

Integrative Literature Review

The Impact of Linguistic Accommodation on Transactional and Relational Goals in Business Communication

—YA SUN (0000-0002-7318-4408), PAN ZHENG (0009-0001-4707-0239), AND NA ZHANG (0009-0000-4981-6308)

Abstract—Introduction: *Efficient and effective business communication depends on appropriate communication adjustments that are at the core of communication accommodation theory. This theory has been used to explore the role of communication accommodation in driving business performance and organizational success. However, there has been no systematic survey of linguistic accommodation in business communication.* **Research questions:** *1. What are general characteristics of studies on the impact of linguistic accommodation in business communication? 2. What are the foci of linguistic accommodation in business communication? 3. What are the contexts, participants (actors and targets), transactional goals, and relational goals of linguistic accommodation in business communication?* **Methodology:** *We conducted an integrative literature review based on journal articles from the database Web of Science Core Collection. After retrieving 32 articles corresponding to our research purpose, we conducted a qualitative content analysis to describe general characteristics of these articles and identify foci of linguistic accommodation, contexts, participants (actors and targets), transactional goals, and relational goals of linguistic accommodation.* **Results and conclusions:** *In both external and internal business communication, actors tend to accommodate or nonaccommodate targets by choosing different languages and communication styles on different linguistic levels based on their language proficiency. We found that linguistic accommodation generally has a positive impact on transactional goals (such as service quality perceptions, negotiation effectiveness, and group performance) and relational goals (such as brand trust, consumer engagement, and cooperation intentions). This review may help business professionals adopt appropriate linguistic accommodation strategies to achieve transactional or relational goals, and aid teachers of business communication in developing students' accommodation competence.*

Index Terms—*Business communication, communication accommodation theory (CAT), foci of linguistic accommodation, transactional/relational goals.*

综合文献综述

语言适应对商业沟通中交易性和关系性目标的影响

—YA SUN (0000-0002-7318-4408), PAN ZHENG (0009-0001-4707-0239), AND NA ZHANG (0009-0000-4981-6308)

摘要

引言：高效的商业沟通依赖于恰当的沟通调整，而这正是沟通适应理论（Communication Accommodation Theory, CAT）的核心内容。该理论被用于探讨沟通适应在推动商业绩效和组织成功中的作用。然而，目前尚无对商业沟通中语言适应的系统性研究。**研究问题：**1.关于商业沟通中语言适应影响的研究具有哪些一般特征？2. 语言适应在商业沟通中的关注点是什么？3. 在商业沟通中，语言适应的情境、参与者（施动者和目标对象）、交易性目标和关系性目标是什么？**研究方法：**本研究基于《Web of Science 核心合集》数据库中的期刊文章进行综合文献综述。在检索到符合研究目的的 32 篇论文后，我们进行了定性内容分析，以描述这些文章的一般特征，并识别语言适应的关注点、应用情境、参与者（施动者和目标对象）、交易性目标和关系性目标。**研究结果与结论：**在外部和内部商业沟通中，施动者往往会根据其语言能力，通过选择不同语言和沟通风格，在不同语言层面对目标对象进行适应或非适应。研究发现，语言适应通常对交易性目标（如服务质量认知、谈判效果和团队绩效）和关系性目标（如品牌信任、消费者参与度和合作意愿）产生积极影响。本综述有助于商业从业者采用适当的语言适应策略，以实现交易性或关系性目标，并为商业沟通教师培养学生的适应能力提供支持。

索引词：商业沟通、沟通适应理论（CAT）、语言适应的关注点、交易性/关系性目标。

—Translated by Min Yang

Revisión Integrativa de la Literatura

El impacto de la adaptación lingüística en los objetivos transaccionales y relacionales de la comunicación empresarial

—YA SUN (0000-0002-7318-4408), PAN ZHENG (0009-0001-4707-0239), Y NA ZHANG (0009-0000-4981-6308)

Resumen—Introducción: *Una comunicación empresarial eficiente y eficaz depende de ajustes adecuados en la comunicación, los cuales constituyen el núcleo de la teoría de la adaptación a las comunicaciones. Esta teoría se ha utilizado para explorar el papel de la adaptación de la comunicación en la conducción del desempeño de negocios y el éxito organizativo. Sin embargo, no se ha llevado a cabo un estudio sistemático de la adaptación lingüística en la comunicación empresarial.* **Preguntas de Investigación:** *1. ¿Cuáles son las características generales de los estudios sobre el impacto de la adaptación lingüística en la comunicación empresarial? 2. ¿Cuáles son los focos de la adaptación lingüística en la comunicación empresarial? 3. ¿Cuáles son los contextos, participantes (actores y objetivos), metas transaccionales y metas relacionales de la adaptación lingüística en la comunicación empresarial?* **Metodología:** *Realizamos una revisión integrativa de la literatura basada en artículos de revistas de la base de datos Web of Science Core Collection. Después de recuperar 32 artículos correspondientes a nuestro objetivo de investigación, realizamos un análisis cualitativo del contenido para describir las características generales de estos artículos e identificar los focos de acomodación lingüísticos, y los contextos, participantes (actores y objetivos), y objetivos relacionales de la adaptación lingüística.* **Resultados y conclusiones:** *Tanto en la comunicación empresarial externa como interna, los actores tienden a adaptarse o no adaptarse a los objetivos a través de elegir diferentes idiomas y estilos de comunicación en diferentes niveles lingüísticos en función de su dominio del idioma. Encontramos que la adaptación lingüística generalmente tiene un impacto positivo en los objetivos transaccionales (tales como las percepciones de la calidad del servicio, la eficacia de la negociación y el rendimiento del grupo) y los objetivos relacionales (como la confianza en la marca, la participación del consumidor y las intenciones de cooperación). Esta revisión de literatura podría ayudar a los profesionales de negocios a adoptar estrategias apropiadas de adaptación lingüística para alcanzar objetivos transaccionales o relacionales, y también podría ayudar a los profesores de comunicación empresarial en el desarrollo de competencias de adaptación en sus estudiantes.*

Términos Índices—*Comunicación empresarial, teoría de la adaptación a la comunicación (CAT), focos de adaptación lingüística, metas transaccionales / relacionales.*

—Translated by Dina López