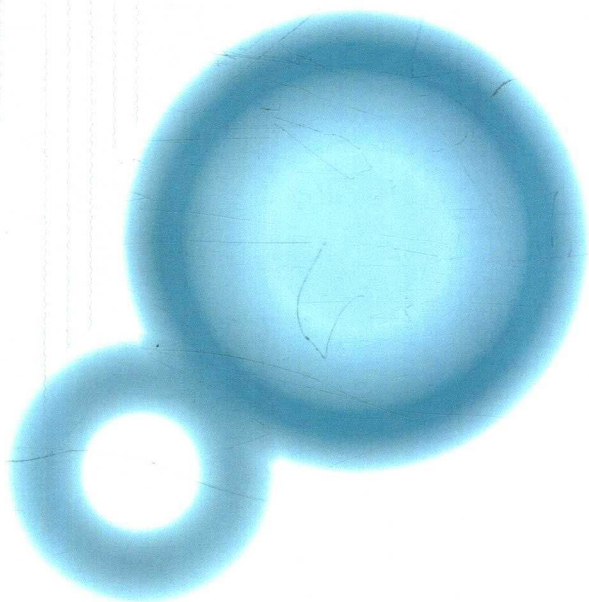
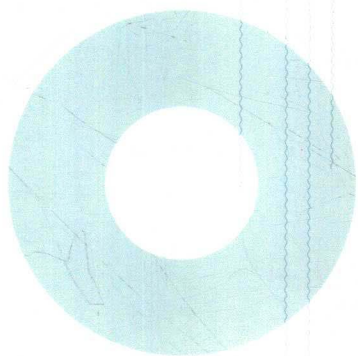


跨文化交际 案例与分析

朱勇 主编

Intercultural Communication
Cases and Analyses



教育出版社

跨文化交际 案例与分析

主 编 朱 勇

副主编 范红娟

编 者 郎亚鲜 王若琳
王童瑶 周 鑫
王振华 罗丽鹃
任超凡 唐 艳
迟晓雪 张德天

KUAWENHUA JIAOJI ANLI YU FENXI

Intercultural Communication
Cases and Analyses

高等教育出版社·北京

图书在版编目(CIP)数据

跨文化交际案例与分析 / 朱勇主编. — 北京: 高等教育出版社, 2018.8

ISBN 978-7-04-045367-6

I. ①跨… II. ①朱… III. ①中外关系 - 文化交流 - 案例 IV. ①G125

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第171370号

策划编辑 梁宇
责任校对 杨曦

责任编辑 李玮
责任印制 刘思涵

封面设计 水长流文化

版式设计 水长流文化

出版发行 高等教育出版社
社址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印刷 山东鸿君杰文化发展有限公司
开本 787mm×1092mm 1/16
印张 22.75
字数 383千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>
<http://www.hepmall.com>
<http://www.hepmall.cn>
版 次 2018年8月第1版
印 次 2018年8月第1次印刷
定 价 68.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物料号 45367-00



随着全球化时代的到来，不同国家人群之间的跨文化交际日趋密切。加强培养具有跨文化能力的国际化人才已成为世界高等教育界的共识。以汉语国际教育专业硕士为主体的汉语教师志愿者遍布全球，他们代表着中国的形象，肩负着传授汉语与促进中国文化走出去的使命。志愿者的跨文化交际能力对其工作与生活有着重要影响。志愿者不但要具备良好的汉语语言知识、教学技巧以及目的国语言等能力，更要具备一定的跨文化交际能力。适应新的文化环境、有效而得体地与来自不同文化背景的人交往、在异国他乡顺利完成教学任务都是他们面临的一系列现实挑战。比如在澳大利亚，“现有的母语为汉语背景的教师，跨文化交流障碍是他们在学校工作中面临的最严重的问题，尤其是有些汉语教师不知道如何与澳大利亚当地的学生、同事、学生家长进行交流和沟通，造成一些澳大利亚学校不愿聘用母语为汉语的教师的倾向。”（陈申，2015:43）由此可见，对志愿者进行跨文化交际能力的培养刻不容缓。

跨文化知识、理论的学习有助于跨文化能力的提高。因为在掌握了一定的跨文化知识后，跨文化敏感度就会有所提升。而跨文化敏感度高的人具备更发达的文化识别体系。因此，经验丰富的旅行者能观察到非言语语言或沟通方式的细微差异，而幼稚的旅行者只注意到钱币、食物或卫生间的不同。区分文化差异的类别体系越复杂和成熟，理解就会越具有跨文化敏感性。良好的跨文化敏感度能够增强跨文化能力的潜能（贝内特，2012:13）。

国际汉语教育学科的发展起步比较晚，虽然对于汉语国际教育专业的学生来说，跨文化交际是一门必修课，但仅仅学习理论性知识，缺乏实践性知识，他们出国任教后大多只能在海外跨文化环境中磕磕绊绊地前行。但是，如果能够将这些“磕磕绊绊”的跨文化经历记录下来并整理分析，必将让后来者少走弯路。

案例培训的意义近年来在国际汉语教育学科已经得到了广泛认可。案例是由问题驱动而成的，具有丰富的细节、语境。案例代表了许多复杂和矛盾的问题、两难的困境及在某时某地向某人传授某些内容的复杂性。因此，如能以案例作为学习资源，可使学生与实际生活产生“认知相似性”（perceived similarity）。案例教学法提供了

充分的想象活动 (imaginative activity) , 通过情境模拟促进内在的模仿, 从而内化理论, 有助于学习者对知识和理论的实际应用 (张民杰, 2006:5) 。希望本书能够部分缓解目前跨文化案例类资源短缺的困境, 并唤起更多同行关注跨文化案例的搜集、整理和分析工作, 为提升从业者的跨文化能力开辟一条新的路径。

不过这里要特别提醒的是, 学习跨文化知识和理论切不可教条主义, 面对具有特殊性的跨文化交际情境不能用一般性的跨文化理论去生搬硬套。世界上没有两片完全相同的树叶, 同样, 人们遇到的跨文化问题也不太可能一模一样。因此教条主义或者思维定式都会带来问题, 导致跨文化交际的失败。跨文化案例都具有个体性、特殊性, 读者朋友必须在相关跨文化理论的指导下, 将个别上升到一般, 从而用理论指导实践, 举一反三地去解决跨文化交际中的问题。

跨文化交际的影响因素很多, 对跨文化案例的分析也具有一定的主观性。因为除了跨文化因素外, 交际双方的年龄、性别、性格、心情等个性化因素也会影响交际能否成功, 所以我们的分析只是提供了一种或几种可能性, 分析难免会有疏漏之处。

本书的适用对象

本书既可以作为教材或培训材料使用, 也可以作为课外阅读资源, 主要适用于汉语国际教育专业、外语专业的学生, 外派教师, 汉语教师志愿者, 以及报考《国际汉语教师证书》和需要提升跨文化能力的人士等。

本书的内容体例

本书共分八章, 分别是: 文化模式和价值观、跨文化交际的心理与态度、跨文化的语言交际、跨文化的非语言交际、跨文化适应、跨文化人际交往、跨文化的国际汉语教学、跨文化的国际汉语教学管理。每一章前有“引言”, 后有“思考题”, 中间是“跨文化案例与分析”。“引言”部分主要是对本章涉及的跨文化理论做一个概述, 帮助读者自上而下地宏观把握; “思考题”包括“问答题”和“实战题”两部分, “实战题”是针对一些篇幅不长的跨文化案例的实战讨论, “跨文化案例与分析”包括四大版块: 跨文化案例、理论聚焦、案例分析和延伸阅读。

跨文化案例。本书共有71个跨文化案例, 有些案例由2~3个小案例组成, 大小案例共102个 (另外, 课后实战题有23个小案例, 全书合计125个案例) 。这些案例主要来自在海外27个国家任教的64位教师的跨文化日志, 是珍贵的跨文化交际的第一手资

料，问题意识突出，可读性强。

理论聚焦。该版块的主要目的是凸显本案例中的跨文化交际理论（或相关理论），帮助读者适当聚焦，系统掌握跨文化交际理论。

案例分析。该版块是对跨文化案例本身进行分析，指出案例中的教师在工作、生活中遇到的各种跨文化问题，分析其优点或不足，并提出相应的建议或对策。分析一般都结合有关的跨文化理论展开，希望有效帮助读者实现跨文化理论与跨文化实践之间的互动。

延伸阅读。该版块是参考性文献，旨在为读者提供针对性较强的论文、著作等资源，进一步消化案例中涉及的跨文化等理论。对于引用较多的文献，我们统一放置在全书最后的“参考文献”部分。

本书的合作分工

全书由朱勇策划、统稿，范红娟老师协助审阅。提供跨文化案例较多的作者有王若琳、方洁和杨档，参与案例分析的主要作者有范红娟、郎亚鲜、姜蕴、林佳佳、王玮琦等。北京外国语大学中文学院对外汉语教学理论方向2015级、2016级和2017级的硕士生同学，他们大多选修了“跨文化交际案例与理论分析”课程，2016级和2017级不少同学还参与了跨文化案例的分析工作。课堂上我们先学习跨文化理论，再尝试用理论来分析跨文化案例，然后课堂上集体讨论，经过师生多轮次修改、不断完善后形成部分初稿。

由于本人水平有限，书中或许存在一些问题，敬请读者朋友批评指正，联系邮箱：zhuyong@bfsu.edu.cn。谢谢！

朱 勇

2018年5月



绪论

1

第一章 文化模式和价值观

- | | | |
|------|--------------------|----|
| 案例 1 | “独来独往”还是“结伴而行”？ | 13 |
| 案例 2 | 屈原之死：Sad or Silly? | 17 |
| 案例 3 | “人之初，性本善”？ | 20 |
| 案例 4 | 那是我的隐私 | 23 |
| 案例 5 | 性别的划分 | 26 |
| 案例 6 | 对母亲的“声讨” | 30 |
| 案例 7 | 到底应该在什么时候工作？ | 33 |
| 案例 8 | 澳大利亚式“震撼” | 37 |

第二章 跨文化交际的 心理与态度

- | | | |
|-------|--------------|----|
| 案例 9 | 刻板印象 | 47 |
| 案例 10 | 如此中国印象 | 53 |
| 案例 11 | 我所知道的“江陵端午祭” | 59 |
| 案例 12 | 生育观念与政策 | 63 |
| 案例 13 | 不一样的“烟火” | 68 |
| 案例 14 | 你家有几口人？ | 74 |
| 案例 15 | 种族问题无小事 | 78 |
| 案例 16 | 排外情绪 | 84 |
| 案例 17 | 同一个中国 | 88 |
| 案例 18 | 信仰不同会影响交流吗？ | 93 |
| 案例 19 | 你不可以这样 | 99 |

第三章

跨文化的语言交际

案例 20	不到黄河不死心	107
案例 21	“安静”的笑话	110
案例 22	“胖”的禁忌	112
案例 23	如何称呼外国人?	116
案例 24	尊重	119
案例 25	称呼学生“您”	124
案例 26	如何有礼貌地交际?	127
案例 27	国民招呼语: How are you?	131
案例 28	语言的力量	134

第四章

跨文化的非语言交际

案例 29	抱起手来	143
案例 30	频繁的鞠躬礼	147
案例 31	坐前排还是坐后排	150
案例 32	提前15分钟该不该	154
案例 33	时间观念各不同	158
案例 34	尴尬的贴面礼	164
案例 35	我该守时吗?	168

第五章 跨文化适应

案例 36	供品与蚂蚁	175
案例 37	你今年多大了?	180
案例 38	您可以试试我们的衣服吗?	184
案例 39	我在泰国的不适应	189
案例 40	合情还是合理	193
案例 41	萝卜青菜, 各有所爱	199
案例 42	中澳夸奖各不同	205

第六章 跨文化人际交往

案例 43	我该什么时候说再见?	212
案例 44	感谢你们教会我AA制	217
案例 45	你们的热情让我很不适应	221
案例 46	长幼有序, 尊卑有别	225
案例 47	如何更好地与同事相处	230
案例 48	我的澳大利亚住家	233

第七章

跨文化的 国际汉语教学

案例 49	等老师与迎学生	243
案例 50	如何与学生家长“周旋”？	246
案例 51	师生亲疏关系	251
案例 52	有人听课要不要告诉学生？	256
案例 53	如何表扬学生？	259
案例 54	“五行学说”是哪国发明的？	263
案例 55	加泰罗尼亚不是西班牙的吗？	267
案例 56	不爱竞争爱合作	272
案例 57	跨文化教学中的“地雷”	276
案例 58	我该完全听你的吗？	282
案例 59	中国人会夹走我碗里的东西吗？	286

第八章

跨文化的 国际汉语教学管理

案例 60	请不要叫我“梅”	295
案例 61	该不该打断助教和学生的对话？	298
案例 62	文化不同引冲突	302
案例 63	学会管理课堂	306
案例 64	遭遇女权主义	311
案例 65	危险的橙子	314
案例 66	不一样的美国高中	318
案例 67	我在蒙古教汉语	323
案例 68	对儿童的特殊保护	327
案例 69	特殊儿童	332
案例 70	课堂中的“特殊”小朋友	336
案例 71	饺子，没你不行	340

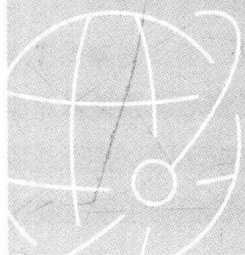
参考文献

后 记

347

350

绪论



20世纪50年代，美国与世界各国交往增多，美国人援外的机会大增。但由于相关人员缺乏必要的跨文化培训，许多人无法胜任这类跨文化援助工作。这段历史对当下的中国应该是前车之鉴。目前中国国力大增，提升中国的国际形象意义重大，提高国人的跨文化能力则是一项现实课题。

随着2004年世界上第一所孔子学院的成立，“汉语热”已成燎原之势。截至2017年底，全球范围内已建成525所孔子学院，1 113个孔子课堂。孔子学院和孔子课堂为世界各国民众学习汉语、了解中华文化发挥了积极作用，也为推进中国同世界各国人文交流、促进多元的世界文明发展做出了重要贡献。大批的中方管理人员、汉语教师以及志愿者奔赴世界各地，传播汉语和中华文化。仅2015年，孔子学院总部就派出中方院长、汉语教师及志愿者16 100人，其中汉语教师志愿者人数为9 048人。志愿者主要从国际汉语、汉语言文学、外语等文科专业的在读研究生、本科以上应届毕业生中招募、选拔，主体为汉语国际教育专业硕士。

汉语教师志愿者是汉语国际传播的主力军。他们在世界范围内展示着汉语的魅力和中国文化的精彩，近距离展现着中国形象。对志愿者而言，适应新的文化环境、有效而得体地与不同文化的人交往、在跨文化环境中顺利完成国际汉语推广任务，都是非常现实的挑战，而他们的跨文化交际能力则是重要的影响因素。要想在海外成功传播中国文化，不仅需要扎实的语言功底、丰富的文化知识、灵活的教学技巧，还需要有较强的跨文化交际能力。刘延东在第九届孔子学院大会上的主旨报告中提出，希望孔子学院“与所在国家的文化环境相交融，贴近当地民众思维、习惯、生活的方式，提高跨文化交际能力，让孔子学院成为不同文化相互了解、不同国度人民相互走近的窗口”。

下面我们将从跨文化交际的主要类型和跨文化能力提升的对策等角度进行具体阐述。

一、跨文化交际问题的类型

跨文化交际问题主要包括语言障碍、文化差异、个体差异和工作环境等类型，本小节我们根据对多个国别（澳大利亚、意大利、波兰、西班牙、匈牙利、泰国、蒙古、尼泊尔等）的汉语教师志愿者进行访谈的记录，并结合志愿者的日志和相关案例予以举例性说明。

（一）语言障碍

语言是人类进行信息交流与沟通的主要手段，语言能力是跨文化交际能力的重要组成部分。当两种彼此难以理解的语言相遇而形成一种强大的语言障碍时，双方间的共同语言就显得尤为重要（Selmer，2006）。语言不通会给志愿者与当地人的交际造成重重障碍。

语言障碍与交际广度。语言不通是志愿者交际圈狭小的一个重要原因。志愿者的主要交际圈包括外方同事、合作教师和学生。跨文化交际一般会选择一种语言作为载体进行沟通，操当地语言者往往在语言上占优。比如说，有的志愿者不懂意大利语，他们在与意大利人沟通中，需要集中注意力去听或不停地去猜，然后想尽语言或非语言的各种方式给予回应。

语言障碍与话题深度。因为语言的问题，很多志愿者无法做到维持较长的话轮，交际往往浅尝辄止、难以深入。

“……因为话题不是很深，也没有太难的词汇。太深的话题我真的也不会，比如有澳大利亚人问我中国的宗教信仰之类的问题，说到‘儒家、道家、中医’之类的，我也说不明白。我对这些本来也没有太深的了解，用英语就更不会说了。”

语言障碍与讯息技巧。讯息技巧主要指在跨文化交际过程中有效利用语言和非语言传达信息的能力。我们发现，志愿者讯息技巧缺乏的主因也是语言障碍。志愿者不会说当地语言（如匈牙利语、波兰语和意大利语等），与当地人的交流主要依靠英语和非言语行为。虽然有志愿者后来逐渐可用少量当地语言进行沟通，但不管是英语还是当地语言，志愿者都表示沟通困难一直存在。语言不精通导致信息无法准确传递。此外，即便使用同一媒介语，交流过程中因为社会生活、文化、习惯等的差异，双方的表达可能也会有很大差别，还是无法有效进行跨文化沟通。

语言障碍与交际信心。语言障碍一定程度上也影响了志愿者的交际信心，中外双方交流互动时，志愿者常常没有很大把握。

“我觉得没有把握，主要还是语言的问题吧，像每次去意大利的邮局寄东西或者办什么事情之前，我都挺担心的，担心自己说不清楚。平时生活中我有时也尝试着主动跟意大利人沟通，比如跟邻居聊上几句呀，但最后都因为听不懂而尴尬收尾。我发现意大利人真的很能说，我问一个简单的问题，他会噼里啪啦地回答一大堆，我顿时就傻眼了，只能回一句‘我听不懂’，然后对方就没了再跟我聊下去的意愿，后来除了简单地打招呼，我就不再主动说意大利语了。”

志愿者掌握了一些当地语言，可以满足日常生活需要，但多停留在简单的寒暄阶段。语言不通带来的尴尬，让他们开始产生规避意识。根据不确定性减少理论（uncertainty reduction theory），人际交往中，人们都希望不断寻求信息以减少不确定性。如果无法预测将要发生的事情，不确定性会增加，那么就会降低互动参与者的亲密性。跨文化交际应该就是一种典型的情况。志愿者与外国人交际时，由于语言障碍而无法获得相关信息来减少不确定性，焦虑感和挫败感就会增加。在这种挫败感下，志愿者希望马上结束交际，最终导致交际失败。语言本身对人的思维、情绪和行动有着很大的指导和限制作用（彭凯平、王伊兰，2009），因此双方语言不通，会影响彼此的交际信心。

（二）文化差异

文化作为集体潜意识是一种被内化了的心理观念，是一个民族比较深层又稳定的东西。文化差异是影响人们成功编码和解码信息的最大障碍。在跨文化交际情境中，不同文化在思维方式、价值观、交际方式、行为方式、冲突处理等方面的差异都可能导致交际中的一方无法正确解码另一方的信息，引起交际障碍，从而影响交际者的交际信心 and 对自己跨文化效能感的判断。

不同的风俗习惯。一位刚到俄罗斯的志愿者受到了孔子学院外方院长和学生们的热烈欢迎，但学生送上黄菊花、白菊花组成的花束，让这位志愿者非常尴尬。与此类似，在泰国的志愿者也遭遇到同样的问题。在泰国，白色是吉祥如意、纯洁的象征，寄托了许多美好的寓意。一次篝火晚会时，泰国同事让宋老师戴上白色菊花参加表演，她又吃惊又为难。这些都是不同的风俗习惯导致的。

个体主义与集体主义。个体主义与集体主义是吉尔特·霍夫斯泰德（Geert Hofstede）比较文化价值观的一个重要维度。个体主义关注自己的成就，强调个人和

自我 (Hofstede , 1980) 。集体主义社会是在社会共同责任和期望的基础上赋予状态的社会 (Schwartz , 1990) 。中国是典型的集体主义社会,人们视个人为互相依存的集体的一部分,以集体的规则约束自己,习惯在行为中不断调适自我以适应他人的需要,所以在为人处事中往往会考虑很多,会考虑自身行为是否恰当。相反,美国属于个体主义社会,人们倾向于突出自我的需要,主张自由开放地表达个体的思想、观点和看法。中美双方形成了鲜明的对比。在中小学课堂上,学生的种种表现体现出各自文化的特点。研究发现,中国志愿者到达美国中小学后,最大的不适应是跨文化课堂管理。跟中国学生尊敬老师、守纪律相比,美国学生喜欢打断老师、“坐没坐相”、顶嘴、反驳教师等,让中国志愿者非常苦恼。这里面既有权力距离的东西方差异,也有个体主义与集体主义的碰撞。

时间观的不同。志愿者在国外常常会遇到由于时间观不同而引发的问题。比如说在蒙古的志愿者张同学曾经和其他几位志愿者一起等蒙古老师等了两个小时。爱德华·霍尔 (Edward Hall , 1982) 提出了两种时间观取向:单向时间取向和多向时间取向。单向时间取向的文化认为时间是重要资源,讲究计划性。多向时间取向的文化则认为计划可以根据具体情况随时修改,时间比较灵活。中蒙时间观有所不同,所以容易引起一些跨文化交际的误会和矛盾。

非语言行为的差异。跨文化交际中,信息的社交内容只有35%是语言行为,其他都是通过非语言行为(如眼神、面部表情、手势、体距、沉默等体态语言)来传递的 (Samovar , 2004) 。在能否领会对方的微妙意思方面,有些志愿者表示,透过交际对方的神态、表情和身体的动作、手势等可以大致感知对方想表达的微妙意思,但部分志愿者表示对所在国的非语言行为并不敏感。

“意大利人的神态表情非常丰富,他们的体态语也很丰富,说话的时候都是伴随着手部的动作,就好像是一个复杂的暗语系统,每次都让我眼花缭乱。跟意大利人交流的时候,透过他的面部表情什么的我可以知道他是高兴的还是不高兴的,是喜欢的还是厌恶的,但是我并不知道他具体是表达一个什么样的意思。”

意大利是身势语十分丰富的国家,曾有人调侃,意大利人不打手势就说了话。意大利人日常生活中经常使用的、能准确示意的手势就有250多种 (田平沙 , 2015) ,这些手势大都独具意大利特色。相比意大利,中国人较少使用身势语,人们只是习惯性地摇头或摆手。志愿者表示,解码复杂的意大利手势语是一件十分困难的事情。

澳大利亚的志愿者访谈时则讲到乘坐公交车的经历所反映出的中澳体距文化的差异。

“坐公交车他们排队，会站得离得非常远，以至于我以为他们不是在排队。还有几件类似的事情让我觉得他们好像对身体距离还是很介意的，就不喜欢蹭来蹭去的，不像我们中国人，被挤惯了。”

（三）个体差异

跨文化交际的效果，除了受语言、文化、环境差异等客观因素的影响，还受志愿者主观因素的影响。志愿者的性格和心理差异，个人的认知方式、知识和态度等都是影响跨文化交际的重要因素。同样的交际环境，交际的效果却可能不一样。

性别差异与交际广度。志愿者中女性居多，我们发现，男性志愿者的交际面明显比女性志愿者广。大部分女性志愿者比较矜持，一方面很少主动与人交际，另一方面选择交际对象时要求较多，她们一般只选择熟悉的、有共同话题的人交往，且交往对象大都是女性。男性志愿者在这方面则相对开放一些，他们比较大胆，可以迅速接受并融入新群体。

人格差异与效能感。人格特征作为较稳定的个体特征，对人的跨文化交际具有显著影响。个体的人格特质，如外向型、开放型、宜人型、尽责型等对个体适应新的社会文化有着积极的影响，而有些因素如神经质则呈现消极影响（Costa & McCrae, 1998）。研究表明，高水平的外向型和开放型人格以及低水平的神经质能够预测良好的跨文化效能感（Mak & Tran, 2001）。访谈中我们发现，那些外向型和开放型人格取向的志愿者，比较主动、自信心高、善于交流，更愿意主动开口说话；而有些性格较被动的志愿者，在交际过程中更多地依赖于交际对方。

“因为我不是那种特别主动的，我自己不太善于交流、找话题，我比较喜欢跟有安全感的人在一起，让我觉得我跟他（意大利人）在一起怎么说都没有问题。或者我自己可以找到一些话题，跟有话可说的这种人聊天。但如果说那种我不太熟悉的，他比较乐意跟我交流，这种让我比较有安全感的，我也是比较喜欢跟他们进行交流的。”

这类志愿者的性格属于被动型，对陌生的异文化开放程度较低。在交往初期，如果对方主动找话题来亲近自己，他们才会慢慢地放开，交际才能深入地进行下去，如果对方也不主动，交际过程就容易中断。

民族中心主义与身份维持。民族中心主义是对跨文化交际影响最直接的一种心理因素。访谈发现，志愿者有不同程度的民族中心主义。民族中心主义程度较高的志愿

者，在交际中更倾向于维持自己的文化认同。民族中心主义程度较低的志愿者，在交际中对不同于本民族价值判断的文化现象所持态度比较开明，容忍度和接受度都比较高。

“我对匈牙利人可以直呼老师的名字这一点至今不习惯。有一次我在上课的时候，一个外国学生直接喊我的匈牙利语名字，可能是因为已经根深蒂固的思想吧，我虽然不意外，但当下就有点生气，就觉得这对我是一种不尊重，后来我就跟学生解释了中国人比较尊重老师，一般不直呼老师的名字。”

志愿者因为外国学生直呼自己的名字而觉得不受尊重，她不是不知道学生直呼她的名字其实并没有特殊含义，但依然会觉得不舒服，这就是民族中心主义的表现（虽然不像种族歧视等那么严重）。跨文化交际过程中，很多人会不自觉地忽视双方文化的不同，按照自己的价值标准去衡量其他民族的行为。

（四）工作环境

跨文化交际的广度受工作环境影响较大。志愿者中女性居多，因处在陌生的异文化环境中，所以更倾向于选择那些熟悉的、有安全感的人交往，工作中经常接触的人就是志愿者首要的交际对象。

“我们在波兰的工作和生活环境相对来说比较单一，就是学校、孔院，然后就是生活部分，交际圈比较窄，大家平时工作也很忙，没有出去交际，所以能长时间交谈的人可能都是同事吧，就是你的工作环境决定了你所接触的生活环境，限制了你的圈子。”

志愿者的交际对象主要包括以下几种类型：孔子学院的同事（包括中方同事和中方同事，主要是中方同事、合作教师或搭班教师）、外国学生、一些普通的当地人。工作圈的人，包括同事和合作教师，都是志愿者比较熟悉且安全的人，志愿者愿意同他们保持长期、稳定的交往关系。聚焦于孔子学院同事和合作教师这两个群体，我们发现部分志愿者与这两个群体的交往也并不深入。

“其实我跟我的搭档（意大利人）每次见面的时间不是很长，我们自己住在××，其他外方教师住其他城市，只有在去高中上课的时候才会见面。上课的时候也是我上我的课，她上她的课，只有课程中间下课那么一小会儿会说两句，在这个时候我们交流的都是汉语教学。”

随着下设孔子课堂的增多，大部分志愿者承担的是孔子课堂的教学任务。上文中的志愿者，只有在上课的时候才能跟搭档进行短暂的交流，其余时间因为不在同一座城市少有机会交往。

此外，依托于当地孔子学院和外方的照顾，志愿者生活中很多事情不需要独自去面对，因而减少了很多可能遇到的矛盾和麻烦。孔子学院大都将志愿者的住所安排在一起，便于互相照顾和管理。这也导致志愿者们除了与同事和学生交往之外，与当地人际交往的欲望并不强烈。访谈中曾经遇到一位在韩国担任汉语教师志愿者的同学，她认为自己没有什么跨文化问题，因为她基本上就是“上课—回家—上课”，两点一线的生活模式。这恐怕还不是个例。

二、跨文化能力提升对策

我国大学生，尤其是涉外专业的大学生，相关的外语类和跨文化类课程要逐步完善，要更有针对性和操作性。Chen & Starosta (2000)建立了以促进交际者承认、尊重、容忍、整合文化差异，成为合格全球公民为目标的跨文化交际能力理论模型。他们认为跨文化交际能力包括在跨文化交际过程中，交际者认知、情感、行为三个层面的能力。

(一) 认知层面

认知层面强调的是对自身和交际对方文化的理解，即跨文化意识。从目前来看，志愿者对本国文化和对象国文化的学习还不充分，甚至还比较欠缺。

“来之前对澳大利亚的文化也不是很了解，只有地理上的了解。比如他们很喜欢关注及讨论各类比赛，我也不是很感兴趣。”

在尼泊尔担任志愿者的赵老师有一次认真地给学生指导作业时，学生总是不停地摇头，这让她觉得很气愤，觉得学生太不礼貌了，这其实是因为她不了解尼泊尔人用轻微摇头表示同意。

知己知彼才能形成跨文化交际的知识基础和初步的跨文化意识。此外，志愿者在海外教学中普遍会遇到课堂管理问题。如果赴任前进行中外课堂管理方面的比较性知识培训，那么在海外的跨文化课堂管理工作一定会顺利得多。

(二) 情感层面

情感层面强调的是个人在某种特殊的情景或与不同文化的人交际时，情绪或情感的变化，即跨文化敏感。一个跨文化敏感的人应该主动驱使自己理解、欣赏、接受不同文化之间的差异，同时这种积极的情感回应最终导致对文化差异的承认和尊重。提升志愿者的跨文化意识、培养并提高他们的共情能力，可以帮助志愿者尽快适应新的文化环境。