



# 提高大学生跨文化交际能力的实证研究

杨 静

(首都经济贸易大学,北京 100022)

**摘要:**随着全球化的发展趋势,提高大学生的跨文化交际能力变得越来越重要。文章以非英语专业大学生为被试,考察大学生跨文化交际能力的现状,并使被试与留学生进行为期四个月的跨文化交流,在课堂上讨论完成十个关于文化差异的话题等方式,运用跨文化敏感度量表检验实验前后大学生跨文化交际能力的提高效果。最后根据实验结果提出提高大学生跨文化交际能力的策略。

**关键词:**跨文化交际能力;跨文化敏感度量表;留学生

**中图分类号:**G40-055

**文献标志码:**A

**文章编号:**1008-5831(2013)06-0174-06

随着大型公司的全球化经营、金融经济的国际化、商品劳务的广泛输送,各国之间的相互合作愈益加强。不同文化之间的交往越来越广泛及频繁。跨文化交际能力已经成为人们工作和生活所必备的能力,跨文化敏感度是跨文化交际过程中的基本要素。根据大学英语课程教学要求,其目标是“培养学生英语的综合应用能力,尤其是英语的听说能力,使他们在今后的工作和社会交往中,能用英语有效地进行口头和书面的信息交流,同时增强其自主学习能力,提高综合文化素养,以适应我国社会发展和国际交流的需要”。因此,为了提高大学生的文化素质和进行成功的国际文化交流,在大学英语教学中应加强对文化差异的理解和学习。罗宾逊认为,文化教学不应该只是对文化知识客观内容的单纯传输,应强调学习者对文化的主观认识的转变和发展自己的“跨文化能力”,以最终适应任何新的文化环境。本研究通过跨文化知识的导入,让学生和来自不同文化的留学生进行文化交流,旨在通过测评学生的跨文化敏感水平,对学生跨文化敏感水平的各个层面进行研究和分析,从而对进一步开发有效的教学策略,提高学生的跨文化交际能力提供一定的依据。

## 一、基本概念

### (一)跨文化交际能力

跨文化交际能力是一个复杂的概念,包含很多要素,涉及很多层面,Bennett、Bennett 和 Allen 认为,跨文化交际能力包含三层含义:超越民族中心主义思想的能力、善于欣赏其他文化的能力以及能够在一个或多个文化环境中恰当表现的能力。一般来说,能力(competence)涉及三个层面:情感、认知和行为。因此,跨文化交际能力可以定义为:掌握一定的文化和交际知识,能将这些知

收稿日期:2013-06-26

基金项目:北京市教委科研水平提高经费资助项目

作者简介:杨静(1974-),女,首都经济贸易大学讲师,主要从事大学英语、商务英语研究。

识应用到实际的跨文化交际环境中,并且在心理上不惧怕,且主动、积极、愉快地接受挑战,对不同文化表现出包容和欣赏的态度。Spitzberg 认为,个体的交际能力体现于个体在特定场合中得体、有效的交际行为。影响有效交际的变量包括语言差异、文化差异、世界观、价值观等。将“恰当”和“有效”作为评判跨文化交际表现的两个主要标准在跨文化交际学界已得到普遍认可。“有效”指的是经过一定的努力,在一定的时间内,成功实现既定目标,得到应有回报。“恰当”则是指在交际过程中双方认为重要的准则和规范,以及对他们之间关系的期望没有受到严重侵犯(Spitzberg)。根据陈国明和 Starosta 的理论,跨文化交际能力包括跨文化意识、跨文化敏感度、跨文化技巧。其中,跨文化敏感度是连接跨文化意识和跨文化技巧的核心因素,只有对异国文化有正确的情感倾向,才能激发相应的文化意识,从而在跨文化交际中运用正确的交际技巧完成有效的交际行为。因此对跨文化敏感度的研究通常被认为是提高跨文化交际能力的起点。

## (二)跨文化敏感度

现任美国文化发展研究所主任 Bennett 于 1984 年提出了跨文化敏感度这一概念,随后创建了跨文化敏感度发展模型(DMIS),将跨文化敏感度划分为从民族中心主义向民族相对主义逐渐过渡的 6 个阶段:否认、抵制、最小化、认同、适应和融合阶段。Chen 和 Starosta 将跨文化敏感定义为:人激发自身理解、欣赏并且接受文化差异的主观意愿,认为这一概念应该在情感层面加以界定。并进一步提出,跨文化敏感度较高的人与来自不同文化背景的人沟通时首先是自尊自爱的,能更快地适应陌生的环境,有很强的应付挫折和压力的能力,能从容地应对跨文化交际过程中出现的各种文化差异;认为对跨文化敏感的认识可以增进对文化的理解,减少文化偏见;跨文化敏感度能够帮助人们获得多元文化的心态,这是对适应、了解和欣赏文化差异,促进适当和有效的跨文化交际行为的积极驱动。跨文化敏感度作为一个独立的概念,包含以下 6 个因素:自尊自爱、自我监控、思想开明、为他人着想、交际参与和理性判断方式(Chen & Starosta)。

由 Chen 和 Starosta 设计的“跨文化敏感度量表”共包含 24 个问题,反映了跨文化敏感的 5 个因素:交际参与度、差异认同感、交际信心、交际愉悦感和交际专注度。交际参与度指参与者在进行跨文化交际时所产生的参与感,量表中有 7 项内容用于测评交际参与度。差异认同感指参与者在进行跨文化交

际时理解、接受并尊重文化差异,量表中有 6 项内容用于测评差异认同感。交际信心指在跨文化交际中交际者的信心程度,量表中有 5 项内容用于测评交际信心。交际愉悦感指交际者在与来自不同文化背景的人沟通时所产生的愉悦程度。交际专注度存在交际者在交际过程中理解对方所传递的信息,有效地做出回应的意愿。量表中各有 3 项内容分别用于测评交际愉悦感和交际专注度。

## 二、提高大学生跨文化交际能力的实证研究

### (一)研究的主要问题

本研究拟考察以下三个问题:(1)跨文化敏感度量表(ISS)是否能有效测量学生的跨文化交际能力;(2)通过与留学生交流能否增强学生的跨文化敏感度;(3)通过跨文化话题讨论和与留学生交流能否提高学生跨文化交际能力。

### (二)实验

#### 1. 实验程序

首先,教师列出十个显著的关于中外文化差异主题。课下学生阅读有关文化差异的书籍,上网找出与这 10 个文化差异主题相关的资料。充分地准备一定的文化差异知识后,学生找到 1—2 个来自不同文化的留学生交流。交流的内容与这 10 个话题相关。

其次,主要任务为大学生面对面地与来自不同文化的留学生交流,通过对 10 个文化差异主题的讨论,逐渐掌握一定的跨文化知识和技巧,提高跨文化敏感度。

第三,在 4 个月的交流过程中每周至少交流一次,并对其讨论的文化差异话题作出总结。在实验的最后一周,学生挑选一个他们感兴趣的话题做演讲。

#### 2. 研究方法

这项调查根据跨文化交际能力的三个组成部分——知识、动机和技能,这表明跨文化交际能力的三个层次:认知、情感和行为(Spitzberg & Cupach)。调查问卷设计为实验前和实验后两个问卷,每个问卷包括两部分。第一部分是 Chen 和 Starosta 编制的跨文化敏感度量表,它包含了 5 个因素,也就是跨文化敏感度的 5 个层面。为测量跨文化交际能力的认知层面和行为层面,问卷的第二部分设计了 10 项选择题。选择题的内容与课堂上讨论的 10 个文化差异话题有关。调查问卷分别在三月初和六月中旬发给中国学生,并收集数据衡量学生的交际能力。在实验过程中,老师要对学生进行采访,帮助学生解决与留学生交流时遇到的各种问题。实验持续四个

月。实验一个月后以分组的形式开始采访,每个组由两三个学生组成,共面谈三次。通过三次采访,老师收集数据,写下学生交流的收获和成就感,并在课堂上与其他学生分享。

### 3. 研究对象

本研究的对象为首都经济贸易大学非英语专业快班 111 名大学二年级学生。

### 4. 实验材料

实验材料是在课堂上讨论 10 个文化差异的话题。参与者分成若干组,每组 2 至 3 个学生。每次课上讨论一个话题,课下每组同学再与留学生继续讨论同一个话题。下次上课每组再次交流自己的经

验和收获。在最后一周,每一组选择他们最感兴趣的话题做演讲。

### (三) 结果与分析

#### 1. 信度分析

对实验前后的跨文化敏感度量表进行信度分析。结果表明,量表信度达到测量学要求。

#### 2. 实验前后跨文化敏感度差异检验

采用配对样本  $t$  检验考察被试跨文化敏感度的 5 个因素在实验前后的差异,结果见表 1。学生的交际参与度、差异认同感、交际信心没有显著差异;交际愉悦感、交际专注度存在显著的差异。

表 1 实验前后大学生跨文化敏感度 5 个因素的差异比较

	实验前		实验后		$t$	$p$
	$M$	$SD$	$M$	$SD$		
交际参与度	4.10	0.759	4.14	0.769	0.334	0.739
差异认同感	4.49	0.749	4.36	0.784	-1.817	0.072
交际信心	3.32	0.863	3.53	0.772	1.271	0.206
交际愉悦感	1.70	0.641	2.08	0.752	-4.098	0.000
交际专注度	2.97	0.899	3.49	0.761	-4.381	0.000

结果发现,实验前后在学生交际愉悦感、交际专注度上差异显著。实验后学生的交际愉悦感、交际专注度得到了明显提高。结果还发现,实验前后学生在交际参与度、差异认同感、交际信心上差异不显著。究其原因:第一,学生没有在意交际参与度方面取得明显进步是因为他们缺乏跨文化交际技能和积极的态度;第二,对于差异认同感,他们的平均分数没有表现出显著的变化,是由于大部分学生缺乏跨文化知识,他们不了解自己的文化和留学生们的文化差异;第三,至于交际信心,学生们仍需提高,因为他们没有足够的跨文化知识并且语言流利度较低,从而信心不足并影响他们和留学生恰当和有效的交流。

### 3. 实验前后文化差异知识测验正确率差异

调查问卷的第二部分包括 10 项选择题。对学生在实验前后的回答结果进行描述统计分析,具体结果见表 2、表 3。结果发现,实验前有 30.6% 的学生正确回答 5 个题目;15.3% 的学生正确回答 6 个题目;17.1% 的学生正确回答 7 个题目;10.8% 的学生正确回答 8 个题目。实验后有 25% 的学生能正确回答 7 个题目;21.2% 的学生正确回答 6 个题目;22.1% 的学生正确回答 5 个题目;16.8% 的学生正确回答 8 个题目。结果表明,实验后,近 70% 的学生能够回答 6 个以上的问题,文化差异话题的讨论对学生的跨文化知识和技能的提高有较好的效果。

表 2 实验前学生正确回答问题数目

回答正确 问题总数	频率	百分比	累积百分比
1	1	0.9	0.9
2	4	3.6	4.5
3	9	8.1	12.6
4	10	9.0	21.6
5	34	30.6	52.3
6	17	15.3	67.6
7	19	17.1	84.7
8	12	10.8	95.5
9	5	4.5	100.0
合计	111	100.0	

表 3 实验后学生正确回答问题数目

回答正确 问题总数	频率	百分比	累积百分比
2	1	0.9	0.9
3	4	3.6	4.5
4	8	7.2	11.7
5	25	22.5	34.2
6	24	21.6	55.8
7	29	26.2	82.0
8	19	17.1	99.1
9	1	0.9	100.0
合计	111	100.0	

### 三、促进大学生跨文化交际能力的策略

通过以上研究,我们发现大学生的跨文化敏感度没有得到显著的提高。然而大学生们在跨文化敏感度所包含的5个层面:交际参与度、差异认同感、交际信心、交际愉悦感和交际专注度中,有2个层面(即交际愉悦感和交际专注度)取得了明显的进步。综合以上分析,笔者提出提高学生跨文化交际能力的三个策略——提高交际技巧、增强交际信心、增加跨文化知识。

#### (一)提高交际技巧

为了提高学生的跨文化交际能力,首先应该提高交际技巧,即有能力与来自不同文化的人恰当且有效地进行交流。根据研究的结果,笔者建议学生提高以下能力:多留心,管理焦虑,运用移情。

##### 1. 多留心

通常当大学生与留学生交流时他们没有有意识地注意自己的行为。换句话说,大部分时间他们与对方交流是不留心和无意识的,在某种程度上容易引起误会。尤其是在非语言交流上为了有一个恰当和有效的交流,学生需要多留心。留心(Thich)就是注重自己的内在的假设,也要适应与别人相冲突的假设。当我们有意识地注意自己的交流行为,我们就会在某种程度上特别留心。留心涉及:(1)新类型的创建;(2)对新信息的开放性;(3)认识问题的不同视角(Langer)。留心会注意到更多差异,而不是更少的区别。例如,当学生不留心,他们往往使用广泛类别预测他人的行为(例如种族、性别或角色)。当他们意识到,他们就可以创建新的类别和更具体的类别。当他们越细化类别,就越能用更个性化的信息预测他人的行为。留心还包括对新信息的开放(Langer)。当学生有意识地吸收新的信息,他们就可以意识到自己和他人的行为多面性。对新的信息的接收侧重于正在发生的交流过程,而不是交流结果。当学生把注意力放在结果上时,他们就会错过与留学生交流时的细微信息,这往往会导致误解。学生必须认识到,留学生可能使用不同的观点理解或解释他们的交流。

一般来讲,留心要求创造性思维参加交流,留心能帮助我们在与不同文化的人交流时达到认知和情感的“准备”阶段(Ting - Toomey)。Ting - Toomey表明,很多交流技巧有助于提高跨文化交际能力。有4个核心的沟通技巧适合于各种跨文化的情况,即留心观察、留心听、确认身份、并合作对话。总之,如果学生在交谈中注意留心,他们可能会更加自觉地洞察到自己的动机和行为,从而帮助他们与留学生进

行有效而恰当的交流。

##### 2. 管理焦虑

在第一次回答问卷时,许多学生同意能表明交际参与度的第22项(尽量回避与不同文化的人接触)。这表明,一些学生太焦虑而不愿意与不同文化的人交流,因此他们会选择回避。如果他们有能力控制焦虑,就将提高他们的交际能力。当我们与陌生人交流时,有效的沟通能力常常建立在管理我们的焦虑和不确定性的能力上(Gudykunst)。

三个因素影响学生的焦虑和不确定性。首先,当学生与陌生人交谈,他们感到不确定或焦虑,因为他们受到焦虑性的刺激和忧虑。“焦虑是一种心理概念,常被心理学家描述为对间接相关物体的一种担心和模糊的恐惧状态”(Hilgrad, & Atkinson, 引自Scovel)。减少不确定性理论(Berger & Calabrese)表明,我们抵触和陌生人交流时的那种不确定性,尤其是当我们还无法预测或解释一个陌生人的行为时更是如此。不确定性阻碍了交流的数量和质量。当我们无法预测他人的行为或态度(预测的不确定性)和我们不能确定如何解释他人的行为(解释性的不确定性)时,我们就会感到高度的不安和焦虑。然而,如果学生了解更多的跨文化知识,他们便能更好地减少焦虑。

##### 3. 运用移情

在回答实验后问卷调查时,许多学生不同意和有不同文化的人交谈时要耐心并不急于下结论。(第11项)。这表明,他们会马上得到一个结论,而不耐心倾听对方。换言之,他们不关心别人的感受和反应。这意味着他们没有能力运用移情。移情这一概念被学者们认为是跨文化敏感度的一个核心组成部分。移情也称作心灵感应或直觉敏感度(Gardner),是指说话人运用语言刻意对听话人表达自己的心态和意图以及听话人从说话人的角度准确领会话语的用意。具有移情能力是指能尽量设身处地站在别人的立场去思想、去体验、去表达感情,使用语言和非语言行为进行移情,向对方表示已经充分理解他的思想和情感。为他人着想的人更能设身处地从对方的角度考虑问题。他们更有同情心,更能关心对方,更能敏锐地感受到对方的各种心理活动,更能认同对方的情感。换句话说,越具有移情能力,跨文化敏感度越高。因此,如果学生和留学生能够有效和适当交流,他们需要做到:(1)仔细倾听对方;(2)了解对方的情感;(3)对对方的话感兴趣;(4)对对方的需求敏感;(5)了解对方的观点;(6)注意对方的非语言行为。总之,如果学生可以较好地运用

移情,他们会顺利领会对方的观点并快速提高交际技巧。

## (二)增强信心

根据实验结果,我们发现学生的信心没有明显改进。这可能来自焦虑和不确定性,缺乏跨文化知识、交流技巧和良好的性格。为了提高学生的信心,他们需要提高自尊和自我认知。

### 1. 提高自我评价

在回答实验后问卷调查时,许多学生很难面对面与来自不同文化的人交谈(4项)。这表明,学生缺乏信心。提高学生信心的方法是提高学生的自尊。自尊是跨文化敏感度的一个基本要素。当学生拥有积极的态度,他们往往会感到自信和坚强,便能与合作伙伴以乐观的态度和信心交流互动,在跨文化交际中他们不仅可以建立自我价值和自我价值感,也更能处理疏离感、挫折和压力所造成的意思表达含糊不清的情况。自尊是自我概念的一个方面,被认为可以调解所有的行为选择。因此,积极的自我评价往往会激励个人做好与他人的交往,包括不同文化背景的人。反过来讲,这会使人建立一个积极的动机和情绪,承认和尊重跨文化差异。为保持和增强自尊,我们应积累成功的经验,增强胜任感;正确地知觉和解释自己的行为表现,把错误看作是学习和改变的机会;相信每个人都有局限性,当自己有缺陷、行为失败或有错误时,学会接纳自己;对自己的内在资源,自己的潜力有足够的了解;对于每个人来说,内部价值(自我成长、自我目标实现、学习能力、道德水平、自我接受)比外部价值(财富、成就、权利、地位、学历、外表)更有可能使人体体会到自尊。

### 2. 促进自我了解

在学生了解留学生的文化之前,他们需要知道自己的个人态度、偏见和一些偏爱的观点。通过这样做,他们可以满怀信心地与来自其他文化背景的学生相互交流。“认识你自己”的忠告从古代各国不同文化的哲学家那里流传下来。理解他人先要了解自己。大多数文化是我们在社会化的过程中不自觉地被吸收的。所以第一步是认识到自我参照标准,才能了解另一种文化难懂的一面;这样才会理解为什么在我们看来习以为常的事,在其他文化中却闻所未闻。自我了解是成为一个合格的跨文化交流者的一个至关重要的因素。了解自己意味着你需要知道你的文化,了解你的看法,知道如何实施你的看法和审视你自己。我们可以通过自我监控了解自己。自我观察和自我分析的过程通常被称为“自我监测”。当你在不同情况下,你可以控制你的情绪反

应,创造良好的印象,并修改你的行为。通过自我观察、自我分析让学生了解自己是至关重要的,这有利于更好地与对方交流并增强自信心。

## (三)增加跨文化知识

研究表明,一些学生缺乏文化差异的知识,所以他们不能顺利与他们的合作伙伴沟通。事实上,他们需要了解更多非语言交际知识,并可以通过以下方式获得文化知识。如文化知识讲座、大众媒体、杂志、报纸、谚语、笑话、民间故事、传说、神话和艺术。学生也可以通过互联网接触到大量的文化事实,他们可以通过互联网阅读电子书、电子杂志和电子报,很多报纸和杂志提到的文化知识并非在通常教科书中能学到。一些好的文化见解可以很容易在头条新闻、广告、社论、体育版、漫画,甚至在天气预报中发现。教师也可以介绍一些充满跨文化故事的电影,然后让学生找出和他们自己文化的不同和特别之处。此外,学生有必要更多与来自其他国家的学生建立联系。通过互动和观察,他们可以对其他文化有更加具体的了解。总之,当他们准备融入任何新的文化时,了解不同文化知识是一个良好开端。具有良好的跨文化知识的学生可以更加顺畅与留学生交流,因此,他们的跨文化交际能力可以得到进一步提高。

## 四、结论

上述实证研究表明,通过文化导入并让学生和来自不同文化的留学生进行文化交流,学生在跨文化知识、意识、动机和技巧方面有所提高。从数据分析结果看,大学生们的跨文化敏感度没有得到显著提高。然而大学生们在交际愉悦感和交际专注度这两个层面取得了明显的进步。以此证明本实证研究是一种提高学生跨文化交际能力的有效方式,本研究总结出提高学生跨文化交际能力的三个策略对今后大学英语教学内容的设置和任务教学的探讨提供了一定的依据。

根据统计数据结果,本项目总结出三个策略以提高大学生跨文化交际能力。即通过留心、管理焦虑、运用移情提高跨文化交际技巧;通过提高自尊、自我认识、语言能力提高跨文化交际信心;通过各种有效途径增加跨文化知识,从而提高他们的跨文化交际能力。作者期望此实验将对学生的跨文化交际能力有较深远的影响,希望他们通过不断的努力逐渐地提高跨文化交际能力。

## 参考文献:

- [1] 窦卫霖. 跨文化交际基础[M]. 北京: 对外经济贸易大学

- 出版社,2007.
- [2] 贾玉新. 跨文化交际学[M]. 上海:上海外语教学出版社,1997.
- [3] 姚君伟,张向阳,张伊娜. 跨文化语境下的文化教学[M]. 徐州:中国矿业大学出版社,2002.
- [4] 张红玲. 跨文化外语教学[M]. 上海:上海外语教育出版社,2007.
- [5] 大学英语课程教学要求[EB/OL]. [2007-09-22]. [http://202.204.128.82/index.php?option=com\\_content&task=view&id=72&Itemid=31](http://202.204.128.82/index.php?option=com_content&task=view&id=72&Itemid=31).
- [6] BENNETT M J. Towards ethnotativism: A developmental model of intercultural sensitivity[M]// Paige R M. Education for the intercultural experience. Yarmouth, ME: Intercultural Press., 1993.
- [7] BENNETT J M, BENNETT M J. Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity[M]//Landis, Bennett J M., Bennett M J. Handbook of intercultural training (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage,2004.
- [8] BRICK J. China: A Handbook in Intercultural Communication[R]. National Centre for English Language Teaching and Research. Sydney: Macquarie University, 1991.
- [9] CHEN G M, STAROSTA W J. Intercultural communication competence: A synthesis[M]// Burlison B R. Communication Yearbook,1996.
- [10] CHEN G M, STAROSTA W J. A review of the concept of intercultural sensitivity[R]. Human Communication,1997.
- [11] LLIS R. The Study of Second Language Acquisition[M]. UK: Oxford University Press,1994.
- [12] FANTINI A E. A central concern: Developing intercultural competence[EB/OL]. [2013-06-16]. Retrieved March 2003 from <http://www.sit.edu/publications/docs/competence.pdf>.
- [13] GUDYKUNST W B, KIM, Y Y. Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication[M]. New York: McGraw-Hill, Inc,2003.
- [14] GUDYKUNST W B. Cross-Cultural and Intercultural Communication[M]. California: Sage Publications, Inc,2003.
- [15] HALL E T. Beyond Culture[M]. New York: Doubleday,1976.
- [16] HALL E T. The Dance of Life: The Other Dimension of Time[M]. Garden City, N. Y.: Anchor Press,1984.
- [17] KIM Y Y. Intercultural Communication Competence[M]//TING-TOOMEY, S, KORZENNY F. Cross-Cultural Interpersonal Communication. California: Sage Publications, 1991.
- [18] LUSTING M, KOESTER J. Intercultural competence: interpersonal communication across cultures[M]. 5th ed. Boston: Allyn and Bacon, (2006.
- [19] SAMOVAR L A, PORTER, R E, McDANIEL, E R. Communication Between Cultures[M]. (6th ed. Beijing: Peking University Press,2007.
- [20] TING-TOOMEY S. Communicating Across Cultures[M]. New York: The Guilford Press,1999.

## An Empirical Study on Improving Intercultural Communicative Competence of College Students

YANG Jing

(Capital University of Economics and Business, Beijing 100022, P. R. China)

**Abstract:** With the trend of globalization, to improve the students' intercultural communicative competence is becoming more and more important. In this study, the non-English major college students as subjects, intercultural communication ability of college students were tested within a period of four months of cross-cultural communication. The students discussed in class to complete ten about cultural differences and the topic, used of intercultural sensitivity scale test to improve the effect of college students' intercultural communicative competence before and after the experiment. Finally, according to the results of the experiment, strategies are put forward to promote college students' intercultural communication. A reference for future research are provided.

**Key words:** intercultural communicative competence; intercultural sensitivity scale; oversea students

(责任编辑 胡志平)