

January 2021

CFL Teachers' Intercultural Communication Competence through Case Analysis

Shunqin Li
Yunnan Agricultural University

Ting Shu
Yunnan Agricultural University

Follow this and additional works at: <https://engagedscholarship.csuohio.edu/cltmt>



Part of the [Chinese Studies Commons](#), and the [Secondary Education and Teaching Commons](#)

[How does access to this work benefit you? Let us know!](#)

Recommended Citation

Li, Shunqin and Shu, Ting (2021) "CFL Teachers' Intercultural Communication Competence through Case Analysis," *Chinese Language Teaching Methodology and Technology*. Vol. 4 : Iss. 1 , Article 6.
Available at: <https://engagedscholarship.csuohio.edu/cltmt/vol4/iss1/6>

This Article is brought to you for free and open access by the Confucius Institute at EngagedScholarship@CSU. It has been accepted for inclusion in Chinese Language Teaching Methodology and Technology by an authorized editor of EngagedScholarship@CSU. For more information, please contact library.es@csuohio.edu.

CFL Teachers' Intercultural Communication Competence through Case Analysis

Cover Page Footnote

感谢云南农业大学“新文科研究与改革实践项目”的支持，项目编号：YNAU2021XGK07

案例解读国际汉语教师跨文化交际胜任力

李顺琴 舒婷

云南农业大学国际学院（中国）

摘要

世界汉语学习的需求对国际汉语教师胜任力提出了更高的要求，跨文化交际胜任力作为国际汉语教师胜任力特殊又重要的一部分需要引起关注。本文使用内容分析法，对《跨文化交际案例与分析》和《国际汉语教师经典案例详解》中收集的86个案例，按照跨文化交际的7个要素（环境适应、跨文化融合、跨文化沟通、自我调控、表达交流、外语语言、合作精神）进行分类整理，并精选典型案例对国际汉语教师的跨文化交际能力进行分析解读，以明确国际汉语教师跨文化交际胜任力发展有待努力提升的方向，为高等院校、人才选拔和培养机构以及教师个人提高国际汉语教师的跨文化交际胜任力提出了意见和建议。

关键词：国际汉语教师；跨文化交际胜任力；案例；分析

一、引言

Jones (2013) 将跨文化交际胜任力 (Intercultural communication competence, 缩写为 ICC) 定义为在不同文化背景下有效、恰当交际的能力，所含的关键因素包括动机、自我、其它知识以及对不确定性的容忍度。国际汉语教师跨文化交际胜任力是国际汉语教师在异国任职过程中与异文化背景下的学生、家长、同事以及其他人员进行有效、恰当交际和沟通所具备的能力，这是优秀教师区别于普通教师的个人深层次特征。

随着汉语国际教育的发展，汉语教师在全球范围广泛开展汉语教学，其跨文化交际胜任力对国际汉语教师的个人发展、汉语国际教育事业的发展以及汉语全球的推广具有至关重要的影响。目前，国际汉语教师的跨文化交际状况不容乐观，“面对陌生的教学环境、多样的教学对象以及不同文化的差异，教师们往往需要较长时间去适应、摸索，许多教师都会表现出多多少少的“水土不服”，其教学效果也大打折扣”（过国娇，2010，62页），“国际汉语教师在专业人才培养方面跨文化交际能力薄弱，需要不断改善和发展”（孔雪晴，2020，117页），而国际汉语教师跨文化胜任力研究作为一片有待开发的处女地，亟需学界关注并开展深入研究。

二、研究综述

企业人才培养范围的跨文化交际研究，为国际汉语教师跨文化交际胜任力

研究奠定了基础。Black, Mendenhall, & Oddou (1991) 将跨文化胜任力分成认知、跨文化关系和自我保持三个维度; Chua & Tan (2003) 提出跨文化胜任力是一种囊括了个人品质、能力、知识及技能, 通过个体进行合理整合的文化胜任力 (参见 Earley & Ang, 2003)。高嘉勇 & 吴丹 (2007) 提出的企业管理跨文化胜任力指标体系与 Black et al. 的三个维度一脉相承, 分别对应跨文化认知能力、跨文化人际交际交往能力和跨文化的心理管理能力。跨文化交际胜任力扩展到教育领域, 杜翔云 (2014) 从教师高效教学的角度探讨了任务式问题学习法应用于国际汉语教学, 发展教师跨文化胜任力。

尽管中国国内学界国际汉语教师胜任力的研究有限, 但是该特殊群体的跨文化交际能力已经被关注, 《国际汉语教师标准》(孔子学院总部/汉办, 2015) 的中文化与交际标准 (中国文化与中外文化比较、跨文化交际) 中, 要求教师具备多元文化意识, 了解中国和世界文化知识及异同, 掌握跨文化交际的基本规则; 王宏丽 & 陈海平 (2009) 称之为“跨文化素质”, 王静 (2010) 称之为“跨文化交际素养”, 过国娇 (2010)、李惠文, 李顺琴, & 李英歌 (2019)、许东慧 (2020) 称之为“跨文化交际能力”。据问卷调查、访谈、对比等方式, 对这些能力涵盖的内容进行分析和阐述, 这些研究中涉及到优秀教师跨文化交际的相关特质, 即本研究所讨论的国际汉语教师跨文化交际胜任力。其中, 王静的研究, 运用访谈和问卷以及数据分析, 提取优秀教师区别于普通教师的关键因子, 构建的国际汉语教师 6 项胜任力模型及其要素。通过优秀教师与普通教师的比对和验证性因子分析, 确定了跨文化交际能力 7 要素: 环境适应、跨文化沟通、跨文化融合、自我调控、表达交流、外语语言、合作精神等能力, 通过调查研究与科学分析基础上建立的这 7 个要素, 对完善国际汉语教师跨文化胜任力具有很大的参考价值, 被本研究借鉴为跨文化胜任力案例分类的标准和依据。

跨文化交际能力是国际汉语教师区别其他教师的标志性能力, 更具挑战性, 国内的人才培养, 努力向具备跨文化交际能力靠近, 而国际汉语教师形成跨文化交际胜任力, 需要在前人经验和教训总结的基础上, 经过多年的海外实践锻炼逐步形成与发展。因此, 海外汉语教师的他山之石或前车之鉴均对汉语跨文化交际胜任力发展意义重大。

三、研究方法及工具

本研究采用两种方法, 一是对案例进行归纳整理, 二是使用内容分析法, 从朱勇 (2018) 《跨文化交际案例与分析》(简称《案例与分析》)、孔子学院总部/国家汉办 (2018) 编制《国际汉语教师经典案例详解》(简称《案例详解》) 中收集到 86 个跨文化交际案例, 专家、学者提供案例的解读分析, 无疑帮助国际汉语教师累积经验, 提高其跨文化交际能力。

具体说来, 首先根据王静 (2010) 的跨文化交际素养分类对案例进行收集整理和归类分析, 并结合质性研究的描述分析法探讨国际汉语教师跨文化交际能力构成要素及要求。在此基础上, 形成国际汉语教师的跨文化交际胜任力发展策略, 为国际汉语教师的自我发展提供参考, 为高等院校汉语国际教育专业人才培养研究与实践奠定基础, 为人才选拔与培训培养部门提供借鉴。

作为案例的来源, 《案例与分析》中收集了来自美国、澳大利亚、波兰、

韩国、日本、埃及等 27 个国家 64 位教师的跨文化交际一手案例材料 71 个，涵盖了文化模式和价值观、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和跨文化的国际汉语教学管理八个方面，主要凸显案例中的跨文化交际理论，对研究国际汉语教师跨文化交际胜任力研究有极大的参考价值，研究选取了 69 个案例进行收集整理。

《案例详解》为中国官方认证的国际汉语教师考试案例详解类图书，案例源于在国际汉语教学方面有多年经验的一线教师和志愿者，再现其实际教学及文化交际情境，是教师们第一手经验的书面体现，较为全面地覆盖了国际汉语教学中遇到的典型性、普遍性问题，并对问题进行了详细分析，提供了解决思路。中华文化与跨文化交际案例为其中一个模块，共计 31 个案例，筛选了 17 个案例，未被选取的案例有的与前一本书类似，有的与本研究关联度不大。

四、研究过程

（一）设计工具收集整理信息

研读跨文化交际案例，整理出关键信息及要素，设计出表格，并按照表格信息收集整理所有案例，收集的信息包括：

教师类型：根据案例提供的信息，确定实习国际汉语教师（学生）、汉语教师志愿者（学生）、中文助教（教师）、实习交换生（学生），对于没有标注身份的，统一用“国际汉语教师”标注。

案例发生地点：书中提供的授课地点；

案例概述：对书中案例内容进行概括；

解决方式：概括书中教师的解决方式，若案例中教师无解决方式则标注“无”，表示案例问题未得到解决；

交际对象：依据案例中涉及到教师跨文化交际的对象；

案例类型：参照王静（2010）的跨文化交际素养 7 个类别。

（二）跨文化交际案例分类与分析

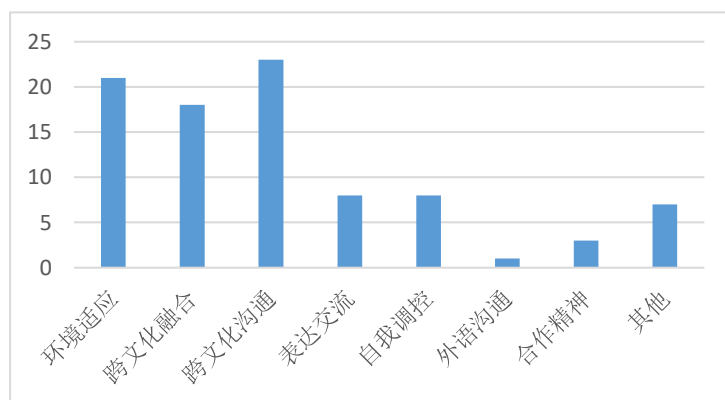


图 1. 跨文化沟通案例类别分布图

参考王静跨文化交际案例的7个类别,将研究的案例收集整理,其分布如图1。其中跨文化沟通、环境适应和跨文化融合案例比较集中,关注度较大。

案例中,有的教师成功地实现了环境适应,有的问题当时未解决,但两本书中均提供了分析及解决方案,这为国际汉语教师胜任力研究提供了素材,由于篇幅所限,每个类别仅列举几个典型例子呈现和分析。

1. 环境适应能力

环境适应能力主要是指在任教背景国能顺利适应当地生活和工作环境,或教授在异国文化造成的社会环境、价值观、文化模式、言语语用交流与本国不同的环境下的学生,教师能自我生存、保持自我心理健康及促进学生心理健康、顺利完成教学任务,实现和学生良好的文化沟通,或通过恰当方式解决师生文化冲突的能力。收集相关案例21个,主题涉及着装选择的困惑、学生成绩公布方式、餐桌礼仪、宗教禁忌行为、称呼或问候礼仪、人际关系的处理能方面教师面临的环境适应挑战。此处选取3个有代表性的案例进行论述分析(见表1)。

表1. 环境适应能力

教师类型	发生地点	案例概述	解决方式	交际对象	案例类型
中文助教	澳大利亚	本土教师在仅有的茶歇时间要去教师休息室休息和交际,中文助教则用来忙工作,被其指导教师责问。因为在他们国家,教师休息时间用来休息、交流和促进人际关系。	调整自己,遵循该国工作和休息观念与行为,适应当地工作环境。	同事	环境适应 时间观 工作价值观
国际汉语教师	澳大利亚	初来澳大利亚,教师不适应学生直呼其名,不习惯直呼校长的名字,也不习惯被学生直呼其名,认为直呼长者之名显得不尊重,后观察并理解了学生对教师的尊重与称谓无关。	从不适应,调整心态到理解学生对老师尊重不同方式,接受学生的行为。	学生	环境适应 语用与文化 称呼语
国际汉语教师	意大利	初到意大利,和朋友一起出去玩,遇到一个陌生的意大利人,与她们打招呼之后,突如其来的一个贴面礼,让教师和朋友有点措手不及,避开了他的贴面礼。	不适到改变行为逐渐适应。	陌生的意大利人	环境适应 身体接触文化

资料来源:《案例与分析》

环境适应有不同的表现和层次,由于灵活时间观与线性时间观文化差异、特有工作价值观念下茶歇时间的“专时专用”,称呼语背后的不同国家权力距离差异,不同背景下身体接触方式的情感表达与思维方式差异,优秀的国际汉语教师会具备跨文化敏感度,敏锐把握新环境中形形色色跨文化行为下的“文化冰山”,对文化隐性部分进行快速分析和反应,调整个人行为,实现跨文化的环境适应。案例多提供了分析和解决方案,从不适应,到思考对方行为产生原因,并与本国文化进行对比之后调整自己行为,善于观察周围环境入乡随俗,这类教师抱着积

极、包容的心态,及时调整,通常能很快适应环境。有的案例没有提供解决方案,但提出问题,引起思考,为未来即将要到海外赴任的汉语教师提供借鉴,阅读、了解和积累丰富的案例,有助于教师未来在海外工作和生活时做出快速、恰当的判断和恰如其分的应对,快速适应环境。

2. 跨文化融合能力

跨文化融合能力是指在发生跨文化交际行为时,能对他人的文化持有包容和接受的态度,在入乡随俗的情况下保持本国文化,融合双方的教育理念进行教学。收集到的18个跨文化融合案例,通过性别问题、家庭观念、文化认知与价值观差异、交际称呼、肢体语言、社会距离、时间观念、教育理念、师生关系、教学策略等呈现出来(表2)。

表2. 跨文化融合能力

教师类型	发生地点	案例概述	解决方式	交际对象	案例类型
国际汉语教师	新西兰小学	端午节的教学,根据学生年龄特点开展活动,当看到屈原投江的图画,小朋友却提出种种问题:他不会游泳吗?他为什么不移民去其他国家?	及时意识到文化差异,改变今后教学,注重培养学生多元化意识,尊重其他价值取向。	小学生	跨文化融合 同质文化圈理解限制 价值观差异
中文系交换教师	瑞典隆德大学	需要学生填个人信息表,其中在性别那一栏只有男生女生,有两个女学生问“中性”怎么填,课堂一度尴尬。	当时划掉了该项,并在课后考虑性别问题出现的实际情况,考虑性别不同种类。	学生	跨文化融合 性别问题
汉语教师志愿者	缅甸	教师在幼儿园任教,对几个男同学表现不好却站在讲台“抱起手来”感觉生气,觉得傲慢,让他们把手放下去接着又训斥了一番。后来教师了解到“抱起手来”是缅甸人聆听教师教诲时的尊敬动作。	接受差异,将此运用到教学中。	学生	跨文化融合 非言语交际肢体动作
国际汉语教师	美国	校长对教师随堂评估,各项指标都合格,但“没有站在教室门口迎接学生”的意见让教师很不服气;教师观察发现,校园里几乎没有学生会和老师打招呼,上课纪律也是很随便,让教师感到巨大的落差。	教师未解决;书中建议教师摒弃自己的文化中心,积极调整,接受不同的文化理念,正视文化差异,营造跨文化第三空间,实现互相理解。	学生	跨文化融合 相似假定 教育理念

资料来源:《案例与分析》

以上案例中, 受到同质文化圈理解限制, 孩子对屈原的行为提出了疑问, 这是跨文化交际中的心理障碍。教师强调特有文化背景下屈原的爱国, 而孩子根据自己的文化背景, 提出了能帮助屈原活下去的“解决方案”, 教师及时意识到多元价值取向问题, 反思后调整, 在日后的教学中对不同价值取向给予更多的理解和尊重; 性别认知, 是中西方跨文化交际常见问题, 因为认知差异、法律法规的不同, 出现了案例中的尴尬。教师采用删除该项不如增加第三性别选项, 但后来教师在遇到该问题时实现了跨文化融合, 重新考虑性别选项; 案例 3 中出现跨文化差异和冲突, 在于中缅两国对于“抱起手来”这样的肢体语言解读差异, 教师及时调整, 悦纳新环境中的肢体语言, 顺利实现了跨文化融合; 相似性假定是最后一个案例跨文化冲突的原因, 中国传统的尊师重道给教师带来的尊严感和权威感, 而美国以学生为中心的教育理念则强调教师服务学生, 教学服务学生, 所以美国教师在门口迎接学生是很自然的事情。案例中教师没有提出解决方案可能该案例的描述处于教师的文化休克阶段, 如果这样的跨文化交际问题长期得不到解决, 就意味着教师在跨文化交际上存在较大挑战。针对教学理念问题, 国际汉语教师有必要摒弃自己的文化中心主义, 保持一种相对文化主义态度, 包容差异, 理解不同教学理念殊途同归, 改变和调整自己的态度, 才能让自己在异域环境中更好地开展工作。

跨文化融合问题, 是两种文化之间的碰撞中, 以包容的心态, 融合两种不同文化, 柔性解决跨文化问题, 化干戈为玉帛, 跨文化融合能力强可以作为国际汉语教师胜任力评价的一个指标。

3. 跨文化沟通能力

跨文化沟通指在不同文化背景下与理念不同的学生、家长、同事有效、恰当沟通交流的能力。尤其是交际出现异议或者不解时, 教师能运用合理有效的方式解决问题。动机、自我和其他知识, 以及对不确定性的容忍度均会对跨文化沟通效果产生影响。从收集的 23 个案例中重点分析表 3 所示的 4 个案例。

跨文化沟通案例中, 出现在饮食习惯、教学方式、宗教文化冲突、价值观、敏感问题、做客、人际关系、教师与家长关系、师生关系、民族主义、文化质异性、女性主义、文化背景沟通、隐私、语言差异等多个方面。在七个分类中, 跨文化沟通占据的案例最多, 跨文化交际沟通在教师的工作和生活中不可回避, 良好的沟通能化解文化冲突, 实现双方文化与行为的理解。

沟通中更多呈现出人际关系的协调问题, 这里有成功的案例, 也有不成功的案例: 第一个和第四个跨文化沟通案例不太成功, 教师因为未提前告知学生有人听课, 学生的不确定性规避导致教学状况异常, 当教师意识到问题后, 转移话题, 采用规避策略使学生忘记不快。第四个案例, 教师因为心疼学生吃不饱而让小孩告知家长多带食物, 结果遭投诉, 《案例详解》分析了职责、义务、与教师合作和交流, 用更恰当的方式与家长沟通, 并提供了多个更恰当的处理方案; 敏感问题的妥当处理, 是合格国际汉语教师应具备的素质。教师因为存在担心和顾虑, 采用规避策略, 未与学生沟通“五行是中国发明”的观点, 这在跨文化交际中亦不可取。教师告知学生中国人发明和使用五行的时间, 博士学生可以自行了解和比较韩国人使用五行的历史, 做出自己的判断。案例 4 比较智慧, 当青少年涉及到种族歧视这样敏感的问题, 教师未正面回答, 而是通过生动有趣的故事让孩子们了解了教师种族平等的态度, 这样的沟通方式符合该阶段学生的心理与学习特点, 引导学生思考, 效果自然事半功

倍。

良好的沟通能力可以通过知识储备的不断充实，在学习中逐渐积累经验，不断获得能力的提升。

表 3. 跨文化融合能力

教师类型	发生地点	案例概述	解决方式	交际对象	案例类型
国际汉语教师	奥地利	教师平时跟学生相处很融洽，学生积极回答问题。校方要求去听课评估教学质量，教师考虑学生真实状态的呈现，未提前告知学生，但课上学生异常沉默、安静，未呈现真实状态和学习水平，课后学生询问教师是否知道有人来听课，知道答案后，学生沉默了。	意识到处理不妥当，转变话题学习新词“抽查”，促使学生忘记不愉快。	学生	跨文化沟通 人际关系（师生）
国际汉语教师	韩国	一位博士学生课上介绍了首尔的宫殿并强调与五行有关，教师微笑点头示意。学生惊讶老师知道五行，教师因为考虑到多数韩国人爱较真，不想与学生发生不愉快的事情，没有说出“五行说是中国发明的”。	规避策略，不与学生交流“五行说”问题。	学生	跨文化沟通 民族主义
国际汉语教师	比利时	下课期间，学生询问“种族歧视”用汉语怎么说，其他学生跟着起哄称那名学生有种族歧视，并询问教师的观点，不想讨论该话题又不能回避，就用了造物主造不同肤色的人并表示对他们的爱的故事，让学生们思考。	当学生问到敏感话题时，教师根据青少年的心态和特点，用故事形式，表达了自己的观点。	学生	跨文化沟通 敏感话题“种族歧视”
国际汉语教师	美国小学	教师教课很有耐心，学生们都很喜欢她。与孩子共进午餐时发现一个孩子带的午餐很少，教师心疼，就对孩子说，让她的家长午饭多带一点。但第二天家长就向学校投诉，强调自己才是孩子的监护人，为此教师感到很委屈。	教师未解决；书中建议以下三个解决方案：1. 提前了解当地规章制度。避免侵权；2. 提前与同事沟通，避免敏感问题；3. 发现问题及时与学校沟通，寻求解决方案	家长	跨文化沟通 人际关系（教师与家长）

资料来源：《案例与分析》、《案例详解》

4. 表达交流能力

表达交流能力指遇到无法理解或无法解决的事情向他人表达出自己的需求

或当产生非语言表达时，能找准问题与他人交流，有效地解决问题的能力。每个国家文化背景和思维方式不同，汉语教师需要具有敏锐的观察能力，并用对方能接受的方式表达交流，顺利实现跨文化交际。两本书中收集到 8 个案例（跨文化交际表达内容主要涉及课程设计、课堂管理、非语言动作、礼貌用语、语言符号、生活方式和人际关系），从中选取 3 个进行分析（见表 4）。

表 4. 表达交流能力

教师类型	发生地点	案例概述	解决方式	交际对象	案例类型
汉语教师志愿者	澳大利亚	教师主动做事，融入住家；但性格内敛，不懂拒绝，导致其需要与朋友出去办事，却被住宿家庭的孩子缠着玩而迟到。	教师未解决；《案例》提供的方案：建议教师合理把握他人取向的度，适度、合宜地表达自己真实的想法和要求。	住家	表达交流 他人取向 占主要地位
国际汉语教师	意大利	通常汉语教师主要负责上课，助教老师负责管理课堂纪律，但当主讲教师进行十二生肖的讲解，让学生讨论时，助教会融入她们谈话，无视汉语教师的课堂指令，多次出现这样的情况。	思考原因，与同事讨论，并事后向助教表达了自己的需求。	助教	表达交流 课堂管理
汉语实习教师	巴厘岛	小学四年级的学生很吵闹，每次教师上课前都会维持秩序再进行教学。这一天，学生实在太吵了，教师忍无可忍，用汉语让学生“安静”！学生停下来看着老师，但稍后又开始闹腾并学狗叫。课后请教本土教师后得知中文“安静”的发音在当地语言中是“狗”的意思。	意识到闹笑话之后，反思自己的习惯用语，请教当地教师。	学生	表达交流 语言符号
国际汉语教师	美国小学	教师教课很有耐心，学生们都很喜欢她。与孩子共进午餐时发现一个孩子带的午餐很少，教师心疼，就对孩子说，让她的家长午饭多带一点。但第二天家长就向学校投诉，强调自己才是孩子的监护人，为此教师感到很委屈。	教师未解决；书中建议以下三个解决方案：1. 提前了解当地规章制度。避免侵权；2. 提前与同事沟通，避免敏感问题；3. 发现问题及时与学校沟通，寻求解决方案	家长	跨文化沟通 人际关系（教师与家长）

资料来源：《案例与分析》、《案例解析》

第一个案例中，教师向住家热情表达帮助带孩子的意愿，明显带有他人取向主导性，这对于她快速融入新的环境有积极作用，但是按照中国常规思维未及时沟通个人的安排而影响了自己办事情。在跨文化交际中，教师需要把握好他人取向的度，不要一味谦让，最后让自己疲惫不堪。

第二个案例因为未提前和助教表达自己的需求，未提前做好课堂教学的合作安排，导致课堂教学的不愉快，但教师进行了反思，并表达了合作中自己的需求，及时进行了有效沟通，得到了理解，问题得以解决。

第三个案例教师在课堂管理中遇到了麻烦，语言符号的音近义异是造成问题的一个原因，教师首先需要加强课堂管理能力，其次才是解决跨文化交际能力的问题。教师在出现问题后请教当地同事，了解原因，并反思自己的习惯用语问题，在表达沟通中更好地实现有效的跨文化交际。

了解所在环境的文化特点和思维特征，准确、恰当、合乎时宜地与他人表达自己合情合理的意愿，得到他人的积极回应或支持，是优秀国际汉语教师跨文化交际胜任力的需要努力的一个目标。

5. 自我调控能力

自我调控能力指在工作中遇到挫折或因为面对不确定的环境和教学中的文化冲突时能及时调整心态，接受负面环境，改变跨文化交际心理态度的能力。在具有环境适应能力、跨文化融合能力、跨文化沟通能力之前都需要有自我调控做基础，遇到冲突第一反映来自心理态度。收集到的8个案例涉及到的主题包括刻板印象、偏见、种族中心、主义和排外情绪、宗教文化、文化距离与法律制度等，此处列举3例分析说明（见表5）。

表5. 自我调控能力

教师类型	发生地点	案例概述	解决方式	交际对象	案例类型
国际汉语教师	波兰克拉科夫	教师在代课过程中为了让学生操练“经常”，当问到男孩子：“你经常约会吗？”男孩回答：“这提问有点粗鲁。”教师认为欧洲人应该是热情奔放的，没想到却触及了雷区。	马上调整心态，换一种说法，巧妙化解了“危机事件”，反思要打破文化刻板印象。	学生	自我调控刻板印象
国际汉语教师	德国	教师午休时间与德国同事聊天，同事兴致勃勃的聊起女儿与小朋友玩耍的事，教师无意中问了一句：孩子班级是德国人多还是外国小朋友多？同事感到诧异又惊讶。	教师意识到有种族主义之嫌，迅速给了合理解释，并转移话题。	同事	自我调控种族中心主义
汉语教师助教	澳大利亚	教师在入职第一周没有申请保护儿童免受身体和伤害的审查，由于无证，不能单独和学生呆在一个教室避免一切身体接触。第二周还没有拿到证，人力部老师直接要求教师回家，待证办好后再来上课。教师虽然理解但感到很不舒服。	充分了解，克服文化距离适应其中。	人力部老师	自我调控文化距离法律制度

资料来源：《案例与分析》

第一个案例因为教师的刻板印象，问及学生不太恰当的问题，触及雷区，引起了不快；第二个案例中一个无心、随意的问题，差点使教师陷入种族主义危机，教师及时采用的合理解释和转移话题方式缓解了尴尬，规避了陷入种族主义的泥潭；第三个案例教师因为没有及时办理法律规定的手续，不能到学校，必须具有合法手续才能返回学校工作，其中出现的儿童保护机制是当地社会文化知识的缩影，该教师虽然有一定的自我调控准备能力，但还是会出现不适，侧面说明教师对该国社会文化知识方面了解不够充分，也未了解当地儿童保护的法律法规，从本国情况和情感出发，感觉不舒服。作为跨文化交际者，应该消除文化相似定理，保持跨文化敏感度，强化自我调控能力，熟悉该地的法律规定。以上三例，教师面对困境，及时进行了自我调控他们的自我调控和解决方式值得借鉴。

在异文化背景下，国际汉语教师或者其他国家在交际时，都会带有一定的刻板印象、偏见或文化中心主义，认为对方就是先入为主观念的样子，若未及时调节自己的心理状态，转变态度，可能会感到气愤、挫败甚至无法任教，不能及时调整自己心理状态的教师，其海外生活和工作会特别艰难，跨文化交际胜任力只能是一种可望而不可即的能力。

6. 外语语言能力

外语语言能力是外语学习与应用外语的能力，即能够与不属于同一种语言的人进行交流，准备、恰当地表达自己意思的能力。国际汉语教师必须掌握一种外语能力，方便与初级学生或中文水平欠缺的同事、当地人进行交谈，减少距离感，提高教学效率。据此根据表 6 案例分析外语能力重要性。

表 6. 外语语言能力

教师类型	发生地点	案例概述	解决方式	交际对象	案例类型
国际汉语教师	韩国	教师刚到韩国教授汉语，但由于语言不同，也听不懂当地教师的英语发音，在教师大会上完全没听懂校长和当地教师在说什么；回到家，由于语言障碍误解了安装洗衣机的工作人员。	未解决	同事当地人	外语沟通

资料来源：《案例与分析》

身处海外进行教学工作，教师的外语语言能力非常重要，是生存、生活、工作的基本能力。教师如果教授初级班级，需要借助外语与学生或同事进行交流，语言不通很大程度上会造成教师心理压力过大、感到苦闷；缺乏外语水平，跨文化交际会受到阻碍，国际汉语教师容易受到打击，甚至导致文化休克。案例中，教师因为外语语言水平的限制，工作和生活中都遇到了麻烦，显然，教师需要提前准备，具备一定的外语交流水平，保证自己能完成基本的工作，也能实现基本的生活需求。

7. 合作精神

合作精神是指团体精神和与他人合作的能力。良好的合作能力能够让国际

汉语教师在陌生的环境中很快融入团队，适应环境，为顺利完成教学任务奠定基础。

表 7. 合作精神

教师类型	发生地点	案例概述	解决方式	交际对象	案例类型
国际汉语教师	澳大利亚	澳大利亚的小孩活泼好动，教师很难管理班级秩序，在经历“太难管教之后”，学习与模仿当地教师的做法，与助教合作管理班级，逐渐形成了自己有效的班级管理和教学策略。	结合当地小孩的特点，教师与助教合作，向本土教师学习，有意识地做出教学调整。	小孩	跨文化融合教学方式教师合作

资料来源：《案例与分析》

在案例分析中虽然并未有太多单独分析的合作案例，但是处理问题的方式上看，不少教师都具备的合作态度和合作精神，如当国际汉语教师错误使用禁忌语“胖”导致学生哭了，助教老师帮助安抚学生，并与汉语老师讨论如何更好地解决此类事件，汉语教师虚心接受（见表 7）。

团结协作，是一项不可或缺海外汉语教师跨文化交际胜任力，不管是生活上还是工作上，海外任教的汉语教师需要具备合作精神，才能在合作中快速实现跨文化交际能力的提升，更好地适应海外生活，更好地完成教学任务。

8. 个别案例说明

研究中有 7 则案例与跨文化交际有关，也与汉语教师的胜任力相关，但与国际汉语教师的跨文化交际胜任力似乎存在差异，为教师和学生沟通交流的过程中，学生因为没有相关的中国文化常识和知识而向教师提问，而这些教师因为自身备课不足或对中国传统文化、历史由来不清楚，没有相关中国文化储备而无法回答学生的问题，无法为学生解决困惑，亦或教师忽略了学生文化背景，直接采用中国文化背景下的言语语用，比如“不到黄河不死心”和“走后门”用文化词语表达当时情景，学生从表面意思进行理解，由于本国词汇没有对应词汇，无法理解教师意思。这里姑且将其归类为“中国文化知识储备”类，是国际汉语教师帮助学生做好跨文化交际，也做好自身与学生进行跨文化交际的必要准备。任何跨文化交际都是双向的，包括语言、文化部分。国际汉语教师有跨文化交际的需求，学生同样也有跨文化要求，学生需要了解中国文化，为今后的跨文化做准备。

五、研究结论与建议

跨文化交际案例分析呈现了形形色色的案例形式，提供了有效的解决方案，七个类别的跨文化交际案例，为我们呈现了具备跨文化交际胜任力的汉语教师，应具备的智慧、情商以及灵活运用跨文化交际理论和原则，化干戈为玉帛的解决问题的能力。见多能识广，在丰富的案例分析中，国际汉语教师逐步了解跨文化交际各类问题的不同解决方式；实践出真知，在海外丰富的人生历

练中, 国际汉语教师慢慢磨砺出色的、灵活的、融会贯通的跨文化交际能力, 提升跨文化交际胜任力。汇聚海外一线汉语教师经历过的各种跨文化交际问题, 进行深入的分析与解剖, 具有文化敏锐性、犀利洞察力、睿智分析力, 能掌握行之有效的方法, 采用有效策略解决问题。他山之石, 可以攻玉, 优秀的案例分析无疑为时间与空间受限的国际汉语教师拓宽了跨文化交际能力提升的可能性。

国际汉语教师胜任力的整体提升, 需要高校、人才选拔及培训机构、教师个人的共同努力, 合力推进, 建议如下:

(一) 对高校的建议

高等院校应高度重视跨文化交际能力的培养, 进一步完善汉语国际教育人才培养方案, 将跨文化交际课程、礼仪课程、中国文化课程、心理学课程、外语课程作为一个系统, 科学的组织, 合理的安排; 在能力培养上, 应将提高跨文化敏感度、提高移情能力、加强知识储备应用能力、培养化解矛盾冲突的应变能力、培养跨文化间的沟通能力、培养第二外语的熟练表达能力, 并将这些能力互相结合, 彼此关联, 科学合理的设计课程; 注重理论课与实践课科学、合理安排, 促进对学生的跨文化能力的培养。通过人才培养方案的完善, 强化学生的实践操作能力, 提高学生解决跨文化问题的能力。

国内的课程学习与海外实践环节紧密结合, 互相促进, 真正培养学生的跨文化交际能力, 为今后提升跨文化交际胜任力奠定基础。通过有经验的专业团队科学的课程设计和大纲撰写, 将课内教学和实践相结合, 将课堂教师讲授、学生讨论、情景模拟等与课外学生自学、延展阅读相结合, 帮助学生开阔视野、提高认识、训练思维、训练语言表达, 为海外实习做好充分的跨文化交际准备; 在学生海外实习期间, 学校也应对接好海外合作院校, 安排海外有经验的指导教师, 指导学生做好海外教学日志与生活日记, 对其跨文化问题提供及时、专业的指导。

(二) 对国内培训机构的建议

国内国际汉语教师选拔及培训机构承担着为海外选拔优秀汉语教师的任务, 教师选拔后的培训中包含跨文化交际的培训。建议国内培训机构认真研究来自一线汉语教师的案例, 通过团队智慧, 将理论与实践结合, 深入分析、研究跨文化能力提升、有效的培训课程, 同时充分、合理使用海外教师团队的资源, 通过海外教师团队间的互相分享, 以老带新, 提升其跨文化交际能力, 用优秀教师所具备的跨文化交际胜任力给新的国际汉语教师积极的、正面的影响, 并在未来可以成为其跨文化交际能力提升的有力支持资源。本研究中出现的文化适应、文化融合、跨文化沟通、文化表达、自我调节等跨文化交际典型案例应该引起关注, 充分运用跨文化交际理论和原则, 为培训者提供跨文化环境下解决问题的思路的方法。

(三) 对新手国际汉语教师的建议

对于新手国际汉语教师而言，没有出国任教的经历和跨文化交际经验，以健康的跨文化交际心理与态度、敏锐的跨文化敏感度、丰富的文化知识知识量为装备、以积极主动、持续的学习为动力，接受文化差异，赴任前在自主学习（提前了解赴任国文化环境、广泛阅读跨文化交际案例书籍）和专业培训的基础上，累积丰富的文化知识、掌握跨文化交际知识与技能，赴任后，积极向本土有经验的教师学习，遇事不耻下问，多与同事进行交流，善于观察和总结，根据跨文化交际原则，在新的环境中调整自己，在实践中逐渐具备、不断提升跨文化交际胜任力。

参考文献

- 杜翔云. (2014). 任务式问题学习法及国际汉语教师跨文化胜任力发展. *世界汉语教学学会通讯*, 25(4), 50-57.
- 过国娇. (2010). 汉语热背景下海外中小学汉语师资的现状与对策分析. *外国中小学教育*, (1), 61-64.
- 高嘉勇,& 吴丹. (2007). 中国外派人员跨文化胜任力指标体系构建研究. *科学与科学技术管理*, (5), 169-173.
- 孔雪晴. (2020). 汉语国际教育专业人才培养存在的问题及解决路径探索. *湖北开放职业学院学报*, (23), 116-117, 120.
- 孔子学院总部/汉办. (2015). *国际汉语教师标准*. 外语教学与研究出版社.
- 李惠文,李顺琴,& 李英歌. (2019). 美国中小学及学前教育对国际汉语教师胜任力的要求和期待. *国际汉语教育(中英文)*, 4(04), 96-108.
- 刘骏. (2019). *国际汉语教师经典案例详解*. 北京: 人民教育出版社.
- 王宏丽,& 陈海平. (2009). 国际汉语教师的胜任力研究——任务分析和招聘面试问题归类得出的结论. *河北大学学报(哲学社会科学版)*, (5), 111-114.
- 王静. (2011). *国际汉语教师胜任力研究(硕士论文)*, 暨南大学.
- 许东慧. (2020). *海外汉语教师志愿者胜任力调查研究(硕士论文)*, 湖南师范大学.
- 朱勇. (2018). *跨文化交际案例与分析*. 北京: 高等教育出版社.
- Black, J. S., Mendenhall, M., & Oddou, G. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives. *Academy of management review*, 16(2), 291-317.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford Business Books.
- Jones, R. (2013). *Communication in the real world: An introduction to communication studies*. The Saylor Foundation.

CFL Teachers' Intercultural Communication Competence through Case Analysis

Shunqin Li and Ting Shu

International College at Yunnan Agricultural University, China

Abstract

The demand for Chinese learning in the world puts forward higher needs for the competence of a CFL (Chinese as a Foreign Language) teacher. A CFL teacher's intercultural communication competence (ICC), as a unique and critical part, needs to be concerned more. Inductive and descriptive approaches were used to analyze 86 ICC cases identified from "Cases and Analysis of Cross-cultural Communication" and "Detailed Explanation of Classic Cases of International Chinese Teachers." The cases were categorized into seven cross-cultural communication elements: environmental adaptation, cross-cultural integration, cross-cultural communication, self-regulation, communication, foreign language, and team spirit. Typical cases of each category were selected to analyze and clarify how to improve a CFL teacher's ICC. Based on the results, we made suggestions on improving the CFL Teacher's ICC to universities, talent selection and training institutions, and teachers.

Keywords: CFL teachers; Intercultural Communication Competence (ICC); Case; Analysis

About the Author:

李顺琴：云南农业大学国际学院讲师。研究兴趣：认知词汇学，教师发展

舒婷：云南农业大学国际学院 2017 级汉语国际教育专业本科学生