

# 跨文化交际案例库研究与建设策略

冯欣宇 李杨\* 冯薇霖

华北理工大学外国语学院

**摘要:** 随着各国文化交流的不断深入以及科学技术的不断发展,整合教育学习资源并融合现代科技已成为发展大趋势,跨文化交际案例库的研究也成为热点。目前国内已有的跨文化交际案例库存在量少而质不精、功能不全、案例分类冗杂等问题。解决案例库存在的问题,推动案例库的建设,有利于提高人们的跨文化交际能力,促进人与人之间的交流。

**关键词:** 跨文化交际; 案例库功能; 案例库建设

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.03.113

## 引言

当今国际社会,国家之间的交流日益密切,文化交流也逐渐深入。然而随着国家与国家之间、区域与区域之间、人与人之间文化交流的深入,不可避免地会产生一系列的跨文化交际问题。而网络技术和数智化技术的普及,使得教育学习资源数字化成了可能。近几年,对于如何整合资源进而实现学科与现代技术的完美融合,已经成了专家学者们努力的方向。跨文化交际学科的资源整合不仅有利于学科发展,更有利于增进国家乃至人与人之间的交流。在这个世界各国联系日益紧密的时代,人们对于跨文化交际能力的提升具有迫切需要,因此跨文化交际案例库的构建已成为研究热点。

### 一、国内跨文化交际案例库研究现状

国内案例库的研究发轫于工商管理领域,最初旨在方便案例教学。而后人力资源管理、财务管理、公共管理、技术经济管理等与管理学科相关的领域均广泛运用案例教学法进行教学,并进行了相关案例库的开发。但涉及跨文化交际案例库的研究则较晚,且研究成果较少。

至今,国内跨文化交际案例库的建设和研究仍然处于起步发展阶段。已研发成功并投入使用的案例库较少,且多数以单个院校为单位进行独立研发,主要用于自给自足。目前已知涉及跨文化交际的案例库有“国际汉语教学案例库”、“国际中文教学案例库”、华中师范大学建立的“国际中文教育案例库”以及重庆大学建立的“汉语国际教育案例库”等<sup>[4]</sup>。

“国际汉语教学案例库”是中外语言交流合作中心以及孔子学院总部主办的数字化平台。以案例分类、所在地区以及媒介形式作为案例筛选条件,跨文化交际则是案例分类中的一项。每个案例都会注明作者、上传时间、分类、标签、浏览量、下载量以及案例描述,注册该平台,即可免费下载案例资源。在首页会显示每个案

例的热度,以星号标志的数量来表示热度的高低。目前每个案例都标明了五星,并不能直接区分案例热度的高低,说明案例库建设的后期运行和维护存在着问题。

“国际中文教学案例库”是中文联盟下设的案例库平台。案例库分为中华文化传播、跨文化交际、教学活动、教学法、汉语基础知识、二语习得等十个子库,用户可以根据所需案例内容挑选子库,还可以根据适用地区和发布时间,通过模糊筛选或者精准搜索两种途径进行案例筛选<sup>[6]</sup>。案例库资源种类丰富,包括文本案例、图片资源、视频音频资源以及PPT资源等。该案例库具有共建共享的功能,任意用户都可以登录该平台免费下载或者上传相关资源。但该平台的普及度不高、资源有限,其中跨文化交际子库的案例仅有23个,不能满足不同国家地区的教师和学习者的需求。

华中师范大学建立的“国际中文教育案例库”中包含跨文化交际案例库,其中的跨文化交际案例以视频课的形式呈现,一共分为八个单元,每个单元又分为多个主题。该案例库的优势是每个单元都包含学生案例分析以及有针对性的案例分析微课,为学习者提供了优质的学习平台。重庆大学“汉语国际教育案例库”的出发点是服务于汉语国际教育专业的研究与教学以及汉语志愿者的培训,用户仅限于重庆大学校内教师与学生。案例库收录的案例分为文化和教学两大类,其中跨文化交际案例是文化类案例的组成部分之一。

### 二、跨文化交际案例库的功能

目前,国内跨文化交际案例库种类不同、特色各异。多数案例库包含检索、下载、管理等基础性功能,少数案例库具有热度排行榜等特色功能。基础功能应包括检索、上传共享、交互、学习、下载和管理六大功能。使用者仅通过搜索框便可较为精准地定位目标案例,无须海量浏览,使用效率显著提升。用户可通过上传共享功能将自己整合的各类案例资源上传至案例库,

其余用户同步共享。在录入的过程中,案例库的管理者可以在后台进行审查并筛选案例,以确保案例库的有效性和有序性。交互功能即学习者可在案例下方进行移动交互学习和在线讨论,发布于跨文化交际案例库平台的案例可开启评论功能,上传者通过收集其他用户的评论,改进未发布或已发布的视频内容,促进案例库资源不断优化<sup>[1]</sup>。部分典型案例后附有业内权威教师的点评和答疑,为学习者营造更加真实的学习环境。学习功能体现在用户将案例库作为与其他学习者沟通交流的平台,大量系统化、有序化的跨文化交际案例资源有利于提高用户的学习自主权,丰富用户的跨文化交际知识理论。下载功能使得用户可将所需的案例下载并保存至个人设备中,待下次使用案例时无须再次登录检索,可直接浏览已下载案例,极大地提升了用户的便利程度。为了延长案例库使用寿命,保证案例库的正常运行,管理功能也是必不可少的基础功能之一。跨文化交际案例库的管理者要及时进行案例管理,包括案例的采集、筛选、编辑整理、更新、删除等,保证入库案例具有广泛性、时效性、系统性和多样性。同时案例库的管理者还需对案例查询系统和后台运行等功能进行日常的维护和检修。

特色功能包括排行榜、国籍板块、志愿者专栏、问卷调查四个方面。跨文化交际案例库资源应与网络时事热点相结合,以网络为媒介激发用户兴趣。教师可通过关注热度排行榜,更加精准地选择符合学生兴趣的跨文化交际案例,有利于提高学生的学习积极性。另外,案例库可按照国籍设置不同板块,案例库用户可以上传所在国的跨文化交际注意事项以及在跨文化交际中常出现的问题。在此板块下用户还可以对意向国家的案例上传者进行线上提问,上传者予以答疑解惑。除了设置国籍板块,案例库还可以设置赴外汉语志愿者专栏,身份验证通过的赴外汉语志愿者、教师可在此栏目中讨论在教学和跨文化交际过程中产生的各种问题。案例库平台更加鼓励赴外汉语教师、志愿者上传亲身经历的跨文化交际案例,并附带案例分析,以供其他用户参考。

为了广泛汲取用户建议,促进案例库可持续发展,案例库平台随机挑选用户发放跨文化交际案例库教学资源应用效果的问卷调查,邀请使用者对案例库作出相应评价。此举有利于构建者发现案例库的不足之处并进行调整,从而提升用户体验。

### 三、国内跨文化交际案例库存在的问题

从跨文化交际案例本身来看,主要存在两方面问题。一方面,案例质量参差不齐。个别案例库中的案例

字数过少且叙述简略,并未恰当还原真实复杂的交际场景,也没有完整陈述交际双方的心理活动以及具体做法。对交际过程的简单概述使读者无法联系现实的交际活动,参考性较弱。另一方面,案例内容的针对性不强,专业契合度小。多数跨文化交际案例只针对交际过程进行简要描述,并不提供跨文化交际相关的理论知识以及解决措施,使得读者只知其然而不知其所以然,没有真正达到活学活用的目的。

案例库的发展存在很大进步空间。首先,在跨文化交际案例库中,案例国别化的重视程度不高。多数跨文化交际案例库的案例来源于世界各地,而针对某一地区或者某一国家的专门案例库构建则有所缺失。同时,案例人物的国籍以及案例发生地等信息不完整,使得模糊的案例叙述无法为学习者提供准确的信息与可借鉴的解决措施,极大地影响了学习效果与使用体验。其次,案例库的案例资源流通性差<sup>[4]</sup>。各高校都积累了一定的案例资源,但却仅限于本校使用,形成严重的资源壁垒。即使存在“国际中文教学案例库”等开放性资源共享平台,各高校也未最大化发挥其作用,这不利于学科建设以及长远发展。再次,案例库更新缓慢,案例陈旧。许多案例库由于没有组建可长期工作的专业管理团队,使得案例库建设完成后的更新、运行以及维护工作成了难题。案例陈旧、案例数量有限成为多数案例库的痛点。同时,案例来源也存在局限性。多数案例库的案例编写团队是由某高校相关专业的教师和学生组成,对最初的案例进行撰写、筛选以及批注,并未实现专业、学校之间的资源共建共享。仅靠一个学校某一专业的教师与学生团队进行收集整理,案例库中案例的数量和质量都缺乏保障。

非常值得关注的是,案例库的案例分类依据缺乏说服力。在进行案例分类时,不同的案例库确立了不同的案例分类标准,最常见的是根据主题、内容、课程等进行分类。而大多数案例库在确定类别后没有具体阐述分类依据,故案例的分类缺乏内在逻辑,单靠名称无法对案例进行准确的归类,不利于案例库后期的持续性建设。比如新疆师范大学跨文化交际案例库的建设者共搜集了231个案例,并将其分成了四大类:日常生活、人际交往、教学状况、语言障碍。该分类可以大致划分案例的类别,但是建设者没有具体阐述分类依据,单从名称上看,四类案例的划分界限不清。如日常生活可能会包含语言障碍、人际交往的一部分案例,因此在后期案例库的持续建设中可能会因案例分类不清而造成混淆。

### 四、跨文化交际案例库建设改进策略

目前的跨文化交际案例库,存在案例质量参差不齐、案例库功能不完善以及案例流通性差等问题,针对此类问题提出如下改进策略。

在案例的筛选和整理过程中,应该注重案例的有效性、应用性、真实性和典型性。高度重视案例的使用和参考价值,选择可以体现跨文化交际相关理论和概念的案例,并通过科学高效的筛选方法,从来自真实情境的诸多案例中选取高质量的跨文化交际案例,达到给人启示、引人深思的效果。

在案例库的建设过程中,建设者可以考虑缩小使用终端,不局限于实体网站。如设计应用于手机、平板等移动终端的软件,更加有利于突破时间、地点的限制<sup>[3]</sup>。目前多数案例库以实体网站形式呈现,用户通过手机登录网站使用十分不便。研发应用软件,可以优化手机应用界面,缩小使用终端,用户可以随时随地登录并查阅资源,提升了用户体验感。建设者还应明确案例库开发机制,包括知识产权保护机制、激励机制、共享机制、运营机制等,促进案例库的持续发展。建设过程中,各高校要充分联动,实现从分散研究到集中建设、从自给自足到资源共享的转变。案例库建成后,各高校要进一步扩大案例库的使用率和影响力,不断丰富和完善案例库资源,实现各个高校之间资源的动态流转。

### 五、跨文化交际案例库建设展望

根据已有跨文化交际案例库的构建经验,本案例库在汲取前人经验的基础上,进行融合创新,将建立功能更加完善的跨文化交际案例库。本案例库主要从用户群体、案例呈现形式、案例分类、案例功能四个方面展开介绍。

本案例库用户群体主要定位于国内相关的大学课程的任课教师与学生,从事海外汉语教学的教师、志愿者,把汉语作为第二语言的学习者以及迫切希望提升自己跨文化交际能力的留学生等。其中,国内相关的大学课程不仅局限于汉语国际教育专业,还包括一些能接触到其他国家文化的语言类专业。

案例库中的案例将以文本作为主要呈现形式,视频案例、图片案例、音频案例作为辅助形式。每个案例在上传时必须具备文字说明以阐明案例的基本信息,包括案例发生的时间、地点、人物、人物国籍、以及涉及的跨文化交际问题等<sup>[5]</sup>。以用户为导向,尽力实现一平台多功能,方便用户的教学生活。

借鉴已有的跨文化交际案例库的分类模式,将案例内容所涉及的跨文化交际学理论知识作为主要分类依

据。既可以最大化地联系跨文化交际学的专业知识,也可以在一定程度上解决案例归类困难的问题。本案例库以胡文仲主编的《跨文化交际学概论》的章节标题作为主要分类标准,将跨文化交际案例库分为语言交际、非语言交际、社会交际、人际关系、经营管理、价值观、文化休克七个子库,每个子库的具体分类可以参照书中理论。除了可以通过案例内容进行分类,本案例库还会根据案例发生的国家、地区和案例呈现形式进行分类。

### 结语

跨文化交际案例库构建工作应该尽快落到实处。此举一方面可以促进搭建交流平台,推动国内学科以及案例库的进一步发展,另一方面有利于使用者学习跨文化交际理论并掌握具体的跨文化交际策略,培养包括国际中文教师在内的用户的跨文化交际能力。同时还可以丰富跨文化交际课堂的教学内容,提升案例教学法在课堂的使用率,从而激发学生的学习兴趣。另外,此举有助于加快国内外教育学习资源的整合,为教材编写提供新的案例资源,促进跨文化交际学教材的更新和发展。

### 参考文献

- [1]曹亚明.跨文化交际案例库建设及案例研究——以新疆师范大学为例[D].新疆:新疆师范大学,2015.
- [2]杜艳丛.重庆大学汉语国际教育案例库建设研究[D].重庆大学,2019.
- [3]罗青青.跨文化交际案例教学资源现状调查与分析[D].西安石油大学,2022.
- [4]盘珊君.“一带一路”背景下跨文化交际案例库建设及应用研究[J].汉字文化,2022(03):156-158.
- [5]央青.工商管理案例库对国际汉语教学案例库建设的启示[J].民族教育研究,2013,24(05):88-93.
- [6]扎西央青.国际汉语师资教育中的案例教学及案例库构建研究[D].北京:中央民族大学,2012.

### 作者简介:

冯欣宇(2002-),女,汉族,本科生,华北理工大学外国语学院学生,汉语国际教育专业。

李杨(1982-),通讯作者,女,汉族,硕士研究生,华北理工大学外国语学院讲师,研究方向:英语语言文学和跨文化交际。

冯薇霖(2003-),女,汉族,本科生,华北理工大学外国语学院学生,汉语国际教育专业。

基金项目:华北理工大学2023年大学生创新创业计划项目:跨文化交际学案例库建构研究

(项目编号:XX20233449)