**一个跨文化冲突案例——一名波兰中文教师**

**一、 案例描述**

韩悦是一名刚从大学毕业的中国学生，主修对外汉语教学。毕业后，她申请去波兰克拉科夫第二中学教波兰学生汉语。

到达波兰南部最大的城市克拉科夫后，她立即前往克拉科夫教育部办理一些入职手续。当她拿着相关文件走进办公室时，负责的工作人员开始对她说波兰语，但她听不懂。她尴尬地道歉，说她不会说波兰语，只能用英语交流。那人立刻严肃起来，用带波兰口音的英语说：“我真的不想说英语。如果你要在波兰工作，你应该说波兰语。你为什么不学呢？”韩悦再次道歉，并表示了自己的语文老师工作。最后他们用英语交流，程序进行得很顺利。告别的时候，韩越说：“哲ękuję！”（波兰语为“谢谢”）。工作人员马上微笑着回答：“不错！”韩越不解。为什么那个人认为在波兰说波兰语是“应该”的事？

离开系后，韩越和一些来自其他国家的老师一起去了老师的公寓。原来生活环境有点拥挤，又脏又闷热，但生活必需品，如微波炉、冰箱、炊具等一应俱全。更有甚者，这位负责人说，这是他们能提供的最好的服务，许多清洁工已经忙了好几天了。听了这话，韩越欣然接受了，没有抱怨。然而，没想到，准备和韩悦同住的两位英国老师当场生气，说卫生条件差，房间小，通风不好，窗外还有野草。后来，英国老师甚至问韩越为什么不一起指出他们的问题，以便学校给他们提供更好的住处。韩悦不知道该怎么回答，她只是笑了笑，找借口逃避这场谈话。

几天后，韩越开始了她的教学工作，正好是端午节。作为中国重要的传统节日，这显然是一个不容错过的文化教学机会。韩愈热情地向学生们介绍了伟大的爱国诗人屈原为国自杀的故事。她原本以为她的学生会被这个爱国故事感动，然而，一些孩子评论说：“太傻了。”“他不能继续活下去吗？”？他为什么自杀？”他为什么不移民到另一个国家？”韩越一时说不出话来。虽然他们对中国文化知之甚少是正常的，但她没想到会发生如此巨大的文化冲突。

第一节课结束后，韩悦和她的波兰籍助教卡拉走出教学楼。”欢迎来到波兰！卡拉对她说：“我听说中国的空气污染很严重，你几乎看不见蓝天。我相信你会喜欢这里的好天气的！”韩悦一时觉得很生气，但她什么也没说。聊了一会儿，韩悦觉得他们很亲密，于是问卡拉：“你现在打算怎么办？去约会？”令她惊讶的是，卡拉回答说：“这有点粗鲁。”韩悦一时不知所措，因为她一直认为欧洲人都是开明的，但没想到会有这么尴尬的时刻。在回家的路上，韩悦一直在想她来到克拉科夫后发生的一系列跨文化冲突。

**二、案例分析**

**A、 主要问题及理论解释**

**1与波兰工作人员的冲突**

·中国观点：

韩越不明白为什么那个波兰工作人员把在波兰说波兰语当作“应该”的事情。作为一个外国人，她说英语很正常。在她说“Dziękuję”之后，男人表情的转变让她更加困惑。

·波兰观点：

他认为韩越要在波兰工作很长时间，所以说波兰语和学习波兰文化是合理的，而不是说英语。

·理论解释：

冲突是由于波兰工作人员有点种族优越感引起的。种族中心主义的概念揭示了身份群体如何倾向于以种族为中心，接受甚至赞美那些相似的人（内群体），而歧视、诋毁或拒绝那些不同的人（外群体）。

韩越在面对这一民族中心主义（仇外）问题时，处境尴尬。出于对波兰民族的民族归属感和对波兰语言文化的强烈自豪感，这名男子希望韩越在波兰只会说波兰语。因此，工作人员对韩悦不会说波兰语感到不满，并强调要学习波兰语。听她说波兰话后，他变得更加友好，因为这是文化身份的象征。

**2与两位英国教师的冲突**

·中国观点：

既然学校已经尽力了，那么多清洁工也为他们辛苦了，韩越觉得没有必要指出这些不便之处，以免给他们带来更多麻烦。然而，她不明白为什么英国人如此直接和不宽容。

·英国观点：

生活条件很差，他们认为指出不便之处并争取更好的住宿条件是他们的权利。他们不明白韩愈为什么忍让，保持沉默。

·理论解释：

这种冲突主要与面子谈判理论有关，后者受个人主义和集体主义的影响。这一理论认为，在所有的交际场合，尤其是在冲突中，处于不同文化背景的人都希望维持和协商他们的“面子”（自我形象）。根据这一理论，人们的不同行为主要是基于个人主义和集体主义的文化选择。

中国韩越，属于典型的集体主义文化。中国人更注重他人/对方的面子，这意味着他们更注重维护他人的面子。而且，他们是高语境文化。因此，当韩悦听说学校能提供最好的服务，清洁工也很努力的时候，她觉得没有必要指出这些不便之处。她更多地考虑到未来的教学合作和人际关系，所以她妥协和宽容，以保护自己的面子以及学校的面子。后来，她的“回避风格”也使她逃离了与英国人的对话（潜在的争论）。

然而，英国文化是典型的个人主义。人们认为他们个人的面子和利益比其他人更重要。他们以自我面子为主，属于低语境文化，因此两位英国教师直接表达了他们的不满。他们明确指出，为了保护自己的面子和利益，环境很差，而没有考虑到那些忙着为他们准备住宿的人。后来，他们的“霸道作风”让他们质疑韩越如此“胆小”的原因。他们无情地伤害别人的脸。

**3与波兰学生的冲突**

·中国观点：

从韩愈的认识来看，屈原作为一个为报国献身的爱国诗人，应该受到大家的高度赞扬。所以当孩子们说这是“愚蠢”并提出“奇怪”的问题时，她不知所措。

·波兰观点：

孩子们认为人的生命比国家的生存更重要。他们不明白为什么自杀被认为是中国人的美德。

·理论解释：

这种冲突反映了集体主义和个人主义的价值体系。

在集体主义社会中，成员之间的群体关系是紧密的、有凝聚力的。集体主义者很容易牺牲个人利益来承认和尊重社区的成功。集体主义和爱国主义是中国文化中备受推崇的传统美德。韩愈知道，屈原对皇帝和人民的忠诚使他成为爱国诗人的代表，他的声誉在中国文化中延续了几千年。韩愈自然而然地认为波兰人也会把他的爱国主义视为一种美德。她没想到孩子们会把这个故事说成是“愚蠢的”，也没想到会有人问这些问题。

在一个个人主义的社会里，人们更注重基于自我的个人目标，而不是集体目标。构件之间的连接相对松散。波兰是一个个人主义国家。波兰学生被教育相信个人生命是最宝贵的，每个人都有自己的价值。此外，波兰大多数人是天主教徒，天主教严格禁止人们自杀，因为自杀也被视为谋杀行为。由于自身文化的局限性和对中国文化的不了解，孩子们不明白屈原为什么要跳进河里为祖国结束生命，认为这样做“愚蠢”。

**4与波兰助教的冲突**

·中国观点：

首先，韩越对卡拉关于中国天气的评论感到不快。她不明白卡拉为什么对中国有这样的偏见。虽然中国的空气质量不如大多数欧洲国家，但“难得一见蓝天”并非事实。而且，在她看来，西方人思想自由，意志自由，所以他们不会把她的“约会”问题当真。但当她看到卡拉的反应时，她对这种文化冲突感到困惑。

·波兰观点：

首先，卡拉认为评论中国的空气质量没什么大不了的，因为她认为自己说的是“实话”。在接下来的谈话中，卡拉对韩悦关于自己隐私的问题感到不快。她认为他们的关系不够亲密，不足以讨论她的私人关系。

·理论解释：

这种冲突是一个刻板印象和偏见的问题。刻板印象是指根据他们所看到的最明显但部分的特征对一个社会群体过于笼统的看法。当一个人有刻板印象时，很容易忽视个人差异。偏见是人们在头脑中长期持有消极成见而形成的，它成为人们对其他群体做出错误评价的基础。成见和偏见的形成包含了许多因素。这与人们认知能力和推理能力的局限性、国际社会对中国缺乏了解、主流媒体片面报道、中西意识形态差异等因素有关。

作为一个在国外工作的中国人，当她听到人们对她的祖国做出不合理和错误的判断时，她感到很不舒服。因此，人们在理解欧洲社会及其文化时往往会有成见。他们把欧洲看作一个整体，忽视了不同国家之间的差异。而且，他们把欧洲概括为“西方”，而不考虑“西方”国家的真实报道。在这种程度上，韩越认为卡拉，一个西方人，不会介意她的问题。

卡拉没有意识到她对中国天气的评论实际上是刻板印象和轻微的偏见。坏消息比好消息更能吸引观众的注意力，传播范围更广。这就是她形成这种观点的原因。在接下来的谈话中，韩悦突然问起自己的私人关系，卡拉觉得很生气。因此，双方都对对方的无知、成见和偏见感到不安和冒犯。

**B、 矛盾的解决**

**过程概述：**

1.前提：

相反，双方都应该避免将冲突转化为破坏性的合作。双方都必须以中心为中心，不要两极分化，也就是说，不要一成不变地看待这些冲突，而要理性地加以分析。

2.认识到冲突：

如何管理冲突取决于特定的环境或情况。韩越运用不同的方法，如系统论，首先要了解社会、经济、政治或历史背景，找出冲突的原因，并分别加以界定，以便找出最佳解决方案。

3.了解自己：

就个人而言，韩越也应该认清自己的冲突风格倾向。从案例中我们可以看出，她的风格是回避和妥协，而她的冲突双方是主导风格。双方都需要调整自己的风格，以达成相互理解并找到和平。

4.了解其他冲突方：

在理解的过程中，有意识地倾听对方的言语和非言语暗示是很重要的，这样才能培养文化移情，也就是准确地感受到他人的感受。然后，从对方的角度认真、恰当、有效地作出回应。

5.保持联系：

冲突各方进行对话是必不可少的。对话提供了一个重要的机会，使人们更深入地了解文化间的冲突和经历。韩越和她的冲突双方应该和平谈判，以达成相互谅解。

6.灵活适应：

由于韩越要长期居留，她应该调整自己的思维和行为，形成综合适应（内外同步），以适应不同的文化规范，以适应适当的行为。同时，在这种跨文化交际中，其他冲突方也应改变自己，认同韩愈的文化。他们可能会经历一个动态阶段：压力适应成长。

**具体解决过程**：

在第一次冲突中，韩越在面对民族中心主义问题时处于尴尬的地位，因为任何不小心都会加剧冲突。一个民族的仇外心理和民族中心主义是很难消除的，因此，韩愈应该了解当地人的情绪倾向，提高警惕，避免不必要的伤害。在确保自身安全的前提下，她可以以更积极的态度学习当地语言，融入当地社会，以和平的方式对待民族中心主义可能造成的偏见和误解。这种积极的态度不仅有利于她的日常生活，而且会增加当地人对她的感情，最终在一定程度上消除他们的民族中心主义。

在第二次冲突中，韩越应该从回避和妥协转向更加自信和直接，从高语境向低语境转变。她不应该回避与英国人的对话，而应该与他们和平地交谈并交换意见。英国人，谁往往是主导风格，应该更多的合作和高语境。他们应该学会体谅别人的面子，礼貌地和别人交谈，以免无情地伤害别人的感情。但是，由于冲突交际的适应性和灵活性，双方都应该考虑到文化差异，扩大自己的风格库，并注意倾听对方的意见。另外，公寓的负责人接待了很多来自世界各地的老师，他可以作为一个调解人，以确保双方能够相互了解对方的文化。

在第三次冲突中，双方都面临同质文化圈的理解限制问题。作为一名教师，韩越在出国之前应该对文化差异进行更多的研究。在未来，她需要更多地关注文化的共性和差异，以及宗教信仰可能引发严重冲突的影响。同时，通过循序渐进的介绍，培养学生的多元文化意识，使他们更好地理解中国文化的核心概念，尊重不同的价值观。同时，作为汉语学习者，儿童也应主动理解和学习东方思想，培养跨文化敏感性，以便更好地掌握汉语及其文化。

在最后一种情况下，韩越应该做好准备，因为大多数中国教师在海外教学时都会遇到对中国的成见或偏见。偏见一旦形成，就很难消除。其中一个可能的方法是通过加强群体间的交流和文化交流，尽可能地减轻和削弱他们。因此，韩愈应该坚持客观的态度，告诉外国人中国人的观点。同时，要认识到地域历史、社会发展、个性等因素造成的个体差异。这也适用于卡拉。双方都应以客观的态度倾听对方的观点，以帮助他人以全面、客观和发展的视角看待文化差异为目标。

总之，我们都被我们文化的价值观和规范所社会化或“程序化”，并以某种方式思考和行为。出国任教的韩越老师遇到各种各样的跨文化冲突是很常见的。因此，如何从各种“尴尬境地”中退出，值得我们学习。在处理跨文化冲突时，我们需要培养跨文化观念，以开放的态度参与其他文化成员的社会生活，以包容的态度对待其他文化，运用灵活的沟通技巧表现出积极的态度，通过学习不断提高跨文化适应能力冲突。在整个过程中，对彼此文化的了解是必不可少的。最后，每个人都应牢记，所有文化间冲突的最终目的是追求“多样性中的和谐”。