

跨境电商背景下大学生跨文化交际能力 提升路径

——以商务英语为例

孟贝贝, 钟堃榕, 王松灵, 赵雨轩, 吴瑾瑾

淮阴师范学院外国语学院, 江苏 淮安

收稿日期: 2025年2月10日; 录用日期: 2025年3月10日; 发布日期: 2025年3月19日

摘 要

本文从理论和实践两方面分析探讨了提升商务英语人才提升跨文化交际能力的内涵和提升路径。研究发现, 跨境电商背景下, 即使商务英语专业学生已经具备一定知识功底, 但还有文化差异不理解不适应、跨文化沟通技巧匮乏、实践能力与理论知识脱节等方面问题。因此, 本文提出了以下三个提升路径, 分别是加强文化意识、培养非语言沟通能力和提升实践能力。重视商务英语专业大学生跨文化交际能力, 有效提升学生的跨文化交际能力, 有望为他们在未来国际商务环境中取得成功奠定坚实基础。

关键词

跨境电商, 商务英语, 跨文化能力, 文化意识

Paths to Enhance College Students' Cross-Cultural Communication Competence in the Context of Cross-Border E-Commerce

—Taking Business English as an Example

Beibei Meng, Kunrong Zhong, Songling Wang, Yuxuan Zhao, Jinjin Wu

School of Foreign Languages, Huaiyin Normal University, Huai'an Jiangsu

Received: Feb. 10th, 2025; accepted: Mar. 10th, 2025; published: Mar. 19th, 2025

文章引用: 孟贝贝, 钟堃榕, 王松灵, 赵雨轩, 吴瑾瑾. 跨境电商背景下大学生跨文化交际能力提升路径[J]. 教育进展, 2025, 15(3): 581-586 DOI: 10.12677/ae.2025.153442

Abstract

This paper analyzes and discusses the connotation and ways of improving the cross-cultural communication ability of business English talents from both theoretical and practical aspects. The research finds that in the context of cross-border e-commerce, even though business English majors have a certain knowledge base, they still have problems such as incomprehension and adaptation of cultural differences, lack of cross-cultural communication skills, and disconnection between practical ability and theoretical knowledge. Therefore, this paper puts forward the following three improvement paths: strengthening cultural awareness, cultivating non-verbal communication ability and improving practical ability. Paying attention to the intercultural communication ability of business English majors and effectively improving students' intercultural communication ability are expected to lay a solid foundation for their success in the future international business environment.

Keywords

Cross-Border E-Commerce, Business English, Cross-Cultural Competence, Cultural Awareness

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着全球经济的发展和互联网技术的不断进步,跨境电商成为国际贸易的重要形式之一。近年来,电商平台交易额不断增长,电商行业越来越“卷”。这一现象的产生又使得电商行业对高质量人才的需求不断提升,为商务英语学习者带来新机遇但也面临着巨大挑战。全球化的背景下,政治意识形态,社会面貌,思维方式,价值观念等多维度的文化碰撞带来信息快速交流的同时也带来了不同文化背景下的交流障碍。

彼时,跨文化交际能力是英语专业学生成为优秀的电商人才所要具备的能力。然而由于不同国家间的文化习惯、语言习惯不同,掌握多国语言能力并准确无误的交流也成为了英语专业学生在学习生涯中遇到的最大难题。本文将依次从“跨文化交际”的核心概念和要求、意义与价值,针对商务英语专业大学生此方面能力的现状与困境,探讨并提出有效的能力提升路径,以期商务英语人才在未来国际商务环境奠定良好基础。

2. “跨文化交际”的核心概念和要求

跨文化交际(Cross-Cultural Communication)这一概念最早由美国人类学家爱德华·霍尔(Edward T. Hall)在1959年提出,他在著作《无声的语言》(*The Silent Language*)中首次系统地探讨了跨文化交际的问题。霍尔的文化语境理论主要阐述了高语境文化(High-Context Culture)和低语境文化(Low-Context Culture)的联系与差别[1],强调了不同文化背景下人们的行为模式和沟通方式的差异。其中可以看出“跨文化交际”的核心概念主要涉及三点:文化差异、沟通障碍、适应和调整。在跨境电商的大背景下,跨文化交际能力是指个体在不同文化背景下进行有效沟通和交流的能力[2]。这种能力涉及理解和适应不同文化背景下的语言、习俗、传统和社会规范。跨境电商企业可以利用霍夫斯泰德文化维度理论和霍尔文化语境理

论,对目标市场进行深入分析,制定差异化的市场策略。例如,针对俄罗斯市场(高权力距离、高不确定性规避),跨境电商可以提供详细的产品信息和质量保证;针对德国市场(低语境、个人主义),可以突出产品的功能和创新性。

在跨境电商背景下,跨文化交际能力对于大学生有多个核心要求以确保文化合理有序应用于商务环境中。

2.1. 文化意识与适应性能力

文化意识是跨文化交际的基础。个体需要认识到文化差异的存在并尊重这些差异,包括价值观、规范、信仰、习俗和行为。文化意识使个体能够以更大的理解力和敏感性进行互动,从而促进不同文化间的有效沟通。个体还需要能够在跨文化环境中灵活调整自己的行为 and 沟通风格。我们可以根据目标市场的文化价值观,设计符合当地需求和偏好的产品。例如,在个人主义文化中,开发个性化定制产品;在集体主义文化中,设计适合家庭或群体使用的产品。通过分析目标市场的文化维度和语境特征,精准定位目标客户群体。例如,在高权力距离和高不确定性规避的市场,跨境电商可以与当地权威机构合作,提供质量认证和售后服务。

2.2. 语言和沟通能力

包括语言和非语言沟通技巧,以及在跨文化环境中有效传递和接受信息的能力。在跨文化环境中,沟通的细微差别可能有所不同。积极倾听涉及完全专注于说话者,理解他们的信息,并做出深思熟虑的回应。这种做法鼓励共情,促进尊重感,有助于缩小不同文化观点之间的差距。

2.3. 跨文化交际能力

认识到文化维度对外语教育和成功跨文化互动的重要性,包括无偏见态度、对其他文化的容忍和理解,以及沟通者的文化自我意识。有效的沟通策略有助于融合不同的文化。在日益相互联系的世界中,跨文化交际促进了更好的合作,减少了误解,并促进了包容性。所以我们需要提高跨文化交际技能,这是一个持续的学习、自我反思和适应的过程。

3. 提升“跨文化交际能力”的现状和困境

在国家实施“互联网+”、自由贸易区和经济发展新旧动能加速转换战略及推进“一带一路”建设的背景下,跨境电商已经成为国家经济转型的重要支撑和未来经济发展的新引擎。2016年1月6日,国务院常务会议决定,在郑州等12个城市新设一批跨境电子商务综合试验区,用新模式为外贸发展提供新支撑。跨境电商的快速发展促进了高素质、应用型、复合型跨境电商人才的需求,随着全球化进程的加速和跨境电商的迅猛发展,商务英语专业大学生在提升跨文化交际能力方面面临着前所未有的挑战。就相关问卷调查中的数据分布来看,大学生对跨文化交际的认知不一而足,无明显的集中趋势,语言应用、人际交互、文化交流和其他四种认知分别占比25%、22%、35%和18%^[3]。结合各种资料,大学生对跨文化交际的认知主要概括为以下几方面的特征。一是文化差异的不理解和不适应,造成沟通障碍;二是跨文化沟通技巧的不足,无效传其意;三是实践能力与理论知识的脱节,纸上谈兵。这些挑战不仅影响着大学生们的职业发展,也对他们在国际商务环境中的竞争力提出了更高的要求。

4. 提升“跨文化交际能力”的意义与价值

首先,从个人发展的角度来看,提升跨文化交际能力有助于大学生更好地适应全球化背景下的多元文化环境。在国际化日益加深的今天,无论是学术研究、职业发展还是日常生活,大学生都不可避免地

要与来自不同文化背景的人打交道。具备良好的跨文化交际能力，能够帮助他们更有效地沟通、理解和合作，从而拓宽视野，增强个人竞争力。掌握了一定的跨文化交际能力，可以帮助大学生在竞争者中脱颖而出，从而具备一定的自身优势，获得自己心仪的岗位或者是更好地完成自己的工作任务。

其次，从社会进步的角度来看，提升大学生的跨文化交际能力有助于推动社会的和谐与发展。大学生作为社会的新兴力量，国家的未来发展的支柱人群，在社会发展中担任着举足轻重的作用，他们代表了一个社会的新兴力量，所以跨文化交际能力的发展有助于推动新一代年轻人形成更加全面的思考，可以以更加客观的态度对待别国的文化。在全球化进程中，文化多样性面临着被同化的风险。提升大学生的跨文化交际能力，有助于他们更好地认识和尊重不同文化，积极参与与文化多样性的保护与传承工作，为构建多彩的世界文化贡献力量。在多元文化共存的社会中，不同文化之间的交流与融合是社会进步的重要动力。大学生作为社会的未来栋梁，他们的跨文化交际能力直接影响到社会的开放程度和包容性。

最后，解决大学生在跨文化交际能力方面的问题，还有助于提升国家的国际形象和软实力。在全球化的舞台上，一个国家的国际形象往往与其国民的跨文化交际能力密切相关。具备良好跨文化交际能力的大学生，能够在国际交流中展现出自信、开放和包容的形象，从而提升国家的国际影响力和竞争力。同时，他们也能更好地参与到国际合作中去，在国际合作中发挥着更重要的作用，推动中国与世界其它国家的合作发展。

5. “跨文化交际能力”的提升路径

针对跨境电商大环境下大学生跨文化交际能力的现状和困境，基于小组研究，下面将从三个方面探讨能力提升路径。

5.1. 加强文化意识

总书记曾指出：“中华文明自古就以开放包容闻名于世，在同其他文明的交流互鉴中不断焕发新的生命力。”学习和理解不同世界不同民族的历史和文化，是进行文明沟通的重要基础。跨境电商首先要跨越语言不通的门槛，由经济学人信息部执行的《全球公共组织和私营企业的 572 名高级主管的调查和深度采访》显示，64%的受采访者认为语言和文化差异导致企业很难在海外市场立足。在中国，这一数据高达 79%，绝大多数受访者认为，如果本公司的跨境沟通得以改善，那么其利润将会上涨 89%，收入将会提高 96%。因此，从业人员必须加强文化意识，熟练掌握跨境电商行业英语[3]-[6]。商务英语人才也要注重文化意识和文化态度的培养，务实中外合作。首先，我们需要理解并尊重不同文化背景下的商务礼仪和交流方式。这需要了解不同文化的习俗、价值观、行为准则和沟通方式。阅读书籍、观看电影或参加文化活动都是提高文化意识的好方法。其中，我们应培养对文化差异的敏感性，能够识别并理解不同文化之间的差异，避免对文化进行贬低或歧视，以开放和包容的心态对待多元文化。其次，培养同理心，避免刻板印象和偏见。我们应尝试从对方的文化视角去看待问题，不要因为特定的文化背景而对人们进行归类和假设，如若发生矛盾，应该了解对方文化中解决冲突的方式，并学会应用适当的策略来处理工作中的分歧。最后，适应文化环境，工作过程中使用清晰简单的语言。我们应该根据不同的文化环境调整沟通风格。避免使用行业术语、俚语或文化特定的表达，因为它们可能不为其他文化的人所知。在跨文化交际的过程中，双方都应该有意识地提高文化认识，通过一致的行为、尊重和诚实建立信任。而信任是跨文化关系中的重要基石[3]-[6]。

5.2. 培养非语言沟通能力

商务英语大学生应积极学习和了解不同国家和地区的文化背景和风俗习惯，增强文化敏感度。这有

助于他们在跨文化交际中正确理解和运用非语言信号,避免因文化差异而产生的误解和冲突。通过观察不同文化背景的人在交际中的非语言表达方式,并模仿他们的做法,可以有效提高自己的非语言沟通能力。此外,观看电影、电视节目等媒体内容,也可以帮助商务英语大学生更好地了解不同文化中的非语言沟通习惯。参加实践活动参加各种跨文化交流活动,如国际会议、海外实习、文化交流项目等,可以为商务英语大学生提供实践非语言沟通技巧的机会。在这些活动中,他们可以直接与来自不同文化背景的人进行交流,体验和感受非语言沟通的魅力。在跨文化交际中,商务英语大学生应注重收集对方的反馈,并根据反馈调整自己的非语言表达方式。通过不断调整和改进,他们可以逐渐提高自己的非语言沟通能力,更好地适应不同文化背景的交际需求。

5.3. 提升实践能力

此外,文化内涵丰富,涵盖的知识面广,只靠课堂教学来提升学生的跨文化交际能力远远不够。跨境电商行业人才要具备实际操作和解决问题的能力。企业一向不缺纯语言人才,而缺的是同时懂外语和平台知识的复合型人才。调查显示,企业海外业务越多,对各种综合性人才,特别是有外语能力和平台知识的综合性人才的需求就比较强烈。海外业务占比 10%以下时,看重外语能力的企业占比 36.4%,看重平台知识的企业占比 25.5%;海外业务占比 60%以上时,看重外语能力的企业占比 62.5,看重平台知识的企业占比 42.0% [7] [8]。1. 学校可以与海外高校合作,开展学生交换项目、短期访学、国际夏令营等,让学生亲身体验不同文化,与来自不同国家的学生交流互动,提升跨文化交际能力。2. 与企业合作,建立跨境电商实践基地,让学生参与企业的实际运营,了解不同文化背景下的商务礼仪、沟通习惯和消费行为,通过真实的工作场景提升跨文化交际能力。利用校企合作的人才培养模式,组织学生定期到合作企业体验跨境电商活动,由企业人员结合实际的电商案例,讲解交际用语的禁忌语和礼貌原则,以及跨境电商交际过程中如何采用迂回、求助等策略来达到交际目的。可以让学生通过企业的电商平台亲自与国外客户进行沟通,企业人员现场指导,比如如何抓住买方在交际过程中表现出来的文化细节、以怎样的方式去切入交际过程等,让学生从跨境电商活动实践中总结跨文化交际经验,提升自我跨文化交际能力。3. 还可以利用互联网技术,搭建在线跨文化学习平台,提供跨文化交际相关的课程资源、文化案例分析、跨文化沟通技巧等,让学生可以随时随地进行学习,提升跨文化交际能力。理论知识的学习是商务英语人才培养的基础,但实践能力同样重要。因此,加强实践教学和实习环节,将理论与实践相结合,提供真实的商务案例和模拟的跨境电商环境,让学生能够通过实际操作和实践项目,锻炼解决实际问题的能力和动手能力。

6. 结语

本文从理论和实践两方面分析探讨了提升商务英语人才提升跨文化交际能力的内涵和提升路径。研究发现,跨境电商背景下,即使商务英语专业学生已经具备一定知识功底,但还有文化差异不理解不适应、跨文化沟通技巧匮乏、实践能力与理论知识脱节方面的不足。因此,本文提出了加强文化意识、培养非语言沟通能力和提升实践能力三个提升路径。重视商务英语专业大学生跨文化交际能力,能够有效提升学生的跨文化交际能力,为他们在未来国际商务环境中取得成功奠定坚实基础,为未来的涉外商务活动提供专业性强、视野开阔、适应能力强的人才。

基金项目

此论文为作者“以语言服务为导向的跨境电商人才商务英语能力提升研究”大创项目的理论成果。

参考文献

- [1] 句永梅,刘淑珍.跨境电商背景下跨文化交际能力提升研究——以商务英语专业为例[J].经贸人才战略,

2023(4): 134-137.

- [2] 卜照里. 跨境电商背景下电商专业学生跨文化交际能力提升研究[J]. 文化创新比较研究, 2023(8): 154-158.
- [3] 胡小红. 高校大学生跨文化交际能力现状与提升策略探讨[J]. 文化创新比较研究, 2023(32): 170-175.
- [4] 全小燕. 独立学院大学生跨文化交际能力现状调查[J]. 高教学刊, 2022, 8(22): 71-74.
- [5] 许艺萍. 浅谈大学生跨文化交际能力的培养: 评《跨文化能力研究》[J]. 中国教育学刊, 2019(11): 13.
- [6] 宋雪莹. 智慧教育背景下大学生跨文化交际能力的培养策略研究[J]. 现代英语, 2023(10): 71-74.
- [7] 张红叶. 外语专业学生跨文化交际能力培养中存在的问题及解决策略[J]. 长春师范大学学报, 2015(5): 135-137.
- [8] 王力媛. 跨境电商发展中商务英语人才培养探析[N]. 中国旅游报, 2023-10-12(07).