

# 三亚英语导游跨文化交际能力研究

朱忠敏

三亚学院，海南三亚，572000；

**摘要：**英语导游跨文化交际能力影响着国外旅游者对三亚旅游目的地的体验，同时影响着他们对三亚本土的风土人情的感受与理解。本文以跨文化交际理论为基础，运用问卷调查从跨文化交际意识、跨文化交际知识和跨文化交际策略三方面进行调查，发现三亚英语导游整体跨文化交际能力不足的问题，并从英语导游个人和文化旅游局等方面提出解决措施，以期实现跨国游客更好的旅游体验，同时促进三亚市旅游文化的对外传播。

**关键词：**三亚；英语导游；跨文化交际

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.05.083

## 绪论

旅游业在世界范围内是一个快速发展的行业，英语导游作为“旅游业的灵魂”，在旅游业的发展中起着至关重要的作用。三亚作为东南亚独一无二的全球旅游目的地，旅游市场前景广阔，发展潜力巨大。目前，三亚的跨国旅游发展迅速，在全球旅游业中占有重要地位。三亚旅游业正在与世界旅游市场全面接轨，实现旅游业的国际化，在三亚的跨国旅游市场中，英语导游起着关键性的作用。海南国际旅游岛的建设发展需要三亚英语导游要具备更专业的跨文化沟通能力。根据三亚市旅游局营销管理处提供的数据，近年来，三亚市注册的英语导游人数减少了30%。截至2022年12月，三亚的英语导游人数仅占全国英语导游总数的10.16%。由于旅游业的快速发展和市场竞争的加剧，国际游客的需求变得越来越多样化。由于许多英语导游的跨文化交际能力不足，导致许多跨国游客在旅行中无法充分体验三亚独特的海岛生活，无法了解当地的风土人情。

## 1 相关研究

跨文化交际是指具有不同文化传统的人相互之间的交流互动。跨文化交际的定义有广义和狭义之分。广义而言，跨文化交际是指不同国家和地区之间的交流与沟通。狭义上是指人与人之间面对面的交流，侧重于行为和交流方法，涉及语言交流。

19世纪以前，国外研究者认为跨文化交际是两个或两个以上国家之间不同程度、不同形式的互动。它主要指不同国家和地区之间的知识或语言的交流，把跨文化交际活动看作是一种理解他人、团队甚至整个国家的行为。20世纪以后，Michael Byram认为，人们应该对跨文化交际有充分的了解，知道如何在跨文化交际中进行

实际行动。<sup>[1]</sup> Judith Martin and Nakayama Thomask指出跨文化交际能力应该被认为是对各种行为的社会评价，并强调了评价跨文化交际能力的有效性和适当性两个主要标准。<sup>[2]</sup> Ali Hassan Mwanatumu指出，跨国旅游应更加重视功能性语言，即注重情景中的语言使用和日常互动。<sup>[3]</sup>

国内研究者认为跨文化交际是在国际交流中有着共同兴趣的人们频繁进行的语言活动。一方面，它指的是来自世界各地的人们的交流活动；另一方面，它指的是同一国家或地区从事同一行业的人。陈国明教授出版的《跨文化交际研究》一书提供了跨文化交际的理论。

<sup>[4]</sup> 曹凤静认为，培养优秀、专业的国际旅游英语导游，可以促进游客对文化的理解和尊重。<sup>[5]</sup> 王培研究了跨文化背景下旅游英语口语的交际策略。<sup>[6]</sup> 林于会和于佳慧在2020年对旅游从业者跨文化交际能力现状进行了调查，发现英语导游在为跨国游客提供服务时，会使用语言或非语言行为，灵活应对跨文化交际障碍。<sup>[7]</sup>

## 2 研究设计

本文通过问卷调查的方法，对三亚地区英语导游的跨文化交际能力进行研究，探索三亚英语导游的跨文化交际能力，旨在为跨国游客提供更好的旅游体验，促进三亚旅游文化的对外交流。

### 2.1 研究问题

调查问卷设计了与英语导游跨文化交际能力相关的20个问题，旨在调查三亚英语导游以下三方面的问题：

1. 三亚英语导游的跨文化意识如何？
2. 三亚英语导游的跨文化知识储备如何？
3. 三亚英语导游的跨文化沟通技巧如何？

## 2.2 研究对象

本次调查对象为四十名在三亚从事旅游业的英语导游，发放问卷 40 份，回收有效问卷 31 份，为保证调查结果的客观性，发放和回收问卷采用匿名方式。四十名英语导游中 19 名本科专业是英语。11 人通过了 CET-6 或是雅思和托福。只有 4 个人通过了英语专业四、八级考试。其余英语导游大多只是通过了大学英语四级考试或没有任何英语水平相关的证书。

## 2.3 问卷内容

问卷由 20 个问题组成，分为三个主要部分。第一部分是关于跨文化交际意识的问题，从 1 到 5 题，为是否题，它们分别是：1. 在全球化背景下，您觉得是否有必要学习跨文化交际的知识；2. 是否有意识地了解英语国家的文化知识；3. 与外国人交流时，你是否有意识地避免他们的文化禁忌和隐私；4. 与来自不同文化的游客交流时，是否会有意识的选择正确的话题；5. 在跨文化交际中，你是否会客观评价双方的语言和行为差异。第二部分是关于跨文化交际知识的问题，分布在 6-15 题，其中 11-15 题为选择题，其他为是否题，它们分别是：6. 是否接受过关于跨文化教学方面的培训；7. 与来自不同文化的游客交流时，是否了解其文化的风俗习惯；8. 是否了解不同国家游客的肢体语言表达意义；9. 是否了解什么是文化冲突现象；10. 是否会通过学习影视资料或音频进行跨文化知识的积累；11. 你通过哪种渠道学习跨文化知识？12. 你认为哪些方式可以提高跨文化知识水平？13. 你所理解的跨文化知识包括哪些？14. 对于培养自身的跨文化交际能力，你认为重点应该是了解西方的文化背景知识还是对比文化之间的差异？15. 你认为跨文化交际中语言知识能力更重要还是语用能力更重要？第三部分是关于跨文化交际技巧的问题是问题 16-20，为是否题，它们分别是：16. 在与不同文化的人交流时，是否能使话题顺畅的进行下去；17. 在与跨国游客交流时，是否会采取一定的技巧来缓解紧张和焦虑；18. 和来自不同文化的人们交流时，你遇到交际困难时是否会发出不理解的信号，如：I beg your pardon? Do you mean...? 等让对方重复或解释；19. 是否会利用面部表情和肢体动作进行辅助表达；20. 是否会调整自己的行为模式来适应国际游客的文化。

## 3 数据分析

### 3.1 跨文化交际意识

随着全球化进程的加快，人们越来越意识到不同国家、民族、地区之间存在的文化差异。调查结果表明，

三亚大部分英语导游的跨文化意识较为丰富。他们积极更新自己的跨文化知识，为国际游客提供更好的旅游体验。他们大多也会在闲暇时间总结自己的工作经验，使他们能够灵活处理旅途中的文化冲突，避免在与国际游客交流时出现尴尬的情况。然而，有一小部分英语导游不重视自己的能力，缺乏强烈的服务意识。80%的英语导游会在业余时间主动更新自己的跨文化知识。超过 98%的英语导游在谈论其他游客的文化禁忌时，会避免讨论游客的隐私。此外，71%的英语导游在面对不同文化背景的游客时，可以灵活切换话题，找到适合与外国游客沟通交流的话题。然而，剩下的 29%的英语导游无法做到这一点。最后，71%的英语导游总能客观地看待双方在语言和行为上的差异，并考虑在今后的交流中如何改进和纠正。

### 3.2 跨文化交际知识

跨文化交际知识的形成是一个逐步积累的过程。对于英语导游来说，具备跨文化交际知识和文化理解是基础要求。导游在面对国外游客进行旅游景点解说时涉及到不同语言和文化之间的转换，因此跨文化知识储备是导游人员必备的能力之一。跨文化交际知识包含对目标语言文化的深入了解，这样导游才能够准确传达旅游文化的特色和丰富内涵。首先，调查问卷显示，超过 70% 的英语导游接受过专业培训，他们的跨文化交际能力比普通人更熟练、更专业。这体现了三亚英语导游的专业性，是三亚旅游业积极向上的趋势。第二，6% 的英语导游没有参加过任何课程学习；77% 的英语导游通过培训获得跨文化知识；71% 的英语导游选择网上自学；10% 的英语导游从工作经验中总结出跨文化交际的知识。这说明三亚英语导游注重跨文化交际能力，通过多种方式拓展跨文化知识。英语导游将尽力满足国际游客的需求。他们的知识并不单一，而是丰富而广泛。善于发现，善于总结，善于学习。这些都有助于三亚英语导游在面对来自不同文化背景的游客时表现出最专业的跨文化交际能力。

### 3.3 跨文化交际技巧

交际能力是进行有效跨文化沟通的基础。掌握正确的姿态面部表情、手势等非语言表达方式是作为一名英语导游的必备能力，让游客感受到导游的诚意和亲切。导游在进行跨文化沟通的时候，还需要注意到身体语言的差异，并遵循不同游客国家不同的行为准则，明确沟通的目标和目的，积极倾听游客的想法，用语简洁明了，方能具备多元文化的跨文化交际能力。调查问卷调查显

示，三亚 84% 的英语导游认为缺乏对外国文化背景的了解是跨文化交际的主要障碍，90% 的英语导游能够清楚地理解跨国游客的肢体语言表达，55% 的英语导游认为主要障碍是缺乏跨文化知识，52% 的英语导游认为主要障碍是英语水平不够。在社会生活中，由于经济、政治、文化、民族等因素的影响，来自不同国家和地区的人们往往具有不同程度的文化差异。三亚英语导游缺乏对外国文化背景的了解、跨文化交际知识和语言表达能力，这些可能会严重影响跨国游客的旅游体验。

#### 4 总结及建议

通过本研究得出三亚的英语导游具有一定的跨文化意识和丰富的跨文化知识，但是英语导游的跨文化交际能力有待提高。

首先，作为一名英语导游，这份工作不仅仅是提供旅游服务，还要了解东西方的文化差异，具有良好的跨文化意识。他们不仅需要承担起传播和保护本土传统文化的责任，也有能力巧妙地克服中外文化差异带来的障碍。具有强烈的跨文化意识，主动了解其他文化是很重要的。他们应该不断更新对其他文化的跨文化知识，以提高他们的交际能力。导游在工作中保持学习态度，尊重不同国家和民族的文化也很重要。其次，导游个人在态度和行为上存在的文化差异有时会阻碍有效的沟通和合作，从而对服务质量和服务整体旅游体验产生负面影响。三亚的英语导游在解说时要为游客传递信息，所以服务和行为要符合跨国游客的审美期望和接受度。英语导游应尽量用优雅得体的语言讲解旅游景点，让跨国游客有美好的体验。再者，三亚旅游局还应增加跨文化交际相关课程，从根源上增强英语导游的口译基础，还应开展各种与跨文化交流有关的活动和培训机构。三亚英语导游应该参加有针对性的跨文化交际课程，学习跨文化语用知识，掌握在不同场合得体交谈的技巧，提高行为技能，包括信息传递技能、社交技能、沟通技能等。三亚市旅游局还应该提高英语导游的就业待遇，拓宽人才市场，鼓励更多的人在三亚获得英语导游资格证书。最后，英语导游应挖掘景点的历史价值和旅游价值，提高对文化旅游产品的鉴赏能力。最后，英语导游应主动关注世界各地的热点话题，以便与跨国游客顺利沟通。

虽然本文通过问卷调查的方式对三亚英语导游的跨文化交际能力进行了深入的调查，但由于调查对象数量不足，数据存在一定的偏倚。此外，由于本研究的知识和见解有限，本文选取和引用的实例分析并不全面和令人信服。因此，本文的理解和观察可能缺乏客观性，希望今后能开展更多关于三亚英语导游跨文化交际能力的研究。

#### 参考文献

- [1] Byram, Michael. *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence* [M]. Shanghai: Shanghai Foreign Language Education Press, 2014: 2-27.
- [2] Martin Judith and Nakayama Thomask. "Intercultural Communication in Contexts." [J] Chinese Journal of Anesthesiology, 2007, 3(2): 231-251.
- [3] Hassan Ali Mwanatumu. "Communication in Intercultural Discourse: Tour Guides and Tourists in Mombasa." [J] Language and Languages—Communication, 2012(6): 65-72.
- [4] 陈国明. 跨文化交际学 [M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2009: 24.
- [5] 曹凤静. 旅游英语专业人才跨文化交际能力培养的模式及对策 [J]. 海外英语, 2020(22): 2.
- [6] 王培. 跨文化视域下旅游英语口语的交际策略研究 [J]. 边疆经济与文化, 2020(2): 2.
- [7] 林于会, 于佳慧. 承德市旅游从业人员跨文化交际能力现状研究 [J]. 智库时代, 2020(6): 2.

基金项目:2024 年度海南省哲学社会科学规划课题《海南营商语言景观的英译研究》；编号: HNSK (ZC) 24-199。

作者简介: 朱忠敏 (1985-), 女, 汉族, 山东菏泽人, 讲师, 英语语言文学硕士, 三亚学院外国语学院公共外语教学部, 研究方向: 翻译、二语习得、话语分析等。