高校来华留学生日常管理的跨文化冲突研究[[1]](#footnote-1)

张欢，文铭，孟浩

（重庆邮电大学外国语学院，重庆，400065）

**摘 要:**改革开放以来，我国在诸多领域都取得了显著的成就，国际地位大幅提升，我国逐渐成为了亚洲最大留学目的国，教育地位不断上升。然而，伴随而来的留学生管理的跨文化冲突也在逐步加剧，其中日常管理矛盾凸现。通过介绍跨文化冲突的几种主要表现方式，分析其成因，提出高校留学生日常管理的几点建议。

**关键词：**来华留学生；跨文化冲突；日常管理

**中图分类号：G412 文献标识码：A文章编号：**

1950年，刚刚成立的新中国迎来了罗马尼亚的首批来华留学生，自此拉开了我国接受来华留学生的序幕，如今已有68年的历史。据教育部统计数据，2017年共有48.92万名来自204个国家和地区的各类外国留学生在我国高等院校学习，规模增速连续两年保持在10%以上。对比2016年，来华留学人数增加18.62%，我国也已成为亚洲最大留学目的国。

改革开放以来，随着我国国际地位、经济实力等各方面的提升，吸引了大量留学生来华学习交流，我国政府也始终重视和推进来华留学生管理工作。2003年，教育部制定了《2003年一2007年的教育振兴行动计划》，明确了“扩大规模、提高层次、保证质量、规范管理”的来华留学工作思路。然而，日益增长的来华留学生人数对我国的留学生日常管理工作提出了更高的要求，也暴露出我国在来华留学生日常管理方面的不足。

 **一、高校留学生日常管理中跨文化冲突的表现**

近年来，随着我国留学生教育事业的迅速发展，我国高校接收的留学生越来越多，这些留学生来自不同的国家和地区，说着不同的语言，有着不同的宗教信仰和生活习惯，与我国学生相比差异很大，需要面临文化差异带来的困难也非常多，这就给我国留学生管理工作带来了许多困难。一般来说高校留学生管理大致可分为教学管理和日常管理两大方面。其中日常管理包括签证管理、住宿管理、饮食管理、出行管理、活动社团管理等等。近年来我国高校留学生日常管理中暴露的主要问题有管理体制滞后、管理模式落后、管理的硬件设施跟不上等。与此同时，来华留学生面临的更大的问题存在于日常管理工作的跨文化冲突。

跨文化交际(cross-culture communications)指的是来自不同文化背景、生活环境的人们之间的交往。来华留学生在中国学习和生活，与中国人交往，是典型的跨文化交际行为。在这种环境中，相处和交流规则和本国文化背景相差甚远，语言和文化差异十分容易带来精神压力和适应困难，从而产生严重的跨文化冲突。与我国大学生相比，来华留学生需要面临跨文化冲突所带来的困境和压力。由于我国高校留学生日常管理理念和制度方面的不足，常常加剧了他们的心理压力和负面情绪。这些跨文化冲突容易造成留学生对留学国家的不信任与排斥，甚至会影响留学国家的国际评价和形象。

我国高校留学生日常管理中跨文化冲突主要表现在以下几个方面：

**（一）言语冲突**

在留学生日常管理中，言语冲突是最为直接和普遍的。在跨文化交流中，语言作为日常交往的主要工具，明显地反映着文化间的差异。来华留学生初到一个陌生的语言环境，在与管理人员的交流上极易产生障碍，从而造成理解有误，沟通不顺的难题。而管理者尤其是基层管理员往往对留学生国家的了解不多，忽视了跨文化交流中的注意事项，将自身习惯和交流方式附加于留学生，缺乏文化间的礼貌与尊重意识，容易造成来华留学生与管理者之间言语冲突。

**（二）非言语（交际）冲突**

在跨文化交流中，非言语交流也占据了很大部分，并且往往提供超过言语交流的信息量。非言语交流主要表现在声音、手势、穿着、生活计划、办事规则等。在高校留学生日常管理中要清楚非言语交流和文化之间的关系，有时非言语交流差异引起的跨文化冲突要比言语交流引发的冲突更加严重。因为非言语交流更多的是情感和思想的表达，如果不能充分了解留学生国家的非言语行为的含义便很容易产生误会和冲突。例如，在中国，中指和食指交叠表示数字“10”或“+”，而在美国、英国等欧美国家则表示“祝愿、期盼幸运”，在斯里兰卡则被视为“邪恶”，在荷兰被视为“诅咒”的象征。再比如，中国人在办公室可以同时面对几个人，处理几件事，西方人则严格遵循顺序规则，逐个处理；在中国，对于规定好的时间要做什么事情往往比较宽松，假如规定3点开会，如果人没有来齐大家也比较习惯稍微延后一会开始，而在西方人眼里则对这样的行为极其不满。

**（三）价值观冲突**

价值观是人们判断各种问题和事物，并作出反应和决策的基本标准，也是跨文化交流的重要组成部分。来华留学生来自不同的文化背景，生活环境，家庭教育，认知观念不尽相同。他们来到中国留学，还是习惯于用原有方式来处理相关事情，而我国部分管理人员还存在整体素质、专业性有待进一步加强的现象，容易用国内管理办法对留学生一概而论，所以容易导致跨文化交流中的价值观冲突和矛盾，给来华留学生管理造成障碍。

**（四）宗教信仰冲突**

国外许多国家的人们都有着自己的宗教信仰，而相对于我国，留学生们的宗教信仰差异也是造成跨文化冲突的一个重要方面。通常而言，我国高校的留学生管理中面临着各种宗教信仰融合的复杂环境，比如欧洲国家的留学生多信奉基督教，一带一路沿线东南亚国家的留学生多信仰佛教，而阿拉伯国家的留学生多信仰伊斯兰教，对饮食习惯有着严格要求。在这种情况下，不仅有着不同宗教信仰的学生之间会产生矛盾，而且由于管理人员了解较少或者不知道其宗教习惯，在交往中可能会造成冲突和矛盾，对留学生的日常管理产生阻碍，成为高校留学生日常管理跨文化冲突的典型。

**（五）制度冲突**

近些年来，随着我国留学规模的不断扩大，出国留学的留学生数量与来华留学生数量同步增长，使我国成为了世界上最大的海外学生输出国和亚洲最大留学目的国。虽然许多高校已经根据实际情况制定了相应的留学生日常管理制度，但由于留学生对中国管理制度的不熟悉以及日常管理范围不了解。同时，如果学校管理部门对制度的宣传和解读不到位，都会导致留学生和管理制度、管理人员的冲突。

 **二、高校留学生日常管理中跨文化冲突的形成原因**

根据上述表现，笔者将高校留学生日常管理中跨文化冲突的原因大致归纳为以下几点：

**（一）管理部门繁多，分工较为不明**

目前而言，部分高校留学生日常管理中涉及到的管理部门较多，如教务处、国际处、学生处、后勤处、保卫处等，留学生管理主体还包括留学生所学专业分属的各个学院。各部门分管事务各不相同，留学生往往需要奔波几个部门才能办成一件事情，且各部门间职责不明，分工不清，容易导致互相推脱的现象发生。对于处在不同文化环境且不熟悉中国办事制度的留学生来说，适应一个不同环境下的办事流程和规章制度已是一件难事，再遇上管理部门多，分工不明的情况，更容易对其造成困惑甚至产生冲突。

**（二）管理专业性较低，跨文化意识偏弱**

随着社会服务改革的推进，我国高校管理人员的素质与水平都得到了大幅度提升，但是某些高校还存在专业性偏低的情况，其中大多数人的外语水平不高，与留学生间的交流存在问题。来华留学生来自不同的文化环境和宗教信仰，他们往往是第一次远离故乡，远离熟悉的交流方式和人际关系，在这样一个不熟悉的文化背景和交往群体里难免会碰到许多学习和生活上的问题。同时，由于管理人员缺乏一定的跨文化意识，对留学生国家的背景知识了解不够，也是导致管理冲突的一个诱因**。**

**（三）管理制度尚不完善，执行力缺乏**

我国部分高校留学生的日常管理制度，通常是在中国学生的管理制度基础上融合了某些留学管理的特点修改而成，很多地方存在漏洞且不完善，针对来华留学生的特点制定的相关条款不够专业。同时，在对来华留学生的实际管理中，管理人员对留学生的态度普遍比较宽容友好，可能会出现某些轻微违规行为不进行处罚，而以通融为主的情况。比较突出的例子就是在留学生公寓管理中，一些留学生存在晚归、使用违规电器等行为，其已经触犯留学生管理制度，而部分公寓管理人员则只会以口头批评形式代替处罚，并没有严格按照规定执行，从而导致越来越多的留学生效仿，容易造成留学生管理制度的执行力下降。

**（四）差异性管理较强，学生交流不够**

在国内部分高校，对留学生的日常管理差异性很强，如建立专用食堂、专用浴室、专用商店、专用公寓且实行中国学生登记来访制度等，这种特殊化管理可能是出于关心的初衷，但往往造成来华留学生缺乏归属感，似乎要将他们与中国学生隔离起来，这样会使其丧失了与中国学生交往的机会。如今的留学生越来越具有全球性概念和思维，更重视留学期间的情感交流和思想交换。这样特殊化的管理阻碍了不同文化下的学生们交流，不利于文化间的互动和学习，从而产生跨文化冲突。

 **三、融合文化、化解冲突，做好高校留学生日常管理的建议**

**（一）引进高素质管理人才，培养管理队伍的跨文化意识**

来华留学生国家不同，文化背景不同，也有着不同的文化素养，在学习和生活中难免会遇到各式各样的难题和困境。引进高素质的管理人才不仅可以灵活应对与留学生的矛盾，提升服务质量，更可以为管理制度的建设贡献积极力量。另一方面，如果能引进相关小语种管理人员则对提升我国留学评价，推进来华留学生教育建设发挥重大作用。根据世界各国的留学生管理经验来看，一支专业的管理团队不仅应具有较强的学习能力，包括语言学习能力、计算机应用能力、创新管理能力，还要具备先进的管理理念、服务意识和跨文化意识。通过对留学生管理人员进行相关国家的文化、信仰、习俗等跨文化知识的普及，让其在了解国外历史文化的基础上，学习并尊重留学生国家的宗教信仰、风俗习惯，并融入到平时的工作当中，以便更好地和留学生交流，减少跨文化冲突事件的发生，为来华留学生提供水平更高的指导与服务。

**（二）丰富留学生校园活动，促进跨文化情感融合**

高校可以从留学生本身入手，多举办留学生活动，加强留学生组织和社团建设，与本国学生工作相结合，加强联系和交流，打破文化隔阂，促进中国学生和留学生群体在情感方面的融合。提供留学生组织、社团与本国学生的合作机会，互相吸纳成员，彼此学习、互相促进，通过各项资源整合，拉近留学生与本国学生的距离，从而促进中西文化友好传播与学习。学校应积极开设中国文化与历史讲座，引导留学生了解中国文化、感受中国文化、喜爱中国文化，使留学生能真正融入中国的文化氛围，尽力减小留学生因为文化差异而带来的“水土不服”，从而促进跨文化情感融合。此外，学校还应积极鼓励来华留学生与中国学生的交流互动，使双方学生能成为不同文化间传播交流的纽带，营造和谐的文化交流氛围。

**（三）简化程序、注重情感疏导，丰富留学生管理内涵文化**

在高校里，各个部门都可能与留学生的管理工作相关，复杂繁冗的工作程序容易降低留学生管理工作效率。留学生日常管理工作应该建立起一套包括饮食、住宿、考勤、活度、日常管理等的完整制度体系，理顺各部门间的关系，将留学生管理部门尽量整合至一个“留学生事务部”，在一个部门主体内解决留学生的日常管理问题。并与学校各部门间形成联动机制，避免不同部门办同一件事的情况，减少管理成本，提高管理效率。同时，留学生由于身在异国他乡，情感上难免会出现波动。所以，管理人员要注重与留学生的情感交流，通过在日常的交流中，形成师长、朋友的关爱，关心其心理需求与身体健康，疏导其不良情绪，化解因文化各异而产生的隔阂与误解。对于违法纪律的留学生，既不能一味纵容，也不能武断鲁莽，要刚柔相济进行教育，让他能够真正意识到错误，从而既丰富了管理内涵文化，又强化了管理制度权威性。

**（四）改善基础条件，提升留学生管理工作文化硬实力**

在化解跨文化冲突中，除了要丰富文化软实力内涵，还应进一步提升文化硬实力。目前，虽然大部分高校的留学生宿舍相对于中国学生的宿舍环境较好，但距离相关标准还存在一定差距，比如宿舍数量不够、硬件设施陈旧等问题。相比于普通学生，来华留学生流动性大，住宿时间短，对住宿条件要求高，其宿舍管理模式更适合于信息化、酒店化管理。随着“一带一路”的推进和国家建设“双一流”高校建设目标的提出，我国接收留学生的数量必定会逐年上升，为了满足其需要，留学生宿舍及其他硬件设施要得到充分改善，才能满足我国教育实力快速增长的需要。除此之外，我国教育服务领域逐渐对外开放，许多学校正在逐渐尝试与专业的管理服务公司合作进行留学生日常管理，如电子信息管理平台、酒店式管理平台等，通过社会上相关公司的专业管理模式，提升留学生的住宿体验。这不仅有利于高校留学生的日常管理，更能让来华留学生得到更好的留学体验，进而减少跨文化冲突。

 与时俱进地加强来华留学生日常管理正逐渐成为来华留学生教育的长期的课题和任务。在高校的留学生管理工作中,管理人员所面临的学生往往来自多个不同的国家、不同文化背景、不同民族、不同宗教信仰，鲜明的文化差异和潜在的跨文化冲突加大了留学生日常管理的难度，也对管理人员的跨文化素质提出了更高的要求。对来华留学生的管理要建立在相互理解，深化沟通的基础上专业化、规范化。既不能照搬中国学生的管理模式，也不能对来华留学生的行为无底线的宽容。只有这样才能在多元文化的和谐共融中，让来华留学生在中国的学习与生活更加顺利。

 **参考文献：**

 [1]崔方磊.“一带一路”倡议下高校留学生管理工作中存在的问题及解决方法——以陕西某高校为例[J].西部素质教育,2018,4(02):97-98.

 [2]邵丽,徐挺,陈文鹤.高校跨部门留学生管理困境与对策[J].宁波大学学报(教育科学版),2017,39(06):72-76.

 [3]席敬,曹红萍.高校后勤跨文化矛盾透视[J].高校后勤研究,2006，(04):22-24.

 [4]林岚.以跨文化适应视角浅析高校来华留学生的管理[J].北京教育(高教),2018，(04):38-40.

[5]朱国辉.高校来华留学生跨文化适应问题研究[D].华东师范大学,2011：53.

A Study on Cross-cultural Conflicts in the Daily Management of International Students in China

ZHANG Huan, WEN Ming, MENG Hao

(Chongqing University of Posts and Telecommunications, Chongqing 400065, China)

**Abstract:** Since the reform and opening up, China has made remarkable achievements in many fields, and its international status has been greatly improved. China has gradually become the largest destination to study abroad in Asia, and its educational status has been on the rise. However, the accompanying cross-cultural conflicts in the management of international students have also been gradually intensified, among which contradictions in daily management have been highlighted. By introducing main manifestations of cross-cultural conflicts, this paper analyzes their causes and puts forward some suggestions on the daily management of international students in colleges and universities.

**Key words:** international students in China; cross-cultural conflicts; daily management

（责任编辑：王培英）

1. 收稿日期：2018年09月25日

作者简介：张欢（1982—），女，四川乐山人，讲师，硕士，研究方向：思想政治教育；

 文铭（1981—），男，重庆合川人，副研究员，硕士生导师，研究方向：信息法学；

 孟浩（1995—），男，黑龙江尚志人，重庆邮电大学外国语学院2014级本科生。

基金项目：重庆邮电大学国际化教育研究项目《高校后勤服务中跨文化冲突在留学生管理中的应对》 （GJJY16－2－20）；重庆邮电大学教育教学改革项目《大数据环境下高校贫困生精准资助模式研究》（XJG1714）。 [↑](#footnote-ref-1)