

教 育 部 规 划 课 题

跨国公司外派人员 跨文化培训——理论与实证

高嘉勇◎著

南开大学出版社

责任编辑·王乃合

封面设计· 思创设计

ISBN 978-7-310-03021-7



9 787310 030217 >

定价：20.00元

教育部规划课题 (07JA630073)

跨国公司外派人员跨文化培训——理论与实证

高嘉勇 著

南开大学出版社

天津

图书在版编目(CIP)数据

跨国公司外派人员跨文化培训:理论与实证 / 高嘉勇
著. —天津:南开大学出版社, 2008. 10

ISBN 978-7-310-03021-7

I. 跨… II. 高… III. 跨国公司—企业管理—职工培训—
研究 IV. F276.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 151068 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人:肖占鹏

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542 邮购部电话:(022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 7.5 印张 212 千字

定价:20.00 元

如遇图书印装质量问题,请与本社营销部联系调换,电话:(022)23507125

前言

在经济全球化的趋势下，跨国公司应运而生并不断发展壮大，在世界经济中发挥着举足轻重的作用。从国际企业到多国企业、全球企业，进而最终发展成为跨国公司的过程中，企业的国际化水平不断提高。同时，劳动力跨越国界进行国际流动的趋势也在增长，这使得国家概念逐渐变得模糊。正如管理大师彼得·德鲁克所言：“跨国企业是一种多文化的组织”。跨国公司中劳动力的国际流动的发展是跟随公司的国际化经营水平慢慢发展起来的。起初，为了拓展海外市场，企业派市场销售人员到海外推销产品。随着企业国际化进程的发展，那些采取新设投资、并购、战略联盟等方式的跨国公司，不可避免地要把外派人员的范围扩大到技术和管理领域。

然而现实情况是，外派人员的工作效果并不理想。这主要体现在三个方面：提前遣返、工作效率低下、归国后流失率高。这些都被称为外派失败。有学者研究表明，美国公司的外派失败率为16%~40%。同时，外派失败对企业的损失也是惊人的。根据摩托罗拉公司的估计，一名失败的中层管理者每年损失为7.5万美元。外派失败的损失不仅仅体现在金钱上，对于公司而言，它可能会丧失国际经营的机遇；对于个人而言，会损害那些外派职员的发展通道。

分析导致跨国企业人员外派失败的原因，发现并不是由于业务技术方面的因素，而是由于文化的非技术性因素，即在心理、情感、价值观等方面的文化不适。母国的外派人员与东道国人员是来自不同文化背景的个体，不同的文化背景使外派人员在认知和行为表现上并不相同，这就产生了跨文化的不适应。解决文化因素的影响，最有效的

方法是实施跨文化培训。国外众多学者的研究表明：跨文化培训能够显著提升外派人员的人际技能、环境调适能力和工作绩效。

正因如此，本书以中国跨国公司外派人员的跨文化培训为研究对象，分析探讨跨文化培训对中国外派人员的影响。首先，本书阐述了国际跨文化管理的主要理论，并以此理论为基础，构建了一个综合的跨文化管理框架，以此作为跨文化培训的指导。其次，本书综合应用跨文化理论、人力资源开发相关理论，以国际上三个跨文化技能指标体系（BASIC, ISS, ICQ）作为理论基础，采用德尔菲研究方法，构建了首个中国外派人员跨文化技能指标体系。再次，本书以中国外派人员跨文化技能指标体系为基础，开发出适合中国外派人员跨文化技能的三个量表，即：跨文化自我心理管理能力量表、跨文化认知能力量表与跨文化人际交往能力量表，并以大样本（293）在行为层次衡量跨文化培训的效果。最后，本书对跨文化技能进行因子分析并萃取出三个维度（跨文化心理管理、跨文化认知、跨文化人际）的十个因子（责任与挑战、获取异文化信息、有效沟通、压力管理、跨文化自信心、行为举止、遵守异文化规则、尊重文化差异、建立联系和参加活动），采用路径分析的研究方法，评估了中国外派人员跨文化技能、跨文化调适、跨文化绩效的相关性。

本书在理论和实践上均有一定意义。在理论上，本书构建了为中国外派人员设计的跨文化技能指标体系。该指标体系的构建填补了我国外派人员跨文化技能研究的空白。在实践中，本书的结果将对外派人员个人、中国跨国公司具有一定的指导意义。跨文化技能指标体系为培训中国外派人员的跨文化技能提升明确了方向，为未来的外派成功提供了预测器；并为中国跨国企业和跨国公司在华子公司提供了衡量跨文化培训效果的标准。

本书证实了跨文化培训对中国外派人员跨文化技能具有显著性影响。但是，目前跨文化培训对中国外派人员的跨文化技能、跨文化调适和跨文化绩效的影响程度逐级递减，即中国外派人员跨文化培训的迁移力度较低，其效果只能局限于对外派人员跨文化技能的显著性影响，而对其跨文化调适和跨文化绩效的影响仍十分微小。

中国跨国公司外派人员跨文化培训的研究有广阔的前景，本人愿与各位读者共同探讨中国跨文化培训的相关问题，愿就本书提出宝贵意见的读者，请写信至：<fgaojy@126.com>。谢谢！

高嘉勇

2008年8月

目 录

第一章 跨文化管理理论	1
第一节 跨文化培训的研究背景	3
第二节 跨文化管理相关理论	8
第二章 跨文化培训相关理论	29
第一节 跨文化技能的相关研究	29
第二节 跨文化培训方式的相关研究	35
第三节 跨文化培训内容的相关研究	41
第四节 跨文化培训设计理论与模型的相关研究	46
第五节 跨文化培训效果衡量的相关研究	59
第三章 研究设计	64
第一节 研究假设与变量界定	64
第二节 研究样本的选择	71
第三节 分析方法	72
第四章 跨文化技能的衡量研究	75
第一节 跨文化技能指标体系的构建基础	75
第二节 跨文化技能指标构建过程与结果分析	80
第三节 跨文化技能量表的设计与预测试	85
第四节 样本结构分析	89
第五节 跨文化技能量表的质量分析	93
第六节 有关跨文化技能的假设检验	98
第五章 跨文化调适的衡量研究	112
第一节 跨文化调适量表的设计与预测试	112

第二节 跨文化调适量表的质量分析	116
第三节 有关跨文化调适的假设检验	118
第六章 跨文化绩效的衡量研究	130
第一节 跨文化绩效量表的设计与预测试	130
第二节 跨文化绩效量表的质量分析	134
第三节 有关跨文化绩效的假设检验	137
第七章 结论与建议	153
第一节 中国外派人员跨文化技能指标体系研究结论	154
第二节 有关跨文化培训效果的假设验证	157
第三节 对中国外派人员跨文化培训的建议	164
第四节 研究的不足及对未来研究的建议	167
附录	169
参考文献	214

第一章

跨文化管理理论

跨文化技能是指个人与异文化背景人们进行交流时应具备的综合能力,也就是在此过程中处理遇到的文化差异、矛盾冲突等问题的能力。跨文化技能对于跨国企业的外派人员具有十分重要的意义,是外派人员在到达东道国后进行有效的跨文化调适、提升跨文化绩效的前提条件。对于企业本身来说,跨文化技能指标是外派甄选和跨文化培训的主要参考标准。

在培训与开发研究领域,针对跨文化技能培训的项目被称作跨文化培训。跨文化培训是任何试图促使个体在异文化环境中进行有效调适、提升工作绩效的培训项目。国外许多学者从跨文化培训有效性的视角对跨文化培训进行了定义,被广泛接受的定义来自美国学者O'Brien,他认为跨文化培训是:“能够通过提供跨文化知识使个体掌握跨文化技能,减少在东道国的误解与不恰当行为,从而形成有效的跨文化交际技能的培训”。

随着全球化进程的加速,越来越多的企业走出国门,在全球范围内寻求资源的有效配置。企业的跨国经营成为其发展的一种必然趋势。到2003年,大约有6万家跨国公司在世界范围内雇用了超过4500万的员工,这个数字是1990年的两倍。相关研究预计到2010年,这个

数字会增加到 7500 万 (Schuler, 2003)。“十五”期间,中国境外投资增长率年均 65%,呈持续增长的趋势(《世界投资报告》,2006)。这种全球化经济发展的新格局不但要求跨国企业具有全球化的眼光,而且需要建立一个全新的、更高标准的跨文化培训设计与实践,以提升外派人员应对日益增加的文化冲突的能力。因此,跨文化培训在全球企业界已经逐渐成为其发展战略的重要组成部分,在培训与研发领域里也是重要的研究项目。国际跨文化研究的专家们提出跨国企业需要开发雇员的跨文化技能,以保证快速适应东道国环境并创造高绩效。跨文化培训能够帮助外派人员提高跨文化技能,高效地处理文化冲突。现今,跨文化培训已被公认为是一项促进跨文化交际技能的重要管理方法。跨文化培训使外派人员和跨国企业在诸多方面受益,总结如下:

(1) 有利于提高外派人员的跨文化心理管理能力、跨文化认知能力和跨文化人际交往能力 (Black, 1990); (2) 有利于提高外派人员的跨文化调适与跨文化绩效; (3) 有利于降低外派失败率,避免因外派失败给企业造成的高额损失; (4) 有利于跨国企业对海外子公司进行管理与监控 (Adler, 2001; Mintzberg & Gosling, 2002); (5) 有利于跨国公司实施和配合其全球战略。

21 世纪,中国企业正开始快速走向国际化。中国跨国经营企业已从原来的单一的外派营销人员和设立办事处,演进为对外直接投资,兴办独资或合资公司。随之而来的是日益凸现的文化冲突和由此带来的对企业海外经营绩效的负面影响。中国的企业界需要大量的既有专业知识,又有跨文化技能的外派人员。但遗憾的是,通过对国内文献的梳理,作者发现在中国(大陆)针对跨文化技能体系和跨文化培训的研究甚少。相关研究大多数还只是停留在对国际相关的跨文化理论的分析与评述上,忽视了跨文化理论在中国本土的应用。

跨文化技能体系与跨文化培训的构建与规划应该以国际相关成熟的跨文化理论为基础,在此基础上结合中国的经济发展状况与中国企业的实际发展需求,建立一套具有较高实效性和针对性的中国外派人员跨文化技能指标体系和跨文化培训项目。鉴于此,本书研究的目的如下:

(1) 构建以中国外派人员为研究对象的跨文化技能指标体系。

(2) 以该体系的指标为标准,以调查研究的方法来实证跨文化培训对于跨文化调适和跨文化绩效效果的影响。

此项研究对于中国乃至世界的跨文化管理具有重要的意义:一方面弥补了中国在跨文化管理领域针对跨文化技能与跨文化培训方面的研究空白,另一方面为世界跨文化管理领域增添了以中国本土外派人员为对象的研究成果。

第一节 跨文化培训的研究背景

近几年来,随着中国加入 WTO,中国企业的海外直接投资进入到一个蓬勃发展时期,中国跨国公司规模、数量和海外投资额均在迅速增长。在规模上,在《2006 年世界投资报告》公布的全球 100 家最大的发展中国家和地区跨国公司排序中,来自中国的跨国公司占一半。其中,25 家来自中国香港特别行政区,15 家来自中国台湾省,10 家来自中国大陆(中信、中远、中建、中石油、中化、TCL、中海油、五矿、中粮和京东方)。在数量上,至 2006 年 6 月底,中国累计成立境外投资企业 9900 多家,分布在全球近 170 个国家和地区(《2006 年世界投资报告》)。在投资额上,中国跨国公司的对外直接投资已步入较快发展期。2002 年至 2006 年的 4 年间,中国对外直接投资年均增速为 5.6%,至 2006 年 6 月底,中国对外直接投资累计净额 636.4 亿美元(《2006 年世界投资报告》)。

随着中国经济持续、快速、稳定增长,国际著名跨国企业加速在中国的投資。截至 2006 年 9 月,来华投資的国家和地区近 200 个,累计对华投資规模超过 6600 亿美元,世界财富 500 强跨国公司中,已有 480 多家来华投資兴业。中国已成为全球第三大外資直接投資接受国、全球发展中国家最大的外資直接投資目的地(商务部新闻办公室,2006 年 2 月)。

随着中国跨国企业迅速走向世界和国际跨国公司相继进入中国,

中外文化之间的差异已经成为双方合作的无形障碍(范征、张灵, 2003)。跨文化技能正成为影响中国外派人员(个人)绩效的重要影响因素。因此, 跨文化培训已经开始引起中国跨国企业的重视。但是, 在跨文化培训领域的理论和实践方面, 中国与开展跨文化培训较早的美国、加拿大、日本和澳大利亚等国在成果上相差甚远。

国外对跨文化培训的研究始于 20 世纪 70 年代, 经过近四十年的发展, 目前国际上对于跨文化培训与跨文化技能的理论已经较为成熟。美国、日本、澳大利亚、加拿大等国的学者们对跨文化理论、跨文化培训的内容、跨文化培训的方法、跨文化培训的场所选择(Bernnett, 1986; Triandis, 1995)、跨文化培训的效果衡量等方面, 在理论构建和实证研究上都取得了很多成果(Black, 1990; Bhawuk & Brislin, 2000)。

在跨文化培训研究领域, 目前公认的跨文化培训的结果是提高了外派人员的跨文化技能, 而跨文化技能的提升会改善外派人员的跨文化调适和跨文化绩效。因此, 对跨文化技能指标的研究成为国外学者研究的重点。他们从不同的研究视角提出跨文化技能指标。其中, 有代表性的有: 跨文化技能的三个维度指标(Black, 1990); 跨文化胜任力的三个维度指标(Bennett, 2001; Chen & Starosta, 1996; Fritz, 2001; Muller and Gelbrich, 2001; Ting-Toomey, 1999 etc.); 跨文化技能体系(Kays, 2004)和跨文化胜任力体系。总体而言, 跨文化技能指标体系是跨文化培训设计、跨文化培训实施、跨文化培训效果衡量的基础, 是跨文化培训的基石。(Church, 1982; Mendenhall & Oddou, 1985)。

科学的跨文化培训方法有利于提高跨文化技能培训的效果。在多种跨文化培训方法中, 文化同化方法是一项最早建立而且在国际上广泛应用的跨文化培训方法(Chemers, 1969; Fiedler, Mitchell & Triandis, 1971; Gudykunst & Hammer, 1983; Landis & Miller, 1973; Malpass & Salancik, 1977; O'Brien, Fiedler & Hewett, 1970; Brislin & Bhawuk, 1999)。经过几十年的理论探讨和实证研究, 跨文化培训领域的学者和实践者相继开发出行为模拟、角色扮演、行为修正等新的培训方式。国外学者通过选取不同的研究对象, 证实了对应于不同的跨文化培训内容, 应该选取不同的跨文化培训方式(Brislin & Cudhner, 1986;

Kraemer, 1974; Harrison, 1992)。

相对于跨文化技能、内容和方式的研究,国外学者对跨文化效果的实证检验的研究在 20 世纪 90 年代才开始。其中具有代表性的是 Black 在 1990 年进行的跨文化培训效果评估研究,该研究从反应层级证实了跨文化培训与跨文化技能、跨文化技能与跨文化调适的正相关关系 (Deshpandey & Viswesvaran, 1992)。此后,国外学者相继开发出对跨文化技能培训效果更高层级(学习和行为层级)的评估量表。其中,被国际跨文化培训领域广泛认可的三大跨文化技能量表是:跨文化交际技能量表 BASIC (Koester & Olebe, 1998); 跨文化敏感性量表 ISS (Chen & Starosta, 2000); 跨文化人际交往量表 ICQ (Buhrmester, 1988)。这些跨文化培训评估量表能够将跨文化培训的效果准确地反馈给培训部门,有利于及时对培训方法和培训内容作相应的调整,提升跨文化培训的效果。作为跨文化培训设计的基础,跨文化技能指标从外派人员的角度和东道国的实际需求出发,保证了外派人员跨文化培训项目的高效性。

与国外成熟的跨文化培训相关理论与成就相比,中国国内的跨文化研究仍处于探索阶段。这体现在四方面:(1)国内的跨文化培训相关研究起步晚。国外的研究始于 20 世纪 70 年代初,中国对跨文化培训的研究始于 20 世纪 90 年代中期。(2)跨文化培训的研究领域窄,国内的相关研究主要集中在对跨文化培训方法的理论探讨(徐国兴, 1996; 陈辉, 2003; 范征、张灵, 2003; 吴秀芝, 2006; 刘冰、索志林, 2006)。(3)跨文化培训实践单一。中国跨国企业的跨文化培训方法主要以讲座(高海珊, 2006; 杨军红, 2002; 周长伟, 2003; 范征, 张灵, 2003)和行为修正为主(叶海、吴荣先, 2006; 范征、张灵, 2003); 内容上以跨文化认知培训为主。(4)跨文化理论薄弱。到目前为止,还没有适合衡量中国外派人员的跨文化技能指标体系。由于缺乏跨文化技能评估指标,极少有中国跨国公司对跨文化培训的效果实施评估。

尽管中国的跨文化培训与效果衡量研究与国际的相关研究相比有一定的差距,但随着中国跨国公司实施国际化战略,跨文化培训正

在逐渐突显其重要性,跨文化培训在中国的发展前景十分乐观。

目前,中国跨国企业和投资中国的跨国公司的中国外派人员跨文化培训发展较慢,本研究分析和总结出以下两个原因。首先,中国跨国公司的的发展仍属于初级阶段。企业的国际化经营一般都经过三个国际化阶段,即商品出口阶段(在海外设立办事处);国外生产阶段(在国外直接投资建厂生产);跨国公司阶段(在几个国家建立生产基地)。显然,目前我国大多数跨国企业仍然处于第一阶段;极少数跨国企业处于第二阶段,例如海尔集团在美国南卡罗莱纳州建立冰箱厂。但与现已处于第三发展阶段的国际大型跨国公司(如吉列、雀巢、通用电器等)相比,中国跨国公司的国际化经营还不够成熟。因此,中国外派人员对跨文化技能培训的需求刚刚凸现。其次,投资于中国的国际跨国公司在将中国员工外派回母国时,主要是技术研修和充当中层管理人员,中国外派人员的期限相对较短(三个月到一年)。因此,跨国企业对于中国外派人员的跨文化技能的培训的重视度较低。

但是,随着中国公司国际化的加速,对外派人员跨文化技能培训和培训效果评估的需求正迅速增加。根据投资发展周期理论,当人均国民生产总值在2500~4750美元之间时,发展中国家对外直接投资将有显著的增长。中国发改委副主任张晓强(2006)预计,2010年中国人均GDP将达到2400美元。这个数字已经基本达到邓宁提出的第三个阶段。也就是说,预计在未来的3~5年,中国跨国公司 will 进入对外直接投资的迅猛发展期,因此,建立适合中国跨国公司外派人员的科学、系统的跨文化技能指标体系、开展跨文化培训和培训效果评估研究,不仅可以填补我国跨文化培训的研究空白,而且对于中国跨国公司的海外经营将会有很高的理论价值和应用价值。

一、研究目的

本研究的目的有三个:

第一,通过对国内外有关跨文化理论的研究成果,特别是对影响深刻的五大理论的梳理,本书构建了一个跨文化管理的综合框架,以作为跨文化培训设计理念的基础。

第二,探索并构建中国外派人员的跨文化技能指标体系,并以此为基础衡量中国外派人员跨文化培训设计(培训内容、培训方式、培训场所)对跨文化技能、跨文化调适、跨文化绩效的影响,从而为跨文化培训的改善提供依据。

第三,解释受训者个人特征(性别、年龄、部门、职位、教育背景)和文化距离对跨文化技能培训的影响,从而为跨文化培训的设计提供建议。

二、研究框架与章节安排

(一) 研究框架

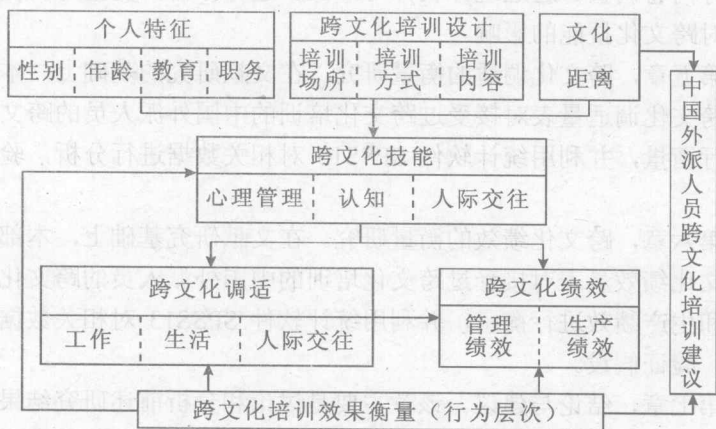


图 1.1 研究框架

(二) 章节安排

本书共分为七章,每章的具体研究内容如下:

第一章,跨文化管理理论。具体介绍跨文化培训的研究背景和跨文化相关理论。

第二章,跨文化培训相关理论。该章介绍和分析相关理论基础,在回顾前人理论基础进行了评价和总结,从中探讨对于本研究的意义。内容包括跨文化技能;跨文化培训模式;跨文化设计和方式;跨

文化效果衡量的相关研究。

第三章, 研究设计。在文献研究基础上提出研究假设, 界定概念, 选择研究样本与研究方法, 为整体研究明确思路。

第四章, 跨文化技能的衡量研究。首先, 本研究构建了中国外派人员跨文化技能指标体系。在文献研究基础上, 本研究拟选择 40~60 名人力资源领域的研究专家、资深人力资源经理和有丰富外派经历的高级管理人员构成德尔菲专家小组。经过两轮德尔菲问卷调查, 在专家意见比较一致基础上, 构建中国外派人员跨文化技能指标体系。然后, 本研究以此指标体系为基础, 开发了跨文化技能量表, 经过预测试并修订后, 对天津地区中国跨国企业和国际跨国公司的中国外派人员进行问卷调查。通过统计软件 SPSS13 进行分析, 衡量跨文化培训设计对跨文化技能的影响。

第五章, 跨文化调适的衡量研究。在文献研究的基础上, 本部分采用跨文化调适量表对接受过跨文化培训的中国外派人员的跨文化调适进行衡量, 并利用统计软件 SPSS13 对相关数据进行分析, 验证假设。

第六章, 跨文化绩效的衡量研究。在文献研究基础上, 本部分采用跨文化绩效量表对接受过跨文化培训的中国外派人员的跨文化管理绩效和生产绩效进行衡量, 并利用统计软件 SPSS13 对相关数据进行分析, 验证假设。

第七章, 结论与建议。该章主要是讨论和分析前述研究结果。阐述论文的基本观点, 叙述本研究的创新和不足, 为以后的研究明确发展方向。同时为中国跨国企业和国际跨国公司的中国外派人员跨文化培训的改善提出建议。

第二节 跨文化管理相关理论

随着全球化进程的加速, 越来越多的企业走出国门, 在全球范围内寻求资源的有效配置, 在更广阔的范围内寻求发展。企业的跨国经