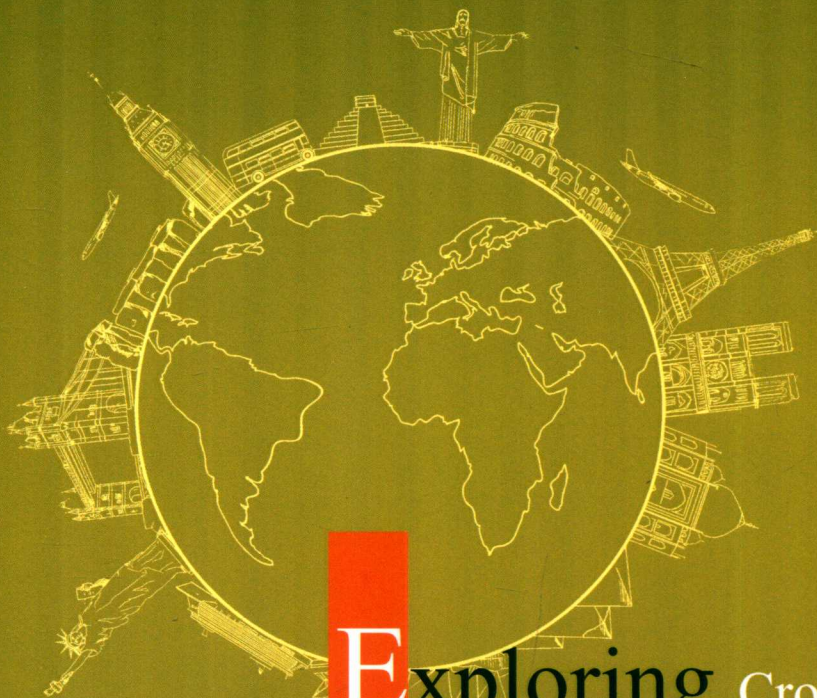




Exploring Cross-cultural Conflict Management via Expatriate's Adaptability | A Meta-Analytic Modelling Approach

基于外派适应性的 跨文化冲突模型研究及应用

张颖◎著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

E Exploring Cross-cultural
A Conflict Management via Expatriate's
Adaptability A Meta-Analytic
Modelling Approach

**基于外派适应性的
跨文化冲突模型研究及应用**

张颖◎著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

基于外派适应性的跨文化冲突模型研究及应用/张颖著. —北京: 经济管理出版社, 2018. 6

ISBN 978-7-5096-5778-2

I. ①基… II. ①张… III. ①文化交流—研究 IV. ①G115

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 094348 号

组稿编辑: 陆雅丽

责任编辑: 陆雅丽

责任印制: 黄章平

责任校对: 张晓燕

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京玺诚印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm×1000mm/16

印 张: 13

字 数: 185 千字

版 次: 2019 年 1 月第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-5778-2

定 价: 68.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前 言

全球化加速了人力资本在国家之间的流动，中国企业国际化进程使得外派任务增幅迅猛，海外作业中跨文化冲突导致的境外企业投资风险骤然增加。近年来发达国家民粹主义抬头，反全球化思潮不断涌现，一些国家转向贸易保护主义，这给中资企业国际化进程和“一带一路”建设带来巨大挑战。在这一背景下，中资企业需争取主动迎接“一带一路”沿线国家可能出现的变化，提升合作效率和外派效用，降低外派风险，以减轻欧美国家市场收缩给中国带来的贸易压力。当前，表现为不同程度的个体文化智力和不同外派文化流向带来的外派冲突与适应性问题，越来越对企业国际化乃至全球化进程产生重要的影响。可见，结合目前国内外外派趋势和特点，深入研究中资企业面向“一带一路”沿线国家外派的跨文化冲突，及其外派适应过程的内在规律，不仅具有深远的理论价值，还具有重大的实用价值。正是基于上述研究背景，本书从文化智力视角切入，充分考虑文化距离不对称性因素，针对“一带一路”沿线国家典型中资企业对外投资，特别是频发的跨文化冲突风险背景下，对外派适应和冲突化解进行理论和现实考察，建立科学的文化距离测度指标，并据以对不同文化流向不同外派个体间存在的外派适应性现象进行有效度量，构建外派管理综合模型，提出企业对外投资外派管理的对策方案和跨文化冲突的分层应对策略，以期能够帮助我国企业有效预防对外投资风险，防范跨文化冲突事件的产生，提高国际人力资源管理绩效。

本书针对主要概念、实证对象、理论模型和研究方法进行了详细分析和阐述。在主要概念上，分别对外派适应性、跨文化冲突、文化智力和文化距

离不对称性进行了界定和区分。在实证对象上,选择大型中资企业面向“一带一路”沿线国家外派为实例,分析外派国际作业受跨文化差异冲击情况下,相关外派主体(包括个体和群体)与东道国当地客户或合作伙伴互动时爆发的典型跨文化冲突事件,并对外派主体适应性现象及规律进行全面概括。在理论模型和研究方法上,对后续建模和实证要涉及的结构方程模型和定性比较分析求解算法分别进行了概述。

在文化测度的理论问题上,笔者基于文化智力与外派适应性相互关系的理论推导进行主变量动态关系模型构建,提出了文化距离不对称性的概念及其具体量度与应用,并结合文化距离不对称性的内涵与特征,构建了国际作业的文化流向动态建模思想,设计了不同外派岗位个体适应性的预判方法,这也是定性比较分析方法在本研究领域的首次尝试。本书同时针对多主体进行系统分类对比描述,就外派管理层与非管理层不同外派主体文化智力差异水平进行外派适应性现状的基础性探索。现有外派研究在考察宏观环境变量时多立足于静态对称性文化距离的统一建模与实证,尚未考虑动态文化流向差异导致的文化距离不对称性因素。相信根据文化流向的变化规律与组织外派岗位差异的交互调节作用,用动态关系模型加以描述,立体化视角展现宏观、中观和微观层面动态变量关系的引入恰好能有效概述和拓展此类研究背景。上述相关研究成果分别录用和发表在 *Cross-cultural Management: An International Journal*、*Human Resource Development Review* 期刊上。

考虑到各类企业、政府需要找到化解跨文化冲突的方法路径问题,以及跨文化冲突发生的非连续性、突然性、差异性和强破坏性,本书以外派个体文化智力为切入点,立足前向研究视角,提出基于外派适应性和基于文化距离不对称性的多情景设置的跨文化冲突预判方法,并实证检验与修正研究所揭示的机理、构建的模型、设计的方案与方法,分别运用基于外派适应性的跨文化冲突预判模型,以及基于国际作业文化流向和组织外派岗位交互调节效应的文化距离测度方法,进行以中资企业外派为对象的实证,通过实证分析外派适应与冲突,进而提出企业外派跨文化冲突应对策略。上述相关研究

成果录用和发表在 *International Journal of Conflict Management*、*Asia Pacific Journal of Management* 期刊上。

此外,本书针对当前中国企业加快“走出去”步伐的背景下,特别是企业融入“一带一路”的现状下外派个体差异的深入研究,对外派人员的甄选、培训、激励、绩效、劳动关系、外派失败风险防范等国际人力资源管理实践指导方面的尝试有助于拓展中国企业“走出去”的人员管理的实践范围。中资企业国际化进程使得外派任务增幅迅猛,海外作业中跨文化冲突已成为外派任务中的一种常见现象,并且对全球外派,特别是对正处于高速发展并逐步开放的中资企业将产生重大影响。故本书针对企业外派跨文化冲突问题进行的动态关系建模与实证研究符合习总书记对外直接投资的发展要求,对中资企业“走出去”战略和“一带一路”建设不仅具有理论价值,还具有显著的实践意义。通过跨境组织外派适应动态实证研究,对组织外扩的可持续健康发展、改善不同文化间的和谐关系具有现实意义,更对科学地指导人员派遣策略提供了思路。

总之,本书从理论建模与实际运用的角度,研究了大型中资企业对“一带一路”沿线国家外派适应性与跨文化冲突预判和应对的问题。本书揭示,文化测距需考虑文化流动方向所体现的动态不对称性因素的影响,方能系统描述外派适应与冲突化解的方法和路径。同时,外派适应不能单一地从组织绩效角度来衡量,外派成败的关键不仅取决于外派人员的业务能力和东道国文化的异质性,更取决于外派的文化层次和文化流向、多个利益相关群体、外派岗位差异和外派个体文化智力高低,故立足文化智力和文化距离不对称性的外派模型与实证的跨维度外派适应全景综合评价更准确、更科学。相信上述有关模型与实证的研究能为文化距离测度和跨国组织管理理论提供更匹配和更科学的模型与方法,并且能为外派冲突管理和国际人力资源管理理论和方法的进一步完善提供依据。

在本书编写过程中,参考了国内外相关文献资料,书后对应列出了主要参考文献。本书的出版得到了云南财经大学和经济管理出版社的大力支持,

在此表示衷心的感谢。同时，也衷心感谢上海国际商会、云南省商务厅、云南省建设投资控股集团有限公司国际工程部、中国水利水电第十四工程局海外事业部、云南省驻马来西亚商务代表处、中国云南国际经济技术合作公司云南省驻菲律宾商务代表处和相关操作人员对本书提供的大力协助。尽管作者做了不少努力，想奉献给读者一部较为满意的外派管理著作，但由于水平有限，书中难免存在疏漏和错误之处，恳请读者多提宝贵意见。此外，本书的部分研究还得到了中国国家自然科学基金（项目编号：71762033）、云南省哲学社会科学规划项目（项目编号：YB2015086）和澳大利亚查尔斯特大学国际合作研究基金的联合资助，在此一并表示感谢。

最后，谨以此书献给那些爱我以及我爱着的人们，献给学路跋涉的同仁和无意间看到此书的人，致敬艰辛而美好的人生！

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 问题的提出	1
1.2 研究意义	4
1.3 本书的理论创新	7
1.4 本书的主要研究方法	8
1.5 国内外企业外派现状分析	10
1.6 本书的基本思路与分析框架	18
第 2 章 理论基础与主变量分析	23
2.1 文化距离不对称性	23
2.2 外派适应性的界定	26
2.3 文化智力的构念	29
2.4 跨文化冲突管理	34
2.5 文化智力、外派适应性与跨文化冲突三者关系评析	41
2.6 总结评述	43
第 3 章 研究假设与模型构建	47
3.1 基于个体文化智力的外派适应性研究	48
3.2 文化距离与外派岗位的交互调节效应	53

3.3	跨文化冲突的中介效应	56
3.4	外派适应性与跨文化冲突类型预判	59
3.5	外派适应性与冲突管理方式	61
3.6	模型构建	63
第4章	中资企业对“一带一路”沿线国家外派的实证	69
4.1	典型调查选点	70
4.2	数据收集处理	72
4.3	测量工具的选择	73
4.4	样本适应性及样本特性	82
4.5	信度和效度问题	83
4.6	数据分析计划	85
第5章	数据统计与结果分析	95
5.1	初始分析及描述性统计分析	96
5.2	验证性因子分析 (CFA)	99
5.3	结构方程模型分析	103
5.4	基于外派适应性的跨文化冲突预判	109
5.5	定性比较分析	116
5.6	小结	128
第6章	结论与建议	131
6.1	宏观分析结论	131
6.2	微观分析结论	135
6.3	对策建议	138
6.4	结语	148

附 录	151
附录 A 调查问卷	151
附录 B 本书缩写	178
参考文献	181

第1章 绪论

1.1 问题的提出

“人”是企业生产率的核心要素，是一切管理的本源。企业国际化的核心要素是包括管理层和非管理层在内的“人”的流动（IMP），即人员外派。外派适应性（expatriate adjustment）既决定着人员外派成功与否（Caligiuri & Lundby, 2015），又决定着企业国际化的成败。麦肯锡 2017 年统计数据显示，过去 20 年里全球大型企业外派案例中真正取得预期效果的比例不到 50%，而中国 67% 的海外作业不成功。据美世（Mercer, 2015）调查统计，全球跨国企业外派失败的离职成本平均每人高达 200 万美元。由于外派人员难以适应东道国文化而提早归国的比例高达 16%~40%（Harzing, 2009）；而经历外派不适应（maladjustment）却没有提早归国的外派人员所导致的间接损失甚至更大（Andreason, 2003），包括国际作业（IA）中跨文化冲突的爆发、跨国企业海外市场占有的丧失、与东道国政府部门及合作伙伴之间的关系紧张，以及海外受挫经历对个人和家庭带来的社会和心理影响等。

而当前，发达国家民粹主义抬头，反全球化思潮不断涌现，一些国家转向贸易保护主义，这为中资企业国际化进程和“一带一路”建设带来巨大挑战。在这一背景下，中资企业需争取主动迎接“一带一路”沿线国家可能出

现的变化,提升合作机会和外派效用,以减轻欧美国家市场收缩给中国带来的贸易压力。近年来,中资企业国际化进程使得外派任务增幅迅猛,海外作业中跨文化冲突导致的境外企业投资风险骤然增加。据《2016 年度中国对外直接投资(FDI)统计公报》统计,截至 2015 年底,中国 1.85 万家境内投资者设立对外直接投资企业近 3 万家,分布在全球 186 个国家(地区);2016 年 1~11 月,中国对“一带一路”沿线国家的直接投资流量增加到 136.6 亿美元,与沿线国家新签对外承包工程合同额 1004 亿美元,同比增长 40.1%。1~11 月,沿线国家对华投资新设立企业 2472 家,同比增长 27.3%,实际利用外资 63 亿美元。中资企业人员外派主要有三个类别,分别为工程项下外派、劳务合作外派及其他项目人员的外派,总数从 2011 年的 45.2 万人到 2015 年 11 月的 53.6 万人,增长率达 14.7%。对外投资增长和外派人员增加表明中国主动融入国际化的步伐越来越快,力度越来越大。以本书数据收集所选取的云南省中资企业外派为例,由国家发改委主管的中国投资协会海外投资联合会(以下简称海联会)2014 年在昆明举办海外投资新年论坛交流会,讨论中国未来 10 万亿美元的全球采购机会,本土企业如何利用国家政策发展为跨国企业。海联会预测云南企业人力、产品、资本大规模“走出去”将成为不可阻挡的趋势。自中国—东盟自由贸易区启动以来,在“桥头堡”和“一带一路”倡议背景下,截至 2015 年 4 月,云南省共有 484 家企业在境外投资,双边在相互投资、承包工程、劳务合作等领域的互利合作卓有成效。2016 年 1~11 月,云南省新批境外投资企业 86 家,对外实际投资 15.47 亿美元,同比增长 23%。2005 年至 2016 年 11 月底,云南省境外投资企业(机构)已达 686 家,对外实际投资累计达 73.3 亿美元。2016 年 1~11 月,云南省累计派出外派劳务人员 8990 人,比 2015 年同期减少 8%,外派劳务基地累计派出 3391 人。截至 2017 年第一季度,云南省累计外派各类劳务人员 102678 人,期末在外人数 14156 人。由于投资快速增加、规模不断扩大、人员流动频繁,境外投资中人员的外派适应问题成为企业“走出去”战略成败的关键。

然而,《中国企业国际化报告 2014 年度蓝皮书》和商务部 2017 年统计资料均显示,近年来因管理模式差异、薪酬政策差异、社会环境差异、竞标方式差异、劳资关系差异、工作条件差异、宗教派别差异、意识形态差异出现的罢工、破坏生产、毁约等各类跨文化冲突事件大幅上升。目前中资企业国际化仍处于初期阶段,外派适应的动态变化规律、外派人员培训协调机制等方面是否存在问题,外派个体差异、岗位种类、东道国文化距离是否对外派适应成败有显著预测,有必要对上述因素进行深入研究。2005~2014 年发生的 120 起“走出去”失败案例中,超过 50% 是“人为”因素导致的失败,《中国境外投资企业 2014 年度会计报表》显示境外企业平均亏损数量占 22.8%,而中央企业 2000 家境外企业亏损占 25.6%,如果扣除持平项目,真正实现盈利的企业比重不到总量的 30%。研究表明,中国企业境外投资风险与企业外派人员适应性密切相关,外派适应性成为引发企业对外投资中跨文化冲突的主要风险,亟待重视和研究(赵曙明,2007;王玉梅,2014)。

追踪当前外派研究的最新发展趋势,Earley 和 Ang (2003) 在哈佛商业评论中提出的文化智力(cultural intelligence)是十余年来管理学领域的一个新兴概念。在此之前,McCrae 和 Costa (1987) 开发的“大五”(big five personality)人格要素作为个体差异,被广泛应用到跨文化适应和冲突管理的研究中。虽然人格特征是较为稳定的个体特征,但冲突管理和外派适应是复杂的心理过程和社会化过程,具有动态变化的特征。用稳定的人格特征来预测外派适应和冲突的动态变化过程,忽略了外派适应和冲突管理的动态变化性,在实践中难以有效解决现实问题。文化智力作为个体元认知、认知、动机和行为四个维度信息方面普遍的差异特征,能对包括跨文化冲突在内的多维结果变量进行有效干预,可以通过培训获得提升,能弥补传统研究中依赖“大五”人格要素中单一、稳定、静态的个性维度作为个体差异的不足,中资企业外派的跨文化冲突风险与外派人员的文化智力紧密关联。企业外派人员作为企业委托授权管理的主体,面对境外投资项目的信息处理和风险判断,个体文化智力必然反映出对投资项目管理的能力和素质,这是本书研究的重要

背景依据。

此外,文化距离(cultural distance)是目前国内外外派冲突管理研究常用的一个宏观环境变量,但大部分研究在使用文化距离时基于同样的传统假设,即文化距离越大,外派适应越难,冲突越频繁。这种对称性假设的缺陷在于忽略了文化距离中文化流动的方向性,而文化距离受文化流动方向的影响具有不对称性的特征。可喜的是,新近部分学者(Selmer et al., 2007; Zhang, 2013, 2015; Zhang & Oczkowski, 2016)提出文化距离不对称性(cultural distance asymmetry)的概念,是对当前跨文化研究中文化距离的重要更新发展,也是本书将通过实证研究检验的关键点。故本书的研究目的是针对“一带一路”倡议下中资企业对外投资,特别是频发的外派冲突背景,对典型中资企业外派个体和群体案例进行理论和现实考察,从微观个体层面文化智力视角切入,充分考虑中观组织外派岗位差异和宏观层面文化距离不对称性因素,建立基于外派人员个体动态适应性的外派冲突预判模型,并以大型中资企业对“一带一路”沿线国家外派为例进行模型实证研究,从而提出企业对外投资中跨文化冲突的应对策略,为减少投资风险、推进“一带一路”建设和大型中资企业“走出去”的可持续发展提供建议和对策。

1.2 研究意义

不同程度的个体文化智力和不同文化流向带来的外派适应与跨文化冲突将呈现不同的规律和特征,立足个体间微观文化智力差异和国家间宏观文化距离不对称性的外派适应与冲突的研究具有重要的理论价值和实际意义。

1.2.1 理论价值

第一,针对外派适应与跨文化冲突管理的企业外派研究,能为“走出

去”战略和“一带一路”倡议下我国企业对外投资风险管理提供理论参考。2015年11月,习近平总书记在APEC工商领导人峰会上表示,未来10年中国对外直接投资将增长近三倍,这意味着我国对外投资又将开启全新格局,而基于文化智力的企业外派研究其根本目的在于识别外派中“人”的风险,研究个体差异如何影响和触发跨文化冲突形成的机理和规律,为企业境外投资决策提供风险控制依据。可见,针对企业外派管理的适应与冲突问题进行的动态建模与实证研究,符合习总书记对外直接投资的发展要求,在“走出去”战略和“一带一路”倡议下,能完善企业对外投资风险管理的理论体系和框架。

第二,立足文化智力和文化距离不对称性的外派冲突与适应的动态研究,能为文化距离测度和跨国组织管理理论提供更匹配和更科学的模型与方法。随着跨国企业对外投资与外派所呈现出新特征和新趋势,传统的跨文化适应模型和文化距离测度已不能完全满足现象建模与实证分析的需要。故结合文化智力的动态特征与实际内涵构建新的外派适应模型,并立足文化距离所呈现的不对称性,研究跨文化冲突管理方式与外派适应综合模型能为文化测距和跨国组织管理提供一个更匹配和更科学的模型与方法。

第三,针对外派适应与冲突管理方式的动态模型研究,能为跨文化冲突管理和国际人力资源管理理论(IHRM)和方法的进一步完善提供依据。在复杂的全球投资环境中,非常态的风险事件和突发式冲突已逐步常态化。跨文化适应不能单一地从组织绩效角度来研究和度量。基于文化智力研究外派适应与冲突管理方式的多层复杂原因,运用新视角、开拓新思维、创新新思路,结合定性和定量方法寻求系统的外派管理和冲突管理应对策略,能进一步完善冲突管理和国际人力资源管理理论,为有效防范和应对跨文化冲突冲击及其带来的外派失败的风险提供建议与指导。

1.2.2 实际意义

中国—东盟自由贸易区自启动以来,在“桥头堡”和“一带一路”倡议

背景下,云南省与东南亚、南亚国家经济联系日益密切。立足于文化智力和文化距离不对称性的外派适应与冲突风险化解研究还具有实际意义:

第一,针对外派人员个体差异的深入研究,对外派人员的甄选、培训、激励、绩效、劳动关系、冲突风险防范等国际人力资源管理实践指导方面具有重要的现实价值。总结《2014年度中国对外直接投资统计公报》中我国对外直接投资的特点发现:我国企业对外投资遍布全球近八成的国家和地区,投资地域高度集中;投资行业分布广泛,门类齐全,第三产业投资流量存量均超七成;地方企业投资占比超过中央企业和单位对外直接投资规模。可见,目前我国企业外派层次、要求、集中度和频率越来越高,外派结构和种类复杂多样,外派风险越来越突出,外派效果直接影响着企业对外投资的成败。对外投资的新格局下,外派工作已不是简单的人力资源配置,更不是企业一般的内部管理层级设置;企业对外投资实际上是市场竞争中利益再分配或再实现的过程,不同企业、集团甚至国家间的利益在环境、生态、安全保障以及家族、族群、宗教、非正式组织利益中重叠和交织,外派人员事实上已承担了企业的使节、公关协调、危机处置的角色。因此,立足于外派人员文化智力动态测量的外派研究对企业甄选、培训、管理优秀外派人才,控制和降低外派风险,提高外派人力资源管理绩效具有重要的现实价值。

第二,针对外派适应与冲突管理的企业外派研究,对企业对外投资的可持续健康发展、维护改善国家间和谐关系及我国企业形象具有重要的现实意义。根据商务部研究院(2016)《对外直接投资概述调查问卷》结果分析,企业海外投资的主要障碍是外派人员的管理能力和管理经验,其中外派人员的跨文化冲突管理是最重要的外派障碍。从影响效用的角度看,企业对外投资也代表国家形象,投资实施过程中,外派中的纠纷、摩擦乃至冲突,不仅影响企业对外投资目标的实现,也影响着国家间的关系与国家形象。因此,针对外派适应与冲突管理方式的企业外派研究,能帮助企业管理层和外派人员避免民族中心主义倾向,避免把中国式人际关系思维惯式套用到国外政府、企业公关上,从而有助于中资企业的可持续健康发展,并有利于维护和改善

我国及中资企业在国际舞台上的形象。

1.3 本书的理论创新

本书围绕外派适应性进行跨文化冲突的主变量关系模型构建：从微观层面考量外派主体文化智力，从中观层面考量组织外派岗位差异，从宏观层面考量文化距离不对称性对外派不适应与冲突的影响。通过上述跨层次的理论分析，进而针对跨文化冲突的主变量动态关系进行模型刻画与提前预判，是对现有外派研究的有效扩展。这是一项在国际人力资源管理、跨文化管理和外派管理等领域具有创新性和拓展性的工作，其特色和创新之处在于：

(1) 结合文化流向变化规律调节效应的动态立体化视角具有独特性。现有外派研究在考察宏观环境变量时多立足于静态对称性文化距离的统一建模与实证，尚未考虑动态文化流向差异导致的文化距离不对称性因素。故本书根据文化流向的变化规律与组织外派岗位差异的交互调节作用，用动态关系模型加以描述，立体化视角展现宏观、中观和微观层面动态变量关系的引入，恰好能有效概述和拓展此类研究背景，研究主题具有一定的独特性。

(2) 研究内容具有一定的新颖性和前瞻性。其一，已有关于外派适应性的研究，均立足于社会文化适应性层面，其单层次的研究结果均存在局限性。而真正需要深入理解和提早预防的是跨文化冲突爆发前的心理文化适应层面，结合心理文化适应性对跨文化冲突进行管理学方面的解释体现了研究内容的新颖性。其二，已有关于冲突管理的文献均立足于后向视角（即以冲突爆发后的数据为研究对象），相关研究结论固然具有一定的参考价值，但无法及时为该环境下外派管理和冲突控制提供建议。对此，项目立足于文化智力研究外派适应性，进而基于外派适应性研究对跨文化冲突的爆发频率与爆发强度进行预判，立足于前向视角研究外派冲突的演化规律，其研究内容具有更