

当代外国语言文学学术文库

驻外商务人士跨文化 适应研究

史兴松 著

A Study on Cross-cultural
Adaptation of Business
Expatriates



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

当代外国语言文学学术文库

驻外商务人士跨文化
适应研究

A Study on Cross-cultural Adaptation of

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

驻外商务人士跨文化适应研究 / 史兴松著. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2010
(当代外国语言文学学术文库)
ISBN 978-7-81134-888-0

I. ①驻… II. ①史… III. ①对外贸易—研究②文化交流—研究 IV. ①F752

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 206277 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

驻外商务人士跨文化适应研究

A Study on Cross-cultural Adaptation of Business Expatriates

史兴松 著

责任编辑: 陈 欣

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 140mm×203mm 7.25 印张 175 千字

2010 年 10 月北京第 1 版 · 2010 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-888-0

定价: 25.00 元

当代外国语言文学学术文库

顾问：胡壮麟 吴元迈

专家编委会

主任：王立非 金 莉 许 钧

委员：（以姓氏笔画为序）

王立非	王 宁	王守仁	王克非	王初明
牛保义	文 旭	文秋芳	石 坚	申 丹
冉永平	宁一中	朱永生	朱 刚	仲伟合
刘世生	刘象愚	许德金	严辰松	杨永林
杨金才	杨信彰	李 力	束定芳	何其莘
辛 斌	沈 弘	张 冲	张克定	张绍杰
张春柏	张德禄	陈建平	罗选民	周流溪
姚小平	顾曰国	徐 珺	黄国文	盛 宁
韩宝成	程晓堂	程朝翔	虞建华	谭载喜
熊学亮	潘文国	穆 雷	戴曼纯	

总策划：刘 军

总 序

对外经济贸易大学出版社最新推出了大型外语学术专著系列——《当代外国语言文学学术文库》，邀请我为文库写序，借此机会，谈谈我个人对外国语言文学研究的一些认识和感受。综观 21 世纪的外国语言文学研究，就语言学研究而言，形式语言学理论和功能语言学理论继续对抗和对话，认知语言学理论和社会文化理论发展迅速，各种语言学的理论思潮试图从不同的角度解释语言事实；在应用方面，语言学更加广泛地与多学科交叉，运用和借鉴包括数理逻辑、计算机科学、心理学、神经科学、认知科学、生态科学、经济学等各学科在内的研究成果和方法，不断凸显出语言学作为人文科学和自然科学交叉学科的地位。就文学研究而言，英美文学研究受经济全球化浪潮的冲击，文学及文论研究都关注文化全球化与本土性的关系。文化全球化的研究引发了文学现代性、后现代性和后殖民性的思考，文学和语言学研究的相互影响和交融日益明显，文学研究越来越多地引入语言学研究的方法，如话语分析等，反之亦然。我国的外国语言文学研究在全球化和中国入世以后与国际学术界的交流更加密切，发展更加迅速。同时，我们仍清楚地看到，国内的外国语言文学研究依然存在“三张皮”现象，第一张皮是“汉语与外语”研究的合作与交流不够；第二张皮是“语言与文学”研究的沟通与对话不够；第三张皮是“英语与其他外语”研究的来往和交叉不够，“三张皮”极大地阻碍着外国语言文学学科的发展。

这套文库的设计体现了兼收并蓄、博采众长、学科融通的思想，是一个开放和创新的学术平台，是各种研究的阵地，各位学

者的家园，进入文库的研究成果都经过精心挑选，出自学有专长的博士和学者。我衷心地祝愿这朵“原创的小花”在繁花似锦的学术花园里开得绚丽灿烂，愿更多的学者关心和呵护它。

对外经济贸易大学英语学院

教授、博士生导师

王立非

2010年6月1日于北京望京花园

目 录

第一章 导论	1
第二章 跨文化适应研究文献综述	5
第三章 研究方法	21
第四章 工作表现与跨文化适应	29
第五章 影响驻外商务人员跨文化适应的环境因素及 自身因素	59
第六章 跨文化互动与跨文化适应	99
第七章 驻外商务人员的选拔标准及培训方式	141
后记	189
附录一 英文调查问卷	191
附录二 中文调查问卷	198
参考文献	204

第一章

导 论

当今社会的一个重要特征就是全球一体化。随着全球一体化进程的加速,世界各地的物质、信息以及人才交流日益广泛频繁。人们生活在一个越来越开放的世界,国家间、民族间的政治、经济、文化交往日益密切,越来越多的人远离自己的国家到异国他乡去工作、学习和交流。据公安部出入境管理局统计,仅 2009 年一年,中国出入境人口总数就达到了 3.48 亿人次。然而,跨文化接触的不断增多不仅会给旅居者带来新奇的感受和经历,也会在不同程度上为其带来压力体验。对于大多数旅居者,他们的跨文化经历意味着生活中每一个组成部分,包括生活环境、生活习惯以及思维模式等,都会发生重大变化,在跨文化交往活动中,他们会体会到不同文化的接触、碰撞和融合。

在跨文化交际过程中,来自不同社会文化、持有不同观念和信仰的人们往往采用迥然不同的交际方式进行沟通,因为每种文化都有其特质和表现形式,而文化的这种差异性又通过不同的文化身份(cultural identity)得以展现。当人们从自身文化所在的国家(即母国)来到另一种文化所处的国度(即客居国)时,具有特定文化身份的人,对一个新的文化环境感到新奇的同时,也不可避免地会遇到各种各样的冲突和误解。人们在面对陌生人和不同文化时,往往会产生强烈的紧张与不安情绪。通过跨文化交际,

人们发现不同的文化在衣食住行、人际交往、自我认知、时空观念、对事物的操作手段等方面都存在众多差异。在日常生活中，已形成社会文化先入之见的外来者，在目标语境的日常交际活动中会突然发现自身比较熟悉的交际方式与目标语境的交际规范存在很多不同。目标文化交流方式初看似曾相识，但随着接触的增多，原有文化与目标文化的差异逐渐显现。随着对主观观念与客观环境之间冲突的逐渐认识，外来者会意识到自己与陌生环境的不协调以及自身的不足。因此而产生的迷惑与失落感会撼动人们对自我价值及社会身份的界定，并随之产生焦虑感或暂时的缺失感。面对逐渐积聚的文化冲突，人们不禁会对自身原有社会文化身份产生质疑，并至少在短期内会产生不同程度的心理甚至生理问题。这种对新的社会文化环境不适应的现象通常被称为文化冲击或文化休克（Oberg，1960）。

在现实生活中，大量旅居者，如移民、留学生以及外派工作人员等，在跨文化适应过程中都感受过“文化冲击”带来的问题，这些问题会直接影响旅居者在当地的学习、工作和日常生活。怎样解决跨文化适应问题，怎样培养外来者应对跨文化交际困难的能力，即如何使跨文化交际者更好地适应新的文化环境这一问题，越来越受到人们的关注。文化适应（cultural adaptation）及其进一步衍生出的跨文化适应研究（intercultural adaptation or cross-cultural adaptation studies）因而受到学术界的广泛关注和重视。

总体来讲，从事跨文化适应研究的学者们认为该领域的研究对象可以分为两类：一类是长期居住在某个社会文化中但非当地文化群体的个体，如移民和难民等；另一类是短期居住在某个社会文化中但非当地文化群体的个体，被称为“旅居者”（sojourner），主要包括：商业外派人员、留学生、专业技术人员、传教士、军事人员、外交人员和旅行者（陈慧，朱敏，车宏生，2003）。其中，驻外商务人员是很重要的一个群体。对于此类人员有两种称呼，

一种是外派人员 (expatriate), 另一种是内派人员 (inatriate)。这两种称呼基本上指的是同一类人群, 只不过因为主客关系不同, 称呼才有所差异。

以往研究表明, 驻外商务人员不能圆满完成工作任务, 或者在任期未满时就提前回国的一个重要原因就是不能很好地适应当地的生活环境和社会文化环境等。而其工作表现的好坏除了与外派人员自身的工作技能和素质有关外, 同他们能否适应外部环境也有密切的关系。对于驻外商务人员来说, 能否成功克服“文化冲击”以及能否成功适应客居国的生活直接关系到他们能否顺利完成外派任务, 而外派任务能否顺利完成又直接关系到公司乃至国家的利益。因此, 在激烈的市场竞争及人才竞争中, 驻外商务人员能否成功进行跨文化交际、能否在跨文化交际过程中迅速适应都是影响其外派任务执行效果的关键因素。驻外商务人士能否妥善处理跨文化交际中的压力和冲击, 以便很好地适应客居国的工作和生活, 对于企业和外派人员本身都非常重要。

在当今社会, 随着经济全球化及我国国际化的长足进展, 我国对外商务交流日益增多, 在跨文化交流中出现的问题也越发显现, 因而在我国学术界大力探讨和发展跨文化适应研究已经是大势所趋、迫在眉睫。然而, 相较于国外的跨文化适应研究, 我国在这方面的研究相对滞后。国外的跨文化适应研究起源于 20 世纪 50 年代末期, 其研究视角为数众多, 这些年来已取得很大进展 (详见文献综述)。但在我国, 学者们对跨文化问题的研究偏重于对跨文化差异的探讨, 对在跨文化交流第一线的群体如何进行跨文化适应以及怎样促进其完成跨文化适应的研究则严重缺乏。相对于国际上跨文化适应研究四五十年之繁荣发展而言, 我国相关研究还有相当大的发展空间, 有关学术论文只是在本世纪初期才偶有出现 (陈慧等, 2003; 任裕海, 2003)。为数不多的研究多为基于国外相关理论从心理学角度进行的理论综述, 基于实证调查的相

关研究仍极为罕见。这种现象与我国高速发展的国际化运行趋势明显脱节，其间断层亟待填补。

基于以上认识，作者指出，若要发展我国的跨文化适应研究，我们不但需要尽快吸取国外相关研究的精华，更需要在此基础上结合我国文化背景，摸索出一条符合我国实际情况的理论框架和研究方法去研究驻外或来华商务人士的跨文化适应问题，为促进我国的国际化发展贡献力量。鉴于此，本书在吸收以往跨文化适应研究理论精华的基础上，以北京驻外商务人士为研究对象，采用定量研究方法对其跨文化适应情况进行调查研究。研究主要针对以下问题：

- 1) 驻外商务人士的跨文化适应情况与其工作表现有何关联？
- 2) 何种社会文化及心理因素对驻外商务人士的跨文化适应产生显著影响？
- 3) 跨文化沟通能否促进跨文化适应？
- 4) 成功的跨文化适应者是否具有共性特征？若存在共性特征，它们能否为驻外人员选拔提供有益参考？
- 5) 教育机构和教育者可以通过何种方式最大限度地帮助驻外商务人士完成跨文化适应从而促进国际交流的效益最大化？

对于以上问题的研究不仅会丰富我国跨文化交际研究的范畴，而且会为我国涉外商务企业甚至其他行业的跨文化交际人员提供有益的参考。

一种是外派人员 (expatriate), 另一种是内派人员 (inatriate)。这两种称呼基本上指的是同一类人群, 只不过因为主客关系不同, 称呼才有所差异。

以往研究表明, 驻外商务人员不能圆满完成工作任务, 或者在任期未满时就提前回国的一个重要原因就是不能很好地适应当地的生活环境和社会文化环境等。而其工作表现的好坏除了与外派人员自身的工作技能和素质有关外, 同他们能否适应外部环境也有密切的关系。对于驻外商务人员来说, 能否成功克服“文化冲击”以及能否成功适应客居国的生活直接关系到他们能否顺利完成外派任务, 而外派任务能否顺利完成又直接关系到公司乃至国家的利益。因此, 在激烈的市场竞争及人才竞争中, 驻外商务人员能否成功进行跨文化交际、能否在跨文化交际过程中迅速适应都是影响其外派任务执行效果的关键因素。驻外商务人士能否妥善处理跨文化交际中的压力和冲击, 以便很好地适应客居国的工作和生活, 对于企业和外派人员本身都非常重要。

在当今社会, 随着经济全球化及我国国际化的长足进展, 我国对外商务交流日益增多, 在跨文化交流中出现的问题也越发显现, 因而在我国学术界大力探讨和发展跨文化适应研究已经是大势所趋、迫在眉睫。然而, 相较于国外的跨文化适应研究, 我国在这方面的研究相对滞后。国外的跨文化适应研究起源于 20 世纪 50 年代末期, 其研究视角为数众多, 这些年来已取得很大进展 (详见文献综述)。但在我国, 学者们对跨文化问题的研究偏重于对跨文化差异的探讨, 对在跨文化交流第一线的群体如何进行跨文化适应以及怎样促进其完成跨文化适应的研究则严重缺乏。相对于国际上跨文化适应研究四五十年之繁荣发展而言, 我国相关研究还有相当大的发展空间, 有关学术论文只是在本世纪初期才偶有出现 (陈慧等, 2003; 任裕海, 2003)。为数不多的研究多为基于国外相关理论从心理学角度进行的理论综述, 基于实证调查的相

应研究切入点各有不同,但其中比较有代表性和影响力、受到广泛参考或认同的理论可以总结如下:

一、U/W 曲线理论

如何克服文化休克并适应新文化的过程是复杂甚至痛苦的人生经历,对其进行准确的学术界定难度很大。很多学者试图通过了解人们在文化碰撞过程中所感受的压力及逐渐进行的心理调整来理解适应性变化。其中最著名的是以 Oberg (1960) 为代表的学者提出的 U 型曲线适应模型。该模型把跨文化适应过程分为四个阶段:第一阶段,“蜜月期”,在此阶段人们对新的文化环境着迷,会较为兴奋、欣喜和乐观;第二阶段进入“逆反期”,在此阶段,跨文化初期所经历的兴奋感渐渐减弱,取而代之的是对新环境的偏见甚至敌对情绪,会用比较消极的态度看待目标社会的文化现象,感到茫然和受挫,并主要与自己国家的人接触;第三阶段为“恢复期”,在此阶段,经过一定时间的磨合和适应,人们的语言技能有所长进,跨文化交际能力有所提高,能够与当地文化更加广泛地接触,从而对当地社会更加适应;第四阶段为“适应期”,在这个阶段,旅居者对当地文化的适应过程结束,在客居国的不适感及敌对情绪完全消失,已经逐渐克服了生活中出现的困难,慢慢对客居国产生一种归属感,能够接受乃至享受目标文化。

在 Oberg 研究的基础之上, Gullahorn 和 Gullahorn (1963) 将 U 型曲线适应模型进一步拓展为 W 型曲线模型(也见 Brein & David, 1971; Trifonovitch, 1977)。在该模型中 Gullahorn 和 Gullahorn 添加了回到原文化环境的适应阶段。他们指出:旅居者在适应了客居国的文化和生活习惯之后,在回到母国时,往往需要重新适应母国文化,并经历一定的“回归文化冲击”(reverse culture shock),而这种适应过程是新一轮的 U 型适应调整过程。将跨文化个体于客居国经历的 U 型跨文化适应历程与其回归时经

历的 U 型适应历程连接在一起就形成一个 W 型的整体。

支持 U/W 曲线假说的研究者 (e.g., Brein & David, 1971; Church, 1982; Furnham 1988) 主要通过人们对跨文化环境的满意程度来推测跨文化个体的心理变化, 并进而判断其适应性转变的模式, 该流派力图研究个体如何逐渐适应、最终达到满意状态并与当地文化融合。研究中, 学者通常侧重调查文化交锋可能引起的负面影响, 并形成了 Furnham 和 Bochner (1986) 所说的“伪医学模型”, 即主要以跨文化个体的心理转变为着眼点研究其文化经历, 其间人们体会文化休克或者情绪低落都被当作脆弱或心理健康欠佳的表现, 对其心理问题进行临床干预被认为是首选处理方式。

然而, 近年来, U 模型理论受到学术界的颇多质疑。许多研究都指出这一理论过于薄弱, 并且以偏概全, 缺乏可信度 (Furnham & Bochner, 1986; Church, 1982; Anderson, 1994)。首先, 这一理论仅包含心理方面的适应与调整, 而当前跨文化适应研究领域普遍认为影响适应程度的因素不仅包括心理方面, 同时也包括社会文化及认知方面的因素。并且这几个因素是相互交织、密不可分的 (Anderson, 1994)。其次, 此理论并非广泛适用, 在刚刚进入一个新的环境时, 并非所有人都是从“蜜月期”开始的, 有些人从未真正地适应新的环境 (Campbell & Yarrow, 1958); 还有很大一部分人从“压抑期”和危机阶段开始, 逐渐恢复和适应 (Kim, 1978)。基于以往研究结果和大量的试验, 很多研究观察到的现象都与 U 模型理论存在一定的冲突, 因而 Ward 等学者 (1998) 建议放弃这一理论模型, 把研究的重点转向文化学习 (culture learning) 等角度进行研究。

二、社会心理学模型

以 Furnham 和 Bochner 为代表人物的社会心理学模型与上述模型具有显著区分。Furnham 和 Bochner 的社会心理学模型把跨

文化经历比作学习历程，他们认为充分的准备可以帮助人们习得当地社会文化的沟通技巧。该模型主要关注采用恰当的技巧应对社会环境中的沟通问题，但不重视客居者的心理状况和问题。

在传统的跨文化适应研究中，以上两种模型占据主导地位。“伪医学模型”（即 U/W 曲线模型）主要研究跨文化交际造成的行为迷失及沮丧情绪，并试图帮助外来者恢复心理及行为的正常化。而社会心理学模型为外来者提供交际技巧，帮助他们防患于未然，避免不恰当的社会行为。尽管两种模型各有千秋，但它们共同的瑕疵是：都没有指出跨文化交际能够促进个人的成长与发展（Adler, 1975）。所谓的伪医学模型旨在为那些不能较好处理跨文化交际问题并出现病理症状的外来者提供治疗。对于这种模型来说，任何与原有文化背离的现象都会被当作是影响跨文化适应的问题，在跨文化过程中没有或不再经历任何心理变化才是适应的表现。而社会心理学模型的现实功利性较强，其主旨在于使外来者能够在客居文化中正常发挥自身的社会效能，不会在社会中感觉危机四伏、无所适从。这一流派对外来者的心理问题不甚关心，其主要关注点在于为跨文化交际者提供社会应对技巧，侧重点在于防患未然、并不强调个人发展。

认识到上述两种研究视角都没有以发展的眼光看待问题，其后的跨文化适应理论逐渐超越了仅点明跨文化差异并提供行为方式指导的层次。越来越多的学者指出人们在跨文化交际过程中，不仅可以学会赖以生存的社会生存技巧，而且与另一种文化的接触可以促进人们心理的成熟与发展，使之更加清楚地认识到自我及他人的价值观念。Adler（1975）指出，大多数人对自身的价值观、信仰和态度不甚了解，而与不同文化的接触往往会使我们清晰地认识到我们是自身文化的产物。正如跨文化交际学的鼻祖 Hall（1959：29）所言：“文化藏匿的远多于其展示的，而且奇怪的是当它藏匿时，它对自身成员藏得最为有效”。而 Adler

认为只有当个人中止使用原有文化体系时,才能更清晰地认识自身在原有文化体系中形成的价值观、世界观及行为取向。跨文化交流与碰撞使人们通过对两种不同文化的比较对自身文化调控体系更加了解,而这一认知过程本身即为一种个人成长与发展的过程。

三、持发展观的跨文化适应理论

很多学者认为跨文化接触及其间体会的焦虑是个人实现自我超越的有效助推力。沿着这一思路,相关跨文化适应理论主要探讨个体在投入另一文化时经历的各种心理历程。学者们指出,外来者并非在接触不同文化的初始阶段即进行调整,而是在接触新的环境一段时间后,在经历了困难和压力的过程中逐渐适应的。持这种观点的学者们提出若干跨文化适应理论框架,以下简称 Bennett (1993) 的跨文化敏感度发展模型, Gudykunst (1995) 的焦虑/不确定管理模型, Gudykunst 和 Kim (1997) 的跨文化调整理论,和 Y. Kim (2001) 的压力—调整—发展动态模型。

1. Bennett (1993) 的跨文化敏感度发展模型

Bennett 的跨文化敏感度发展模型 (Developmental Model of Intercultural Sensitivity, DMIS) 力图解释人们如何理解文化区别,并试图诊断个人或群体跨文化适应的发展阶段。DMIS 的核心概念是民族中心主义和民族相对主义。民族中心主义 (ethnocentrism) 以母国文化的世界观为核心,而民族相对主义 (ethnorelativism) 则认为文化之间的关系是相对的。该模型将跨文化敏感度发展历程分成两大阶段,六小阶段。第一大阶段,民族中心主义阶段,其下又可以进一步分为三个小阶段:对客居国文化的否认 (Denial)、对母国文化的维护 (Defense) 和对两种文化间差异的主观忽视 (Minimization); 在跨文化适应的第二大阶段,即民族相对主义阶段,旅居者开始认识到,除了自己所认同

的母国文化，还存在着很多与本国文化大相径庭的文化以及思维模式。同样，第二大阶段也可以分成三个小阶段：对客居国文化的接受（Acceptance）、对客居国文化的适应（Adaptation）以及与客居国文化的融合（Integration）。Bennett（1993）的 DMIS 模型较为详细地阐释了跨文化敏感度的阶段性发展特征，从民族中心主义向民族相对主义的演变表明人们已经克服想要把母国文化作为中心的冲动，并且很愿意按照文化环境调整自己的行为取向。达到这一状态时，个体已将其他文化的元素融入自身的身份认知中，转变成双文化甚至多文化的人。

近年来，Bennett 及其他学者又对此模型进行了发展，在此模型中渗入了语言和文化学习的理论观点。他们认为如果个体能够很好地掌握新文化环境的主流语言，就很容易进入民族相对主义阶段；反之，如果个体不能很好地掌握目的语，就更容易处于民族中心主义阶段（Bennett et al., 2003）。总体上，DMIS 模型重视个体社会身份的创建，并认为社会身份是不断变化的，这一观点和许多当代评论家或后结构主义者提出的社会身份理念是一致的（Guilherme, 2002; Jackson, 2007）。

2. Gudykunst（1995, 2005）的焦虑/不确定管理模型

焦虑/不确定管理模型（Anxiety/Uncertainty Management (AUM) model）源于 Berger 及其同事所创建的 Uncertainty Reduction 理论（Berger, 1979, 1987; Berger & Bradac, 1982; Berger & Calabrese, 1975）。Gudykunst 和 Hammer（1987）对 Uncertainty Reduction 理论进行了延伸，加入了 Anxiety Reduction 的内容。他们指出认知（cognitive）维度的 Uncertainty Reduction 理论和情感（affective）维度的 Anxiety Reduction 理论的有效融合，能够更好地应用于跨文化适应研究领域（Gudykunst, 1995, 1998, 2005; Hammer et al., 1998）。

Gudykunst 认为不确定性是一种认知现象，旅居者在客居