



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
ของพนักงานบริษัทจีนที่ลงทุนในประเทศไทย : กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์สัญชาติจีนในประเทศไทย
THE RESEARCH ON THE INTERCULTURAL COMMUNICATION
ABILITY OF CHINESE ENTERPRISE'S STAFF IN THAILAND :
TAKING EXAMPLE OF CHINESE TIRE MANUFACTURING
INDUSTRY IN THAILAND

泰国中资企业员工跨文化交际能力调查研究——
以在泰中资轮胎制造行业为例

WEI QI
(韦琦)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)

วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานบริษัทจีนที่ลงทุน

ในประเทศไทย : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์สัญชาติจีนในประเทศไทย

THE RESEARCH ON THE INTERCULTURAL COMMUNICATION

ABILITY OF CHINESE ENTERPRISE'S STAFF IN THAILAND :

TAKING EXAMPLE OF CHINESE TIRE MANUFACTURING

INDUSTRY IN THAILAND

泰国中资企业员工跨文化交际能力调查研究——

以在泰中资轮胎制造行业为例

WEI QI (韦琦)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)

สอบวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2566



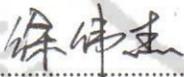
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูมรินทร์ ภิรมย์เลิศอมร

ประธานกรรมการสอบ



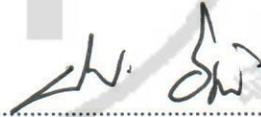
Dr. Xu Weijie

อาจารย์ที่ปรึกษา



Dr. Xu Weijie

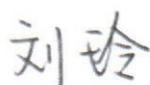
กรรมการสอบ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนศ อิมสำราญ

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(การสอนภาษาจีน)



Dr. Liu Ling

กรรมการสอบ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนศ อิมสำราญ

คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

**THE RESEARCH ON THE INTERCULTURAL COMMUNICATION
ABILITY OF CHINESE ENTERPRISE'S STAFF IN THAILAND :
TAKING EXAMPLE OF CHINESE TIRE MANUFACTURING
INDUSTRY IN THAILAND**

Wei Qi

Master of Arts (Teaching Chinese)

Thesis Advisor: Dr. Xu Weijie

ABSTRACT

With the development of economic globalization, more and more enterprises start to go abroad and take root in countries all over the world. At the same time, more and more Chinese people are sent to work abroad to get in touch with different cultures, and the cross-cultural phenomenon also arises, and the cross-cultural communication competence gradually gets attention, and more and more people realize that cross-cultural communication competence has become one of the essential competencies in the 21st century. In this context, the author decided to take a Chinese tire manufacturing company in Thailand as an example to investigate and study the intercultural communication skills of employees, analyze the factors affecting their intercultural communication skills, and put forward targeted suggestions.

This study conducted a survey on the intercultural communication competence of 100 Chinese employees in Thai Chinese tire manufacturing companies. The questionnaire method was mainly used to analyze the intercultural communication competence into four competence dimensions: cognitive understanding, affective attitude, behavioral skills, and cultural awareness, and at the same time, some Chinese employees were interviewed to collect their cases in intercultural communication and to study them. In addition, the literature collection method was also used to collect and organize the literature on intercultural communication competence from major repositories such as CNKI and Baidu Scholar to finalize this thesis.

Through the research, it is found that:

(1) Employees believe that cognitive understanding is the core of intercultural communication ability.

(2) Employees' cross-cultural communication skills have shortcomings in four competency dimensions: cognitive understanding, emotional attitude, behavioral skills, and cultural awareness.

(3) In terms of self-improvement of cross-cultural communication ability, employees are more inclined to improve their cross-cultural communication ability through lectures and training.

(4) Language barriers, cultural differences, working and living environments are the main factors that affect the development of employees' intercultural communication skills.

The above research findings can provide reference data for the teaching of cross-cultural communication courses for foreign language majors and international Chinese education majors in domestic and foreign universities, and also point out the direction for cross-cultural management of Chinese-funded enterprises in Thailand. At the same time, the author suggests from schools, enterprises and employees themselves that, in terms of improving employees' intercultural communication skills, schools should base on improving students' language ability and linguistic ability and cover intercultural knowledge; enterprises can seek help from universities to create real communication situations for employees, arrange flexible and diverse training methods and colorful training contents; employees themselves should pay attention to intercultural communication ability, and actively learn about the different values, lifestyles, customs and culture, laws and regulations and other basic knowledge of China and Thailand after work, and actively participate in the intercultural communication ability training organized by the company with a serious attitude of effort.

Keywords: Chinese tire manufacturing enterprise in Thailand, Chinese staff,
Intercultural communication competence

泰国中资企业员工跨文化交际能力调查研究—— 以在泰中资轮胎制造行业为例

韦琦

文学硕士学位（汉语教学）

指导教师：徐伟杰 博士

摘要

随着经济全球化的发展，越来越多的企业开始走出国门，在世界各国落地生根，与此同时，越来越多的中国人外派到国外工作，去接触不同的文化，跨文化现象也随之产生，跨文化交际能力逐渐得到重视，越来越多的人意识到跨文化交际能力已经成为二十一世纪必不可少的能力之一。在此背景下，笔者决定以在泰国中资轮胎制造企业为例，对中国员工的跨文化交际能力进行调查研究，分析影响其跨文化交际能力的因素，并提出针对性的建议。

本研究对 100 名在泰中资轮胎制造企业的中籍员工进行了跨文化交际能力调查，主要运用了问卷调查法，将跨文化交际能力分为认知理解、情感态度、行为技能、文化意识四个能力维度对问卷进行分析，同时，对部分中籍员工进行访谈，以搜集其在跨文化交际中出现的案例，并进行研究。另外还运用文献收集法，对知网、百度学术等各大文库中有关跨文化交际能力的文献进行搜索整理，最终完成本论文的撰写。

通过研究发现：

- （1）员工认为认知理解是跨文化交际能力的核心。
- （2）员工的跨文化交际能力在认知理解、情感态度、行为技能、文化意识四个能力维度上，均存在缺陷。
- （3）在提高跨文化交际能力的自我提升上，员工更倾向于通过讲座、培训提高自身的跨文化交际能力。
- （4）语言障碍、文化差异、工作环境与生活环境是影响员工跨文化交际能力发展的主要因素。

以上研究发现，能够为国内外高校外语专业和汉语国际教育专业的跨文化交际课程教学提供参考数据，而且还为在泰中资企业的跨文化管理指明了方向。与此同时，笔者从学校、企业、员工自身三方提出建议，在提高员工跨文化交际能力方面，学校应该以提高学生的语言能力和语用能力为基础，并覆盖

跨文化知识；企业可以寻求高校的帮助，为员工营造真实的交际情景，安排灵活多样的培训方式，丰富多彩的培训内容；员工自身要重视跨文化交际能力的提升，在工作之余要积极主动去了解中泰两国不同的价值观、生活方式、风俗文化、法律法规等基本知识，怀着认真努力的态度主动参加公司组织的跨文化交际能力培训。

关键词：泰国中资轮胎制造企业 中籍员工 跨文化交际能力



目 录

ABSTRACT	I
摘 要	III
目 录	V
表格目录	VI
图表目录	VII
绪 论	1
第一章 研究设计	6
第一节 泰国中资企业发展现状	6
第二节 泰国中资轮胎制造业发展现状	8
第三节 研究步骤	10
第四节 研究方法	10
第五节 研究对象及基本信息	11
第二章 泰国中资轮胎制造行业企业员工跨文化交际能力调查	16
第一节 泰国中资轮胎制造行业企业员工跨文化交际能力 问卷调查结果分析	16
第三章 影响泰国中资轮胎制造行业企业员工跨文化交际能力因素分析	28
第一节 语言障碍	28
第二节 文化差异	29
第三节 工作环境与生活环境	32
第四节 影响泰国中资轮胎制造行业企业员工跨文化交际能力原因分析	33
第四章 提高泰国中资轮胎制造行业企业员工跨文化交际能力的建议	35
第一节 学校教学	35
第二节 企业培训	37
第三节 员工自身	38
结 语	40
致 谢	42
参考文献	43
附 录	46
论文发表同意书	53

表格目录

表 1 2011 年—2021 年中国企业在泰国投资促进委员会的申请及批准项目数量统计表	6
表 2 2011 年—2021 年中国企业在泰投资项目数量统计表	7
表 3 2011 年—2021 年中国企业在泰投资金额统计表	8
表 4 2014 年—2022 年泰国轮胎出口美国数量统计表	9
表 5 被调查者外语熟练情况统计表	14
表 6 被调查者对泰国基本常识的认知程度统计表	16
表 7 被调查者跨文化交际能力价值观与生活方式统计表	17
表 8 被调查者跨文化交际能力认知理解方面了解程度对比统计表	18
表 9 被调查者跨文化交际能力情感态度调查统计表	19
表 10 被调查者跨文化交际能力情感态度接受程度对比统计表	20
表 11 被调查者跨文化交际能力行为技能调查统计表	21
表 12 被调查者跨文化交际能力行为技能方面具备程度对比统计表	22
表 13 被调查者跨文化交际意识调查统计表	23

图表目录

图 1 被调查者年龄统计图	11
图 2 被调查者学历背景统计图	12
图 3 被调查者在泰国工作时间调查统计图	12
图 4 被调查者所在中资企业跨文化交际培训统计图	13
图 5 被调查者了解泰国文化习俗渠道统计图	13
图 6 被调查者外语掌握情况统计图	14
图 7 被调查者跨文化交际能力文化意识方面具备程度对比图	23
图 8 被调查者提高跨文化交际能力途径统计图	24
图 9 员工希望企业采取的提高跨文化交际能力的方式	25
图 10 如何营造跨文化氛围	25
图 11 跨文化交际的核心	26
图 12 提高跨文化交际能力的方式	26

绪论

一、研究背景与缘由

在经济全球化、世界多极化的背景下，为推动世界经济全球化健康发展，坚持互利共赢、共同发展，推动构建开放型世界经济新格局，体现中国深入扩大对外开放的宗旨理念，2013年，中国国家主席习近平在访问中亚和东南亚国家时提出了“一带一路”倡议，该倡议将中国的发展与世界的发展紧密联系起来，体现了中国推动构建人类命运共同体的总目标，有利于推动中国与世界各国的国际贸易合作。

在“一带一路”倡议的推动下，越来越多的民企华商和中资企业在世界各国的经济领域遍地开花，“而泰国凭借其便捷的地理位置、庞大的内需市场、良好的投资环境和优惠的投资政策等因素，”^[1]成为不可忽视的投资热点国，吸引了不少中国企业前往。“2022年是中泰全面战略合作伙伴关系建立10周年，根据泰国投资促进委员会统计，中国已连续9年位居泰国第一大贸易伙伴国，是仅次于日本的第二大投资来源国。”^[2]跨国中资企业的运营和管理必然会涉及到跨文化管理。跨文化交际的现象也越来越多，21世纪优秀人才必备的关键能力之一就是跨文化交际能力，要想成功地与来自不同文化背景的人进行交流就必须思考什么是跨文化交际能力，如何与来自不同文化背景的人打交道，如何掌握跨文化沟通技巧。跨文化交际能力由此也成为汉语国际教育推广中，除语言能力以外另一个十分重要的课题。中国在走向世界的时候，各种人员，“尤其是中资企业的中国籍员工的跨文化交际能力如何，影响其交际能力的因素是什么，”^[3]又该如何提高其跨文化交际能力都是一些非常值得研究，但研究又较为薄弱的课题。同时，作者自身具备在泰国中资轮胎制造企业工作的经验，在与泰国同事的沟通交流中，亲身体会到了跨文化交际能力的重要性，以及跨文化管理对企业经营的影响，这是作者选择研究本课题的直接原因。因此，本研究将针对泰国中资轮胎制造行业的四家标杆企业里的中国籍员工的跨文化交际能力水平进行调查与研究分析，以寻求在泰中资企业员工在跨文化交际中所面临的问题和影响因素，并提出对策及建议，为以后更加深入的研究提供数据和资料支持。

[1] 郭蓓蓓. (2022). 婉塔娜·塔丹:投资泰国正当时. 走向世界, (35), 3.

[2] 驻泰国大使馆经济商务处. 《中泰贸易投资联合研究成果摘要》[EB/OL].
<http://th.mofcom.gov.cn/article/ztdy/202212/20221203372626.shtml>

[3] 杨颖、姜平、赵苹. (2022) 中国企业国际化进程中的润滑剂——基于企业核心能力的跨文化交际能力模型. 中外企业文化, (10), 1.

二、本研究的创新性

根据文献搜集发现，前人对跨文化交际能力的研究调查多集中在国内学习外语的学生、外语教师和少量留学生范畴，针对在泰中资企业中国员工跨文化交际能力的调查研究较少。本研究的特色和创新之处在于，能够为国内外高校外语专业和汉语国际教育专业的跨文化交际课程教学提供参考数据，而且还能给在泰中资企业的跨文化管理指明方向。

因此，本研究将根据作者的亲身经历，从跨文化交际的角度出发，以四家在泰中资轮胎制造企业中国员工的跨文化交际能力为代表进行研究，旨在扩大跨文化交际理论研究的视野，为跨文化交际研究提供了鲜活的实例，同时也希望能够引起学术界对此问题的重视。另外，本研究还把跨文化交际能力培训和汉语的国际推广联系起来，有针对性地提出许多建议和看法，为我国的文化传播与推广提供可参考的依据。

三、文献综述

（一）概念界定

跨文化交际既是一种人类社会活动也是一门学科，跨文化交际学科的建立人爱德华·霍尔美国人类学家、跨文化传播研究的先行者认为跨文化交际指的是“不同文化背景的人与人之间进行的交际”。学术界关于跨文化交际的英文名称有两种说法，一种是“inter-cultural communication”重点关注来自不同文化背景的人如何相互交流，特别是面对面的交往，强调不同文化背景的人们之间的接触；另外一种是“cross-cultural communication”，侧重于对文化如何影响人类行为的平行研究和对比研究，如东西方文化的比较，中美文化比较等。这表明，跨文化交际实际是一种交际行为，而跨文化交际能力是指成功完成这一交际行为的能力。

1972年，社会学家海姆斯首先提出交际能力（communication Competence）的概念，海姆斯认为交际能力的四大特点主要包括语言的可行性、得体性、现实性与语法的正确性。“换句话说，根据海姆斯的理解，交际能力至少具备在语法上（合法性）、心理上（可行性）、社会文化上（得体性）和概率上（实践性）的判断能力。”^[4] 跨文化交际能力来源于交际能力的概念，跨文化交际能力被普遍接受的含义是指：“在跨文化交际实践中所表现出来的，基于个人的跨文化知识、技能、态度进行有效和适当的交流的能力”

[4] 刘燕. (2019). 学习策略与大学生英语口语能力的关系研究. 教育学博士论文. 贵州师范大学. 中国贵州.

(Deardorff, 2004)。

跨文化交际能力是个十分复杂的问题，学者们对此形成了许多不同的看法。著名的 Ruben (1976) 提出的七大行为维度理论，Byram (1997) 提出的欧盟模式，以及 Kim (2001) 提出的跨文化交际能力构成理论等，在中国，贾玉新 (1997) 提出：有效的跨文化交际能力至少包括四个系统，分别是基本交际能力系统、情感和关系能力系统、情节能力系统和交际方略能力系统。

(二) 跨文化交际能力的国内外研究现状

1. 国外研究现状

国外跨文化交际的研究源自于 20 世纪 50 年代的美国，爱德华·霍尔 (1959) 发表出版《无声的语言》一书，明确了跨文化交际的概念。Ruben (1976) 以行为主义理论为基础提出的七大行为维度理论有利于帮助当时的美国解决战后商务人士、外交官、技术人员以及移民和留学生的跨文化适应问题。Spitzberg (1984) 和 Cupach (1984) 1984 年对跨文化交际能力的构成成分做出更详细的概括，清晰地列举了跨文化交际能力的各个组成要素，提出影响跨文化交际能力的三要素包括动机、知识、技能，为之后的研究指明了方向。Byram (1977) 基于外语教学的情境下构建了跨文化能力的理论模型，他认为学生应该具有知识、技巧、态度、客观评判型的文化意识。Byram 提出的欧盟模式，对外语教学具有很强的指导意义。20 世纪以后，跨文化交际研究领域里的著名学者 Kim (2001) 通过运用社会心理学，应用语言学和社会学跨学科方法，把能够影响跨文化交际能力的众多因素相结合对跨文化交际能力有关理论做了改进和重新释义，提出跨文化交际能力包括：认知能力、情感能力、行为能力。Kim 的跨文化交际能力理论使得跨文化交际能力的成分更为具体，较前人的理论更有系统性。Deardorff (2006) 在以往的研究基础上对跨文化交际能力的内容进行了探讨和补充，提出金字塔模型将跨文化交际能力分为两个层面效果和三个维度，分别是内外部效果和态度、知识和理解、技能三个维度。Spitberg (2010) 提出跨文化交际能力的社会评价的两个标准，分别为存效性和得体性，对跨文化交际能力做出了更具体的要求。

经过上面几位学者对跨文化交际能力的主要内容进行的研究与分析，表明跨文化交际能力的组成部分在国外已经得到了深入的研究，并且达成了共识。在总结了国内外学者关于跨文化能力的阐释与分析之后，我们发现，跨文化交际能力属于一种综合能力，它包括认知理解、情感态度、行为技能、文化意识；本研究将以这四种能力维度为基础对在泰中资轮胎制造企业中籍员工的跨文化交际能力展开调查研究。

2. 国内研究现状

与国外学者对跨文化交际能力研究相比，我国对跨文化交际能力的研究起步较晚。我国从 20 世纪 80 年代开始引入跨文化交际的研究，贾玉新（1997）的跨文化交际理论为国内对跨文化交际能力的研究奠定了理论基础。近二三十年，国内学者们针对中国的实际情况，特别是外语教学的需求，在跨文化交际研究领域取得了很大的进展。初始阶段，顾晓乐（2017）、朱玲霞（2019）、钟雨露（2020）等学者们主要针对国外跨文化交际能力的理论及内容进行梳理总结以寻求了解中西方沟通障碍的主要因素，为国内学者研究跨文化交际能力提供了丰富的参考资料。繁荣阶段，万文君（2021）、陈济豪（2021）等学者们从教育学的角度研究各个年龄层英语学习者的跨文化交际能力及意识的培养，并提出要具备扎实的语言能力、语用能力、开放的文化意识才能得体的交际，对我国的英语教学具有很强的启示作用。平稳阶段，随着我国汉语国际教育事业的不断扩展，米艾莉（2018）、陈钰（2020）、于玥（2022）等学者们开始将跨文化交际能力的研究方向转向国际汉语教师和留学生，从跨文化交际的动机、对待各种不同文化的态度、跨文化的敏感度等方面，对国际中文教师与留学生的跨文化能力发展影响因素进行了研究与探讨，拓宽了我国跨文化交际能力的研究视野。新兴阶段，近年来，在“一带一路”倡议的推进下，我国与世界各国在经济贸易方面的交流也取得了显著的进展，我国学者对跨文化交际的研究范围越来越广，师妮（2018）、王国辉（2022）等学者开始对皮革产业、涉外护理行业的员工的跨文化交际能力提升进行研究分析，并建议高校在专业教学中增设跨文化意识培养，在教材中增设“一带一路”知识模块，以增强员工的跨文化交际能力，本文针对泰国中资轮胎制造企业中的中国籍员工进行跨文化交际能力的调查与研究，正是符合当下的研究趋势。

概括地说，国内学者对跨文化能力的研究主要集中在理论解释和实证研究两方面，但尚未涉及到从汉语国际教育推广的角度对在泰中资轮胎制造企业员工的跨文化交际能力进行研究分析，本研究希望从不同的角度来对泰国中资轮胎制造企业员工的跨文化交际能力进行研究，为跨文化能力的研究贡献新的成果。

综上所述，国内外学者们已经从不同的角度对跨文化交际能力展开了大量理论的与实证研究，但在实证研究方面所涉及的行业尚未涉及到从汉语国际教育推广的角度对在泰中资轮胎制造企业员工的跨文化交际能力进行研究分析。因此本研究将以认知理解、情感态度、行为技能、文化意识这四种能力维度为基础对在泰中资轮胎制造企业中籍员工的跨文化交际能力展开调查研究，探寻影响员工跨文化交际能力的因素及原因，并提出针对性的建议。



第一章 研究设计

第一节 泰国中资企业发展现状

伴随着中泰两国于 20 世纪 70 年代后期的正式建交，“由于地理位置上的接近和产业的互补性，两国都有天然的优势，中国和泰国在经贸合作、旅游发展、交通合作、教育合作和代工制造等方面的投资都表现出良好的势头。”^[5] 根据中国驻泰国大使馆经商处统计，截止到 2020 年底，中国对泰国投资企业共计 488 家，其中，国有或国有控股企业 134 家，非国有企业 354 家。经营范围主要集中在汽车制造、数字经济、代工生产三大领域。根据泰国投资促进委员会相关数据统计（表 1），自 2011 年以来，中国对泰国的投资项目从最初的每年 40 项增加到每年 100 项以上，从 2011 年到 2021 年，中国企业向泰国投资促进委员会提交的投资申请多达 1146 项，总投资额高达 3683.49 亿泰铢。2019 年中国凭借 160 个新批投资项目、共计 738.10 亿泰铢的投资额，首次超过日本成为泰国最大的外商投资来源国，占泰国全年外商投资总额的一半。新冠疫情背景下中国企业为泰国的经济注入了活力，后疫情时代，中泰两国的贸易合作必将更上一层楼。

表 1 2011 年—2021 年中国企业在泰国投资促进委员会的申请及批准项目数量统计表

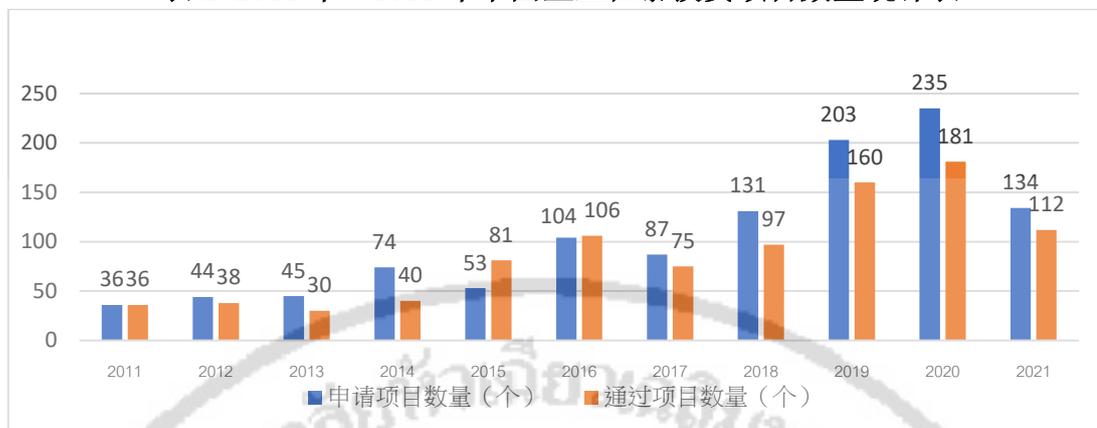
年份	申请项目数量（个）	通过项目数量（个）	投资金额（亿泰铢）
2011	36	36	169.22
2012	44	38	79.01
2013	45	30	49.91
2014	74	40	384.27
2015	53	81	281.00
2016	104	106	537.67
2017	87	75	113.71
2018	131	97	328.11
2019	203	160	738.10
2020	235	181	616.82
2021	134	112	385.67
总计	1146	956	3,683.49

数据来源：泰国投资促进委员会网站整理

[5] 林美兰. (2021). 中国企业对泰国投资的影响因素研究. 经济学硕士论文. 广西大学. 中国南宁.

一、投资项目数量

表 2 2011 年—2021 年中国企业在泰投资项目数量统计表



数据来源：泰国投资促进委员会网站整理

由表 2 可以看到，2011 年至 2013 年这段时间里中国企业向泰国投资促进委员会提交的申请项目数量基本上没有变化，申请项目数量及通过项目数量均在 40 个左右，从 2014 年起，中国企业对泰国投资热情高涨，申请数量和通过数量均呈现快速增长的趋势，到了 2020 年，自中泰两国建立外交关系后申请量和通过量达到历史上的最高点，分别是 235 个和 181 个。2013 年是中国投资泰国的转折点，自 2013 年“一带一路”倡议提出后，泰国作为“一带一路”倡议的重要沿线国家，于 2016 年推出“东部经济走廊”发展战略及一系列优惠的投资政策，与“一带一路”倡议遥相呼应，精准对接，并随着中泰铁路的修建，中国企业在泰国掀起了投资狂潮。

二、投资金额

表 3 2011 年—2021 年中国企业在泰投资金额统计表



数据来源：泰国投资促进委员会网站整理

根据表 3 可以发现，2011 年至 2021 年中国企业在泰国投资额总体呈波动上升的趋势，特别是 2013 年以后，中国企业对泰国的投资迎来了新的投资高点，虽然有的年份有所下降，但总体变化是波动上升的趋势。其中，在 2019 年度中国在泰国的投资总额度达到 738.10 亿泰铢，创下中泰两国建立外交关系后中国对泰国直接投资额度之新高。由此可以说明，“一带一路”倡议为中泰两国经济合作提供了新的发展契机，随着泰国不断完善的基础设施建设和产业结构，中国企业在泰国的投资数量及金额也将日益增多。

第二节 泰国中资轮胎制造业发展现状

“近年来，国内轮胎行业产能过剩、价格下跌，加上国外实行反倾销调查，内忧外患之下，我国轮胎企业乘着“一带一路”倡议的东风，在泰国投资建厂化解企业压力。”^[6] 泰国是东盟的创始成员国之一，泰国作为东盟第二大经济体还是世界上最大的天然橡胶生产国及出口国，具有成熟完善的基础设施以及连接周边邻国和全球市场的海陆空物流运输系统，西方国家对泰国实行优惠的双边贸易政策，除此之外泰国政府为吸引外资出台了一系列优惠政策，泰国凭借资源、市场、贸易、政策等方面区位优势，为我国轮胎企业“走出去”带来巨大投资契机。

[6] 刘鹏, 赵丽敏. 山东轮胎企业投资东南亚的动因与策略分析[J]. 对外经贸实务, 2018(10):79-82.

在此背景下，中国的轮胎制造企业不约而同地抓住国家“一带一路”倡议与泰国东部经济走廊对接的发展机遇，纷纷将投资目光转向泰国。据统计，自2015年开始，先后有6家中资轮胎企业，在泰国投资建厂，分别是玲珑轮胎、中策橡胶、森麒麟、浦林成山、通用轮胎、华谊集团。据轮胎世界网统计，中资轮胎企业已在泰国建成半钢胎产能4800万条/年，全钢胎产能1250万条/年。中资轮胎企业在泰国投资建厂为泰国创造了数以万计的工作岗位，同时也推动了泰国的经济发展，泰国的轮胎出口量飞速增长。根据美国轮胎进出口调查报告显示，2014-2022年，美国从泰国进口轮胎数量从1344万条增长至4993万条，占比从6.94%增长至22.75%；2016年起，泰国取代中国成为美国轮胎进口第一大来源国。

表4 2014年—2022年泰国轮胎出口美国数量统计表



数据来源：美国轮胎进出口调查报告统计整理

据统计，泰国目前总共有27家轮胎制造企业，其中中资轮胎企业占比22%，可见，中资轮胎企业在泰国轮胎制造行业中是比较具有代表性的。中资轮胎企业以其发展速度快、经济效益高、产品质量好、员工福利多等独特的优势成为促进泰国发展建设中不可或缺的一支队伍，促进了的中泰两国的合作和人民的交流。

第三节 研究步骤

1. 作者于 2018 年至今，一直在泰国中资轮胎制造企业工作，并于 2022 年 12 月实地调研了被调查的 4 家企业。

2. 作者于 2022 年 12 月份向玲珑轮胎、中策橡胶、森麒麟、华谊集团 4 家企业的中国籍员工发放调查问卷 100 份，回收有效问卷 90 份，回收有效率为 90%。

3. 2023 年 1 月份，对收回的问卷调查做多项数据统计处理。

4. 2023 年 1 月份深入采访部分在泰国中资轮胎企业里工作的中国籍员工，了解他们在跨文化交际过程中所遭遇的困境，分析产生这些困境的原因，最后，提出解决办法。

第四节 研究方法

一、问卷调查法

本文以 Byram 为代表提出的欧盟模式为理论基础，将跨文化能力分为认知理解、情感态度、行为技能、文化意识四个能力维度；同时参考了屈娟（2018）的“跨文化交际能力测试卷”对本文调查问卷进行设计，以此为研究工具，对被试者进行调查，从而搜集在泰中资轮胎制作企业员工在跨文化交际方面的数据。

问卷调查的内容，一共包括四个方面，共 50 道题。其中第一方面第 1-6 题是关于被调查者的基本信息题，第二方面第 7-10 题主要调查被试者的外语情况，第三方面第 11-50 题为本论文的研究重点，共有 40 题，这 40 题分别从认知理解、情感态度、行为技能、文化意识这四个跨文化交际能力维度调查被试者的跨文化交际能力。其中第 11-22 题为跨文化交际认知理解方面的问题；第 23-36 题为跨文化交际情感态度方面；第 37-39 题为跨文化交际文化意识方面的问题；第 40-45 题为跨文化交际行为技能方面的问题。第四部分 46-50 题为提高员工的跨文化交际能力的方式。

二、访谈法

为弥补问卷调查数据的不充分，补充调查数据，使调查结果更全面更准确，本研究还使用了访谈法，主要是以口头交流的形式，向被访谈者提出问题，了解并收集其在跨文化交际能力上存在的问题，并提出对应的建议。

三、案例分析法

案例分析法，顾名思义是指通过对典型个例进行针对性分析，也称作“个案研究法”，本研究通过对特殊案例进行访谈和收集，并对在泰中资企业员工的跨文化交际案例进行分析，从而发现员工在跨文化交际方面存在的问题，并有针对性地提出一些建议。

四、文献收集法

除了问卷调查法、访谈法、案例分析法以外，本文还使用了文献收集法，主要是充分利用中国知网、万方数据库、谷歌学术、学校图书馆、国内外互联网、政府、企业的数据统计等现有的数据资料库来收集资料。

第五节 研究对象及基本信息

本研究选取玲珑轮胎、中策橡胶、森麒麟、华谊集团 4 家在泰国的中资轮胎制造企业的中国籍员工为调查对象，共计 100 人，发出问卷调查 100 份，回收有效问卷 90 份，其中被调查者中男性 69 名，女性 21 名，被调查者的基本信息如下。

下列图标为被调查者的基本信息：

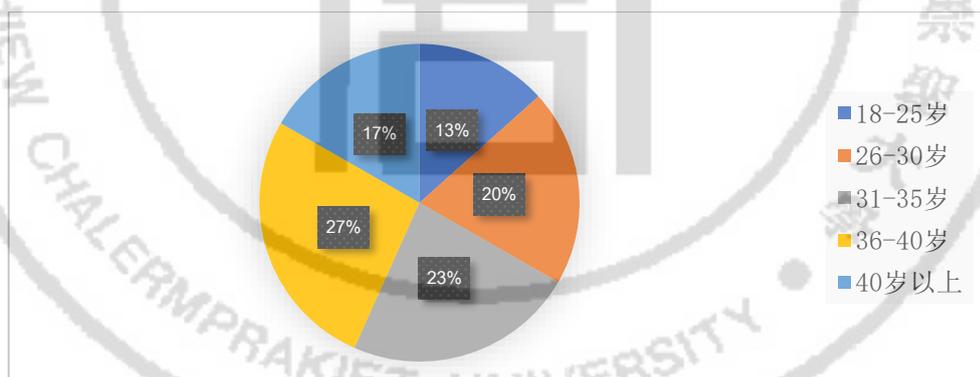


图 1 被调查者年龄统计图

被调查者的年龄情况见图 1，我们会发现，被调查者的年龄分布较平均，被调查者多为 26-40 岁之间，占被调查者总数的 70%，很显然，这次被调查对象都是青年人，能够完成电子问卷调查。

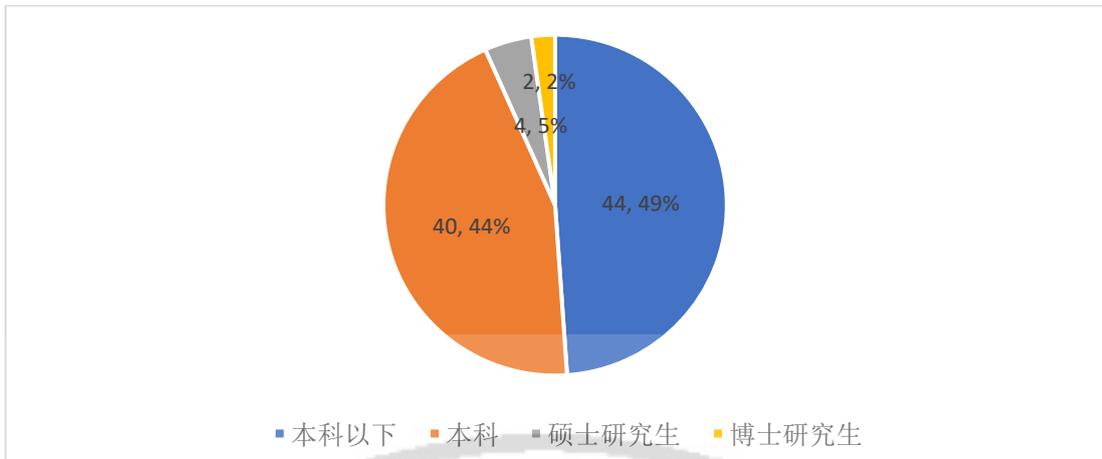


图 2 被调查者学历背景统计图

在图 2 中可以看到被调查者的学历背景，经过调查我们发现，被调查者的学历主要集中在本科及本科以下学历，分别占比 40.44%和 44.49%。

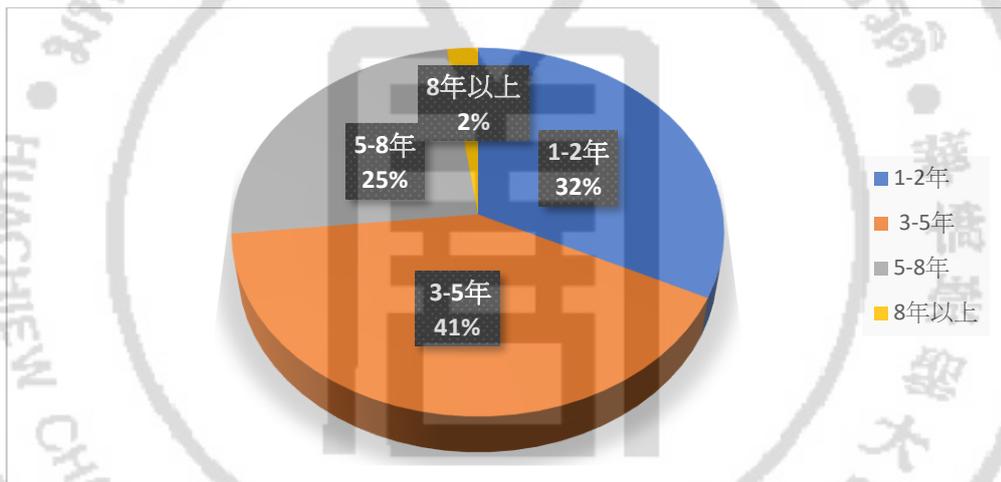


图 3 被调查者在泰国工作时间调查统计图

被调查者的在泰工作时间情况如图 3 示，其中在泰国工作时长为 3-5 年的占比 41%，另外有 27%的被调查者在泰国工作时间在五年以上，说明大部分被调查者已经适应在泰国的工作与生活。

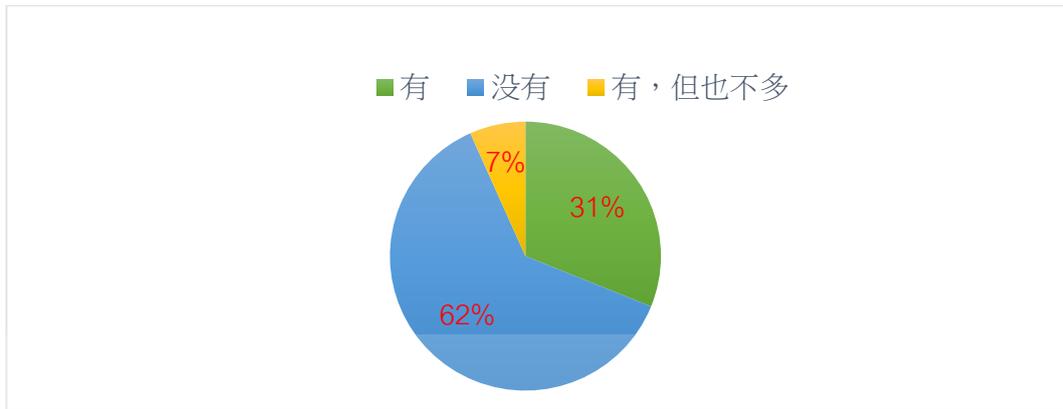


图 4 被调查者所在中资企业跨文化交际培训统计图

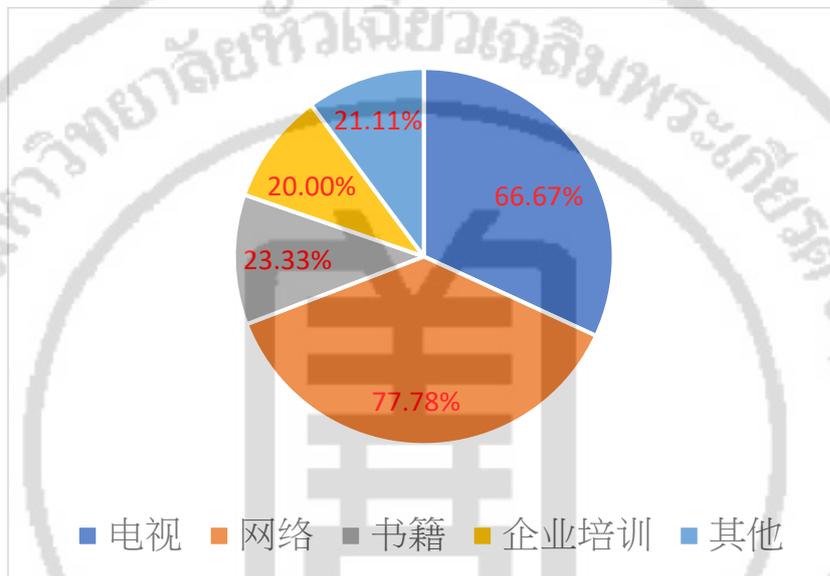


图 5 被调查者了解泰国文化习俗渠道统计图（可多选）

通过图 4 和图 5 我们可以发现 62% 的被调查者没有接受跨文化交际的培训，他们平常主要是通过电视、网络来了解泰国的文化习俗，只有 20% 的被调查者通过企业培训了解泰国的文化习俗。

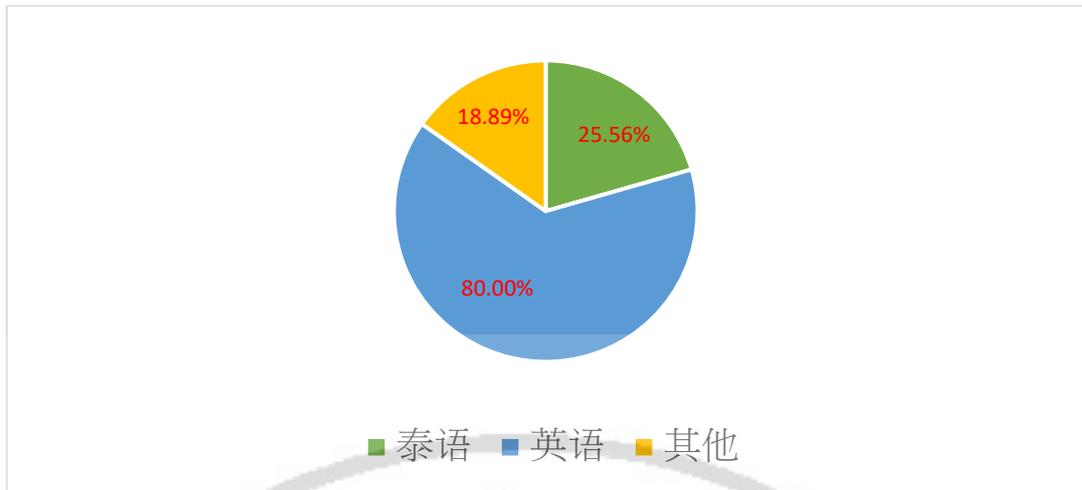


图 6 被调查者外语掌握情况统计图 (可多选)

被调查者掌握的外语情况如图 6 所示，通过图 6 我们可以看出在泰中资企业中籍员工掌握最多外语为英语，占比 80%，掌握泰语的中籍员工仅占 25.56%，同时还有掌握其他外语的人员。被调查者掌握英语最多的原因是英语是全球通用语言，使用范围非常广泛，中国人从小学甚至幼儿园开始学习英语，掌握英语有利于被调查者在泰国工作生活，可以减少一部分的跨文化交际障碍。

表 5 被调查者外语熟练情况统计表

语言	英语人数 (百分比)	泰语人数 (百分比)
非常熟练	11 (12.22)	10 (11.11)
较熟练	21 (23.33)	12 (13.33)
熟练	17 (18.89)	8 (8.89)
不熟练	41 (45.56)	60 (66.67)

被调查者掌握外语的熟练情况如表 5 所示，被调查者在熟练到非常熟练这一层次占比分别为英语 54.44%，泰语 33.33%。由此可见被调查者在语言熟练程度方面英语占比更大，因此在跨文化交际培训方面，应该将语言培训列为培训的重点。

本章小结

总而言之，从以上被调查者的基本信息可知，接受本次调查的主要是 26-40 岁的青年人，且 68% 的被调查者在泰国工作的时间在三年以上，他们的学历主要集中在本科及本科以下的水平。正是因为这些特征，被调查者能够明显地感知到跨文化交际过程中存在的障碍及问题，有利于本论文的撰写。与此同时，被调查者掌握最丰富的语言是英语，泰语并非掌握得最多且最娴熟的语言，所以，当 they 与当地入沟通时会由于语言差异而产生一定的障碍。



第二章 泰国中资轮胎制造行业企业员工 跨文化交际能力调查

本章主要是通过问卷调查对 4 家在泰中资轮胎企业员工的跨文化交际能力进行考查，从跨文化交际能力的认知理解、情感态度、行为技能、文化意识四个层面进行分析。同时也通过访谈法与部分员工进行了深入的交流，访谈分析的结果将在下章进行阐述。

第一节 泰国中资轮胎制造行业企业员工 跨文化交际能力问卷调查结果分析

一、在泰中资轮胎制造行业企业员工跨文化交际能力自我评价

1. 跨文化交际能力认知理解方面

根据 Byram 为代表提出的欧盟模式，跨文化交际能力认知理解层面主要包括对本国文化知识和他国文化知识的了解，比如：生活习俗、价值观、社交礼仪、社会政治、宗教、历史和地理、行为规范等方面。问卷中的第 11-19 题为跨文化交际认知理解方面的问题。其中 12、14、15、19 为常识性知识，是进行跨文化交际的基础和前提。而 11、13、16、17、18 主要体现价值观和生活方式，属于行为规范。

表 6 被调查者对泰国基本常识的认知程度统计表

题号	项目	完全不了解	基本不了解	基本了解	非常了解
12	历史、地理	24.44%	44.44%	28.89%	2.22%
14	文学	26.67%	45.56%	24.44%	3.33%
15	政治	23.33%	37.78%	33.33%	4.44%
19	经济	23.33%	43.33%	32.22%	1.11%
平均值		24.44%	42.78%	29.72%	2.78%

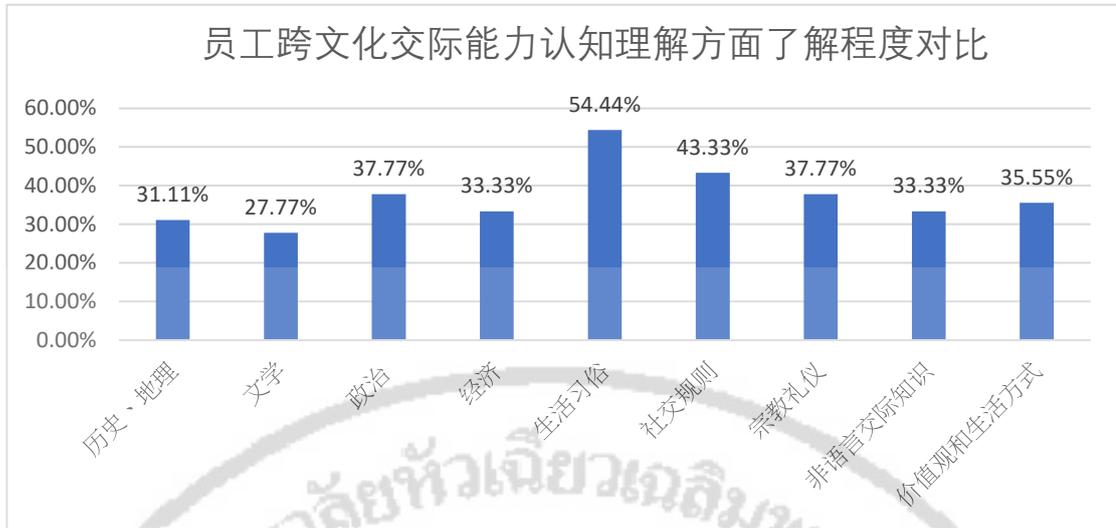
表 6 主要体现了被调查者对泰国一些基本的常识性知识的认知程度，属于跨文化交际的认知理解层面。通过表 3 可知，在对在泰中资轮胎制造企业中籍员工的跨文化交际能力知识常识的调查中，被调查者对其了解程度为 32.50%，其中 42.78% 的被调查者对泰国历史地理、文学、政治、经济基本不了解，而有 24.44% 的被调查者对其完全不了解。由这一点可以看出，被调查者对于泰国有关跨文化交际认知理解常识性知识比较欠缺。因此，今后在对泰中资轮胎制造企业的中籍员工进行培训时可以将泰国的历史地理、经济政治、文学等常识性知识进行重点教学或培训。

表 7 被调查者跨文化交际能力价值观与生活方式统计表

题号	项目	完全不了解	基本不了解	基本了解	非常了解
11	生活习俗	16.67%	28.89%	50.00%	4.44%
13	社交规则	24.44%	32.22%	40.00%	3.33%
16	宗教礼仪	24.44%	37.78%	33.33%	4.44%
17	非语言交际知识	24.44%	42.22%	30.00%	3.33%
18	价值观和生活方式	26.67%	37.78%	33.33%	2.22%
平均值		23.33%	35.78%	37.33%	3.55%

表 7 主要体现了跨文化交际能力认知理解方面的价值观与生活方式，属于行为规范，不属于一般性常识范畴，行为规范对全体成员具有引导、规范和约束的功能，它是一种社会价值观的具体反应和拓展。从上表可以看出，在对在泰中资轮胎制造企业中国籍员工有关泰国跨文化交际能力价值观与生活方式调查中，被调查者对其了解程度为 40.88%，其中 35.78% 的被调查者对泰国的价值观与生活方式基本不了解，而有 23.33% 的被调查者则完全不了解泰国的价值观与生活方式等方面的知识。由此可知，被调查者对泰国有关跨文化交际认知理解方面的价值观与生活方式了解程度不高。因此，在日后的跨文化交际能力的提升中可着重对在泰中资轮胎制造企业的中籍员工进行泰国价值观与生活方式方面的教学与培训，这是让他们更好地了解泰国的一个重要的先决条件，也有助于降低他们在进行跨文化交际时所遇到的困难。

表 8 被调查者跨文化交际能力认知理解方面了解程度对比统计表



在结合表 7 和表 8 的调查结果下，作者将选项中的基本了解选项和非常了解选项结合在一起进行统计，并针对在泰中资轮胎制造企业员工在跨文化交际能力认知理解方面的了解程度形成一个可视化比较图表，如表 8 所示。由上图可知被调查者最缺少对泰国的文学知识、历史地理知识、经济知识、非语言交际知识方面的了解，“这里应该指出，文学知识主要是指阅读和理解经典文学作品，以便对另一种文化有更深入的了解。”^[7] 因此，在以后的外语教学、汉语国际教育、跨文化教学和文化教学等课程中，应该注重泰国文学，历史地理，经济，非语言交际等方面的内容，此外，在培训时可以增加对泰国文学经典的介绍，甚至可以通过观看经典影视作品来增加文学知识。除此之外，还应该对在泰中资轮胎制造企业的中籍员工重点培训泰国的宗教礼仪，佛教是泰国的国教，泰国素有“黄袍佛国”的美称，泰国的寺庙也随处可见，了解泰国的宗教礼仪，能够避免产生很多的误会，也能让员工更好地融入泰国的社会生活。

2. 跨文化交际能力情感态度方面

根据 Byram 为代表提出的欧盟模式，跨文化交际能力情感态度包括尊重、开放性、好奇心、乐观接受和包容。简而言之就是愿意去理解和包容外国人不同的文化习俗、价值观等。问卷中的第 23-36 题为跨文化交际能力情感态度方面的调查。

[7] 屈娟. (2018). 吉尔吉斯斯坦中资企业员工跨文化交际能力调查研究. 文学硕士学位论文. 新疆大学. 新疆乌鲁木齐.

表 9 被调查者跨文化交际能力情感态度调查统计表

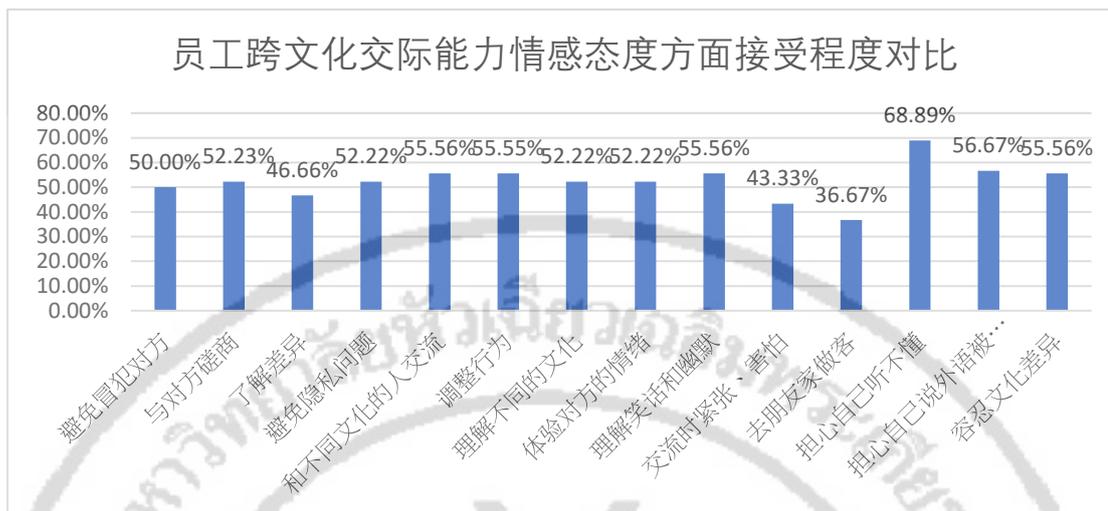
题号	项目	完全不会	基本不会	基本会	肯定会
23	避免冒犯对方	18.89%	31.11%	34.44%	15.56%
24	与对方磋商	16.67%	31.11%	36.67%	15.56%
25	了解差异	17.78%	35.56%	32.22%	14.44%
26	避免隐私问题	18.89%	28.89%	32.22%	20.00%
27	和不同文化的人交流	18.89%	25.56%	35.56%	20.00%
28	调整行为	16.67%	27.78%	42.22%	13.33%
29	理解不同的文化	15.56%	32.22%	37.78%	14.44%
30	体验对方的情绪	14.44%	33.33%	41.11%	11.11%
31	理解笑话和幽默	15.56%	28.89%	45.56%	10.00%
32	交流时紧张、害怕	20.00%	36.67%	21.11%	22.22%
33	去朋友家做客	40.00%	23.33%	28.89%	7.78%
34	担心自己听不懂	11.11%	20.00%	28.89%	40.00%
35	担心自己说外语被笑话	15.56%	27.78%	26.67%	30.00%
36	容忍文化差异	8.89%	35.56%	36.67%	18.89%
平均值		17.78%	29.84%	34.29%	18.10%

根据表 9 可知，在跨文化情感态度方面，有 52.38% 的被调查者在与泰国人进行跨文化交际的时候愿意尽量去理解、包容泰国的社交规则、价值观、文化差异，并且愿意主动去跟泰国人交流，这说明他们已经掌握了跨文化交际情感态度方面的能力。但仍有 17.78% 的被调查者，在与泰国人进行跨文化交际的时候，完全不会考虑泰国与中国不同的社交禁忌、风俗习惯、饮食文化、价值观等。因此，这启示在泰中资轮胎制造企业在今后的跨文化交际能力培训中，应该对中国籍员工加强情感态度方面的培训。态度决定一切，在跨文化交际中的情感态度是连接认知理解、行为技能、文化意识的核心，但是情感态度的培养不是靠简单的重复性记忆就能提高的，“员工需要进行文化相对意识的培养，既要了解、接受、尊重外国文化，减少文化偏见，欣赏文化差异，同时也要对本国文化进行批判性思考，培养积极的交际动机”。^[8] 因此，在培训时首先应该加强语言培训，因为语言是传播文化的桥梁，也是我们了解外国文化的敲门

[8] 左慧芳. (2021). “一带一路”背景下基于跨文化情感层面的跨文化人才培养问题. 中阿科技论坛(中英文), (05), 20-22.

砖。其次可以在培训课程中增加体验式或感受式的课程，让员工亲自去体验外国的文化差异，这样有助于提高他们在跨文化情感态度方面的能力。

表 10 被调查者跨文化交际能力情感态度接受程度对比统计表



作者根据表 9 中的调查结果，将基本会选项与肯定会选项合并为一个维度统计，如表 10 所示，针对在泰中资轮胎制造企业员工跨文化交际能力情感态度方面对泰国文化的接受程度形成一个可视化比较图表。由表 10 可知，员工在跨文化交际能力情感态度方面存在的问题是去泰国朋友家做客以及在与泰国人交流时感到紧张、害怕，这表明大部分被调查者不愿意融入到泰国的社会生活中，害怕直接与泰国人交流。针对这一现象，在今后的跨文化交际课程、外语课程、汉语国际教育课程中可以从增强自信方面加强培训，让他们建立自信，敢于表达，克服与泰国人交流的恐惧，帮助他们树立交际信心。另外针对是否去泰国朋友家做客这一点，企业可以通过举办中泰员工联欢会，帮助中籍员工结交泰国朋友，让员工互相了解，培养中泰员工之间的友好关系。

3. 跨文化交际能力行为技能方面

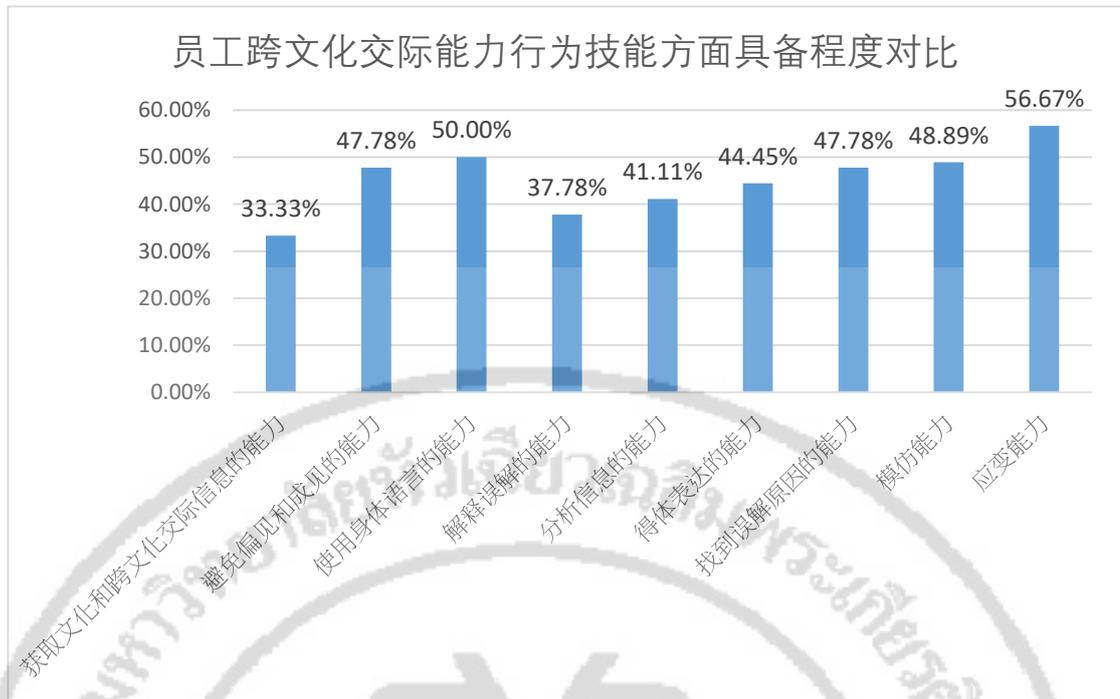
根据 Byram 为代表提出的欧盟模式，我们将跨文化交际能力行为技能概括为在跨文化交际中具备有效又恰当地完成交际目的的能力，主要是指在与外国人交流时具有分析他们所传递出来的信息的能力，具有避免对外国人产生偏见的的能力，以及较强的沟通能力、模仿能力、应变能力。问卷中的 20、21、22、40、41、42、43、44、45 题为跨文化交际行为技能方面的调查。

表 11 被调查者跨文化交际能力行为技能调查统计表

题号	项目	完全没有	基本没有	基本具有	肯定具有
20	获取文化和跨文化交际信息的能力	23.33%	43.33%	32.22%	1.11%
21	避免偏见和成见的能力	16.67%	35.56%	36.67%	11.11%
22	使用身体语言的能力	20.00%	30.00%	37.78%	12.22%
40	解释误解的能力	17.78%	44.44%	30.00%	7.78%
41	分析信息的能力	16.67%	42.22%	34.44%	6.67%
42	得体表达的能力	18.89%	36.67%	38.89%	5.56%
43	找到误解原因的能力	17.78%	34.44%	36.67%	11.11%
44	模仿能力	17.78%	33.33%	43.33%	5.56%
45	应变能力	16.67%	26.67%	48.89%	7.78%
平均值		18.40%	36.30%	37.65%	7.66%

根据表 11 的数据统计，我们可以看出有 45.31% 的被调查者具备了跨文化交际行为技能这一维度的能力，他们在与泰国人的跨文化交际中能够分析出泰国人传递出来的信息；在语言沟通不畅时，能够运用模仿能力、应变能力借助身体语言或其他非语言方式进行交流；同时，在跨文化交际过程中他们能够尽力避免对泰国人产生偏见和成见，在交流过程中愿意遵循泰国的社交规则，避免提及隐私问题和敏感话题。但仍有 54.69% 的被调查者不具备跨文化交际行为技能这方面的能力，他们不能理解泰国人表达的意思，双方产生误解也不能解释清楚，久而久之容易对泰国人产生偏见和成见，不利于跨文化交际。针对这一现象，我们今后在对在泰中资轮胎制造企业中籍员工进行跨文化交际能力提升时可以重点加强行为技能方面的提升。

表 12 被调查者跨文化交际能力行为技能方面具备程度对比统计表



作者根据表 11 中的调查结果，将基本具有选项跟肯定具有选项合并为一个维度统计，如表 12 所示，针对在泰中资轮胎制造企业员工跨文化交际能力行为技能方面形成一个可视化比较图表。由表 12 可知，被调查者在行为技能方面最欠缺获取文化和跨文化交际信息的能力，同时在解释误解和分析信息的能力上也有所欠缺。针对这一现象，我们今后在跨文化交际课程、文化课程、汉语国际教育课程上，首先可以通过生动有趣的语言材料提高语言能力，再辅以跨文化知识培训，最后通过举办多姿多彩的交流交际活动，实现知行合一。

4. 跨文化交际能力文化意识方面

根据 Byram 为代表提出的欧盟模式，我们将跨文化交际能力文化意识理解为在与外国人交流时对文化差异的察觉和认知。问卷中的 37、38、39 题为跨文化交际文化意识方面的调查。

表 13 被调查者跨文化交际意识调查统计表

题号	项目	完全不会	基本不会	基本会	肯定会
37	意识到文化差异	16.67%	38.89%	31.11%	13.33%
38	有意识地克服文化差异	17.78%	31.11%	40.00%	11.11%
39	意识到冲突并避免	20.00%	32.22%	35.56%	12.22%
平均值		18.15%	34.07%	35.56%	12.22%

根据表 13 的数据统计，我们可以看出有 47.78% 的被调查者具备了跨文化交际文化意识，在与泰国人的跨文化交际中他们能感知到中泰两国的文化差异，所以，在与泰国人交流时他们不存在这一阻碍，能够顺利交流。但是有 52.22% 的被调查者不具备跨文化意识，在与泰国人的交流过程中，他们总是站在自身的角度去思考，没有意识到中泰文化差异，这严重阻碍了他们与泰国人的正常交流。在今后的跨文化交际能力提升培训中，可以把重点放在跨文化意识的培养上。

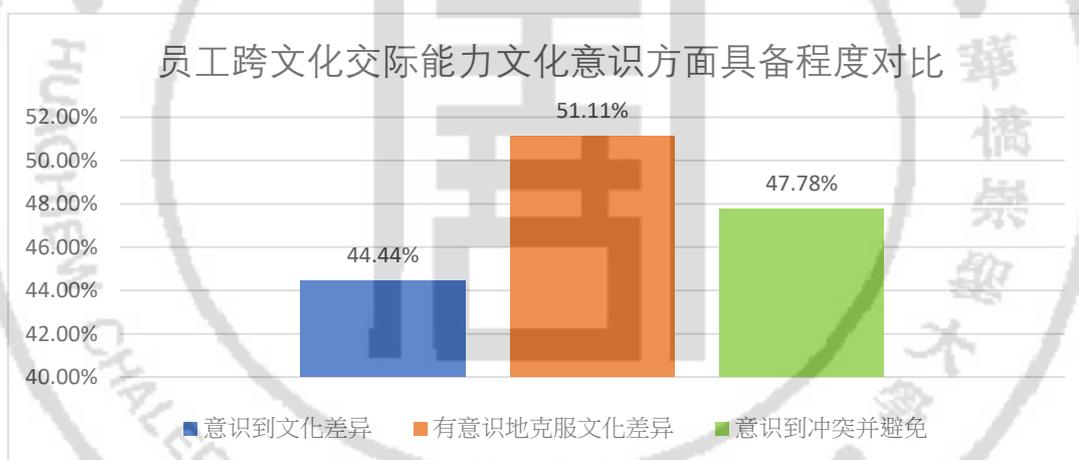


图 7 被调查者跨文化交际能力文化意识方面具备程度对比图

作者根据表 13 中的调查结果，将基本会选项跟肯定会选项整合成一个维度进行统计，如图 7 所示，针对在泰中资轮胎制造企业员工跨文化交际能力文化意识方面形成一个可视化比较图表。由图 7 可知，被调查者在文化差异意识方面极其欠缺。因此，在今后的跨文化交际教学或培训中可以侧重于提高对文化差异的认识，通过中泰文化差异对比来重点加强对文化差异的意识培训，提高他们识别冲突和避免冲突的能力。

二、泰国中资轮胎制造行业员工跨文化交际能力提升途径

跨文化交际能力的提升除了需要学校、企业两方的支持之外，还需要员工自身的努力。问卷中的 46、47、48、49、50 题为跨文化交际能力的提升途径调查，通过这一部分的调查将告诉我们员工更希望通过什么样的途径提升跨文化交际能力，也能了解到员工提高跨文化交际能力的方法，这对企业、学校开展跨文化交际能力培训有很强的启示作用。

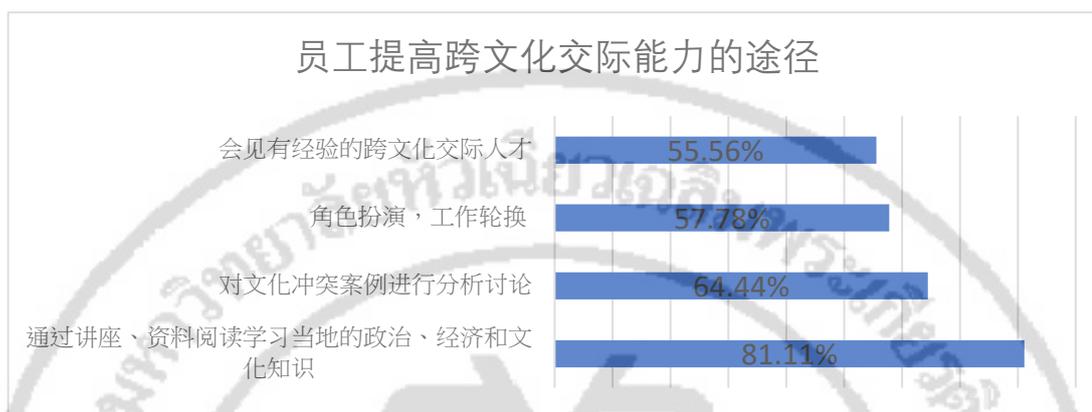


图 8 被调查者提高跨文化交际能力途径统计图（可多选）

通过图 8 我们可以看到，81.11%的被调查者更愿意通过讲座、资料阅读等直接的方式学习泰国的当地政治、经济、和文化知识；其次有 64.44%的被调查者愿意通过对文化冲突案例进行分析讨论的方式；来提升跨文化交际能力；再次有 57.78%的被调查者通过角色扮演、工作轮换的方式来提高自身的跨文化交际能力；最后有 55.56%的被调查者是通过会见有经验的跨文化交际人才的途径来提升自身的跨文化交际能力。这启示我们，在今后的跨文化交际能力培训中可以通过开

展中泰文化对比讲座、课后或班后阅读、泰国经典影视赏析等更直接的方式来提高员工的跨文化交际能力。

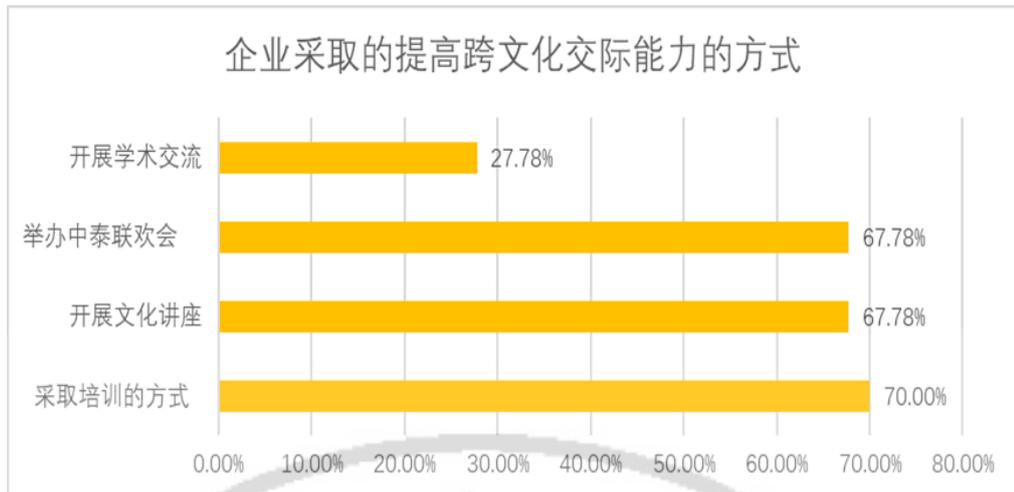


图 9 员工希望企业采取的提高跨文化交际能力的方式（可多选）

根据图 9，我们可以看出，有 70% 的被调查者愿意企业通过培训方式提高自身的跨文化交际能力；另外有 67.78% 的被调查者愿意企业通过开展文化讲座、举办中泰联欢会的方式增强自身的跨文化交际能力，最后有 27.78% 的被调查者愿意接受以开展学术交流的方式增强自身的跨文化交际能力。这启示我们，相对于学术交流会议这类比较专业且枯燥的方式，员工更愿意接受以直观化、趣味化的方式提高自身的跨文化交际能力。

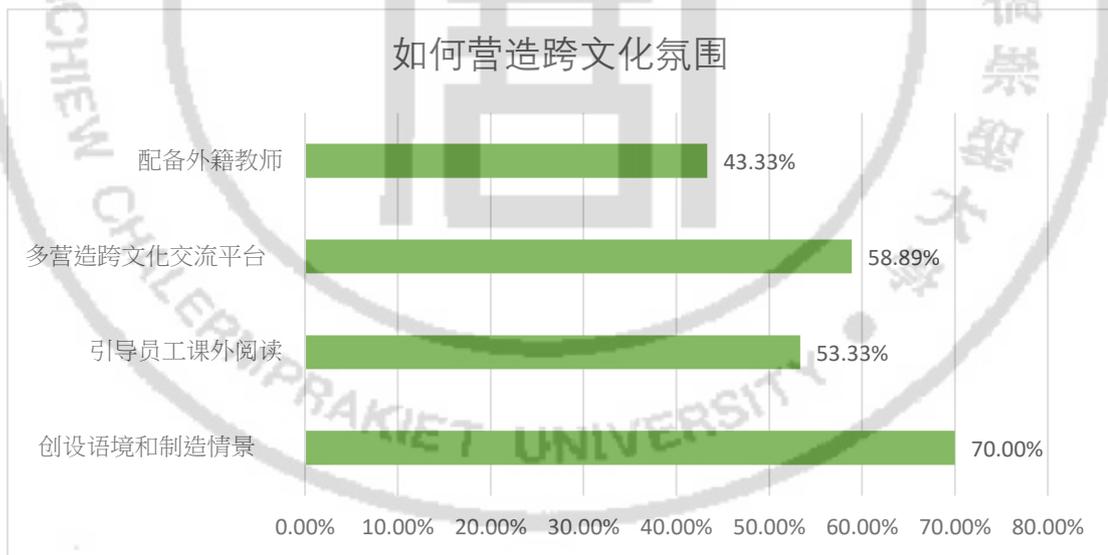


图 10 如何营造跨文化氛围（可多选）

由图 10 可知，被调查者更希望通过创设语境和制造情景、引导员工课外阅读、多营造跨文化交流平台这三种方式来营造跨文化氛围，而只有 43.33% 的被调查者希望通过配备外籍教师来营造跨文化氛围。

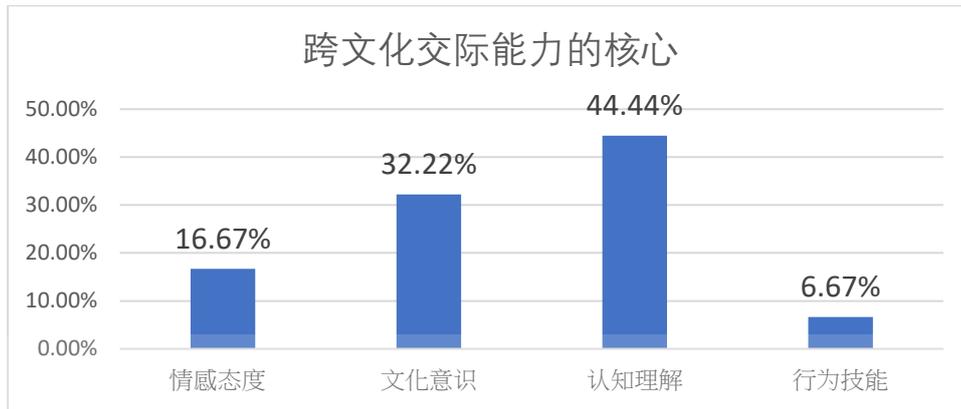


图 11 跨文化交际的核心

由图 11 可知，有 76.66% 的被调查者认为认知理解和文化意识是跨文化交际能力的核心部分，因此，在未来的跨文化交际培训中，我们应该着重培养对跨文化含义的认知和跨文化意识。

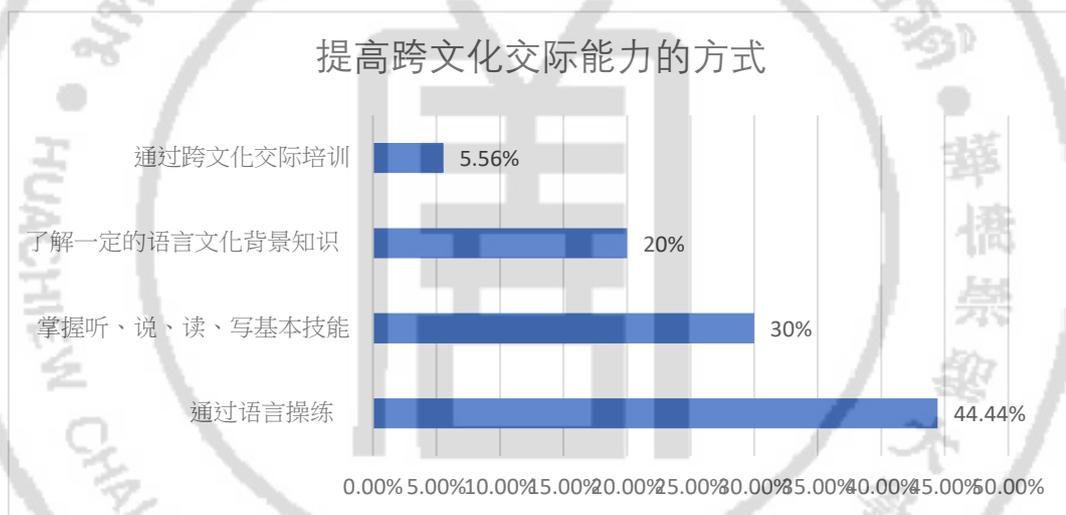


图 12 提高跨文化交际能力的方式

问卷调查中的第 50 题问到提高跨文化交际能力的方式，其中有 44.44% 的被调查者是通过语言操练来提高的；有 30% 的被调查者是通过掌握听、说、读、写基本技能来提高的，这说明有 74.44% 的被调查者在跨文化交际中存在语言沟通障碍，所以他们认为克服语言障碍最有利于提高跨文化交际能力。这启示我们，在今后的跨文化教学和训练中，应该将语言技能的提升作为培训重点。

本章小结

本章重点分析了在泰中资轮胎制造企业员工的跨文化交际能力问卷调查的结果，从分析中可以得出以下结论：（1）在与跨文化交际能力相关的认知理解方面，员工对泰国的文学知识、历史地理知识、经济知识、非语言交际知识缺少了解，在培训时可以介绍泰国经典文学，甚至可以通过观看经典电影、电视剧、广告等来增加文学知识。除此之外，还应该对在泰中资轮胎制造企业的中籍员工重点培训泰国的宗教礼仪。（2）在与跨文化交际能力相关的情感态度方面，员工表示他们对跨文化交际缺乏信心，对中泰文化差异缺少了解，在与泰国人交流时感到紧张、害怕，不敢直接跟泰国人交流，因此很少去泰国朋友家做客。（3）在与跨文化交际能力相关的行为技能方面，员工在获取文化和跨文化交际信息的能力方面最为欠缺，同时因为语言障碍、文化差异在解释误会、分析信息能力方面上也较为欠缺。（4）在与跨文化交际能力相关的文化意识方面，员工最缺少文化差异意识。（5）在跨文化交际能力提升途径自我调查中，员工认为跨文化交际的核心是认知理解和文化意识，他们倾向于通过企业培训、文化讲座、中泰联欢会、资料阅读等方式学习泰国的政治、经济和文化知识，同时，他们认为通过语言训练，掌握听、说、读、写基本技能有利于提高自身的跨文化交际能力。

第三章 影响泰国中资轮胎制造行业企业员工 跨文化交际能力因素分析

根据上述对在泰中资轮胎制造企业员工的调查可知，员工在跨文化交际能力的认知理解、情感态度、行为技能、文化意识以及跨文化交际能力的提升方面都有所欠缺。为了使调查结果更全面、准确，笔者根据问卷调查的结果参考了毕继万（2009）《跨文化交际与第二语言教学》中的目录分类，从中选取本论文撰写所需要的内容，主要从语言障碍、文化差异、非交际语言差异等方面对部分员工进行了访谈，本章主要对访谈结果进行分析。

第一节 语言障碍

“语言是文化信息的载体，语言最基本的社会功能是信息传递。”^[9] 语言能力是跨文化交际能力中的重要组成部分。虽然泰语跟汉语都属于汉藏语系，近年来随着泰国旅游业、工业的发展，泰国的中文普及率越来越高，泰国也有很多的华人、泰国人会讲中文，但会讲中文的泰国人学历普遍在本科以上，而在泰轮胎制造企业属于制造业，在企业里工作的泰国人大部分是没有受过高等教育的普通员工，他们不仅不会讲中文，就连英语也只是会一下简单的日常英语。经过访谈，我们发现语言障碍是在泰中资轮胎制造企业中籍员工存在的首要障碍。

一、语言障碍与交际广度

语言障碍使在泰中资轮胎制造企业中籍员工的交际范围变小。

针对访谈问题：你在泰国主要和哪个国家的人交往？被访谈者表示跟中国人交往比较多，主要因为语言不通，英文不好，跟泰国人交流需要翻译协助等原因。被访谈者都认为，因为语言不通，让他们感觉跟泰国人交流很困难，交际范围局限于跟自己具有共同母语的中国人，语言障碍会制约交际的范围。在进行跨文化交际的过程中，由于语言的差异会使交际双方产生语言障碍，要想顺利沟通必须要克服语言障碍，或者使用非语言方式沟通，但是这就需要双方在沟通的过程中不断去观察和猜测对方想表达的意思，这对双方来说都非常辛苦。

[9] 叶蜚声、徐通锵. (2010). 语言学纲要. 北京：北京大学出版社.

二、语言障碍与话题深度

语言障碍影响员工与泰国人交际的深度，因为双方语言不通，中籍员工很难跟泰国人进行长久的对话，平常的交流局限于简单的问候。

针对访谈问题：与泰国人在一起，你觉得双方可聊的共同话题多吗？有哪些？

被访谈者 1 表示因为语言障碍，他跟泰国人聊天的时间很少，没有可聊的话题。反观被访谈者 2，他会说泰语，与泰国人没有语言障碍，所以经常跟泰国人长时间地聊天，而且话题涵盖的范围广。通过访谈，我们发现如果不存在语言障碍，中籍员工与泰国人之间可以进行长时间的交流。

三、语言障碍与交际信心

交际信心在跨文化交际中是至关重要的，在泰中资轮胎制造企业的中籍员工来到陌生的环境，面对文化、语言的差异很容易对自身的交际能力感到不自信，因而在与泰国人的交流中产生紧张、焦虑的心理。

针对访谈问题：在和泰国人交流的过程中，你有信心吗？为什么？被访谈者表示由于语言障碍和对自身的泰语水平不自信，在跟泰国人交流的过程中缺乏自信，在与泰国人交流时感到局促、紧张、不安甚至害怕跟泰国人聊天。

通过访谈我们可以看到，员工大多因为语言问题影响到交际信心。被访谈者 1 指出在与泰国人交流的过程中主要依靠表情、手势、翻译软件等非语言交际手段，因为语言问题甚至害怕跟泰国人交流。反观被访谈者 2，即使会说泰语，能跟泰国人交流，但因为泰语不是自身的母语，还是会担心自己说泰语被笑话，从而影响交际信心。由此可知，交际信心对跨文化交际十分重要，具备良好的交际信心有利于提升自身的交际能力。

第二节 文化差异

跨文化交际指的是“不同文化背景的人与人之间进行的交际”，在跨文化交际中不同的文化在其习俗、社交规则、宗教礼仪、价值观和生活方式等方面不断发生碰撞和融合，“两种文化之间的相似性有助于交际者成功完成交际任务，而差异性则不可避免地导致冲突和冲撞，阻碍沟通，交际者要在文化矛盾和冲突中找到平衡点，尊重彼此文化，双方文化经过碰撞、交流和相互适应之后，

最后实现文化融合，”^[10] 完成交际任务。文化差异是影响跨文化交际能力的重要因素。

一、宗教信仰

泰国是一个宗教信仰浓厚的国家，佛教在泰国从始至今都有着特殊的地位，佛教是泰国的国教有着不可动摇的地位，泰国素有“黄袍佛国”“万佛之国”的美称，佛教对泰国的政治、经济、教育、文化有着不可估量的影响。在中国也有人信奉佛教，但是中国的宗教信仰没有那么浓厚，中国提倡宗教信仰自由。泰国浓厚的佛教信仰氛围与中国的宗教信仰自由形成鲜明的对比，这让许多在泰中资轮胎制造企业的中国员工在与泰国人进行跨文化交际时感到不知所措。

针对访谈问题：你在泰国的工作和生活中遇到过困难吗？都有哪些？被访谈均表示由于对泰国的佛教文化不了解从而影响到工作和生活。通过对员工的访谈，我们可以明显地了解到泰国对佛教的推崇，其中被访谈者 1 提到由于员工要请假去剃度出家，部门内部没有提前协调安排，影响了工作。被访谈者 2 提到因为自身不了解在泰国参观寺庙的注意事项，当天没有成功进入寺庙参观。由此可知，由于佛教在泰国有着崇高的地位，在泰中资轮胎制造企业中籍员工非常有必要了解泰国的宗教信仰与文化，以降低跨文化交际的壁垒，提高其跨文化交际能力。

二、风俗习惯

“风俗习惯在一般意义上可以被描述为个人或者是集体的礼节习性以及传统风尚，是指生活在特定社会文化区域内的人民，历代共同遵守的行为模式或规范。”^[11] 每一种文化都有其独特的风俗习惯，在跨文化交际中，如果交际的一方打破了另一方的风俗习惯，将会产生文化冲突，从而影响到跨文化交际。

针对访谈问题：在泰国你有没有感受到文化冲突？是什么样的？因为什么？被访谈者均表示在日常的生活中时常能感受到中泰两国之间的风俗文化差异，比如去理发店要脱鞋、不能触碰泰国人的头部等。

风俗习惯是民族文化的重要组成部分。通过对员工的访谈，我们可以了解到两位被访谈者均因为不了解泰国的风俗习惯，导致在跟泰国人进行跨文化交

[10] 游梦. (2021). 由《非正式会谈》看跨文化交际中的文化差异和文化融合. 教育学学位. 兰州大学. 甘肃兰州.

[11] 武鹏翔、郭亚卿. (2021). 跨文化商务谈判中风俗习惯差异影响研究. 企业改革与管理, 2021 (19), 217-220.

际时产生误解，也影响到自身的工作生活。在跨文化交际中产生的误解、不快甚至关系紧张这些问题都是由于员工不了解泰国的社会文化、风俗习惯导致的，只有不断学习了解泰国的社会风俗习惯才能顺利交往，和谐相处。

三、时间观念

“中国人的时间观念倾向于线性时间观，注重时间价值和办事的效率，”^[12] 中国人认为时间就是金钱，注重守时与效率，不喜欢迟到与失约的人，重要的场合通常会提前到。泰国人的时间观念更倾向于环形时间观，认为时间可以循环、重复，周而复始。在这种时间观念下，泰国人养成了不紧不慢、优哉优哉的工作方式，做什么都“哉炎炎”，他们认为时间是用来享受生活的。通过访谈，我们发现在泰中资轮胎制造企业的中籍员工大多不喜欢泰国人不守时、爱迟到。

针对访谈问题：你觉得泰国人的时间观念怎么样？被访谈者均认为泰国人不重视时间观念，经常迟到。通过访谈，我们可以得出，被访谈者 1 惊讶于泰国人在婚礼这种重要的场合都会迟到，可见他们的时间观念真的很难让中国员工理解，被访谈者 2 遇到的障碍来自同事自身没有时间观念，爱迟到。由于中泰两国不同的时间观念，在跨文化交际中必然会产生矛盾、摩擦，这就需要员工了解差异，尊重差异，并找出合适的相处模式。

四、非语言交际差异

所谓非语言交际是指交际双方使用除语言和文字以外的方式来传递信息，包括面部表情、肢体语言、空间利用，服饰穿着打扮等。在跨文化交际中，除了语言交际，很多信息都是通过手势、表情、眼神来传递的，虽然中国与泰国同属于中亚文化圈但在非语言交际上有着明显的差异，通过访谈我们发现，大部分在泰中资轮胎制造企业的中籍员工表示只能看懂一些跟中国一样的表情动作，这让他们在非语言交际中很困惑。

针对访谈问题：你能做到仔细观察交际对方吗？你能理解泰国人的一些表情和手势吗？被访谈者均表示在与泰国人交流时大部分需要借助对方的表情手势去理解对方想表达的意思，但是对中国人来说理解泰国人的面部表情、肢体语言存在一定的难度。

泰国是一个有文化底蕴且对佛教很虔诚的国家，他们的礼仪很多都跟佛教有关系，比如泰国最常见的合十礼，也因为年龄、性别、身份地位的差异而需

[12] 樊然、朱春敬. (2019) 中泰跨文化交际中的时间观念. 文学教育, 201902, 118-119.

要做出不同的手势。通过访谈，我们可以了解到在泰中资轮胎制造企业中的外籍员工因为语言不通在与泰国人交流的时候非常依赖非语言交际，但是大部分员工对泰国人的手势、面部表情等不够了解，这也是影响员工进行跨文化交际的原因之一。

第三节 工作环境与生活环境

一、工作环境与跨文化交际

本研究的被调查者都是在泰国的中资轮胎制造企业工作的外籍员工，他们在泰国的生活跟工作基本上都是跟同事产生交际，另外由于工作时间长、强度大的原因，工作中接触的同事就是他们的第一交际对象。由此可知，工作环境影响跨文化交际的广度。

针对访谈问题：你在泰国主要和哪个国家的人交往？被访谈者表示由于语言障碍、工作环境单调枯燥，除了工作上需要跟泰国人交流之外，生活中主要是跟中国人交往。由此可知员工在泰国的交际对象首先是中国人，其次才是泰国人，在与泰国人交往中只能进行简短的交流。可见，在跨文化交际中工作环境会直接影响到交际广度。

二、生活环境与跨文化交际

受浓厚的家庭观念影响，对于在泰中资轮胎制造企业的外籍员工来说，家人不在身边，公司里的中国同事、朋友就是“自己人”，泰国人则是“外人”。他们更愿意跟“自己人”交往，与泰国人交往都是简短的交流，不能进行深入的交流。

据了解，大部分在泰中资轮胎制造企业为了方便和保护外籍员工，会将外籍员工的宿舍统一安排在一起，中国人住一起，能够互相照应，除去必要的工作交流之外，他们与泰国人交往的欲望并不强烈。当地的泰国人基本上都是住在家里，他们的第一交际对象都是当地人。根据访谈，我们了解到，两位被访谈者都表示因为平常的食住行都是跟中国人一起，所以他们主要是跟中国人交往，很少跟泰国人交往。由此可知，生活环境在跨文化交际中扮演着重要的角色，决定了跨文化交际的深度。

第四节 影响泰国中资轮胎制造企业员工 跨文化交际能力原因分析

在泰中资轮胎制造企业中籍员工面临着跨文化交际障碍，主要表现在思维方式、手势表情以及行为习惯方面。访谈的结果显示影响在泰中资轮胎制造企业中籍员工跨文化交际能力的因素包括语言障碍、宗教信仰、风俗习惯、时间差异、非语言交际差异、工作环境及生活环境差异，但究其根源，产生差异的原因一是语言不通，二是中泰文化差异，因此，本研究将着重分析语言障碍跟文化差异两方面。

一、文化差异

文化是跨文化交际中的核心部分，各个国家的文化有着许多的共同之处，也有许多的差异，文化差异给跨文化交际增加了难度。访谈显示很多在泰中资轮胎制造企业中籍员工对泰国文化缺乏整体了解，更对中泰两国之间的文化差异不甚了了，这导致员工在工作生活中产生了许多误解和冲突。在世界文化大家庭中，中国文化源远流长、博大精深，中国文化丰富细腻讲究含蓄内敛，中国文化在交际中体现出的集体主义是泰国人无法理解的。泰国受佛教文化的影响，其民族文化独具魅力，泰国人信奉小乘佛教主张众生自救，先度己再度人，泰国人在对自身和他人的身体与精神上相互尊重。因此，中泰两国在价值观念、宗教信仰、风俗习惯、民族性格、非语言交际方面存在着很大的差异。

二、语言障碍

语言是交流的主要途径也是跨文化交际是否成功的前提，通过访谈发现，在泰中资轮胎制造企业中籍员工在与泰国人进行跨文化交际的过程中遇到的首要问题就是语言不通。语言障碍影响员工的交际广度、深度以及交际信心。

调查中发现，在泰中资轮胎制造企业中籍员工在泰国工作生活中主要通过英语、泰语来交流沟通，虽然也有部分泰国人会中文，但熟练掌握中文的泰国人少之又少，而大部分中籍员工的英语、泰语水平相对低下，大多数员工所谓的会泰语、会英语也只是能说一些简单的问候用语跟日常用语，因此在语言交流上处于劣势。语言障碍不仅影响跨文化交际双方的交流，还影响表达的内容和方式，另外还影响交际者的交际信心，容易让交际者对跨文化交际产生躲避的心理。

本章小结

本章通过对在泰中资轮胎制造企业中籍员工的访谈，探寻影响其跨文化交际能力的因素，同时结合访谈中出现的实际案例进一步分析影响跨文化交际能力因素产生的根本原因。

本章通过访谈发现影响在泰中资轮胎制造企业员工跨文化交际能力的因素主要包括语言障碍、文化差异、工作环境与生活环境方面三方面。由分析可知语言障碍导致员工交际圈变小，交际话题没有深度，员工在表现出对跨文化交际没有信心；狭小的工作环境跟生活环境，导致员工较少有社会接触，大部分员工的交际对象基本上都是公司的中籍员工，跟泰国人交流极少；最后中泰两国在宗教信仰、风俗习惯、时间观念、非语言交际方面的差异也是尤为明显，增加了员工跨文化交际的难度。

通过分析，我们发现在泰中资轮胎制造企业员工在进行跨文化交际时，主要在交际话题、理解对方的表情手势、行为习惯等方面存在困难。而出现上述困难的第一个因素在于双方语言不通，大部分员工反应在与泰国人进行交流的时候不能理解对方的意思，自身也不能用英语或泰语完整地进行表达，经常出现不知所云、沉默以对的情况，由于语言不通经常闹笑话，影响了员工的交际信心。第二个因素是中泰两国的文化差异，中泰两国有着不同的风俗习惯、宗教信仰、价值观、时间观，加大了员工跨文化交际的难度。

第四章 提高泰国中资轮胎制造企业员工 跨文化交际能力的建议

通过上述问卷调查和访谈，我们对在泰中资轮胎制造企业员工在跨文化交际过程中存在的问题和障碍有了一定的了解，经过对调查及访谈结果进行详细分析，再结合汉语国际教育推广的要求，本章主要从学校教学、企业培训、员工自身三方面对员工的跨文化交际能力的提高提出相关建议。

第一节 学校教学

本研究主要对在泰中资轮胎制造企业中籍员工的跨文化交际能力进行调查研究，通过调查研究可以看出员工掌握跨文化交际能力的方式主要是通过在校学习。在问卷调查中我们发现 51% 的被调查者的教育背景在本科及以上阶段，由此我们可以知道大部分员工都接受过较高等级的教育，因此，作者将针对培养员工跨文化交际能力的高校提出几点建议。

一、语言方面

语言是文化传播的桥梁，语言在跨文化交际中至关重要，交际双方是否能够顺利地进行交际取决于双方是否存在语言障碍。根据前几章的问卷调查及访谈结果可知，在泰中资轮胎制造企业员工的跨文化交际能力与员工的外语水平有很大的关系，许多跨文化交际障碍都是由于双方语言不通造成的。因此，学校应该侧重语言技能的培养，重点培养学生对语音、词语、语法、文字等基本知识的掌握同时也要加强学生对语言运用能力的培养，创造更多的机会让学生能够在真实的语境中运用外语，鼓励学生勇于开口，增强学生的交际信心。除了语言方面的培养外，学校还可以在语言课程中适当地增设文化教学，首先是注重本国文化的教学，其次可以通过在语言课堂上将本国文化与异国文化进行对比，让学生潜移默化地对异国文化有所了解，获得跨文化交际所需要的原始知识储备。

二、跨文化交际方面

在我国高校的专业学科设置中，跨文化交际是外语专业及汉语国际教育专业的必修课，通过这门课，学生可以了解到跨文化交际的意义，了解如何进行跨文化交际，如何克服跨文化交际障碍，如何提高自身的跨文化交际能力。通

过调查研究，我们可以看到，在泰中资轮胎制造企业员工在跨文化交际方面存在不少问题。

通过调查可以发现，在泰中资轮胎制造企业员工最缺少对泰国文学知识、历史地理知识、经济知识、非语言交际知识的了解。针对这一现象，在今后的外语课程、汉语国际教育课程、跨文化交际课程中可以开设泰国概况等课程为学生系统地学习泰国文化知识的机会。同时，随着科学技术的不断发展，还可以利用多媒体教学手段不断向学生普及泰国的基本国情、文化习俗。另外，针对员工最缺乏对泰国文学知识的了解这一现象，学校可以通过播放经典的泰国电影、电视剧，让学生从侧面体会泰国的风土人情、生活习惯。而对非语言交际知识的培训，则可以通过邀请泰国学生或去过泰国留学的学生让他们给学生做示范及案例分析讲解。

由调查可知，在泰中资轮胎制造企业员工在情感态度方面 also 存在问题，主要是在与泰国人交流时感到害怕紧张，不敢直接与泰国人交流，甚至产生逃避的心理。产生这一现象的原因在于员工存在语言障碍，员工的外语水平不能够让他们跟泰国人正常地沟通交流，员工对自己的语言能力不自信，害怕被泰国人嘲笑。针对这一现象，学校在教学中除了要重视语言能力的提高之外，还应该加强对学生交际信心的提升。上一节也有提到在跨文化交际能力的教学中应该增强学生的交际信心，教师在课堂上应该秉承精讲多练的原则，创造真实的情景让学生有更多开口的机会，鼓励学生大胆发言。接着可以通过与泰国留学生举办中泰联欢会的形式，让学生形成一对一帮扶小组，帮助学生克服心理障碍，增强交际信心。在泰中资轮胎制造企业员工缺乏交际信心，绝大因素由于中国人的“好面子”心理在作祟，他们注重面子文化，害怕说错了被笑话。当然，仅依靠对语言能力的提高来改变员工对跨文化交际的态度是不可取的，因为情感态度直接影响交际者的交际行为和效果，因此学校在教学中可以采取体验式教学、沉浸式教学来增强学生对跨文化情感态度的感知。与此同时，学校在教学中也应该加强对泰国文化、风俗习惯、价值观的讲解，让学生充分理解中泰文化差异，提前做好心理准备及知识储备。

可知，在泰中资轮胎制造企业员工在跨文化行为技能方面最欠缺的是获取文化和跨文化交际信息的能力，同时，在解释误会的能力和析信息的能力方面也有所欠缺。针对这一现象，学校在教学中可以充分利用现代信息发达传播快速的网络信息资源，比如信息网站、电影、电视剧、短视频等为学生提供获取跨文化信息的渠道，另外在教学中也应该重点关注中泰文化差异对比，加深学生对中泰文化的差异认识，提供学生应对跨文化交际的能力。另外，在分析

信息能力与解释误会的能力方面，在今后的外语和汉语国际教育课程中，希望学校可以以提高学生语用能力为总方针，在教学中为学生创造真实的语用场景，让学生参与实战演练，提高学生的分析信息和解释误会的能力。

最后，在文化意识的培养上，学校在外语课程、汉语国际教育课程中可以坚持跨文化意识渗透，引导学生充分了解中泰文化差异。在教学中可以充分利用多媒体，在网络上找资料，针对中泰两国在语言文化、饮食文化、佛教文化、皇室文化、传统节日文化等方面的差异等形成专题学习，同时可以通过组织课堂实践活动、观看视频、听音频、读文本等直观的方式让学生充分了解差异，让学生在积极活跃的课堂氛围中，不断丰富自身的文化知识，了解文化差异，加强跨文化意识。

第二节 企业培训

在问卷调查中显示，有 62.22% 的被调查者表示所在的企业没有相关跨文化交际能力的培训；同时，在访谈中，笔者发现被访谈者均表示企业非常有必要对员工开展跨文化交际能力培训。可见，在泰中资轮胎制造企业应该重视员工跨文化交际能力培训。本节主要针对企业跨文化交际能力培训提出一些建议。

根据调查，笔者发现在泰中资轮胎制造企业中的中籍员工大多是从中国母公司选派到泰国分公司工作的，员工在去泰国工作之前对泰国文化一知半解。企业想要提高员工的跨文化交际能力，首先应该重视跨文化交际对跨国企业管理的重要性，将跨文化交际能力培训纳入企业的培训体系中，形成规模的外派前培训、到岗培训、岗中提升培训，培训方式可以借助多媒体形成多样式培训。培训内容及方式可以围绕认理解、情感态度、行为技能、文化意识四大跨文化交际能力维度进行。

（1）培训方式灵活多样

由于员工并不是脱产培训，所以企业在进行培训时候应该考虑到员工参与培训的时间有限，可以采取多种培训方式，对工作较轻松、时间较充裕的员工采取传统的授课型培训，培训内容可以包括泰语培训、泰国文化概况培训、跨文化交际情景模拟、案例分析等，这种方式可以让员工更直接有效地吸收培训内容。对工作较忙、时间不充裕的员工，企业可以采取碎片化不间断培训，比如举行泰国文化学习交流会，鼓励员工利用班前、班后时间自主学习。另外，对于语言方面的培训，企业可采取泰语考级奖励制度，鼓励员工学习泰语。

(2) 培训内容涵盖中泰两国文化

在跨文化交际能力培训中，企业培训内容应该是泰国文化与中国文化“两手抓”。到泰国工作的中国员工作为中国文化的传播者，不仅要熟悉中国的文化，了解中国文化的底蕴与内涵，而且也要了解泰国的历史地理、风土人情、风俗习惯、法律法规等，企业应该帮助员工提高跨文化敏感度，让员工在脑海里自动形成中泰文化差异，从而提高员工的跨文化交际能力。语言是文化的载体，因此，企业在跨文化交际能力培训中，可以采取“语言+文化”的模式，在给员工进行泰语培训的基础上，逐步引入泰国文化。

(3) 校企合作

在企业跨文化自主培训能力薄弱的情况下，应该充分发挥高校的社会职能，与知识储备丰富、跨文化交际能力强、技术设备先进的高校合作，共同推进跨文化交际能力培训。因此，企业可以寻求高校的帮助，“让高校参与企业的跨文化交际能力培训，面向应用和产业，培养人才和从事跨文化研究，在“一带一路”倡议背景下切实推动跨文化体系建设成果向现实生产力转化，积极传播多元文化。”^[13] 学校与企业联合，共同推动跨文化培训的发展，将跨文化交际理论应用于实践。

与此同时，通过问卷调查可知，在认知理解方面，员工缺少对泰国文学、历史地理、政治经济、非语言交际知识方面的了解；在情感态度方面，员工在与泰国人交流时因为双方语言不通，在与泰国人交流时感到紧张、害怕；在行为技能方面，缺少获取文化和跨文化交际信息的能力、以及解释误解和分析信息的能力；在文化意识方面，跨文化敏感度需要提升。同时，员工表示更愿意通过讲座、资料阅读学习当地的政治、经济和文化知识。针对这一调查结果，企业在组织跨文化能力培训时应该因材施教，了解员工的需求跟喜好，这样才能更快更好地帮助员工提高他们的跨文化交际能力。

第三节 员工自身

通过问卷调查与访谈可知，在泰中资轮胎制造企业员工在跨文化交际中面临的第一大难题是语言障碍，在与泰国人的交流中很多误解都是因为双方语言不通导致的。因此，员工想要提高自身的跨文化交际能力，首先必须要提高自身的语言能力。企业在进行跨文化能力交际培训时要重视语言能力及语用能力

[13] 闫秀丽 & 解媛媛. (2023). 企业中外员工跨文化交际能力提高的策略研究. 才智 (02), 131-133.

的提升，要鼓励员工多开口，培养员工能听懂对方的话并理解意思，并且能够运用外语清晰地表达自己的意思。同时，在调查中我们发现，在泰中资轮胎制造企业中籍员工跟泰国人之间除了必需的工作上的交流之外，私下交流甚少，部分员工表示在与泰国人交流时感到紧张、害怕没有话题可聊，他们更愿意与自己拥有相同母语的中国人交往。此外，在访谈中我们发现，只要员工拥有可正常交流的泰语水平，对方还是很愿意跟你交往的，并且可以形成友好的相处关系。以上调查结果，给我们今后的教学和培训指明了方向，语言是文化交流的纽带，要想提高跨文化交际能力必须先克服语言障碍。

在泰中资轮胎制造企业的员工在异国他乡，难免要和不同文化的人相处交流，只有掌握了一定跨文化交际能力才能减少跨文化交际障碍，从而成功地实现交际。这就要求员工自身要重视跨文化交际能力的提升，在工作之余要积极主动去了解中泰两国不同的价值观、生活方式、风俗文化、法律法规等基本知识；同时也要怀着认真努力的态度主动参加公司组织的跨文化交际能力培训。除了参加公司的培训之外，员工还可以在闲暇时间借助泰语学习网站、学习软件等主动学习泰语，在日常中，应该珍惜每一次与泰国人交流的机会，主动与泰国人交流，大胆发言，了解他们的语言文化及非语言文化，从而提高自身的跨文化交际能力。

本章小结

本章主要从学校教学、企业培训、员工自身三方面对员工跨文化交际能力的培养提出建议。学校教学方面，应该以提高学生的语言能力为核心，同时，在提高文化素养的基础上，还应该将重点放在实际操练上，给学生创造真实的交际环境，鼓励学生大胆开口，克服交际障碍，提高学生的交际信心。企业培训方面，企业应该将跨文化交际能力培训纳入企业的培训体系中，形成规模的外派前培训、到岗培训、岗中提升培训，采取灵活的培训方式，精心安排丰富有内涵且贴合实际的培训内容，同时企业也可以与高校合作，校企合作共同推进跨文化交际能力培训。员工自身方面，员工应该有正确的学习态度，注重提高自身的跨文化交际能力，积极主动参加学校与企业的跨文化学习。

结 语

一、结论与启示

本文通过对在泰中资轮胎制造企业中籍员工的跨文化交际能力调查研究及数据分析,发现员工在跨文化交际能力认知理解、情感态度、行为技能、文化意识四个能力维度方面均存在不足之处,影响员工跨文化交际能力的因素主要包括语言障碍、中泰两国文化差异、工作环境与生活环境差异。同时,在跨文化交际能力自我提升方面,员工更倾向于通过讲座、资料阅读学习当地的政治、经济和文化知识。

根据调查研究结果,得出以下结论:

第一,在跨文化交际能力调查中发现,在泰中资轮胎制造企业员工对泰国文学、历史地理、政治经济、非语言交际知识了解不够;同时因为语言障碍问题,在与泰国人交流时感到紧张、害怕,不能体验到对方的情绪,平常也不愿意到泰国朋友家里做客;在获取文化和跨文化交际信息,分析信息解释误解技能方面有所欠缺,跨文化敏感性不高。因此,学校、企业、员工在跨文化交际能力培训和教学中要特别重视上述所提到的问题,具体操作时可以先从语言能力方面着手,以语言能力的提升为核心,逐步覆盖文化、跨文化交际知识。在培训中可以借助发达的网络资源,运用多媒体手段,借助图片、视频、音频等,介绍泰国的历史地理、政治经济知识,之后可以通过举办中泰联欢会等活动让员工参与到活动中,为员工创造真实的跨文化交际环境,鼓励员工多开口,增强员工的交际信心。此外,调查显示员工非常缺乏对泰国的文学知识的了解,在今后的培训和教学中可以通过开设泰国文学鉴赏课程,让员工观看经典的影视剧、电影,阅读、赏析泰国经典文学等方法加深对泰国文学经典的了解。在非语言交际知识培训上可以充分利用案例分析法,邀请泰国人或熟悉泰国的人做示范,以直接易懂的形式让员工体验泰国的非语言交际知识。针对情感态度方面,要为员工创造真实的交际环境,鼓励员工多与泰国人交流,让员工亲身去感受和体验中泰文化差异,这样有利于帮助员工克服不自信的心理,从而提供他们的跨文化交际能力。

第二,在员工跨文化交际能力自我提升途径调查中发现,员工认为认知理解是跨文化交际能力的核心部分,他们更倾向于通过自由舒适的方式获取跨文化信息。因此,在跨文化交际能力培训和教学中,应该通过各种方法对泰国的饮食文化、宗教信仰、风俗习惯、价值观、时间观、非语言交际等文化进行详细的讲解,让员工了解泰国的文化渊源,为员工做好文化知识储备,这样员工

在遇到跨文化交际障碍时才能迅速反应、积极应对。员工只有了解泰国文化，才能意识到中泰文化的差异，从而提高其跨文化敏感性。在培训方式上，员工更倾向于参加培训、文化讲座、联欢会这些自在舒服的方式，而不喜欢学术交流会议这种严谨的场合。因此，在今后的跨文化交际能力培训中，应该多为员工营造真实的交际情景，采用体验式或感受式的方法，比如成立中泰“一帮一”帮扶小组，角色扮演等让他们亲身体会跨文化交际中的困难，培养他们解决问题的能力。

第三，通过访谈可知，由于语言障碍，在泰中资轮胎制造企业员工的交际圈局限于母语相同的人群，无法与泰国人进行深入交流，同时交际信心也受到影响。员工的交际深度与广度也受制于狭小的工作环境与生活环境，很多员工在泰国基本上都只跟中国人交往，极少与泰国人交往。此外，中国和泰国两个国家在宗教信仰，风俗习惯，时间观念，非语言交际方面的差异也增加了员工跨文化交际的难度。因此，在今后的跨文化交际能力培养与教学中，应该重视员工语言能力的培养，同时要加强语言能力的提高，贯彻“语言+文化”模式。此外，企业在招聘和评估员工时应该将外语能力纳入评估标准。为解决工作环境与生活环境狭小的问题，企业可以通过举办中泰员工联欢会、中泰运动会等集体活动为员工牵线搭桥，让员工互相了解、体验对方的文化，帮助员工扩大交际范围。

最后，希望本研究提出的一些建议可以为在泰国工作的中国籍员工与当地人之间的跨文化交流提供资料参考，给在泰中资企业进行跨文化管理提供更多的参考数据。同时，也能为国内外高校的外语教学和汉语国际教育提供一些启发，以期能培养出更多的跨文化交际人才，为我国“一带一路”的建设尤其是与东南亚国家的合作与交流做贡献。

二、不足之处

本研究只是对在泰中资轮胎制造企业中的中籍员工进行了跨文化交际能力调查研究，还存在很多不足之处，在这里做以下两点说明：

第一，通过研究调查发现中资企业在泰国的投资涉及各行各业，但本研究只选取了轮胎制造行业中的4家中资企业的中籍员工做调查，调查范围小。

第二，近年来，国内外学者对跨文化交际能力进行了大量的调查和分析，但鲜有从汉语国际教育推广的角度对在泰中资轮胎制造企业员工的跨文化交际能力进行调查研究，因此，本研究在数据资料获取方面存在困难。

致谢

行文至此，落笔为终，已经不记得熬了多少个夜晚才写到论文的最后一段。本科毕业时，由于各种原因没能继续深造，一直觉得很遗憾，但遗憾是为了下次更美好的遇见，所以我来到了华侨念研究生。

首先，我想感谢疫情让我有机会有能力能够再次回到课堂，让我有机会能够与优秀的老师、同学们相识；同时，我也痛恨疫情，疫情让我不能跟老师、同学们在校园里相聚，属实遗憾。

其次，我想感谢学院各位任课老师对我的倾囊相授，其中要特别感谢我的论文指导老师徐老师，感谢他在论文撰写过程中对我的帮助和耐心细致的指导，让我在论文撰写过程中不断思考，持续进步。

最后，我想感谢走得很慢但一直努力向前的自己。

至此鲜花赠自己，纵马踏花向自由。



参考文献

一、期刊

- [1] Deardorff, D.K. (2004). The identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of international education at institutions of higher education in the United States [D]. North Carolina State University, Raleigh, (01), 25-27.
- [2] Ruben, B.D. (1976). Assessing communication competency for intercultural adaptation. *Group and Organization Studies*, (01), 334-354.
- [3] 陈钰. (2020). 外语教师跨文化教学能力培养探析. *考试与评价: 大学英语教研版*, (03), 6-6.
- [4] 邓耘, 汪兰西. (2022). 国际汉语教师跨文化交际能力研究综述. *汉字文化*, (16), 3.
- [5] 樊然, 朱春敬. (2019). 中泰跨文化交际中的时间观念. *文学教育*, (02), 118-119.
- [6] 傅涵智. (2022). 基于 Byram 多维度模型的高校跨文化交际课程完善策略. *教育科学发展科研学术国际论坛论文集*, (01), 11-12.
- [7] 顾晓乐. (2017). 外语教学中跨文化交际能力培养之理论和实践模型. *外语界*, (01), 10.
- [8] 郭蓓蓓. (2022). 婉塔娜·塔丹: 投资泰国正当时. *走向世界* (35), 3.
- [9] 何奥博. (2020). “一带一路”背景下对外汉语教师跨文化交际能力的培养——以英语专业大学生为例. *农家参谋*, (21), 1.
- [10] 李昱坤. (2021). 大学英语精读教学中跨文化交际能力的培养——基于 Byram ICC 理论模型. *漯河职业技术学院学报*, (06), 106-108.
- [11] 刘鹏, 赵丽敏. 山东轮胎企业投资东南亚的动因与策略分析[J]. *对外经贸实务*, 2018(10): 79-82.
- [12] 刘宇涵, 于娜. (2021). “一带一路”背景下外语专业学生跨文化交际能力的培养. *现代教育论坛*, (01), 121-123.
- [13] 聂新元. (2022). 大学英语阅读中跨文化交际能力培养的教学策略研究. *吉林广播电视大学学报*, (03), 4.
- [14] 师妮. (2018). 涉外护理专业跨文化交际能力的培养. *今日财富*, (016), 139-139.

- [15] 万文君. (2022). 高职院校学生跨文化交际能力现状调查研究. 海外英语, (09), 3.
- [16] 王国辉. (2022). “一带一路”倡议下皮革产业人才跨文化交际能力提升研究. 中国皮革(003), 051.
- [17] 武鹏翔, 郭亚卿. (2021). 跨文化商务谈判中风俗习惯差异影响研究. 企业改革与管理, (19), 217-220.
- [18] 闫秀丽 & 解媛媛. (2023). 企业中外员工跨文化交际能力提高的策略研究. 才智(02), 131-133.
- [19] 杨颖、姜平、赵苹. (2022). 中国企业国际化进程中的润滑剂——基于企业核心能力的跨文化交际能力模型. 中外企业文化, (10), 1.
- [20] 张红玲, 姚春雨. (2020). 建构中国学生跨文化能力发展一体化模型. 外语届, (04), 36-36.
- [21] 钟雨露. (2020). 跨文化交际能力研究综述. 海外英语, (11), 2.
- [22] 朱玲霞. (2019). 近十年我国跨文化外语教学研究综述. 焦作师范高等专科学校学报, (04), 66-70.
- [23] 邹菊红. (2022). 强化跨文化意识渗透, 培养跨文化交际能力. 英语画刊(高中版)(29), 73-75.
- [24] 左慧芳. (2021). “一带一路”背景下基于跨文化情感层面的跨文化人才培养问题. 中阿科技论坛(中英文), (05), 20-22.

二、专著

- [1] Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- [2] Byram M. (2014). 跨文化交际能力的教学与评估. 上海: 上海外语教育出版社.
- [3] 毕继万. (2009). 跨文化交际与第二语言教学. 北京: 北京语言大学出版社.
- [4] 胡文仲. (1999). 跨文化交际学概论. 北京: 外语教学与研究出版社.
- [5] 贾玉新. (1997). 跨文化交际学. 上海: 上海外语教育出版社.

三、论文

- [1] 陈济豪. (2021). 高中生英语跨文化交际能力现状调查研究. 教育学硕士论文. 河北科技师范学院. 中国秦皇岛.
- [2] 李晓雯. (2017). 赴泰汉语教师志愿者跨文化交际案例分析. 教育学博士论文. 郑州大学. 中国郑州.
- [3] 林美兰. (2021). 中国企业对泰国投资的影响因素研究. 经济学硕士论文. 广西大学. 中国南宁.
- [4] 林玉洁. (2021). 小学英语教学中学生跨文化交际意识的培养策略研究. 教育学硕士论文. 西南大学. 中国重庆.
- [5] 刘燕. (2019). 学习策略与大学生英语口语能力的关系研究. 教育学博士论文. 贵州师范大学. 中国贵州.
- [6] 米艾莉(Miranda Miskowiec). (2018). 汉语国际教师跨文化交际能力的培养措施研究. 教育学硕士论文. 东南大学. 中国南京.
- [7] 屈娟. (2018). 吉尔吉斯斯坦中资企业员工跨文化交际能力调查研究. 教育学硕士论文. 新疆大学. 中国乌鲁木齐.
- [8] 游梦. (2021). 由《非正式会谈》看跨文化交际中的文化差异和文化融合. 教育学硕士论文. 兰州大学. 中国兰州.
- [9] 张妮. (2020). 在德中资企业内的跨文化交际障碍. 语言学硕士论文. 北京外国语大学. 中国北京.

附录

附录 1:

您好！我们是泰国华侨崇圣大学的研究生，该问卷是有关跨文化交际能力的调查问卷，问卷问题都是通过精心制作，涵盖本课题研究的重要方面，请根据您的实际情况认真完成问卷的每一个问题，问卷调查结果只用于论文写作，所有问卷均采用匿名的形式，非常感谢您的合作！

第一部分：基本信息

1. 性别 ()
A 男 B 女
2. 年龄 ()
A 18-25 B 26-30 C 31-35 D 36-40 E 40 岁以上
3. 受教育背景 ()
A 本科以下 B 本科 C 硕士研究生 D 博士研究生
4. 您在泰国中资企业工作了几年？ ()
A 1-2 年 B 3-5 年 C 5-8 年 D 8 年以上
5. 您所工作的企业有没有相关跨文化交际培训？ ()
A 有 B 没有 C 有，但是不多
6. 您平常是通过什么渠道了解泰国的文化习俗？ () (可多选)
A 电视 B 网络 C 书籍 D 企业培训 E 其他

第二部分：语言情况

7. 您的母语是 ()
A 汉语 B 泰语 C 英语 D 其他
8. 您会哪些外语 () (可多选)
A 泰语 B 英语 C 其他
9. ①外语的熟练程度 () (英语)
A 非常熟练 B 较熟练 C 熟练 D 不熟练
10. ②外语的熟练程度 () (泰语)
A 非常熟练 B 较熟练 C 熟练 D 不熟练

第三部分：跨文化交际能力

11. 你了解泰国的生活习俗吗？ ()
A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解

12. 你了解泰国的历史和地理知识吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
13. 你了解泰国的社交规则(如禁忌、隐私等)吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
14. 你了解泰国的文学知识吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
15. 你了解泰国的政治吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
16. 你了解泰国的宗教礼仪吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
17. 你了解泰国的非语言交际知识(如肢体语言)吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
18. 你了解泰国的价值观和生活方式吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
19. 你了解泰国的经济文化吗? ()
 A 完全不了解 B 基本不了解 C 基本了解 D 非常了解
20. 在跨文化交际中, 你会获取文化和跨文化交际方面的信息吗? ()
 A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
21. 在跨文化交际中, 你会尽量避免偏见和成见吗? ()
 A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
22. 在跨文化交际中, 你经常会使用身体语言如手势或其他非语言方式吗?
 ()
 A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
23. 在跨文化交际中, 你会避免在语言和行为上冒犯对方吗? ()
 A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
24. 在跨文化交际中出现误会时, 你会与对方磋商, 尽量使双方满意吗? ()
 A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
25. 你有兴趣了解泰国与其他国家在价值观和生活方式等文化方面的差异吗?
 ()
 A 完全没有 B 基本没有 C 基本有兴趣 D 完全有兴趣
26. 在跨文化交际中, 你会避免有关隐私的话题吗? ()
 A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会

27. 你愿意和来自不同文化的人进行交流吗? ()
A 完全不愿意 B 基本不愿意 C 基本愿意 D 肯定愿意
28. 在跨文化交际中, 你愿意调整自己的行为来适应对方文化吗? ()
A 完全不愿意 B 基本不愿意 C 基本愿意 D 肯定愿意
29. 你会培养自己欣赏、理解不同文化的文化产品的兴趣(美术、音乐、体育等)吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
30. 在跨文化交际中, 你会尽量随时体验对方的情绪, 使交际顺利进行吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
31. 你会尽力去理解不同文化中的笑话和幽默吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
32. 在与泰国人交流时, 你经常会感到紧张和害怕吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
33. 你经常去泰国朋友家里做客吗? ()
A 完全不去 B 基本不去 C 偶尔去 D 经常去
34. 在与泰国人交流时, 你担心自己会听不懂吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
35. 在与泰国人交流时, 你担心自己说泰/英语会犯错被对方笑话吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
36. 在跨文化交流中, 你能容忍文化差异, 如不同的价值观、饮食习惯禁忌等吗? ()
A 完全不能 B 基本不能 C 基本能 D 肯定能
37. 在跨文化交际中, 你会意识到彼此的文化差异, 客观评价双方的行为吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
38. 在跨文化交际中, 你会克服文化差异, 运用合适的交际策略实现交际目标吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
39. 在跨文化交际中, 你能意识到潜在的文化冲突并尽量避免吗? ()
A 完全不会 B 基本不会 C 基本会 D 肯定会
40. 在与泰国人交流时, 你具有解释交流中产生误解原因的能力吗? ()
A 完全没有 B 基本没有 C 基本具有 D 肯定具有

41. 在与泰国人交流时，你具有能分析他们所传递出来的信息的能力吗？（ ）
A 完全没有 B 基本没有 C 基本具有 D 肯定具有
42. 在与泰国人交流时，你具有在不同场合下得体表达的能力吗？（ ）
A 完全没有 B 基本没有 C 基本具有 D 肯定具有
43. 在与泰国人交流时，你具有能找到交流中产生误解原因的能力吗？（ ）
A 完全没有 B 基本没有 C 基本具有 D 肯定具有
44. 在与泰国人交流时，你具有较强的模仿能力吗？（ ）
A 完全没有 B 基本没有 C 基本具有 D 肯定具有
45. 在与泰国人交流时，你具有很强的应变能力吗？（ ）
A 完全没有 B 基本没有 C 基本具有 D 肯定具有
46. 如果有机会，你会选择以下几种跨文化训练？（ ）（可多选）
A 通过讲座、资料阅读学习当地的政治、经济和文化知识
B 对文化冲突案例进行分析讨论
C 角色扮演，工作轮换
D 会见有经验的跨文化交际人才
47. 你认为企业应该如何带动员工提高跨文化交际能力？（ ）（可多选）
A 采取培训的方式 B 开展文化讲座
C 举办中泰联合会 D 开展学术交流
48. 你认为应该如何更好的营造跨文化氛围，从而提高员工的跨文化交际能力？
（ ）（可多选）
A 创设语境和制造情景 B 引导员工课外阅读
C 多营造跨文化交流平台 D 配备外籍教师
49. 你觉得下列哪个方面是提高跨文化交际能力最主要的核心？（ ）
A 情感态度 B 文化意识 C 认知理解 D 行为技能
50. 你是从哪一方面入手提高跨文化交际能力？（ ）
A 通过语言操练 B 掌握听、说、读、写基本技能
C 了解一定的语言文化背景知识 D 通过跨文化交际培训

非常感谢您的配合，此次调查到此结束！

附录 2:

跨文化交际能力访谈提纲

1. 你在泰国主要和哪个国家的人交往？
2. 你觉得泰国人的时间观念怎么样？
3. 在和泰国人交流的过程中，你有信心吗？为什么？
4. 与泰国人在一起，你觉得双方可聊的共同话题多吗？有哪些？
5. 你在泰国的工作和生活中遇到过困难吗？都有哪些？
6. 你能做到仔细观察交际对方吗？你是否理解泰国人的一些表情和手势？
7. 在泰国你有没有感受到文化冲突？是什么样的？因为什么？



附录 3:

跨文化交际能力访谈记录

问题 1: 你在泰国主要和哪个国家的人交往?

被访谈者 1: 在泰国,除了工作需求外,我基本上是和中国人交往比较多,因为语言不通,很难跟泰国人沟通。

被访谈者 2: 我不会说泰语,但是会说英文,但公司里大部分的泰国人既不会中文也不会英文,平常跟泰国人交流需要翻译协助,生活中会跟中国人交往的更多。

问题 2: 你觉得泰国人的时间观念怎么样?

被访谈者 1: 我认为泰国人普遍没有什么时间观念,不管是什么场合他们都经常迟到。我还记得一次我去参加泰国友人的结婚典礼,朋友告诉我晚上六点开始,我担心迟到五点半就到酒店了,等到晚上七点其他宾客才陆续到齐。

被访谈者 2: 我认为泰国人不重视时间,我之前跟一位泰国同事一个小组做项目,我每次跟她开会,她都会迟到半个小时,她的很多工作都是我帮她做的,因为迟到这事我跟她谈过很多次,每次谈完她第二天就准时来,没过两天她又迟到了,我真是不理解她们的时间观念。

问题 3: 在和泰国人交流的过程中,你有信心吗?为什么?

被访谈者 1: 没有信心,因为语言不通,听不懂泰国人说什么;泰国人主动跟我交流的时候,我只能靠表情、手势、翻译软件等非语言交际手段,因此时常感到局促、紧张、不安甚至害怕跟泰国人聊天。

被访谈者 2: 虽然我会一些泰语,可以跟泰国人沟通交流,但是在跟泰国人交流的过程中我时常担心自己的泰语水平不高,不能准确地表达,或者是担心自己泰语发音不标准而被嘲笑。

问题 4: 与泰国人在一起,你觉得双方可聊的共同话题多吗?有哪些?

被访谈者 1: 我跟泰国人没有可聊的共同话题,生活中除了简单的日常问候,可聊的话题很少,双方语言不通,聊不下去。

被访谈者 2: 我会说泰语,我跟泰国人有很多共同话题,基本上都是关于吃喝玩乐的,泰国人也会问我一些中泰之间的文化差异,我跟他们想聊什么就聊什么,也能练习我的泰语。

问题 5: 你在泰国的工作和生活中遇到过困难吗?都有哪些?

被访谈者 1: 我在泰国工作生活中经常遇到困难,但是经过朋友、同事的帮助基本上都解决了;但是我有一件事情让我印象特别深刻,我刚来泰国的时候

候，有泰国员工跟我请假三个月去剃度出家，我当时感觉既惊讶又无奈，令我惊讶的是泰国人对佛教如此的信奉，包括我们在路边也能随处可见大大小小的寺庙里面总是香火鼎盛，无奈的是员工请假了，部门里的工作需要重新调整，当时这事让我挺头疼的。

被访问者 2：在工作中的困难基本能解决，但是在生活中，中泰两国之间的宗教文化差异让我挺不知所措的，记得之前有一次我跟朋友约好了周末出去玩，路上遇到一个金碧辉煌的寺庙觉得很漂亮就想进去看看拍拍照片，但是我们走到寺庙门口想进去时，被拒之门外了，我们用蹩脚的英文解释了很久都没用，最后一个路过的中国人告诉我们女生穿着超短裙不能进入寺庙，这是对佛祖大不敬，那时候我才亲身感受到泰国人对佛教的尊敬。

问题 6：你能做到仔细观察交际对方吗？你能理解泰国人的一些表情和手势吗？

被访问者 1：我在跟泰国人交流的时候都很仔细地观察他们，但是只能理解一些简单的表情或动作，能看懂他们高兴还是不高兴，但是有时候理解起来还是很困难。

被访问者 2：因为语言不同，我在跟泰国人交流时 70%都是靠他们的表情、手势、眼神等去猜测他们的意思，但是也经常理解错，我认为对中国人来说理解泰国人的面部表情、肢体语言还是有难度的。

问题 7：在泰国你有没有感受到文化冲突？是什么样的？因为什么？

被访问者 1：我在跟泰国人的交际中经常感受到文化冲突，中泰两国的风俗习惯差异确实很大，比如有一次我去理发店剪头发，进入理发店的时候没有脱鞋被老板赶出来了，后来问了泰国人才知道进入泰国的店面或者是私人住宅是需要脱鞋的。

被访问者 2：我在泰国工作生活的时候时常感受到文化冲突，印象最深刻的是有一次我在饭店里吃饭，遇到一个泰籍同事跟他朋友在吃饭，我去跟他打招呼并且抚拍了一下他的头，以示亲切。从这之后，我发现这位同事不搭理我了，在公司跟他说话也没回应我，后来才知道泰国人认为头部是神圣而不可侵犯的，不能随便触碰。



หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานวิจัย
Letter of Consent for Publication of Research
论文发表同意书

เขียนที่ At 写于 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ Date 日期 เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2566

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว 姓名 MS. QI WEI รหัสนักศึกษา Student ID 学号 646005-815

ระดับ Level 学位 ปริญญาโท Master's degree 硕士 ปริญญาเอก Ph.D 博士

หลักสูตร Courses 课程 Master of Arts สาขาวิชา Field of Study 专业 Teaching Chinese

คณะ Faculty 学院 College of Chinese Studies Email 电子邮件: 164386668@qq.com

ชื่อเรื่อง Title 论文题目 (ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การศึกษอิสระ/自由研究)

(ชื่อภาษาไทย) (Thai Title) (泰文题目) การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
ของพนักงานบริษัทจีนที่ลงทุนในประเทศไทย : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์สัญชาติจีนในประเทศไทย

(ชื่อภาษาอังกฤษ) (English Title) (英文题目) THE RESEARCH ON THE INTERCULTURAL
COMMUNICATION ABILITY OF CHINESE ENTERPRISE'S STAFF IN THAILAND : TAKING EXAMPLE OF
CHINESE TIRE MANUFACTURING INDUSTRY IN THAILAND

(ชื่อภาษาจีน) (Chinese Title) (中文题目) 泰国中资企业员工跨文化交际能力调查研究
——以在泰中资轮胎制造行业为例

อนุญาต ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เผยแพร่งานวิจัยของข้าพเจ้าสู่
สาธารณะ เพื่อเป็นผลงานทางวิชาการ ผ่านระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLIS

Permit the Information Center at Huachiew Chalermprakiet University to publish my
research to the public as an academic achievement through the ThaiLIS research database system

我同意將本人論文透過华侨崇圣大学信息中心發表至泰国文献数据库
ThaiLIS

ไม่อนุญาต Not permitted 不同意

ลงชื่อ Sign..... 韦琦.Wei Qi..... ผู้วิจัย Researcher 作者签名

(MS. QI WEI)