



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาวิเคราะห์ปรากฏการณ์ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมของ
ครูอาสาสมัครสอนภาษาจีนชาวจีนในประเทศไทย : กรณีศึกษา
อาสาสมัครชาวจีนในประเทศไทยช่วงปี พ.ศ. 2564 - 2565

AN ANALYSIS OF CULTURE SHOCK AMONG CHINESE LANGUAGE
VOLUNTEERS IN THAILAND : A CASE STUDY OF VOLUNTEERS

IN THAILAND FROM 2021 TO 2022

泰国中文教育志愿者文化休克现象分析研究——
以 2021 - 2022 赴泰志愿者为例

HE WANXIN

(何婉欣)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)

วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาวิเคราะห์ปรากฏการณ์ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมของครูอาสาสมัคร
สอนภาษาจีนชาวจีนในประเทศไทย : กรณีศึกษาอาสาสมัครชาวจีน
ในประเทศไทยช่วงปี พ.ศ. 2564 - 2565

AN ANALYSIS OF CULTURE SHOCK AMONG CHINESE LANGUAGE
VOLUNTEERS IN THAILAND : A CASE STUDY OF VOLUNTEERS
IN THAILAND FROM 2021 TO 2022

泰国中文教育志愿者文化休克现象分析研究——
以 2021 - 2022 赴泰志愿者为例

HE WANXIN (何婉欣)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)
สอบวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2566



อาจารย์ ดร. ท้าย แซ่เจี๋ย
ประธานกรรมการสอบ



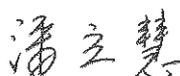
Prof. Dr. Li Chao
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Chao
กรรมการสอบ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธเนศ อิมสำราญ
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(การสอนภาษาจีน)



Assoc. Prof. Dr. Pan Lihui
กรรมการสอบ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธเนศ อิมสำราญ
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

**AN ANALYSIS OF CULTURE SHOCK AMONG CHINESE LANGUAGE
VOLUNTEERS IN THAILAND : A CASE STUDY OF VOLUNTEERS
IN THAILAND FROM 2021 TO 2022**

He Wanxin

Master of Arts (Teaching Chinese)

Thesis Advisor: Prof. Dr. Li Chao

ABSTRACT

In order to strengthen the cooperation and exchange between China and Thailand, improve the level of Chinese teaching in Thailand and promote the communication of Chinese culture in Thailand, with the strong support of the Thai Royal Family and Government, the Centre for Language Education and Cooperation and the Thai Ministry of Education are cooperating to carry out the International Chinese Language Volunteer Programme. Along with the increasing number of Chinese language learners in Thailand, the number of international Chinese language volunteers sent to Thailand is also increasing year by year, and culture shock is a problem that accounts for a relatively high proportion of volunteers every year, which has an impact on their work and life.

Through a literature review, the author has summarized culture shock as the anxiety, surprise, fear, and even anger experienced by individuals when they lose familiar social symbols from their original social life and communication in a foreign culture. Therefore, this article takes the Chinese language volunteers in Thailand from 2021 to 2022 as an example to analyze and study the phenomenon of culture shock. By analyzing the data, the degree of culture shock experienced by the volunteers in Thailand, their cultural adaptation, interpersonal communication are examined, and external social support in Thailand through data, and summarizes the reasons for their culture shock while teaching in Thailand using case studies, and propose some corresponding countermeasures.

This thesis is divided into the six sections listed below: The first section discusses the research background, research purpose and significance, research methods, and literature review. The second part is the basic theories of culture shock. The third part is the investigation and analysis of the quantitative questionnaire of culture shock, which primarily takes the Chinese Language Volunteers in Thailand from 2021 to 2022 as the investigation object, and analyzes their basic situation, culture shock, material, system, spiritual and cultural adaptation in Thailand, interpersonal communication, personal factors, and external social support, as well as investigates the correlation between culture shock and these variables. The fourth section conducts interviews with volunteers to study their cases of culture shock and summarizes the factors that contributed to their culture shock from personal, social, and interpersonal

perspectives. The fifth section is based on the second and third parts' research findings and offers some suggestions and coping strategies for overcoming cultural shock from three perspectives: individuals, Thai schools, and sending units. The final section is the conclusion, which simply summarizes the paper's analysis results and highlights the shortcomings in the analysis process.

Keywords: Culture shock, Thailand, Chinese language volunteers



泰国中文教育志愿者文化休克现象分析研究—— 以 2021 - 2022 赴泰志愿者为例

何婉欣

文学硕士学位（汉语教学）

指导教师：李超 教授

摘要

为加强中泰之间的合作与交流，提高泰国中文教学水平，促进中国文化在泰国的传播，在泰国皇室、政府的大力支持下，中外语言交流合作中心与泰国教育部合作开展国际中文教育志愿者项目，伴随着泰国日益增长的汉语学习人数，派往泰国的国际中文教育志愿者也逐年增加，而文化休克是每年发生上志愿者身上占比较重的问题，对志愿者的工作、生活造成了影响。

笔者通过文献研究法归纳总结出文化休克即人们在异文化中失去了原有社会生活与交流中非常熟悉的社会符号而产生焦虑、惊讶、恐惧甚至愤怒的感觉。因此本文选取 2021-2022 年泰国中文教育志愿者为例，对其文化休克现象作分析研究，通过数据分析他们在泰国的文化休克程度、在泰文化适应和人际沟通情况、对泰国的跨文化知识了解、社会支持力量，再结合案例归纳他们在泰国任教时出现文化休克的原因，并提出一些相应的解决对策。

本文分为六个部分：第一部分阐述这篇文章的研究背景、研究目的和意义、研究方法以及文献综述。第二部分是文化休克理论基础。第三部分是文化休克量化问卷的调查与分析，主要以 2021-2022 泰国中文教育志愿者为调查对象，从他们的基本情况、文化休克情况、在泰物质、制度、精神文化适应、人际交往、个人因素以及外在社会支持力量入手分析，并调查文化休克与这些因素之间的相关性。第四部分通过访谈研究志愿者文化休克的案例，并从个人、社会及人际交往方面归纳出他们文化休克的要素。第五部分是根据第二、三部分的研究结果，从个人、泰方学校、派出单位三方面出发提出相关克服文化休克的建议和应对策略。最后是结语，简单归纳了本文的分析结果，同时提出在分析过程中出现的不足之处。

关键词：文化休克 泰国 中文教育志愿者

目 录

ABSTRACT	I
摘 要	III
目 录	IV
绪 论	1
第一章 文化休克理论基础	10
第二章 文化休克量化问卷调查与研究	13
第一节 问卷内容及实施情况	13
第二节 问卷调查结果与数据分析	16
第三节 文化休克各因素的相关性	32
第四节 小结	36
第三章 志愿者文化休克案例研究	37
第一节 访谈内容和分析	37
第二节 影响文化休克的因素	41
第三节 小结	46
第四章 关于克服文化休克的建议和应对策略	48
第一节 个人方面	48
第二节 泰方学校方面	49
第三节 派出单位方面	50
第四节 小结	51
结 语	52
致 谢	54
参考文献	55
附 录	59
论文发表同意书	69

绪论

第一节 研究背景

中泰友谊源远流长，随着中泰两国的交流变化，泰国的中文学习经历了跌宕起伏的过程，自1975年中泰建交后，泰国的中文教育发展得越来越好，一度掀起了“汉语热”。2003年，为加强中泰之间的合作与交流，提高泰国中文教学水平，促进中国文化在泰国的传播，在泰国皇室、政府的大力支持下，中外语言交流合作中心与泰国教育部合作开展国际中文教育志愿者项目，至2023年累计向泰国派出20批2万余名志愿者，目前泰国共有近3000余所学校开设中文课程，学生人数已逾百万，为泰国中文教学发挥了关键作用。前往泰国的中文教育志愿者会被分配到泰国的教育部门下设的四个教委，分别为：基础教育委员会、民校教育委员会、高等教育及科研创新部、职业教育委员会下设的学校，其中基础教育委员会主要负责泰国公立学校；民校教育委员会下设私立华校和国际学校；高等教育及科研创新部主要负责大学，职业教育委员会主要负责职业学校、技术学校。

伴随着泰国日益增长的汉语学习人数，派往泰国的国际中文教育志愿者也逐年增加，约占全球志愿者的三分之一，因此泰国中文教育志愿者存在的问题不容忽视，其中文化休克是每年发生上志愿者身上占比较重的问题，对志愿者的工作、生活造成了影响。因此本文选取2021-2022年赴泰志愿者为例，对泰国中文教育志愿者文化休克现象作分析研究。

第二节 研究目的和意义

文化休克现象的研究对泰国中文教育志愿者有着重大的现实意义，每一年新赴任的志愿者都会因为进入到泰国的新环境中而感到新鲜，随之而来的和当地人们接触的过程中受到当地物质文化、制度文化和精神文化的冲击而产生不适应，从而导致精神焦虑和恐惧，文化休克除了对志愿者的工作造成影响，还会对他们的身心健康造成影响，志愿者在泰国正常的工作和生活就无法开展，不利于泰国中文教学的发展。因此这一问题的研究尤为关键迫切。笔者通过在泰国数年的中文教学经验、接触的新任志愿者抵达泰国后出现的文化休克问题和心理状况及其对志愿者造成的影响出发，旨在调研疫情后抵达泰国的志愿者文化休克现象以及深入调查背后原因。

本文将通过调查问卷数据分析，获取志愿者基本情况、文化休克程度、在泰适应情况以及外在支持力量，并研究文化休克程度和出国经历、泰语水平、个人性格、解决问题能力、跨文化了解程度、社会支持因素的相关性，进一步了解导致志愿者文化休克的因素中，物质文化、制度文化、精神文化和人际沟通交际适应的比例占重排序，通过与志愿者的访谈，客观直接地获取导致疫情后赴任泰国的中文教育志愿者文化休克的原因，并针对源头提出解决对策，以便让志愿者更快地度过文化休克阶段，投入到教学工作中，从而促进泰国中文教育继续蓬勃发展。

第三节 研究方法

文献研究法：本文通过对知网、行业著作及互联网媒介里已有文献的查阅和检索，收集总结前人有关文化休克研究分析的整体情况，同时通过学习研究采集的文献材料，归纳总结文献资料里的知识对现实中遇到的情况进行有依据地分析的办法，通过对文献的研究形成对事实的科学认识，也是提出的策略更有科学性。

问卷调查法：本文选择问卷调查的形式展开调查，内容分为四大部分，对志愿者基本信息、文化休克程度、在泰物质文化、制度文化和精神文化和人际交往适应现状现象、志愿者个人因素和外在支持力量的情况着手，制定出调查问卷，对 2021-2022 年分布在泰国各地区的中文教育志愿者进行问卷调查，以此了解志愿者的文化休克情况，具有客观性和代表性。

访谈法：访谈将通过电话、语音或视频形式开展，访谈问题以 1977 年 Taft 定义的文化休克六个方面的体现为依据，提炼出相关问题，访谈对象为 2021-2022 年新任和留任志愿者，其中包括 2019 年疫情前曾赴泰，疫情后继续赴泰任教的志愿者，从而获取文化休克相关有效案例。

比较分析法：对 2021-2022 年泰国新任、留任中文教育志愿者涉及的典型案例或者个体情况进行比较分析，同时从不同层面的文化休克划分多个层次来进行研究，从表象看实质，归纳出志愿者产生文化休克的原因。

定量分析法和定性分析法：统计问卷数据并进行不同类别之间的对比，整理 2021-2022 年分布在泰国各地区的中文教育志愿者的文化休克情况，使问卷结果清晰明了，并根据不同分数有针对性地分析志愿者文化休克程度；通过访谈问题，对泰国中文教育志愿者的对话材料进行综合归纳和思考，揭露影响志愿者文化休克的因素。从而可以科学地从各不同角度出发对志愿者的文化休克

提出对策。

第四节 文献综述

一、“文化休克”理论研究

1. “文化休克”的定义和特点

“文化休克”一词源于英语词汇“Culture Shock”的中文意译，是1960年美国人类学家 Kalvero Oberg 提出来的一个概念，他认为“文化休克”是指一个人进入到不熟悉的文化环境时，因失去自己熟悉的所有社会交流的符号与手段而产生的一种迷失、疑惑、排斥甚至恐惧的感觉^[1]。

“Culture Shock”在《牛津高级英汉双解词典》的解释为：“文化冲击，文化休克（指在异文化生活中产生疑惑的感觉）”。《欧路词典》翻译为“文化冲击（突然处于一个与前大不相同的社会和文化环境中因而感到困惑、忧虑、烦恼的心情）”。百度百科的解释为“文化休克，也叫文化震荡症，即在异文化环境中学习生活的人，因文化冲突和不适导致深度焦虑不安的精神状态”。

Smalley,W.A. (1963) 认为“文化休克”是对异文化环境产生不适应从而引发的情绪不安及紊乱^[2]。关世杰 (1995) 认为“文化休克”是进入异文化环境中的人对新环境产生的一种不知所措的心情，并由此产生的抗拒新文化和留恋旧文化的病态心理反应。胡文仲 (2012) 认为，一个人从一地迁移到另一地，原来自己熟悉的一套符号、习俗、行为模式、社会关系、价值观念所替代，因而在心理上产生焦虑，在情绪上不安定，甚至沮丧。在严重的情况下，会产生各种心理和生理方面的疾病。最严重的甚至会患精神病或者自杀。这就是文化休克^[3]。

蔡荣寿 (2004) 认为，文化休克具有以下特点：觉得孤独和焦虑，工作效率低下，精力充沛，无助。安然 (2010) 提出文化休克的特点表现为焦虑、孤独、思乡。人们会感到烦躁和紧张，从而厌恶周边环境，严重的会拒绝和当地人们来往，封锁自我，让自己孤独^[4]。

[1] Oberg K. (1960). Cultural shock: Adjustment to New Cultural Environments[J]. Practical Anthropology, (7), 177-182.

[2] Smalley, W. A. (1963). Culture Shock, Language Shock, and the Shock of Self-discovery[J]. Practical Anthropology, (10), 49-56.

[3] 胡文仲. (2012). 跨文化交际学概论[M]. 北京: 外语教学与研究出版社.

[4] 安然. (2010). “文化休克”译释探源[A]. 学术研究, (3), 50-54.

2. “文化休克”类型和影响因素研究

在文化休克类型和影响因素的研究中，毕继万（2009）认同美国学者韦弗的看法，即“文化休克”产生的根源是失去了熟悉的行为习性（the loss of familiar cues）、人际交际失灵（the breakdown of in）和身份认同的危机^[5]。陈放（2012）认为我们自觉或不自觉会受到从小长大的母文化影响去思维和行动，这些社会符号与异文化下的思维方式和行为方式不太一样，因此产生文化休克。

蔡荣寿、金芳颖（2016）认为转换休克是为了配合新环境做出了巨大改变时所承受的压力与痛苦，意义比较宽泛，与文化休克本身的定义相似，因此转换休克影响的对象囊括所有进入到异文化中的旅居人，一般都会和其他四种类型同时出现。

王小红（2005）认为旅居者在学习和运用第二语言时感到压抑、慌乱、不自然，从而出现思维空白的情况，进而导致文化休克。严文华（2008）认为跨文化沟通中很容易产生误解，因为编码和解码的人在不同的文化单元中。王光露（2021）认为产生“文化休克”的重要原因是语言表达能力的不足。

蔡荣寿、金芳颖（2016）认为角色转换带来的心理冲突是非常难适应的，而人们为了调整角色以适应的新的文化所付出的时间和精力是无法估计的。伍慷（2018）认为在角色转换的过程中，人们原有的价值观、自我认知、思维系统、行为模式、情感认知和交际模式都受到冲击，从而产生文化休克。

陈晓萍（2016）认为，一个人的文化背景会影响他对事物的基本假设，从而影响感知、态度、情绪的表达方式和行为，因此文化距离越大，人们可能经历的文化休克越大^[6]。蔡忻茹（2020）通过国内外学者的大量研究，归纳出“刻板印象”、“民族中心主义”等是文化休克的成因。

3.文化休克经历阶段研究

除了文化休克的类型和影响因素，有学者在研究中指出文化休克在不一样的时间段对人的影响是不一样的，关于文化休克的历经的阶段，学界有不同的观点。

Lysgaard（1955）提出了U型曲线假说，他通过描画情绪波动轨迹形成的U型假设图来代表旅居者的状态，勾画了“接触——沮丧——适应”几个阶段的变化轨迹，从而认为旅居者对异文化的适应模式是和“U”的曲线走势相似^[7]。

[5] 毕继万. (2009). 跨文化交际与第二语言教学[M]. 北京: 北京语言大学出版社.

[6] 陈晓萍. (2016). 跨文化管理[M]. 北京: 清华大学出版社.

[7] Lysgaard, S. (1955). Adjustment in a Foreign Society: Norwegian Fullbright Grantees Visiting the United States [J]. International Social Science Bulletin, (7), 45-51.

Oberg (1960) 提出文化休克需要经历四个不同的阶段。Gullahorn (1963) 提出了 W 型曲线假说, 即回归文化休克曲线假说, 一般指久居异乡的旅居者回到自己的国家后会遭受本国文化冲击, 经历第二次 U 型波动阶段, 即返乡文化休克, 因此 W 型曲线也叫双 U 型曲线。吴文丽 (2010) 则认为不同时期不同地理环境中的族群所拥有的文化特质是不同的。因而跨文化旅居者的适应过程不能完全通过 U 型曲线来预测。陈晓萍 (2016) 则认为人们进入异文化后经历了兴奋、激动——降温——“走向深渊”——习得应对文化冲击技能——游刃有余共 5 个阶段。

而马瑞华 (2014), 钟文丽 (2021) 在研究中借鉴了 U 型曲线理论和 Oberg 提出的文化休克历经的四个阶段作出调查, 调查对象经历的文化休克阶段与 Oberg 提出的“四个阶段”基本吻合。

4. 文化休克研究方法、手段研究

学者在对文化休克的特点、原因、历经阶段等研究中, 采取了各种各样的研究方法, 其中 D. B. Mumford (1998) 和 Feba Thomas, G. N. Sumathi. (2022) 都采取了发放量表调查问卷的方式, 在调查对象方面, 前者调查了海外工作志愿者的文化休克状态, 后者调查了国际学生的文化休克状态。在调查内容方面, 前者着重调查对象出现的文化休克因素, 后者主要调查社会支持与文化休克之间的关系。

有的学者则通过开放式调查问卷的设置去研究文化休克, 如庞皓天 (2008) 通过自编问卷调查了 18 岁以上调查对象受我国社会变迁文化冲击的影响程度和心理健康状况, 意在探讨不同年龄和不同教育程度的个体在文化休克下的心理状态。胡文仲 (2012) 设置了 46 个不同方面的问题, 通过问卷调查的方式了解了在华的 20 名美国教师和 18 名英国教师在中国的适应情况, 他认为人们在陌生环境中经历文化休克是比较普遍的现象, 只是人们在不适应的方面有所不同。

还有的学者通过访谈等方法深入了解部分特定群体的文化休克现象, 如薛惠娟 (2019) 通过文献研究, 基于 Bourdieu 的文化资本理论和 Hofstede 的国家文化价值取向为理论基础, 采用定性焦点团体访谈和跟踪性深层次个人访谈。^[8]李钰梅 (2020) 运用了纵贯式的单个案例探索性手段, 在了解了受访对象的社会文化再适应和心理再适应情况后进而采取半结构式一对一深度访谈法。以上各位学者的研究方法和研究手段各有所长。

[8] 薛惠娟. (2019). 来华学历教育中的“文化休克”形成机制研究[A]. 教育学术月刊, (8), 27-34.

5.文化休克策略研究

在文化休克策略研究方面，前人提出了各自的有效措施，从跨文化交际能力出发，孙佳明（2013）认为提高跨文化交际能力、文化敏感性和包容性、培养文化移情可以减少跨文化交际中的文化休克。张雅琦、郝蔡（2017）指出文化休克是由于东方和西方不同的文化和价值观念、等级观念的差异以及文化定势的不同造成阻碍，并提出运用兼容的正确态度，提高个人文化的适应和理解能力可以减缓文化休克所带来的负面影响^[9]。

从言语交际或非言语交际的角度出发，郭彤彤（2016）认为文化休克与非语言交际相互影响，可以通过培养对外汉语教师的跨文化非语言交际能力，营造温暖的对外汉语教学课堂氛围，从而消减留学生的文化休克。王光露（2021）认为在二语习得过程中要辩证看待言语交际与文化休克之间的关系，如果学习者提前构建好语言习得和文化意识的学习体系，就能发挥文化休克的正面作用并且克服困难。

此外，林海（2002）从社会学和社会心理学的基本原理中研究总结出前人克服文化休克的方法，包括提供文化信息法、相同情形归因法、模拟实践法、社会技能训练法等，并认为社会技能训练法最为有效。郭之恩（2016）从人际传播、跨文化传播出发对文化休克进行研究，并从行为层面、情感层面和认知层面上的反应提出克服焦虑，应对文化休克的方法。王燕（2020）从教师方面、学生方面、教学策略以及人文关怀几点出发，探析了解决第二外语学习者文化休克的对策。

二、国别化中文教育志愿者文化休克现状研究

1.赴其他国家中文教育志愿者文化休克研究

崔洁（2019）研究了国内文化休克分类研究的脉络，归纳出自1996-2018年期间，国内文化休克领域研究从中国留美学生、美籍华侨、跨国企业跨文化培训向其他国家留学生、在华外籍教师、来华留学生群体转移，研究也从“现象研究”慢慢发展为“实践研究”。

笔者在知网以“文化休克”为主题关键词，搜出1881篇文化休克相关文献，经筛选，其中主题为“文化休克”的有519篇，主题为“留学生”的有156篇，主题为“跨文化交际”的有134篇，主题为“跨文化适应”的有117篇，主题为“对外汉语教学”的有33篇，主题为“志愿者”的有56篇。在56篇与

[9] 张雅琦, 郝蔡. (2017). 跨文化及交际中的“文化休克”研究: 根源、影响及策略[J]. 大众文艺, (14), 271-272.

志愿者相关的文献中，其中与分布在欧美、亚非地区等其他国家志愿者文化休克相关的有 39 篇，与泰国志愿者文化休克、文化适应现状相关的有 14 篇，其他为研究归国志愿者现状相关文献。

陈忠梅（2016）以 2015-2016 年度菲律宾红溪礼示大学孔子学院汉语教师志愿者为研究对象，通过问卷和访谈，总结出志愿者们在生活、工作和心理适应过程中存在的问题，并给出相关的建议。乐书豪（2018）以 Black 多远结构模型为基础理论，对 38 位赴俄罗斯志愿者在生活、工作和人际交往的适应情况进行调研，并用图表展示了统计结果。马吉周（2020）通过定量问卷调查了 54 名赴摩洛哥的志愿者心理适应、社会文化适应及工作适应三个维度的适应情况，并通过定性访谈法用具体案例对分析结果补充说明。马金莲（2021）从三个方面聚焦，对赴吉尔吉斯斯坦汉语教师志愿者的跨文化适应进行研究，分别是适应现状、社会文化适应和心理适应的压力和挑战、影响因素，同时运用定量研究和定性研究的方法调研。沈宇飞（2021）选取了赴欧洲各国 64 名志愿者为调查对象，从教学适应、社会文化适应、心理适应方面入手设计调查问卷，调查中西方文化差异对志愿者造成的文化休克，并剖析志愿者遇到的问题，提出应对建议。史童瑶（2022）从跨文化适应“二维论”、“三维论”入手，采用案例分析法，研究蒙古志愿者在语言适应、社会生活适应、人际交往适应和教学工作适应的动态过程。

2. 赴泰中文教育志愿者文化休克研究

此外，也有针对泰国中文教育志愿者文化休克现象进行实例研究的文献，谢晓媚（2013）在《海外汉语教师志愿者文化休克个案分析》中深入调查了四位在泰南民教委学校的志愿者在任教十个月内不同阶段的文化休克现象以及对工作产生的影响。

李湘妃（2013）以问卷调查的形式，获取了 52 位泰国志愿者的外在支持情况、大五人格、跨文化适应策略数据，并从志愿者对泰国的满意情况和回国意愿的选择了解他们的社会文化和心理适应。

马瑞华（2014）从泰国汉语教师志愿者面临的中泰生活习惯和习俗礼仪两大方面文化差异进行阐述，研究了志愿者在文化休克的几个阶段，并提出应对策略。

禹亚云（2015）在《对外汉语志愿教师文化休克现象调查报告》中以调查问卷和访谈的方式对暨南大学赴泰的志愿者进行了观察与分析，详细分析了文化休克产生的主观和客观原因。

刘亦姗（2015）在《赴泰汉语志愿者跨文化交际研究》中以当年赴宋卡王子大学孔院的志愿者为研究对象，通过访问志愿者本人以及志愿者的学校领导、同事、学生等了解志愿者的跨文化交际礼仪和志愿者人际交往方面存在的困难和障碍。

李晓雯（2017）在《赴泰汉语教师志愿者跨文化交际案例分析》选取了泰东北 Nakornpanom 府志愿者跨文化交际案例进行描述和分析，并提出了具体的解决策略。

杜冰冰（2017）在《赴泰汉语教师志愿者跨文化冲突案例分析及应对策略》中以泰国川登喜大学素攀孔子学院汉语教师志愿者为研究对象，通过问卷调查和案例分析，对志愿者在四个文化层面所遭遇的文化冲突进行原因探究。

柴丹雯（2019）通过对 2018 - 2019 年 100 余名赴泰汉语教师志愿者的社会生活和工作进行跟踪调查，发现他们在社会工作方面前期适应慢，后期慢慢不断适应，而在工作方面则是“不断适应，调节，再适应”的过程，从而提出针对性的建议。

张欢欢（2019）采用定性与定量相结合的方式，探究了赴泰汉语归国志愿者文化再适应情况，主要针对社会文化再适应、心理再适应和角色再适应几方面入手调查，了解他们返乡文化休克的原因，并综合各种情况提出建议。

吴明珍（2020）在《跨文化适应视角下赴泰汉语教师志愿者文化休克现象研究》中通过问卷调查方式了解了 2018 年云南队赴泰民教委 67 名志愿者的社会文化适应、心理适应和工作适应三方面的跨文化适应情况。

以上关于文化休克研究存在的不足之处可归纳为 1. 研究对象单一集中，如国内某高校派出的志愿者，任教于同一国度某所学校的几位志愿者，存在地域的片面性；2. 在设计调查问卷发放的研究中，样本数量普遍较少；3. 部分论文缺乏数据和案例支撑，主要以文献研究为主，不具备与时俱进的时代性；4. 部分调查过于表面，对生活习惯等物质文化的休克现象案例作了详细讲解，但没有从制度文化和精神文化着手研究，具有片面性。

泰国志愿者项目启动已有 20 年，然而搜索相关文献后，发现知网收集的文献中关于泰国中文教育志愿者文化休克相关的研究不够深入，存在以上不足之处，疫情之后，泰国中文教育志愿者外派与在泰工作生活都存在重重问题，泰国的防疫措施和国内完全不一样，教学上采用线上教学和线下教学相结合的方法，各种岗中培训活动也从线下改成了线上模式，志愿者面对面交流的机会减少，人际交往较从前难度提升，在泰国的不适应也被放大，文化休克出现了新的影响因素。这一背景下的文化休克研究也是笔者在本文尝试研究的方向，因

此笔者通过发放问卷，对 2021-2022 年分布在泰国各个地区的中文教育志愿者做出调查，收集全泰范围内志愿者样本，由于样本分布范围广，数量多，收集的情况会更全面并且具有代表性，同时，访谈对象为 2021-2022 年新任赴泰志愿者和 2019 年疫情前曾赴泰，疫情后 2021 - 2022 年又继续赴泰的留任志愿者，以获取有效案例，结合问卷调查数据分析案例。有利于笔者在了解整体情况下对症下药，提出针对性的建议。



第一章 文化休克理论基础

志愿者在抵达泰国以后，大部分人面对陌生的泰国文化都会感到不适应，出现“文化休克”情况，“文化休克”的概念率先由 Oberg（1960）提出，他观察到很多人脱离了母语文化的环境抵达新环境后，通常会在身心上出现一段时间的不适应，如疑惑、抑郁、暴躁、自闭等，因此提出了“文化休克”的概念，这个概念一经提出，各界纷纷在 Oberg 的理论基础上进行深入研究，进一步加强定义，1977 年 Taft 将“文化休克”定义为以下六点：1. 疲惫感：在异文化中努力进行必要的心理适应所产生的疲惫感；2. 失落感：在异文化中失去朋友、地位、工作和财产而产生的失落感和被剥夺感；3. 拒绝感：感到被异文化成员拒绝/或自身拒绝异文化成员；4. 迷失感：对自身在异文化中的角色，角色期望，价值观，感受和自我身份的混乱而产生的的迷失感；5. 惊讶、恐惧与愤怒：在意识到文化差异之后，感到惊讶、焦虑、恐惧甚至厌恶和愤慨；6. 无力感：由于无法应对新环境而产生无力感^[10]。蔡荣寿、金芳颖（2016）指出文化休克是由于失去自己熟悉的社会交往信号或符号，对于对方的社会符号不熟悉，而在心理上产生的深度焦虑症。

潘一禾（2011）在研究中总结了国外学者欧伯格、佩德森、科奥斯和塔夫特对文化休克特征的描述，大致离不开以下几个基本表征，如 hyperirritability 过极敏感（即对外界某些刺激的过度反应），bitterness 心酸苦楚，resentment 怨恨嗔怒，homesickness 思乡，depression 忧郁等，并表示这些症状的共性是凄凄哀哀、自哀自怜，或者失落导致失常，加上离开了原来熟悉的社会以及那些有形无形的制衡机制，原本或许不会走极端的人也可能在异文化的他乡最终想不开、走极端，酿成悲剧^[11]。

综合以上文献调研，笔者倾向于 Taft 对文化休克定义的观点，文化休克是人们在异文化中失去了原有社会生活与交流中非常熟悉的社会符号而产生焦虑、惊讶、恐惧甚至愤怒的感觉，伴随产生疲惫感、失落感、拒绝感、迷失感和无力感。志愿者从中国赴泰国工作，原来自己熟悉的符号、习俗、行为模式、社会关系、价值观念被泰国文化替代，文化休克现象不断出现在他们身上，同时可能还伴随头晕、失眠、多梦、多疑、迷茫、食欲不振等表现，文化休克程度会因人而异，但文化休克在不同程度上都会影响人们在异文化生活中方方面面，因此下文也将围绕以上文化休克的定义和特点对志愿者进行问卷调查。

[10] D. B. Mumford. (1998). The measurement of culture shock[J]. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol, (33), 149-154.

[11] 潘一禾. (2011). 超越文化差异: 跨文化交流的案例与探讨[M]. 杭州: 浙江大学出版社.

文化休克一般产生在人们进行跨文化交际活动的时候，关于文化休克的类型和影响因素，陈国明（2009）认为文化休克大致可划分以下五种类型，分别是语言休克、角色休克、教育休克、文化距离和转换休克。而这五种类型也是造成旅居人文化休克的主要影响因素^[12]。笔者搜寻了各界的研究，发现大都与陈国明的观点保持一致，根据志愿者的实际情况，目前学界中存在的转换休克、语言休克、角色休克和文化距离的观点可作为本文参考依据。

转换休克指旅居人为了配合适应新环境，做出了牺牲，承担了压力从而产生文化疲乏和适应压力，一方面，旅居人因为适应新的文化环境产生生理和心理上的不适应，另一方面，需要面临接受新文化时产生的精神压力。语言休克是由于人们对异文化语言的不熟悉以及因文化差异导致的语言理解偏差，也是引起文化休克的其中一个主要原因，语言是人类沟通的重要工具，一方面，人们需要学习语音词汇以便自己听懂，另一方面文化差异导致的一词多义或者句子的深层含义也会导致理解偏差。角色休克是指旅居人因环境的更换，原来的个人地位突然消失而产生的失落感，社会角色的差异带来的社会地位的变化，会让许多人短时间内无法接受。文化距离是 Babiker, Cox 和 Miller（1990）提出的概念，指本国文化和异文化之间的距离，他们认为文化距离是旅居者体验到的压力与适应问题的调节变量，可以作为旅居者在异乡的疏离感与心理痛苦的指标。

纵观上述文化休克类型，笔者认为文化休克产生的原因是多样的，就志愿者而言，从文化差异的角度出发，志愿者产生文化休克的原因在于与原有的文化模式已建立了难以分割的关系，在面对异文化时，还用原有的社会文化符号去判断当下产生的行为和现象，因而产生文化休克现象，如面对中泰饮食文化差异、交通出行方式不同、文化习俗差异、身份转换、思维方式和行为方式差异、异文化语言不通、生活习惯差异等因素，笔者将这些文化适应因素划分为三大部分，即物质文化、制度文化和精神文化。从个人角度方面出发，志愿者产生文化休克的原因在于个人性格、接受新鲜事物的能力、解决问题的能力不一样。从社会层面来说，志愿者远离了家人和朋友加入一个新的环境，失去了原有的社会支持力量和日常生活中的东西，因此产生文化休克。下文将详细分析不同文化适应对志愿者文化休克产生的影响。

在文化休克经历阶段的众多观点中，笔者倾向于 Oberg 提出的文化休克“四个阶段”的说法，Oberg（1960）在 U 型曲线的基础上将进入异文化的人们面临的情感适应分为 4 个阶段，分别为：蜜月阶段（Honeymoon Phase）、沮丧阶段

[12] 陈国明. (2009). 跨文化交际学[M]. 上海: 华东师范大学出版社.

(Anxiety and Rejection Phase)、恢复调整阶段 (Regression and Adjustment Phase) 和适应阶段 (Acceptance and Adaptation Phase)。第一阶段是蜜月阶段，人们在出国初期，沉浸在最初的新鲜感中，对身边新接触的一切事物都充满了兴奋与激动，对周围的人和事都感到很满意，并且对自己在异国的生活充满了憧憬和希望，内心是愉悦的，根据人们所处环境的不同，这一阶段可持续数天或数周。接下来，人们开始进入第二阶段即沮丧阶段，这一阶段由于异文化中的生活习惯、饮食习惯、交通出行方式、气候、住宿环境、语言环境、政策制度、管理方式、观念模式、思考方式、人际交往环境、社会支持力量等情况变化，工作和生活中感受到许多困难，挫折和焦虑接踵而来，最开始的期待值下降甚至被打破，内心感到失落和郁闷，甚至开始对周围的一切有抵触和敌意情绪，这一阶段持续的时间根据人们的适应情况长短不一。接下来进入第三阶段即恢复调整阶段，人们经过一段时间的挫败沮丧后，开始通过各种方法适应异国文化和环境，适应异文化中的社会符号，尝试学习当地语言，慢慢接受身边的人和事，打开通往异文化环境的道路。最后人们会过渡到第四阶段即适应阶段，人们已经可以接受异文化中的社会符号，基本适应了异文化中的生活习惯，与身边的人和事物可以和谐相处，达到一种稳定的状态，建立起属于自己的人际交往圈子，有固定的社会支持力量。

而在学者各种各样的文化休克研究方法、手段研究中，笔者倾向于从文化休克的相关因素出发，参考 D. B. Mumford (1998) 编制的文化休克量表，通过设置量化问卷对泰国中文教育志愿者的文化休克现象和志愿者在物质文化、制度文化、精神文化和人际交往的适应难度、个人因素、社会支持力量等与文化休克息息相关的因素进行调查，直观地分析数据，再通过访谈法的手段补充分析影响志愿者文化休克的因素，下文将详细介绍文化休克量化问卷调查情况。

第二章 文化休克量化问卷调查与研究

第一节 问卷内容及实施情况

一、问卷设计内容

本调查问卷分为四个部分，主要考察志愿者的文化休克程度及相关因素，包含了志愿者在泰文化适应情况、个人情况以及外在支持的调查，共71题。

第一部分为志愿者基本情况问题调查，共11题，包括了性别、年龄、任教学校所属教委、任教学校所属区域、泰语水平、学历水平、是否第一次赴国外工作、任教时长、住宿形式以及回国意向。

第二部分为志愿者文化休克程度调查，共12题，本部分题目参考1998年D. B. Mumford编制的文化休克量表，原题目根据文化休克的适应性、思乡情、被接纳感、逃离感、身份困惑、震惊或厌恶感、无力感以及人际压力相关焦虑与尴尬感、肢体语言理解、不适感、被欺骗、礼貌待人的方向出发编制，有三个程度的选择，分值为0-2分，笔者将其结合泰国情况改为李克特5级量表，分数分别为1-5分，即“非常赞同”（5分）、“赞同”（4分）、“一般”（3分）、“不赞同”（2分）、“非常不赞同”（1分）、本部分问卷满分为60分，分数范围在12-60分之间，总分越高，文化休克程度越高，文化休克程度可用文化休克指数 n 来确定，既总分与满分之比，具体衡量标准如表1所示。

表 1 文化休克系数衡量表

文化休克系数	文化休克程度
$n \leq 0.2$	无
$0.2 < n \leq 0.4$	轻微
$0.4 < n \leq 0.6$	一般
$0.6 < n \leq 0.8$	较高
$0.8 < n \leq 1.0$	很高

第三部分为志愿者在泰物质文化、制度文化、精神文化和人际交往适应现象调查，共18题。这部分问题主要调查志愿者在泰国各方面的适应状况，细分为在泰物质文化适应（1-6题），在泰制度文化（7-10题），精神文化适应（11-13题），在泰人际沟通适应（14-18题）。本部分问题采用李克特5级量表，有“非常赞同”、“赞同”、“一般”、“不赞同”、“非常不赞同”五个选项，用以描述志愿者在泰国文化适应的困难程度，正向描述的题目按照“非

常赞同”（1分）、“赞同”（2分）、“一般”（3分）、“不赞同”（4分）、“非常不赞同”（5分）来计算，反向描述的题目则按照“非常赞同”（5分）、“赞同”（4分）、“一般”（3分）、“不赞同”（2分）、“非常不赞同”（1分）计算，分值越大则代表适应程度越难，本部分问卷满分为90分，分数在18-90分之间，总分越高表示文化适应难度越大，适应难度用适应指数n来确定，既总分与满分之比，具体衡量标准如表2所示。

表 2 适应系数衡量表

适应系数	适应情况
$n \leq 0.2$	无困难
$0.2 < n \leq 0.4$	有点难
$0.4 < n \leq 0.6$	一般
$0.6 < n \leq 0.8$	较难
$0.8 < n \leq 1.0$	很难

第四部分为志愿者个人因素和外在支持的调查，共20题，这部分细分为对泰国跨文化知识了解（1-4题），志愿者对新鲜事物接受程度（5-8题），解决问题能力（9-11题），在泰期间社会支持来源（12-15题），这一部分的题目是借鉴1986-1993年期间由肖水源设计的关于社会支持调查的量表部分题目，对自身文化休克的理解（16-20题）。本部分1-15题采用李克特5级量表，有“非常赞同”、“赞同”、“一般”、“不赞同”、“非常不赞同”五个选项，用以描述志愿者在泰国文化适应的困难程度，正向描述的题目按照“非常赞同”（5分）、“赞同”（4分）、“一般”（3分）、“不赞同”（2分）、“非常不赞同”（1分）来计算，反向描述的题目则按照“非常赞同”（1分）、“赞同”（2分）、“一般”（3分）、“不赞同”（4分）、“非常不赞同”（5分）计算，本部分问卷满分为75分，总分越高，代表与志愿者对泰国的跨文化知识了解程度、接受能力、解决问题能力和外在社会支持力量更高，总分与满分之比用系数n来指代，具体衡量标准如表3-表6所示。

表 3 对泰国跨文化知识了解系数衡量表

对泰国跨文化知识了解系数	具体情况
$n \leq 0.2$	不了解
$0.2 < n \leq 0.4$	稍微了解
$0.4 < n \leq 0.6$	一般
$0.6 < n \leq 0.8$	比较了解
$0.8 < n \leq 1.0$	很了解

表 4 对新鲜事物接受能力系数衡量表

对新鲜事物接受能力系数	具体情况
$n \leq 0.2$	不愿接受新鲜事物
$0.2 < n \leq 0.4$	稍微接受新鲜事物
$0.4 < n \leq 0.6$	一般
$0.6 < n \leq 0.8$	比较接受新鲜事物
$0.8 < n \leq 1.0$	非常能接受新鲜事物

表 5 解决问题能力系数衡量表

解决问题的能力系数	具体情况
$n \leq 0.2$	没有解决问题能力
$0.2 < n \leq 0.4$	有一点解决问题能力
$0.4 < n \leq 0.6$	解决问题能力中等
$0.6 < n \leq 0.8$	比较善于解决问题
$0.8 < n \leq 1.0$	非常善于解决问题

表 6 外部支持力量系数衡量表

外在社会支撑力量系数	具体情况
$n \leq 0.2$	没有外在社会支撑力量
$0.2 < n \leq 0.4$	有一点外在社会支撑力量
$0.4 < n \leq 0.6$	外在社会支撑力量一般
$0.6 < n \leq 0.8$	外在社会支持力量较多
$0.8 < n \leq 1.0$	外在社会支持力量充足

同时考察这些因素与志愿者产生文化休克的相关性，16-20题则反映了志愿者目前在泰国的文化休克现状，其中第20题为开放性问答题，请志愿者结合自身文化休克经历，对派出方在岗前培训中等方面提出建议。

二、问卷发放和回收情况

本次调查问卷通过问卷星制作，通过分享电子问卷链接的形式发放给 2021-2022 年赴泰国分布在各个区域和各个教委的志愿者，共收回有效问卷 248 份，最后利用 excel、SPSSAU 统计分析软件等工具对问卷进行统计，再对得出的数据和结果进行客观分析。

第二节 问卷调查结果与数据分析

首先需要检查的是本次问卷的信度和效度，信度是指测验结果的稳定性、可靠性和一致性，一般以内部一致性来表示该问卷信度的高低，用于研究定量数据，特别是关于态度的量表题答案的准确性，笔者采用 SPSSAU 的 α 系数，如果此值高于 0.8，表明信度高；若此值在 0.7-0.8 之间，表明信度较好；若此值在 0.6-0.7 之间，表明信度可接受；若此值低于 0.6，表明信度不佳；经检测，在本研究中此量表的内部一致性信度 α 系数为 0.821，高于 0.8，如表 7 所示，说明研究数据信度质量高，可用于进一步分析。

表 7 调查问卷信度分析表

调查问卷信度分析		
项数	样本量	Cronbach α 系数
45	248	0.821

效度研究用于分析研究项是否合理和有意义，笔者通过采用 SPSSAU 分析 KMO 值和 p 值，如果 KMO 值高于 0.8，则说明研究数据非常适合提取信息，从侧面反应出效度很好；如果此值介于 0.7-0.8 之间，则说明研究数据适合提取信息，从侧面反应出效度较好；如果此值介于 0.6-0.7，则说明研究数据比较适合提取信息，从侧面反应出效度一般，如果此值小于 0.6，说明数据不适合提取信息。p 值小于 0.05 表示数据通过 Bartlett 球形检验，说明具有效度。经检验，在本研究中此量表的效度 KMO 值为 0.918，高于 0.8，说明研究数效度很好，p 值小于 0.05，如表 8 所示，说明具有效度，研究数据非常适合提取信息。

表 8 调查问卷效度分析表

调查问卷效度分析		
KMO 值		0.918
Bartlett 球形度检验	近似卡方	5822.562
	df	990
	p 值	0.000

一、志愿者基本情况调查结果分析

本次问卷总共涉及 248 名答题者，其中男生 21 人，占答题者比例 8.47%，女生 227 人，占答题者比例 91.53%，与 2021-2022 赴泰国中文教育志愿者的性别比例相吻合，泰国志愿者一直都处于男女性别比例不平衡的状态，其原因可归结为大部分国际中文教育专业、泰语、英语等语言类专业或师范类专业的学生大多数为女性，另一方面，由于泰国负责教师性别或住宿原因，大部分学校也会倾向接收女性志愿者。志愿者的年龄阶段大部分在 21-24 岁之间，占答题者比例 66.94%，25-30 岁的占答题者比例为 25.81%，另有个别志愿者年龄在 30 岁以上。



图 1 志愿者性别比例图

如图2所示，任教于基教委学校的志愿者有 119 人，占答题者比例 47.98%，任教于民教委学校的志愿者有 104 人，占答题者比例 41.94%，任教于高教委大学的志愿者有 15 人，占答题者比例 6.05%，任教于职教委学校的志愿者有 10 人，占答题者比例 4.03%。在泰国，基教委学校分布广，普遍开设中文课，是接收志愿者最多的一个教委，但大部分志愿者是处于一人一校的状态。民教委学校数量相对基教委较少，一般接收两个及以上志愿者，校内通常还有其他本

土中文教师以及中国籍教师。职教委学校开设中文课的学校相对较少，每年接收志愿者人数较少，而高教委下属的大学一般有自聘的本土中文教师以及中国籍教师，因此接收志愿者人数也相对较少。

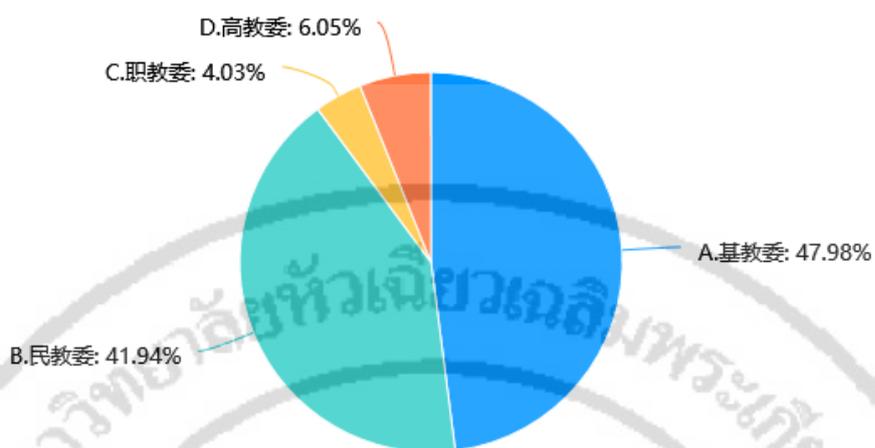


图2 志愿者所属教委比例图

如图3所示，任教于泰国北部的志愿者有96人，占答题者比例38.71%，任教于曼谷周边的志愿者有41人，占答题者比例16.53%，任教于南部的志愿者有40人，占答题者比例16.13%，任教于曼谷的志愿者有24人，占答题者比例9.68%，任教于泰国东部的志愿者有10人，占答题者比例4.03%

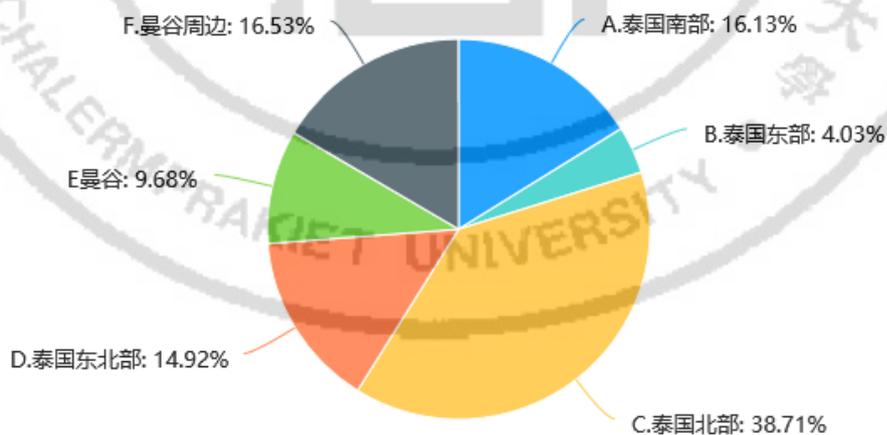


图3 志愿者任教学校所属区域比例图

志愿者的泰语水平如图4所示，泰语水平非常好的志愿者有1人，占答题者比例0.4%，泰语水平好的志愿者有10人，占答题者比例4.03%，泰语水平一般的志愿者有23人，占答题者比例9.27%，泰语水平不太好的志愿者有66人，占答题者比例26.61%，泰语水平非常不好的志愿者有148人，占答题者比例59.68，从数据可以看出，本次赴泰国的志愿者泰语水平普遍不好，大部分人只有在岗前培训的泰语课培训中学过泰语，泰语入门非常困难，短时间的培训无法让志愿者达到泰语水平一般或者好的水平，他们的泰语水平总体来说还需要不断提高。

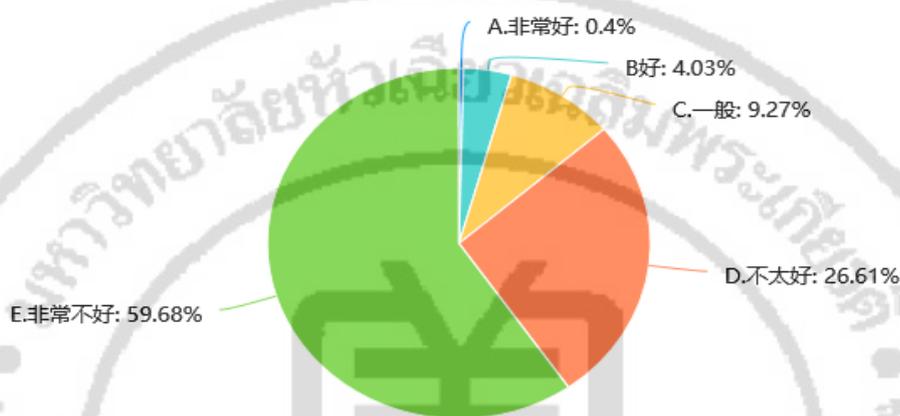


图4 志愿者泰语水平比例图

根据调查，志愿者的学历水平为均在本科以上，其中本科毕业有111人，占答题者比例44.76%，硕士研究生在读有124人，占答题者比例50%，硕士研究生毕业有13人，占答题者比例5.24%，如图5所示。教育部中外语言交流合作中心对志愿者的学历要求是本科应届毕业生或往届毕业生。

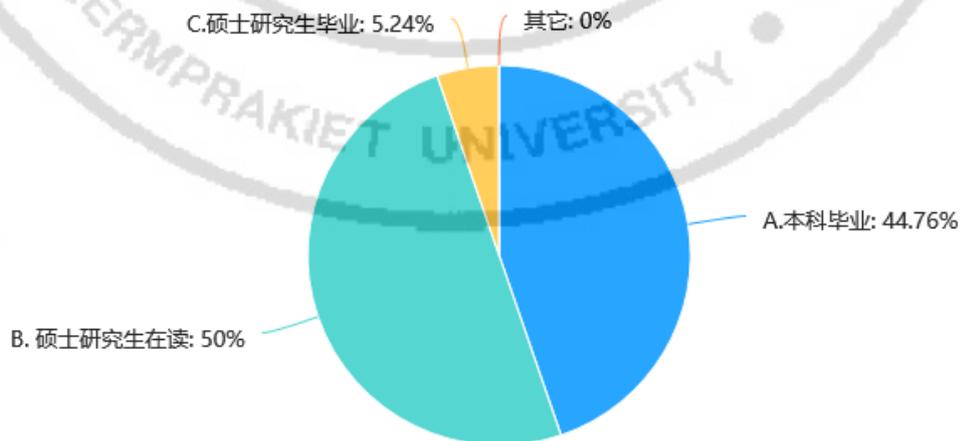


图5 志愿者学历水平比例图

如图6所示，有224位志愿者是第一次赴国外工作，占答题者比例90.32%，另外24位则不是第一次赴国外工作，占答题者比例9.68%，疫情之前，大部分国际中文教育或泰语专业志愿者在大学期间有赴泰实习或交换学习的经历，对泰国有一定了解，2020-2021年疫情期间，由于中国和泰国的疫情防控，人员进出泰国的难度增加，出于安全考虑，大部分学校都取消了赴泰实习或交换学习的项目，因此2021-2022年赴泰国的大部分志愿者是第一次赴国外工作，这一部分志愿者在泰国的适应能力明显弱于有赴国外工作经验的志愿者。



图6 志愿者首次赴国外工作比例图

如图7所示，在248位志愿者中，任教时长为1-3个月的有178人，占答题者比例71.77%，任教时长为4-6个月的有4人，占答题者比例1.61%，任教时长为7-12个月的有53人，占答题者比例21.37%，任教时长为11-24个月的有11人，占答题者比例4.44%，任教时长24个月以上的有2人，占答题者比例0.81%。

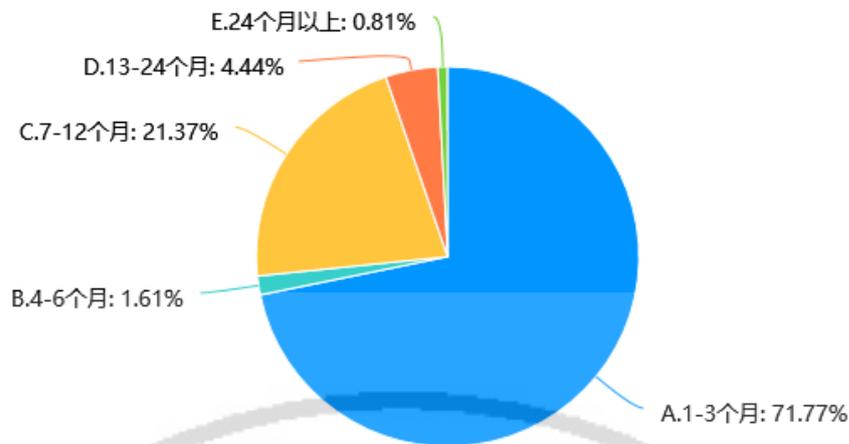


图7 志愿者在泰任教时长比例图

如图8所示，志愿者在泰的任教方式是线下教学的有226人，占答题者比例91.13%，线上教学与线下教学相结合的有20人，占答题者比例8.06%，线上教学的有1人，占答题者比例0.4%，其他教学方式有1人，为一年线上教学，占答题者比例0.4%，由于该名答题者是留任志愿者，经历了2021年泰国疫情严重时期整个学年的线上教学。

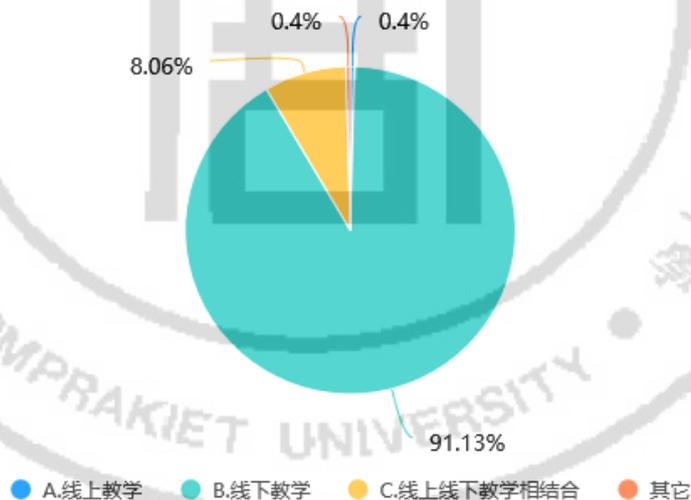


图8 志愿者在泰任教方式比例图

如图9所示，志愿者的住宿形式为独自一人居住的有150人，占答题者比例60.46%，和其他志愿者同住的有69人，占答题者比例27.82%，和泰国教师同住的有13人，占答题者比例5.24%，和学校外教同住的有11人，占答题者比例4.46%。

4.44%，此外，其他住宿形式的有 5 人，占答题者比例 2.02%，分别是与其他国家实习生或志愿者同住、和志愿者以及泰国教师同住的形式。

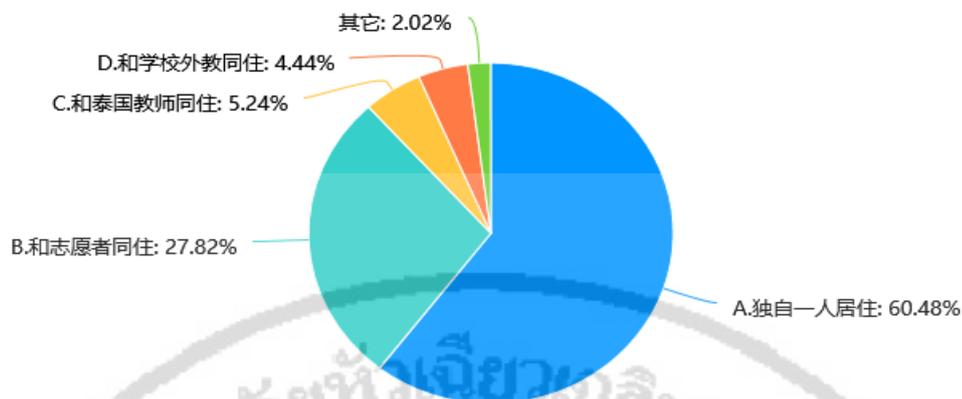


图 9 志愿者住宿形式比例图

在关于志愿者的回国意愿调查中，有 65 位志愿者表示想尽快结束任期，早日回国，占答题者比例 26.21%，有 101 位志愿者没有早回国的意愿，占答题者比例 40.73%，而有 81 位志愿者则不太确定内心的想法，占答题者比例 32.66%，有 1 位志愿者有其他想法，其表达为有不舍，但也想尽早回国，占比例 0.4%，如图 10 所示。

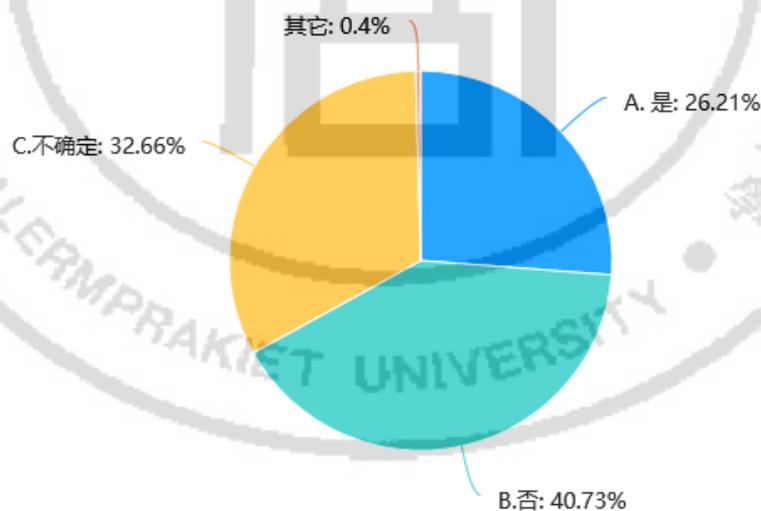


图 10 志愿者回国意愿比例图

二、志愿者文化休克调查结果分析

表 9 为志愿者文化休克调查结果，总体文化休克系数是 0.48，从数据可以看出，2021-2022 年赴泰志愿者文化休克程度一般，文化休克因素从高到低排列为思乡情——震惊或厌恶感——礼貌待人——适应性——不适感——被欺骗——焦虑与尴尬感——无力感——肢体语言理解——身份困惑——逃离感——被接纳感。

表 9 文化休克系数表

文化休克	题目对应因素	文化休克系数	总体文化休克系数
文化休克相关	适应性	0.50	0.48
	思乡情	0.63	
	被接纳感	0.40	
	逃离感	0.41	
	身份困惑	0.43	
	震惊或厌恶感	0.55	
	无力感	0.44	
人际压力相关	焦虑与尴尬感	0.45	0.48
	肢体语言理解	0.44	
	不适感	0.50	
	被欺骗	0.47	
	礼貌待人	0.54	
结论	文化休克程度一般：0.4<n≤0.6		

志愿者文化休克的或受自身或外在环境影响，下文将通过数据对比进一步分析文化休克与这些因素的相关性。

三、志愿者在泰适应调查结果分析

表 10 为志愿者在泰文化适应调查结果，适应系数为 0.53，可以看出志愿者在泰国的文化适应总体适应难度为一般，根据不同板块的适应系数将适应难度从高到低排列的顺序为：制度文化——精神文化——物质文化——人际交往。

表 10 在泰文化适应系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
志愿者在泰文化适应情况	物质文化适应	0.55	0.53
	制度文化适应	0.57	
	精神文化适应	0.52	
	人际交往适应	0.48	
结论	文化适应情况一般： $0.4 < n \leq 0.6$		

笔者将每一板块划分至细节，如表 11 所示，志愿者对泰国的物质文化总体适应系数为 0.55，难度从高到低排列为交通出行——在泰安全——饮食——日常生活习惯——住宿——衣着。他们最难适应的是交通出行问题，国内的交通十分发达，公共交通工具遍布每个城市，出行非常便利。而在泰国，除了曼谷的公共汽车较为普遍以外，外府最常见的公共交通工具为双条车，很多学校位于郊外，志愿者出行只能依靠泰方负责老师的私人小汽车或者学校的校车出行，非常不方便，其他适应困难也和中泰文化习俗差异有关，详见下文案例分析。

表 11 物质文化适应系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
物质文化适应	在泰安全	0.60	0.55
	饮食	0.56	
	住宿	0.49	
	交通出行	0.66	
	衣着	0.49	
	日常生活习惯	0.50	
结论	物质文化适应情况一般： $0.4 < n \leq 0.6$		

在制度文化方面，如表 12 所示，志愿者总体适应系数为 0.57，适应难度从高到低排列为课堂管理——解决问题效率——管理制度。其中课堂管理的适应系数为 0.65，说明志愿者在课堂管理这一部分适应较难，因为中泰课堂差异性较大，泰国学校注重轻松的课堂氛围，泰国学生也比较活泼，因此泰国的课堂不像国内的一样安静，学生会经常提问，打断教师的话语，扰乱课堂等，这是大部分志愿者感到困惑和难以适应的地方。而在解决问题方面，由于泰国人比较习惯慢慢来，而且泰国人比较注重面子上的礼貌，即使内心是不愿意的，也

不会当面拒绝或者否定，所以很多志愿者在与学校沟通时得到一个肯定的答复，但过后很长时间内问题也不一定能得到有效解决，因此引起志愿者文化休克。管理制度方面，泰国比较注重划分阶级，如果志愿者遇到问题，向直接负责的主管人员反映问题则能更好地解决问题，反之，如果越级向部门领导或者校长反映，则会引起负责老师反感，从而不利于志愿者在学校工作的开展。

表 12 制度文化适应系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
制度文化适应	管理制度	0.49	0.57
	解决问题效率	0.57	
	课堂管理	0.65	
结论	制度文化适应情况一般： $0.4 < n \leq 0.6$		

在精神文化适应方面，如表 13 所示，志愿者总体适应系数为 0.52，适应难度从高到低排列为时间观念——泰国人的刻板印象——思考方式。泰国人时间观念比较差，老师经常会遇到上课铃声已响起，但教室还空无一人的情况，过了一会儿学生才姗姗来迟，陆续进入教室，也不会觉得迟到是一件不好的事情，因此很多志愿者都会教学生一句“对不起，我迟到了”，让迟到的学生在门口说完才能进入教室，也有的志愿者发现泰方教师经常忘记和志愿者约定的时间，出现迟到的现象。而泰国人对中国人的刻板印象来自于影视剧或者互联网的片面宣传，中泰文化的差异引起了思考方式的差别，同样也会引起志愿者的不适。

表 13 精神文化适应系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
精神文化适应情况	泰国人的刻板印象	0.54	0.52
	时间观念	0.55	
	思考方式	0.47	
结论	精神文化适应情况一般： $0.4 < n \leq 0.6$		

在人际交往方面，如表 14 所示，志愿者总体适应系数为 0.48，其中志愿者的语言沟通适应系数为 0.60，这与第一部分调查的泰语水平相对应，大部分志愿者的泰语水平较为一般，因此在语言沟通的适应难度为一般，志愿者在泰国的工作和生活都离不开泰语，语言沟通的不顺畅带来了不便，语言休克导致文化休克。而在泰国的人际交往中，志愿者的适应难度由高到低排列为与泰国同事相处——与泰方学校领导相处——与志愿者相处——与学生相处。可见与泰方同事、领导的相处难度大于与志愿者、学生的相处。

表 14 人际交往适应系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
人际交往	语言沟通	0.60	0.48
	与泰国同事相处	0.51	
	与志愿者相处	0.42	
	与学生相处	0.39	
	与泰方学校领导相处	0.46	
结论	物质文化适应情况一般：0.4<n≤0.6		

在文化差异冲击方面，按照问卷数据分析可得出，在参与调查的 248 人中，有 138 人认为在泰国生活和工作中冲击较为严重的因素为交通出行，占答题者比例的 55.65%，居于首位；有 134 人认为是语言因素，占答题者比例的 54.03%，位居第二；有 98 人认为是饮食文化，占答题者比例的 39.52%，位居第三；有 88 人认为是课堂管理模式，占答题者比例的 35.48%；有 53 人认为是学校管理制度和政策，占答题者比例的 21.37%；有 52 人认为是泰国人的时间观念，占答题者比例的 20.97%；有 47 人认为是泰国人的思考方式，占答题者比例的 18.95%；有 46 人认为是与同事间的人际交往，占答题者比例的 18.55%；有 44 人认为是住宿环境，占答题者比例的 17.74%；有 40 人认为是部分泰国人对中国人的刻板印象和偏见，占答题者比例的 16.13%，有 38 人认为是生活习惯的差异，占答题者比例的 15.32%，有 16 人认为是与学生间的人际交往，占答题者比例的 6.45%，有 8 人选择了其他因素，占答题者比例的 3.23%，回答分别是蚊虫很多、野狗很多、同宿舍的韩国老师文化差异很大、泰国人喜欢八卦和打小报告这些因素。如图 11 所示。

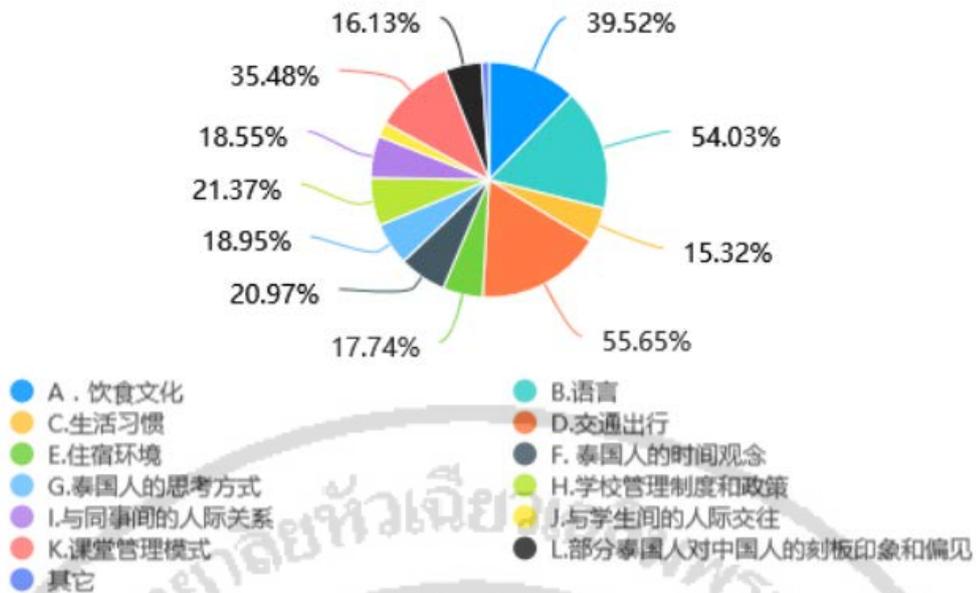


图 11 志愿者文化差异冲击比例图

关于产生文化休克现象的原因，根据数据分析可看出，在参与调查的 248 人中，有 177 人认为是语言因素，占总人数比例的 71.37%，有 77 人认为是思维方式和行为方式存在差异，占总人数比例的 31.05%，有 72 人认为是环境差异，占总人数比例的 29.03%，有 54 人认为是文化习俗差异，占总人数的 21.77%，有 30 人认为是宗教信仰，占总人数比例的 12.1%，有 16 人认为是无法接受当地的生活习惯，占总人数比例的 6.45%，另外有 20 人选择了其他原因，占总人数比例的 8.06%，其他原因包括饮食原因、交通不便、生活条件、人际交往、课堂管理、思乡、水质问题、脱发问题。如图 12 所示。

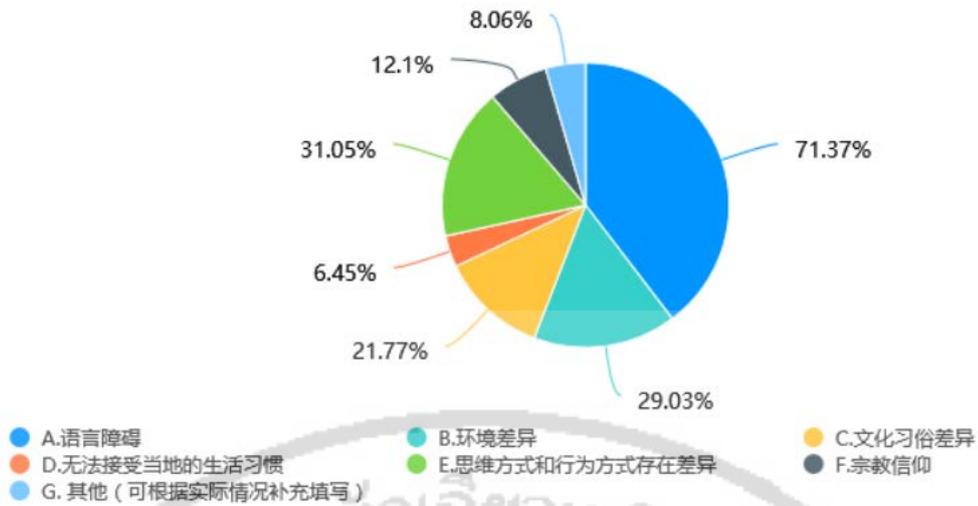


图 12 志愿者文化休克原因比例图

关于文化休克阶段，根据问卷数据分析，在参与调查的 248 人中，有 92 人处于适应期，占总人数比例的 37.1%，有 72 人处于恢复期，占总人数比例的 29.03%，有 40 人处于蜜月期，占总人数比例的 16.13%，有 21 人处于挫折期，占总人数比例的 8.47%，有 15 人表示无法确定处于哪个阶段，占总人数比例的 6.05%，有 8 人选择了其他，占总人数比例的 3.23%，其他包括认为自己在挫折期和恢复期之间反复跳动、没什么波动，处于不解和气愤的阶段。如图 13 所示。

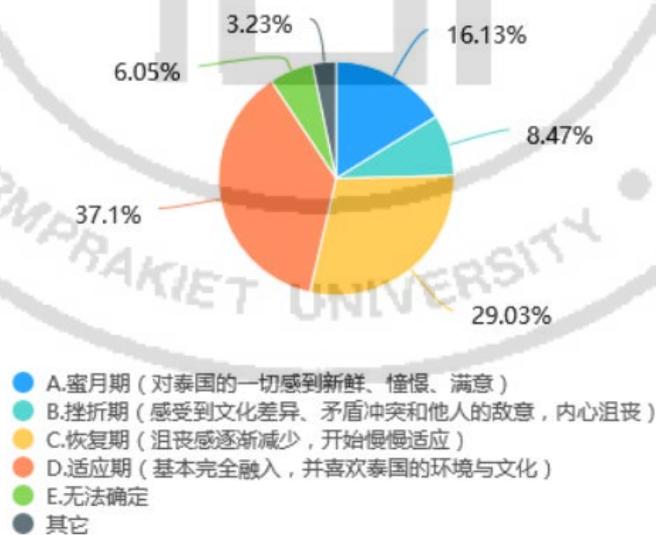


图 13 志愿者文化休克阶段比例图

关于文化休克后的情况，根据问卷数据分析，在参与调查的 248 人中，有 94 人感到孤独，占总人数比例的 37.9%，有 93 人感到情绪低落不稳定，占总人数比例的 37.5%，有 82 人对未来前途迷茫，占总人数比例的 33.06%，有 59 人对学习或工作产生厌烦情绪，占总人数比例的 23.79%，有 55 人特别想家，占总人数比例的 22.18%，有 55 人想哭，占总人数比例的 22.18%，有 33 人失眠，占总人数比例的 13.31%，有 30 人食欲不振，占总人数比例的 12.1%，有 48 人选择了其他，占总人数比例的 19.35%，包括没有不适、喜欢在房间独处、担心一起赴任的朋友、学习、自己下厨。如图 14 所示。

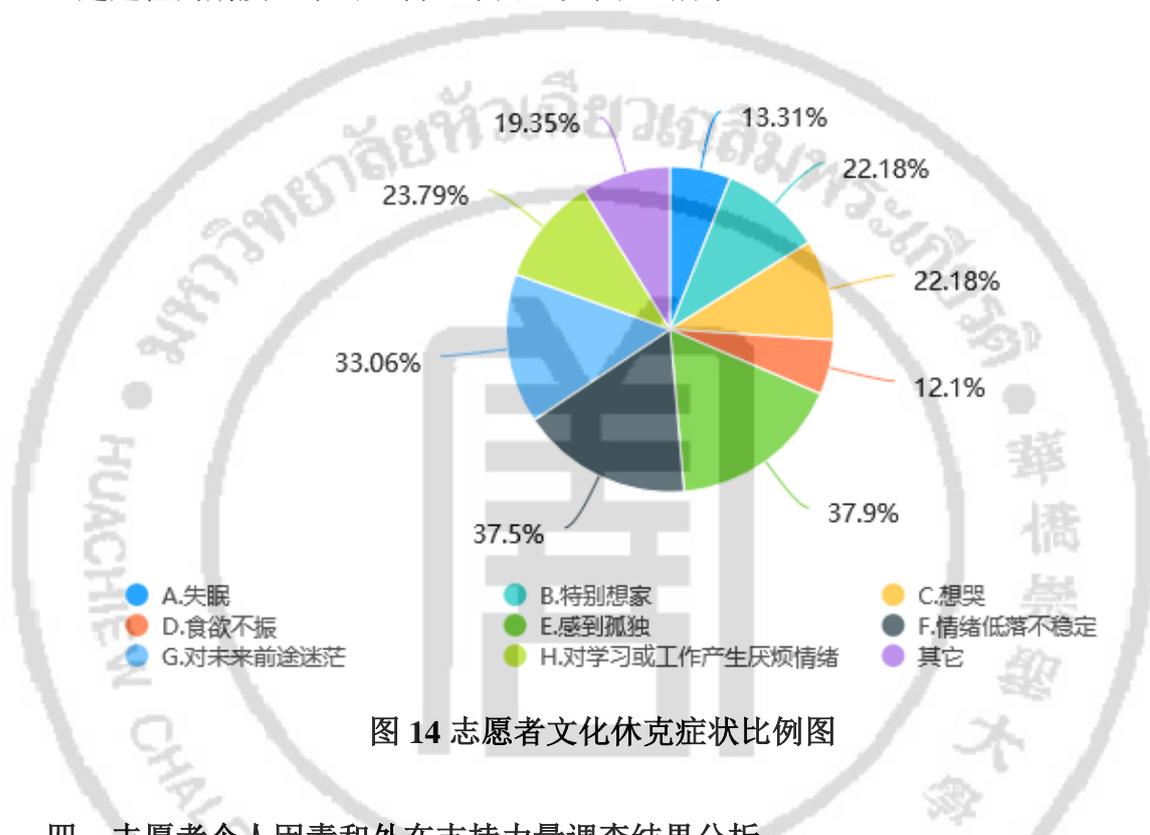


图 14 志愿者文化休克症状比例图

四、志愿者个人因素和外在支持力量调查结果分析

根据数据分析，志愿者的对跨文化交际的了解、对新鲜事物的接受、解决问题的能力 and 外在社会支持力量都处于一个较好的状态，总体情况系数为 0.78，根据不同板块的系数从高到低排列的顺序为：解决问题能力——泰国跨文化知识了解——外在社会支持力量——接受新鲜事物能力，如表 15 所示。

表 15 个人因素与外在社会支持力量因素系数表

	题目对应因素	具体情况系数	总体情况系数
志愿者个人因素 与外在社会支持 力量因素	跨文化交际了解	0.80	0.78
	接受新鲜事物能力	0.72	
	解决问题能力	0.81	
	外在支持力量	0.78	
结论	较高: $0.6 < n \leq 0.8$		

笔者将每一板块划分至细节,将按照版块拆分对每个题目进行分析,表 16 可以看出志愿者总体解决问题能力很强,系数为 0.81,从高到低排列为主动求助——调整适应泰方节奏——课堂管理。遇到问题时,绝大部分志愿者都会主动向泰方老师、中方老师或者志愿者寻求帮助,在参与调查问卷的 248 人中,只有 3 位受访者表示不会主动求助,占总人数的 1.21%,其余 98.79%的受访者都在不同程度上表示赞同。在调整工作方式,只有 2 位受访者表示他们不会调整自己的工作方式来适应泰国本土教师的节奏,占总人数的 0.81%,其余 99.19 的志愿者都在不同程度上表示赞同。在课堂管理方面,只有 3 位受访者表示自己不善于发现学生的状态,及时调整课堂节奏,吸引学生的注意力,占总人数的 1.21%,其余 98.79%的志愿者都在不同程度上表示赞同。

表 16 解决问题能力系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
解决问题能力	工作方式	0.81	0.81
	课堂管理	0.79	
	主动求助	0.82	
结论	善于解决问题: $0.8 < n \leq 1$		

表 17 可以看出志愿者比较了解泰国跨文化知识,了解系数为 0.80,从高到低排序为跨文化培训必要性——赴泰准备——跨文化知识作用——跨文化知识的了解。在参与问卷的 248 位志愿者中,只有 1 位志愿者认为赴泰前参加跨文化相关培训是不重要的,占总人数的 0.4%,其余 99.60%的志愿者都在不同程度上表示是必要的。有 4 位志愿者表示自己没有在赴泰前根据泰国的文化习惯准备生活用品好衣物,并做好心理准备,占总人数的 1.61%,其余 98.39%的志愿者则在不同程度上做好了准备。有 7 位志愿者表示赴泰前的跨文化培训没有帮

助，占总人数的 2.82%，其余 97.18% 的志愿者则表示有不同程度的帮助。有 8 位志愿者表示赴泰前不了解泰国的相关文化，占总人数的 3.23%，其余 96.77% 的志愿者则表示有不同程度的了解。

表 17 跨文化知识了解系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
泰国跨文化知识了解情况	跨文化知识了解	0.75	0.80
	跨文化知识作用	0.77	
	跨文化知识重要性	0.86	
	赴泰准备	0.82	
结论	比较了解泰国跨文化知识：0.6<n≤0.8		

表 18 可以看出志愿者外在社会支持力量较大，系数为 0.78，各方支持力量从高到低排列为家人朋友——中方管理老师——泰国同事——室友邻居，其中来自家人朋友的支持力量最大。在参与调查问卷的 248 人中，只有 3 位受访者表示在泰国遇到困难时，国内的家人和朋友不会听他们的倾诉并理解支持，占总人数的 1.21%，其余 98.79% 的受访者都表示得到不同程度的关心。有 10 位志愿者表示得不到中方管理教师的关心，占总人数的 4.04%，其余 95.96% 的志愿者都在不同程度上表示赞同。有 11 位志愿者表示得不到泰国同事的关心，占总人数的 4.44%，其余 95.56% 的志愿者都表示得到不同程度的关心。有 17 位志愿者表示得不到室友或邻居的关心，占总人数的 6.86%，其余 93.14% 的志愿者都表示得到不同程度的关心。

表 18 外在社会支持力量系数表

	题目对应因素	外在社会支持力量系数	总体支持系数
外在社会支持力量	家人朋友	0.83	0.78
	室友邻居	0.75	
	泰国同事	0.77	
	中方负责老师	0.78	
结论	外在社会支持力量较大：0.6<n≤0.8		

表 19 可以看出志愿者总体比较容易接受新鲜事物和交友，系数为 0.72。从高到低排序为遇事冷静思考——容易接受新鲜事物——容易接受新环境——喜欢和朋友相处。在参与问卷的 248 位志愿者中，100% 的志愿者在不同程度表示自己遇到问题会冷静思考并主动寻求解决方法。有 3 位志愿者表示自己不是容易接受新鲜事物的人，占总人数的 1.21%，其余 98.79% 的志愿者都在不同程度上表示接受。有 8 位志愿者表示自己不是容易接受新环境，主动结交朋友的人，占总人数的 3.22%，其余 96.78% 的志愿者都在不同程度上表示接受。在和朋友一起还是独处的问题上，有 99 位志愿者倾向于独处，占总人数单位 39.92%，有 41 位志愿者倾向于和朋友一起，占总人数的 16.53%，其余 108 人在中间徘徊，占总人数的 43.55%。

表 19 接受新鲜事物能力系数表

	题目对应因素	适应系数	总体适应系数
接受新鲜事物能力	容易接受新环境	0.78	0.72
	容易接受新鲜事物	0.81	
	冷静思考	0.82	
	独处或交友	0.54	
结论	比较容易接受新鲜事物：0.6<n≤0.8		

第三节 文化休克各因素的相关性

本节将志愿者文化休克和个人因素、在泰物质、制度、精神文化适应能力、在泰人际交往沟通、外在社会支持力量的数据作相关性分析。其中个人因素包括志愿者接受新鲜事物能力、泰语水平、对跨文化知识的了解、解决问题的能力。

相关性分析是研究两个或以上定量之间的相关关系情况，包括数据之间是否相关，相关关系的紧密程度。笔者使用 Pearson 相关系数分析，将两个因素的定量数据进行对比分析。p 值即显著性值，使用*号表示，标识在相关系数的右上角，p<0.01 使用 2 个*号表示，p<0.05 使用 1 个*号表示，若定量表现出显著性，数据右上方标有*号，则表示有关系，否则没有关系。关系的紧密程度通过相关系数大小可得知。一般情况下，0.7 以上表示关系十分紧密；介于 0.4 - 0.7 表示关系紧密；0.2-0.4 说明关系一般。

一、文化休克与志愿者个人因素的相关性

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和个人接受新鲜事物能力的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。通过数据分析得知：文化休克和个人接受新鲜事物能力的相关系数值为 -0.454，两者呈现 0.01 水平显著性，表示文化休克和个人接受新鲜事物能力有显著的负相关关系。如表 20 所示。

表 20 文化休克和个人接受新鲜事物能力的相关关系表

Pearson 相关-文化休克和个人接受新鲜事物能力的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	个人接受新鲜事物能力
文化休克	2.398	0.681	1	
个人接受新鲜事物能力	3.689	0.504	-0.454**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和个人泰语水平的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。通过数据分析得知：文化休克和个人泰语水平的相关系数值是 -0.021，此数值约为 0，同时 p 值大于 0.05，表示文化休克和个人泰语水平没有相关关系。如表 21 所示。

表 21 文化休克和个人泰语水平的相关关系表

Pearson 系数-文化休克和个人泰语水平的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	个人泰语水平
文化休克	2.398	0.681	1	
个人泰语水平	1.589	0.849	-0.021	1
* p<0.05 ** p<0.01				

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和个人接受新鲜事物能力的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。通过数据分析得知：文化休克和对跨文化知识的了解两者的相关系数值是 -0.373，两者呈现 0.01 水平显著性，表示文化休克和对跨文化知识的了解有显著的负相关关系。如表 22 所示。

表 22 文化休克和对跨文化知识的了解的相关关系表

Pearson 相关-文化休克和对跨文化知识的了解的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	对跨文化知识的了解
文化休克	2.398	0.681	1	
对跨文化知识的了解	3.990	0.492	-0.373**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和个人解决问题能力的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。通过数据分析得知：文化休克和个人解决问题能力两者的相关系数值是-0.408，两者呈现出 0.01 水平显著性，表示文化休克和个人解决问题能力有显著的负相关关系。如表 23 所示。

表 23 文化休克和个人解决问题能力的相关关系表

Pearson 相关-文化休克和个人解决问题能力的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	个人解决问题能力
文化休克	2.398	0.681	1	
个人解决问题能力	4.042	0.483	-0.408**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

二、文化休克与志愿者在泰物质、制度、精神文化适应的相关性

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和物质文化适应难度两者存在的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。通过数据分析得知：文化休克和物质文化适应难度之间的相关系数值是 1.000，两者呈现 0.01 水平显著性，表示文化休克和物质文化适应难度两者有显著的正相关关系。如表 24 所示。

表 24 文化休克与物质文化适应难度的相关关系表

Pearson 相关-文化休克与物质文化适应难度的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	物质文化适应难度
文化休克	31.051	451.229	1	
物质文化适应难度	19.196	259.463	1.000**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和制度文化适应难度两者存在的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。通过数据分析得知：文化休克和制度文化适应难度两者的相关系数值是 0.703，两者表现出 0.01 水平显著性，表示文化休克和制度文化适应难度两者有显著的正相关关系。如表 25 所示。

表 25 文化休克与制度文化适应难度的相关关系表

Pearson 相关-文化休克与制度文化适应难度的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	制度文化适应难度
文化休克	2.398	0.681	1	
制度文化适应难度	2.836	0.788	0.703**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和精神文化适应难度两者存在的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。文化休克和精神文化适应难度之间的相关系数值是 0.778，两者表现出 0.01 水平显著性，表示文化休克和精神文化适应难度两者有显著的正相关关系。如表 26 所示。

表 26 文化休克与精神文化适应难度的相关关系表

Pearson 相关-文化休克与精神文化适应难度的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	精神文化适应难度
文化休克	2.398	0.681	1	
精神文化适应难度	10.270	121.387	0.778**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

三、文化休克与志愿者在泰人际交往沟通、外在支持力量的相关性

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和人际交往难度两者存在的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明两者相关关系的强弱。文化休克和人际交往难度两者相关系数值是 0.637，同时表现出 0.01 水平显著性，表示文化休克和人际交往难度两者有显著的正相关关系。如表 27 所示。

表 27 文化休克与人际交往难度的相关关系表

Pearson 相关-文化休克与人际交往难度的相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	人际交往难度
文化休克	2.398	0.681	1	
人际交往难度	14.246	187.179	0.637**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

通过 SPSSAU 统计分析软件去研究本调查问卷中文化休克和外在社会支持力量两者存在的相关关系，应用 Pearson 相关系数来表明相关关系的强弱。文化休克和外在社会力量支持两者的相关系数值是-0.482，同时表现出 0.01 水平显著性，表示文化休克和外在社会力量支持两者有显著的负相关关系。如表 28 所示。

表 28 文化休克和外在社会支持力量相关关系表

Pearson 相关-文化休克和外在社会力量支持相关关系				
	平均值	标准差	文化休克	外在社会支持力量
文化休克	2.398	0.681	1	
外在社会支持力量	3.907	0.596	-0.482**	1
* p<0.05 ** p<0.01				

第四节 小结

综上所述，本次问卷调查共收回 248 份有效问卷，受调查的志愿者总体文化休克程度一般，他们在泰国的物质文化、制度文化、精神文化和人际交往适应难度为一般，而且总体比较了解泰国跨文化知识，善于解决问题，比较容易接受新鲜事物，外在社会力量支持高。

经分析，参与调查的志愿者目前大部分处于文化休克的适应、恢复阶段，适应难度最高的为泰国制度文化，适应难度最低的为人际交往。他们认为在泰国文化休克最为显著三大因素分别是交通出行不便、语言障碍以及饮食文化差异。相比之下，生活习惯的不同影响不那么显著。在文化休克和这些因素的相关性调查中发现，文化休克与物质文化适应难度的相关关系最为亲密，其次为精神文化和制度文化。即志愿者越难适应在泰国的物质文化、精神文化和制度文化，相对而言文化休克系数就会越高。

第三章 志愿者文化休克案例研究

第一节 访谈内容和分析

访谈问题共 11 题，访谈对象为 2021-2022 年赴泰志愿者和 2019 年疫情前曾赴泰，疫情后 2021 年-2022 年又继续赴泰任教志愿者，初步计划采访 3-6 位志愿者以获取有效案例。根据 1977 年 Taft 定义的文化休克六个方面的体现提出相关问题，获取文化休克相关有效案例，访谈问题如下：

1. 赴任前对泰国有何期望呢？

2. 抵达泰国后，你是如何适应饮食、住宿、出行、生活习惯、语言等方面的差异的，是否有因为努力适应泰国生活而产生心理疲惫呢？请谈谈你的经历。

3. 抵达泰国后，你是否因感觉失去了朋友、转变了角色、职业性质和想象中的不一样等落差而产生失落感，请详细说说。

4. 来到泰国后，你是否被身边的泰国师生、邻居等接受，你是否也从心底里接纳了这些新成员呢？

5. 赴泰前，你想象中的角色定位是怎么样的，赴泰后是否对自己在泰国文化中的新角色及身份感到困惑呢？请举例说明。

6. 在意识到中泰文化差异之后，你是否感到惊讶、焦虑、甚至厌恶和愤慨呢，最后是如何解决的，请结合例子详细说说。

7. 在泰国，你是否因为无法应对新环境而产生无力感，你是怎么进行调节的？

8. 当你遇到困难时，你的中方管理教师、泰国同事或朋友是否愿意帮助你，有哪一件事是让你印象比较深刻的呢？

9. 你会选择留任吗，原因是什么？（如访谈对象为现留任志愿者，则询问选择留任的原因）

10. 结合你的文化休克经历，你对派出方（中外语言交流合作中心或者曼谷中心）在岗前培训或其他方面有什么建议呢？

11. 疫情后，你受到了什么新的文化冲击？（针对 2019 年曾赴泰国任教，疫情后于 2021-2022 期间重返泰国的留任志愿者）

第一题调查志愿者赴泰前的期望值，与后续在泰国的经历做一个对比。第二题是了解志愿者在泰国文化中努力进行必要的心理适应的过程中是否因文化休克产生疲惫感。第三题调查志愿者是否因为抵达泰国新环境后失去朋友、地位、工作而产生失落感和被剥夺感。第四题是调查志愿者在泰国文化中是否被

新成员拒绝接纳，或者自身是否接纳新成员。第五题了解志愿者对自己在泰国文化中的角色定位，角色期望和身份困惑。第六题调查志愿者在意识到中泰文化差异之后是否有强烈的文化休克，产生不良情绪。第七题调查志愿者是否由于无法应对新环境而产生无力感。第八题调查志愿者的外在社会力量支持来源。第九题调查志愿者的留任原因。第十题调查志愿者的心声。第十一题调查留任志愿者在疫情前后所遭受的文化冲击是否有区别。

参与访谈的六位志愿者情况如表 29 所示。

表 29 访谈志愿者信息表

志愿者名单	任期情况	志愿者情况梳理
志愿者 A	第二任期	慢慢熟悉泰国生活，仍在不断摸索和成长
志愿者 B	第一任期	有同校志愿者，心态积极，善于解决问题
志愿者 C	第一任期	性格开朗，外向爱交友
志愿者 D	第一任期	较为内向，习惯一个人
志愿者 E	第一任期	较为适应泰国生活，感觉文化休克程度一般
志愿者 F	第三任期	非常适应和享受在泰生活

访谈后，笔者整理出志愿者的访谈结果，对于赴泰前的期望值，笔者发现访谈对象在出国前均对泰国有一定的了解，对泰国有着憧憬。志愿者 A 希望能进一步感受当地文化和融入当地人的生活，丰富经历，增长阅历；志愿者 B 希望遇到的是热情淳朴善良之人；志愿者 C 比较向往异域风情，憧憬不一样的生活方式，所以想去不同的国家体验生活；志愿者 D 希望分配到的地方不是特别偏远，周围环境设施能够满足基本日常所需，交通相对方便一点儿；志愿者 E 期望可以多出去看世界，吃很多水果。志愿者 F 期望能锻炼提高制作教具的能力，期望融入学生群体。

关于志愿者在适应泰国文化过程中的心理适应，志愿者 A 表示自己也没有花多长时间去适应，因为此前曾经赴泰工作，所以有心理预期。加上在大学期间学过一年的泰语，语言上有一定的基础，不会感觉陌生和害怕；志愿者 B 表示在生活习惯等各方面都有积极努力去适应，如打造温馨的住宿环境，尝试自己做饭，请负责老师协助联系出租车等，很努力地跟本土老师交流，积极主动地融入他们，相互交流，渐渐就习惯了；志愿者 C 表示饮食、生活习惯、住宿方面适应得很好，也在努力学习泰语中，挑战较大的是泰国闷热的天气和交通出行的不便利；志愿者 D 表示，志愿者 E 表示总体来说，并没有产生很大的心理疲惫，能够很好的适应，刚到泰国最不能接受的是饮食的差异和出行的不

便。但是个人适应能力比较快，调整好心态，很快就融入了；志愿者 F 表示刚开始语言沟通有障碍，常常被误解，但是知道后会第一时间解释，并主动化解，有一段时间确实因为努力适应泰国生活（如泰国人不守时、节奏慢、工作效率低）而产生过心理疲惫；

关于失落感，志愿者 A 表示有时确实会孤单，但出去走走就好了，因为有此前的工作经历，所以已经适应了老师这个角色；志愿者 B 表示就职业性质而言稍微有点落差，所在学校更重视科学、英语、数学等方面的学习。学校常常有活动，就导致中文课无法进行，作为一名中文教师，看到这样的情况，确实会有些失落；志愿者 C 表示并没有因为朋友、转变角色、职业性质等方面而产生失落感；志愿者 D 表示过了蜜月期，有一段时间感觉身在异乡很孤独，失去了朋友，但没有太大的落差，因为在赴泰之前已经做好了心理建设；志愿者 E 表示感觉自己更适合教小学生，没想到被分到了职业院校，一开始有点失望，不过能积累职业+中文的教学经验也挺好的，所以没有失落感；志愿者 F 表示没有产生落差，因为赴泰之前期望值比较低，做好了最坏的打算，所以赴泰以后，无论是学校还是周围同事，都超出了自己的期望。

关于接纳感，六位访谈者都认为学校师生都很欢迎中文老师的到来，也尽可能地给予他们帮助，相互都是能接纳对方的。

关于角色定位，志愿者 A 表示一开始比较困惑，因为泰方老师在协助上课的过程中会直接打断自己的讲课给学生用泰语解释，让自己感到无助，后面双方经过磨合慢慢适应了各自的工作模式；志愿者 B、C 和 E 表示赴泰前的定位是一名做好本职工作的中文教师，也做了充分的心理准备，赴泰后一切工作生活如计划中的一样，不存在困惑；志愿者 D 表示赴泰前想象自己是一名光荣的、有使命、有责任的中文教师，于国家和泰方学校而言是比较重要的，事实上只是一名普通的中文老师而已，慢慢适应自己的本职工作；志愿者 F 表示，赴泰前准备了很多中国文化相关的课件，赴泰后发现泰方老师几乎人人都会中华才艺，甚至比自己厉害，所以也诱发自己思考还可以带给学生什么新鲜的东西，感觉还是蛮大的挑战。

关于意识到中泰差异而产生的文化休克，志愿者 A 表示赴泰后发现了泰方老师经常会当面用泰语议论中国老师，一开始会有抵触，后面慢慢调整心态，做好自己的事情，这些感觉也随之消失；志愿者 B 表示没有很大的情绪起伏，赴泰前比较了解泰国文化。如果发现了新的差异，也会接受；志愿者 C 表示始终保持着开阔的胸怀，不会以国内的标准去衡量，对于许多当地特有的文化，会怀着好奇的心态，也会全然接受；志愿者 D 表示有过一些焦虑，但都自己克

服了。曾经因无法接受本土老师的一些教学理念而郁闷。主要解决是向身边人倾诉，寻找安慰和理解；志愿者 E 和 F 表示对泰国文化的包容性比较强，除了刚开始的不适以外，没有出现以上情绪。

关于应对新环境产生的无力感，志愿者 A 表示曾在寻求学校帮助时，因学校的效率低下而产生无力感，后来会尝试自己解决问题，自力更生；志愿者 B 表示很少有无力感产生，因为有同行的志愿者一起工作，有什么事情都可以互相帮助；志愿者 C 表示充分安排自己的生活，去做有意义的事情，学语言、看电影等，都是积极向上的调节方式；志愿者 D 表示面对新环境产生无力感时，会自己找事情分散注意力，如学泰语、散步、看书；志愿者 E 表示自己会愿意动手解决问题，如热水器坏了，会尝试着换了一个过滤器，产生其他问题时也会积极解决，因此没有感觉产生无力感；志愿者 F 表示空闲时候会拍照并记录生活环境中一些有意思的人和事，享受泰国的慢节奏生活，减轻自己的无力感。

在遇到困难时，六位访谈者都曾经接收到来自中方管理教师、泰国同事或者朋友的帮助，在下列的案例分析中会有相关提及。

关于是否会留任以及留任的原因，留任第二年的志愿者 A 表示第一任期碰上疫情，只能采取线上教学的形式，第二任期想体验线下教学，和学生更加深入地相处，所以选择留任；新任志愿者 B 表示综合学校环境、和同事的相处和教学工作的考虑，会选择留任；志愿者 C 和志愿者 D 表示考虑到个人发展，会选择按时离任回国；志愿者 E 表示在泰国工作期间感受到来自各方的关心和支持，这些力量让她较快速度过文化休克，因此打算选择留任；志愿者 F 表示自己在任三年，经历了疫情前的线下教学环境，也经历了疫情期间线上和线下相结合的教学环境，有很多感触，鼓励大家也留任泰国，感受泰国人民的节奏和生活。

关于疫情后受到新的文化冲击，志愿者 F 表示疫情后学校开展线上教学给她备课和课堂管理带来了新的挑战 and 困难，另外泰国人们对于疫情防控的宽松也让她有点害怕和恐惧，这两点是她在疫情后慢慢适应和调整的部分。

各位访谈者在结合自身文化休克经历给出的建议将在下一章详细展开。

第二节 影响文化休克的因素

在访谈的过程中，笔者结合问卷调查结果收集了关于访谈对象自身或身边其他志愿者文化休克的案例，以下将结合案例分析文化休克的原因，划分为个人因素、社会因素、人际交往因素三大类别。

一、个人因素

案例 1：语言障碍

志愿者小 A 是非泰语专业的学生，只在岗前培训时学了一些泰语，抵达泰国后任教于一所小学，由于学校没有会中文的老师，她大部分时间使用英语与泰国师生沟通交流，而办公室同事以及所带的小学生英语都不太好，小 A 的泰语水平也不高，很多时候觉得沟通非常费力，无法融入同事中，有时候一些通知也不能及时知道，因此感到十分焦虑。

该案例志愿者产生文化休克的原因是语言休克，很多新任志愿者泰语水平有限，在赴任初期经常会在和校方领导或同事的沟通交流中存在障碍，甚至可能因为语言沟通不顺畅导致矛盾、误会的产生。

案例 2：角色转换问题

小 B 刚到泰国担任志愿者，还停留在学生身份阶段，理所应当认为身为泰方负责人就必须为其解决生活中的一切问题。身份上的错乱导致了对工作环境的不适应，遇到问题时不懂得积极去解决，产生对泰国环境的排斥感，进而影响了日常工作，后在管理教师的开导下不断调整心态。

此案例可见志愿者的文化休克源于对身份转变的不适应，其从学校进入社会，不适应自己作为一个独立个体的存在，习惯性地以学生的身份去处理职场中的工作关系，志愿者的身份经历了学生到教师的身份转变，不清楚职场角色定位，从被人照顾的角色转换为教书育人，独立生活的角色。因此遇到问题习惯依赖别人，遇到困难习惯逃避。

案例 3：心理适应。

志愿者小 C 赴任三个月，因不适应当地生活，心理压力太大，出现脱发现象，感觉身体不适，后因思乡心切，持续出现失眠、不思饮食、情绪低落、体重下降等精神抑郁症状，难以继续在泰国任教。

该案例可见志愿者因无法接受新环境而产生文化休克现象，由于泰国的学校遍布各个地方，部分志愿者分布较为分散，面对全新的生活和文化环境，心理素质不够强的志愿者可能会感到不适应，容易产生抑郁和孤僻的心理，该志

愿者出发前可能低估了自身文化休克的严重性，短时间内无法接受和适应差异较大的环境，从而影响正常的工作和生活。

二、社会因素

案例 4：宗教信仰。

小 D 刚到泰国参加了学校守夏节的布施活动，当僧人恰好要放下手中的物品时小 D 马上热心地接了过来，这时候她看到了身边师生惊讶的眼神，感到非常不解，她不知道自己做错了什么，后面经负责老师提醒，才知道她在无意中触犯了佛教禁忌，虽然负责老师安慰道，她是外国人，没有关系。但小 D 仍然十分懊恼，觉得自己没有了解相关知识犯了错误，在接下来的一段时间里都因担心再次犯错而不太愿意参加宗教活动。

在该案例中，文化休克产生的原因是中泰宗教信仰差异。大部分中国志愿者在国内时对宗教接触较少，而宗教在泰国占据着重要的地位，而佛教是泰国的国教，是泰国信仰人数最多的宗教，在泰国应该要先了解相关知识，入乡随俗，尊重当地的佛教习俗，如果跟泰国朋友见到僧人也要跟泰国人一样行礼。进入寺庙要求着装体面，禁止穿无袖的衬衫或短裤，进入供奉佛像的内堂内需要脱鞋。女性不能和佛教的僧侣直接接触，若把东西交给僧侣，可以请求一位男性代为转交。

案例 5：生活习惯

小 E 刚到泰国时，发现周围的泰国师生总是很热心地询问自己今天上班前是否洗澡了，她很疑惑，这是自己的隐私，为什么大家要不断地询问，另一方面会觉得，自己每天晚上睡觉前都在洗澡，为什么早上出门前还要洗澡呢，于是理直气壮地回答大家说没有，后面全校都在传中国老师不爱洗澡的八卦，小 E 觉得非常委屈和不解。

该案例中，文化休克产生的原因是中泰生活习惯的差异，泰国天气比较热，睡觉时候可能会出汗，大家上班上课前会担心有异味，所以早上出门前一定会先洗澡，无论天气如何变化都保持这一固定生活习惯，而中国人的习惯是晚上睡觉前洗澡，这是两个国家的生活习惯差异，因此引起了志愿者的不适。

案例 6：交通出行

志愿者小 F 分配的学校不在城中心，双条车成了出行的必备交通工具，因为双条车没有固定的站牌，也看不懂经过的路线，因此感到非常不方便，而且双条车上通常都坐得人挤人，舒适感欠佳，在东南亚气候下，又特别闷热，每坐一次双条车，内心就要抱怨一番，但这也是出行的唯一交通工具，为此十分懊恼。

该案例中，志愿者产生文化休克的原因是物质文化中出行方式的差异，志愿者在国内习惯了便捷多样化的交通出行方式，而泰国除了曼谷交通比较方便外，大部分的府交通较为不便，出门主要以私家车为主，嘟嘟车、摩托车和双条车也较为常见，双条车作为志愿者经常乘坐的公共交通工具，因发车时间和途经站点难以确认，而且没有空调或电风扇，增大了志愿者外出的困难，让刚抵达泰国的志愿者心里会产生巨大落差，从而造成文化休克。

案例 7：饮食差异

志愿者小 G 抵达泰国以后，非常不适应泰国湿热的气候，也不适应泰国酸辣甜辣的食物，饮食过好经常觉得肚子不舒服，并且每天都觉得失眠质量不好，早上起床后缺乏精神和力气，整个人闷闷不乐的，对身边事物也不感兴趣，她感到不适应泰国的环境，想要提前回国。

该案例产生文化休克的主要原因是中泰饮食文化差异，泰国地处热带地区，主要分为热季和雨季两个季节，天气较为炎热潮湿，常年气温偏高，为了增加食欲和祛除体内湿气，泰国菜味道浓郁，饮食方面偏酸、甜、辣口味，泰东北和泰南的饮食更是比较重口味，泰国人也非常喜欢使用调料，如椰奶、咖喱、柠檬、辣椒、鱼露和虾酱等，习惯所有的饮品都加冰，餐厅里很少提供热水或温水，对于泰国人来说，这些都是习以为常的饮食习惯，而刚从国内抵达泰国的志愿者可能会因不适应这独特的饮食而导致肠胃不适。

案例 8：教师衣着问题

小 H 刚到泰国任教的第一天，由于觉得天气很热，就穿了一条短裤，前来接志愿者的泰方负责老师善意地提醒她要注意教师身份，着装要符合规范。后小 H 居住在学校宿舍，因为下班后穿着短裤在校园里内运动被校内师生议论，她非常不解，自己的着装在国内是很正常的，而且她在上班时间都会按照学校的要求穿着衬衫和过膝的裙子，下班后是自己的私人时间，为什么会被泰国师生指指点点。

该案例志愿者产生文化休克的原因是教师衣着问题，虽然很多游客在泰国都穿着随意，并没有觉得任何不妥，但是泰国是一个重视礼节的国家，礼节和规矩较多，教师在泰国的地位非常高，因此教师的着装需要十分谨慎，在学校，作为外籍教师，一言一行都会特别引人注目，稍有不慎，都会引起泰国师生的不理解 and 不满，虽然下班后是自己的私人时间，但教师工作之余的穿着也不可过于随便，居住在学校里，穿着不符合泰国礼仪和学校要求的服装，还是会给校方留下不好的印象。

案例 9：课堂管理模式

小 I 任教于一所华校，教学对象是小学生，每次上课，他都觉得自己无能为力，辛苦准备的课件可能无法按时完成，学生注意力分散，课堂上十分活泼，缺乏秩序，赴任前她想象中的泰国学生是可爱的，课堂是安静有序的，然而现实的截然相反让他觉得自己不适合做一名志愿者教师，感到十分无助。

通过该案例可以发现课堂管理模式的差异是该志愿者产生文化休克的原因，泰国学生的课堂较为自由，类似放羊式教育，在课堂上，泰国学生与中国学生也有所区别，他们注重快乐学习。因此，课堂气氛相对活跃。老师在讲台上讲课，学生会极度兴奋地问老师很多问题，相当活跃，但是很难控制他们停下讨论，而且男生吵闹不听课，女生化妆玩手机的现象也很常见。

案例 10：国家政策的差异

志愿者小 J 从国内抵达泰国任教，由于疫情较为严重，他按照国内的防疫措施，每天外出佩戴 N95 口罩，认真消毒，吃饭时间也尽量选择一个人回宿舍就餐，但他发现泰国人戴口罩比较随意，有时候说着说着话就摘下口罩了，学校会议期间会提供茶点，大家也是肆无忌惮地摘下口罩吃东西，如果身边有师生确诊了，其他密接人员也是进行简单的消毒即可正常工作，志愿者在国内习惯了防范，不理解为什么大家无所谓。

该案例可以发现志愿者产生文化休克的原因是中泰政策和思维方式的差异，疫情初期，国内严防死守，志愿者在国内习惯了防护，也有密接这些关键词印象，但是泰国的防疫政策和国内不一样，泰国人民确诊后是自愿就诊的形式，验核酸也不是严格规定必须要执行的任务，所以泰国人并没有特别注重确诊以后的自我隔离，他们认为大部分人确诊的症状较轻，而出于工作需要也很难做到全部人居家不外出，因此在国家的引导下，形成了一套固定的流程。

案例 11：住宿环境

志愿者小 K 抵达学校后入住了学校安排的泰式传统木屋，她在国内住的是城市楼房，第一次接触泰式木屋，看到大门仅仅是一扇木门，觉得非常没有安全感，而且屋子里的窗户关不严，有比较大的缝，晚上一开灯，就会有很多飞虫飞进屋里，房子外面的墙壁有时候还会爬着手臂大小的壁虎，门外是成片的草地，有时候会遇到蛇，她经常吓得不敢出门，整日活在恐惧中。

该案例产生文化休克的原因是住宿环境的差异，泰国天气湿热，各类野生昆虫动物数量较多，壁虎、蚂蚁甚至蜥蜴和蛇都会经常出没，泰国人对此见怪不怪，而在国内成长的志愿者很少能接触到这些动物，因此刚开始会非常不适应，而超市也有各类常见的驱蛇药等。泰式小木屋也是在泰国常见的建筑，炎

热的天气里，木屋有助于散热通风，当然学校提供的宿舍必须要保证志愿者的安全，如有安全隐患，需要进行必要的修缮，还要准备驱除蛇虫鼠蚁的药物。

案例 12：时间观念

志愿者小 L 对泰国人的时间观念感到文化休克，如和泰国同事互相邀约聚餐，他们永远都不能准时，甚至非常随意，有时候会因为答应别人的邀请，而一直等别人，浪费掉自己很多的时间，或者明明几分钟可以解决的事情，泰国人非要边聊天边做，花上几个小时才能完成等等，这让她感到十分无助。

该案例产生文化休克的原因是中泰时间观念的区别，中泰民族对时间的差异性体现在时间价值和时间安排上，泰国人的日常节奏和工作都习惯慢慢来，他们觉得时间是无限的，对待时间比较随意和自由，而中国人的时间观念强，认为时间就是金钱，非常珍惜和看重时间，因此不好好了解这一差异可能会造成双方交际的矛盾和误会。

三、人际交往因素

案例 13：和负责老师的相处

志愿者小 M 住在负责老师家中，因此无论是工作还是生活，负责老师都对小 N 非常关心，上下班和外出都会开车接送，慢慢地小 N 觉得老师的关心给自己造成了压力，不仅上下班要迁就负责老师的时间，和负责老师一起居住感觉不自由，而且自己周末或者假期外出都要先向负责老师提出申请，得到校方允许后才能出行，她觉得自己需要更多自由的空间。

该案例产生文化休克的原因是负责老师因过分关心志愿者而让志愿者觉得受约束不自由。泰方接收志愿者需要为志愿者的安全负责，泰方负责老师的出发点好的，志愿者作为学校的外教，遵守学校和负责老师的规定有助于双方和谐相处，建立良好的人际环境，有利于在校期间的工作和生活，周末或者假期外出提出申请也是有助于学校掌握志愿者动向，一旦有问题可以及时联系。

案例 14：和同住志愿者矛盾

小 N 比较害怕孤独，在赴泰前曾无比渴望分到一个有同伴一起工作和生活的学校，但当她和另一名志愿者一起共同住在学校的宿舍时，两人于作息时间、生活习惯的不同产生了矛盾，生活上的矛盾导致两人在工作中也有摩擦。这让她苦恼不已。

该案例产生文化休克的原因是同住志愿者之间的人际交往问题，大部分志愿者都是独生子女，在国内时生活方式不一致，由于工作原因，两个本来毫无交集的志愿者需要同住一个屋檐下，而且双方都是首次抵达一个陌生国度，各

种问题堆在一起，在人际交往方面也出现了一定的障碍，需要有一个良好有效的沟通才能解决生活中很多小摩擦，从而有利于工作的开展。

案例 15：跨文化交流障碍问题

志愿者小 O 任教于国际学校，到校后因跨文化障碍引起学校不满，后因课堂管理技巧欠缺，教学方法不妥当，与学生家长产生矛盾、人际交往以及性格自我问题遭到学校不断投诉，多次在泰国社交平台上表明自己在学校不开心想回家，并且三番四次发表宣泄愤怒情绪的不当言论，对学校、学生及家长造成影响。

该案例是志愿者由于跨文化交际障碍引起的文化休克，志愿者赴任后，在生活上和工作上可能都会遇到各种不可预知的问题和困难，部分志愿者选择逃避问题，坐看问题恶化，无所作为，甚至破罐子破摔，主动疏远学校同事、学生、志愿者同伴和管理教师，同时在工作上缺乏必备的专业知识，生活中又不愿意了解泰国文化，在社交平台上宣泄情绪，没有学会好好沟通从而避免矛盾的进一步激发，是典型的跨文化交流障碍问题。

第三节 小结

综上所述，受访志愿者对泰国的期望值在一个合理范围，并且有一定的心理准备，他们抵达泰国后均因文化休克而产生过疲惫感、失落感和无力感，对角色定位也有一定的困惑，但是这些不良的情绪也在一定时间后渐渐减少，同时他们被身边的泰国人所接纳，也愿意接纳泰国人，并且得到一定的社会外在支持力量，所以总体文化休克程度一般。留任的原因也是度过了文化休克的阶段，想要深入了解泰国。

通过访谈得到的案例分析，将产生文化休克的因素根据案例分析归纳为三大方向，其中个人因素包括了语言障碍，角色转换和心理适应问题。社会因素则包括了对物质文化、制度文化和精神文化的适应难度，具体分为宗教信仰因素，生活习惯，交通出行，饮食差异，衣着问题，课堂管理模式差异，国家政策差异，住宿环境，时间观念的差异。人际交往因素包括了和泰方负责老师的相处，和同住志愿者的相处以及跨文化交流障碍。以上因素导致大部分志愿者不同程度地产生文化休克。

访谈中选取的六位志愿者文化休克程度一般，并且“交通不便”、“语言沟通困难”、“饮食差异”、“生活习惯差异”等文化休克的因素是受访志愿者提及最多的，与第一章调查问卷数据分析结果中志愿者总体文化休克程度以及文化休克

显著的因素数据分析相吻合，通过案例分析和留任志愿者的访谈内容分析及也得知志愿者逐渐适应泰国的物质文化、制度文化和精神文化，并且得到相应的外在力量支持后，文化休克程度相对降低。与第一章相关关系的数据分析相吻合。



第四章 关于克服文化休克的建议和应对策略

第一节 个人方面

根据调查问卷和访谈分析，志愿者在泰国适应物质文化、制度文化、精神文化的难度越高，对泰国跨文化知识了解越少，文化休克程度相对更高，因此建议志愿者在赴任前主动通过各种渠道了解泰国文化，同时提高自己的跨文化交际能力。除了学习泰语外，可以从物质文化、制度文化和精神文化几方面入手，其中物质文化包括泰国的饮食结构、用餐习惯、饮食习惯差异、服饰特点以及衣着禁忌、住房风格和特点、交通规则、出行方式等。制度文化是通过人们共同遵守的社会规范和行为规则表现出来的，包括泰国的法律法规、传统风俗习惯、传统节日等。精神文化则是通过人们的思维活动形成的方式表现出来的，包括泰国人的世界观、人生观、价值观、思维方式、宗教信仰等。赴泰前做好相应的心理准备去面对完全不同的文化环境，尊重泰国文化并做到入乡随俗。

根据调查问卷和访谈分析，志愿者解决问题能力越弱，接受新鲜事物的程度越低，则文化休克程度相对更高，因此建议志愿者在面对新的工作环境时保持积极乐观的心态，积极融入，正视所遇到的问题并寻求帮助。将自己真正视为学校的一员，积极培养主人翁意识，开展中文教学及文化推广工作，根据泰国学生的特点，及时调整和改进教学方法，试着与学生多沟通，增进师生感情，也可多与周围志愿者保持联系，互相探讨教学方法以及课堂管理心得。志愿者在任期间，应正视因文化休克带来的问题，及时排解自己的情绪，如果确实有问题不能通过自身解决，可以寻求外在社会支持力量如派出机构管理教师、泰国本土老师等给予建议与帮助，在解决问题中获取经验，正视问题，提升自我。牢固树立终身学习理念，加强学习，拓宽视野，更新知识，不断提高业务能力，成为学生喜爱的高素质国际中文教师；在工作中寻求人生价值。

根据调查问卷和访谈分析，志愿者在人际交往适应的难度越高，则文化休克程度越高，因此建议志愿者在人际交往方面学会调整心态，换位思考和积极沟通，疫情期间也通过线上互动积极调节心态。首先定位清晰，其次主动调整心态去适应，维持好与其他志愿者、泰国师生、邻居等的关系，与学校老师互动交往方面，应该先了解学校教师守则，尊重学校校规，尊重彼此的私人空间，尊重不同文化的差异。与学生互动交往方面，志愿者首先要在学生面前树立正面的形象，师生交往保持适当距离，同时关心关怀学生，理解并尊重学

生，建立民主互动交流的形式；其次尊重学生人格，公平公正地对待学生，宽容对待学生错误，选择可接受的方式对学生进行教育。在与学校、同事等产生矛盾时，志愿者应该力求寻找适当的解决方法，积极沟通，先咨询再做决定，学会换位思考，避免误会的产生，而非以自我为中心，逃避沟通。

第二节 泰方学校方面

根据调查问卷中文化差异冲击的数据调查分析，以及访谈分析中志愿者适应泰国文化的过程可发现，他们的适应阶段很大程度上依靠泰国学校的帮忙，因此泰方的支持尤为重要，建议泰方学校在志愿者赴任前做好充分的准备，服从泰国教育部的安排，严格按照双方商定的接收条件执行。在住宿条件、生活条件、交通出行、安全问题、学校管理、课时量等安排上不含糊，志愿者刚刚抵达泰国，对泰国的饮食、住宿、交通出行都存在一个适应阶段，泰方学校的合理引导有助于他们尽快度过文化休克阶段，从而有助于学校中文教学工作的更好开展。

根据调查问卷数据分析和在访谈中志愿者提及到对泰国的接纳感以及对新环境产生的无力感相关情况，建议泰方学校安排专门的中文或者英文负责老师与志愿者对接，引导志愿者更快地适应泰国的工作和生活。由于泰国节奏缓慢，在解决问题的过程中也需要一定时间，志愿者刚抵达泰国时需要慢慢适应完全不同的文化环境，在和泰方学校的沟通中经常会因为语言障碍产生误解和分歧，因此专门的负责老师能起一个桥梁的作用，志愿者在泰工作期间可以给予帮助和善意的提醒，妥善地完成沟通工作，也可趁此机会提高语言能力。

根据访谈中志愿者提及的角色定位和失落感很大程度来源于学校对中文课程的重视程度，建议泰方学校重视中文课程的开展，合理安排志愿者工作，做好交接工作。泰方学校对中文的重视程度对志愿者教师在学校的地位有重要影响作用，部分志愿者反馈抵达泰国后产生文化休克的原因是由于高估了中文在学校和学生心目中的地位，有的学校不重视中文，除了志愿者以外没有其他的本土中文老师，每一届志愿者抵达学校后不知道学生的教学进度和中文水平情况，对中文课的开展无从下手，增加了教学工作开展的难度。如果学校重视泰语，学校中文教学资料和中文活动的开展则会相对较多，志愿者的工作也会更好开展，同时合理的工作交接能让志愿者抵达学校后快速地了解学校对中文课堂的要求、教学大纲和教学进度，从而做好备课工作，尽快进入工作轨道。

第三节 派出单位方面

根据调查问卷中志愿者产生文化休克现象的原因以及案例分析可知志愿者在赴任前大部分关于泰国跨文化的信息来自于派出单位的培训，建议派出单位在志愿者派出前根据所在国情况严格挑选合适志愿者并开展系列培训。首先严格志愿者派出前选拔标准，完善心理测试选拔系统。其次赴任前加强对志愿者的泰语和跨文化交际培训，让志愿者先了解泰国的文化习俗，减少抵达泰国后产生的文化休克；可请老志愿者分享具体“文化休克”案例，并给出解决策略，或根据泰国不同地区的分部进行详细的介绍，加强对泰国教师和学校制度的介绍；根据泰国具体情况，详细向志愿者阐述跨文化交际中有可能存在的文化交流冲突，向他们提供行之有效的解决方案，并且向他们提供后续可能出现的结果以展示该解决方案的效果。向他们埋下积极主动解决问题，文化冲突，文化休克是可以解决的种子，以期在前期就埋下渡过休克期的心理暗示，以让志愿者充分做好心理准备。

根据调查问卷数据分析，志愿者在遇到问题时，大部分会寻求派出单位的帮助，访谈分析也进一步验证了派出单位的支持非常重要，因此建议派出机构在志愿者任期间应做好服务管理工作，有效解决问题。当志愿者与校方出现矛盾是，首先全面了解情况，与志愿者及学校保持密切联系，更好地协调各方关系，鼓励志愿者积极与泰方本土老师及校相关负责人沟通，鼓励志愿者积极适应泰国的工作与生活；对不适应教学对象、有心理落差的志愿者，做好心理疏导工作；对于认为学校硬件设施不足的志愿者，鼓励其充分利用现有资源、发挥主观能动性，根据向校方争取或帮助联系给予相关帮助等；管理教师可定期跟进志愿者反馈情况及泰方反馈建议，及时跟进并给予相应协助，直至问题解决。

根据访谈分析和案例分析可知，志愿者文化休克的挫折期大多发生在赴任初期，非常需要派出单位的人文关怀和定期的心理培训，建议派出机构完善泰国志愿者线上线下暖心工程方案，密切关心志愿者分配到学校后的衣食住行和人际交往情况，关注志愿者心理变化。尽量与每一位志愿者保持保持良好有效的沟通；建立健全志愿者安全应急预案及处理办法；建立医疗救助及心理咨询合作，开通心理咨询热线，定期为志愿者开展心理健康及安全教育讲座；在线下活动难以开展的情况下，多组织线上活动，加强培训力度，丰富志愿者的业余生活，可开展专题培训活动，例如针对志愿者在工作中遇到的问题，可以请一些泰国老师开展讲座，分地区地讲述泰国学校真实的情况，对比泰国和中国

教学理念的不同，根据教学对象的不同，可开展教学经验交流分析活动，以便赴泰志愿者更好地开展在泰工作。也可实施“小组帮扶”政策，让志愿者遇到问题时能够及时寻求到倾诉对象及帮助；加强走访调研，防患于未然，及时有效处理志愿者相关问题，尤其是文化休克引起的心理健康问题，更应有效排查、严密关注、及时上报，以免造成意外及不良影响，及时共享、分析、总结志愿者案例，有效提高志愿者安全意识。

第四节 小结

综上所述，关于克服文化休克，最主要是靠志愿者个人前期的心理准备和在文化休克阶段的不断调整，同时也离不开派出单位和泰方学校的支持和帮助。志愿者个人应对策略如下：1.提前了解泰国文化，同时提高自己的跨文化交际能力；2.保持乐观心态，积极融入新环境，正视所遇到的问题并寻求帮助；3.在人际交往方面学会调整心态，换位思考和积极沟通。泰方学校应对策略如下：1.在饮食、住宿、交通等方面合理引导和帮助志愿者；2.工作上给予帮助，保持有效沟通；3.重视中文课程的开展，合理安排志愿者工作，做好交接工作。派出单位的应对策略如下：1.严格志愿者派出前选拔标准，完善心理测试选拔系统，加强行前培训；2.做好服务管理工作，有效解决问题；3.加强人文关怀和定期的心理培训，完善泰国志愿者线上线下暖心工程方案。通过三方的共同努力，志愿者在泰国的文化休克期才能更顺利地度过。

结语

在国际中文教育工作的研究中，教师的文化休克是一个很值得深入研究的课题，本次研究主要从调查问卷展开，得到了 2021-2022 年赴泰国的志愿者的大力支持，得到了 248 份真实有效的问卷数据，通过定量研究分析可知无论是新任志愿者还是留任志愿者，都出现了文化休克的情况，结论如下：

1.2021-2022 年泰国志愿者在物质、制度、精神文化和人际交往方面的适应都存在一定的困难，总体文化休克程度为一般；

2.志愿者对跨文化知识的了解、接受新鲜事物的能力、解决问题的能力、外在社会支持力量都处于一个较好的状态；

3.文化休克和志愿者的物质文化适应、制度文化适应、精神文化适应难度之间有着显著的正相关关系；

4.文化休克和志愿者接受新鲜事物能力、对跨文化知识的了解、解决问题能力之间有着显著的负相关关系；

5.文化休克和志愿者的人际交往难度、外在社会支持力量之间有着显著的负相关关系；

6.文化休克和志愿者的泰语水平之间没有相关关系；

通过以上结论进一步对志愿者进行了访谈，从个人因素、社会因素和人际交往因素着手分析案例，最后给志愿者个人、泰方学校以及派出单位提出建议和应对策略。

但是本论文在调查中仍然存在不足之处，鉴于笔者学术水平和自身能力的不足，本文中许多现象还需要进一步的探索和追踪，具体不足之处如下：首先，在研究对象方面，笔者只以 2021-2022 年赴泰志愿者为问卷调查样本，没有征集更多往届赴任志愿者的数据做一个纵向比较；其次，赴泰国的志愿者人数众多，由于笔者的时间分配能力有限，无法收集全部志愿者数据，论文可供研究的样本数量不够庞大，因此在数据中出现的文化休克和志愿者的泰语水平之间没有相关关系这一点也与笔者的预想是不一致的，根据文献分析得知，语言是人类沟通的重要工具，也是引起文化休克的其中一个主要原因，但本次参与调查的志愿者所产生文化休克与泰语水平之间没有特别明显的相关关系，希望日后会有关于语言休克方面更加深入的研究。

本论文通过笔者微薄的力量，希望能够给新任赴泰志愿者度过文化休克阶段提供一些参考，同时期盼能够引起学者们深入关注研究赴泰志愿者的文化休克现象，提出更多有效性的解决策略，以期为泰国提供更多坚实的教师资源，

促进泰国中文教育事业的蓬勃发展。



致谢

光阴荏苒，我的硕士研究学习生活渐渐进入尾声，两年的光阴很短，如白驹过隙般飞逝，无法用浓重的笔墨记载，两年的时间也很长，让我认识了不吝赐教的老师和同学们，终生受益。虽然因为疫情的原因，我们大部分时间只能在线上见面，但是本论文的完成离不开大家的支持和助力。

本次论文的撰写是在我敬爱的导师李超教授的悉心指导下完成的，从论文选题、调查问卷的设置、框架搭建到正式写作，李超教授一直都事必躬亲地给我指导。在论文选题之际，我在自己定的两个选题中迷茫，但是李超教授非常有耐心地给我分析，确定论文选题后，又指导我一步步拓宽思路设置调查问卷，认真规划论文框架，在这个过程中给了我许多有效的建议，在论文审阅修改时期，李超教授非常繁忙，但在夜深人静之时仍然认真仔细地审阅我的论文，秉持严谨的学术精神给我提出非常多的宝贵意见，本论文从开题报告到定稿，历经多次修改，无不倾注了李超教授的大量心血，她严谨细致的工作态度，一丝不苟的工作作风，精益求精的工作方式都让我受益匪浅，在此，我表示由衷的感谢。

最后，感谢一直默默支持我的家人，感谢母校的各位老师两年来的辛苦栽培，感谢各位给予我帮助的前辈和同学，祝各位工作顺利，家庭幸福，谢谢！

参考文献

1、期刊:

- [1] Babiker IE, Cox JL, Miller P. (1990). The measurement of cultural distance and its relationship to medical consultations, symptomatology, and examination performance of overseas students at Edinburgh University[J]. *Social Psychiatry*, (2), 109-116
- [2] D. B. Mumford. (1998). The measurement of culture shock[J]. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, (33), 149-154.
- [3] Feba Thomas, G. N. Sumathi. (2022). The impact of social support on culture shock: the contingent role of gender[J]. *International Journal of Business Excellence*, (26), 224-237.
- [4] Lysgaard, S. (1955). Adjustment in a Foreign Society: Norwegian Fullbright Grantees Visiting the United States[J]. *International Social Science Bulletin*, (7), 45-51.
- [5] Oberg K. (1960). Cultural shock: Adjustment to New Cultural Environments[J]. *Practical Anthropology*, (7), 177-182.
- [6] Smalley, W. A. (1963). Culture Shock, Language Shock, and the Shock of Self-discovery[J]. *Practical Anthropology*, (10), 49-56.
- [7] 陈慧, 车宏生, 朱敏. (2003). 跨文化适应影响因素研究述评[J]. *心理科学进展*, (6), 704-710.
- [8] 蔡荣寿, 罗萍, 黄丹. (2004). 文化休克现象及其克服[A]. *经济与社会发展*, (9), 133-136.
- [9] 王小红. (2005). 英语演讲中的“语言休克”与行之有效的解决办法[A]. *玉林师范学院学报*, (6), 94-98.
- [10] 许先文. (2009). 对外汉语教学中的“文化休克”现象及其克服途径[A]. *皖西学院学报*, (6), 151-153.
- [11] 安然. (2010). “文化休克”译释探源[A]. *学术研究*, (3), 50-54.
- [12] 吴文丽. (2010). 论文化休克理论和 U 曲线假说在跨文化旅游居者适应过程中的相关性[A]. *长春师范学院学报*, (29), 18-22.
- [13] 安然, 魏先鹏. (2012). 赴泰汉语教师志愿者心理濡化研究[A]. *云南师范大学学报*, (6), 47-57.

- [14] 陈放. (2012). 中国学界对跨文化交际中“文化休克”问题研究综述[A]. 延边大学学报, (6), 70-77.
- [15] 李林, 凌亚, 龚铁铝. (2013). 赴泰汉语教师志愿者教学适应性调查研究[A]. 当代教育理论与实践, (7), 134-137.
- [16] 李彩霞. (2015). 跨文化适应视角下的文化休克研究[A]. 广西社会科学, (11), 196-201.
- [17] 郭之恩. (2016). 跨文化传播视野下的文化休克研究[J]. 黑龙江社会科学, (1), 118-124.
- [18] 郭彤彤. (2016). 桥或墙——论文化休克与对外汉语教师能力的培养[J]. 辽宁教育行政学院学报, (1), 42-44.
- [19] 张雅琦, 郝蔡. (2017). 跨文化及交际中的“文化休克”研究: 根源、影响及策略[J]. 大众文艺, (14), 271-272.
- [20] 伍慷. (2018). 论高校复员生文化休克现象及对策[A]. 广东青年职业学院学报, (1), 34-38.
- [21] 崔洁. (2019). 国内“文化休克”研究综述: 基于 CiteSpace 的可视化分析[J]. 学术百家, (5), 38.
- [22] 傅蓉, 黄利欣, 甄凤. (2019). 基于人际关系视角的大学生文化休克量表的编制[J]. 五邑大学学报, (3), 89-95.
- [23] 薛惠娟. (2019). 来华学历教育中的“文化休克”形成机制研究[A]. 教育学术月刊, (8), 27-34.
- [24] 蔡忻茹. (2020). 对外汉语教学课堂中留学生文化休克现象及教师应对策略[J]. 长江丛刊, (7), 57-58.
- [25] 李钰梅. (2020). 汉语志愿者教师返乡文化休克现象个案研究[J]. 汉字文化, (272), 72-73.
- [26] 王燕. (2020). 文化休克现象及其对二语习得效果的影响及对策探析[J]. 黄河黄土黄种人, (10), 57-58.
- [27] 王光露. (2021). 从跨文化交际角度谈“文化休克”之于二语习得的利弊及其对外语教学的启示[A]. 英语广场, (162), 58-60.

2、专著:

- [1] 关世杰. (1995). 跨文化交流学——提高涉外交流能力的学问[M]. 北京: 北京大学出版社.
- [2] 刘珣. (2000). 对外汉语教育学引论[M], 北京: 北京语言大学出版社.

- [3] 严文华. (2008). 跨文化沟通心理学[M]. 上海: 上海社会科学出版社.
- [4] 毕继万. (2009). 跨文化交际与第二语言教学[M]. 北京: 北京语言大学出版社.
- [5] 陈国明. (2009). 跨文化交际学[M]. 上海: 华东师范大学出版社.
- [6] 潘一禾. (2011). 超越文化差异: 跨文化交流的案例与探讨[M]. 杭州: 浙江大学出版社.
- [7] 胡文仲. (2012). 跨文化交际学概论[M]. 北京: 外语教学与研究出版社.
- [8] 蔡荣寿, 金芳颖. (2016). 文化休克与返乡文化休克[M]. 北京: 中国社会科学出版社.
- [9] 陈晓萍. (2016). 跨文化管理[M]. 北京: 清华大学出版社.

3、论文:

- [1] 林海. (2002). 文化休克的社会学和社会心理学观[D]. 文学硕士学位论文. 西安师范大学. 中国陕西.
- [2] 历冬风. (2006). 跨文化适应过程中的“文化休克”现象[D]. 文学硕士学位论文. 辽宁师范大学. 中国辽宁.
- [3] 姜鹏. (2007). 文化维度下的文化差异性与文化休克研究[D]. 文学硕士学位论文. 兰州大学. 中国甘肃.
- [4] 李晶. (2008). 逆向文化冲击中的文化适应——对上海归国留学人员的实证研究[D]. 文学硕士学位论文. 复旦大学. 中国上海.
- [5] 庞皓天. (2008). 文化震荡下不同年龄和不同受教育程度个体心理健康特典的相关研究[D]. 文学硕士学位论文. 东北师范大学. 中国吉林.
- [6] 呼建勇. (2012). 文化认知对跨文化交际的影响——基于文化认知调研的讨论与分析[D]. 文学硕士学位论文. 山东大学. 中国山东.
- [7] 李湘妃. (2013). 赴泰汉语教师志愿者跨文化适应调查报告[D]. 文学硕士学位论文. 湖南师范大学. 中国湖南.
- [8] 孙佳明. (2013). 跨文化交际中的“文化休克”现象研究[D]. 文学硕士学位论文. 兰州大学. 中国甘肃.
- [9] 谢晓媚. (2013). 海外汉语教师志愿者文化休克个案分析——以泰国博中同侨学校四人为例[D]. 文学硕士学位论文. 广西师范大学. 中国广西.
- [10] 罗星娟. (2014). 赴泰汉语教师普通志愿者跨文化适应调查研究——从“自我效能感”看普通志愿者“跨文化适应”问题[D]. 文学硕士学位论文. 山东师范大学. 中国山东.

- [11] 马瑞华. (2014). 赴泰汉语教师的文化休克应对策略[D]. 文学硕士学位论文. 郑州大学. 中国河南.
- [12] 刘亦姗. (2015). 赴泰汉语志愿者跨文化交际研究——以宋卡王子大学普吉分校汉语教师志愿者为例[D]. 文学硕士学位论文. 中央民族大学. 中国北京.
- [13] 禹亚云. (2015). 对外汉语志愿教师文化休克现象调查报告——以暨南大学赴泰志愿者教师为例[D]. 文学硕士学位论文. 暨南大学. 中国广东.
- [14] 陈忠梅. (2016). 赴菲律宾汉语教师志愿者跨文化适应研究——以 2015-2016 年度红溪礼示大学孔子学院汉语教师志愿者为例[D]. 文学硕士学位论文. 福建师范大学. 中国福建.
- [15] 戚一娇. (2016). 在德中国留学生跨文化适应性研究——以在德国留学半年以上的 77 名中国留学生为例[D]. 文学硕士学位论文. 北京第二外国语学院. 中国北京.
- [16] 杜冰冰. (2017). 赴泰汉语教师志愿者跨文化冲突案例分析及应对策略——以泰国川登喜大学素攀孔子学院为例[D]. 文学硕士学位论文. 广西大学. 中国广西.
- [17] 李晓雯. (2017). 赴泰汉语教师志愿者跨文化交际案例分析[D]. 文学硕士学位论文. 郑州大学. 中国河南.
- [18] 乐书豪. (2018). 赴俄汉语教师志愿者跨文化适应调查研究[D]. 文学硕士学位论文. 北京第二外国语学院. 中国北京.
- [19] 柴丹雯. (2019). 赴泰汉语教师志愿者跨文化适应跟踪调查——以 2018-2019 年赴泰的汉语教师志愿者为例[D]. 文学硕士学位论文. 暨南大学. 中国广东.
- [20] 张欢欢. (2019). 赴泰汉语教师志愿者返乡文化休克再适应现象调查研究——以云南师范大学赴泰归国志愿者为例[D]. 文学硕士学位论文. 云南师范大学. 中国云南.
- [21] 马吉周. (2020). 摩洛哥汉语教师志愿者文化休克现象及对策研究[D]. 文学硕士学位论文. 上海外国语大学. 中国上海.
- [22] 吴明珍. (2020). 跨文化适应视角下赴泰汉语教师志愿者文化休克现象研究 [D]. 文学硕士学位论文. 云南师范大学. 中国云南.
- [23] 马金莲. (2021). 赴吉尔吉斯斯坦汉语教师志愿者跨文化适应研究[D]. 文学博士学位论文. 上海外国语大学. 中国上海.
- [24] 沈宇飞. (2021). 赴欧洲汉语教师志愿者跨文化适应探讨[D]. 文学硕士学位论文. 中央民族大学. 中国北京.

- [25] 史童瑶. (2022). 赴蒙汉语教师志愿者跨文化适应过程案例研究[D]. 文学硕士学位论文. 内蒙古师范大学. 中国内蒙古



附录

泰国中文教学志愿者文化休克现象调查问卷

第一部分

1. 你的性别是
A.男
B.女
2. 你的年龄是
_____岁
3. 你任教学校所属的教委是
A.基教委
B.民教委
C.职教委
D.高教委
4. 你任教学校所属的区域是
A.泰国南部
B.泰国东部
C.泰国北部
D.泰国东北部
E.曼谷
F.曼谷周边
5. 你的泰语水平是
A.非常好
B.好
C.一般
D.不太好
E.非常不好
6. 你的学历水平为
A.本科毕业
B.研究生在读
C.研究生毕业
D.其他_____
7. 这是你第一次赴国外工作
A.是
B.否
C.其他_____
8. 你目前在泰国的任教时长为
A.1-3个月
B.4-6个月
C.7-12个月
D.13-24个月
E.24个月以上
9. 你在泰国的任教方式为
A.线上教学
B.线下教学
C.线上线下教学相结合
D.其他_____

10. 你的住宿形式为

- A. 独自一人居住
B. 和志愿者同住
C. 和泰国教师同住
D. 和学校外教同住 E 其他_____

11. 你想尽快结束任期早日回国。

- A. 是
B. 否
C. 不确定
D. 其他_____

第二部分

1. 你因为努力适应泰国文化而感到紧张。

- A. 非常赞同
B. 赞同
C. 一般
D. 不赞同
E. 非常不赞同

2. 在泰期间，你一直想念国内的家人或朋友。

- A. 非常赞同
B. 赞同
C. 一般
D. 不赞同
E. 非常不赞同

3. 你感受不到泰国师生、邻居等泰国人的接纳。

- A. 非常赞同
B. 赞同
C. 一般
D. 不赞同
E. 非常不赞同

4. 你想逃离泰国这个新环境。

- A. 非常赞同
B. 赞同
C. 一般
D. 不赞同
E. 非常不赞同

5. 你对自己在泰国文化中的角色及身份感到困惑。

- A. 非常赞同
B. 赞同
C. 一般
D. 不赞同
E. 非常不赞同

6. 在泰国这个新环境中让你感到震惊或厌恶的东西/事情。

- A. 非常赞同
B. 赞同
C. 一般
D. 不赞同
E. 非常不赞同

18. 你和泰方学校、办公室领导等上级关系和谐，和他们交流让你感觉愉悦。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同
- E.非常不赞同

第四部分

1. 赴泰前你已经了解了泰国的相关文化。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同
- E.非常不赞同

2. 赴泰前组织的跨文化交际培训对你有帮助。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同
- E.非常不赞同

3. 你认为赴泰前参加跨文化相关培训是必要的。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同
- E.非常不赞同

4. 赴泰前你根据泰国的文化习惯准备了生活用品和衣物，并做好了心理准备。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同
- E.非常不赞同

5. 你是一个容易接受新环境，主动结交新朋友的人。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同
- E.非常不赞同

6. 你是一个容易接受新鲜事物的人。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同
- E.非常不赞同

7. 你是一个遇到问题会冷静思考并积极主动寻求解决方法的人。

- A.非常赞同
- B.赞同
- C.一般
- D.不赞同

E.非常不赞同

16. 你觉得在泰国生活和工作的过程中哪些文化差异对你造成的冲击较为严重?

(可多选)

- A.饮食文化
- B.语言
- C.生活习惯
- D.交通出行
- E.住宿环境
- F.泰国人的时间观念
- G.泰国人的思考方式
- H.学校管理制度和政策
- I.与同事间的人际关系
- J.与学生间的人际交往
- K.课堂管理模式
- L.部分泰国人对中国人的刻板印象和偏见
- M.其他(可根据实际情况补充填写) _____

17. 您认为自己产生文化休克现象的原因有哪些?(可多选)

- A.语言障碍
- B.环境差异
- C.文化习俗差异
- D.无法接受当地的生活习惯
- E.思维方式和行为方式存在差异
- F.宗教信仰
- G.其他(可根据实际情况补充填写) _____

18. 你目前处于文化休克的哪个阶段?

- A.蜜月期(对泰国的一切感到新鲜、憧憬、满意)
- B.挫折期(感受到文化差异、矛盾冲突和他人的敌意,内心沮丧)
- C.恢复期(沮丧感逐渐减少,开始慢慢适应)
- D.适应期(基本完全融入,并喜欢泰国的环境与文化)
- E.无法确定
- F.其他(可根据实际情况填写) _____

19. 产生文化休克后, 你有以下哪些情况?

- A.失眠
- B.特别想家
- C.想哭
- D.食欲不振
- E.感到孤独
- F.情绪低落不稳定
- G.对未来前途迷茫
- H.对学习或工作产生厌烦情绪
- I.其他(可根据实际情况填写) _____

20. 结合你的文化休克经历, 你对派出方(中外语言交流合作中心或者曼谷中心)在岗前培训或其他方面有什么建议呢?

泰国中文教学志愿者文化休克现象访谈问题：

1. 赴任前对泰国有什么期望呢？
2. 抵达泰国后，你是如何适应饮食、住宿、出行、生活习惯、语言等方面的差异的，是否有因为努力适应泰国生活而产生心理疲惫呢？请谈谈你的经历。
3. 抵达泰国后，你是否因感觉失去了朋友、转变了角色、职业性质和想象中的不一样等落差而产生失落感，请详细说说。
4. 来到泰国后，你是否被身边的泰国师生、邻居等接受，你是否也从心底里接纳了这些新成员呢？
5. 赴泰前，你想象中的角色定位是怎么样，赴泰后是否对自己在泰国文化中的新角色及身份感到困惑呢？请举例说明。
6. 在意识到文化差异之后，你是否感到惊讶、焦虑、甚至厌恶和愤慨呢，最后是如何解决的，请结合例子详细说说。
7. 在泰国，你是否因为无法应对新环境而产生无力感，你是怎么进行调节的？
8. 站在你遇到困难时，你的中方管理教师、泰国同事或朋友是否愿意帮助你，有哪一件事是让你印象比较深刻的呢？
9. 你会选择留任吗，原因是什么？（如访谈对象为现留任志愿者，则询问选择留任的原因）
10. 结合你的文化休克经历，你对派出方（中外语言交流合作中心或者曼谷中心）在岗前培训或其他方面有什么建议呢？
11. 疫情后，你受到了什么新的文化冲击？（针对2019年曾赴泰国任教，疫情后于2021-2022期间重返泰国的留任志愿者）



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 15 มิถุนายน 2566

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว 姓名 MS. HE WANXIN รหัสนักศึกษา Student ID 学号 646068-815

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: yomiliki@163.com

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

(ชื่อภาษาไทย) (Thai Title) (泰文题目) การศึกษาวิเคราะห์ปรากฏการณ์ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม
ของครูอาสาสมัครสอนภาษาจีนชาวไทยในประเทศไทย : กรณีศึกษาอาสาสมัครชาวไทยในช่วงปี พ.ศ.
2564 - 2565

(ชื่อภาษาอังกฤษ) (English Title) (英文题目) AN ANALYSIS OF CULTURE SHOCK AMONG CHINESE
LANGUAGE VOLUNTEERS IN THAILAND : A CASE STUDY OF VOLUNTEERS IN THAILAND FROM 2021
TO 2022

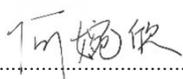
(ชื่อภาษาจีน) (Chinese Title) (中文题目) 泰国中文教育志愿者文化休克现象分析研究
——以 2021 - 2022 赴泰志愿者为例

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.....  ผู้วิจัย Researcher 作者签名

(MS. HE WANXIN)