

# 机械工程国际 EPC 项目中的跨文化沟通管理策略

马一诺

英国格拉斯哥大学机械工程学院, 机械工程与管理专业 英国苏格兰地区格拉斯哥市 G12 8QQ

DOI: 10.12238/ems.v7i5.13157

**[摘要]** 本文聚焦机械工程国际 EPC 项目, 剖析其中跨文化沟通管理存在的语言障碍、文化价值观差异、沟通方式差异等问题。针对性地提出跨文化沟通管理策略, 包括建立多元化沟通渠道, 如线下与线上多种方式结合, 同时培养跨文化沟通能力, 具体涉及有效倾听、清晰表达、强化非语言沟通等, 以及设立文化协调小组, 旨在提升项目中跨文化沟通效果, 保障项目顺利推进。

**[关键词]** 机械工程; 国际 EPC 项目; 跨文化沟通管理

## 引言:

机械工程国际 EPC 项目涉及多个国家和地区的团队协作, 不同文化背景的参与者在沟通上存在诸多挑战。有效的跨文化沟通管理对于项目的成功实施至关重要, 它不仅能减少误解、避免冲突, 还能促进团队协作, 提高项目整体效率与质量。然而, 当前此类项目在跨文化沟通管理方面仍面临不少问题, 亟待提出切实可行的管理策略加以解决。

## 1. 机械工程国际 EPC 项目中的跨文化沟通管理存在的问题

### 1.1 语言障碍问题

机械工程领域涉及大量专业术语, 即便使用通用语言英语进行交流, 不同国家的工程师对某些术语的理解也可能存在差异。例如, 在讨论机械零件的“公差”时, 虽然英文单词“tolerance”是统一的, 但不同国家的工程师在实际应用中, 对公差范围的界定和计算方法因各自国家标准和行业习惯而有所不同<sup>[1]</sup>。

### 1.2 文化价值观差异问题

一些西方文化, 如德国、美国文化, 强调准时和严格的时间安排, 将按时完成任务视为职业道德的重要体现。而在部分东方文化或拉丁美洲文化中, 时间观念相对较为灵活, 对计划的严格执行程度较低。

### 1.3 沟通方式差异问题

非语言沟通在人际交往中起着重要作用, 但不同文化中的非语言信号含义可能大相径庭。例如, 眼神交流在西方文化中通常被视为自信和专注的表现, 说话者和倾听者会频繁进行眼神接触; 而在一些亚洲文化中, 长时间的眼神对视可能被认为是不礼貌或具有挑衅意味。

## 2. 基于机械工程国际 EPC 项目中的跨文化沟通管理策略

### 2.1 建立多元化沟通渠道

#### 2.1.1 线下沟通渠道

在项目初期, 可组织全体项目参与方参加面对面的启动会议。会议地点尽量选择在中立且交通便利的场所, 以体现公平性和便利性。会议中, 详细介绍项目背景、目标、范围以及各方职责, 让所有成员对项目全貌有清晰地认识。同时, 设置互动环节, 鼓励各方成员自我介绍, 增进彼此了解, 打破文化隔阂。然后, 根据项目进度, 定期召开阶段性总结会议, 如每月或每季度一次。会议议程包括各团队汇报工作进展、遇到的问题及解决方案。在会议组织上, 提前确定会议流程和时间的安排, 并严格按照议程进行, 以保证会议高效进行。

#### 2.1.2 线上沟通渠道

一是电子邮件。制定统一的电子邮件格式规范, 包括邮件主题、正文结构、署名等内容。邮件主题应简洁明了, 准确概括邮件核心内容; 正文开头要有礼貌的问候语, 结尾要有恰当的祝福语和署名。在语言使用上, 尽量使用简单易懂的词汇和句子结构, 避免使用过于复杂的专业术语和修辞手法。同时, 提醒团队成员注意邮件的语气和措辞, 确保符合商务礼仪。在发送邮件前, 仔细确定收件人和抄送人名单。

确保邮件内容与收件人直接相关, 避免无关人员收到过多邮件干扰工作。对于重要邮件, 合理选择抄送人, 以便相关人员了解邮件内容和工作进展。

二是即时通讯工具。可根据项目团队成员所在地区和使用习惯, 选择一款或多款广泛使用且功能强大的即时通讯工具, 如微信、Whats App、Slack 等。确保所选工具在不同国家和地区都能稳定使用, 并且具备群组聊天、文件共享、语音通话、视频通话等功能, 以满足多样化的沟通需求。也可以为项目团队创建专门的即时通讯群组, 根据项目分工和沟通需求, 可细分不同的子群组, 如技术交流群、施工进度群、物资采购群等。在群组中, 鼓励成员及时分享工作信息、提出问题和交流想法。

三是视频会议平台。挑选一个具备高清视频、清晰音频、屏幕共享、会议录制等功能的视频会议平台, 如 Zoom、腾讯会议、Microsoft Teams 等。确保平台在不同网络环境下都能稳定运行, 并且支持多语言界面, 方便不同文化背景的成员使用。在召开视频会议前, 组织者应提前通知参会人员会议时间、议程和所需准备的资料。同时, 提醒参会人员注意会议礼仪, 如保持良好的仪容仪表、选择安静的会议环境等。在视频会议中, 充分利用平台的互动功能, 如聊天框、投票、问答等, 鼓励参会人员积极参与讨论<sup>[2]</sup>。

### 2.2 培养跨文化沟通能力

#### 2.2.1 有效倾听能力培养

培训团队成员在沟通时, 需主动排除外界干扰, 如关闭手机、电脑上无关的提示音, 选择安静无打扰的沟通环境。尤其在跨国视频会议或面对面交流时, 这能帮助成员全身心投入对话, 专注于对方的表达内容。同时, 教导成员不要急于打断对方, 而是耐心听完观点。对于难以理解的部分, 通过适当提问来澄清, 例如“您刚刚提到的这个技术细节, 能否再详细解释一下?” 确保真正理解对方话语背后的意图, 而非仅停留在字面意思。

其次, 开展关于不同文化中肢体语言含义的培训课程, 让成员了解各种手势、姿势、面部表情在不同文化背景下的意义。例如, 在实际沟通中, 提醒成员观察对方的肢体动作, 辅助理解话语内容。同时, 由于不同文化背景的人说话的语调、语速、音量等可能有很大差异, 因此, 需强调语音语调在跨文化沟通中的重要性。比如, 某些文化中人们说话语速较快且语调丰富, 而另一些文化则倾向于平稳缓慢的表达方式, 成员要学会通过分析语音语调来感受对方的情绪和态度。

#### 2.2.2 清晰表达能力提升

首先, 要求团队成员在沟通中使用简单、易懂、准确的词汇和句子结构。避免使用过于生僻、复杂的专业术语或行话, 除非确认对方熟悉这些词汇。对于必须使用的专业词汇, 要进行适当解释。例如, 在国外成员(或国内成员)介绍机械部件“coupling(联轴器)”时, 可以补充说明“a device that connects two shafts together at their ends for the

purpose of transmitting power (一种用于连接两根轴端部以传递动力的装置)”。在此基础上, 还需充分考虑到不同文化背景成员的理解速度差异, 成员在表达时要注意控制语言节奏, 适当放慢语速, 尤其是在阐述重要观点或复杂内容时。同时, 合理停顿, 给对方留出理解和消化的时间。

在逻辑组织中, 许多培训成员采用结构化的表达方式, 如按照“总一分一总”的结构组织语言。在开始发言时, 先清晰地表明主题或观点, 然后逐步展开论述, 最后总结要点。例如, 在汇报项目进展时, 可以说“目前项目在机械安装阶段取得了重要进展(主题)。首先, 设备A已完成80%的安装工作, 各项指标符合要求; 其次, 设备B的安装正在按计划推进……(分述)。总体来看, 我们有望在预定时间内完成机械安装任务(总结)”。在此过程中, 可鼓励成员在沟通中借助图表、图片、模型等视觉辅助工具来增强表达效果。

### 2.2.3 非语言沟通能力强化

在肢体语言运用中, 教导成员了解不同文化中肢体语言的禁忌和偏好, 调整自己的肢体动作以适应对方文化。例如, 在与一些中东国家的成员交流时, 要避免使用左手传递物品, 因为在当地文化中左手被视为不洁。同时, 培训成员运用积极的肢体语言来建立良好的沟通氛围, 如保持微笑、适度的眼神交流、开放的姿势等。

对于空间距离的把握, 需让成员明白不同文化对个人空间距离的要求各异。例如, 在拉丁美洲文化中, 人们在交流时彼此距离较近; 而在北欧文化里, 人们更倾向于保持较大的个人空间。在与不同文化背景的成员沟通时, 要注意观察对方的反应, 调整合适的空间距离, 避免因距离不当给对方造成不适。

### 2.2.4 跨文化沟通模拟训练

首先, 设计丰富多样的跨文化沟通模拟场景, 涵盖项目谈判、技术交流、问题解决等不同工作场景, 以及不同文化组合的情境。例如, 模拟一场美国团队与中国团队就机械工程项目预算的谈判场景, 让成员分别扮演不同角色, 体验不同文化背景下的沟通方式和应对策略。然后, 组织团队成员进行角色扮演, 鼓励他们深入角色, 充分展现该文化背景下的沟通风格和行为特点。在模拟过程中, 成员可以亲身体验因文化差异可能产生的误解和冲突, 并尝试寻找解决办法。在模拟训练过程中, 安排专业的跨文化沟通导师进行现场观察和实时反馈。导师针对成员在沟通中的表现, 如语言表达、肢体动作、应对策略等方面存在的问题及时给予指导, 帮助成员及时调整和改进。

### 2.3 设立文化协调小组

#### 2.3.1 文化协调小组的组成

小组成员应具备多元文化背景, 最好来自项目涉及的主要国家和地区。例如, 如果项目团队主要由中国、美国、德国和印度团队组成, 那么文化协调小组中应有来自这四个国家的成员。这样可以确保小组能够全面理解和处理不同文化间的差异。除了文化背景的多样性, 成员还需具备机械工程领域的专业知识以及良好的沟通、协调能力。他们要能够理解项目中的技术问题, 同时善于运用沟通技巧化解因文化差异产生的矛盾。

#### 2.3.2 文化协调小组的职责

第一, 预防文化冲突。在项目启动初期, 文化协调小组负责对参与项目各方的文化进行深入调研和分析。收集不同文化在价值观、沟通方式、工作习惯等方面的信息, 形成详细的文化报告。例如, 研究德国文化注重严谨和精确, 而印度文化在时间观念上相对灵活等特点, 为后续的沟通管理提供基础数据。然后, 根据文化调研结果, 制定适合本项目的跨文化沟通指南。指南内容包括语言使用规范、商务礼仪、沟通风格建议等。例如, 规定在正式邮件中应使用规范的商

务语言, 避免使用可能引起歧义的词句。

第二, 解决文化冲突。当项目团队中出现因文化差异导致的冲突时, 文化协调小组要及时介入。例如, 若美国团队和中国团队在项目决策方式上产生分歧, 文化协调小组应第一时间与双方沟通, 掌握具体情况。在协调过程中, 需运用文化知识和沟通技巧, 协调冲突各方进行沟通和协商。帮助各方理解对方的文化背景和立场, 引导他们寻求共同利益点, 找到解决问题的最佳方案。例如, 文化协调小组可以向美国团队解释中国团队在决策过程中注重集体讨论和上级意见的文化原因, 同时向中国团队说明美国团队强调个人观点和民主决策的特点, 促使双方相互理解, 达成妥协<sup>[3]</sup>。

第三, 促进文化融合。通过定期组织各种形式的文化交流活动, 增进团队成员之间的相互了解和信任。活动可以包括文化讲座、美食分享会、传统节日庆祝等。例如, 举办中国春节庆祝活动, 让外国团队成员体验中国传统文化; 开展德国机械工程讲座, 向其他国家的成员介绍德国在该领域的先进经验。

#### 2.3.3 文化协调小组的工作流程

一方面, 在信息收集与反馈中, 文化协调小组成员定期与项目各团队进行沟通, 了解他们在跨文化沟通中遇到的问题和困难。可以通过问卷调查、面对面访谈、小组会议等方式收集信息。例如, 每周安排一次与各团队代表的座谈会, 听取他们的反馈。接着, 对收集到的信息进行整理和分类, 分析问题的性质和严重程度。将一般性问题和重大问题区分开来, 为后续的处理提供依据。例如, 将语言表达不清等一般性问题记录在案, 重点关注因文化价值观差异导致的严重冲突问题。

另一方面, 对于问题处理与跟进, 针对不同类型的问题, 文化协调小组制定相应的解决方案。对于一般性问题, 可以通过内部培训、发布小贴士等方式解决; 对于重大文化冲突, 组织专门的协调会议, 制定详细的解决方案和行动计划。例如, 针对团队成员普遍反映的英语沟通困难问题, 安排英语培训课程; 对于因文化差异导致的项目进度延误问题, 召开多方协调会议, 明确各方责任和改进措施。并对解决方案的执行情况进行跟进和评估, 确保问题得到有效解决。定期检查项目团队在跨文化沟通方面的改进情况, 根据评估结果调整和完善工作策略。例如, 在实施英语培训课程一段时间后, 通过测试和学员反馈评估培训效果, 如有必要, 调整培训内容和方式。

#### 结束语:

综上所述, 在机械工程国际 EPC 项目中, 跨文化沟通管理是项目成功的关键因素之一。通过建立多元化沟通渠道、培养团队成员跨文化沟通能力以及设立文化协调小组等策略, 可以有效克服语言、文化价值观和沟通方式差异带来的问题。只有重视并落实上述策略, 才能促进各方深度协作, 减少误解与冲突, 提升项目执行效率, 助力机械工程国际 EPC 项目顺利推进并取得预期成果。

#### 【参考文献】

- [1] 赵珂乐. 文化多样性视角下的国际公关活动策划研究[J]. 公关世界, 2025, (03): 99-101.
- [2] 黄丽. 搭建展会沟通的桥梁——外语翻译会展中的跨文化沟通策略与实践研究[J]. 中国会展, 2024, (23): 56-58.
- [3] 于东. 国际会展中跨文化沟通的挑战和策略[J]. 中国会展(中国会议), 2023, (22): 114-116.

作者简介: 马一诺, 2002年2月21日, 女, 汉族, 河北省邯郸市, 河北工程大学, 机械设计制造及其自动化, 本科学士, 现就读英国格拉斯哥大学机械工程学院, 机械工程专业, 硕士研究生在读。