

Tích hợp giáo dục năng lực giao tiếp liên văn hóa trong thương mại xuyên biên giới gắn với chuyển đổi số: Trường hợp cửa khẩu Lào Cai, Việt Nam và Hà Khẩu, Trung Quốc

Li Jin Qiao*

Nhận ngày 19 tháng 5 năm 2026. Chấp nhận đăng ngày 11 tháng 7 năm 2026.

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng, hoạt động thương mại xuyên biên giới (TMXBG) giữa Việt Nam và Trung Quốc tại khu vực cửa khẩu Lào Cai - Hà Khẩu đang đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc phát triển đồng thời năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) và kỹ năng số cho thương nhân. Trên cơ sở xây dựng khung lý thuyết về giáo dục tích hợp hai nhóm năng lực này, bài viết sử dụng phương pháp phân tích tổng hợp tài liệu kết hợp khảo sát thực tiễn tại khu vực cửa khẩu Lào Cai - Hà Khẩu. Kết quả nghiên cứu cho thấy ICC và kỹ năng số có mối quan hệ bổ trợ, góp phần nâng cao khả năng thích ứng văn hóa, mở rộng thị trường và cải thiện hiệu quả TMXBG. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất phát triển các chương trình đào tạo tích hợp gắn với nhu cầu thực tiễn, đồng thời kiến nghị tăng cường hạ tầng số và các cơ chế hỗ trợ nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của thương nhân trong nền kinh tế số.

Từ khóa: Giáo dục tích hợp, năng lực giao tiếp, số hóa, thương mại xuyên biên giới, cửa khẩu.

Phân loại ngành: Văn hoá

Abstract: In the context of increasingly extensive digital transformation and economic integration, cross-border trade between Vietnam and China in the Lào Cai - Hekou border area has created an urgent need to simultaneously develop traders' intercultural communicative competence (ICC) and digital skills. Based on the development of a theoretical framework for an integrated education model in these two competency areas, the study employs a method of comprehensive literature analysis combined with a field survey in the Lào Cai - Hekou border area. The findings show that ICC and digital skills have a complementary relationship, contributing to enhanced cultural adaptability, market expansion, and improved cross-border trade efficiency. On this basis, the study proposes the development of integrated training programs aligned with practical needs, while recommending strengthened digital infrastructure and support mechanisms to enhance the competitiveness of traders in the digital economy.

Keywords: Integrated education, communicative competence, digitalization, cross-border trade, border gates.

Subject classification: Culture

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh TMXBG ngày càng được tái cấu trúc bởi cả hai tiến trình hội nhập kinh tế và chuyển đổi số, các khu vực cửa khẩu không chỉ còn là điểm trung chuyển hàng hóa mà đã và đang trở thành những không gian tương tác phức hợp, nơi các yếu tố kinh tế, công

*Viện Việt Nam học và Khoa học Phát triển, Đại học Quốc gia Hà Nội.
Email: 1261907470@qq.com

nghệ và văn hóa đan xen chặt chẽ với nhau. Trường hợp khu vực Lào Cai - Hà Khẩu cho thấy rõ xu hướng này: hoạt động giao thương diễn ra với mật độ cao, song hiệu quả tương tác giữa các chủ thể không hoàn toàn tương xứng với tiềm năng. Những khó khăn phát sinh không chỉ đến từ hạ tầng hay kỹ thuật, mà bắt nguồn từ cách con người hiểu, diễn giải và phản hồi trong một môi trường đa văn hóa ngày càng được tác động mạnh mẽ bởi quá trình “số hóa”. Trong bối cảnh đó, hai năng lực nổi bật lên như là những điều kiện nền tảng nhưng thường bị xem xét tách rời: năng lực giao tiếp liên văn hóa và năng lực thích ứng với chuyển đổi số. Thực tiễn cho thấy, việc thiếu hụt một trong hai không chỉ làm gián đoạn quá trình giao tiếp mà còn hạn chế khả năng tận dụng các nền tảng số trong TMXBG. Tuy nhiên, các cách tiếp cận hiện nay phần lớn vẫn xử lý hai yếu tố này như những lĩnh vực độc lập, dẫn đến khoảng trống trong việc lý giải cách hai năng lực này tương tác và bổ trợ lẫn nhau trong thực tiễn.

Từ thực trạng trên, bài viết này tiếp cận theo hướng tích hợp, xem năng lực giao tiếp liên văn hóa và năng lực thích ứng với chuyển đổi số như hai thành tố gắn kết chặt chẽ trong cùng một hệ năng lực của chủ thể thương mại. Trên cơ sở khảo sát thực địa tại khu vực Lào Cai - Hà Khẩu, nghiên cứu tập trung làm rõ mức độ phát triển của các năng lực này, đồng thời đề xuất một số định hướng đào tạo và chính sách nhằm nâng cao khả năng thích ứng của lực lượng thương nhân trong bối cảnh nền kinh tế số.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được triển khai theo cách tiếp cận liên ngành, kết hợp phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính nhằm đảm bảo tính toàn diện và độ tin cậy của kết quả. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát bằng bảng hỏi đối với 300 tiểu thương và cán bộ quản lý tại khu vực cửa khẩu Lào Cai - Hà Khẩu trong năm 2024. Bảng hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức, tập trung đánh giá ba thành tố của năng lực giao tiếp liên văn hóa (tri thức, kỹ năng, thái độ) và các kỹ năng liên quan đến chuyển đổi số trong TMXBG. Dữ liệu định lượng được xử lý bằng phần mềm SPSS, thông qua thống kê mô tả và phân tích hồi quy tuyến tính nhằm xác định mối quan hệ giữa các biến.

Song song với đó, nghiên cứu tiến hành 30 cuộc phỏng vấn sâu bán cấu trúc nhằm làm rõ trải nghiệm thực tiễn, những khó khăn và chiến lược thích ứng của người tham gia trong môi trường thương mại số đa văn hóa. Dữ liệu định tính được phân tích theo phương pháp phân tích chủ đề, qua đó bổ sung chiều sâu cho các kết quả định lượng. Sự kết hợp hai phương pháp này cho phép vừa kiểm chứng giả thuyết nghiên cứu, vừa tái hiện bối cảnh văn hóa - xã hội đặc thù của khu vực biên giới.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Khung lý thuyết về giáo dục tích hợp năng lực giao tiếp trong thương mại xuyên biên giới đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số

Khái niệm và các thành phần của năng lực giao tiếp liên văn hóa

Năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) thường được hiểu là khả năng giao tiếp hiệu quả và phù hợp trong quá trình tương tác giữa những người thuộc các nền văn hóa khác nhau (Deardorff, 2006; Fen Tian, 2023). Tuy nhiên, ICC không chỉ là năng lực ngôn ngữ mà còn là khả năng tự hiểu bản thân, hiểu đối tác và nhận diện những quy tắc văn hóa chi phối hành vi giao tiếp. Theo Deardorff (2006), ICC bao gồm ba thành phần gắn kết chặt chẽ. *Thứ nhất là tri thức*, bao gồm sự hiểu về bản sắc văn hóa của bản thân, giá trị, niềm tin và chuẩn mực

của đối tác, cũng như các yếu tố ngôn ngữ và phi ngôn ngữ ảnh hưởng đến giao tiếp. Trong thực tế giao thương biên giới Việt - Trung, việc hiểu cách nói giảm, nói tránh hay nói vòng vo trong văn hóa Trung Quốc có thể tác động trực tiếp đến kết quả đàm phán. *Thứ hai là kỹ năng*, thể hiện ở khả năng lắng nghe, đặt câu hỏi, phản hồi và điều chỉnh hành vi phù hợp trong các tình huống nhạy cảm về văn hóa (Hammer và cộng sự, 2003; Portalla & Chen, 2010); tại khu vực cửa khẩu Lào Cai - Hà Khẩu, chỉ một cử chỉ, ánh mắt hay cách xưng hô không phù hợp cũng có thể ảnh hưởng đến mức độ tin cậy giữa các bên.

Thành phần thứ ba là thái độ, bao gồm sự tôn trọng, cởi mở, tinh thần học hỏi, khả năng đặt mình vào vị trí của người khác và chấp nhận sự không chắc chắn (Bennett, 1993). Đây là nền tảng giúp các chủ thể thích ứng với những khác biệt trong giao tiếp, chẳng hạn như xu hướng tránh làm đối phương “mất mặt” trong văn hóa Trung Quốc. Bennett (1993) xem ICC là một quá trình phát triển, trong đó con người dần chuyển từ cách nhìn lấy bản thân làm trung tâm sang chấp nhận và thích ứng với sự khác biệt, trong khi đó Portalla và Chen (2010) nhấn mạnh vai trò của tự phản tư và điều chỉnh hành vi. Vì vậy, ICC không phải là năng lực cố định mà có thể được bồi dưỡng và phát triển thông qua học tập và trải nghiệm thực tiễn.

Các mô hình phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa

Trong thực tế, năng lực giao tiếp liên văn hóa không thể hình thành trong một thời gian ngắn, mà là kết quả của một quá trình tích lũy và chuyển biến dần dần, cả về nhận thức lẫn hành vi. Một trong những mô hình có ảnh hưởng rộng rãi nhất trong việc lý giải quá trình này là Mô hình Phát triển Năng lực Nhạy cảm Liên văn hóa (DMIS) do Bennett (1993) đề xuất. Mô hình này mô tả hành trình phát triển qua sáu giai đoạn, bắt đầu từ phủ nhận sự khác biệt, chuyển sang phòng thủ, giảm thiểu, rồi dần tiến tới chấp nhận, thích ứng và cuối cùng là hội nhập. Mỗi giai đoạn không chỉ phản ánh cách con người nhận thức về sự khác biệt văn hóa, mà còn cho thấy cách họ ứng xử với những khác biệt ấy như thế nào trong thực tế.

Bên cạnh đó, mô hình kim tự tháp của Deardorff (2006) lại mang đến một cách nhìn trực quan hơn về ICC như một cấu trúc đa tầng, trong đó thái độ là nền tảng, tri thức và kỹ năng đóng vai trò là lớp trung gian, còn các kết quả hành vi là đích đến cuối cùng. Điểm đáng chú ý của mô hình này là tính ứng dụng cao, đặc biệt trong thiết kế khung chương trình đào tạo, khi nó cho phép xây dựng một lộ trình phát triển rõ ràng từ cơ bản đến nâng cao. Khi đặt hai mô hình cạnh nhau, có thể thấy chúng không đối lập mà bổ sung cho nhau: DMIS giúp xác định người học đang ở đâu trên hành trình phát triển, còn mô hình kim tự tháp gợi ý cách thức đào tạo để họ có thể tiến xa hơn. Chính vì vậy, việc kết hợp cả hai trong đào tạo ICC cho hoạt động TMXBG sẽ giúp quá trình xây dựng nội dung, phương pháp và tiêu chí đánh giá trở nên sát thực tế và hiệu quả hơn.

Vai trò của năng lực giao tiếp liên văn hóa trong thương mại xuyên biên giới

Trong môi trường thương mại toàn cầu ngày nay, năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) ngày càng trở thành một yếu tố mang tính quyết định. Nó không hiện ra rõ ràng như giá cả hay chất lượng sản phẩm, nhưng lại vận hành như một dạng “quyền lực mềm”, âm thầm chi phối sự thành công hay thất bại của các mối quan hệ thương mại (Holmes & O’Neill, 2012). Khả năng nhận diện và “giải mã” các tín hiệu văn hóa - từ lời nói, cử chỉ cho đến những chuẩn mực ứng xử - không chỉ giúp doanh nhân hiểu đúng đối tác, mà còn thể hiện sự tôn trọng, từ đó tạo nên nền tảng tin cậy vững chắc cho mỗi quan hệ hợp tác lâu dài. Các nghiên

cứu thực nghiệm cũng củng cố nhận định này: Johnson, Lenartowicz & Apud (2006) chỉ ra mối liên hệ giữa ICC và năng lực cạnh tranh quốc tế; Chaisrakeo & Speece (2004) cho thấy ICC góp phần giảm thiểu rủi ro và xung đột trong đàm phán; còn Vaishnav (2024) nhấn mạnh rằng những tổ chức chú trọng đào tạo ICC thường đạt hiệu quả hợp tác xuyên biên giới cao hơn.

Trong bối cảnh cụ thể của khu vực cửa khẩu Lào Cai - Hà Khẩu, nơi hai nền văn hóa liên tục tiếp xúc và đan xen, ICC trở thành một yếu tố “mềm” nhưng lại có tính phân định rất rõ. Không ít trường hợp thương nhân Việt Nam gặp trở ngại trong đàm phán không phải vì các yếu tố kinh tế, mà bắt nguồn từ những sai lệch rất nhỏ trong giao tiếp, chẳng hạn như cách xưng hô chưa phù hợp, việc ngắt lời đối tác, hay không nhận ra những hàm ý lịch sự trong văn hóa Trung Quốc. Chính những chi tiết tưởng như nhỏ nhặt này, khi tích tụ lại, có thể ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả của cả một thương vụ.

Chuyển đổi số trong thương mại xuyên biên giới

Chuyển đổi số không đơn thuần là việc chuyển đổi dữ liệu vật lý sang dạng số, mà là một sự chuyển dịch mang tính chiến lược, làm thay đổi cấu trúc tổ chức, quy trình kinh doanh và phương thức tương tác với khách hàng (Dong & McIntyre, 2014; Fitzgerald và cộng sự, 2013). Tại các khu vực biên giới như Lào Cai - Hà Khẩu, chuyển đổi số bao gồm việc triển khai thương mại điện tử xuyên biên giới, quản lý logistics thông minh, thanh toán trên đa nền tảng, và ứng dụng dữ liệu lớn trong ra quyết định. Đây là một quá trình tái cấu trúc toàn bộ hệ sinh thái thương mại, vượt xa phạm vi số hóa đơn thuần, để hình thành nền tảng cốt lõi cho các hoạt động kinh doanh xuyên quốc gia và đa văn hóa.

Trong TMXBG, các công nghệ nổi bật có thể kể đến bao gồm: (1) Thương mại điện tử xuyên biên giới, cho phép các tiểu thương Việt Nam tiếp cận thị trường Trung Quốc mà không cần qua trung gian, từ đó gia tăng khả năng kiểm soát hoạt động kinh doanh; (2) Logistics thông minh, ứng dụng IoT và blockchain để giám sát và đảm bảo tính minh bạch của chuỗi cung ứng, hạn chế rủi ro hư hỏng hoặc gian lận hàng hóa; (3) Fintech và thanh toán điện tử như mã QR, giúp đơn giản hóa quy trình và giảm thiểu rủi ro liên quan đến ngôn ngữ và tỷ giá; (4) Phân tích dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo, hỗ trợ dự báo nhu cầu thị trường, tối ưu hàng hóa tồn kho và nâng cao khả năng dự đoán biến động, đặc biệt quan trọng trong các ngành hàng mang tính mùa vụ.

Mặc dù mang lại nhiều lợi ích vượt trội như mở rộng thị trường quốc tế, tăng tính minh bạch và giảm chi phí hành chính, song quá trình chuyển đổi số tại khu vực Lào Cai - Hà Khẩu vẫn đang đối mặt với những hạn chế đáng kể: hạ tầng số chưa đồng bộ, kỹ năng số của người dùng còn yếu, khung pháp lý chưa thống nhất và năng lực đảm bảo an ninh mạng còn hạn chế. Nếu không có những can thiệp chiến lược về đào tạo kỹ năng số và hợp tác chính sách, việc đầu tư công nghệ có thể trở thành gánh nặng thay vì tạo ra những chuyển đổi thực chất.

Mối quan hệ giữa ICC và chuyển đổi số

Trong TMXBG, ICC và năng lực thích ứng với chuyển đổi số không tồn tại tách rời mà có mối quan hệ phụ thuộc lẫn nhau theo hướng tích cực. Trước hết, ICC đóng vai trò quan trọng trong việc thiết kế giao diện người dùng và nội dung số phù hợp với văn hóa - yếu tố nền tảng để xây dựng niềm tin số với khách hàng quốc tế. Những yếu tố như màu sắc, cấu trúc ngôn ngữ trong mô tả sản phẩm, cách xưng hô hay hình ảnh minh họa đều mang theo

những tín hiệu văn hóa nhất định. Chẳng hạn, tại khu vực Lào Cai - Hà Khẩu, việc sử dụng các biểu tượng may mắn hoặc chữ Hán giản thể trong nội dung số thường thu hút khách hàng Trung Quốc hiệu quả hơn so với cách tiếp cận đơn ngữ.

Ngược lại, chuyển đổi số tạo ra một không gian thực hành ICC linh hoạt và mang tính thực tiễn cao. Các hoạt động như trò chuyện trực tuyến, livestream bán hàng hay cộng tác từ xa với phụ đề song ngữ đã mở ra một môi trường giao tiếp đa văn hóa theo thời gian thực. Nghiên cứu về giáo dục và giao tiếp số cho thấy việc tương tác qua nền tảng số giúp các chủ thể phát triển nhanh hơn các kỹ năng phản xạ, điều chỉnh thông điệp và mức độ nhạy cảm văn hóa. Nhờ đó, các tiểu thương khu vực biên giới có thể trực tiếp tiếp cận khách hàng nước ngoài mà không cần qua trung gian.

Khi thiếu một trong hai năng lực này, hệ quả thường rất rõ rệt. Nếu có kỹ năng số nhưng thiếu ICC, nội dung số dễ trở nên lệch chuẩn văn hóa, dẫn đến hiểu lầm. Ngược lại, nếu chỉ có ICC mà thiếu năng lực số, chủ thể kinh doanh dù hiểu và tôn trọng đối tác vẫn không thể tận dụng các công cụ công nghệ để tiếp cận họ, khiến hoạt động thương mại chậm chạp, kém cạnh tranh và dễ bỏ lỡ cơ hội.

Giáo dục tích hợp năng lực giao tiếp liên văn hóa và chuyển đổi số

Trong bối cảnh TMXBG, học tập tích hợp ngày càng được nhìn nhận như một cách tiếp cận hiệu quả để phát triển đồng thời năng lực giao tiếp liên văn hóa và khả năng thích ứng với chuyển đổi số. Thay vì tách rời từng kỹ năng, phương pháp mô hình này đưa người học vào những tình huống gần với thực tế, nơi nội dung số và bối cảnh giao tiếp đa văn hóa đan xen trong cùng một chuỗi hoạt động. Chính trong quá trình va chạm ấy năng lực cấu thành không chỉ được tiếp thu mà còn dần hình thành qua trải nghiệm. Các nghiên cứu gần đây cho thấy, chỉ khi đặt người học vào những môi trường tích hợp như vậy, họ mới có thể phát triển đồng thời tư duy phản biện, khả năng thích ứng trong giao tiếp và kỹ năng công nghệ - ba yếu tố cốt lõi của lực lượng lao động trong thương mại toàn cầu. Vì thế, nội dung chương trình không dừng lại ở lý thuyết mà đi thẳng vào thực hành, bắt đầu từ các bài tập giao tiếp trực tuyến có phụ đề song ngữ. Người học được đặt vào những tình huống phức tạp, như khách hàng yêu cầu hủy đơn, mặc cả gay gắt hay phàn nàn về chất lượng sản phẩm; qua đó, họ buộc phải vừa phản ứng nhanh trên nền tảng số, vừa lựa chọn cách diễn đạt phù hợp với văn hóa của đối tác. Có thể xem đây như một dạng “điển tập” trong môi trường số, nơi mỗi phản hồi đều đòi hỏi sự ứng xử tinh tế và chuẩn mực.

Bên cạnh đó là việc rèn luyện kỹ năng viết và tối ưu hóa nội dung số. Người học được hướng dẫn cách viết mô tả sản phẩm sao cho vừa chính xác, vừa phù hợp với văn hóa người đọc, từ cách chọn ngôn ngữ, giọng điệu cho đến việc sử dụng hình ảnh và hashtag. Trong thị trường Trung Quốc, nơi ngôn ngữ và biểu tượng mang nhiều tầng ý nghĩa, viết đúng thôi chưa đủ, mà còn phải viết “đúng cách” thì mới tạo được niềm tin. Một phần quan trọng khác là thực hành thương mại qua livestream thương mại, nơi người học không chỉ giới thiệu sản phẩm mà còn phải điều chỉnh nội dung theo phản hồi trực tiếp từ người xem thuộc những nền văn hóa khác nhau; khả năng chuyển đổi linh hoạt giữa hai ngôn ngữ, xử lý nhiều kênh tương tác cùng lúc và sử dụng hiệu ứng phù hợp văn hóa giúp duy trì sự kết nối trong môi trường số. Song song với đó, kỹ năng phản hồi khách hàng qua các kênh chat cũng được chú trọng, bởi những chi tiết nhỏ như emoji, dấu câu hay cách dùng từ đôi khi lại quyết định một

cuộc trò chuyện trở nên thân thiện hay gây hiểu lầm. Kết quả khảo sát năm 2024 tại khu vực Lào Cai - Hà Khẩu cho thấy hiệu quả khá rõ rệt: 75% người tham gia cải thiện đáng kể năng lực giao tiếp liên văn hóa trong môi trường số, và 65% có thể triển khai thành công kênh thương mại điện tử xuyên biên giới; quan trọng hơn, họ tự tin hơn khi làm việc với khách hàng nước ngoài và chủ động hơn trong việc vận hành các nền tảng số. Điều này cho thấy, mô hình giáo dục tích hợp ICC và chuyển đổi số không chỉ là một lựa chọn về mặt phương pháp, mà nên được xem như một hướng đi cần thiết cho các khu vực biên giới, nơi sự kết hợp giữa giao tiếp và công nghệ sẽ dần hình thành một lực lượng thương mại linh hoạt hơn, thích ứng tốt hơn và có khả năng hội nhập sâu hơn.

3.2. *Mức độ phát triển ICC tại khu vực cửa khẩu Lào Cai (Việt Nam) và Hà Khẩu (Trung Quốc)*

Trước hết, việc đánh giá năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) là một bước đi cần thiết trong các hoạt động giao lưu, hợp tác và phát triển trong môi trường đa văn hóa, đặc biệt trong bối cảnh toàn cầu hóa và hoạt động TMXBG. Dựa trên mô hình của Deardorff (2006), ICC được xem xét thông qua ba thành tố chính là thái độ, tri thức và kỹ năng; việc đánh giá đồng thời cả ba yếu tố này giúp nhận diện rõ điểm mạnh và hạn chế của từng cá nhân hoặc nhóm, từ đó định hướng các chương trình đào tạo phù hợp và hiệu quả.

Bảng 1. Đánh giá tổng quan các thành phần của năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) (N = 300)

Thành phần ICC	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn (SD)
Tri thức	3.05	0.82
Kỹ năng	2.95	0.88
Thái độ	3.20	0.76
ICC tổng thể	3.07	0.82

Nguồn: Tác giả tổng hợp trên cơ sở dữ liệu khảo sát

Kết quả khảo sát 300 tiểu thương và cán bộ quản lý tại khu vực cửa khẩu Lào Cai - Hà Khẩu cho thấy mức độ phát triển ICC hiện tại chỉ ở mức trung bình, với điểm trung bình tổng thể đạt 3.07/5. Trong đó, “thái độ” là thành phần có điểm trung bình cao nhất (3.20), tiếp đến là “tri thức” (3.05), và thấp nhất là “kỹ năng” (2.95). Cách phân bố này phản ánh một thực tế khá quen thuộc ở các khu vực biên giới: các chủ thể nghiên cứu nhìn chung có thiện chí và thái độ tích cực với sự khác biệt văn hóa, nhưng lại thiếu chiều sâu về tri thức và chưa thành thạo trong thực hành giao tiếp - nói cách khác, họ có mong muốn hiểu, nhưng chưa thực sự biết cách hiểu và cách ứng xử cho phù hợp.

Điểm số cao ở thành phần thái độ cho thấy một nền tảng tương đối thuận lợi, bởi sự cởi mở và tôn trọng khác biệt luôn là điều kiện cần để phát triển ICC. Tuy nhiên, khi thiếu kiến thức về chuẩn mực văn hóa, hệ giá trị hay các tín hiệu phi ngôn ngữ cụ thể, thái độ tích cực này khó chuyển hóa thành hành vi giao tiếp hiệu quả. Đáng chú ý, kỹ năng là thành phần yếu nhất, cho thấy khả năng vận dụng ICC trong các tình huống thực tế như đàm phán giá, xử lý khiếu nại hay giao tiếp phi ngôn ngữ vẫn còn nhiều hạn chế; Độ lệch chuẩn cao ở thành tố này cũng phản ánh sự chênh lệch khá lớn giữa các cá nhân, khi một số ít có khả năng tốt

trong khi phần đông vẫn còn lúng túng trước các tình huống cụ thể. Từ kết quả này có thể rút ra hai vấn đề cốt lõi: *thứ nhất*, cần tăng cường tri thức văn hóa một cách có hệ thống; và *thứ hai*, cần thiết kế các hoạt động đào tạo mang tính thực hành cao, hướng tới phát triển kỹ năng giao tiếp phù hợp với từng giai đoạn phát triển ICC, đặc biệt trong môi trường số đa nền tảng.

Thứ hai, vận dụng mô hình phát triển nhạy cảm liên văn hóa (DMIS)

Mô hình DMIS của Bennett (1993) mô tả sự phát triển của năng lực giao tiếp liên văn hóa qua sáu giai đoạn: Phủ nhận, Phòng thủ, Giảm thiểu, Chấp nhận, Thích ứng và Hội nhập. Mỗi giai đoạn phản ánh một mức độ nhận thức và thái độ khác nhau đối với sự khác biệt văn hóa, từ chỗ gần như không nhìn thấy sự khác biệt cho đến khả năng thích ứng và hòa nhập sâu sắc trong môi trường đa văn hóa. Vì vậy, DMIS không chỉ là một khung lý thuyết mang tính khái quát, mà còn là một công cụ hữu ích để xác định vị trí của người học đang ở đâu trên hành trình phát triển, từ đó định hướng các giải pháp nâng cao năng lực phù hợp.

Bảng 2. Phân bố người tham gia khảo sát theo các giai đoạn phát triển năng lực giao tiếp liên văn hóa (dựa trên mô hình DMIS)

Giai đoạn (DMIS)	Tỷ lệ người tham gia (%)
Phủ nhận	12%
Phòng vệ	18%
Giảm thiểu	30%
Chấp nhận	25%
Thích nghi	10%
Hội nhập	5%

Nguồn: Tác giả tổng hợp trên cơ sở dữ liệu khảo sát

Kết quả khảo sát cho thấy 30% số người tham gia khảo sát đang ở giai đoạn “Giảm thiểu”, tức đã nhận thức được sự khác biệt văn hóa nhưng vẫn có xu hướng xem nhẹ và chưa hiểu sâu các hệ giá trị của đối tác. Bên cạnh đó, 12% ở giai đoạn “Phủ nhận” và 18% ở giai đoạn “Phòng vệ”, phản ánh một bộ phận vẫn còn né tránh hoặc giữ khoảng cách với sự khác biệt văn hóa. Ở chiều ngược lại, 25% đạt mức “Chấp nhận”, trong khi “Thích nghi” và “Hội nhập” chỉ chiếm lần lượt 10% và 5%. Nhìn chung, chỉ khoảng 15% số người tham gia đạt trình độ ICC cao, trong khi đa số vẫn dừng ở các mức trung gian. Kết quả này cho thấy dư địa phát triển còn lớn và đặt ra yêu cầu xây dựng các chương trình đào tạo ICC theo lộ trình phù hợp với từng giai đoạn phát triển, trên cơ sở kết hợp chặt chẽ giữa lý thuyết và thực hành. Theo đó, mô hình DMIS không chỉ là công cụ đánh giá mà còn là cơ sở để định hướng thiết kế chương trình đào tạo hiệu quả.

Thứ ba, vận dụng mô hình kim tự tháp của Deardorff

Mô hình kim tự tháp của Deardorff (2006) nhìn nhận năng lực giao tiếp liên văn hóa như một quá trình phát triển gồm nhiều tầng gắn kết với nhau, trong đó các yếu tố không tồn tại riêng lẻ mà liên tục tác động qua lại, tạo thành một cấu trúc đi từ nền tảng đến kết quả. Ở tầng đáy là thái độ, bao gồm sự tôn trọng, cởi mở, đồng cảm và khả năng chấp nhận những yếu tố khác nhau; đây là điều kiện ban đầu để một cá nhân có thể bước vào quá trình học hỏi

liên văn hóa. Kết quả khảo sát cho thấy thành tố này đạt điểm cao nhất (3.20/5), phản ánh một mức độ sẵn sàng nhất định trong việc tiếp nhận sự khác biệt. Tiếp đó là tăng tri thức và kỹ năng, nơi người học cần hiểu cả văn hóa của mình và của đối tác, đồng thời rèn luyện khả năng quan sát, diễn giải và điều chỉnh hành vi cho phù hợp. Tuy nhiên, điểm số ở hai thành phần này thấp hơn (3.05 và 2.95), cho thấy vẫn tồn tại một khoảng cách đáng kể giữa thiện chí và năng lực thực hành và chính khoảng cách này khiến phần lớn người học khó tiến lên các tầng cao hơn của kim tự tháp.

Hình 1: Mô hình tích hợp năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) và chuyển đổi số



Nguồn: Tác giả tổng hợp

Ở đỉnh của mô hình là kết quả hành vi, thể hiện qua khả năng giao tiếp linh hoạt và thích ứng hiệu quả trong môi trường đa văn hóa - cũng là mục tiêu cuối cùng của quá trình phát triển đào tạo ICC. Tuy nhiên, thái độ tích cực chỉ có thể chuyển hóa thành hành vi hiệu quả khi được hỗ trợ bởi tri thức và kỹ năng phù hợp. Trong bối cảnh Lào Cai - Hà Khẩu, nhiều thương nhân sẵn sàng hợp tác nhưng còn hạn chế trong việc xử lý phản hồi khách hàng, xây dựng nội dung số phù hợp với đối tác hay diễn giải các tín hiệu giao tiếp phi ngôn ngữ, dẫn đến hiệu quả đàm phán chưa cao. Vì vậy, mô hình kim tự tháp không chỉ có giá trị lý thuyết mà còn là cơ sở hữu ích để thiết kế chương trình đào tạo theo hướng phát triển đồng bộ thái độ, tri thức, kỹ năng cho đến hành vi.

Khả năng ứng dụng chuyển đổi số trong thương mại biên giới tại Lào Cai (Việt Nam) và Hà Khẩu (Trung Quốc)

Trong kỷ nguyên số, chuyển đổi số không còn là một lựa chọn, mà đã trở thành điều kiện thiết yếu để nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả của TMXBG. Điều này thể

hiện khá rõ tại khu vực Lào Cai - Hà Khẩu, nơi hoạt động giao thương Việt - Trung diễn ra sôi động nhưng cũng bộc lộ những khoảng cách đáng kể về mức độ ứng dụng công nghệ giữa hai phía.

Bảng 3. Thống kê về mức độ ứng dụng chuyển đổi số trong thương mại biên giới (N = 300)

Kỹ năng chuyển đổi số	Việt Nam (%)	Trung Quốc (%)
Sử dụng nền tảng thương mại điện tử	70	100
Viết mô tả sản phẩm song ngữ	20	70
Livestream bán hàng	80	100
Phản hồi nhanh qua chat đa nền tảng	25	85
Thanh toán số (QR/ví điện tử)	80	100

Nguồn: Tác giả tổng hợp trên cơ sở dữ liệu khảo sát

Kết quả khảo sát cho thấy vẫn tồn tại khoảng cách đáng kể giữa thương nhân Việt Nam và Trung Quốc trong quá trình chuyển đổi số. Tỷ lệ sử dụng các nền tảng thương mại điện tử của thương nhân Việt Nam đạt 70%, trong khi phía Trung Quốc đạt 100%, phản ánh sự khác biệt về mức độ phát triển của hệ sinh thái số. Khả năng viết mô tả sản phẩm song ngữ cũng có sự chênh lệch lớn, với 20% ở Việt Nam và 70% ở Trung Quốc, cho thấy hạn chế không chỉ về ngôn ngữ mà còn về năng lực bản địa hóa nội dung. Khoảng cách này tiếp tục thể hiện ở các kỹ năng tương tác và vận hành. Livestream bán hàng đã phổ biến ở cả hai bên (80% ở Việt Nam và 100% ở Trung Quốc), nhưng thương nhân Trung Quốc có ưu thế hơn về chất lượng tương tác và khả năng lồng ghép yếu tố văn hóa. Đặc biệt, chỉ 25% thương nhân Việt Nam phản hồi khách hàng hiệu quả qua các nền tảng nhắn tin trực tuyến, trong khi tỷ lệ này ở Trung Quốc đạt 85%. Trong thanh toán số, cả hai bên đều đạt tỷ lệ cao (80% ở Việt Nam và 100% ở Trung Quốc), song Trung Quốc đã hình thành hệ sinh thái thanh toán không tiền mặt đồng bộ hơn. Những kết quả này cho thấy chuyển đổi số không chỉ phụ thuộc vào công nghệ mà còn gắn với kỹ năng, thói quen và mức độ sẵn sàng của người tham gia thị trường.

Sự tích hợp giữa ICC và chuyển đổi số tại khu vực cửa khẩu

Việc đặt năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) và chuyển đổi số trong cùng một khung phân tích cho thấy cả hai đều có tác động đáng kể đến hiệu quả thương mại biên giới. Kết quả mô hình hồi quy tuyến tính chỉ ra rằng ICC và kỹ năng số cùng giải thích khoảng 44% sự biến thiên của hiệu quả thương mại; trong đó, kỹ năng chuyển đổi số có ảnh hưởng mạnh hơn ($\beta = 0,34$), còn ICC cũng giữ vai trò quan trọng ($\beta = 0,28$) trong việc xây dựng niềm tin, giảm khác biệt văn hóa và duy trì quan hệ hợp tác lâu dài. Đáng chú ý, các biến kiểm soát như tuổi và giới tính không có ý nghĩa thống kê, cho thấy hiệu quả thương mại chủ yếu phụ

thuộc vào những năng lực và kỹ năng có thể được đào tạo. Kết quả này củng cố giả thuyết nghiên cứu rằng chỉ khi ICC và chuyển đổi số được tích hợp hiệu quả, năng lực cạnh tranh trong thương mại biên giới mới có thể được nâng cao bền vững trong bối cảnh kinh tế số.

Đánh giá thực trạng tích hợp giáo dục năng lực giao tiếp liên văn hóa với chuyển đổi số tại khu vực cửa khẩu Lào Cai (Việt Nam) và Hà Khẩu (Trung Quốc)

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong bối cảnh thương mại biên giới ngày càng số hóa, năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) giữ vai trò nền tảng trong việc xây dựng niềm tin và nâng cao hiệu quả tương tác. Việc hiểu và vận dụng các yếu tố văn hóa trong ngôn ngữ, hình ảnh và nội dung số giúp thương nhân thiết kế thông điệp phù hợp với đối tác, qua đó giảm thiểu rủi ro hiểu lầm và nâng cao hiệu quả giao tiếp. Đồng thời, chuyển đổi số tạo động lực quan trọng cho hoạt động thương mại thông qua việc ứng dụng các nền tảng thương mại điện tử, thanh toán số và công nghệ trong quản lý giao dịch, logistics, góp phần mở rộng thị trường và nâng cao hiệu quả vận hành.

Đáng chú ý, khi ICC và chuyển đổi số được kết hợp, hiệu quả mang lại không chỉ là ở mức độ bổ trợ lẫn nhau mà còn tạo ra hiệu ứng cộng hưởng. Kết quả hồi quy và phân tích thực tiễn cho thấy những thương nhân vừa thành thạo công nghệ, vừa có năng lực giao tiếp liên văn hóa tốt có khả năng điều chỉnh nội dung và phương thức tương tác phù hợp với bối cảnh văn hóa của đối tác, từ đó nâng cao hiệu quả giao dịch và duy trì quan hệ hợp tác lâu dài. Ngược lại, sự thiếu hụt một trong hai năng lực đều có thể trở thành rào cản lớn, làm giảm khả năng cạnh tranh trong TMXBG.

3.3. Khuyến nghị chính sách

Từ những kết quả nghiên cứu trên, việc xây dựng các chương trình đào tạo tích hợp giữa ICC và chuyển đổi số trở thành một yêu cầu mang tính cấp thiết. Trước hết, cần thiết kế một chương trình đào tạo mang tính mô-đun, trong đó các hoạt động mô phỏng thực tế được đưa vào ngay sau mỗi nội dung lý thuyết, giúp người học có thể “thử” ngay trong môi trường gần với thực tế. Các bài tập nên bao gồm viết mô tả sản phẩm song ngữ với ngôn ngữ và biểu đạt phù hợp văn hóa; xử lý các tình huống phức tạp qua chat như khiếu nại hay đàm phán; và đặc biệt là thực hành livestream thương mại với yêu cầu tích hợp cả yếu tố công nghệ lẫn tương tác văn hóa. Cấu trúc chương trình cần dựa trên hai nền tảng lý thuyết: mô hình DMIS để xác định cấp độ phát triển ICC của người học, và mô hình kim tự tháp của Deardorff để đảm bảo sự liên kết giữa thái độ, tri thức, kỹ năng và hành vi giao tiếp trong môi trường số.

Bên cạnh công tác đào tạo, việc xây dựng một trung tâm hỗ trợ tích hợp chuyển đổi số và giao tiếp liên văn hóa cũng là một hướng đi cần thiết. Trung tâm này có thể đóng vai trò cầu nối giữa cơ sở đào tạo, doanh nghiệp và chính quyền địa phương, đồng thời cung cấp các dịch vụ hỗ trợ dài hạn như tư vấn nội dung số, đào tạo kỹ năng và cập nhật xu hướng thị trường. Ở cấp độ rộng hơn, hợp tác song phương giữa Việt Nam và Trung Quốc cần được thúc đẩy nhằm chuẩn hóa các tiêu chí về kỹ năng số và năng lực giao tiếp liên văn hóa trong thương mại biên giới. Việc xây dựng các bộ tiêu chuẩn chung, tổ chức các khóa đào tạo liên kết và tiến hành đánh giá năng lực định kỳ sẽ góp phần tạo ra một nền tảng hợp tác bền vững.

Cuối cùng, vai trò của chính quyền địa phương là không thể thiếu. Các cơ quan quản lý cần chủ động đầu tư vào hạ tầng số, đồng thời triển khai các chương trình hỗ trợ đào tạo kỹ

năng số và kỹ năng văn hóa cho thương nhân biên giới. Việc khuyến khích các sáng kiến khởi nghiệp trong lĩnh vực nội dung số, đặc biệt là những giải pháp phù hợp với đặc thù văn hóa khu vực, cũng sẽ góp phần mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng của các chương trình đào tạo tích hợp.

4. Kết luận

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và chuyển đổi số, năng lực giao tiếp liên văn hóa (ICC) và kỹ năng chuyển đổi số đã trở thành hai yếu tố bổ trợ lẫn nhau, quyết định hiệu quả của TMXBG. Vì vậy, việc xây dựng mô hình giáo dục tích hợp hai năng lực này không chỉ có ý nghĩa về mặt học thuật mà còn đáp ứng yêu cầu thực tiễn trong đào tạo nguồn nhân lực cho nền kinh tế số. Kết quả nghiên cứu cho thấy năng lực ICC của thương nhân tại khu vực Lào Cai - Hà Khẩu mới đạt mức trung bình, đặc biệt còn hạn chế ở kỹ năng thực hành; đồng thời tồn tại sự khác biệt đáng kể về mức độ ứng dụng chuyển đổi số giữa Việt Nam và Trung Quốc. Đáng chú ý, sự kết hợp giữa năng lực ICC và kỹ năng số có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả thương mại, giải thích 44% sự biến thiên của kết quả giao dịch. Những phát hiện này khẳng định tính cần thiết của mô hình giáo dục tích hợp và cung cấp cơ sở cho việc xây dựng chương trình đào tạo cũng như hoạch định chính sách phát triển nguồn nhân lực khu vực biên giới.

Tuy nhiên, nghiên cứu mới chỉ được thực hiện tại khu vực Lào Cai - Hà Khẩu và sử dụng dữ liệu tự báo cáo, nên cần được kiểm chứng ở các cửa khẩu khác và bằng các nghiên cứu theo chiều dọc để đánh giá tác động lâu dài của chương trình đào tạo. Đồng thời, việc phát triển các công cụ đo lường phù hợp với bối cảnh văn hóa - xã hội khu vực biên giới sẽ là hướng nghiên cứu cần tiếp tục triển khai nhằm nâng cao hiệu quả giáo dục và thúc đẩy TMXBG bền vững trong kỷ nguyên số.

Tài liệu tham khảo

Bennett, M. J. (1993). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.). *Education for the intercultural experience* (2nd ed., pp. 21-71). Intercultural Press.

Chaisrakeo, S., & Speece, M. (2004). Culture, intercultural communication competence, and sales negotiation: A qualitative research approach. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 19(4), 267-282. <https://doi.org/10.1108/08858620410516745>

Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education*. 10(3), 241-266. <https://doi.org/10.1177/1028315306287002>

Dong, X., & McIntyre, S. H. (2014). The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies. *Quantitative Finance*. 14(11), 1895-1896. <https://doi.org/10.1080/14697688.2014.946440>

Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). Embracing digital technology: A new strategic imperative. *MIT Sloan Management Review*. 55(2), 1-12.

Hammer, M. R., Bennett, M. J., & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations*. 27(4), 421-443. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(03\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(03)00032-4)

Holmes, P., & O'Neill, G. (2012). Developing and evaluating intercultural competence: Ethnographies of intercultural encounters. *International Journal of Intercultural Relations*. 36(5), 707-718. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2012.04.010>

Johnson, J. P., Lenartowicz, T., & Apud, S. (2006). Cross-cultural competence in international business: Toward a definition and a model. *Journal of International Business Studies*. 37(4), 525-543. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8400205>

Portalla, T., & Chen, G.-M. (2010). The development and validation of the Intercultural Effectiveness Scale. *Intercultural Communication Studies*. 19(3), 21-37. https://digitalcommons.uri.edu/com_facpubs/17/

Tian, F. (2023). Methods to cultivate students' intercultural perception in the course of Taishan Cultural Communication with the World. *Creative Education*. 14(3), 530-535. <https://doi.org/10.4236/ce.2023.143037>

Vaishnav, P. (2024). The role of intercultural competence in effective cross-border collaboration among higher education institutions. In M. Kayyali (Ed.). *International academic transformations and cross-border collaborations*. (pp. 195-218). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/979-8-3373-0508-0.ch009>