

# 始于人性，基于文化

## 跨文化沟通与管理技巧

### 【课程背景】

随着中国的经济实力越来越强，中国经济的开放也正在从引进来向走出去发展。目前，越来越多的企业，开始走上实施国际化的发展道路，尤其是随着华为站上通信领域全球第一的位置，中国高科技含量的产品也得到了更多的国际认同。对于致力于走出去的企业来说，面临和需要解决的问题也同样存在，其中之一就是跨文化的沟通与管理。企业管理，始于人性，基于文化，不同的文化背景和环境，所需要的管理技巧也要有所不同，因此，对于致力于国际化的企业来说，跨文化的沟通与管理，将是必修课之一。

### 【课程收益】

- 1、深刻理解文化的概念及其影响
- 2、深刻理解沟通的概念与原则
- 3、掌握文化分析的方法与工具
- 4、理解跨文化沟通与管理的差异性
- 5、提高跨文化沟通与管理的能力

### 【授课时长】 一天

### 【授课对象】 国际市场营销与业务管理的管理人员与骨干

### 【课程特色】 理论与实践相结合；讲解与研讨相结合；可操作性、可借鉴性强

### 【课程大纲】

#### 一、文化的概念与内涵

- 1、什么是文化？
  - 文化的概念与表现
  - 文化的特点与影响
  - 文化的形成与四个层面
  - 文化的价值
- 2、文化现象与文化差异
  - 案例：孔融让梨遭遇美国教育
  - 个人主义与集体主义
  - 不同国家的文化指数与表现

#### 二、沟通的概念与内涵

- 1、什么是沟通？
  - 沟通的定义
  - 沟通的过程模型
  - 沟通的组成要素与分类
- 2、沟通的过程与技巧
  - 1、信息编码与信息分类

- 信息编码策略：怎么说？
- 积极倾听：怎么听？
- 2、沟通的非语言信息
  - 赫拉别恩法则
  - 沟通氛围与沟通方式

### 3、案例：不同文化背景下的沟通与苦恼

## 三、文化差异与跨文化沟通

### 1、影响沟通的个人因素

### 2、跨文化沟通与个人素养

- 权力的距离与文化差异
- 情绪的ABC理论与情绪管理
- 同理心与文化包容

### 3、文化差异与人际交往

- 普遍主义与特殊主义
  - 案例：开车误撞行人
  - 案例：秘密会议
- 文化差异与特点

### 4、研讨：文化差异与管理研讨

## 四、跨文化管理理论与实践

### 1、六大价值取向理论

- 人性假设与管理导向
  - 案例：华为的人力资源管理导向
- 人与自然的关系取向
  - 案例：文化差异与绩效管理应用
- 人际关系
- 活动取向
- 空间与实践概念

### 2、霍夫斯泰德的文化维度理论

- 个人主义与集体主义
- 权力距离与管理应用
- 不确定性规避与管理应用
- 阳性主义与阴性主义与管理应用
- 长期导向与短期导向与管理应用

### 3、川普涅尔的文化架构理论

- 普遍主义与特殊主义的管理应用
- 中性化与情绪化的管理应用
- 关系类型与人际交往原则
- 成就导向与等级导向的管理应用
  - 案例：应该提拔谁？

### 4、蔡安迪斯的个人主义-集体主义理论

## 五、回顾与总结：人性、文化与企业管理