

跨文化的沟通技巧

概述

差异是生命的调味料。然而不同的文化也会造成许多的沟通障碍和误会。没有人会希望因为跨文化沟通的错误而危害公司的运作，然而这些状况依旧不断地重现。当我们理解及掌握不同文化的背景后，就容易在不同的文化中游走了！

在现在的商业环境中，团队的定义已经不再是限制在当地的办公室里，团队的范围已经扩充到全世界的范围，也就是说在工作的時候会同时间和不同国家的同事共同合作。跨文化的沟通已经无法涵盖现实的情况，应该说现在需要的是一种国际化的沟通方式，同时与不同文化的人一起沟通。

本课程是针对需要与国际同事，大量使用电子邮件协作完成工作的人员所设计。课程的架构是：

- 文化的差异对于沟通的影响
- 成功的跨文化沟通所需要的特质
- 有效邮件沟通的策略
- 如何写故事，请求支持
- 如何写报告，情况分析
- 如何做反馈，澄清现状
- 特殊状况的沟通方法

每个学员都被要求带自己沟通失败的案例（邮件）到课堂中，利用学习的技巧来分析，如何进行改善。

课程收益

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 了解文化对于人类及沟通的影响
- 掌握跨文化沟通所需要的特质及能力
- 做好沟通前的计划，进行有效的沟通
- 熟悉写好故事的架构，清楚表达所需要他人的支持
- 了解报告的结构，能够与同事清楚沟通现状
- 学习如何把项目的进行状况做清楚的反馈，让同事了解进度
- 掌握不同的特殊沟通状况，进行有效的沟通及处理

《跨文化的沟通技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 	15分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 建立主动跨文化沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解文化对于人类及沟通的影响 • 是什么让文化那么特别 • 了解文化的层次 • 管理预先存在的文化认知 • 文化的鸡和蛋 • 有效沟通的最大化 • 活动：目前沟通碰到的挑战 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 案例撰写 • 小组讨论
第二单元 沟通的重要特质	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握跨文化沟通所需要的特质及能力 • 尊重是基础 • 发展正向氛围 • 调整你的风格 • 语境、认知、事实 • 活动：分辨事实与意见 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论
第三单元 有效邮件沟通的策略	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：做好沟通前的计划及策略，进行有效的沟通 • 邮件沟通的常见错误 • 邮件沟通的策略 • 邮件沟通的提示 • 逻辑思考的架构：演绎、归纳、MECE • 活动：组织邮件的架构 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 案例撰写 • 小组讨论
第四单元 如何写故事	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：熟悉写好故事的架构，清楚表达所需要他人的支持 • 写故事的目的 • 写故事的结构 • 总结及跟进 • 活动：一分钟写情书或撰写真实案例 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 案例撰写 • 小组讨论

第五单元 如何写报告	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解报告的结构，能够与同事清楚沟通现状 • 写报告的目的 • 写报告的结构 • 总结及跟进 • 活动：撰写真实案例 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 案例撰写 • 小组讨论
第六单元 如何做反馈	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：学习如何把项目的进行状况做清楚的反馈，让同事了解进度 • 为什么反馈那么重要 • 反馈的结构 • 好消息和坏消息的反馈 • 活动：撰写真实案例 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 案例撰写 • 小组讨论
第七单元 特殊状况的沟通方法	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握不同的特殊沟通状况，进行有效的沟通及处理 • 不合理的请求 • 如何道歉 • 如何让对方保持开放态度 • 处理不公平的批评 • 活动：撰写真实案例 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 案例撰写 • 小组讨论
	总课时长度	6小时 30分	

休息时间：上下午各一场 15 分钟休息
中饭休息时间：1 个小时