

跨文化沟通与融合

【课程对象】

海外机构部门主管、海外机构骨干员工

【课程收益】

- 了解文化的现象与内涵以及目标国家的文化特征
- 了解跨文化沟通的障碍与问题所在；
- 提升跨文化沟通能力并掌握跨文化交流的基本方法；
- 学习和借鉴国际化标杆企业优秀实践。

【授课方式】

讲授、小组讨论、案例分析、跨文化沟通场景演练、课堂答疑

【课程简介】

企业在海外市场拓展和运营过程中面临陌生的环境和文化，必然感受到来自不同文化的冲击和跨文化沟通的障碍，这就需要对不同的文化有所了解，并真正尝试进行跨文化的交流。在职场和商场上进行跨文化的沟通和管理需要的是对文化的深刻理解和真心感受，当然也不能缺少沟通的技巧和方法。

本课程对文化的内涵和外延进行了诠释，对于跨文化的沟通障碍进行了分析并介绍了文化智商的提升方向以及跨文化沟通一些典型的沟通模型和方法，其中也收集整理了一些中国企业国际化标杆企业的优秀实践，希望对致力于企业国际化的专业人士和企业有所帮助。

【课程大纲】

第一章 文化的内涵与族群差异

1、从文化现象探究文化内涵

❖ 从图片看现象

(通过展示目标国家的当地某个文化场景的图片，和学员互动了解文化现象)

❖ 从场景看习俗

(通过目标国家可能面临的系列场景问题，了解当地的文化习俗)

❖ 文化的洋葱模型

(从外在表象到核心价值观)

2、从价值维度发现文化差异

❖ 权利距离

场景互动：对来自不同权力距离文化国家的下属布置任务应该注意什么？

案例分享：懦弱的主管

❖ 个体与集体主义

场景互动：你会放弃家庭纪念日参加公司部门聚会吗？

互动问答：在个体主义文化地区与本地客户和同事相处应该注意什么？

❖ 男性与女性主义

场景互动：你怎么看待工作与生活的关系？

❖ 不确定性回避

案例分享：什么是正常表现？

❖ 长期与短期导向

场景互动：如何激励不同导向的本地员工？

❖ 放纵与约束

互动问答：放纵的利与弊

3、世界十大地理文化族群及典型国家文化特征与禁忌

❖ 盎格鲁-萨克逊

❖ 阿拉伯

❖ 亚洲儒家

❖ 东欧

❖ 日耳曼欧洲

❖ 拉丁美洲

❖ 拉丁欧洲

❖ 北欧

❖ 南亚

❖ 下撒哈拉

4、中西方文化的典型差异

❖ 隔阂来自相互不理解

场景互动：西方人对于中国人最不能理解的是什么？

❖ 一个西方人眼中的中西方文化隔阂

第二章 跨文化沟通与融合实践

1、跨文化沟通的多种障碍

❖ 语言的障碍

小游戏：你能听懂我的家乡话吗？

❖ 口头语言沟通的语境差异

➤ 高语境与低语境的差异

情景互动：为什么本地员工听不懂中方主管的大会发言

➤ 直接与委婉

情景互动：沉默代表什么 yes or no?

➤ 对话与数据

情景互动：你看产品说明书吗？

❖ 语音语调、目光接触和空间距离

情景互动：阿拉伯人和德国人长久地注视分别代表什么？

❖ 手势、触摸和身体导向

案例分享：为什么她们觉得我们在冷落别人

猜一猜：这些手势代表什么？

❖ 思维定势—刻板印象形成的偏见

概念引入：什么是认知屏幕

❖ 民族优越感—种族主义变现引发的冲突

案例：央视春晚在非洲引发的不满！

❖ 焦虑情绪

案例：中国员工在海外因语言焦虑不敢发言

2、跨文化沟通能力

❖ 文化智商就是跨文化沟通能力

❖ 文化敏感度

(文化差异觉察力、文化逻辑共情力、自我文化反思力)

❖ 适应性沟通策略

(沟通风格切换、冲突管理模组、关系构建策略)

❖ 文化智商核心要点的协同

❖ 文化智商的进阶能力—文化桥接与文化杠杆

案例分享 1：用中文演唱当地民歌

案例分享 2：中德工程师差异互补的价值创造

❖ 落地检查清单

(敏感度自测、策略检验、反馈机制)

3、跨文化沟通实践

❖ 文化冲击曲线与四个阶段的特点

❖ 跨文化四个阶段的应对心法

❖ 约哈里沟通模型—相互了解来自彼此的开放交流

案例分享：华为跨文化沟通实践

❖ 认知屏幕沟通模型—误解来自固有的文化认知屏幕

案例分享：尴尬的外商来访主宾

❖ 沟通探戈与关键按钮

案例分享：无语的内部项目会议

情景练习：讨论模式该如何变革？

4、跨文化管理与融合

❖ 跨文化管理的挑战与冲突

❖ 管理者的文化优越感

案例分享：中外职场人士眼中的彼此

❖ 公司文化与本地文化的冲突

案例分享：我该回家后再学习吗？

❖ 本地员工离职的三大原因

❖ 本地化管理成功的关键

❖ 如何建立良好的本地文化氛围

案例分享：制止祈祷的工厂和海尔的员工祈祷室

❖ 本地团队多元文化的融合方式

❖ 本地化战略