

# 跨文化沟通技巧与实战指导

## 课题大纲

### 01

#### 课程背景及简介

本课程属于通识课程，适合对跨文化传播感兴趣的同学。

**联合国胜任力：尊重多样性，建立互信**

跨文化沟通指国际间不同文化背景的人发生的沟通行为，随着国际化进程的加快，跨文化沟通日益频繁的同时也出现了一些问题。如何消除跨文化沟通中的障碍？如何正确对待文化差异？如何提升跨文化沟通能力？怎样使不同文化相融合，促进沟通双方的理解与协作，减少由于文化冲突所带来的关系的失谐？

本课程基于这样的背景而展开，旨在通过理论学习和案例分析，让学生理解跨文化沟通的原理，掌握跨文化沟通的技巧，进而提升自己的跨文化沟通能力，在面对跨文化沟通的场景时能游刃有余。

### 02

#### 学习目标

1. 理解跨文化沟通的相关理论，如文化五维度理论，综合性三维度理论等并会使用相关理论分析跨文化沟通的案例。
2. 学习跨文化沟通的技巧，了解对方文化与自己所在文化存在的各方面差异，并学会针对不同的情况作出相应的处理，在沟通结束后总结经验和沟通规律，提升自己的跨文化沟通实战能力。

### 03

#### 导师信息

许教授

中国人民大学新闻学院副教授。国内最早进行新媒体与媒体融合研究的专家之一，其博士论文《互动·整合·融合：媒介融合时代新闻传播的变革》2009 年获得全国优秀博士论文提名奖，并主持多项国家及省部级课题。曾在日本、美国作为访问学者研修、在欧洲任孔子学院中方院长 6 年，有跨越欧美亚多国的丰富跨文化传播研究经验和实战经验。

### 04

#### 课程设置

##### 模块 1：跨文化沟通的概念及相关理论（上）

学习目标：

1. 掌握跨文化沟通概念的内涵及外延，理解跨文化沟通特点及难点。
2. 理解跨文化沟通障碍的主要原因和表现，文化差异对跨文化沟通影响方式，以及跨文化沟通原则。
3. 掌握跨文化沟通的重要理论——文化五维度理论，并结合跨文化沟通的实例，理解此理论的应用情况，并学会用此理论分析跨文化沟通案例。

##### 模块 2：跨文化沟通的概念及相关理论（下）

学习目标：

1. 掌握跨文化沟通的重要理论——综合性三维度理论，通过情感、认知和行为三维度理解跨文化沟通，并学会用此理论分析跨文化沟通案例。
2. 掌握跨文化沟通的重要理论——共情理论，理解共情理论的内容并学会用此理论分析跨文化沟通案例。
3. 掌握跨文化沟通的重要理论——情境文明理论，理解文明与社会情境的关系，并学会用此理论来分析跨文化沟通案例。

##### 模块 3：理解经济全球化与跨文化沟通的背景

学习目标：

1. 掌握当前跨文化沟通的主要类别：商务、教育、科技、人际等。
2. 了解当前主要的文化圈及其特征——以萨帕的地域文化为划分依据：日尔曼文化、拉丁文化、斯拉夫文化、西亚文化、印度文化、东亚文化、内陆文化、非洲文化、马来文化、澳大利亚文化和北极文化等 11 种。重点是日尔曼文化、斯拉夫文化和东亚文化。

##### 模块 4：掌握跨文化沟通的策略

学习目标：

1. 理解跨文化沟通不仅可能发生在国际之间，也可能在同一国内，因为地域不同、种族不同等因素导致文化差异而发生在不同的文化群体之间。
  2. 掌握跨文化沟通的策略，包括：合理预期，识别文化差异；发展共情，理解对方文化；求同存异，弱化文化冲突；取长补短，坚持开放心态等。
- 通过案例及模拟实战，学会在不同的场景中灵活运用这些策略。

##### 模块 5：案例分析和模拟实战场景

学习目标：

通过案例分析和模拟实战场景，掌握跨文化沟通的方法和技巧：

1. 关于如何礼貌。
2. 关于如何理解冲突与威胁。
3. 关于如何选择语言模式：指责型还是建设型。
4. 关于如何展开沟通的逻辑：开门见山还是迂回婉转。
5. 关于如何匹配对方的沟通方式：识别对方的首选模式。

- 6. 关于如何增强直接沟通与间接沟通的有效性。
- 7. 关于行为期待和违规后果。
- 8. 关于理解跨文化沟通中的盲区：如很多东西中文中常见但不能翻译。

05

延伸阅读

- 1. 《跨文化沟通》庄恩平译 (美) 娜恩
- 2. 《跨文化沟通 (第 3 版)》