



新世纪高等学校教材

工商管理核心课系列教材

成思危

编写指导委员会主任

王建民 主 编

李秀凤 副主编

跨文化沟通管理学

——打造学业和职业竞争比较优势

Management of
Cross-Cultural
Communications



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

014904396

G115

28

新世纪高等学校教材

工商管理核心课系列教材

献给中国新一代决策者、执行者和作业者

文化有差异，沟通无界限

跨文化沟通管理学

——打造学业和职业竞争比较优势

Management of Cross-Cultural Communications

主 编◎王建民

副主编◎李秀凤

参 编◎邵志东 付军政

张 丹 徐 平



G115
28



北京师范大学出版集团

BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP

北京师范大学出版社



北航

C1691805

300300410

图书在版编目 (CIP) 数据

跨文化沟通管理学 / 王建民主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2013.7

(新世纪高等学校教材. 工商管理核心课系列教材)

ISBN 978-7-303-16634-3

I. ①跨… II. ①王… III. ①文化交流—高等学校—教材
IV. ①.G115

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第 126997 号

营销中心电话 010-58802181 58805532
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com>
电子信箱 gaojiao@bnupg.com

KUA WEN HUA GOU TONG GUAN LI XUE

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印刷: 北京中印联印务有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 170 mm × 230 mm

印张: 17

字数: 300千字

版次: 2013 年 7 月第 1 版

印次: 2013 年 7 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

策划编辑: 戴 铁

责任编辑: 戴 铁

美术编辑: 王齐云

装帧设计: 王齐云

责任校对: 李 菡

责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010—58800825

新世纪高等学校教材 工商管理核心课系列教材

编写指导委员会

主 任 成思危

副主任 席酉民 吴世农 李廉水

委 员 (以姓氏笔画为序)

王方华 上海交通大学安泰经济与管理学院原院长 教授 博导

王重鸣 浙江大学管理学院原常务副院长 教授 博导

尤建新 同济大学经济与管理学院原院长 教授 博导

吴世农 厦门大学副校长 教授 博导

李国津 天津大学管理学院 MBA 教育中心副主任 教授 博导

李 垣 西安交通大学管理学院院长 教授 博导

李廉水 南京信息工程大学校长 教授 博导

张维迎 北京大学光华管理学院原院长 教授 博导

荆 新 中国人民大学商学院副院长 教授 博导

赵曙明 南京大学商学院原院长 教授 博导

唐任伍 北京师范大学政府管理研究院院长 教授 博导

席酉民 西安交通大学原副校长 教授 博导

徐康宁 东南大学经济管理学院院长 教授 博导

钱颖一 清华大学经济管理学院院长 教授 博导

赖德胜 北京师范大学经济与工商管理学院院长 教授 博导

新世纪高等学校教材 工商管理核心课系列教材

编写委员会

主 任 席酉民 赵曙明 王方华 尤建新

副主任 陈传明 徐 飞 苏 勇

委 员 (以姓氏笔画为序)

王方华 王建民 王家贵 尤建新

井 森 李宝元 苏 勇 陈传明

陈俊芳 陈荣秋 赵曙明 赵喜仓

唐宁玉 高汝熹 席酉民 陶鹏德

曾赛星 程德俊

总序

随着市场经济的发展,企业经营日趋复杂,市场竞争不断加剧,迫使企业不断提升其管理科学化和现代化的水平,为此也急需大量训练有素的经营管理人才,于是工商管理学科应运而生。美国宾夕法尼亚大学于1881年创办金融商业学院,设立商业管理学科。19世纪末20世纪初,先进的管理理论的产生,推动了工商管理学科的发展。工商管理是管理学门类中实践性最强、覆盖面最宽的一级学科,它面向经济中最主要最广泛的工商领域,密切结合企业管理实践,研究营利性组织经营活动规律以及企业管理的理论、方法和技术。作为经济科学、管理科学、人文科学、自然科学、工程技术相互结合和渗透的产物,工商管理学的发展,推动了经济、管理学科的发展。

20世纪50年代我国实行高度集中的计划经济模式,企业管理体现着计划经济的特征。随着经济体制改革的深入,特别是由计划经济向社会主义市场经济的转变,企业成了社会经济的主体。市场经济发展的需求极大地推动了我国的工商管理研究,使之在深度和广度上都有了很大进展,与国外学术界的交流也逐渐增多。在经济日益全球化、中国经济蓬勃发展的今天,及时把握国外工商管理研究的最新动态及其发展趋势,总结研究中国成功的工商管理实践,在更广泛领域传播工商管理知识将对我国工商管理水平的提升有重要意义和作用。

我们知道,管理涉及哲学(智慧)、知识(科学)、艺术(技巧)和经验(实务)。其中知识又分为三类:与环境无关的普适知识(Context-free knowledge)、与环境有关的知识(Context-bounded knowledge)、特定环境下的知识(Context-specific knowledge)。科学概括了管理活动的一般规律,通过总结和提炼,将其中带有规律性的东西上升为知识,而这些知识通过学习可以掌握。但由于管理的大部分知识与环境 and 对象或管理情景(Management Context)有关,学习和应用时一定要关注与管理情景的适应性,不能简单拷贝和套用;艺术则体现了管理中的个性特点,也即面对同样的问题 and 环境,不同领导者和管理者可以作出不同反应,且这些反

应往往没有对错之分,只有适应与否,适应、协调则成功,反之则受挫或失败。艺术很难显性化,所以无法简单学习,常常需要感悟和体味;而实务、手艺需要操练才能习得,强调的是管理的实践性,管理者必须亲临实际才能体验到管理知识的运用技巧和感悟管理的真谛、享受管理知识和艺术融合的快乐;而管理智慧依赖于哲学和思想理念上的升华,即管理的哲学在思想、在凝练和聚合。因为,工商管理的教学与实践需要上述几个方面的有机融合,工商管理的知识大部分又与环境有关,即使是普适知识也要关注其应用环境,所以,结合本土环境的研究、学习、实践、感悟和提升,对于工商管理教与学就更为重要!

我国的工商管理研究从整体上落后于国际水平,这与我国的经济发展现状与研究起步晚有一定关系,因此要求此领域的学者们在学习和研究世界先进理论的同时,一定要关注中国本土环境,注重将理论运用于管理实践,更要注意对中国成功的管理实践进行归纳、总结和理论提升;与此同时,还应肩负起传播工商管理知识、指导管理实践的职能。

基于此,北京师范大学出版社组织北京大学、清华大学、南京大学、复旦大学、上海交通大学、中国人民大学、浙江大学、南开大学、北京师范大学、上海财经大学、厦门大学、武汉大学、华中科技大学、西安交通大学、天津大学等二十余所全国重点大学的管理学院和商学院的教授、博士生导师主编主审了本套教材——“新世纪高等学校教材·工商管理本土化系列教材”。

本套教材借鉴了国外一流大学教学模式和教学过程中的优秀做法,分析中国的基本国情,考察中国宏观经济和微观经济组织面临的文化背景和风俗习惯,研究中国学生特有的逻辑思维方式,以本土化为出发点,力争在知识体系、案例选择、编写体例、语言组织等方面做到以下几点:

(1)知识体系权威化。本套教材内容既要涵括一个专业已经形成并为该专业多数专家认同的知识,又要阐述围绕这些知识的最新学术研究进展,同时还要凸显作者本人的学术观点。

(2)案例选择本土化。尽量以本土化为原则选择教学案例,或从中国的工商管理视角去分析一些国外的经典案例。

(3)编写体例规范化。每一章开始有本章结构图、本章学习目标和引导案例,以便让读者在每一章伊始就知道该章的知识框架。每章中间还根据教学需要,穿插学科背景知识、学术争论、最新进展等,以增加可读性。每章结尾有本章精要、复习思考题、案例分析和推荐阅读书目,以便更好地理论联系实际。

(4)语言组织生动化。教材力争文笔生动、表达活泼,提高可读性。

成思危先生百忙之中审阅肯定了本套书的编写大纲,并嘱咐在内容和体例方面力争创新,力求本土化。编写指导委员会各位成员对本套书的体系、内容定位、编写要求等提出了很好的建议。在此,我代表编写委员会对他们表示诚挚的谢意!

我们殷切期望专家和读者在阅读和使用本套教材过程中提出建设性的意见与建议,以便再版和重印时日臻完善。

西安交通大学原副校长、教授、博导 席酉民博士

主编简介

王建民，经济学博士，北京师范大学管理学教授、博士生导师、博士后合作导师。目前主要研究领域为战略管理、战略人力资源管理、战略性新兴产业人才发展、职业生涯战略管理等。曾任哈佛大学肯尼迪政府学院研究学者。北京市第十二、十三、十四届人民代表大会代表。

1989年入学研究生以来，先后在哈尔滨工业大学、天津大学、南开大学、北京师范大学和哈佛大学等高等学府学习与工作。获得多学科、综合性、高水平的知识与技能，具备多领域、跨学科、国际化的交流、教学与研究能力。主持并主讲的《战略人力资源管理》获得2008年度“国家精品课程”（网络教育·本科）荣誉称号。《战略管理学》（第二版，北京大学出版社）被评为“普通高等教育国家级‘十一五’规划教材”。主持国家社科基金重点项目等课题10多项。发表学术论文60多篇，出版专著、教材等著作10多部。

【电子邮件】wangjm@vip.sina.com

wangjm-bnu@bnu.edu.cn

【博客】<http://blog.sina.com.cn/u/1220411697>

【微博】<http://weibo.com/u/1220411697?source=blog>

致读者

如果你要学习成为勇于决策、善于执行和精于作业的人，那就要掌握跨文化沟通管理的知识和技能；如果你希望培养优秀的决策者、执行者和作业者，那就请教导你的学生不断提高沟通能力。

沟通能力，的确已经成为现代职业人必备的技能。沟通水平的高低，往往能够决定职业生涯的发展进度，有时甚至会对一个人事业的成败产生决定性的影响。“勤于沟通，善于沟通”，不一定能够成就一个人的事业，但是，对于大多数职业而言，如果一个人“疏于沟通，拙于沟通”，一定难以有所成就。对于个人而言是如此，对于一个团队、一个组织以至一个国家也一样。沟通管理不力，难以形成通畅的机制，难以有效进行思想和情感的交流与反馈，也就难以相互了解、达成共识、促进合作、实现发展。

在此和本书的读者，特别是使用本教材的年轻学子以及年轻学子的培养者，讨论沟通能力的作用和沟通管理的重要性，主要基于近 10 多年来从事管理学专业教学与研究的亲身体会，源于 30 多年来矢志不渝地追求学业、发展事业和参与社会实践，经历无数次失败之后的经验与教训。

自 2001 年以来，本人为数以千计的管理专业本科生和研究生授课，指导了数十位博士生和硕士生。在教学和指导中发现，凡是“勤于沟通，善于沟通”的学生，在课程学习、课题研究、论文写作以及工作实习、“保研”升学、就业选择和感情生活等方面，一般都能够获得比较满意的结果，显著优于沟通能力比较弱的同学。

本人自 1982 年走上工作岗位之后才开始真正的“学习”，

即自己选择内容和方法的主动的学习,目的是投资个人的人力资本,以扩大和提升个人的职业生涯空间。但是,由于个人努力的目标与工作单位期望的方向不一致,矛盾和冲突时有发生。特别是沟通渠道少,个性又不擅于沟通,以至于走了不少弯路,遭遇了许多次挫折。好在意志坚定,毅力不凡,越挫越勇,百折不挠,风雨无阻,没有半途而废。

为此,本人经常在想,如果自己早一些认识到沟通的重要性并获得较强的沟通能力,那么学业和职业生涯的发展可能会更顺利,发展得可能会更好一些;如果让我们的学生掌握更多的沟通技能,开拓更多的沟通渠道,那么他们的学习、工作和生活发展前景也一定会更美好。

于是,从2010年起,本人组织几位博士生和硕士生一起,将“跨文化沟通管理”纳入了学习、研究和教学的范畴。2012年为2009级本科生开设了这门课,有38位同学选修。2013年9至12月,即2013—2014学年第一学期,将为2010级本科生开课;现在刚刚排出课表,离开课还有3个多月,但教务处统计的选课同学名单已经超过60人。

应教学所需,作为学习研究的成果,我们编写了这本教科书,以便各学校老师选用和有志于学习提高沟通能力的读者参考。全书由10章组成,分为四个模块。

模块一,跨文化沟通“管理概览”,包括第1章“文化与沟通概述”和第2章“跨文化沟通障碍”,主要目的在于梳理和建立概念框架:界定文化与沟通的含义与要素,概述跨文化沟通的目的与逻辑,构建跨文化沟通管理概念模型;分析跨文化沟通中出现障碍的特征、类型与原因,以及消除跨文化沟通障碍的方式。

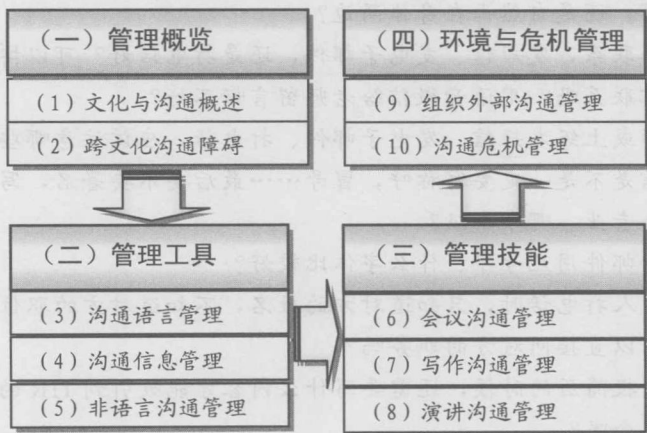
模块二,跨文化沟通“管理工具”,由第3~5章组成,主要讨论沟通管理的基本“工具”——“语言”和语言中所承载的“信息”以及“非语言”沟通管理问题。第3章“沟通语言管理”,阐述语言与文化的相关性、正确沟通语言的选择、组织文化与组织语言、书面语言与口头语言等内容;第4章“沟通信息管理”,主要说明沟通中信息传递的过程,沟通信息的组织、表达、导向定位、情感尊重,以及影响沟通信息有效性的因素等内容;第5章讨论“非语言沟通管理”问题,主要说明语言交际与非语言交际的区别,非语言交际的类型、特点及其对有效沟通的作用,以及非语言沟通方式的选择与关键技术。

模块三,跨文化沟通“管理技能”,包括第6、7、8三章内容,分别探讨会议、写作和演讲三方面的沟通技能管理问题。第6章讨论了开会的重要性与必要性,会议的类型与沟通效果,有效会议沟通的原则与技术,以及多媒体会议

沟通管理等；第7章，简要说明写作与沟通的关系，沟通写作的选词原则与技巧，有利于沟通的文本的句子结构、段落结构与篇章结构；第8章讨论演讲沟通问题，包括演讲沟通的作用、形式与效果、原则与技巧，演讲的准备与时机把握，演讲的声调与姿势运用，以及演讲PPT制作等。

模块四，跨文化沟通的“环境与危机管理”，由第9章和第10章组成，分别讨论“组织外部沟通管理”和“沟通危机管理”。第9章内容包括有效外部沟通的重要性与必要性，外部沟通的渠道与作用，与政府部门沟通的原则与技术，与新闻媒体沟通的技巧，以及与社会公众沟通的方法；第10章主要内容包括沟通危机的发生与特点，沟通危机的危害性，沟通危机中的谈判技术，以及沟通危机管理模型。

四个模块和10章内容用一个逻辑模型表示，如下图，示意各章内容的分类与逻辑关系，便于学习者总体上把握全书内容，控制学习进程。



《跨文化沟通管理学》逻辑模型

这本书是集体劳动的结晶。王建民设计出全书结构和各章节内容，邵志东博士参与设计和讨论，提出了许多有价值的建议；付军政、张丹和徐平硕士为资料收集和初稿撰写作出了贡献。本书副主编李秀凤，山东师范大学讲师、中国人民大学博士生，多次对初稿补充、校订和修正，使其呈现出完整书稿的面貌，付出了心血和汗水。之后，书稿又经王建民几次修订和不断完善才得以提交出版社。北京师范大学出版社策划编辑戴轶女士，大力支持本书的编撰和出版，在此表示衷心感谢！

教学经验与建议

在教学中，我们采取了解决具体问题和提高实际能力的模式。没有按照常

见的做法，从基本概念讲起，介绍理论和方法，讨论案例，撰写研究性作业，从“一般到具体”；而是反其道而行之，“从具体到一般”。同学的作业，就是提出自己遇到的与沟通有关的问题，或者身边人经历的沟通困境。教师在课堂上回答、讨论，提出解决方案。当提出的问题太多时，就分类重点解答。

当同学的具体问题解决得差不多的时候，即提出问题的数量显著下降，新的问题越来越少，转向以书本内容为重点，帮助同学了解和掌握跨文化沟通管理的知识与技能，在教材案例的分析中进一步提高认识和解决现实问题的能力。从就事论事，到理性思考，再上升到一般意义的认识和依据，进而获得举一反三、触类旁通的方法和技巧，最后达到提高跨文化沟通实际能力的目的。

在教学中收集到大量同学遇到的沟通问题，具体、鲜活，急待解决。试举数例：

• 我发言时总爱紧张，应该怎么办？在台上讲话，手放在哪里好？扶着讲台、摸着话筒，还是自然垂在身体两边？

• 和老师联系，发短信、发电子邮件，还是打电话好？可以博客留言、微博私信或微信联系吗？用语音微信给老师留言好不好？

• 给老师或上级发短信、发电子邮件、打电话，应该注意哪些问题？

• 发短信是不是一定要写称呼，冒号……最后要不要署名，写上自己是哪个学校、哪个专业、哪个年级？

• 发电子邮件用几号字、什么字体比较好？

• 给陌生人打电话时，只知道对方的姓名，不知道对方的职位，该怎么称呼对方呢？可以直接问对方的职务吗？

• 发邮件投简历的时候，还需要写什么内容才能吸引到 HR 的注意，从而得到面试的机会呢？

• 请老师写推荐信，要不要先写一个草稿？老师答应写推荐信，但迟迟不见回复，应该怎么办？

• 求职面试时需要穿得正式一点，但一定要穿正装吗？跟所有人一样穿正装，会不会显得没有个性、很死板？如果不穿正装，老师有什么好建议吗？比如什么颜色比较好？什么款式比较好？

• 女生要不要化妆？什么场合化？化什么妆？什么场合不该化呢？

• 多数人总觉得我“太嫩”，是因为穿衣风格吗？男生穿衣服怎样显得成熟些，但又不至于“老成”？

• 我是男生，头比较大，该用哪种发型好看？碎发？平头？能不能经常换发型或者染发？打个耳钉，对于男生好吗？哪种香水比较适合男生？

• 在工作场合，女士的服装颜色应该如何搭配？在工作中，女士一定要留长头发吗？

• 在与人面对面交流时，尤其是与老师和领导交流时，眼睛应该看着哪里？总盯着别人看感觉不太礼貌，但回避又显得过于不自信，这个问题怎么解决？

• 面试的时候需要一直直视对方吗？目光要怎么样停留才是最好的呢？

• 与人面对面交谈时，对方正兴致勃勃地谈一个他感兴趣的话题，而我对此毫无兴趣，可我又不好意思或不敢打断他。此时我可以采用什么方法掩饰我的不耐烦，并委婉地暗示他快点结束？

• 我是一名留学生，不知道如何和中国同学交流？要不要送礼物给老师？一般中国人送什么礼物给老师？可以送酒吗？如果可以的话，送几瓶就最合适呢？

• A男和B女是同学，A对B有意思，B对A没有意思。AB关系一直不错，但是A对B表白，B要如何拒绝才能在不影响同学正常关系的情况下妥善处理好这种关系呢？请老师指点一下。

• 实习时，上级将任务明确地布置给一个资历并不是很深的老员工。但老员工却把工作分配给我做。刚开始的时候，我觉得拒绝她不好，所以同意去做。但是，后来我发现，自己的任务本来就有很多。如何拒绝同事自己的工作呢？

• 准备求职简历需要注意哪些问题？统一版本，还是各有不同，向不同的招聘单位投重点不同的简历？

.....

同学提出的问题广泛，但大体上都在“沟通管理”的范畴内。给出“正确”的解决方案，对任课教师的要求很高；既要社会阅历丰富，了解民族文化和组织文化，掌握沟通管理原则和技巧，又要具备“正确的”主流价值观。仅根据书本中理论和方法，往往难以解决问题。对于同学提出的许多问题，教师要在查阅资料或者咨询有相关经验的专业人士之后，才能够给出比较合理和满意的答案。以下是我们在教学中给同学提出的一些沟通建议和指导：

• 电子邮件沟通规则

(1) 标题清楚；

(2) 称呼恰当，有礼貌；

(3) 目的明确，态度诚恳；

(4) 提供有价值的信息；

(5) 礼貌结尾, 盼望回复;

(6) 署名完整, 信息充分。

• 电话沟通原则

第一条: 精神饱满, 声音清晰;

第二条: 面带微笑, 心平气和;

第三条: 礼貌称呼, 自报家门;

第四条: 适度寒暄, 转入主题;

第五条: 注意倾听, 巧妙应对;

第六条: 无论“成败”, 表示谢意;

第七条: 礼貌结束, 留有余地。

• 短信沟通注意事项

(1) 称呼恰当;

(2) 直奔主题;

(3) 言简意赅;

(4) 礼貌结尾;

(5) 完整署名(信息充分)。

• 和老师(或上级)“会面”沟通注意事项

(1) 按照约定时间, 准时到达;

(2) 敲门, 应答后再进室内;

(3) 问好, 根据对方示意是否坐下;

(4) 事先准备谈话内容;

(5) 多听少说, 如实回答;

(6) 按照约定会面时间, 主动提出结束会面;

(7) 整理沙发、座椅等, 道别, 关门;

(8) 集体会面, 座次(站位)很重要!

我们把这门课定性为人力资源管理本科专业的“专业选修”, 每周 2 学时, 上一个学期, 16 周共 32 学时。选课同学多半来自其他专业, 和实践联系少的非管理专业同学, 反而更有兴趣参加讨论和学习。

根据我们多年的实践和认识, 向普通高等学校和职业高等院校的同学与老师提出四点建议:

第一, 同学们要注意提高自己的沟通能力, 多参加实践活动, 了解人, 认识社会。回家是爸爸妈妈的“孩子”, 在学校是老师的“学生”, 要从“孩子”、“学生”角色向“职业人”转化。职场不相信“眼泪”! 努力做到学有所成, 会说

话、会写东西、会办事、会交朋友，争取得到更多同事的认可和领导的信任。

第二，管理类和非管理类同学，都应该选修沟通管理等实用性课程。管理类专业的同学，除了学习沟通技能，还需要掌握沟通管理的知识、理论和方法；非管理类专业的同学，特别是大多数时间需要待在实验室的“理工男(女)”，或者“潜伏”在图书馆查文献、算数据、写论文的“学术男(女)”，有必要花点时间学学沟通课，重点提高说话、办事的能力。

第三，请老师们为自己的学生开设沟通管理课。包括“60后”老师在内的中青年学人，大多数受到了或正在遭受着应试教育之害，整个人生似乎都在家长、老师和社会的推动下，陷入了“学习、练习、记忆、考试”的泥潭当中难以自拔，无暇顾及文化观察、人际交流、组织认同和社会适应等基本能力的培养和提高。当一些社会人士对“80后”、“90后”青年的某些观念和行为提出批评时，需要反思的不是这些青年，而是政府教育行政主管部门和学校行政主管部门，还有家长和老师。

第四，《跨文化沟通管理学》课程的开设，不妨参考我们的做法。作为选修课，供“需要提高”沟通能力的同学选修。周2学时，16周32学时即可。教学过程分为三个阶段：

(1)答疑解惑——主要回答同学提出的具体问题，教材内容以学生自主阅读为主，教师在解答问题时参照为辅；

(2)理性认识——在教师主导下结合案例学习教材内容，掌握相关理论和方法，获得理性化的认识；

(3)解决问题——深入研究教材中或补充的案例，针对现实中的沟通问题，提出合理、有效的解决方案。

每一个阶段的课时如何分配，要视第一阶段同学提出的问题而定。需要回答的问题多，就分配较多课时；等到没有新问题提出时，再进入第二个阶段。第一阶段的工作最重要，老师需要精心准备问题的答案。

以上建议，仅供参考。

最后，请读者把这本教材的优点告诉大家，把缺点告诉主编(wangjm-bnu@bnu.edu.cn)。谢谢！

王建民

2013年6月16日

于北京

目 录

第1章 文化与沟通概述 /1

【本章内容】	1
【逻辑模型】	1
【学习目标】	2
【开篇案例】沃佩特公司薄脆饼干的文化震撼	2
1.1 文化的概念与逻辑	4
1.2 文化的含义与维度	5
1.2.1 文化的含义	5
1.2.2 文化的维度	6
1.3 文化变迁与文化差异	7
1.3.1 文化变迁	8
1.3.2 文化差异	8
1.4 沟通的含义与要素	12
1.5 沟通的目的与对象	14
1.6 跨文化沟通的含义	17
1.7 跨文化沟通管理模型	19
【要点回顾】	21
【思考与练习题】	22
【案例研究】香港迪斯尼乐园遭遇“水土不服”	22

第2章 跨文化沟通障碍 /25

【本章内容】	25
--------	----

【逻辑模型】	25
【学习目标】	25
【开篇案例】Google 与欧洲文化的冲突	26
2.1 沟通障碍中的文化因素	27
2.2 跨文化沟通障碍的特征	31
2.3 跨文化沟通障碍的类型	33
2.3.1 双方文化共享性差	33
2.3.2 民族优越感	34
2.3.3 定型观念和偏见	34
2.3.4 沟通风格的差异	35
2.3.5 文化冲击	35
2.4 跨文化沟通障碍的原因	36
2.4.1 认知	36
2.4.2 成见	37
2.4.3 种族中心主义	38
2.4.4 缺乏共感	38
2.4.5 商业文化类型的差异	39
2.4.6 法律和政府因素	39
2.5 消除跨文化沟通障碍的方式	40
2.5.1 确立有效沟通的原则	41
2.5.2 制定有效的沟通战略	41
2.5.3 培养文化敏感性	42
2.5.4 学会积极倾听	42
2.5.5 正确使用语言和非语言的沟通方式	42
【要点回顾】	43
【思考与练习题】	44
【案例研究】贝蒂的计划	44
第3章 沟通语言管理 /47	
【本章内容】	47
【逻辑模型】	47
【学习目标】	47
【开篇案例】美国老板和日本经理相遇德国展览会	48