

人際溝通

Interpersonal Communication

跨文化的商業溝通

992IPC06

MI4

Thu. 7,8 (14:10-16:00) B712

Min-Yuh Day

戴敏育

Assistant Professor

專任助理教授

Dept. of Information Management, Tamkang University

淡江大學 資訊管理學系

<http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/>

2011-03-24

Syllabus

- | 週次 | 月／日 | 內容 (Subject/Topics) |
|----|-----------|-----------------------------------|
| 1 | 100/02/17 | 人際溝通課程介紹 |
| 2 | 100/02/24 | 溝通的意涵 (Ch.1) |
| 3 | 100/03/03 | 職場溝通 (Ch.2) |
| 4 | 100/03/10 | 商業溝通與科技 (Ch.3) |
| 5 | 100/03/17 | 團隊溝通與會議技巧 (Ch.4) |
| 6 | 100/03/24 | 跨文化的商業溝通 (Ch.5) |
| 7 | 100/03/31 | 傾聽的藝術 |
| 8 | 100/04/07 | 教學行政觀摩日 |
| 9 | 100/04/14 | 說話與簡報技巧 |
| 10 | 100/04/21 | 期中考試週 |
| 11 | 100/04/28 | 非語言溝通 |
| 12 | 100/05/05 | 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試 |
| 13 | 100/05/12 | 時間管理、情緒管理與壓力調適 |
| 14 | 100/05/19 | 衝突管理、協商與談判 (Invited Speaker: 黃西田) |
| 15 | 100/05/26 | 畢業班考試 |

Facebook 社團： 淡江資管系人際溝通課程 (992)

- <https://www.facebook.com/editgroup.php?gid=190013961033940>

The screenshot shows the Facebook interface for the group '淡江資管系人際溝通課程 (992)'. The page is in Chinese and includes a search bar, navigation links (Home, Profile, Settings), and a sidebar with user information for Min-Yuh Day. The main content area features a post by 謝亞涵 announcing new members and a list of group members. The right sidebar shows options for chat, adding friends, and leaving the group.

facebook.com https://www.facebook.com/home.php?sk=group_190013961033940

Facebook

facebook 搜尋 首頁 個人檔案 帳號

Min-Yuh Day 編輯我的個人檔案

動態消息 收件匣訊息 活動 朋友

淡江資管系友會家族溯源尋根活動

淡江資管系人際溝通課程 (992)

淡江資管系人際溝通課程 (992) 不公開的社團

編輯社團資料 * 編輯設定

分享 Po文 轉貼連結 相片 影片 活動 文件

留個言吧.....

謝亞涵在社團中新增了陳韋燁、Meng Tzu Kuo 和其他 7 位成員。

星期日 · 讚 · 留言 · 訂閱

謝亞涵

992人際溝通分組名單

資管三C 497631266 許凱翔 6
資管三C 497631290 蔡銘峻
資管三C 497631688 楊鴻鈞
資管三C 497630060 卓建安
.....更多

星期日 · 查看文件 · 讚 · 留言 · 訂閱

Min-Yuh Day 將社團簡介更改為：「淡江資管系人際溝通課程(992) [TKJIMIPC992] Interpersonal Communication Course, IM, Tamkang University (2011.02-2011.05) 人際溝通 (Interpersonal Communication) (Spring 2011) (992) (資管四 M14) (選修2學分) (週四 7,8 14:10-16:00) (B712) 授課教師：戴敏育 博士 (Min-Yuh Day, Ph.D.) 專任助理教授 淡江大學 資訊管理學系 電話：.....」

成員 (12) 顯示全部

與社團成員聊天 邀請朋友加入社團 退出社團

文件 (1) 顯示全部

992人際溝通分組名單 於星期日更新

贊助 刊登廣告

學習目標

- 跨文化商業溝通的重要性
- 文化的基本要素
- 主要貿易國間特有商業習慣
- 尊重與接納文化習俗的不同
- 學習有效的跨文化溝通

以世界為總部



趨勢科技全球14位高階主管中，有五個國籍，代表著五種文化。對董事長張明正而言，**跨國溝通能力**是何等重要。

全球化市場 - 跨文化溝通

- 跨文化溝通
 - Cross culture communication
 - intercultural communication
- 跨文化溝通的目的
 - 幫助面對全球化市場多元化又具挑戰的環境，得以適應且發揮潛能。
- 跨文化溝通的障礙
 - 因不同文化的觀點導致對人事物的解讀不同，而產生彼此誤解、衝突，無法達成目標。

文化（culture）

- 表示一種有禮儀、懂得欣賞藝術、文明化下的生活方式，與自然或粗俗相異。
- 泛指一種社會普遍的生活習慣與日常言行舉止等的複合體。
- 某個地區或群體中的人，特有的生活類型。

構成文化的六大要素

- 符號 (symbol)
- 語言 (language)
- 規範 (norm)
- 價值觀 (value)
- 溝通型態 (communication style)
 - 低脈絡文化 (low-context culture)
 - 直線邏輯 (liner logic): 西方世界國家
 - 高脈絡文化 (high-context culture)
 - 螺旋式邏輯 (spiral logic): 東方世界國家
- 時間導向 (time oriented)

不同的文化

具有代表性的貿易夥伴

- 美國文化
- 德國文化
- 日本文化
- 阿拉伯文化

具有代表性的文化－美國

- 個人主義 (individualistic)
- 自大 (arrogant)
- 積極進取 (aggressive)
- 無法容忍沉寂 (intolerant of silence)
- 金錢為倒向 (money oriented)
- 重視時間 (preoccupied with time)
- 非正式 (informal)
- 不願意學習地主國語言 (unwilling to learn host language)

具有代表性的文化－德國

- 時間觀念
 - －注重守時的觀念
- 語言特點
 - －用辭精準，語法結構嚴謹
- 交流障礙
 - －需花一定時間發展人際關係，但其內心為友善而豐富。
- 身分標誌
 - －以汽車、住房大小和所處位置來顯示個人社會地位。

具有代表性的文化—日本

- 團隊精神
 - 團隊是日本人最重視的核心價值
- 等級區分
 - 商業中的等級關係
 - 資歷
- 形式和禮節
 - 日本道教衍生出的形式與商業關係或談判初次見面的禮節
- 含蓄

具有代表性的文化－阿拉伯

- 商務語言
- 人際關係的重要性
- 語言交流
- 情緒表達
- 非語言溝通
- 時間觀念－人際關係遠比時間重要
- 等級制度、社會地位和榮譽
- 商業禮儀和禮節
- 談判行為

有效的跨文化溝通

- 書面溝通
- 口頭溝通
- 非語言溝通

書面溝通

有效跨文化書面溝通的原則

- 避免俚語、簡寫、專業術語
- 使用正式的書信格式
- 淺詞用字簡潔有力
- 加上視覺輔助資料（圖形、表格）
- 以讀者的角度來書寫

口頭溝通

有效跨文化口頭溝通的原則

- 速度放慢
- 避免使用俗語或不敬之語
- 鼓勵對方回饋
- 切勿中途打斷談話
- 觀察非語言的暗示

非語言溝通

- 溝通過程中，
7%是語言，
38%是語調、聲音，
55%是屬於肢體語言的影響力。

跨文化溝通之 非語言溝通

- 距離
 - 每個人的安全距離是當你張開雙臂畫圓的範圍，是個人領土範圍。
- 眼神注視
 - 不同國家對眼神的接觸感受不一。
- 臉部表情
 - 因文化不同，差異較大，有些文化比較熱情開朗，有些微笑都很少。

Summary

- 跨文化商業溝通的重要性
- 文化的基本要素
- 主要貿易國間特有商業習慣
- 尊重與接納文化習俗的不同
- 學習有效的跨文化溝通

References

- 溫玲玉，商業溝通，2010，前程
- 詹麗茹，黑幼龍，卡內基溝通與人際關係 (How to win friends & influence people, Dale Carnegie), 2004, 龍齡