



管理沟通 说课

——第16章 跨文化沟通

说课程 | 说学情 | 说教法 | 说效果 | 说创新

汕尾开放大学 刘静

目录

CONTENTS



说课程



说学情



说教法



说效果

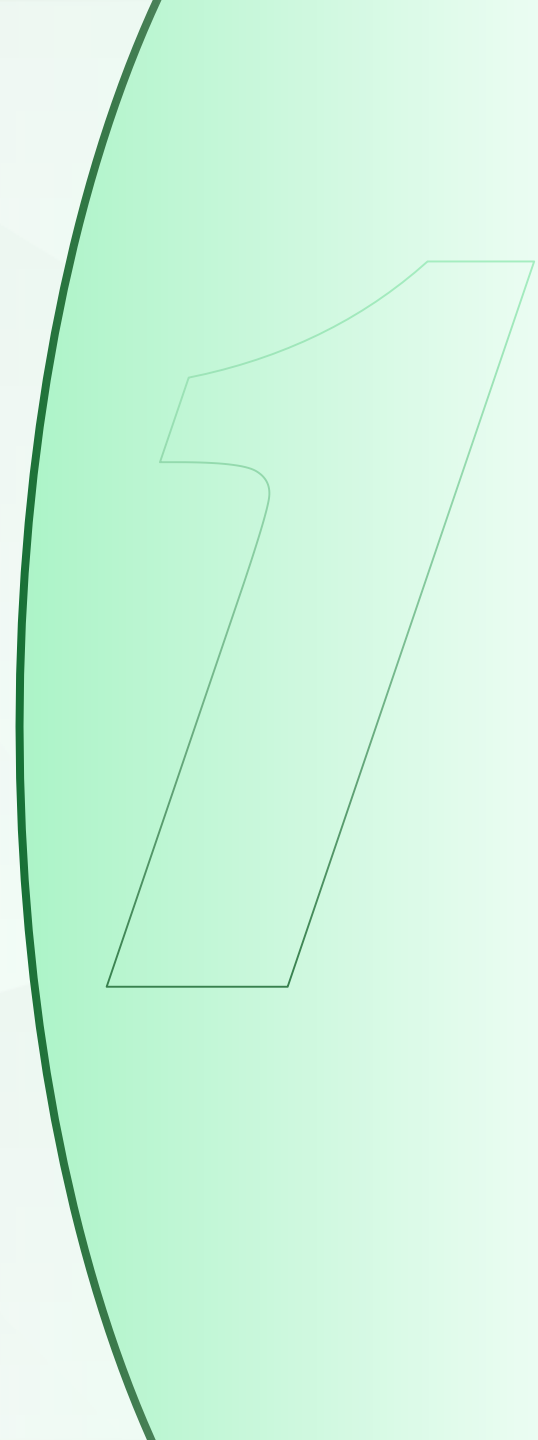


说创新



说课程

- ✓ 课程定位
- ✓ 教材选取
- ✓ 教学目标
- ✓ 教学内容



1

说课程



课程定位

《管理沟通》是开放教育经管类专业的一门专业选修课，融合课程理论指导与实践应用。

课程旨在立足管理沟通基本理论，培养开放教育学生熟练运用沟通技能。

知识目标

- 1、认识跨文化沟通的重要性
- 2、了解跨文化沟通概念
- 3、理解影响跨文化沟通因素
- 4、掌握跨文化沟通策略

能力目标

- 1、掌握跨文化沟通在人际、组织间的沟通技巧，能运用所学知识与方法分析解决实际沟通问题。
- 2、在学习中了解思维规律，掌握科学方法应对不同情境下的跨文化沟通问题。

素质目标

- 1、感悟“跨文化沟通”的意义与价值。
- 2、领悟社会主义核心价值观在“跨文化沟通”中的重要意义，坚定“四个自信”，正确对待文化差异在沟通过程中的障碍性影响。

1 说课程——教材选取



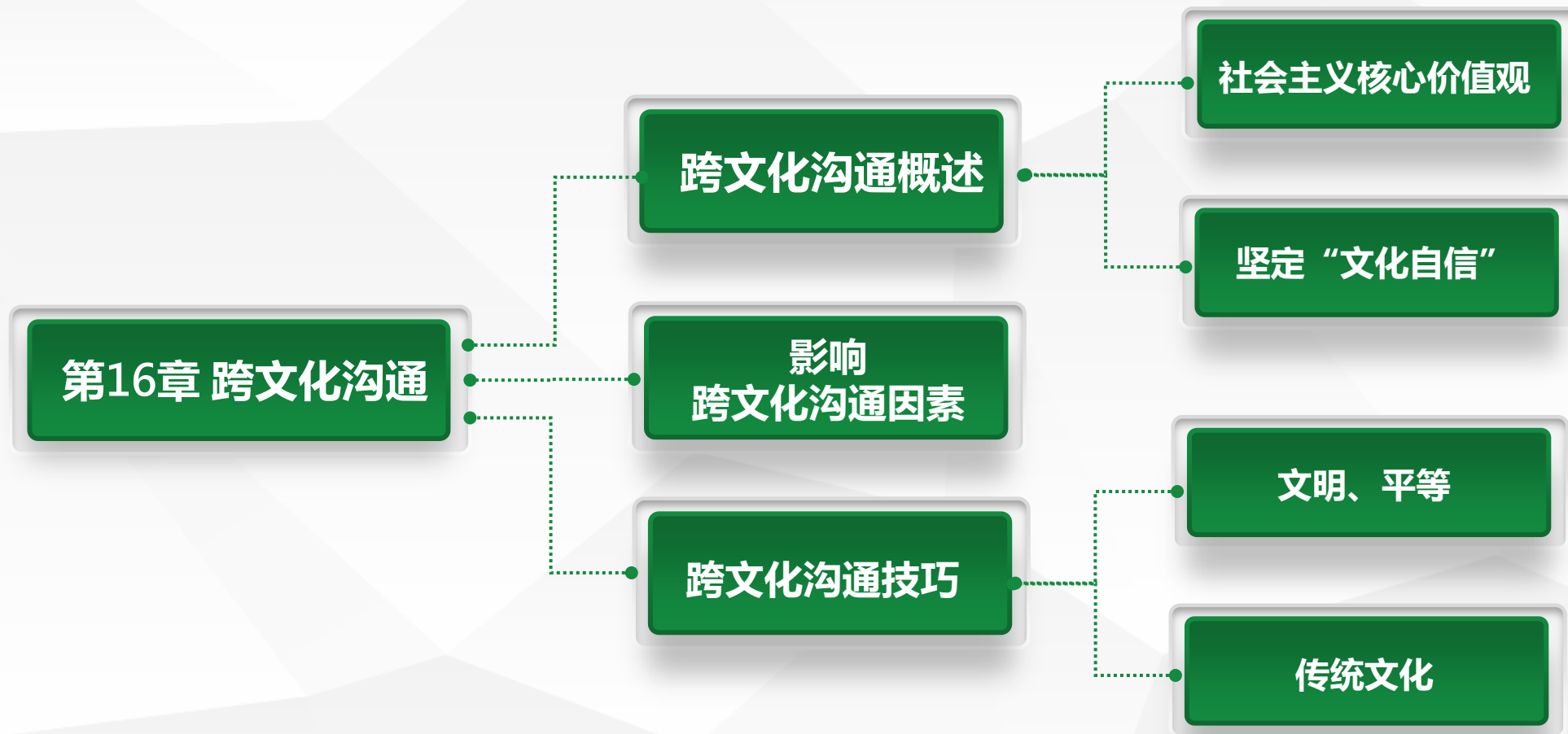
教材选取

普通高等教育“十一五”*规划教材、
“十二五”普通高等教育本科*规划教材

- (1) 引入科学理论，注重系统学习。
- (2) 加强实战演练，注重能力培养。
- (3) 精选本土案例，密切联系实际。

1

说课程——教学内容



“跨文化沟通”是沟通中相对复杂的部分，围绕“跨文化沟通概述”、“影响跨文化沟通因素”、“跨文化沟通技巧”三个知识点，结合跨文化人际沟通、跨文化组织沟通、国家间的跨文化沟通三个层次展开。



说学情

- ✓ 授课对象
- ✓ 学情特征

2

说学情——授课对象

开放教育经管类专业在籍学生

授课
对象

其他对管理沟通知识感兴趣的社
会人员

开放教育的意义在于知识及资源共享，开放面对有需求或感兴趣的学习者。

2

说学情

学情特征

1

学生来源多样，沟通水平高低不一

2

学生学习时间无法统一固定，时间呈现碎片化

3

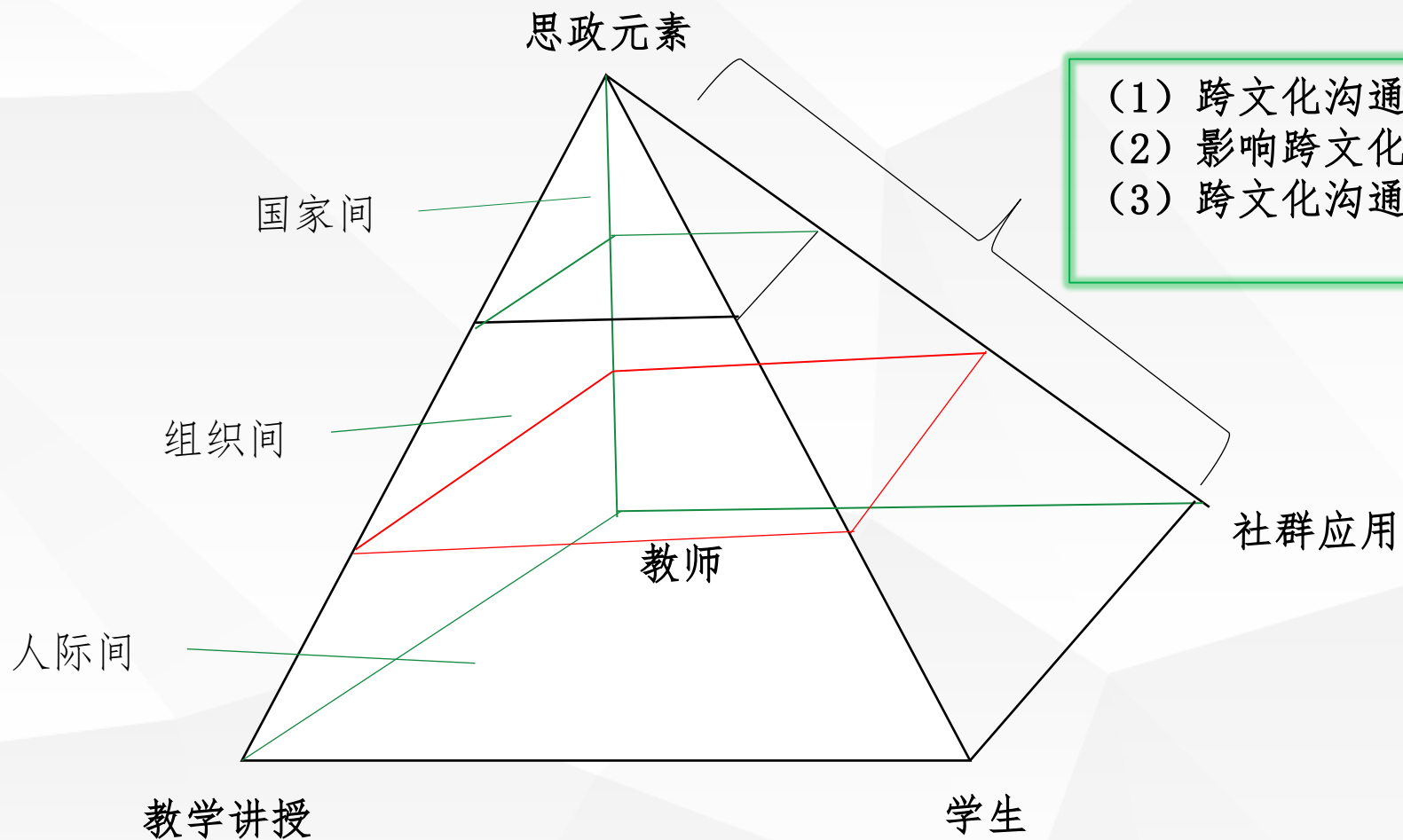
学生参与教学随机性强，受干扰因素多



说教法

- ✓ 教学整体设计
- ✓ 教学策略
- ✓ 重难点分析
- ✓ 教学过程





章节	知识点	知识点分解	教学材料	思政元素融入	教学方法
第16章 跨文化沟通	跨文化沟通概述	概念界定 存在沟通障碍原因	耿浩对民间技艺“耍猴儿”的执念； C国人对耿浩、大飞戏弄后的怨恨报复	核心价值观中的诚信； 友善	需求导向讲授法+体验式案例教学法
	影响跨文化沟通因素	意识 知识 态度 技能	外星人视地球人为低等生物； 外星人与耿浩、大飞的冲突； C国人自视优越于其他国家	坚定“文化自信”； 核心价值观中的文明； 平等；	需求导向讲授法+体验式案例教学法
	跨文化沟通技巧	人际层面 组织层面 国家层面	耿浩、大飞对外星人戴上能量环的前后做法	中华优秀传统文化	体验式案例教学法+课下社群辅导强化



✓ 跨文化沟通概述

✓ 跨文化沟通技巧

✓ 跨文化沟通影响因素

✓ 处理措施



说教法——教学策略

适应学情实际，“五位一体”式教学

需求导向讲授法

基于课前学生对知识模块需求情况调查，根据学生需求侧重，相应调整知识体系，最大程度满足学生需求及专注时间短的问题

体验式案例教学法

从学生在工作生活中遇到的沟通问题出发，编制教学案例，增强学生代入感。或者以影视剧中与沟通方面相关知识为教学材料，吸引学生参与思考

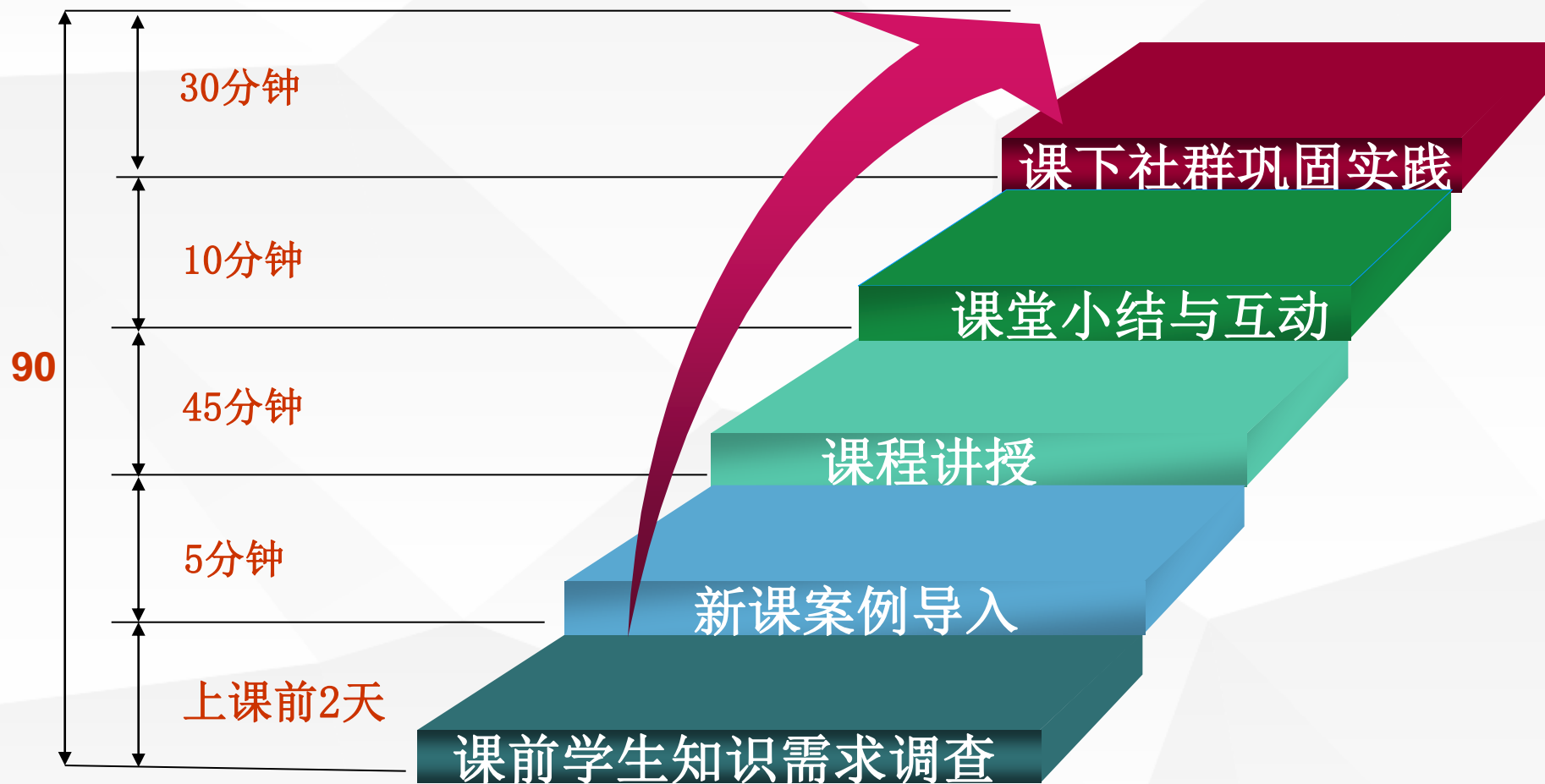
课下社群辅导强化

开放教育学生的形考作业流于形式，为了使及时巩固课上所学知识，课下采取社群运营及视频号发布相关知识短视频，促进学生课下交流，以社交形式强化知识



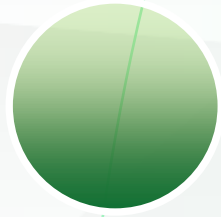
说教法

教学过程





说效果



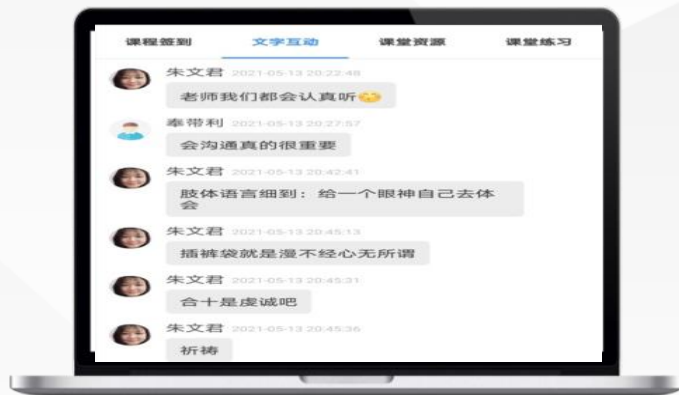
4

说效果



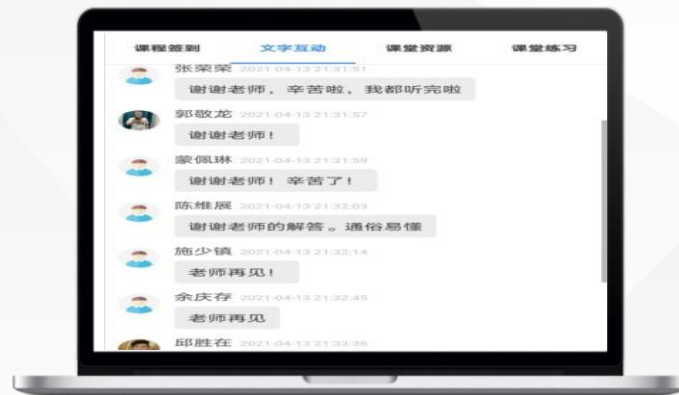
吸引学生参与课堂教学及课
下互动

不拘一格的教学素材吸引学生参与课堂直播互动，直播课堂签到率达到**95%**以上，直播期间文字互动率约三十个帖子。课下社群互动效果良好，社群运营技巧活跃了教辅交流群，也便于课前学生知识需求



学生对沟通兴趣浓厚

学生表现出对沟通的极大兴趣

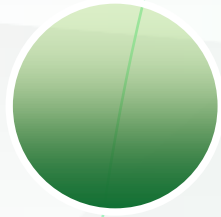


形成师生学习共同体

改变以往单向传授学习关系，利用充足的国开、广开在线资源，以学生为主导

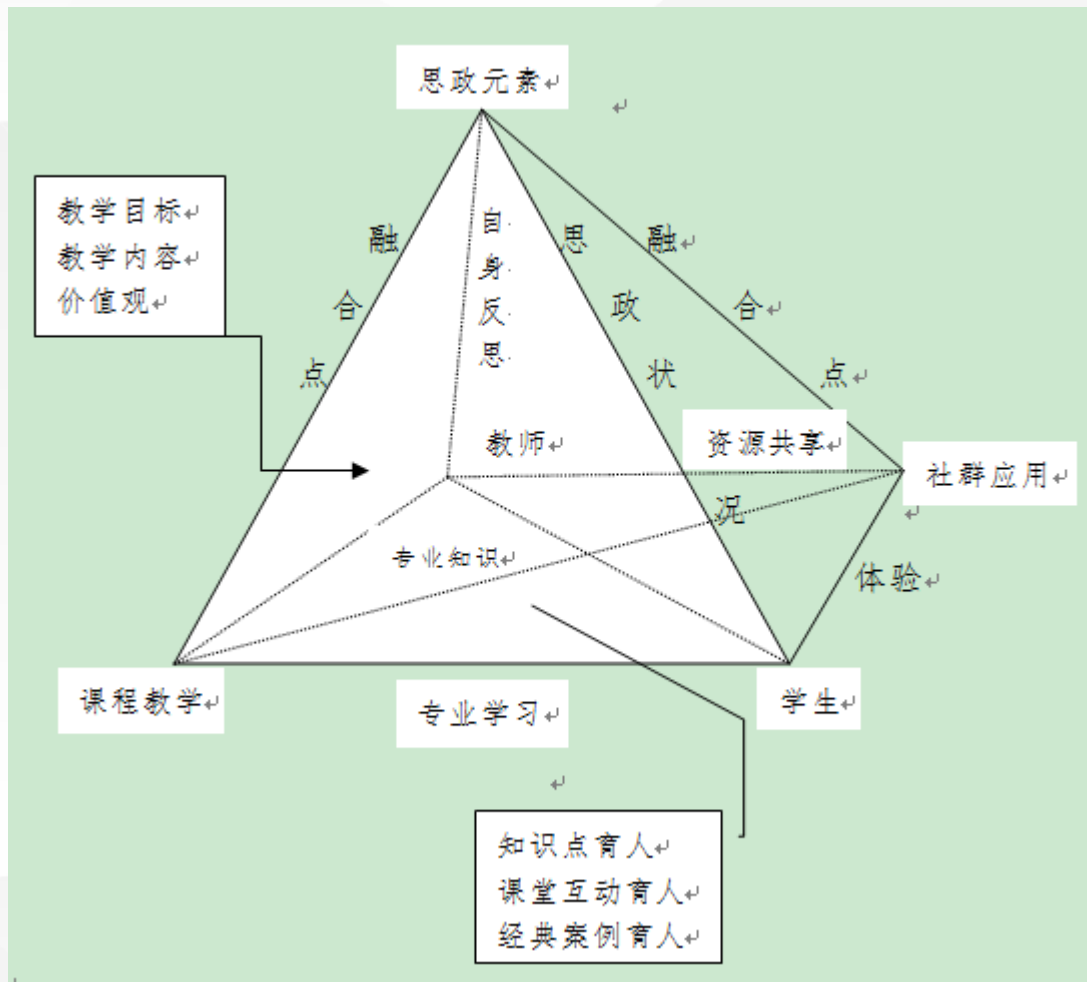


说创新

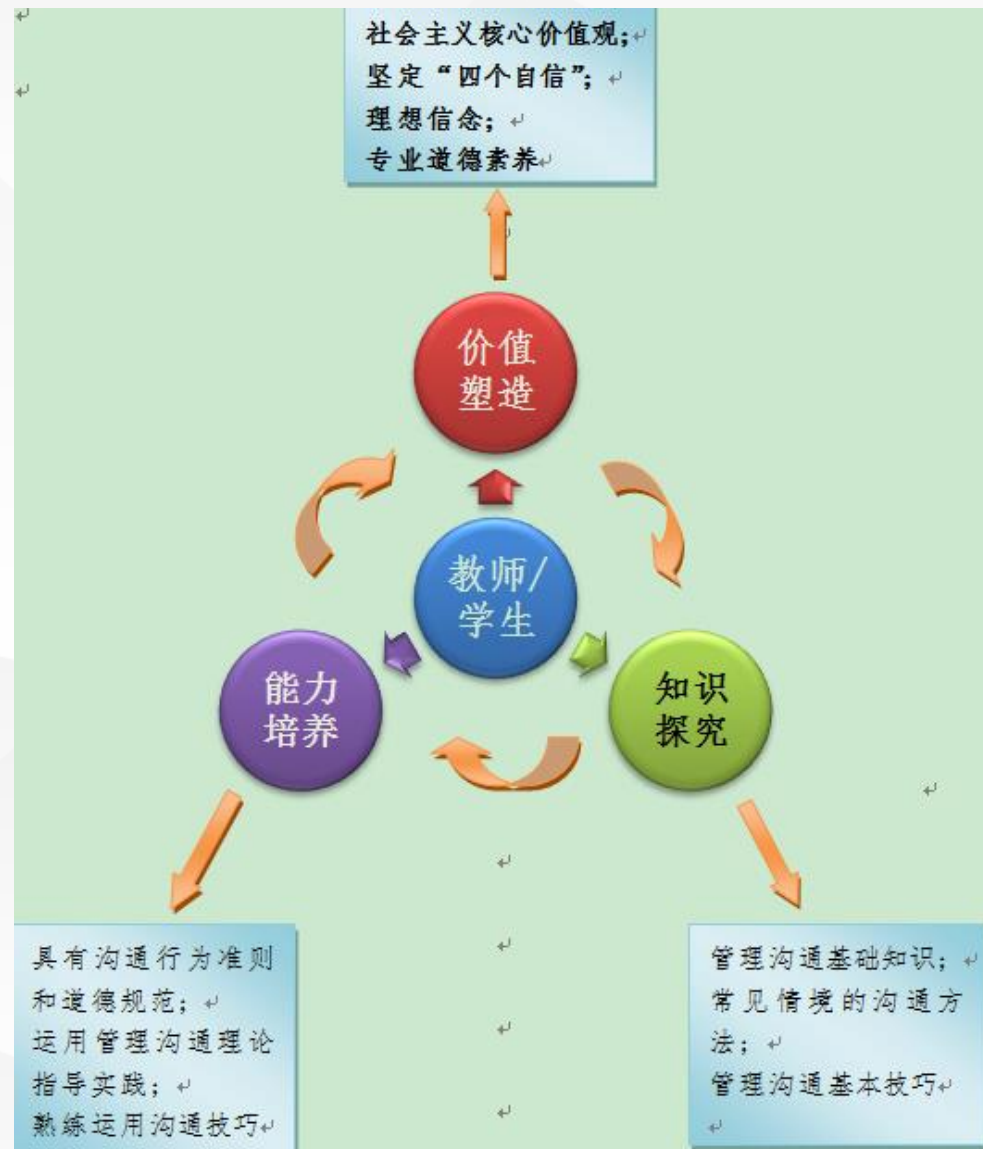




说创新——“五位一体”、“三维循环”



“五位一体”课程思政教学关系构成



课程思政教学内容体系



第16章

跨文化沟通

汕尾开放大学 刘静

目录

CONTENTS



跨文化沟通概述



**跨文化沟通
影响因素**



跨文化沟通技巧

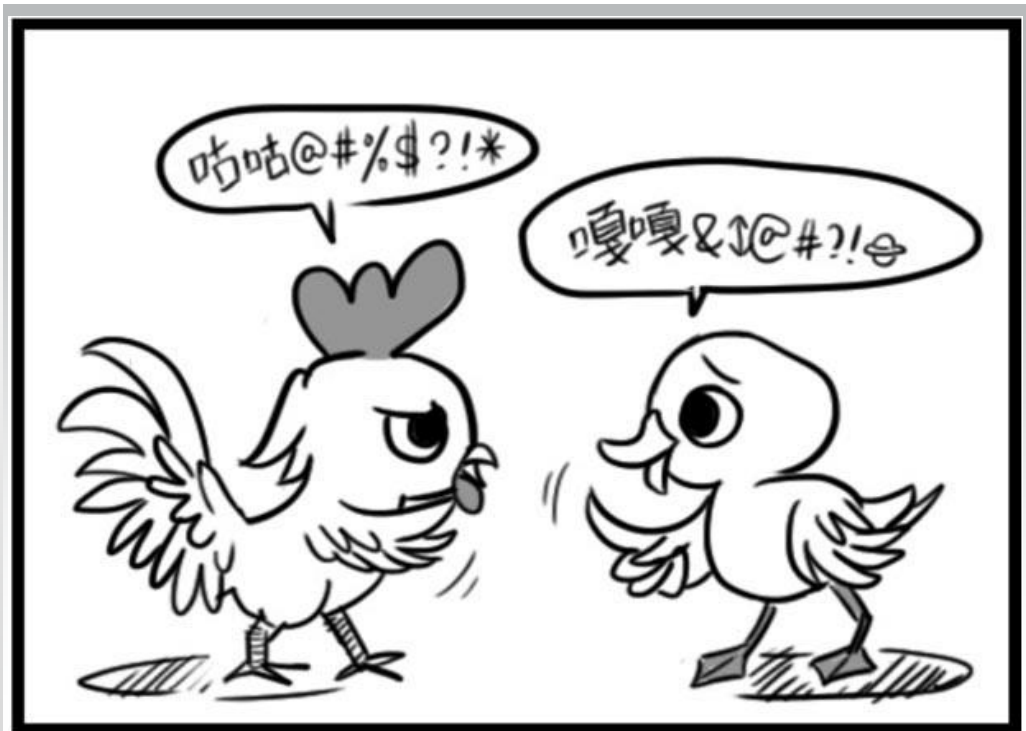


跨文化沟通概述

- ✓ 概念界定
- ✓ 存在跨文化沟通障碍原因

1

跨文化沟通概述——导入案例1

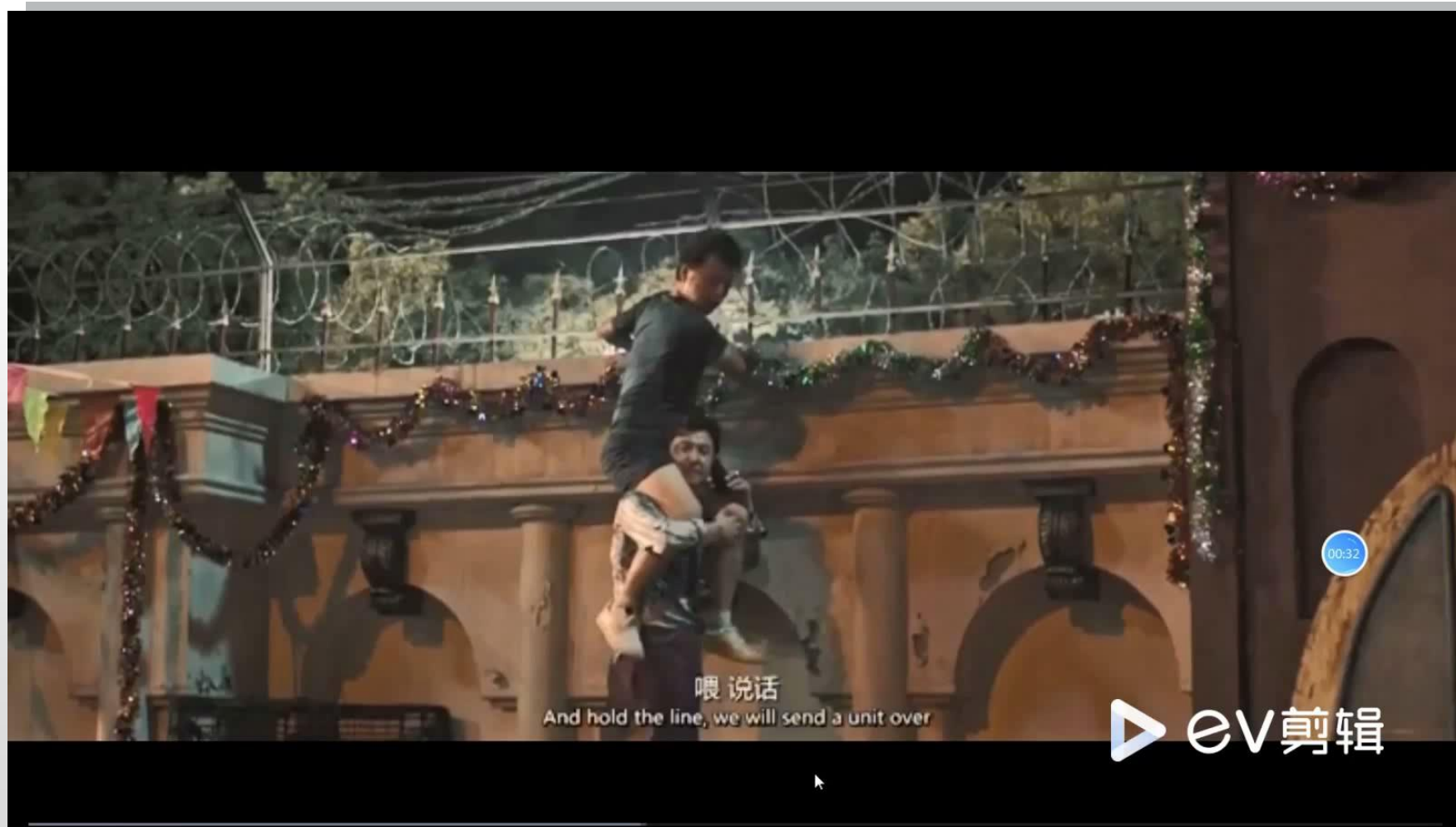


引例1

鸡同鸭讲

1

跨文化沟通概述——导入案例2

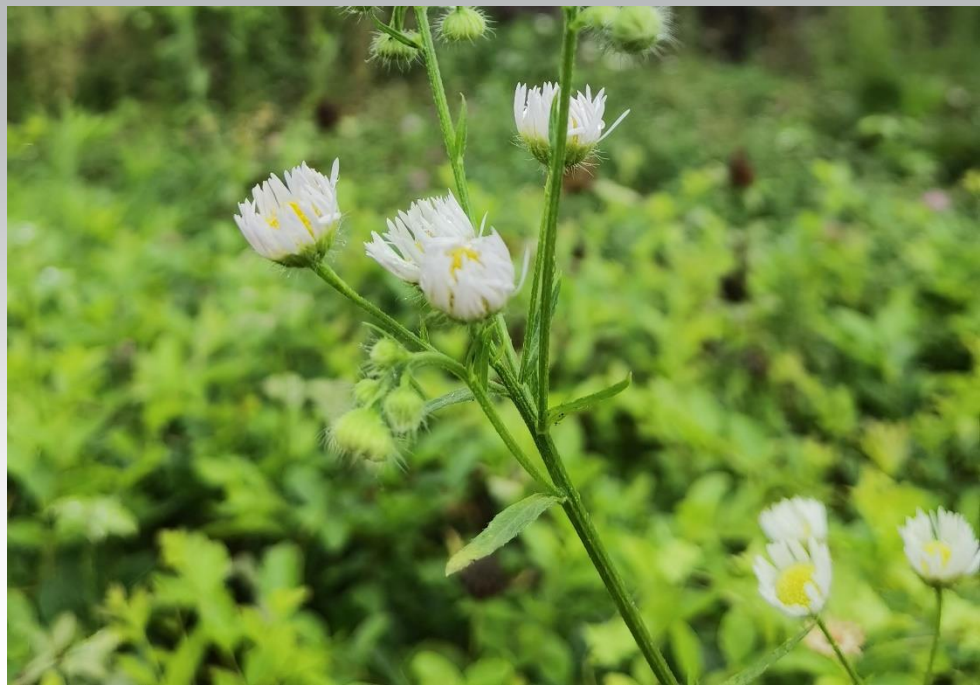


引例2

疯狂的外星人

1

跨文化沟通概述



(1) 概念界定

指跨文化组织中拥有**不同文化背景**的人们之间的信息、知识和情感的相互传递、交流和理解的过程。

1

跨文化沟通概述

(2) 存在跨文化沟通障碍原因

信息的发送者和信息的接受者为不同文化的成员；
在一种文化中的编码，另一种文化的解码过程都会受到文化的影响；
对跨国交流而言，不同文化单元的异质性会对沟通造成障碍。
原文化信息的含义会被异文化所修改、曲解、删节或增加，会导致编码者和解码者所指的含义和行为上的差异。



跨文化沟通影响因素

- ✓ 意识
- ✓ 态度

- ✓ 知识
- ✓ 技能

2

跨文化沟通影响因素



(1) 跨文化沟通意识

了解文化差异不等于能够在沟通中认识到文化差异的存在。

2

跨文化沟通影响因素

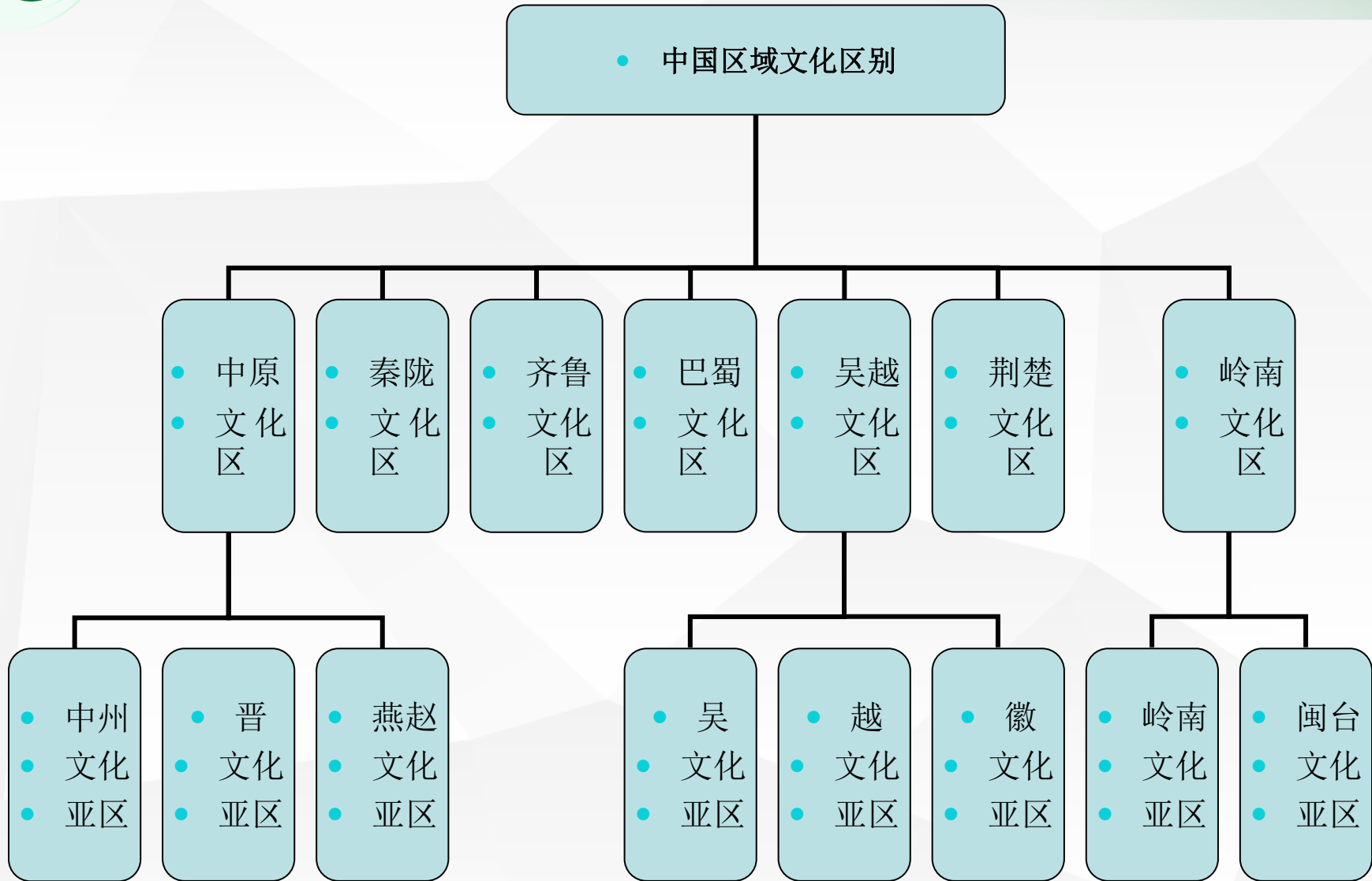


(2) 跨文化沟通知识

世界文化类型

2

跨文化沟通影响因素



(2) 跨文化沟通知识

中国地域文化

2

跨文化沟通影响因素



(3) 跨文化沟通态度

在跨文化沟通中保持平和、包容、积极的心态，不受先入为主的偏见和刻板印象的影响。

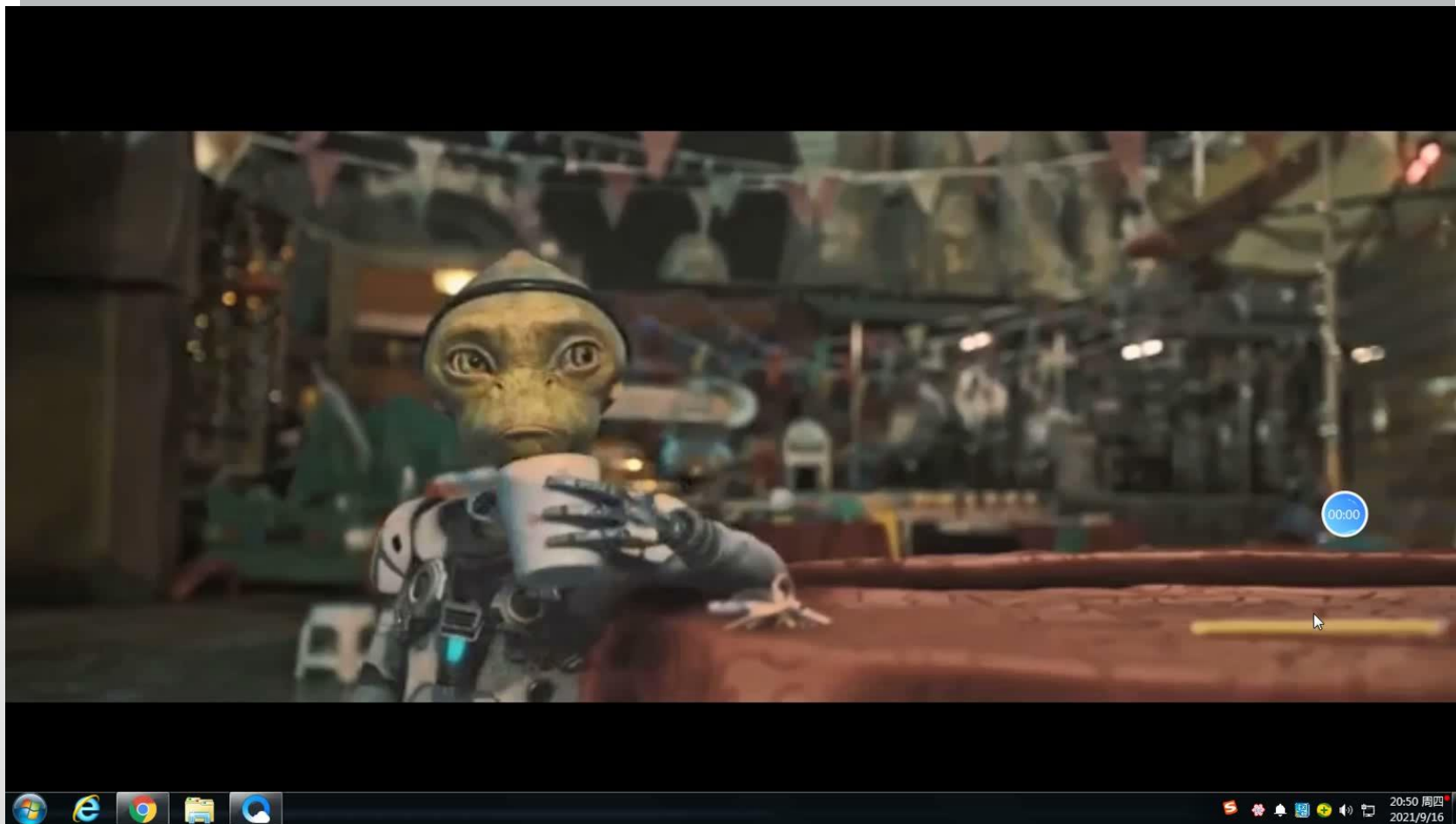
提问互动（请学生回帖发言）：

（1）外星人对地球人的偏见带来了哪些负面影响？

（2）消极的态度在跨文化沟通过程中起到哪些负面作用？

2

跨文化沟通影响因素



(4) 跨文化沟通技能

技能的范围比较广泛，比如语言的掌握、谈话的技巧，到心理的揣测、沟通的引导。

尊重对方的文化，察言观色，积极引导沟通进行，才有可能高效和成功，一味按照自己的理解和风格，适得其反。



跨文化沟通技巧

✓ 人际层面题 ✓ 组织层面

3

跨文化沟通技巧——人际层面



认清自我



了解文化差异



培养移情能力



考察沟通情境



寻求反馈



提升沟通的灵活性

3

跨文化沟通技巧——人际层面

(1) 认清自我

从态度、偏见和见解等角度
认识自身



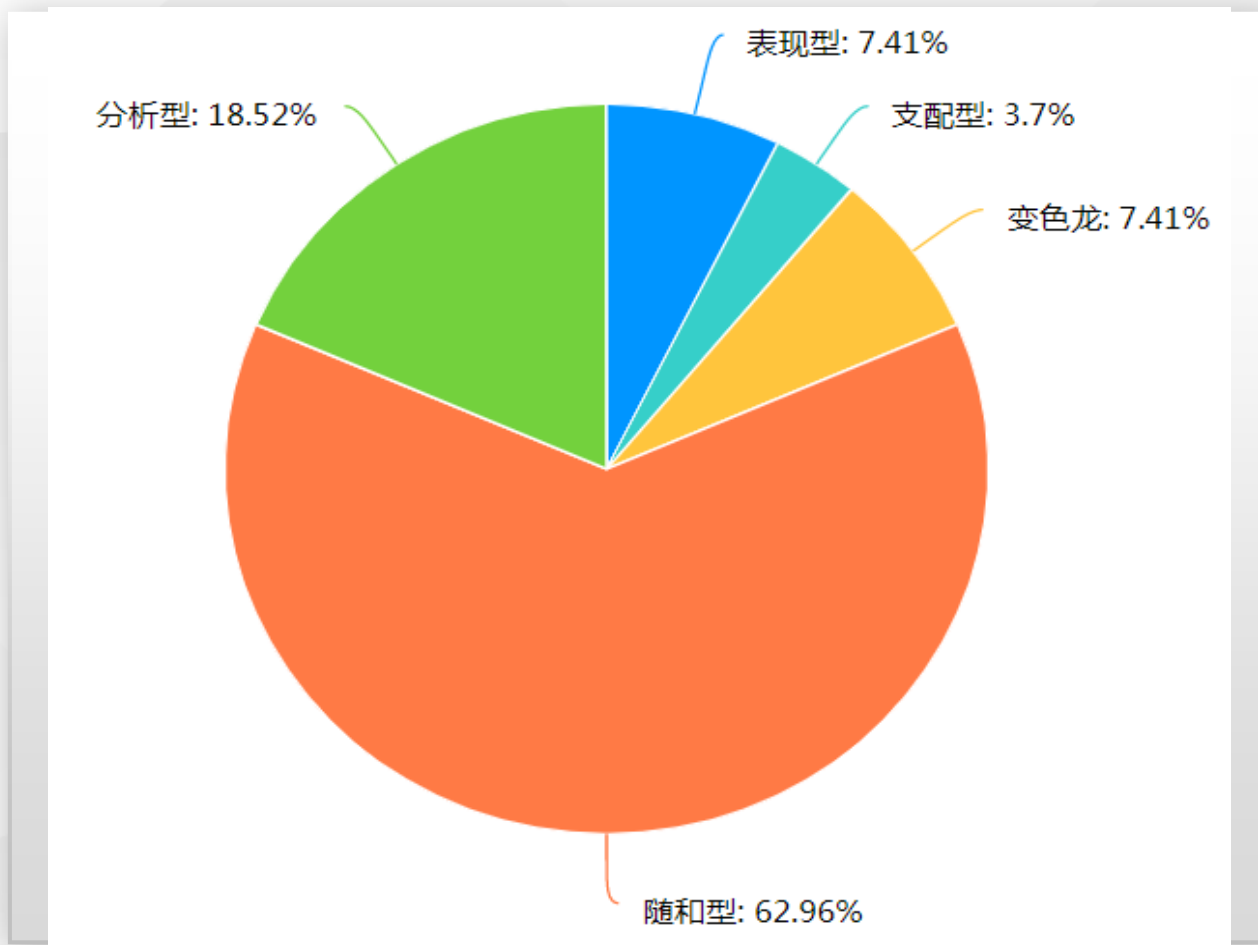
在行动中观察别人对自己的看法

沟通风格测试



跨文化沟通技巧

沟通风格类型



54位学生调查结果



跨文化沟通技巧——人际层面

(2) 了解文化差异

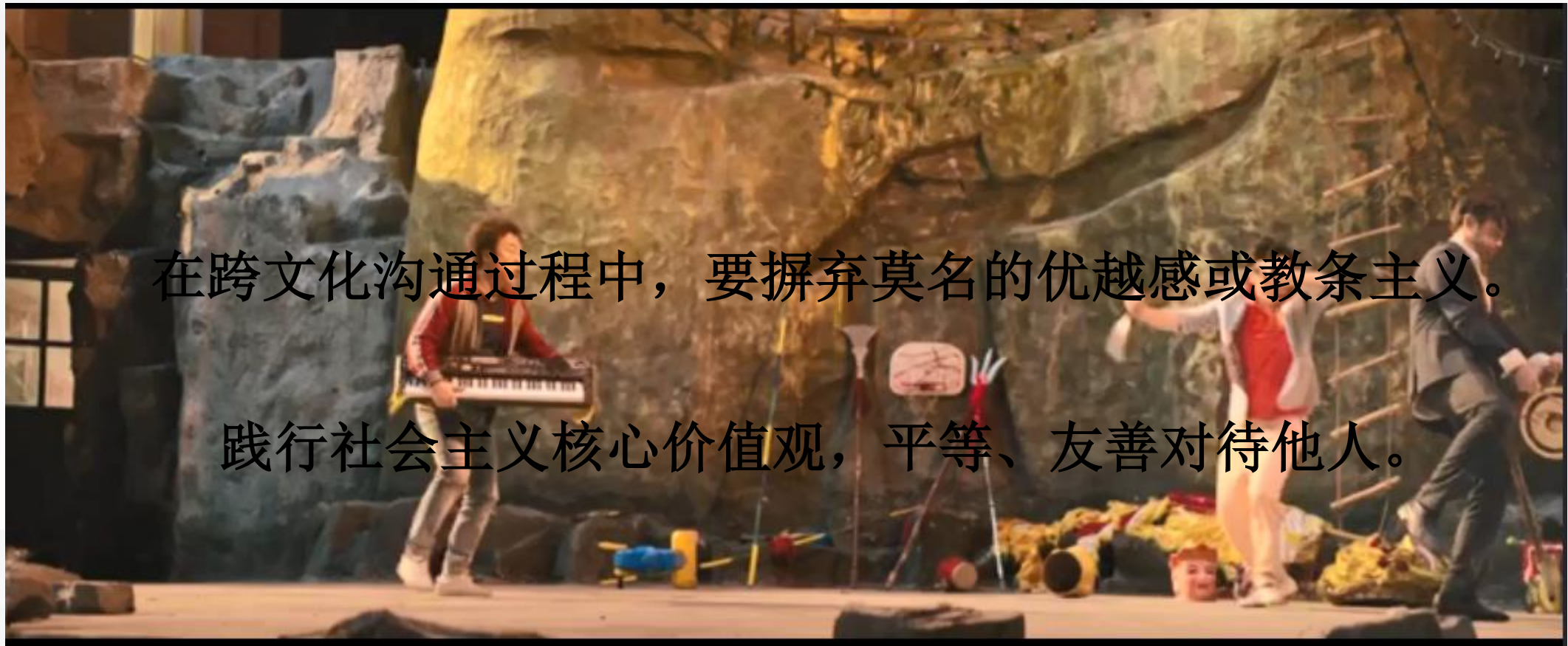
比较项目	东方	西方
时间观念	自然节奏、长期时间观念，节省、思考问题易受未来影响	固定节奏，钟表的节奏、短期时间观念，易自我放纵、不愿为未来准备和储蓄
沟通方式	间接、微妙含蓄、非语言、感性、谦虚、高情境文化沟通 问候：手机短信、电子邮件 从大到小，再到大	直接明了、富有逻辑性、低情境文化沟通 问候：直接通话、手写便笺、卡片、小礼物 从小到大，再到小
自我	集体自我、自我依赖、关系自我，家族本位	个人自我、独立自我、分离自我、个人本位
文化取向	偏精神、封闭、重伦理、道德、重义轻利、重政治轻实利（对外援助） 人生价值取向单一	重物质、开放、讲功利、求时效、实效， 人生价值取向多元
人格观念	差异、亲情关系、强调关系的长远、间接、隐讳	平等、实用关系、功利、直接、坦率、重合同

3

跨文化沟通技巧——人际层面

(3) 培养移情能力

宽容对待不同的文化，努力转换不同的文化视角，学会用他人的眼光看待问题，与他人产生共情。



在跨文化沟通过程中，要摒弃莫名的优越感或教条主义。

践行社会主义核心价值观，平等、友善对待他人。



跨文化沟通技巧

——人际层面

(4) 考察沟通情境

沟通主体应关注时机、物理环境、社会氛围等，以便提升沟通效率。

3

跨文化沟通技巧——人际层面

(5) 寻求反馈



反馈可以帮助沟通者及时了解沟通效果。



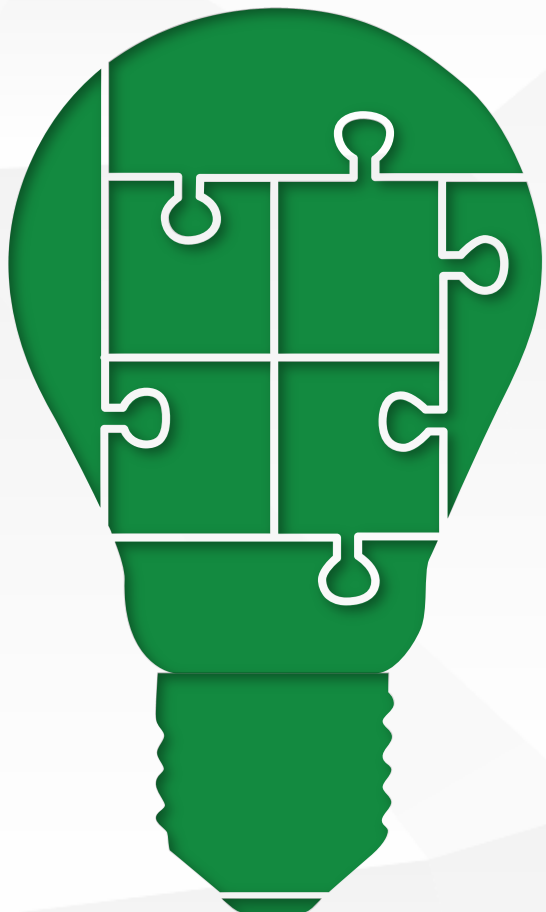
跨文化沟通技巧——人际层面

(6) 提升沟通的灵活性

根据情境、和对方的关系、时机等要素，学习如何灵活的选择自己的词语和行动。

3

跨文化沟通技巧——组织层面



跨国企业需要在跨文化沟通过程中采取恰当的策略，以减少不利影响。



本土化策略

跨文化培训，最大限度实现与本土文化的融合



文化相容策略

在文化相容过程中，形成共同文化管理的协调力



文化创新策略

在母公司的企业文化与国外子公司当地文化基础上构建一种新型的企业文化



文化规避策略

规避双方文化的巨大差异



谢谢观看！THANKS

汕尾开放大学：刘静