

國立台灣大學 國際企業學系
International Business Communication
國際企業溝通

授課教師：胡定邦

課程概述及目標

溝通是個人日常生活必要技能，能夠辨識不同，克服甚至利用不同，然後讓事情以自己規劃的方向發生。溝通更是個人在企業運作與領導團隊及參與團隊互動的必備基礎工具之一，掌握此項技能可協助個人日後在職場上有效發揮本身專業能力，更能帶動團隊有效發揮群力，帶給企業整體極大效益。本課程著重協助同學，瞭解溝通基本並透過實際演練而掌握在職場裡的各項溝通情境裡可運用的技能，嫻熟運用在實際商業互動情境裡，幫助自己及企業發揮效益與提高效率。

熟悉運用表達的方式，清楚安排內容的組織，觀眾針對性，框架的設定，重點取捨排序，交點焦點建立及運用都是探討重點。而落實清楚邏輯，以及掌握同理心，及對目標輕重緩急的選擇，不同情境中不同溝通工具的整合運用與效果評估，課程都將觸及。

二十一世紀，全球化已經是事實，而國際企業在全球舞台上正領風騷，但在民族國家的界線真正消弭前，跨文化的溝通成為國際企業的重要課題之一。國際企業的員工，來自各地，皆是各地菁英，誰能掌握有效跨文化溝通的技能，就能滿足國際企業最重視的整合不同的需求。本課程將著墨跨文化，跨思考方式的溝通，協助同學能在國際企業中發展發光。換言之，走過對溝通的瞭解，學習落實在個人，群體，及跨文化（差異）各面向，能夠有效讓事情發生。

課程主題

溝通基本

溝通定義，瞭解溝通障礙及突破方式，有效溝通的意義，時間面向，面對面溝通，同步與非同步溝通，多人多方溝通，同理心與其實際運用及限制，目標與資源管理，差異診斷及整合。將整合的範圍，擴大及於跨越文化，跨越不同，能幫助國際員工相輔相成，成為國際組織裡的有效領導。

溝通形式

- **語言**：不同文化的口語與文字基底邏輯，價值，代表的框架及機會
- **同步**：口語與文字；面對面，電話，網路視訊，書信文件，電子與非電子文件，同步與非同步的考慮
- **單向與多向**：宣示與推動，談判與會議，隊友溝通，向上管理

- **簡報及會議：**內容編排組織，視覺與聽覺與大腦的互動，訊息傳達與接收，簡報的限制與突破，會議管理

商業範疇主題

- **時間管理：**標籤建立與管理（短期識人，長期關係經營），長期合作的基礎
- **人際管理：**向上管理，同儕協調合作，組織間溝通，文化與國籍差異，異中求同
- **溝通型態：**口語，文字，個人間，團體溝通，簡報與會議

情境單元主題

- **商業書信：**基本型態，英文書寫格式重點，落實溝通原則達到預期效果
- **會議：**會議議程管理，多人合作進行方式，資源及目標分配，成效及究則，時間管理
- **協商談判：**零和及共利，競爭與合作，短期與長期
- **組織與大環境：**大環境視野（big picture），克服文化差異，及其他各式差異，協調整合不同組織合作，成為大組織中的促成者（facilitator），落實共同目標建構一代的領導典範

課程進行方式

英文授課，幫助同學抓住語言邏輯與其反映的思考的關係，進一步瞭解如何借力使力，整合我們自己的框架與他方的框架，辨明差異，更探索差異後的相同。

第一階段，4 週，由教師講授，釐清溝通基本，訊息分析 - 目標及前提/假設分辨，以及多層面向拆解，建立交點/焦點，時間與效果，以及商業溝通範疇。一般商業簡報課題。並建立討論，點評的方式。辨明東西方處理事物的看法差異，以及邏輯基礎，從中找出合作契機。。

第二階段，12 週，分組以 4 個單元情境/個案實做演練，自預先規定之作業（個案情境文案 - TBD）整理重點，聊解如何在資源限制下排定可達成目標，整理邏輯（商業/組織/文化），並練習落實簡單重點式表達，拆解並瞭解同樣內容但不同面向的真義，分析理解內容邏輯，並學習如何辨明及整合不同面向，建立交點走向焦點及達成目的應注意的事項：資源分配/分享及結果評量。探索共同接受的結果如何在不同情境（文化）中呈現方式，讓企業避免踩到地雷，平生無事端。也探討如何交換，充分利用思考邏輯不同，重視價值之不同，以互利方式取得共識。

第三階段，2 週，全部同學共同就習得工具，針對課前分派作業，共同進行檢討及提出個人改進或不同意見分享，同學實際呈現掌握運用溝通工具技能，就不同層面點評，提供回饋。教師實際對學生學習效果進行評估調整。

作業

作業分 3 部分，第一項作業為每次情境/個案後繳交，總理個案重點，及個人三點心得，為教師日常考核參考依據。

其他作業為學生自行管理作業，不必繳交，每日進行，教師個別就學生在作業時碰到的問題交換意見。

作業 1：個案重點摘要，辨明個案中各方代表的面向及目標，個人心得，並挑出 3 位同學的分享進行點評及改進建議，共繳交 4 次，每次個案結束後次日完成。

作業 2：訂閱主要期刊每日電子新聞摘要，至少每週 3 次，挑出一篇新聞報導深讀，分析編輯如何把全部內容簡化成摘要，並解析編輯如何運用摘要吸引讀者關注。

作業 3：就生活中實際觀察發生事件，簡單抓重點記錄，並找同學分享，能在短時間內有效傳達給他們。

成績考核

學生成績評量分兩部分，一部分為絕對基礎要求，也就是基線評量，學生要能滿足溝通基本的瞭解並能實踐佔 50%。一部份為個人進展評量，反應個別化表現。學生與自己競爭，進展反映學期間個人進步，由教師透過學生實際參與過程建立基線及持續調整。

最後兩周全班學生共同情境討論的表現為最後調整依據。

課程極度重視參與，缺席一次扣 20 分學期總分。

參考資料

老師指定閱讀書籍，簡報講義及 TED 英文演講，個案資料。

推薦參考書單

1. How to Win Friends and Influence People, *Dale Carnegie* (any)
2. How to Talk So People Listen: Connecting in Today's Workplace, *Sonia Hamlin* (2006)
3. How to Think Straight about Psychology, *Keith E. Stanovich* (2012)
4. Asking the Right Questions, *Neil Browne / Stuart M. Keeley* (11th ed)
5. Getting to Yes: Negotiating to Yes without giving in, *Fisher & Ury*, (2012)
6. Just Listen: Discover the Secret to Getting Through to Absolutely Anyone, *Mark Goulston*, (2015)