

案例探讨：从联想员工更换英文名看管理沟通 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/256/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E6_8E_A2_E8_c67_256149.htm 英国《金融时报》报道了一则关于联想的趣事，一位驻香港的分析师打电话到联想北京办事处，按照名片上的英文名找人，接线员却告诉他没这个人，直到他把名片上的中文名告诉接线员，才顺利接通电话。尽管这则趣事显示了联想在文化转型中遇到的困惑，我们还是不难看出其在跨文化沟通中所做的努力。去年，联想并购了IBM的PC事业部，面临业务和文化的跨国整合，联想花了不少的心思。去年12月，联想聘用了戴尔前任高管比尔·阿梅里奥（Bill Amelio）担任首席执行官阿梅里奥在IBM有18年的工作经验。今年，公司将总部移到美国的北卡罗来纳州，并将公司的工作语言从中文变成英文。而此次的联想员工更换英文名，是由员工自发采用的，因为员工们发现，在许多事务联系中，都有美国同事参与，因此使用英文名更加方便。称呼方式与沟通中国的企业，在称呼上向来是有讲究的。为了表示对个人以及权力的尊重，对于那些职位较高的企业管理层，下属很少直呼其名，而以“某经理”、“某长”、“某总”等尊称；而上层员工则可以直接用姓名称呼下属。国外的企业，各层级员工间可以直呼名字，这一点也体现在进驻中国的外企中，大家以英文名称呼，而不用顾忌是否要加上职位头衔来尊称。其实，称呼只是件小事。然而，从称呼方式可以看出地位差异、权力差异在企业组织中的认同程度和接受程度，而这些因素都会影响企业内部信息的沟通程度。文化差异研究专家吉尔特·霍夫施泰德

(Geert Hofstede) 在他的研究中发现，权力距离大（指认同和接受管理者拥有比下属大得多的权力）的文化中，人们会恭敬得用头衔和姓氏称呼管理者，而在权力距离教小（认同和接受管理者拥有的权力与下属差不多）的文化中，人们经常直呼其名，管理者会用平等的沟通策略进行管理。或者也可以这样说，其实怎样称呼并不重要，重要的是企业中的管理者和员工对权力差异的认知，这才是最关键的。随意的称呼方式则体现了彼此之间较小的权力、地位障碍，尊敬的称呼方式在某种程度上体现了员工对于权力差异的认同和敬畏。正因为对地位、权力差异的认同，导致沟通障碍的产生，如沟通的延迟、信息的过滤、信息的扭曲。当然，这里并不是说平等的称呼一定是最好的，更不是说要吧目前中国企业使用的尊称全部取消，改称英文名。那些对尊称有着特殊强调并且层级制度严格的企业，需要考虑的是如何通过其他的方式来弱化上下层级之间的权力、地位障碍，以促进有效沟通。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com