## 跨域沟通的难点

1. 文化差异

不同国家往往存在文化差异。如果差异比较小，沟通会相对顺畅。反之，沟通会遇到非常大的困难。

BNS的派来的管理层认为沟通应该相对开放，在会议场合积极的批评对整个团队是有益的。但是在墨西哥文化里，公开批评是很难接受的，即使是以开玩笑的方式。如果BNS的经理们坚持这种做法并不向墨西哥员工进行及时有效的沟通，会让墨西哥员工自尊心受损，影响后续工作的开展。

墨西哥人个人之间的交往是非常有礼貌的，非常习惯于使用礼貌用语。加籍管理者如果没有注意到这一点，会让对方感觉没有教养，甚至会引发冲突。

1. 敌对情绪

如果一方认为对方采取的行动可能会损坏自己的利益，就难免会对其产生敌对情绪。这种敌对情绪对后续工作的开展是非常不利的。这方面BNS还是做的比较好的，事先就有第一年不裁员的承诺, 这样在一定程度上可以起到安抚人心的作用。另外，加籍经理被组织起来学习西班牙语，这也有利于消除隔阂,减少敌对情绪。

目前的承诺仅仅是第一年不裁员, 英韦尔莱特的职员对各种消息还是非常敏感的，一年期满以后又要如何处理? 这对BNS的管理者来说是一个大难题。

1. 管理制度&工作方式的差异

BNS 是一家有最严格金融控制系统的大银行，英韦尔莱特的职员是习惯于独立开销不受控制的，两家公司的管理制度和工作方式存在很大差异。BNS在收受礼物方面的严格限制就让英韦尔莱特的职员感觉非常生气，认为自己不受信任。BNS的会议沟通方式也让英韦尔莱特的职员感到难以适应, 他们习惯轻松的会议氛围，但是BNS的会议氛围是严肃紧张的，这些方面要提前做一些沟通。