

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

一本就够系列
Office Smart Go!

职场
达人

PEARSON

与外国同事打交道 「一本就够」

Guide to
Cross-Cultural and International
communication

与老外共事一本就够
「白骨精」职场进化贴心指南
因能胜任，所以自信

[美]萨纳·雷诺兹(Sana Reynolds) 德博拉·瓦伦丁(Deborah Valentine)\著
吴英\编译 曾琳\审校

FESCO副总裁张艳珍女士倾情推荐
《职场》、《职业》、MSN《职场人生》
《HR经理人》等多家媒体联合推荐

一套关于职场生存法则和智慧修炼的系列宝典
以职场力的全面提升成就你的职业辉煌!



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

• 职场达人一本就够 •

与外国同事打交道 一本就够

[美]萨纳·雷诺兹(Sana Reynolds) 德博拉·瓦伦丁(Deborah Valentine)\著
吴英\编译 曾琳\审校

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

与外国同事打交道一本就够 / (美) 雷诺兹, (美) 瓦伦丁著; 吴英编译. —北京: 人民邮电出版社, 2010. 10
(职场达人一本就够)
ISBN 978-7-115-23715-6

I. ①与… II. ①雷… ②瓦… ③吴… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 156494 号

内 容 提 要

本书从东西方文化的差异入手, 介绍了东西方文化在价值取向、表达方式、时间观念和企业文化方面的异同; 阐述了外国同事的价值理念以及他们在职场中的行为模式; 并结合实际案例, 列出与外国同事打交道时所应该注意的细节问题, 避免文化禁忌与冲突, 实现无障碍的跨文化沟通。

本书适合在国际环境下工作的人士阅读使用。

职场达人一本就够

与外国同事打交道一本就够

-
- ◆ 著 【美】萨纳·雷诺兹 (Sana Reynolds)
德博拉·瓦伦丁 (Deborah Valentine)
- 编 译 吴 英
审 校 曾 琳
责任编辑 许文瑛 王华伟
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 880 × 1230 1/32
印张: 4.75 2010 年 10 月第 1 版
字数: 66 千字 2010 年 10 月北京第 1 次印刷
- 著作权登记号 图字: 01-2010-4221
ISBN 978-7-115-23715-6
-

定 价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223
反盗版热线: (010) 67171154

“职场达人一本就够”系列序

在当今国际化商业浪潮冲击的时代，无论你是意气风发、雄心勃勃的职业经理人，朝九晚五忙碌的普通上班族，还是心怀梦想、奔走在求职路上的毕业生；无论你目前正处于职业发展的哪个阶段，要想在职业生涯中把握先机，不仅要有能独当一面的超群的工作能力和优秀的职业素质，还需要时时学习新的业务知识，谙熟职场生存法则，不断积累自己的职场经验，如此才能在职场打拼中做到游刃有余，成为众人瞩目的职场精英。

作为在职场中打拼的白领，我们每个人都有自己的职业梦想和追求。无论我们的起点如何、能力如何，我们都渴望自己能够得到老板的赏识，能够取得非凡的成就，获得职业生涯的成功。但对理想与现实之间的差距，我们也都了然于心。如果我们在步入职场之初，不能掌握正确的职场法则，培养自己良好的工作习惯和职业素质，不能通过不断地学习使自己从众多职场白领中脱颖而出，那么多年以后，我们完全有可能还在原地踏步，只好无奈地看着自己的年纪越来越大，而自己的职业梦想却越来越遥远。另外，职场中升迁和发展的机遇也是可遇而不可求的，尤其是当自己的职业发展上升到一定的高度时，可获得的机遇就更是少之又少了，这对于那些渴望获得机遇垂青的职场人士来说，无疑是很大的考验和挑战。既然机遇不可求，那么我们只有立足自身，把事情做好，为自己积累职场中的各种资本，相信机遇总是会垂青那些有准备的人的！

正是出于帮助职场人士成就职业和生活梦想的美好愿望，我们策划并推出了“职场达人一本就够”系列图书。希望通过书中简单而实用的工作技能介绍以及对职场生存法则清晰而透

彻的诠释，为每一位在职场中奋斗的人士提供一条通往职业成功的捷径，帮助其早日实现职业梦想！

“职场达人一本就够”是一套关于职场人士必备的各种职场技能和职场生存基本法则的系列图书，共有8本，主要由国外专家撰写。本系列图书的英文版在国外深受职场人士的欢迎，我们在推出中文版时，一方面删除了部分不适合国内情况的内容，另一方面增加了一些本土案例和具体指导，内容涉及职场的方方面面，从人际关系、职场中的说服力、职场修炼、职场口语、撰写工作报告、组织会议、演讲到如何与外国同事打交道等，深入浅出地介绍了各种职场技能和生存法则。在编译本系列图书的过程中，编译者参考并吸收了国内同行的相关著作、资料，由于篇幅有限，无法一一注明，在此，真诚地向他们表示深深的敬意！

本系列图书的出版旨在全面、系统地打造和提升职场人士的竞争力和工作胜任力。相信广大职场人士通过对本系列图书内容的全面学习，并在实际工作中遵守书中所列举的职场规则，就能够提高自身的职业修养和专业水准，在工作和社交场合中脱颖而出，成为职场中既有能力又受欢迎的耀眼的职场达人。

曾 琳

2010年6月23日于北京

前 言

近年来，随着全球经济一体化进程的不断深入，国际间的交流日趋频繁，外国企业相继在中国设立分部，本土企业也不断走向国际化，中国人的交往范围随之扩大，与外国人打交道的机会也越来越多。当代的中国白领在职场中通常会面临这样的情形：他们的同事来自世界各地，操着各种语言（甚至带有地方口音），有着不同的文化信仰。那么，在多元文化背景下的企业中，如何避免文化禁忌和冲突，与拥有不同习俗的外国同事和睦相处、实现有效沟通呢？

要想实现有效的跨文化交际，首先要了解世界各地的文化差异。每种文化都有一定的文化习俗和禁忌，违背习俗或者触犯禁忌常常会引起文化冲突，导致人际关系破裂或者交易失败。因此，深入了解东西方文化差异是每一位成功的职场人士的必修课。本书开篇介绍了东西方文化在价值取向、表达方式、时间观念和企业文化等几个重要方面的异同，希望能够帮助读者补上“东西方文化差异”这一课。第二篇则着重阐述了外国同事的价值理念以及他们在职场中的行为模式，最后一篇则结合具体案例，指出与外国同事打交道时所应注意的细节问题。

本书操作性、实用性极强，内容翔实，实例新颖，为迫切希望提升人际沟通能力的外企白领提供了理想的学习平台。

Contents 目录

第一篇 补上“东西方文化差异”这一课 ——我们与老外的不同

第一章 价值取向——彰显个性还是以集体利益为重

测测你的文化背景取向·····	004
关于“自我”的界定·····	006
强调彰显个性的个人主义西方文化·····	008
以集体利益为重的集体主义东方文化·····	010
职场中如何应对不同文化背景的人·····	015

第二章 表达方式——直来直去还是拐弯抹角

测测你的表达方式·····	019
东方式表达方式——含蓄、迂回·····	022
西方式表达方式——直来直去·····	026
学会在不同场合中正确表达·····	031

第三章 时间观念——按部就班还是随时都OK

测测你的时间观念·····	033
线性式的时间观念·····	035
变通式的时间观念·····	037
职场中如何与具有不同时间观念的人打交道·····	039

第四章 企业文化——层级式管理还是民主式管理

测测你期待什么样的企业文化·····	041
层级式管理的企业文化·····	043
民主式管理的企业文化·····	045
不同的文化背景对公众社会观念的影响·····	048
欧美企业的职场生存之道·····	052

第二篇 老外你了解吗

第五章 强调自我的老外

老外为何崇尚个人主义价值观·····	057
老外的共同信念·····	059
在西方企业工作的职场规则·····	061

第六章 视时间为珍贵私人物品的老外

体验老外的时间观念·····	065
珍惜时间的老外如何行事·····	066
职场中如何做到与守时的老外步调一致·····	069

第七章 职场中的老外

西方企业中的无障碍沟通·····	070
------------------	-----

西方企业办公室里的轻松氛围·····	072
西方企业中老板与员工的关系·····	074
如何适应外企的职场法则·····	075

第三篇 当东方遇见西方——如何与老外打交道

第八章 与老外语言交流时应注意的细节

亚洲人的语言——一种需要仔细体会的语言·····	081
英语——一种行动的语言·····	083
职场中用英语沟通的诀窍·····	084

第九章 与老外书面沟通时应注意的细节

不同文化背景下书面沟通的差异·····	092
商务英语写作很重要·····	097
写出地道的商务文件的关键几步·····	113

第十章 与老外面对面打交道时应注意的细节

眼神接触·····	115
面部表情·····	117
手势语言·····	119
人际距离·····	123
举手投足间实现沟通无障碍的法宝·····	126

第十一章 与老外谈判时应注意的细节

了解美国人的价值观·····	128
建立良好的商业信誉·····	132
商务谈判的策划过程·····	134
赢得国际商务谈判的关键·····	138

Guide
to
Cross-Cultural
and International
Communication



第一篇

补上“东西方文化差异”这一课
——我们与老外的不同

近年来，随着全球经济一体化进程的不断深入，国际交流日趋频繁，国外企业陆续在中国设立分部，中国本土企业也不断走向国际化，中国人对外交往范围不断扩大，同外国人打交道的机会也越来越多。尤其是在有着多元文化背景的外企或驻外机构工作的职场人士，如何与拥有不同习俗、不同文化背景的外国同事相处呢？在对外交往的过程中，如何在尊重彼此文化习俗的前提下实现沟通交流无障碍，让自己的职场生涯更加顺畅呢？首先我们要了解世界各地文化的差异。通过了解世界各地不同国家、不同民族的文化背景、待人接物的礼仪，更加准确、深入地把握世界文化发展的脉络和各地文化差异，从而在与外国同事、老板、客户以及国际友人打交道时做到知己知彼，建立起彼此信任的基础，才能更好地为自己的工作铺平道路，让自己的职业通道更加顺畅。

我们知道，不同的文化会影响到人们的世界观信仰、价值观和人生态度，也会影响到人们观察现实生活的视角。为了培养良好的沟通能力，我们必须学会从不同的视角来透视这些独具特色的文化世界，从而更好地了解生活在这些不同文化背景下的人们。

本书的第一部分着重介绍了东、西方文化的差异，通过对比东、西方文化背景下人们的价值取向、思维模式以及时间、权力概念的不同，帮助我们深入地了解不同文化对于我们对外人际交往所产生的影响。

第一章 价值取向——彰显个性还是以集体利益为重？在东方文化背景下，我们更加注重集体和人际关系，而在西方文化中，他们重视的则是强调独立的个体和实际的交往。

第二章 表达方式——直来直去还是拐弯抹角？在与人沟通交流时，以西方文化为代表的文化喜欢直接的表达方式、说话直截了当；而以东方文化为代表的文化则更推崇含蓄、内敛的表达方式，说话偏爱间接、含蓄，往往侧重于“可意会不可言表”的语境。

第三章 时间观念——按部就班还是随时都OK？世界各国文化的时间观迥异。有些国家的人喜欢直线思维，认为时间一去不复返，倾向于将时间分割成较小的时间单位，严格按预先设定好的时间表来安排工作和生活；有些国家的人却认为时间是富有弹性、可灵活掌握的。持有这种时间观念的人们往往热衷于各种集体活动，重视人际关系胜过时间安排；还有些国家的人们认为时间是在周而复始地不断重复，是可以轮回的，并且主宰人类和人类的活动，所以更加喜欢随遇而安。

第四章 企业文化——层级式管理还是民主式管理一些企业崇尚集权，习惯于明确的权力层级，在组织结构中采取层级式管理；而另一些企业的组织结构则倾向于扁平式的组织结构，认为老板和员工是平等的关系，只是工作分工不同而已，喜欢更加民主化、分享式的管理结构。



第一章 价值取向 ——彰显个性还是以集体利益为重

独跑者终将赢得比赛。

——美国谚语

宁做沧海一粟，也不做孤单的智者。

——墨西哥谚语

测测你的文化背景取向

下面的自测题有助于你了解自己的文化倾向，请从提供的答案中选择一个与你情况最接近的选项，为了达到最佳的效果，强烈建议你在阅读本章之前完成这些问题，然后在阅读之后回顾一下这些题目，你会发现这对你的对外交往能力的提升极有益处。

1. 当你所在团队接到一项任务时，你会有什么样的想法？
 - A. 你会独自一人以最快的速度完成任务。
 - B. 你希望能够和其他成员一起完成任务。
2. 假设你的公司现在规定：第三季度销售额最高的那个

部门将会获得10%的奖金，同时，个人销售额最高也可以获得10%的奖金。那么，你会怎么做？

A. 加倍努力去赢得个人的10%奖金。

B. 与其他成员一起努力争取部门的10%奖金。

3. 假设你现在要进入餐馆或者正在火车上，而且此时餐馆或火车上还有空座位，你会怎么做？

A. 选择远离人群的座位。

B. 选择靠近人群的座位。

4. 假设你所在的公司正在向南美洲扩展业务，你要前往会见委内瑞拉的代表，你会怎么安排此次行程？

A. 当天飞往加拉加斯（委内瑞拉首都），安排会见，第二天飞回公司。

B. 提前一天飞往加拉加斯，抽时间游览和欣赏郊区美景，同时了解该国的历史，从而加深对当地风土人情的了解，以便更好地与对方进行沟通。

5. 假设今天会见国外团队耗费了你一整天的时间，到了下班时间你会怎么做？

A. 随便找个借口溜人。

B. 认为这是自己分内的事情，因此无论多么累还是会坚持下去。

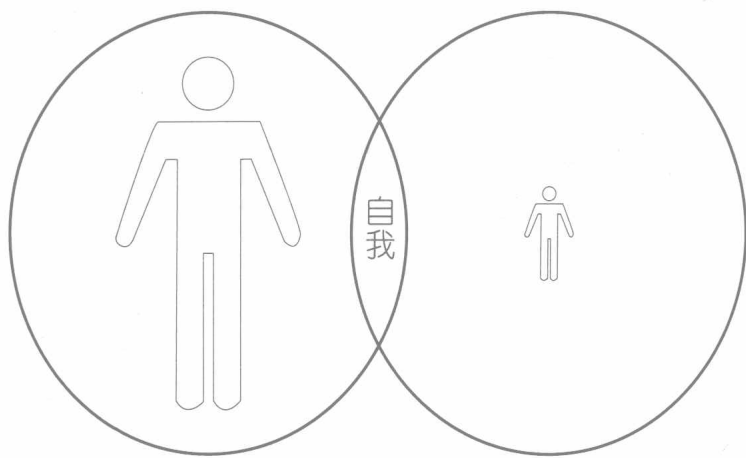
好吧，现在可以统计一下你的得分，如果你答案中A出现的次数比较多，那么说明你可能来自于强调个人主义的文化背景；相反，你就是来自强调集体主义的文化背景。



关于“自我”的界定

作为独立的个体，我们是如何看待自我的呢？相信我们每个人心中都有自己的界定。我们是否认为自己是独立自主的个体，能掌握自己的命运并能对自身行为负责？同时也会为自己独立、率真、自信、勇于冒险的个性而引以为豪，并把追求个人目标、个人事业成就和个人利益作为人生奋斗的动力呢？或者，我们只是把自己看作芸芸众生中的平凡人，集体中的一员，与社会相互依存、相互关联，寻求彼此的和睦相处，并以集体的利益为自己追求奋斗的动力，甘愿与他人分享成功的喜悦？因此，我们不难得知，如果看重个人荣誉和强调个体的力量无疑是个人主义文化背景的典型代表；另一方面，如果把自己看作集体当中与他人相互依存的一员，并且注重亲密、和谐的人际关系胜过个人目标，则无疑是集体主义文化的缩影。随着对“自我”的不同界定——独立的个体或者相互依存的集体当中的一员，人们的人生观和处世方式将会发生不可估量的改变。而这种对“自我”的界定通常是在幼年时期随着所处的文化环境而形成的。

当父母带着新生的婴儿从医院回到家中，他们在跨进家门的一瞬间就要作出第一个决定——孩子睡哪儿？我们中国的大多数婴儿往往会被安置在父母的房间里，并且在最初的几年里，都会睡在妈妈身边。而英国和美国的婴儿通常一出院（或者出院几周、几个月之后）就被安排在自己的房间里。由此，不难预测孩子的个性发展趋势（依赖型/相互依赖型）和未来解决问题的能力。



东西方文化差异1：自我

究其根源，中国孩子从一开始就形成了集体活动和“集体思维”的习惯——在出生的头几年里，他们每天24小时都和父母呆在一起；稍大之后，他们会和幼儿园里其他孩子保持步调一致——这种习惯促使他们在学校、大学、俱乐部以及最终就职的公司里与人密切合作以达成共同目标；与此同时，这种密切的配合和共同的追求又进一步强化了他们进行集体活动和“集体思维”的习惯。

通过了解个人主义和集体主义文化背景如何影响我们对“自我”的界定的折射，我们不难得出以下的结论：世界每一种源远流长的文化都会影响每个生活在此文化背景下的人对自我的界定；即使是同一种博大精深的文化派生出来的亚文化当中也会有着截然不同的个人主义或集体主义的价值观形成。

下面，我们不妨来深入了解一下以个人主义和集体主义为体现的西方和东方这两种截然不同的文化背景下各自价值



观的典型表现，以便在今后的商务活动中做到知己知彼，处理好商务活动中的文化以及价值观的冲突。

强调彰显个性的个人主义西方文化

想把事情做好，就得亲自动手。

——美国谚语

在整个北美、北欧和西欧大部分地区以及以澳大利亚、新西兰等为代表的个人主义文化背景的西方国家中，人们十分注重个性、独立和自立。孩子们从小就受到教育，一定要学会掌握自主权，学会自主思考、自主发言，在课堂上自主提问，自主作出选择，同时对自己的决定和行为负责；并提倡人们遵循以下的核心价值观念。

强调以个体为核心。大多数个人主义文化旨在培养能够勇于为自己的行为负责、具有责任感的公民。

- **人生决策。**每个人通常都要独立地对自己的人生目标作出抉择，包括职业的选择、婚姻伴侣的挑选以及是否养育后代的抉择，而不受甚至包括父母在内的他人的影响。
- **自我认同。**每个人都很重视对自我的认同，而不在意集体对自己的认同。因此，每个人的个人权利和需求往往高于集体权利和需求。
- **人际关系淡漠。**在西方文化中，很多人将人际关系视为契约，无论何时，缔结契约的一方都有权终止它。当契约妨碍到个人目标时，即使是家庭关系或亲密的友情也会被割舍。