

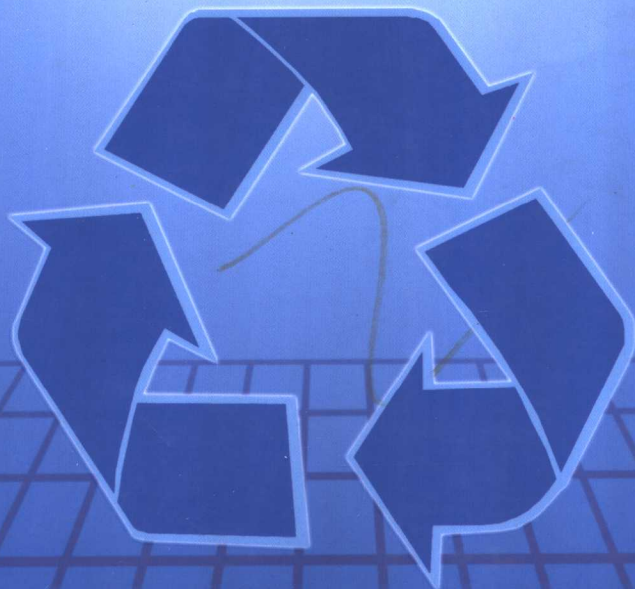
HOW TO COMMUNICATE EFFECTIVELY
WITH NATIVE ENGLISH SPEAKERS

程序与技巧

如何与老外 有效交流 ①

[加] Linda Schueler 著

何 震



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

HOW TO COMMUNICATE EFFECTIVELY
WITH NATIVE ENGLISH SPEAKERS

程序与技巧

如何与老外 有效交流 ①

[加] Linda Schueler

著

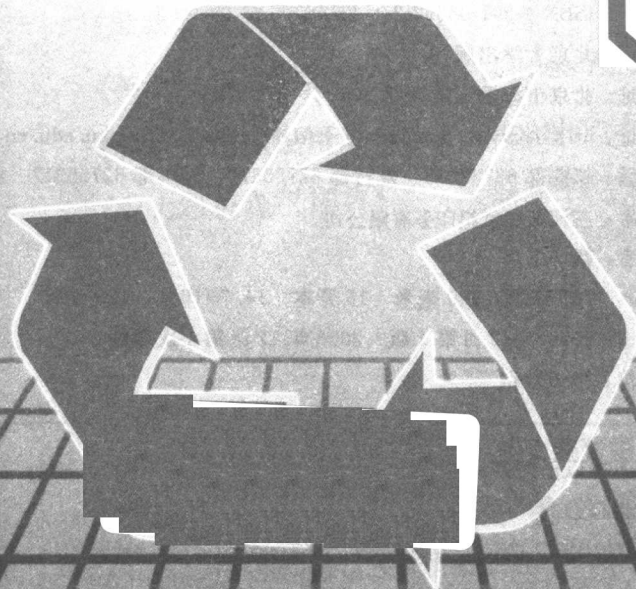
何震

H319.9

511

:1

2006



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

如何与老外有效交流. 1: 程序与技巧/(加)舒勒(L. Schueler),何震著. —北京:北京大学出版社,2006. 12

ISBN 7-301-08892-2

I. 如… II. ①舒…②何… III. 比较文化—中国、西方国家—汉、英
IV. G04

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 144172 号

书 名: 如何与老外有效交流(1): 程序与技巧

著作责任者: Linda Schueler[加] 何 震 著

组 稿 编 辑: 张 冰

责 任 编 辑: 刘 爽

标 准 书 号: ISBN 7-301-08892-2/G · 1467

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 电子信箱: zbing@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62755217 出版部 62754962

印 刷 者: 三河市新世纪印务有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 14.75 印张 185 千字

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: (010)62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

目 录

第一单元 交流前的准备

第一章 说不尽的英语,道不完的老外	3
案例研究与分析	4
英语是一种痛苦,如果.....	5
1. 现实中的英语	6
2. 英语的学习和应用	9
3. 语言的作用	10
老外,老外,老外!	11
1. 究竟谁是老外?	11
2. 生活中的老外	13
3. 刻板思维	14
思考与练习	16
第二章 跨文化交往的目的和规则	19
案例研究与分析	20
跨文化交往的目的	20
1. 理解与接受不同的观念	20
2. 激发行为	20
3. 达成预期目标	20

跨文化人际交往的规则	21
1. 旧的规则不再适用	21
2. 新的规则：钻石定律	22
我思故我在	23
思考与练习	24
第三章 机会总是留给有准备的头脑	27
总体了解	28
1. 老外对华人的一些认识	28
2. 人们对老外的一些认识	30
个体了解	31
1. 与老外交流的事前准备	31
2. 交流中的进一步了解	31
3. 交流后对于对方进行判断和分析	32
跨文化交流中“勇于尝试”的原则	32
1. 社会发展的要求	32
2. 人生本身就是挑战	33
3. 个人成长的需要	33
4. 学习英语和跨文化交流的需要	34
我思故我在	35
思考与练习	36

第二单元 交流的开始

第四章 第一印象和打招呼	41
第一印象	42
1. 第一印象的重要	42

2. 刚开始人们判断些什么?	42
3. 以后别人可能会判断什么?	43
打招呼(Greetings)	44
1. 打招呼的方式	44
2. 打招呼的实质	46
老外交往时的衣着打扮	48
思考与练习	50
第五章 比言词还重要的身体语言	51
身体语言的重要性	52
1. 信息传递的主要渠道	52
2. 中西方身体语言不完全相同	52
3. 忽视了身体语言差异的危害	53
目光接触	54
1. 目光接触表示尊重和兴趣	54
2. 你打算寻衅滋事还是求爱?	54
3. 目光到底应该如何接触?	55
微笑	55
1. 避免“面如白板”	55
2. 笑要露齿	56
3. 没有了微笑,世界会怎样?	57
4. 什么时候微笑?	57
握手、身体的其他接触及站姿等	58
1. 握手的力度	58
2. 双方握手的时间长短	58
3. 身体其他部位的接触	58
4. 手、脚的位置和站姿	60
思考与练习	61

第六章 请保持人际空间距离	63
案例研究与分析	64
保持适当的人际空间距离	65
1. 彼此保持一臂之长的距离	65
2. 距离太近了怎么办?	65
距离产生美	66
我思故我在	68
思考与练习	72
第七章 需要指名道姓吗?	73
别人的名字非常重要	74
1. 牢记别人的名字	74
2. 应该避免的失误	74
你的名字怎么发音	76
你愿意我称呼你什么	77
我思故我在	79
思考与练习	80
第八章 交流的基本功:自我介绍	81
自我介绍的理念	82
1. 积极主动	82
2. POP 原则	82
自我介绍的要点	83
1. 要学会做有吸引力的自我介绍	83
2. 把握住重点	83
3. 循序渐进	84
4. 结交正确的伙伴	84
5. 平时做必要的准备	85
6. 酒香也怕巷子深	85

7. 别忘记相互留下联络方式	86
实践中自我介绍的实例	87
1. 平淡枯燥的自我介绍	87
2. 有针对性的自我介绍	88
我思故我在	90
思考与练习	92
第九章 交流中应注意的最基本事项	95
语音(Voice)	96
1. 语音清晰	96
2. 自信	96
语速(Speed)	97
重音(Accent)	98
1. 重音一般放在哪?	98
2. 重音一般不放在哪?	99
3. 记不清楚重音该放在哪了?	99
语调(Tone)	101
思考与练习	101
第十章 与老外交流时,听不懂怎么办?	105
没听懂老外说话? 太正常了!	106
1. 老外之间有时也相互听不懂!	106
2. 没听懂老外说话的原因	106
没听懂老外说话处理的原则	108
没听懂老外说话的处理技巧	109
1. 要求重复(Repetition)	109
2. 要求澄清(Clarification)	110
3. 主动归纳总结(Summarizing)	113
思考与练习	114

第十一章 交流中的礼貌原则	117
礼貌的重要性	118
误解从何而来	118
无礼和礼貌	120
英语礼貌用语的客气程度	121
1. 双方关系的远近	122
2. 所提要求的大小	122
3. 人各相异	123
思考与练习	123

第三单元 交流的深入

第十二章 打破坚冰,交流的开始	127
闲聊的重要性	128
案例研究与分析	128
闲聊的六大要点	130
1. 社交的一部分	130
2. 从合适而安全的话题开始	131
3. 期望值别太高	132
4. 学会转换话题	133
5. 切入正题的过渡时间	133
6. 闲聊意味着要“聊”起来	134
案例研究与分析	134
思考与练习	136
第十三章 积极聆听,使我们备受欢迎	139
聆听的重要性	140

积极聆听的技巧	140
1. 动和静的结合	140
2. 如何“动”?	141
积极聆听的实战例句	142
1. 肯定	142
2. 感叹和惊讶	143
3. 同情	143
4. 存疑	143
思考与练习	144
第十四章 善于提问,使交流深入进行	147
封闭式问题和开放式问题	148
什么情况下要提问	149
为什么有些人不提问	150
如何适当与正确地提问	151
1. 提问的原则概述	151
2. 主动提问	151
3. 根据对方陈述的观点提问	152
4. 根据对方陈述的词句提问	155
5. 使问题进一步深入	157
思考与练习	159
第十五章 承接与保持话题,使交流富于乐趣	161
案例研究与分析	162
承接话题的重要性	163
保住自己话语权的技巧	165
1. 使用填充词语	166
2. 使用标志性的词汇和短语	167
3. 直接提醒和拒绝别人插话	169

思考与练习·····	170
第十六章 打断及插话 ·····	173
打断别人和插话的技巧 ·····	174
1. 打断和插话要小心 ·····	174
2. 如何打断和插话 ·····	174
打断和插话的短语和例子 ·····	175
例 1: 作为第三方插话·····	176
例 2: 打断朋友之间的谈话·····	178
例 3: 切入到陌生人的交谈中·····	179
思考与练习·····	180
第十七章 转换话题:使交流更有意义 ·····	183
案例研究与分析 ·····	184
转换话题的要点 ·····	186
1. 使用各种身体语言或者适当的沉默 ·····	186
2. 使用必要的短语和词句过渡 ·····	187
实战中可以使用的短语 ·····	188
和老外交流中适当转换话题的例子 ·····	189
例 1:在日常交流中 ·····	189
例 2:在用晚餐时 ·····	189
例 3:在工作场所中 ·····	190
思考与练习·····	191
第十八章 我同意! 我反对! ·····	193
学会表达自己的观点 ·····	194
同意和反对·····	195
1. 一般地表达“同意或反对”·····	195
2. 强烈地表达“同意或反对”·····	196
表示同意 ·····	196

1. 简单明确地同意	196
2. 表示同意并给出理由	197
3. 表示部分而非完全同意	197
表示不同意的技巧	198
技巧 1. 理解	198
技巧 2. 重复	199
技巧 3. 弥补	199
思考与练习	201

第四单元 结束交流

第十九章 一个好的结束	207
注意结束谈话的信号	208
实践中常见的结束语	209
留下一个好的印象	210
1. 该结束时要适时结束	210
2. 没有必要假装客套	210
3. 分手时,给对方留下一个好印象	211
思考与练习	211
第二十章 跟进与总结	213
什么情况下跟进	214
总结经验教训,进一步提高	215
以后呢	216
我思故我在	217
思考与练习	219
本书结束语	221

第一单元

交流前的准备

Cheng Xu Yu Ji Qiao

第一章 说不尽的英语,道不完的老外

第二章 跨文化交往的目的和规则

第三章 机会总是留给有准备的头脑

第一章

说不尽的英语，道不完的老外

本章要点

案例研究与分析

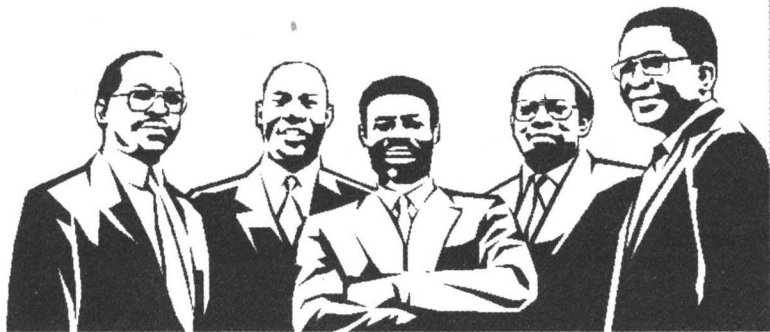
英语是一种痛苦,如果…

1. 现实中的英语
2. 英语的学习和应用
3. 语言的作用

老外,老外,老外!

1. 究竟谁是老外?
2. 生活中的老外
3. 刻板思维

思考与练习





案例研究与分析

Franklin 的疑问

弗兰克林夫妇(The Franklins)来自美国的亚利桑那州,到中国投资做生意,至今已经九年了,他们非常喜爱中国的传统文化,虽然对于中方员工和中方合作伙伴的有些行为和观念,他们至今仍然难以理解。用弗兰克林夫妇的话说:“尽管很多人花费了大量的时间、金钱和精力学习英语,却不能用英语进行简单的交流;而有些人的英语,虽然听起来似乎流利,但是很多时候,我们和他们之间无法真正地了解,双方的交流只要稍有深度,就显得极为勉强”。以下是 Mr. Franklin 谈及的一些简单事例:

► 根据英语是母语人的解读:很多华人使用英语交流时,他们的身体语言和他们的言词内容经常冲突和矛盾,这对于他们所讲话的可信度,无疑产生了负面影响;

► 很多自以为英语好的中方员工,使用英语时根本就不会按照我们的习惯去交流和表达,比如不知道如何进行闲聊(small talk),交流中也不知道如何进行话题的承接、转换;他们不是没话可说,就是表达起来显得思维混乱、逻辑不清;

► 一些华人说话过于转弯抹角,比如很多时候,我们真的不知道有些中方员工和中方合作伙伴到底想表达的意思是“是”还是“不是”,我们也不清楚他们对一些事的看法应被视为“赞成还是反对”;

► 另一些人正相反,说起话来虽然很直率,但是却显得非常“无礼”,让人感到极为不快和难以接受。我们不理解,平日彬彬有礼的有些华人,为什么使用英文却如此缺乏基本的礼貌?

► 有些人的为人处事方法我们非常不理解,甚至和我们自己做事、做人的原则相冲突。

不过,弗兰克林夫妇还是发自内心地喜欢在中国生活和经商,“总体来说,中国人非常善良友好。在中国生活和工作的这九年,彻底改变了我以前对于生活的很多看法。”工程师出身的美国人 Franklin 这样对笔者 Linda 与何震说。

读完我们这套系列丛书后,相信你会对 Franklin 所有的问题和质疑有一个具体而明确的解决方案。



英语是一种痛苦, 如果……

英语痛苦论(English Sucks!)

www.English-Sucks.com

English sucks if you go the wrong way!

英语是一种痛苦,如果学习和使用的方法不当!

By Linda Schueler & 何震