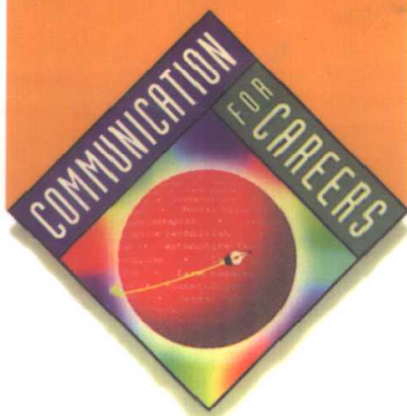


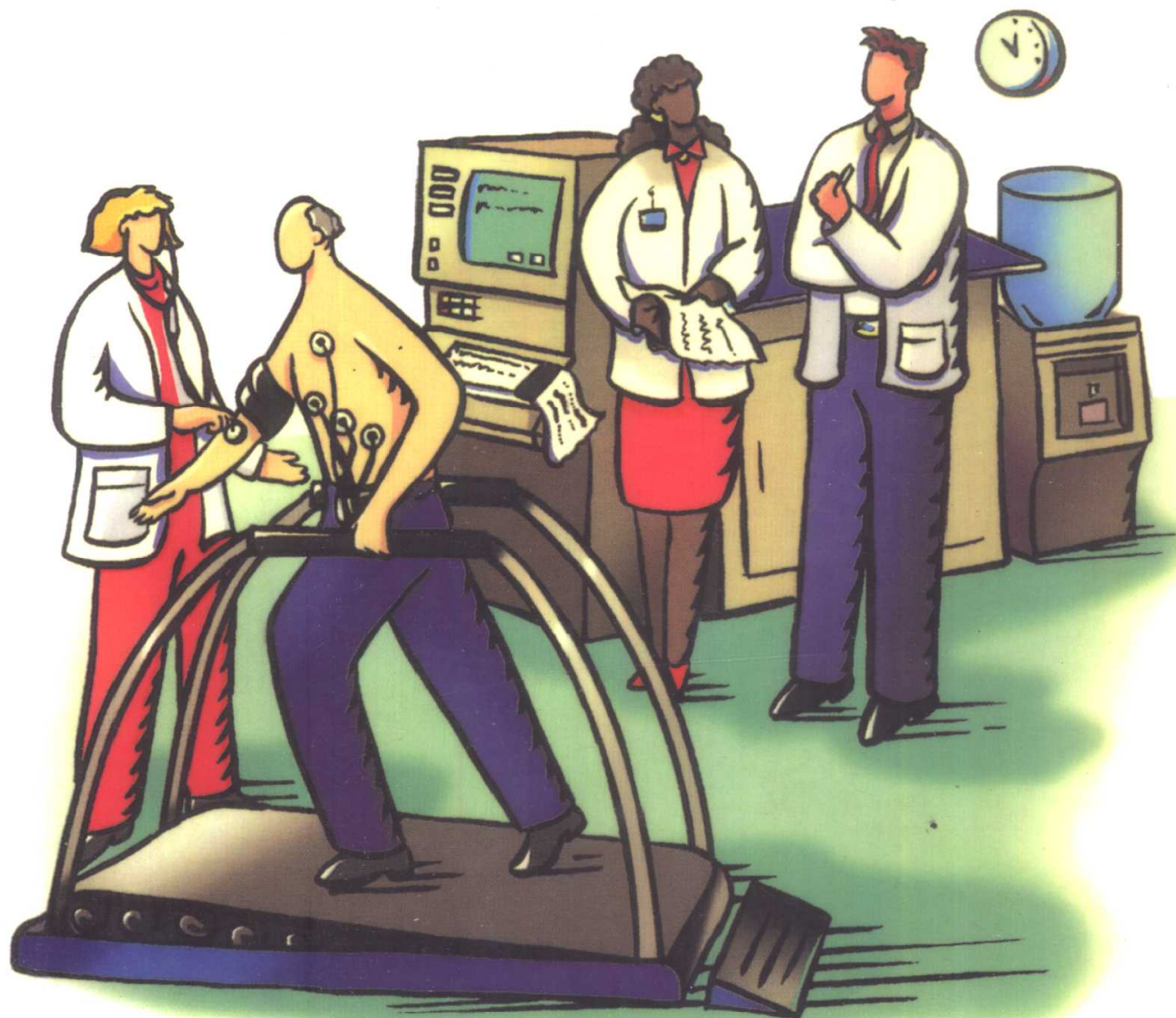
MODULE A



沟通英语—医疗保健业沟通技能培训

Communication for Health Services Careers

[美] Agency for Instructional Technology 著
South-Western Educational Publishing



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



机械工业出版社
China Machine Press

万水沟通英语系列丛书

M O D U L E A



沟通英语—医疗保健业沟通技能培训

Communication for Health Services Careers

[美] Agency for Instructional Technology 著
South-Western Educational Publishing



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



机械工业出版社
China Machine Press

内 容 提 要

《万水沟通英语系列丛书》是一套由国外著名的职业培训公司和出版公司编写、出版,系统全面地讲解21世纪成功者必备的沟通技能,培养读者的英语听说读写综合能力的教学节目。丛书可以配套使用,也可以分册单独学习。

本书着重对读者进行医疗保健业沟通技能培训。通过学习,读者将掌握医疗保健业中实用的沟通策略和技巧,加强听说技能,提高职业道德和职业素质,为客户提供优质的服务,从而获得事业上的成功。

本书适合大学中高年级学生、外企职员、医疗保健业工作者。

“Copyright © 1998 by South-Western Educational Publishing, A Division of International Thomson Publishing Inc.

ALL RIGHTS RESERVED. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the Publisher.

AUTHORIZED EDITION FOR SALE IN P.R.CHINA ONLY.”

北京市版权局著作权合同登记号: 图字01-2000-1463号

书 名	沟通英语——医疗保健业沟通技能培训
作 者	[美]Agency for Instructional Technology South-Western Educational Publishing
出版、发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路6号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sale@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (发行部)
销 售	全国各地新华书店
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	787×1092 毫米 16 开本 9.25印张 210千字
版 次	2000年6月第一版 2000年6月北京第一次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	30.00元 (含光盘、磁带、书)

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社发行部负责调换
版权所有·侵权必究

前 言

《万水沟通英语系列丛书》是一套由中国水利水电出版社和机械工业出版社联合引进、出版的，系统讲解 21 世纪必备沟通技能的教学丛书。

它由美国著名的职业培训公司 AIT (Agency for Instructional Technology) 和出版公司 (South-Western Educational Publishing) 编写、出版，内容系统全面，深入浅出、生动活泼地展示了 21 世纪成功者必备的沟通技能，培养读者的英语听说读写综合能力。丛书各册的内容紧密衔接，但又独立成册，既可以被选做学校和培训班的教材，又可以作为个人自学的材料。

丛书面对下列读者：

• 由学校向社会转型的学生

面对五彩缤纷的大千世界，即将走出校门的学子们难免会有几分畏惧，自己怎样做才能得体，既能博得上司的信任又能获得同事的认可呢？怎样做才能既职业化，又具有自己的风格呢？诸如此类，不胜枚举。本书的编写初衷就是为了解答学生心中的困惑，帮助学生获得将来就业必备的通用职业技能，无论学生将来从事什么行业，这些技能都会为他们事业的成功提供有力的帮助。书中的生活实例，对于学生领会教材内容并应用到实际生活中去，起到了抛砖引玉的作用。

• 外企职员

本套教材由国外著名的职业培训公司编写，所以书中的理念和标准，真实地反映了西方社会对工作者的要求和期望。这些内容对于在外企闯荡者来说，很有借鉴价值，是外企职员充电的最佳资源。本套书既可单独学习，也可作为独资公司和合资公司人力资源部对员工进行系统就业培训的教材。

• 传播学专业学生

传播学在中国教育中还是个新兴学科。目前，适应社会发展需要的、内容新颖全面的传播学教材尚不多见。本丛书的引进能够为寻觅教学资源的师生带来一份惊喜，提供一些帮助，使中国的传播学教学尽快与国外的教学接轨，为学生走出国门打下良好基础。

• 已经工作的人员

俗话说，“活到老，学到老”。人的一生都处在一个不断学习，不断进步的过程中。对于 21 世纪的工作者来说，社会日新月异，新鲜事物和新情况不断出现，这些都对工作人员的知识和技能提出了更高的要求，特别是沟通技能，因为人类社会全球化的趋势日益明显，没有良好的沟通技能很难适应工作需要，也很难在事业上取得长足的进展。对于已经工作的人来说，要想不断地充实和完善自己，就必须再学习，学习专业知识，同时还要学习实用的沟通技能。本丛书提供的技能培训，将帮助沟通技能欠缺者增强竞争能力，在

事业上百尺竿头更进一步。

• 中高级水平的英语爱好者

本套教材内容丰富，包括 15 个品种，每个品种都配有 VCD 光盘、磁带和参考用书。通过看光盘、听磁带，学生将对课本中抽象的概念获得直观的认识，加深对教学内容的理解。本套书在讲解沟通技能的同时，还为学生提供了英语听、说、读、写综合技能的培训，使学生不但拥有系统的理论知识，更具有解决实际问题的能力。我们采用原版引进的方式，目的是力图保持教材的原汁原味，为读者提供一种真实的语言学习环境，帮助读者不出国门便能全面提高英语的综合运用能力，适应未来社会对人才的需要。

需要申明的一点是，本书的编写者是美国的公司，他们的一些想法和观点，以及所提出的用人标准是以当今的美国社会为背景的，与中国国内的某些标准和看法肯定会有差异。但随着中国加入世贸组织，越来越多的外国公司进入中国，世界各国间文化的差异和隔阂将逐步缩小，书中所介绍的沟通技能，所提倡的积极的学习态度，对广大的中国学习者也会越来越适用。

为了使这套书物美价廉，方便读者使用，我们对原版图书所配资源进行一些转换：

- 原书分学生用书和教师用书两种，教师用书中包括了学生用书的全部内容，并附有教学建议、教学材料等额外的资源。为减轻读者的经济负担，我们只选择了教师用书出版，这样读者花一份钱，就拥有了两本书的资料。

- 原书配有录像带、LD 视盘和磁盘。录像带、LD 视盘的内容是相同的。我们把录像带的内容转换到了 VCD 光盘中，因为目前多数家庭中都有 VCD 机，录像机却不是家家都有，而且录像带的价格远远高于光盘的价格。这样的转换并不影响对图书内容的使用，书中标有录像带标志的内容，读者可以在光盘中找到。

- 由于磁盘的文件全部是书中已有文件的模板，所以为了节约成本，降低定价，我们取消了磁盘。所有标有磁盘标志的地方均可以在书中找到相应的模板文件。

- 如果读者需要与本书相配合的录像带（NTSC 制，内容与 VCD 光盘一样），请直接与北京万水电子信息有限公司联系（地址见封底）。

希望读者朋友们能够喜欢这套教材，衷心期待收到你们的意见和建议。

出版者

2000 年 4 月

各分册的内容设置

序号	第一册	序号	第二册
第1课	录像课 工作场所中的沟通	第1课	录像课 工作场所中的听说
第2课	文学课 “我是谁？”	第2课	文学课 “在钟的注视下”
第3课	概念课 有效沟通的自我评估	第3课	概念课 非语言的沟通
第4课	概念课 沟通的过程	第4课	策略课 有效的倾听
第5课	文学课 “亲爱的爸爸”	第5课	概念课 有效倾听的障碍
第6课	概念课 有效沟通的障碍	第6课	做决定课 一个与倾听有关的问题
第7课	做决定课 克服沟通的障碍	第7课	策略课 有抵触性的语言
第8课	概念课 单向沟通和双向沟通	第8课	文学课 “亲爱的”
第9课	文学课 “友好的用户”	第9课	策略课 找工作的策略
第10课	概念课 工作场所中的听说	第10课	策略课 为工作面试搜集和组织信息
第11课	概念课 工作场所中的阅读	第11课	策略课 工作面试中怎样表现自己
第12课	概念课 工作场所中的写作	第12课	策略课 练习面试
第13课	文学课 “奇迹的创造者”	第13课	文学课 “容易受骗的人”
第14课	概念课 计算机网络对沟通的影响	第14课	策略课 练习听说
第15课	应用课 创建一个沟通文件夹	第15课	应用课 准备工作面试策略
序号	第三册	序号	第四册
第1课	录像课 工作场所中的写作	第1课	录像课 工作场所中的信息
第2课	文学课 “邪恶的射击”和“随意的一扔”	第2课	文学课 “一个害怕的小孩”
第3课	策略课 结成小组进行写作	第3课	策略课 识别出对信息的需要
第4课	策略课 如何写可行性报告	第4课	策略课 信息的来源：印刷材料
第5课	策略课 如何写计划备忘录	第5课	策略课 信息的来源：生活中的人
第6课	策略课 收集和记录信息	第6课	策略课 判断信息来源
第7课	策略课 起草文件	第7课	策略课 搜索电子数据库
第8课	文学课 “世界上最好的指导作家”	第8课	文学课 “三公里的岛屿：信息的中断”
第9课	策略课 听取写作的反馈信息	第9课	策略课 摘录信息
第10课	策略课 为他人的写作提供反馈信息	第10课	策略课 由图表中获取信息
第11课	文学课 “英文字母B的主题”	第11课	策略课 准备一次信息的口头汇报
第12课	策略课 修改可行性报告	第12课	策略课 为演讲选择图表
第13课	策略课 可行性报告的后期工作	第13课	策略课 进行演讲
第14课	做决定课 期望与职责的冲突	第14课	做决定课 与隐私相关的事情
第15课	应用课 准备一份计划备忘录	第15课	应用课 为演讲搜集和准备信息
序号	第五册	序号	第六册
第1课	录像课 工作场所中的阅读	第1课	录像课 工作中自我管理的重要性
第2课	策略课 有目的地阅读	第2课	文学课 “特里·福克斯”
第3课	策略课 你知道些什么？你想要知道些什么？	第3课	概念课 保住工作的技能
第4课	策略课 决定印刷材料的有用性	第4课	策略课 工作评估
第5课	文学课 “无所求”	第5课	概念课 时间管理
第6课	做决定课 偶然读到不是给自己的信息时怎么做	第6课	策略课 克服浪费时间的习惯
第7课	策略课 由信息来源中获取信息的策略	第7课	概念课 应付工作中的变化

第8课	策略课 组织信息的策略	第8课	策略课 进行工作转换
第9课	策略课 简讯的写作	第9课	策略课 通过简历介绍自己
第10课	文学课 “汤和炖菜大全”	第10课	文学课 “终生的救生员”
第11课	策略课 设计简讯	第11课	策略课 预测未来的工作趋势
第12课	策略课 为完成任务进行阅读	第12课	做决定课 被要求做一些与信仰冲突的事情
第13课	策略课 制作简讯	第13课	文学课 “忏悔吧，哈里昆”
第14课	文学课 “马尔科姆·X的自传”	第14课	概念课 在家中工作的职业
第15课	应用课 练习阅读大量的文件	第15课	应用课 准备一份职业计划
序号	第七册	序号	第八册
第1课	录像课 工作场所中的谈判	第1课	录像课 与上司和同事交流
第2课	概念课 定位的讨价还价	第2课	概念课 上司与雇员之间的配合
第3课	概念课 以解决问题为目的的谈判	第3课	文学课 “换来换去”
第4课	文学课 “日常应用”	第4课	策略课 遵循和给予口头指示
第5课	概念课 事情总是有好有坏	第5课	做决定课 电子监控引发的冲突
第6课	策略课 谈判的一项有用工具：倾听	第6课	策略课 遵循和给予书面指示
第7课	策略课 重点是双方的利益	第7课	策略课 沟通风格的差异
第8课	文学课 “埃帕特罗”	第8课	策略课 如何应付语言陷阱
第9课	策略课 互惠互利地解决问题	第9课	文学课 “我有一个梦”
第10课	策略课 公正地达成协议	第10课	策略课 表演一次有说服力的口头演讲
第11课	策略课 何时放弃谈判	第11课	策略课 写一份有说服力的备忘录
第12课	策略课 练习谈判	第12课	策略课 与上司谈判
第13课	文学课 与妈妈谈判	第13课	策略课 电子邮件的礼仪
第14课	策略课 通过电子邮件谈判	第14课	文学课 “菲尔·斯塔林格斯”
第15课	应用课 准备谈判手册	第15课	应用课 创建书面的安全指南
序号	第九册	序号	第十册
第1课	录像课 在客户服务中沟通的重要性	第1课	录像课 简介工作小组
第2课	文学课 “橘子”	第2课	概念课 小组工作的优点
第3课	策略课 了解客户	第3课	文学课 “翻船了！”
第4课	策略课 了解公司	第4课	概念课 有效率的工作小组的特征
第5课	策略课 面对面的客户服务	第5课	概念课 小组合作技能的自我评估
第6课	策略课 非语言的沟通	第6课	策略课 增进小组合作
第7课	文学课 “妈妈和医院”	第7课	策略课 小组工作的障碍
第8课	策略课 给客户写信	第8课	策略课 观察工作中的小组
第9课	做决定课 公司与客户哪个重要	第9课	概念课 工作场所中人员的多样性
第10课	策略课 解决与客户的冲突	第10课	文学课 “全美国的哑嘴声”
第11课	文学课 “沙伦·阿蒂金斯”	第11课	策略课 如何应付多样性
第12课	策略课 通过电话为客户服务	第12课	策略课 工作小组内部的协商
第13课	策略课 如何应付形形色色的人	第13课	策略课 电子沟通
第14课	策略课 为国际性客户服务	第14课	文学课 “亲爱的美国：从越南寄来的家信”
第15课	应用课 建立一个客户服务手册	第15课	应用课 在工作中提高小组工作的表现
序号	第十一册	序号	第十二册
第1课	录像课 工作人员的多样性	第1课	录像课 工作场所中的道德规范
第2课	概念课 评价多样性的价值	第2课	文学课 “37位目击 犯罪的人都没有给警察打电话”

第3课	概念课 处于变化中的美国劳动队伍	第3课	概念课 做出道德决定(一)
第4课	策略课 克服文化和语言障碍	第4课	概念课 做出道德决定(二)
第5课	文学课 “宴会”	第5课	录像课 工作场所中的诚实
第6课	策略课 性别的模式化形象	第6课	策略课 合同中达成的协议
第7课	做决定课 如何应付性骚扰	第7课	策略课 利益冲突
第8课	文学课 “正午的黑暗”	第8课	策略课 由雇主那里盗窃
第9课	策略课 如何与残疾人共事	第9课	文学课 “用鲜花说话”
第10课	录像课 适应企业文化	第10课	录像课 对环境的责任
第11课	文学课 “黑人与公共空间”	第11课	策略课 工作场所中的安全
第12课	策略课 文化和冲突	第12课	策略课 工作场所中的保守机密
第13课	策略课 与年长者共事	第13课	文学课 “入会”
第14课	概念课 全球化地进行沟通	第14课	策略课 隐私与关心
第15课	应用课 设计一项多样性培训节目	第15课	应用课 设计一种道德的尴尬情况
序号	分册A	序号	分册B
第1课	录像课 简介	第1课	录像课 简介
第2课	工作场所中的阅读	第2课	工作场所中的阅读
第3课	解读图表	第3课	解读图表
第4课	工作中的倾听	第4课	工作中的倾听
第5课	工作中的讲话	第5课	工作中的讲话
第6课	做出道德决定	第6课	做出道德决定
第7课	工作场所中的写作	第7课	工作场所中的写作
第8课	在小组中进行工作	第8课	在小组中进行工作
序号	分册C		
第1课	录像课 简介		
第2课	工作场所中的阅读		
第3课	解读图表		
第4课	工作中的倾听		
第5课	工作中的讲话		
第6课	做出道德决定		
第7课	工作场所中的写作		
第8课	在小组中进行工作		

简介

全书总览及理论基础

工作场所的沟通

在目前竞争日益激烈的商业社会中，办公场所变得日益复杂、日益科技化。缺乏沟通技巧的学生将发现自己处于令人绝望的不利地位。本书的编写就是为了帮助学生获得他们急需掌握的英语阅读、英语写作、英语会话、英语听力技能。这些技能对于他们来说不仅仅有益于今后成功地就业，而且对于他们作为优秀的学生、市民、消费者以及终生的学习者身份而言也大有裨益。本套书在设计上的特点是，通过一些与学生现在以及未来生活直接相关的、有趣的且具有启发意义的课程，向学生传授掌握这些技能的积极的态度。因此，对于每个与学校向社会转型过程相关的人来说，包括教师、学生、雇主，本套书为其提供了一种适应未来工作场所的手段。

雇员必须能够管理信息。他们必须懂得如何阅读表格、图表、曲线图、手册以及计算机屏幕。他们必须能够清晰而准确地书写，因为在公司的环境中，书写仍然是基本的沟通手段。雇员每天的大部分时间都花费在倾听或会话上，所以他们必须发展职业的口头沟通技能以应付工作程序和工作中的问题，更好地为客户服务。

缺乏沟通技巧将妨碍雇员有效地履行自己的职责、达到目标以及竞争的能力。这种缺乏可以从低下的生产效率、较高的出错率和造成巨大损失的错误中表现出来。缺乏沟通技巧的雇员也将缺乏学习、互相影响和解决问题的能力，并将影响他们在个人和职业方面的发展。

就业教育

在鉴别成功就业所需要的技能的过程中，美国劳工部的《SCANS Report for America 2000》中将沟通的技能（包括阅读、写作、会话、听力）和算术、数学一起列为在工作中取得成功的基础。

1. 阅读能力

工作中的阅读要求工作者分析并总结阅读信息，并就所阅读的信息记录下自己的理解。为了能够应付这种环境，学生必须学会如何找到信息的位置，如何应用更高级的思考策略来解决问题。

2. 写作能力

写作属于应用科学的一种，它渗透于所有职业。工作场所的写作依赖于对信息的分析、概念化、综合与精华的提取，以及对观点和建议的清晰而简洁的表述。学习公文写作的学生必须了解正规科技写作的程序。学生有必要知道在各种各样的工作领域中写作的重要性，并且练习应用学习的写作程序解决工作中大量的实际问题。

3. 会话技能

会话技能是雇员有效率地履行职责所需要的基本技能。书中有效的指导将使学生明白，人们在交谈中使用的技巧与特殊习惯将影响到他们是如何被对方理解的，对方实际上听到了一些什么内容，对方是如何对讲话者做出反应的。学生应该善于组织自己的思想，并且能够在不同的情况下运用语言来表达自己的想法。他们必须学会识别出自己的主要沟通风格并且知道如何通过身体语言和目光交流来使对方了解自己的意图。

4. 倾听技能

对倾听技能的培训将给予学生实际工作体验的刺激，帮助学生理解倾听的形式是如何影响信息的传播以及对信息的接收的。教师对学生的指导应该侧重于对工作成功至关重要的倾听技能，诸如寻找内容的倾听、对会话的倾听、体会感情含义的倾听以及对指示的倾听等。

适应未来对工作者的需要

本丛书的编写目的是为读者提供一种全面的多媒体教学节目，以帮助学生培养将来在职业领域和个人生活中获得成功所需要的阅读、写作、会话和倾听技能。这种训练是一种均衡的、综合的应用学科课程，培养成功就业所需要的全面能力和职业特殊技能，反映了当今对职业技能、专门技能和工作准备性技能培训的特点。每个分册的内容都是独立的，针对一个特殊的职业领域。

书中材料的设计最初是为美国 11 至 12 年级的学生、成人教育班学员和就业训练班使用的。我们引进中国后，国内的教师可以根据学生的英语程度和教学需要有选择地使用。

书中隐含的理念

丛书的编写基于以下 6 种假设：

(1) 如果学生知道他们应该从课程中学到什么知识，那么他们的学习效果将获得提高。因此，书中的每节课都标识出了具体的教学目标。学习活动的设计是为了鼓励所有的学生都能较高水平地掌握课程内容。每节课程的内容不同，期望的教学效果也有所不同。

(2) 如果学生在接触新内容和新问题之前能够从熟悉的场景开始，那么他们学习起来将最有效。书中以学生熟悉的场景为桥梁，让学生接触将来在工作场所和其他地方有可能遇到的更加复杂的局面和问题。

(3) 有效的指导侧重于主动的学习而不是被动的学习。学习活动基于以下技术，如模仿、角色扮演活动，目的是让学生学习和演练实际工作中工作者使用的技能。学习活动也鼓励学生就某一主题或话题互相影响以加深对课文内容的共同理解。

(4) 有效的指导激发更高层次的思考。学习活动为学生提供机会，让他们以能够传递信息和观点的含义及暗示的方式来使用这些信息和观点。例如，学生可以将事实和概念结合在一起，以便做出综合、归纳、解释、假设，并最终得出结论和意译。

(5) 有效的指导应该使学生识别出每一个主题和规律的核心、至关重要的观点。书中的活动鼓励学生做出清晰的识别，进行争论，解决问题，形成解释，并且以其他需要应用逻辑和透视来探查和理解复杂关系的方式进行工作。

(6) 有效的指导能够开发可应用于各种工作情况的通用技能。学习活动重点讲授对学生来说,无论他们在未来的岁月中从事什么样的工作,都很有用的技能和行为标准。

丛书各册的特点

为了满足管理者、教师和学生的需要,丛书包含的三个针对具体职业领域的分册具有下列特点:

(1)各分册内容是独立的,每一分册都提供了大约 2 周的学习内容。课程设计的目的是为学生提供在几个职业领域中的技能培训。

(2)各分册以能力为基础。这些能力源自英语课、传播课和许多报告中所阐述的工作领域对技能和能力的需要,包括美国劳工部的 SCANS Report for America 2000。在每册教材中,都明确指出了所教授的能力与现有的以工业为基础的标准之间的关系。

(3)每个分册包括 8 节课程以及供 8-10 课时使用的充足的材料。每一课时 45-50 分钟。依据不同的教学风格、学生的数量、学生的英语程度,教师可以调整教学时间的长短。教师也可以对教材内容自由组合以满足自己特殊的教学需要。

(4)分册中还特意设计了一些场景和策略,向学生展示偏见和基于种族、性别、年龄、生理缺陷的模式化的看法所带来的影响。

内容的组织

概述

丛书包括 15 个分册,它们既可以作为一项综合的课程,也可以按任何次序单独使用。下面是对每一分册的具体描述。

1.《沟通英语——办公场所沟通技能培训》

本书介绍了工作场所中的沟通,以及培养有效的沟通技能的重要性;展示了雇员在工作场所中进行沟通的各种方式;描述了四种基本的沟通模式,有助于沟通和阻碍沟通的因素,克服沟通障碍的策略等。

2.《沟通英语——听说技能培训》

本书考虑了应用于工作场所的英语会话和英语倾听的各个方面。鼓励有效的倾听,即通过适宜的方式来表现对语言信息和其他线索,诸如身体语言等进行接收、理解并且产生反应。书中还谈到了如何准备面试,如何依据实际需要以适合于不同听众的方式组织自己的观点并进行表述。

3.《沟通英语——写作技能培训》

本书探讨了如何将系统的写作过程应用于广泛的工作任务之中;为学生提供了以适合于主题事件、主要目的和听众的清晰、简洁的方式来写作的机会;展示如何起草、修改备忘录、商业信函、可行性报告以及其他文件等。

4.《沟通英语——信息利用技能培训》

本书阐述了在工作环境中对收集、组织和利用信息的需要;讲解了由大量的来源中

获取信息并且评估其相关性的策略；描述了组织和使用信息的方法；展示了如何准备和做口头报告。

5. 《沟通英语——阅读技能培训》

本书侧重于“为了解某些新鲜事物的阅读”和“为完成某项任务的阅读”两种方式的阅读；书中将阅读作为一种过程进行讲解，在这一过程中，学生通过将多个元素（包括以前的知识储备、个人的经历、从课文中发现的信息，以及阅读者自己的目的和期望）结合在一起逐步地了解阅读材料的含义。

6. 《沟通英语——自我管理技能培训》

书中展示了为获得一份工作并且保住这份工作所需要的个人沟通技巧；介绍了管理时间的策略以及评估自己表现的策略；探讨了可应用于计划一项职业、在某一工作岗位取得进步、以及应付工作场所的变化的沟通模式。

7. 《沟通英语——谈判技能培训》

书中重点讲解了通过谈判来解决工作场所中人际冲突的需要；为学生展示并提供了大量通过谈判来解决问题的练习机会。

8. 《沟通英语——同事沟通技能培训》

书中探讨了为达到与同事和上司之间适当沟通所需要的技能；介绍了一些有用的策略，例如怎样向别人下达命令，怎样遵循指令，如何克服沟通障碍，如何处理种族的、道德的及其他复杂的问题；演示了如何正确地表述自己的观点，如何对上司的反馈意见做出反应等。

9. 《沟通英语——客户交流技能培训》

书中分析了在与代理商和客户打交道的过程中口头与书面沟通的方方面面；强调在确保了解客户的需要和期望并且做出反馈之前，倾听的重要性；展示了如何通过缓和困难的局面和理解非语言线索的重要性来解决冲突和抱怨。

10. 《沟通英语——团队交流技能培训》

本书使学生认识到，在所有的就业领域中工作小组日益盛行，在这些工作小组的表现中，沟通起了重要的作用。书中强调团队合作的重要性，以及团队合作对工作成功和工作满意程度的重要影响；帮助学生识别并克服团队合作中的障碍，例如源于种族和道德方面的差异等。

11. 《沟通英语——办公环境适应技能培训》

本册考虑了在商业、组织和私营企业中劳动队伍的多样性；研究了使劳动队伍更加复杂的主要的人口统计变化情况；探索了对多样性的看法是如何影响沟通的；着眼于与性别、残疾、种族、道德和年龄相关的沟通问题；介绍了有效地应付多样性的沟通技能。

12. 《沟通英语——职业道德培训》

本册着重讲解如何做出合理的道德决定。书中介绍了做出道德决定的过程，审视了道德标准，探索了在做道德决定时应该考虑的因素，同时还考虑了影响做出合理的道德决定的错误推论。教材中给学生提供了大量的做道德决定的练习。

13. 《沟通英语——医疗保健业沟通技能培训》

本书着重对读者进行医疗保健业沟通技能培训。通过学习，读者将掌握医疗保健业中

实用的沟通策略和技巧，加强听说技能，提高职业道德和职业素质，为客户提供优质的服务，从而获得事业上的成功。

14. 《沟通英语——商业与市场营销业沟通技能培训》

本书着重对读者进行商业与市场营销业沟通技能培训。通过学习，读者将掌握商业与市场营销业中实用的沟通策略和技巧，加强听说技能，提高职业道德和职业素质，为客户提供优质的服务，从而在自己的工作领域中取得成功。

15. 《沟通英语——工程与工业沟通技能培训》

本书着重对读者进行工程与工业沟通技能培训。通过学习，读者将掌握工程与工业中实用的沟通策略和技巧，加强听说技能，提高职业道德和职业素质，为客户提供优质的服务，从而在自己的工作领域中取得成功。

各分册内容

每个分册包括 8 节课。下面是对每课内容的简要描述：

1. Introduction

本节课由一个录像入手，向学生介绍了在分册所介绍的职业领域中沟通技能对于事业成功的重要性。

2. Reading in the Workplace

在当今的工作环境中，工作者每天相当大的一部分时间是花费在阅读信件、记录、报告、指南、手册和计算机屏幕上。他们需要能够识别出相关的事实，发现并收集信息，判断所收集的信息的准确性。这节课的重点是在分册所侧重的职业领域使用专门性的阅读策略。

3. Graphic Interpretation

各种水平的工作者都必须阅读各种图表。他们需要能够找到信息的位置，收集并使用这些信息。本节课的重点是培养学生读懂图表的能力。

4. Listening at Work

有效的倾听技能对于事业成功是必不可少的。普通人 55% 的沟通时间是花在倾向上。本节课的侧重点是培养学生的倾听技能，让学生了解在与客户、与上司、与同事的交往过程中如何倾听。磁带中的活动内容对锻炼学生的听力很有帮助。

5. Speaking at Work

有效的会话技能对于事业的成功十分必要。普通人 23% 的沟通时间是花费在会话上。本节课着重讲解在相关的职业领域中会话策略的使用。课文中演示了如何与客户交谈，如何与上司交谈，以及如何与同事交谈。

6. Ethical Decision Making

公司对于有道德的员工给予很高的评价。这些员工能够依据道德标准做事，并且能够对自己的行为负责。在这节课中，学生将通过分析特定的职业领域中个体所面临的复杂问题来练习做出道德决定。

7. Workplace Writing

随着社会的进步，各种层次的雇员都面临着被要求写专门性文章。他们需要能够对自己的想法、观点、信息、写作中的信息、记录的信息进行完全地、准确地组织和沟通，需要创建大量的文件，编辑、修改并且使用计算机来沟通信息。这节课着重于在特定的职业领域使用科技写作的策略。课程中花大量的笔墨讲解如何给客户写信，如何给上司和同事写信。

8. Working in Teams

在过去的两个世纪中，工作小组在工作场所中的使用已经急剧地增长。小组工作的方法已经与高效率和产品的质量，以及提高的工作生活的质量紧密地结合在一起。本节课着眼于对工作小组的工作必不可少的沟通策略。

辅导材料

为了使教师能够抓住学生的注意力并且使学习过程变成一项具有刺激性的、令人愉快的经历，丛书开发了一套内容紧密衔接的多媒体教学材料。

VCD 多媒体光盘

每一分册都配有一张长度为 20-25 分钟的 VCD 多媒体光盘。每个分册所配光盘的起始部分都有一个 3-5 分钟的录像片段，作为对分册所侧重的职业领域的介绍。书中着重讲解了沟通技能对于在特定的职业领域中取得成功的重要性。

第二个录像片段（大约有 15 分钟左右）由对某个特定的职业领域中三个或四个人的配合进行实例研究组成的。着眼点还是在沟通技能上。多数重点强调的人物都拥有着对目标观众来说同样可以获得的职业。

最后一个录像片段（大约有 5 分钟长）给出了实例研究中着重讨论的人物的简介。对人物的简介进一步表现了他们在职业领域中做些什么以及他们在哪里做这些事情。简介中还包括了对这些人物的访问，以发现他们做些什么，他们的收入怎样，他们在工作中需要哪些技能（包括沟通技能），他们是怎样获得这些技能的（培训和教育），在这些职业领域中人们的生活方式是怎样的，他们想向将来有志于从事这一行业的人提供哪些建议。

为学习者设计的教学节目是为了刺激观看者获取新的沟通技能或者将已有的沟通技能进行改进的热情，为在工作中使用的沟通技能提供例子，为学生提供在有意义的情景下分析并且练习使用这些技能的机会。

磁带

每个分册都有一盘 8-10 分钟长的磁带。磁带和教材一起包括了以帮助学生练习听力为目的的活动。

供学生使用的材料

每个分册的正文部分都是学生达到分册的教学目标所需要的印刷材料。它包括对分

册内容和教学目标的简介。全书分为 8 节课，每节课都包括课程的要点、主要概念、内容介绍、软盘使用指导、观看和使用录像节目的建议、实例分析、课后练习、应用练习等。书后还有一个单词表。

供教师使用的材料

在教材正文旁边的空白处的文字是供教师使用的材料，包括如何开篇，如何发展，如何结束，如何扩展教学。书中还附有练习的参考答案以及可用于深入学习的辅导材料。

书中还为教师设计了每节课的测验题，其中包括多项选择题和简答题。这些材料可以作为复习题或者预考题来使用。

所有的考试、活动和任务内容均可收录到学生的文件夹，以便教师和学生能够记录下学生的进步情况。

课程的设计

课程的设计力图在指导性内容方面精确，在材料的展示方面具有系统性，同时又允许教师在使用具有灵活性和选择性。

书中包括了学生为达到课程设定目标所需的全部材料。书中的注释和建议，有助于教师沿着有序的指导途径引导学生学完教材内容。

每节课的教学注释包括下列组成部分：

1. 教学材料(Materials)

教学材料部分列出了讲解课程所需要的物品，例如 VCD 部分、分发的讲义、听力课上使用的听力材料等。[注意：有关学生活动的纸张和分发讲义的识别方法是，在纸的外上部有一个写有“Activity Form”(“活动表”)字样的带斜纹的条块。这些页码的设计目的是为了复印和分发给全班同学。学生最好不要在书上写字。]

2. 内容展望 (Looking Ahead)

内容展望部分描述了课程的内容，指明了教学的目标，同时还包括主要概念(学生有可能不太熟悉的单词和词组)。

3. 进入正文 (Getting Started)

本部分内容结合学生实际生活中和工作场所中的例子阐述了重要的主题内容。

4. 实践演练 (Trying It Out)

本部分内容允许学生练习新学的概念和策略，并将这些概念和策略应用到日常生活和工作环境之中。

5. 总结归纳 (Summing Up)

本部分内容是为了鼓励学生回顾自己的经历，发展并表达自己的观点，就所学的内容进行评价。

6. 深入学习(Going Further)

深入学习部分包括 3 个练习，通过在实际生活场景中应用课程中的概念和策略，进而提高对核心内容的理解。在这部分内容中，学生将有机会使用 Internet 应用所学的新知

识。书中提供了许多网址。网络的发展日新月异，建议教师在使用之前最好与目前的情况对照一下，然后再建议学生使用。

事实与数据、技巧与引用

书中有许多补充性的专题节目来增强和提高教学效果，例如：

- (1) 卡通、绘画和照片；
- (2) 公司简介，为纪实录像中所展现的公司提供了简略的介绍；
- (3) 简短的信息；
- (4) 外部引用，重点指出了课文和录像片段的关键段落；
- (5) 数据列表和图表。这些图表与工作、经济和其他职业关注的问题紧密相关；
- (6) 逸闻、成功故事、专家点播，帮助学生悟出沟通领域的真谛；
- (7) 工作场所的礼仪，列出了在工作中得体举止的正规与非正规的表现；
- (8) 工作趋势，工作趋势影响变化中的条件以及未来的就业；
- (9) 引用，应用了对完善教材内容有帮助的作者、商业界领袖、教育家等的谈话。
- (10) 词汇表，着重显示了分册所侧重的职业领域中常用的单词和词条。

有限的英语能力

Communication for Careers 对于那些应用英语能力有限的人士比较适合。

(1) 录像片段提供了戏剧性的、纪实性的内容，将课程与实际生活紧密地联系在一起，这样学习就不仅仅依靠书本上的内容了。

(2) 课程中有大量的分发活动练习，学生可以自由表演。

(3) 在整个教材中，视觉的因素，比如卡通、图标、照片为课文增添了多种感受。对于伴随着电视、录像、游戏以及幽默图书一块儿长大的学生来说，这一附加因素有助于吸引并紧紧抓住学生的注意力。

(4) 英语能力有限的学生通常都在词汇方面有问题。在课程中每当有学生不太熟悉的单词和词组出现时，在书中的空白处都给出了解释。

(5) 对于英语应用能力有限的学生来说，本教材的综合教学方法被证明是行之有效的。在课程中，英语阅读、英语写作和英语听力活动紧密相连。学生在学会一些有关英语阅读和写作方面知识的同时，也练习了英语听力。阅读的内容为他们的写作提供了素材，反之亦然。对于英语能力有限的学生，综合的方法比传统的教学方法更有效，传统的教学方法总是将语言分成几个部分——拼写、语法、正确的用法——因为这些学生在逻辑和组织能力方面经常是很薄弱的，传统教学恰恰能对这些技能提供指导。

(6) 在每节课中都详细描述了帮助教师指导英语能力有限的学生的策略。

多媒体技术

本套教材中使用了多媒体技术。VCD 光盘、录像带、听力磁带都被用上了。它们的

主要目的是用于教学，对教材中的文字起补充作用。

VCD 光盘

VCD 光盘方便教师向学生展示光盘中的任何部分，只需轻按遥控器，教师即可在短短几秒内播放任何片段，从而节约了大量宝贵的课堂时间。使用录像机的时候，就得不断地倒带才能找到想要的材料，教师在讲课之前最好能够找好讲课时需要使用的确切位置。看到载有问题的静止帧时，教师应该按暂停键，讨论结束之后，按一下播放键重新开始看录像。

磁带

磁带上的内容是为听力课准备的。磁带两面的内容是一样的，这样使用者就省去了倒带的麻烦。对于磁带上的内容，教师可以事先决定在课堂上播放的片段，以节约时间。