

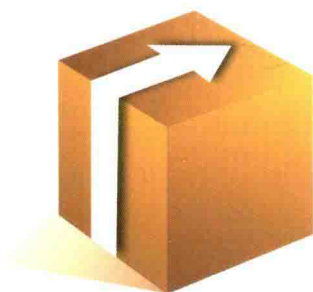
HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

► 人力资源管理译丛

组织中的人际沟通

(第5版)

Interpersonal Skills in Organizations
(Fifth Edition)



苏珊娜·杰纳兹 (Suzanne C. de Janasz)

卡伦·多德 (Karen O. Dowd)

著

贝丝·施奈德 (Beth Z. Schneider)

孙相云 时启亮 译



 中国人民大学出版社

HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

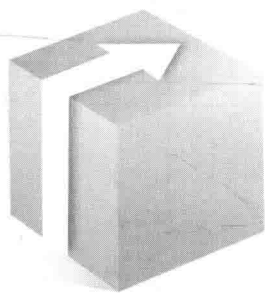
► 人力资源管理译丛

组织中的人际沟通

(第5版)

Interpersonal Skills in Organizations

(Fifth Edition)



苏珊娜·杰纳兹 (Suzanne C. de Janasz)

卡伦·多德 (Karen O. Dowd)

著

贝丝·施奈德 (Beth Z. Schneider)

孙相云 时启亮 译

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

组织中的人际沟通：第 5 版/ 杰纳兹等著；孙相云，时启亮译. —北京：中国人民大学出版社，2016. 1
(人力资源管理译丛)
ISBN 978-7-300-22283-7

I. ①组… II. ①杰… ②孙… ③时… III. ①企业管理-人际关系学 IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 301836 号

人力资源管理译丛
组织中的人际沟通 (第 5 版)

苏珊娜·杰纳兹
卡伦·多德 著
贝丝·施奈德
孙相云 时启亮 译
Zuzhizhong de Renji Goutong

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京七色印务有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2016 年 1 月第 1 版
印 张	31.5 插页 2	印 次	2016 年 1 月第 1 次印刷
字 数	665 000	定 价	59.00 元

I nterpersonal Skills in Organizations

总 序

自我和我的同事们于1993年在中国人民大学创办中国的第一个人力资源管理本科专业以来,已经过去了二十余年,在这期间,无论是中国的人力资源管理教学与研究,还是中国的人力资源管理实践,都有了长足的发展。全国越来越多的高校开始开设人力资源管理本科、硕士专业以及博士研究方向,与此同时,与人力资源管理有关的各种译著、论著以及教材层出不穷。随着中国经济的快速增长以及国际化步伐不断加快,中国企业对于人力资源在企业中的重要性以及人力资源管理对于企业竞争力的影响也有了越来越深刻的认识,在人力资源管理方面的实践探索也越来越多元化,同时涌现出一批在人力资源管理方面形成成熟体系的现代企业,政府和事业单位的人力资源管理水平也在不断提高。

1999年时,鉴于当时国内的人力资源管理教材还比较匮乏,人力资源管理本身对于绝大多数中国人来说还是一个新生事物,甚至很多从事相关课程教学的学者也知之甚少,因此,在一批美国学者,特别是在美留学和工作的人力资源管理专业博士的帮助下,我们精心挑选了涉及人力资源管理各主要领域的比较成熟的教材,作为一套译介到中国来。在几位译者的辛勤努力下,这套丛书终于自2001年开始陆续面世,成为国内第一套比较完整的、成体系的、原汁原味的人力资源管理教材。这套丛书对于中国读者系统地了解人力资源管理的概念、体系、框架以及理念、技术和工具等产生了很大的影响,获得了一致好评,一再重印。读者的认可督促我们及时跟踪这些英文教材的最新版本,对这套丛书进行了大规模的全面再版更新工作。同时,我们还努力将一些好的人力资源管理书籍纳入丛书。可以说,到目前为止,本套丛书已经基本上涵盖了人力资源管理领域的各种职能模块和相关领域,很多大学的本科生、硕士生甚至博士生,以及企业的人力资源管理从业人员,都将这套译丛作为学习人力资源管理知识的教材或参考书。这套丛书的每一次再版都增加了人力资源管理领域中的一些新的理论、工具和方法,同时调整了原来的很多案例,从而使这些人力资源管理教材既保持了理论、框架、体系等的连贯性,又使原本就来自实践的人力资源管理理论和教学体系得以保持一种鲜活的时代特色。

我们在这些新版的重译过程中,一方面,立足于吸收中国学术界近年在人力资源管理领域的许多新认识以及中国人力资源管理实践的新发展,对原版本中的个别译法进行全面的修正;另一方面,将新版本所要传达的理念、方法和工具等

忠实地传达给广大中国读者。

很多人对我们花费如此大的力量做这种翻译工作感到不理解,他们认为,中国已经跨过了知识引进阶段,完全可以创建自己的人力资源管理体系了。然而,我们却并不这样认为。人力资源管理作为一门科学,在西方国家已经有几十年的发展历史,而在中国,无论是人力资源管理研究还是人力资源管理实践,都还处于发展的初期阶段。我国企业中的很多人力资源管理者对于人力资源管理的理解都还不是很到位,尽管他们已经能够说出很多人力资源管理的概念、理论甚至工具和方法,但是在实际运用时,却由于对这些概念、理论、工具和方法的理解不深,结果导致无法达到西方很多企业的人力资源管理职能所能够达到的那种状态。因此,我们认为,在没有真正从根本上理解西方人力资源管理的理论起源、发展以及核心内涵之前,我们最好不要武断地说,西方的东西已经没有用了。就好比是一位没有任何武功基础的外国年轻人,仅仅看了两本少林寺的拳术图谱,跟着少林寺的和尚偷学了一招半式,便觉得自己可以创立美式或英式少林拳一样幼稚可笑。如果不进行反复的练习和长期的揣摩,没有扎实的基本功和一定程度的悟性,人们学到的任何武功都只能是花拳绣腿,中看不中用。同样道理,中国企业及其人力资源管理人员要想真正掌握人力资源管理的精髓,就必须继续加强自己的理论基础和综合修养,充分领悟人力资源管理的核心精神,从而在练就扎实基本功的基础上真正做到“形变而神不变”,只有这样,才能找到通过人力资源管理来帮助中国企业赢得竞争优势的机遇。在这一点上,我们非常欣赏深圳华为技术有限公司总裁任正非先生在引进西方管理系统和管理技术时所持的一种观点:要先僵化,再固化,最后再优化。也就是说,在没有真正学懂别人的管理系统和管理方法之前,先不要随意改动,否则会把人家有用的东西变成没用的东西,反过来还骂人家的东西没有用。总之,我们认为,对待西方的管理理论、管理思想、管理工具以及技术等应当坚持这样一个基本态度:既不妄自菲薄,也不盲目追随,但首先要做到充分理解,只有这样才能做到取舍有道,真正实现洋为中用。

翻译工作无疑是艰苦的,但也是充满乐趣的,我们愿意为中国人力资源管理事业的发展贡献我们的心血和汗水,同时也衷心地希望广大读者能够从中汲取对自己有用的知识,培养专业化的技能,从而使本套丛书能够为广大读者个人的职业发展以及中国企业人力资源管理水平的提高产生应有的作用。

最后,感谢广大读者长期以来对本套丛书的热情支持和厚爱,我们有信心让这套丛书成为人力资源管理领域的经典译丛。如果您有什么样的要求和意见,请随时与我们联系。

董克用

I nterpersonal Skills in Organizations

译者前言

2015年孟秋，犹如迎接新生儿一般，我们在历时近一年的辛劳以后将全书翻译完成，奉献给读者。本书最早的译本是由上海理工大学管理学院的时启亮教授执笔的，当时作为他的硕士研究生，笔者参与了部分章节的资料收集和翻译工作。时隔10年，本书第5版出版，足以说明其受欢迎程度，也折射出读者希望获得良好沟通技巧的愿望。

我们的职业生涯和社会活动都离不开沟通和交流。一个人的发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展，沟通能力是一个人生存和发展的必备能力，也是决定一个人成功的必要条件。沟通能力看起来是外在的东西，但实际上是个人素质的重要体现，它不是一种与生俱来的本能，而是一种需要我们后天努力培养的能力。伴随着“移动社交”时代的来临，掌握沟通技巧，在有效的时间内做到恰如其分并获得良好的沟通效果是每一个人需要学习和提高的。

本书新版增加了人际沟通技巧在学术研究和商务应用方面的新内容，反映了这两个领域中的新趋势，并配合“移动社交”时代的来临加入了虚拟沟通和社交网络的有关资料，阐述了社交媒体、代际差异和全球业务拓展对人际沟通技巧的影响。书中还配合理论阐述增添了部分“小专栏”，并插入了卡通图片，这也是我翻译过程中期待的小乐趣，相信它们也会提高读者的阅读兴趣，加深对概念的理解。

参与本书翻译的还有烟台大学文经学院的孙少叶、林小莉、纪春艳等老师，我们对各位付出的辛劳表示深深的谢意。

我们还要感谢中国人民大学出版社对我们一如既往的信任和支持，是各位编辑老师的帮助，使我们的译著得以顺利出版。

译者

于烟台大学文经学院

37567309@qq.com

I nterpersonal Skills in Organizations

序 言

编写本书的初衷

几年前，我们几个都在詹姆斯—麦迪逊大学任教。詹姆斯—麦迪逊大学商学院有一个专家委员会，这些专家有一个共同的感觉，那就是在商学院就读的学生似乎都缺少些什么，或者说缺少一种非常重要的能力。学生们都不笨，他们能读懂会计报表，能开展市场调研，也能提出现金流管理方案，但是他们不能很好地进行人际交流，或者说不能很好地与人合作共事。于是，专家们提出应该注重培养学生的“软技能”，聘请教师来开设“人际沟通技巧”课程。从那以后，人际沟通技巧成为几千名学生的必修课。

一开始，承担课程教学任务的老师选择了两本教材，再加上一些补充读物。后来，根据学生和用人单位的反馈意见，我们持续不断地改进教学内容和教学方法，不少学生认为，我们所选择的教材涉及的内容不够充分，但是要找到一本符合我们教学对象的教材并不容易，于是，我们决定自己动手编写。

“我想把这本书送给老板”

许多同事和学生都来问我们：“这本书对我的上司有用，您能送给他一本吗？”他们不是问“哪里可以买到这本书”，这一点并没有出乎我们的意料，因为这本书是适合不同类型的读者的。尽管编写的初衷是为本科生写一本教材，但是我们三位作者都十分了解研究生、成人读者以及企事业单位的管理人员。除了在校里从事教学和科研工作外，我们都在不同的地方担任管理咨询、员工培训、组织发展顾问、职业规划等工作，有的还在经营一家小企业。正因为我们有丰富的经验，所以我们认为书中的各种资料不仅对本科生是适合的，对研究生、成人读者和企事业单位管理人员也是适合的。我们相信，只要你有提高自己在工作场所人际沟通技巧的愿望，都会在本书中得到满意的收获。

本书致力于提高读者的沟通技能和管理技能

本书设计了一些特定的项目是出于如下一些目的：

- 结合不同的教学要求提供各种练习活动和经验总结;
- 论述某些其他教材中没有或较少涉及的观点,例如多元化、项目管理、会议疏导和设定个人目标等;
- 本书适合的教学对象仍为本科生,但经过少许调整也可用于研究生教学以及职业培训;
- 语言直接,以应用为导向,对每种技能的介绍兼顾理论的阐述和实务的训练。

兼顾日常生活中的沟通技能及工作场所的沟通技能 许多教材侧重于训练管理技能,但是不重视指引学生在了解自我(即自我沟通)的基础上提高人际沟通和管理技能。本书的编写是基于这样一个假设,那就是大学生要想成为一个成功的管理者,就必须对自己有一个清楚的了解,懂得与他人的顺畅沟通是组织成功的基本保证。本书中的章节顺序可以变化,简单调整后能适应不同课程的需要。我们在编写中强调了为保证成功经营所必备的个人品质,用许多实例来说明职场上需要的沟通技能和生活中需要的沟通技能。

兼顾理论的阐述和实务的训练 在编写本教材时,我们兼顾了理论的阐述和实际的运用。本书主要阐述一些经典的人际沟通技能,相较于某些新观点,更注重经实践检验、确实有利于个人在组织中发展的理论。根据我们的经验,学生和职场人士不仅要了解与人际沟通技巧相关的理论知识,还要懂得如何运用到学习、工作和团队合作中,收到立竿见影的效果。帮助读者通过学术研究了解理论的同时学会实践的技巧,有助于读者学以致用。许多畅销的有关人际沟通的教材对沟通技巧的理论阐述非常深入、细致,但是这只适合研究生,而不太适合本科生和普通的管理者。我们在各章中都对理论进行了深入的阐述,同时又提供了适合在日常生活、学习、工作中实际应用的案例。编写本教材所使用的语言文字是浅显易懂的。

论述新观点兼顾深入阐述老观点 书中有许多观点是其他教材中没有述及或者阐述不充分的。审阅过本教材的专家都认为,书中的许多观点(例如自我披露和相互信任、压力管理和时间管理、口头陈述、倾听、多元化管理、道德决策、谈判等)比同类教材挖掘得更加深刻。书中还涉及一些全新的观点(例如项目管理、疏导、问题解决等),是其他教材几乎没有触及的。某些观点涉及高级人际沟通技能,对于有多年工作经历的职场人士和研究生是十分重要的。

重视从实践中学习 书中以我们全新的视角论述了各种观点,还在每章结尾安排了不同形式的练习,这些练习已经在课堂或工作场所经过本科生、研究生、职场管理人员的检验,得到了他们的一致好评。设计各种不同的练习是为了满足这样几个要求:第一,教师可以根据不同的教学要求、教学对象选择不同的练习组合;第二,将实践性的练习和反思性的练习结合在一起,有助于学生理论联系实际,方便他们判断自己的沟通技能如何能有所提高,这些练习有利于营造实践性的学习环境,鼓励学生“干中学”,我们对实践学习的重视能够迎合更多偏好自主学习的年轻学者的需求;第三,如今网络教育和远程教育越来越普遍,设计

一些通过观察、思考来判断效果的练习有助于提高非面对面教学场合的教学效果。

关注人际沟通技巧的意义

如今，关注人际沟通技巧的不仅是在商学院授课的老师、学院的院长，或者院长身边的咨询专家，TRACOM 集团最近的一份调查显示，有超过 80% 的调查对象认为人际沟通能力是培养领导力的重要条件，有 55% 的人认为自己的上司需要提高此项技能。^[1]另一项调查显示，人际沟通能力对于能否成功进入职场尤为重要，专业技能很棒的员工，如果人际沟通能力欠缺，那就很难得到提拔。^[2]在当代的企业中，团队合作的作用越来越突出，这就要求每一位员工都能与他人进行有效的合作。团队成员的个性、工作方法、行事风格等都有很大的差异，这就对员工的合作协调能力提出了更高的要求。此外，传统的垂直决策和管理模式已经转变为扁平的管理模式，这就要求员工在没有明确的上级指示的情况下进行决策，处理问题，他们应该具备良好的人际沟通技能和管理技能。就算是在领导岗位的人员，也有必要在积累知识和经验的同时，提高自己“软性”的管理能力。最近的一些研究表明，企业在聘用 MBA 的毕业生时，更加看重沟通能力、人际协调能力以及创新能力。^[3]

为了鼓励员工在竞争中胜出，企业希望聘用的员工具有出色的人际沟通能力，做事灵活，富有朝气。一个企业只要能做到员工之间，员工与客户、供货商以及各种利益相关者之间有效地交流和互动，就能经营得很成功。企业内外的人员之间的沟通、合作越有效，企业及个体的发展就会越健康。^[4]

哈佛大学教授罗伯特·卡茨（Robert Katz）曾经说过，管理者需要具备三种管理能力，那就是思维能力、操作能力和人际沟通能力。随着职位的提升，管理者的前两种能力需要相应提高，对人际沟通能力的要求也是如此。^[5]提高人际沟通能力并不局限于课堂上或者工作场所，人们也可以从问题和冲突中吸取教训，学会更好地与家人和朋友相处。^[6]提高自己的人际沟通能力，有助于与他人建立关系、发展关系、保持关系。不管是在日常生活中还是在工作场所中，都是如此。

名人名言

有些事情要先学习才能去做，其实我们可以从实践中学习。

——亚里士多德

行之有效的教学方法

如今我们面对的是一个注重服务、注重知识、注重信息的全球化市场，正因

如此,人际沟通能力就显得格外重要。然而,这种技能不是与生俱来的,它需要后天的培养,并且是能够学成的。^[7]如果你原来没有学习和训练过这种技能,那么现在开始也不迟。员工只要认识到人际沟通能力的重要性,肯下功夫去学习和实践,就能在不断的学习中提升自己,提高自己的竞争能力。^[8]

我们编写本书并为其配备辅助读物时,就考虑到如何帮助学生和职场人士评估自己的沟通能力,并且从19个方面去提高自己的沟通技能。每一章的开头都有学习要点,也正是这一章的学习目标。接着,我们用一个案例来说明在现实生活中沟通技巧能够发挥的作用。然后,从理论上阐述这一技巧,说明其主要的表现形式和掌握技巧的意义,我们还会从宏观和微观的层面说明学习和使用这一技巧的方法。每章的结尾都有关键术语,便于学生查看相关的知识。本书文字浅显,案例丰富,既有职场上的例子,也有生活中的例子。每一章的结尾都有本章小结、关键术语以及各种形式的练习。通过练习,读者可以判断自己对课文内容的理解程度,以及在实际生活中的应用能力。有些练习是理解型的,有些则是应用型的;有些练习适合课堂活动,有些则可以留到课外完成;有些练习可以自己提供数据,有些则需要同伴帮助;有些练习可以安排写论文,例如对练习结果的思考,又或者可以将其作为其他研究的起点。

本书的结构

本书在编写中十分注重实践性和实用性,这对读者的学习是有利的。^[9]全书共有19章,既可以将各章单独作为一个专题学习,也可以挑选几章形成一个组合。19章的内容分成4个部分,即自我沟通、人际沟通、团队合作、领导艺术。

第1部分介绍自我沟通技巧,阐述自省的重要性,如何分析自己的优势和劣势,更好地了解自己的观点、感知、信仰、行事风格等。这部分涉及的话题包括自我意识、自我披露及相互信任、价值观与道德观、确立行动目标、自我管理,等等。第2部分介绍人际沟通技巧,阐述如何与他人互动。这部分的内容包括倾听、说服他人、跨文化沟通等多种沟通技巧。第3部分介绍较高层次的沟通技巧,即如何进行团队合作,包括团队建设、会议组织、疏导、决策、创造性解决问题等沟通技巧。最后一个部分是领导艺术,主要阐述权力的运用、建立关系网络、指导和帮助他人、授权、项目管理等技巧。

在每一章里,我们都要叙述如何通过提高沟通技巧来提升自我能力,提升与他人合作的能力,尤其是团队合作的能力,还有如何利用沟通技巧来提升管理能力,在组织中发挥作用。

为教师提供帮助

用一种体验式的、以学生为导向的方法来讲授人际沟通技巧,与传统的、以教师讲授为主的课堂教学方法有很大的差异。为了帮助教师从传授者转变为指导

者，从讲授者转变为实践练习的辅导者，我们花很大的精力编写了《教师手册》。

网站（www.mhhe.com/iso5e）中的在线学习中心（OLC）有助于提高教师的授课效果和学生的学习体验。教师可以获得《教师手册》，其中包括教学大纲和作业、讲授要点、授课思路、授课计划、启发的方式、组织活动及练习的步骤、讨论题、补充读物、测试题等。在线学习中心还提供授课用 PPT、试题库、视频资料和相关练习，学生则可以查看自测题以及章节复习资料。此外，还可以购买付费的资料，例如测试题、自我评价练习、模拟经理人视频软件。

第5版新增的内容

在学生、同事、同行专家的帮助下，我们一如既往地书中添加新的方法和新的内容，帮助读者对人际沟通技巧进行分析、学习和改进。第5版的新颖之处是跟上时代的步伐，使得教师和学生都能够更加有效地讨论和学习沟通技巧。为此，我们更新了部分教学内容，优化了教学过程的设计。

各章的内容

为了加深学生对沟通技能的理解，在这一版的各章节中，我们加入了新的资料，包括大众媒体的报道、近期的研究结果、实证分析和企业案例。尽管做了这些调整，全书大的框架并没有变化，依然是自我沟通、人际沟通、团队合作、领导艺术四个部分。

要安排好各种沟通技能的先后次序并不是一件非常容易的事情，因此这一版对上一版中的次序没有进行调整，只是增加一些例子，说明各种技能之间的关系。例如，第17章中讨论如何有效地指导谈话，提供反馈信息，这就与沟通技巧（第7章）、倾听技巧（第6章）、设定目标的技巧（第3章）密切相关，它们都是走向成功不可或缺的技能。第10章讨论如何处理团队中出现的矛盾和冲突，这就与第11章讨论的冲突管理、第12章讨论的会议管理、第13章讨论的疏导技能相关。第19章讨论的项目管理几乎涉及所有章节，即各种沟通技能对有效的经营管理很重要。第7章讨论了多种传递信息的方法，不仅限于用语言传递信息，为了更好地反映本版内容的扩充，本章题目改为“有效沟通”，修订部分强调了将非语言沟通与电子媒体整合的重要性。

新版更新的内容

本书新版所投入的精力主要是对资料的更新。尽管全书大的框架不变，但是许多章节中增加了学术研究和商务应用的新信息，反映这两个领域中的新趋势。我们对部分章节的开篇案例进行了调整，以便能更清晰地说明沟通技巧在商务活动中的应用。本版还强调了全球化背景下人际沟通技巧的重要性及面临的挑战。

书中加入了虚拟沟通和社交网络的有关资料,进一步讨论了科技进步对人们生活及人际关系日益突出的影响。我们对部分内容进行了调整,阐述了社交媒体、代际差异和全球业务拓展对人际沟通技巧的影响。

在版面允许的情况下,本版对部分图表进行了调整,从视觉上强调内容的重要性。为了进一步阐明各种沟通技巧的实际应用,我们还增添了部分“小专栏”。此外,为了从视觉上提高读者的兴趣,加深对概念的理解,我们还在文中插入了卡通图片。

专题内容的拓展

为了对部分专题进行深入的探讨,根据专家的反馈意见以及我们自己的深入思考,我们对一些术语进行了更加清晰的解释,在新版中增加了图片和举例的数量。例如,第3章对不同文化背景下如何进行目标设定和道德决策以及对它们的影响做了更深入的理论阐述。第5章增加了对全球思维和代际差异的论述。第7章增加了对商务写作和公开演讲的论述。在第9、10、12、16章中,我们继续探讨了虚拟沟通对谈判、团队工作、会议和指导关系建立的影响。第9章增加了对谈判中特殊情况的探讨,例如虚拟谈判,如何解决防御心理问题以及家族企业中的谈判等。第11章增加了棘手谈话和如何与粗暴无礼的老板共事的内容。第14章加入了部分新的技巧,同时为了说明这些技巧的应用还增添了部分案例和图表。第19章加入了各种沟通技巧及各个章节的关联,帮助读者了解从项目开始到项目结束应该利用哪些沟通技巧来管理一个项目。总的来说,我们用新的研究成果、企业的实际案例和大量的练习丰富了新版的教材。每个章节至少增加了一项练习(个别章节除外),此外,我们对很多原有练习做了修改和补充,而且在文中有所提示。《教师手册》中的练习活动也进行了相应的调整。

理论联系实际是我们编写本书的宗旨,我们一直在收集和编写新的练习,以便读者更好地掌握沟通技巧。我们相信,第5版中新增和修改的部分不仅丰富了本书的内容,而且使得本书信息更加充分、内容翔实、切合实际、便于操作。我们对自己所做的改进以及书中的优点充满自信,我们也希望读者能够认可此书为您创造的价值。

注释

- [1] TRACOM, “Creating More Effective Managers through Interpersonal Skills Training,” TRACOM Group (August 2008), <http://tracomcorp-media.precis5sb.com/Managerial360Whitepaper>.
- [2] See L. Glenn, “The ‘New’ Customer Service Model: Customer Advocate, Company Ambassador,” *Business Education Forum* 62, no. 4 (April 2008), p. 17; R. James and M. James, “Teaching Career and Technical Skills in ‘Mini’ Business World,” *Business Education Forum* 59, no. 2 (December 2004), p. 39.
- [3] Shari Caudron, “The Hard Case for Soft Skills,” *Workforce* (July 1999), p. 60; also Karen O. Dowd and Jeanne Liedtka,

- "What Corporations Seek in MBA Hires: A Survey," *Selections*, Graduate Management Admission Council (Winter 1994), Fairfax, VA; and annual employer survey, National Association of Colleges and Employers, Bethlehem, PA.
- [4] Zia Ahmed, Frank Shields, Rayondraous White, and Jessica Wilbert, "Managerial Communication: The Link Between Frontline Leadership and Organizational Performance," *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict* 14, no. 1 (2010), p. 107.
- [5] Robert L. Katz, "Skills of an Effective Administrator," *Harvard Business Review* (September-October 1974), p. 91.
- [6] See Patrick Lencioni, "The Most Important Leadership Trait You Shun," *Wall Street Journal* (Online), (June 21, 2010); Jennifer Moss and John Barbuto, Jr., "Testing the Relationship Between Interpersonal Political Skills, Altruism, Leadership Success and Effectiveness: A Multilevel Model," *Journal of Behavioral and Applied Management* 11, no. 2 (January 2010), p. 155.
- [7] Ahmed et al., "Managerial Communication," p. 107.
- [8] Mary McCarthy, "Experiential Learning Theory: From Theory to Practice," *Journal of Business & Economics Research* 8, no. 5 (May 2010), p. 131.
- [9] Priscilla Berry, "Redesign of the Undergraduate Business Curriculum: The Way Forward, a Paradigm Shift," *American Journal of Business Education* 2, no. 8 (November 2009), p. 55.

I nterpersonal Skills in Organizations

引言

为出门旅行准备一张地图

假设你一直盼望着能够有机会休假，终于如愿以偿了，同大多数人一样，你会花时间规划一番——旅行的线路，逗留的地点，安排的活动。你想充分地利用这次假期，彻底放松。

也许即将开始的旅行是一次全新的旅行，或路程更长，或意义更重大，或影响更深远。其实，个人的发展就是这样一种旅行：旅途中充满刺激，虽然道路曲折，但是能通向令人向往的终点，而且沿途风光无限，其中一些站点只是匆匆一瞥，但有些站点（例如家庭和挚友）令人终生难忘。

在制定旅行计划时，我们首先需要花时间考虑一下去过哪些地方，想去哪里。接着我们可以设想可能会去的那些地方的情形，选择一个最令我们开心的地点。我们得制定一份旅行计划，设计一条去那里的路线。我们可以选择一条观光路线，沿途可以浏览很多地方；我们可以乘火车出行，欣赏沿途的风景，或者乘飞机直接飞往目的地。不管如何，临行前我们必须选择住宿地点，预订客房。

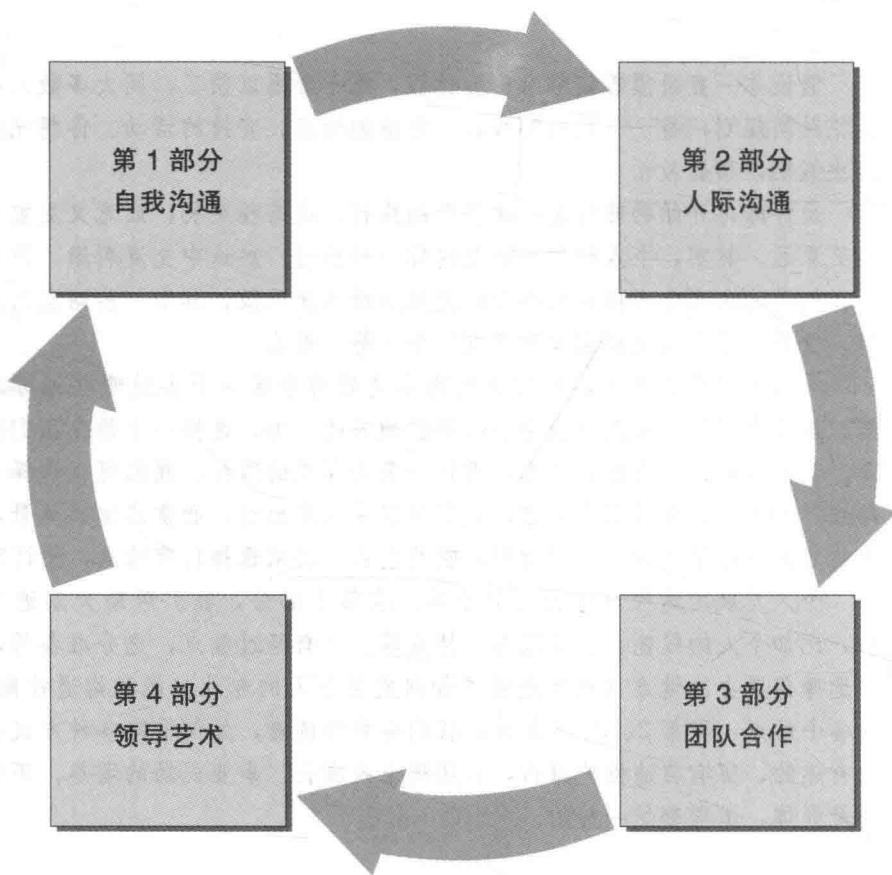
个人发展的途径与旅行大同小异。在第1部分，我们帮助大家进行自我评估，比如个人的技能、价值取向、特点等。只有经过盘点，充分准备后，你才可以选择想要去的地方（也就是明了如何发展个人的专业技能和沟通技能）。在沿途各个站点，即第2、3、4部分，我们将告诉读者，如何采取各种方式去经历一次有趣的、富有启迪性的旅行，以实现个人成长、事业成功的理想。不管是个人还是群体，道理都是一样的。

第 1 部分
自我沟通

第 2 部分
人际沟通

第 3 部分
团队合作

第 4 部分
领导艺术



I nterpersonal Skills in Organizations

目 录

第 1 部分 自我沟通

第 1 章	了解自我	3
1.1	自我意识的含义	4
1.2	如何提升自我意识	7
第 2 章	展示自我, 相互信任	26
2.1	自我披露的定义	27
2.2	什么是相互信任	35
2.3	注意事项	38
第 3 章	行动目标与职业道德	47
3.1	目标设定的定义	48
3.2	道德的定义	55
3.3	道德决策	58
第 4 章	自我管理	70
4.1	情商的定义	71
4.2	时间管理和压力管理的概念及意义	74
4.3	时间和压力管理策略	77
4.4	压力的类型	80
4.5	克服对失败的恐惧心理	86

第 2 部分 人际沟通

第 5 章	了解他人, 合作共事	97
5.1	多元化的定义	99
5.2	多元化的意义	100

5.3	个人的多元化策略：如何获得他人的认可	101
5.4	组织的多元化策略	102
5.5	接受多元化会遇到的障碍	103
5.6	性别差异	104
5.7	文化的多元化	105
5.8	解决跨文化问题的战略	107
5.9	组织的多元化管理	108
第6章	倾听与非语言沟通	116
6.1	倾听的含义	117
6.2	主动倾听的意义	118
6.3	主动倾听的作用	118
6.4	有效倾听的障碍	120
6.5	主动倾听的特点	123
6.6	非语言沟通的定义	124
6.7	非语言沟通的意义	124
6.8	非语言沟通的内容	125
第7章	有效沟通	134
7.1	沟通的含义	135
7.2	沟通的意义	135
7.3	有效沟通的策略	136
7.4	有效沟通的障碍	142
7.5	自主沟通	145
7.6	有效地发送信息	148
第8章	劝说他人	155
8.1	劝说的含义	156
8.2	劝说的意义	157
8.3	关于劝说的理论	157
8.4	劝说的流程	159
8.5	几点注意事项	166
8.6	有效陈述	167

第3部分 团队合作

第9章	谈判	179
9.1	谈判的定义和意义	180