

EMBA 经典译丛

组织中的 人际沟通技巧

(第二版)

Interpersonal Skills in Organizations

(Second Edition)

苏珊娜·杰纳兹 (Suzanne C. de Janasz)

卡伦·多德 (Karen O. Dowd)

贝丝·施奈德 (Beth Z. Schneider)

时启亮 孙相云 译

著

译

EMBA 经典译丛

组织中的人际沟通技巧

(第二版)

Interpersonal Skills in Organizations

(Second Edition)

苏珊娜·杰纳兹 (Suzanne C. de Janasz)

卡伦·多德 (Karen O. Dowd)

贝丝·施奈德 (Beth Z. Schneider)

时启亮 孙相云 译

著

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

组织中的人际沟通技巧: 第二版/杰纳兹, 施奈德著; 时启亮, 孙相云译.

北京: 中国人民大学出版社, 2006

(EMBA 经典译丛)

ISBN 7-300-07142-2

I. 组…

II. ①杰… ②施…③时…④孙…

III. 人际交往-研究生-教材

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 016421 号

EMBA 经典译丛

组织中的人际沟通技巧 (第二版)

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)

时启亮 孙相云 译

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)

010-62511239 (出版部)

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 河北涿州星河印刷有限公司

开 本 700×1000 毫米 1/16

版 次 2006 年 4 月第 1 版

印 张 35.5 插页 1

印 次 2006 年 4 月第 1 次印刷

字 数 515 000

定 价 45.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

内容简介

本书更关注今天的企业中个人和管理上的成功，书中的很多内容是实践经验的总结，颇具实用性。书中阐述了很多有效的技能，包括：(1) 自我沟通技能——这些技能可以更好地了解自我和他人的个性，如自我意识，自我披露，互相信任，明确价值观和道德观，自我管理；(2) 人际沟通技能——这些技能在同他人相处时是非常必要的，如倾听，非语言沟通，反馈，说服他人；(3) 团队技能——这些技能对理解并在一个团队中工作是很重要的，如组建、领导和推进团队，决策制定，问题解决，项目管理；(4) 高级技能——这些技能对领导和带领其他人非常重要，如辅导和监控，授权，说服，建立关系网，谈判和冲突管理等。

在如今的商业环境中，任何想要成功的员工都必须展示其领导才能，尽管他们的职位并不要求他们对他人进行监管和领导，但是他们必须能够展示自我主导的才能。本书并未将关注点放在是讨论人际沟通技巧还是沟通及领导才能上，而是巧妙地增加了领导艺术和领导者权力的内容。

本书适合企业经理人、相关从业人员、EMBA、MBA学习及阅读。

译者前言

两年前，有一位刚刚入学的硕士研究生问我：在未来三年的研究生学习生涯中，应该将自己的主要目标定位在哪里？这是一个极富挑战性的问题，但是又是一个硕士生导师不能回避的问题。稍作思考后，我回答说：“努力的方向可以有两个：第一是培养自己的沟通能力；第二是培养自己的应变能力。”我的回答当然是有一些出乎意料的。但是，两年过去了，这位学生告诉我，对这两种能力的自我修养，确实比自己的专业研究方向更重要。

在高校中，不管讲授哪一门课程的老师在绪论中都会介绍本课程的意义，学习的重点。但是，我觉得比课程意义和学习重点更重要的是理念的灌输和更新。要为在市场经济中搏击的年轻人归纳出一套现代的理念，确实是一个大课题。可是，不管将来从事什么样的工作，步入哪一个行业，不管是自己创业还是到某一个组织中去谋一份职业，树立如下的一些新观念和新思想都是必需的，那就是全球化（globalization）、个性化（personalization）、客户专门化（customization）、网络化（networking）、创新精神（innovation）、团队合作精神（teamwork）、合作竞争精神（co-opetition）、跨部门沟通（cross-functional connections）、企业家精神（entrepreneurship）、遵守职业道德（ethics）等等。这些新观念和新思想中有许多方面都涉及沟通。

我们的青年学生都即将融入市场经济的社会。他们需要与各种各样的人打交道，这就需要他们具备较强的人际沟通能力。其实，不光是青年学生需要培养这样的能力。由于人具有社会的属性，所以，各类组织中的人员都要学习与他人打交道的技能。只有这样，才能构建一个和谐的社会，一个高效行事的社會。

一年前，中国人民大学出版社的于波老师与我们联系，希望我们能够将美国学者苏珊娜·杰纳兹博士等撰写的教科书 *Interpersonal Skills in Organizations* 译成中文并介绍给中国的读者。我们认为这是一件十分有意义的工作。人际沟通

是一个老话题，但是，如何培养和提高我们的学生以及已经从事经济管理工作的各级经理人的沟通技巧，却是一个新挑战。我们愿意为中国学生和各个领域的管理人员掌握更多的人际沟通技巧而贡献自己的一份力量。

要将一本美国学者深入浅出地介绍沟通技巧的书翻译成汉语奉献给中国的读者，实在不是一件容易的工作。我们首先必须用语言、用心灵去和原著者进行沟通，必须细细地体会、揣摩作者的思想、理念和表述风格，按照忠实、通顺的翻译原则尽量重现原著的特色。在翻译的过程中，我们查阅了国内外许多相关的著作和资料，目的是使译著中所使用的术语尽量与国内媒体上的术语保持一致。对原著中个别的表述我们还加入了必要的注释。

在历时近一年的翻译工作中，上海理工大学商学院的硕士研究生孙相云、刘成成、黄寒、陈见、胡伟、李小进、王芳、赵舟、刘东辉、苗光彬、杨立钒等同学帮助我们做了许多资料搜集工作，并参与了前期的翻译工作，对此，我们深表谢意。

我们也愿意在此对长年累月给予我们理解和支持的领导、同事和家人们表示由衷的敬意。尽管我们在翻译中再三推敲，仔细斟酌，“一名之立，旬月踟躇”，但是我们深知错漏依旧难免。敬请同行专家不吝指正。

时启亮 孙相云
于上海理工大学商学院
brightshi@vip.163.com

序 言

第二版增补的内容

在我们的学生、同事以及书评者的帮助之下，我们已经意识到本书第一版的精华所在，并努力把第二版写得更加充实。第二版中所作的改进可以归纳为如下三个方面：

重新整合全书的体系

第二版最主要的变化在于对本书整体的理念和结构的改进。根据读者的反馈信息以及我们自身的反复思量，我们认为有必要为读者更加清楚地描绘出一幅完整的路线图，明确勾勒旅途并说明旅途中的主要站点。这些站点包括自我沟通效能（指对自身的了解），人际沟通效能（指对他人的了解），团队中的互相了解和协作，以及对他人和团体的领导。由于这些目标与第一版的侧重有所不同，所以我们对章节进行了重新编排，试图把几个要点放在最适当的地方进行讨论。我们还在引言中对路线图、旅程和站点进行了清楚的描述，并罗列了各单元的内容，试图提醒读者我们去过哪些地方、当前的位置，以及将要去的场所。

重构各个专题

撰写教科书的作者往往会面临这样一个难题，那就是教科书既要写得详细，又要写得简明，篇幅还要适中，保证能够在一个学期内教完。为了不顾此失彼，我们将第一版中的某些专题组合在一起，如第一版第13章的“辅导与训练”。从教与学的角度来看，将“训练与绩效反馈”（第一版第7章）放在一起更有意义。我们深深感到，将专题进行重新安排会减少冗余，提高明晰度，使本书更有条理，更具实际意义。

拓展专题

我们面临的另一个挑战在于如何对待长期以来存在的对本书的争议——即我们讨论的重点应该放在人际沟通技巧上还是放在管理及领导才能上。在第二版中，我们决定不去理会两者之间究竟有多大的差异，而是增加两个专题——领导艺术及授权。在如今的商业环境中，任何想要成功的员工都必须展示自己的领导才能。尽管他们的职务并不要求他们对他人进行监管或领导，但是他们能够也应该展示其自我主导的才能。例如，要想在工作的群体中进行有效的沟通，就需要群体中的每一个成员都能够自我主导并且具备一定的领导艺术，只有这样，整个团队才会更有效率。本书的第18章将讨论领导艺术和自我授权，这是有效授权和代表的前提条件。此外，我们在第15章中还补充了政治活动方面的内容（新版中与人际关系网络分开），重点讨论权力的使用和权力的重要性。

整体而言，每一章的内容都有增补和更新。我们增加了一些最新的调查数据、商务实例和一些新的练习（部分难度有所增加）。我们一直注重将概念与实践结合在一起。在本书的第二版中，这依然会成为一个重要的特色。我们始终不断地在收集习题，或自主编写习题，希望能够帮助读者培养技能。我们同时希望第二版能够保持第一版所具有的种种优点，那就是信息充分、内容翔实、切合实际，同时又便于操作。我们对自己所作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将为您创造的价值。

引言

出门旅行总需要带上一幅地图……

假设你一直盼望着能够有机会休假，终于可以如愿以偿。整整两个星期，太棒了！同大多数人一样，你会花时间规划一番——旅行的路线、逗留的地点，以及活动安排。你想充分地利用这次机会，彻底放松。

如果你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，那将会怎样呢？其实，个人的发展就是这样一种旅行：旅途中充满着刺激，虽然道路曲折，但是却能通向令人向往的终点，而且沿途有很多观光的机会。其中一些站点只是匆匆一瞥，但有些站点（如家庭和挚友）却令人终生难忘。

在制定旅行计划时，我们首先需要花时间考虑一下已经去过哪些地方，想去哪里。接着我们可以想象可能去的那些地方的情形，选择一个最令我们开心的地点。不管目的地是在哪里，哪怕是迪士尼乐园，我们也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；我们也可以乘飞机直接飞往奥兰多机场。但是不管如何，临行前我们必须选择住宿场所，预订客房。

个人发展的旅行没有什么不同。在第一部分中，我们将帮助大家进行自我评估，如个人的技能、价值、特点等等。只有经过盘点，准备充分以后，你才可以选择想要去的地方（也就是明了如何发展个人效能和专业效能）。在沿途各个站点，即第二、三、四部分，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，以实现个人顺利成长、事业成功辉煌的理想。不管是对于个人还是群体，道理都是一样的。

教师反馈及课件申请表

McGraw-Hill Education, 麦格劳-希尔教育出版公司, 美国著名图书出版与教育服务机构, 以出版经典、高质量的理工科、经济管理、计算机、生命科学以及人文社科类高校教材享誉全球, 更以丰富的网络化、数字化教学辅助资源深受高校教师的欢迎。

为了更好地服务于中国教育发展, 提升教学质量, **2003 年麦格劳-希尔教师服务中心**在京成立。在您确认将本书作为指定教材后, 请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回, **麦格劳-希尔教师服务中心**将免费向您提供相应教学课件或网络化课程管理资源。如果您需要订购或参阅本书的英文原版, 我们也会竭诚为您服务。

书号/书名:			
所需要的教学资料:			
您的姓名:			
系:			
院/校:			
您所讲授的课程名称:			
每学期学生人数:	_____人	_____年级	学时: _____
您目前采用的教材:	作者: _____ 出版社: _____ 书名: _____		
您准备何时用此书授课:			
您的联系地址:			
邮政编码:		联系电话 (必填)	
E-mail: (必填)			
您对本书的建议:		系主任签字	
		盖章	



麦格劳-希尔教育出版公司教师服务中心
北京市海淀区-清华科技园 创业大厦 907 室
北京 100084
传真: 010-62790292
教师服务热线: 800-810-1936
教师服务信箱: instructor_cn@mcgraw-hill.com
网址: <http://www.mcgraw-hill.com.cn>

出教材学术精品 育人文社科英才
中国人民大学出版社读者信息反馈表

尊敬的读者：

感谢您购买和使用中国人民大学出版社的图书，我们希望通过这张小小的反馈卡来获得您更多的建议和意见，以改进我们的工作，加强我们双方的沟通和联系。我们期待着能为更多的读者提供更多的好书。

请您填妥下表后，寄回或传真回复我们，对我们的支持我们不胜感激！

1. 您是从何种途径得知本书的：

☐ 书店 ☐ 网上 ☐ 报刊杂志 ☐ 朋友推荐

2. 您为什么决定购买本书：

☐ 工作需要 ☐ 学习参考 ☐ 对本书主题感兴趣

☐ 随便翻翻

3. 您对本书内容的评价是：

☐ 很好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 很差

4. 您在阅读本书的过程中有没有发现明显的专业及编校错误，如果有，它们是：_____

5. 您对哪些专业的图书信息比较感兴趣：_____

6. 如果方便，请提供您的个人信息，以便于我们和您联系（您的个人资料我们将严格保密）：

您供职的单位：_____

您教授的课程（教师填写）：_____

您的通信地址：_____

您的电子邮箱：_____

请联系我们：

电话：82501868 转 551 或 541 62514162

传真：62514775

E-mail: rdcbsjg@crup.com.cn http: //www. rdjg. com. cn

通讯地址：北京市海淀区中关村大街 31 号 100080

中国人民大学出版社工商管理出版事业部

作者简介

苏珊娜·杰纳兹 (Suzanne C. de Janasz) 博士, 美国弗吉尼亚州华盛顿大学教授, 研究方向为领导艺术与企业管理。她曾在詹姆斯-麦迪逊大学任教, 为本科生讲授人际沟通技巧, 为工商管理硕士讲授组织行为学、全球人际沟通技巧和管理沟通技巧。

她发表了多篇学术论文, 展示了对顾问艺术、领导艺术、教育艺术以及如何解决工作与家庭的冲突等方面的研究成果。由于在管理教育领域的杰出贡献, 2002年她获得了组织行为学教育协会 (OBTS) 颁发的教育新人奖。

卡伦·多德 (Karen O. Dowd) 博士, 教育家、作家、顾问、培训师, 就职于詹姆斯-麦迪逊大学商学院管理系, 教授人际沟通技巧、人员配置和员工选择等课程。研究方向是教师职业生涯、绩效评估、员工态度以及应聘者 and 雇主选择等。她曾在纽约一家人才推荐机构任管理顾问, 在弗吉尼亚大学达登商学院 (Darden) 负责就业指导工作; 她还是管理学研究会以及美国全国大学与雇主联谊会 (NACE) 的成员。

贝丝·施奈德 (Beth Z. Schneider) 任职于乔治-梅森大学管理学院, 讲授市场营销学。研究方向有职业差异、职业女性以及企业家精神等。

目 录

第一部分 自我沟通效能：了解自我

第1章 了解自我的旅程	5
1.1 什么是自我意识	7
1.2 如何提升自我意识	8
第2章 自我披露及相互信任	34
2.1 什么是自我披露	36
2.2 什么是相互信任	43
第3章 明确价值观与道德，确立行动目标	63
3.1 目标设定的定义	64
3.2 道德影响	72
3.3 道德决策	75
第4章 自我管理	94
4.1 时间管理和压力管理的概念及其重要性	95
4.2 时间管理与压力管理的重要性	98
4.3 时间和压力管理策略	98
4.4 压力的类型	103
4.5 克服对失败的恐惧心理	108
4.6 情商的作用	110

第二部分 人际沟通效能：了解他人，相互合作

第5章 了解他人，与各种伙伴合作	127
5.1 多元化的定义	129
5.2 接受多元化会遇到的障碍	132
5.3 如何去获得他人的认可	134

5.4	性别差异	135
5.5	文化的多元化	138
5.6	解决跨文化问题的战略	141
5.7	《平等权利法案》和多元化	142
5.8	多元化的必要性	144
第6章	倾听的意义与技巧	158
6.1	倾听的含义	160
6.2	主动倾听的重要性	161
6.3	有效倾听的障碍	164
6.4	主动倾听的特点	166
6.5	非语言沟通	168
第7章	用言语传递信息	179
7.1	什么是沟通	180
7.2	自主沟通	189
7.3	有效地发送信息	192
第8章	说服他人	203
8.1	什么是劝说	205
8.2	劝说的重要性	206
8.3	关于劝说的理论	207
8.4	有效劝说的战略	211
8.5	几点注意事项	212
8.6	进行有效的陈述	214

第三部分 团队中的互相了解和协作

第9章	谈判	229
9.1	谈判的定义和重要性	230
9.2	提高谈判技能的意义	232
9.3	整合式和分配式谈判战略	233
9.4	谈判的五个阶段	236
9.5	有效谈判的战略	240
9.6	其他有效的谈判技巧	246
9.7	谈判中的特殊情况	249
第10章	团队建设	260

10.1	什么是团队工作	262
10.2	团队的类型	267
10.3	高效团队工作的技巧	274
10.4	团队失败的原因	276
第 11 章	冲突管理	286
11.1	冲突的定义	288
11.2	冲突管理的重要意义	290
11.3	冲突的起因	292
11.4	冲突管理的策略	295
11.5	预防冲突的技巧	300
第 12 章	提高会议效率, 实现经营目标	310
12.1	会议的意义及其创造的效益	312
12.2	举行会议会面临的问题	313
12.3	高效会议的策略	315
第 13 章	为团队的成功发挥作用	333
13.1	疏导的定义	334
13.2	疏导的意义	335
13.3	疏导员的工作内容	335
13.4	疏导技巧和行为	336
13.5	疏导的策略	338
13.6	主要的疏导干预行为	339
13.7	疏导技巧	342
13.8	辨别并对付“问题人士”	342
13.9	疏导中可能遇到的障碍和限制	343
第 14 章	决策制定及创造性地解决问题	353
14.1	决策的定义	354
14.2	解决问题的定义	361
14.3	问题解决技术	362
14.4	创造的定义和重要意义	366

第四部分 对他人和团体的领导

第 15 章	权力及权力的运用	389
15.1	权力的定义和意义	391

15.2	政治手腕的定义及重要意义	393
15.3	政治手腕运用中的道德问题	401
第 16 章	建立关系网络及指导关系	412
16.1	建立关系网络的定义	414
16.2	关系网络的意义及作用	415
16.3	树立建立关系网络的恰当理念	419
16.4	建立关系网络的障碍	420
16.5	建立有效关系网络的策略	421
16.6	关系网络会面需要开展的工作	423
16.7	指导关系的定义	424
16.8	指导关系的类型	429
第 17 章	为改进工作进行谈话指导并提供信息反馈	447
17.1	谈话指导的定义	449
17.2	有效的谈话指导活动	453
17.3	咨 询	455
17.4	反馈的定义	459
17.5	组织中工作信息反馈的意义	460
17.6	信息反馈对个人的意义	460
17.7	反馈的渠道	461
17.8	有效反馈的特征	463
17.9	提供反馈面临的挑战	466
17.10	对准备和实施反馈的建议	467
17.11	如何接收反馈信息	469
17.12	主动征询反馈信息	470
第 18 章	领导艺术及授权	484
18.1	领导艺术的定义	486
18.2	授权的定义	491
18.3	自我授权	504
18.4	通过有效的委托进行授权	506
第 19 章	项目管理	524
19.1	项目管理的定义	525
19.2	项目管理的意义	527

Unit 1

第一部分

自我沟通效能:了解自我

1. 了解自我的旅程
2. 自我披露及相互信任
3. 明确价值观与道德,确立行动目标
4. 自我管理

第二部分

人际沟通效能:了解他人,相互合作

5. 了解他人,与各种伙伴合作
6. 倾听的意义与技巧
7. 用言语传递信息
8. 说服他人

第三部分

团队中的互相了解和协作

9. 谈判
10. 团队建设
11. 冲突管理
12. 提高会议效率,实现经营目标
13. 为团队的成功发挥作用
14. 决策制定及创造性地解决问题

第四部分

对他人和团体的领导

15. 权力及权力的运用
16. 建立关系网络及指导关系
17. 为改进工作进行谈话指导并提供信息反馈
18. 领导艺术及授权
19. 项目管理