

## <<组织中的人际沟通技巧>>

### 图书基本信息

书名：<<组织中的人际沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787300138244

10位ISBN编号：7300138241

出版时间：2011-6

出版时间：中国人民大学出版社

作者：[美]苏姗娜·杰纳兹(Suzanne C.De Janasz),[美]卡伦·多德(Karen O.Dowd),[美]贝丝·施奈德(Beth Z.Schneider)

页数：388

译者：时启亮,杨静

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<组织中的人际沟通技巧>>

### 内容概要

本书以深入浅出的方式对人际沟通技巧进行了全面的阐释，书中的很多内容都是实践经验的总结，非常实用和可操作。

本书共19章，分成4个部分：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；第2部分介绍人际沟通技巧，阐述如何与他人互动；第3部分介绍较高层次的沟通技巧，即如何进行团队合作；最后一部分是领导艺术，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。

本书具有如下特色：兼顾日常生活中的沟通技能及工作场所的沟通技能；兼顾理论的阐述和实务的训练；论述新观点兼顾深入阐述老观点；重视从实践中学习。

本书适合用作本科生、研究生，mba教材，也非常适合职场人士参考使用。

## <<组织中的人际沟通技巧>>

### 作者简介

苏姗娜·杰纳兹(Suzanne C. O'DeJanasz)美国弗吉尼亚州玛丽—华盛顿大学领导学与管理学副教授，主讲领导学，谈判、组织行为学、人力资源管理、人际沟通技巧、管理沟通技巧等课程，她对工作与家庭的；中突、领导学等领域有专门的研究，相关成果发表于Academy of Management Executive, Journal of Organizational Behavior, Journal of Management Education等杂志，曾荣获组织行为学教育协会(OBTS)颁发的教育新人奖，玛丽—华盛顿大学的Jepson学者奖及美国富布赖特学者奖，

卡伦·多德(Karen O'Dowd) 美国印第安纳州圣母大学职业发展教育项目资深主任，美国高校与雇主联合会会员，美国MBA职业服务委员会理事。

贝丝·施奈德(Beth Z. Schneider) 美国乔治—梅森大学管理学院教师,3学院两门主干课程商务模式和商务沟通的协调人和知名教授。

## <<组织中的人际沟通技巧>>

### 书籍目录

#### 第1部分 自我沟通

##### 第1章 了解自我

- 1.1 自我意识的含义
- 1.2 如何提升自我意识

##### 第2章 展示自我，相互信任

- 2.1 什么是自我披露
- 2.2 什么是相互信任

##### 第3章 行动目标与职业道德

- 3.1 目标设定的定义
- 3.2 道德影响
- 3.3 道德决策

##### 第4章 自我管理

- 4.1 时间管理和压力管理的概念及意义
- 4.2 时间管理与压力管理的意义
- 4.3 时间管理和压力管理策略
- 4.4 压力的类型
- 4.5 克服对失败的恐惧心理
- 4.6 情商在自我管理中的作用

#### 第2部分 人际沟通

##### 第5章 了解他人，合作共事

- 5.1 多元化的定义和意义
- 5.2 接受多元化会遇到的障碍
- 5.3 如何获得他人的认可
- 5.4 性别差异
- 5.5 文化的多元化
- 5.6 解决跨文化问题的战略
- 5.7 组织的多元化管理

##### 第6章 倾听的意义与技巧

- 6.1 倾听的含义
- 6.2 主动倾听的意义
- 6.3 有效倾听的障碍
- 6.4 主动倾听的特点
- 6.5 非语言沟通

##### 第7章 用语言传递信息

- 7.1 沟通的含义
- 7.2 自主沟通
- 7.3 有效地发送信息

##### 第8章 劝说他人

- 8.1 劝说的含义
- 8.2 劝说的意义
- 8.3 关于劝说的理论
- 8.4 几点注意事项
- 8.5 有效劝说的战略

#### 第3部分 团队合作

##### 第9章 谈判

## <<组织中的人际沟通技巧>>

- 9.1 谈判的定义和意义
- 9.2 提高谈判技巧的意义
- 9.3 整合式和分配式谈判战略
- 9.4 谈判的五个阶段
- 9.5 有效谈判的战略
- 9.6 其他有效的谈判技巧
- 9.7 谈判中的职业道德
- 9.8 谈判中的一些特殊情况

### 第10章 团队建设

- 10.1 团队工作的含义
- 10.2 团队的类型
- 10.3 建立团队的意义
- 10.4 团队工作的局限性
- 10.5 团队建设步骤
- 10.6 高效团队的特征
- 10.7 高效团队工作的技巧
- 10.8 团队失败的原因

### 第11章 冲突管理

- 11.1 冲突的定义
- 11.2 冲突管理的意义
- 11.3 冲突的起因
- 11.4 冲突管理的策略
- 11.5 预防冲突的技巧

### 第12章 提高会议效率

- 12.1 会议的意义及其创造的效益
- 12.2 举行会议会面临的问题
- 12.3 高效会议的策略

### 第13章 团队合作的成功之道

- 13.1 疏导的定义
- 13.2 疏导的意义
- 13.3 疏导员的工作内容
- 13.4 疏导技巧
- 13.5 疏导防御
- 13.6 疏导干预
- 13.7 识别并对付“问题人士”
- 13.8 疏导技巧
- 13.9 疏导中会遇到的障碍和限制

### 第14章 解决问题与决策

- 14.1 决策的定义
- 14.2 解决问题的定义
- 14.3 问题解决技术
- 14.4 创意的定义和重要意义

## 第4部分 领导艺术

### 第15章 权力及权力的运用

- 15.1 权力的定义和意义
- 15.2 政治手腕的定义及意义
- 15.3 政治手腕运用中的道德问题

## <<组织中的人际沟通技巧>>

### 第16章 网络及指导关系的建立

- 16.1 建立关系网络的定义
- 16.2 关系网络的意义及作用
- 16.3 为建立关系网确定恰当的理念
- 16.4 建立关系网的障碍
- 16.5 建立有效关系网络的策略
- 16.6 为建立关系网络而会面需要开展的工作
- 16.7 指导关系的定义
- 16.8 指导关系的类型

### 第17章 为改进工作进行谈话指导和信息反馈

- 17.1 谈话指导的定义
- 17.2 有效的谈话指导活动
- 17.3 提供咨询
- 17.4 反馈的定义
- 17.5 组织中工作信息反馈的意义
- 17.6 信息反馈对个人的意义
- 17.7 反馈的来源
- 17.8 有效反馈的特征
- 17.9 信息反馈中存在的问题
- 17.10 为提供反馈做准备, 进行反馈沟通的方法
- 17.11 如何接收反馈信息
- 17.12 主动征求反馈信息

### 第18章 领导艺术及授权

- 18.1 领导艺术的定义
- 18.2 授权的定义
- 18.3 自我授权
- 18.4 通过有效的委托进行授权

### 第19章 项目管理

- 19.1 项目管理的定义
- 19.2 项目管理

## &lt;&lt;组织中的人际沟通技巧&gt;&gt;

## 章节摘录

10组织中的人际沟通技巧（第3版） 通的员工还是管理者，了解自己的态度，选择对他人采取什么态度都十分重要态度可以影响我们工作中的行为以及与他人的关系。面对出现的问题我们采取什么样的态度，这对我们的朋友、上司、家人、同事以及其他人都会有很大的影响。

作为管理者，我们对员工和需要完成的工作持什么样的态度会对员工产生影响，这一点同样很重要。管理者的态度对员工有着很深刻的影响。

如果管理者在多数情况下都很乐观，支持同事的工作，那么员工会大多反应很好，他们会努力工作，帮助达到预期的目标。

相反，如果管理者很悲观，总是贬低员工，那么整体的斗志就很低落，最终无法达到期望的结果。

知觉知觉（perception）指的是个人收集感官信息并赋予其意义的过程。

[12]当你碰到一个人或一事情时，你会利用你的感官捕捉信息。

接着，大脑从存储的信息中选择一部分，对捕捉到的信息进行处理。

最后，大脑对这些人 and 事进行评价知觉是因人而异的。

没有两个人以同样的方式捕捉、组织和评价输入的信息。

你对一种形势的观点可能与他人的观点大相径庭。

有两位朋友沿着一家拥挤的餐厅的窗外行走，他们看到一对夫妇正在交谈，其中一位通过观察他们的举止得出结论：“他们好像正在吵架，要分道扬镳。

”而另一位则完全不同意他的看法：“不他们可能正在讨论一个能有更多时间待在一起的计划。

”哪一位是正确的呢？

个人的领悟并不总是与实际相符，它只是观察者对实际情况的一种解释。

例如，你跟很多人一起去看电影，你和你朋友的观点可能就大不相同。

你们通过不同的角度观察同一事物。

一个人认为这是一部动作片，另一个认为是爱情片。

两种观点中可能都有正确的地方。

对于你来说，什么是实际情况取决于你对事件的解释。

通过了解他人对同一事件的看法，也会影响你对实际情况的认识。

例如，将自己的观点与他人的观点进行比较，与他人分享自己的见解，可以改变自己对影片的看法，加深对影片的了解。

在工作中，优秀的管理者能够根据他人的观点补充自己的看法。

我们应该根据获得的新信息修改自己的观点我们应该时刻关注自己的知觉，还应该了解它是如何形成的，同时，我们还应该了解他人的知觉。

他人对形势如何理解，将会影响到他们对你的行为，同样，你对他人的了解，对他们所处环境的了解，也会左右你对他们的态度。

我们应该了解并向他人表明自己的观点，同时应该了解他人对同一情况的态度我们的知觉受到多种因素的影响，例如文化、环境、遗传、媒体、同龄人的态度、过去的经历、个人的智商、需求、情绪、态度和价值观等（见图1 - 2）知觉是多种因素共同作用的结果，来自多方的因素可能同时影响个人的知觉，因此，全面了解影响我们知觉的因素非常重要。

通过了解相关因素，我们可以进行自我检查，以保证自身的经验和观点不扭曲实际的情况人们往往会根据自己的偏见形成知觉。

如果我们不了解自己存在的偏见，不对自己的观点加以检查，则可能会因为自己扭曲的知觉而错过重要的信息和机会。

刻板印象、选择性知觉、投射、期望、兴趣等是影响我们知觉的若干因素。

<<组织中的人际沟通技巧>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>