

成功有约·职业生涯规划精选

Mc Graw Hill Education

HZ BOOKS
华章教育

「智慧」、「专业技术」和「经验」只占成功因素的25%，其余75%决定于良好的人际沟通。

——普林斯顿大学



INTERPERSONAL COMMUNICATION
THE WHOLE STORY

沟通的力量

成功人际交往12法

[美] 科里·弗洛伊德 (Kory Floyd) 著 李育辉◎译

中国人民大学 劳动人事学院 | 权威推荐
学生就业指导中心



机械工业出版社
China Machine Press

INTERPERSONAL COMMUNICATION

THE WHOLE STORY

沟通的力量

成功人际交往12法

[美] 科里·弗洛伊德 (Kory Floyd) 著 李育辉◎译



机械工业出版社
China Machine Press

本书强调人际关系对于沟通、生理和健康的影响，讲述 21 世纪企业里人际沟通的复杂和细微差别，充分反映了当代学生的多种经历和期望。本书涉及内容广泛，特别介绍了人际沟通中的阴暗面，Ipc 概念贯穿全书，富含大量基于不同人群的研究和实例。本书讲述了多种沟通故事，而不只简单介绍其中的某一种，这远胜于只告诉读者主流人群的沟通问题，而是告诉读者在人际沟通中除相信直觉的作用之外，还应该有更科学的方法。本书适用于本科、硕士以及希望自我提升的工作人员。

Kory Floyd. *Interpersonal Communication: The Whole Story.*

ISBN 0-07-340664-3

Copyright © 2009 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) and China Machine Press. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2011 by McGraw-Hill Education (Asia), a division of the Singapore Branch of The McGraw-Hill Companies, Inc. and China Machine Press.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字翻译版由机械工业出版社和麦格劳-希尔教育（亚洲）出版公司合作出版。

版权 © 2011 由麦格劳-希尔教育（亚洲）出版公司与机械工业出版社所有。

此版本经授权仅限在中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区）销售。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本书封底贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签，无标签者不得销售。

封底无防伪标均为盗版

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2010-3884

图书在版编目（CIP）数据

沟通的力量：成功人际交往 12 法 /（美）弗洛伊德（Floyd, K.）著；李育辉译. —北京：机械工业出版社，2011.1

（成功有约·职业生涯规划精选）

书名原文：Interpersonal Communication: The Whole Story

ISBN 978-7-111-32873-5

I. 沟… II. ①弗… ②李… III. 人际交往 - 通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 254316 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：张昕 版式设计：刘永青

北京京师印务有限公司印刷

2011 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

185mm × 260mm · 23.25 印张

标准书号：ISBN 978-7-111-32873-5

定价：52.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：(010) 88379210；88361066

购书热线：(010) 68326294；88379649；68995259

投稿热线：(010) 88379007

读者信箱：hzjg@hzbook.com

编 委 会

主任委员

曾湘泉 中国人民大学劳动人事学院院长 教授

副主任委员

蔡荣生 中国人民大学招生就业处处长 教授

委 员

周文霞 中国人民大学劳动人事学院 教授

张丽华 中国人民大学劳动人事学院 教授

杨伟国 中国人民大学劳动人事学院 教授

周 荣 中国人民大学学生就业指导中心 主任

李育辉 中国人民大学劳动人事学院 副教授

刘 颖 中国人民大学公共管理学院 博士

刘红霞 首都师范大学管理学院 博士

缪永合 机械工业出版社华章公司 策划部主任



推荐序

Interpersonal Communication:
The Whole Story

职业倦怠与职业管理

职业倦怠是弥漫当今社会的一个普遍现象。就在职人员而言，无论是在企业还是在政府，无论是收入高的还是收入低的，无论是官大的或者是官小的，概莫如此。发生职业倦怠的重要原因是，我们这个社会缺乏对个人的职业指导和职业管理。现实的情况表明，个人职业选择呈现一窝蜂似的运动，或是想进政府，或是想进国企，忽视自身的兴趣、能力以及社会的需求。这不仅降低了整个社会人力资源配置的效率，也使得个人职业生涯在起始处就在一个不确定的点上。于是，越来越多的人出现职业倦怠，在持续付出和压力下身心趋于耗竭，工作热情降低，自我评价倾向于消极，认为工作不但不能发挥才能，而且枯燥无味，工作效率随之下降。

解决职业倦怠首先要树立全新的职业成功观。什么是成功的职业？成功的职业不是官位的大小、职位的高低，成功的职业是将工作做到极致的人。我们需要充分认识到，职业图景是多元化的，每一个职业都有成功的机会。因此，在选择职业的时候要充分考虑自身的特长和兴趣，让能力和兴趣成为持续取得成功的动力。既要重视物质追求，更要强调精神上的追求，追求崇高理想与事业成功应成为指引职业发展的航标。

解决职业倦怠，需要职业管理。而职业管理则需要掌握相关的职业指导的理论和技能。职业发展是有理可循、有章可依的，西方国家在长期的工业化发展历程中积累了大量的职业管理经验，并在此基础上形成了诸如“自我评估”、“个人发展”、“路径选择”、“求职”、“职场生活”等一系列的理论和技能。我们可以本着“拿来主义”的精神，择其善者而从之，其不善者而改之。由中国人民大学劳动人事学院教师团队完成的这套《成功有约·职业生涯规划精选》丛书，及时回应了我国当今社会对职业管理的理论和技能的迫切需求，从职业生涯规划、职业匹配计划、终身学习、有效沟通等视角为职业生涯成功提供了理论指导和实践技能，这必将为进一步推动我国职业生涯管理的研究、教育和实践发挥积极的作用。

职业管理的研究、教育和实践意义深远。职业责任是市场经济文化社会伦理的最重要特征，一定意义上也是其根本基础。它是个人对其职业的内容应当感觉的而

且确实感觉着的义务。现代西方国家的兴起与这种精神关系甚大，而其核心内容即与职业责任相关。在从未正式经受大工业文明洗礼的中国进行职业管理的研究、教育和实践，对于中国从人才大国到人才强国的转变有着极大的现实意义。

中国人民大学劳动人事学院，秉承推动和发展劳动科学的神圣使命。作为全国第一个成立职业开发与管理教研室的学院，我们理应承担起研究现实问题、传播先进知识和技术的责任，在解决就业难题，帮助学生和其他社会成员找到适合自己的职业、有效管理自己的职业生涯等方面发挥研究者、传播者和实践者的作用。衷心地希望更多的学者加入到职业研究和教育的队伍中来，也期望我国学术界有更多职业研究的成果诞生和问世！

曾湘泉

中国人民大学劳动人事学院院长、教授、博士生导师
中国劳动学会副会长，中国劳动学会劳动科学教育分会会长



总

序

Interpersonal Communication:
The Whole Story

职业教育本是大学教育的应有之义，但我国的大学长期处于计划经济条件之下，大学毕业统包统配，就业安置从一而终，个人的职业无从选择，也无须指导和规划，大学的职业教育功能自然缺失。但市场经济极大地改变了中国人的职业生存方式，自主择业、双向选择、竞聘上岗、裁员解聘、职业流动已成为当今中国人职业生活的常态。这一切在加大个人职业压力的同时，也迫使每个人承担起自我职业生涯规划和管理的管理的责任。

面对这种转型，整个社会采取积极的应对策略，大学的毕业生分配办公室变为就业指导中心，各地的人才中介机构、社会上的职业咨询机构也应运而生，这些机构有一个共同的目标：帮助人们求职择业，科学规划自己的职业生涯。特别是近年来，随着大学生毕业数量的上升，大学生的就业问题更为突出，国家采取了许多积极的措施，教育部多次发文强调大学职业指导的重要性，并于2007年底要求各高校开设职业生涯规划课程，使之成为2学分的必修课。国办发【2009】3号文件再次做出明确规定，各高校要“开设就业指导课并作为必修课程”。职业生涯规划教育开始全面进入到我国高等教育体系之中。

对大学生进行职业生涯规划的指导，不仅需要经验的积累和正确的理论指引，更重要的是需要专业的人才队伍，而这些方面我们都很缺乏。2009年12月中国人民大学劳动人事学院、中国人民大学招生就业处联合成立了职业开发与管理教研室，其目的就是为了回应社会的需要，促进中国职业生涯领域的研究和实践的发展。

目前我国还没有形成本土化的成熟的职业发展和职业指导理论，借鉴西方的经验就成为必然的选择。职业指导活动是伴随西方工业革命诞生而发展起来的，波士顿大学教授弗兰克·帕森斯（Frank Parsons）被誉为“职业指导之父”，他于1908年成立了以帮助年轻人就业为目的的“波士顿就业局”，并提出了著名的“特质因素”理论。该理论认为，每个人都有自己独一无二的人格特质，包括能力倾向、兴趣爱好、价值观等，每种职业也都有不同的机会、前景、优势和不足，对求职者有不同的要求，这也就是说具有不同人格特征的个体都有与其相适应的职业类型。根据帕森斯“特质理论”，职业生涯规划应分为三个步骤：第一步评价个体的

生理和心理特征；第二步，分析职业对人的要求；第三步，职业选择，个人在了解自己的特点和职业要求的基础上，选择既适合自己特点又有可能获得成功的职业。继帕森斯之后，职业指导理论得到蓬勃发展，新的理论和流派不断出现，但这些都不是对帕森斯理论的替代，而是相互的借鉴、补充。因此，在西方图书市场上，以帕森斯理论模型为框架的职业指导、职业生涯设计教材、通俗性读物层出不穷，对人们的职业规划、职业生涯管理起着重要的参考和帮助作用。

为满足我国职业生涯教育的需要，使身处大学校园以及职场的青年读者掌握职业生涯规划、选择的技术和方法，找到适合自己的职业发展机会，机械工业出版社华章公司与中国人民大学劳动人事学院组成“成功有约·职业生涯规划精选”编委会，历时半年，经过多轮的选题论证，在大量有关职业规划的图书中精心选取了五本畅销书籍，组织专家审阅翻译。这五本书分别从大学到社会如何适应（《卓越表现：从大学到社会》），自我职业生涯如何定位（《职业生涯规划：自测、技能与路径》），自我与职业如何选择与匹配（《职业的选择：成功规划你的人生》），如何进行自我职业生涯设计（《职业生涯设计：沟通引领你通往成功》），如何在职场上全方位地有效沟通（《沟通的力量：成功人际交往12法》）五个方面，帮助读者规划、管理自己的职业生涯，度过一个满意无悔的职业人生。简要概括这套书的特点，那就是理论通俗易懂、方法明确恰当、技术简洁易行。它特别适合大学生、职场白领阅读，也适合大学职业指导课程的教师、职业指导机构、职业中介的工作人员参考使用。

2010年12月正值中国人民大学劳动人事学院职业开发与管理教研室成立一周年，谨以这套丛书作为一份献礼，祝职业开发与管理教研室在职业生涯研究和教学领域取得更大的成绩。

周文霞

中国人民大学劳动人事学院教授、博士生导师、职业开发与管理系主任
中国人力资源开发研究会教学与实践分会秘书长

2010年12月9日



作者简介

Interpersonal Communication:
The Whole Story

科里·弗洛伊德 (Kory Floyd)

科里·弗洛伊德 (Kory Floyd) 的研究主要集中在沟通对人际关系的影响以及沟通与生理和健康之间的关系等领域。他研究过家庭成员之间的亲密交流，此外，他的研究还涉及恋人、朋友甚至新认识的熟人之间的亲密交流。他在亚利桑那州立大学的人际沟通实验室所做的研究充分地表明亲密行为具有改变应激激素，降低血糖，减少胆固醇以及改善免疫系统的指标等作用。他的最新研究探讨了后叶催产素在亲密交流的舒压效应中的作用，该研究受到了美国国家卫生研究院的资助。

弗洛伊德博士是美国国家传播协会家庭沟通分会的前任主席，同时也是《家庭沟通期刊》(*Journal of Family Communication*) 的前主编。他在 2006 年获得国际人际关系研究协会授予的 Gerald R. Miller 青年事业杰出成就奖。他最近的一本书《情感的交流：人际行为与社会情境》(*Communication Affection: Interpersonal Behavior and Social Context*) 于 2006 年在剑桥大学出版社出版。



我至今仍然记得当我向家人说我要研究沟通行为的时候他们是如何反应的。“你都已经知道怎么和别人沟通了”，我记得其中有一个人对我这么说。沟通行为对我的家人来说貌似是习以为常的东西，所以他们大多数人无法理解为什么我还需要读一个博士学位去研究它。

事实上，我发现，许多人在这个问题上和我的家人有着极为相似的看法。既然每个人在日常生活中几乎都要与他人进行某种形式的沟通，我们自然地会认为沟通是一种与生俱来的能力。

对于人际沟通能力来说，似乎更是如此，因为与他人形成并保持一定的人际关系是极为寻常的人类活动。然而，我们能够从专业的研究中学到哪些日常生活中体会不到的东西呢？我们每个人是否都是人际沟通的专家呢？为了便于讨论，假设我们都是沟通专家。那么，为什么我们会经常误解彼此呢？为什么现实中的离婚率会这么高呢？为什么男性和女性在沟通的时候像是在说两种不同的语言呢？怎样去解释那些自助手册、人际咨询专家以及午后脱口秀所受到的追捧呢？如果我们都是人际沟通的专家，为什么我们还会觉得人际沟通这么困难呢？或许，人际沟通并非像我们所想的那样是一种与生俱来的能力。

我写《沟通的力量》这本书就是想为学生们精心打造一本教材，让他们认识到人际沟通不仅会影响人际关系，更会对他们的健康、幸福以及生活质量有所影响。我想引导学生们从习以为常的观点中走出来，让他们认识到对人际沟通过程进行系统研究的价值。我希望能够通过一种具有吸引力和启发式的语言来达到以上的目的，让他们能够充分调动各种思维的方式，从而将理论与日常生活经验联系起来。

在理想的情况下，一本好的教材不仅应该引起学生的兴趣，激发他们的热情，更应该为教师们提供一些新鲜的、相关的以及高水平的研究例证作为支持。《沟通的力量》这本书为教师们提供了能够适应他们个性要求的教科书编排形式，在每章的最后精心为教师们准备了网址和测验题目，让他们能够在课堂上将有关人际沟通的知识活灵活现地展现出来。希望大家能够看到我们努力的成果，本书是人际沟通领域中全面细致而囊括最新研究进展的一本教材。

在这次访谈中，内布拉斯加大学（University of Nebraska）从事沟通研究工作的唐·布雷思韦特（Dawn Braithwaite）教授与本书作者科里·弗洛伊德就本书进行了讨论。唐·布雷思韦特教授目前是美国传播协会的副主席，她将在2010年出任主席。

唐：什么因素驱使你用过去的几年时间来写这本针对大学生人际沟通的书籍呢？

科里：驱使我这么做的动因是这本书让我有机会能够告知学生，人际沟通能使他们的生活更加美好。授课和科研方面许多令人激动的进步帮助我们更好地理解沟通。在把人际沟通当做一门学科的同时，我们一直在探索更加创新的研究问题和教学方法。然而，只有当这些新观念能够帮助人们更有效地进行人际沟通时，它们才算是有用的。我把这本书看做能够为学生们提供最现代的工具而理解和提高人际沟通技能并给他们的生活带来益处的一次真实机会。所以，这本书中在“了解你自己”知识框和练习题中包含了许多实用的活动和自测题，旨在帮助学生培养和练习与人际关系最相关的沟通技能。

唐：在过去的几年里，我为研究人际沟通课程仔细阅读了许多相关书籍。你声称本书与其他书籍不一样，因为这本书描述了人际沟通的各个方面。这句话是什么意思呢？

科里：每一本书都会在它涵盖的内容里做出精心的选择，但是许多书只是讨论了人际沟通的部分内容。在本书中，我试图描述人际沟通的各个方面，具体体现在以下三点。

第一，虽然所有的书籍都承认人际沟通中多样化的重要性，但是它们的重点都侧重道德和文化的多样性。然而，宗教、背景、经济基础、性别、生理和心理能力同样也会影响人际交流。本书在提出的研究、案例以及为学生提供的活动中都包含了这些多样性因素。如果我们要讲述人际沟通的各个方面，那么对人类多样性的讨论涵盖的范围就必须更广泛。

第二，讨论人际沟通的所有方面意味着要更加关注人际沟通的困难和挑战。每一本书都谈到了管理人际关系的“阳光面”，包括这样一些话题，例如亲密、影

响、幽默和自我表露。然而，近年来相关研究通过讨论诸如欺骗、妒忌、骚扰和悲伤等话题也阐明了人际沟通的“阴暗面”。许多学生都在为应对人际关系中遇到的这些问题及其他类似的问题而努力着。为了帮助他们培养和发展这些所需的沟通技能，本书在每一章节都提出了“人际沟通的消极一面”板块，来讨论具体的人际沟通中的阴暗事件，并提供了处理这些问题的建议。

最后，虽然每一本书都讨论了社会和文化因素对沟通的影响，但是大部分书籍几乎都没有注意到生物学的影响。几门学科的尖端研究已经指出了沟通和生物特征之间的关联，也描述了这些对我们的利益可能造成的影响。本书通过讨论生物学特征以及社会和文化因素的影响描绘了一幅更加完整的人际沟通全景图。

唐：你如何帮助教师讨论那些许多学生在这门课中都会遇到的直觉性的疑难问题？

科里：许多教师在讲授人际沟通课程时都遇到过学生的直觉问题。当学生遇到的研究结论是他们凭直觉能够想到的时候，例如“女性比男性在非语言行为上更加敏感”，他们通常会质疑这一研究论的价值，因为他们觉得这一结论是显而易见的。但是，当他们遇到的研究结论与直觉相反时，例如“缺乏眼神交流不是判断欺骗的有效指标”，他们通常会拒绝接受这一结论而听从个人经验。这就引起了教师所面临的“直觉性疑难问题”，即许多学生认为与直觉一致的结论是显而易见的，与直觉相反的结论是不正确的。在本书的前面部分，我已经指明了，虽然通常直觉会指引我们正确地理解人际沟通，但是有时候它也会起反作用。为了重申这一点，本书每一章节都有一个“事实还是虚构”知识框，用来讨论人际沟通的某一直觉观点的正确性，这一专题将帮助教师向学生更好地证明系统性的研究如何帮助我们理解人际沟通。

唐：如今的大学生将会发现这本书在哪些方面对他们的日常生活有益呢？这本书如何帮助他们在家庭、学校和工作中达成目标并满足需求？换句话说，这本书对学生的价值在哪里？

科里：我认为这本书讲述了大学生目前所面临的人际沟通中各种类型的困难。在这几年的大学生活中，许多学生都经历了友谊和恋爱关系，管理与家人的关系，以及建立他们的第一个工作关系——同事关系。他们也在逐渐构思长大后的自我概念，学习怎样管理情绪，处理人际冲突，以及发现性别和文化如何影响自己的世界观。为了帮助他们处理以上问题，本书反复要求学生反思自己的信念和行为，思考看待人际关系的不同角度。本书还以活泼实用的方式引用研究结果，向学生教授对人的知觉、冲突管理以及情绪沟通方面的切实可行的技能。通过传授学生这些基于研究和切身相关的现代案例的知识和工具，本书满足了学生的需求，帮助他们在人际关系中不断进步。

唐：你是如何把自己关于人际沟通与健康之间相互作用的研究融入到这本书中的，并使它与大学生产生关联？

科里：在我自己的研究中，身体与人际行为之间的紧密联系深深吸引了我。当我们与他人辩论时血压会上升；当所爱的人给我们一个温暖的拥抱时，我们的应激激素水平会下降；当他人令我们感到惊讶、害怕或者失望的时候，我们的身体会以现有的可预测的方式做出反应。人际行为与生理机能之间的关系表明某些沟通方式比其他的更有利于我们的身体健康。在本书的各个方面，我都解释了人际沟通行为与健康之间的相关性，

也就有利于健康的沟通方式提出了相关建议。

唐：你期望教师们在人际沟通课上通过使用本书收获什么？

科里：在这本书里，教师们将会发觉人际沟通上的一个现代的、基于研究但又对学生的日常生活非常实用的新观点。他们将会发现本书的写作风格非常人性化和具有吸引力，因此非常适合学生阅读。另外，他们还将得到许多课内活动和课外活动的建议，帮助学生将人际沟通的原理应用到日常生活中。这些活动的建议包含在每一小节之后的“学一学、试一试、想一想”知识框中。这些特点将会提高教师将教材与学生及其日常生活相互联系起来的能力。

唐：你觉得本书多大程度上反映了人际沟通目前的状态？

科里：这本书通过一些经典的资料以及最现代的研究向学生介绍了人际沟通行为的核心原理。本书也在现有的沟通理论和观点框架中涵盖了一些诸如情绪、沟通技能、信念和健康等课题上的尖端研究。这些最新的资料和案例给学生的人际沟通打下了坚实的基础，同时也鼓励他们不断思考沟通实践如何随着时间的推移而演变。



Interpersonal Communication:
The Whole Story

致 谢

关于写书我最喜欢的一个方面就是为这本书出过力的所有人都会欢聚在一起。毫无疑问，我很荣幸在这里感谢那些对本书做出巨大贡献的人，感谢他们的支持。

首先，真诚地感谢麦克劳 - 希尔教育出版公司 (McGraw-Hill Higher Education) 的整个团队。在本书逐步成形的四年里，我非常高兴能和他们一起工作。他们一直都很鼓舞人、振奋人心，也具有创造力，非常专业且乐于学习。我期望今后还能一直与他们一起工作。

作者与编辑的关系非常像婚姻关系，大多数情况下都是正面积极的，偶尔也有一点摩擦，但是总的来说两者合起来的效果要比简单相加要好。这正是对我与 Nanette Giles 之间关系的恰当比喻。在这个课题里，她是我的工作伙伴，但是比其他工作伙伴都重要。我非常感谢她的鼓励、她的风趣，她以巨大的聪明才智以及无穷的信念来完成这本书的所有工作。Rhona Robbin、Leslie Oberhuber 以及 Suzanne Earth 同样也给我们带来很大的鼓励、力量、幽默和温暖。我非常重视与他们每一个人的关系。

国内许多人际沟通方面的教师从百忙之中抽出时间来做本书的评审员，我非常感谢他们对本书所做的这些反馈。这些人是讲授人际沟通的专家，他们帮助学生理解教材内容，也为本书提出了许多非常好的评论和建议，这些建议已经融入到本书的内容中。非常感谢所有评论本书的人员（人名略），感谢你们与我一起分享观点和建议。

在这个课题里，我很幸运在修订过程中有一个顶级的咨询委员会一直帮助我。我们交流和讨论每一章节的建议，在讨论过程中非常感谢所有建议者的经验和知识，还有他们的幽默和仁慈。对于与 Mark Morman、Leah Bryant 和 Paul Schrodt 三位教授的友谊以及他们对本书所做的贡献，我会一直心存感激。

关于本书中的几个细节，我非常感谢 Perry Pauley 的帮助。他是我的博士生，在本书写作过程中担任我的研究助理。Perry 为收集最新的研究现状、图片构思以及本书用到的现代例子发挥了非常重要的作用，他还辅助完成了本书测试部分的编辑，保证了其创造性和准确性，最关键的是，他也是给我们带来支持、鼓励和友谊的重要来源。非常感谢他所做的一切。

最后，家人和朋友的支持也是不可或缺的。由于这种规模的课题需要长时间相对独立的工作，十分需要家人和朋友的耐心和支持。我会一直感激家人 Diane、Myron、Gary、Pat、Julie、Seth、Tim、Dawn 以及好朋友 Brian、Valerie、Mac、Jody、Colin、Alan、Belle、Dan、Angela、Jason、Linda、Tim、Smith 夫妇、Buehler 夫妇、Ed、Josh。我爱你们每一个人！



目 录

Interpersonal Communication:
The Whole Story

推荐序

总序

作者简介

序言

访谈

致谢

第 1 章 关于人际沟通	1
1.1 为什么人们会互相交流	2
1.1.1 人际沟通满足生理健康的需求	2
1.1.2 人际沟通满足人际关系的需求	4
1.1.3 人际沟通满足自我认同的需求	5
1.1.4 人际沟通满足心灵成长的需求	5
1.1.5 人际沟通满足实用性的需求	6
1.2 人际沟通的本质	7
1.2.1 人际沟通的三种模型	7
1.2.2 人际沟通行为的六大特点	10
1.2.3 扫清人际沟通的误区	14
1.3 我们如何进行人际沟通	17
1.3.1 什么使得沟通交流如此人际化	17
1.3.2 为什么人际沟通如此重要	19
1.4 培养你的社交能力	20
1.4.1 什么是良好的沟通能力	21
1.4.2 社交能手的特点	21
第 2 章 文化与性别	28
2.1 文化与人际沟通	29

2.1.1	什么是文化	29
2.1.2	文化的构成	30
2.1.3	文化与亚文化	31
2.1.4	文化意识下的人际沟通	32
2.2	文化对人际沟通的影响	33
2.2.1	个人主义和集体主义	34
2.2.2	高语境文化以及低语境文化	35
2.2.3	低权力距离文化和高权力距离文化	35
2.2.4	男性化文化与女性化文化	36
2.2.5	单时间取向文化以及多时间取向文化	36
2.2.6	不确定性回避	37
2.2.7	文化的沟通编码	37
2.3	性别与人际沟通	40
2.3.1	性别角色与人际沟通	41
2.3.2	生理性别与人际沟通	43
2.3.3	性取向与人际沟通	44
2.3.4	性别化沟通行为的解释	46
2.4	性别对人际沟通的影响	48
2.4.1	性别与语言沟通	49
2.4.2	性别与非语言沟通	52
第3章 人际沟通与自我		59
3.1	认识自我：自我概念	60
3.1.1	什么是自我概念	60
3.1.2	自我概念是如何形成的	63
3.1.3	自我概念的认知与管理	66
3.2	自我评价：自尊	68
3.2.1	自尊的利弊	69
3.2.2	文化、性别与自尊	71
3.2.3	自我与人际需求	72
3.3	展现自我：自我形象管理	73
3.3.1	自我形象管理的原则	73
3.3.2	面子管理	76
3.4	自我的沟通：自我表露	78
3.4.1	自我表露的原则	78
3.4.2	自我表露的好处	83
3.4.3	自我表露的风险	84