

待人处世艺术

你懂得处世你才能成功



陕西旅游出版社

待人处世艺术

谭 晨

陕西旅游出版社

(陕) 新登字 012 号

待人处世艺术

谭 晨

陕西旅游出版社出版发行

(西安长安路 32 号 邮政编码 710061)

新华书店经销 陕西省印刷技工学校印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 6.625 印张 140 千字

1992 年 6 月第 1 版 1992 年 7 月第 1 次印刷

印数:1-20000

ISBN7-5418-0529-7/G·121

定 价: 3.80 元

序

在社会生活中，人与人相处，无不发生交往联系而形成各种人际关系。人与人之间的亲疏关系，都有心理上的差距，在《社会心理学》中就称之为“人际关系”。“人际关系”是研究人和人相处的行为准则。

一个人往往由于别人对自己的重视而感到自己存在的价值，而只有自己确认为自己所拥有的价值时，其工作的兴趣才会受到鼓舞，工作效率才会大大提高。人际关系不佳，人与人之间关系紧张，工作就不会协调，工作效率就无法提高，人的积极性就会受到压抑，人也就只会发挥 20~30% 的才能。

一个人对自己所拥有的感情，大部分是从别人对自己所保持的感情延伸而来的，如果你接触的人，特别是你的领导，对你所持的态度是“有你不多，无你不少，你是一个可有可无、不值得议论、没有价值的人”，你还能维持自己的尊严和价值观念吗？得不到承认和尊重，在这样的集体中，是无法生存下去的。企业的“企”字，应是留（止）住人的意思。然而实际情况往往不是这样。据日本的调查，单单因为别的公司薪俸丰厚而要求调动工作的极为罕见，大约仅占调动工作人数的 5%。其余的人，多是因为他们同长者或上司商谈工作遭到冷落，于是不满情绪高涨，以致提出辞职的。

在美国也有类似情况，卡内基工业大学曾对 10000 人的案例记录进行分析，结果发现“智慧”、“专门技术”和“经验”只占成功因素的 15%，其余的 85% 决定于良好的人际关

系。不少研究报告还证明，在每年调动工作的人员中，因人际关系不好、无法施展其所长的占 90% 以上。

哈佛大学最近对一些人失去职位的原因作了调查研究。结果表明，他们当中仅有 34% 的人是由于缺少职业的能力被解雇的，另外的 66% 的人之所以被解雇，要么是由于他们不善于处理人际关系，要么是因为他们不能运用想象力，设身处地为别人着想。设身处地为别人着想，实际上也是人际关系中要研究的内容。

美国 1983 年畅销书《大趋势——改变我们生活的十个新趋向》的作者——约·奈斯比特与帕特里夏·阿贝丁合作，又抛出了一部在美国国内引起轰动，并为世瞩目的畅销书《改造公司论》。

奈斯比特和阿贝丁在书中着重介绍了美国一些经营得法的公司成功的试验，介绍了它们一系列新做法、新主张。作者特别强调，要重视“人的因素”，“把公司变成对人和利润同等关心的地方”。“要对人信任，给予自由和予以尊重”。并强调“对人的态度好一点，他工作的效率就会高一点”。一个人一生要拿出一大块时间来处理人与人之间的关系，这实在是一种拖延，一种扭曲。如果我们周围没有一个正常的和谐的人际关系环境，我们就很难干出什么大事。

有些人由于人际关系处理不好，办起事来感到左阻右绊，心情不能畅快，工作开展不起来，感到走投无路，甚至悲观绝望。

一个人要想在事业上取得成就，首先就得殚精竭虑，化大力气处理好上下周围的人际关系，这是不容置疑的，但又是一种悲哀。

一个人如果能把处理人际关系的这块时间，转移到事业

上来，工作的成绩或许会更加斐然。但是，处理好人际关系，又是工作做出成绩的前提条件之一。因此，处理人际关系的这块时间非花不可，不过有的人用的多一些，效果差一些；有的人用的少一些，效果好一些。

既然“现代人际关系学”是研究人和人相处行为准则的科学，又这么重要，因此，人人都要十分重视研究“现代人际关系学”。

目 录

序

第一章 关系到人人的处世科学 (1)

(一)“现代人际关系”与“关系学”的本质区别

——“现代人际关系学”是一门科学 (1)

(二)现代人际关系的分类方法

——现代人际关系中的 11 种关系 (11)

第二章 谈话与社交 (19)

(一)谈话技巧 (19)

(二)被人喜欢的秘诀 (28)

(三)说服他人的方法 (34)

(四)社交礼节 (40)

第三章 社会中的人际关系 (50)

(一)顾客至上

——服务者与被服务者的关系 (50)

(二)远亲不如近邻

——邻居关系 (61)

(三)结交“知音”

- 朋友关系 (67)

第四章 工作中的人际关系 (75)

(一)维护与尽职

- 同上级的关系 (75)

(二)平等与信任

- 同下级的关系 (78)

(三)同心协力

- 同事关系 (89)

第五章 学校中的人际关系 (104)

(一)尊师爱生

- 师生关系 (104)

(二)同窗好友

- 同学关系 (115)

第六章 家庭中的人际关系 (122)

(一)举案齐眉

- 夫妻关系 (126)

(二)舐犊情深

—— 父母和子女的关系 (153)

(三)不是母女的母女

—— 婆媳关系 (182)

主要参考书目 (193)

后记 (198)

第一章 关系到人人的处世科学

(一)“现代人际关系”与“关系学”的本质区别

——“现代人际关系学”是一门科学

日本流传着一个“一颗豆粒”的故事，讲的是一颗黄豆，救了母子三人的故事。

日本有一位妻子，她有两个儿子，在她大儿子上小学三年级、二儿子上小学一年级的時候，悲剧降临到她的家里：丈夫因交通事故而身亡。这是一次非常微妙的交通事故，丈夫不仅自己身亡，而且最后还被判成了加害者，为此只得卖掉土地和房子来赔偿。被遗留下的她和两个孩子只好流落街头，过着饥寒交迫的生活。

他们背井离乡，辗转各地，好不容易得到某一人家的同情，把一个只有三个榻榻米大小（注：一个榻榻米约等于2平方米）仓库的一角租给母子三人居住。她们在这里铺上一张席子，拉进一个没有灯罩的灯泡，一个炭炉，一个吃饭兼孩子学习两用的桔子箱，还有几床破被褥和一些旧衣服……这是他们的全部家当，真是清贫如洗。

她作为妻子的角色已经完成，剩下的只是要发挥作母亲的作用。

为了维持生活，她每天早晨6点钟离开家，去附近大楼做清扫工作，中午去学校帮助学生发午餐，晚上到饭店洗碟

子，就是这样繁忙、紧张。结束一天的工作回到家里时，已经深夜十一二点钟了。于是，家庭主妇的担子全部落到了大儿子肩上。

为了维持一家人的生活，母亲披星戴月，人没睡过一个安稳觉，生活还是那么清苦。他们就是这样生活着，半年、8个月、10个月，母亲终于累得精疲力竭了，孩子们也很可怜……做母亲的哪能忍心让孩子这样生活下去呢？她想到死，想和两个孩子一起离开人间，到丈夫所在的“天堂”去。

有一天，母亲泡了一锅豆子，早晨出门干活时给大儿子留下一张条子：“锅里泡着豆子，把它煮一下，晚上当菜吃。豆子烂了时少放点酱油。”

她手脚不停地干了一天活，累得精疲力尽，实在失去了活下去的勇气，她偷偷买了一包安眠药带回家，打算当天晚上就服药死去。夜已深了，两个儿子已经钻进铺在席子上的破被褥里，并排入睡了。突然，她发现当哥哥的枕头边上放着一封给她的信，便有气无力地拿了起来，只见上面这样写道：

“妈妈，我照您信上写的那样，认真地煮了豆子。豆子煮烂时放进了酱油。不过，晚上盛出来给弟弟当菜吃时，弟弟对我说，太咸了，不能吃。弟弟只吃了点水泡冷饭就睡觉了。”

“妈妈，实在对不起。不过请妈妈相信我，我的确是认真煮豆子的。妈妈，求求您，请尝一粒我煮的豆子吧。明天早晨再教我一次煮豆子的方法。妈妈，明天早晨不管您起来的多么早，都要在您临走之前把我叫醒。妈妈今天晚上也一定很累吧。我心里明白，妈妈是在为我们操劳。妈妈，谢谢您。不过请妈妈一定保重身体。我先睡了。妈妈，晚安！”

泪水从母亲的眼里夺眶而出。

“哎！真对不起。孩子这么小小的年纪，都在顽强地伴着我生活。”此时不知什么原因，一种必须坚强地活下去的信念把这位历经艰辛的母亲从绝望道路上拉了回来……

母亲坐在孩子们的枕边，伴着眼泪，一粒一粒的精心品尝着大孩子煮的咸豆。

摸摸装豆子的布袋子，里面正巧剩下仅有的一粒豆子。妈妈把它捡出来，包进大孩子给她写的信里，把它当作护身符，时刻不离地带在身上。

那天晚上，若没有大孩子留给妈妈的那张纸条，他们母子三人大概早已不在人世了。一封信、一颗豆粒，救了全家三个人的性命。还不仅如此，母亲从此更加振奋起精神，加倍努力工作。望着那含辛茹苦的母亲可尊可敬身影而长大的兄弟二人，即使生活在贫困的深渊里也毫不绝望；弟兄二人认真帮助妈妈干活，刻苦学习，艰苦奋斗，母子三人相依为命。十几年的岁月流逝而去。哥哥、弟弟长大成人，成为不辜负妈妈期望的有作为的青年，性格开朗，为人正直，双双毕业于妈妈所憧憬的一流国立大学，找到了满意的工作。

兄弟二人没上过私塾，而且为了节省电费，晚上天一黑就得早早睡觉，生活环境非常恶劣，日子过得十分辛酸。在这样艰难困苦的生活中，究竟是什么力量在勉励着兄弟二人，使他俩决心勇敢地活下去呢？是母亲，是那位每天顽强生活的可尊可敬的母亲。在母亲的身后，孩子们迈动着小腿拼命地跟随着，顽强地生活。这就是母子三人生活的准则。顽强地生活，这对于必须在人生的道路上走到底，而且，又不可能一帆风顺地走下去的每个人来说也是极为重要的，有普遍意义的。

“人际关系”是研究人和人之间的关系，研究人和人相处的行为准则。树立正确的人生观，明确生活的意义，顽强地生活是家庭中人和人相处行为准则的思想基础。在工作中，在社会中良好的人际关系，人和人相处的行为准则的思想基础，就是人人必须遵守“大原则”。在我国，人与人相处的关系是多种多样的，但必须要有一个共同严守的原则，那就是四项基本原则。我国是社会主义国家，只有共同遵守四项基本原则，社会才能安定团结，改革开放搞活才能顺利进行，社会主义的四化建设事业才能成功。只有遵循这个大原则，人们才能在其中享受自由，人际关系才有共同的思想基础。

社会是复杂的。人是复杂社会中的一员。人既然生活在社会中，就不可能避开人与人的关系。“人生不能无群”。歌德说过：“人不能孤独地生活，他需要社会。”就连《鲁滨逊漂流记》中的鲁滨逊，也不是他单独一个人生活。《鲁滨逊漂流记》是英国作家笛福的代表作。这部长篇小说写作于1719年，叙述主人公鲁滨逊不听从父亲的劝告，私自出海经商，为土耳其的海盗船所掳，被迫当了几年奴隶。后逃往巴西，成为庄园主。再次远航非洲贩卖黑奴，在途中遇难，只身流落在一个荒无人烟的孤岛上，整整度过了28年。当他在孤岛上生活了24年的时候，来了一群带着奴隶的野蛮人，鲁滨逊开枪把他们吓跑；救出其中一个奴隶，给他起名叫“星期五”与他作伴。岛上有了两个人，这就得建立一种人际关系了。鲁滨逊对“星期五”约法三章：“星期五”得称呼他为主人；必须服从他的命令；岛上的一切财产属于他一个人所有。这就在他们俩之间确立了一种主仆关系。

人与人，因生活、工作、学习、交易、交际需要，就要发生联系。学者卡贝说，对管理者能力上的要求，有两项基

本内容，一是“精通技术的能力”，二是“精通人事关系的能力”。未来社会合作更为广泛深入，呈现“立体”趋势，“书生型”或“纯技术型”的人才显得力不从心，而有胆有识、才气横溢、能说善写、人际和睦的人才是完善的，和睦的人际关系无疑是非常重要的。

“现代人际关系学”是一门新的学科，它有它的研究对象、研究领域，有它自身的规律性。它不是有些人为了谋取私利而拉关系、开后门、请客送礼、投机钻营、拿原则作交易那一套。这些是一种非正常的、不健康的、被扭曲了的、庸俗的人际关系。这种庸俗的关系学污染社会风气，毒害人们的心灵，破坏人与人之间的正常关系。也遮盖着人们的视线，不能识别“现代人际关系学”的真面目。

“现代人际关系学”讲的是人与人交往过程中应该遵循的道德准则。它是以正常的、正派的、普遍存在的人与人之间的各种关系为研究对象。它告诫人们：人与人要互相尊重、互相帮助、互相体谅，为共同建立一个富强、民主、文明的社会主义社会而同心同德、和衷共济。“现代人际关系”是科学的、高尚的，以个人主义、小团体主义、谋取私利为基础的，建立在封建意识上的“关系学”是庸俗的、低级的。

现代人际关系、公共关系与拉关系、走后门、庸俗的“关系学”有着本质的区别。

前者所考虑的是长远目标，而后者的出发点，仅仅是考虑眼前的利益，并不对社会负责。

前者所考虑的是以对组织、公众、国家有好处为前提，而后者的出发点是损害组织、公众、国家的利益，而使个人、小团体得到好处。

前者所进行的活动是正大光明的，而后者所采用的手

段，只能是私下交易，不公开的。前者是一门科学，而后者不但没有也不可能有自己的理论体系和科学方法。

这就是现代人际关系、公共关系所具有的持久性、公益性、公开性和科学性；而拉关系走后门、庸俗的“关系学”只能有临时性、自私性、隐蔽性和庸俗性。

我国是社会主义国家，和谐的人际关系是主流，居主导地位。但是，确确实实存在着庸俗的、低级的“拉关系、走后门”之类的事；确确实实存在着少数人，为了升官、提干、入党、就业、升学、发财而苦心研究“关系学”，他们目的非常简单，就是四个字——“为了自己”。我国现实生活中被歪曲、被颠倒了人际关系的主要表现是：

A、公仆和主人的关系颠倒了。在社会主义社会里，领导干部应该是公仆，领导工作就是为人民服务，而广大人民群众则是国家主人，这是我国的立国之本，也是人际关系之本。但是，在某些地区、某些部门，少数领导干部并不是公仆，而是官，是老爷。在那里还是“上智下愚”，那里的群众还认识不到自己是主人，也不知道怎样做主人。甚至还幻想出现一个“青天大老爷”来救自己。

B、同志和非同志的关系颠倒了。同志关系应该表现为团结合作、相亲相爱、相互帮助，应该是一种民主、友爱、依存关系。但是，在某些单位的某些人之间却是文人相轻、嫉妒、相互拆台，是一种仇恨、敌视、倾轧的非同志式关系。

C、先进和后进的关系颠倒了。先进的同志，应该受到人们尊崇和拥护。但是，在某些单位里，谁要是当了先进，苦恼、困难和被打击接踵而来，墙里开花墙里不香，先进工作者被搞得很孤立，甚至灰溜溜的；后进不但不懈愧，反而

比先进更神气。“英雄难过小人关”。

D、服务和被服务的关系颠倒了。在服务行业中，服务者（如营业员、司乘人员、服务员、医护人员等）应该为服务对象（如顾客、旅客、病人等）着想，做到“主动、热情、耐心、周到”。但是，在我们社会中，有时不是服务员对服务对象热情、有礼貌，而是反过来，服务对象要望着服务员的脸说话，要求之于他（她），对他（她）说话要小心翼翼，轻声轻气，否则就可能遭到白眼，冷遇，甚至训斥。

E、长辈和小辈的关系颠倒了。在现代社会中，尊老敬老、照顾老人、赡养老人，无疑是份内的事。但是，在有些家庭里，子女要结婚了，凶神恶煞似的向老人要钱，把老人长期省吃俭用省下来的积蓄榨干，专心经营小两口的安乐窝，而老人的家里却是破乱不堪，甚至是清贫如洗；不是尊重老人、照顾体贴老人，而是叫老人服侍自己，把老人当老妈子使唤，还常常粗声粗气训斥老人，甚至虐待老人。有的家庭，不是爷爷奶奶（外公外婆）是家中最受尊重的人，而是“421部队”（4——爷爷、奶奶、外公、外婆，2——爸爸、妈妈，1——一对夫妻只生一个孩子）中的“小皇帝”成了家庭中的宠儿，大家都为他（她）服务，一切服从于他（她）。

我在上面列举的五种人际关系颠倒的现象，是我国社会中的一种反常现象，虽然只是局部的，但它破坏了家庭和睦幸福，破坏了社会的安定团结，阻碍着社会发展。因此，希望各级领导、社会各界人士、家庭每位成员高度重视。应该把那些被颠倒了的人际关系，再颠倒过来，使之成为正常的现代人际关系。

当前，我国正处在社会主义社会的初级阶段，随着改

革、开放和商品经济的蓬勃发展，人际交往的观念的和模式也在发生着变化，主要表现为以下四大转变：

A、由封闭型转向开放型。我国古代封建社会，出之于维护自身利益的目的，立下了许多人与人交往的戒律，以封闭人与人之间的交往。孔子说：“巧言令色、鲜矣仁”（意思是说，一个擅长辞令，善于察颜观色的人，必缺乏仁义之心）。甚至有人提出，人与人之间要到“鸡犬之声相闻，民至老死不相往来”的境地，这是封建社会的理想境界。

而当今我国的改革、开放和搞活，要求人们尽可能多、尽可能快地获取所需信息。人际交往的开放程度决定着个人和组织获取信息的多少，因而也就决定着个人和组织在社会中取得成功的程度。这就要求人际关系应该是开放型的，而且人的交往能力越高越好。

B、由依从型转向平等型。封建社会人际交往和人际关系的特点是人身依从。孟子说：“君臣有义，夫妇有别，长幼有序”；荀子倡导：“君君、臣臣、父父、子子、兄兄、弟弟”，宣扬的无非都是人身依从观念。这使上尊下卑、上智下愚的依从型交往观念和模式根深蒂固。这种传统观念和模式，扼杀了人的主观能动性和竞争性，限制了人的个性的自由发展，使一部分人唯上是从，对下又盛气凌人，不能以平等态度待人。

现代人要求交往开放，必然同时要求在交往中人人平等，彼此尊重，相互沟通。交往中的自立意识、平等意识大大增强。

C、由情感型转向互惠型。从前，在人际交往和人际关系中，情感和伦理观念起着重要的纽带作用；尤以“孝”和“仁”为传统人际交往中的两大支柱。