

JIAOJIYUKOUCAI

交际与 口才

郝 银
刘 新

河南大学出版社

前 言

人际关系,既是一个古老的概念,又是一个年轻的课题。说它古老,因为“人之初”就开始互相交往,它是人类生产和生活不可缺少的内容。说它年轻,因为随着现代社会文明的发展,人们的精神需求越来越高,因而人际关系的协调与发展开始受到人们的重视,作为一个专门学科加以研究,还只是现代的事。同时由于人是社会关系的总和,社会关系离不开人与人之间的交往,因此这又是最实用的学科。在我国,随着社会经济的发展和改革开放的深入,人际交往的范围、频率都在日益扩大、加快,传统的交际观已不适应时代的需要,研究新形势下人际交往的本质、规律、特点、方式、技巧,探索人际关系的发展与趋势,总结交际实践的理论 with 经验,以理论指导现实生活,就显得十分重要与迫切了。为此,很多有识之士在这方面撰写了大量的论著,在社会上引起了较大反响。

几年前,在学生们的迫切要求下,我们几位老师常常开设一些讲座,讲解人际关系、口才方面的理论、技巧,深受学生欢迎,课堂也由学校扩大到社会。但面对社会上林林总总的人际关系与口才学方面的书籍,作为教材使用时总觉不太合适。于是我们便常常翻阅大量书籍,根据学生特点,重新编写讲稿,也出了几本打印教材。对此学生们经常提出要求,希望能使用内容更充实、自学起来更方便的教材,我们也有此心愿。

在商榷这本书的体例时,我们很费踌躇。人际交往与口才密不可分,要想使人际交往顺利、高效、愉快,作为一种交际手段的语

甲
四
乙
甲
四
乙
甲
四
乙
甲

言,它的地位、作用不可小觑,尤其是口头语言。我们觉得在人际关系内容中单辟一章不足以把口才问题阐述透彻,于是从客观实用的角度出发,我们决定将人际关系与口才分成两大板块,以同等或稍大的篇幅对口才的历史、现状、特点,口语训练的方法、步骤,各种口语技巧逐章论述,以期提高人们的口语表达能力,进而提高人际交往的成功率,促进事业早日成功。在语言风格上我们避免枯燥干巴,力求轻松活泼,使广大青年爱看,易懂,便于实践。在读者对象上它可作为培训教材,既适用于在校学生,又适用于广大的社会青年。

经过近一年的努力,书稿终于完成了。本书交际篇部分由郝银女士撰写,口才篇部分由刘新先生撰写。最后由郝银女士统编定稿。

在本书的编写过程中,我们广泛参阅了国内外有关的文章、论著,参考吸收了有关专家、学者的研究成果,参考书目达几十种,从中我们得到了大量的教益。因涉及篇目较多,这里就不再一一列出,在此谨对这些专家、学者深表谢意,并请予见谅。

由于我们水平有限,加上人际关系这个课题比较复杂,许多提法未必准确,只起抛砖引玉的作用。我们热切希望广大读者对这本书提出批评和指正。

本书能够付梓,我们得到了河南大学出版社的领导与编辑同志的热情支持,还得到了河南省公关协会、河南纺织专科学校领导的支持,在此向他们表示衷心的感谢。

作者

1995.11.10

目 录

交际篇

第一章	人际关系综述	(2)
第一节	人——社会关系的总和	(2)
第二节	人际关系的含义、内容和表现形式	(5)
第三节	处理好人际关系的重要意义	(12)
第二章	我国人际关系的历史演变	(17)
第一节	我国人际关系的形成与发展	(17)
第二节	我国传统人际关系的原则及特点	(26)
第三节	我国当前人际关系的特点、现状和分类	(32)
第三章	几种常见的人际关系理论	(39)
第一节	中国传统人际关系理论	(39)
第二节	马克思的社会交往理论	(42)
第三节	马斯洛的交往需要理论	(45)
第四节	米德的符号互动理论	(48)
第四章	人际交往基本知识	(53)
第一节	人际交往的原则	(53)
第二节	人际交往的条件	(57)
第三节	人际交往的手段	(62)
第四节	人际交往的途径	(67)
第五章	人际交往中的知己与知人	(72)
第一节	认识自己	(72)

第二节	认识他人	(76)
第六章	人际交往的心理规律及技巧	(82)
第一节	人际交往的心理规律	(82)
第二节	影响交往的心理障碍	(86)
第三节	人际交往的技巧	(90)
第七章	几种常见的人际关系	(96)
第一节	家庭中的人际关系	(96)
第二节	学校中的人际关系	(100)
第三节	工作中的人际关系	(104)
第四节	社会中的人际关系	(108)
第八章	民俗与交往	(114)
第一节	民俗的起源及演变	(114)
第二节	我国常见的交往民俗	(120)
第九章	人际关系测量及改善	(127)
第一节	人际关系测量的意义	(127)
第二节	人际关系测量方法	(130)
第三节	人际关系的改善	(135)
附录1	交际能力自测	(138)
附录2	你属于哪一种交往类型	(141)
附录3	自我检测表	(143)
附录4	测测自己的人缘	(144)
附录5	社交十戒	(146)
附录6	女子开出的男性“黑名单”	(148)

口才篇

第十章	口才学综述	(151)
第一节	口才学的产生与发展及其重要意义	(151)
第二节	口才训练	(155)
第十一章	心理素质与言语表达的修养	(164)
第一节	心理素质	(164)
第二节	言语表达的修养	(169)
第十二章	体态语言	(176)
第一节	体态语言的概念及职能	(176)
第二节	体态语的特点及运用原则、技巧	(178)
第十三章	朗读与朗诵	(187)
第一节	朗读	(187)
第二节	朗诵	(191)
第十四章	演讲艺术	(206)
第一节	演讲的定义、分类及特点	(206)
第二节	演讲稿的写作	(212)
第三节	演讲技巧	(218)
第十五章	讲话艺术	(234)
第一节	报告类讲话艺术	(234)
第二节	礼仪类讲话艺术	(243)
第十六章	日常交谈艺术	(257)
第一节	日常交谈的概念、作用和特点	(257)
第二节	日常交谈的基本原则和要求	(260)
第三节	日常交谈的技巧	(262)
第四节	聆听的艺术	(271)

第五节	说服的艺术·····	(273)
第十七章	论辩艺术·····	(276)
第一节	论辩的概念和特点·····	(276)
第二节	论辩的基本方法·····	(278)
第三节	论辩的谋略和禁忌·····	(284)
第四节	识破诡辩术·····	(290)
第五节	论辩的语言特色·····	(294)
附录	辩题:《温饱是谈道德的必要条件》·····	(296)
第十八章	企业常用口才艺术·····	(316)
第一节	谈判艺术·····	(316)
第二节	推销艺术·····	(329)

开卷导读

1. 只要你生活在这个世界上，你就离不开与他人的交往，你的一切需要只有通过人际交往才能得到实现和满足。

2. 所谓人际关系就是人在交往过程中所建立起来的人与人之间的关系，它具有社会性、历史性、客观性和多样性的特点。正确的人际关系应以人与人之间的平等交往为宗旨，它和那种以私利为目的的庸俗关系学有明显的不同。

3. 处理好人际关系对国家、集体、个人都是有百利而无一害的。



第一章 人际关系综述

第一节 人——社会关系的总和

一、人际关系存在的必然性和必要性

人生在世，每天所干的，无非是处理两大关系：一是人与自然的关系——我们要同自然界打交道，索取人类的衣、食、住、行等所需要的物质资料；二是人与人的关系——每个人都要和其他人打交道，以便谋求沟通、理解、协调、互助，从而更好地组织起来，同自然界作斗争。

如果人与人不发生任何关系，“鸡犬之声相闻，民至老死不相往来”，^①那么，生产就难以进行，也就无法征服自然。我国战国时期的思想家荀况在他的《王制篇》中说：“人，力不若牛，走不若马，而牛马为用何也？曰：人能群，彼不能群也。”这一席话说明，人虽力不若牛，走不若马，却能征服自然，成为自然界的主人，根本原因之一，就是人与人之间能建立各种关系，能形成相互协作、相互依从的群体。而人以外的其他任何动物，都不能建立这种关系，正如马克思所指出的：“动物不对什么东西发生‘关系’，而且根本没有‘关

^① 《道德经》下卷。

系’。”^①由此可见，社会性是人的一个重要的本质属性，它决定了人与人之间必然建立多层次、多方位、多角度、多类型的关系。

人为什么必然和必须同他人建立关系呢？这是由人的需要决定的。

人的需要来自人的本性。人的这种需要一般可划分为有限的自然需要和无限的社会需要两类，也可划分为生理需要、安全需要、社交需要、自尊需要和自我价值需要等多种层次。人们的这些需要和以需要为基础的利益，支配着人们去从事各种各样的活动。作为社会的动物，人的活动又离不开群体，离不开与他人的交往。可见，人的一切需要只有在人际关系中通过人际交往才能得到满足。人际关系顺利，人的需要就容易满足；人际关系不顺利，人的需要就不容易满足。总之，人类的需要是人际关系产生和发展的原动力。

在社会生活中，关系是千变万化、错综复杂的，并且是不以人的意志为转移的客观存在。但归根结蒂不外乎是两大关系：即社会关系和人际关系。

社会关系是人们在共同的实践活动中结成的相互关系的总称。而物质资料生产是人类赖以生存和发展的基础，所以人在社会生产中所结成的生产关系是一切社会关系的基础。其它如政治关系、法律关系、道德关系、艺术关系等，都是建立在生产关系之上，并由生产关系决定其性质的。

社会关系是一种抽象的关系，本质上是非个性化的社会角色关系，如奴隶社会、封建社会、资本主义社会的社会关系。而人际关系是人与人的个性关系，是人们从一定的目的利益出发，依靠某种媒介，进行信息、情感、物质交流。二者之间是基本与本质的关系。正是以个体出现的一个个的人，扮演着不同的社会角色，才使社会

^① 《马克思恩格斯全集》第3卷，第34页。

关系得以实现。同时个人与个人的关系又无不打上当时时代政治、经济、道德、文化的烙印。即社会关系要通过人际关系来表现,而社会关系的存在具有必然性,那么人际关系自然也具有必然性。再者,既然社会关系和人际关系如此密切,我们在研究人际关系时,就不可将它作为一个封闭的系统,过分夸大人际关系的作用,又不可将其局限在政治和经济的范围内,既要体现联系性,又要突出独特性和个体性。

二、人际关系是在交往中形成与发展的

人的社会性决定了人际交往的必然性,而人只有通过交往,才能满足物质需要和精神需要、生理需要和心理需要。人际关系正是在这种交往过程中形成与发展的。

从微观上说,人际关系是在人与人之间的个体交往中产生的。一个人本身就是其父母交往的产物。在他(她)一来到人世,首先就产生了和父亲、母亲的关系;亲戚们来看望他,又产生了各种各样的亲戚关系;待他稍稍长大一些,走出家门,又产生了和邻居叔叔、阿姨、爷爷、奶奶的关系,产生了和其他小伙伴的关系;进入幼儿园和学校,又出现了师生关系、同学关系;走上工作岗位,又出现了上下级关系、同事关系;个人交上了异性朋友,又产生了恋爱关系,结婚后,便产生了婚姻关系、翁婿关系、婆媳关系及姑嫂关系等。可谓人从生至死,无时无刻不处在关系的漩涡之中。

从宏观上说,人际关系是人们在共同的活动中建立起来的。人类最基本最重要的活动是从物质资料的生产活动,这种活动要求人们必须结合起来共同进行。“人们在生产中不仅仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和相互交换其活动,便不能进行生产。为了进行生产,人们便发生一定的联系和关系;只有在这些社会联系和社会关系的范围内,才会有他们对自

然界的关系,才会有生产。”^①因此,人们在共同的社会生产中所建立的关系,首先是生产关系,这是不以人们的意志为转移的物质关系。在此基础上,又形成了政治关系、法律关系、道德关系、宗教关系、艺术关系等。而任何社会关系都离不开个体之间的直接关系,其本质都要通过人际关系体现出来。社会生产需要人们的分工合作,正如荀子所说:“农分田而耕;贾分徒而贩;工分事而勤;士大夫分职而听。”生产上的分工和生活上的“聚族而居”,形成了种种“团体”。士农工商、阶级、政党是团体,行帮会社、家族、家庭也是团体。因此,人际关系往往带有团体背景,个体往往是作为团体的代表而参加人际交往,在其中充任一定的“社会角色”。于是,就形成三个层次的人际关系——私人关系、个人与团体的关系(从属关系)和个人与社会的关系(支配关系)。

不论是哪一种关系,都是在交往中实现的。没有交往,人类社会是不可想象的。在人类社会中,交往是团结个体的方式,同时也是发展这些个体本身的方式。因此,交往的存在既是社会关系的现实,也是人际关系的现实。

总之,我们每个人都处在错综复杂、多种多样的社会关系网络之中,正如马克思所说:“人的本质不是单个人所固有的抽象物。在其现实性上,它是一切社会关系的总和。”^②

第二节 人际关系的含义、内容和表现形式

一、人际关系的含义

“际”,辞典里解释为“交界或靠边的地方,彼此之间”的意思,

① 《马克思恩格斯选集》第1卷,第362页。

② 《马克思恩格斯选集》第1卷,第18页。

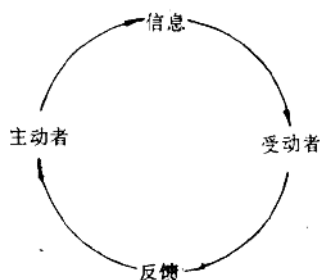
如林际、国际、天际、春夏之际等。所谓人际关系，也叫人群关系，是人们在物质交往和精神交往的过程中，建立和发展起来的人与人之间的关系。人际关系学是研究人与人之间相处的行为准则、心理现象以及如何协调和改善人际关系的科学，它是以正常的、正派的、普遍存在的人与人之间的各种关系为研究对象的。

人际关系中的“人”，也有两种情况：一是指个体的人，即人与人之间相处的行为准则和关系；二是指群体的人，即这个层面与相对应的那个层面的关系，如上级和下级的关系，先进和落后的关系，女职工与男职工的关系，老一代与新一代的关系等。因此对“人”的理解，在内涵与外延上可以宽泛一些。

人际关系这个概念，本身包含着三层含义：

(一) 人际关系是人们之间思想互动和行为互动的过程

人际关系不是一种虚无的关系，它存在于人与人之间的现实交往中，这是人际交往的实质。人不同于动物，人是有思想和意识的，人与人之间的关系必然要通过双方的思想意识的相互作用表现出来。如你去拜访一个同学，总要想好去干什么；当你走进了同学的家门，你的同学必然要猜你此行的目



的，这就是人们之间的思想互动过程。思想互动主要是通过语言表现出来的。在交往中，主动者把信息传递给对方，对方在接受信息后很快理解了，并把理解后的意见反馈过去；主动者在了解对方的意见后继续与对方进行思想互动。如上图：

这个图告诉我们，交往是一个不断变化的过程，没有反馈，交往就无法继续下去。如果两人的思想互动比较融洽，说明两个人的关系

比较亲近友好；相反，如果两个人的思想互动比较困难，说明二人之间的人际关系一般化或比较疏远。

在人际关系中，除了具有思想互动之外，还有行为互动。如你替对方打开了屋门，对方报以一个友好的微笑；你遇到困难，朋友会来帮助你。你走在大街上，回到家里，在单位上班，总是以行为方式和他人打交道。毛泽东说：“思想等等是主观的东西，做或行是主观见之于客观的东西，都是人类特有的能动性。这种能动性，我们名之曰‘自觉能动性’，是人之所以区别于物的特点。”^①

美国的一位心理学家曾做过这样一个实验：在一些无声、无光，完全与世隔绝的实验室里，放置一张舒适的床，并配备足够多的美味佳肴，只要受试者能单独在这种吃、喝、睡完全“自由”的试验室里安静地呆四天，便可得到一笔数目可观的酬金。实验结果却大大出人意料，几位受试者竟无一个人有“睡”享其成的福分，不到两天，便都神经质地敲打墙壁，要求放他们出来。当他们出来以后，竟都神情呆痴，动作的协调性和灵活性大大降低，以至许久不能恢复常态。这个实验充分说明，与他人进行行为上的互动，这是人们的一种生存需要，也是一种心理和生理需要，脱离与他人的交往，人就难以生活下去。

人之所以离不开与他人的交往，这仍然是由人的社会性决定的。人是一种群体动物，单独的个人很难生存。远古时人们要联合起来对付野兽，而现代社会分工越来越细，如果不与他在行为上往来，物质和精神需要就无法满足。

行为互动的方式有很多，如帮助、模仿、合作。

如果说人们之间的思想互动是一种内在的交往，那么人们之间的行为互动则是一种外在的交往。思想互动决定行为互动。如一个小伙子对姑娘产生了爱慕之情，只有通过一定的行为才能把

^① 《毛泽东选集》4卷合订本，第445页。

爱的信息传递给姑娘,但如果姑娘没有动心,或者内心反对,行为上的交往就会终止。所以人际关系是人与人之间思想互动和行为互动的有机结合。

(二) 人际关系是人与人之间情感的凝结

人是有情感和意志的,因此人际关系是现实生活中有情感、有意志的人之间所形成的一种交往关系。从动态上看,人际关系是人们思想和行为上的互动过程;从静态上看,人际关系是人与人之间情感的凝结。

在交往过程中,人与人之间随着相互了解和帮助,自然产生了一定的感情,如父子之情、同学之情、朋友之情等等。这些感情从表面上看存在于具体的个人身上,但它又不是纯粹个性的东西,它是现实生活中人与人之间情感的凝结。

在生活中,表现人际关系最常见的情感方式有:爱与恨,喜欢与厌恶,满意与不满意,尊重与蔑视,想念与忘怀等等。前者表示人际关系的亲密,后者表示人际关系的疏远和淡漠。

(三) 人际关系是社会交往的联结点

人本身不能离开社会而存在,人际关系也同样具有社会性。把人际关系放在社会整体结构中看,它是社会交往的联结点。社会交往是指社会群体、组织、党派之间具有社会意义的往来,如两国之间的国事往来、两党之间的政治往来、生产组织之间的技术合作等。而社会交往是通过诸多人际关系联结起来的,在交往中出现的都是某一团体的个人,只是这时的个人代表着团体的利益和要求。在第二次世界大战期间,美、英、苏三国之间交往对整个战局关系重大,而三国间的政治交往正是通过罗斯福、丘吉尔、斯大林三巨头实现的,每个人都代表着各自国家的利益。

一般说,友好的人际交往是社会交往进行的有利条件,非友好的人际交往是社会交往的障碍。如两个领导之间的个性吸引、良好的友谊,会促进两国之间的合作;而两个人之间的矛盾、争斗,会导

致两家绝交以及两团体间关系的破裂。

可见，人际关系表面看来是细微小事，在社会生活中的地位和作用却是巨大的。

二、人际关系的内容、特点和表现形式

（一）人际关系的内容

人际关系的内容，主要包含两个方面：物质关系和精神关系。物质关系，即以生活物质为条件的交往，这种交往主要是满足人们物质方面的需求，这是人类的第一需求，也是人际交往最基本的内容。在人类最初的生活阶段，以物易物，互相交换产品是人际交往的直接目的。现代社会由于交往形式的复杂化和交往环节的多样化，物质交往显现出种种间接性的特点，但它仍然是人类交往和追求其他需求的基础和前提。且不说市场买卖、有偿服务以及朋友亲戚间的礼物馈赠，都属于物质交往，就是一束鲜花，一张新年贺卡，也含有物质交往的性质。人际交往除满足人们物质方面的需求外，精神需求是另一个主要目的。它是人类的心理需要。人活在世上，总要交朋友，觅知音。一个人如果断绝了与其他人的一切往来，就会寂寞、惆怅、孤独难耐。在现代社会，随着科学技术的迅猛发展，信息传播加快，人们对精神交往的要求更加迫切。人们正是通过精神、文化的交往，才培养了时代需要的思想素质和文化素质。假如断绝一个人与社会的联系，用不了多长时间，他的思想感情和心态都将发生一定变化。

（二）人际关系的特点

第一，人际关系具有社会性。

社会性是人际关系的根本特点。人类诞生之初，同其他动物一样，表现出来的是自然属性，由于生产、生存和环境的需要，他们实行群居，合伙打猎生活，于是出现了交往，产生了最古老的人际关系。这时的人际关系带有明显的社会特征。随着社会的进步发展，

人际关系也在同步发生变化。过去由于受诸多社会因素的制约，人际交往只能在小范围内进行。而现代社会的交往，却是五湖四海，国际交往十分频繁。电视、传真、电话，使人们交往的形式发生了变化。人们的消费品，也不再是原始社会自然产品的原型，而是经过现代化生产加工，物质交往本身含有的社会化程度愈来愈高。

第二，人际关系具有历史性。

历史性主要体现在各个时代的人际关系，都有明显的时代烙印。如原始社会的平等关系、奴隶社会的等级关系、社会主义新型的人际关系。每一种关系都是特定时代的产物，而根源在于社会生产力和生产关系的矛盾运动。生产力的发展，带来生产关系的变化，推动了社会进步。从个人交往看，也有明显的时代痕迹和阶级特色，我们应用辩证的、发展的眼光来观察分析问题。

第三，人际关系具有客观性。

人际关系随着人类的产生而产生，它的存在是不以人的主观意志为转移的。它又随着社会的发展而发展，受社会诸因素的制约，因此，想逃避、躲避人际关系，那是不可能的。唯有不断调整、改造自己，建立起有利于个人事业发展的人际关系，才是正确的出路。

第四，人际关系具有多样性。

从人际关系的本质看，人是“社会一切关系的总和”，这就决定了人际关系的多样性。如社会人际关系就有政治关系、道德关系、法律关系、经济关系等；从个人看，每个人由于社会角色的多样性，就存在多种人际关系，如父子关系、邻里关系、同事关系、上下级关系、夫妻关系等。“文化大革命”中，“四人帮”把人际关系单纯归结为阶级关系，结果导致了“阶级斗争扩大化”。另外，在人际关系中也有“主次”之分，不能以“次”充“主”，更不能以“主”代“次”。在不同社会条件下，“主次”地位划分也不一致。

（三）人际关系的表现形式