



科学与生活丛书

人际关系趣谈

铃木健二著

鲁军等编译





科学与生活丛书

人 际 关 系 趣 谈

铃木健二著

鲁军、崔凤岐、曹敬丽、王宝进编译

生活·读书·新知三联书店

KEXUE YU SHENGHUO CONGSHU

责任编辑：连 卫

封面设计：马少展

氣くばりのすすめ

鈴木健二

講談社一九八二年

科学与生活丛书

人 际 关 系 趣 谈

RENJIGUANXI QUTAN

〔日〕铃木健二 著

鲁 军、崔凤岐 编译
曹敬丽、王宝进

生活·读书·新知三联书店出版

北京朝阳门内大街166号

新 华 书 店 发 行

北京新华印刷厂印刷

787×960毫米32开本 6.75印张 100,000字

1986年12月第1版 1986年12月北京第1次印刷

印数 00,001-100,000

书号 2002·279 定价 1.15 元

序 言

孙友余

《人际关系趣谈》是一本在日本出版的趣味性、通俗性的讨论人和人相处的行为准则的书。这本书不是板着面孔说教，而是娓娓谈来，通俗易懂，很有意思。著者铃木健二先生对日本社会中人际关系的一些问题也是有什么说什么，实话实说，使读者常常可以从自己的切身经验中联想到自己和社会上接触到的各种行为表现，发出会心的微笑。这本书还涉及到社会生活的许多方面，如企业、社交、家庭等等，使各阶层的人们都感到亲切，所以在日本受到读者的欢迎并不是偶然的。

这本书虽然是用趣谈方式写出的，避开了冗长的说教，但是其中谈到的许多问题却是运用了行为科学群的各种研究成果，值得认真探讨。一段时间来，我们常常为我们社会主义社会仍然存在着不正常的关系学而苦恼、愤慨，关系学已成为拉拉扯扯、

互相利用、谋求私利甚至结党营私的代名词。当然，人既然生活在社会中，就不可能避开人与人的关系。正确的建立人际关系，树立一种社会主义社会中人们应该遵守的社会行为准则，互相尊重、互相帮助、互相爱护，共同建立一个高度富裕、高度文明的社会主义社会，创造一种同心同德、和衷共济的社会气氛和人际关系，创造一个又有自由、又有纪律，又有民主、又有集中统一，个人心情舒畅、生动活泼的政治局面，正是我们大家要为之努力的目标。因此，建设一个正确的社会主义社会中正常的人际关系，坚决抵制那种以谋私利为基础的，建立在封建意识上的关系学，仍然是我们要长期努力的事。希望今后能看见更多的探讨人际关系和批判庸俗关系学的论述发表出来。

这本书虽然对企业中人际关系讲的不多，但仍然提到一些重要方面，譬如“人都渴望自己为别人承认、所信任”，“一个人往往由于别人对自己的重视而感到自己存在的重要性，别人的评价使自己确认自己所拥有的价值”，“一个人的人格受到相当的尊重且能有充分的自由表现个人的才华并作决策时，则其工作的兴趣必然受到鼓舞，工作效率必然也会提高。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，人也就只会发挥百分之二十至三十的才能”。这些说法都是符合组织行为学的研究结果的。

在我们社会主义企业中进行思想政治教育，提高职工的社会主义觉悟，是完全必要的。但如果只讲大道理，而实际上人际关系不正常，领导脱离群众，不能建立一个和衷共济、心情舒畅的群体气氛，就仍然会使企业死气沉沉，积极性创造性得不到发挥，而口头的教育也会丧失其应有的效果。最近苏联的一份经济刊物上说到领导人应遵循的基本原则时提出领导人要懂得管理的艺术，要理解与人为善的艺术，在任何时候都不要伤害工作人员的自尊心。我希望企业领导同志也抽出时间读一下这本书和其它组织行为学的书。最近时常听到有人说：“企业管理好办，只要重奖重罚就行！”在企业管理中，一定的、合乎多劳多得原则的奖励和适当的惩处是必要的，但如果认为企业中人的管理就是给职工多发奖金，那就错误地把社会主义的人看作“经济人”，完全忽视了工作人员对社会主义事业的抱负，忽视了有所发明、有所创造、有所建设的这种“主权人”、主人翁的事业心。个别企业的领导人，甚至给自己送个特大红包，比一般职工要大几十倍，以致引起职工

很大的不满，影响生产。这种领导人对上是吃社会主义，对企业管理、对人际关系则是没有最基本的知识，怎么可以希望他带出一支有觉悟、有水平、有理想、有干劲的队伍来呢？

这本书的编译搞得很好，文字比较流畅，日本味不大，使人高兴读。日本是个资本主义社会，具有自己的文化伦理传统。编译的同志们完全按原文译出，并适当加入一些解释，以助国内读者理解，至于其中何者合乎我们的社会制度和民族伦理道德传统，值得我们思考，何者只是别的国家的社会制度和别国人民的风俗习惯（例如鞠躬的方法等等），权当作世界见阅读过就算了，这就留给读者自己去分析、判断，这也是一种尊重读者的方法。

一九八五年六月一日

目 录

序言	孙友余 1
----------	-------

第一篇 社交的艺术

一、社交艺术	3
相互之间如何称呼	3
晋升经理的考试	7
英雄人物的细微心理	13
现代日本人	16
关怀他人的艺术	19
机智与用心	22
二、错误与失败	26
“汽油桶”之谜	26
可以弥补的不足	28
一次被更正的失误	29
交通肇事的起因	33
文化产生于内心的从容	37
打电话的艺术	39

不畏失败	43
三、细微的启示	48
英雄与琐事	48
洞察细微事物的慧眼	52
名片使用的学问	56
意识基于修养	61
必读的书籍	63
读书的妙用	68
抽屉里的智慧	71

第二篇 谈话的艺术

一、倾听的艺术	83
经营的诀窍在于善于听取	83
“倾听”就是集思广益	89
三井高利成功的秘密	93
民主主义原则	97
“点头”是一种谈话艺术	99
善于倾听是正确判断的基础	102
二、谈话的技巧	106
谈话方法	106
“耳语”是一种劝导艺术	111
很少交谈的日本家庭	115
说话的“语气”	120

简洁的话语·····	122
三、论才能·····	124
一位不幸的女孩·····	124
人人都有才能·····	128
要当一只不可置换的齿轮·····	132
事业上的长距离赛跑·····	136
人生的“伴侣”·····	138

第三篇 生活的艺术

一、生活的再认识·····	145
说说寒暄·····	145
印度的“ナマステ”·····	149
“谢谢”中的学问·····	153
日本文化与传统智慧·····	155
行礼的方法·····	157
沟通心灵的钥匙·····	160
二、做妻子与做母亲之间·····	164
无言的身教·····	164
良母未必是贤妻·····	168
“一颗豆粒”·····	171
欧洲的智慧“3 K”·····	174
母爱是一种自我牺牲的爱·····	178
“妻”和“母”是家庭中坚·····	183

三、父亲的复权.....	188
不坐上座的父亲.....	188
教育要带有浪漫色彩.....	192
威严是温厚和勇气.....	194
日本丈夫的私蓄.....	196
后记.....	201
编译者的话	205

第一篇 社交的艺术

一、社交艺术

相互之间如何称呼

社会发展到今天，在家庭里婆媳之间由于种种原因，关系处理得不好或者不十分好，似乎是司空见惯的事。然而，有一种诀窍能使她们之间的关系变得较为和睦融洽，那就是相互之间经常用尊称或爱称称呼。

当媳妇的凡事要与婆婆来往，都要先亲切地叫声“妈”，再说明要干什么。去买东西时，对婆婆讲：“妈，我去买东西了。”做晚饭时讲：“妈，今天我做晚饭吧？”

做婆婆的也应该如此，假如媳妇的爱称叫“花子”，那么婆婆就要“花子，花子”地多叫几声。

婆媳之间经常用尊称或爱称称呼，表面看来只是个称呼形式问题，实质上，随着“妈”、“花子”这类柔和亲切的叫声，无形之中，婆媳之间便达到了感情

上和心理上的交流，一股股无形的暖流就会注入各自的心田，一层层的隔阂、一起起的矛盾，就会化为乌有。随之，婆媳之间在感情上、心理上的联系也会进一步加强，“结合感”增加了。久而久之，那怕昔日有过这样或那样的摩擦，也会云消雾散。关系自然也就会渐渐融洽起来。

然而，世上的男人似乎大多不懂这个道理。当婆媳之间关系有时闹翻时，不少男人总是凭想当然办事：悄悄地把媳妇叫到一边，暗中塞给她一些零用钱，让她去买点好吃的，想借此让媳妇消消气。他自以为做得很高明，其实正相反，因为包括婆媳关系在内的人际关系，往往很微妙，不是单凭金钱就能从中调停的。这种尝试大多也只能以失败而告终。

退一步说，当媳妇的如果真的到饭店品尝了一顿丰盛的饭菜，也绝不会因此而有助于婆媳之间矛盾的缓和，言归于好。这时，媳妇兴许还会产生一种优越感，认为丈夫向着自己，尽管这可能是瞬间的欣慰，却可能导致媳妇产生自负心理，回家后甚至可能更要变本加厉地与婆婆明争暗斗。

况且，一旦婆婆得知儿媳获得如此厚待，那就更不可收拾了。儿子能给媳妇钱而没给自己，强烈的对比之下，使她不但对儿子昔日在她心中的形象产

生怀疑，而且对媳妇的憎恨之情如同火上浇油。

在一个公司里也是一样，部下是否信赖上司的先决条件之一，就在于上司能不能频繁地、亲切地称呼部下。我曾亲自听蝉联“九连冠”的原“读卖巨人军”的教练川上哲治先生讲过，他当教练时，从来不用代词“你”来称呼运动员，总用尊称或爱称称呼，诸如：“长岛君”、“王君”、“柴田君”……我听后颇有感触：“九连冠的奥妙原来在此啊！”

诚然，九连冠与川上哲治对运动员的称呼并无直接关系，然而，这种亲切的称呼却是卓有成效地激发运动员积极性的一个不可忽视的方面。

与其相反，在职业棒球的教练中，有些人在练球时经常对队员大声喊：“喂！”“那小子”，这种直率的叫法，也许对某些队员来说并没有什么可挑剔的，甚至有时也能给一些队员带来一种亲切感。然而，就整体上来说，从长远来看，还是叫尊称、爱称或者亲切地叫名字为好。

只要上司亲切地称呼部下，部下心里就会感到踏实，一种为别人所承认、信任的情感就会油然而生。这是因为，要求别人对自己态度热情、彬彬有礼，即是希望满足自己的价值感所显示的一种最普遍的“自我渴求”。热情、有礼的态度是表现“我承认你的

重要性”的一种方式。

人虽然各不相同，具有不同的生活方式，不同的饮食习惯，不同的打扮穿着——然而却具有一个共同的特征，那就是人都渴望自己为别人所承认、所信任。换句话说，一个人往往会由于别人对自己的重视而感到自己存在的重要性。由别人的评价能使自己确认自己所拥有的价值。一个人对自己所拥有的感情，大部分是从别人对自己所抱持的感情延伸而来的。试想，如果你们接触的人，特别是你的领导，对你抱持的态度是：有你可，无你也行，你是一个不值得议论、没有价值的人，你还能维持自己的尊严和价值观念吗！所谓“尊严”、“人格”，说得再具体一点，确切一些，不就是指一个人在其内心深处渴望受人承认、尊重、信任的情怀吗？得不到承认和尊重，在这样的集体之中，是无法生存下去的。

由此，不难得出这样的结论：人与人之间交往和接触中，不直接用代词，而用礼貌用语称呼，究其字义，尽管看来同样都是泛指称呼一类的词语，然而，后者却是真正捕捉到了疏通人与人之间情感的真谛。

因为，相互之间经常用尊称或爱称称呼，会下意识地产生亲近的心理，如同三月和暖的阳光，一扫早