

协调

人际关系

的艺术

人际关系丛书

主编 王雷

著者 穆怀申 吕文平

出版 山西人民出版社



115282

C912.3

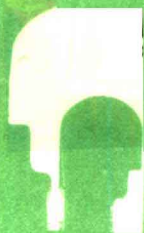
1016

协调人际关系的艺术

王雷 主编

穆怀中 吕文平

山西人民出版社



协调人际关系的艺术

穆怀中 吕文平

山西人民出版社（太原并州北路十一号）

山西省新华书店发行 太原新华印刷厂印刷

开本：787×1692 1/32 印张：7.625 字数157千字

1989年4月第1版 1989年4月太原第1次印刷

印数1—14000册

ISBN 7-203-01097-X

G. 466 定价2.85元

序

当代中国正在进行艰难的起飞。难，不仅在于内外经济、政治因素的影响，更主要的是来自于自身动作的不协调。由于历史和现实的原因，人际关系的不协调在今天随处可见。“中国社会的行进，摩擦系数太大。”它影响人们的生活和工作，损害民族精神，阻碍国家的发展和民族的腾飞。不知有多少热情、智慧和力量消耗、阻滞于病态的人际关系。加强社会主义人际关系教育以调整和改善人际关系是不容延缓的事情。

人际关系学是一门新兴的科学，它将带给人们团结、智慧和效率。当人们哀叹人际交往淡漠、情感麻木的时候，人际关系教育将为增强社会凝聚力，加强人们对家庭、集体、民族、社会的责任感，振奋人们的精神，起到巨大的作用。当人们惊觉“理解危机”的出现，高呼“理解万岁”的时候，人际关系教育将为增进人们相互间的理解、信任和支持提供有效的方法和途径。人际关系学是引导人们走向爱与理解的科学。它将极大地推动“在全国各民族之间、工人农民知识分子之间，干部群众之间，家庭内部和邻里之间，以至人民内部的一切相互关系上，建立和发展平等、团结、友爱、

互助的社会主义新型关系。”（《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》）

人际关系能力对于每一个人的成长与成才都是非常重要的。人类一切文明成果的产生都离不开人际交往。离开人际交往的条件，人们必然孤陋寡闻。人们的人际关系能力与交往的实际效果是成正比的。从提高人的素质着眼，人际关系教育对于减少社会运行内耗，降低摩擦系数也具有重要作用。事实表明，越是在人际关系紧张的环境里，同事间相互掣肘拆台，各部门人员间相互推诿指责，上下级之间相互提防遮掩的现象越严重。人在本质上是社会关系的总和，社会关系总是通过具体的人际交往和人际关系显现出来的。人际关系紧张或失调会直接影响社会关系状态，影响社会正常运行。调整和改善人际关系对于提高人的素质，促进社会主义现代化建设具有重大意义。

亲爱的读者，愿丛书帮助您提高人际关系能力，使您在人生的茫茫大海中成为勇敢的水手，在未来的浩浩长空中成为刚健的雄鹰！

人际关系丛书编者

目 录

第一章 绪 论	(1)
一、人际交往性质	(1)
1、人际交往是思想互动	(1)
2、人际交往是行为互动	(1)
3、人际交往是情感交流	(5)
4、人际交往是社会交往的联 结点	(6)
二、人际交往的结构	(9)
1、交往对象	(10)
2、交往行为	(10)
3、交往素质	(11)
4、交往条件	(12)
5、交往情境	(13)
三、人际交往的功能	(14)
1、人际交往与社会化	(14)
2、人际交往与才能的发挥	(18)
3、人际交往与身心健康	(19)
第二章 选择交往对象和条件的艺术	(22)
一、交往对象的选择	(22)

1、初次见面五要诀	(22)
2、察人的艺术	(26)
3、怎样对待朋友	(29)
二、交往距离的选择	(33)
1、君子之交淡若水	(33)
2、如何选择最佳交往距离和位 置	(35)
3、席位的排法	(39)
三、交往频率的选择	(42)
1、无事不登三宝殿	(42)
2、欲速则不达	(43)
3、交往频率与人际距离	(45)
四、交往时间的选择	(47)
1、五种最佳交往时间	(47)
2、禁忌的五种交往时间	(49)
3、交往时间与交往情绪	(50)
五、交往地点的利用	(51)
1、如何利用“背景效应”	(52)
2、怎样对待他人在场	(54)
3、社交场中几要诀	(57)
六、交往工具的使用	(58)
1、使用名片的艺术	(59)
2、写信要则	(59)
3、打电话的艺术	(62)
第四章 驾驭交往行为的艺术	(65)
一、交谈艺术	(65)

1、怎样开始谈话	(66)
2、谈话中要注意的十二个问题	(69)
3、怎样将谈话转入正题	(71)
4、怎样结束谈话	(72)
二、说服他人的艺术	(74)
1、了解对方的特点	(74)
2、利用“居家优势”	(77)
3、“认同”方法	(78)
4、“具体情节和实例证明”方 法	(80)
5、说服他人的基本要诀	(82)
6、如何说服“顽固者”	(85)
三、拒绝他人的艺术	(87)
1、暗示法	(87)
2、含蓄拒绝法	(90)
3、转换拒绝法	(93)
4、退步拒绝法	(96)
5、客观理由拒绝法	(98)
四、表扬他人的艺术	(99)
1、表扬要具体，切忌含糊其词	(101)
2、表扬的时机	(102)
3、表扬的度	(104)
4、几种实用的表扬方式	(106)
五、批评他人的艺术	(108)
1、批评人的四条原则	(108)
2、最佳批评方法八种	(110)

3、禁忌的十二种批评方法		(118)
4、怎样批评不同类型的人		(121)
第五章 驾驭交往行为的艺术		(123)
一、感化人的艺术		(123)
1、“雪中送炭”感化法		(123)
2、“见义勇为”感化法		(125)
3、同情感化法		(126)
4、利他行为感化法		(128)
二、激励人的艺术		(130)
1、物质利益激励法		(131)
2、感情激励法		(133)
3、个性与激励		(135)
4、榜样激励法		(137)
三、合作的艺术		(139)
1、同什么样的人的合作		(140)
2、实现合作目标的三个条件		(142)
3、如何合作的愉快		(145)
第五章 提高交往素质的艺术		(149)
一、交往风度		(149)
1、怎样使你的动作有风度		(149)
2、怎样使你的穿着打扮有风度		(154)
3、讲话的风度		(156)
4、接待客人的风度		(157)
5、就餐的风度		(159)
二、交往魅力		(161)
1、什么样的人有魅力		(162)

2、怎样增强自己的魅力	 (166)
3、如何判断自己是否有魅力	 (170)
三、交往性格	 (171)
1、内向性格与人际交往	 (173)
2、外向性格与人际交往	 (175)
3、诚实是友好交往的基础	 (177)
4、幽默是人际交往的润滑剂	 (178)
四、交往口才	 (181)
1、开场的技巧	 (181)
2、口才的六种能力	 (183)
3、口才的技巧训练	 (186)
4、事例的引证技巧	 (189)
5、结束的艺术	 (190)
第六章 处理交往情境的艺术	 (192)
一、处理尴尬局面的艺术	 (192)
1、“自我解嘲”法	 (193)
2、“以退为进”法	 (193)
3、“因势利导”法	 (194)
4、“逻辑回敬”法	 (195)
5、“巧妙认可”法	 (196)
6、应付尴尬局面的几种品格	 (196)
二、调节紧张气氛的艺术	 (198)
1、如何使自己不紧张	 (199)
2、调节紧张气氛的五种技巧	 (200)
3、讲笑话的艺术	 (203)
三、调适不满情绪的艺术	 (205)

1、不要轻率下断语	(206)
2、改变环境	(207)
3、自我调适	(208)
4、改变他人	(210)
5、排除烦恼的十六种方法	(212)
四、解除冲突的艺术	(213)
1、“求同存异”法	(213)
2、谅解法	(215)
3、“澄清事实”法	(217)
4、弥补法	(219)
第七章 文明交往原则	(221)
一、热情而不轻浮	(221)
二、豪爽而不粗俗	(222)
三、谨慎而不拘束	(223)
四、忍让而不怯懦	(226)
五、严于律己，宽以待人	(228)
后 记	(230)

第一章 绪 论

当今时代，随着社会文明的发展，人们的精神需求越来越高，因而人际交往的方式、规律、技巧等问题，越来越引起人们的重视。

一、人际交往的性质

生活 在社会中，人总离不开与他人的交往，所谓人际交往，就是指人与人之间的交往，即你、我、他之间的交往。

纵观人的社会生活，可以发现，人一方面要与物打交道，另一方面要与他人打交道。物是一种被动的客体，而他人却是一个能动的主体。人有理想、有行为，因此人与人之间的交往绝非象人与物之间的关系那样简单，人与人之间的交往表现为一个思想和行为的互动过程。同时，人与人之间的交往还是情感的交流，也是人们社会交往的联结点。

一 人际交往是思想的互动

人不同于物，在于人有思想。因此，人际交往不是一种机械的相互作用，而且一种思想互动。例如，你去拜访一位领导，总要事先想好去干什么。当你走进了领导的家门，你的领导必然要猜想你来访的目的。这个过程，就是人际间的思想互动过程。

在现实生活中，人与人之间的交往只有实现了思想互动，其交往才会继续发展乃至深入发展下去，否则，人与人

之间未能实现思想互动，交往就会中断或停止。

捷克斯洛伐克社会心理学家A·雅诺乌什克揭示了人们在思想沟通中的逻辑关系，从中我们可以看出人们之间的思想互动过程以及通过思想互动过程体现出的人与人之间的关系。他认为，人与人之间的思想沟通公式是：K（沟通者）——C（表述）——P（接受者）

这个公式表明，在人际交往中，要想使其思想实现沟通，需要了解沟通过程中的因素和规律。在人际间的思想沟通过程中，存在着沟通者、表述、接受者三个主要因素。这里，对于沟通者来说，他要沟通的内容要先于表述而存在，因为沟通者先要有一个意图，然后才能把这个意图表述出来。对于接受者来说，则相反，接受表述的内容和意义是在接受表述（听到话）的同时，甚至之后，因为接受者首先是听，然后才是对听到的话的意义的分析和理解。

A·雅诺乌什克的这一揭示，说明人际交往中的思想互动是一个复杂的过程。从中我们可以总结出某些规律性的东西。在人际交往的思想互动中，沟通者首先把自己的意图传达给对方，对方在接受信息之后很快实现了理解，并把理解后的意见反馈给沟通者，沟通者在了解对方的意见后继续与对方进行思想互动。这样，人与人之间的交往才能继续进行。否则，沟通者传达的意图对方始终不理解，思想上实现不了沟通和互动，交往就难以进行，就会中断，二者之间的人际关系的发展就会受到阻碍。

总之，人与人之间的交往离不开人们之间的思想互动，人们之间的思想互动，是人际交往的前提。

二 人际交往是行为的互动

在人际交往中，除了思想互动之外，还有行为互动。众所周知，人是具有自觉能动性的。人的自觉能动性包括两个方面，其一是思想，其二是行为。关于二者的性质，毛泽东曾指出：“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

如果你注意观察，人与人之间的行为互动举目皆是，并且都体现着人际关系。当你遇到困难，朋友就会来帮助，当你为对方打开了房门，对方给了你一个友好的微笑，当你走进学校，步入工厂和单位，回到家里，甚至走在大街上，总是要以一定的行为方式和他人打交道。马克思曾经说过：

“孤立的一个人在社会之外进行活动、生产，就象许多个人不在一起生活和彼此交谈竟有语言发展一样，是不可思议的。”^②

美国心理学家曾做过名叫“剥夺”的著名实验。在一些无声、无光，完全与世隔绝的实验室里，各放置一张舒适的床，并配备了足够多的美味佳肴，只要求受试者能单独在这种吃、喝、睡完全“自由”的实验室里安静地生活四天，便可得到一笔数目可观的酬金。实验结果却大大出人意料，几名受试者竟无一人有“睡”享其成的福份。不到两天，便都神经质地敲打墙壁，要求放他们出去。当他们重见“天日”后，竟都有神情呆痴，动作的不协调和灵活性的大大降低，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，也是人们的一种心理

① 《毛泽东选集》 四卷合订本，第445页。

② 《马克思恩格斯全集》 第12卷，第733—734页。

和生理需要，脱离与他人的行为交往，人是难以生活下去的。

人之所以离不开与他人的行为交往，这还与人的社会本性有关系。人是一种群体动物，单独的个人无法生活，也不称其为人。在原始社会，人们以打猎为生，如果相互之间不联合起来，就会被野兽吃掉。在现代社会中，分工很细，如果不在行为上与他人相互往来，彼此帮助和协作，任何人都难以生存。

在现实生活中，人们之间的行为交往方式是很多的，诸如帮助、模仿、合作等等。事实上，正是人与人之间的这种互动行为，把人们相互联结起来，形成了不同的群体，形成人类社会。也正是这些人与人之间的不同的行为互动，使人们的生活丰富多彩，形成了诸多的各种类型的人际关系。

在人际交往中，较之思想互动，人们之间的行为互动有其自身的特点。它是主观见之于客观的东西，即它不是心理活动，而是外显行为。如果说人们之间的思想互动是一种内在的沟通，那么人们之间的行为互动则是外在的交往。在人们的思想互动和行为互动二者之间，思想互动是借助于行为互动进行的。就拿前面提到的A·雅诺乌什克提出的人们之间的沟通公式（沟通者——表述——接受者）来讲，沟通者要想把自己的意图传达给对方，必须借助一种行为——语言或手势等，接受者也只有根据沟通者的行为，来理解他的意图。事实也是如此，青年小伙子对姑娘产生了爱慕之情，只有通过某种行为才能传递给对方，否则姑娘就无法知晓。正是在这个意义上说，人们的行为互动更为重要。当然，人们在交往时的思想互动也不能忽视，人的行为是受思想支配

的，思想上不能沟通，行为上的交往就会受到限制。小伙子通过某种行为方式把爱慕之情传递给姑娘，但姑娘没动心，更从心里反对，无疑相互之间的行为交往要受到影响。所以说，人际交往是人与人之间思想互动与行为互动的有机结合。

三 人际交往是情感的交流

人不仅有思想，有行为，而且还有感情。因此，人的情感也加入人际系统。具体说，人际交往也是情感的交流。在现实人际交往中，脱离情感的纯粹理性的交往几乎是不存在的。所谓情感，是指人对客体是否符合自己需要而产生的体验。凡能符合需要的事物引起愉快的情感，反之，引起不愉快的情感。情感是以主观体验、生理变化和外部表现为特征的。在人与人之间的交往中，有时对方的行为能够符合自己的需要，因而自觉或不自觉地会产生一种愉快的情感。如果对方的行为未能符合自己的需要，就会自觉不自觉地产生一种不愉快的情感。显然，只要人在交往中存在着某种需要，只要存在着他人的行为，就有他人的行为是否符合自己的需要的问题，因而就必然要存在着一个情感问题。事实也表明，人与人的交往中，有“快乐”和“沮丧”之分，有“高兴”和“扫兴”之分，有“爱”与“恨”之分，有“喜欢”与“厌烦”之分等等。这些都是人际交往中情感的体现。

人与人之间通过思想的互动和行为的互动，彼此之间的了解和帮助，必然会形成某些情感。如，同学感情，同事感情，父子情感，等等。这些情感是以往相互交往中的结果的凝结。换句话说，它是在人们的交往中逐渐形成的，是人们交往的结果。

人们在相互交往中既然必定要产生某种情感，因此，人们在继续的交往中就无法摆脱情感的支配或“困扰”。换言之，人们在相互不断的交往中，就会自觉或不自觉地把自已的情感表现出来，支配自己的交往行为。其实，也就是自觉或不自觉地进行相互的情感的交流。

例如，人们见到自己喜欢的人，总是自觉或不自觉地笑脸相迎，并滔滔不绝地把自己的喜悦心情表述给对方。相反，人们见到自己不喜欢的人，总是自觉或不自觉地表现出某种冷淡，有话则长，无话则短。中国的一句格言是：“人逢知己千杯少，话不投机半句多”。这句格言形象而深刻地说明了人与人之间的交往是受情感支配和左右的。换句话说，人与人之间的交往，总是直接或间接地进行着情感的交流。

正因为人际交往是直接的或间接的情感的交流，所以人们在相互交往中都不同程度地很珍视感情。在愉快的情感中交往，人们会排除很多通过其他方式无法排除的障碍，会使交往顺利的多。在友谊中交往，人们就会彼此关怀、礼让。可见，在人际交往中，我们在进行思想互动和行为互动的同时，也不可忽视相互之间的情感交流。

四 人际交往是社会交往的联结点

人际交往，从其内容上看它是人们之间的思想互动、行为互动和情感的交流，但如果把它放在社会整体结构中看，它又是社会交往的联结点。

社会交往是指社会群体、组织、党派之间的具有社会意义的往来。例如，两国之间的同事往来，两党之间的政治往来，生产组织之间的技术合作等等。翻开历史，可以看到无