



五角丛书

现代人能力专著

人际关系协调能力

RENJI GUANXI XIETIAO NENGLI



胡建平 夏国美 金剑民



上海文化出版社

0912.1
H572



五角丛书·现代人能力专辑

人际关系协调能力

胡建平 夏国美 金剑民

上海文化出版社

(沪) 新登字104号

责任编辑: 王牧群

封面设计: 陆震伟

人际关系协调能力 胡建平 夏国美 金剑民

上海文化出版社出版、发行 上海绍兴路74号
新华书店经销 上海浦江印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张6.625 插页2 字数129,000

1996年1月第1版 1996年1月第1次印刷 印数: 1—5,000册

ISBN 7-80511-829-9 / C · 34 定价: 7.10元

五角丛书·现代人能力专辑

编 委 会

主 编：金 哲 陈燮君 李良美
鲁方根

编 委(按姓氏笔画排列)：

王十禾	朱耀人	李良美
金 哲	陈金桂	陈燮君
胡建平	徐建平	雷德昌
鲁方根		

前言

今天,人类历史的发展已逼近了新一轮“世纪之交”。每一个当代人,也面临着一个重大的转折点。

是科学技术的突茧破巢揭开了这一重大转折点到来的序幕。

本世纪末,科学技术已在世界范围内出现了信息化、数字化、电脑化、生态化、社会化、综合化与专业化的新趋势,整个科学世界的图景发生了深刻而迅捷的变化,学科结构体系中悄然出现了众多的知识综合生长点和学科结合部,政治——经济——社会——教育——文化得到一体化发展,人类的新实践达到了前所未有的广度和深度,人们的时空观念、价值观念、伦理意识、社会心理、行为模式、审美情趣等有了连锁变化;——这些由科学技术高速发展而带来的巨大变化,不仅动摇了全球性经济结构的原有体系,动摇了全球性文化交流的既定框架,也动摇了无数当代人曾经赖以生存、生活和发展的能力基础。

科学技术带来的“世纪效应”是巨大而复杂的。“物竞天择,适者生存”。就当代人而言,适应这一变化的唯一抉择也只能是突茧破巢,提高生存竞争的能力。添加新的思

想素养,扩充新的文化知识,掌握新的科学技能,学会新的实践方法,努力形成带有新世纪印记的才能、才智与现代人格,——依靠现代能力驰骋于新的世纪。

近 10 年来,我们在编著出版《世界新学科总览》及其续编、《当代新学科手册》、《当代新术语》、《当代新方法》和《新学科辞海》等具有科学性、知识性、信息性、应用性的读物的同时,将探索的视野投注在人的“能力领域”。这是一个亟待开垦的领域。我们发现:关涉一个人发展程度的,不在于局部的特长,而在于整体素质;人的能力不应是某些具体的技能,而应是具有普遍意义的、带有很强整体性与连动性的智能型素质;各种智能型素质的优化组合,会激发人们向全新的现代人格模式转化,诸如信息意识与处理信息能力的提高,必然会强化知识结构更新能力;整体思维能力的提高,必然会增进宏观决策才干;经济活动能力的发轫,必然会刺激现代文化演进能力——这才是现代意义上的能力——这些智能型素质相互作用,有其内在的运行规律,因而人的现代能力应是一个相对独立的研究范畴,尽管人们对它的认识和研究目前尚处在初级阶段。

现在,我们率先抛砖引玉,借上海文化出版社的五角丛书,向即将迈入 21 世纪的读者奉献“现代人能力专辑”。

专辑的总体框架设计,力图反映现代能力较高的逻辑起点,也兼顾一些由于社会传统的延续以及尚有价值、但须进一步强化以适应时代要求的能力因素,适合我国中等文化程度、各行各业的中青年读者。

专辑共 6 种。本书从“社交能力”、“公关能力”、“两性

关系协调能力”、“社会角色扮演能力”、“群体关系协调能力”、“重建生活空间能力”、“克服生活挫折能力”等 15 个方面,介绍了在错综复杂的人际关系及其交往中,正确地处理矛盾、艺术地解决问题的一些规律性的常识和具有新颖特色的知识。

人际范围涉及社会、家庭、两性、邻里、朋友、同事、上下级等诸多方面,本书试图以现代观点对各类人际关系的性质、特点、内涵进行分析,并对培养相关协调能力的方法、途径和经验作出一定的归纳。力求做到深入浅出,通俗具体,具有较强的实用性和可操作性。我们相信,把“人际关系协调能力”作为现代人能力结构中的一个极重要方面加以认识,对于人的整体素质和能力的提高有着十分重大的意义。

但愿读者能从我们的著述中获得些许启发!愿读者把自身能力的生命力与即将到来的新的世纪协调起来,将自己培养成一个充满能力、活力和真正意义上的“高科技、高感情”的现代人。

主 编

1995 年 6 月

目 录

1	前言
1	社交能力
17	公关能力
34	家庭关系协调能力
48	两性关系协调能力
62	家庭问题处理能力
76	婚姻矛盾处理能力
87	家庭欢乐气氛营造能力
100	邻里关系协调能力
111	同事关系协调能力
123	上下级关系协调能力
138	群体关系协调能力
149	朋友关系协调能力
166	克服生活挫折能力
180	重建生活空间能力
195	社会角色扮演能力
204	后记

社交能力

我们常常感叹岁月苦短,人生如梦,从而给自己的生活平添了一分感伤的情调;我们也时时抱怨世态炎凉,人心不古,于是把自己的真情实感深埋心中,希冀在超凡脱俗的境界作一番“孤独者的散步”。可是,现实生活并不如我们想象的那般冷漠和无情,五光十色的外部世界也并未因此而失去其灼灼光华。

倘若我们以火样的热情和博大的襟怀去投身社会,直面人生,进而以自己真、善、美的举动去换取人世间的亲情、友情和爱情,那么,展现在我们面前的世界也许完全是另一番景象。所谓“得尽人缘、朋友济济、左右逢源、春风得意”的盛景也就不再是社会名流和成功人士的“专利”,抑或是虚无缥缈的“光荣与梦想”。

于是,我们突然发现,茫茫人海,独自形影相吊,身边竟无一良朋益友的情形是多么凄凉和可悲。于是,我们开始急切地寻找融入社会、融入群体的途径和良方。

然而,世事往往就是这般奇妙。当我们在磕磕碰碰的人生经历中真切感受到社交的神奇魅力时,当我们尝试着

在社交场合一展神韵和风采时，却往往会十分沮丧地发现，自己一到社交场上，就显得手足无措，心慌意乱，连言谈举止都不得要领。由此，我们不得不从心底里承认，社交能力实在是人生的一门很深的学问和艺术。一个人要想真正做到“社交有道”，必须有方法、讲艺术、重技巧、循规律。舍此，别无它途。而对这些方法、艺术、技巧、规律的掌握，首先要建立在对社交能力的全面认识和把握上。

● 什么是社交能力

那么，什么是社交能力，人们又该怎样去学习和掌握这一能力呢？

以学究式的态度去探讨社交能力的概念问题，固然可以举出不下数十种定义，但从一般含义上说，所谓社交，其实就是人与人之间的相互结识、相互理解、相互作用。它是人的思想、观念、兴趣、情感和态度的相互交流过程，其目的在于沟通、协调和建立起良好的人际关系。

进而言之，所谓社交能力，就是人们在社会生活中与他人沟通思想、联络感情、增进友谊，从而建立起广泛的社会关系的一种能力。

人的社会交往，可以说是个体认识自我，认识社会，发展和形成健全的人格，从而更好地适应环境，适应社会生活的基本途径。马克思曾经说过：“社会是人们交互作用的产物。”这句话深刻揭示了社会交往的作用和意义。现实生活中的无数事例说明，社交能力是现代人必须重视和掌握的一种能力，一个人在这一方面能力的强弱，在很大程度上关

系到其未来的前途和发展。

著名未来学家约翰·奈斯比特在《大趋势——改变我们生活的十个新方向》一书中提出，社会发展到当今之世，从经济上看，全球性的互相依赖将加强，这就要求我们考虑问题时要胸怀全球。经济上的这一变化，必然引起人们情感上的变化。由此，他提出了一个著名的论点：“高技术必然会引起高情感，而高情感，又必然会引起人们对相聚在一起的需要。”这样，随着社会的发展，人们的社交生活不仅不会削弱，恰恰相反，只会日见其强化。

在现代社会中，学习和掌握一定的社交能力和社交技巧，对于人们的工作、学习和生活有着十分重要的意义，这主要表现在以下几个方面：

1. 社会交往可以起到传递信息、增长见识、开拓视野、启发灵感的作用。在社交过程中，朋友间的相互交谈，往往可以使你获得一些新的知识和重要信息。有时自己长期冥思苦想、无法解决的问题，在与人的偶然交谈中，却可能突然得到启发，产生灵感，从而找到解决问题的突破口。当年，杨振宁和李政道博士打破宇宙守恒定律的思想火花就来自于两人午餐会上的一次随意闲谈中。萧伯纳说过：“倘若你有一个苹果，我有一个苹果，彼此交换，每人也还只有一个苹果；但倘若你有一种思想，我有一种思想，彼此交换一下，那么每个人就各有两种思想了。”这段话可说是对社交在这一方面所起作用的最好描述了。

2. 社会交往可以广结人缘，结交知己，从而为自己的工作、学习和生活提供有益的帮助。世界著名船王包玉刚

之所以能在二次大战后崛起于航运界，可以说在很大程度上得益于其广泛的社交活动。当年，他的一艘二十万吨超级油船“世界独角兽号”下水时，他通过社交途径请到了英国的安妮公主主持命名下水仪式，顿时使这条船身价百倍，各国竞相租用。在与他人接触交往的过程中，还可以不断充实自我，完善自我，使自己的生活变得更加丰富多彩，充满生机。所以巴尔扎克写道：“精神生活和肉体生活一样，有呼也有吸，灵魂要吸收另一颗灵魂来充实自己，然后以更丰富的感情送回给人家。人与人之间要是没有这点美妙的关系，心就没有了生机。”如此说来，社交的过程，实际上也就是充实自己灵魂的过程，使自己的心充满生机的过程。可以说，一个充分感受到朋友间的真挚友情、炽热情怀的人，必定是一个对生活 and 事业有着坚定信心和执著追求的人。

3. 社交活动还可以起到生理和心理的保健作用。一个正常的人，需要工作，同时也需要休息，而社交实际上是一种很好的、积极的休息方式。在社交过程中，可以使人忘却生活中的忧患，消除工作中的劳累，使人沉浸在轻松、自如、愉快、和谐的气氛之中，让大脑处于最好的休息状态。同时，通过社会交往，可以使人产生一种心理上的归属感和安全感，尤其是在人们受到打击，或在危急、焦虑、恐惧、孤独的情况下，更需要与人交往。

如果我们从社会发展的角度来看问题，那么，社会交往无疑还具有一个极其重要的作用，即可以使人适应瞬息万变的社会，跟上时代前进的步伐。

● 社交能力的基本构成

社会交往涉及的面很广,内涵十分丰富,我们可以根据不同的标准,划分出不同层次、不同类型的交往对象。而交往对象的不同,又必然会在交往的形式、内容和技巧方面产生具体的差别。一般而言,社交能力的构成应包括以下一些主要内容:

1. 社交形象。社交能力是通过具体的社交活动体现出来的,而在具体的社交活动中,一个人的社交形象首先就会直观地呈现在交往对方面前,并给对方造成交往的“第一印象”。无数事例说明,这一印象的好坏往往在很大程度上影响和决定着整个交往过程。因此,可以说,良好的社交形象是社交成功的一个首要前提。

社交形象是人的语言、服饰和风度的综合体现。一个人要树立起良好的社交形象,在语言上首先要做到“言之有礼”。所谓言之有礼,大致可归纳为六个字,即文雅、和气、谦逊。语言的文雅指要在各种交际场合表现出良好的语言修养,做到措辞高雅、言语得体,同时在表达自己的观点和情感时,尽量选择温和、亲切的语气、语调,使语言更具美感;语言的和气,就是要心平气和地同别人讲话,要以礼服人,而绝不强词夺理,恶语伤人;谦逊则是指要尊重对方,多用讨论、商量的口吻说话,不夸夸其谈,不盛气凌人。在服饰上要做到讲求穿戴的端庄大方和服饰的整体美。而要做到这一点必须注意四个“协调”:一是装束与周围环境相协调。这里说的环境,当然不是指自然环境,主要是指人与人

之间交往过程中形成的社会环境。就是说,在不同场合,穿戴应有所区别。如果在这方面失之检点,就会在仪表上有所损害,甚至有失礼之嫌。二是装束与自己的身分相协调。例如,一位教师在与学生家长座谈时,如果打扮得过分华美时髦,就与其作为教师的身分不相协调,从而也就没有什么美感可言。三是装束与季节相协调。春有春衫,夏有夏服,秋有秋衣,冬有冬装,如果在装束上与季节不相协调,就会给人一种不舒服的感觉。四是装束与自己的体形相协调。也就是说,要充分利用人们视觉上的误差,选择适合自己身材特点的款式和色彩图案,给人一种愉悦的感受。在社交的风度上,则要讲究一些风度美。这可以从以下几个方面做起:首先,要讲究气度。这是指风度内在的东西,也可以说是一个人的气质。唯有具有这样的气质,才能真正地展现出人的风度之美。而气质的形成是道德修养和文化知识积聚的结晶,只有具备了这样的气质,一个人在社交活动中表现出来的风度才会显得庄重、感人。其次,要自然大方。这是从风度的外在表现来要求的。每个人在社交场合,既不能太随便、放肆,也不能太拘谨、刻板,这些都会影响人的交往和友谊的增进。在人与人的交往中唯有表现得自然大方,才能融洽彼此间的感情,体现出人的风度美。再次,要不卑不亢。就是说,待人处事要注意分寸,既不高傲自大,也不低三下四,要充分体现出一个人在社交活动中的正直、磊落的情怀。

2. 社交礼节。社交礼节是社交活动中的重要内容。懂得社交礼节的人通常会在社交过程中给对方留下一个良

好的印象,从而也在一定程度上为彼此间的深入交往打下了基础。从这一意义上说,注重社交礼节是社交成功的一项基本保证。一般说来,我们在社交礼节方面应着重注意以下几点:

(1) 要懂得介绍的一般规则和礼节。介绍,是人与人结识交往的第一步,也是最普遍应用的一种社交礼节。各国由于历史和传统文化不同,介绍的礼节也不尽相同。例如,在英国的介绍礼节中就有一条:没有第三者的介绍,直接问对方姓名是大不敬的。如果与美国人交往,就要在介绍中尽量避免涉及被他们认为纯属个人私事的内容。就一般而言,我们在介绍他人相识时,应遵循以下一些基本原则:一是要把年纪较轻者引见给年长者;二是要把男士引见给女士,除非该男士是一位地位显赫的人物,或德高望重的尊者;三是要把地位较低者引见给地位较高者。而在向他人作自我介绍,或把自己的家人介绍给他人时,则应始终保持诚挚、谦逊的态度,不因对方社会地位的高低而改变自己的措辞和语气。只有这样,才能赢得他人的尊敬和好感。谈到自我介绍,目前社交场合中互换名片的做法实在是一种既高雅又实用的社交方式。通过互换名片,既避免了“查户口”式的询问,又在介绍自己的同时,了解了对方的职业、身分、通讯地址和联系电话,还可在一定程度上了解对方的社会联系和社会活动状况。不过,需要注意的是,在和他人互换名片时,首先应恭敬地递上自己的名片,然后用双手接过神人的名片,认真看过一遍后,再珍藏在自己的名片夹内。切忌随手拿过神人的名片,看也不看,就塞入自己的口袋。

而当自己的名片用完，一时还来不及重印时，则应先大大方方地把对方的名片接受下来，同时向对方说明自己的名片刚好用完，以免使对方产生误会。

(2) 要懂得避忌。各个国家、民族和地区在长期的历史发展过程中，形成了自己独特的忌讳，这种忌讳主要涉及以下三方面的因素：一是宗教信仰和民族图腾方面的因素。例如，没有宗教信仰的人在一个虔诚的基督徒或佛教徒面前说出了伤害其宗教感情的话，就会使对方恶意相向，甚至反目成仇。二是历史上继承下来的思想观念方面的因素。例如西方人认为“13”这个数字不吉利，在任何场合都要尽量避开它。同西方人交往时如不注意避开“13”，是会得罪人的。三是语言方面的因素。可以说，在世界上的绝大多数民族中都有“讨口彩”的偏好。如果我们在社交场合不注意在语言上避忌，同样也是会得罪人的。例如上海人在给情人送礼时不能送伞，到医院探视病人时不能送苹果。因为在上海方言中，“伞”、“散”同音，“苹果”和“病故”同音，异乡人在同上海人打交道时，就要注意这一点，否则，人家非但不领情，相反还要迁怒于你。

(3) 要尊重异国或异民族朋友特殊的风俗习惯。风俗习惯，是人们在集体生活中逐渐形成并共同遵守的行为模式和行为规范，它在重复性的常规行为中具有文化范型的特征。由于历史、文化和传统的原因，各民族在长期的社会生活中形成了自己特有的风俗习惯，并由此规定和制约着人们的社会行为。因此，只有充分了解和尊重各国、各民族不同的风俗习惯，才有可能同交往对象建立起良好的关系。

事实上,各国、各民族在诸如握手礼、接吻礼以及其他一些日常生活的礼节上都有着沿袭已久的一套风俗习惯。例如,在西方的电视节目中,演员必须吻节目主持人,而且相互接吻。而在我国,接吻只属于热恋中的情人们的亲昵方式。又如阿拉伯人在饭前要用水壶为客人冲手,这既是卫生的要求,又是出于礼貌,而拒绝主人冲手是不礼貌的。再如我国人平时常爱摸摸小孩的头,表示喜欢,不管是认识的还是不认识的,都没关系。但这在泰国可不行了!泰国人视头部为至高无上的,而手是最肮脏的,所以坚决不允许别人用手摸他的头,即使摸小孩的头也不行,他的家长一定会和你闹翻的。如果我们懂得了这一些,就可以在社交场合避免一些不必要的误解和冲突。

3. 社交道德。在社交生活中,社交道德涉及的面很广,内容十分丰富,它主要包括以下一些准则:(1) 为朋友保密。一个人总有一些个人的隐私,比如涉及到家庭纠纷、生活缺陷、个人恩怨之类。这些“隐私”闷在心中十分难受,于是会向自己的知心朋友倾吐,以求获得朋友的同情和帮助。朋友向你吐露隐私,那表明他对你的信任。为此,你就有责任为他保密,分担忧愁,否则势必会失去朋友的信任。(2) 信守诺言。一诺千金,这是我们中华民族的一句传统古训,这一古训的要求是:在朋友面前不要轻率许诺,一旦许诺,就要努力付诸实现。事实上,轻诺比不诺更不好。不诺最多给别人的印象是不肯帮助人,而轻诺则不仅玩弄别人的感情,甚至会使人联想到你的品质问题。因此,遇到没有十分把握的事,就不要斩钉截铁地拍胸脯,而可以用“试试