

高职院校人文素质教育规划教材

人际关系与公共礼仪

主编 周朝霞

GAOZHUYUANXIAO RENWEN SIZHI JIAOYU GUHUA JIAOCAI



浙江大学出版社

高职院校人文素质教育规划教材

人际关系与公共礼仪

主 编 周朝霞
副主编 吴 健 王晓漪
徐美萍 鲁丹萍

浙江大學出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际关系与公共礼仪 / 周朝霞主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2004. 9

高职院校人文素质教育规划教材

ISBN 7-308-03889-0

I. 人... II. 周... III. ①人际关系学—高等学校: 技术学校—教材②礼仪—高等学校: 技术学校—教材
IV. ①C912.1②K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 092805 号

丛书策划: 黄宝忠 王利华

责任编辑: 汪 泉

封面设计: 俞亚彤

出版发行: 浙江大学出版社

(杭州浙大路 38 号 邮政编码 310027)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

排 版: 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷: 杭新印务有限公司

经 销: 浙江省新华书店

开 本: 787mm×960mm 1/16

印 张: 17

字 数: 392 千

版 次: 2004 年 9 月第 1 版 2006 年 7 月第 3 次印刷

印 数: 7001—9000

书 号: ISBN 7-308-03889-0/C·203

定 价: 24.00 元

高职院校人文素质教育规划教材编委会

顾问：徐 挺 孙沛然

主 编：陈 蓉

副主编：蔡袁强 陈 敏

编 委：（按姓氏笔画排列）

兰玉景 陈松源 何晓红 林丽萍

金仲秋 贾恭惠 徐左平 都建明

黄立鹏 黄宝忠 傅朱能

有学者批评现在的教育“没有人”或“失去了人”，指的是教育过于功利，偏求专业能力的传承和个人利益的获得而忽视人文素养的培育，忽视人的思想、情感、精神世界的健康发展和个性发展。我以为这种批评是中肯的，切中了时弊。当今整个教育有此弊端，职业教育自然也不例外，有人认为职业教育更甚，这倒未必。

从“自然人”向“社会人”的过渡是每一个人成长的必由之路，也是教育的基本目标，谓之“育人”。育人的目标是使受教育者获得全面、自由、和谐、充分的发展以逐步融入社会，在贡献社会的同时实现自我价值。

职业技术教育的培养目标不仅是“职业人”，而且是“社会人”。“职业人”是“社会人”的核心，因为从事一定的职业是任何人生存的前提。但是“职业人”不是“社会人”的全部，“职业人”的资格内涵是胜任某个职业所需要的素质，包括专业能力、社会能力和方法能力，固然是相当宽泛的，然而“社会人”的资格内涵不仅是人对某个职业的胜任，而是人融入社会所需要的更广泛、更丰富的素质要求。正如爱因斯坦所说：“学校的目的始终应当是：青年人离开学校时，是作为一个和谐的人，而不是作为一个专家。”一个人从“自然人”向“社会人”转化的过程是一个毕生的学习过程，是将社会的价值观念和行为规范“内化”为个人心理品质的过程，使之能够适应社会并掌握社会所赞许的行为方式。

人非机器，职业技术教育的目的同样是为了育人而不是制造机器，到目前为止，还没有一台机器具有情感或精神世界，而人，特别是一个成熟的社会人，应该注重对于真与善、健康情感和高尚精神的追求。培养这种具有较高人文素养的社会人，才是现代职业技术教育的题中之义，应该成为当今职教教学改革的思想之一。所谓人文素养，包括正确地认识自我和认识他人、必要的自我控制和强烈的社会责任心、崇尚正义、心地善良、意志坚韧、富有诚信、乐于合作等等内在的心理品质，它不仅是一个合格公民应该具有的基本品德，也极有益于学生学习自主性、能动性和创造性的培育和发挥。

在高等教育大众化形势下，高职教育工作者不得不面对大量学习准备不足的新生，

其中一些学生曾经受到现行基础教育中不良现象的伤害,加之他们个人和其他原因,使他们进入高职学习后遇到许多困难。这种困难,首先不在智力因素方面而在非智力因素方面,在于不良的学习心理和学习习惯,在于对自己、对学习、对学校甚至对社会的不正确态度。纠正这些不够健康的心理、习惯和态度,是对他们实施专业教育的前提。如果仅仅专注专业教育而不顾及其他,不首先教他们做人然后教他们做事,不能让他们在学做事的过程中学做人,那么,对他们的教育几乎没有成功的可能。从这个意义上说,对高职学生加强人文知识、人文精神的教育,培育学生的人文素养,把专业教育同人文教育结合起来,是更具有现实意义并迫在眉睫的任务。

浙江省高职院校素质教育研究分会在省教育厅的指导下组织编著出版的“高职院校人文素质教育规划教材”,为高职院校切实加强人文素质教育做了一件好事。由于该书作者们都从事高职教育第一线工作,熟悉高职教育教学特点和高职学生的情况,因此这套教材比较贴近高职院校教学的需要和学生的思想实际,便于学生自学或安排少学时课程的选修,也便于读者在现实生活中应用,不失为一套富有时代气息的适用教材。

形成一套成熟的教材往往需要多人多年的努力,何况形势发展很快,知识更新迅速,绝不可能一蹴而就。这套教材的某些内容和编撰形式尚有不足之处也在所难免,当在广大教师试用实践的基础上,通过改编逐步提高和完善。我希望有更多的专家、教师参与高职人文素质教育教材的编写工作,期盼着更多更好的人文素质教育教材出版。

杨金土

2004年8月4日于北京

简介

本书为高职高专素质教育第一批推出的素质教育课程教材,旨在提高高职生的人际关系处理能力和公共礼仪素养。

在 21 世纪的今天,在加入了 WTO 的中国,交际与礼仪的广泛性和重要性,比任何时候都显得迫切和突出了。人际关系处理能力和公共礼仪素养是关系到大学生生活、学习、工作、未来发展的重要素质。本书第一部分着重介绍人际关系的原理、方法和技巧以及校园人际关系和职场人际关系的处理;第二部分着重介绍商务礼仪的知识,职业形象的塑造,社交和商务礼仪以及仪式礼仪。本书由我省职业技术学院资深的人际关系和礼仪教师合力编写,具有科学性、实用性、前瞻性、国际性和新颖性等特色,是高职生提高人际关系处理能力和礼仪素养的优秀指导书。

主要分工:主 编:周朝霞(温州职业技术学院副教授)

副主编:吴 健(衢州职业技术学院副教授)

王晓漪(浙江交通职业技术学院高级讲师)

徐美萍(浙江纺织服装职业技术学院)

鲁丹萍(温州职业技术学院副教授)

参 编:苏跃飞(温州职业技术学院讲师)

邱桂贤(温州职业技术学院经济师)

余晓红(衢州职业技术学院讲师)

撰 稿:周朝霞(第六、七、九章)

吴 健(第一章)

余晓红(第二章)

王晓漪(第三章)

徐美萍(第八、十章)

鲁丹萍(第十一章)

苏跃飞(第四章)

邱桂贤(第五章)

感谢宁波职业技术学院、温州职业技术学院对本书编写、出版工作的大力支持！本书撰写过程中参考了大量书籍，对这些书籍的作者及出版社表示衷心的感谢！

编著者

2004年7月8日

目 录

第一章 人际关系概论	1
第一节 交际与人际关系.....	1
第二节 人际关系的含义是什么.....	4
第三节 人际关系有哪些基本类型.....	7
第四节 人际关系有哪些主要功能	11
第二章 建立良好人际关系的方法	14
第一节 建立良好人际关系有哪些原则	15
第二节 建立良好人际关系有哪些策略	19
第三节 如何克服人际关系障碍	27
第三章 人际沟通	34
第一节 人际沟通的含义	34
第二节 人际沟通的技巧(上)——口语沟通	39
第三节 人际沟通的技巧(下)——书面沟通和非语言沟通	51
第四节 如何克服人际沟通的障碍	57
第四章 亲情 友情 爱情	69
第一节 亲 情	69
第二节 如何处理师生关系	73
第三节 如何处理朋友关系	76
第四节 如何处理恋爱关系	80
第五章 上司 同事 部下	88
第一节 如何与上司相处	88
第二节 如何做一名好主管	96
第三节 如何与同事相处	98
第四节 如何与组织以外的人员相处.....	101

第六章 礼仪与商务礼仪	110
第一节 礼仪的渊源与含义.....	110
第二节 礼仪有哪些特征与意义.....	115
第三节 什么是商务礼仪的准则.....	121
第七章 职业人士形象设计	124
第一节 如何塑造个人形象魅力.....	124
第二节 职业人士如何塑造仪容美.....	127
第三节 职业人士如何塑造仪表美.....	137
第四节 职业人士如何塑造仪态美.....	154
第八章 社交礼仪	164
第一节 见面有哪些礼仪.....	164
第二节 握手有哪些礼仪.....	167
第三节 递接名片有哪些礼仪.....	169
第四节 介绍有哪些礼仪.....	172
第五节 交谈有哪些礼仪.....	175
第九章 商务办公礼仪	186
第一节 办公室有哪些礼仪.....	186
第二节 如何进行公务接待与拜访.....	192
第三节 商务通讯有哪些礼仪.....	200
第十章 仪式礼仪	211
第一节 宴会有哪些礼仪.....	211
第二节 舞会有哪些礼仪.....	221
第三节 如何举行签字仪式.....	225
第四节 如何举行开业典礼.....	228
第十一章 涉外礼仪	236
第一节 国际交往有哪些礼仪.....	236
第二节 西餐有哪些礼仪.....	242
第三节 各国有哪些不同的商务礼仪.....	244
第四节 某些国家的禁忌.....	255
主要参考文献	259
后 记	261

第一章

人际关系概论

在这个时代,每一个想要获得成功的人必须明白这样一个道理:你除了要比别人付出更多的努力外,还要比别人有更好的人际关系。并且,人际关系的好坏最终取决于我们自己如何用心去经营。

你必须努力使对方认同你和接受你,因为,这能使你顺利进入对方的世界并充分与之交往。

第一节 交际与人际关系

交际对于我们每一个人都非常重要,但要真正了解交际并非易事,这需要首先了解交际的主体,即我们自己——人。

人是什么?亚里士多德说,人是政治的动物。西赛罗说,人是社会的动物。卡西尔说,人是符号的动物。还有,人是文化的动物、理性的动物、知情的动物等。这些都从不同的方面对人的特性进行了有意义的描述。沿着这个思维路径,我们便可以比较容易地寻找到人们从事一切社会活动的前提,这就是人与人之间的相互联系。

每一个生活在社会中的人,自出生以来,就必然地进入一个与他人相互依赖、相互作用、相互促进的过程,于是也就必然产生出人的交际活动。确切地说,这一过程其实就是人际关系逐渐发展的过程。人际关系在一个人的处世活动中占有很大的比例,这一关系处理得当与否,不仅会影响人的精神生活,更重要的是,还会对人的成长与发展产生极其重大的影响。

在人类早期,人要生存,就必须互相帮助、互通信息,共同抗击其他物种的侵害;在人类高度文明的今天,人要美好地生存,更需要强化和协调各种人际关系,以共同开发和利用自然资源,分享人类文明成果。这说明,人类生存的根本前提是互相联系,而建立联系的行为和活动就是交际。交际可以在两个人之间进行,也可以在一个人和一群人之间进行,还可以在一群人与另一群人之间进行。通过交际建立一定的联系,结成一定的群体。交际是人际关

系的黏合剂,是整个社会有机联系的链条。它主要包括以下三个方面的性质:

首先,交际是一种社会互动行为。由于交际活动是两个人以上的共同行为,其行为过程必然表现出相互影响、相互作用的特点。当你在与人交往时,不仅要考虑能否给对方施加影响、施加多大的影响力,还要考虑对方究竟会如何影响自己。

其次,交际是一种个体实现行为。也就是说,任何交际活动都是行为主体在其情感、意志、文化修养、心理状态、交际能力等因素的作用下,表现出来的一种带有明显个人色彩的、体现个人需求的行为。

最后,交际是一种以信息传播为目的的行为。人际交往中的相互认识、相互吸引、相互作用都是通过人际间的信息传播实现的。所以,从本质上讲,交际其实就是信息传递的过程,即人们相互之间传递或交换知识、意见、感情、愿望等的社会行为过程。

有句名言说得好:“一是你毕生所认识的最孤独的数字。”其实,人也是如此。形影相吊的人恐怕也是世界上最孤独的人。事实上,人根本就是群居的动物,几乎所有的人都是在与他人密切的交往中度过自己的一生。对于人类的成员来说,长期的与世隔绝的状态简直是不可想像的。

许多心理学家指出了—个明显的事实:即使不是全部需要,我们的大部分需要,都是在他人在场的范围内满足的,至少一开始是如此。因此,我们需要与他人相处,需要不断借助各种方式参与人际间的相互沟通活动。这既是人的心理需要,也是人的生存需要。

《吕氏春秋·恃君》中写道:“凡人之性,爪牙不足以自卫,肌肤不足以捍寒暑,筋骨不足以从利辟害,勇敢不足以却猛禁悍。然且犹裁万物,制禽兽,服狡虫,寒暑燥湿弗能害,不唯先有其备,面以群聚邪!群之可聚也,相与利之也。”

《论语·颜渊第十二》中记载了一则故事:司马牛的兄弟去世,他十分悲伤地对子夏说,别人都有兄弟,自己却失去了兄弟。子夏安慰他说,你对别人都很有礼貌,别人对你也都很好。这就是“四海之内皆兄弟”了,因此,你不必担心没有兄弟。

可见,人类需要各种精神粮食,而这各种精神粮食,只有从同各种各样的人们相处相交中得来。

但我们必须同时认识到,与别的社会关系不同的是,由于人际关系所具有的心理性、情绪性、利害性和复杂性,给我们很好地认识和把握人际关系带来了极大的难度。有些能够从容应对各种困难与风险的人,却会在变幻莫测的人际关系面前寸步难行。正所谓,“能经受大风大浪的人,却在小阴沟里翻了船”。

所以说,能成功的与一个人交往并不难,然而要与形形色色的人都搞好关系就需要具备很好的技巧。如果能够很好地处理各种人际关系,不仅会使人精神愉悦,还有助于事业的顺利发展。反之,一个人如若在复杂的人际关系面前束手无策,其个人的成长与发展都将大打折扣。

《三国演义》中的刘备,雄才大略不及曹操,城府经略不及孙权,智慧计谋不及诸葛亮,但他却出人意料地白手起家,打出了一片江山,并与曹操、孙权三分天下,成鼎立之势,其中一个很重要的原因,就是刘备能以自己的大度、大量,赢得如诸葛亮、关羽、赵云等杰出的谋

士或勇士为自己出生入死、鞍前马后。显然,刘备在处理人际关系方面,确实有着过人之处。有人甚至这样评价刘备:尽管以历史成就而论,他充其量只能排在三流的位置,但在人际关系上,他却是当之无愧的大师人物。

与其相比,第二次世界大战时期美国著名将领巴顿,能力突出,军功卓越,真可谓军中骄子,一代天才。他率美国陆军第二军横扫西西里、铁骑千里挺进法兰西的军事壮举,在世界军事史上成为佳话。但就是这样一代名将,却过于自信,认为仅凭自己的本领就可以包打天下,从不注意与他人的相互沟通。他的专横跋扈、傲慢自负、不近人情的人际关系形象,令不少崇拜者深感遗憾,甚至到他死后,还不断有人说三道四。

由此可见,人际关系状况的好坏,往往可以在很大程度上左右一个人的命运,影响一个组织的生存与发展。

【案例 1-1】

一天,一位陌生的顾客走进豪华的美国花旗银行营业大厅,仅是要求换一张崭新的 100 美元钞票,准备当天下午作为礼品用。花旗银行是世界上最大的银行之一,每天的营业额高达数亿美元,业务十分繁忙。但接待这位陌生顾客的银行职员微笑着听完顾客的要求后,请这位先生稍候,立即先在一叠叠钞票中寻找,又打了两个电话,15 分钟后终于找到了一张崭新的钞票。他把它放进一个小盒子里递给了这位陌生的顾客,同时附上一张名片,上面写着:“谢谢您想到了我们银行。”事隔不久,这位偶然光顾的陌生顾客又回来了,这次来是在这家银行开了个账户,在以后的几个月里,这位顾客在这个银行存款 25 万美元。

【案例分析】

美国花旗银行是世界一流的企业,但它的职员并没有因为自己企业地位的显赫而随意漠视或怠慢哪怕是一位非常普通的顾客,哪怕是一个小小的要求,甚至是超出了自己的业务范围的要求都竭力去满足。他们非常清楚良好的人际关系对企业意味着什么。也正因为如此,使得他们能够摆正自己与顾客的位置,时时处处想到顾客,在极平凡、极细小的事情上都真心实意地为顾客服务,替顾客排忧解难,从而赢得顾客的尊重与欢迎。

美国著名的人际关系大师和成功学专家戴尔·卡耐基认为:社会上的每一个人都是具体的,因而个性各异;与这些独特的个人交往必须倾注满腔的热忱和诚意,饰外修内,表现出坦荡和真诚的品性,对方才能相信自己,这是成功处世的基础。卡耐基还以自身的经验告诉我们,人与人之间的相处如果没有做到“互惠互利”的话,就不可能建立和谐融洽的人际关系。他的观点是:如果能珍惜每一次与别人接触的机会,积极主动地关怀别人,那你一定会有一个令人满意的人际关系,并终身受益。

随着社会的发展,人际关系问题越来越得到各行各业的广泛重视。这就意味着,人际关系学作为一门新兴的学科,一方面正不断地从历代思想家那里得到丰富的理论养分,另一方面,又在新的社会历史条件下,在实践的推动下得到不断发展。

1926 年,美国著名学者梅奥在出任哈佛大学工商管理研究院工业研究室副主任后,主持了非常有影响力的“霍桑试验”。他们花了长达九个月的时间,围绕着职工非常关心的问

题,先后与大约两万职工进行了交谈。试验证明,通过这样的人际交往活动,许多工人发泄了长期压抑在心中的不满,从精神和情感上得到了一种满足,从而,明显地改善了工作态度,提高了工作效率。由此证实,任何管理行为取得成功的前提之一,便是充分满足管理对象的物质与精神的需求。而要做到这一点,必须懂得如何与管理对象进行最有效的、最合理的交际活动。梅奥根据“霍桑实验”,于1933年出版了《工业文明的人性问题》一书,提出了人际关系学说。“霍桑试验”的成功,使得梅奥被世界公认为人际关系学的创始人。

第二节 人际关系的含义是什么

我们可以给人际关系作一个如下的界定:

所谓人际关系是以交往为媒介所发生的人与人之间的相互联系。人际关系存在于人际认知、人际情感和交往行为之中,它既是一种物质性的关系,也是一种精神性的关系。人际关系在很大程度上体现为一种心理的关系和距离。

我们十分清楚,人际间的关系往往是以陌生或熟悉、亲近或疏远、喜欢或厌恶这样的现实状况表现出来的,而这些又直接影响着人际交往的程度、范围和质量。加上人是有情感、有理性、有智慧的,还有着不同利益需求,因此,人际关系问题既简单又复杂,既容易认识又难以把握。我们可以借助不同学科的研究结果,以不同的视角对人际关系问题作更进一步的认识与把握。

1. 从传播学角度看人际关系

任何人际关系都是通过人际交往实现的,而人际交往的一个非常重要的组成部分就是人际传播。由于个人所处的社会环境往往十分复杂,因此,每当与他人打交道时,就需要了解对方的各种信息,并以此来决定自己的交际行为。这时候,人际关系就表现为一种以传播为手段、并通过传播努力实现各自利益需求的相互关系。我们可以在与人初次见面时递上自己的名片,或当别人向自己提出一个不便当场回答的问题时说一句“请让我再考虑一下”,这些都是力图通过信息的传播,在影响或建立一种合情合理的人际关系。所以说,人际关系其实也表现为一种传播的艺术。

2. 从社会学角度看人际关系

社会就像一副巨大的象棋盘,而我们每个人则像盘中的棋子。社会向每一个社会人提出了各种各样的行为要求,其中一部分是强制性的,如法律等,更多的则是由社会伦理道德和各种规定给出的,带有导向性和一定的约束性。行棋也是一样,也有自己的游戏规则,是马就走“日”,是象就走“田”。大多数人能够按照游戏规则行事,明确自己的角色定位,以积极的态度处理好与其他棋子的相互关系,在进退取舍中,实现自身的价值。当然,也会有一些人,或者无视游戏规则的存在,或者根本就不懂得什么是游戏规则,往往在行棋中无法寻找到正确的路径,处处碰壁,走投无路。所以说,人际关系其实也可以体现为一种秩序状态。

积极、合理、健康的人际关系,正是一种建立在社会规范和个体合理定位基础上的有序的社会关系。

3. 从心理学角度看人际关系

人际关系的前提是人际交往,人际关系就是在人们的相互接触和交往中建立起来的。一个广泛交往的人必然会有广泛的人际关系,反之,人际关系势必极其有限。拒绝一切交往的人是不存在的,也没有不进行交往而建立起人际关系的先例。人与人的交往本身是一个为了交流有关认识性与情绪性、评价性的信息而相互作用的过程,交往的双方在这一过程中实现着对观念、思想、兴趣、心境、情感、性格特征等的相互交流,相互影响。

人的交往活动具有一种情绪互动功能。人们需要交往,需要人际温暖,如同生物体需要空气、阳光和水分一样。在人们的需要结构中,交往与集群的需要是重要的组成部分。心理实验证明,如果将一个人与他人的交往完全阻断,那将是致命的,将会使人感到非常孤独和恐惧,甚至产生被整个世界遗弃的感觉。据说,美国对犯人最严厉的惩罚就是单独监禁,几个月甚至几年不让犯人与他人接触,这种折磨比死亡更加痛苦,人会因此而发疯。

影响人际关系的因素不仅包括人的精神和物质方面的需要,还包括人的心理状态。前者是人际交往的驱动力,后者则对人际交往的进程与结果产生极大的影响。个性心理的差异以及不同的心理因素,会导致人们在与他人交往时作出不同的反应,采取不同的态度。例如,在社会交往中,人们时常会遇到比自己强的或弱的、比自己地位高的或低的、比自己成绩显著的或略显不足的对手,不同的人会选择不同的交往态度与方法。

【案例 1-2】

世界名著《简爱》中的男主人公罗彻斯特身为庄园主,财大气粗,对女主人公简爱说“我有权蔑视你!”他在地位低下又其貌又不扬的简爱面前,有一种自然的优越感。但有着坚强个性,又渴望平等的简爱坚决维护自己的尊严,寸步不让反唇相讥:“你以为我穷,不好看就没有自尊吗?不!我们在精神上是平等的!正像你和我最终将通过坟墓平等地站在上帝面前。”这番话强烈地震撼了罗彻斯特,并使他 对简爱产生了由衷的敬佩。

个体心理因素及心理体验性特征,是导致人际关系复杂化的主要原因之一。人际关系既是一种外在的存在,也是一种内在的心理感受。人们常常用好与坏、亲和疏、远和近来评价一种人际关系,采取的就是一些心理标准。如何客观地评价人际关系,如何运用正确的方法对待人际关系,如何使个体的心理需求与群体利益趋向一致,正是我们研究人际关系的主要出发点。所以说,人际关系其实也就是一种在心理因素作用下的社会交往关系。

4. 从文化学角度看人际关系

生物要生存就必须适应其生存的环境条件。同理,人要生存,也就必须不断地与所处的环境相融合。当然,作为万物之主的人绝不是简单地、被动地适应外部环境和自然条件。人所具有的主观能动性,使得人能够通过自身的努力积极地适应和改造这一切。而且,人类的这种积极努力始终是以群体的社会行为方式出现的。这样,每一个群体就一定会逐步形成

相对一致的价值观念和行为习惯。带有民族及地域特征的文化就这样产生了。

不同的文化影响并制约着不同的社会行为,因而也就会形成不同的人际交往的行为特征,产生不同的交际文化和人际关系。从文化形态学角度分析,文化一般分为物态文化、制度文化、心态文化和行为文化,其中,心态文化和行为文化既是交际文化的主要内容,又是人际关系的重要基础。不同文化群体的不同思维方式、价值观念、民族心理、礼俗传统和审美趣味,最终会在人际交往以及处理人际关系的方式方法中体现出来。下例中的对话便十分耐人寻味。

【案例 1-3】

秘书:您好,您是王老吧?一路辛苦,您老请上坐。您高寿?

王老:65。

秘书:您老这么大年纪了,还亲自跑一趟,我们真不知该说什么好。

王老:这没什么。

秘书(指着一桌精美的饭菜):没什么东西,几杯薄酒,几样小菜,略表心意,请慢用。

不同文化背景的人,会对上面的对话做出不同的反应,产生不同的社交结果。如果这位秘书接待的是一位美国人,会出现令人十分尴尬的场面。其一,美国人大都比较忌讳别人称自己为“老”;其二,美国人大都将年龄视为隐私;其三,对饭菜的客套会使美国人产生误解:既然没什么好东西,为什么要拿出来?为什么不拿出好东西来?其四,“请慢用”为何意?美国人不明白吃饭为什么要限速,又不是开车。

任何一种文化,都会以其独特的、顽强的文化精神,长期并深刻地影响人们的交际活动,从而影响人际关系的形成。我们甚至可以这样形象地去理解人际关系:它就好像是一张以文化为道路而铺就的城市交通网,人们只有熟悉各条道路的基本情况,或者能够读懂路旁的各种示意牌,才能在纵横交错的道路上顺利到达目的地。否则,很有可能迷失方向,处处碰壁,甚至走投无路。所以说,人际关系其实就是一种以文化为纽带的社会交往关系。

概括上述认识,我们可以对人际关系有一个更为全面的理解:

第一,与其他人类社会行为一样,人的社会交际行为也是由四个相互联系的成分组成的,即认知、情感、态度、行为。人的交际行为是人际关系的表现形式,由认知到行为的过程,既体现了人在认识上、心理上、情感上的成熟程度,又必然影响和反映出人际关系的基本状况。换言之,有什么样的社会交际行为,就一定会与有与之相应的人际关系。

第二,作为一种社会关系,人际关系与心理因素、文化因素、知识因素、道德因素、制度因素及传播因素等,都有着难以割舍的联系,这就使得它与其他社会关系存在诸多不同。其中,最根本的不同点就在于,人际关系具有非常鲜明的个性化特征,人际关系的状况在很大程度上取决于个性心理和情感的发展水平,取决于个人的社会化程度。

第三,“人际关系”是一个比较抽象的名词,它给我们的往往是一些比较宽泛、比较模糊、比较动态、比较难以把握的感觉。这不仅体现出人际关系问题的复杂性,同时也说明,要真正理解和把握人际关系问题,就不能只注意事物的表面,必须学会透过现象看本质。运用

马克思主义关于人的本质的分析原理,我们可得出这样的结论:人际关系的本质就在于它是组织、集体、社会的构成因素,并以此促进社会个体的成熟与完善。我们必须承认,社会的正常秩序有赖于合理的、且能达到预期目的的人际交往,而常态的人际关系则为人际间的交往创造了良好的条件,它能够激励个人产生社交动机并不断扩大社交面,提升社交品位。反之则表明,社会的正常联系、正常运作出现了问题。人际关系一旦被扭曲,对于个人的成长和社会的稳定都是十分不利的。

第三节 人际关系有哪些基本类型

关于人际关系的类型问题,目前已有许许多多多种说法,正所谓“横看成岭侧成峰”,由于看问题的出发点不同,角度不同,依据也不同,因此产生了多种分类方法。有人根据人际交往的动机、结构、现状、时间的不同,对人际关系提出不同性质的分类,如奉献型与索取型、家庭型与隶属型、紧张型与和谐型、永久型与临时型等;有人根据人际关系中人际交往的具体状况进行分类,如根据交往双方的人数、生理特点、社会角色、交往时间、交往频率、传统习俗、心理需求等进行划分。加拿大心理学家伯恩于1964年在《人们玩的游戏》一书中,提出了人格结构分析理论,根据人格心态对人际交往进行分类。他提出每个人在人际交往中都会受到交往环境、氛围的影响,都会产生一种情景心态,即受情景的特定因素刺激而形成的心理倾向。这种心理倾向对人们的行为起着十分重要的作用。作为一种潜在的力量,它可以引导人们产生满足情景需要的动机及行为。由此,他提出在人际交往中一定存在三种交往心态,由于各种心态所发出的交往信息具有不同的特征,必然导致人际关系的不同。伯恩所说的三种心态即“PARENT 心态”(父母心态)、“ADULT 心态”(成人心态)、“CHILD 心态”(孩童心态)。上述三种心态又分别简称为“P 心态”、“A 心态”和“C 心态”,这就是著名的“PAC 人际交往心态理论”。

本书则沿用目前国际上较为普遍的方法,将人际关系划分为三种基本类型、四种混合型和一种无规则型。三种基本类型是主从型、合作型、竞争型;四种混合型是主从——竞争型、主从——合作型、竞争——合作型、主从——竞争——合作型;另外存在一种难以定义、难以准确描述的、与上述类型均有不同的无规则型,也可称之为临界型或边缘型。

1. 主从型人际关系

这是人际关系中最普遍、最基本的类型。在人们的社会交往活动中,时常会出现这样一种社会交往关系:有人总将自己的社会角色定位于支配地位,喜欢别人对自己的依赖与服从。而另有一部分人则不愿意主动地去支配他人,或喜欢、或被动地受他人支配与领导。当这两种人联系在一起时,自然就构成了主从型人际关系。从人格角度看,支配和顺从都是比较常见的人格(性格)类型,因此,这样的人际关系广泛存在于家庭、单位以及社会中。

例如:“放学后马上回家做作业,听见了吗?”“听见了。”(父子关系)