

现代公共关系丛书

现代人际关系学

主 编 黄华新 朱法贞



浙江大学出版社

AA40/03

97
591
37

人生在旅途

黄敬红 著

江西高校出版社

主 编 黄华新 朱法贞

副主编 李 军

撰稿人 (按姓氏笔划为序)

万春根 朱法贞 李 军 张则幸 陈 微

施元湘 黄先海 黄步琪 黄华新

现代公共关系丛书

现代人际关系学

责任编辑 宗贤钧

*

浙江大学出版社出版

(杭州玉古路 20 号 邮政编码 310027)

浙江大学出版社电脑排版中心排版

浙江师范大学印刷厂印刷

浙江省新华书店发行

*

850×1168 32 开 10.5 印张 283 千字

1995 年 12 月第 1 版 1995 年 12 月第 1 次印刷

印数 0001—5000

ISBN 7-308-01643-9/C·138 定价:12.00 元

前 言

现代社会,每个人都处在多层次、多方位、多角度、多类型的人际关系网络中。人际关系的客观重要性引起了人们企图搞好人际关系的心理渴求,人际关系的复杂多样性又造成了人们不知如何搞好人际关系的内心焦虑。因此,掌握处理人际关系的理论和实务,以适应现代社会生活,是人们所面临的一个紧迫任务。

本书是一本论述现代人际关系的著作,也可作为大专院校相关课程的教学用书。它由人际关系概论、人际互动论、人际沟通论、有效交际论、人伦规范论、处世艺术论六大部分所组成。

人际关系概论带有绪论的性质,在这部分里,作者从揭示内涵的角度给出了人际关系的定义,规定了人际关系的本质,进而运用外延分析法,从不同的角度揭示了人际关系类型的多样性,最后就良好人际关系对个人和组织的重要意义作了多方面的阐释。

第二部分人际互动论由人际交往论、人际认知论和人际吸引论三章所构成。

人与人之间的交往是一种双向互动的过程,包括心理互动、语言互动、符号互动、行为互动等。在一定的交往结构和交往形式中,人通过正确的人际认知,全面把握对方的各种象征性符号的信息,适当调整自我反应,以增强人际吸引,达到人际交往的目的。可以说,人际互动是人际交往的基本动态过程,人际交往论为我们提供了理解和把握人际互动关系的基本理论和方法。

人际互动可以在不同的人际交往结构中展开,如代际交往、同龄交往、异性交往等,也可以通过不同人际交往形态和方式进行,如语

言形态、非语言形态,正式交往、非正式交往等等。人际互动论要阐述这些人际交往的具体内容和特点,以及处理各种不同结构和形式的人际关系的有效方法。

人际互动论还要研究人际互动关系中的心理特点和心理过程,特别要阐明人际认知过程,说明人与人之间信息交流如何在对方思维中产生各种印象和结果。同时,还要介绍常见的人际认知效应,并针对人际认知的各种偏差及其原因,提出正确的人际认知方法,以提高人际认知的准确性与合理性。

人际互动需要以人与人之间一定的人际吸引为基础,同时在一定程度上也是以提高人际吸引为目的。因此,人际互动论要研究人际吸引的过程以及影响人际吸引的因素,并介绍人际吸引的七种主要规律和国外的一些人际吸引理论,使读者掌握必要的理论知识和实践方法,来强化人际吸引,提高人际互动的效果。

第三部分是人际沟通论。人际沟通是人际交往的起点,是建立和谐协调的人际关系的基础。了解人际沟通的特点与功能,掌握人际沟通的工具或手段,弄清人际沟通的障碍以及运用人际沟通的技巧,把握跨文化沟通的含义与形式,无疑为我们增进人与人之间的理解,超越沟通的障碍,破除人际隔阂,提供了有效的方法和途径。如果把人际环境和交往领域比作一条河流,那么,人际交往论可以为读者与他人有效地、顺利地交往架起一座桥。人际沟通论(上)、(中)、(下)三章分别从人际沟通的概念与工具、人际沟通的障碍与技巧以及跨文化的沟通等问题作了多方面的分析与探讨,为处理和协调人际关系提供可资借鉴的沟通理论原则和实用操作方法。

第四部分是有效交际论,在这部分里,作者用多种现代逻辑的理论对语言交际作了多方面的系统分析。语言交际的过程,也就是交际双方表达、传达和理解彼此思想感情的过程。对于有效交际来说,它涉及到真假性、恰当性和艺术性这样三个基本方面,真假性则是最基本的一个方面。因此,第八章首先分析语言交际的真假性。

语言交际涉及思想和语言两个紧密联系、不可分离的方面。思想

和语言都是复杂的整体。理论必须从最简单、最基本、能够成为后续内容基础性的东西开始,也就是命题和抽象的直陈语句。将原子命题结合而成为分子命题的机制就在于命题的联结词。基本的联结词是否定、合取、析取、蕴涵和等值。由此而成的五个基本分子式,即复合命题式。所以,最初的分析就是对这五个分子式的真假性的分析。接着深入到命题的内部世界,分析构成命题的成分,即个体词、谓词和量词,分析量化式的真假性。在此基础上,扩展到对于模态命题的真假性分析,这就进入到了可能世界的领域。先是分析“必然”与“可能”这两个真值模态算子,继而分析时态、道义和认知的模态算子,由此就分别涉及到了时间参考点、道德和法律规范以及认知者等种种语境因素,所需的现代逻辑理论也就由逻辑语形学、语义学而进展到语用学的领域。这样,就由真假性的分析而过渡到恰当性的分析。

第九章分析语言交际的恰当性。语言表达的恰当性必然涉及交际语境,因此,需要现代逻辑语用学中的语境理论的分析。语言交际中的话语不是孤立的,任一话语都存在着它的前提性的命题,这就是预设。预设的真是一个话语,包括直陈话语、疑问话语和命令话语的恰当性的必要条件。交际中的话语并非都是表述式的,还有行为式的话语,因此,需要应用言语行为理论,尤其是语旨行为理论分析种种行为式话语的恰当性条件。

有效交际,不仅要讲究表达和理解的真假性和恰当性,而且还要讲究它的艺术性,这就是第十章的分析任务。分析语言交际的艺术性,就需要用到现代修辞理论,这是广义逻辑理论的有机构成部分。本章提出了语言交际艺术性的基本原则和准则,并分析了提高表达效果的几种常用的修辞方式。

第五部分是人伦规范论,这一部分主要阐述处理人际关系的伦理原则,包括第十一、十二两章。

人的社会本质决定了一切人际关系同时又是伦理关系、道义关系。因此,在人际交往中,人作为道德主体,把握伦理准则,运用道德自律,乃是人之理性成熟和自觉的表现。在人伦规范论中,我们首先

从人的本性入手考察了人际关系的伦理意义及其道德调节方式,并对交往中人伦的善恶两极作了具体的界定和分析。由于人际关系又是一个多层面、多向度的网络系统,因而又有必要按不同领域和类型,对诸如家庭亲属关系、日常社会交往关系、工作关系等等分别讨论其伦理特征和调节规范,以期对人们的交往实践提供一个道德指向。

本书的第六部分是处世艺术论,阐述中国人处世哲学的启示。对于中国的读者来说,一部完整的现代人际关系学著作应该包括中国传统人际关系学的精华内容。现代中国人在处理人际关系的过程中常常会发现本土文化对于现代人际交往的内容和方式的深刻影响。我们所生活的社会是经过几千年传统文化积淀的社会,我们所要交往的人们,也是深受传统文化熏陶和影响的人们,我们在处理人际关系时所遇到的许多问题,也正是我们的先祖曾经遇到并认真思考过的问题。从中国传统人生哲学的精华中,现代人可以获取有益于人际交往的丰富养份。本书用中国人的处世艺术论作为全书的结尾,目的就是要使全书的理论逻辑和实践意义得到和谐的统一,使我们的现代人际关系学落脚在现实文化的基础上。

人际关系的处理从古到今具有很多一脉相承之处,现代人的际交往面临着许多与古人大致相同的问题。因此,现代人际关系学借鉴中国人传统的人生智慧与处世艺术,是十分必要的。

处世艺术论通过介绍中国人传统处世哲学的精华,在家庭关系、男女关系、朋友关系以及一般的人际关系等诸方面,给现代人合理地处理人际关系提供了充满睿智的思想和极富实用价值的方法。中国人处理人际关系有着自己独特的艺术,作为现代中国人,全面把握并灵活运用这种艺术是学习一门人际关系学不可或缺的组成部分。

目 录

第一章 人际关系概论	1
第一节 人际关系的性质	1
第二节 人际关系的类型	6
第三节 协调人际关系的意义	10
第二章 人际交往论	15
第一节 人际交往的本质和功能	15
第二节 人际交往的结构	21
第三节 人际交往的形态和方式	28
第四节 人际交往的若干理论	35
第五节 成功交往的心理基础	39
第三章 人际认知论	46
第一节 人际认知的含义	46
第二节 人际认知效应	51
第三节 人际认知偏差	56
第四节 人际认知的方法	62
第四章 人际吸引论	71
第一节 人际吸引的本质及其形成过程	71
第二节 人际吸引的基本规律	74

第三节 人际吸引的若干理论	85
第五章 人际沟通论(上)	
——沟通的概念与工具	90
第一节 人际沟通的概念	90
第二节 人际沟通的工具	100
第六章 人际沟通论(中)	
——沟通的障碍与技巧	120
第一节 人际沟通的障碍	120
第二节 人际沟通的技巧	138
第七章 人际沟通论(下)	
——跨文化的沟通	149
第一节 语言与跨文化的沟通	149
第二节 跨文化沟通中的常用语	159
第八章 有效交际论(上)	
——语言交际真假性的逻辑分析	164
第一节 思想和语言的“原子”分析	164
第二节 深入命题的内部世界	173
第三节 模态与可能世界理论	183
第四节 时态、道义和认知	190
第九章 有效交际论(中)	
——语言交际恰当性的逻辑分析	199
第一节 交际语境的提出	199
第二节 话语预设与恰当性	204
第三节 语旨行为与恰当性条件	209

第十章 有效交际论(下)

——语言交际艺术性的逻辑分析..... 216

第一节 语言交际的艺术性概述..... 216

第二节 有效交际的基本准则..... 219

第三节 有效交际与修辞方式..... 226

第十一章 人伦规范论(上)

——处理人际关系的伦理原则..... 232

第一节 人伦与道德..... 232

第二节 人伦中的善与恶..... 238

第十二章 人伦规范论(下)

——处理人际关系的伦理原则..... 245

第一节 家庭亲属关系的伦理..... 245

第二节 日常社会交往关系的伦理..... 252

第三节 工作中的伦理..... 260

第十三章 处世艺术论(上)

——中国人处世哲学的启示..... 269

第一节 处世与人伦..... 269

第二节 中庸致和..... 276

第三节 父慈子孝..... 280

第四节 男女有别..... 284

第五节 海内存知己..... 288

第六节 推己及人..... 291

第十四章 处世艺术论(下)

——中国人处世哲学的启示·····	295
第一节 客套与戒心·····	295
第二节 宽则得众·····	300
第三节 忍者自安·····	303
第四节 幽默的智慧·····	308
第五节 难得糊涂·····	313
第六节 情感的艺术·····	317
参考文献·····	320
后记·····	321

第一章 人际关系概论

第一节 人际关系的性质

一、人际关系的定义

一个人自出生以来,从一个自然的人逐渐发展为一个能够“立身处世”者的过程是一个社会化过程,是一个与他人相互依赖、相互作用、相互促进的过程,也是一个逐渐发展人际关系的过程。这一点早在数千年以前的人类先哲们那里就有了深刻的认识。

《吕氏春秋·恃君》中写道:“凡人之性,爪牙不足以自守卫,肌肤不足以扞寒暑,筋骨不足以从利避害,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,而以群聚邪。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,司马牛的兄弟去逝,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:你对待别人很有礼貌,别人对你也很好。这就是“四海之内皆兄弟”了,因此,你不必担心没有兄弟。

《韩非子·功名》中写道:“故古之能致功名者,众人助之以力,近者结之以成,远者誉之以名,尊者载之以势。如此,故太山之功长立于国家,而日月之名久著于天地。此尧之所以南面而守名,舜之所以北面而效功也。”

亚里士多德在《政治学》一书中指出：“人间互相依仗而又互相限制，谁都不能任性行事，这在实际上对各人都属有利。”

从这些先哲们的思想中我们可以发现，人际关系问题是一个古老的问题。

但是，作为一门学科来说，人际关系却是一门新的交叉学科。它是从传统的管理学中分离出来的。

传统的管理理论认为，金钱是刺激职工生产积极性的唯一因素，工作条件是决定生产率的主要因素，并且只重视“正式团体”，只重视规章制度、职权划分等管理。而著名的“霍桑调查”却对这些理论展开了挑战。

美国西方电器公司从1924年11月开始在霍桑工厂进行实验，旨在确定工作条件同工人的工作效率之间的精确关系。但是，进行了两年却没有结果。1926年，乔治·埃尔顿·梅奥(1880~1949)任哈佛大学工商管理研究院工业研究室副教授后，主持了霍桑试验。他一反传统理论，提出崭新的观点，认为在同一工作条件下，工作效率与工人的情绪、精神状态密切相关。从1928年9月开始，他们花了九个月时间与大约两万名职工进行了交谈访问，话题都是围绕职工的切身问题而展开。结果证实，这两万名职工由于“发泄”了心中的忧郁与不满，而心里得到了一种满足感，由此带来一种很好的态度，认为工厂条件不错，与此同时，大大地提高了工作效率。有一位工人本来埋怨厂里的噪声、烟雾太大，而工作效率很差，但是访问以后，却改变了以往的看法，认为这些都不成问题。因为，原先的埋怨来自于自身对噪声和烟雾的害怕，而这种害怕又是来自于其兄弟死于肺病的事件。在一个受管理者关心的车间里，其工作效率大大提高；而一个很少受管理者关心的车间里，则有非正式团体在起主要作用，这些非正式团体有一种与管理者相抵触的意识，从而导致工作效率难以提高。梅奥在这个长达九年的实验中，总结出三条主要结论：(1)职工是社会人，不仅仅有物质需要，而且还有精神需要；(2)非正式团体有很重要的作用，不能只注重正式组织的作用；(3)管理者满足职工的需要是提

高士气的方法,必须对工厂管理人员进行训练,使他们能更好地倾听和了解工人的个人情绪和实际问题,因为虽然工作条件与工作效率有重要关系,但是职工的态度与情绪才是工作效率的主要因素。这些结论对于传统的管理理论来说,显然是崭新的观点。这些观点也就成了人际关系学的开端,梅奥也就被世界公认为人际关系学说的创始人之一。

随着社会的发展,人际关系学说不仅在企业管理中得到重视,而且在各行各业、各种社会场合中得到认同。这就意味着,人际关系这门新兴的学科渐渐地与古老的人际关系问题相连接。新兴的人际关系学不断地从历代思想家那里得到丰富的营养,而人际关系这个古老的问题又在新的条件下得到不断的发展。现代人际关系学成了一门在内容上新颖的学科。这里,我们对人际关系的定义作如下的描述:

所谓人际关系是在一定的社会条件下,个体与个体之间基于思想感情的心理上的关系,也就是双方在人际认知、人际情感和交往行为中所体现出来的彼此寻求满足需要的心理状态。

从这个简短的定义中,我们可以引申出如下几点:

第一,人际关系的成分不是单一性的,通常它由三个相互联系成分所构成,这就是:认知成分、情感成分和交往行为成分。认知成分主要涉及认识活动有关的心理过程,比如,交际双方的相互感知和理解。情感成分指人们彼此之间在思想感情上的距离,这种情感上的距离取决于交往双方需要满足的程度,它涉及到交往中各方的情感状态的交互关系,以及对自我、对方以及双方心理情感状态的评价态度。交往行为成分是能表现一个人个性的所有外显行为的总和。可以说,交往行为是人际关系的一种动态表现,而人际关系则是人际交往的静态形式。

第二,人际关系作为个体与个体之间的心理联系,它是社会关系的具体体现。社会关系是一个相当广泛的范畴,它通常被区分如下三个层次:生产关系、角色关系和人际关系。人际关系作为社会关系的

具体体现,它不同于生产关系和角色关系。首先,人际关系具有高度个性化的特点,人际关系中的交往是个体之间的交往;而生产关系和角色关系并不具有个性化的特点,在这种关系中,交往的双方也不是个体与个体之间简单进行的。其次,人际关系由双方彼此间的认知度、好恶感等心理因素决定,其中情感、情绪起重要作用,而生产关系与角色关系则分别由双方在社会生产中的地位或社会生活中的地位和身份所决定。

第三,人际关系作为人与人之间心理上的关系,它体现了个体之间的情感交流,反映了人们彼此寻求满足需要的心理状态。人际关系的最重要特征是具有情感基础,组织中的人际关系根源于结合性的情感和分离性情感。因此,心理距离的接近与疏远,情绪状态的积极与消极,交互作用的冲突与融洽,评价态度的满意与不满意等等,是人际关系学的重要范畴。

第四,良好的人际关系通常表现为交际双方的相互认同、情感相容和行为近似。相互认同是通过知觉、表象、思维等认识活动而实现的,它是形成良好人际关系的最基本的、首要的心理成分。情感相容是以相互喜爱、同情、亲切、友好的形式表现出来的,结合性情感越多,彼此之间越相容。行为近似是指彼此在言谈举止、风度仪表等行为模式方面的类同性,它也是构成良好人际关系不可或缺的重要方面。

二、人际关系的本质

随着大城市的涌现,人们都担心人际关系会被削弱。因为人们常常感到高楼大厦中的住房越来越像一个个鸟笼,由于科技发达、电视的普及、高速信息公路的建立、服务行为的日益发展,使邻居的概念越来越淡化,相互交往越来越少。

但是,这仅仅是一种不完整的社会现象。做为一个人,有很多需要,而人际交往需要总是处于一个十分重要的位置。并且随着物质生活的日益丰富与满足,人际交往的需要必定成为越来越重要的社会

课题和人生课题。

社会心理学家的观点是，人们越来越成为“被人引导的一代”。

事实上，确实是这样，这种现象体现为两方面：

一方面，个体的感觉被他人所引导。例如，一个过得很舒适，但在没有其他人肯定的情况下，就感觉不到；一个人很劳累，但是，由于他人的表扬，却感到很舒适；一个人写了一篇文章，只有得到教师或读者的评价时，才体会到自己写了一篇文章；一个书法家或画家的作品，更是要等到社会的承认，才能真正确认其存在的艺术价值。因此，人际关系变得越来越重要，几乎达到主宰一个人心理状态与社会角色的地步。

A女士去年花了数百元钱买了很令自己欢心的衣服，为什么今年却不愿穿这仍然崭新如故的衣服呢？一个二十年前非常廉价的香烟牌子，似乎被人遗忘，为什么一夜之间却成了烟民手中的“贵族”香烟？某某画家的作品，在生前几乎无人问津，但在他去世后，为什么成了价值连城的珍藏品？其原因都是“被人引导”。

另一个方面，每个人都处于双向依赖的生存方式之中。例如，传统的观点认为，幼儿是依赖于父母而生活的。而现实告诉我们，父母也是依赖幼儿而生活。与此同理，顾客依赖营业员，营业员也在依赖顾客；学生依赖教师，教师也在依赖学生；下级依赖上级，上级也在依赖下级；个人依赖社会，社会也在依赖个人。总之，整个社会都处于既让他人依赖，又依赖他人的位置上。

马克思指出：人的本质是一切社会关系的总和。用这个科学论断考察个体，可以看到，个体的每一个发展与完善都是他人协助的结果。用这个科学论断考察整个人类的本质，我们可以认识到，社会是由人际关系所连接起来的。由人际关系的定义可以推知，从某种意义上说，集体是通过个体之间的相互心理联系而形成的；社会又是通过个体与集体、集体与集体之间的心理联系而形成的。

因此，人际关系的本质在于组成社会和集体，在于促进个体的自我完善。换言之，正是人际关系使社会朝着有秩序的方向发展，使

人类能共同生活、和睦相处,使人们能够共同挑起促进社会发展的重担。

把握人际关系的本质对于分析人际关系建立的因素与条件有重要的意义。

影响人际关系建立的因素有社会知觉与自我认知。前者是主体对社会环境中有关个人或团体特性的知觉。人际关系的建立均以社会知觉的结果为基础。其中对人的认知、人际知觉、角色知觉、因果关系的认知是四种重要的社会知觉,要想建立良好的人际关系,必须先有正确的社会知觉,真正把握人际关系的本质要素。

同样,人际间的吸引(包括外表的吸引力,态度的类似性,需求的互补性,情感的相悦性)和时空上的接近(包括距离的远近和交往的频率)作为人际关系建立的条件,对它们的分析和考察也必须以人际关系本质的把握为理论前提。

第二节 人际关系的类型

人际关系是人们自小至大所熟悉的现象,许多口语、成语、典故、诗词都体现出人际关系的含义,如“老乡见老乡,两眼泪汪汪”,就是体现了老乡之间的深情厚意;“三顾茅庐”就是体现出领导求才心切的心理;“孟母三迁”就体现了邻里关系的重要性;“召父杜母”表达了古代老百姓对管理者的期望;“高山流水”表达了知心朋友之间的默契与可贵;白居易的一句“同心一人去,坐觉长安空!”表达了友人之间的情谊;陶渊明的《桃花源记》更是由于描写了一种理想的人际关系,而得以千古传诵。上述种种情景也显示出人际关系有不同的类型。

区分人际关系的类型有着重要的现实意义,因为一种人际关系总是代表一种期望的人际心理。如母子关系,就意味着母亲对子女有着伟大的母爱,而子女对母亲则有着永远的孝心。师生关系就意味着