

● 张文斌 编著

人际 关系学



REN JI GUAN XI XUE



REN JI
GUAN XI XUE



西北大学出版社
NORTHWEST UNIVERSITY PRESS

人际关系学

张文斌 编著

西北大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际关系学/张文斌编著. —西安: 西北大学出版社,
2004.8

ISBN 7-5604-1972-0

I. 人... II. 张... III. 人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 090888 号

人际关系学

张文斌 编著

西北大学出版社出版发行

(西北大学校内 邮编 710069 电话 88302590)

新华书店经销 陕西向阳印务有限公司印刷

850×1168 毫米 1/32 13.125 印张 306 千字

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-5604-1972-0/C·43

定价: 20.00 元

绪 论

人不能离开群体而生活。不与他人交往、建立良好人际关系的人，是很难生存下去的。人际关系虽然是同人类社会一道产生的，但是，如何处理好人际之间的交往关系，并不是一件容易的事。

有人讲，人来到世界上，落地后的第一声之所以是哭而不是笑，一方面是要告诉人们“我”已经到人群之中报到了；另一方面是用这种特殊的语言表达自己走这趟人世的情绪——不满、恐惧以及无可奈何。时下有更多的人感慨：做人难，活得太累。正如有首流行歌词所言：

如今的世界很精彩/可多的时候令人很无奈/能干了遭人嫉/
平庸了别人看不起/放弃了一切又不甘心/事事让着别人/大家都好/
梗一回脖子/你就会多添几个不如意/一心想要个男孩的却偏偏生了个千金/
自以为有华盛顿、拿破仑、姜子牙、诸葛亮之才的/却始终没有人赏识/
吃喝拉撒/巨巨细细/ABCDEFGF/总之/人生总会有一个接一个的不如意。

其实，人生不如意，十常八九。人的一生正如赶路，不可能永远是坦途。险滩沟壑少不了，坎坷荆棘更难免。生活中时常出现的诸多不如意，细想起来，很多正是人际交往关系处理不当所致。

随着市场经济体制的建立和完善，人际交往中的传统观念受到了巨大的冲击。从家庭、学校、企事业单位、整个社会，人际交往关系都发生着深刻的变化。为了搞好社会主义物质文

明、精神文明和政治文明的建设，人们都愈来愈重视人际关系的发展，积极寻找着社会团体之间、社会团体与外部公众之间、社会团体内部成员之间、家庭成员与社会之间等等各种人际交往的最佳途径。

20 世纪中期以来，中外社会学家已对人际交往关系的理论和实践进行了大量的研究。本书在继承前人研究成果的基础上，结合现实观察研究，从宏观到微观、从基本理论到社会实践，采取通俗易懂的篇章，探讨人际交往的心理状态、一般交往原则和方法，具有较强的实用性。

第一、二章，介绍了人际关系学的基本概念和人际关系学的分类及特点。帮助读者了解人际关系的产生、发展，以及人际关系学研究对象、任务和发展人际关系的现实意义。同时，也告诉读者，人的群体倾向性，个性与群体的关系，人际关系的一般类型和各种特点。

第三、四章，以需要、动机和行为心理学的理论为基点，讨论了人际交往的心理活动、探索方法以及怎样通过人际交往正确处理人生之中的“不如意”和改变人际交往的态度。

第五章，从改革开放角度出发，讨论了传统文化对人们性格、交往观念和行为的固有影响，强调只有敢于打破人际交往中封闭、僵化、落后的传统观念，弘扬优秀的传统文明，树立敢为天下先的交往观念，才能适应经济全球化和市场经济快速发展的要求。

第六章，是本书特殊的一章，它告诉读者怎样通过人的语言、面部表情、体质等特征，了解和判断交往对象的性格，使读者在交往中做到胸中有数、有的放矢，争取主动、以免受挫。

第七至第十章，是以家庭、学校、社会团体内部和外部等人际交往范围为基础，多层次、多方位地叙述了各类人际交往

的特征，一般交往原则和个别特殊人际交往的方法。使读者能从中借鉴他人的经验教训，结合自己的生活实践，采取正确的交往方式，同自己生活中的亲人、同学、同事、朋友、邻居、同路人等等，进行理想的人际交往，以便创造一个团结、和睦、融洽、和谐的人际环境，心情舒畅地在为人类事业做贡献中实现自我价值，快乐地走过人生旅途。

第十一章，从人际交往中常见的一般性障碍开始，较详细地介绍了理想、道德、法律、经济、行政等手段对人际交往关系的调控作用；同时，也谈了青少年朋友在进行人际交往时应当注意的“四对关系”，以及为优化社会人际关系从我做起，从现在做起的责任。

第十二、十三章，介绍了人际交往中文明礼貌的重要作用，人际交往活动中的各种礼仪和谈判方面的基础知识。在社会主义市场经济深入发展、不断完善的今天，大概每一个人都希望自己能够在各种交际场合表现得修养高深、潇洒自如、风度翩翩，要达到这一目的，至关重要的一条就是要加强对人际关系学知识的学习。

编写此书，是虔诚地希望能给读者在人际交往方面提供一点学习的方便，尤其希望能帮助初涉社会的青年学生走向一个和谐运转的人际环境，摆脱因人际交往不妥而产生的种种烦恼，展开翅膀，在人生的“天空中”自由飞翔。本书可作为从事管理、社交、公关等职业人员自修交际知识的读本，也可作为管理、文秘专业大中专学生专业基础课教学参考书，或其他各专业学生的选修课教材。

对本书的缺点和不足，热诚地希望读者批评指正。

目 录

绪论

第一章 人际关系学概述	(1)
第一节 人际关系学基本概念	(1)
第二节 人际关系学与相关科学的关系	(5)
第三节 人际关系学的发展	(7)
第二章 人际关系的分类与特点	(10)
第一节 人类的群体特征	(10)
第二节 人际关系分类	(15)
第三节 人际关系的特点	(23)
第三章 人际交往中的心理活动	(35)
第一节 人际交往心理活动	(35)
第二节 正确处理欲求不满的心理矛盾	(43)
第三节 恰当的人际交往可以改变人的态度	(50)
第四章 人的需要、动机与交往行为	(58)
第一节 人际交往的需要	(58)
第二节 人际交往的动机	(65)
第三节 人际交往的行为	(71)
第四节 需要、动机与行为之间的关系	(83)
第五章 传统人际交往观念的扬弃	(85)
第一节 中国特色的公共关系与人际关系	(85)
第二节 传统交往观念的扬弃	(88)
第六章 人际交往对象的认识	(106)
第一节 通过语言了解人的性格	(106)

第二节	通过面部了解人的性格	(113)
第三节	通过体质了解人的性格	(119)
第四节	防止认识中偏见的产生	(139)
第七章	家庭中的人际关系	(145)
第一节	家庭及家庭在社会中的地位	(145)
第二节	家庭人际关系类别	(152)
第三节	处理家庭人际关系的原则和艺术	(170)
第八章	学校中的人际关系	(184)
第一节	学校的产生及主要任务	(184)
第二节	学校人际关系类别	(192)
第三节	学校人际关系的特点及处理艺术	(209)
第九章	集体内部人际关系	(222)
第一节	集体及集体规范的作用	(222)
第二节	集体内部人际关系分类	(238)
第三节	正确处理集体内部人际关系的 原则与方法	(253)
第十章	社会交往人际关系	(284)
第一节	社会交往人际关系概述	(284)
第二节	处理一般社会交往人际关系的 原则与方法	(290)
第三节	处理朋友之间关系的一般原则与方法	(299)
第四节	处理邻里之间关系的一般原则与方法	(306)
第五节	处理好路人之间关系的一般原则与方法 ...	(314)
第十一章	人际关系的控制与调节	(323)
第一节	常见人际交往的障碍	(323)
第二节	人际关系的控制作用	(328)
第三节	人际关系的综合调节	(349)

第四节 正确处理人际交往中的“四对关系”	(356)
第十二章 人际交往礼仪	(362)
第一节 文明礼貌与人际交往关系	(362)
第二节 人际交往礼仪	(367)
第三节 异国的禁忌	(383)
第十三章 关于谈判的基础知识	(387)
第一节 为什么要进行谈判	(387)
第二节 谈判的方法	(396)
第三节 谈判的艺术与策略	(400)
第四节 如何结束谈判	(405)
主要参考书目	(407)

第一章

人际关系学概述

“人”，这个字很容易认识。但是，要全面了解一个人就不是那么轻而易举了。在现实生活中，恰当地处理好各种人际关系就更加困难了。难怪有人说：“人与人之间的良好交往，是人类社会发展中最高秘、最丰富的学问。”虽然，处理人际关系是一个极为复杂的问题，但是，各类人际交往也有一定的规律可循。

第一节 人际关系学基本概念

一、什么是人际关系

人不能离开群体而生活。不和旁人发生关系，人就无法生存。也就是说，凡是有人的地方，就不可能没有人际间的相互交往。只要有人际间的相互交往，就必然会形成人与人之间的各种交往关系——人际关系。这种关系既有以血缘为纽带的亲属关系，也有利益相关的各种社会交往关系。

人际关系学是一门新兴的学科，人们已从不同角度对它进行了研究。但是，由于人际关系具有多样性、变化性、复杂性等特点，要准确地回答什么是人际关系，什么是人际关系学，

迄今为止还是困难的。为了便于学习，我们可以这样理解：所谓关系，是指事物之间的相互联系、相互影响和相互作用的状态。所谓人际关系，就是为了自身和社会的发展，人们之间所形成的相互联系、相互影响和相互作用的交往状态。从需要理论讲，人际关系的建立、发展和变化与交往对象双方各自获得需要（物质、精神等）满足的程度相关。按获得满足的程度不同，形成了所谓亲密关系、疏远关系和仇敌关系等。

了解人际关系学的含义，应注意掌握以下基本要点：

第一，人际关系不是交往者的简单总和，它研究的对象是两个以上交往者认识、需要、动机、行为、态度、性格等的产生、发展和变化的规律。

第二，人际关系理论不仅研究交往者本身和他的现实的、潜在的交往对象，还研究交往对象双方的相互作用。

第三，人际关系学研究还涉及交往者相互作用方式、方法的外部心理、法律、道德、经济等关系的影响和调控机制。

二、人际关系的产生

人的社会性决定了人际交往的必然性。一个人只有在同他人交往中，才能形成生活所需要的勇气、乐趣、情感、意志、知识和能力。因此，同他人交往就成为人的一种本质的、内在的、永恒的基本需要。人际关系正是在这种双向的、互惠的、积极主动的交往中形成的。

1. 从微观上来说，人际关系是人与人之间个体交往的产物

人，本身就是父母交往的产物，而他一旦出世，就立即落入了人际关系的网络之中。首先，母亲的哺育，父亲的照料，加固了在血缘基础上的母子关系和父子关系；接着，亲戚的看望，确认并强化了叔侄、甥舅等亲戚关系。所谓牙牙学语，往

往正是在父母的启蒙教育下，学着叫妈妈、爸爸、爷爷、奶奶、叔叔、阿姨，从确认家庭关系、亲戚关系开始的。其后稍长，随着活动能力的日渐扩大，交往的范围越来越大，关系也越来越错综复杂。先是和邻居打交道，叫一声叔叔、阿姨、大伯、大妈等，建立起邻居关系；和幼儿园小孩子在一起玩，萌生了小朋友关系；接着上学读书，结识了老师、同学，建立起师生关系、同学关系；然后参加工作，和师傅、同事、领导在一起共事，建立起了师徒关系、同事关系、上下级关系；同时，随着生理、心理上的逐渐成熟，开始有目的地和异性交往，相互吸引，建立恋爱关系；嗣后，由结婚确立夫妻关系，又带来了翁婿关系、婆媳关系、妯娌关系；生儿育女，又产生了新的父母子女关系等等。

2. 从宏观上来说，人际关系是人类共同活动的产物

人类最基本、最重要的活动是物质资料的生产活动，这种活动要求人们必须结合起来共同进行。正如马克思所说：“人们在生产中不仅仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和相互交换其活动，便不能进行生产。为了生产，人们便发生一定的联系和关系；只有在这种社会联系和社会关系的范围内，才会有他们对自然的关系，才会有生产。”因此，人们在共同的社会生产中所建立的关系，首先是生产关系，这是不依人们意志为转移的物质关系。在此基础上，又形成了政治关系、法律关系、道德关系、宗教关系、艺术关系、心理关系等等。

三、人际关系学研究的对象及主要任务

1. 人际关系学研究的对象

任何科学都有其特定的研究对象。人际关系学是以社会生

产关系为基础而形成的，并随着人们物质生活条件的发展而发展。它研究的对象自然是以如何调节人们之间的相互关系，以满足人们的最大需求为主要对象。人常说：“做事容易，做人难。”这里所说的“做人”，其实质就是处理好人际关系。例如，在谈家庭问题时，常常听到有人说“可怜天下父母心”。在我国，青少年从小在父母的呵护下长大，进小学、中学，上大学，毕业分配工作，甚至找对象结婚都要父母操办。结果青年人嫌父母约束太严不自由，形成了父母费心不讨好的现象。又如，日常生活中，人们常常听到为了一些“鸡毛蒜皮”的小事大动干戈的邻里纠纷，东家看电视无意声音大了点，西家嫌影响他子女复习功课，一旦处理不好，往往会形成纠纷而引起双方不快。如何处理好邻居之间的人际关系，这是经常碰到的问题。至于在机关、企事业单位、学校等团体中如何处理人际关系，在社会政治、经济、文化等交往活动中如何处理人际关系，更是人们所关注的问题。诸如此类问题的发生和发展，具有其自身特殊的规律。对这些规律的探索和研究，就自然构成了人际关系学研究的对象。

2. 人际关系学研究的主要任务

人际关系学研究的主要任务，概括地讲，就是通过对人际关系的产生、发展变化规律和特点的研究，建立和发展平等友爱、互助互谅、团结和谐的人际关系，并通过人际关系的调节，改善社会的有序结构，调动人的积极性，以促进社会主义精神文明的建设。在社会主义市场经济的建立和完善中，人们已经习惯了的传统观念受到很大的冲击，新制度牵动着社会各个领域、各行各业人的经济利益，打破了人际之间各种交往关系的平衡，给人际关系学提出了一系列新的研究内容。只有从理论上搞清楚社会主义市场经济条件下，人与人之间的各种关系的

特点与规律，才能够逐步适应改革开放的要求，使人际关系随着新机制健康发展，以促进社会的安定团结，全面建设小康社会的现代化建设事业才能蓬勃发展。

第二节 人际关系学与相关科学的关系

人际关系学，是因社会发展需要而建立起来的一门综合性的社会学科，也是研究各种人际交往中的矛盾及其发展规律，解决人与人之间各种矛盾现象的应用学科。它不仅需要用正确的人际关系理论去武装人们的头脑，而且还要有效地指导人们的行动，培养人们良好的行为习惯。它既要借助相关学科的理论知识研究人与人之间各种关系的形成、发展及其变化规律，对它本身的研究又丰富和发展了其他学科，为相关学科的发展提供了新的研究内容。

一、人际关系学与社会学的关系

社会学是指通过人们的社会关系和社会行为研究社会结构、功能、发生、发展规律的一门综合性学科。它把研究的对象——社会，作为一个整体来进行分析，广泛地研究社会生活中人们之间的各种关系。由于人际关系具有社会性，它存在于各种社会关系之中，因此，人际关系的研究与社会学的研究具有十分紧密的内在联系。从一定意义上说，个体人之间的社会关系，就是广义的人际关系。社会学研究的关于社会化、群体、组织、社会控制等方面的规律，为人际关系学的发展提供了重要的理论依据。社会学虽然也分析人际关系，但与人际关系学研究的形式不同，它研究的重点不是人与人个体之间的关系，而是侧重于社会中群体与群体、个体与群体的关系，因此，二

者之间不能划等号。

二、人际关系学与行为学的关系

行为学是运用各种相关理论，研究人类社会行为的一般规律的学问。在社会生活中，人的行为是千差万别的，影响人的行为的因素也是多种多样的。不同的人在同一条件下有各种各样的行为表现，同一个人在不同的条件下也有不同的行为表现。行为科学研究的目的就是为了从复杂的社会现象中预测人的行为的普遍规律，以便有效地控制人的行为，使人按照一定的社会需要来行动，更好地促进社会和自身的发展，维持社会生活的正常秩序。而人际关系学主要研究的是人在交往行为发生过程中的各种心理状态和交往艺术。因此，二者之间也不能相互代替。

三、人际关系学与语言学的关系

语言学是指研究人类语言产生、存在和发展的科学。不同的语系有不同的语言特点和发展规律。语言学研究的目的是为了提高语言的规范性、适应性和表达的准确性，以便更好地满足人们在社会交往中的需要。人与人之间相互交往的关系需要借助语言来完成，有时候完全依赖交往双方语言表达的艺术能力。俗话说：“话有三说，巧说为妙”；“话到嘴边留三分”；“言多必有差”；“话不投机半句多”等等。这些谚语、格言都是千百年来人们在相互交往的实践活动中对失败教训和成功经验的总结。人与人之间相互交往离不开语言这个工具，能否恰当、准确、巧妙地使用好这个工具，掌握好量和度的关系，是能否处理好人际关系的重要因素之一。

四、人际关系学与伦理学的关系

伦理学也叫“道德哲学”，它是研究道德及其起源、发展以及人们的行为准则、相互关系和人们对社会、国家等义务的科学。在社会交往活动中，人们的行为受到原则和道德规范的制约，在各种人际关系中，都包含有一定的道德关系。可以说，道德关系为人际关系学的调节理论提供科学依据，二者之间是一种相互联系、互为补充的关系。

第三节 人际关系学的发展

在自然界中，最早的人际关系是和人类第二条生命孪生的，开始的人际关系自然很简单。随着生产力的发展和人类思维不断进化，人际关系明显地表现出了它的复杂性和多边性。但是，作为一门学科来进行研究，仅仅是 20 世纪 30 年代以后的事情。目前，人际关系学的基本理论仍在不断发展和完善之中。

一、原始社会的人际关系

在原始社会里，由于人的大脑思维能级很低，社会生产力低下等原因，人们过着荒野群居的生活，仅以基本维持生命为满足，所以人与人之间的关系是一种极为简单的平等关系。

二、奴隶社会的人际关系

随着私有制出现，社会财富逐渐落入少数人手里。这样，社会上出现了奴隶主和奴隶、富人和穷人、高利贷者和借债人，社会开始产生了阶级。在阶级社会中，每个人都不是作为孤立的个人，而是作为一定阶级的成员处于一定的阶级关系之中。

人们的思想感情和言论行为、人与人之间的相互关系，从根本上说，是受不同阶级的利害关系所支配的。这样，人与人之间的关系由原始的平等关系变成对立的阶级关系，出现了阶级冲突。奴隶主占有生产资料，占有奴隶，奴隶主对奴隶的剥削和压迫十分野蛮、残酷，人际关系极不平等。奴隶主和奴隶之间的关系，实质上是主从关系，是压迫与被压迫、剥削与被剥削的关系。从一定意义上来说，奴隶主和奴隶之间并不是人与人的关系，而是一种人和物的关系。

三、封建社会的人际关系

封建社会代替奴隶社会以后，人与人之间的关系具有不同于奴隶社会的特点。封建主占有大量的生产资料和生产工具，农民可以有少量的生产资料和工具；封建主对农民不能随意买卖和杀害，对农民的剥削依靠他大量掌握的土地，农民为了生存而不得不依附于封建主的土地。在封建社会中，人被分为天子、诸侯、大夫、士、庶民五等。皇帝自称是天子，占有最高的统治地位，掌握着至高无上的权力，庶民百姓是最低下的劳动者。封建社会人与人之间的关系，严格地受到这个等级划分的限制，按各等级关系决定每个人的地位，不同地位的人享受着不同的权利。“刑不上大夫”就是封建社会人与人之间不平等的关系之一。

四、资本主义社会的人际关系

资本主义社会的经济基础，是生产资料归资本家私人占有，劳动者（工人）不占有任何生产资料，只有靠出卖劳动为生。在高级资本主义阶段，雇佣工人已摆脱了对资本家的人身依附关系，资本家既不能任意杀害工人，也不能随意买卖工人，工