

● 上海社会科学院出版社

● 王健刚 编著 ● RENSHENG DE JIAOJIYISHU

● 生活探索丛书



人生的 交际艺术

生活探索丛书

人生交际艺术

王健刚 编著

上海社会科学院出版社

(沪)新登字302号

责任编辑 查建国

封面设计 邹越非

人生交际艺术

王健刚 编著

上海社会科学院出版社出版

(上海淮海中路622弄7号)

新华书店上海发行所发行 扬中县印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张7.75 字数112000

1993年10第1版 1993年10月第1次印刷

印数1—5000

ISBN 7-80515-832-0/Z·55

定价: 5.80元

目 录

总论.....	1
人际交往中的微笑艺术.....	15
人际交往中的赞美艺术.....	24
人际交往中的幽默艺术.....	31
人际交往中的讲演艺术.....	39
人际交往中的倾听艺术.....	49
人际交往中的交谈艺术.....	58
人际交往中的姿态艺术.....	74
人际交往中的谈判艺术.....	83
人际交往中的送礼艺术.....	98
人际交往中的礼仪.....	108
与名人交往的艺术.....	133
了解对手的艺术.....	144
人际交往中的特殊谋略艺术.....	155
人际交往与诡辩术.....	164
向陌生人学习的艺术.....	177
人际交往中的技巧.....	184

人际交往中的羞怯心理障碍·····	198
中国的人际交往传统·····	206
人际交往与现代公共关系·····	227

总 论

人际交往——看上去是多么平凡
多么平淡！

人际交往——这之中又隐藏着多
么神奇的奥秘！

有的人人际交往平平，常使自己的生活乏味；有的人在人际交往中屡遭失败，甚至毁掉自己的一生；有的人能神奇般地驾驭人际交往艺术，不仅事业成功，也使之成为不平凡的伟人。这是多么大的反差啊！

中国在上世界上号称“礼仪之邦”，自古以来重视人际交往艺术的研究与实践，留下了难以穷尽的宝贵遗产；世界上也越来越重视人际关系的研究，并越来越从中取得直接的或间接的经济、社会效益。

“青山一道同云雨，明月何曾是两乡。”
这是唐代诗人王昌龄《送柴侍御》中的诗句，

描写他与柴侍御虽分离两地，但云雨依然相同，明月依然共睹的深情厚谊，其深交的情感跃然纸上。《周易·系辞上》这样写道：“二人同心，其利断金；同心之言，其臭如兰”。它深刻表明我国很早就重视人际交往的价值研究，这与“人心齐，泰山移”的谚语是同一个意思。

时代发展到今天，可以说，人们的每一项社会实践活动，都离不开与他人打交道，即人际交往。它会用去一个人许许多多的时间和精力，而且每件工作的成效，大半会取决于这种交往的结果。人际关系究竟重要到何种程度呢？美国卡内基工业大学曾对一万人的案例记录做过统计分析，发现一个人的成功，其“智慧”、“经验”以及“专门的技巧”只占有15%的比例，其余的85%则靠良好的人际关系来实现。心理学家们也做过统计，发现一个人除了睡眠之外，大约有70%的时间花在人际交往的沟通上。

可以毫不夸张地说，人际交往的学问，乃是做人的一项大学问。三百六十行，行行都少不了精通这门学问。

什么是人际交往？

什么是人际交往？要给它下一个确切的定义到也不容易。社会心理学这样定义道：人际交往是指人们在社会活动过程中人与人之间的消息传递、情感交流、思想沟通以及相互间施加影响等一系列心理联系的过程。

社会心理学的这一定义，实际上包含了两层含义：一是直接含义，即人与人之间的直接交往有着这些心理联系；二是间接含义，即使一个人单独在高楼深院埋头工作、研究，同样也存在着这些心理联系。比如，一位研究者在单独研究时，他要阅读大量的研究资料，了解诸多的信息。这些资料都是别人的成果，这同样是一种信息沟通和思想交流。一旦他研究出成果，需要鉴定和公开发表，他的劳动成果又需要别人承认，这也是一种情感的交流。

因此，人际交往存在着人与人之间有形的、或无形的心理沟通过程，其中无形的沟通过程更是难以直接观察到的。但是，任何一个交往着的人，的确都能体验到自己从交往中得来的深刻印象以及所产生的情绪变化。不

过，从现代信息科学的角度而言，人们的思想、情感、意向的交流，是通过它的物质载体——语言符号（包括口语和文字）与非语言符号（表情、身姿）表现出来的。所以，人际交往的无形心理过程又是可以间接观察并通过科学实验手段测定的。

这里又涉及到关于人际交往的信息论定义问题。信息论研究揭示：人际交往是交往的一方通过某一实体符号发出某一意念，再由接受的另一方接受其这一实体符号并理解其中所包含的意义。因此，信息论的定义可以极其简单地概括为：人际交往是语言符号（口语与文字）和非语言符号（表情、姿势等）被两个或两个以上的人共同享用、共同理解的过程。交往过程既然是信息沟通的过程，就必然存在着两方面的活动：一方面是发出信息，另一方面是接受信息。发出信息的人必须把自己的意图或情感经过编码，变成语言或表情符号向外界发出。收到信息的人则必须经过译码，把接受到的语言或表情符号还原成原义，并根据个人的经验、知识进行理解。所谓人际交往的心理沟通，就是这样的一个意识活动过程。

笔者向读者推出的这本书，是从社会心理

学和信息论的双重角度所展开的一部谈论人际交往的书。但是，它不单纯是这方面的理论专著，而主要是探讨这方面的艺术，着重实用性与可操作性，力求巧妙地把苦涩、难懂、乏味的理论融合于有趣的、有生活气息的艺术之中，让人们不知不觉地去通晓这方面的理论。

人际交往的主要类型及特征

人际交往因时间、空间（包括规模、场所等）、目的及接触的方式不同，各具有不同的形态和特征。其交往类型大体包括单向交往，双向交往，上行交往，平行交往，下行交往，书面交往，口语交往，非语言交往，有意识交往，无意识交往十种。这些交往类型各有各的长处，也各有各的缺陷，并对交往的功效产生不同的影响。

1. 单向交往与双向交往

在人际交往中，单向交往的情形是不少的，诸如上级下达的命令，法令、强制性的规定、惩罚、通报等等。这种交往一般只有信息发出，并没有信息的沟通，至少在短期内是如此（如法规在修订前的期间内）。对比起来，人

际双向交往的情形就多得多，人与人之间的任何交谈都是一种双向交往，在较正式的场合，如民主生活会、理论研讨会、个别谈心等等形式，均存在着信息的相互传递与思想的回流，双方可以有效地沟通。

严格说来，只有双向沟通才算得上真正的交往，而单向交往由于得不到及时的信息反馈，无法了解接受者的接受程度和对信息意义的理解程度，因而不完全的交往。但是，这两者又不是绝对孤立的。在平时，单向交往的行为其所以发生，一般在此之前总有过大量的双向交往过程，如一项法规的颁布，在此之前总有一个广泛征求意见、广泛修改的过程。再是在十分紧急的情况下，无法经过一个民主程序，但又必须把任务紧急地下达下去，也不得已用单向交往的做法。总的说来，只要条件允许，双向交流乃是发展的大趋势，专制与独裁行为是属于逐步摒弃之列。

2. 上行、下行与平行交往

所谓下行交往，一般系指上级机构把政策、计划、工作步骤等向下级传达，这种交往过程一般是单向沟通，因而有着很大的交往局限性。

弥补下行交往的缺陷是上行交往，它是指下级机构或个人向上级部门传达信息的表现形式，使上级部门及时了解下情。不过，凡属于下级机构职责范围内应当处理的事情，就不应当把矛盾上交。因此，上行交往不足或过分都是有害的。

平行交往是指组织机构内部平级的工作人员的沟通、交流与协调。这种交往也在逐步向外界发展，如企业集团中各厂家的关系，各企业之间的契约、合同关系等。

3. 书面交往与口语交往

所谓书面交往是指用文字发布或交流信息的行为。这种交往行为一般比较正式，其文字多具有权威性、准确性，它的内容也不易被曲解，且可以长期保存。所谓口语交往，是指用口头传递或交流信息的行为。交谈、讨论、辩论、授课、讲演均属此列。它的优点是可以应用语调、表情等手段来增加交往的效果，但它会受到交往者口头表达能力的限制，尽管当今对口头表达可用录音、录相等方式保存，不过它一般不具备书面交往形式那种权威性与准确性。

4. 语言交往与非语言交往

书面交往与口语交往均属于语言交往，但

这种交往也受到若干限制，因为人们的情感表达符号是极其广泛的，特别是除了语言符号之外，还有许多非语言符号，如表情、手姿等等。非语言符号所包含的意义是极其丰富的，诸如握手、微笑、点头、摇头、拥抱、拍肩等等。非语言交往可以使双方感到亲切，融洽气氛，加深对信息的理解与兴趣……。当然，非语言交往也有其局限性，诸如难以准确地表达信息的含义，容易理解错，人们常说的“笑面虎”，或“笑里藏刀”即是一例，说明微笑也并不都是善意的；反之，态度粗暴的行为，常与一个人的个性有关，也并非都是恶意。此外，非语言符号还有着很大的地域与文化差异。

5. 有意识交往与无意识交往

凡有明确目标交流的行为都是有意识的交往，如决策与指挥，疏通与协调，思想政治工作，广告宣传等等。有意识交往的实质是为了一定的目的而对他人施加影响。无意识交往是指人们在无意的接触中不知不觉地接受对方的影响，俗称潜移默化。由于人类之间的接触、交往十分频繁，常常是无意识交往对人的影响更大、更深远。

这本书对人际交往的诸多类型均有涉猎，但着重于它的艺术方面。

人际交往的环境因素及设计

人际交往是在形形色色的环境下进行的，它包括着人际交往的人为环境，人际交往的时机环境与人际交往的空间环境诸方面。人际交往艺术总是在这三个方面显示出它的本领的。

1. 人际交往的人为环境

人际交往的人为环境包括人际交往的对象情境、人际交往的角色情境、人际交往深浅的情境以及称呼情境等。

——人际交往的对象情境。大家知道，人际交往的对象是人，是相关的他人或团体，交往的结果是为了产生彼此间的影响，社会心理学把这种相关的他人和团体叫做“主观环境”，又称之为“情境”。反之，个人或团体一旦处在一定的情境之中，每个人必然会受到情境的这样或那样的影响，并作出相应的行为反应，社会心理学又把这种行为称之为“情境行为”。由于人际交往时所处的情境不同，因此所作出的反应行为也会不同。心理学家们经过反复实

验，总结出人际交往的对象情境有以下三种或是促进、或是干扰的情况：当个人娴熟地掌握了某种技能之后，观众在场越多越热烈，对个人发挥某种技能越能起到促进作用，如优秀的歌唱家、演奏家即是，反之，观众越多，越会起干扰作用，对象的态度也会起到很大的促进或干扰作用，当观众热情、落落大方，对交往者持欢迎、支持态度，对当事人交往技能的发挥会起促进作用，如果观众评头品足，持怀疑，苛求态度，引起当事人的紧张，不悦，则会起干扰作用；当事人自己的态度也会有影响，当个人面对观众信心十足，注意力集中，会对交往效果起促进作用，反之，当事人面对观众胆颤心惊，担心失败，则会对交往效果起干扰作用。

怎样在对象情境中扬利驱弊，练就人际交往的艺术本领？这便是这本书要给读者回答的问题。

——人际交往的角色情境。在我们这个庞大的社会中，每个人都在社会中占据着一定的位置，充当一定的角色，与交往的对象发生相应的角色关系。这种角色关系决定着谁对谁具有较大的影响作用。比如，同样一句话，同样

处理一件事，职位高的人，其影响明显比职位低的人要大得多。这种受角色关系所制约的行为反应，称之为角色效应，或身份效应。

——人际交往深浅的情境。在人际交往中，总免不了会发生人与人之间或亲或疏的关系，子女对父母的责骂几乎不当一回事，因为他们不担心父母会恶意地报复；而当他们受到老师或单位领导者的批评时，则心情会异常紧张。同样道理，一个人与亲密的朋友交往，会显得非常之随和；反之，则会有不同程度的紧张。社会心理学使用“平衡理论”来解释人际交往深浅的情境。这种理论认为：在人际交往中，个人不仅趋向于与交往情境保持平衡状态，且自身也趋向于心理状态的平衡。个人与他人深交者，就会成为与他继续深交的情境。为了保持这种交往情境的平衡，也使自己处于心理平衡状态，就需要接受对象的意见，尽量与对方保持一致，否则就会打破平衡。

——人际交往的称呼情境。在人际交往过程中，一个人对另一个人的称呼以及言行举止，是反映一个人内心态度的一个重要窗口，也即影响一个人行为反映的情境。一个人待人热情、诚恳、忠厚会引起对方的好感，并可能

得到相应的回报；反之，一个人如待人粗暴、冷漠，就会引起对方的恶感和相应的行为反应。社会心理学把这种在一定的人际称呼和行为情境下作出的反应性行为称作“人际行为模式”。它广泛地存在于社会生活的各个方面。一位领导人走进少年犯管教所视察时，首先用“孩子们”来称呼他们，顿时使这些少年犯感动得热泪流淌，足见称呼之重要。我国作为“礼仪之邦”的故乡，素来重视“称呼”，其口头与书面表达之复杂、烦琐，可称世界之最。这之中有相当的合理部分应发扬光大；但也不乏其糟粕部分应于以变革。本书对这方面自然也有研究与涉猎。

2. 人际交往的时机环境

人际交往的时机选择与交往的成功有着直接的关系。时机选择得当，纵然是复杂的问题也能迎刃而解，时机选择得不当，则欲如火上加油，会把一个本来很简单的问题越闹越大。当一个人正处在激怒之时，此时血压升高，心跳加快，对外界刺激几乎一概排斥，你这时去与他讲道理、谈哲理、评是非，那是无济于事的，此时此刻第一位的任务是要让他冷静下来，通常人们把这种时机的把握叫做“冷处