

待人处世的学问

人际关系学
通信

DAIRENCHUSHI
LEXUEWEN

周向军主编

RENJIGUANXIXUE
TONGXIN



济南出版社

ZHOUXIANGJUNZHUBIAN JINANCHU

我们并不奢望本书能解决待人处世中的一切问题。但是，我们毫不怀疑它能提供一些有益的帮助。

——谨以此书献给力求优化人际关系的人们。

编者

正确处理 and 美化 人际关系的指南

臧乐源

人生活在这个世界上，都处在一定的人际关系网络中。因此，如何处理人际关系，就不仅是一个理论问题，而且首先是一个实践问题。人际关系处理得好与不好，直接关系到每一个人的成长，直接关系到每一个人的思想、工作、学习和生活，也关系到社会的稳定，社会主义物质文明和精神文明建设。周向军同志主编的《待人处世的学问》一书，是一部通俗性的人际关系学，为我们正确处理人际关系，提供了科学的依据，理论的指南。

首先，本书以通俗性的语言，深入浅出地系统地论述了人际关系学的基本原理。诸如什么是人际关系，人际关系的本质和特征，人际关系的产生和发展，人际交往，人际关系的分类，正确处理人际关系的原则和方法，人际关系的功能和作用，等等，本书都作了简明的分析，正确的回答。在每封并不太长的通信中，饱含着人际关系的大学问、真学问。书中对有些问题的分析，相当精彩，闪耀着智慧的火花，打着创造思维的印记。例如，本书很强调人际关系的适度原则，认为这是人际关系的根本原则。并指出，要自尊适度，表现适度，忍让适度，热情适度，信任适度，谨慎适度，谦虚适

度，幽默适度，豪爽适度，言谈适度。应该说这个观点颇有见地，分析得也全面具体深入，对人们的行为也很有指导作用。

其次，本书面向人际关系的现实，回答了人们应如何正确处理人际关系的一系列问题。因而有很强的针对性、现实性和应用性。因此，也可以说，本书是一部实践性很强的人际关系学。它对人们正确处理人际关系，有一定的指导作用。人们学习人际关系学，不仅要懂得为人处世的道理，更重要的是指导自己为人处世的实践活动。从这方面说，本书就很有社会价值。例如，书中关于人际行为中的平等原则、互利原则、求同原则、信用原则、相容原则、真诚原则、适度原则等，都是人们应该遵循的正确行为准则。根据这些原则，再复杂的人际关系也能处理好；根据这些原则，庸俗的人际关系就会受到抵制，整个社会的人际关系就会和谐，就会美化。

由于本书是群体的创作，出自二十多位同志的手笔，因而在论述方式和文字表达上不尽一致，这是难免的。如其说是不足，还不如说是本书的一个特点。读者也许能从“丰富多彩”的文笔中，学到更多的东西。但愿如此。

1990年6月

目 录

序：正确处理 and 美化人际关系的指南

臧乐源

开篇：作为一门科学的人际关系学

1. 人际关系学的研究对象和范围	1
2. 人际关系学的学科性质及其与 相关学科的关系	5
3. 人际关系学的理论基础	11
4. 为什么要学习人际关系学	15
5. 学习人际关系学的原则和方法	21
6. 庸俗人际关系学透视	26

上篇：人际关系的本质、特点和相关因素

7. 人际关系的本质	31
8. 人际关系的类型	36
9. 人际关系的特点	41
10. 人际关系的结构	46
11. 人际关系的功能	51
12. 人际关系的发展	57
13. 容貌与人际关系	63
14. 年龄与人际关系	70
15. 性格与人际关系	77
16. 心境与人际关系	84

17. 气质与人际关系·····	89
18. 幽默与人际关系·····	94
19. 交往能力与人际关系·····	99
20. 价值取向与人际关系·····	105
21. 体态语言与人际关系·····	109
22. 地理环境与人际关系·····	118
23. 人际关系中的情绪障碍·····	122
24. 人际关系中的人格障碍·····	129
25. 猜疑——人际关系的“癌细胞”·····	133
26. 流言——破坏人际关系的“软刀子”·····	139
27. 偏见——人际关系的“绊脚石”·····	145
28. 自卑——人际关系的“拦路虎”·····	152
29. 嫉妒——人际关系的“灾星”·····	158
30. 自私——人际关系的“恶魔”·····	164
31. 羞怯——人际关系的障碍物·····	168

下篇：处理人际关系的原则、技法和艺术

32. 处理人际关系的平等原则·····	173
33. 处理人际关系的互利原则·····	178
34. 处理人际关系的守信原则·····	183
35. 处理人际关系的相容原则·····	188
36. 处理人际关系的真诚原则·····	194
37. 处理人际关系的择善原则·····	198
38. 处理人际关系的适度原则·····	201
39. 自我认知技法·····	209
40. 自我对待技法·····	216

41. 自我暴露技法·····	220
42. 自我防卫技法·····	225
43. 自我形象优化技法·····	231
44. 了解他人的技法·····	238
45. 说服他人的技法·····	244
46. 批评他人的技法·····	251
47. 拒绝他人的技法·····	257
48. 求助他人的技法·····	262
49. 说话的艺术·····	268
50. 倾听的艺术·····	273
51. 送礼的艺术·····	278
52. 第一次见面的艺术·····	284
53. 消除人际冲突的艺术·····	290
54. 血缘人际关系及其处理·····	297
55. 地缘人际关系及其处理·····	305
56. 业缘人际关系及其处理·····	310
57. 趣缘人际关系及其处理·····	315
后记·····	322

1. 人际关系的研究对象和范围

笑杰：

来信讲，你知道人际关系学是一门待人处世的学问，但对其具体的研究对象和范围却不甚了了。因此，要我回信谈谈。我很愿意与你共同探讨这个问题。以下，是我的一些初步认识。

如你所知，“科学研究的区分，就是根据科学对象所具有的特殊的矛盾性。因此，对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象。”^①我认为，人际关系学的研究对象，也是由人际关系领域中客观存在的某种特殊矛盾所决定的。这种特殊矛盾，就是人与人之间的关系。这种关系，不仅具有区别于其它关系的本质和特点，而且有其独特的发生和发展规律。因此，对于人际关系的本质、特点及其变化发展规律的研究，便首先成为人际关系学的研究对象。

然而，问题还不至于此。我们是马克思主义者，马克思主义要求我们，不仅要说明世界，而且要改变世界；说明世界的目的，是为了更好地改变世界。改造世界，就要在揭示客观规律的基础上，进一步制定出指导行动的主观指导规律。人际关系学的研究，当然也应当这样。就是说，人际关系学除了研究人际关系的本质、特点及其变化发展规律，说明它“是

^①《毛泽东选集》合订本，第284页。

什么”，“不是什么”，也就是揭示这一问题上的客观规律，还要在此基础上研究如何在实践中建立、调整和优化人际关系，即说明在这个问题上应“怎样做”和“不应怎样做”，也就是揭示这一问题上的主观指导规律。

所以，从严格的意义上说，人际关系学的研究对象，应当包括两个基本的方面：人际关系现象领域中的客观规律和主观指导规律。这两个方面，是紧密相联、不可分割的。前者的研究是后者研究的前提和基础；后者的研究则是前者研究的目的和归宿。这两个互相联结的方面，构成人际关系学的核心和主线，人际关系的其它问题，都是围绕这个核心和主线展开的。

综上所述，对于人际关系学的研究对象，我们可作如下概括：所谓人际关系学，就是关于人际关系的本质、特点及其变化发展规律和关于建立、调整以及优化人际关系的主观指导规律的科学。

人际关系学的研究范围和它的研究对象有着不可分割的联系。它们是同一个问题的两个不同的层次，前者不过是后者的进一步展开和具体化。我认为，人际关系学的研究范围，象许多其他学科一样，也分为历史、理论和应用三个部分。

历史部分着重从历史的角度考察和分析人际关系现象的产生及其演变过程；考察和分析人们关于这种现象的认识之产生和演变的过程。人际关系的产生、发展的历史及对其认识的历史，都是客观存在的事实。考察和分析这两种作为过程的事实，有利于我们从历史的联系中，揭示人际关系的客观规律以及建立在此基础上的主观指导规律。

理论部分着重从逻辑上直接阐述人际关系的客观规律和

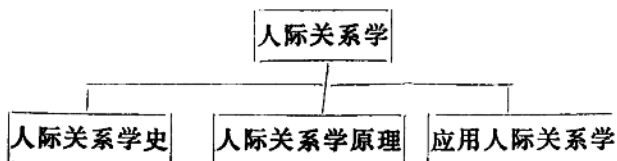
主观指导规律。我们知道，任何一门学科，从根本上说，都视揭示事物的规律作为自己的神圣使命。可以说，不揭示一定的规律的学科，不应该也不可能进入科学的殿堂。关于规律的逻辑说明，就是该学科的理论。理论理应成为每一学科的研究范围，人际关系学当然也不例外。

从狭义上说，人际关系学研究范围的理论部分，主要是关于人际关系的客观规律和主观指导规律的逻辑说明。但是，从广义上看，它还包括某些其他基础性理论或外延性理论（亦即在边缘上与其他学科交叉的部分），例如，与人际关系学“自身”理论紧密相关的心理学、社会学、语言学、传播学以及行为科学等学科的理论。这些理论，虽然不是人际关系学“本身”的，而是从属或服从于它的，但却是人际关系学不能不研究的。这是由人际关系学的综合性决定的。

应用部分着重从具体实践的侧面，探讨和说明如何将人际关系的主观指导规律付诸实施。在人际关系客观规律的基础上建立起来的主观指导规律，虽然回答了人际关系问题上的“怎样做”、“不应怎样做”的问题，但只是一般性的解决了，并没有进一步具体化，没有深入说明使一般性原则得以实现的具体机制。而这个问题不解决，人际关系学的实践意义，就要受到限制。

人际关系学研究范围的应用部分，大体上说来，包括两个基本方面，一是关于处理人际关系的艺术和技巧。例如，交际的礼仪，语言的艺术，拒绝的技巧，体态的运用，等等，概属此列。二是关于如何处理具体的人际关系，如血缘人际关系、地缘人际关系、业缘人际关系和趣缘人际关系的处理，即属此列。

以上，就是我关于人际关系学研究对象和范围的一些看法。这里顺便提及的是，根据以上的看法，人际关系学的学科体系，我认为大致可作如下构想：



以上看法，是否妥当，欢迎你来信讨论。

周 哲

2. 人际关系学的学科性质及其与相关学科的关系

建华：

你好！在这封信里，我想和你谈谈人际关系学的学科性质及其与相关学科的关系。

所谓人际关系学的学科性质，也就是指人际关系学的学科属性问题。我认为，这个问题从不同的角度可以作出不同的说明。

首先，人们根据各学科研究对象性质的不同，把各种学科划为三大类：自然科学、社会科学和思维科学。人际关系学是以人与人之间的关系作为自己的研究对象，是关于人际关系的本质、特点及其客观规律以及关于建立、调整和优化人际关系的主观指导规律的科学。人与人之间的关系，归根到底，是一种社会关系，是人们社会交往的产物。因此，人际关系学属于社会科学范畴。德国社会学家齐美尔甚至认为，全部社会科学各个门类，从一定意义上讲，都是研究各个个人之间的相互关系，从广义上讲，都可以称为人际关系学。

其次，人们还依据各门学科独立产生的年代，把各门学科分为两大类，即传统学科和新兴学科。人际关系作为一种社会现象，几千年前就曾有人在不同的角度、不同程度上加以研究，但长期以来，并没有被作为一门独立学科明确地提出来，给予系统的研究。提出“人际关系学”的名称并对它

进行系统性的研究，只是近几十年的事情，在我国则历史更短。因此，把这门学科划归于新兴学科也不无道理。

再次，人际关系学具有高度的综合性。它与人类学、社会学、心理学、语言学、行为学、组织学、社会心理学、伦理学、思想政治工作学以及控制理论、系统理论等等都有着密切的联系。它综合了这些学科的研究成果，并吸取了这些学科的某些原理、方法、观点和材料，从而形成了独具特色的学科体系。所以，人际关系学又是一门综合性学科。

最后，人际关系学主要是通过研究人际关系的客观规律，探讨人际关系问题上的主观指导规律，进而提出处理和优化人际关系的原则、方法和技巧，对人们的交际实践具有直接性的指导意义，因此人们又把人际关系学称为应用学科。

综上所述，我们可以说，人际关系学是一门新兴的综合性应用社会科学。

既然人际关系学是一门具有高度综合性的学科，它必然与多种学科相关联。了解人际关系学与相关学科的区别和联系，有助于我们进一步把握人际关系学本身的学科属性。下面，我们就具体介绍人际关系学与某些联系密切的相关学科的区别和联系。

一、人际关系学与行为科学。行为科学产生于40年代末、50年代初。一般认为“行为科学就是运用心理学、社会学、人类学和伦理学等多种学科知识，研究人们行为规律的一门学科。”人际关系学与行为科学有着特别密切的关系。一方面，从一定意义上说，人际关系学就是从行为科学中“人群关系学说”发展、演化、延伸而来的。另一方面，行为科学对于情绪行为、适应行为和沟通行为的研究，在很大的程度

上概括了人际关系学的一些重要问题。也许正因为如此，有人主张把人际关系研究纳入行为科学体系。但稍加考察，我们就会发现这种主张是不对的。

第一、从研究对象看，行为科学是以人类行为为研究对象，把人类的行为分成思考、思想、观念、性格等内在行为和在日常生活、工作中表现出的千姿百态的外在行为。这两种行为的主体是人，分析和研究的对象是内在行为与外在行为的关系。它以特定环境下单独的个体为完整的对象，探索人的思想如何支配行动的规律。而人际关系学研究的对象主体是关系，是人的思想和行动的产物，它研究的模型不是单独的个体，至少是两个人，或两个以上的人在交往中的行为关联性和必然性规律。

第二，从研究的目的上看，行为科学的研究是要找出行为的原因、目标和本质，预测行为发生，提高对行为的预见性和控制力。人际关系学的研究，则是确定正确调整和改善人们交往中的思想和行为，以达到交往双方相互适应的规律。由此可见，两者的研究对象和目的是不同的。行为科学的研究不能替代人际关系学的研究。

二、人际关系学与公共关系学。这两门学科都冠之以“关系学”，都属于关系学的分支，因此，不少人把二者混为一谈。这是一种误解，它们之间存在着很大的差别。公共关系学主要是研究各种具体的“公众”关系，研究社会组织与组织、社会组织与公众之间的相互关系，研究公共关系作为社会组织的职能的种种规律。人际关系学研究的则是个人与个人之间的关系。换句话说就是，公共关系学所研究的关系主体是社会组织，人际关系学研究的关系主体则是个体的人。

所以，二者也是不可混同、不能相互替代的。

三、人际关系学与社会学。社会学是研究社会现象、社会关系、社会生活和社会问题的综合性学科。在研究对象上，社会学较之人际关系学要广泛和复杂。社会关系相比人际关系来说，尤如多维、多层次的网架组织。社会学正是从人际关系所处的这种结构的特点出发研究问题，所探讨的是人与社会或人与社会群体的关系。人际关系学探讨的人际关系，则主要是个体与个体之间的关系。二者之间有着明显的差别，但是二者的联系又是十分紧密的。社会学中关于社会关系、社会交往的内容，不仅与人际关系学的内容存在交叉、重合，而且是解释人际交往规律及其社会性特点的重要根据，同时社会学的某些研究方法，如社会调查法，也为人际关系学的研究所借鉴、所利用。

四、人际关系学与心理学。现代心理学为人际关系学的研究提供了许多重要的知识和原理，可以说，不懂得心理学就无法研究人际关系。心理学与人际关系学也存在着显而易见的交叉、重合，它把人际关系作为研究的一个重要课题。但是心理学对于人际关系的研究侧重于影响人际关系的各种心理因素，而不能把人际关系作为一种社会的、发展运动的客观存在加以全面、完整的描述。心理学研究无法分析人际关系的社会和历史文化背景，也无法涉及人际关系运动的社会原则和道德规范。即使是对人际关系中情绪基础的分析，也是着重于静态的分析。但在现实生活中，人际关系中双方相互作用和影响，以及双方为建立理解与信任的交往过程具有比心理因素要广阔和复杂得多的内容。心理学关于人际关系心理因素的分析，虽然为研究人际关系提供了重要的思想

资料和研究方法，但不能代替人际关系学的总体性研究。

五、人际关系学与伦理学。伦理学是研究道德问题的科学。伦理学对于人际关系学的研究具有重要的意义，它为人际交往提供了必要的社会准则、政治准则和道德准则。这些准则指导、制约着人们的交往活动。但在人际关系学体系中，与伦理学关系密切的仅仅是人际关系运动的原则这一部分。因此，两者既不同，也不能互相替代。

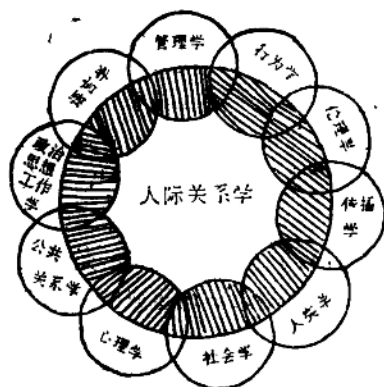
六、人际关系学与语言学。这两门学科无论在研究对象、研究领域以及研究方法都有明显的不同，表面看来似乎是风马牛不相及。但是实际上，语言学对于人际关系学具有特别的重要性。因为语言对于人的交往来说，是须臾不可分离的。正如列宁所说：“语言是人类最重要的交际工具”。特别是近些年来语言学研究中兴起的人体语言（也称行为语言或体态语），更是开启人际关系的一把重要钥匙。

七、人际关系学与人类学。人类学是研究人类的起源、进化和人种分类的科学，是人际关系学的四大理论支柱之一。虽然二者在研究对象和范围方面明显不同，但人类学中关于人类社会交往的内容、关于风俗习惯的内容，却与人际关系学有着内在的相通之处。

八、人际关系学与法学。法学，又称法律学，是专门、系统、全面地研究法律这一特定社会现象及其发展规律的科学。法学和人际关系学的研究目的都是为了建立、调整社会关系。但是法律是以其强制实施性来规范人们的行为，达到调节人与人之间、人与社会之间的关系。人际关系学则是要探究人们交往的规律性，通过掌握交往的规律，来达到调节人与人之间关系的目的。在这一点上，二者是不同的。但是，

法律的强制性，对于调节人际关系具有不可忽视的作用。

总之，人际关系学与多种学科既有区别又有联系。这种复杂关系，可简单图示如下：



不难看出，人际关系学具有自己独特的研究对象和研究领域。它与多门学科发生联系，吸取了相关学科的研究成果，而又具有自己相对独立的、完整的体系。

李 岷