

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的成分所构成 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。换而言之，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

教师对学生尽心给予关心培养，而学生对教师则报之以尊敬，等等。

人际关系是人际之间的心理联系，其方式是多种多样的，因此，人际关系也可以从多种角度进行分类：

一、从人际交往双方的人数来分

1. 个体与个体的人际关系。这种人际关系在个体之间进行，如朋友、恋人、母子的人际关系就是如此。双方各自代表一方，而不代表其他人。

2. 个体与团体的人际关系。这种人际关系的一方是个体，而另一方代表团体、组织、单位等。如交通警察与过往行人之间，警察代表的是单位，而行人则是代表个体。

3. 团体与团体的人际关系。这种人际关系的双方都是代表一个团体、组织或单位。如甲班与乙班举行联欢会、某单位参观另一单位等。

二、从交往双方的生理特点来分

1. 异性朋友之间的人际关系，如恋人、夫妻、男同志的“红粉知己”等等。

2. 忘年之交，即一方的年龄比另一方要大数十岁，但双方成为很好的朋友。如《后汉书·弥衡传》中记载：“唯善鲁国孔融及弘农杨修，……衡始弱冠，而融年四十，遂与为交友。”又如六十多岁的爱因斯坦与一位小学生成为好朋友。这都是忘年之交。

3. 青梅竹马，即男女小孩天真无邪地在一起玩耍时所形成亲密无间的关系。

三、按交往双方时的社会角色来分

1. 上下级角色的人际关系：如师生、上下级、上下辈之间的人际关系。

2. 同级角色的人际关系，如朋友、同学、同事、恋人、夫妻等。

3. 工作主体与工作客体的人际关系：如医生与病人、接待者与来访者、服务员与顾客、警察与公民等等。

四、按交往时间长短来分

1. 临时相倚的人际关系：如旅途中的朋友、公共场所中的合作者、营业员与顾客等。

2. 长期相倚的人际关系 如邻居、同事、朋友等等。

3. 终身相倚的人际关系：如亲子关系、亲戚关系、夫妻关系等等。

五、按交往频率多少来分

1. 亲密朋友 如“八拜之交”、“刎颈之交”、“心腹之交”、“管鲍之交”等等。

2. 普通朋友，即一般所指的熟人，双方关系较好，但没有一定的深交。

3. 一面之交，即指那些虽然相互认识，但双方都不知对方详情，接触很少的人际关系。

六、按传统习俗区分

1. 老乡关系：即双方的出生地为同一地方的人际关系。跨县工作时，同县人即为老乡；跨省工作时，遇到同省人就是老乡；而出国时则视同国人为同胞。在我国传统文化中，老乡关系就是指“同胞”，因此，在社会关系中往往起到重要的作用。

2. 血缘关系：指在血统上存在相互联系的关系，如直系亲属、远房亲戚等。

3. 法定关系：继父母与继子女、养父母与养子女等等。

4. 职业关系 如师徒、师生、同事等等。

5. 同路人关系：即在旅途中相遇时形成的人际关系。在旅途期间，同路人之间存在“共同前进”的一致目标，因而，当这个一致目标

遇到特殊困境时，同路人关系也就会转变为进一步的人际关系。

七、按心理需求区分

社会心理学家舒兹（Schutz, W, C）认为每一个人都需要他人，因而均具有人际关系的需求。不管出于何种需求，其目标都是想寻求一个和谐的人际关系。他根据个体的不同需求，把人际关系分为六种：

1. 出于主动与他人来往的需求而形成的人际关系。这时，一方往往表示出很大的诚意。如宋代学者杨时，在一个雪天，前往拜访老师时正逢老师程颐在睡觉，就在门外等待，等老师醒来时，门外的雪已达一尺多厚了。

2. 出于支配或控制需求而形成的人际关系。这时一方是处于支配的地位，如教师指导学生时，家长吩咐子女时，所建立的人际关系就是这样。

3. 出于对他人表示亲密需求而形成人际关系。如恋人之间、母子之间、上下级之间在表示关心时，所形成的人际关系。

4. 出于期待他人接纳需求而形成的人际关系。这时一方往往有疏远、退缩甚至排斥他人、孤立自己的心理特点。如自卑感很强的人就是处于既期待他人主动与自己接近，但又不自觉地把自已孤立于集体活动之外。

5. 出于期待他人引导而形成的人际关系。这时一方往往表现出追随他人、受人支配的倾向，甚至表现出抗拒权威、忽视秩序的倾向。如非正式团体中的非核心人物期待正式团体的引导，又没有得到及时引导之际，常常容易接受非正式团体核心人物的支配，而做出一些违背正式团体意愿的行为。

6. 出于期待他人对自己表示满意的需求而形成的人际关系。这时一方往往表现出冷淡、疏远对方甚至憎恨、厌恶对方的情感。如父母管教太严时，子女就会出现这种情感。一方面，子女需求父母肯定自己、理解自己，但是，又极力回避与父母进行思想沟通。

总而言之，每个人的的人际关系都是极其复杂的，都具有多种不同

的社会角色。如有一对夫妻 小时是青梅竹马、少年时是同学、外出求学是老乡、经过数年的恋人关系 而发展为夫妻关系 婚后通过单位调动又增加一层同事关系 不久 妻子提干 于是又多了个上下级关系。

可见 人际关系的处理要十分讲究不同交往情境时所形成的不同类型的人际关系 依据人际关系的类型确定相应的社会角色 做出相应的交往行为 才能取得更好的交往效果。

第三节 协调人际关系的意义

现代社会的人际关系是复杂和多样的。正确处理好人际关系以适应现代社会生活 是人们面临的一个重大课题。处理和协调人际关系无论是对社会组织还是对个体都有着不可低估的重要意义。

一、协调人际关系对社会组织的意义

对于社会组织来说 处理和协调人际关系的意义主要表现在以下几个方面：

首先 协调人际关系是培养社会组织内部“家庭式氛围”的必备条件。在社会生活中每个人都有经济的、社会的、心理的、精神的不同层次的内在需求 只有使人们的种种需求在组织内部得到基本满足，才能使该组织保持稳定和发展 因而协调和处理好人际关系是一项极其重要的工作。如果人际关系协调和处理得好 能够形成和谐、融洽、一致的人事环境 就会使人们感到置身于组织集体之中犹如置身于自己的家庭之中 把组织看成是一个扩大了的家庭 从而形成良好的“家庭式氛围”。

在这方面 日本的一些企业、组织具有独到之处。在日本的企业里 儒家的“和为贵”精神在今天已经扩展成为和睦相处、团结合作的企业观念。企业上下致力于培养和维系和谐亲密的家庭式气氛 反对

个人主义和内部相互倾轧，把企业营造成彼此不可分离的命运共同体。从它的历史发展进程看，儒家文化构成了日本现代化管理的基础，“和”是人们向往并努力争取达到的共同目标。

传统的儒家学说是以家族为主体进而分析推广到整个社会的，它在调整、协调人际关系、维护社会组织内部的融洽、稳定方面，具有一套完整的理论体系。从实践上看，强调人际关系，进而培养“家庭式氛围”成了日本企业成功的三大法宝之一，有些经验确实是值得我们借鉴的。例如，日本人在工作中十分注重交流。日本企业的老板常常和员工泡在一起，有什么事，亲自到车间找员工谈话。在人际关系上，日本企业的老板总是尽量使每个雇员感到自己很重要，老板有机会总是与员工一起吃饭，以联络感情。

其次，处理和协调好人际关系是增强群体凝聚力和向心力的重要因素。凝聚力和向心力是将组织内部各个成员吸引在群体里面的合力。一个组织的凝聚力和向心力通常是评价组织形象的重要指标。影响组织凝聚力的因素有：①员工间人际关系的和谐程度；②领导对员工重视和尊重的程度；③个人价值实现的机会多少；④工作环境；

⑤职工福利和待遇；⑥组织的前景和现状；等等。显然，在一个群体里，和谐、融洽的人际关系能使每个正常人健康、合理的心理需求得到不同程度的满足，个人心情舒畅，群体宽松和谐，从而使组织的凝聚力和向心力日增。反之，倘若一个群体中人际关系紧张、互相冷漠，互相离异，甚至明争暗斗、搞“窝里斗”，势必使个人感到苦闷、压抑、紧张，群体因之也就有可能走向解体。1948年两个心理学家对二次大战的军队行为做过系统的研究。他们认为德军崩溃有许多原因，而其中重要的一点就是各个连队或更小的单位里，充满不信任和敌对情绪，各自独立，互不尊重、支持和合作。类似的情形在家庭、单位乃至社会都有不同的表现。

再次，处理和协调好人际关系也是提高工作效率、完成群体目标、实现人的价值的内在要求。人的本质在其现实性上是一切社会关系的总和。人不是单纯的自然物，人的本质是人的社会性；规定人的

本质的社会关系是多方面的总和，生产关系是一切社会关系的基础；人的工作是一种社会劳动，它的效率、效果既与许多人的分工协作有关，也和这些人的工作情绪有关，而这两点都和人际关系的好坏相关。从另一个角度讲，人的价值的实现也与人际关系紧密相关。人的价值就整个人类讲，是人类对世界的改造及其成果所能满足人类自身需要的程度和状况，就个人讲，一是社会对个人的尊重和满足，二是个人对集体、对社会的责任和贡献，而主要是从个人对社会进步的贡献来评价人的价值。如果人际关系好 大家互相配合、群策群力 心往一处想，劲往一处使，必然有利于提高效率，促进工作目标的完成，从而也就为人的价值的实现创造了条件；反之，假如人际关系不好，人与人之间猜疑、妒嫉、冲突，把大量的精力和劳力浪费在错综复杂的人际内耗中，则势必影响工作效率的提高和群体目标的实现。而一旦离开效率、效益和效果，一个人对社会的责任和贡献也就无从谈起了。正因为如此 中国古代哲人孟子强调：“天时不如地利 地利不如人和。”

二、协调人际关系对个人的意义

协调人际关系对个人的意义主要表现在如下几个方面：

首先，对于个人来说，处理和协调人际关系是一种基本需要。人不仅有“衣食住行”方面的生理需要、“生老病死”方面的安全需要 还有社会交往的需要、被人尊重和理解的需要以及自我成就、自我实现的需要。不难看出，人的生存需要离不开人际关系的协调。个体的人只有和他人结成一定的关系，才能与自然界相抗衡，才能成功地实现人和自然界之间的物质变换和能量变换，才能有效地从自然界获得信息并实施对自然界的积极改造，才能生产出和交换到自己所必需的生活资料和生产资料，否则就难以满足个人生理的与安全的需要。

人还有手段性交流和满足性交流的需要。手段性交流的根本着眼点是寻求某种功利目的。为某种目的走到一起的“会谈性交流”和以说服对方为宗旨的“控制性交流”是手段性交流的两种基本形式。

满足性交流的着眼点不在于交流之外的什么功利性目的，而在于交流行为本身，以及经由这种交流而达到的一种自我满足。

无论是哪一种交流，都涉及到人的社交方面的需要、情感心理方面的需要。这种需要是人类特有的较高层次的需要。任何个人都希望处在一种和谐、融洽、协调的人际关系中，彼此信任、尊重、理解、支持、合作。如果失去人际关系或关系处理不当，个人在社交、情感心理等方面的需要就得不到满足。

其次，建立良好的人际关系是获取机会、增加实力的重要因素。对于现代社会的创业者来说，创设条件，把握机会是走向成功的必经之路。马太效应显示，机会导致成功，成功则带来更多的机会，反之亦然。没有机会难以成功，不成功更没有机会。古今中外，此类案例实在是不胜枚举。那么怎样才能争取到更多的机会呢？这里自然涉及到诸多的因素，比如，一个年轻干部能否进一步提拔，除了“德、能、勤、绩”四要素之外，年龄、知识、专业等等都是不可忽视的，但良好的人际关系同样至关重要。

美国成人教育专家戴尔·卡耐基说：现代人的成功，15%靠专业本事，85%靠人际关系。我们姑且不论这一表述的准确性如何，而人际关系的重要性确实是显而易见的。如果一个人拥有良好的人际关系，别人就乐意为其提供各种各样的机会，同时也会赢得各方面的支持，因而，不管你从事的是何种工作，都会使你的社会阻力减少到最小的程度。

建立良好的人际关系也有助于增强一个人的实力。现代社会高度的社会分工和多维合作，迫切需要人们学会沟通、协调、合作，“借鸡生蛋”、“找米下锅”，通过友好合作的途径，充分利用“外脑”，以丰富、充实自己的“脑袋”，不断使用“外力”来增加自身的实力。当今社会如果没有良好的人际关系，就难以创造出更多的社会财富，也无法在激烈的竞争中立于不败之地。

在社会主义市场经济条件下，我们崇尚平等规范下的实力竞争，良好的人际关系助你增加实力，也就是使你拥有更强的竞争优势。这

里 就有必要对“关系”作一个理性的辨析和确认。

我们反对“拉关系 走后门”之类的“关系庸俗论”也反对认为关系问题复杂、谁也说不清的“关系模糊论”以及不讲原则和规范、关系至上的“关系万能论”这三种错误观念。区别关系正当与否是有标准的 这就是法律、纪律和道德。^①凡是符合法律、纪律和道德的关系都是正当关系 都应当予以肯定 反之 凡是违背法律、纪律和道德的关系都是不正当关系，都是应当被唾弃的。良好的人际关系是合法、合理、合情的健康、文明的关系，是人们所追求的和谐融洽的社会环境的有机组成部分。

再次，处理和协调人际关系，有助于提高人在认知、规范和评价方面的能力，从而也就有助于人的个性成长和发展。一个人的认知能力、规范能力和评价能力是在各种人际关系中逐步形成和提高了。通常，人际活动的有效性可以从信息层次、感情层次、态度层次和行为层次去进行考察。这里，无论是从认识和规范的角度看，还是从评价的角度看，只有处在特定的人际关系中，才能对问题作出清楚、全面的认识。在一个人与他人的相互关系中来认识自我和认识他人，并对人际活动的有效性进行总体的分析考察，是提高人的认知、规范和评价能力的前提。

人际关系的协调对于人的个性发展和重要影响更是不言而喻的。正如马克思所说：“只有在集体中，个人才能获得全面发展其才能的手段，也就是说，只有在集体中才可能有个人自由”。^②一个人只有和他人构成良好的人际关系，才能充分地展示自己的才能，并发展自己良好的个性，为实现自我的价值和目标、求得自身的全面发展创设必要条件。

参见《公共关系学》，安徽人民出版社，1990年版第19页。

《马克思恩格斯选集》第二卷，第82页。

第二章 人际交往论

人际交往 即人与人之间的交流和沟通 是以人为对象的一种活动形式。共同活动的双方以及其他的人都可以成为交往活动的对象。交往的内容既包括客观的物质、能量、信息 又包括主观的思想、情感、态度 目的是达成沟通、理解、协调和建立融洽的人际关系。

交往是人类历史发展的必然伴侣，是人类的一种最基本的社会活动 体现出人所共有的心理需求 而且也成为人的一种最基本的生活技能。良好的人际交往 对于建立和谐的人际关系 促进社会的文明进步起到极大的积极作用。

第一节 人际交往的本质和功能

一、人际交往的必然性

1. 交往是人类社会的本质特征

人是社会的动物。他既离不开自然，也离不开社会，他是“自然——社会”的二重存在物。人生在世 无非是处理两大关系：一是人与自然的关系，人们必须与自然打交道，向自然索取人类的衣食住行等物质生活资料。二是人与人的关系，人们彼此之间必须打交道，以谋求沟通、理解、和谐、配合 从而有条不紊地组织起来 有效地向自然

开战。“生产本身又是以个人之间的交往为前提的。”^① 没有人际交往，就不能形成和发展人的各种社会关系，就不能有人们对自然的关系，就不会有生产。因此可以说，没有人际交往，便没有人类社会。人际交往是人类社会的本质特征，它是人们存在方式，也是一种“人类机能”。正如马克思所说：“社会——不管其形式如何——究竟是什么？是人们交互作用的产物。”^②

人际交往还是人们维持正常生活的基本条件。家庭生活要与妻子或丈夫、儿子或女儿打交道；上街买东西要同售货员打交道；看病要与医生打交道；体育比赛要与同伴和对手打交道；从事学术活动要与同行们打交道，如此等等。所有这些都要求人们必须学会处理人际交往中的各种关系。

我国战国时期的思想家荀子说：“人生不能无群”又说：“人力不若牛，走不若马，而牛马为用何也？曰：人能群，彼不能群也。”这里的“群”就是指人们之间能够相互交往，建立各种关系，从而形成一个分工协作、配合默契的强大群体——人类社会。

人际交往不仅是社会发展的必然产物，更是现代社会生活的重要内容。随着科学技术日新月异的发展，生产社会化水平不断提高，使得人们的交往变得更加迫切、更加方便、更加频繁。在这种情况下，一切想有所作为、有所创造的人们，就自然更加重视和发挥人际交往的重大作用了。

2. 交往是人类个体发展的必要条件

人的社会性决定了人际交往是个人发展的需要，离开了人际交往，人的心理就不能形成与发展。人一来到这个世界，就不仅需要裹腹的食物和蔽体的衣服，而且需要得到别人的爱抚、同情、关怀和帮助。社会群体中人与人之间的交往，会造成一种相互理解、信任、友爱、关心的心理环境。在这种环境中，个体心理会得到健康、合理的发

^①《马克思恩格斯选集》第1卷，第25页。

^②《马克思恩格斯选集》第4卷，第320页。

展。马克思深刻地指出：“一个人的发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展。”一个人只有在与他人的交往中，才能形成生活所需要的勇气、乐趣、情感、意志、知识和才能。特别是在科学技术飞速发展的现代社会，各门知识高度分化又高度综合的形势下，只有重视人际交往，充分依靠集体的智慧和力量，学会与他人合作，个人才能得到全面发展，作出卓越的成绩。如果个体一旦脱离社会其他成员，其心理发展和行为方式就会受到严重的损害。生活已经表明，一个从小离开人类社会或与人世隔绝的儿童，就不可能发展成合格的社会成员，他仅仅具备人的躯体，而缺乏人的心智。

二、人际交往的本质

人际交往就起源而言，它是作为生产劳动的前提和要素而与生产劳动并存。它充分体现在两个方面：一方面是劳动过程中的互助与合作，免除能力不足与孤独感，而满足生存需要与归属感。另一方面是劳动经验与知识的传授与继承。交往是人类生存与发展的一种需要。

人际交往就其内容而言，它是指社会活动中人与人之间相互沟通信息、相互施加影响的过程。也就是个人与个人之间传递信息、沟通思想、交流感情的联系过程。任何人际交往总是为实现某种活动目标，满足某种需要而进行的。人们欲达到预期的目标和愿望，离不开与他人接触、配合、协调，而这一过程顺利进行的基本保证则是心理上的沟通与联系。所以，从本质上看，人际交往的过程是信息交流的过程，是种种思想、观点、情感、态度等的交流过程。即使一个人单独从事某项活动，这一交流过程也仍然存在着。比如，企业家一个人在办公室思索与筹划，学者独自在书房里研究与写作，尽管他们没有直接与别人发生联系，但他们却利用着别人提供的资料与成果，同时他们也期望得到别人的评价和反应，这就少不了信息沟通与思想交流。没有这种交流，就没有协调一致的社会活动，社会也就不可能发展。

虽然人际交往的形式丰富多样，但其中存在着共同的要素。我们