

揚·阿·盧皮揚著

趙敏善譯

人際交往的藝術

裝幀——李男工作室

揚·阿·盧皮揚著 趙敏善譯



人際交往的藝術

楊國樞主編



實用心理學叢書

人際交往的藝術/ 揚·阿·盧皮揚原著；趙敏善編譯。-- 初版。-- 臺北市：桂冠，1992 [民81]
面； 公分。-- (實用心理學叢書；74)
ISBN 957-551-473-4 (平裝)

1.人格心理學

173.7

81000510

人際交往的藝術

實用心理學叢書四 楊國樞主編

原 者 / 揚·阿·盧皮揚

編 譯 / 趙敏善

責任編輯 / 邵心儀

出 版 / 桂冠圖書股份有限公司

登 記 人 / 局版台業字第 1166 號

發 行 人 / 賴阿勝

地 址 / 台北市新生南路二段 96-4 號

電 話 / (02)3681118 · 3631407

電 傳 / 886-2-3681119

郵 撥 / 0104579-2

排 版 / 正豐電腦排版公司

印 刷 / 海王印刷廠

初版一刷 / 1992 年 2 月 25 日

定 價 / 新台幣 150 元

ISBN / 957-551-473-4

桂冠心理學叢書序

作爲一門行爲科學，心理學雖然也可研究其他動物的行爲，但主要重點則在探討人在生活中的心理與活動。人類的生活牽涉廣濶，心理學仍不免觸及其他各科學術，而成爲一門百川交匯的融合之學。往上，心理學難免涉及人類學、社會學、政治學、法律學、哲學及文學；往下，心理學則必須借重數學、統計學、化學、物理學、生物學及生理學。至於心理學的應用，更是經緯萬端、無所不至，可說只要直接與人有關的生活範疇，如教育、工商、軍事、司法及醫療等方面，都可以用到心理學的知識。

在世界各國中，心理學的發展或成長各有其不同的速度。有些國家（如美國、英國、

西德、法國、日本、加拿大)的心理學相當發達，有些國家的心理學勉強存在，更有些國家則根本缺乏心理學。縱觀各國的情形，心理學的發展有其一定的社會條件。首先我們發現，只有當一個國家經濟發展到相當程度以後，心理學才會誕生與成長。在貧苦落後的國家，國民衣食不周，住行困難，當然談不上學術的研究。處於經濟發展初期的國家，急於改善大眾的物質生活，在學術研究上只能著重工程科學、農業科學及醫學。唯有等到經濟高度發展以後，人民的衣食住行都已不成問題，才會轉而注意其他知識的追尋與應用，以使生活品質的改善拓展到衣食住行以外的領域；同時，在此一階段中，爲了促成進一步的發展與成長，各方面都須儘量提高效率，而想達到這一目的，往往需要在人的因素上尋求改進。只有在這些條件之下，心理學才會受到重視，而得以成長與發達。

其次我們發現，一個國家的心理學是否發達，與這個國家對人的看法大有關係。大致而言，心理學似乎只有在一個「把人當人」的人本社會中，才能獲得均衡而充分的成長。一個以人爲本的社會，往往也會是一個開放的多元社會。在這樣的一個社會中，違背人本主義的極權壓制無法存在，個人的尊嚴與福祉受到高度的保障，人們乃能產生瞭解與改進自己的心理適應與行爲表現的需求。在這種情形下，以科學方法探究心理與行

爲法則的心理學，自然會應運而興。

綜合以上兩項條件，我們可以說：只有在一個富裕的人本社會中，心理學才能獲得順利的發展。對於貧窮的國家，心理學只是一種沒有必要的「奢侈品」；對於極權的國家而言，心理學則是一種會惹麻煩的「誘惑物」。只有在既不貧窮也不極權的國家，心理學才能成爲一種大有用處的「必需品」。從這個觀點來看，心理學可以視爲社會進步與發展程度的一種指標。在這個指標的一端是既富裕又開放的民主國家，另一端是既貧窮又極權的共產國家與法西斯國家。在前一類國家中，心理學成爲大學中最熱門的學科之一，也是社會上應用極廣的一門學問；在後一類國家中，心理學不是淪落到毫無所有，便是寄生在其他科系，聊備一格，無法在社會中發生實際的作用。

從這個觀點來看心理學在臺灣的發展與進步，便不難瞭解這是勢所必然。在日據時代，全臺灣只有一個心理學講座，而且是附設在臺大的哲學系。光復以後，臺大的心理學課程仍是在哲學系開設。到了民國三十八年，在蘇薌雨教授的努力下，心理學才獨立成系；從此即積極發展，先理增設了碩士班與博士班。此外，師範大學、政治大學、中原大學、輔仁大學等校，也陸續成立了心理學系。其他大專院校雖無心理系的設立，但卻大都開有心理學的課程，以供有關科系學生必修，或一般學生選修。

在研究方面，人才日益增加，而且都曾在國外或國內受過專精的訓練，能以適當的科學方法探討心理與行爲的問題。他們研究的範圍得由窄而濶，處理的課題已由淺而深，探討的策略也由鬆而嚴。回顧三十年來此間心理學的研究，以學習心理學、認知心理學、發展心理學、人格心理學、社會心理學、臨床心理學及教育心理學等方面較有成績，其中有關下列課題的探討尤有建樹：(1)思維歷程與語文學習(2)基本身心發展資料，(3)國人性格與個人現代性，(4)內外控制與歸因現象，(5)心理輔導方法驗證，(6)心理學診斷與測量工具。三十多年來，臺灣的心理學者已經完成大約八百篇學術性的論文，其中大部分發表在國內的心理學期刊，小部分發表在國外的心理學期刊，都為中國心理學的未來研究奠定了堅實的基礎。在實用方面，心理學知識與技術的應用已逐漸拓展。在教育方面，各級學校都在推行輔導工作，多已設立學生輔導單位，亟需心理輔導與心理測驗的人員與知能。在醫療方面，隨著社會福利的改進，心理疾病的醫療機構日益增加，對臨床心理學者的需要頗為迫切。在工商方面，人事心理學、消費心理學及廣告心理學的應用早已展開，心理學者在人事管理單位、市場調查單位及廣告公司工作者日多，此外，軍事心理學在軍事機構的應用，審判心理學在司法機構的應用，偵查心理學與犯罪心理學在警察機構的應用，也都已次第開始。

三十多年來，在研究與應用兩方面，臺灣的心理學之所以能獲得相當的發展，主要是因為我們的社會一直在不斷朝著富裕而人本的開放方向邁進。臺灣的這種發展模式，前途是未可限量的，相伴而來的心理學的發展也是可以預卜的。

心理學在臺發展至今，社會大眾對心理學知識的需求已大為增強，有更多的人希望從閱讀心理學的書籍中得到有關的知識。這些人可能是在大專學校中修心理學科目的學生，可能是在公私機構中從事教育、訓練、管理、領導、輔導、醫療及研究工作的人員，也可能是日常生活中想要增進對自己與人類的瞭解或改善人際關係的男男女女。由於個別需要的差異，不同角落的社會人士往往希望閱讀不同方面的心理學書籍。近年以來，中文的心理學著作雖已日有增加，但所涉及的範圍卻仍嫌不足，難以充分滿足讀者的需要。我們研究與推廣心理學的人，平日接到社會人士來信或當面詢問某方面的心理學讀物，也常因尚無有關的中文書籍而難以做覆。

基於此一體認，近年來我們常有編輯一套心理學叢書的念頭。桂冠圖書公司知道了這個想法以後，便積極支持我們的計畫，最後乃決定長期編輯一系列的的心理學書籍，並定名為「桂冠心理學叢書」。依照我們的構想，這套叢書將有以下幾項特點：

(1) 叢書所涉及的内容範圍儘量濶廣，從生理心理學到社會心理學，凡是討論內在心理

理歷程與外顯行為現象的優良著作，都在選輯之列。

(2)各書所採取的理論觀點儘量多元化，不管立論的觀點是行為論、機體論、人本論、現象論、心理分析論、認知發展論或社會學習論，只要是屬於科學心理學的範疇，都將兼容並蓄。

(3)各書所討論的內容，有偏重於理論者，有偏重於實用者，而以後者居多。

(4)各書的寫作性質不一，有屬於創作者，有屬於編輯者，也有屬於翻譯者。

(5)各書的難度與深度不同，有的可用做大專院校心理學科目的教科書，有的可用做有關事業人員的參考書，也有的可供一般社會大眾閱讀。

(6)這套叢書的編輯是長期性的，將隨社會上的實際需要，繼續加入新的書籍。

身為這套叢書的編者，我們要感謝各書的著者；若非他們的貢獻與合作，叢書的成長定難如此快速，內容也必非如此充實。同時，我們也要感謝桂冠圖書公司執事諸君的支持與工作人員的辛勞。

楊國樞謹識

中華民國六十九年八月於臺灣臺北

自序

任何人也不能保險他不會發生失利、不幸和激動不安。但是，失利、不幸和不安的根源常常不是外部的客觀情況，而是不善於與周圍的人找到共同語言。無須說服任何人保持身體清潔。可是，相互關係的「清潔」更重要。誰忘記這一點，誰就將被拖進衝突、爭吵、爭論的深淵。結果，發生感情緊張，既損害心理健康，又損害身體健康。精神官能症、心肌梗塞、高血壓、胃潰瘍或十二指腸潰瘍、糖尿病——這就是人們因壞情緒而得的常見的疾病。

「……醫生，幫幫忙吧！我再也無法控制我的神經啦。再有點什麼事，我馬上就會

發瘋的！……爲點區區小事我就會火冒三丈，總是氣鼓鼓的。我簡直受不了啦……我也說不清內心是什麼滋味，但總覺得好像熱血沸騰，身子裡面發燙……過去我還能控制得住，可是近來動不動就大吵大鬧，痛哭流涕，甚至滿口粗話……事情過後又覺得羞愧，責怪自己失去控制，說了些不公正的（我承認這一點）話……頭痛，心跳過速，失眠……性生生活失調……總感到混身乏力，心情壓抑，事事不順心。更糟糕的是：我現在需要的是同情和平靜，但我却與越來越多的人爭論、衝突……醫生，我已經沒有救了……」。

本作者是神經病理學者和醫生，經常聽到病人這樣的自訴。這些病人得的是精神官能症——神經系統功能失調。近半個世紀以來，這種病人的數量在經濟發達國家增長了二十多倍。

每個病人的痛苦各不相同，生活經歷也各異，他們的自制力、樂觀情緒和健康都瀕臨崩潰。他們有一個共同點——不善於尋找擺脫衝突的辦法，不善於克服與人交往過程中每個人每天都會遇到的衆多困難。本書要談的正是產生衝突和感情緊張的人際交往障礙。

首先確定一下交往的概念。公認的心理學專家列昂季耶夫說，交往是「有意識地影響對方的行動、狀態、定勢、積極性和活動的水準」。交往過程中，人們交流信息，互相

影響，互相評價，共同感受，形成信念、觀點、性格、才智。交往的最重要目標和結果是滿足自己生理、社會、精神方面的要求。

所謂交往障礙是指那些引起衝突或者促成衝突的衆多因素。書中首先分析心理性（個性）障礙。我們最常碰到的也正是這種障礙。交往（我們使用這個枯燥，然而準確的術語）夥伴的願望、追求、定勢、性格、做法各不相同，有時相反，加之自我感覺也不相同。這些因素中的每一個因素都可能成爲通往互相理解道路上的障礙，都可能引起互不滿意，甚至衝突。爲了有效地克服個性方面的障礙，應該瞭解要求、性格、定勢、感情等的實質，那怕用這方面的簡單知識武裝一下自己也好。

本書的目的是幫助讀者「認識自我」，認識交往夥伴，理解可能引起衝突的心理根源，尋找防止和解決衝突的方法，掌握一些發洩感情和恢復精神平衡的手段。

一些評論家、同事，特別是蓋杜克副教授對書稿提出了很多寶貴的建議和意見，作者表示衷心感謝。作者還對妻子盧皮揚表示特別的謝忱，她爲本書出版給予了很大幫助。

人際交往的藝術

目錄

桂冠心理學叢書序 / 1

自序 / 1

第一章 要求性障礙 / 1

第二章 性格性障礙 / 19

第一節 氣質 / 21

第二節 外向與內向 / 29

第三節 性格的突顯 / 36

第四節 自我評價 / 55

+

第三章	精神官能性障礙	／ 71
第四章	壞情緒性障礙	／ 89
第五章	理解性障礙	／ 113
第一節	語言障礙	／ 114
第二節	心理定勢的作用	／ 124
第三節	注意力的集中	／ 131
第四節	第一印象	／ 138
第六章	技巧性障礙	／ 147
第一節	被迫交往	／ 148
第二節	事務性交談和公開爭論的技巧	／ 150
第三節	預防和解決衝突的辦法	／ 158
第四節	交往技巧的養成	／ 163
第五節	騙術、立場、角色和假面具	／ 167
第七章	恢復感情平衡的方法	／ 175

第一章 要求性障礙

對所有的心願都應提出這樣一個問題：爲了了卻心願我所追尋的東西如果實現，我將會如何？要是不能實現，我又將如何？

／艾皮庫爾

看來，從上學時起，每個人都記住了這樣一句話：沒有任何東西會無緣無故地發生，會毫無痕跡地消失。我們可以仿照這句話說：沒有一件衝突會無緣無故地發生，會毫無痕跡地過去。爲了弄清人際衝突的原因，我們不得不涉及一個複雜的心理學概念，這就

是「要求」，準確點說，是「有意識的要求」或者「心願」。問題在於，人的每一行動總有目標和願望，而衝突是交往夥伴不能相容的願望和碰撞，這時，滿足一方的追求會損害另一方的利益。我們需要強調指出，如果說妨礙滿足各種心願是衝突的根源、始因的話，那麼，「難處的性格」、壞的自我感覺和心情、不瞭解人的心理和缺乏交往技巧則是促成和挑起衝突的因素，是催化劑。正是這些東西決定了衝突何時將要發生，它將延續多長時間，它的形式將尖銳到何種程度。但是，個性方面的缺點也常成爲衝突的基本原因。比如，一個缺乏教養的人，因爲有人無意地稍微損害了一下他的利益，他就會大吵大鬧，對周圍的人罵不絕口。

「要求」有很多定義，而且至今生理學家、心理學家和社會學家對此仍爭論不休。我們所說的要求是指追求這樣一些條件（對周圍環境的要求），離開它們就無法保持自己正常的身體和心理狀態。「有意識的要求」又稱「心願」。人可以提出心願，並爲實現心願而制訂行動計畫。心願愈強烈，就愈加努力力求克服實現心願道路上的障礙。想一想，我們每個人有多少心願啊。想健康長壽、想愛他人並被他人所愛、想生養孩子並爲他們的成績高興、想得到有趣的工作、想受到表揚、想得到認可和榮譽、想享樂、想得到美、想聽音樂、想聽到有益的新信息、想得到強烈的（但不危險的）感受，還想知道我們爲什