



高等职业教育“十一五”公共基础课规划教材

人际关系与沟通

REN JI GUAN XI YU GOU TONG

张文光 主编



 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS



赠电子课件

ISBN 978-7-111-26034-9

策划编辑：王玉鑫

全国机械职业教育公共基础课教学指导委员会 语文学科组组编教材书目

口才训练教程 第2版	张 波
大学读写训练教程 第2版	张 波
工程文化教程	张 波
应用文写作	张 波
会展概论	张 波
口才与交际	张 波
大学阅读与写作	张 波
人际关系与沟通	张文光

编辑热线：010-88379543

地址：北京市百万庄大街22号 邮政编码：100037
联系电话：(010)68326294 网址：<http://www.cmpedu.com> (机工教材网)
(010)68993821 E-mail: cmp@cmpedu.com
购书热线：(010)88379639 网址：<http://www.cmpbook.com> (机工门户网)
(010)88379641 E-mail: cmp@cmpbook.com
(010)88379643

ISBN 978-7-111-26034-9



9 787111 260349 >

定价：26.00元

高等职业教育“十一五”公共基础课规划教材

人 际 关 系 与 沟 通

主 编 张文光

副主编 梅 敬

参 编 (按姓氏笔画排列)

王社增 杨江敏 杨 芳 张 波

余晓俊 邱瑞宏 容丽芬



机 械 工 业 出 版 社

本书是为了适应社会对现代人的要求和职业技术学院学生的素质构成而编写的,其内容基于中国的文化背景,在对中西方文化的比较中找出了更适合中国人在人际沟通中的方法与技巧,并将人际关系和沟通上升到艺术的层面来认识与把握。

本书通过大量结合实际案例的“问题讨论”,帮助大家澄清对一些人际交往与沟通问题的误解,解除一些人际交往与沟通中的困惑和烦恼,并通过提供“自我检测”练习帮助大家发现自己的长处与不足,以便更有针对性地改善和提升自己的人际交往与沟通能力。

本书可作为高等或中等职业技术学院教材,也可作为普通高等院校学生的选修课教材,对从事管理、社交、公关等职业的人员而言,也是一本很好的行动指南。

为方便教学,本书配有电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com 或致电 010-88379375 咨询。

图书在版编目(CIP)数据

人际关系与沟通/张文光主编. —北京:机械工业出版社, 2009. 1
高等职业教育“十一五”公共基础课规划教材
ISBN 978-7-111-26034-9

I. 人… II. 张… III. 人际关系学—高等学校:技术学校—教材 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 001948 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
策划编辑:王玉鑫 责任编辑:张芳 版式设计:霍永明
责任校对:纪敬 封面设计:王伟光 责任印制:杨曦
三河市国英印务有限公司印刷
2009 年 2 月第 1 版第 1 次印刷
184mm×260mm·16.5 印张·407 千字
0001—4000 册
标准书号:ISBN 978-7-111-26034-9
定价:26.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010)68326294
购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643
编辑热线电话:(010)88379543
封面无防伪标均为盗版

前 言

我国古代哲人孟子说：“天时不如地利，地利不如人和。”大凡一个人的成功，一个群体或企业目标的顺利实现，都与“天时”、“地利”、“人和”这三个因素有关，而其中“人和”又起着决定性的作用。

我国已故的著名心理卫生学家丁瓚先生说：“人类的心理病态，主要是由于人际关系失调而来的。”

美国著名的成功学大师、人际关系专家戴尔·卡耐基说：“一个人事业上的成功，只有15%是依赖于他的专业知识和技能，而85%则是依靠他的人际关系和处世能力。”

因此，人际关系与沟通对任何人来说都是十分重要的课题，正确处理前后左右、上下内外等各方面的人际关系，是实现“人和”的重要途径之一，是促进社会和谐发展的有利保证，也是影响自己在事业上取得成功的必要条件。

尽管当今世界科学技术突飞猛进，国际政治多元化，世界经济一体化、全球化，绿色、和平、人本、民主、自由、平等、和谐、宽容、可持续发展已成当今社会的主流，好像到了“沟通无极限”的时代，但是基于5000年传统文化的影响，中国的人际关系与沟通仍有别于西方文化的国家。许多年轻人之所以在与人相处和沟通中常常不如意，过多地模仿西方的东西而忽视了中国文化的底蕴不能不说是一个主要的原因。

中国的人际关系重视伦理，而伦理就必须分大小，在中国人眼中，如果一个人与别人相处时没大没小，简直就是没有教养。因此，中国的人际关系讲求修己安人，注重自我反省和自我约束，一切凭良心。换句话说，中国人特别强调做人比做事更重要。

中国人的沟通也有别于西方文化的直来直去，虽然大家都需要讲理，也追求平等，但是中国人常常是公说公有理，婆说婆有理。因此，我们在沟通中特别强调要站在对方的立场考虑问题，说到对方心里去，并且想方设法让对方自己得出结论，而不是要说服对方听从自己的建议。

中共中央、国务院在2006年制定并颁发了《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》，强调学校要加强中国传统文化的教育，再次对学生的全面发展提出了新的要求。我国的高等职业技术教育与社会的联系密切，对社会需求的感受敏感、反应快捷，在注重学生专业技能培养的同时，对学生实施全面的人文素质教育也提上了新的日程，这对社会精神文明的建设无疑是一种有利的推进。

本书的编写初衷正是为了适应社会对现代人的要求和高职高专学生的素质构成，使大中专学生在学习、就业和创业道路上少走弯路，在走向社会后能很快适应社会上复杂的人际关系并健康地成熟起来。

本书与一般同类书籍相比具有如下特点：

(1) 鲜明的中国文化气息 在人际关系与沟通两个方面注重中西方文化的比较分析，使之更符合中国人的心理，满足中国人的人际沟通的实际需要。

(2) 灵活的互动教学设计 本书既有适当的理论阐释，又安排了大量的“问题讨论”；

“问题讨论”的内容既考虑到了学生在校的现状，又体现了参加工作后的社会现实需要。做到以事说理或以事明理，理性与感性相结合，让人易懂易接受，既体现了教师的引导作用，又突出了学生的主体地位。

(3) 科学的自我检测项目 根据不同的教学内容设计了适合学生的自我检测问题，使学生能够在自测中发现自己需要改进的方面，从而更有针对性地提升自己的人际沟通能力。

从某种意义上说，本书是一本行动指南，每一章节的内容都将让你清晰地感受周围的一切人情世事，并用“心”去体会和接纳，教你一步一步地释放你的人际智慧的潜能，直至获得成功。

本书由张文光（河北机电职业技术学院）主编，并编写前言、第一章、第二章、第四章、第七章、第九章、第十四章；张波（四川工程职业技术学院）编写第八章、第十章；梅敬（辽宁机电职业技术学院）编写第三章、第十二章；杨芳（河北机电职业技术学院）编写第五章、第十六章；邱瑞宏（安徽国防科技职业学院）编写第六章；王社增（安徽能源技术学校）编写第十一章；余晓俊（湖北省襄樊市机电工程学校）编写第十三章；容丽芬和杨江敏（武汉机电工程学校）编写第十五章。本书最后由张文光统改并定稿。

本书编写中，除参考、选取了列举于书后的“参考文献”和排于选文后的书籍、报刊、教材、网络文献中的有关资料外，还参考了其他著述、书报刊物和网络上的文章内容，由于篇幅所限，未能逐一注明，在此向已注明和未注明的作者一并表示诚挚的谢意。

我们虽竭尽全力，但由于编者都是忙碌在职业技术院校教学第一线的教师，时间和精力都受到一定限制，更主要的是受编者水平限制，错误和疏漏之处在所难免，恳请专家、同行及广大读者批评指正。欢迎大家与我们联系（gm3285@sina.com）。

编者

目 录

前言	
第一章 人际关系与成功	1
第一节 正确看待人际关系	1
第二节 中西方人际关系比较	3
第三节 人际关系与成功	7
第二章 成功从做人开始	10
第一节 一表人才和两套西装——人际关系的起点	10
第二节 三杯酒量和四圈麻将——人际交往的媒介	14
第三节 五方交游和六出祁山——人际交往的心态	16
第四节 七术“打马”和八口“吹牛”——人际关系的技巧	19
第五节 九分努力和十分忍耐——人际关系的修养	20
第三章 人际关系的三个阶段	26
第一节 务实求本是基础	26
第二节 活用规矩不执着	30
第三节 中庸之道求合理	33
第四章 人际关系的艺术	39
第一节 人际关系的基本态度	39
第二节 和谐的要领	46
第三节 诚恳的艺术	52
第五章 沟通与人际关系	58
第一节 沟通对人际关系的影响	58
第二节 沟通的目的	61
第三节 沟通的最佳态度	65
第六章 沟通的方式	72
第一节 口头沟通	72
第二节 书面沟通	76
第三节 电信沟通	82
第七章 沟通的障碍	88
第一节 沟通的过程及层次	88
第二节 沟通的障碍	91
第三节 沟通障碍的突破	102
第八章 沟通的奥秘	113
第一节 先说先“死”	113
第二节 不说也“死”	116
第三节 说到不“死”	118
第九章 沟通的原则	127
第一节 中国人的特殊沟通原则	127
第二节 沟通的基本原则	131
第十章 怎样与领导沟通	141
第一节 下级对上级的沟通要领	141
第二节 请示、汇报的程序和基本态度	145
第三节 说服上级的对策	148
第十一章 怎样与下属沟通	155
第一节 上级对下级的沟通要领	155
第二节 下达命令的技巧	159
第三节 赞扬和批评下属的技巧	162
第十二章 怎样与同事沟通	167
第一节 同事间沟通的要领	167
第二节 同事间沟通应注意的问题	171
第十三章 电话沟通	180
第一节 电话形象	180
第二节 接打电话的程序和基本技巧	188
第三节 应对特殊事件的技巧	192
第十四章 会议沟通	197
第一节 会议的准备与安排	197

第二节	会议主持人的沟通技巧	208	第十六章	沟通的艺术	233
第三节	会议主持人的控场技巧	215	第一节	言默之道	233
第十五章	名片使用的礼仪	222	第二节	由情人理	244
第一节	名片的作用及设计	222	第三节	交浅不言深	251
第二节	名片的礼仪	227	参考文献		257

第一章 人际关系与成功



学习目标:

- 1) 了解中国人擅长于搞关系的原因，并能在实际生活中用心体会。
- 2) 认识中西方人际关系的差异，并能在实际生活中加以体会。
- 3) 明了中国人在群体中完成个体的用意，并能在日常生活中用心成全他人。
- 4) 明了人伦关系的用意，并能在日常生活中把伦理道德融入人际关系。
- 5) 分析人际关系在追求成功过程中的重要性，并能在实际生活中用心体验。

第一节 正确看待人际关系

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的过程，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，肌肤不足以捍寒暑，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，寒暑燥湿弗能守，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：司马牛的兄弟去世时，他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。”

【问题讨论】 阅读许文忠的博客文章《将圈子进行到底（节选）》并谈谈你对人际关系重要性的认识。

青蛙和蜘蛛是一对朋友，有共同的爱好——吃飞虫。年轻时，青蛙体健貌端，身手敏捷，水陆两栖，过得很自在。蜘蛛很羡慕。暮年时，情况发生了逆转。

老青蛙对老蜘蛛大吐苦水：“我一生辛劳，只勉强糊口。现在年老力衰，将要饥饿而死。而你如今却衣食丰足，这世道真是不公！”老蜘蛛说：“你之所以艰辛，是因为你靠四条腿生活，而我是靠编织一张网。”

这则寓言一度广泛地被IT人士用来说明网络的神奇，我却想挪做他用，说明社交和人脉的重要性。至于结论，卡耐基先生已经替我说得再清楚不过：一个人事业的成功，只有

15%是由他的专业技术决定，另外的85%则要靠人际关系。

再看下面这几个数字：

—— 史丹福研究中心：你赚的钱12.5%来自知识，87.5%来自关系。

—— 国际罗勃·海扶公司：员工离职，34%因为成绩未被认同或赞扬，29%因为低薪，13%因为职权混淆，8%因为人事冲突。

—— 行为研究：成功20%来自智商（IQ），80%来自其他因素，主要是情商（EQ）。

—— 95%被解雇的员工是因为人际关系不好，5%是因为技术能力落后。

现在的社会已不再是讲个人奋斗的时期，人们常说的“跟着感觉走”、“爱拼才会赢”需要重新审视，应该是“拼对才会赢”。古人讲“君子生非异也，善假于物也”，我们也要学会“借”，要体会“草船借箭”、“马到成功”等的深刻含义。

【问题讨论】我们常听说“有关系，没关系；没关系，有关系”这句话，请你结合下文谈谈你对此是怎么理解的。

“车被交通分局扣了，谁能帮帮我”、“介绍认识工商局的人付2000元酬金”……最近，上海一家网站竟然推出了“悬赏找关系”服务，在网上为“找后门、托关系、托路子”牵线搭桥，把人际关系当作商品买卖。律师质疑该网站行为的性质有斡旋贿赂和介绍贿赂的嫌疑；但网站称帮人找关系是“为弱势群体服务”。（2007年5月30日《北京青年报》）

“关系”是绝大多数中国人经常挂在嘴边的一个词，而且认为只有中国人喜欢拉关系，靠关系。这极易引起人们的误解，使得人们朝向坏的、不正当的、甚至于不合法的地方做出一些不必要的也不一定合乎事实的联想。

其实，人际关系本身是中性的，没有好坏之分。即使是外国人也非常看重人际关系，只要合理，就没有什么不好。运用得恰当，便是良好的人际关系；用错了，用歪了，当然产生不好的弊害。行为正当，不做贼心虚的人，对拉关系甚至于搞关系实在不必过分敏感。毕竟人际关系是我们离不开的，与其牢骚满腹，不如多些自省。

【问题讨论】“命运”二字给你什么启示？

从造字上理解，“命”是说一个人要懂得叩拜，我们现在常说的崇拜即有此意。一个人的命如何就看你崇拜谁了，你崇拜这个崇拜那个，终究是外在的。一个人如果连自己都不敢肯定，对自己缺乏信心，没有自尊，这样的人怎么会命好？“运”表示空中云彩的动，云怎么会动？靠风的吹动，即借助外力。实际上一个人要成长发展得快，也离不开外力——群众的拥护推举和领导的赏识提拔。“命”告诉我们要自尊自信，“运”告诉我们要处理好各种关系，我们本来是可以扼住命运的咽喉的，你的命运如何全在你自己怎么把握。

一般人认为人际关系就是人与人之间的关系，这种理解并不全面。实际上人际关系的基础是你和你自己的关系。只有能够接受自己的人，才能使自己的身心得到充分的发展，以期获得和谐的人际关系。每当面对着镜子的时候，觉察一下自己对镜中人究竟是爱还是恨？憎恶自己的人，必然也憎恶别人。不能接纳自己的人，在情绪上常常显得很不稳定，不是有意表现优越，便是相当自卑。自己和自己相处不好，就很难好好地与他人相处。如果发现自己的人际关系并不良好，不妨反省一下自己和自己的关系如何，先调整自我关系，进而改善人际关系，才是有效的途径。

美国哈佛大学的威廉·詹姆斯教授在总结20世纪心理学成就时说过一句非常经典的话：“在我看来，20世纪心理学的最大成就莫过于自我观念的创立。”自我观念是描述一个人行

为的重要概念，它指的是你在内心里是不是完全接纳你自己，喜欢你自己，爱你自己，也就是说你自己在你心中是个什么样子，你是否百分之百地认为自己有价值，你应该过什么样的生活以及应该被怎样对待。自我观念决定人的行为界限及行为方式，这是你跟你自己的关系，当你内心里不能完全地接纳自己、不能百分之百地认可自己的价值时，你就很难正确地跟别人交往。其实很多人在一生中跟自己较劲，有事想不开，对已经过去的事不能释怀，拗不过自己。如果你不能摆正与自己的关系，你就会活在自卑里、愤怒里，活在与其他人的比较和冲突里。

【问题讨论】 较低的自我观念是如何影响你跟别人的关系的？

提示：看别人骄傲其实是自己自卑；怀疑别人排斥自己其实是自己不能接纳自己；论断别人其实是缺乏自我肯定；玩弄别人感情其实是自己情感受过伤害；喜欢纠正别人其实是掩饰自己的弱点；看别人霸道其实是自己惧怕权威；谄媚讨好别人其实是缺乏自信……

内在的自我形象与外在的人际关系之间存在如下的对应关系：你真诚地自我肯定，你更有雅量肯定别人；你真诚地爱自己，你更能真诚地爱别人；你拥有自尊，你更能尊重别人的自尊；你真诚地接纳自己，你更能真诚地接纳别人。

做人不能自卑，但是也不可以盲目地爱自己。自恋狂最大的特征就是完全以自我为中心，这种人不但不能欣赏别人的优点，而且从来不怀疑自己很可能具有某些缺点，以致认为自己十分了不起。我们最好冷静下来，客观地自我反省，自己究竟有哪些优点？又有哪些缺点？

人都不是完人，有缺点是十分自然的现象。接受自己有某些缺点，尽量不让它发展，进而转变为自己的优点，才是最好的办法。养成良好习惯，用新的好习惯来取代原有的不良习惯，也是逐渐发扬自己的优点、改善自己的缺点的有效途径。每一个人都是自由的，要养成哪些良好习惯，应该由自己来选择、来决定。

人是自己做出来的，自己希望成为什么样的人，对自己抱有什么样的期待，就应该一步一步把自己造就成为那个样子。心想事成，相随心转，自己应该为自己负起全部的责任，这是儒家“反求诸己”的主张，也是我们常说的“自作自受”的道理。怨天尤人不但没有作用，反而浪费时间。

【问题讨论】 一个长得很漂亮的妇女抱着一个小孩，你到底是看这个妇女，还是看那个小孩呢？

这个妇女因为长得很漂亮你忍不住要看她，可是你一直在看她，她对你印象就很不好，你没有见过女人吗？所以聪明的你一定看她的小孩，因为你看她的小孩，她就很愉快，她就会对你笑，你就看到一张很漂亮的面孔，这就是我们所谓的人际关系。

你要创造一个良好的人际关系，一定要注意自己去调整，而不是片面地寄望于别人，因为那是你无法控制的。

第二节 中西方人际关系比较

在现实生活中，许多人一直处于矛盾的心态中，一方面盼望“有人提拔，一步登天”，一方面又怨责“一人得道，鸡犬升天”。我们对自己和对别人永远具有不同的标准，比来比去总觉得自己吃亏而别人占尽便宜。特别是近些年来，很多人认为西方人在人际关系上轻松

易处，我们中国人则因为人际关系的原因活得很累。那我们能不能干脆就放弃中国人这套人际关系，直截了当地像西方人那样？一是我们做不到，二是也没有必要。其原因就在于中西方的文化不同。

西方文化强调“个体重于群体”，“个体先于群体”，认为每一个人都是上帝的子民，人生而平等。作为独立自主的个体，各人有各人的自由意志，各人有各人的独立人格，只有每个个体都自由发展，群体才可能自由发展，一切群体都是人为的契约所造成的。因此，“各人自扫门前雪，休管他人瓦上霜”，人与人之间的关系淡薄。

【问题讨论】从西餐和中餐的差异看中西文化有哪些不同？

中国文化也承认“个体”和“群体”的存在，但是彼此在先后的观点上不同。中国文化认为是“群体重于个体”，“群体先于个体”，没有父母哪里会生出自己这一个个体？西方人的“人生而平等”在中国人眼中简直是没大没小，因为中国人的观念是“人从一出世就不平等”，就算同一家庭、同样父母所生的子女，在资质方面也不相同，加上出生时家庭的环境、父母的年龄与社会地位也不一定一样，怎么可能平等呢？中国人很早就认识到，人之所以成为万物之灵，完全是由于人能合群，有群体的思想，知道群体是天然形成而不是后天人为契约所造成的。

【问题讨论】有些人批评中国社会压制个体，侵害了个体的自由，妨碍个体的独立意志。你是什么看法？

提示：中国人的观点是“在群体中完成个体”，由于群体的协助、提携、成全，个体才比较容易完成自我。

需要注意的是，有些人乐于享受群体的成全，却又抱有个人主义，吝于成全他人，这种人只有独立性而缺乏自主性。有好处时就想起自己，要求独自享受；有责任时就想起群体，要大家一起分担，这种人受损最大。

有关系而不分大小叫做人际关系，而我们中国人的关系是有大有小的，有大有小就是伦理。因此，我们是把伦理道德加入到人际关系中的，称人伦关系才更合适。对这种不平等的关系通过伦理道德加以合理的规范，使之达到“合理的不公平”，这对中国社会来说实在是太重要了。

【问题讨论】西方人可以当面直呼父母的姓名，在中国你能这样做吗？目前在社会上有一种说法：“领导对是对，领导不对也是对”，你怎么理解？

上面所讲中西方人际关系的不同，是由于两种文化的基础不同。西方文化以科学、法律和宗教为主，比较偏重于真理的探求。由于求真，所以重视证据、数字和事实。中华文化以道德和艺术为基石，比较着重于价值的创造。由于求善，所以重视直觉、感受和仿效。

在人际关系方面，西方讲求“依法”寻找“合理”的途径。人人重视法定的权力和义务，如有纠纷和冲突，即诉诸法律途径，依法寻求合理的解决。西方人对法律有信心，总认为法律面前人人平等，依法可以获得公平的待遇。人人守法，就能够获得应有的自由。

我们中国人也都知道法律很重要，也不是不依法，但却常常把“依法”暂时隐藏起来，实在没有办法的时候才来依法。人们处理事情通常是先由情入理，大家凭良心讲道理，如果有效，当然求之不得，若是万不得已，情理走不通，再来依法处理还来得及。在法律和道德两方面，中国人最看重道德。

【问题讨论】 你认为下面这两种做法哪个更好？

西方家庭遇到兄弟姐妹吵架，父母居于“依法处理”的概念，大多扮演法官的角色，明辨是非。哥哥对而弟弟错的时候，弟弟就应该向哥哥道歉；反过来也是一样。中国家庭并不如此，父母对兄弟吵架好像不太重视谁对谁错，往往同时责令两人都面壁罚站。事实上父母心中有数，谁对谁错也不难判别，只是我们主张“大是非重于小是非”，而且“对也不见得有用”，让孩子在面壁时体会出“兄弟根本不可以吵架”。

“对也不见得有用”，这是深入了解中国式人际关系的最佳切入口，中国人在对和错之外更关心圆满不圆满的问题。我们固然十分厌恶是非不分的人，然而是非分明却不够圆满的人，人际关系仍然不可能良好。事实上伦理可以补法律的不足，凭良心应该比守法更为可贵。

【问题讨论】 请举出事例，结合现实理解下面这句话：

错，绝对不可以；对，有时真的没有用。

西方的宗教常常成为国教，而且他们会真正地信仰；我们也有宗教，但是没有国教，而且我们是在利用宗教，很少信仰宗教。因为我们有自己的人情世故，西方人没有。很多事情一进入中国社会，就开始变得不一样了。比如印度的佛教，他们的佛都是干干瘦瘦的，到中国就是白白胖胖的，因为中国人爱面子，供奉白白胖胖的佛才有面子。

西方人强调科学，我们更强调艺术。因此，我们的生活总是充满诗情画意。美国人到月球后告诉你上面没有嫦娥，而我们却一直认为上面有嫦娥，这有什么不可以？我们印象中岳飞的“精忠报国”体现了母亲的伟大，而有人考证说他的母亲并不会写字，但这又有什么意义呢？

【问题讨论】 结合下面的情况谈谈你是怎样看待中国人有时是报喜不报忧的？

西方人用传记写自己的祖父、爸爸，既写他很好的一面，也写他很难看的一面，因为要求真。中国人一写到爸爸，都是我爸爸最伟大了，没有一点缺点。你敢说他有缺点就试试看，妈妈第一个饶不了你，所有亲戚都骂你败坏家风、家丑外扬、不孝之子。

中国人都是天才，我们随时会改变自己的样子来满足对方的需求，而西方人只有自己的感受，不太在乎别人的感觉。他们对你可能非常客气，但那只是礼貌而已，实际上并不关心你。中国人有时看似没礼貌，但是很关心你。一个讲形式，一个重实际，西方人有礼貌表示他有修养，而中国人却说礼多必诈，就像中国人说的“大恩不言谢”一样。

【问题讨论】 西方人喝酒是自己倒，要喝什么酒，要喝多少都由自己。即使同桌吃饭也可以各喝不同的酒，彼此尊重，我不劝你，你也不劝我。中国人会是这样吗？自己倒自己喝在我们眼里就是喝闷酒，否则拿起酒瓶来，第一个都是给别人倒，越是好朋友越要想法劝对方多喝点。下面这个中西对话你能看出门道吗？

“请问，中国人猜酒拳，到底是想赢呢，还是想输？”西方人好奇地发出问题。

“当然想赢！”中国人慢条斯理地回答。

“既然希望赢拳，为什么赢拳的人不能喝酒，反而让猜输的人喝呢？”

“不但让输拳的人喝酒，而且喝酒的人还不能够高高兴兴一口气喝下去，他必须装模作样，好像很难喝，很不愿意喝的样子，三番五次，勉强喝下去。”

“为什么呢？”

“因为他如果很高兴、很迅速地喝下去，赢拳的人就会觉得吃亏上当，心理就不舒服。”

“哦，我明白了，一方赢拳，一方赢酒，只是让赢酒的人稍微露出一些痛苦的样子，赢拳的人就心满意足了。”

“假若我们修改游戏规则，让赢拳的人同时赢酒，结果连续输拳又输酒的人，必然一肚子火气，可能会掀桌子、摔酒杯，甚至骂人、揍人，那就彼此不愉快了。”

“好，好，就算兼顾得很有道理，但我还有一点疑问，假使赢拳的人一路赢下去，岂非整个晚上都没有机会喝酒了？”

“这个你放心。连续赢拳的人随时想喝酒只要说一句‘来，我陪你喝一杯。’不但马上有酒喝，而且显得够义气。”

西洋人不说话了，看中国人神秘秘，原来是在平衡思考，难怪一会儿转东，一会儿又转西，让人摸不着头脑。

在人际关系中，非常重要的一点就是不能有个人主义。只要在中国社会，一个人若过分自我，做事一辈子都很困难，因为我们每个人都需要别人的帮忙。你上学的学费是家里给你出比较好还是你自己贷款比较好？你是自己奋斗比较好，还是有人提拔你比较好？所以一个人幸运不幸运，只看三件事情：第一，你有没有好的父兄；第二，你有没有碰到好的老师；第三，你有没有碰到好的领导。这三个都是关系——家庭关系、师生关系、领导部属关系。正是有了不同的关系，从各方面来讲，才产生了不平等，那是不是就让它不平等下去？不是。是不是把它改成平等？也不可能。中国人的思维方式不是二分法，而是太极式的思维，凡事合起来想，从整体中把握变动的每一部分，站在不变的角度进行合理地调整。当然我们也会把这种不公平调整得比较合理一些，叫做合理的不公平。实际上，伦理就是合理的不公平，大家都公平就是没有伦理，彻底的不公平谁都受不了，所以加上“合理”两个字。合理就是让每个人都有面子，有面子就容易圆满。

西方人讲“分”，站在“分”的立场来“合”，是先分工然后才合作；我们中国人则讲“合”，站在“合”的立场来“分”，如果不能合作，那就用不着分工。不能达成合作的效果，分工就失去价值。虽然我们和西方人在考核一个人时都用考核表，而且考核表都包括几个项目，但是在具体操作上却有所不同。西方人是在每一个项目上打分，然后再加起来作为总分。中国人则常先打个总分，然后再凑那几个项目。这样做是不是不够科学？西方人打79.5分就是79.5分，中国人不太会给人家打79分，你只要给他打79分他会恨你一辈子，说你是故意的，要不然你为什么不给我80分？所以我们要么给他80分，要么就给他75分，他就没有话讲了。因为我们有很多思维的法则跟西方人不一样，而这个是没有办法改变的。

【问题讨论】根据下面的情况，你怎么看待中国人和西方人的“争”和“让”？

一个职位空缺了，西方人一定是最能争取的人上去。因为西方人一切都有制度，你在这里做多久后就可以升到那里，按部就班，谁都要按照规定来。在中国则是让来让去，好像在推、拖、拉，让到最后由真正合适的人来担当。因为中国人明白“舍得”的含义，重要的要争，不重要的才舍。

中国人擅长“用让来争”，便是兼顾“舍”与“争”的权宜措施。站在“不争”的立场来“争”，一边“舍”，一边想该不该争？该争才争，不该争即舍。以不争来争才不会乱争，才可能争得恰到好处。争到好像没有争一样，即为用让来争，以不争来争。

重要的不可不争，叫做“当仁不让”。不重要的不但不必争，根本不能争，因为“让一步海阔天空”，大家都有面子。重要不重要怎么区分，全看自己斟酌。

什么都去争就给人一种恶劣的印象，大家会提高警觉，甚至联合起来，一点机会都不给他。太会争、太喜欢争的人经常都争不到好处，反而损坏自己的形象，促使大家提防他，暗暗把路封死。

什么都不要，样样都舍给别人，也会给人一种消极、不愿意尽责任的不良印象，甚至于被视为怕死、逃避，好像请也请不动似的，大家也不愿意征求他的意见。

为什么中国人会这样想而西方人会那样想，结论只有一个，那就是文化不同。文化是自然孕育成的，我们几千年来慢慢累积的这种文化不是我们说改变就能改变的，因为它已经内化到我们的心里头，它的力量牢不可破，要改变文化实在是太困难。文化虽然各有不同，但是没有好坏之分。我们不能说西方文化不好，更不能说我们自己的文化不好，只要它适合我们而我们也适应它就好。

第三节 人际关系与成功

一个人想要依靠自己单独的力量来实现自己的理想，当然可以通过努力和等待或创造机会以求获得成功。但是，努力还比较容易自主，至于是否有机会，能不能创造机会，那谁也没有把握，具有听天由命的风险性。

最糟糕的是，好不容易得到机会，加上自己的努力，结果却由于人际关系不好，弄得 $(1+1)^0=1$ ，事倍功半，只能获得十分有限的成功，是不是非常不幸？

人际关系普通，就算没有助力，也不致产生阻力，那么 $(1+1)^1=2$ ，一分耕耘，一分收获，至少也能够得到较佳的效果。

人际关系良好，获得很大的助力，于是 $(1+1)^2=4$ ，事半功倍，便产生更佳成就。

若是人际关系甚佳，得到更大的助力，便可能 $(1+1)^3=8$ ，那么一旦抓住机会就可以跃登龙门了。因此我们说人际关系能够促进成功，它和成功之间的关系为：

$$\text{成功} = (\text{努力} + \text{机会})^{\text{人际关系}}$$

人际关系良好，成功的几率必然大增。相反地，人际关系不良，给成功造成很大的障碍，也是屡见不鲜的事实。

事实上，没有人完全依靠人际关系获得成功，除非他具有相当的能力。但是，有再高的能力，如果缺乏良好的人际关系，也不能够顺利地成功，除非他痛定思痛，在人际关系上有所改善。

【问题讨论】你怎么看待下述的情况？

关系够，你稍微努力一下就上去了；关系不够，你再怎么努力人家都不看你一眼。领导对两个同样努力的部属，一个是欣赏；这个人稍微有点表现，领导就觉得了不起；对另外一个人就是不欣赏，同样的表现，领导觉得这是你应该做的。

人与人的关系，其实很微妙。我们看同样一个人，张三看他就很顺眼，李四看他可能就很讨厌。同样的杯子，你把它摔破了，他就说：“摔破好，我正想买个新的，你不摔破我还舍不得呢，谢谢你。”另外一个人也摔破了同样的杯子，结果却被他骂得很难听。你去问他为什么这样，他会告诉你“我也不知道，我说不出来”。

【问题讨论】当你喜欢一个人时，你能说出理由吗？

人与人之间不是说你努力去跟他建立关系，关系就会好。有的人和你根本没有什么来

往，关系就很好；有的人一天到晚死缠着你，你反而觉得很讨厌。机会更是这样，只要你关系够，你的机会就比别人多；只要你关系够，你看不到机会，人家会告诉你这是你的机会；只要你关系够，你随便一抓机会就被你抓住了。你关系不够，用两手怎么拼命地抓就是抓不到。

【问题讨论】跟别人建立良好的人际关系是不是得学会讨好别人，学会拍人家的马屁？

长期以来，我们一直受一些错误的观念影响，认为人际关系好的人都是喜欢讨好别人、喜欢拍人家马屁的人。果真如此吗？

若是讨好所有的人，结果往往讨好不了任何人；若是只讨好少数的人，势必得罪更多的人，对自己十分不利。因为中国人很敏感，你一对他好，他反而提高警觉：“你到底想干什么，怎么突然间对我这么好呢？”他动不动就想你的动机。你要赞美一个外国人很简单，你直接赞美就是了，可是赞美一个中国人，你要特别小心，有时他会认为你在讥笑他。中国人很不容易讨好，你讨好他只会让他怕你，只会让他对你保持更远的距离，最后吃亏的还是你。

很多人认为别人能成功就是他会拍马屁，他如果不拍马屁，他哪一样比我行，哪一样胜过我？不要有这种观念。实际上良好的人际关系不是靠拍马屁，而是靠制造很浓厚的马屁味道，恰到好处地表达自己对对方的赞赏和认可，令对方放心地接受自己，通俗讲也就是要“拍”到好像没有“拍”一样。如果你让所有人都知道你在拍马屁，那你就完了；如果你能令对方不觉得你在拍马屁，反而觉得很受用，你一定成功。

【问题讨论】人们常把当面说奉承话叫“戴高帽”，下面这个故事给你什么启发？

清朝时，有个京官要到外地任职，临行前去向老师告别。老师对他说：“外官不好做，凡事要小心为好。”

这个人说：“老师放心，我已准备了一百顶高帽子，碰上人就奉送一顶，谁不喜欢戴高帽子呢？不会有什么困难的。”

老师生气了，不高兴地说：“为官要正直，哪能随便奉承人呢？我就最不喜欢别人奉承！”

这个学生赶忙说：“老师的话很对，可请老师您想想，当今这个世界上，像老师您这样不喜欢别人给戴高帽的能有几个？”

老师听了，喜形于色，非常高兴，说：“你的话不能说没有根据。”

这人出了大门，对跟来的人说：“我的100顶高帽，只剩99顶了。”

我们中国人是从来不骗人的，不过我们不一定讲实在话。不骗人但又不讲实在话，只是基于不让对方生气，只是基于尊重对方。你会发现，你不讲实在的话，结果有两种：一种是大家对你非常不谅解；一种是大家都觉得幸好你这样讲，要不然就糟糕了。最容易理解的例子就是我们的医生对待病危患者常常不说实在话。

【问题讨论】下面的事例是真实的，你怎么理解这个母亲对儿子说的话？

有位母亲在他儿子上幼儿园的时候，第一次去开家长会。老师告诉她：“你的儿子太调皮了，每节课他只能坐3分钟，你要好好管教他。”回家后，孩子问妈妈，老师说他什么了。妈妈说：“老师表扬你了，说你以前只能坐1分钟，现在能坐3分钟了！”孩子在那一天没有让妈妈喂饭，吃过饭后自己就早早地来到学校，在课堂上也坐得端端正正的。

第二次开家长会是在孩子上小学六年级的时候，老师告诉孩子的母亲：“你的孩子智力

有问题，建议你最好把他带到医院检查一下。”回到家中，儿子问妈妈：“今天老师是不是说我笨了？”妈妈说：“不是，今天老师表扬你进步很大。”

母亲在儿子上初三的时候又去开了一次家长会，老师告诉她：“班中有50多名学生，你的儿子在四十几名，我看他只能上职业高中了。”回到家中，儿子又问：“老师怎么说的？”妈妈说：“老师说你很有潜力，只要肯努力，你一定会考上重点高中的！”

几年过去了，儿子收到了重点大学的录取通知书。孩子拥抱着妈妈说：“我是个不听话的孩子，这么多年来不是您的鼓励，就没有我的今天！”妈妈说：“这都是你自己努力的结果！”

关系有好也有坏，关系所产生的效果同样有好也有坏，我们的自主性就是设法使自己和别人建立良好的人际关系并且发挥正当的效果。不必小看自己，给自己一些信心，走向正当的方向，走上正常的途径。

自我检测项目：

- 1) 为什么中国人的关系特别复杂？
- 2) 中西方人际关系有哪些主要的不同？
- 3) 人际关系良好有哪些好处？
- 4) 人际关系不良可能有哪些坏处？
- 5) 为什么我们要把伦理加入人际关系？
- 6) 怎样理解人际关系操之在己？

学习心得：
