

人以和为贵

◎台湾/陈礼中/著

人际关系大挑战

- 沟通应该注意哪些技巧
- 善用WHER六个步骤
- 如何减少内部冲突
成为一个危险处理的高手
- 用心智和手段，处理人际关系很简单

Win A Victory Over
Interpersonal Relationship



中国友谊出版公司



人以 和为贵

◎台湾/陈礼中/著

人际关系大挑战

Win A Victory Over
Interpersonal Relationship



图书在版编目(CIP)数据

人以和为贵:人际关系大挑战/陈礼中著. - 北京:中国友谊出版公司, 2002. 12

ISBN 7-5057-1826-6

I. 人… II. 陈… III. 人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 061795 号

书名 人以和为贵——人际关系大挑战

著者 台湾 陈礼中

出版 中国友谊出版公司

发行 中国友谊出版公司

经销 新华书店

印刷 北京忠信诚胶印厂

规格 850×1168 毫米 32 开本

9.375 印张 187000 字

版次 2002 年 11 月第 1 版

印次 2002 年 11 月北京第 1 次印刷

印数 1—5000 册

书号 ISBN 7-5057-1826-6/C·271

定价 20.00 元

地址 北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼

邮编 100028 **电话** (010)64668676

合同登记号:图字 01-2002-3869

丰富的人生体验

颜世锡

人是群居动物，自从人类出现在地球上，就一直过着群居的生活，也因为群居而构成社会，所以胜过其他动物，甚至控制其他动物，荀子曾说：“人，力不若牛，走不若马，而牛马为之用何也？曰，人能群，彼不能群也。”人类之所以能够生存绵延，不断地创造文明，完全靠群居的社会关系，发挥集体智慧，世代传承，永续发展，这是其他动物所无法比拟的。

但是，每一个人的生理、心理、家庭环境、教育背景、成长过程、社会经验、社会地位以及个人目标等，都有个别差异，在人的品性上，又有诚伪、忠奸、贤愚的不同，致使人类的社会关系极为复杂，而人又不能脱离社会而单独生存，

自幼至老，必须通过各种正式或非正式的组织与他人接触，也因而产生了人与人之间的交互影响作用。

人际关系好的人，到处受欢迎，凡事助力多而阻力少，人际关系不好的人则完全相反。美国哈佛大学曾对其在社会上有成就的校友，就其成功因素做过一次调查，结果发现与在校成绩并无多少关系，而最大原因是人际关系良好，这说明了人际关系是个人成败的重要关键。

自有史以来，就记载着人类社会的复杂现象，但当前我们所面对的复杂状况，却是前所未有，由于家庭和社会结构的变迁、科技的迅速发展、人文受到排挤、伦理道德的沦丧、是非标准的混淆，使我们的人际关系受到空前的挑战。

我与本书作者礼中老弟论交二十三年，时光快速流失，读到他寄来的书稿才蓦然憬悟到当年一位风度翩翩的青年才俊，于今已年逾花甲，所幸老而弥坚，公余之暇，尚能博览群书、引经据典，融入其丰富的人生体验，写成此一书，文笔生动、趣味横生，而寓意深远，值得年轻朋友一读再读，特为之郑重推荐。

（本文作者系台湾前“国策”顾问）

目 录

第一章 人际关系的意涵	(1)
第一节 人际关系的意义何在?	(6)
卿卿我我的甜蜜两口组	(7)
有缘千里而来创造共同的时空	(7)
持续的互动可以加深彼此情感	(8)
良好的沟通才不会造成鸡同鸭讲	(9)
拥有不致命的吸引力	(10)
第二节 现代人际关系有哪些特性?	(12)
宛如做生意的交易性	(14)
工作转换频仍所形成的暂短性	(14)
心口不一的虚伪性	(15)
只要我喜欢的自我叛逆性	(15)
压力过大所造成的忧郁性	(16)
特性的产生具有多元性	(16)
第三节 人际关系有何功能?	(20)

如同爱人般地伴你终生·····	(22)
每一个人都需要爱的满足·····	(23)
能够帮助了解自我·····	(24)
测试健康的温度计·····	(25)
扩增知识领域开阔心胸·····	(27)
帮助自我成长·····	(28)

第二章 人际关系相系····· (31)

第一节 自我概念有哪些?····· (36)

主宰言行方向的自我意识····· (38)

许多人的成功常归功于自我肯定····· (40)

为了满足自己损人不利己····· (43)

第二节 人际知觉····· (48)

形成的步骤有哪些?····· (49)

它包含哪些主体?····· (52)

避免误判切忌“八勿”····· (54)

第三节 人为何要做印象整饰?····· (56)

人要衣装全是为了面子····· (58)

维持自尊好让别人瞧得起····· (60)

为了界定各自扮演的角色····· (60)

可以增加令人惊艳的影响力····· (61)

符合自己或别人所期盼的角色····· (61)

希望赢得别人的肯定与赞许····· (62)

为维持其应有的公众形象····· (62)

第四节 吸引人的条件有哪些?····· (63)

卖瓜的人有理由·····	(63)
个人好恶看因缘·····	(67)

第三章 人际沟通 ····· (75)

第一节 沟通的概念指哪些? ····· (77)

百家争鸣·····	(78)
-----------	--------

具有哪些不同特性? ·····	(82)
-----------------	--------

为何这么重要? ·····	(87)
---------------	--------

第二节 沟通类型与障碍····· (95)

分为哪些类型? ·····	(96)
---------------	--------

常产生哪些障碍? ·····	(104)
----------------	---------

第三节 沟通应该注意哪些技巧? ····· (108)

必须诚恳坦然表里如一·····	(110)
-----------------	---------

彼此尊重平等·····	(111)
-------------	---------

具有设身处境的同情心·····	(112)
-----------------	---------

表达必须明确具体·····	(113)
---------------	---------

建立强烈的自信心·····	(114)
---------------	---------

随时掌握最佳的契机·····	(115)
----------------	---------

善用三 W、H、E、R 六个步骤 ·····	(116)
------------------------	---------

倾听可以改变一生·····	(117)
---------------	---------

第四章 家庭关系 ····· (121)

第一节 家庭的组成····· (123)

现代家庭有哪些特征? ·····	(124)
------------------	---------

成立家庭有哪些基本要件? ·····	(126)
--------------------	---------

成立家庭的目标是什么?	(128)
健康的家庭有哪些要素?	(131)
第二节 亲情发展	(135)
夫妻间如何相处?	(136)
如何建立良好的亲子关系?	(142)
手足间应有哪些正确的想法?	(150)
婆媳间如何相处才不会大战?	(153)
第三节 单亲家庭	(156)
成员间发生冲突的原因何在?	(156)
如何减少内部冲突?	(158)

第五章 师生关系

第一节 现代师生关系的演变?	(165)
传道授业成为维生的交易手段	(165)
丧失有教无类的情操	(166)
屡见败坏行为	(167)
少数学生颓废沉沦	(168)
第二节 如何去加强师生间的互动?	(169)
全方位教导学生做个完人	(170)
多给学生一点真情的关爱	(171)
以身示范导引学生正确的方向	(172)
扮演心理医生解决学生疑难	(173)
师生一起学习不断吸取新知	(174)
运用智慧与心理来因材施教	(176)
增添一些轻松气氛寓教于乐	(177)

多给老师一些掌声与鼓励·····	(178)
大学生眼中的师生关系·····	(178)
第三节 如何解决同学问题? ·····	(180)
问题核心在哪里? ·····	(180)
同学之间应如何相处? ·····	(182)

第六章 朋友关系 ····· (185)

第一节 为什么需要结交朋友? ·····	(187)
相互扶持结伴而行以求心安·····	(189)
填补寂寞心灵来彩绘人生·····	(190)
赢得尊重或赞美以满足成就感·····	(190)
扩展自己的见闻与知识领域·····	(191)
第二节 如何去结交朋友? ·····	(193)
从彼此陌生的握手开始·····	(193)
深入了解对方并相知相惜·····	(194)
具有物以类聚的认同感·····	(195)
好朋友除了分享更应该分担·····	(196)
第三节 如何鉴别损友或是益友? ·····	(198)
观察其父母的行为表现·····	(198)
了解其家庭环境良窳·····	(199)
洞悉其言行举止与性格特质·····	(199)
打听其交往朋友之优劣属性·····	(200)
他是否具有责任感·····	(201)
人格操守是否清廉正直·····	(202)
第四节 交朋友该具备哪些原则? ·····	(203)

确立彼此的行为标准并相互认同·····	(204)
双方应平等互惠摒除私心·····	(205)
必须真心诚意的对待·····	(206)
注意控制自己的情绪·····	(207)
多给一些赞美与肯定·····	(208)

第七章 职场关系 ····· (211)

第一节 你该如何与上司相处? ····· (215)

成为他的化身分忧代劳·····	(215)
凡事创造第一作为回馈·····	(216)
成为一个危机处理的高手·····	(217)
永远站在第一线做他的盾牌·····	(218)
确切了解他的想法与企图·····	(218)
私下场合应保持一点安全距离·····	(219)
适时提出建议与批评·····	(220)
要迎合他的行事风格·····	(221)
切记小鬼难缠·····	(222)

第二节 如何做一个备受拥戴的好主管? ····· (225)

成为一座承上转下的连心桥梁·····	(225)
提供部属一切能创造成就的资源·····	(226)
言行操守均是部属的良好示范·····	(227)
关心并争取员工们的一切福利·····	(228)
积极参与活动少开会·····	(228)
赏罚部属必须公正公平·····	(229)
多听来自基层的心声·····	(230)

目 录

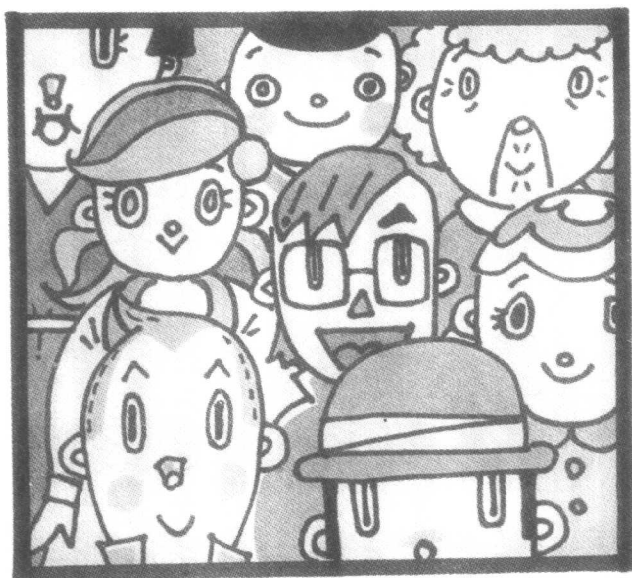
慎选具有智慧头脑的人才·····	(231)
千万不可轻忽谣言的杀伤力·····	(232)
第三节 你该如何与同事相处？ ·····	(234)
接受并融合于你的办公室文化·····	(235)
热心帮助他们·····	(236)
积极地串联活络大家的感情·····	(237)
不要轻易放弃角落里那个不起眼的人·····	(238)
让大家了解你是什么样一个人·····	(239)
经常把感谢的字眼挂在嘴上·····	(240)
第四节 如何与组织以外的人相处？ ·····	(241)
永远保持一颗诚实热忱的心·····	(242)
为大家的福利跑第一·····	(243)
消弭陋规以减少民怨·····	(244)
把他们当成自己的老板·····	(245)
 第八章 建立正面人际关系 ·····	(249)
第一节 发展人际关系有哪些障碍？ ·····	(251)
心理方面·····	(252)
生理方面·····	(255)
环境方面·····	(260)
沟通方面·····	(263)
第二节 我们应该有哪些正面的人际作为？ ·····	(267)
拥有健康一切才有意义·····	(268)
眼光要看得宽广深远·····	(269)
幽默可以化解各种尴尬·····	(270)

人以和为贵

多给对方一些尊重与肯定·····	(272)
互惠坦诚才能赢得别人的信赖·····	(273)
主动广结善缘才能建立良好人脉·····	(274)
传统的策略有时远胜 e 时代·····	(275)

第一章

人际关系的意涵



一个人在成长中个性的形成，一是先天性遗传，一是后天性学习，而分别塑造出个体独特的人格——有的就像孙燕姿那样的令人喜欢、有的却如酒鬼般地惹人讨厌，谁喜欢你，就得到他的认同；谁讨厌你，那么你与他的关系将会中断，甚或根本无法找到交集点。所以俗云：“一样米养百样人”，便说明了人类行为各有不同的表现，是好、是坏？也是借由各人主观感觉的认定，譬如有人说“西施”很美，那她是情人眼里的“西施”，并非大众眼里的“西施”；也有人说，人性本“善”，那也未必，否则就不会有人说性本“恶”了，到底人是性善？抑或性恶呢？那得依情境分析而定，于是有人采中庸之道：“人本性善，但因社会化过程后，变成性恶矣！”但我持反对意见，因为人无法客观界定性善或性恶，如果遗传“性善”，他就会“为善”；如果遗传“性恶”，他就会“为恶”，不过经由社会化后，善者变恶、恶者变善，均有可能，于是有学者主张，人性是“向善”的，我非常同意。如陈某某，他之所以犯案，难道社会没有责任吗？他最后对“亲情”的表现，充分体现了人性至爱，被行刑前，他还表示忏悔，捐出自己的器官，泽惠需要的病人，你能说他是“性恶”吗？而接受器官的

人，可都叫陈犯为大恩人呢！管理学家与企业家常以“满足人性需求”的策略，来管理内部或经营企业，曾用 X、Y（如 Douglas McGregor, 1970）、M（如 Louis Allen 与曾仕强）、Z（如 William G. Ouchi, 1981）理论配合时代的需求，提出不同的主张，从威权到民主、从上而下到由下而上、从命令到协商，均以“人性”经营为中心，视成员为组织最珍贵的资产；心理学家则根据人类心理行为，把人性的特征分成 A、B 两种人格。A 型人格的人，他的个性是刚强暴躁与急进，追求卓越，每天赶杀时间，遇到不如意的事，防御与攻击性措施非常投入，虽然心地善良，可是需要用很长的时间才能得到别人谅解；而 B 型人格的人就正好与之相反，平易近人、不计较、随和有人缘，遇事慢慢来，反正“罗马”不是一天造成的，急个什么劲呀？导致这种个性的人，其表现少有受赏的几率。因此这两型个性，各有优劣，如综合后能取其中者，那做任何事，将会得到更多人的赞赏与帮助，成功非其莫属！在我们生活经验中，你最喜欢哪类型的人格？哪类型的领导者你最喜欢？当然是对你最有帮助、能满足个人欲望的人最受欢迎，所以一个成功的管理者、领袖或事业家，能掌握人性的脉动就成最大的胜利或赢家。心理学家马斯洛指出，人类有五种层次的基本需求，即生理、安