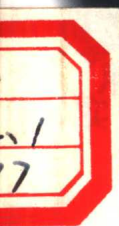


怎样避免得罪人

Zen Yang Bi Mian De Zei Ren



社会心理
咨询
丛书



 中国出版社

实用社会心理咨询丛书

怎样避免得罪人

主 编 张 静



中国出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样避免得罪人/张静主编. —北京: 中国社会出版社, 1997. 10

ISBN 7-80088-302-7

I. 怎… II. 张… III. 人间交往—青年读物 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 04016 号

实用社会心理咨询丛书

怎样避免得罪人

主 编: 张 静

责任编辑: 宗 和

责任校对: 晓 丁

责任印制: 侯继刚

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区西黄城根南街 9 号

电话: 66051713 电传: 66030951

印 刷: 北京印刷厂印刷

经 销: 各地新华书店

开本印张: 787×1092 1/32 9.875

字 数: 200 千字

版 次: 1997 年 10 月北京第 1 版第 1 次

ISBN 7-80088-302-7/C · 191

定价: 10.00 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

目 录

得罪人现象概述

什么是得罪人	(1)
哪些人易得罪人	(4)
哪些事易得罪人	(9)
哪些场合易得罪人	(13)
哪些时候易得罪人	(17)
哪些人易被得罪	(21)
得罪人的危害	(24)

得罪人原因剖析

交际态度不对头造成得罪人	(29)
说话不注意时空场合得罪人	(33)
问题阐述不清造成得罪人	(38)
说话不讲方式方法造成得罪人	(41)

损及他人的利益造成得罪人	(45)
伤害别人名誉造成得罪人	(50)
不了解对方情况造成得罪人	(55)
受人挑唆造成得罪人	(59)
如何看待得罪人问题	(62)

避免得罪人招术种种

避免在工作中得罪人	(66)
怎样避免得罪上级	(66)
怎样避免得罪下级	(69)
怎样避免得罪同级	(72)
怎样避免得罪兄弟单位	(78)
避免在家庭里得罪人	(83)
怎样避免得罪父母	(83)
怎样避免得罪子女	(89)
怎样避免得罪兄弟姐妹	(95)
怎样避免夫妻互相得罪	(100)
怎样避免姑嫂互相得罪	(106)
怎样避免妯娌互相得罪	(112)
怎样避免婆媳互相得罪	(116)
怎样避免翁婿相互得罪	(120)
怎样避免得罪三亲六戚	(125)

怎样避免得罪左邻右舍.....	(130)
避免在工作岗位得罪人.....	(134)
工人怎样避免得罪人.....	(134)
农民怎样避免得罪人.....	(139)
军人怎样避免得罪人.....	(141)
营业员怎样避免得罪人.....	(144)
司机售票员怎样避免得罪人.....	(148)
教师怎样避免得罪人.....	(151)
医务人员怎样避免得罪人.....	(156)
司法人员怎样避免得罪人.....	(161)
人民警察怎样避免得罪人.....	(164)
管理人员怎样避免得罪人.....	(168)

得罪人后的对策

寻根究底，查清原因.....	(171)
主动道歉，承担责任.....	(174)
阐明原委，解除误会.....	(176)
化解矛盾，以和为贵.....	(178)
澄清真相，暴露小人.....	(184)

不怕得罪人的方略

哪些情况下不能怕得罪人·····	(190)
不怕得罪人也要讲方略·····	(193)

附 录

修身养性七篇·····	(197)
养性篇·····	(197)
怡情篇·····	(212)
制怒篇·····	(223)
慎言篇·····	(232)
砺德篇·····	(243)
正己篇·····	(253)
改过篇·····	(259)
居家处世贤文五篇·····	(266)
幼学篇·····	(266)
孝老篇·····	(270)
兄弟篇·····	(275)
夫妇篇·····	(279)
治家篇·····	(285)

得罪人现象概述

什么是得罪人

在日常生活中,常听人这样说:“千万别得罪人”,“那人得罪不起”等等。这些说法都是告诫人们在交往中要警惕出现一种不良结局。从这些善意的忠告里我们不难看出,一切善良的人们都是不愿意得罪人的。甚至把这些忠告当成为人处事的信条。

那么,什么是得罪人呢?

所谓得罪人,就是在人际交往中,由于一方的言行使对方的意愿、需求未得到满足,对方因此而产生不快、不满、失望甚至记恨的情绪,并影响到彼此间正常关系的发展,这就是得罪人。简言之,因一方言行不当而招人不快,或记恨,即是得罪人。可见,得罪人是一种交际现象,而且是对交际行为所产生的不良后果的形象概括。

从上述定义看来,形成得罪人有四个条件:

一是人际间必须发生交往。也就是说,得罪人是发生在交往过程中的。不管是面对面的直接交往,还是通过媒介所发生的间接交往,彼此只有发生某种交际行为时,才有可能得罪人。如果一个人从来不与人发生关系,不打交道,那就永远不会得罪人。

二是彼此间必须出现交际矛盾。这种矛盾可能是利益的对立,立场的不同,意见的冲突,只有存在这些矛盾,得罪人的情况才可能成为现实。换句话说,没有矛盾,没有利害冲突,就不会得罪人。在交往中当双方处于矛盾状态,并把这种矛盾公开化,激烈化,以至影响到对方的意图的实现,利益的获得时,也就得罪了人。

三是有引起分歧、冲突的“导火索”。存在矛盾并不一定就发生对抗和冲突,它只是具备了对抗冲突的土壤和可能。如同一堆炸药需要有导火索点燃才会爆炸一样。当人际之间出现了足以引起“爆炸”的“导火索”时,冲突就难以避免了。所谓“导火索”,在这里是指引起矛盾升级的言行。比如,不当的言论,冒犯人的行为等。没有这些加剧矛盾恶化的因素,矛盾就不会公开化,表面化,也就不会得罪人。在生活中常有这种情况,双方存在一些分歧,但彼此都采取回避矛盾的方式,既不想解决它又不想捅破它,大家不冷不热,保持距离,相安无事,并不存在谁得罪谁的问题。假如有一方点燃“导火索”的话,那情况就不同了,得罪人就会成为现实。

四是对方认为造成了与己不利的后果。大凡得罪人并不是一般的矛盾结果,而是对方感到冲突的后果与己不利时才会被得罪。我们常见到这样的情况,有时两人吵架,甚至大打出手,也未必得罪人,因为对方感到这样的结局对自己并未造

成不良的影响。然而有时为一个小小的动作,一句什么话,对方反而感到受不了,记恨在心,耿耿于怀。这就告诉我们,是否得罪人关键在于对方如何看待你的言行所造成的后果,只有当他们认为对自己造成不利的影响时才算得罪人。从上面的分析我们可以得出以下几个结论,这就是:

1. 从一定意义上说,得罪人是难免的。这是因为,得罪人是一中交际行为的后果,是双方的事情,有时候是不以一方的意志为转移的。从本质上看,得罪人是矛盾的反映和结果。而世界充满了矛盾,没矛盾就没有世界。在交际中各方都有自己的立场、观点和利益。这些东西在彼此之间常存在差异。一旦发生交往,这些差异就难免转化成矛盾,如果一方不慎,触犯了对对方,而对方又是不能宽容人的人,那么矛盾就势必激化,得罪人的结局就会出现。可见得罪人有不可避免的性质。

2. 得罪人又是有条件的。一般地说,人们不会无缘无故地得罪人。如上所说,只有出现上面几个条件时,得罪人才会成为现实。上述几个条件是互相联系的,不能割裂开来,舍弃一条都不会得罪人。

3. 然而,如果处理有方,得罪人又是可以避免的。从上述分析我们看到,得罪人必须同时具备几个条件才会出现;反过来说,如果在上述条件中只要有一个条件、一个环节不存在,那么得罪人就可以避免。这就为我们避免得罪人提供了可能。这几条中最重要的是第三条和第四条。第三条指出的加剧矛盾激化的导火索,就是可以避免的。比如可以通过调节自己的言行、态度,不使矛盾激化、恶化,而使之钝化、良化,这就是说,只要把握好自己交际言行的分寸,就可以避免得罪人。第四条是从被得罪一方来说的。如果对方能加强思想性格的修

养,面对不善之言能冷静处理,或对失礼行为以宽恕的态度来对之,那结果就大不相同了。

从谋求交际的最佳效果出发,避免得罪人,不但是一种需要,而且也可以说是一种交际的艺术。只有那些长于处理人际关系,又善于避免得罪人的人才会成为交际场上的强者。

最后需要指出的是,说得罪人有坏处,要避免得罪人,这只是从一般意义上讲的。然而,事情总有两面性,对于得罪人也要进行具体分析,不能一概而论。比如,对于那些不顾原则,不讲大局的人,就应该出面制止,要和他们斗争,决不能放纵。这就必然会发生矛盾和冲突,让人不高兴,遭人记恨。为了大局,为了真理而得罪人,这没有什么不好。相反,这样做不但是应该的而且是必须的。当然,就是在这种情况下,也应讲究一点方式、方法,尽量地减少对抗的程度,避免得罪人太深。

本书正是在一般意义上,在更广泛的范围内,来研究和揭示如何避免得罪人,和敢于得罪人的范围、方式方法及其技巧艺术,力求对得罪人的问题有一个正确的认识,并掌握正确的处理人际关系的方法。

那些人易得罪人

如前所说,得罪人是人际行为的一种后果。那么,一方的行为就成了是否得罪人的前提。实际上每个人在交际中都有自己的行为习惯和处理问题的方式,而且这些方式都带有相对的稳定性。有些人的行为习惯较为符合交际的要求,因而能促进交际的成功,也有些人的行为习惯则相反,较易带来不良的交际后果,影响人际关系。

现实确实如此,有些人交际面很广,他们善于处理人际关

系,与各种人都能和得来,人缘好,在与其他人交往中很少闹出不愉快来。而也有些人的交往面不一定很宽,但只要与人打交道,常常发生矛盾,讨人嫌,得罪人。究其原因,恐怕与他们自身存在的弱点有关,诸如与他们的世界观、气质性格、处事方法等存在一定的问题有直接的关系。下面我们就对几类易得罪人的人加以分析:

——性格坦直的人易于得罪人。性格坦直本来是一种优点,但是如果用之不当,在一些特定情况下,这种优点也可能引出坏的结果来。这种人一般性子急,直肠子,肚子里放不住东西,心里想什么嘴上就说什么,直通通的不拐弯,在交际时往往不看场合,不管人家愿意不愿意听,直管往外倒,有时揭了人家的疮疤,搞得人家不高兴,得罪了人还不知道。

从积极的方面看,他们表里如一,心直口快,不搞阴谋。一般说,与他们长期合作共事的熟人,对他们的坦直言行往往不计较,就是无理的冒犯也能谅解,并不影响彼此的关系。然而,对于一般关系的人就不同了,他们不看对象的直率就可能成为使人反感的导火索。在彼此不甚了解的情况下,如果对于那些使人感到难堪的问题,直通通地说出来,往往让人在面子上过不去,叫人尴尬下不来台,以至使人恼火记恨。也许说者并无恶意,但是由于他们的直率冲闯了人家的自尊,使人感到难以忍受,其结果就会好心得不到好报。这种情况在生活中并不少见。

——古板固执的人易于得罪人。有些人过于自信,在认识上又有片面性,而且一旦认定了的事就坚持到底,谁也不能改变,遇到不同意见他们很少能听得进去,甚至到了顽固僵化的地步。这种人如果把固执用在坚持原则上,处事大公无私,对

不良行为不讲情面,还是值得称道的。然而,如果把这种固执劲儿用在交际中,对于本来可以加以灵活处置、随机变通的事情,却在那里死搬条文,不从实际出发,拒绝接受他人的意见,这样不但影响工作,而且也会影响人际关系,造成得罪人。有时他们坚持的是已经过时了的东西,那就更糟糕,更让人难以接受,非闹矛盾不可。

比如,有些家长对于子女的婚事干预过多,按着老思想要求,结果得罪人,造成可悲后果。有一家女儿交朋友,男方是个工人,而且学历比她要低,家里也比较贫困。对此事,父母强烈反对,他们从关心女儿出发,认为这桩婚事不会美满。但是,女儿不听,铁了心要嫁他。父母坚决不同意,甚至找到小伙子说只要他放弃这桩婚事,可以给他一笔钱做补偿。父母这样做的结果反而把女儿激怒了,她不再理会父母的意见,和小伙子私奔了。从此与父母的关系彻底搞僵了。这个事例就是老人过于的固执己见而把关系搞坏的典型。很显然,这个悲剧是父母的固执造成的,如果他们当时能摆脱旧传统观念的束缚,多少变通一下,听听女儿意见的话,也不至于发生这样的结果。

——性情暴躁的人易于得罪人。有些人修养差,性情火爆,遇事不冷静,好冲动,动不动就发脾气。他们发起火来,不讲道理,甚至还动拳头。他们在处理问题时,常受情感的支配,而不是理智的支配,这样就难免做出一些蠢事,闹出乱子,得罪人。这种人一般头脑简单,事过之后并不总结教训,再遇到事情还是照此办理。所以他们得罪人是常事。

——不讲信用的人易于得罪人。他们口惠而实不至,对人承诺过多,而兑现太少,这种寡信的人也易得罪人。人际间交往,少不了互相帮助,互相支持,而且这种帮助不光是用话填

人，是要用行动来兑现的。因此，说到做到，就成了讲信义的关键。一方一旦承诺，对方就把这种承诺列入自己的计划之中，如果一方在正常的情况下不去兑现自己的诺言，那就势必打乱对方的部署，造成不应有的损失，自然也就要影响彼此的关系。

失信也有两种情况：一种是他们的承诺很轻率，只不过是“算卦的送人情，说说吉利话而已”，并不准备去兑现的。比如当有人求他们办事时，他们满口答应，拍胸脯说“没问题，这事包在我身上！”他们这样痛快的回答很使人感动，可是时间过去了，事情不见回音，待人家催问时，他们才说这事不好办，有困难。这样既延误了时间，又影响了人家的计划，人家能不对他们有意见吗？此后人家还敢再用他们吗？另一种是他们太健忘，由于主客观原因，他们常常把自己的承诺忘得一干二净，人家问时他们才想起来，可是已经与事无补了。某厂有一位女工，工作十分积极，一心一意做好工作，个人问题很少考虑，以至到二十好几还没有找上对象。有一天，厂长见了她，对她说：“你好好干，你的个人问题包在我身上！”可是过去了半年，女工还不见厂长有回话，就主动找厂长问：“厂长，我的事……”厂长莫名其妙地反问道：“你的事？什么事啊？”女工一听，心里就冷了半截，原来厂长把他自己的承诺全忘了，女工含着眼泪说“没事了。”转头跑出去。从此她再也不相信厂长了。你看，厂长在无意之中得罪了一位对他十分信赖的人。

不管哪种情况，不讲信义的人都是不可交的，也是最容易得罪人的。

——自私自利的人易于得罪人。有些人的私心太重，说话办事时时处处想着自己，与人相处，一举一动，都是为了自己，

丝毫不想帮助别人一点什么，却总想从别人那里得到点什么，占人家的便宜，起码也要做到不吃亏。这种爱贪便宜的人，与人打交道，难免发生利益的矛盾。他们过多地占人家的便宜，人家不干；让他们吃亏他们也不从，这样势必在利益上会发生冲突，以至反目成仇，得罪人。这种自私的人到头来会失去朋友，成为孤家寡人。

——处事不公的人易于得罪人。在人际交往中，人们最信赖的是那些办事公道的人而痛恨谋私不公的人。对于领导，或手中有某种权力的人，人们与之打交道时最关注的就是这一点。

处事不公也有两种情况：一是有的人是马大哈，办事不仔细，而出现顾此失彼的情况，使一些人的利益受到损失，使人不满，得罪人。这虽然是疏忽造成的，但是在人家看来，就可能认为是有意地整人，而产生误解，遭到记恨。比如某单位在发放考勤奖时，差了小李的。找秘书一查，上面有两天没有登记，小李立刻就火了，因为本月他没有休息过，而且有人证明。尽管秘书认了错，小李还是揪住不放，说他是成心和自己过不去，从此两个人结下了疙瘩。显然这是秘书办事不认真造成的，自己虽无意，可是对方有心，闹出了误会。

另一种就更糟了，就是他们心术不正，利用手中的权力谋私，对人有偏有向，把一些利益给了不应该给的人，而另一些该得到这些利益的人得不到，这样势必伤害他们的感情。这种例子很多，这里不一一例举。

比较而言，前一种是方法问题，得罪人不深，只要说清楚，疙瘩就会解开；而后一种是思想品德问题，是最让人不满和记恨的。

从上面的分析不难看出,得罪人的情形不同,性质也不同,有的是思想方法、工作作风问题;有的是思想意识,道德品质问题;还有的是处事缺少经验的问题,因此不能一概而论。但是从交际的后果来看,这些人在按自己的行为习惯处事时,都易于得罪人,只不过得罪人的程度和影响不同罢了。

哪些事易得罪人

一般说来,得罪人总是因事而发的。人们在处理某些事情时,出现分歧,发生矛盾,使一方感到未能如愿以偿,便会得罪人。可见,得罪人与事情的处理方式有直接关系。

那么,哪些事情易于得罪人呢?具体说来,以下几类事情较易得罪人:

(一)拒绝求助之事

在正常情况下,大家彼此交往,你好我好,相安无事,不发生利害关系,就无所谓得罪不得罪人。但是,到了关键时刻,比如,有人遇到困难,身处逆境,向你伸出求助之手时,如果你有能力又有道义给以帮助,却出于某种原因,见难不帮,拒绝支援的话,处于困境的人的感情就会被你深深地伤害。这样事情,哪怕是遇上一件,就足以使人记恨你一辈子。所谓“患难见人心”说的就是这个意思。

有这样两个青年是铁哥们儿,平日里,关系不错,甲某常常大言不惭地说:“有需要给咱哥们儿说一声!”乙某是个不求人的人,每每都说“没事,没事”。没想到后来他真遇上了事,在一次经商活动中,受了骗,损失两万多元,有人来催债,为了渡过难关,他想起了他的哥们儿。可是,当他向这位哥们儿提出借三千元还债时,对方犹豫了,最终说眼下手头太紧,拒绝

了。乙某一看这样子，心里涌上一股酸痛，一句话也没说，转身离去，从此和他的友谊打了句号。再后来，乙某又发达起来，甲某又来套近乎，乙某不冷不热地说：“不能共患难，只能同欢乐的朋友，我不交！”把他拒之门外。

再如，有两位从小一起长大的同乡，又一起参军，后来在一次战斗中，D君因负伤而掉队，后回家务农。在文革中，他的这段历史被当成严重的政治问题进行审查批判，斗得他死去活来。无奈，他找那位已经当了领导的同乡，请他出一个证明，说明事实的真相，为自己解脱。可是他没想到，这位同乡怕连累自己拒绝见他，说记不得过去的事情了。这位老兵伤心地掉了泪，咬着牙走了。这岂止是得罪人，这无异于落井下石，让人恨一辈子。

人们不管因钱因事而陷入困境，总是希望得到他人帮助的，这时如果你能伸出援助之手，就能结交患难朋友；如果你本来有能力帮助，却隔岸观火，人家求助时，又搪塞拒绝，那就必然得罪人无疑，种下仇恨。

（二）失信毁约之事

在人间合作共事时，彼此常常做出一些口头或书面的承诺、约定。这些承诺就成了彼此依赖的重要环节。如果各方按照约定积极去办，使承诺兑现，各方的计划就会如期实现，这时彼此的友谊就会得到加深和发展。反之，如果一方失信毁约，不能如期兑现自己的承诺，而且又没有正当的理由时，必然使对方蒙受损失，这就难免得罪人。

我们知道，信义是交际之本。如果一个人言而无信，那这个人是不可交的。如古人所说：“言而无信，不知其可。”守信还是不守信，往往成为人格高下的试金石。当然，如果失信是因