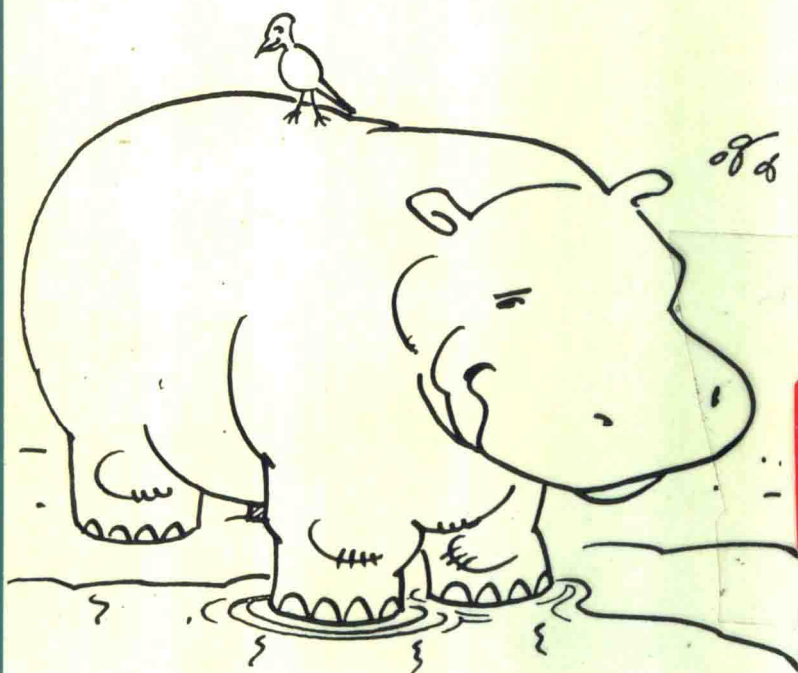


生活白皮書

和諧的 人際關係

Dianne Doubtfire 著 ● 周又方 / 譯



生活白皮書 9

和諧的人際關係

Dianne Doubtfire 著 □ 周又方 / 譯

聯經



生活白皮書⑨

和諧的人際關係

·A17022·
82.05.1466

中華民國八十二年五月初版

定價：新台幣100元

有著作權，翻印必究

Printed in R.O.C.

原 著 者 Dianne Doubtfire
譯 者 周 文 芳
發 行 人 劉 國 瑞

版權代理：博達著作權代理有限公司

出 版 者 聯經出版事業公司
臺北市忠孝東路四段555號
電 話 3620137・7627429
郵 撥 電 話 6 4 1 8 6 6 2
郵政劃撥帳戶第0100559-3號

新聞局出版事業登記證局版臺業字第0130號

ISBN 957-08-0957-4(平裝)

GETTING ALONG WITH PEOPLE

First published in Great Britain in 1990 by
Sheldon Press, SPCK, Marylebone Road, London NW1 4DU

© Dianne Doubtfire 1990

Chinese Translation Copyright © 1993, by
Linking Publishing Company, Taiwan R.O.C.

Published by arrangement through

Bardon-Chinese Media Agency

All Right Reserved.

目次

第一章	交談	1
第二章	聆聽	15
第三章	電話	23
第四章	寫信	33
第五章	年齡及背景的差異	47
第六章	訪客	61
第七章	棘手的人際關係	71

第八章

平淡無奇的世界

89

第九章

和自己相處

101

第一章 交談

交談並不只是語言的交換，還包括微笑、凝視、輕柔的接觸、耳語與笑聲。它也包括歎息蹙眉，吶喊嘶吼和憤怒等表現，沉默也是其中一種方式。沉默可能是交談中最重要的形式之一，不論是含情的或嫉惡的。

不過這是本有關與人相處之道的書。因此雖然我們有時難免會有反對的意見或合理的憤怒，我的主題仍在於尋求人際關係中的瞭解。我認為誠心地以幽默和同情表現出我們的想法最容易達到相互瞭解的目的。或許最重要的一點就是嘗試與他人認同，用同情的心態瞭解對方的問題。如果我們能站在對方的立場——雖然很難做到——我們的話便不太會被惱怒和責難打斷，我用「不太會」這個字眼，是因為我不想讓人以為即使在面對不公平時我們也必須用這麼委婉

的方式而不應採取強而有力的對抗方式。愛德蒙·柏克曾說邪惡當道，好人最好偃旗息鼓，諸事莫管。但是有時候為了與善良的人交往，我們必須挺身而言、對抗惹事生非的人。

有時會碰到我們根本不想跟他相處的人。這種破壞力與致傷力強的人，無論我們如何以禮相待，他們都不會領情的。我們必須謹記，一個鐵石心腸、冥頑不靈的人可能遭受某種根深柢固的精神困擾，唯有以超乎尋常真誠的同情心才能接近他們的心靈，消除他們的疑慮。相信每個人都曾體驗過，當有人用冷淡、尖酸或漠然的口氣跟我們講話時，我們心裡感到多麼難受；相反地，不論是老朋友或陌生人，只要他用溫暖帶勁的語氣與我們交談時，我們又是多麼雀躍歡欣。大部分的人只要我們客氣熱情，他也是客氣熱情；但是如果非得跟一個難纏的對手打交道，為了雙方著想，最好努力找出彼此相處的方式，並避免衝突的產生。在第七章「棘手的人際關係」裡我們將會進一步討論這個問題。

在所有的交談中，我們都必須確定所說的話能確實傳達所想表達的意思；謹慎用字常可以避免誤解的發生。跟一個小孩說話，我們會自然地用她所懂的詞語來跟她交談；而跟成人說話時，我們卻時常疏忽於遣詞用字。人人都經驗

過碰上那些（似乎故意設計來困擾我們）繁複的法律條文時感到肝火上升，而當我們用專業的術語和那些不熟悉我們工作內容的人交談時，我們也會有些歉疚感。當我在教成人教育課程有關創意寫作的時候，我必須很小心地解釋文法中的現在進行式和完成式，因為很多學生從就業以來就很少想到文法的問題了。

有個朋友在宴會中講了一個有關他的笑話，結果半數的人無聊得幾乎打哈欠流眼淚，因為不知道他在說什麼。有航海狂的人總談些艦隊、支索、舢舨和三角旗的事，對一個陸地上的人而言，這些都是無意義的事。若你是從事電腦工作或任公職，千萬不要困擾那些不熟悉你工作領域的人。

另一個問題在於粗劣的語言。大部分的人都不在意說些咀咒的話，但可得小心不要去冒犯那些傳統衛道之士或特別敏感的人。我自己的言語也不是很純正，我在空軍時學了一些渾話，但我盡量避免不去用它們，除非是和很熟的朋友一起時。

我們常說和某某人沒有共同語言，意指宗教觀、政治觀迥異的人，在這兩種話題上很不容易愉快的溝通，因為情緒太融入了。所以在宴會上談這種話題是不智之舉。我個人深受這種經驗的打擊，在此建議小心這種危險的處境，尤

其是宴會中酒的氾濫，酒興大作中，酒精使人滔滔不絕，而且容易動怒、生氣。

肢體語言

你坐的方式就能傳達訊息。談話的時候，如果你把身體轉移開與你談話的對象，或是弄手指、或是不斷抖動雙腳，很顯然你是在暗示對這段談話不感興趣。心靈與身體的放鬆是個秘訣，如果解放心靈，投注於目前的談話，同時也能使身體放鬆。反之亦然，肌肉放鬆後亦能產生平和的心境。神經質的移動和緊張的態度，是雙方滿意交談中的一大障礙，因為你的動作干擾了對談話本身的注意力。每天分三次、各十五分鐘練習放鬆會帶來奇蹟（見第九章）。

不要在人家跟你說話時打哈欠，這可能是緊張、煩悶或疲累的跡象，這樣絕對會壞了氣氛。如果你真的累了，而又無法控制自己，那麼就向對方解釋並致歉。

目光的接觸

這可能是身體語言最重要的一點。如果你不看著對方，那與人相處根本是

不可能的事。如果有人迴避我的目光，環顧四周，看我的肩膀後方或自顧低著頭看自己的手，我會覺得他們是因為無聊或不耐煩了，然後我自己也不能集中話題。我想你也有同感，常常是因為害羞所以才躲避目光，但是耐心可以改善這種情況。與人交談時要正視他人的目光，這樣表示我們對這話題感興趣並表示友善；不用說，我們也不該瞪著人家直看，那會很尷尬。但是如果你是天生保守沉默的人，而讓你無法正視對方時，我想你該訓練自己去克服它。剛開始時必須付出相當的心力，漸漸地，它會變得很自然，然後你會覺得輕鬆自在。那些缺乏自尊心的人不希望表露出太多自我，但能看穿他們眼神的人便可看透他們的心靈，但我們愈是隱藏真正的自我，我們便愈不快樂。開朗與真誠是最珍貴的。正常的目光接觸能建立信任感，閃爍的目光則讓人以為你有所隱瞞。

與陌生人交談

對未知的恐懼是生命中一個現象，而陌生人常使我們退縮，理由不外乎是不知道他們在想什麼。其實，我們該瞭解到他們也正這麼想，因此我們必須設

法消除他們的不自在，讓他們感到自然。這是使我們感到自在的最好的辦法。

友善的微笑是最有效的方法。我們都知道當他人親切地向我們打招呼時，我們感到多麼地輕鬆。而冷漠不歡迎的凝視，好比店員的眼光，或許也不是有意的，就使我們心裡打寒顫而轉到別家店去。說是容易，要求自己做到這樣就變得不堪忍受。身體不適或失意時，勉強微笑可不是容易的事。與陌生人的友好關係來自雙方共同努力。如果我們先表示友好，通常對方也會以友好回報。如果雙方表現都很羞赧，那想要開始談話可能就有困難，而這意謂這兩個害羞的人永遠也不可能瞭解對方。就如同一個銅板敲不響，聊天和吵架一樣要兩個人的努力才行得通。為什麼不果斷地掌握打開話題的藝術？你會發現很值得嘗試的。而一旦克服你會覺得一點都不難。

宴會對很多人而言都是個難題。如果我們發現自己是站在或坐在一個感到渾身不自在的人身旁時，一切就操之在己了，不論是為他們或為自己。好的開場白是：我自己對於這種場合是很恐慌的，你呢？如果對方也有同感，那你就得到共鳴了，接下來可以預期是一個很好的人際關係的開始。如果對方不覺得會恐慌，那他一定會很驕傲地證明他不會，繼而滔滔不絕。

與陌生人談話最忌爭論。有些人很容易受傷，所以非等你與對方熟識後，不要輕易表達自己的反對意見。偏偏就是會有人迫不及待表現出傷人的姿態，而也往往有些人就受不了這種痛苦與羞辱。

不論你做什麼，絕不可呻吟哭訴。我最近在一個宴會被一個老兄纏住，他不斷地談自己停車的困擾，他感冒了三個月還不好，他和水電工的問題還有這該死的天氣。我試著鼓勵他談一些工作上的事，當然也是一肚子苦水。最後我把他引到他喜歡的電視節目，很快地我們就因佛提塔（Edwily Towers）的節目而開懷不已。然而，之後我除非必要，再也不跟他待在一起了，我們必須避免把自己說成是生活中的不幸者。開懷和樂觀是人際關係上的常勝軍。訴怨與悲觀絕對是失敗者。

當與我們交談的人傾向於訴說自己悲觀的想法時，我們必須表現出同情，同時試著把話題轉移到快樂的一面。

當你想打破沈默開始談話時，再也沒有比詢問對方的興趣或嗜好更有效的辦法了；打開你的胸襟準備接受些新的東西和怪點子吧！每個人都會有項興趣：烹飪、園藝、運動、飼養寵物、汽車、戲劇、書籍、電影、音樂、天文、地方

政府、室內裝潢、家庭事務、財政、環境……不勝枚舉。可能你的專長也在上述行列中。至於宗教和政治，正如我早先所建議，雖然大多數人都很有興趣，但是太容易引起爭執，最好還是別把它作開場的話題。

我要提醒諸位，不要在交談的最初階段詢問對方是否結婚或有無兒女；答案可能是疾病、離婚、喪親之痛的悲劇故事。然而另一方面，如果有人問及你的傷痛，試著開朗地回答，不窘不迫地解釋，讓發問的人覺得你並不介意自在坦白地談論這個問題。深摯的友誼常由此開端。一旦你和陌生人談開了便會發現自己其實可以很自在談話；事實上，和一些原本不很瞭解你的人討論感情上的問題頗為容易。

我在一九八八年為《衛報》(The Guardian)寫的一篇文章獲得了很多人的共鳴回響：

以前我很喜愛聽到一個問題：你有兒女嗎？

我會回答：「有的，我有一個兒子，他是西徹斯特大教堂唱詩班的一員。」或者說：「有的，我的兒子是滑翔機的教練；他經營自己的學校。才剛剛成功

越過吉力馬札羅山（非洲最高峰）的頂峰，至於最近的一個愉快答案則是：「有的，他才剛結婚，我希望我帶了相片來。」

然後，一九八三年時他死於一場短暫的疾病。當時三十四歲。但是當然仍有些陌生人無可避免地會問起這個熟悉的問題——一個新的美容師、在超市碰到某個人、一個我班上的學生。我得回答他們（而且這個問題永無休止）。

所以我該怎麼說？是否因為答案可能不愉快，人們就不該問這個問題？當然不，這是個可愛的問題，一個我常問而且會繼續問的問題，因為這個問題通常會得到驕傲的回應。

一個有快樂兒女的母親最樂於談論她的子女並展示相片；但是我現在瞭解到一件以前不明白的事：有許多的母親，可能為了千百個理由中的一個，無法愉快地回答這個問題。

那麼解決的辦法是什麼呢？我想我們須試著鎮定回答、不要覺得窘迫，也許會像我一樣，因此發現一個善體人意的朋友。只有在我們承受過自己的不幸後才能真正體認到同情的意義。一個自己也有困難的人才能充分理解別人的困難；自從我兒子死後，我才得到一種原先並不自知缺乏的成熟。人們的喪親之

痛常令我坐立不安，但如今再也不會。

很顯然地我們無法規避這個友善天真的問題，總是要面對它。如果能學著平靜、正面地回答它，我們會比較不害怕這個問題，比較不那麼痛苦，也比較不會令對方受窘，也許因而有機會反過來提供安慰。當人們聽到我們的悲慟時，他們便覺得也可以較自然地談論他們自己的傷心事。

「我以前從來沒有辦法像這樣和人講話。」在如雪片飄來的信件中，一個婦人告訴我，「我已經覺得好過多了。」她女兒最近死於一場交通意外。我認為讓發問者不致於有罪惡感是一件很重要的事；我總是說：「別擔心，我很高興能談談他」。這是真心的，與其把它當作一個禁忌的話題，能夠坦率地談論它是健康得多了。

在許多方面我算是幸運的了，因為我的兒子有一段快樂而冒險刺激的生命，並且在他去世的最後一年和他所愛的人結婚了。他遺留給我們豐富美好的回憶，當我被問及這個困難的問題，這些美好的回憶就是我所要說的。

旅行

有些人（包括我自己）認為旅行是讀些東西的大好機會；一個愛講話的陌生人有時會成為對個人隱私的侵害。對一位教師或是某些必須以不斷說話謀生的人而言，能夠單單只是坐在一列火車上望著窗外，真是一種幸福。我們來看旅行中的兩種狀況：如果你想讀些東西的人，短暫的談笑後就可以回到你的書上；如果你是另一種，想要私人交談卻得不到對方什麼熱烈的反應，不必覺得受傷害。當火車、公車上坐旁邊的人，比較想要讀些東西而不想講話，有些人此時頗能自處，看看窗外、打個小盹都比講話來得好。我認為，我們需要善體別人的需求，而盡量不要去侵犯它。

最後有些關於冒險和陌生人交談的勸告。女士們尤其要當心，但和潛伏意圖偷襲搶劫或想要強姦的人相處可不在本書討論範圍之內！

無論如何，我可以告訴諸位一件親身經驗，也許對身處威脅環境的女士們有些參考價值。我曾經去一家劇院，然後獨自搭倫敦的地下鐵。當時已是深夜

十一點，而當同行的一位女性朋友在她目的站下車後，我發現自己一人在車廂中，開始覺得有點不安。接著下一站有四個外表看來非善類的大漢上車來，垂頭彎腰地經過我的坐位，明顯地對我成包圍之勢，用威脅的眼光盯著我，而且漸漸逼近。我當然完全被嚇到了，但是仍然盡量面對著他們，以一種友善和無懼的凝視（我希望是）；然後用平常談話的方式開始說話：「你們正是要找的那種可以給我專家見解的小伙子；你們知道足球中的越位規則是什麼嗎？」他們顯然地愣住了，我們應該永遠記住這種驚詫在那樣的場合是一種多有價值的武器。四人中看來最邪惡的那人，又髒又肥，咕噥著向他的一個同伴點點頭，所以我繼續下去：「能否請你們為我解說一下呢？我喜歡看足球，但老是搞不懂這規則。」（這是千真萬確的事實，而且時至今日我仍然搞不懂！）其中一人開始告訴我，那個胖的也加入，然後——你相信嗎？——這四個人開始內鬨吵了起來，爭執到底該告訴我什麼是越位規則？直至我到站為止他們仍未達成一致的見解；所以我向他們道了謝然後下車，雙膝顫抖而且抑制住拔腿狂奔而逃的衝動。很幸運地，這樣的情況很少發生，而且也許那些人其實不想要什麼，只喜歡嚇唬我，我永遠也不知道。