

Renji Guanxi Xinsiwei

■ 张建雄 著



人际关系

Renji Guanxi Xinsiwei

新思维

 成功者背后未必都站着一个为之做出牺牲的女人，

 却一定有成功的人际关系作为其支撑。

民族出版社

C912.1
Z127:1



人际关系新思维

● 张建雄 著

民族出版社

责任编辑:斯陆益

装帧设计:小 洲

图书在版编目(CIP)数据

人际关系新思维/张建雄著. —北京:民族出版社,
2003. 9

ISBN 7 - 105 - 05732 - 7

I. 人… II. 张… III. 人际关系 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 085674 号

民族出版社出版发行

(北京市和平里北街 14 号 邮编 100013)

北京市潇菁艳利图文设计部 聚鑫印刷厂印刷

各地新华书店经销

2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月北京第 1 次印刷

开本:850 × 1168 毫米 1/32 印张:8.5 字数:200 千字

印数:0001 - 5000 册 定价:20.00 元

该书如有印将质量问题,请与本社发行部联系退换

(总编室电话:64228001;发行部电话:64211734)

自 序

这也许是一部貽笑大方的书，也许是那些所谓的人际关系“高手”不屑一顾的书；当然，也会有人与它不期相遇，然后从中得到些许启迪和帮助。

也许有的人拿到它，随手翻翻之后便丢到一边；也许有的人会刻意从中寻找漏洞，然后为作者的浅薄和自己的深刻二者之间的反差激动不已；当然，也会有人被触动了某一点神经和回忆，不由回想起自己在人际关系方面的折冲和得失，发出会心一笑。

也许书中的内容或故事你曾经在什么地方看到过，再次相遇让你有点不耐烦；也许诸多的老生常谈使你难以终卷，一边打着哈欠你一边说：“这些道理用得着你来教人吗？我过的桥都比你走的路多呢！”当然，也可能会有人惊异地叫起来：“原来是这么一回事，我以前怎么就不知道呢？”

真的，也许你可以当我的老师，也许你随便发表的一点体会都足以让我在这里目瞪口呆半天；也许你圆熟的技巧是我一辈子都学不会的；也许你有足够的资格指着我的额头说：“小子，讲人际关系，你还嫩着呢！”

我不否认这一切，但我更记得一点：在我十五六岁走进大学，与一群陌生人朝夕相处的最初日子，在我大学毕业走向社会、面对着纷至沓来的各种人际关系，心中产生许许多多难以计数的困惑，并且时常为得与失、远与近苦恼不已的时候，我曾经多么希望能够得到哪怕是来自书本的一点点帮助；可惜的是，在整个八十年代，我的这种愿望居然无从实现。就这样，我像一个暗夜行路之人，跌跌撞撞地走到了人生的中年，回首走过的道路、有过的经验和教

训,的确让自己感触良深。我不想、也没有资格教训任何人,但我确实愿意真诚地与人交流,想找到哪怕一个倾听者(当然,最好是多多益善)静听我在这里絮絮叨叨一番,然后,像太阳西下时散伙回家的老人一样,我们各自继续前行。

我不能忘记,在给那些终将走向社会的大学生上《人际关系》这门课时,他(她)们竟然有那么多的问题要问,有那么多的疑惑要解答,有那么多的幼稚和不成熟让我忍不住为之担心——而我曾经以为,这些东西他(她)们都知道了,根本不需要我这个老师在课堂上再饶舌;同时,我也不只一次地看到,一个原本是美玉良材、前途无量的年轻人,仅仅因为人际关系知识的欠缺或者是方法、手段的失误,遭受打击后便从此一蹶不振甚至折戟沉沙,让人为之扼腕叹息。

我无法为那些在人际关系方面需要帮助的人们提供更多的帮助,但我至少可以告诉他们:人际关系是什么;人际关系的路线图是怎样形成的;人际关系之中有哪些障碍和坦途;当我或你碰到这些问题时,我们应该怎么办。作为一个过来人,我想,我能告诉你们这些东西。

而读者也绝不会因为对此书的阅读而浪费掉自己人生之中小小的一段时间!

目 录

自 序	(1)
第一章 人际关系面面观	(1)
第一节 导言	(1)
第二节 人际关系的含义	(7)
第三节 人际关系的不同层次	(13)
第四节 人际关系的功能与意义	(28)
第二章 人际关系类型论	(33)
第一节 关于人性的假设	(33)
第二节 人际关系的分类	(37)
第三节 人际关系的类型	(46)
第四节 对人际关系类型与复杂性的看法	(55)
第三章 从心理学角度看人际关系	(57)
第一节 几种相关的人际关系理论	(57)
第二节 人际关系中的心理学现象分析	(90)
第三节 人格与人际关系	(104)
第四节 人际关系中应该掌握的心理原则	(129)
第五节 人际关系“三‘自’经”	(132)
第四章 群体人际关系	(138)
第一节 关于群体	(138)

第二节	群体人际关系心理	(142)
第三节	群体人际关系行为	(151)
第四节	群体人际关系之中的社会化和去个性化现象	(157)
第五节	群体人际关系之中的应变策略	(167)
第五章	人际沟通	(170)
第一节	关于沟通	(170)
第二节	人际沟通方式	(177)
第六章	传统文化与人际关系	(190)
第一节	春秋战国时期诸子对人际关系的论述	(190)
第二节	历代人际关系名著精华摘要	(213)
第三节	取其精华、去其糟粕——我们对传统 人际关系思想的态度	(256)
结 语	“我”该怎么做?	(260)

第一章 人际关系面面观

第一节 导 言

有的人生活在同一个屋檐之下,但终其一生,可能始终形同路人,话不投机半句多;有的人天各一方,萍水相逢,却能在很短的时间里面达到相逢恨晚、无话不谈的地步;有的人彼此之间客客气气,却不难让人感到这种客气之中有种戏剧化的虚假和难受;有的人之间看似水火不容,反而可能惺惺相惜、互相尊重。对这种现象,丘吉尔的一句名言可以说是最好的注解:“没有永远的朋友,也没有永远的敌人,只有永恒的利益”——他的话针对的是国际政治关系而言的,但人际关系又何尝不是这样的?话似乎有点残酷,但确实已被古往今来的无数事例所证明是真理。既然如此,我们亦无妨以一种平静的心态来面对它,汲取其中对我们有用的营养成分和足资借鉴的事例,使我们在面对人际关系的时候能够多一份从容,少几分茫然。

佛家说,烦恼如丝,这个比喻说的是人生之中的烦恼如同恒河沙数和牛身之毛,无穷无尽;在佛家看来,这烦恼正是“人生苦”的一部分,唯一的解脱之道就是抛却尘缘、远离那产生烦恼的根源。的确,人生似海,充满风波和险恶;人生亦如一个嘈杂的大集市,人们在其中进行着各种各样的交易和往来,由此而产生的快乐与烦恼自然也是数不胜数;而人本身更可以说就是烦恼之源,生老病死、悲欢离合、爱恨情仇、功名利禄……哪一样不让人为之伤透脑筋?尽管每个人生来都希冀能够得到幸福与和谐,但实际收获的,

却往往多的是烦恼和失望；如同赫拉克利特所说：“即使事情的发生和发展尽如人意，世界也不会变得更好些。”（赫拉克利特：《断片》，约公元前 500）中国人说“南辕北辙”、“事与愿违”，西谚说“播种的是龙种，收获的是跳蚤”，所指的就是这样一种情形。而众多的人生烦恼之中，有许多就是由人际关系的紧张和不协调所引起的，从某种意义上可以说正是人际关系之因所结出之果。

苏轼在他那首著名的《题西林壁》中这样写道：

横看成岭侧成峰，远近高低各不同。

不识庐山真面目，只缘身在此山中。

这首诗本来是一首写景诗，一方面写出了庐山那逶迤变化、美不胜收的特点，另一方面也揭示了一个有趣的现象：由于身处其中，加之各自欣赏的角度不同，人们往往都只看到庐山的一个侧面，而难以将庐山之美尽收眼底。

换个角度来看，人们“不识庐山真面目”的感受，未尝不可以理解为是对人际关系的一种写照。很多时候，我们所面对的种种人际关系会使我们产生一种云遮雾障，剪不断、理还乱的感觉，身处其中之时常常莫名其妙、左右为难、甚至无所适从，只有时过境迁之后，才能看清曾经的一切究竟是怎么一回事，就像现代诗人林庚在他的《无题》里所写道的：“年轻的事到中年才明白/双燕飞来暝色又成愁了/如今想起的多是不能说的……”可惜那时许多事情都已经水落第三圪、空留下阵阵叹息而已。中国古代哲人说：“世无定事”；丘吉尔也说：“没有一种关系是一成不变的。”将其用于人际关系，可以说都是至理名言。所有这一切，都不能不让人感慨人际关系的复杂与微妙。

人是一种社会性动物。人生存和活动在这样的社会形态之下、处于一定的社会背景和社会联系之中，总难免会受到一定的社

会关系的支配和制约,这其中当然也包括了人际关系。与别的社会关系不同的一点在于,人际关系的心理性、情绪性、切身性、利害性和复杂性特点,使其在现实生活中更容易被人们所感觉和体验,因此也就显得更直接、更被人们所在乎。许多人能够经受大风大浪的考验,却会在既虚又实的人际关系面前感到为难和困惑,甚至在小阴沟里面翻船,这是屡见不鲜的事情;而每一个事业成功者背后,未必都站着一个为之做出牺牲的女人,却往往有较为成功的人际关系作为其支撑,这也是不争的事实。

事实上,古往今来的大多数成功者除了自身有着许多过人之处外,善于协调各种人际关系、充分利用各种有利因素为我所用,也是他们能够成功的一个重要原因。《三国演义》中的刘备,雄才大略不及曹操、城府经略不及孙权、智慧计谋不及诸葛亮,但他愣是白手起家打出了一片天下,与曹操、孙权形成三足鼎立之势,其中很重要的一点,就是刘备能容人、能服人、能用人——能够笼络住诸葛亮、关羽、赵云这样的杰出谋士或猛将为己所用,而且能够让他们死心塌地不作他想,这原本已不是常人可以做到的事;刘备更为厉害的一点还在于,他深谙中国古代士人(这既包括诸葛亮这样的文士,也包括关羽、赵云这样的武士)看重情义、甘为知遇者而死的心理,并以最能让他们感动的方式,彻底地征服了他们的心灵。“桃园三结义”之际,刘备以“皇叔”之尊,与当时尚为“草根族”一员的关羽、张飞义结同心,从此获得了二人忠心不贰的信任和支持,使白手起家有了坚实的人才基础;而对赵云在长坂坡一役中将生死置之度外、孤身救阿斗的义举,任何语言都已不足已表达谢意,于是刘备以愤然掳阿斗的非常之举使赵云顿时有受宠若惊之感;对忠心耿耿的诸葛亮,临死时以阿斗成则辅之、不成则取而代之以的嘱托,使之惟有更加肝脑涂地,甚至到了鞠躬尽瘁、死而后已的地步,这种将下属看得比自己的亲生骨肉还要重要的非常做法(虽然很多时候可能只是权宜之计和表面现象而已),就很让赵

云、诸葛亮们感动,也很让一代又一代的中国人为之而感动,刘备也因此而成为了中国历史上“人气”最旺的帝王之一——尽管以历史成就而论,他充其量只能排在三流的位置,但在人际关系上,他却是当之无愧的大师级人物!

反观“二战”时期的美国名将巴顿,能力不可谓不突出、功劳不可谓不大,他率领美国陆军第二军横扫西西里、铁骑千里挺进法兰西的军事壮举,一直是其崇拜者所津津乐道的故事。但临到末了,不仅巴顿自己窝囊而死,身后还不断有人对他指指点点,颇有点英雄寂寞身后事的味道。何以如此,说穿了只是因为巴顿在人际关系上没有刘备通达和干练,以为仅凭自己的本事就可以打遍天下,因此,从未在如何处理上下级人际关系方面给予过特别的注意;他以为,一切都可以按照自己的思路、意志和方式来处理,殊不知事情原来并不都完全如此。但除去爱屋及乌的同情成分,我们不得不看到的一个事实是,巴顿在人际关系方面的确远说不上完美和成熟:对盟军指挥官、英国将军蒙哥马利,巴顿不仅谈不上尊敬、很多时候鄙夷之情还溢于言表——后者甚至常常不得不迁就这个骄横的、名义上的下属;对自己的同胞艾森豪威尔——那个后来成为美国总统的人,巴顿同样经常加以顶撞和非议;而对士兵,尽管巴顿很爱护他们的生命,但对违反纪律或军令者,他也会常常毫不客气地举起他那根著名的指挥鞭,结果当然可想而知。

许多才华卓著者常常也是个性鲜明者——而个性鲜明的代名词,多数情况下就是恃才傲物、目中无人、桀骜不驯,这就不难使我们明白巴顿的悲剧原因究竟何在。看不起本事不如自己的人,不愿主动地去适应环境,即使是在必要乃至必须的情况下也不愿做出某种妥协、适当迁就一下别人,使大家都有台阶可下,以求得问题或矛盾的解决,这是许多才华出众者共同的缺点和软肋——很不幸,即使是优秀如巴顿也未能免俗,这不免让人感到深深的惋惜。

刘备和巴顿两个完全不同的事例启示我们,在很多情况下,人际关系不是可有可无的东西,它就像长途跋涉者鞋中的一粒小小的沙子,有可能妨碍他走得更远——如果我们不及时注意它、调整它、处理好它的话!

而生活之中也有很多人,他们虽然不一定很有名气,但在人际关系上,比起那些大师级的人物来说,却也不遑多让:在单位之中,他们是同事信任的对象,同时也是人们乐意围聚的中心,人们将其视为知己,喜欢向他们敞开心扉、交流思想;在亲友之间,他们是联结的纽带和亲和的象征,无事时人们喜欢与之欢聚,有事的时候,人们更乐意去征求他们的意见,并从他们那里得到帮助;而朋友里面,有他们存在,也就意味着凝聚力的产生和友情的延续,与之相聚,如同春风拂面、酹酒穿肠,能够带给人无限快意。

不同的人生镜像、不同的生活经验、不同的个人感受,使得大多数人终究会以或直接或间接、或依靠自身顿悟或依赖别人点拨的方式明白,人际关系对于他们来说绝非可有可无的东西:别人能够左右逢源、如鱼得水,至少是顺水推舟,与他们在人际关系方面的丰富经验、高深修为和精深造诣密不可分;自己之所以常常困顿局促、左右为难,意外地不展开,也与自己在人际关系方面知识和经验的欠缺有很大的关系;换句话说,每个人在人际关系方面修养的程度,决定了他(或她)在人际关系方面自由与展开的程度,这一点,王侯将相与贩夫走卒之间并没有什么本质的区别。

而对于同吃五谷、同处俗世的人们来说,他们同样迟早会明白,在自己成长和成功的过程之中,人际关系的确具有特殊而重要的意义:良好的人际关系如同和煦的春风使人温暖而愉快,像万里长风能够使人借势扶摇直上;紧张的人际关系则会使人有度日如年甚至产生“他人就是地狱”(保罗·萨特语)的感觉,想摆脱、想逃避、想改变却又往往力不从心,这一出一入之间的差别何其之大,岂可等闲视之!

其实,导致这一切的原因有时候仅仅只是因为我们有意识地忽略了某些呈现在我们面前的现象及其所蕴涵的意义,使得原本存在于自身人际关系大堤里的“蚁穴”,在不知不觉之间溃成大洞,最终造成自己的被动甚至难堪。

人际关系经验和知识的获得常常是借助教训与代价的方式得到的。每一个人在人际关系方面的成熟,都必须以大大小小的的人际关系折冲、教训乃至刻骨铭心的失败作为铺垫。等到胆练大了,心练细了,心理承受力练强了,透过现象看本质的观察力和判断力提高了,也就自然而然地能够从跌跌撞撞的人际关系技术层面,上升到游刃有余的人际关系艺术层面上来——虽然到那时,人也许已经不再年轻,曾经因为一点点得失便起伏不定的心亦已如一泓止水、轻易不起波澜;虽然这份千金难求的经验,不得不像一个久经沙场的猛将把宝剑收入匣中、曾经红遍半天的名角将戏装藏进衣箱一样,被收进人生的深处;不过,回首尘世之中忙如蝼蚁的后来者,作为过来人,嘴边自可多出一份自信与宽容的笑容——因为自己终于明白了人际关系的真谛,从此不用再莫名其妙地畏惧、担忧——这何尝不是一件能够让人欣慰的事情呢……

之所以要在开头这样不厌其烦地强调人际关系的重要性,其实只是想尽可能客观地描述一种事实、一种社会现象:人与人之间的关系这种社会存在怎样影响着人们的心理意识和感受;我们又该怎样来调整它以使自己能趋利避害。这样的动机和考虑,使得我在本书中将更多地介绍给读者的是一种怎样看待他人和自己的方法和态度,而不是为人处事的锦囊妙计和技巧——这方面我无法教给大家更多的东西,因为我自己亦须学习和改进;同时,技巧再有用也只管得了一时,却管不了一生。相比来说,我们更需要学习的或许应该是一种科学的方法、态度而不仅仅是技巧,因为在人际关系之中,方法和态度往往决定了一切。

清代的张潮在他的《幽梦影》中说道:

楼上看山，城头看雪，灯前看花，舟中看霞，月下看美人，另是一番情境。

如果每个人都能够认识到人际关系对于自己的重要性，经常对自身的人际关系状况加以关注、检视，并对存在的问题有所改进，那么大多数人在处理人际关系时都将能够进入到一种比较自由的境地之中；而当有一天我们可以不再为自身的人际关系苦恼不安的时候，当我们看人看事不再总是抱着一种挑剔不满的态度时候，当我们处于人群与社会之中却不再时时处处感到格格不入的时候，当我们面对一个陌生人也会有笑的心情并且真的能够对着他亲切微笑的时候，我们就会发现其实生活之中处处都是美，美并不外在于生活；到了那样的时候，无论是看别人还是看世界，无论于己于人，就都会有一种豁然开朗的全新感觉。

当然，尽管人际关系对于每个人而言都并非可有可无，虽然人际关系总难免关乎个人利害，但我们也无须因此而将自己搞得太过紧张，神经的弦因人际关系而绷得太紧。热爱生活、珍惜人生、凡事顺其自然，不勉强、不苛求、不做作——就像千百年来在人际关系方面取得成功的人们所做的那样，那么，出现我们面前的将是一种崭新的生活和人际关系境界。

第二节 人际关系的含义

在心理学中，有这样一种心理疾病：它在一般情况下几乎让人感觉不到它的存在，当它出现的时候也不会对生命和个体带来什么明显的危害，但它一旦发作起来却可能使人十分狼狈，并且会留下刻骨铭心的记忆，而且不同年龄、不同层次、不同性别、不同身份的人都有可能患上它；而一旦得了这种“病”，要治愈它，就要付出

极大的努力,有的人甚至可能终生难愈——它叫“广场恐惧症”,指的是一种对暴露在大庭广众之下的情景所怀有的深深的畏惧(其表现形式如面对公众演讲,集会场合发言,独立亮相于众人面前,面对陌生人时的手足无措等等)。表面上看,它只是一种缺少自信的表现,实际上,它产生的深层次原因,很大程度上正是对人际关系无从把握的一种畏惧心理所致。

人际关系是一个通过事件与感觉探测我与你(你们)或我与他(他们)之间相互关系的深度、厚度和彼此之间的距离及其实质的过程,它往往是在无意识状态下开始、进行和结束的。而不管对结果如何心知肚明,往往都只能把秘密藏在心里而无法对人言说,都只能以此为鉴,默默地调整自己与周围人们之间的距离及其性质,努力让自己对一个个幻灭的人生之梦做出合理的解释,或者重新创造能够让自己沉溺其中的人际关系新梦。

人际关系也是一个认识社会、体验人生、完善自我的过程,这一过程往往使人经历着痛苦的、脱胎换骨式的变化。最终,既可能使丑小鸭变成白天鹅,也有可能使璞玉变成顽石甚至粪土。究竟何去何从、作何选择,有时候终其一生都难以确定下来,有时候却又只在一念之间便一切都已改变。人们很多时候是通过人际关系而认识社会、人生与自我的——尽管这样做有可能会产生偏差和误导,但当木已成舟之际、人性已经无可挽回地定型之时,有几个人不是接受现实、随遇而安呢?正因为如此,我们才有必要学习人际关系知识,使自己的文化有色眼镜能够少一点偏见、多一点原色;使自己的判断和选择少一点冲动、多一点理性;同时让眼中的印象和心中的影像能够更接近事物的本来面目,让自己的参照系能够尽可能地客观、公正一些。真能如此,人复何求、亦复何惧?

人际关系是一门自修课。这门课程没有教师和学生之分,因为有的“学生”的知识和功底可能超过了老师,而老师反而可能需要跟学生学习;只有社会才有资格给每个人打出一份合理的成绩

(不过,社会这个评判者的立场应该公正,否则就有可能对人际关系产生误导甚至扭曲)。

人际关系是一个偏正词组,其前提和着眼点是“人际”,而强调的重点是“关系”;在“人际”和“关系”之间,隐含着“心理”这样一个作为判断标准的层次。在“人际关系”一词中,只要理解了“际”字的含义,也就不难理解整个词的意思。在《现代汉语词典》中,“际”字的意思主要有两层:一是靠近或分界的地方,二是彼此之间;而“人际”的意思是人与人之间。这样,整个词的意思也就一目了然了:

人际关系指的就是以交往为媒介所发生的人与人之间的直接联系,一种在社会活动过程之中所形成的物质性或精神性的人际交往关系。这种关系在多数情况之下主要是一种心理的关系和距离——尽管它往往是以陌生或熟悉、亲近或疏远、喜欢或厌恶这样的现实距离感表现出来的。

人际关系因联系纽带与方式的不同而不同:

因产品的交换和分配所形成的人际交往关系称之为物缘关系,这是人际关系之中最基本的一种联系形式,每天的生活之中都可能会碰到,它属于人际关系之中比较边缘的部分。

因人口再生产和婚姻联系而形成的人际关系称之为血缘关系,这是社会生活之中处于中心位置的一种人际关系,它因联系面和联系点的固定和利害相关而显得最为牢固。

在物质生产和人口生产过程中所形成的情感性人际关系称之为情缘关系,这是人类所有的社会关系之中最为有趣和动人的一种关系,当然,人类情感的易变特性同样使得这种人际关系本身带上了某种易变性。

而由于出生地或居住地等地理因素的接近所产生的人际关系则被称为地缘关系,这是联系最为广泛、同时也最为浅显的一种人际关系。有道是“老乡见老乡,两眼泪汪汪”,不过,这泪来得快也

去得快,有真也有假,不必太过认真。

与此同时,还存在着某种因短暂沟通而产生的随机性的人际关系,社会心理学称之为机缘关系,如在交通工具或社交集会场合之中所产生和遇到的各种人际关系。这种人际关系,风一样、云一般飘过人的身边,相信没有几个人会去在意它。

人际关系的内核是一种人们既熟悉又陌生的东西:利己性。“人不为己、天诛地灭”的古训曾经饱受攻讦,但无论是从社会学角度还是从生物学角度来看,这一观点在体现出其明显的偏颇性的同时,也包含着相当的合理性。说它有合理性,是因为它与基本事实相去不远;说它有偏颇性,则是因为任何绝对化的判断本身就蕴藏着某种危险性和逻辑陷阱。譬如古往今来许多人所津津乐道的“大公无私”的道德号召,就同样既有其真诚性又有其虚伪性——因为做到太难,因为没有几个人能够做到,这样的号召无形之中就给人一种虚伪的感觉;但我们又无法否认一点:这个世界上确实有人做到了“大公无私”——一生做不到,一时总可以做到;全人类做不到,一部分人却有可能做到而且确实做到了。但要据此说人际关系的内核不是利己性,则又是勉强的和不能令人信服的。因为行为科学理论和人自身的交往动机、行为、手段本身,都无不在昭示着利己那顽强的存在。

利己还是利他,这是古往今来的人类所共同遭遇到的最大难题之一,答案和选择自然也不尽相同;不过,作为一个多少有点悲观主义倾向的学者,我倾向于认为无论是人性还是人际关系,其中利己的东西似乎要更多一些,这既是本能使然,也是一种文化选择的结果。我甚至有点偏颇地认为,无论古今、无论中外、无论动物还是人类,利己都是一种主要倾向和必然选择——尽管这样说让我感到无奈、感到难过、感到不情愿——由此出发,人际关系自然而然地也就带上了某种交换的特点和内涵;换句话说,人际关系本身就是一种特殊的交换关系,只是它的这一特点常常会被其他一