

人际关系的艺术

连结起两个独立的本体，充分地展开生命的交流

任伯江等著



现代生活丛书

现代生活丛书

人际关系的艺术

任伯江等著

广东旅游出版社

人际关系的艺术

任伯江 等著

*

广东旅游出版社出版发行

(广州市环市东路淘金坑42—43号)

广东省新华书店经销

广东新华印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 5.5印张 3插页 120千字

1988年3月第1版 1988年3月第1次印刷

印数 1--60,000册

书号: ISBN7—80521—035—7/G·13 7272·119

定价: 1.60元

序 言

人际关系是一门细致的艺术。这一门艺术需要不断操练才能精通。在操练的过程中，要付出不少的努力和代价。所谓一分耕耘，一分收获，这样的人际关系才不会只是无可奈何的连系，或互相利用的交易，而是能培育出互相激发、扶持，使双方都感到满足的一份关系。

达到和谐的人际关系的窍门就是“沟通”。我们不是生下来就懂得与别人沟通，但是我们生下来就有要与别人沟通的渴求。当一个人发现了一些他认为很奇特又很重要的事，却无法使他周围的人——甚至最亲爱的人——明白他所想的，这是怎样孤立的情况！“无法沟通”是现代人的最大痛苦。因此，我们需要学习沟通——从对自己感受的自觉到察觉别人的感受，从懂得聆听别人到懂得表达自己。我们学习与别人沟通的时候，我们自己也会渐渐长大、成熟，脱离自我中心的窠臼。

人际关系绝不只是一种技巧，而是一种关系。表面化的友谊不能满足人真正的需求，我们需要深交，需要一种彼此交付的关系。我们讨论交友之道，与人相处之道，而我们所强调的，是要锻炼我们的心灵，用更敏锐的心灵去处理细致的人际关系。

请记住，完美的人际关系只在“互相交付”、“心心相印”之中实现。

编者

现代生活丛书

- 处世的艺术
- 新女性仪态
- 女性说话的艺术
- 青年的四个大梦
- 化妆入门
- 美与穿着打扮
- 人际关系的艺术
- 家庭最佳拍档
- 幽默的人生
- 男性穿着的艺术

书号：7272·119

定价：1.60 元

责任编辑：梁 坚

装帧设计：庄小尖

目 录

序 言

第一篇 言语的沟通

1. 语言——沟通的桥梁..... 3
2. 对话跷跷板..... 8
3. 勿迷信语言..... 14
4. 有口难言..... 17
5. 言有尽而意无穷——讲和听的艺术..... 22
6. 沉默礼赞..... 30

第二篇 行为语言的沟通

1. 行为语言——访临床心理学家..... 37
2. 楚河汉界——行为语言的重要理论：领域学..... 43
3. 观人于微处..... 47
4. 无声胜有声——身体语言的沟通..... 52
5. 衣服与化装——身体语言..... 59

第三篇 沟通的艺术

1. 沟通六要..... 65
2. 惟我独尊——人际关系的“绊脚石”..... 70

3. 为什么我总是和人格格不入?76
4. 礼貌——人际关系的润滑剂84
5. 信人不如信己?87

第四篇 高山流水觅知音

1. 你是自己的“知己”吗?95
2. 心心相印 101
3. 御友术 108
4. 朋友千层糕 114
5. 千金易找, 知己难求? 119

第五篇 赞美你, 挚友

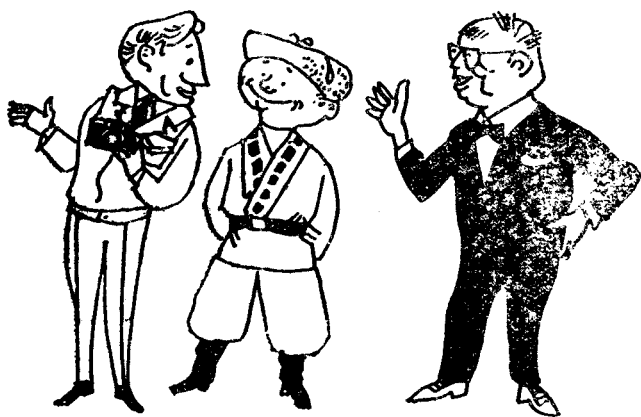
1. 生命的交付 127
2. 知音 132
3. 偶遇 136
4. 挚友, 请握我的手 142

第六篇 沟通游戏练习

1. 你的性格属那一类型?
——从与人相处认识自己 149
2. 交友之道(小测验) 153
3. 知己知彼的游戏 158
4. 达意传情——行为语言游戏 165
5. 尽在不言中?(小游戏) 167

第 1 篇

言语的沟通



1. 语言——沟通的桥梁

传意者——受意者

在传意的过程中，语言扮演了重要的角色。语言是人类沟通的桥梁。当传意者亟想将“内心要说的话”表达出来的时候，他便会选择适当的媒体或通道——有时语言，有时是形态传意——传达给受意者，希望他有回应。但受意者在接收到这个讯号的时候，亦会按自己过去的经验与知觉观感去诠释；倘若他诠释出了偏差，误解了传意者的信息，便会出现“鸡同鸭讲”的场面了。

一个完整的传意过程，当然不是单线进行的。受意者的反馈回应，本身亦是一次传意，换句话说，受意者亦会变成传意者，如此交替循环，互相刺激与反应，就会促使双方都更加准确地理解彼此的信息，或者互相补充与修正信息的内容，分享经验，最终达成一个共同的意念。当然，在整个传意过程中，亦很有可能出现障碍，例如内在心理或外在环境的干扰，以致影响双方的有效沟通。

难言之隐？

每个人都有他的语言特色，例如不同的音质、音色、音量等，而语调亦能表达不同的感情及情绪。有时我们也会因为找不到合适的字汇、词汇、或语法，以致“瞠目结舌”、“辞不达意”，或把原来的意思歪曲了。举例来说，如果我们找不出一个适当的描写语言去表达一个意念的“奥秘”，也许不能把那事物的“真相”透彻地描写出来。以说明一道菜的味道“好”为例，我们有时只用形容词以表达一个意念是不足够的。那道菜“好”？“甜”？“辣”？等，这些都没有把那种味道特点、特质精辟地描写出来，那么说服力便减少了。倘若传意者与受意者互相“问难”，那“味道”才可以“尝”出来！

人不是一个孤岛，而是群体的动物，需要与别人建立关系。人与人之间得以建立关系，基本上是透过传意的过程。

传意，就是所谓的传情达意：是把一个人的信息——意思、意念、意图、意见与情意，透过语言文字、体态语、符号或其他媒体，传达给另一个人或团体，希望对方明白及分享信息的内容，同时达到心意与行动的交流与共鸣。

三种传意的方式

人类语言的传达方式，大致上可分三大类：书面语；形态传意与体态语；口头语，即口头传意。

换句话说，也就是文字（Script）、符号（Sign）、说话（Speech）三个“S”所代表的传意方式，其表达方式虽有异，目的却是相同——让你明白我、我明白你——完成沟通

（传情达意）的关系。

（一）书面语

书面语代表了一个国家文化的发展程度。它着重理性、系统化的编纂、剪裁、语意和修辞。在经过深思熟虑、精密的修饰后，就较口语来得完整、凝炼。所以如果你要对你的心上人表达爱意，写情信就会更能准确地表达你的思想感情，而对方亦能取得有条理有组织的资料，还可以慢慢地咀嚼回味，反复思考与欣赏，领略字里行间的含意。当然，倘若你写了情信不寄给她，却对着她朗读，后果就不堪设想了。（这证明书面语跟口头语有不同的特性。）

（二）形态传意与体态语

形态传意是一种无声的语言，包括表象、标志、符号、仪式、灯光、色调、音波以及人的体态行为等；就如♂及♀代表雌雄两性，⊖代表不准驶入等，这些符号均以静默的姿态出现，而“说明”了一些隐秘的意思。又如一个人的面部表情、眼神、眉势、手势、坐立姿势与距离，甚至体臭等都是传达着信息，表达了真我。佛洛伊德曾指出，当一个人佯作说真话的时候，他的姿势动作早已流露了——“说出”了事实。没有人能掩饰内心的秘密，因为他的体态语言，不知不觉便揭穿了真相。

体态语对于说服别人较书面语及口头语更为有效，因为它不仅道出你的意思或意向，更令对方感受到你是认真的抑或爱理不理的、坚决抑或随便、诚恳抑或虚伪，而他的回应就往往取决于你的态度。

（三）口头语

口头语（即说话的语言）可以反映出一个民族和文化的特征。它是一个国家、社会、或某个地区里的人的沟通用

语，包括方言、俗语、俚语、黑语、背语、暗语等。它表现一个人的人格，和一个地方的文化、次文化、风俗习惯、社会阶层、宗教仪式、体节的一种传意方式。

口头语具有一种感性化的韵律感、音乐感与表达感，而且能够激发起情绪的动态，很容易表露出说话者隐藏的身份与动机。

从日常生活中，可以看到语言现象与人格、职业的关系，甚至社会阶级的差异。大多数人都可以凭直觉感受到说话者是“年老”抑或“年轻”、“不满”抑或“满意”。在各行各业，甚至有特定的语气和说话方式：牧师讲话时，听来象牧师；医生讲话时，听来象医生；工友讲话时，听来象工友。语言也揭示出说话者的内心状况，随着情绪的起伏而影响说话的节奏速度、语调以至内容；说话的语调也可表达人的思想和内心世界；说话的逻辑性和系统性，则可表现一个人的智慧及感情的成熟程度。说话的内容也可显示一个人的社会地位、教育和文化背景。

可是，一个地位崇高，又曾受高深教育的人，却未必能在其写作或说话中恰如其份地表现出来，这是由于语言也具“欺骗性”。古史密斯说过：“与其说语言是用来表达我们的欲望，毋宁说是用来隐藏我们的欲望。”马克吐温更悲观地认为，语言中永远不可能没有说谎。在他看来，唯一不该有的“说谎”，就是缺乏艺术技巧的“说谎”。

总括而言，语言是人与人之间最主要的沟通媒介，我们实在不能等闲视之，必须谨慎运用语言，并且致力于感性、理性上的操练，这样便能使我们的语言更加精练和多姿多采，便于与人传情达意。

接着一个学者说，请讲讲说话吧，

他答道：

当你不能与你的思想和平相处时，你便要说话了。

当你不再能安宿于你那寂寞的心灵时，

你便生活于你的唇舌之间，声音正是一种消遣，

思想在你喋喋不休的说话中，

已被扼杀了一半。

因为思想是一只天空里的鸟，

在语言的笼子里它或能展翼，却不能飞翔。

你们中有些人由于不甘寂寞，去找健谈的人。

寂寞显露出他们赤裸裸的自我，而想逃避。

有些人的说话，没有远见，没有知识，

却显示出一种连他们自己也不了解的真理。

有些人他们心里有真理，

却不用语言表达。

在这些人的心里，

灵魂是栖息于自然律的静默中。

当你在路上或市场遇见你的朋友，

让你的心灵启动你的嘴唇，

引动你的舌头吧，

让你的心声对着他的心耳讲话吧。

因为他的心会记住你的心之真诚，

正如美酒的滋味也会留在记忆中一般，

当酒的颜色被遗忘时，

酒瓶就不再存在了。

——纪伯伦

2. 对话跷跷板

说话是一种传意的途径。

人说话的内容虽然是包罗万有，但总括下来，又只归纳得两大类。一是关于事与物，一是关于人。

说事物的内容可以由“今天天气哈哈”至“关于电脑的最新发展”，无奇不有。但论吸引及动听，则远不及人说及“人”时。在巴士上，你若说：“我知道××一些秘密，吓得我呀……”包管周围的人静了一半，竖起耳朵。人说“人”时，又很难不故意或不自觉地将自己牵涉在内。含蓄者，将自己沦为配角。在叙说完某君行径后，加句评语说：“如果是我就不会这样做了！”这已算是非常不抢镜的做法了。更有趣者，强升自己为主角。“我知道他这样做是因为嫉妒我呢！”顿时，这个“他”无论做什么都变成了自己了。

除了主配角的调动之外，如果我们不谈平铺直叙象传记式的“说人”方式，则说话涉及他人或自己时，不外分为“捧、贬人”或“捧、贬自己”两大类。若照“或然率”的分配，则可分得四大项。我试用符号来表示之。

你 我

人捧人时，最高明的手法是踩低自己来抬高你。没错，明知阁下只有四尺半，但我肯贬低自己至二尺九，也不由得你不高。记得以前有位职员，开口就说：“细佬今日……今日细佬……”一下子，连贩夫走卒也被提升为他的“大佬”，又那有不称心之理。此手法之高明，其实不在后半部的“捧人”，而在前半部的“踩自己”。

一个肯适度地“踩自己”的人，即使不在意捧人，起码能令人如沐春风。这可能是凡人都有一种潜在的私心，希望自己比人强。你试观察一个人说自己的“沦落”史时，四周的人通常都会笑得比任何时候都畅快。这是因为发觉“连我都高过他啊！”时，沾沾自喜的满足感在作怪。但这种说话方法，用不得其当时，会使自己沦为小丑；但运用得当时，又可当一种手法。亦舒小说中，年轻貌美的小姐以挑衅的语气向一位少妇说：“邱太太，这条钻石项圈诚然很漂亮，但这个式样却比较适合年轻的女孩戴。”少妇微笑道：“是的，我都鸡皮鹤发了。”这样，你还能说些什么。所以我一直喜欢高手技巧地运用“自嘲”。喜欢时，可适度地降一下自己来增强别人的自信。

我 你

如果上面一种是高手的做法，则这种可算是一种非常笨拙的说话方式。捧自己，弄得不好，象在大街上卖艺。而多数捧自己的人，都做得相当露骨，自己是全面的完人。若“捧”完自己再“贬”人时，更会令人恍然大悟，“啊！原来目