

心灵碰撞的火花
人际关系的魅力

张自慧 著

人际关系与沟通艺术



人民美術出版社

中国美术学院美术考级教材（素描）

朱美兰人 袁非 著 张自慧 人 木艺画设计系关润人

人际关系与沟通艺术

中国美术学院美术考级教材（素描）第 03294 号

张自慧 著



人民美术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际关系与沟通艺术 / 张自慧著, - 北京: 人民美术出版社, 2004. 4

ISBN 7-102-02563-7

I . 人... II . 张... III . 人际关系学 IV . C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 032534 号

人际关系与沟通艺术

张自慧 著

出版发行: 人民美术出版社

(北京东城区北总布胡同 32 号 邮编:100735)

责任编辑: 王石之

装帧设计: 静 蕴

责任印制: 丁宝秀

经 销: 新华书店总店北京发行所

印 刷: 北京彩桥印刷厂

版次: 2004 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 889 毫米 × 1194 毫米 1/32 印张 16.25

前 言

人际关系是人世间一切关系中最古老的关系，它与人类的出现相伴而生。但正是这个无人不知、无人不晓的话题，却令许多人疾首蹙额，苦不堪言；也正由于交际与沟通能力的欠缺，使不少人心力交瘁，步履为艰。其实，世界上有些看似很容易的事情却常常是最难的，有些看似很平常的事情又往往是最重要的。正如英国哲学家培根所言：“在人类的知识体系中，最贫乏而又最需要的知识是关系‘人’的知识。”本书所要探讨的人际关系与人际沟通问题就是“关于人的知识”的一个重要内容。

作为社会动物，每个人都生活在各种各样的人际关系中，离开了与他人的交往，我们就难以生存。荀子说：“人之生，不能无群。”吕祖谦说：“夫人爪牙之利，不及虎豹；臂力之强，不及熊罴；奔走之疾，不及麋鹿；飞扬之高，不及燕雀。苟非群聚以御外患，则久为异类食矣。”严复在其《天演论》中指出：“能群者存，不群者灭；善群者存，不善群者灭。”梁启超在其《饮冰室合集》中也说：“道其善于群，莫不善于独。独故塞，塞故愚，愚故弱；群故通，通故智，智故强。”“人所以不能不群者，以一身之所需求、所欲望，非独立所能给也，以一身之所苦痛、所急难，非独立所能捍也。于是乎必相引、相倚，然后可以自存。”

在现实生活中，不管男女老幼、富贵贫贱，无论是否愿意、是否自觉，你的喜怒哀乐、苦辣酸甜，既是他人行为和情绪影响的结果，

又同时影响着他人的情绪和行为。家庭是由父母亲人构成的亲情之网,凭着它我们获得了父爱、母爱、手足之爱、夫妻之爱;学校是由老师、同学构成的友爱之网,凭着它我们获得了恩师之教诲、同窗之情谊;组织是由领导和同事构成的友情之网,凭着它我们获得了事业上的进步、生活上的帮助;社会则是由许许多多相识或不相识的人们构成的互助之网,凭着它我们在漆黑迷茫时看到光明,在大灾大难时得到救助,在人生绝境时找到坦途。家庭之网使我们拥有了奋力前行的后盾,组织之网使企业拥有了蓬勃发展的动力,社会之网使大家拥有了温馨和谐的生存环境。

人际关系是在人与人交往的过程中建立和发展起来的。人有复杂的情感和微妙的心理活动,因此人际交往必须遵循交际的基本规律。具体说就是从人性出发,把握人性,利用人性。我国伟大的教育家、思想家孔子早就告诫后人:“己所不欲,勿施于人。”“己欲立而立人,己欲达而达人。”这些至理名言,也是处世之箴言。但是,古代圣贤及国人的处世之道多有消极、被动、保守之特点,而本书所倡导的处世理念则更强调积极进取和主动开拓,即“己所欲,施于人”。也就是说,只有在交际中尊重他人,尽可能满足他人的需要,他人才会尊重你,并满足你的需要。遵循这一交际的黄金法则,就会人际和睦,顺利抵达成功的峰巅;违背这一法则,就会四面楚歌,陷入失败的底谷。基于此,本书将这一基本规律作为一条红线贯穿始终、作为灵魂统领全篇。

美国著名人际关系专家卡耐基说:“一个人的成功,百分之八十五取决于人际关系的状况。”但人际关系和人际网络的建立并非一劳永逸,随着交往的加深,会出现各种各样的利益矛盾和情感冲突,人际关系仍需经受一系列的考验,人们依然要面对微妙的人际

关系所带来的烦恼与忧愁、困惑与迷惘。一对对夫妻关系的破裂、一个个家庭的解体,手足情深的兄弟姐妹反目为仇、肝胆相照的亲朋好友分道扬镳……由此看来,人际关系建立之后,还需不断地巩固、发展和改善,当然这就要靠人与人之间的有效沟通来完成。沟通是心与心的碰撞,它能使阻滞变为通畅,使冲突变为一致,使干戈化为玉帛;沟通是动力,它能使人际关系变成无形财富,给人们带来欢乐、健康与幸福,给社会带来稳定、繁荣与进步。著名学者理查德·麦基翁预言:“未来的历史学家在记载我们这代人言行的时候,恐怕难免会发现我们时代专注于沟通的盛况,并将它置于历史的显著地位。”没有哪个时代像今天的人们这样对沟通寄予如此的期望,希冀所有的问题——寻觅伴侣、谋求职业、教育孩子、说服百姓、解决危机、避免战争,都能在沟通面前迎刃而解。

人际沟通是心灵碰撞的艺术,只有容纳、承认和重视他人,才能找到打开心灵之门的钥匙,只有讲究沟通的方法和技巧,才能走出误区、步入坦途,只有在沟通中“把自己当成别人,把别人当成自己;把别人当成别人,把自己当成自己”,才能真正获得快乐与幸福,走向成功与辉煌。

目 录

上篇 人际关系

第一章 人际关系——无形的财富	1
一、人际关系是个人生存与发展的前提	1
1.“一滴水永不干涸”的启示	2
2.成功人生的决定者	7
3.精神城堡的守护神	10
二、人际关系是家庭幸福、企业兴旺和社会稳定的 基础	13
1.家和万事兴	13
2.人和绩效来	14
3.礼之所兴,众之所治也	16
三、期盼与成熟是人际交往的起点	19
第二章 中国人际关系的昔与今	25
一、中国传统人际关系的特征	25
1.封建社会等级森严、男尊女卑的人际关系	26
2.“文革”时期表面平等、失去规范的人际关系	31
二、中国传统人际关系理念的精华与糟粕	36
1.中国传统人际关系理念的精华	38

2. 中国传统人际关系理念的糟粕·····	41
三、市场经济条件下人际关系的新特点·····	45
1. 人际关系的功利化与个性化倾向·····	45
2. 人际关系的庸俗化倾向·····	49
第三章 人际魅力与人际交往的基本原则 ·····	60
一、人际魅力·····	60
1. 真诚与善良:道德之魅力·····	62
2. 豁达与自信:心态之魅力·····	71
3. 个性与谦逊:性格之魅力·····	82
4. 知识与能力:素质之魅力·····	89
二、人际交往的基本原则·····	92
1. 理解尊重·····	93
2. 诚实守信·····	95
3. 平等互利·····	98
4. 宽容体谅·····	99
5. 适度得体·····	103
第四章 人际关系的建立、发展与改善 ·····	105
一、影响人际关系建立的因素·····	106
1. 揭开人际关系的神秘面纱·····	106
2. 人际关系中的“引力定律”·····	109
二、知己知彼——建立人际关系的前提和基础·····	117
1. 认识自己:人类最高的智慧·····	117
2. 了解他人:洞悉心灵的艺术·····	126
三、角色扮演与角色转换——发展人际关系的关 键环节·····	129

目 录

1. 角色透视	130
2. 角色的扮演与转换	135
四、推己及人,学会适应——改善人际关系的法宝	142
1. 推己及人可化干戈为玉帛	142
2. 适应社会能化被动为主动	152
第五章 人际交往的技巧	161
一、不学礼,无以立	161
二、不矜细行,终累大德	164
三、学会微笑,热情待人	169
四、修饰仪表,培养风度	171
1. 服饰装扮的基本原则	171
2. 审美原则与着装艺术	172
五、学会说话,展示修养	174
1. 掌握语言的表达技巧	174
2. 礼貌、尊重的寒暄与称谓	176
六、重视第一印象	180
七、给人好话,赢得好感	182
1. 赞美有创造奇迹	183
2. 赞美的技巧	186
八、学会幽默,消除尴尬	187
1. 幽默的功能	187
2. 学会幽默	190
九、以理服人,以情感人	194
1. 通向心灵的阶梯:尊重与同情	194
2. 说服的方法	196

3. 说服的误区	202
十、良药“甜”口利于病,忠言“顺”耳利于行	204
十一、洗耳恭听,惠己悦人	207
1. 聆听:人生的艺术	207
2. 学会聆听:人生必修课	208
十二、馈赠礼品,表达情感	211
1. 选择礼品的原则	211
2. 馈赠礼品的礼仪	215
十三、做一个受欢迎的人	218
第六章 交际障碍及其克服	222
一、交际障碍面面观	222
1. 人与社会健康发展的暗礁	223
2. 交际障碍的表现形式	224
二、交际障碍的克服	229
1. 提高交际能力,改善交际环境	229
2. 消除心理障碍,做自己心境的主人	232

下篇 沟通艺术

第七章 沟通——生存的需要	257
一、不会沟通,就不会生存	258
1. 沟通是心理健康的保障	258
2. 沟通是生存的艺术	259
3. 体验情感,学会沟通	262
二、沟通的心理基础	264
1. 容纳:滋养心田的维生素	264

目 录

2. 承认:肯定人格尊严的暗示	266
3. 重视:满足人性饥渴的面包	271
三、沟通需要技巧	276
1. 礼貌与爱心	277
2. 言行举止的规范与升华	282
第八章 人际沟通的方法与误区	289
一、人际沟通的方法	289
1. 清楚具体,重点突出	290
2. 切合实际,辩证待人	293
3. 学会倾听,切忌唠叨	296
4. 言行一致,以理服人	300
5. 珍惜拥有,心存感激	302
6. 控制情绪,以智取胜	308
二、沟通的误区	310
1. 吹毛求疵,求全责备	310
2. 亲则无间,密则无我	313
3. 直言不讳,推测动机	317
4. 威胁恐吓,暴跳如雷	318
5. 胡乱指责,爱翻旧账	320
6. 侮辱对方,宣扬家丑	321
7. 讽刺挖苦,伤害他人	322
8. 沉默冷战,轻视他人	323
第九章 组织沟通:企业兴旺发达的“秘诀”	325
一、人:企业最重要的资产	325
1. 霍桑实验的启示	327

2.从“经济人”、“社会人”到“资源人”	329
3.以人为本,员工至上	335
二、管理者与员工的沟通:膨化企业效益的“发酵粉”	340
1.协调企业的人际关系	341
2.增强企业的凝聚力	344
3.企业发展的不竭动力	348
三、企业管理中的沟通技巧	353
1.酿造和谐温馨的沟通氛围	353
2.满足员工获得承认与尊重的心理渴望	362
3.提高管理者的沟通能力	367
4.增强管理者的人际魅力	375
第十章 文化沟通:国家富强与民族繁荣的必由之路	381
一、文化与文化沟通	382
1.最难定义又最不容忽视的社会性遗产	382
2.文化沟通:生活方式的大冲撞	388
二、民族心理与沟通	404
1.共同文化凝结出的行为模式	404
2.中西方民族心理及行为习惯透视	411
三、跨文化沟通的障碍及其克服	426
1.跨文化沟通障碍	427
2.跨文化沟通障碍的克服	434
第十一章 几种人际关系的沟通艺术	438
一、领导与下属之间的沟通艺术	438

目 录

1.领导的涵养与风范	440
2.下属的气度与精干	446
二、营销人员与顾客之间的沟通艺术	448
1.热情周到,态度友好	448
2.言谈高雅,举止大方	451
3.真诚守信,勤奋敬业	452
4.尊重顾客,平易近人	454
三、朋友之间的沟通艺术	456
1.友情:人生的无价之宝	457
2.择友:朋友之间良好沟通的起点	459
3.朋友之间沟通的原则	463
四、家庭成员之间的沟通艺术	466
1.家庭是人生的港湾	467
2.夫妻之间的沟通艺术	469
3.父母与子女之间的沟通艺术	478
4.婆媳之间的沟通艺术	494
主要参考文献	499
后记	501

第一章 人际关系——无形的财富

人力不若牛，走不若马，而牛马为用，何也？曰：人能群，彼不能群也。

——荀子

人际关系是世间一切关系中最古老、最普遍、最重要的关系，它是人们通过交际活动而形成的交际主体之间直接的心理关系，具体表现为交际主体之间的心理接触和心灵碰撞、思想沟通与情感交流。每个人的发展都离不开他人的关照、帮助，每个企业的兴旺发达都需要和谐的人际氛围。因此，无论对个人或组织，温馨和谐的人际关系都是一笔价值连城的财富，它能给个人带来生活的快乐和成功的机遇，给组织带来无穷的活力和巨大的效益。

一、人际关系是个人生存与发展的前提

伊索寓言中有这样一个故事：一只老青蛙因无力跳跃，捉不到虫子，已两天没吃到东西了。突然，它看到墙角的蜘蛛网上，一只老蜘蛛悠闲自得地检拾着黏附在网上的蚊蝇。青蛙问蜘蛛：“我和你同样年迈无力，为什么你能吃到食物，而我却要挨饿？”蜘蛛说：“你年轻时凭自己的蹦跳工夫捉虫子，每天得过且过。我年轻时却

天天结网,不敢有一丝懈怠。正因为有了这张网,我才有今日舒适无虑的生活。”与动物相比,人具有社会属性,其生存更离不开他人。“一个篱笆三个桩,一个好汉三个帮。”人的一生无时无刻不生活在错综复杂的人际关系中,处在一张由父母兄妹、亲朋好友、老师同学、领导同事等构成的人际之网上。在人生的漫漫征途上,人际网上的人们与我们共享成功的喜悦,替我们分担失败的痛苦;他们使我们踌躇满志时听到警钟,不思进取时听到号角,悲伤沮丧时得到慰藉;他们使我们的生活充满了阳光和笑声,使我们的奋斗拥有了勇气和动力。

1. “一滴水永不干涸”的启示

佛教始祖释迦牟尼曾问弟子:“一滴水怎样才能不干涸?”弟子们抓耳挠腮,面面相觑。释迦牟尼说:“把它放到大海里。”但这个看似简单的问题,一旦上升到理论高度,也会使一些哲人、学者陷人与释迦牟尼弟子们同样尴尬的境地。长期以来,关于“人是什么”、“单个的人能不能生存”、“人与社会的关系”这些似乎不能再简单的问题,一直争论不休。社会唯名论认为只有单个的人才是真实的存在,作为一般概念的社会只不过是表示个体的一种名称和符号,先有个体后有社会。社会唯实论则认为社会才是真实的存在,先有社会后有个人。二者都割裂了人与社会的关系。其实,个体与社会是不可分割的,人是社会关系的总和,而社会则是由许多个体组成的。一滴水只有放入大海才能永不干涸,一个人只有融入社会才能生存发展。正如马克思所说:“人是最名副其实的社会动物,不仅是一种合群的动物,而且是只有在社会中才能独立的动物。”

(1) 社会化是人生存之必需

当我们呱呱坠地来到这个世界时,我们是一个自然的人,具有动物的自然属性,而缺乏人之为人所应具备的社会属性,适应大自然的能力很弱。其后,为了生存、为了物质的满足和精神的享受,我们开始与父母、小伙伴、同学、老师等进行交往,并由此拉开了由自然人向社会人转化的社会化序幕。社会化是社会将一个自然人转化成为能够适应一定的社会文化、参与社会生活、履行一定角色行为的社会人的过程;也是一个自然人在一定的社会环境中通过与他人的接触与互动,逐渐地认识自我,并成为合格的社会成员的过程。人之所以需要社会化,主要基于以下几方面的原因:

其一,人不能离开社会而独立存在。人之所以有别于动物,不是因为他的自然属性,而是由于他的社会属性。亚里士多德说过:“能够不在社会里生存的人,不是禽兽就是神明。”“人们彼此不可分离,他们不像物质身体那样是互相排斥的,属于此人的一部分就不能属于另一个人。相反,他们相互渗透,不同时代或者相同时代的人们可以共有相同的特点,可以共享前人或他人创造的物质和精神成果。”而且,随着社会的快速发展、文明的不断进步,社会分工越来越细,社会协作越来越高,每个人生活的方方面面都离不开他人的劳动与创造。社会越发展,个人对他人的依赖性就越大,人的社会化要求也就越高。一个不会与他人协作的人,就无法实现自己的理想与抱负,就会与他人和社会格格不入。

其二,征服自然、改造社会的需要。春秋战国时代的思想家荀子曾说:“人力不若牛,走不若马,而牛马为用,何也?曰:人能群,彼不能群也。”“人能群”即人能通过交际活动,交流信息、思想和感情,从而形成具有统一意志和协调行动的群体,以产生更大的力量

去征服自然,改造社会。动物虽然也成群活动,甚至有的动物有很强的群体协调和群体分工性,但这种群体活动只是在本能支配下的一种无意识的反射活动。

其三,把自己锻炼成为合格社会成员的需要。如果一个自然人不接受社会的教化,未能形成适应该社会与文化的人格,不能掌握社会所公认的行为方式,那就不具备社会成员的资格。为此,我们的社会建立了各种各样的社会化机构,投入了大量的人力、物力和财力,对社会个体进行行之有效的指导、培训,使个体在一定的社会环境中通过与其他社会成员的接触、沟通与交流,逐渐提高自身素养,了解社会规范的要求,最终成为一名受社会悦纳的合格成员。

(2) 交际是人社会化的重要途径

众所周知,个体社会化是在与他人的交际过程中实现的。孩子最初在家庭里与父母兄弟姐妹交往,完成最基本的社会化过程;然后进入学校,与老师同学进行交往,完成较高层次、较复杂的社会化过程;最后进入社会,进一步扩大交际圈,扮演多种不同的角色,成为一个合格的社会成员,完成最终的社会化过程。人的社会化过程是个人发展的过程,也是个人走向成熟的过程。一般说来,成熟是一个自然发展的过程,在这个过程中会明显地受到社会影响,即自己关系网的影响。例如,勤劳善良的父母会给我们以朴实的道德营养,兢兢业业的老师会给我们以强烈的事业心和追求真理的执著与热情,坦诚相见的朋友会使我们与人为善、推己及人、视友谊为生命。而所有这一切,都将成为我们自我发展的资本、挑战人生的武器。如果一个人缺少同他人的交往或与世隔绝,就不可能完成社会化的过程,更不可能健康成长,甚至无法生存。