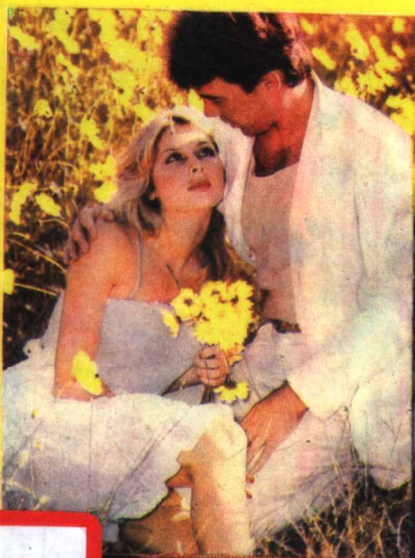


实用人际关系 100例

观潮 再龙 著

SHIYONGRENJIGUANXI

100LI



C912.1
G556.1

实 用 人 际 关 系

观 潮 再 龙 著



实用人际关系100例

观潮 再龙著

责任编辑：王晓明

封面设计：李 欣

黑龙江教育出版社出版(哈尔滨市道里森林街42号)
黑龙江新华印刷厂印刷 · 黑龙江省新华书店经销
开本 787×1092毫米 1/32 · 印张 7.5 · 字数 165 千
1989 年 3 月第 1 版 · 1989 年 3 月第 1 次印刷
印数：1—10 000

ISBN 7-5316-0756-5/C · 25 定价：2.80元

目 录

一、搞好人际关系所必需的素质

1. 不能只关注自己..... (1)
2. 要消除自卑心理..... (3)
3. 不揭别人的隐私..... (6)
4. 不要挖苦别人..... (8)
5. 懂得体谅别人..... (11)
6. 懂得尊重自己的职业..... (12)
7. 不要掩饰自己的过失..... (14)
8. 不要好为人师..... (15)
9. 待人要真诚友善..... (18)
10. 要有奉献精神..... (20)

二、初次交往的技巧

11. 主动去争取“自如”..... (23)
12. 帮助对方消除紧张情绪..... (25)
13. 主动消减对方的声威..... (27)
14. 注意获取对方的欲求..... (29)
15. 事先多掌握一些对方的情况..... (31)
16. 争取对方的信任..... (32)
17. 主动了解对方的心理状态..... (34)

- 18. 讲话要平实可信..... (37)
- 19. 适度地赞誉对方..... (39)
- 20. 分手时的学问..... (41)

三、领导者的工作艺术

- 21. “三个和尚”的启示..... (45)
- 22. 皮格马利翁效应的启示..... (47)
- 23. “疑人偷斧”的启示..... (49)
- 24. 宽,能容众..... (51)
- 25. 不断更新知识..... (54)
- 26. 许诺要慎重..... (56)
- 27. 巧妙利用“关系网”..... (58)
- 28. 要走进“关系网”..... (60)
- 29. 要了解感情变化的新动向..... (63)
- 30. 领导者之间要经常沟通..... (65)

四、男女交往的艺术

- 31. 鼓起男女交往的勇气..... (68)
- 32. 要保持一定的“交往距离”..... (70)
- 33. 确立交往的目标与原则..... (72)
- 34. 创造良好的交往情势..... (74)
- 35. 要有健全合理的期待..... (77)
- 36. 争辩要掌握分寸..... (79)
- 37. 友善是自我保护的有效武器..... (82)
- 38. 避免伤害对方的感情..... (84)
- 39. 拒绝别人要委婉..... (86)
- 40. 恋爱中的注意事项..... (88)

五、夫妻关系的调适

- 41. 珍视体现夫妻情意的价值…………… (92)
- 42. “多余话”的妙用…………… (94)
- 43. 无言胜似有言…………… (97)
- 44. 调适双方的日程表…………… (99)
- 45. 创建共同的“家庭文化”…………… (103)
- 46. 调适双方的行为规范…………… (105)
- 47. 建造共同的经济活动…………… (108)
- 48. 共同处理好夫妻外的关系…………… (110)
- 49. 不可弄“假”成真…………… (113)
- 50. 建立合理的权威结构…………… (115)

六、代际之间的沟通

- 51. 孩子自我的一部分吗…………… (119)
- 52. 对孩子要有“明智的爱”…………… (121)
- 53. 对孩子也要讲平等…………… (124)
- 54. 关心老年人的心理健康…………… (127)
- 55. 婆媳之间的心理调适…………… (129)
- 56. 主动地感化婆婆…………… (132)
- 57. 帮助学生度过“困难期”…………… (134)
- 58. 导师和研究生如何相处…………… (136)
- 59. 公允地评价当代大学生…………… (139)
- 60. 不存在一条不可逾越的鸿沟…………… (141)

七、劝说别人的艺术

- 61. 创造良好的开端…………… (144)

- 62. 真诚地关心对方.....(146)
- 63. 不要说“你错了”.....(148)
- 64. 不要强迫对方.....(150)
- 65. 提供信息要实事求是.....(152)
- 66. “意外”地劝说对方.....(153)
- 67. 不要让对方说出“不”字.....(155)
- 68. 缩短距离的“妙”招.....(158)
- 69. 增强你的吸引力.....(160)
- 70. 要重视“接种效应”.....(161)

八、应对复杂关系的艺术

- 71. 应对嫉妒行为的诀窍.....(164)
- 72. 处理“亲”与“疏”的诀窍.....(166)
- 73. 应对“吹吹拍拍”的诀窍.....(169)
- 74. 超群出众不等于骄傲自满.....(171)
- 75. 解决“两难境地”的原则.....(174)
- 76. 处理同部下发生争执的方法.....(176)
- 77. 怎样带好“刺头兵”.....(178)
- 78. 怎样对待“捣蛋”的乘客.....(181)
- 79. 处理好收养关系的要领.....(183)
- 80. 如何消除再婚夫妇的情感障碍.....(185)

九、采用合理的沟通方法

- 81. 正视自己的感受.....(188)
- 82. 经常验证自己的假设.....(190)
- 83. 力防恶语争吵.....(193)
- 84. 不能过早地下结论.....(195)

85.沟通要清楚、具体·····	(197)
86.避免用逻辑掩饰真正的情感·····	(200)
87.避免指责不可改变的事·····	(202)
88.对人抱积极态度·····	(204)
89.避免夸张其词·····	(206)
90.不要找借口·····	(209)

十、培育沟通的健康心理

91.自助和助人的培育·····	(212)
92.抉择自由的培育·····	(214)
93.安全感的培育·····	(216)
94.克制需要的培育·····	(218)
95.评估情绪真实面的培养·····	(221)
96.稳定深沉情趣的培育·····	(223)
97.培养从经验中学习的能力·····	(225)
98.培育起对生活的热情·····	(227)
99.培育接受他人的能力·····	(228)
100.培育起坚定的信心·····	(229)

一、搞好人际关系所必需的素质

1. 不能只关注自己

在生活中，我们不难看到这样的事情：丈夫要给自己的父母一点钱，可妻子硬是不让，甚至大哭大闹；丈夫要请一些朋友来家里吃饭，妻子却拉长了脸表现出好大的不高兴；丈夫邀多年不见面的兄弟姐妹来家小住几日，妻子更是反感十足，以至当面给人难堪……。于是丈夫埋怨妻子不通情理，妻子埋怨丈夫眼中无人，久而久之，两人闹得感情不合，甚至不欢而散。这种结局不仅违背了小两口结合时的初衷，也给社会带来了许多麻烦。

如果，当初矛盾刚刚出现的时候，做丈夫的能够讲清自己的用意，取得妻子的理解，做妻子的也从双方共同利益的角度体谅丈夫的良苦用心，事情也不至搞到如此地步。也就是说，双方如果都能替对方考虑一下，在互利的原则下取得一致的看法，矛盾是可以解决的。其中，替对方考虑一下，讲的就是不要只关注自己的利益。它是处理人际关系时的一个重要原则。这里所讲的人际关系，就是人与人之间产生的个体交往关系，既是“交往”就不能只关注自己。

那么，人与人之间不发生这种交往关系行不行呢？我想用荀子的一句话来回答这个问题。荀子说：“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。”“能群”是人的力量所在。也就是说，如果人与人之间不发生任何交往关系，“民至老死不相往来”，人类就不可能征服自然力、发展社会生产，也不可能创造出今天人类社会的进步。人既要为群，就不能不发生人际关系。古人讲的重人伦，用今天的话说就是注重人际关系。

其实，我们每一个人就是自己父母相互交往的产物，而我们从出世的那一时刻起，就落入了人际关系的网络之中，并且成为这关系网络中的一个连接点，在与别人的不断交往中建立、发展新的关系。就连我们每一个人对自己的认识也是在这种人与人的相互交往中建立和发展起来的。“我”这个概念，就是小孩子在与别人的交往中建立起来的。也就是说，人一生下来就具备着社会性，具备着人际交往的必然性。我国重人伦的文化传统就是为了满足人的这种社会性需要而产生并获发展的。

人既要组成群，人与人之间就要发生交互作用，产生交互关系。除非你不想与人结交，否则就不能只关注自己，只考虑到自己的利益。你不妨做一个这样的实验：你一直绷着脸，却要求对方老是回敬你以笑脸，试试能办到吗？但是，如果你含着笑对一位同事说：“您能帮我一下吗？”对方又会做何反应？如果对方这次热情地帮助了你，下回他有什么事，说不定用不着开口，你就会满带笑容地主动帮了。在这种礼尚往来的交往过程中，你们的关系就会洋溢出一种亲切的友情，互相间都会感受到一种心灵的温暖。人类的一切交往，都是在这种交互作用中进行的，连社会都是这种交互作用的历史产物。前面举出的那对夫妻，如果懂得这个道理，结果说不定不会那么糟。不管怎么说，离婚总不是一件令人愉快

的事。

当然，相互作用并不是都能引出好的结果来。如果这回你在小组会上批评了我，下回我找个岔，也在小组会上插你一下子，再下回你再……再再下回我再……，这就是一种不好的交互作用。对这种消极的交互作用如果不加抑制，就会破坏人们的正常关系，使群体四分五裂。“小不忍则乱大谋”。如果我们把其中的“大谋”理解为人们的正常关系和群体的团结，把其中的“小”，理解为个人的私利，一时的“痛快”，那么，孔子的这句话就可以作为我们在处理人际关系过程中奉行的准则了。

生活中那些报复性比较强的人，即一些不能忍“小”的，一般也都是些只关注自己利益的人，这种人往往是有意识地进行消极的交互作用。集体出于团结的需要，自然不会欢迎这种人。

2. 要消除自卑心理

一个人具备谦虚的美德，容易让人接近，进而形成良好的互动关系。但是，如果一个人的自卑感很强，以至达到瞧不起自己的程度，也会让人讨厌。这是因为：人际关系是两个当事者期待相互满足的互动关系，它是以“社会交换”为准则的。这种社会交换有比经济交换更广的范畴，它不象经济交换，既没有作为基准的价格（交换价值），也没有市场；它是受对等性原则以及社会正义这样的价值标准支配的。所以，人际关系是一种双向的、互惠的，积极主动的交往关系，它是以一种对等的人格为基础的。而过分地自卑就意味着人格的丧失。那么，谁又愿意同一个没有人格的人进行人际交往呢？

斯诺在《西行漫记》中，曾经记述了这样一个耐人寻味的生动事例：

我坐下来和驻扎在这里的交通处的一部分人员一起吃饭。……象平常一样，除了热开水以外，没有别的喝的，而开水又烫得不能进口。因此我口渴得要命。饭是由两个态度冷淡的孩子侍候的，确切地说是由他们端来的。……他们最初不高兴地看着我，可是在几分钟后，我就想法惹起了其中一个孩子的友善的微笑。这使我胆子大了一些，他从我身边走过时，我就招呼他：“喂，给我们拿点冷水来。”

那个孩子压根儿不理我。几分钟后，我又招呼另外一个孩子，结果也是一样。

这时我发现戴着厚玻璃眼镜的交通处长李克农在笑我。他扯扯我的袖子，对我说：“你可以叫他‘小鬼’，或者可以叫他‘同志’，可是，你不能叫他‘喂’。这里什么人都是同志。这些孩子是少年先锋队员，他们是革命者，所以自愿到这里来帮忙。他们不是佣仆。他们是未来的红军战士。”

正好这个时候，冷水来了。

“谢谢你——同志！”我抱歉说。

那个少先队员大胆地看着我。“不要紧，”他说，“你不用为了这样一件事情感谢一个同志！”

我想，这些孩子真了不起。我从来没有在中国儿童中间看到过这样高度的个人自尊。

这是1936年6月，斯诺刚刚进入陕北抗日根据地采访时碰到的一件小事。双方的交往所以能产生如此令人激动的效果，其中谁也没有放弃自己的人格，谁也没有自卑感是一个重要原因。试想：如果斯诺在两个态度冷淡的孩子面前，表现得很拘谨，很自卑，那么就不会惹起孩子的友善的微笑，

因而也就不会有以后那种令人难忘的互动结果。同样，在斯诺忽略了礼貌用语，直呼其“喂”的面前，两个孩子如果表现得过分顺从，也不会产生后面那种互动效果，引起斯诺对他们的敬佩。在双方保持各自的人格自尊的前提下，又都不失一种谦虚平易之情，也就是说，双方谁也没有过分地关注自己，忽略对方对自己的期待。双方正是在这种相互期待的满足中，建立起了真正平等的、亲密的同志关系。

人际交往的过程是交往双方相互影响、相互作用的过程，这种影响和作用通常是以双向为特征的。所以，交往双方应该互相靠拢，既设法影响别人，也要接受别人的影响；既要了解别人，也要让别人了解自己；既要让别人适应自己，自己也要主动地去适应别人，这样，双方才能建立起融洽的关系，组织起协调一致的共同活动。过分自卑的人同过分关注自己的人一样，都是在搞自我封闭，结果都是让别人难以捉摸，难以接近，难以进行情感交流。感情是人际关系的最重要的基础，是人际关系的稳定性、深度、亲密程度的主要调节器。难以进行情感交流的人，自然就会在感情上与他人疏远。

再强调一遍，人际交往是一种双边和多边的活动，在交往过程中，双方处于平等的地位，都是交往的主体，都具有主动性。如果一方无视另一方的意向、目标和要求，不尊重对方的个性和意向，把交往活动视为单向输出，或者只要求对方屈就自己，或者只要求自己屈就对方，关系就很难融洽，行为也难以调适。英国哲学家约翰·洛克说过：“凡是一个能够受到人家欢迎的人，他的动作不独要有力量，而且要优美。……无论什么事情，必须具有优雅的方法和态度，才能显得漂亮，得到别人的喜悦。”动作的力量性与优美

性，无论对于过分关注自己的人还是过分自卑的人，都是无法企及的。

3. 不揭别人的隐私

一个两岁的小娃娃光着屁股在人前玩耍，你瞧他的样子，一点也不害羞。这时他八岁的姐姐走来刮着脸皮羞他：

“老面皮，老面皮！”两岁小娃娃忽然象悟到了什么，脸刷地红了，赶紧去找妈妈。同样的行为，在姐姐没说破之前，为什么不会感到羞耻呢？这需要先搞清姐姐为什么羞弟弟。姐姐认为光屁股是不光彩的、不好的事情，尽管她在弟弟的年龄时也如此，现在，弟弟的行为在她看来是不应该的，是出格的。这个格是什么？是大家都不在公众面前裸体的行为模式。可见，姐姐实际上是根据她所在的社会关于在公众面前要穿衣的行为模式来评价弟弟光屁股行为的，并以刮面皮的动作使弟弟感受到她的评价。弟弟在姐姐的评价行为中，产生了一种简单的“自我谴责”：光屁股不好，不应该，他难为情了，逃避开公众的眼睛去找妈妈。如果说，这时，弟弟在姐姐的评价中感受到了自己出了格或不够格而难为情，还能用找妈妈的方式调整自己的行为；那么，十几年以后，姐姐如果又在众人面前谈起了弟弟的这件事，结果可能就会大不一样。或者弟弟会认为姐姐讨厌一走了之，或者当众与姐姐翻脸，或者……，总之，姐弟俩会因此搞得很不愉快。

这个例子可以启发我们认识到：

（一）人不能无群，人既要过群的生活，就要用群的标准——社会的规范来行动。人不是天生就懂得这个道理的，它是通过社会交往活动习得的。从不懂得社会规范到自觉地使用它来塑造自己的行为，是一个社会化的过程。在这个过程

中，人们也逐步获得了羞耻心，也叫自尊心。社会规范就是我们上面所说的“格”。认识格的过程，也是自我意识发展的过程。娃娃从不知羞耻的婴儿期发展到逐渐懂得难为情的幼儿期，就是自我意识确立的过程。正因为两岁娃娃已经产生了自我意识，所以，在八岁姐姐的“羞辱”面前，他产生了一种简单的“自我谴责感”，并用找妈妈的方式来排遣自己的难为情，达到自我保护——赢得社会尊重的目的。而对于一个成年人，他所需要的社会尊重比起孩子来，要丰富复杂许多倍，自然，他所能感到的羞耻也比孩子多得不可胜数。十几年后，姐姐故伎重演，弟弟所以会“恼羞成怒”，原因也在于此。

（二）隐私，不见得是一种见不得人的事。平心而论，隐私是一种不愿被人知道、不愿被人公开的弱点或缺点。金无足赤、人无完人。社会行为有很多也是不宜公开的。比如，性行为就是一种社会行为，如果把它拿到大庭广众面前来进行，势必“有伤风化”。这也是一种社会规范。在我们的社会里，对男女在公众场合下的亲热行为所以看不下眼，是由我们的文化决定的。把按着一种规范不宜公开的事情强行公开，必然会有损当事者的人格尊严，造成人际交往中的冲突。所以，揭别人的隐私就成了人际交往中的一大禁忌。八岁的姐姐十几年后故伎重演，就是犯了这一大禁，所以把姐弟关系搞得很不愉快。

“羞耻之心，人皆有之。”羞耻之心是随着人的成长，在社会交往中获得的。而且，由于社会规范有先进落后、正确错误之分，人有不同的阶级阶层归属，人所羞耻的对象和程度是很不一致的。从人际交往是以相互尊重、对等互换的原则考虑，保守别人的隐私、尊重别人私生活的习惯，是建

立双向互利的人际关系必不可少的条件。还是那句老话，与人方便、自己方便。

生活中常有这样的人：专爱打听别人的隐私、议论别人的隐私，以此来炫耀自己的“灵通”。从这样的人被称为“长嘴婆”这一点来看，也可以说明社会对揭别人的隐私是非常反感的。“长嘴婆”的行为结果就是：制造事端，挑起矛盾，分裂团结。所以，每一个希望安定团结的集体，都不会欢迎“长嘴婆”。

4. 不要挖苦别人

挖苦人也是有伤对方自尊心的行为。当然，挖苦人也不见得都是出于恶意。请看下面的例子：

有一位顾客到药房买了10支针筒，回家后发现有一支是破的，于是又拿到那家药房去换。“掌柜的，昨天我在这儿买了10支针筒，其中有一支破的，您看……。”

店主人满脸微笑，和蔼地说：“好说好说，我们马上给您换。老陈啊，你快到里面把针筒换一换。”然后对顾客说：“对不起，请稍等一下。”

顾客换好了针筒，临走时很客气地说：“真谢谢你们，你们的态度真好，真会做生意。再见！”

可是，当他正要往外走时，店员老陈又把他喊住了，

“喂，你等一下，我告诉你，今天算你运气好，碰上老板高兴，以后可没这样的好事喽。要是我们天天都为顾客换针筒，那生意就别做了。谁知道你的针筒是不是家里的小孩弄破的？谁叫你买的时候不看仔细？”

这位顾客本来满怀高兴与感激，这下子可恼火了，他指着店员嚷道：“你当我不讲道理专贪小便宜的人啊！你施

舍我？你以为我愿意冒着大热天，浪费时间再跑一趟？你们卖了东西还想不认账？你的良心让狗叼去了？你……。”

从这里，我们可以发现一个事实：主客双方各有各的立场，各有各的抱怨。双方为逞一时口舌之快，都讲了些不负责任的过“格”话。且不说，事情的平息将如何困难，仅就这种相互挖苦的后果而言，损失最大的还是店员一方。这位店员不仅遭到了顾客的“有力”回敬，心理上受到了“重撞”，而且又让店主失掉了一位顾客。这件事如果传扬开去，那么，失掉的不止是一位顾客了。这样，店主从生意的角度上考虑，就会宣布这位店员是一位不受欢迎的人。于是，店员的损失就更大了。

我们所以用这个例子来说明“不要挖苦别人”，是因为这种事情更容易发生在主客之间这种偶然的、短暂的、纯事务性的交往过程中。

这是因为，人们在自己的家庭、邻里、工作或学习单位中与他人相处，心理状态和行为目的大都比较接近，容易一致起来。也就是说，为了维持这种较长时间的合作关系，人们会有意克制自己，尽量避免一些容易伤害他人感情的尖刻语言。而主客关系就大不相同了。从主方，即服务人员角度看，一方面同客方打交道是工作要求，基于义务，感情上存在较大的机械以至勉强的成分。如果个人的思想境界不高，修养不够或情绪不佳，还会由于对自己在这种交际中所处的“不平等地位”的反感而产生抵触，从而采取“冷漠”、“蔑视”、“变相训导”一类的方式与客方争“平等权力”，以求得心理上的平衡。象上面提到的那个店员，就存在这种心理。另一方面，服务人员也和从事其他劳动的人一样，总是希望自己的努力和成绩能被人承认。尤其是希望自己直接