

人际底线管理 与 沟通艺术

孔伟英 著



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

本书得到

浙江省哲学社会科学规划办（课题编号08MLZB012YB）和
宁波大学核心通识课程的立项支持

人际底线管理 与 沟通艺术

孔伟英 著



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

人际底线管理与沟通艺术/孔伟英著. —厦门:厦门大学出版社, 2010. 12
ISBN 978-7-5615-3785-5

I. ①人… II. ①孔… III. ①大学生-人间交往 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 259330 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门市软件园二期望海路 39 号 邮编:361008)

<http://www.xmupress.com>

xmup @ public. xm. fj. cn

厦门集大印刷厂印刷

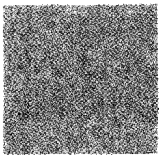
2010 年 12 月第 1 版 2010 年 12 月第 1 次印刷

开本:787×960 1/16 印张:17.5 插页:2

字数:307 千字 印数:1~3 000 册

定价:28.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换



序 言

21 世纪信息化时代生产方式发生巨大变革,给人类社会带来快速进步的同时,也导致人与人之间的关系疏远和人际交往功利化特点的凸现,现实表明乡村的人际关系趋向疏远,城镇的人际关系更加隔阂,机关、高校的人际关系越来越利益化。真诚在哪儿?信任何处觅?

互联网缩短了空间距离,开阔了交流平台,解除了暂时寂寞,但虚拟交往却难以构筑人与人之间的真诚与信任,随之而来的社会问题是许多年轻人不知道如何来寻找判断朋友,如何协调人与人之间关系的平衡,如何来赢得信任,求得帮助,如何把握利益底线、情感底线、人际交往底线。

每一个时代、每一个学派都有自己的主题。孔孟讲仁义,基督讲博爱,佛祖讲慈悲,道家讲自然,工业时代讲民主与科学,21 世纪低碳时代又倡导和谐与发展……所有的主题其实都归于人类对幸福快乐安全的追求。真善美是快乐的,假恶丑是痛苦的;心想事成是幸运的,事与愿违是失落的;相逢是幸运的,分离是伤悲的;和平是发展的,战争是倒退的。快乐幸福的根源来自人际和谐,人与自然和谐,生存环境和谐。和谐要求同存异,和谐倡导彼此尊重,和谐讲究妥协宽容,和谐追求共享共荣,和谐忌讳超越底线。国际政治有国格底线,商场博弈有利益底线,人际相处更有人际底线。底线之前是“和”,底线之后是“斗”,没有其他的选择。社会底线是遵守法律,企业底线是产品质量,百姓底线是维持生计,爱情底线是互不背叛,人际底线是彼此尊重。

人是群体动物,也是精神动物,除了生存欲、性欲,还有高层次的尊重欲。世界不是为某一个人而存在,人生彼此支撑,相容才活得精彩。做人不能恣意妄为,做事不能不计后果,社会需要规范,人生要有所限制,否则会得意忘形,忘乎所以,利欲熏心,无限膨胀,于是前功尽弃,得不偿失,甚至毁于一旦。做

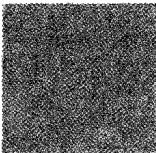


人做事要常怀律己之心、感恩之心、畏惧之心、惭愧之心。生活中有圣人、常人和庸人，在达不到做圣人的情况下，不妨学会做一个善良、正直、无害于他人的人，这是常人的底线。做任何事一般都有底线，底线管理在儒教上叫中庸，政治学上为妥协，哲学上谓中和，交际学上称适度，思想政治教育学把它叫后顾性管理，也称人际底线管理。一般物体都有承受的限度，如地球资源最多能养活 100 亿人口，北京鸟巢最多可容纳 8 万观众，杭州湾大桥最多能承载多少重量，三峡大坝最高能蓄水多少立方米等等，都有上限。那么常理上人对委屈、失利、失恋、败落等的承受限度有没有呢？如果有，又在哪儿呢？人际交往要顾及哪些底线呢？人生有哪些忌讳呢？孔子在两千多年前曾经说过，人生需要三戒：青少年要戒色，中年人要戒斗，老年人要戒得。说明人性有优点也有弱点，外界诱惑太多，人在特定环境中或许会爱情出轨，权利越位，金钱无度，甚至友情亲情也变成满足欲望的条件，但人通过自我理性控制，可以增强抵抗力，尊重他人的生命权、自由权和追求幸福的权利，避免冒犯他人，这样社会和校园会更加和谐。

每年，全国 1 000 多所大学里都会发生几百起乃至上千起因话语或情感或利益矛盾激化人际关系，导致刀刃相见身心俱伤的事件，个中原因大都是欠缺人际交往底线管理与沟通而起。孔子曰：“己所不欲，勿施于人。”有教养的人懂得如何与别人共处，懂得维护自己内心的尊严，同时也重视别人的尊严。在高校这个年轻人最密集的地方，人人怀揣梦想，心高气傲，几乎每一个踏入大学的莘莘学子都会遇到一些交际上的困惑与烦恼：如何过好集体生活，如何处理与同学、老师的关系，如何处理学业与爱情的关系，如何对待竞争与合作，如何打造自己的社交圈和职业圈。寝室、班级、系院、社团等同学关系和谐，信息交流畅通，就感觉大学生活有意义，快乐充实；反之，同学关系紧张，或独来独往，斤斤计较，离群索居，就享受不到大学生活的丰富多彩和情感交流思想碰撞的快乐共鸣。上大学首先学交往，学如何与人相处，每个学生从不同的省份、不同的家庭来到一个新校园，需要共同相处几年，若不懂得尊重别人，不注意沟通艺术，实际上是损坏自己的生存发展环境。人际环境不愉快，情绪就会郁闷，学业、工作就会产生障碍。美国交际大师卡耐基说过，一个人的成功，15%靠的是专业知识，85%是与周围人处事的能力和为人的能力。2009 年江苏省公务员面试出了这么一道题：“鸡蛋、胡萝卜、茶叶三种东西放入一锅水中加热，鸡蛋变硬了、胡萝卜变软了、而茶叶会使水变色，请结合公务员要求，说说你对这个问题的看法。”好多学生不知道怎么回答。实际上这道题就是考大学生适应社会适应新环境的能力。那锅水犹如社会，不同的人进入社会有三

种不同的反应：“鸡蛋”比喻有的人不善于融入环境，思维固体化，由软变硬了，这种变化刚开始是正常的，但如果长时间不能融合，会影响其所担负职能的履行；“胡萝卜”比喻有的人进入社会后由硬变软了，变得圆滑世故，失去了自我，缺乏持恒精神；而“茶叶”化开自我又保持自己的成分，很好地融入了社会，既有自己原则，又善于变通形成另一种物质——对人有营养的茶水，茶叶精神对社会发生建设性的作用。社会生活就像一锅滚开的水，它一直都在煎熬着每一个人，看你自己以什么样的质地去接受煎熬。生鸡蛋，开始很鲜亮，很脆弱，内质都在流动，像年轻人一样光鲜亮丽，满怀梦想，但是在生活里煎熬后，最后愤世嫉俗，以偏概全，觉得这个世界很艰难，人心很险恶，前途很渺茫，充满了“愤青”式的抱怨，这是被生活煮硬了的人。胡萝卜一开始有型有款，生气勃勃，但是最后成了胡萝卜泥，就如同被生活煮软了的人，安于现状，屈从命运，人云亦云，为他人活着，这种人固然善良，但是失去了生气和活力，难以承担使命。而茶叶同样受煎熬，然恰恰是这种煎熬沸腾，使它所有的叶片都舒展开来，起伏着，翻腾着，在煎熬中把自己的能量释放出来，在被这个社会融化的同时，它也把无色无味的水改变成了一锅香茶，完成了彼此的成全，发挥了应有的社会价值。面对庞大繁杂的社会我们个人能做什么呢？我们不能要求社会降低温度，不再沸腾，不再煎熬，我们只能选择自己是一个生鸡蛋，或一个胡萝卜，或一把茶叶。每个人能选择的的就是自我生存的方式和为人处世的理念，营造可持续发展氛围，提高生产幸福快乐的能力。电影《简爱》中简爱面对有障碍的幸福对爱人罗切斯特先生说过一句话：“人生来就是含辛茹苦的。”简爱不是带着激愤和抱怨，而是一种对生活的通透理解，一种对含辛茹苦融和调适的良好心态，一种维护人格底线的信念，最后简爱等待到了她希望的有人格尊严合法道德的幸福。接受含辛茹苦是领悟后生出的平静、淡然，还有或明或暗却贯穿始终的对希望的执著和对生命的珍惜热爱。这是积极平和理智的人生态度。

性情不平和的人比较苛刻，苛刻的人不太宽厚，不太宽厚的人容易忽视别人的底线，忽视别人底线的人模糊幸福的渊源。他们无法顾及自己灵魂的真正需要，只会感知表面的感官刺激和所谓荣耀，如一味追求眼前的微利，追逐漂浮和虚荣，以为那就是人生目的。现在社会上时髦的一句话是“不差钱就差朋友”，说明真情难求。一味追求经济利益的中国似乎成了最看重金钱的国度，金钱就是一切，其他统统靠边。然一个不知道把握自己底线，不知道正视别人底线的人，是难以拥有真情的。没有真情，怎能长久行走在职业沙场？怎能享受人与人互相关怀支撑的温馨？怎能拥有经得起岁月洗礼的爱情和友



目 录

序 言

第一章 人际底线管理的含义(理念篇)	(1)
一 人际底线管理的含义和分类	(1)
二 人际底线管理的表现特征	(12)
三 人际底线管理的价值与意义	(32)
第二章 人际底线管理基本准则(社交礼仪篇)	(36)
一 人际底线管理的真诚准则	(37)
二 人际底线管理的文明准则	(51)
三 人际底线管理的达礼准则	(64)
第三章 人际底线管理的能力养成(求职篇)	(73)
一 人际外表吸引力	(75)
二 人际性格吸引力	(82)
三 人际人格吸引力	(94)
第四章 同事同学相处底线(工作生活篇)	(108)
一 同事同学关系特点	(108)
二 同事同学相处的底线管理	(113)
三 把握同事同学之间的距离	(130)
第五章 朋友熟人相处底线(工作生活篇)	(138)
一 朋友的类型与特点	(140)

二	朋友相处的底线管理·····	(147)
三	熟人与朋友的转换艺术·····	(157)
第六章	异性恋人相处底线(生活篇)·····	(165)
一	男性和女性的特质·····	(165)
二	异性交往之爱情理论拾萃·····	(173)
三	大学生异性交往艺术·····	(179)
第七章	家人亲属相处底线(生活篇)·····	(193)
一	家人亲属相处的特点·····	(194)
二	家人亲属相处的底线管理·····	(199)
三	家人亲属相处的艺术·····	(210)
第八章	其他待人接物底线(社交礼仪篇)·····	(218)
一	外交场合礼仪·····	(219)
二	如何培养良好的气质风度·····	(230)
三	礼仪是一种生活艺术·····	(233)
结 语	·····	(241)
附录:礼仪自测题	·····	(243)
参考文献	·····	(272)



人际底线管理的含义

【理念篇】

一 人际底线管理的含义和分类

(一) 人际底线管理的含义

人际底线管理是一个古老而又年轻的话题。底线,英文为 out side, out-of-bound,原指球类比赛中球超出了边线即出界。社会学、经济学和心理学上指人们在社会、经济生活中谈判双方讨价还价时心里可以承受或能够认可阈值的下限,或某项活动进行前设定的期望目标的最低目标和基本要求。在社会交往中,“底线”是妥协忍让的代名词,往往指一方能够接受的最坏情况,底线之前是“和”,底线之后是“战”,没有其他的选择。人际关系中的底线属于人的内心世界,源自每个人自己的道德观和道德感,即抗拒有损自己利益或尊严的最后心理防线,也可以说是能够承受的最大委屈,或某段时间里与某人保持的最后一丝关系维系。

有关人际底线方面的论述和定义不多,与人际底线相关的底线研究近几年相继推出。如北京大学教授何怀宏在 1998 年首次提出底线伦理,在其著作《底线伦理》中提出底线伦理观。他认为:可以把“底线伦理”理解为公民道德的最后边界,是社会和人类的最后屏障,社会必须有一些最基本的规则要共同遵守,否则就不能称其为社会,而人也不能成为人。底线伦理是一种基于契约基础上、面对广阔世界和人际交往的普遍主义的道德生活而提出的,是人们可能最普遍地认同和自律地遵守的最一般、最低限度,亦即“底线的”伦理价值标准及其规范。它是市场经济发展的内在要求。何怀宏将“道德底线”分成三个层次:第一个层次是所有人最基本的自然义务,人之为人的义务,比方说不伤害和侮辱生命,不欺诈他人,这也是最基本的道德底线;第二个层次是与制度、

法律密切相关的公民义务,比如说奉公守法,捍卫法治,抵制对公民权利的侵犯,同时也履行自己的公民义务;第三个层次是各种行业的职责或特殊行为领域内的道德,比如说官员道德、教师道德、生命伦理、环境伦理、网络伦理等等。

广西师范大学的谭培文教授在 2009 年出版的《从底线伦理到终极关怀》一书中提出了现代性价值危机需要守住伦理底线的理念:“当代中国社会最严重的价值危机,不是道德理想的失落,不是功利主义和世俗文化的泛滥,而是中国文化中底线伦理在一定程度上的崩溃。底线伦理崩溃表现为必须遵守的最起码的伦理道德发生危机。”长期以来,我们以政治教育代替道德教育和价值观教育。据零点调查公司参与的“世界公民文化与消费潮流调查”的资料显示,中国国民的价值观与其他国家明显不同。各国公众认为,最重要的价值是讲究礼貌、责任感、宽容和尊重别人;而中国公众最重视的价值依次是:独立、学识和讲究礼貌;对责任感、宽容和尊重别人、与他人沟通等的重视程度远远低于其他国家。只有略多于 50% 的被调查者认为,教育孩子讲究礼貌是重要的;只有 30% 的家长重视培养孩子的责任感,处于世界各国中最低的位置;同样,只有不到 30% 的中国人重视容忍和尊重别人,比世界平均水平低约 10 个百分点。对一个人如何成为“人”、成为合格社会成员的基本礼貌礼节礼仪教育的缺失,必然会引发道德沦丧秩序混乱,使社会风气败坏,甚至会导致人的生存意义的丧失和社会凝聚力的涣散。

中国社会科学院社会学研究所景天魁研究员 2009 年在其著作《底线公平:和谐社会的基础》中提出底线公平的概念,认为底线公平是指全社会共同认可的一条线,这条线以下的部分是每一个公民的生活和发展中必备的部分,是其基本权利必不可少的部分。一个公民如果缺少了这一部分,就保证不了生存,保证不了温饱,保证不了为谋生所必需的基本条件。所有公民在这条底线面前所具有的权利的一致性,就是“底线公平”。底线公平是对个人、家庭和社会之间责任关系的一种界定。“底线公平”能较好地调整利益结构,促进协调发展,增进社会福利,推动和谐社会建设。

洪朴正在 2009 年中国城市出版社出版的《做事的底线》一书中提出,人与人相处是有尺度的,做事情应该是有规矩的,每件事都会涉及双方当事人甚至更多人的利益,这其中尽管双方没有特意制定相互遵守的法则,但也会有约定俗成的规矩或者相互默契达成的底线。在底线之上竞争、合作,展示聪明才智,才是健康文明快乐的,否则每个人只会最大限度地考虑自己的利益,争占别人的利益,一方面尔虞我诈不择手段伤害他人,另一方面又反过来会被他人伤害。以诚信为底线的一切获得,都是良好人缘的必然回报。放大良知的底



线,人性就不会泯灭;凸显良知的底线,灵魂就不会黯然。必须把握欲望底线,知足快乐;夯实道德底线,注意自己的品行,绝不可无视道德的价值,否则缺德的行径会毁灭自己的一切。把握底线,是做人的大智慧。有了底线,我们的价值观才能确立,我们的行为才能规避风险;越过底线,动摇了自己的人性堤坝,行为必然失去最起码的控制和约束,人生将是苦涩的,落寞的。你能坚持底线,才能享受到做人的快乐与最后登上巅峰的惬意。

这些学者专家对底线的关注和不同视角的研究说明底线管理对当今社会发展的重要性和必要性,对团体和个人生存成长的密切性和可导性。这些论著虽然还未涉及人际底线管理话题,但对于研究大学生人际交往底线管理具有重要的理论借鉴作用。

国际上关于人际底线管理的直接研究也较少。

18世纪美国杰出的科学家、政治家本杰明·弗兰克林作过一个权威界定:彼此的尊重,是人际交往的底线。

美国心理学家马斯洛在对人类的千差万别、多种多样的需要进行仔细的研究之后,提出了著名的“需要层次理论”。他认为,人有五种基本需要,并按照人的需要发展,把需要由低级到高级排列成五个层次:生理的需要——安全的需要——社交的需要——尊重的需要——自我实现的需要。马斯洛的需要层次理论,对人们正确认识人际交往,建立、维系和发展良好的人际关系,具有不可低估的理论指导意义。

美国著名社会学家,社会交换论的代表人物霍曼斯的社会交换理论为研究人际关系提供了一个新的视角,他在《人类群体》一书中提出人际交往是一个社会交换的过程,人们之间的所有活动都是交换,而且是一种准经济交易:当你与他人交往时,你希望获取一定的利益,作为回报,也准备给予他人某种东西,他人也是如此。这种理论假定交换中的个体都是自利(self-interested),那么人们就试图使自己的收益最大化,并使自己的成本最小化,从而确保交换结果是一个正的净收益。在这里,交换的东西是非常广泛的,可以是物质的,也可以是“社会”性的,包括信息、金钱、地位、情感和物品等。交换关系中的每个个体都会评估自己和他人在贡献和收益两方面的相对大小。如果他们觉得自己的投入获得了大致相等的回报,他们就会认为这种社会关系是公平的。而公平性的关系是比较稳定和愉快的关系,当关系中存在不公平时,双方都有可能产生不舒服,产生恢复公平的动机。霍曼斯其实揭示了人际交往的本质。

法兰克福派第二代最重要的代表人物,当代德国最负盛名的社会学家、哲

学家哈贝马斯把交往问题作为社会研究的根本性问题,是有史以来第一个集中地、系统地对交往问题进行专题研究的理论家。他在1981、1982年相继发表的《交往行动理论》第一、第二部中指出,社会化过程必须以交往理性为基础,语言运用要求可理解性、真实性、真诚性和正确性,交往合理性意味着人们摆脱了种种社会压抑与控制,进行自由的交往与对话,从而建立和谐友好的人际关系。哈贝马斯的交往理论给了我们研究商品经济社会人际和谐的新视角,其理论具有普遍的实用性,对研究人际底线管理具有借鉴作用。但他没有涉及人际交往的底线管理。

随着人类的愈加文明和进步,人们对交往的要求越来越高,科学技术的发展,又使深入地研究人际交往底线成为可能。无论同学关系师生关系朋友关系同事关系亲属关系,人际交往中都需要底线意识。缺乏底线意识常常会引发不必要的悲情。如法国足球名将齐达内在2006年德国世界杯决赛场上头撞意大利球员马特拉齐,引起全世界球迷震惊,导致被红牌处罚离开绿茵场,也使法国失去了再次夺取大力神杯的机会。而实际上是意大利队的马特拉齐用语言侮辱齐达内,马特拉齐的话语超出了齐达内的忍受底线,即伤害侮辱他的亲人,致使原本理性的一代偶像齐达内不顾规则勃然暴怒,撞击对手,黯然退场。2004年中国云南大学的学生马家爵杀死了四个同窗同学,他的杀人诱因很值得深思。其原因除了马家爵的主观因素外,客观上也与几个同学说话做事触及马家爵的痛处,触及他的人格,马的最后一点自尊被突破有关。马家爵对同学生命的漠视叫人恐怖,可曾有人想到平日里别人对他的漠视也令他心寒?其实马家爵并不像有些媒体上说的那样是杀人魔王,他曾经非常上进自强忍耐,因为没钱经常一天吃两个馒头就过去了,因为没钱他四年假期几乎没有回过家,利用假期打工来挣学费和生活费。可是总有一些同学有意无意地歧视他,说一些很伤人的话,平时很要好的同学生日聚会,寝室所有同学都参加就是不叫他。四年中他没有穿过一件像样的衣服,以至于被捕后穿上囚衣,马家爵说“这是我穿过的最好的衣服”。马家爵23年的人生中,从来没有吃过生日蛋糕,2004年5月4日,看守所干警为马家爵买了蛋糕,给他庆祝23岁生日,这是马家爵第一次吃到自己的生日蛋糕,让在场看押他的警察都伤感落泪。大四最后一个寒假,马家爵依旧没有回家,依旧在昆明做苦力找工作,离开学还有几天,有些同学提前来学校了,马家爵很开心,因为整个寒假就他一个人呆在寝室非常孤寂,当看到同学回来他非常高兴,为了打发时间他们一起打牌,马家爵牌技较好打牌总赢,几个同学怀疑他作弊,马坚持说没有,其中一个同学讲话更加伤人,揭露讽刺马家爵以前的许多隐私,马觉得自己的人格



被无情地蹂躏糟蹋了,终于忍无可忍实施了让自己来不及后悔的事。这说明人的忍耐力是有限度的,说话处事是有边线的。我们为遇害的几位风华正茂的大学生男孩悲伤,也为马家爵的行为震惊和思索。马家爵本质并不坏,当时寝室还有一个同学马家爵没有伤害他,因为他想起那个同学曾经为自己买过一次饭,马特别感谢。如果当时那几个遇害的男生说话表达委婉些,如果寝室同学关系融洽些,如果马家爵可怕的自尊性再担待些,悲剧就不会发生。但不懂人际底线管理的遇害男生由着性子讲话,不管别人感受,而缺少人文关怀的环境让马家爵最后一点个人自制力也冲破了。

北京大学中文系教授钱理群先生认为:一个人说话有三条底线,即说真话、沉默、不伤害他人。事有可忍与不可忍之分,人人都有自己的底线。我们常听到这样的说法:“你要再这样我就要急眼了”,“别把我逼急了”,说的就是人际交往的底线。仁者,忍也,即两人相处,必须互相仁爱,互相忍让,但是任何一方的“忍”都有边界。为恋之情,为友之义,为己之利,为学之道,若超过心灵守护的底线,就不能保证谁不会愤怒不会伤人。这就要求交往者了解对方的底线,掌握讲话做事的尺度,学会换位思考,不要把别人推向绝路,万不可逼人于死地。在当今建设和谐校园和谐社会的目标下,对人际交往底线的重视与管理,不仅是我国道德实践的客观要求,而且具有重要的理论意义。

综合人性需求和人际交往的特点,我们给人际底线管理下一个定义:人际交往底线管理指的是人与人之间在处理学习、工作和生活等各种人际关系时应当遵守的最基本、最低限度的相处准则。

(二)人际底线管理的分类

人际底线指人际交往中的最低接受程度或最大让步幅度。人际交往是人之基本社会需求,人际关系指社会人群中因交往而构成的相互联系的社会关系。关系因交往而产生,包括亲属关系、朋友关系、学友(同学)关系、师生关系、雇佣关系、合作关系、同事及领导与被领导关系等。人是一切社会关系的总和,每个个体均有其独特的思想、背景、态度、性格、气质及价值观,人际关系对每个人的生活工作状态乃至人生观人生态度产生很大影响。物质基础是人际关系的经济保障,感情基础是人际关系非利益的延伸。人际关系的本质从属于社会关系。人际交往是动态的,与环境互动;环境改变,人际关系也会发生变化。人际关系的目标是建立幸福人生、和谐组织、安定社会与世界大同。人际关系的规则包含法律、礼节、道德三方面。

人际底线管理指你不能左右天气,但你可以改变心情;你不能改变容貌,

但你可以展现笑容；你不能控制他人，但你可以掌握自己。

什么样的人际关系为理想，古人提出了“致中和”。“中也者，天下之大本也；和也者，天下之达道也”（《中庸》），在孔孟思想体系中，“中”是一个哲学范畴，事物的两个极端都有度的分界，若君子能够做到中，是天下最大的根本，做到和，天下才能归于道。君子的中和如果做到完美的程度，天地都会赋予他应有的位置，万物都会养育他。孟子说：“仲尼不为已甚者。”就是不走极端，用适度的方法调节事物之间的关系使之和谐发展，所谓“中和之为用”，即事物得中则和，失中则乱，适可而止，不走极端，不为已甚。这样，便可以保持比较“和谐”的人际关系。

人际沟通注重和每一个人进行良性的互动，见面先行见面礼：如问候、称呼、致意、微笑等。中国人非常讲究人伦关系，在沟通的时候，忌讳没大没小，没上没下。如见面打招呼一般学生先问候老师，晚辈先问候长辈，下属先问候上级，有求于人时先问候被求助的，目的是传达尊重的含义。每一个人都有自己的能量，不同的能量相碰撞，产生一定的磁场，产生磁场后，彼此调整自己的频率，就形成特定的人际关系。沟通就是对准频率，频率不对，就会听而不闻、视而不见、沟而不通。人们交往时要调整自己的频率，而不是强求别人调整频率。首先要观察对方的频率，对方的底线，把自己的频率调得跟他人一样，人际沟通就会产生预期效应。酒逢知己千杯少是正效应，话不投机半句多是负效应。

一个人，不管地位尊卑，财富多少，出身贫富，学历高低，有一些基本的行为准则和规范是无论如何必须共同遵循的，否则，社会就可能崩溃。“己所不欲，勿施于人”是人际交往底线管理的第一准则。在一般情况下，大多数人可以做到不逾此限，但当利益极其诱人或者已有先例，尤其是伤害到了“我”的尊严的时候，就不容易守住此限了。然而，一个社会的稳定和发展极大地依赖于把这种逾越行为控制在一个很小的、不致蔓延的范围内，这不仅要靠健全的法律规范，也要靠每一个社会成员善于底线管理。

高校人际交往底线的外延包括两大部分，一是校园内的交往底线，如同学交往底线、师生交往底线、男女交往底线等；二是校园外的交往底线，如在产学研结合实践中、在就业求职过程中、在合作利益分配中的人际交往的底线等。据此人际底线可作以下分类：

1. 名誉底线

每个人都爱面子，人的面子有时就是一切，它是立足社会混迹江湖的护身符。如揭示对方的失败经历，羞辱他人身上的缺陷，谩骂对方的亲属，散布对



方的隐私等,往往会是让一个人恼羞成怒的缘由。俗话说,打人不打脸,揭人不揭短。一个人的自尊性有时非常脆弱,容不得被当众出丑或被蔑视。不少人就是因为面子受损忍无可忍才激愤伤人的,他原来的本性并不凶恶。因而一旦人际发生冲突必须以不破坏对方的工作生活环境为处理矛盾的低限。如夫妻怄气不能去对方单位吵闹;恋情破裂不能以公开隐情为要挟;同事隔阂不能断其后背,让他面子伤尽无法再开展工作等。大文豪梁实秋在《骂人的艺术》一文中说得好:骂人不能骂到生理学范围,突破底线再有什么话都不好说了,每个人都有不完美地方,双方恶语相加对方的缺陷,谁都会丧失理智暴跳如雷;争吵的时候只能骂一个人,万勿连累旁人。因而维护对方面子是人际和谐的名誉底线。

2. 利益底线

人际关系最根本的是利和情,情义从根本上讲也是由利益来往而保持的。利益是人与人之间相互联系的根本纽带。自然规律,弱肉强食,物竞天择;社会规律,彼此支撑,互利共赢。人们生活在同一个利益空间,利益公平分配是社会交换的基本原则。如果你做不到公平想为自己多切一些蛋糕,起码要合乎情理,在对方可以接受的底线内,否则有可能互相倾轧破坏原有的关系。现实中有很多因利益分配不均或不讲信用朋友变仇人甚至火并的案例。如果说感恩图报是人际交往底线的深度,那么互利分享遵守约定是人际交往底线的广度。兼顾别人不过河拆桥是利益交往的底线,亲兄弟明算账是亲朋好友长久相处的守则,把握利益底线是做人做事的本分。

3. 情感底线

情感交流的基础是真诚,情感发展的底线是不强迫不背叛。人的情感不能靠灌输来建立,想让别人爱你,你首先要给对方爱你的理由,最不能强迫的是人的情感。友情一旦建立需要互酬,失信就会疏远;而爱情一旦约定需要彼此忠诚,为维护忠诚需设置活动空间、人际围墙,越过围墙将意味着对原有感情的否定和伤害,必须“底线思维”,考虑会产生什么后果。遭遇感情背叛容易使人丧失理智,因而对于爱情外的感情须“发乎情,止乎礼”。情感世界不能游戏,必须谨守忠诚底线,崇尚理性,忌讳轻率。

4. 绩效底线

人际交往投入与期望相当为绩效,然人际绩效比生产绩效复杂,投入多不一定会增进关系。人际关系第一忌讳“过度投资”,太亲密无间会产生逆反心理,无论同学、同事、朋友都需保持适当的距离,否则会产生压迫感。渴望自由是人的天性,人际需要一些想念的空间,需要一些怀念的余地,更需要一间独

自整理的“房间”。当交往成为一种负担的时候,大多数人是试图解脱的,因而要把握热情有度。第二忌讳吝啬投资。有的人很小气,只想得到不愿付出,把别人对他的好视为理所当然,不知道投桃报李效应。美国心理学家霍曼斯在1974年曾经提出,人与人之间的交往,本质上是一种社会交换,这种交换同市场上的商品交换所遵循的原则是一样的,即人们对情感的付出是有预期的,都希望在交往中所得到的不少于所付出的。如果只有投入没有回报,第一次不太计较,第二次可以谅解,第三次则忍无可忍了,绩效底线也就凸显,交往会因此疏远甚至停止。

待人接物为人处世每个人都有自己的底线。易中天教授在接受媒体采访时要求三不问:私人问题不问,家庭问题不问,八卦问题不问。

于丹出名后给自己设定三个底线:拒绝商业,拒绝签售,拒绝媒体。因为它们会放大,人需要一种安宁的真实。

《水浒》中的宋江可以容忍阎婆惜红杏出墙,但不能容忍她要挟告发自己通匪从而断送自己的名誉和生存环境,以致激愤爆发杀了小妾阎婆惜。

《三国演义》中曹操可以接受杨修的偶尔耍耍小聪明,但不能接受杨修一而再再而三地恃才放旷,炫耀聪明,猜透自己的心计,杨修触犯了君主的忌讳,所以杨修被曹操无辜给杀了。

一个人害人之心不可有,防人之心不可无。我们喜欢听白雪公主、灰姑娘的故事,但生活中还有东郭先生的故事,还有羊与狼的故事。社会遵循丛林规则,人与人之间不止有相爱关怀还有残酷自私。如何观察一个人的人际底线管理能力,可以从三方面测试:

1. 礼貌礼节,这是为人的最浅层规矩

中国俗话说三岁看大六岁看老。一个青少年连问候都不会,那这人无法与人交往,无法融入环境,无法办成事情。人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。古代有一个小伙子长途跋涉走到一个村庄,眼看天黑下来了,他想找个旅店住下来,但不知道这儿有没有旅店,看见路边站着一个老农就上去问:“哎,这儿有旅店吗?”老农生气地回答:“无礼。”小伙子以为是“五里”,赶紧往前走,但越走越荒凉。他只好折回来,看见老农还站在那儿,于是再次上前问道:“老伯您好,请问这儿有旅店吗?”老农答:“哎,这就对了,这儿没有旅店,如果你不嫌弃,今晚就在我家里住一宿吧。”一声问候一个称呼旅馆费也省了,这就是礼貌礼仪的魅力。学习做人掌握礼仪从问候开始,“你好”“老师好”“同学们好”“大家好”,让校园响起最温暖的声音,让生活的空间响起最温暖的声音。一个甜美的笑容,一句简短的问候,尽管都是最细微不过的表现,但日久



天长，他们所带给你的回报远远超出你的想象。

20 世纪 30 年代，在德国的一个小镇上，有一犹太传教士，每天早晨总是按时到一条幽静的小路上散步。不论遇到谁，他总会热情儒雅地打一声招呼：早安！上帝保佑你。小镇上有一个叫米勒的年轻人，对传教士每天早晨的问候，反应很冷淡，甚至连头都不点一下。然而面对米勒的冷漠，传教士未曾改变过他的热情，每天早晨依然给这个年轻人道早安。几年以后，德国纳粹上台执政，传教士和镇上的犹太人都被纳粹党徒抓起来，送往集中营。下了火车，排队前行的时候，有一个手拿指挥棒的军官——米勒，在队列前挥着指挥棒，叫道：“左！右！”指向左的将被处死，指向右的则有生还的希望。传教士颤抖着双腿无望地走到米勒前面时，眼睛一下子与军官的眼睛相遇了，传教士不由自主地脱口而出：早安，米勒先生！米勒虽然板着一副冷酷的面孔，但仍禁不住说了一声：早安。声音低得只有他们两个人才能听到。然后，米勒果断地将指挥棒往右一指。传教士获得了生的希望……

人是很容易被感动的，而感动一个人的未必都是慷慨的施舍、巨大的投入。往往一句热情的问候，一个温馨的微笑，就足以唤醒一颗冷漠的心，但这需要你养成礼貌的习惯和付出内心的真诚。

无论是在职场、社交场合，还是家人相处左邻右舍，热情比冷漠好，亲近比疏远好，文明比粗俗好。著名剧作家、词作家阎肃的儿子阎宇曾写道：从我小时候直到现在，但凡和老爸一起出门，在路上不管遇到什么人，花匠、木工、烧水的、大师傅、小战士，爸爸一律向对方微欠上身大声打招呼：您好！我那时心里不太舒服，觉着自己这爸也太没派了！等我长大后才明白，老爸是习惯与人为善，尊重身边所有的人。由此可以想见，越是有学问有身份的人越是谦恭有涵养，越是尊重别人的人越是得到别人的尊重。

2. 合作精神，就是观察一个人是否愿意与人共事，是否愿意与人分担，是否愿意帮助别人

这就是时下非常强调的团队精神。日本小学经常进行合作精神的测试，要求几个孩子共同抬一张桌子（当然是轻型的）或一起做游戏。所以日本人的团队精神世界闻名，这与日本的教育有关。

有人曾经问上帝，天堂和地狱的区别在哪里？上帝说：“来吧！我让你看看什么是地狱。”他们走进一个房间。一群人围着一锅稀饭，但每个人看上去一脸饿相，瘦骨伶仃。他们每个人手上都有一只可以够到锅子的勺子，但勺子的柄比他们的手臂还长，自己没法把稀饭送进嘴里。有稀饭吃不到肚子，只能望“食”兴叹，无可奈何。