

人際關係

台灣大學心理學碩士

許惠珠 編著

華杏出版股份有限公司



◆ 許惠珠

台大心理學系學士
台大心理學研究所碩士
曾任台大心理學系兼任講師
現任淡水工商管理學院副教授

ISBN 957-640-233-6



9 789576 402333

00200



人際關係

台灣大學心理學碩士

許惠珠編著

華杏出版股份有限公司

Human Relations

國家圖書館出版品預行編目資料

人際關係=Human relations／許惠珠編著．--
初版．--臺北市：華杏，1996〔民85〕
面； 公分
ISBN 957-640-233-6（平裝）

1. 人際關係

177.3

85009184

謹以本書紀念我的父親

——故台南光華女中校長許興仁長老

作者序

自從十年前寫成了《人際關係的新天地》一書之後，就與「人際關係」這個主題結下了不解之緣。這期間，除了教授「心理與社會」、「兩性關係」、「婚姻與家庭」、「商心理學」等涵蓋人際關係範疇的課程之外，也經常應邀做這方面的演講，寫這類的文章，並且實際從事輔導學生解決各種人際關係困擾的工作。如今爲此做了一場「再思之旅」，將相關的理論與實務，沈澱、過濾，集結成冊，一方面期許它展現學術性的風格，適合大專院校修習人際關係課程者研讀；另一方面也企盼它兼具實用性的色彩，能夠造福更多的社會大眾。

原以爲，積多年之經驗，要完成這樣的一本書，並不困難，然而，真正著手書寫時，才發覺問題的錯綜複雜與浩瀚無邊。無論是章節的定奪、內容的取捨，或是文字的琢磨，都頗費思量。尤其是靜思語錄，爲了切中各章主題，更是可遇而不可求。伏案之間，是困頓與振奮的更迭，是悲情與歡娛的交織。但願作者個人搜索枯腸的成果，能夠換得讀者在人際關係上更清澈、更明晰的知性，與更深刻、更濃烈的感性。

本書站在人本心理學的立場，相信人類內在蘊藏豐富、良善的資源，足以排除萬難、突破藩籬，擁抱衆生。換句話說，只要反求諸己，由內而外，自我探索、自我開發，自然能因內在修爲的提昇，而贏得外在圓融和諧的人際關係。因此，作者以「人際關係哲學」作爲探索的起點，讓讀者先了解個人心路歷程與其人際關係之間的密切關連。接著，才進入人際溝通、人際知覺、印象整飾、人際吸引等人際關係的重要課題。最後，再回到「一切操之在我」的信念，以「人際關係的藝術」一

章作為結尾，期勉讀者將「人際關係」視為終生志業。

寫作期間，最懷念的是我已故的父親，因為，他一直是我的著作與譯作的第一位讀者。回首從前聚少離多，卻又能與日俱增的父女之情，心中不免無限唏噓。然而，在體認「天下無不散的筵席」的同時，竟也發現，那曾經擁有的父女關係並未真正成為「過去」，而是化為永恆的回憶，隨時觸動著自己的心弦。本書自始至終在恭敬虔誠的心境下完成，正是感念於他「鞠躬盡瘁」的風範。

本書的誕生，表面上是作者個人苦澀、艱辛的智慧結晶，實際上，則是凝聚了無數因緣際會的「光」和「熱」。感謝孕育本書的搖籃——淡水學院，讓我在此靈秀之地，浸潤了將近廿年，發揮所長、作育英才。感謝淡水學院校長葉能哲博士，他的言談總是透露著科學的睿智與宗教的情懷，給予我莫大的啓示與感動；本書正是對其治學理念的回應。感謝我的另一半黃奉銘牧師，由於他的鼎力支持，並且親自幫我謄稿，提供我寶貴的意見，使得本書成為我倆親密關係的鮮活見證。感謝我的母親許李硃雲女士，經常在電話的另一端關心我的進度，為我禱告，讓我深刻體會那數十年如一日的母愛。感謝我的兒子懷恩、懷哲，放了媽媽許多天假，學習自動自發、獨立自主；在他們身上，我看到了人際關係最純真的一面。感謝我的學生，坦誠與我分享他們的心靈世界，因而豐富了本書的內容。感謝每一位曾經啓迪我心的生命導師，他們的影響早已溶入了本書的字裡行間。感謝淡水學院前總教官鄧先揮先生的熱心玉成，華杏董事長蕭豐富先生與前總編輯林錦英女士的全然信任，責任編輯余惠君小姐、鄭雅菁小姐與陳之益先生的親切鼓勵，以及華杏出版股份有限公司同仁們的全力配合，使得本書能夠如期問世。

最後要感謝的是，那位創始成終的上帝；沒有祂，則本書所闡述的一切都將毫無意義。聖經約翰一書四章十九節說：「我們愛，因為上帝先愛我們。」——這乃是本書最原始的出發點。

許惠珠

序於滬尾淡水學院校園

民國八十五年八月

目 錄

第一章	人際關係緒論	1
第一節	人際關係的界說	5
第二節	人際關係的重要性	7
第三節	人際關係的類型	12
第四節	人際關係的課題	24
第二章	人際關係哲學	35
第一節	心理發展與人際關係	39
第二節	自我與人際關係	45
第三節	生活哲學與人際關係	50
第四節	如何克服害羞	59
第三章	人際溝通的內涵	69
第一節	人際溝通的界說	72
第二節	人際溝通的目的	74
第三節	人際溝通的原則	80
第四章	人際溝通的秘訣	89
第一節	人際溝通的基本要素	92
第二節	人際溝通與說服	99
第三節	有效的人際溝通特徵	109
第五章	人際溝通的技巧	123
第一節	傾聽	126
第二節	語文式溝通	137

第三節	非語文式溝通	148
第六章	人際知覺	165
第一節	人際知覺的基礎	168
第二節	印象的形成	178
第三節	正確的人際知覺	183
第七章	印象整飾	193
第一節	印象整飾的功能	196
第二節	心理防衛機制	199
第三節	中國人的面具性格	205
第四節	逢迎之道	211
第八章	人際吸引	223
第一節	人際吸引理論	227
第二節	影響人際吸引的因素	231
第三節	愛的解析	237
第九章	團體中的人際關係	253
第一節	團體的特性	256
第二節	團體動力	261
第三節	成長團體	268
第十章	人際關係的藝術	285
第一節	人際關係是一門藝術	288
第二節	人際關係的困境	289
第三節	人際關係的實踐	297
索 引		305

第一章

人際關係緒論

本章大綱

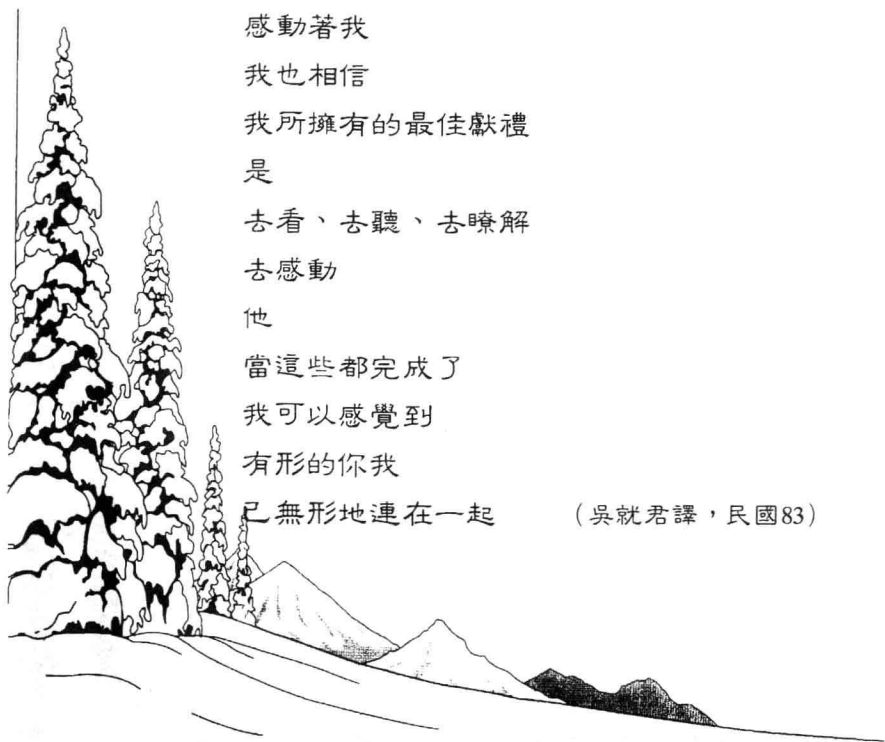
- 第一節 人際關係的界說
- 第二節 人際關係的重要性
- 第三節 人際關係的類型
- 第四節 人際關係的課題



靜思語錄

《連》——薩提爾(Satir, V.)原作，吳武典譯
在我底心裡，我相信
任何人所給我的最佳禮物
是
他們能看著我
聽著我
瞭解我
同時
感動著我
我也相信
我所擁有的最佳獻禮
是
去看、去聽、去瞭解
去感動
他
當這些都完成了
我可以感覺到
有形的你我
已無形地連在一起

(吳就君譯，民國83)



前言

坊間流行一句話：「讀書好不如做事好，做事好不如做人好。」所謂「做人好」，就是指良好的人際關係。

有許多客觀的研究證實，只要學會維持良好的人際關係，則不論從事何種行業，成功率都可達百分之八十五以上；獲得個人幸福的機率，則可高達百分之九十九（王松柏編，民國82）。卡內基工業大學曾對一萬個個案進行分析，結果發現「智慧」、「專門技術」和「經驗」，只佔成功因素的百分之十五，其餘的百分之八十五決定於「良好的人際關係」（林傑斌譯，民國79）。

另一方面的研究結果也發現，百分之八十的人在他們的工作上失敗，只因為一個原因：他們無法與人好好相處（陳皎眉，民國84）。根據哈佛大學就業指導小組調查的結果，數千名被解雇的男女中，人際關係不好的人比不稱職的人高出兩倍。另外也有不少研究報告顯示，在每年調動工作的人員中，因人際關係不好而無法施展其所長者，佔百分之九十以上（林傑斌譯，民國79）。

所謂「在家靠父母，出外靠朋友，處世靠人情。」，正反映了我們的社會講人脈、靠背景的現實狀況。難怪有人說：「有關係就拉關係，沒關係就送東西。」又有人說：「有『關係』（人際關係）就沒『關係』（問題）。」（人際關係好的人，安啦！）；更有人說：「只要能賺到好處，管它是什麼關係。」

人際關係如果只是淪為一種工具，用來換取更多的利

益或更高的成就，那是蠻可悲的。它披著「美麗」的外衣，卻包藏著醜陋的意圖。相反地，人際關係如果像薩提爾的那首詩——「連」，所呈現出來的意境，那該是多麼溫馨，它是從裡面漂亮到外面。

很可惜，今天把人際關係「物化」，因而求取功名利祿的人，比比皆是；而懂得追求「人性化」的人際關係，從中體驗身為人的價值與尊嚴，並且尋找到生命的意義者，卻有愈來愈少的趨勢。因此，本書將站在「把人當人」的人本 (humanistic) 立場來看人際關係，期盼帶領讀者進入一個更真、更善、更美的人際關係新境界。

本章作為開宗明義的一章，旨在勾勒出人際關係的大概。首先界定人際關係，然後談談它的重要性，接著從不同的角度來看看人際關係的類型，最後介紹人際關係的重要課題，讓讀者對本書有個基本的概念。

第一節

人際關係的界說

「人際關係」，顧名思義，就是人與人之間所發生的關係。說得更確切些，人際關係乃是人們在共同活動中，彼此為尋求滿足各種需要而建立起來的相互間的心理關係（汪青，民國 82）。

在這個界說之下，人際關係包括下列幾個要素：

一、兩個人以上的組合

不論人際關係牽扯到多少人，由兩個人所組成的單位——我們稱之為「二口組」(dyads)，仍然是最重要、最基本的。舉三角戀愛來說，表面上雖然是指三個人之間情感的糾葛，實際上則是兩兩之間彼此的問題。

二、曾經在同一個時空之下共事

人際關係基本上必須是人與人有所接觸，因此，他們必定曾經因緣際會地湊在一起，共同從事某個活動。所謂「有緣千里來相會」或是「不打不相識」，都說明了彼此曾經擁有相同的時間、空間與經驗。

三、滿足某些需求

正如前言中所提到的，有些人是為求取功名與利祿而虛情假意，有些人則是為了追尋生命的意義而真情洋溢。所謂「

酒肉朋友」和「莫逆之交」的分野，就在這裡。前者是逢場作戲，後者卻是生命的投注。

四、建立心理關係

心理關係包含認知成分 (cognitive component)、情感成分 (affective component) 與行為成分 (behavioral component) 三方面。例如，我知道他/她的來歷，認識他/她的能力，瞭解他/她的為人，這是認知成分；我喜歡他/她的個性，欣賞他/她的才能，滿意他/她的表現，這是情感成分；我和他/她有說不完的話，我們常見面，我們偶而一起去爬山，這是行為成分。

這三種成分並非獨立存在，而是互相關聯。只不過，在不同的人際關係中，三者所佔的比重可能不盡相同。例如，醫護人員對病人的基本資料、病歷等應有所了解（認知成分）；對病人所提供的服務也是具體可見（行為成分）；但是，他們對病人則不宜厚此薄彼，表現出明顯的好惡（情感成分）。又例如，熱戀中的男女，情話綿綿，相看兩不厭，成天膩在一起（行為成分）；他們兩情相悅，心心相印，卿卿我我（情感成分）；但是，彼此可能不是非常了解（認知成分）。

根據以上的界說，人際關係乃是包括中國古代所講求的五倫——君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友五種關係，也包括最近特別被強調的第六倫——羣己關係。它可以如膠似漆，非常親密；它也可以反目成仇，形同陌路；它可能天長地久，令人稱羨；它也可能只是萍水相逢，空留遺憾。