

## 第五課 - 發揮和諧的人際關係

### 以詩歌、祈禱開始

人出生，第一件要做的事情是甚麼？就是哭，用非語言的技巧來溝通，雖然不能說話，但可以用哭來表達自己的需要，用哭和笑來建立與父母的親子關係。

#### (一) 甚麼是人際關係

人際關係非常重要，因包括的層面非常廣泛，例如：與父母，弟兄姊妹，其他親人，朋友，同學，老師，校長，同事，上司，下屬，商業夥伴，與工作、生意往來接觸者，社區鄰居，社交接觸者等，差不多佔了我們人生大部分的時間、精力與人接觸、溝通。所以，生活能否愉快、成功等就看我們的人際關係。

有人說，「有關係就無關係，無關係就有關係」意思有好的人際關係就沒有問題，沒有好的人際關係就有問題！這顯示有些人看人際關係是那麼重要！

每個人都渴望有美好、和諧的人際關係。事實，每個人心底裡都需要愛和被愛，尊重和被尊重等，渴望與別人建立更深的友誼。

要建立美好的人際關係，先讓自己成為值得結交的朋友，然後主動與人建立和諧的人際關係，別人會被您的行為影響而作出回應。因此，您希望人見人愛，還是人見人怕，主權是您在不知不覺中控制了。當然，不是一日見效，而是日積月累加起來的。

一般要有美好、和諧的人際關係，必須具備以下基本的特質：

- (1) 懂得有效的溝通；
- (2) 有正面、樂觀的思想模式；
- (3) 有謙卑、樂意接受意見、願意學習的態度；
- (4) 對人是否一視同仁，還是見高拜、見低踩，見利忘義等，這些行為都是反映我們的價值觀、階級觀念、利益關係、人生觀等；
- (5) 不記仇恨、樂意饒恕別人的過去或冒犯；
- (6) 有智慧，懂得處理衝突。

人是很微妙的，在每個人心裡都有一個人際關係寒暑表，會受到外在因素影響，例如：甲想向乙表示關心，而乙會看甲在他心目中的地位有多重要來接受和作回應；同樣，丙想向甲表示關心，而甲也會看丙在他心目中的地位有多重要來接受和作回應。可能是因為彼此個性、性格等因素；以致，為甚麼人與人相處，是藝術和學問。

#### (二) 先了解自己的入際關係

要有好的人際關係，先自我評估自己與別人的關係如何，以致可以改善人際關係。

(1) 人際關係：<sup>1</sup>

(i) 我與（自己）的關係如何？

(ii) 我與家中每一個成員，例如：父、母、兄弟姊妹、配偶等的關係如何？

(iii) 我與我的每一位朋友的關係如何？

(iv) 我與教會的弟兄姊妹、牧師、導師等的關係如何？

(v) 我與我的同學，老師，同事（每一位）的關係如何？

(2) 我是否常要討好，取悅他人，很難說「不」，怕開罪對方等，為甚麼？

(3) 我以甚麼衡量人？例如：外表，財富，學位、地位，身份等，為甚麼？我是否也以這些來衡量自己？

(4) 我的口如何？能否保守秘密？對自己的口曾下過甚麼功夫？學過甚麼功課？

(5) 人與人之間，有施與受，我屬於哪一類，還是兩者都有？試列舉一些例子。

(6) 一般來說，我是否覺得大多數人都接納我？若是，為甚麼？若不是，為甚麼？

(7) 別人為甚麼要選擇我作朋友？我對友誼有甚麼貢獻？

(8) 我有沒有不同年齡、背景、性別的朋友？若有，為甚麼？若沒有，為甚麼？

(9) 我有沒有穩固的友誼支持網絡？若有，我們如何彼此關懷？

(10) 我有沒有需要處理有困難的關係？按困難程度排列次序，並評述。我準備如何處理每一個困難？

(11) 我曾否從他人感受到痛苦和傷害，而需要醫治？我願意面對這些創傷嗎？

(12) 列出一、兩個有關饒恕的經歷（被饒恕或饒恕人）。

(13) 列出我在人際關係上需要改善的地方。我是否願意改變？怎樣開始？

嘗試用一些時間溫習上述問題的答案，然後為自己人際關係禱告。

**(二) 培養美好、和諧的品格**

要有美好、和諧的人際關係，必須培養美好、和諧的品格。

以下是一些建議：

(1) **正面、樂觀的思想模式**，例如：可將負面的執迷不悟、奢侈浪費、優柔寡斷、頑皮搗蛋等；改為擇善固執、慷慨大方、小心謹慎、聰明活潑等，彼此都開心和容易接受。自然能夠培養出：

**喜樂** - 有喜樂的心，讓人容易親近。

**愛心** - 有憐憫人的心、有同情心。

(2) **謙卑、樂意接受意見、願意學習的態度**

---

<sup>1</sup> 參考：詹維明，《個人成長課程》（加拿大，多倫多）。

**敬虔** - 對神存敬畏的心，讓自己知道自己實在很渺小，沒有甚麼值得可誇。

**信心** - 對神、自己和別人都有信心。

**謙卑、和睦** - 平易近人，溫柔，不驕傲，顧及別人的感受和需要。

**忍耐** - 有耐性、不輕易發怒。

(3) 對人是否一視同仁，還是見高拜、見低踩，見利忘義等，這些行為都是反映我們的價值觀、階級觀念、利益關係、人生觀等；

**誠實** - 可信任、可信賴、正直、忠誠。

**公平** - 不偏袒、不偏心、一視同仁。

(4) 不記仇恨、樂意饒恕別人過去的冒犯

**寬容** - 饒恕自己和別人所犯的錯，饒恕別人也就是饒恕自己，讓自己從苦澀的地獄裡釋放出來，以致心靈輕省，沒有隔夜仇，保羅說，「...不可含怒到日落」（弗 4：26）。同時，仇恨不能驅走仇恨，唯獨愛能。

**大方坦誠** - 有開朗坦誠的性格，容易包容，不斤斤計較，待人處事爽直。

**感恩** - 對神、對人常存感恩的心，以致能夠寬恕別人的過失。

**品格操練**：留心您所看的、所聽的、所說的、所做的，因為會影響您的思想、情緒、品格、人際關係等。每日養成良好的習慣，凡神喜悅的事情立刻遵行，凡不合神心意的事情，就不看、不聽、不說、不想、不做。

### (三) 建立和諧的人際關係

如何建立人見人愛的人際關係？需要從內心到外表真誠的流露出來。以下十種使別人喜歡您的秘訣，可以用來建立和諧的人際關係：

<b>秘訣 1：從心開始 - 愛和關心</b>	<p><b>從內心開始</b> - 真誠地愛和關心別人，因為愛和關心是人際關係的基礎，也是建立友誼的先決條件。</p> <p>和諧的人際關係是甚麼人（任何年紀、性別、國籍等）都需要的。</p> <p>保羅在（林前 13：1-8）的教導「我若能說萬人的方言，並天使的話語，卻沒有愛...我若將所有的賙濟窮人，又捨己身叫人焚燒，卻沒有愛，仍然與我無益。愛是恆久忍耐，又有恩慈。愛是不嫉妒。愛是不自誇。不張狂。不作害羞的事。不求自己的益處。不輕易發怒。不計算人的惡。不喜歡不義。只喜歡真理。凡事包容。凡事相信。凡事盼望。凡事忍耐。愛是永不止息。」</p> <p>因此，對您關心的人，坦誠表達您對他/她的關心和愛。當他/她感到灰心、失望、氣餒，幾乎要放棄時，提醒他/她，給對方一個鼓勵，例如：『您能做到的，繼續努力！我就在您後面支持您』等。</p>
<b>秘訣 2：從</b>	<p><b>從內心開始</b> - 信任是所有關係的基石，也是堅強友誼，最重要的品德。</p>

<p><b>心開始</b> <b>- 值得</b> <b>信任</b></p>	<p>為了加強人際關係，必須培養值得信任的美德。因此，珍惜和重視別人認為有價值的東西，讓他們看到真正的您。以致，他們信任您。</p> <p>以下是一些自我測試：<sup>2</sup></p> <p>(1) 當朋友告訴我，他/她的個人事情，我會否立刻告訴其他人朋友剛告訴我的事？</p> <p>(2) 我有沒有發現自己在抱怨，或說有關別人負面的話？</p> <p>(3) 在對話中，我是否將事實擴大，讓故事更好聽和更令人興奮？</p> <p>(4) 我有沒有還未仔細聆聽完，就作出結論？</p> <p>(5) 在幾個人交談時，我是否經常耳語，或中斷別人的對話？</p> <p>(6) 當被問到某些事情時，我是否會說些不重要的話，或白色謊話？</p> <p>(7) 當我和某人在一起時，我會否想對方不信任我？</p> <p>(8) 我的投入 - 我有多友善？我有多珍惜人際關係？</p>
<p><b>秘訣</b> <b>3：從</b> <b>口 -</b> <b>說話的</b> <b>能力</b></p>	<p><b>從口</b> - 說話是溝通的主要渠道，是建立人際關係最重要的橋樑。關係越密切，所說的話對聽者的影響更深！因此，說話可以建立人，也可以拆毀人。有句話說： 「一言可以興邦，一言可以喪邦」。因此，要多說感謝和讚賞的話。</p> <p>人的舌頭是全世界最珍貴的東西，也是最壞的東西，主要是看它的主人。 「原來我們在許多事上都有過失。若有人在話語上沒有過失，他就是完全人，也能勒住自己的全身。…看哪！最小的火，能點着最大的樹林。舌頭就是火，在我們百體中，舌頭是個罪惡的世界，能污穢全身…。」（雅各書 3：2、5-6）</p> <p>以善意的方式，說出恰當的話，是建立和諧人際關係的最有效方式。說話越清楚、簡單、易明白就越好。多說正面，少說負面的話。</p> <p>善意的話不用花錢，但它的成就卻很大；它讓別人開心，也在人心中留下美麗的回憶。同時，即使常常使用、給予別人，自己也不會減少。</p> <p>顏色會褪色，朝代會變更，但明智的話語能持久。 「一句話說得合宜，就如金蘋果在銀網子裡。」（箴 25：11）可見，一句善意和智慧的話，多麼珍貴，它的價值是無法估計的。</p>
<p><b>秘訣</b> <b>4：從</b> <b>口 - 給</b> <b>予</b></p>	<p><b>從口</b> - 尊重對方，給予真誠的讚賞和感謝，衷心讓別人覺得他/她很重要，可以使別人馬上開心、歡喜。<sup>3</sup></p> <p>每個人都希望和喜歡受人尊重、稱讚、感覺自己是有價值和重要的。別人不會關心您知道多少事，直到他們知道您有多關心他們。因此，真誠的關心、尊重，對別人感興趣。</p>

<sup>2</sup> Michael D. Warden. "Making Friends – Keeping Friends", USA: Thom Schultz Publication, Inc., P. 22-25.

<sup>3</sup> 戴爾·卡內基和黑幼龍所編著的書《溝通與人際關係 - 如何贏取友誼與影響他人》，譯詹麗如，臺北市：龍齡有限公司，頁 80-132。

<p><b>真誠的讚賞和感謝</b></p>	<p>促使人將本身的潛力發揮，激發出最好的表現的最佳辦法，就是讚賞和鼓勵。特別來自長輩或上司真誠的讚賞和鼓勵，表達您對他/她的潛力有信心，最容易使人發揮潛力至極限。</p> <p>讚賞和阿諛不同：讚賞是誠意、無私、由心底發出的；阿諛只是口頭說說、和為自己打算。不是要阿諛諂媚，而是真誠、慷慨的讚賞。</p> <p><b>想一想</b>：您喜歡別人對您事事挑剔？還是讚賞、鼓勵？</p> <p><b>謹記</b>：您怎樣待人，別人也怎樣待您？</p> <p>在每天的生活，別忘了為別人留下一點讚美的溫馨，這一點小火花會燃起友誼的火焰。所以，不要總是想着自己的成就和需要，從現在開始盡量去發掘別人的優點。然後，真誠地、慷慨地去讚賞他們。而他們也會把您讚賞的說話，珍藏在記憶裡。</p>
<p><b>秘訣 5：從口和耳 - 談論別人感興趣的話題</b></p>	<p><b>從口和耳</b> - 以對方感興趣的話題，作為談話的焦點，這樣可以引起對方的興趣，而不會感到沉悶和與他無關。並成為一個好的聆聽者，聆聽（包括：沒有說的話、身體語言）和鼓勵對方多談他/她自己和有興趣的事，因為每個人都喜歡被尊重和別人聽他/她發言。</p> <p>發自內心真誠的尊重，找出共同的喜好，進而建立和諧的人際關係。</p> <p>切記，不要打斷別人的說話，將焦點和話題轉移到自己身上。這樣只會讓人不會有興趣繼續談論！</p> <p>「未曾聽完先回答的，便是他的愚昧和羞辱。」（箴言 18：13）</p>
<p><b>秘訣 6：從眼 - 給別人友善的眼神</b></p>	<p><b>從眼</b> - 給別人一個友善的眼神。</p> <p>當別人灰心、失望時，給別人一個鼓勵的眼神。</p> <p><b>例子</b>：當使徒彼得三次不認主後，「主轉過身來，看彼得。彼得便想起主對他所說的話…。」（路 22：61）主耶穌親切的眼神，讓他得着勇氣、力量，認罪再重新起來事奉主。</p>
<p><b>秘訣 7：從臉 - 經常微笑，留下好的印象</b></p>	<p><b>從臉</b> - 每天早上起來問自己一個問題：『我要開心，好像太陽臉？還是不開心，好像苦瓜臉？我喜歡看見太陽臉？還是看見苦瓜臉？』</p> <p>保持微笑，它讓每個人都想知道，如何可以得着喜樂。</p> <p>微笑是喜樂的反映，聾人可以聽到，小孩子也可以明白。微笑可以讓許多不可能變成可能。</p> <p>世界就像一面鏡子，反映出您的作為。如果您的臉在微笑，這微笑會回到您身邊。笑，世界和您一起笑；抱怨，只有您自己獨自生活！</p> <p>在任何情況，與其發一百句怨言，不如一笑更能吸引別人注意、喜歡和親近。</p>

<p><b>秘訣</b> 8：從腦 - 記住對方的名字</p>	<p><b>從腦</b> - 記住對方的名字，讓他/她感到受尊重，因自己的姓名對任何人來說，都是最悅耳和最親切的聲音。 記着對方曾經表示不喜歡的事物，不要重覆讓人生氣。</p>
<p><b>秘訣</b> 9：從手 - 親切握手</p>	<p><b>從手</b> - 親切的握手，心靈交流。 當人傷心時，說話不能安慰人，不小心的說話反會增加別人的痛苦； 相反，友誼的手、溫暖的手能夠安撫人心。</p>
<p><b>秘訣</b> 10：全人 - 容易與人相處</p>	<p><b>全人</b> - 如果您能夠放鬆自處，會幫助別人自在地與您相處。<sup>4</sup> 如何讓人安心自在 - (1) 真誠地喜歡別人；(2) 欣賞每個人之間的差異，了解人性的弱點，也願意暴露自己的缺點；(3) 對別人的感受相當敏感；(4) 很容易寬恕別人，也能夠很快地請求別人的寬恕；(5) 真誠不矯飾；(6) 一視同仁，不重富、不輕貧等。 有些人會因別人的身份、階級、財富、地位等影響來對待人。 主耶穌說，「我實在告訴你們，凡要承受神國的，若不像小孩子，斷不能進去。」 (可 10：15) 因為小孩子是最單純，不會分身份、階級、財富、地位等來對待人。</p>
<p><b>(四) 處理人際關係的基本技巧</b> 要有智慧和聰明，懂得處理人際關係。人與人相處，總會有機會產生誤會、磨擦、衝突，因此要懂得處理衝突；盡量和盡快將大事化小、小事化無。 以下是一些處理人際關係的基本技巧：</p>	
<p>(1) 不批評，不責備，不抱怨<sup>5</sup></p>	<p>批評不單不能改變事實，更會招致憤恨；因為人人都不喜歡和討厭被人指責。您想糾正的對象，他們會為自己辯護，甚至反過來攻擊您。您不論斷別人，別人就不會論斷您。<b>謹記</b>：對事，而不對人！ 批評、指責和抱怨別人是很容易的，但同時，亦斷送自己和對方的關係。相反，善解人意和寬恕別人，需要修養和自制的力量，但最後，贏得友誼和信任。嘗試盡量了解、設身處地在別人的角度去想：他/她為甚麼要這樣做？這比起批評、責備還有幫助，並且讓自己培養出同理心、忍耐和仁慈。</p>

<sup>4</sup> John C. Maxwell 《人生一定要沾鍋 - 只有與人共贏才有大贏家》台北市：智庫股份有限公司，頁 255-268。

<sup>5</sup> 戴爾·卡內基和黑幼龍所編著的書《溝通與人際關係 - 如何贏取友誼與影響他人》，譯詹麗如，臺北市：龍齡有限公司，頁 28-42。

	<b>批評的陷阱</b> - 為甚麼我們很容易陷入批評的陷阱，摧毀友誼：因我們自己缺乏安全感，本能地知道如何傷害，削弱和讓別人難堪。
(2) 真誠地 嘗試以 他人的 角度了 解事情	明白對方的想法和感受。嘗試穿別人的鞋，意思換個角度，從對方的角度來看和思考事情： (i) 不要嘗試將人塑造成自己想像的人，接受他/她就是他/她； (ii) 承認別人也有妥善的見解，並檢視自己的態度。 這樣可以幫助擁有和諧的人際關係。
(3) 怎樣的 人也決 定如何 看待人 6	因為人看待別人的方式，其實是自我的反射： 如果您信任別人，您會覺得別人都是值得信任的； 如果您是樂觀的，您會覺得別人都是樂觀的。 相反，如果您是悲觀的，您看甚麼都是悲觀的。 如果您討厭某人，那就表示那人令您討厭的特質，在您自己身上也有，那些不屬於您自己的特質的東西，並不會困擾您。
(4) 受苦的人 經常 傷害別人 7	傷人的人，因他/她自己本身就是一個受傷的人，他/她也經常被別人和自己所傷。 受苦最深的人對別人造成的傷害也最大！受苦的人過度反應，誇張，保護自己！他們也過度影響別人！ <b>方法</b> ：原諒別人。若想前進得又快又遠，卸下所有的自私自利、記恨、嫉妒、羨慕和眼淚，就是「忘記背後，努力面前…。」 健康的人更樂意改變、承認失敗，願意接受別人的幫助解決問題，能夠輕省前行。 受傷（傷口尚未痊癒）的人較不樂意去改變，以致背負許多包袱！ <b>假若您發現正與受苦的人相處，有以下的建議</b> ： (i) 不要認為他/她是針對您來的； (ii) 更深入了解他/她，找出問題所在； (iii) 跳出處境來思考；不要加增他們的痛苦，幫助他們得到援助。 <b>以下是一些自我測試，萬一您就是受傷的人？</b> (i) 我是否幾乎每一天都經歷某種形式的衝突？ (ii) 別人是否經常觸怒我？ (iii) 是否不好的事自然地落在我身上？ (iv) 我是否只有很少朋友，而我希望能夠有多些？

<sup>6</sup> John C. Maxwell 《人生一定要沾鍋 - 只有與人共贏才有大贏家》台北市：智庫股份有限公司，頁 38-52。

<sup>7</sup> 同上，頁 70-80。

	<p>(v) 我是否總是說錯話？</p> <p>假若這些問題的答案，大部份是「是」的話。首先，您必須承認和願意改變，事情才能改變。</p>
<p>(5) 如何贏得合作<sup>8</sup></p>	<p>每個人只是注意自己的需要！所以，影響他人的唯一方法，就是處處為人設想，並從別人的角度來看他們需要甚麼，就提到他們的需要，並且讓他們知道怎樣去獲得。</p> <p>當想出一些好主意時，不妨讓他們自己去發掘那些觀念。讓他們覺得，這些主意是他們想到的，也會因此特別喜愛和多參與。</p>
<p>(6) 避免爭辯製造敵人<sup>9</sup></p>	<p>避免爭辯是唯一能在爭辯中獲得好處的方法。</p> <p>尊重他人的意見和顧存他人的面子，切勿對他/她說：『您錯了。』</p> <p>假若自己也有錯，先說自己錯在那裡，然後以間接的語句，多多鼓勵，讓他/她看出他/她錯在那裡。</p>
<p><b>總結：</b></p> <p>要有美好、和諧的人際關係，必須先從自己、自己的家庭和工作態度開始。</p> <p>(1) 有美好的生活見證 - 謹慎自己的言語，用愛心說誠實話（弗 4：15），污穢的言語一句也不可出口，更要隨事說造就人的好話，叫聽見的人得益處（弗 4：29）。</p> <p>(2) 有美好和諧的夫妻關係 - 彼此相愛、順服、沒有爭吵、埋怨、忿怒，不會堅持己見，為小事爭執等。</p> <p>(3) 懂得教養自己的兒女 - 不偏愛或溺愛，以致惹兒女的氣，傷了他們的自尊心；對自己父母 - 尊重，順服父母。</p> <p>(4) 對工作的態度 - 不論大小事情都忠心，絕不敷衍馬虎、遲到早退等。</p>	

以祈禱結束

<sup>8</sup>戴爾·卡內基和黑幼龍所編著的書《溝通與人際關係 - 如何贏取友誼與影響他人》，譯詹麗如，臺北市：龍齡有限公司，頁 198-202。

<sup>9</sup>同上，頁 146-154。