

## 任务 1 人际关系与沟通概述

一个人的成功,15%可以归功于他的专业知识,85%却要归功于人脉关系。

——戴尔·卡耐基

### 任务目标

- 明了人际关系的重要作用与地位;
- 认识中西方人际关系的差异;
- 掌握人际关系与沟通的密切关系;
- 把握人际沟通是良好人际关系的重要保障。

### 案例导入

青蛙和蜘蛛是一对好朋友,有共同的爱好——吃飞虫。年轻时,青蛙体健貌端,身手敏捷,水陆两栖,过得自在,蜘蛛很羡慕。暮年时,情况发生了逆转。老青蛙对老蜘蛛大吐苦水:“我一生辛劳,却只能勉强糊口。现在年老力衰,将要饥饿而死。而你如今却衣食丰足,这世道真是不公!”老蜘蛛说:“你之所以艰辛,是因为你靠4条腿生活,而我是靠编织一张网。”

## 1.1 人际关系概述

### 1.1.1 人际关系的概念、类型与特点

#### 1. 人际关系的概念

人际关系是人类最古老、最普遍、最重要的关系。社会学将人际关系定义为人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系。心理学将人际关系定义为人与人在交往中建立的直接的心理上的联系。本书中的人际关系是指人们在社会生活中,通过相互认知、情感互动和交往行为形成和发展的人与人之间的相互关系。在此意义上理解,人际关系的前提是相互认知,手段是交往行为,特征是情感互动,本质则是人与人之间的心理关系和距离。

人是社会动物,每个个体均有其独特之思想、背景、态度、个性、行为模式及价

值观,而人际关系对每个人的情绪、生活、工作有很大的影响,甚至对组织气氛、组织沟通、组织运作、组织效率及个人与组织之关系均有极大的影响。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,每个国家的稳定与发展也离不开国际关系的协调有序。《吕氏春秋·恃君》中说:“凡人之性,爪牙不足以自守卫,肌肤不足以捍寒暑,筋骨不足以从利避害,勇敢不足以却猛禁悍,然且犹裁万物,制禽兽,服狡虫,寒暑燥湿弗能守,不唯先有其备,而以群聚邪。群之可聚也,相与利之也。”因此,无论是对个人或是对组织,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。

## 2. 人际关系的类型

现代社会人际交往与人际关系错综复杂。对人际关系的分类已有众多的研究。根据不同的分类标准和方法,人际关系的类型可以有不同的划分。根据交往的主体情况分为个体人际关系与群体人际关系,如两个好朋友之间为个体人际关系,班级同学之间、校友之间则是群体人际关系。根据交往的密切程度可以分为家人关系、熟人关系与陌生人关系。最完善的人际关系类型是根据人际关系联结的纽带划分的,分为血缘人际关系、地缘人际关系、趣缘人际关系、业缘人际关系与网缘人际关系。其中,血缘关系是指因血缘联系和婚姻联系而形成的人际关系,如亲子关系、夫妻关系;地缘关系是指以地理位置为联结纽带,由于在一定的地理范围内共同生活、活动而交往产生的人际关系,如老乡关系、校友关系等;趣缘关系是指人们在社会生活中因情趣相投交往而建立的人际关系,如“驴友”关系、“车友”关系等;业缘关系是指以职业、行业、专业或事业为纽带而结成的人际关系,如同事关系、事业合作伙伴、师生关系等。

## 3. 人际关系的特点

人际关系是人与人在社会交往过程中建立的相互关系,其基本特点如下。

(1) 社会性。在人与人的社会交往过程中形成的人际关系,社会性是其首要特点。脱离社会的人际关系只会在封闭的环境中慢慢枯萎,即使是亲密的恋人关系或者是以血缘为基础的家人关系也不例外。

(2) 直接性。人际关系是人们在面对面的交往过程中形成的,个体可切实感受到它的存在,没有直接的接触和交往不会产生人际关系,人际关系一经建立,一定会被人们直接体验到。

(3) 情感性。人际关系的基础是人们彼此间的情感活动。情感因素是人际关系的主要成分,但是人际间的情感倾向有两类:一类是使彼此接近和相互吸引的情感;另一类是使人们互相排斥分离的情感。

(4) 互利性。在交往过程中,交往各方均可以得到精神上 and 物质上的收益和心理需要的满足。在现代化社会中,人们之间的联系能够得以维系和加深,在于这种交往能够为双方提供方便和帮助。

### 1.1.2 大学生人际关系的特点

社会生活中的每个人都生活在人际关系网中,每个人的成长和发展都依存于人际交往。特别是对于学习、成长中的大学生,人际交往是生活的基本内容之一。培养良好的人际交往能力,不仅是大学生生活的需要,更是将来适应社会的需要。一个没有交际能力的人,就像陆地上的船,永远无法进入辽阔的大海。

### 1. 大学生人际关系特点

比起中学生,大学生的人际交往更为复杂、更为广泛,同学之间、师生之间、老乡之间、室友之间、网友之间、个人与班级以及和学校之间等错综复杂的社会交往,构成了大学生立体式的人际交往网络系统。在大学校园里建立良好的人际关系,形成一种团结友爱、朝气蓬勃的环境,将有利于大学生形成和发展健康的个性品质。

大学时期的人际关系独立性更强,更具社会性、多样性和群体互动性,也成为这个时期人际关系的主要特点。个体开始独立地步入准社会群体的交际圈,大学生开始尝试独立的人际交往,并试图发展这方面的能力。而且,交往能力越来越成为影响大学生心理健康发展的重要因素之一。然而,并不是每个大学生都能处理好人际关系。在这一过程中,有相当数量的人会产生各种问题。认知、情绪及人格因素都影响人际关系的建立,一旦在这一过程中受挫,就可能表现为自我否定而陷入苦闷与焦虑之中,或因企图对抗而陷入困境,并由此产生心理问题。

### 2. 当前大学生人际交往存在的困惑

现在的大学生很多人都在人际交往中存在困惑及不适,主要有以下几个方面。

(1) 缺少知心朋友。这类大学生通常能够正常交往,人际关系也不错,但自己感觉缺乏能互诉衷肠、肝胆相照、配合默契、同甘共苦的知心朋友,没有关系比较密切的朋友,没有人值得他牵挂,也没有人会想念他。他们难以发展和保持良好的人际关系。这类同学多会感到空虚、迷茫、失落,甚至感到孤独和沮丧。

(2) 与个别人难以交往。这类大学生与多数人交往良好,但与个别人交往不良。这些个别人可能是室友、同学或父母等与自己关系比较近的人。由于与这些人相处不好,常会影响情绪,造成一块“心病”。

(3) 社交恐惧症。这类大学生对人际交往特别敏感、害怕,极力回避与人接触,不得不交往时出现紧张、恐慌、心跳加快、面红耳赤、难以自制等症状。他们经常处于焦虑状态,与人交往,甚至在公共场所出现,对他们来说都是一件“恐怖”的事情。

#### 相关链接 1-1

**案例一** 又是新学期的开始,大二学生李霞郁闷地返回校园。自从跟同宿舍的两个同学因琐事争吵后,6个人的宿舍生活变得尴尬和别扭,一直到现在,两位吵架的同学还丝毫没有要缓和关系的意思。李霞很担心自己大学四年生活会在这么糟糕的室友关系中度过。

**案例二** 女大学生刘英为了获得别人的重视,千方百计地要与其他同学一块吃饭、一块行走,即使洗脸也要拉上个伴。为了使自己不再孤独,她常花钱请客。假如别人不跟她说话,她便会胡乱猜想,搞得自己心神不宁。

**案例三** 大三学生吴征因为在学业上受了挫折,变得很内向,不能融入同学中去,于是开始一天到晚上网。他说:“我喜欢网络,因为在网上可以给我自重感,没有人看不起你。我在网上交了许多朋友,他们说我有个性、幽默。但是,我又担心这会使我更加脱离现实。”

实际上,人际关系的基础是你和你自己的关系,只有能够接受自己的人,才能使自己的身心得到充分的发展,获得和谐的人际关系。面对镜子的时候,觉察一下自己对镜中人是爱还是恨。憎恶自己的人,也会憎恶别人。不能接纳自己的人,情绪常不稳定,不是有意表现优越,便是相当自卑。自己和自己相处不好,就很难好好地与他人相处。如果发现自己的人际关系并

不良好,不妨反省一下自己和自己的关系如何,先调整自我关系,进而改善人际关系,才是有效的途径。

大学生正处于一种渴求交往、渴求理解的心理发展时期。良好的人际关系是大学生心理正常发展、保持个性健康和具有安全感、归属感、幸福感的必然要求。每个人生命的主宰其实就是自己,关键是你有所改变,要有强烈成功的愿望,针对自己人际交往中存在的问题,结合自己的个性特点,以积极的态度和行为对待人际交往,一定会找到合适的方法培养自己的人际交往能力,逐渐学会交往,建立和谐的人际关系,走向成功的大道。

### 1.1.3 良好人际关系的意义

良好的人际关系是社会正常运转的润滑剂。和谐、友好、积极、亲密的人际关系是社会生活中人与人交往的基础,在日常生活及各种社会活动中是必不可少的。营造良好的人际关系氛围具有十分重要的意义。

#### 1. 良好的人际关系是人身心健康的需要

我国著名的医学、心理学专家丁攒教授曾指出,人类的心理适应,最主要的就是对人际关系的适应。现代心理学研究表明,人类的心理病态大多是由于人际关系失调所致,主要原因如下。

(1) 与人发生冲突会使人心灵蒙上阴影,导致精神紧张、抑郁,不仅可致心理障碍,而且可刺激下丘脑,使内分泌功能紊乱,进一步引起一系列复杂的生理变化。

(2) 每个人都有快乐和忧愁,快乐与朋友分享会更快乐,忧愁向朋友倾诉就会减轻。倾诉的过程就是减轻心理压力、缓解心理紧张的过程。缺乏必要的人际交往会导致心理负荷过重。大量的研究证实,离群索居会使人产生孤独、忧虑,可导致心理障碍。

(3) 愉快、广泛和深刻的心理交往有助于个性发展与健康。如在青少年心理咨询中发现,绝大多数青少年的心理危机都与缺乏正常的人际交往和良好的人际关系有关。健康的个性总是与健康的人际交往相伴随的。

心理健康水平越高,与别人交往越积极,越符合社会的期望,与别人的关系也越深刻。心理学家专门研究了身体、智力和心理健康水平都很优秀的宇航员、研究生和大学生,得出了一个共同的结论,即心理健康水平高的人人际关系都很好。他们有一系列有利于积极交往和建立良好人际关系的个性特点,如友好、可靠、体贴、温厚、诚挚、信任等。

#### 相关链接 1-2

英国《每日邮报》2012年1月28日报道,发表于《美国科学院学刊》的研究报告指出,人际关系对身体健康的影响不容小觑,特别是在心脏病、高血压、癌症的发病率上,其作用甚至不亚于饮食和休息。

美国加州大学洛杉矶分校医学院科学家进行的这项新研究发现,人际关系处不好可能导致身体严重恶化,进而引发一系列疾病,如心脏病、高血压、癌症等。研究人员通过对122名健康的年轻人进行跟踪观察研究,并根据他们的日记判断其心情状态和周边人际关系后发现,保持积极向上的心态,周围人能跟自己相处良好且没有竞争关系的状态,更容易让人保持身体健康,避免生病。

资料来源:甄翔. 人际关系不好或导致心脏病[N]. 生命时报,2012-02-03.

## 2. 良好的人际关系是人获得安全感与幸福的需要

在马斯洛的需求层次(Maslow's Hierarchy of Needs)理论中,除了最底层生理上的需求外,其他需求如“安全上的需求”“情感和归属的需求”以及“自我实现的需求”都与良好的人际关系有直接的联系。当人置身于自己不能把握或控制的社会情境时,十分缺乏安全感。新入校的大一新生,脱离了原来的人际关系支持,新的人际关系尚未建立,会一直处于高度的自我防卫状态。获得社会安全感的最有效途径同样是与他人交往,并由此建立稳定的人际关系。但是一个人要获得充分的社会安全感,仅有别人的陪伴或表面交往还远远不够,还要有人与人之间的深刻的情感联系。只有通过交往,同他人建立了可靠的人际关系之后,人们的社会安全感才能得到确立。

在日常生活中,有些人认为,人的幸福是建立在金钱、成功、名誉和地位的基础之上的。实际上,对于人生的幸福来说,所有这些方面远不如健康的交往和良好的人际关系重要。复旦大学教师于娟博士因乳腺癌于2011年辞世,她生前在日记中写道:“在生死临界点的时候,你会发现,任何的加班,给自己太多的压力,买房买车的需求,这些都是浮云。如果有时间,好好陪陪你的孩子,把买车的钱给父母买双鞋子,不要拼命去换什么大房子,和相爱的人在一起,蜗居也温暖。”

西方心理学家克林格做了一个广泛的调查,结果发现,良好的人际关系对于生活的幸福具有首要意义。当人们被问到“什么使你的生活富有意义”时,几乎所有的人都回答,亲密的人际关系是首要的。自己的生活是否幸福,取决于自己同生活中其他人的关系是否良好。如果同配偶、恋人、孩子、父母亲、朋友及同事关系良好,有深刻的情感联系,就会感到生活幸福且富有意义。反之,则会感到生活缺乏目标,没有动力和幸福。在这些被调查者的回答中,人际关系的重要性远远超过成功、名誉和地位,甚至超过西方人最为看重的宗教信仰。一项调查表明,在我国,心理压抑、人际关系不和谐和孤独是导致自杀的三大因素。法国社会学家指出,社会关系的丧失是自杀的主要原因之一。

## 3. 良好的人际关系是人发展与成功的重要保障

人际交往是个人社会化的起点和必经之路。社会化即个人学习社会经验、生存技能和文化知识,开始发展自己的过程,如果没有与他人的合作,个人是无法完成这个过程的。人一生的成长、发展、成功,无不与同他人的交往相联系,并且通过从人际关系中得到信息和机遇,帮助人们走上一条成功之路。美国著名发明家和政治家本杰明·富兰克林说:“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”好莱坞也流行这么一句话:“一个人能否成功,不在于你知道什么(what you know),而是在于你认识谁(whom you know)。”随着现代科学技术的发展人们更是越来越依靠群体的力量,人与人之间的情感沟通和智力交往使某些工作出现质的飞跃,这种“群体效应”已越来越成为各项工作的推动力。

有人曾经用几个数学公式对比人际关系对成功的重要性:

成功=(努力+机会)×人际关系

$(1+1) \times 0 = 1$  ——事倍功半

$(1+1) \times 1 = 2$  ——一分耕耘,一分收获

$(1+1) \times 2 = 4$  ——事半功倍

$(1+1) \times 3 = 8$  ——天时、地利、人和,一个好汉三个帮

因此,保持良好的人际关系,赢得好人缘是当今经济社会生活中生存乃至成功的关键。

## 1.2 中西方人际关系比较

### 1.2.1 中国传统人际关系的特征

从人际关系的发展看,中国人与西方人的人际关系相似。但如果从特征及其影响看,中国人却有自身文化决定的独特的人际关系模式。从某种意义上讲,正是这种人际关系决定中国社会的特色。

决定人际关系特征的是人际关系取向。对中国人传统人际关系的取向问题,东西方的研究者已经做了大量的研究。许多研究者认为,中国人的人际关系是一种社会取向,而西方人的人际关系模式则是以个人取向为主。

受心理学本土化研究以及生态学和互动论观点的影响,杨国枢等人结合中国的历史与文化传统从深层次分析了中国人社会取向的特征,这些分析对认识中国人传统人际关系特征有着重要意义。<sup>①</sup>

中国人的人际关系社会取向有4个主要特征:家族取向、关系取向、权威取向和他人取向。从内在关系上看,这4种取向是紧密联系在一起,它们分别代表个体如何与团体融合(家族取向)、如何与个体融合(关系取向)、如何与权威融合(权威取向),以及如何与特定他人融合(他人取向)。

#### 1. 家族取向

家族主义是中国传统社会最主要的特征之一。中国人的家族主义体现在对家族的认识、情感和意愿3个方面:从认知上讲,中国人的家族主义强调家族延续、家族和谐、家族团结、家族富足以及家族荣耀;从情感上讲,中国人的家族主义则包含一体感、归属感、荣辱感、责任(忠诚)感及安全感;在对家族的意愿方面,中国人的家族主义则包含繁衍子孙、崇拜祖先、相互依赖、忍耐、顺从、为家奋斗、长幼有序以及内外有别等。如此取向使得中国人处处以家族为主,家族的荣辱重于个人的荣辱,家族的团结重于个人的自主,家族的目标重于个人的目标。

#### 2. 关系取向

人际关系是中国文化与中国人日常生活中最重要的层面,这种关系取向的特征如下。

(1) 关系角色化。中国人强调在人与人的社会关系中界定自己的身份,比如“我是某某的儿子”“我是某人的学生”等。

(2) 关系的互赖性。中国人的人际关系有很强的互赖性,中国人与他人发展关系的目的之一就是利用这种由互赖性所引起的回报。

(3) 关系的和谐性。在中国人的人际关系模式中,和谐性是非常重要的方面。中国人强调天与人、人与人的和谐性甚至到了不问理由的地步,如果有人破坏了这种和谐,不论他是否有理,都是不对的。为了维持关系的和谐,个人要去做符合他人期望的事情,并且在做人的时候处处小心,要注意给他人面子,尽可能地避免冲突。

(4) 关系决定论。关系在任何社会中都存在,但是在中国社会中,关系的作用远远超出在其他社会中的影响。因此,中国人的人际关系依亲疏程度不同可以分为三类:家人关系、熟人

<sup>①</sup> 杨国枢, 华人本土心理学[M]. 重庆:重庆大学出版社, 2011.

关系和生人关系。

### 3. 权威取向

在传统中国社会中,大多数的家庭实行父权家长制。在这种制度下,父亲是家庭的权威和领导者,不论是在经济上、思想上、家庭法规方面还是尊卑等级上,父权思想的影响根深蒂固。当这种思想推广到社会生活中时,就体现在人们对权威的崇拜上。这种崇拜的具体表现如下。

(1) 权威敏感。中国人对权威的存在非常警觉与敏感,他们在任何一个场合总是细心观察有没有权威的存在。比如人们见面时总是要花费相当多的时间打听他人的信息,以获取每个人的辈分、年龄、职位等资料,并据此对他人进行排序,以确定老幼尊卑。

(2) 权威崇拜。中国人很崇拜权威,并且有绝对化倾向。这种绝对化表现在3个方面:首先,无条件地崇拜,而且不加批评。在中国人的心目中,权威是不会犯错的,或犯错是无所谓的,甚至是应该的,人们常用“圣人也是人”为权威的过错开脱。其次,中国人对权威的崇拜范围很广,如果一个人在某一方面权威(职位),那么在其他方面也会变成权威(如学问和道德)。这种权威泛化很容易形成“全能权威”的观念。最后,中国人对权威的崇拜在时间上也有绝对化的现象。在中国人的心目中,权威并无时间上的限制,家长永远是家长,老师永远是老师,“一日权威,一世权威”。

(3) 权威依赖。由于认为权威是可信的、全能的、永远的,所以在行为上会对权威产生依赖。这种依赖表现在面对权威的时候常会产生一种暂时性的心理失能(Psychological Disability),比如即使最能干的部属,在权威的上司目前也会自觉无能。

### 4. 他人取向

他人取向是指中国人在思想与行为上易受他人影响,对他人的意见、标准、褒贬、批评等特别敏感且重视,这种取向表现如下。

(1) 顾虑人意。中国人对他人的意见非常敏感,往往花很多时间打听别人的观点,尤其是对自己的看法。中国人看重他人意见的原因有多种,最为重要的是中国人的避异趋同性,通过别人的意见决定自己的行为,以达到与他人的和谐。

(2) 顺从他人。无论是在意见上还是在行为上,中国人的社会顺从倾向都比较高,不愿意自己表现得与众不同,而是尽量与他人一致。

(3) 关注规范。在中国人的心目中,社会规范是自己言行的主要依据。以孝顺为例,中国人把孝道看成是人生最大的成就之一。在传统中国社会,孝被认为是衡量一个人人品的重要指标。当然,这里的规范不是指法律,在某种意义上中国人对人际规范的重视程度更甚于法律。

(4) 重视名誉。中国人很看重自己的名誉,所以他们经常调整自我监控的方式与内容,使自己给别人留下一个良好的印象。

## 1.2.2 中国现代人际关系的演变

伴随城市化和转型步伐的加快,中国人际关系与以往时代发生了很大变化,呈现如下基本特征。

### 1. 开放性和多元性

在计划经济体制下,人际关系较为单一,相互之间以“同志”相称,相互间的利益关系没有明显的突出。在市场经济与网络时代下,竞争、流动、分化等动态交往形式活跃,打破了

以往单一管理、服从的静态交往形式,形成了多层次的立体式人际关系。而网络化的交往超越了时空限制,消除了“这里”和“那里”的界限,人际交往对象变化的频率高,拓展了人际交往和人际关系;人际交往的视野开阔、人员广泛、范围宽广,使人际关系更具开放性与多元性。

## 2. 互利性和失范性

在现代化社会中,人际关系更多地呈现互利性特征。人们之间的大部分联系,取决于对方能否给自己提供方便和帮助,并且给对方合理的、力所能及的回报。那种只想从对方得到利益,使自己需要获得满足,而不考虑对方利益的人际关系是难以持久的。同时由于人际关系过于注重物质的利益性,其失范性逐渐显示,具体表现为人际情感的疏远与信任危机。人们普遍感觉到,人际交往中重钱轻德,失去情感和爱心,心理逐步变得冷酷、麻木、孤独、苦闷。另外,无论是熟人之间还是陌生人之间,缺乏信任已成为阻碍人与人之间正常交往的重要因素,根据朱虹博士 2011 年对 2000 份全国范围的抽样调查和 30 个深度访谈的调查研究,全景式地勾勒了社会转型时期的人际信任危机的状态,揭示了中国人的人际信任冷漠化、不信任化的转向。<sup>①</sup> 例如,今天搀扶老人竟然包含了很大的信任风险,一些聪明的老人,在洞悉路人利害权衡的复杂心理之后,会事先向围观人群大声表明“我是自己摔倒的”,以达到消除助人者预设的信任风险而顺利获得救助,如图 1-1 所示。



图 1-1 信任风险示例

## 3. 间接性和广泛性

网络社会改变着人际交往方式,使人与人之间的直面交流变成了人一机一人之间的间接交流。这种间接性也决定了网络交流的广泛性。过去,时空局限一直是人们进行更广泛交往的主要障碍,而在网络社会,这一障碍已不复存在,技术可以轻而易举地实现异步异地交往,只要愿意,在网上可以与任何人直接“对话”,很多人被称为不出家门的“宅男”“宅女”,就生活在虚拟的网络世界中。

<sup>①</sup> 朱虹.“亲而信”到“利相关”——人际信任的转向[J]. 学海,2011(4).

**相关链接 1-3****河南女子与波兰总统候选人网恋结婚**

吴木兰是河南人,她有过一次婚姻经历,有一个女儿。她的异国夫君叫蒂明斯基,比她大20岁,是波兰2005年总统大选的候选人之一。素不相识的两个人不仅远隔万里、年龄悬殊,而且语言又不通,但正是奇妙的网络世界使两个人走到了一起。

吴木兰告诉记者,她最初有意寻求跨国婚姻是看了凤凰卫视的“中国人在他乡”节目。她说:“我以前不会上网,也不懂英文,是同事教我上网,并帮助我翻译。”2003年,她在一个交友网站进行了注册。在与网友的交流中,一开始吴木兰请同事帮助翻译邮件,后来开始自己借助翻译软件写电子邮件。这样,她在网上认识了远在加拿大的蒂明斯基。

经过几个月的接触,蒂明斯基提出要吴木兰办理前往加拿大的签证并寄来从深圳到北京办理签证的路费。吴木兰说:“他是个十分心细的人。”但她的签证申请被加拿大驻华使馆以无结婚签证为由拒绝。蒂明斯基找到他所住地区的一位议员朋友,请他向加拿大政府质询。最终在加拿大移民部长的关心下,吴木兰拿到签证,于2004年4月前往多伦多和蒂明斯基完婚。经过短暂的网恋,两人闪电结婚,开始了一段先结婚后相知的奇异情缘。经过一年的共同生活,吴木兰逐渐地了解了蒂明斯基,并连连用“想不到”来形容她这位异国夫君。目前,吴木兰已伴随蒂明斯基从加拿大回到波兰,协助夫君筹备竞选工作。

**4. 非现实性与匿名性**

网络社会的人际交往和人际关系的定义,已经突破了传统人际交往和人际关系的内涵。在网上,人们可以匿名进入,网民之间一般不发生面对面的直接接触,这就使得网络人际交往比较容易突破年龄、性别、相貌、健康状况、社会地位、身份、背景等传统因素的制约。部分网民在网上交际时,经常扮演与自己实际身份和性格特点相差悬殊甚至截然相反的虚拟角色。比如,五尺壮汉可以将自己伪装成妙龄少女,与其他网民共演爱情悲喜剧;一旦“坏了名声”,又可以很方便地改名换姓,以新的面目出现。在这种情况下,很多网民往往会面临网上网下判若两人的角色差异和角色冲突,极易出现心理危机,甚至产生双重或多重人格障碍。

**1.2.3 西方人际关系的特征<sup>①</sup>**

与中国传统人际关系注重社会性不同,西方的人际关系以个人为主。西方人认为,社会由个人构成,个人自由独立,但是必须加以适当的规范,也就是实施法治,才能够维持整体的秩序。个人在法律许可的范围内自由、平等、独立是西方的人际基础。

**1. 西方人以个人为单位,中国人以家庭为单位**

西方文化强调“个体重于群体”“个体先于群体”,一切群体都是人为的契约所造成的。因此,西方人看到一个小孩,通常会直接问他叫什么名字;对长辈也是直呼其名,最多是uncle(叔叔)、aunt(阿姨)、grandmother(祖母)、grandfather(祖父)。中国文化认为是“群体重于个体”“群体先于个体”,没有父母哪里会生出自己这一个体。中国人看到一个小孩,通常会问他是谁家的小孩,然后根据小孩的爸爸判断他的品性,而不是根据他自己。同理,如果小孩做错事,人们通常把错误归到他父母的头上,责怪他们不会教育小孩。中国人的亲属关系复杂多样,有堂

<sup>①</sup> 曾仕强. 中西方人际关系[M]. 北京:北京大学出版社,2008.

姐(哥)、堂妹(弟)、表姐(哥)、表妹(弟)、叔叔、伯伯、舅舅、婶婶、伯母、舅母、爷爷、奶奶、姥爷、姥姥等。中国人很早就认识到,人之所以成为万物之灵,完全是由于人能合群,有群体的思想,知道群体是天然形成而不是后天人为契约所造成的。因此,荀子说:“力不若牛,行不若马,而牛马为用,何也,曰,人能群彼不能群。”

## 2. 西方人重视平等,中国人重视合理的不平等

西方人认为人生而平等,个体独立自由,儿子可以直呼爸爸的名字,因为大家是平等的。而中国人认为人一出生就不平等,而且是合理的不平等。爸爸与儿子、上司与下属、老师与学生等永远有高低上下之分,不可能站在同一水平线上。中国人对上的态度和对下的态度不同,对下属敢讲的话,不一定敢对上司讲,这是很正常的。对上级是一个说法,对下级是另一个说法,这就是伦理的体现。但是,过分的不平等,中国人也会反抗,同时,中国人也不相信绝对的平等,资源有限,机会太少,怎么可能绝对平等?

## 3. 西方人人际交往注重法律和诚信,中国人注重血缘与亲情

西方人的人际关系,都必须遵守法律与诚信原则,任何关系都不能够超越法律与诚信的道德原则,一旦违背了这一底线,统统是行不通的。涉及法律或者其他纠纷方面的事务时,避嫌或者回避是一项非常“硬”的程序,更是要及时“脱离关系”,才能够行得通。所以西方人(如美国人)其人际关系不但公开、高调,而且从小就在学校作为一种能力来培养。另外,美国人在涉及公职公权方面的事情,即使拉关系,效果也不会明显。送礼去做违法的事情,或者有违诚信的事情更不会被容许。那样反而可能让事情变得更糟糕。

而中国的人际关系核心是以血缘为核心的家庭与家族关系,以此类推就是亲戚关系、老乡关系、同学关系、战友关系、同事关系、朋友关系,维持这些关系的力量是金钱、利益、权力与血缘这几样,真正起作用的也是这些,至于法律、道德,也常常是因人而异的。因此,中国的人际关系多而复杂,而且常常伴随阴暗的东西。在中国依靠人际关系办成的事情,很多是不能公示于众的。这与美国人写一封推荐信,把一个有才学的人推荐给某一个著名的大学,或者把一个有职业天赋的人推荐给某一位总裁,是大不相同的。

### 相关链接 1-4

朋友的孩子小D在澳大利亚留学。她就读于某中学,品学兼优,为人坦诚可爱。有一次小D发现自己的班主任老师喜欢一种用于装饰的漂亮围巾,在当地标价是50澳元,折合人民币300多元。但是当她放假回到广州时,发现广州也有一样的围巾,而标价只有40元人民币。她想到自己的老师喜欢,又这样便宜,便买了一条,包装好邮寄给老师。小D知道在澳大利亚给老师送礼物价值不能超过7澳元的规定。40元人民币只折合6.5澳元,自然是在规定范围内的。这个事情在中国是小事一件,花钱不多,又利于建立良好的师生关系,而且是举手之劳。但是,等小D再次回到澳大利亚学校时,等待她的却是非常尴尬的事情。她的老师因为莫名其妙地收到了一份礼物而被学校以涉嫌受贿勒令退赔,并且作为不良事件记录在案。老师也感觉莫名其妙,但是,澳大利亚的学校规定每个老师收到的礼物价值不能够超过7澳元,即约43元人民币。这条围巾在澳大利亚的标价是50澳元,大大超过了规定的范围。她的老师被学校勒令退赔她50澳元。任凭小D怎样辩解也无济于事。这件小礼物在广州确实不到7澳元,但是当它被寄到澳大利亚时,就得按照当地的价格计价。无意之中小D与自己敬爱的老师做了一笔“生意”,而且狠狠地“赚”了老师一笔。这是小D没有想到而且也是极不愿意做的。但是,在美国、英国、日本、澳大利亚等西