

人際相處的智慧

—— 迎向學習、包容與

成長的社會 (一)

● 鄭石岩教授 主講
● 蔡慈月 · 本刊編輯室 整理



結善緣的重要

我自幼跟著母親到宜蘭雷音寺學佛（編者按：現在的佛光山蘭陽別院），學佛的經驗深深影響我的「人際互動」體驗。高一時參加星雲法師開辦的補習班，補習班老師也是跟隨星雲法師學佛的在家弟子，指導居士們的子弟學習英文、數學等課程，不收取什麼費用，頂多對孩子說，若有些零用錢，就放在補習班箱子裡當講義費。日後，我有機會親近星雲法師時，向師父讚歎這樣接引眾生的方便法門，若不是為了上課，我不會持續學佛那麼久的時間，星雲法師開示說：有時候，方便法門還是很重要啊！不論是學佛法或弘法，當先與眾生結緣。

「結緣」是很重要的，結緣就有人緣，有人緣就有理路、有學習的機會，良善的人緣會為我們帶來溫暖。《維摩詰所說經》當中提到「慈悲喜捨」四無量心的修持，而我們的生活之所以豐富，也要從對眾生實踐慈、悲、喜、捨的精神而來。

高一時，我必須邊讀書邊做點小生意補貼家用，每天下課後，我進貨一、二百斤的水果，隔天凌晨四點用腳踏車載到批發市場販售，再趕八點鐘上學，往返路途遙遠，我時常因遲到被罰站在校門口。罰站時，我一面望著孫中山先生銅像上的題字「天下為公」，一面委屈地想：天下都不公，別的

同學可以好好上學，我卻每天那麼早就出門，還要承擔不一定準時販售完貨品的壓力。後來，我想起法師時常講「人緣」，就起了一個好的發心，凡是與我有買賣因緣的客人、店家，我都與他建立良好的人際關係，結善緣。我是一位誠實的學生，絕不偷斤減兩，進貨時也留意貨品的品質，我依照店家的需要，提供不同的品質與相對應的合理價格，自己也不求賺得多。如此一來，我和一些店家結了很好的合作因緣，而原本我在市場上擔任「批發」的角色，也因此轉換為「配售」的模式。自此之後，我早上將貨品載到市場、確認好買賣的金額，就能夠回校上課，不僅不再遲到，有時甚至比其他同學還早到校。透過這個經驗，我親身體驗到，懂得運用人際關係能創造出許多機會，對於一個人的工作、成長很有幫助。

因此，我不論身居何職，包括擔任主管時，都很注重維持良善的人際關係。擔任領導職務的人，對於工作同仁、部屬有一分教育的責任，若能夠與同事維持良善的人際互動，每一位成員的工作效能自然就提升，而且工作時更加歡喜。

佛法當中談的「緣」，包括善緣與惡緣。如果我們結的是惡緣、惡的人際關係，我們就會一直處在相當緊張的情境之中；如果我們與人結善緣，我們與別人不僅會感受到溫馨的互動，而且可以互相啟發，激勵彼此。對於家庭、工作、社會而言，「結善緣」就是提升人與人之間互相包容、鼓勵和成長的動力。

《維摩詰所說經》裡，當文殊菩薩問說應該如何對待眾生，維摩詰居士回應「慈悲喜捨」，以四無量心和眾生結起喜樂的緣。我們試著將這樣的概念落實在生活中：「慈」和「喜」好比相互布施，而創造更多的福報之後，人與人之間也會產生「喜」；「悲」是減少人與人彼此之間的痛苦障礙；「捨」意味著不要自我中心、不要只想自己的利益，也要想到別人的需要。在生活中實踐這樣的原則，不論是對於自己或化導眾生而言，都很重要，人際相處的過程也會影響我們學習包容的智慧。



好人緣引來快樂人生

人際關係是一種心理的需求和動力，它不僅是我們幸福感的來源，也是學習創意和塑造人生成敗的因素，影響我們的心理生活。如果我們擁有一把鑽石，將它們通通放到口袋裡頭，是否覺得快樂？如果我們可以和很多人喜樂地相處，這樣的快樂會勝過擁有一口袋鑽石的快樂；而若將鑽石拿出來與大家一起分享，這樣的人際互動會因共享而產生幸福感。

良好的人際互動激勵人們相互學習，也有益於激發創意，更是身體健康的重要指標。美國國立衛生研究院（National Institutes of Health，簡稱NIH）曾調查發現，如果某一州居民對人較具敵意、缺少友愛，人際互動較為緊張，這個州的居民不僅患病機率較高，健保成本也會提高；而在人際互動較和諧的州或城市，當地居民也比較健康。一個人如果人際交往好、有很多朋友，這個人的人際網路較為廣大；而沒什麼朋友、時常孤伶伶的人，人際網路是比較孤單的。這兩者的罹病率、病癒能力和壽命不同，人際網路大的人較少生病，壽命較長，病癒能力也較好。我曾與同事討論說，一個孤伶伶的人不只容易受到別人欺負，連病毒跟細菌都容易欺負他。此外，人際網路的廣大與否也影響到一個人所獲得的資訊量，在社會、工作上會呈現出不同的適應力及回應方式。

肯定，支持，關懷

無論身處在什麼行業，都要學習「人際」。世界知名的人際關係訓練教師戴爾·卡內基（Dale Carnegie，1888-1955）認為，促成良好人際互動的要素有三：肯定別人、支持別人、也能關懷別人。每個人都渴望被肯定、關懷及獲得成功，如果我們可以肯定別人，幫助別人因此成功，彼此之間的距離就會拉近，建立了良好的人際關係，自然而然的，我們會從良好互動中感受到溫暖、包容的力量，也願意彼此互相學習、互相支持。因此，我們可以隨順因緣給予親友或其他人肯定、支持和關懷，當他人需要幫助的時候，自己可以在錢財上、能力或知識上隨緣盡分地提供協助，共同完成事情。

文學家馬克·吐溫（Mark Twain，1835-1910）曾說：「聽到一句受用的恭維，可高興兩個月之久。」有些讚美的話語，甚至能讓人歡喜一輩子。當

我們實踐了人際相處的藝術，不只幫助別人，也幫助自己，彼此之間牽繫起親密的感覺。著名的科學家愛因斯坦（Albert Einstein，1879-1955）非常善於肯定別人，在他傳記當中的書信錄，看不到驕傲或教訓別人的話語，反而流露出許多對他人的關心；哪怕是一位老農夫寫信給他，他都會回信，而且讓對方感到喜樂。曾有一位老農寫信說，他期待自己的孩子成為一位科學家，因此也為孩子取了相同名字，並請愛因斯坦告訴他如何教導孩子。愛因斯坦不因取名的事責問對方，反而回信讚歎這位父親對孩子的關懷，他並鼓勵說，人世間最寶貴的事物不能依靠野心和責任取得，而是要用愛心與熱情才能夠達到。老農很歡喜地回寄一袋馬鈴薯，感謝愛因斯坦對他的讚賞。

人際關係影響社會行為

心理學家曾研究，如果孩子在家生活中的人際互動比較好，他在學校的功課表現、學習能力會比較順利，與老師的互動也比較良善；而一個聰明的孩子，若人際關係不好，孤伶伶久了可能轉變成人際障礙，當他不願意與人來往溝通，缺乏互相鼓勵的環境，他的學習能力會逐漸轉弱。孩子的人際互動模式會受到家庭的影響，如果我們在人際關係中主動做一點正向的改變，我們在不同社群裡的學習能力也會跟著提升。

我觀察，現代的失業人口問題和人際互動有關聯，因為社會本來就有基礎的失業人口，並不是工作機會少，而是這些失業者可能正處在人際互動能力較差的時候。時局漸趨景氣時，人際互動能力佳的人回流得比較快，互動能力較差者則容易停滯不前，心生挫折。

人際互動的能力影響一個人學習適應環境的能力。《禮記·學記》有一段話：「獨學而無友，則孤陋而寡聞。」我們的創意、處事能力來自於和人互動學習，如果懂得肯定人家的優點，自己也學習得多；有的人見到別人好會心生嫉妒、敵意，而沒辦法學習別人的優點。



遠離人際關係的三種敵人

情緒控制能力與人際關係是相互影響的。一個情緒穩定的人，他在社群裡和上司、同事的相處也較好，而與社群人際互動不佳的人，最主要的負面情緒來自於下列三個敵人：敵意、懼怕、無助。

「敵意」較深的人，與他人之間存在著對立、敵對的緊張關係，見不得別人好，也容不了別人贏自己，哈佛醫學院研究發現，這樣的人在六十歲前較易罹患心臟病。對人產生敵意的緊張感，讓我們的交感神經變得比較興奮，不斷地釋放腎上腺素，使人變得很焦慮；常處於焦慮狀態的人，對家人、同事容易失去耐心，也因此流失好的緣分。而「憂鬱」者最大的特質是不喜與人來往，於是使自己更加孤立，不斷加重自身的憂鬱。

在家庭裡，若父母的話語中隱藏敵對的氣氛，孩子也會仿效。而不論我們來自於什麼氣氛的家庭，都有改變自己的能力：如果常觀看具有敵對性質的節目，或常常和容易懷有敵意的朋友在一起，自己難免也會受到影響；如果我們結識比較有包容心、不常批評別人的朋友，無形中自己也會受益。這就是我們改變了自己的人際選擇，反過頭來，自己的情緒也會得到治療的道理，有時，不定然是情緒影響我們的人際，而是人際互動影響了我們的情緒。

我認為，憂鬱症患者除了自身有憂鬱的特質，當他人際互動不佳時，也容易因此製造更多的憂鬱情境，造成壓力。有人跟我說：「我就是不喜歡交朋友。」我建議他：「你若不願繼續痛苦下去，就先從關心周邊的人開始改變。如果你會覺得不知所措，就參加志工團體，當你融入一個團體後，憂鬱的情緒壓力就會減輕。」有趣的是，做義工是我們抽出生活、工作的時間，無條件地給予，在這種情況下，我們反而很容易引發良善的人際互動，改善我們的人際關係。

樂觀看世界

樂觀的想法跟人際互動是絕對有關係的，然而，什麼是「樂觀」，什麼是「悲觀」呢？「樂觀」者的思考模式是區隔型的，比如看自己的相貌，覺得很眉清目秀，雖然有一點不太滿意的暴牙，但除此之外，自己還是非常得



好，因此過得開開心心，樂觀者只區隔思考覺得好的部分；「悲觀」者的思考模式是擴大型的，他可能會太在意自己眼睛小，就覺得全世界的人都看自己不順眼，將不如意擴大到否定整體的價值。我曾在等公車時遇到一位討厭下雨的小姐，她不斷地抱怨，我對她說，聽聽雨水打在傘上的聲音也很悅耳呀！別因下雨而煩惱，因為雨只是一種自然氣候。

當人看到自己的缺陷、不足，悲觀者可能會想出錯誤的手段回應自己的缺陷，樂觀者則會傾向於思考：只要努力，下一次能做得更好。我的一位朋友曾在協助貧困家庭的組織擔任義工，輔導一位對所有學科都提不起勁來、生活很散漫的國三學生，她問這孩子說：「你比較有興趣的學科是哪一門呢？」孩子想了半天，吐出：「英文」兩字，我這朋友就提議：「好，我們一起來完成一件秘密任務，其他學科我們暫時不管，只要先學好英文，學得讓老師跌破眼鏡！」孩子心想，試看看如何讓老師「跌破眼鏡」也不錯，於是他認真讀英文，英文成績越來越好，老師說：「我簡直不敢相信！你的英文成績怎麼這麼好！」這對孩子是很大的恭維，也拉近孩子和老師的距離。我的朋友用這樣的方式，持續引導這位孩子逐漸發展對其他科目的興趣，後來，這個孩子一路讀到交大研究所，工作也發展得很好。由此可以看出，「樂觀」或「悲觀」其實是我們向周圍的人學習而來的思考模式。

樂觀的人為何有好的人際關係？原因在於樂觀者看待周圍的人，不會只侷限在對方的缺陷，而甚至懂得包容缺陷，看到對方的優點及價值，成全自己與他人良好的關係。樂觀不等於鄉愿，並非不願意指出別人不夠好的地方，但是，他會採取不批評的態度，例如主管對同事說：「你將這件事情做得很好，其中有個部分，你稍微留意一下，事情會更加圓滿。」如此一來，同事會感覺自己被賞識，也能就事論事進行修正，並得到進步。同樣的道理也能運用在婚姻和親子關係當中：樂觀的人每天都看到另一半的優點，夫妻之間良善的互動會逐漸累積，成為婚姻重要的支撐，在這種家庭中成長的孩子，親子互動也會比較好。對樂觀的人而言，過去的經驗不是阻礙自己「現在」的困境，而且，我們還有機會面對「未來」，對於未來預期的光明面愈多，力量也愈大。

若從悲觀的角度看待家人，容易注意到家人的缺點，令被嫌唸的家人或孩子喪失信心，無法施展原本具有的能力或潛質，更會影響人際關係。對未來總是充滿負面預想的特質，也不利於拓展新局。

關於悲觀思考，分為「本質型」與「防衛型」。「防衛型」的人，雖然有一點悲觀思考，但基本上還是具有樂觀思考，這型人的特點是比較慎重，在與人交往的同時，也會留意防衛的界線，營造出穩當的人際關係，適合在職場上進行財務管理，比較守勢。然而，若要拓展一個全新的人際關係，例如擔任業務經理類的職務，則屬樂觀思考者較能勝任，因為他們具有向前開拓、與人結緣的特質；而對於人際關係容易有障礙的人，則無法在第一線進行拓展。這也是景氣復甦時，樂觀者會比悲觀者來得更有機會的原因。

個性急、緩大不同

人際相處除了樂觀、悲觀思考的分野之外，還會配合性子急、個性緩和而呈現不同的互動關係；通常，個性緩和者的人際互動比較穩定。

在一項企業管理的研究中，針對這兩類人進行觀察和比較：性急者遇到事情會過度直接地作出反應，容易出現破綻，獲利也比較有限，而他們的急性子、認為單憑匹夫之勇即可成事的性格，也使得別人很難與他們合作，在孤軍奮戰的情況下，較不容易發展出好的工作效能。個性緩和的人遇事時，

會先思考再行動，比較容易結合眾人的力量完成事情。因此，同樣是樂觀思考的人，性子急與個性緩和的人會營造出完全不同的人際局勢。

我們可由下列六種特質，判斷自己是否性急：稍不如意就心亂如麻、不屑與人閒談、對一般生活感到乏味、容易發怒、好強爭勝但輸不起、等待時會感到焦慮不安。如果具備上述六種特質，就是性子急的人，較不容易發展出深交的友誼或人際關係。比如在婚姻中，夫妻個性急，不容易耐著性子聽另一半閒談，導致不能理解對方的作為，造成婚姻的衝突；或者在職場上，性子急的人不願與他人閒談生活中的小事，但是，閒談正是人際的潤滑劑，也可增進生活情趣，不願與人閒談，只知道討論公事，遇到與人意見不合時只想趕快結束話題，會使得自己失去很多潛在的機會。🕒（未完待續）

主講者為知名作家，二〇〇九年三月七日演講於龍山寺板橋文化廣場

如何自我修練 ——淺談「正念現前」與「一心不亂」

《佛遺教經》有云：「制心一處（制之一處），無事不辦。」從「生命的永續經營觀」的觀點來看自我修練，介紹聽眾認識並了解「一心不亂」的道理與修持法門，可共通於「出世間法」的修道與「世間法」的進德修業。從事各行各業要有所成就，都需要有「正念現前」的功夫。

102年9月8日(星期日)

下午2時30分

主講人：慧開法師 南華大學學術副校長

地點：台南市立文化中心國際會議廳地下一樓會議廳
(台南市中華東路三段332號)

主辦單位：台南市立文化中心·中華慧炬佛學會南區分會

聯絡電話：06-2881677

【免費講座·歡迎各界人士自由入座】