

广结人缘的艺术

——人际关系 公共关系概说

主编 陈春花

您想获得公共谈判的技巧吗？
您想提高您的公共素质吗？
您想求得和谐的人事关系吗？
您想知道人际关系的常识吗？
请看——

3
华南理工大学出版社

广结人缘的艺术

——人际关系、公共关系概说

主 编 陈春花

副主编 王德庆 阎绍文

作者:陈春花 阎绍文 陈朝晖 陈春艳
杜少平 张风凉 (按章节顺序排名)

华南理工大学出版社

内 容 简 介

在深化改革、扩大开放和发展社会主义市场经济过程中,无论是个人还是团体,为了生存和发展,都应努力广结人缘,塑造良好形象,拓展活动空间,争取公众的理解和支持,增加自己的社会竞争实力。本书站在我国优秀传统文化的基础上,着眼于现代化进程。着重从理论性和实用性,系统性和简明性的结合上,为读者介绍人际关系和公共关系的基本理论知识,尤其着重阐述人际交往的功能与技巧、人际关系的心理障碍与人际交往的艺术、公关广告与社会舆论、公关人员素质与公关谈判技巧等。本书针对性、指导性、操作性较强,既适合大中专学校的专业培训,也适合于社会各界人士学习。

[粤]新登字 12 号

广结人缘的艺术

——人际关系、公共关系概说

主编 陈春花

责任编辑 孙莉

华南理工大学出版社出版发行

(广州·五山)

各地新华书店经销

广州华南理工大学印刷厂印刷

*

开本:850×1168 1/32 印张:5.625 字数:140千

1994年9月第1版 1994年9月第1次印刷

印数:1—2000

ISBN7-5623-0738-5

C·49 定价:7.28元

引 言

跨入 90 年代,我们已经进入一个“情感化”、“形象化”的时代,这个时期的显著特征在于反映整体素质的“形象”(包括个人、企业、机构),已成为重要资源要素;开发形象资源,塑造良好形象,广结人缘,已成为人们日渐追求的目标。因而,作为培育和塑造良好形象的艺术与科学——人际关系与公共关系,正日益引起社会各界人士的普遍关注,并积极探求。

然而,一时间,觥筹交错乃至色相诱惑曾成为笼罩在人际关系、公共关系之上的光环,使人无法辨识它的真谛;广结人缘被卷入“神秘化”、“庸俗化”的光怪陆离的漩涡之中,人们用歪曲的、置疑的眼光对待它也就不足为怪了。也正缘于此,我们决定编写这本书,以期揭开笼罩在人际关系、公共关系身上的神秘面纱,剥离人为附加其上的某些庸俗成份,还本来面目给公众,使其在社会主义市场经济中发挥积极作用。

无论是人际关系,还是公共关系,就实质而言,首先是一种现代“意识”。这种意识或观念应是构成现代人素质的重要内容。它包括声誉观念、公众意识、社会责任感、公开化原则、沟通意识和合作欲望等。

现在我们面临的是日益开放和不断改革的社会,人与人之间,个人与群体之间、团体与团体之间的交往日趋频繁,关系日趋复杂,竞争和制约日趋加剧,和平与发展的需要日益增加。因而,人们迫切需要结成相互关系和正确处理相互关系的知识,在这现代社

会里善待人际关系和公共关系。因此,我们尽努力把有关方面的内容浓缩,力求用一种简明的方式,把尽可能多的知识提供给大家,并希望通过这种方式,把理论变成一种可操作性的手段和工具。

对职业公关人员,它是一本行动指南;对广大青年、学生来说,它是入门的向导。

愿这本书助您成功!

目 录

上篇 人际关系的艺术

第一章 人际关系与人际关系学

把握人,必须在人与人的关系中把握,亦即在人际关系中我们才可以真正认识人。

第二章 自我、角色与社会化

世间万事,皆因人而生。有了人的存在,才有人际关系的存在,才有丰富多彩的社会生活。

第三章 人际交往概述

如何展现音容笑貌、言谈举止,如何观察和了解他人,关系到人际交往的质量。

第四章 人际关系的心理障碍

交往贵在从容、愉悦,贵在感情与思想融洽,因而克服心理障碍,除去思想包袱,是架起四通八达的人际关系桥梁的思想基础。

第五章 人际交往的技巧

交往是学问,同时又是艺术。有人一帆风顺,有人常常触礁,人际关系的技巧不能不是一个重要因素。

第六章 人际交往的礼仪常识

“礼多人不怪”是一张“通行证”。礼节能显出人的知识和教养，同时也能反映出人的道德和品质。

下篇 公共关系的艺术

第七章 公共关系与公共关系学

世界之大、世界之小，早已深入人心。我们需要的是如何科学认识和把握世界之大、世界之小以利我们的组织更好地发展，公共关系可以帮助我们。

第八章 公共关系与社会舆论

“人言可畏”，“一言可兴邦，一言可丧邦”，这古语发人深省。在现代社会，公关工作必须善于研究舆论、制造舆论、引导舆论、完善舆论、控制舆论、纠正舆论。

第九章 公关广告

仅仅满足于货真价实，恐怕只适用于小生产经济的社会。从长远的眼光出发，我们必须注意宣传自己，因为现代社会是信息社会、竞争社会，需要沟通和理解，需要树立形象和威信。

第十章 开展公关工作的基本程序

毕竟公共关系是一种职业，它有着自身的一套工作程序，掌握它可以做到心中有数，少走弯路，达到事半功倍之效。

第十一章 公共关系人员的素质

漂亮，永远带着微笑，有风度，已经构成了人们对公关人员的形象定架，的确，从事公关工作需要这些素质，但绝不仅仅如此，组

织能力、宣传推广能力、交际能力、自控和应变能力、表达能力、创造能力,才真正体现了公关人员的素质。

第十二章 公关谈判的技巧

谈判实在是一件艰深的事情,有人认为谈判只不过是一场讨价还价的过程,这恐怕太看轻它了。实质上,谈判是一场实力决斗、心理决斗,也是一场知识、信息、修养、口才、风度的较量。

上篇 人际关系的艺术

人生活在世界上，总是处在微妙的人际关系之中。任何人都无法超脱社会关系而孤立存在。正是人际间的种种关系，构成了一幅幅生动活泼的社会生活画卷，构成了纷繁复杂的人类社会活动。

第一章 人际关系与人际关系学

人际关系，既是一个古老的概念，又是一个年轻的课题。说它古老，是因为自人类诞生之日起，它就存在于人们的日常生活中，从一定意义上说，它是人类生产和生活的原动力。说它年轻，是因为随着现代社会文明的发展，人们的精神需求越来越高，因而人际关系的协调和发展日益受到人们的重视，并且成了社会学家和社会心理学家研究的重要课题，赋予它更加丰富的内涵，期望它发挥更加重要、更加广泛的作用。

一、人际关系的特点

(一) 人际关系与社会关系

关于人际关系与社会关系的含义，很多学者作了探讨，有的把人际关系与社会关系等量齐观，认为人际关系是社会关系的基础，社会关系是通过人们之间的相互交往联系所造成的，而不是空洞、抽象的躯壳。这种观点虽有一定道理，但只看到了人际关系同社会关系的相互联系，而没有看到彼此之间的差异。

人际关系的确切含义，我们认为应该是反映：人们在社会生产和社会生活中，彼此之间产生的精神和物质交往联系的一种社会行为现象”。美国心理学家曾设计过叫作“剥夺”的实验：在一些无

声、无光、完全与世隔绝的实验室里，各放置一张舒适的床，并配备了足够的美味佳肴，只要受试者能单独在这种吃、喝、睡完全“自由”的实验室里安静地生活四天，便可以得到一笔数目可观的酬金。实验结果却大大出人意料，几位受试者竟无一人有“睡享其成的福分”。不到两天，便都神经质地敲打墙壁，要求放他们出来。当他们重见“天日”后竟都精神呆痴，动作的协调性和灵活性大大降低。这个实验充分证明，人对交往的需要是多么重要，同时也证明了人际关系的重要性。

社会关系即人们在实践中结成的相互关系的总和，包括生产关系、政治关系、道德关系等等，社会关系和人际关系同时产生，人际关系存在于社会关系的各种形式之中，社会关系的重要组成部分之一就是人际关系，两者既紧密联系，又相互区别。

人际关系和社会关系的联系：人际关系不能离开人们的社会群体结构和社会关系而单独存在，它总是体现在一定的群体结构中，体现在各种具体的社会关系中。人际关系不可避免地要受到客观社会关系体制的制约。所以我们不能孤立地研究人际关系，而必须把它放在整个社会体系中去把握。同样，考察社会关系，如果不从人际关系着眼，那就只能对复杂的社会关系获得一个干瘪、抽象的发解。对于这一点，马克思曾有过一段描述，他说，在商品交换的过程中，人们的行为是被规定了的，他们相互间只能以特有的经济的虚假面貌而存在。他举例说，商品所有者 A 可能非常狡猾，总是使他的同行 B 受骗。A 把价值 40 磅的葡萄酒卖给了 B，换回价值 50 磅的谷物。流通中的价值没有增大一个原子，只是它在 A 和 B 之间的分配改变。所以，马克思告诫说，只研究本质属于非个性的客观社会关系的总体是不够的。“我们陷入困境，也许是因为我们只把人理解为人格化的范畴，而不是理解为人。”^①总的讲，没有离

① 《资本论》第一卷，第 185 页。

开人际关系的政治关系、经济关系、法律关系、道德关系等,也没有哪一种社会关系里不包括人际关系。人际关系是社会关系真正的实在现象,在人际关系之外,再也找不到某个地方有“纯粹”的社会关系,所以,社会关系和人际关系两者是相辅相成的。

虽然人际关系和社会关系是密不可分的,但二者毕竟还是有区别的:社会关系具有非个性性质,人际关系具有个性性质;社会关系具有抽象性和概括性,人际关系具有具体性和生动性;社会关系以需要为基础,人际关系以情绪为基础;社会关系出自宏观分析,人际关系着眼于微观观察。任何一个人都是生活在宏观与微观相结合的环境中。所谓宏观是指整个社会、社会制度、社会准则、科学文化、意识形态等。微观环境是指人们直接生活在其中的一定环境。如单位、家庭、学校、街道等。宏观环境主要是对人起间接影响作用。微观环境主要是对人起直接作用。宏观环境里形成的是社会关系,微观环境里则形成人际关系。宏观环境是通过微观环境表现出来的。微观环境如一面镜子,只有通过这面镜子才可以直接接触到、认识到、体验到宏观环境的间接影响作用,这也是我们为何力求把社会关系与人际关系区别开来的原因所在。

(二)人际关系的特点与功能

1. 人际关系的特点

人际关系在形成、发展的过程中,有着其自身的特点,这些特点主要有以下几个方面:

第一,社会性、历史性。这是人际关系的一个基本特征。正是这一特征,把人的群体关系同动物关系区别开来,把社会同自然界区别开来。所谓社会性,是指人的社会关系或通过社会关系表现出来的属性,它是人际关系的本质属性;历史性,是指人际关系所具有的发展变化、新旧交替的特征,这一特征既表现在整个人类社会的发展过程中,也表现在个体或群体的相互关系上。

人际关系发展的不同阶段,都存在着社会性的内容;而人际关

系的社会性,亦随着社会的进步而不断发展变化。在古代,人们的相互交往受到诸多自然条件的制约和生产水平的限制,只能在狭小的范围内发生简单的关系。这时,人际关系的自然性大,社会性小。在现代社会里,人类改造自然和征服自然的能力不断增强,社会生产力不断得到解放和发展,人们同社会的联系及与社会交换其活动的途径和方式越来越多,所涉及的领域和范围越来越广,人们同社会联系的内容也更丰富、更深刻,于是人们活动的社会化程度提高了,人际关系的社会性也大大增强了。很显然,人际关系的这一社会历史性特点告诉我们:必须用辩证的观点、发展的观点来观察和分析人际关系。

第二,灵活性。所谓人际关系的灵活性,主要指人际关系的特点和性质随社会环境的变化而发生变化的容易程度。它包括人不断地对人际关系做出适当调整。人际关系从来就不是一成不变的,总是随着社会的、自然的、人们自身的各种因素的变化而发展。我们要善于利用人际关系的灵活性,处理好各种新因素对人际关系的影响,既避免因新因素的介入而导致关系的不和谐,又能使关系不断地健康地丰富和发展。如果以僵化的思维方式对待人际关系,就无法应付日新月异的社会环境的挑战,就难以扩展生存与发展的空间。

另外,人际关系的灵活性还表现在关系各方在不同的环境中灵活地采取相应的行为方式。如果各方能够灵活地把握住在不同场合中各方关系的特点,并灵活地采用恰当的行为方式,就能促进人际关系和谐发展,相反,如果态度和行为僵化,不论在什么场合都只是一种固定的行为模式,就不可能促进关系顺利发展,甚至会使关系本身受到破坏。

第三,目的性。这是由人的特殊需要决定的。需要不同,目的也就不同。人际关系中的目的有眼前目的和长远目的之分。在以长期目的为主的人际关系中,各方(或其中某一方)在刚开始时可

能付出很多,并不指望有立竿见影的直接的回报,而是着眼于长远利益和长远发展。这就是所谓的“人际关系战略”和“感情投资”的作法。

第四,复杂性。主要有以下几个方面:首先,人际关系所包括的范围非常广泛,它涉及到社会生活中的一切人;其次,表现在人际关系的多变性方面,即人际关系经常发生变化的;再次,表现在各种个人、组织或团体人际关系的交错上。最后,人际关系的结成和处理还要受到社会制度和社会道德规范以及当时当地的风俗、习惯的影响和制约。这些复杂性,给人际关系本身披上了一层神秘的色彩,因而人们对它常常是望而兴叹,感到它是一个不可捉摸、难以驾驭的东西。社会上有不少人这样感汉:“千难万难,为人处世最难。”这在一定程度上反映了人际关系结成和处理的复杂性。只有认识了它的复杂性,才能清醒地、自觉地寻求正确处理各种关系的方法。

2. 人际关系的功能

第一,产生合力的功能。

良好的人际关系能够形成强大合力。首先,最佳整体效应、最佳合力效果的求得,要求在整体内部必须有良好的人与人之间的相互联系。因为人们的劳动效率不仅取决于工作条件和方法,更主要的是取决于人的思想情绪。因此,集体的力量大小,并非完全取决于人员数量之多少或财物之多寡,而是在很大程度上决定于集体内人与人之间的关系。融洽的人际关系能够增强集体的内聚力,形成战斗力,从而提高劳动效率。反之,社会离心离德,削弱战斗力,甚至分崩离析。

其次,从整体看,在人际之间创造民主、团结、求实、互励的心理气氛,理顺关系,化解矛盾,消除内耗,致力于共同目标,这是形成合力、实现整体效应的基本条件。这种气氛和精神本身也就是良好人际关系的具体表现。

第二,交流信息的功能

从一定意义上说,人际交往也是一种获得和交流社会信息的社会活动。在当今信息化的社会里,信息就是知识,就是力量,就是财富,人们总是希望在与他人交往中获得社会信息,扩大知识面,了解和认识社会。古人说:“独学无友,孤陋寡闻”。这是很有哲理的。古往今来,人们不断开辟交流信息的途径,但不管怎么样人际交流信息作为信息传播的主要方式和途径始终是重要的、不可缺少的。每个人都是一个信息源,人既是信息的传播者,又是信息的接收者,加强人与人的交往,可以增强人们信息的交流和利用。

第三,联络感情的功能

任何人,作为社会的一员都不希望与世隔绝、离群索居。人们往往称那些性格内向、感情封闭的人为:“怪人”,但这些“怪人”,其情感也并不是完全封闭的,他们仍然有自己交流的圈子,只不过较之大多数人数狭小罢了。实际上,人都有合群的需要,不愿意孤僻独处。人只有通过彼此间的相互交往,诉说各自的喜怒哀乐,交换彼此的看法,才能增进相互之间思想感情的交流,产生一种亲密感、愉悦感,促进和谐关系的发展,互相鼓励,激发力量,共同进取。因此,人际交往对促进个人身心健康也是十分必要的。

第四,自我完善的功能。

人的一生是不断追求自我完善的过程,而自我完善又必须在人的社会活动即与他人的交往中实现。首先,自我认识只有在与他人的交往之中才成为可能。因为通过交往,自己的思想和行为在他人那里得到反应,为全面正确地认识自己、评价自己,进而完善自己提供了条件。其次,人际交往中的互相激励,是实现自我完善的重要条件。群体压力、人际比较、竞赛与竞争这三个因素构成人际间的激励作用,给群体中的每个成员都带来了创造的活力,使德、智、体诸方面不断跃上新台阶,使奇迹出现,达到自我完善的目的。

(三)研究人际关系的现实意义

研究人际关系发展的规律,提高人际交往水平,推动人际关系健康发展,具有重要意义。

1. 调节人际关系。在现实生活中,一个团结、融洽、充满温暖和友谊的群体,能够使成员有一种安全感、满足感、幸福感、责任感,彼此间互相关心、互相帮助、互相谅解,人人心情愉快,乐观向上,工作情绪高,聪明才智和主观能动性可得到最大限度的发挥,工作任务和奋斗目标能顺利完成和实现,所以协调人际关系是当今管理工作中的一项重要内容。只有把握了人际关系的客观规律,提高协调人际关系的能力,才能有效地实施现代管理。

2. 推进精神文明建设。我们研究人际关系,其根本目的就是要用科学的形式和方法来引导和帮助人们遵循社会主义道德规范建立平等、互助、和谐、宽松的人际关系,推进社会主义精神文明建设。社会上的不正之风,特别是庸俗关系学已渗入到我们的政治、经济、文化等各个方面,已经成为阻碍社会主义现代化建设的一大祸害。把这一切都归咎于党风不正是不正确的。它有政治的、经济的、文化的、历史的、道德的、法律的等方面的原因,需要认真剖析,深入研究。这种研究,有利于消除社会生活中的“紧张僵化关系”和“庸俗低级关系”,有利于创造安定团结的社会环境,有利于整个社会文明程度的提高。

3. 促进个性完善和个人成长。马克思有句名言:“一个人的发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展”。^①一个人是否成熟、是否懂事,往往首先在处理人际关系中表现出来。倘若对人际关系茫然无知,在生活的激流中就会不知所措,就不能在人际交往中自觉地充实自己、完善自己。另外,随着现代科技的飞速发展,各种学科互相交叉、互相渗透,我们从事各项研究活动,如

^① 《马克思恩格斯选集》第3卷,第515页。

果不注意与同行交流和接触,得不到外界的启发和刺激,新思想就难以产生,研究领域就不可能扩展,更不可能深入进行下去。所以,研究人际关系,加强人际交往,建立广泛的社会联系,可以开拓视野,增长知识,完善个性,促进成才。

4. 建立社会主义关系学体系。关系学,是一门大有前途的社会科学分支和边缘科学,国外对关系学非常重视,投入了大量的人力和物力,取得了丰富成果。近年来国内学者虽然开始了对人际关系学的研究,但不够普遍、细致、深入,更没有形成系统。四十多年的社会主义实践,为我国人际关系学理论的产生准备了丰富的物质材料,我国又有几千年优秀民族传统文化,有人类社会创造的文明成果特别是人际关系研究成果可供借鉴,我们没有理由不把社会主义关系学的科学体系建立起来。

二、人类关系的发展趋势

人际关系作为一种心理、行为现象,总是受到时代条件的制约和社会发 展规律的支配。当今的世界,新技术革命的浪潮猛烈地冲击着社会生活的各个方面,人际关系也正在发生相应的变革。人际关系发展的总趋势是朝着自主、平等、开放、合作的方向发展,但却是复杂的、曲折的。

(一) 社会性增强,自然性减弱

在古代社会,人际关系的血缘关系和地缘关系一直占据主导地位。虽然这种人际关系也具有一定的社会性,但毕竟是以生理因素和地理因素为基础的,带有突出的自然性色彩人际关系的这种状况,是同自然经济占主导地位的状况相适应的。

在中国,自然经济长期占统治地位,商品经济很不发达,人际关系的自然性尤为明显,至今还较强烈地存在着。例如,家庭生活中讲究几代同堂、传宗接代,社会生活中的沾亲带故的裙带关系,政治生活中的宗派关系,学术领域中的“近亲繁殖”,社会交往中的

“门第观念”，活动空间变迁中的老乡关系，等等。不可否认，这些关系从某种角度去认识，是具有一定积极意义的。但毕竟不利于社会的开放和发展。这种按血缘、地缘远近去区分亲疏的人际关系，是人际关系自然性的重要表现。

随着商品经济的发展和新技术革命的兴起，生产社会化的程度越来越高，人们主动参与社会生活的积极性越来越强，人与人之间的社会联系日益广泛、密切，血缘关系、地缘关系的影响日趋缩小，很多人的宗族观念、家乡观念在淡薄。从前，人们比较注重一个人的家庭出身，如今人们注重的是一个人的工作单位、所从事的职业和工作实绩。在家庭中，血缘相同、工作相近的人，比只有血缘关系而无血缘关系的人要亲密得多。由此可见，人际关系的社会性来断增强，自然性不断减弱，这是一个巨大的社会进步。

（二）自主性增强，依赖性减弱

在中国的古代社会，人际关系的依赖性十分突出。例如，女子依赖男子，下级依赖上级。人与人之间的这种依赖关系是以“三纲五常”、“三从四德”的伦理道德和国家法规来加以确定的。今天，这种依赖性的存在，除了受到封建社会的宗法制、家长制的残余影响外，主要是商品经济不发达和经济体制方面的“大锅饭”、“铁板碗”等弊端造成。随着商品经济的发展和建立社会主义市场经济体制目标的逐步实现，人们的自主权扩大了。因为时代潮流表明，改革的社会提供了自主的可能，开放的社会强化了自主的意识。人们的依赖心理减弱，民主意识增强，人与人之间的依赖关系逐步变为自主关系。例如，社会流动的不断增加，自愿组合的社会群体越来越多，为人们主动参与和自愿组合各种人际关系创造了条件；在单位里，下级创造性地开展工作的意识越来越强；在家庭中，子女对父母的依赖减少，依靠自己的聪明才智成就一番事业的志向越来越普遍。此外，在职业选择上，大多数青年人力求靠自身的主动性和创造性来谋求出路，独立意识普遍增强。