

公关艺术

北京未来新世纪教育科学研究所 / 编

○○○
精品教育文丛

JINGPIN JIAOYU
WENCONG

远方出版社

269

KD00399005

精品教育文丛

公关艺术

北京未来新世纪教育科学研究所/编

远方出版社

责任编辑:奇铁英

封面设计:阿 兵

精品教育文丛

公关艺术

编 者	北京未来新世纪教育科学研究所
出 版	远方出版社
社 址	呼和浩特市乌兰察布东路 666 号
邮 编	010010
发 行	新华书店
印 刷	北京市朝教印刷厂
版 次	2005 年 10 月第 1 版
印 次	2005 年 10 月第 1 次印刷
开 本	850×1168 1/32
字 数	5660 千
印 张	500
印 数	3000
标准书号	ISBN 7-80595-990-0/G·351
总 定 价	1250.00 元(共 100 册)

远方版图书,版权所有,侵权必究。

远方版图书,印装错误请与印刷厂退换。

前言

目前,世界各国都在根据时代变化纷纷进行教育改革,调整教育培养目标,在世界教育改革大潮之中,基础教育培训对学生显得格外重要,从而对人才素质提出新的要求。

我国的教育正处于转折性的改革时期。改革的根本宗旨是全面贯彻党的教育方针,从根本上提高全民族的素质,促进社会主义物质文明和精神文明的建设。就中小学教育而言,改革的关键是转变教育思想,要面向学生,由“应试教育”转向“素质教育”,减轻不合理的过重的课业负担,使学生得以生动、活泼、主动、健康地全面发展。

要全面适应社会主义现代化建设的需要,提高教育的质量与效益,这就涉及到一些深层次改革问题,比如要进一步加强教育改革和发展的理论研究与实验等等。

基于此,我们编写了这套《精品教育文丛》丛书。本丛书分为二十个部分,《法制纵横》、《法律常识》、《公关艺术》、《公关知识》、《教育史话》、《人生真谛》、《体育运动》、《外国节日》、《中国节日》和

《旅游怀古》等十本书力求科学性、准确性统一，力求立足于基础教育。《创造性德育的探索》、《对教学评价的探索》、《对教育创新的探索》、《对教育境界的探索》、《对农村教育的探索》、《对学校功能的探索》、《对责任教育的探索》和《教育产业化的探索》等十本书对于加强学术交流，全面开展教学改革，会起到很好的促进和指导作用。

《精品教育文丛》是为广大中学教师、中学生提供的一个全面的知识库和信息库。

我们衷心的希望广大读者取书中之精华，改变自己，完善自己！由于时间短，水平有限，条目多，疏漏和错误在所难免，望读者批评指正。

编者



目 录

社交诤言·····	1
文化修养怎样影响社交·····	3
怎样选择应酬空间·····	5
怎样选择交往时机·····	7
交往中怎样用姿态表达内心世界·····	8
怎样克服交往中的自卑心理 ·····	10
交际中十五种不受欢迎的人 ·····	13
“合群”的十大心理障碍 ·····	17
如何调整交往中的不良情绪 ·····	19
暗示——不可忽视的交际手段 ·····	23
小心：别让交际中的效应偏差骗了你·····	27
性格内向的人如何成功地交际 ·····	30
与“难相处的人”相处并不难 ·····	35
与老年人交往的五个“禁区” ·····	40
如何克服新环境中的不适应感 ·····	43
怎样获得别人的尊敬 ·····	46
怎样结交比自己身份高的人 ·····	50



学会与副职上司融洽相处	54
领导怎样团结倨傲的下属	57
遭人嫉妒怎么办	61
遭人诽谤怎么办	64
得不到别人的信任怎么办	67
你的意见遭人轻视怎么办	70
契入情境——交际成功的大法宝	73
在交际中捕捉成功的机遇	79
把握交际的最佳时间	85
怎样调解邻居的家庭内部矛盾	90
年轻夫妇与保姆怎样相处	92
礼物——文明交际的友好使者	95
增加人际交往的人情味	99
中国第一个企业公关部	103
最佳服务的象征	105
善解人意的“美食家”	108
肯尼迪与尼克松的角逐	110
好酒也怕巷子深	111
可乐广告战	113
天津墨水厂声誉大振的绝招	115
九龙挂毯的魅力	116
小燕子的来信	118
效果极佳的“飞鹰杯”三项赛	120
隔夜烧鹅与积压手表	122



社交谗言

一、不要经常到忙于事业者那儿串门。即使有事必须去，也应在事办妥后及早告退。

二、不要失约或做不速之客。

三、不要为办事才给人送礼。礼品与关系亲疏应成正比。但无论如何，礼品应讲究实惠，切不可送人“等外”、“处理”之类的东西。

四、不要长幼失序，礼节应有度。

五、不要故意引人注目，喧宾夺主，也不要畏畏缩缩，自卑自贱。

六、不要对旁人的事过分好奇，再三打听，刨根问底。

七、不要触犯别人的忌讳，若故意触犯是缺乏教养的表现。

八、不要拨弄是非，传播流言蜚语。

九、不能要求旁人都合自己的脾气，须知你的脾气并不合于每一个人，应学会宽容。

十、不要故意去讨一个人的欢心。

十一、不要服饰不整、肮脏、身上有难闻的气味。反之，服饰过于华丽、轻佻，也会惹得旁人不快。

十二、不要毫不掩饰地咳嗽、打嗝、吐痰等。



十三、不要当人面修饰自己的容貌。

十四、不要因情人在场而冷漠了别人。

十五、不要在餐桌上滴汤漏水,举止贪婪。

十六、离开时,应向主人告辞,表示谢意,切不可不辞而别。



文化修养怎样影响社交

不论何种形式的社交活动,都有一个质量的问题。高质量的社交活动和每个人的修养有着密切的关系。培养良好的心理素质并根据个人的心理素质特点恰当地开展社交活动,是十分必要的。这是主要谈谈气质和性格。

一、气质对社交的影响

气质俗话讲的就是脾气。不同的气质,使每个人表现出独特的色彩。气质可分为:急躁型、活泼型、稳重型、胶滞型。活泼型的人,由于感情丰富,活泼,能力较强,比较适合开展社交活动;而稳重型的人,由于比较内向,反应速度较慢,就不大适应社交性、多变化的活动。了解自己的气质,发挥自己的特长,克服自己的短处,选择和组织不同类型的社交活动,就会取得较好的效果。

二、性格对社交的影响

性格是指个人的态度体系及其表达方式。性格的核心是由人自身能支配的处世原则。青年是个体性格成熟期,每个人都有自己的处世原则,可以是为我、利己的,也可以是对等的、互助的、利他的、良好的性格,表现了一个高尚的情操,有利于正确地开展社交活动,每一个参加社交的青年,都应该培养自己的良好性格,树立正确的处世原则,积极而健康地参与社交活动。



三、文化修养与社交的关系

个人文化修养的高低,在很大程度上决定了社交活动质量的高低。不具备较高的文化修养,就有可能被某些社交场合隔离出去,不对等的交流是不会持久的。

社交的形式是多种多样的,广博的知识,高尚的情趣,往往使社交活动变得更加丰富,给参加者带来多方面的收获和享受。一个文艺性的聚会,参加者如果不具备一定的艺术知识和修养。可能会在众人中显得非常尴尬;一个某学科专业知识讨论会,如果你不具备这一学科的专业知识,只能一言不发。

社交中的情感交流,文化修养也是主要的基础之一。即使是纯粹的娱乐活动,现代人也把它纳入到广阔的社会文化背景之中。人们在满足了吃、穿、住等基本生活需要之后,必然会产生更高的追求和情感,不具备较高的文化素养,就不会有更广泛的社交活动。

四、具有一定的社交活动技能

因为社交不是一种抽象的活动,它是和多种多样的具体活动联系在一起的,没有一定的技能,势必影响某些社交活动。

一个人不会跳舞,就无法参加舞会;不会打球,就只能站在场外观看;不会摄影,使旅游失去了许多乐趣。如果请朋友到家里聚会,你不会做饭,随便吃点什么东西与你有一手好烹调技术,做一桌味美的饭菜相比,显然气氛将大不一样。所以,掌握一定的技能,就会打开参加更多的社交活动的渠道。



怎样选择应酬空间

一些专家把空间作为应酬的第一要素,这是很有道理的。应酬需要一个场所,而且不是随意的场合,因场所的不同而收效各异。比如,青年男女谈情说爱,就要到僻静的公园或小河边上,而不会到商场的座椅上。所以,要想得到理想的应酬效果,就必须物色一个适宜的应酬场所。

说到场所,人们会想到办公室、家庭、公园、街头、车间、车中、餐厅以及其他一些地方。这些场所,各有各的条件,各有各的用途。我们就分头举几个例子来说明一下。

一、办公室:这里比较严肃,是谈公事的地方。一般上下级之间的应酬或接待来访者,在这里更合适,人们有一种感觉,好像在办公室谈的事给人以信任。

二、在家里:一个人在自己家里,心情较为“解放”。对事物的理解比较清楚,所以,有些事,最好是到别人家里去拜访。在家里就不同于办公室,办公室总给人一种有很多事要办的感觉,不能专心致志地和人谈话。如果下级想请他的上司解决某种困难,最好到上司的家里去,上司会静心、耐心地听你倾诉苦衷。有时,朋友、同事间为了解除某种误会,也多上门到家去交谈。这样做,一般效果都很好。



三、在车上：一些很有采访能力的记者，在采访工人时，往往抓住工人下班回家坐车的时间。因为这时他们已经下班了，被访问者已一心想回家去，坐车这段时间无他事可做，当然会好好地接受记者的访问了。工人离开工作场所，情绪就不再紧张，心情也就比较轻松，所以很多人就会放开“应酬”他人。

四、在餐桌上：很多人谈生意有了基本意向后，往往主动的一方就要请吃饭。在餐桌上，人们感到更“解放”，似乎也说话不算数的感觉。其实，只要不是醉后之言，都是算数的。也许是同餐进酒，把双方的关系拉近了的缘故，会使谈判有明显的进展。一般说“我晚上有应酬”，多半是请人吃饭。可见，餐桌上是应酬的一个很重要的场合。

当然，应酬的空间不止上边所举几个方面，还有很多很多。对空间选择的原则是根据应酬的内容而定，根据应酬的对象而定。记住，选择“空间”，在应酬学上是被列为要素之一的。



怎样选择交往时机

战国时，秦国围攻赵国都城邯郸，平原君受命出使楚国订立合纵盟约，以解邯郸之围。平原君选择文武双全的门客十九人为随从，苦于差一人不足二十。门客毛遂自荐而出。平原君因毛遂居门下三年而默默无闻，认为他属平庸之辈。毛遂说：“您现在给我显露的机会，我立刻就会脱颖而出。”果然毛遂以三寸不烂之舌，强百万之师，迫楚王合纵。毛遂之所以能脱颖而出，与他抓住赵国危在旦夕、平原君求士不得这一有利时机有很大关系。那么，在公共关系活动中应怎样选择交往时机呢？

一、对方举行庆典活动时。因为庆典活动本身就起协调、完善机构内部、外部关系的作用，前往祝贺“正中下怀”。

二、对方或团体获得荣誉时。对对方荣誉的重视，如同对个人人格的重视，既可显示对方的友善关系，又可满足对方的自尊心。

三、对方遭到意外变故时。这是加深双方友谊的最有利时机。正如古语所说：“疾风知劲草”、“烈火见真金”。

四、对方心理出现不平衡时，心理不平衡亟需外界新的认识元素（思想、观点）进行刺激。这是在团体内部进行思想工作，在团体外部密切关系的有利时机。



交往中怎样用姿态表达内心世界

敏锐细心的人有一种眼力，能从一个人的姿态中窥视其内心的奥秘。这说明在交往中人的姿态传递着某种信息。那么，这种利用姿态和动作表达的许多信息，就需要体态语言了。实际上，体态语言有意无意中更能表达一个人真实的内心世界，它所传达的信息也更为丰富生动。

在现实生活中，不论我们是参加演讲会、讨论会，还是在任何交往的场合，都会自觉或不自觉地借助于行为或姿态来表达自己的内心感受。姿态在特定场合下是有专门含意的，某种姿态是能够表达某种特定的内心感受的。例如：来回搓手，表示不安、拘束或窘困；摊开双手，表示无可奈何，或真诚与公开；双手驻腰，表示挑衅；双手交叉胸前，表示防卫；笔直僵硬地坐着，表示紧张；坐在椅子边缘上表示恭谦；坐在椅子上交叉双脚，另一只脚不住地轻轻踢荡，表示漫不经心或厌倦；利用反复擦眼镜片的动作来斟酌言语，拖延时间；嘴咬眼镜脚或抽烟来争取时间思考或暂时不愿讲话等等。

人们在交往中的身体动作、姿态不仅可用来表示内心感受，如果运用得恰当，还能起到烘托和渲染作用，加深人们的“注意”，在人际关系中起到传递思想感情的作用。



在交往中,怎样利用姿态来表示内心感受,传递思想感情呢?

一、要注意不同的对象和场合

同样一种姿态,用于不同的对象和不同的场合,会起到截然不同的作用。如男朋友之间,常用拍肩膀、捶对方的胸脯来表示亲热,行为动作彼此很随便,用这样的方法接待女朋友,就显得粗俗。

二、要适度

利用各种姿态要自然大方,掌握分寸,如在接待来客时想早些脱身,只需看看手表,目视他处或打哈欠就可以暗示了,但坐立不安,神色和姿态明显不耐烦,则过度了。此外,姿态如果运用不恰当,可能给人以做作的印象,留下轻浮的感觉。

三、要自觉克服不良的动作和姿态

不良的动作习惯和姿态,不仅不能有效地发挥积极作用,真实表达内心感受,不能在别人心目中留下一个美好的印象,相反会影响自己形象,损害正常的人际关系,如交往中挖鼻子、掏耳朵、剪指甲、哼小调、吹口哨等都应注意克服。



怎样克服交往中的自卑心理

不少妇女在与人交往时常会出现这种心理：既想接近别人，又怕被对方拒绝；既想在别人面前谈些自己的观点，又怕被别人耻笑。事先想好了许多话，可一站在生人前面就全忘了，仿佛大脑是一片空白，一个词也没有，一句话也说不出。只好躲在不引人注意的角落受冷落。事后，从前准备好的那些话却又一一再现出来，而且思维也开始活跃，后悔刚才自己为什么如此窝囊，这种心理现象一般都是自卑感在作祟。

人际交往中的自卑感一般在两种形式。一种是社交时的恐惧心理超过亲近别人的欲望，亲近欲望受到了压抑。这种人交往时总爱对别人采取躲避态度，走路喜欢低着头，不愿与熟人打招呼；与人交谈时爱垂下眼皮，或注视其他地方，不敢正视对方；与人相处时很少露出笑容，神情冷淡，给人一种拘谨、希望赶快结束谈话的感觉。

另一种形式是交往欲望得不到满足后引起的神经过敏。这种人由于在交往时经常出现窘态或被人取笑、不受重视的情况，因此交往的成功欲望总是得不到满足，产生自卑心理。这种人的自卑感更多的通过对别人的信任、多疑表现出来的。比如与人交往时不坦率、做作，故意显出自己很清高，凡人不理，但内心却又以为自