

实用交际学

● 赵广新 主编

4



沈 阳 出 版 社

实用交际学

顾 问 韩秋波 张守俭 王朝宁

主 编 赵广新

副主编 高 峰

编 著 (以姓氏笔画为序)

王奎凯 白德宁 纪义杰 杜崇新

房宏宇 张振家 杨海浩 谭惠苓

沈 阳 出 版 社

1989年·沈阳

责任编辑 王守勋
装帧设计 冯守哲
责任校对 夏 谦

实用交际学

赵广新 主编

沈 阳 出 版 社 出 版

(沈阳市和平区十三纬路2段19号)

辽 宁 省 新 华 书 店 发 行

沈 阳 市 第 一 印 刷 厂 印 刷

开本850×1168 1/32 字数269000

印张12 3/8 印数1—20000

1989年3月第1版 1989年3月第1次印刷

ISBN7-80556-169-3/C·4 定价: 4.50元

前 言

当前，我国的国内形势，是建国以来最好的时期，亿万人民正以坚定的步伐、极大的热情投入社会主义现代化建设事业。随着改革、开放向纵深发展，人们的交往日趋频繁，人际关系正在发生变化，公共关系事业愈来愈被人们所认识。

党的十一届三中全会以来，实行有计划的商品经济，促进了我国加入世界经济大循环。现代交通、通讯的发达，使宇宙空间大为缩小，我们的对外对内往来空前活跃。这些都使人们越来越清醒地感受到，在当今社交日益增多的世界里，交际是成就事业的重要手段。在现代社会里，交际能力的高低，应成为衡量人的素质的一项重要标准。

目前，我国的人际关系、社会交际都处于开放状态。从封闭到开放，这个大转变，把人们推上了交际社会。它的来势迅猛，使我们感到有些手忙脚乱、应接不暇。在某个时候，由于你觉得自己不善于交际，在与别人交谈时有点面红耳赤，语无伦次；与人相会有口难开，手足无措，甚至出现十分尴尬的局面。诸如生意谈不成功，朋友生气地离别，爱情关系告吹，等等。这些都可以说是交际的失败。

在交际中遇到的麻烦，迫使人们要认真思考交际的问题。其实交际是一门学问，这门学问涉及到什么是交际、交际的特点以及交际的客观规律，等等。这就需要学一点交际学。于是，由沈阳市广播电视大学赵广新副教授发起，有王奎凯、杜崇新等副教授和一些具有实际工作经验的同志参加编写的《实用交

际学》便应运而生。

现在有关这方面的专著和译著有一些，但我们所见到的多是人际关系、交际艺术、公共关系的书，而《实用交际学》则囊括了人际、交际、公共关系三方面的内容，使人际关系、交际艺术、公共关系融合为一个有机的整体。这是个尝试，也是本书的一个突出特点。

参加本书编写的既有有一定学术水平的学者，又有有一定实际工作经验的领导干部。这本书既可作为大专院校的教材，又可作为商业、服务业、外经外贸、旅游、宾馆、饭店的公关部、公关经理和其他公关人员的良师益友。

这本书的出版，是参加本书编写工作的同志们对社会所做的一件有益的贡献，我们向他们表示祝贺！

韩秋波 张守俭

1989年11月

绪 论

人是最名符其实的社会性动物。人的社会性需要的满足离不开他人和团体。人的一切社会性需要只有通过人与人之间的相互往来,才能获得满足,这样,便发生了交际。可见交际是一种行为,是一种社会性行为。它有很强的能动性,表现得十分活跃。正因为如此,交际则不是一成不变的东西。它随着人类社会的产生而产生,也随着社会的发展,与经济关系、社会关系,以及人类社会其他关系的发展而发展,随着它们的变化而变化。社会的不断发展变化,使人类的活动范围、视野越来越广阔。人类社会发展进步到今天,由于科学技术的进步,航海、航空、邮电、交通等的发展,世界发生了重大的变化。美国学者指出,近年来,世界上出现了三个带有全球性的新变化。这些变化都直接影响到交际的活动。

第一,社会的规模显得越来越大了。世界人口在不断增加。各行各业也相应地扩大了规模。跨国公司已经超越国界。由于社会趋于大规模化和大范围化,个人产生了无足轻重和失控的感觉,人们在寻找自己在社会中的重要地位,试图驾驭这个世界。为了满足这些需要,每个人总希望感到,自己是完全参与社会的。无论是在人与人之间的关系中,还是在工作岗位、街坊里弄,在社会团体和其他的社会组织中,个人的参与是很重要的。

第二,社会变得越来越复杂了。社会的复杂性影响了人与人之间的交际,人们相互之间的交往也采取了多种多样的形

式。人们建立起的各种关系，以及这些关系所具有的形式，也会使人眼花缭乱，含混不清。人们每天都在扮演各种角色。为应付这些变化着的、数目繁多的自我形象，人需要一种自我中心感。同时还必须懂得，当我们同其他人打交道时，自己仍旧保持着许多独有的特点。

第三，速度变化带来的社会变化。变化并非都具有积极意义。当今的变化速度惊人，人们很难进行详细观察和评价。另外，为了把握世界的变化，又需要大量的知识。有时，由于变化的速度太快，使人们来不及有足够的时间来掌握必要的信息。这种迅猛的变化也影响到我们的交际活动。有些行为在过去的某个时候是合理的，现在就变得完全不适宜。比如，男子汉的冷漠，在以前被认为是可以接受的，现在却已过时。女性的优柔寡断，以前是受人喜欢的一种性格，现在却常常被认为是机能失调的表现。日新月异的社会变化，迫使我们每个人要做到灵活应变以适应环境。我们应改变交际行为及其他行为，与社会一道更协调地发展与进步。

现在全世界是一个整体，人们有“全球村”的说法，一个开放的社会无时无刻不在与全世界发生联系，因而全球性的重大变化，都会影响到各国。从我国正在经历的这场大变革可以明显地看到这种影响。目前在我国古老文明的土地上，正在进行一场前所未有的改革。社会发生变化，则必然影响到交际的每个组成部分，反过来交际的任何实质性变化，也会导致社会各方面的变化。马克思、恩格斯告诉我们：“随着新生产力的获得，人们改变自己的生产方式，随着生产方式即保证自己生活方式的改变，人们也就会改变自己的一切社会关系。”社会与交际，交际与社会，就是这样互相制约、互相影响着。在商品经济日益活跃的今天，在中国投入世界经济大循环的今天，人们为了进行共同的生活活动，不得不进行交往，一个人与别

人的关系良好的时候会进行交往，关系不好的时候也会进行交往。因而不管你愿意不愿意，你都得参与到交际中去，交际是不可避免的。因为没有交往，也就没有人类社会。据外国学者研究，人们平均有百分之七十的时间用于交际——传播信息或者接受信息。

交际对于我们来说真是太需要了。我们要发展生产需要交际，我们要建设“两个文明”需要交际，我们要对外开放还需要交际。交际在我们的生活中无处不在，无处不有。因为在我们的社会关系和家庭关系中，在我们的学习、工作中，以及在我们每天同其他人的接触中，交际都为我们提供了方便。

但是，我们善于交际吗？

中国封建社会维持了几千年。我国长期以来的人际交往是家本位。家庭、家族至高无上，什么“父母在，不远游”、“各人自扫门前雪，休管他人瓦上霜”等等，都是家本位的反映。小农经济束缚着生产力的发展，一家一户的经营方式所形成的交往模式，影响着人们的广泛交往，完全不适应现代的要求。近代中国又遭受了帝国主义的侵略和压迫，经济十分落后，这也较大地抑制了人们交往的积极性。据美国社会学家统计，在经济落后的农村，人们每天的交往大约不超过40人次。而在现代大城市，人们每天以各种方式进行交往传播的对象，最多可达一万人次。

新中国成立后，本来可以使人们的交际更加广泛，更加活跃，然而长期处于一条“左”的路线统治下，“以阶级斗争为纲”，人与人的交往就不能不绷紧“阶级斗争”这根弦，你警惕着我，我戒备着你，所谓“防人之心不可无”，把人际关系搞得很紧张。特别是“文化大革命”十年，弄得父子反目，夫妻成仇，兄弟相煎的例子是太多了。在这种情况下，谁如果表现出很善于交际，那会被说成是资产阶级虚伪的表现。孔子说过：

“巧言令色，鲜矣仁。”意思是说，一个人如果善长辞令，善于察颜观色，那么他必然缺乏仁义之心。这种封建的陈腐观念——能说会道，善于交际不可取，至今还被许多人所认可。这些人，把正常的交际，把搞好人际关系，甚至把“交际学”、“关系学”同“走后门”、“拉关系”等不正之风等同起来，一提起“关系学”便精神紧张。如此这般，弄得我们这个号称礼仪之邦的国度，在过去竟然没有真正“礼仪”起来。

总之，在经济和文化都比较落后的国家和地区，交际必然也是落后的。

有社会化的大生产，有日益活跃的商品经济，在打开国门，大胆引进，又大胆推出的形势下，交际才必然日趋活跃起来。生活在现代社会，鄙视交际是寸步难行的。社会经济与政治制度的发展推动着中国大踏步地从封闭走向开放。我们社会的人际关系，正处于新旧交替的过程中。这个过程表现在：纵向束缚的减少，横向交往的增加。这是发展有计划商品经济的客观要求，尽管人们对来之迅速、而且一上来就要求很高的交际还有些不适应，但客观要求人们必须尽快适应起来。在一个信息爆炸的开放社会中，封闭的企业、组织无法生存；封闭的个人同样无法生存，无法取得任何成就。现代人的交往，由封闭型转向开放型是社会和时代的要求，也是个人生存和发展的需要。一切陈旧的、僵化的、不适应改革和开放要求的社会关系、社会交往方式、交往观念必须改变，崭新的社会交际网络必然在改革浪潮中逐渐形成。交际学作为一门新兴学科（实际它早已存在，只是没有被人们重视）必然在改革中受到青睐。

为什么呢？因为我们的时代和生活都在飞跃地向前发展着。时代不断地向我们提出新的要求和希望。提高个人的交际素质是这种要求的重要方面。一个宾馆的接待员，一个脸色、几句话就能把宾客吓跑，一个营业员的漫不经心，可能就做不

成买卖，一个大学生在校学习就孤僻、冷漠，很少与人来往……这么不善于交际怎么行？所以，国外的企业在招聘职员、提拔人员时，他的交际素质、交往能力是重要条件之一。中国的有识之士、开明的企业家们、公关经理们，也一定会这样做。

那么，交际能力是否可以提高呢？过去的回答是持否定的态度。他们认为交际能力是先天的，先天有就有，没有就没有，后天无法通过教育使其提高。也有人认为，交际能力人人都有，用不着经过什么训练。归根结底，这种意见认为交际能力是天生的，人们在提高人的交际能力方面是无能为力的。

其实交际能力是可以提高的。交际有它的规律，是可以经过系统的观察、学习和传授的。人际关系、公共关系、交际艺术，都是有规律可循的，有合乎逻辑的方法，在实践中顺乎规律，交际能力是可以提高的。《交际学》就是要研究交际、交际的特点、交际的规律、交际的艺术等学问。而《实用交际学》除对交际理论进行一些探讨，更侧重于“实用”。所谓

“实用”，一是联系实际，回答大家关心的问题，如改革开放与交际学、交际艺术、谈判艺术、涉外交际、交际口才、交际礼仪，家庭内部、外部的人际关系处理与交往，以及各行各业公共关系工作中的交往等；二是讲具体的交际艺术，即不仅讲各种交际是什么，更主要地要讲应该怎么交际。

当然，交际能力的提高，不能仅指望上一次短训班，或者只看看这方面的书籍便可使我们的交际能力大大提高。要想达到目的，还要把自己置身于交际之中，在实践中自觉地掌握交际技能，锻炼提高自己的交际能力。

近年来，关于人际、公共关系、交际方面的专著、译著已有一些。所见多为这三方面某一方面的单独成书。而《实用交际学》分三编把这三者融为一体，这是否有些硬性捏合呢？不是

的。我们认为在人际、公共关系、交际这三者之间有一条线贯穿其中，这便是“交际”。我们所生活的这个人类社会到现在人与人之间的关系已是相当复杂了，而最早的人类关系则要单纯得多。大约是先有了人、人与人的相靠、相接也便有了“际”，于是便发生了人际关系。实际上人际是与人的产生而同时发生的。原始人茹毛饮血、构木为巢，虽然生活很简陋，也要互有往来，于是便有了“交际”。狭义的交际是指个人与个人之间的相互往来，这种“交际”是以个人为支点，表现出一种线性状态。交际关系实际是一种广义的人际关系。公共关系需要交际，但不等于交际。然而交际却是它工作的一个重要内容、重要手段之一。只是支点不同。交际是以个人为支点，而公共关系则以组织为支点，重点是解决公众的关系，它比人际关系要复杂得多，它呈现一种网状形态。总之，搞好人际关系的目的是为个人结良缘、交朋友。而公共关系则是为一定的组织机构结良缘、交朋友。但无论怎么说，人际关系、公共关系都需要交际。所以“交际”作为一条横线是可以贯穿其中的。

交际除与人际关系、公共关系密不可分外，还与其他许多学科相交叉。交际，笼统地说，就是人与人之间相互交换意见、传递信息的过程，因而涉及到信息学；交际与社会密切相关，没有交际不可能形成社会，没有社会也就无所谓交际了，这样，又与社会学发生了联系；交际是个人或组织机构、社会团体彼此寻求满足的心理状态，这样便与心理学相关；交际的最终目的是协调和改善人际关系，双方都希望树立一个美好的形象，因而，它又与美学有了瓜葛；交际是一种互动的行为，能动性很强，因而它又与行为学有牵扯；交际又不能不受伦理、道德的约束，因而它与伦理学的关系也很明显。所有这些关系最为密切的还是社会学、心理学、伦理学。所以交际学可以说

是综合性学科，或叫交叉学科。但这种“综合”并不是这些学科的简单相加。交际学有其自己的研究对象，有自己的特点，所以它又是一门独立的学科。

目 录

绪 论

人 际 篇

第一章 人际关系概述

第一节 人际关系的含义	1
第二节 人际关系的研究对象	4
第三节 人际关系的特点	8
第四节 影响人际关系的因素	11
第五节 人际沟通	15

第二章 人际关系的类型与交往功能

第一节 人际交往的层次	20
第二节 人际关系的类型	24
第三节 人际交往的方式	27
第四节 人际交往的功能	33

第三章 建立真诚友爱的新型人际关系

第一节 建立真诚友爱新型人际关系的基本条件	38
第二节 建立真诚友爱新型人际关系的方法	42
第三节 克服人际交往中的心理障碍	45
第四节 为建立和发展真诚友爱的新型人际关系而努力	51

第四章 家庭关系的处理

第一节 近亲关系	56
----------	----

第二节 远亲关系·····	60
第三节 海外亲友关系·····	66
第四节 处理家庭内部关系应注意的因素·····	71
第五章 家庭外部关系的处理	
第一节 亲友关系的处理·····	75
第二节 工作关系的处理·····	87
第三节 其他关系的处理·····	92
第六章 代际关系	
第一节 代际距离的客观存在·····	98
第二节 代际距离的表现·····	100
第三节 代距形成的原因·····	101
第四节 代际差距是可以沟通的·····	104
第五节 正确认识与处理代际关系·····	106
第七章 人际礼仪	
第一节 尊重自己, 尊重他人·····	112
第二节 礼仪之前人人平等·····	117
第三节 拜访的礼仪·····	119
第四节 用钱的礼貌·····	123
第五节 礼仪的训练·····	125

公共关系篇

第一章 公共关系概述

第一节 公共关系概念的涵义·····	134
第二节 公共关系的基本特征·····	137
第三节 公共关系的兴起和发展·····	142

第二章 公共关系的职能

第一节 采集信息·····	148
第二节 传播沟通·····	152

第三节 建立信誉	154
第四节 咨询建议	157
第五节 增进效益	160

第三章 各行各业的公共关系工作

第一节 商业企业的公共关系	163
第二节 服务行业的公共关系	167
第三节 政府机构的公共关系	170
第四节 国际公共关系	173

第四章 公共关系机构设置和公共关系人员配备

第一节 公共关系的组织机构	180
第二节 公共关系人员的基本条件	189
第三节 公共关系人员的日常业务	193
第四节 公共关系人员的教育与训练	205

第五章 实用公共关系文书的写作

第一节 函 帖	210
第二节 公 文	217
第三节 简 报	218
第四节 演讲辞	220
第五节 祝 词	223
第六节 新闻稿	227
第七节 广告稿	234

第六章 关于“庸俗关系学”

第一节 “庸俗关系学”的产生与危害	238
第二节 “庸俗关系学”的消亡	241

交 际 篇

第一章 交际概述

第一节 什么是交际	244
-----------	-----

第二节 交际的特点	246
-----------	-----

第三节 提高交际素质	248
------------	-----

第二章 交际原则

第一节 平等原则	260
----------	-----

第二节 互利原则	267
----------	-----

第三节 信用原则	271
----------	-----

第四节 相容原则	274
----------	-----

第三章 交际艺术

第一节 称呼的艺术	278
-----------	-----

第二节 最初交往的艺术	280
-------------	-----

第三节 发问、介绍、名片使用、交谈、聆听、 耳语的艺术	282
--------------------------------	-----

第四节 即席发言的艺术	287
-------------	-----

第五节 应酬的艺术	289
-----------	-----

第六节 谢谢、道歉、开玩笑、聊天的艺术	292
---------------------	-----

第七节 微笑的艺术	295
-----------	-----

第八节 制怒、应付羞辱的艺术	297
----------------	-----

第九节 迎客、待客、送客、请客、祝酒、赴宴 的艺术	299
------------------------------	-----

第十节 送礼的艺术	303
-----------	-----

第四章 涉外交际

第一节 涉外交际的目的意义	306
---------------	-----

第二节 与外宾的交往	308
------------	-----

第三节 涉外交往礼仪	310
------------	-----

第四节 翻译与导游	321
-----------	-----

第五节 涉外人员禁忌	323
------------	-----

第五章 谈判技巧

第一节 什么是谈判	327
-----------	-----

第二节	在商业谈判中应注意的一般性原则·····	328
第三节	谈判的艺术·····	332
第四节	涉外谈判·····	338
第五节	谈判中应该注意的问题·····	340

第六章 交际中的口才

第一节	交际中口才的重要性·····	343
第二节	演讲的艺术·····	350
第三节	提高口头表达能力·····	356

第七章 交际能力的培养

第一节	正确认识自己·····	361
第二节	正确认识对方·····	364
第三节	正确处理交际中的冲突·····	367
第四节	培养交际的风度·····	371

后 记