

公共关系丛书

公共关系
中的
人际关系

赵玲华 任英伟 著

中国新闻出版社

C912.3
88-166

092250

公共关系中的人际关系

赵玲华

著

任英伟



S0122460

中国新闻出版社

1989年·北京

主 编：明安香

责任编辑：郑昭红

公共关系中的人际关系

赵玲华 任英伟 著

※

中国新闻出版社出版发行

（北京东直门外新中街7号）

北京市红星台北印刷厂印刷

新华书店经销

※

787×1092毫米 1/32 印张10.25 字数222千

1989年7月第1版 1989年7月第1次印刷

印数：1—24000册

ISBN 7-80041-212-1/G·150

定价：3.45元

目 录

绪 论	(1)
第一章 公共关系中的人际关系	(5)
一、公共关系与人际关系的一般概念	(5)
二、人际关系的一般特点	(7)
三、公共关系中的人际关系	(10)
小结	(15)
思考题	(15)
第二章 人际关系发展的趋势	(17)
一、人际交往的必然趋势——交往、联系	(17)
二、关于人际关系的哲学思考	(18)
三、现代人际交往的新特点	(22)
四、影响人际关系发展的因素	(25)
五、我国人际交往方式的新变化	(30)
小结	(35)
思考题	(36)
第三章 中国传统交往观念的扬弃	(37)
一、建立符合中国特色的公共关系和人际关系	(37)
二、对中国传统交往观念的扬弃	(39)
小结	(47)
思考题	(48)
第四章 人际关系的控制	(49)

一、人际关系控制概述·····	(49)
二、法律手段对人际关系的控制·····	(50)
三、行政手段对人际关系的控制·····	(55)
四、经济手段对人际关系的控制·····	(57)
五、人际关系的“软轨”控制·····	(60)
小结·····	(64)
思考题·····	(65)
第五章 人际认知和塑造形象·····	(66)
一、知觉的概念和分类·····	(66)
二、认知的差异和归属·····	(69)
三、影响人际印象形成的六个因素·····	(74)
四、形象的特性和被认知的条件·····	(77)
五、通过影响人际认知塑造团体形象·····	(81)
小结·····	(86)
思考题·····	(87)
第六章 人际交往动机和行为·····	(88)
一、交往动机的概念和形态类别·····	(88)
二、关于人际交往动机的理论·····	(90)
三、关于人际交往需要的分析·····	(95)
四、人际交往行为·····	(102)
小结·····	(108)
思考题·····	(109)
第七章 人际交往态度·····	(110)
一、态度的内涵、形成和测量·····	(110)
二、态度的特性·····	(116)
三、态度的功能·····	(119)
四、态度改变的类别和内因、外因·····	(122)

五、调节态度的方法	(127)
小结	(131)
思考题	(132)
第八章 人际沟通	(133)
一、人际沟通	(133)
二、人际沟通的意义	(136)
三、人际沟通的形式	(138)
四、提高人际沟通的能力	(143)
小结	(145)
思考题	(146)
第九章 学习、比较、选择	(147)
一、人际交往是社会化过程	(147)
二、人际交往中的社会化学习	(150)
三、社会比较的理论	(156)
四、有目的地选择和更新交往对象	(158)
小结	(160)
思考题	(160)
第十章 人际吸引和分离	(161)
一、性格与吸引	(162)
二、人际交往中的心理感受	(167)
三、人际吸引的基本规律	(172)
四、人际分离的三个阶段	(178)
小结	(181)
思考题	(182)
第十一章 人际关系的形态、障碍和调节	(183)
一、人际关系的形态	(183)
二、人际关系的障碍	(187)

三、人际关系的调节·····	(190)
小结·····	(197)
思考题·····	(198)
第十二章 团体内部人际关系 ·····	(199)
一、团体内部联系的类型·····	(199)
二、团体的特征·····	(203)
三、团体对个体的吸引·····	(205)
四、团体规范对个体的约束·····	(209)
五、团体内的相互关系和影响·····	(212)
小结·····	(217)
思考题·····	(218)
第十三章 领导者与部属的关系 ·····	(219)
一、领导者与部属的关系·····	(219)
二、领导者的产生、分型及作用·····	(221)
三、现代领导者应具备的基本素质·····	(225)
四、部属与领导的关系·····	(232)
小结·····	(238)
思考题·····	(239)
第十四章 团体外部人际关系 ·····	(240)
一、团体外部人际关系的目标、特点和作用·····	(241)
二、处理外部人际关系的原则·····	(248)
小结·····	(254)
思考题·····	(254)
第十五章 公关人员的角色培养 ·····	(255)
一、公关人员角色的涵义·····	(255)
二、公关人员的角色要求和作用·····	(260)
三、公关人员的角色能力·····	(262)

四、公关人员素质自我测定表·····	(271)
小结·····	(273)
思考题·····	(274)
第十六章 关于谈判的知识 ·····	(275)
一、谈判的准备·····	(275)
二、谈判的核心——需要和满足需要·····	(281)
三、谈判的方法和艺术·····	(284)
小结·····	(290)
思考题·····	(291)
第十七章 交往活动与礼仪、礼节 ·····	(292)
一、交往活动中的礼仪·····	(292)
二、交际活动中的礼节·····	(302)
三、交际中的禁忌·····	(311)
小结·····	(314)
思考题·····	(315)

绪 论

在我国社会主义初级阶段的精神文明和物质文明建设中，处处可见高尚的合作以及公共关系事业令人惊喜的进展。然而，不可否认，由于人际交往的梗阻，也造成了巨大的内耗，应珍惜的时间却无价值地流逝，数以百万计的金钱被白白浪费……

公众需要交往，
社会需要运转，
改革需要畅通，
国家需要发展！

公共关系，正随着我国社会主义商品经济的发展而迅速得到普及、深入，以其独特的调节和纽带作用，广泛施展于各行各业，日益显示其强大的生命力。社会团体之间、社会团体与外部公众之间、社会团体内部成员之间的联系，是人与人之间发生的具体联系，因此，公共关系中不可避免地涉及到众多的人际关系。

本书研究公共关系中的人际关系，基本限定在因利益相联系的公共关系中人与人之间面对面的交往关系（不包括以血缘为纽带的亲人关系和纯粹的私人关系），旨在寻找最佳状态，发挥“ $1 + 1 > 2$ ”的作用。它的重点在于：基于我国社会主义初级阶段的民主政治环境和经济发展环境，依据

当今大多数中国人的道德观念、价值观念和社会心态，研究公共关系中人际交往的基本规律，研究社会团体乃至个人的生存发展，创造和维护良好的人事环境和社会氛围，建设广泛的社会关系网络，提高每一个社会成员的交往知识、修养和能力。

作者崇尚多层次、多方位、广泛沟通和交往的思想，主张对中国传统文化中的交往观念进行扬弃，树立当代人际交往发展的新观念，并倡导人们运用这些新观念积极从事符合历史发展规律的人际交往。作者首次提出人际关系必须受法律手段、行政手段、经济手段、道德舆论、价值观念、宗教信仰等的控制的观点。在探讨人际交往心理正常发展的轨迹中，研究了人格的完善和人的修养的升华，总结了人际间互相吸引的基本规律，强调人的价值和尊严，强调在互助互利中求得和谐运转和高速的发展。

本书作者在撰稿中广泛收集整理了中外名家关于人际交往的理论，结合自己的观察与体会，由宏观到微观，由社会环境到心理过程，由基本理论到应用技术，深入探讨建构良好人际关系的各种因素，具有较强的理论性和实用性。

本书各章的内容简介如下：

第一章、第二章，介绍公共关系与人际关系的概念、区别和联系，帮您了解公共关系中人际关系的一般特点和发展趋势。

第三章探讨了中国传统文化对中国的国民性格、交往观念乃至交往行为的深刻影响，强调只有进一步打破人际交往中封闭、僵化、落后的传统观念，倡扬传统文明中的宽宏之气，才能摆脱滞碍人际间正常交往的束缚。

第四章阐述了关于人际关系控制的理论，这是本书的特

点之一。在这一章里，探讨了法律手段、行政手段，经济手段以及舆论道德力量对人际关系的调节和影响。

第五章至第七章，从心理学的角度，讨论了人际交往的前提和基础。每个人每天都处在认知和被认知的物质及文化的环境中，关于他人形象的认知和塑造自身形象，只有了解了交往双方的动机、需要，才有可能预测行为、引导行为、控制行为，建构良好的人际关系。掌握人际交往态度的形成、发展、变化规律，了解态度的特性、功能和调节方法，才能够在人际交往中穿梭自如。

在现实生活中，多种媒介把人们的理想、愿望、需求、困惑联结起来，而面对面的沟通才能直接地加深相互的理解和支持，为合作打下基础。在人际交往形式空前丰富的今天，人与人之间的互动学习呈现着更多的跳跃、选择和更换，而人际关系的吸引、分离的基本规律，调节交往障碍的方法，将为您提供具体的启迪和引导。这是第八章至第十一章的内容。

第十二章至第十四章谈道：一个成功的团体，往往具有对众多个体强烈的吸引力。团体内部的凝聚力在于它的目标、活动方式、内部人际关系和整体效益。我们倡导以减少内耗、增强团体合力的优势去获取效益，这不同于管理学中的效益——那是指减少不必要的超绩效的努力。今天，部属对自己的直接领导有了更大的选择自由，而领导艺术，在于他（她）是否把握了驱动人际关系正常运转的真谛。追求“天时、地利，人和”的发展氛围，应坚持“互助互利”的基本原则以求共同发展，而不是损人利己。

第十五章至第十七章，介绍公关人员角色的培养，交往礼仪礼节和有关谈判方面的知识。大概每一个人都希望自己

成为一个受社会欢迎的成功角色，只要努力观察和学习，注重自我修养，一定能够提高交际能力，在各种交际场合表现得修养高深、潇洒自如，风度翩翩。

作者怀着虔诚美好的愿望、希冀帮助陷入交往障碍的人们走出“峡谷”，帮助被庸俗关系纠缠的人们摆脱苦恼，帮助初涉人世的青年走向一个和谐运转的人际环境……为促进公众间的理解合作，推进民族的和睦进步，并为推动与世界各国人民的友好往来，贡献微薄之力。

第一章 公共关系中的人际关系

朋友，您所从事的事业，是否正蓬勃发展？您所在的团体，是否具有融洽的公共关系？当您遇到困难的时候，是否有人伸出友谊的手？也许，您正处于人际交往障碍的苦恼之中？

有人说，人与人的交往是人类社会发展中最高奥最丰富的学问，但人们的世界观、性格、气质、能力以及生活环境都可大体归类，各类人际交往的吸引和离异也都有一定的规律。遵循这些规律，构筑良好的人际关系，是公共关系工作的重要内容。

一、公共关系与人际关系的一般概念

（一）什么是公共关系

公共关系（Public Relations）这门随着商品经济发展而产生的新学科，以它强大的生命力，在世界各个角落播种、生根、开花、结果，以独特的姿态活跃于各行各业，促进着整个社会的交往、运转、畅通、发展。

公共关系的内容和作用究竟是什么呢？对此众说纷纭，通过研究和比较，结合我国的国情，可以将公共关系的定义阐述如下：

“监测社会发展趋势，调查舆论环境，参与预测、决

策，为求发展不断自我调整、自我完善，适应外界变化，建立形象和信誉；有计划地长期应用传播媒介和科学管理方法，在增进组织内外上下信息沟通和行为合作的基础上，与同行在竞争中互惠互利；在促进本组织整体效益的同时，参与协调各种公众矛盾，承担维护公众利益的责任。”

为便于记忆，我们把它归纳为：注重舆论，监测环境；调查研究、参与决策；疏通渠道、传播信息；树立形象、建立信誉；竞争协作、互惠互利；增进效率、维护公利。

公共关系作为一门独立的学科，属于应用性的社会科学，它涉及新闻学、传播学、法学、伦理学、社会心理学、人际关系学、民俗学等。它的丰富和发展，是现代社会运转发展的需要；它的广泛应用，是商品经济社会发展的必然趋势。

（二）什么是人际关系

人际关系，在英语中表述为“InterPersonal Relation”，其含义一为以血缘为纽带的亲属关系，如夫妻、父母子女，兄弟姐妹，姨舅叔婶等；二为因利益相联系的社会上人与人之间面对面的交往关系。本书着重研究的，是后一方面的人际关系。

人际关系，可以解释为人与人之间的相互联系、相互影响和相互作用。这一意义在人际关系心理学里，特指人与人相互间的信息沟通和心理上的距离。人际关系反映了个人寻求满足其需要的心理状态。因此，人际关系的变化和发展与双方各自从对方获得的需要满足的程度（包括精神需要、物质需要和社会需要）相关。一般这种满足程度与相互心理接近程度成正比：相互满足程度较高，则心理关系较密切；相互满足程度较低，则心理关系较疏远。无论亲密关系、疏远

关系，还是分离恶化了的敌对关系，统称为人际关系。

理解人际关系涵义的基本要点是：

- 人际关系不等于参与其中的人的简单总和，它的研究对象包括两个以上参与者交往认知、需要、动机、行为、态度、性格等的产生、发展、变化规律。

- 人际关系理论不仅研究参与者本身和他现实的、潜在的交往对象，还研究交往双方的相互作用：互为补充或互为依存；互为吸引或互为排斥；互为并列或互为对立统一。

- 人际关系研究还涉及相互作用的具体方式、方法的系统性、连贯性，外部环境的变化影响和控制机制。

- 人际关系在社会运转发展的整体中所起的作用、发展趋势等，当然是一个不可忽视的重要话题。还有，什么是现代公共关系中的人际关系？如何使良好的人际关系成为传播和发展公共关系的重要渠道？

以上一系列问题。都是公共关系中人际关系应研究探讨的问题。

我们研讨这些问题的目的，在于了解和掌握人际关系发生、发展、变化的规律，帮助人们增进心理健康，增进对人际交往的信心和能力，处理好各种人际关系，赢得赞许、支持、合作和友谊，从而进一步完善公共关系。

二、人际关系的一般特点

（一）相互间的关系是明确的

在有两人以上参与共同事件的条件下，才能确定某种人际关系。不同的人际关系在不同环境中，对不同对象有各自不同的交往准则。这些准则，是由处于关系中的人们，根据

对方对自己特定的关系而产生的。一个人，可能同时参与众多的人际关系——与每个关系的交往准则又各不相同。例如：角色A是角色B的妻子，同时，她是C的母亲，是D的姐姐，是E的同事，是F的上司……A同时参与众多的关系，而与他们的交往准则是有差别的。一旦相互间角色地位确定后，其相互关系又是很明确的。在公共关系中，倘若相互的关系不明确，往往会因态度模糊、行为矛盾而引起关系的不和谐。若不能及时调整，使这种不和谐经常出现，关系就可能趋于恶化。

（二）人际关系的建立需要一个认识过程

人际关系的发展必然经过一系列有规律的阶段或顺序。如果人们之间的关系没有按预料的顺序发展，就会引起当事人的惶惑不安，人际关系的发展就可能受挫。因此，在与人交往中，无论向哪个方向发展，您的主观意识都不要引导行动突然超前，以至对方接受不了。要记住“循序渐进”的原则。交际人缘，还是以水到渠成为好。一方面，要求发展关系的愿望再强烈，也不可急于求成，因为强扭的瓜不甜。相互之间若还没有一定的了解和较好的感情基础，就向对方表现过分的热情，其结果很可能适得其反。另一方面，认为关系没有必要继续发展时，也不宜突然发出终止信号，以免对方毫无准备，难以接受。

（三）人际关系的多面性

一般人的思维情感和需求都不是单面的，单线条的，而是多面的、多层次的。每个人都有各自的性格，有一系列的竞争愿望，有复杂的经历，不同的追求和观念等等。当您同他人建立关系时，您的多面性和对方的多面性相互发生着影响和作用，因而，由此发生的关系自然或多或少地体现着参

与者的多面性。换句话说，就是人和人之间的关系都不可避免地含有参与者的个性。在现代社会里，人们相互交际的机会多，人际间关系要适应年龄、情感、社会、个性、情境等方面的变化，必然显现出它的多面性来。例如，在人际交往的心理和行为中，往往表现为一方主动接近，另一方猜疑回避的情况。在这一过程中，可能出现多种结果：对方可能会因为志趣相同而较快消除猜疑，甚至出现双方都主动接近的情况；也可能因性格等方面的原因而迟迟不能放弃猜疑回避的态度；或您越和蔼亲切，他越有理由揣摩您“居心何在”？因此，交往之初注意观察对方的心理主流是很有必要的。

（四）人际关系的变动性

人际关系的发展有如婴儿期、少年期、青年期、成年期、老年期，各个时期长短不一，变化方向多样。可以是圆周式的，也可能是平行式的、三角式的、扇式的、相反方向的等等。人在变，环境在变，人与人之间的关系也在变。确定了双方或多方之间的关系可向纵的方向变，也可向横的方向变，也可能向立体交叉的各个方向变。例如角色A和角色B都已年逾花甲，他们是老乡，又曾是小学、中学的同学，还是最要好的朋友。虽在不同的地方工作，仍常保持联系。但这几十年里，他们因环境、职业和交往机会等因素的变化，关系也由密到疏发生变化；再者，他们各自又结交了许多新的同事朋友，形成了新的友群。

（五）人际关系的复杂性

人际关系的多面性、变动性，导致它的复杂性。处在一定的历史背景、社会环境之中的人际关系必然错综复杂。人们不停地建立一些关系，或终止一些关系，其原因有的是单一的，有的又是多因素的。如需求的变化、交际准则或地域