

青年公共關係學

●主

二南才

湖南出版社



青年公共關係學

湖南出版社

〔湘〕新登字001号

青年公共关系学

曹南才 主编

责任编辑：彭穗四

湖南出版社出版、发行

(长沙市河西银盆南路67号)

湖南省新华书店经销 湖南省湘潭市彩色印刷厂印刷

1991年12月第1版第1次印刷

开本：850×1168/32 印张：10.125

字数：230000 印数：1—5500

ISBN 7—5438—0299—6

G·43 定价：5.25元

前 言

公共关系学，在国外已不是新鲜的名词，在国内，也随着改革开放的深入发展和现代化建设事业的不断推进，随着现代商品经济和信息传播技术高度发展的需要而逐步走俏起来，正成为一门适用于一个社会主体（如社会组织或个人）如何运用各种手段，为自己创造良好的内外社会关系环境和社会舆论环境，以求发展的综合性应用学科。而青年公共关系学，则是一个全新的名词，它着重研究青年个体如何运用公共关系的各种手段，而达到向社会推销自己，以求发展的目的的生存处世艺术。显然，尽管这还是首次提出的一门学科，但毕竟还是属于公共关系学的一个分支。

可能有人会感到公共关系只适用于组织与团体，仅是一种经营管理艺术，似乎与青年个体的适用性有距离。其实，应该看到，青年公共关系与公共关系，仅在于其具体的社会主体不同而已，其公共手段、策略、方法、原则与目的等都是一致的，具有极大的共性。况且，作为一门新兴的学科，公共关系概念的最终界定还有一个过程，还有待于从不同的角度对之加以丰富、完善与发展。青年公共关系学正是从一个角度对其所作的补充与发展。另外，青年作为社会群体中最活跃的一个层次，在现代社会生活中日益需要充分表现自己的内涵，发挥自己的作用，不断求得发展，这就决定了青年公共关系学与公共关系学的其它分支学

科一样，同样具有越来越强盛的生命力。

为了使广大青年读者更易于掌握这一门艺术，本书写作力求符合青年读者的兴趣，做到理论性与实用性的统一、指导性与可读性的统一，既避免教科书式的抽象理论罗列，又避免过于琐碎具体的操作技术的介绍。全书文字生动风趣，内容翔实丰富，可谓雅俗共赏，不仅适用于青年读者，对中、老年读者来说，亦不失为一部有参考价值的读物。

本书写作人员是：主编曹南才，负责编写提纲和撰写的组织、修改、统稿工作，并撰写第一章；詹颂生，撰写第二、四章；陈绍彬，撰写第三章；王进江，撰写第五章；黄思霞，撰写第六章；赵过渡，撰写第七、八章。广东省青少年研究所江陵泉、刘面平同志曾对此书撰写工作提出过宝贵意见，在此表示感谢。

作 者

一九九一年十二月于广州

才才生渡彬江霞
南南頌過紹進思
曹曹詹趙陳王黃

編著
主

目 录

前 言

第一章 掌握一门“推销自己”的学问..... (1)

- 一 一份“见工通知”引起的困惑..... (1)
- 二 一把什么样的钥匙..... (8)
- 三 用得好的,大有益..... (14)

第二章 你是哪一颗星..... (23)

- 一 你的角色..... (23)
 - 1. 角色意识..... (24)
 - 2. 角色多重性..... (28)
 - 3. 选好你的角色..... (30)
- 二 你的形象..... (32)
 - 1. 你的内涵..... (33)
 - 2. 你的外表..... (41)
 - 3. 知名度与美誉度..... (46)
- 三 你的公关网..... (50)
 - 1. 组织关系..... (50)
 - 2. 家庭关系..... (52)
 - 3. 业缘关系..... (55)
 - 4. 地缘关系..... (58)

第三章 相逢何必曾相识..... (61)

一 掌握增进人际吸引的基本因素..... (62)

1. 外貌与才华的因素..... (62)
2. 空间与交往的因素..... (65)
3. 相似性与互补的因素..... 68
4. 个性与行为倾向的因素..... (70)

二 吸引他人的艺术..... (85)

1. 显示你的才华但又不掩饰自己的不足..... (85)
2. 让思想引起共鸣..... (87)
3. 用良好的个性特征去感染别人..... (89)
4. 以丰富的表情流露出你真实的思想感情..... (93)
5. 以行动表现出你对他人的尊重和热情..... (98)
6. 学会心理位置互换及幽默..... (100)

三 人际吸引的自我测定..... (102)

1. 你有吸引朋友的力量吗?..... (102)
2. 你善于交际吗?..... (104)
3. 你的交往状况如何?..... (106)

第四章 领一张合格的入场券..... (110)

一 进门前的准备..... (110)

1. 知己知彼..... (110)
2. 长自己的志气..... (115)
3. 镇定自若去赴约..... (118)

二 当你站在主考官面前..... (121)

1. 创造良好的第一印象..... (122)
2. 你的见面礼..... (126)
3. 洗耳恭听..... (131)

三 进门后的相处艺术	(134)
1. 为逢迎正名	(134)
2. 交谈与沟通	(137)
3. 只听闲话, 不说闲话	(140)
4. 共事不混事——批评同事	(142)
5. 敬上不畏上——批评领导	(143)

第五章 展示你的风采

一 “酒香也怕巷子深” ——敢于展示你的风采

1. 坚韧不拔地追求崇高的人生理想和价值目标
2. 完善和珍惜自己的道德形象
3. 培养富有魅力的风度

二 崭露头角十法 ——善于展示你的风采

1. “使遂早得处囊中, 乃颖脱而出”
2. 不放过任何机会
3. 敢于第一个吃螃蟹
4. “山中无虎猴称王”
5. 施展你的形象魅力
6. 演讲是必不可少的
7. 主动借用大众传播媒介
8. 在公共活动中显露你的风采
9. “一招鲜, 吃遍天”
10. “语不惊人死不休”

第六章 搬掉绊脚石

一 心理障碍

1. 战胜自卑, 重建自信	(176)
2. 力戒自大心理	(179)
3. 切勿人云亦云	(181)
4. 心无妒意天地宽	(184)
二 生理障碍	(186)
1. 喜欢你的身体	(186)
2. 变不利为有利	(189)
3. 自强不息	(191)
三 语言障碍	(193)
1. 树立起自信心	(193)
2. 勤学多练	(195)
3. 谨防误区	(198)
四 文化障碍	(201)
1. 沟通不同层次的文化	(201)
2. 适应不同的习俗	(203)
3. 变革观念	(204)
五 社交能力障碍	(205)
1. 敞开心胸	(205)
2. 满怀热情	(207)
3. 学会幽默	(210)

第七章 做好宣传你自己的广告 (214)

一 双层次的概念	(215)
二 传播中的定位	(219)
1. 社会要求的特点	(220)
2. 形象设计的特点	(225)
3. 形象不平衡的意义	(231)
三 传播的声道	(240)

1. 比较：青年形象传播方式的特点……………(241)
2. 分析：青年形象传播的误区……………(245)

第八章 人生决策 ……………(255)

- 一 第一个独立的决策者……………(255)
 1. 青年人生决策的特点……………(256)
 2. 青年人生决策的不同阶段……………(273)
- 二 人生决策中的公共关系交响曲 ……………(285)
 1. 第一乐章：寻找目标……………(285)
 2. 第二乐章：拟订方案……………(289)
 3. 第三乐章：实施计划……………(294)
 4. 尾声：决策建议……………(299)

目录

第一章 掌握一门“推销自己”的学问

一 一份“见工通知”引起的困惑

这是生活中很常见的一幕：

高中毕业的小黄已在家待业了好几个月，也试过了好几个工厂和商场的“招工考试”，但都没有结果。有时是他嫌人家的单位不理想，但更多的是他瞄中的好几个单位，在市里都颇有名气，而且也符合他的职业兴趣，但这些单位都没有录用他。为此，他颇感苦恼。说条件吧，自己似乎并不见得很差，论个头，一米七五；论长相，素来在班上姑娘们青睐的对象；论学习成绩，虽然高考没上本科录取线（专科他不想读，欲待第二年再报考本科），但在班上也算得上中上水平吧。那么，究竟差在哪里呢？

眼下，又有一家大公司给他发了“见工通知”。“见工”是从香港引进的说法，其实就是我们常说的“面试”。现在，许多单位在招工、聘干时都采用这一程序，合资企业则更加重视。现在，小黄心里不免忐忑起来。这回命运如何？该不该又吃闭门羹？好几晚，他都辗转反侧，终不能眠，心情焦急如焚，连爸妈也为他担心起来……

问题究竟出在哪里呢？有一回，笔者和小黄聊起他几次“见工”的情况，和他一起“诊断诊断”。原来，每回笔试，小黄的成绩都不错，分数都在85分以上，虽不算最高，但仍属优秀之

列。看来问题还是出在“面试”上。

“你是怎样进入考场的？”我首先问小黄。他说：“考场的门多是半掩的。那一回，我一听里面正在叫我的名字，心里一紧张，膝盖不知怎么回事便‘呼’的一声碰响了门。门是被撞开的。我急匆匆地走进去。好几名主考人一字型排开坐在我前面，表情都较严肃，轮着向我提问题。这些问题本来都很简单，但我回答时不免有点结巴。有些问题似乎还没听清呢！”

“哦——”我不禁沉吟起来，“你太不冷静了。如果改为轻轻敲几下门才进去，不显得更礼貌些吗？另外，既然你报考的是公关工作，而你一见生人讲话就结巴起来，又怎么能令人满意呢？”

我又问他：“你是怎么回答问题的？比如说，当问到‘你为什么要到我们这个单位来’时，你怎么说的？”

他说：“我心里怎么想就怎么说。我说你这个单位名气大，职员福利好，工作环境也不错，据说在此工作不算辛苦。能进你们这个单位，脸上也多几分光彩，很多人想进也进不了呢？”

我不禁急躁脚：“你有话直说固然是对的，但难道你就只想到这些，就没想到过在这个单位可以发挥自己的特长，符合自己的兴趣么？难怪人家选中了别人而没选中你了，谁也不愿意挑选那些不讲如何发挥自己的作用，只讲福利待遇好、工作舒服易干的人啊！”

小黄抓了抓后脑勺，似有所悟地说：“原来这‘见工’还有那么多学问啊！”

.....

象小黄这样的境遇，恐怕不少青年都遇到过。的确，一个人要在社会上立足，尤其是刚开始面临五光十色的世界的年轻人，

要顺利地取得进入这个世界的门票，并不是一件轻而易举的事情。这里有一个通过什么渠道、使用什么方法，使自己的学识、能力、性格、品赋、特长、习惯等内在的素质准确地表现出来、反映出去，为他人、公众、以及特定的组织、机构或团体、社会等所了解和认识，以取得外界的认同和接受的问题，也就是有一个如何才能顺利地向社会推销自己的问题。

尤其在改革开放的今天，在不断向现代化迈进的年代中，生活节奏不断加快，各种信息频繁传递，人才竞争异常激烈，新生事物层出不穷，到处显现出艳丽多姿的生活色彩和变幻闪烁的社会景观。这对生活在这个时代的每一个人都提出了更高的要求，要求他们有更强劲的应变力、创造力、竞争力和更加扎实丰富的知识基础以及实干能力。如果还象过去的年代那样墨守陈规、畏首畏尾、犹豫不决，那就势必要在激烈的竞争中败下阵来，所以，社会正呼吁青年尽快掌握这种推销自己的技术，尽快使自己跻身于林林总总的人才之林，取得发挥自己聪明才智、显示自己的人生价值的一个席位。

那么，怎样才能更好地推销自己呢？这当然不是一个三言两语就可以讲得清楚的问题。就拿小黄的“见工”来说吧，“见工”，可以说仅仅是各种各样向社会推销自己的一种最简单、最直接的方式而已。但能否顺利通过这一关，则关系到你能否顺利迈入社会门槛的第一步，所以又不能等闲视之。当然，“见工”是否顺利，归根到底还得靠自己的真本领真本事，靠自己坚实的知识基础、成熟的性格品赋、精深的胆识谋略、巧妙的处世技术和强健的体魄等等，推销自己并不靠吹，并不象在市场上兜售假劣商品那样狂喊乱叫。然而，不能不看到的是，两个素质大致相同的人，有的“见工”顺利过关了，有的却莫名其妙地

被拒之门外。这里除了用人单位常根据自己所需对应试者的特长有所选择外，事实上跟应试者的应答水平有关。

这里不妨看几个有趣的故事。

之一——

某宾馆经理口试甲、乙、丙三位男性服务员应征者。

问：“假如你无意中推开房门，看见某女客一丝不挂地在沐浴，而她也看见了你，这时你怎么办？”

甲答：“说声‘对不起’，就关门退出。”

乙答：“说声‘对不起，小姐’，就关门退出。”

丙答：“说声‘对不起，先生’，就关门退出。”

结果，丙被录用了。

不消说，你也会觉得丙的回答比较聪明，因为作为宾馆，是总要为旅客提供最优质的服务，使旅客心情愉快、舒畅的，那就要尽量减少留给旅客的不愉快的印象。服务员看到女客沐浴，尽管是无意的，但毕竟是工作上的过失，已使旅客蒙受不快，也使宾馆的声誉受到影响。甲、乙的回答，固然是诚实的，也不失之于礼貌，但毕竟难免会令客人感到难堪与尴尬，效果反为不美。而丙的回答，使女客误以为他根本没看清什么，便不存什么心理芥蒂，不但使女客获得了安全感，也不使宾馆的声誉蒙受损失。所以，这一回答，不但不给人虚假之感，反而觉得比较巧妙，灵活。

可见，一次小小的答问，就显出了推销自己的不同本事出来。这里，不妨再请你看看一个完全不啻于“哥德巴赫”猜想那样令人难寻其究的问题。先看：

之二——

这也是一个“见工”的故事：

外国某政治团体的头头想雇一位秘书，他聘请一位心理学家

负责考试，以观察应试者的临场反应。

第一位女孩子穿着整洁、淡雅，不事粉饰，表情自然、笃实，无任何造作之感。心理学家问了个很简单的问题：一加一等于几？

她眼皮动也不动，不假思索地回答：“等于二。”

第二个女孩子穿着上红下绿、色彩对比度较大的裙子，显得比较活跃，一进来就引人注目。当心理学家问她同样的问题时，她眼珠儿转了几下，带着几分狡黠的神情回答：“等于二十四！”

第三个女孩子穿得既艳丽又不失雅致，头上扎着蝴蝶扣，表情显得较为得体，大方；而流盼四顾，又有几分活泼之感。当心理学家问她时，她略作思索地回答：“可以等于二，也可以等于四，还可以等于二十四或其它一些答案，这就要看你给的条件是什么了。”

亲爱的读者，假如你是心理学家，你对她们的回答评价如何？假如你是那位政治团体的头头，你最倾向于录用的又是哪一位？

不妨作一个简单的分析。第一位女孩子无疑是个诚实、本份的姑娘，她的回答自然没错。但你可以想一想，作为一个“见工”考试，心理学家提出“一加一等于几”这样简单的问题，难道只是为了得到一个连幼儿园的小孩都已经会答的答案么？因此，对比之下，第二个女孩子就显得有心计多了。她正是意识到问题不会那么简单和容易，很可能会隐藏着某种机关，于是，她略动了一下脑筋，来了个以巧对巧。她的回答也并没错。因为“一”可以理解成“一打”，一打等于十二，一加一不就等于二十四了吗？但第二个女孩子的回答也有偏颇之处，因为一加一等于二毕竟是一个正确的而且是原始的答案，舍之而另寻其它答案，反显

得过分乖巧和华而不实了。第三个女孩子则显得成熟和老练多了。她的答案比较全面，且视不同条件而定。除了等于二、等于二十四外，还可以赋予不同的前提得出不同的答案，例如“一对袜加一对袜”，还可以等于四只袜，等等。这种回答，显然已超出了一般人的智力范围，充分表现了回答者思维的高度灵活性了。

回答归回答，而该录用谁，这又是另外一个问题了。听了笔者的分析，大概你会往第三个姑娘那里投下这一票吧？但实际生活又不尽然如此。用人者往往会出于不同的需要和考虑，对应试者各取所需。往往录用的结果会与你的分析和原先的想法大相径庭也未可知。因此，推销自己还得考虑别人的需要。就好比第一个姑娘，说不定有人正需要这种角色呢！另外一种情况则是，有时同一个回答结果，在不同的场合下，又会产生另一种完全不同的效果。这里不妨再看一个故事。

之三——

传说资产阶级改良派的梁启超先生从小就智力非凡，聪敏过人。他刚上中学那年，一位表情严肃的、在当地和学堂都颇有威望的老先生给他们上第一节课。面对这位老先生，学生们不免都敬畏几分，一大早就都正襟危坐，聆听这位老先生的教训。只见这位老先生一进课堂，二话没说，就埋头没脑地给大家提出一个令人费解的问题。他说：“今天第一节课，我先考考大家，算是我给你们的一个见面礼。希望能听到满意的答案。这个问题是：一加一等于几？”

学生们一下子都给唬住了，大家面面相觑，简直摸不透先生提的这个简单问题包含着什么奥秘，一个个小脑袋顿时海阔天空地作无边无际的联想，教室里一时鸦雀无声，仿佛听得见一颗颗