

公共关系丛书●



人际关系艺术

郑召利 主编



宁夏人民出版社





公共关系丛书

人际关系艺术

郑召利 主编 宁夏人民出版社

责任编辑:孙立明 陈文军

封面设计:项玉杰

版式设计:杨 力

责任校对:陈琢如

人 际 关 系 艺 术

郑召利 主编

宁夏人民出版社出版发行

(银川市解放西街105号)

新华书店经销 宁夏日报社振新印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 7 字数 150 千 插页 1

1995年4月第1版 1995年9月第2次印刷

印数:5201—9300册

ISBN7—227—01460—6/C·46

定 价:7.00 元

序

国际公共关系协会中国总干事
中国国际公共关系协会常务副会长

公共关系(Public Relations)真正成为一项公认的事业,始于本世纪初的美国。当时美国商品经济的高度发展、传播技术的日新月异以及民主政治程度的提高,为公共关系的产生奠定了坚实的基础。1903年,《纽约时报》记者艾维·李(Ivy—Lee)在纽约创立了世界上第一家具有公共关系咨询顾问公司性质“宣传顾问事务所”,标志着现代公共关系的诞生,使得公共关系成为一项独特的事业,同时亦成为一门职业。继艾维·李之后,伯纳斯(E. Bernays)于1923年在纽约大学开

设并主讲公共关系课程,同时完成《舆论之凝结》一书。1952年,伯纳斯的《公共关系学》一书问世,标志着公共关系学科走向成熟。50年代以后,在众多学者和各行各业尤其是企业界的努力下,公共关系的面貌发生了巨大的变化,理论与实践研究进入了发展的核心时期,真正走上了科学化规范化道路。公共关系从30年代开始自美国向外“输出”最先进入英国,后逐渐扩及欧美、亚洲一些国家和地区。70年代以来,公共关系事业已遍及世界主要国家和地区。今天,在世界范围内,公共关系的职业化、行业化程度越来越高,公共关系服务的范围越来越大,公共关系教育日益普及和加强,公共关系人员素质和社会地位不断提高。公共关系不仅成为衡量一个社会组织发展水平的标志,甚至成为衡量一个国家发达程度的一项标志。

公共关系从80年代开始传入我国,作为一种现代管理职能与策略,现代交往的观念与技巧,作为社会组织塑造自己形象的方法和手段迅速被人们认识和接受。在短短十数年内,公共关系在我国得到迅猛发展,至今方兴未艾。当然,我们应该看到,由于公共关系在我国兴起的时间非常短暂,与一些发达国家相比,我国的公共关系事业发展水平和公共关系教育程度都还比较低。普及公共关系知识,造就公共关系人才,就成为

公共关系教育、科研工作者所面临的一项艰巨任务。为此,我们决定编撰一套《公共关系丛书》。

与已出版的同类丛书比较,本丛书有如下两个特色:首先,内容充实,体系完备。一方面,公共关系是一门边缘性综合性学科,除公共关系原理、实务、策划等核心内容之外,诸如广告学、传播学、写作学、人际关系学、礼仪、市场营销学、消费心理学等均属公共关系学科体系所应包含的内容,为初学者掌握公共关系知识和从事公共关系工作所必须,因此,均列为丛书组成部分;另一方面,在处理丛书中某些成熟学科与公共关系知识的关系上,我们主张以保持原学科体系为主,融会贯通公共关系知识的原则。这既保证读者能了解相应学科的基本知识,又将其有机地纳入到公共关系的学科体系当中。其次,适用面广,通俗易懂。本丛书旨在普及公共关系的知识和理论,培养初、中级公共关系工作者。编写时文笔力求简洁生动、通俗易懂,力求既适合自学,亦可用于培养各类中初级公共关系人员,同时又可作为大专院校非公共关系专业了解公共关系知识的参阅书籍。

本丛书在出版过程中得到宁夏人民出版社社长、总编辑吴宣文同志的大力支持。宁夏公共关系协会会长程东辉女士,尤其是宁夏公共关系协会秘书长金锋

先生主持编撰日常事务，倾注了大量心血。在宁的许多教授、学者积极撰稿，热情响应。可以说，它是集体劳动和集体智慧的结晶。

我们衷心希望本丛书的出版能对普及公共关系知识、培养公共关系人才、推动我国公共关系事业的发展起到应有的作用。

目 录

第一章 人际关系概述	1
第一节 人际关系与人际关系学	2
第二节 人际关系的特点和功能	7
第三节 人际关系的形成与发展	19
第四节 公共关系中的人际关系	29
第二章 人际关系的内容分析	32
第一节 人际关系的类型	32
第二节 人际关系的形态和因素	52
第三章 人际交往的态度及其他	59
第一节 人际交往的态度	59
第二节 人际交往的动机	67
第三节 人际交往的原则	74
第四章 人际沟通与人际吸引	89
第一节 人际沟通	89

第二节	人际吸引	97
第五章	人际交往的心理障碍	117
第一节	人际交往中的语义障碍和知觉障碍	117
第二节	人际交往中的心理障碍	125
第三节	人际关系心理障碍的消除	137
第六章	人际关系调节与控制	147
第一节	人际关系的柔性调节与控制	147
第二节	人际关系的刚性调节与控制	159
第七章	人际交往艺术与技巧	171
第一节	人际交往策略	171
第二节	交往活动的艺术	177
第三节	劝说的艺术	182
第四节	避免冲突的拒绝艺术	191
第五节	人际交往新法	202
后 记		216

第一章

人际关系概述

社会是由人组成的,人是社会生活的主体。在创造历史的活动中,人又不断地创造它赖以生存的社会关系。我们可以把社会关系看成网状的复杂结构,它包括人们在社会生产中结成的相互关系,即生产关系,以及建立在生产关系基础之上的政治关系、法律关系、道德关系、宗教关系和艺术关系等。这些关系相互联系、相互作用,纵横交织成社会关系之网,而人则是这个有机之网上的纽带。离开了人这个纽带,社会之网无法形成,也无法延伸,没有社会关系之网,人便不复存在。正是在这个意义上,马克思把人的本质看成是一切社会关系的总和。因此,人在社会关系的“网”中,社会关系在人际交往之中。只要有人的存在,就有人际间的交往,只要有人际间的交往活动,就必然形成人际关系。

构筑良好的人际关系,不仅是个人发展的必要条件,而且也是现代社会组织公共关系工作的重要内容。社会组织开展公共关系活动,是为了求生存和发展,塑造自身形象,建立一个良好的和谐的内部环境和外界环境,处理社会组织内部成员之间以及社会组织与公众之间的相互关系,无一不是在人

际交往过程中完成的。人际交往有规律可循,学习和掌握它,有利于发展合作和友谊。公共关系人员借鉴人际关系经验,可以创造有利于社会组织发展的环境。善于处理人际关系、掌握人际交往艺术,是公共关系工作的专业技能之一。可以说,良好的人际关系是传播和发展公共关系的重要渠道。

第一节 人际关系与人际关系学

○ 一、人际关系的涵义

在日常生活中,提起人际关系,人们并不陌生,也不存在理解上的困难。但真要给“人际关系”下定义,就未必能够轻而易举地回答清楚。

人际关系,在英语中表述为“Interpersonal Relation”,意为因利益相联系的社会上人与人之间面对面的交往关系。在学术界,对什么是人际关系这个问题进行了深入的研究和探讨,有的人认为:“随着管理学的发展,自20世纪40年代开始产生流行起来的管理理论,后称组织行为,或工作中的人际关系。”^①有的人认为:“人际关系,也叫人群关系,是人们进行物质交往和精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。”^②有的人认为:“人际关系,可以解释为人与人之

① 张宏宏主编:《公共关系辞典》,中国国际广播出版社,1989年版,第485页。

② 郑永廷主编:《人际关系学》,中国青年出版社,1988年版,第5页。

间的相互联系、相互影响和相互作用。”^①有的人还从人际心理学的角度进行界定,比如,认为人际关系是通过交往而形成的人与人之间的一种心理关系和相互的行为表现。

综合上述定义,我们认为,人际关系是指在现实社会生活中,人们依靠各种媒介,通过物质交往和精神交往而形成的人与人之间的关系,具体表现为人与人之间的心理相容程度和感情靠拢程度。

对这个定义,我们可以从下面几个角度加以把握。

第一,由于人的社会性,人际关系是在现实生活实际活动中发生和建立起来的。一个人要谋求生存和发展,必须要从事社会生活实践活动,同他人和社会发生一定形式的交往,以满足人的物质和精神的需求。人类最早的交往是在劳动中产生的。只有交往,才能实现劳动和工作的互助与合作,促成能力互补和能力强化,进行产品和活动交换。随着社会的发展,人们所从事的劳动和工作越来越复杂化,既有严密的科学分工,又有严格的整体配合,需要越来越多的人合作才能取得成功。这样就使得人们的交往范围在扩大、交往方式在改变,交往活动更加频繁,因此,人们的相互合作与交往,更加成为现代社会劳动和工作的必要条件。

人际交往不仅满足人们的物质需要,而且也满足人们的精神需要。作为现代社会的人,精神交往的需要更加迫切。生活中,人们以各种各样的方式,联系感情的纽带,会使人产生安全感、归宿感。人们如同需要物质生活资料一样渴望相互对

^① 赵玲华、任英伟:《公共关系中的人际关系》,中国新闻出版社,1989年7月版,第9页。

话、相互交流。同情、相思、惦记、劝慰、勉励、爱慕、关怀,以及与此相反的诬陷、憎恨、忘却、教唆、诋毁、嫉妒、猜疑、讽刺等现象,在人际间通过语言、思想、情绪等发生、发展、泯灭,这样或那样地影响和改变着人际关系。总之,人需要同别人进行交往,古希腊著名哲学家亚里士多德说过,一个生活在社会之外的人,同人不发生关系的人,不是动物就是神。

第二,人际交往的方式有直接和间接之分。所谓直接交往,就是人们通过物质或交际手段(包括语言、表情、动作等)面对面地发生联系。所谓间接交往,则是人们通过物质的传递或借助书面语言、传播技术,间接地发生联系。这两种形式,是每一个人都要运用的交往方式。当然,人际关系学更多的是研究个体与个体、个体与群体之间的直接交往关系。个体与个体之间的关系,如亲属关系、同志关系、朋友关系、师生关系等;个体与群体的关系,如家庭关系、班组关系等。如果个体之间、个体和群体之间没有思想和行为上的相互来往和相互作用,就不属人际关系的范围。

前面我们讲过,社会是由无数人际关系组成的复杂的网络结构,人则是这张有机之网中的一个“纽结”,正是这些“纽结”才把一个个个人联接起来,形成各种各样的群体。人际关系就是人类社会这个复杂网络中任意两“纽结”或更多“纽结”之间通过双方的人际交往相互联系、相互影响、相互作用形成的各种关系,如利益关系、心理关系、利害关系、和谐关系、非和谐关系等。

第三,由交往而形成的人际关系,从人际关系心理的角度来看,特指人与人相互间的信息沟通、心理或感情上的距离。人际关系反映了个人寻求满足其需要的心理状态。一般来说,

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。无论亲密还是疏远、融洽还是敌对，都是人际关系的具体表现。人际关系体现着人与人之间的情感关系，在现实生活和实际交往中，有的人为了与对方保持并加深这种情感关系，可以不惜失去某些利益，甚至生命，“士为知己者死”便是这种关系的最突出表现。

人际关系是一个包含内容十分广泛的概念。它存在于每一种社会关系的内部，表现在社会生活的各个方面。由于人们的社会生活实际活动是多方面的，因而，人与人的交往和关系也是多方面的。莎士比亚曾把人生比做舞台，所有的男男女女不过是一些演员，一个人在一生中扮演着好几个角色，他们都有上场的时候，也都有下场的时候。我们知道，要想处理好各种人际关系，仅凭一种面孔亮相、一种角色出现，是很难“以不变应万变”的。这就需要在人际关系的海洋里经风雨、见世面，提高自己的角色适应能力，并从个人的“角色集”里透射出人生的五彩光芒。

○ 二、人际关系学的研究对象和任务

搞清了人际关系的定义，那么，什么是人际关系学呢？

任何科学都有其特定的研究对象。研究对象的区分，是我们进行科学研究的前提。既然人际关系是人与人之间由交往形成的社会关系，那么，很明显，人际关系学就是研究和探讨人与人之间互相交往与联系过程中的种种现象及其规律的科学。

研究社会以及社会关系的科学很多，经济学、政治学、伦理学等社会科学只研究人们相互关系的某一个方面，而人际

关系学则试图探究人际交往行为的内在动因及其规律,它有着特殊的研究领域。一方面,人际关系通过研究人际关系的历史演变过程,揭示其发展变化的趋势;另一方面,人际关系学研究人际关系的功能、影响人际关系的因素以及建立正常人际关系的条件。

根据人际关系学的研究对象,可以看出,人际关系学是一门综合性的应用学科。它不仅要用科学的人际关系理论去武装人们的头脑,而且还应有效地指导人们的行动,培养良好的行为习惯。人际关系学同其他社会科学的关系,是并列平行的关系,它们之间既有联系又有区别。其联系表现为,人际关系学和其他社会科学一样,都必须以社会为背景、以人为焦点展开研究;其区别表现为,人际关系学与其他社会科学学科所选择的人及社会的研究角度不同、揭示社会的特殊规律不同。人际关系学是当代科学发展中出现的综合性学科,它借助于相关学科的理论知识研究人与人之间各种关系的形成、发展及其变化规律。同时,它本身的研究又可以丰富和发展其他学科,为相关学科的发展提供新的研究课题。

研究人际关系要划清它同“庸俗关系学”的界限。社会上有一些人为了谋取私利,拉关系、开后门、请客送礼、投机钻营、拿原则做交易,这其实是一种非正常的、不健康的、被扭曲了的、庸俗化的人际关系。这种“庸俗关系学”污染社会风气,危害人们的心灵,破坏人与人之间的正常关系,因而历来为正直的人所唾弃。正像明代“后七子”之一宗臣所嘲讽的那种人,为了攀附权贵,不惜装出女人的媚态,拿出藏在袖子里的金钱,去讨好、贿赂守门人;一经召见,立刻受宠若惊,卑躬屈膝,献上祝寿的金银;出门后则拉大旗作虎皮,把这晋见当作狐假

虎威、招摇过市的资本，而作为交换，权贵者也偶然为他说两句好话，称赞他的“贤良”。^①这种庸俗的人际关系是何等的虚伪，何等的卑劣！不幸的是，其种子竟然绵绵不绝，至今仍有所见，以至于玷污了“关系学”的名称，使它几乎成了一个贬义词。

我们所要研究的是一种科学的人际关系学。这种人际关系学是以正常的、正派的、普遍存在的人与人之间的各种关系为研究对象的，具有重要的社会意义的。

当前，随着我国政治经济体制改革的深入，思想观念的更新也日益显得紧迫。改革与开放需要良好的社会环境，需要和谐的人际关系。在这样一个时期，一个企业团体、一个企业家，必须善于研究人际关系在公共关系中的作用，运用人际关系的理论，建立广泛的社会交往关系，并且善于调节和应用这些社会关系，优化企业顺利发展的环境。

第二节 人际关系的特点和功能

○ 一、人际关系的特点

人际关系在形成、发展的过程中，有其自身的特点。这些特点主要有：

第一，人际关系的社会性。这是人际关系的本质属性。社会性是指人们在从事生产劳动的过程中，不仅要同自然界发生关系，而且在人们相互之间也要发生一定的联系或关系。人

^① 宗臣：《报刘一丈书》，见《古文观止》。

与人之间的社会关系影响和制约着人与自然界的关系。人是社会的人,人的任何活动都离不开社会,都要受社会环境、社会因素的制约,人与人之间的各种交往,都是社会生活的反映。因此,脱离社会的人际关系是不存在的。从表面上看,人际关系的表现形式似乎是个人与个人之间的交往形成的,但本质上,它是人们所从事的一种社会活动。只要是人所从事的活动,其活动材料、活动工具,甚至进行人际交往时所使用的语言本身,都是作为社会的产物而提供的。

如果人与人之间不发生任何关系,“民至老死不相往来”,社会生产就无法进行,人类也就不可能征服自然。我国战国时代的思想家荀子曾深刻地指出:“人,力不若牛,走不若马,而牛马为用何也?曰:人能群,彼不能群也。”显然,人没有野兽的爪牙之利,没有飞禽的翱翔之便,但却是自然的主宰,重要原因之一,就是人与人之间能够建立各种关系,从而形成一个分工协作、互相依存、配合默契、井然有序的强有力的群体——人类社会,而人以外的其他任何动物,都不能建立这种关系。由此可见,社会性决定了人与人之间必然建立多层次、多方位、多类型的联系,因为合理的人际关系的建立,是人类得温饱、求生存、图发展的一个重要前提。荀子说得对:“人生不能无群。”

第二,人际关系的对流性。人际关系就是一种交往关系。人们之间的交往是以两人以上参与共同事件的条件为前提的。交往的双方都是传者和受者,彼此互相影响,有来有往,是一种实际存在的互动关系。如果双方不存在交往的过程,只是具有同乡、同学、同事、亲戚等名义作为关系媒介,没有交往,这不是实际关系。只有双方打交道,发生实际的交往活动,才