

●当代公共关系丛书

现代实用人际关系

宁怀远 杨兆龙 编著

陕西旅游出版社

《当代公共关系丛书》编委会

顾 问: 何炼成

主 编: 王守廉

付主编: 李敏慎 程怀汶 张恒

编 委: (按姓氏笔划排列)

王守廉 王洁生 宁怀远

任宗哲 李敏慎 严伍虎

刘殿昌 杨兆龙 张 恒

张淑琴 谈民宪 徐启升

程怀汶

序 言

您想了解现代化企业兴旺的奥秘吗？您想创造事业成功的条件吗？您想获得改变环境的机会吗？您想学会经营交往的技巧吗？……

一套荟萃当今中外公共关系及其相关学科和典型案例的丛书——《当代公共关系丛书》将毫无保留地奉献给您。

读了这套丛书，将使您兴奋、惊奇、反思和升华。您会找到您所需要的答案，您会比以前更聪明。

在一个没有“上帝”的时代里，各种价值观都在比以往更加自由的环境中竞相表现，每个人都渴望得到更多的“自由”，每个组织都希望无限地扩展自己的生存空间。然而这种“无限”的“自由”，要依靠组织——传播——公众这三者来协调、制约、平衡，才能生存，才能发展。这就是公共关系学的实质；而人与人之间进行信息交流的传播方式如广告、新闻、动作语言，正是人际关系学、动作语言学和现代谈判所要研究的重要内容。公众需要了解组织，企业更需要在公众中推销自己，就需要研究消费心理学。市场营销与对策又是公共关系在市场营运上的主要表现。

总之，公共关系这门边缘科学从超前的角度去开拓未来，从综合的角度去树立形象，从应用的角度去指导实践，从知识的角度去完善自我，它将成为您的好朋友。

本丛书由西安交大、西北大学、陕西财经学院、陕西师大、陕西行政学院、陕西省工业管理干部学院、西安公关专业培训学校和陕西省公共关系公司等长期从事公关教学、公关科研和公关实务的专家组成的编委会编著。

我们编辑这套丛书，虽然是一种理论与实践的探索，但执着向广大读者提供一条通向“自由王国”的桥梁，渴望得到社会各界的支持与指导。

《当代公共关系丛书》编委会

一九九一年五月于西安公共关系专业培训学校

目 录

第一章 人际关系的内涵	(1)
一、人际关系与人际关系学	(1)
1.什么是人际关系	(1)
2.人际关系的研究对象	(5)
3.人际关系的类型	(5)
二、人际交往的特点和作用	(8)
1.现代人际交往的新特点	(8)
2.人际交往的功能	(12)
第二章 人际交往的表现技法	(22)
一、人际交往中的非言语交往	(22)
1.非言语交往的作用	(23)
2.非言语交往的现象和特征	(25)
3.遗传因素和环境因素	(32)
二、人际交往中的谈话艺术	(38)
1.赞扬的技巧	(39)
2.否决的技巧	(46)
3.道歉的技巧	(51)
第三章 人际吸引的手段	(56)
一、个人特征的吸引力	(56)
1.外形因素	(56)
2.个性因素	(58)
二、相互的吸引力	(63)

1. 邻近因素	(63)
2. 相似因素	(64)
3. 互补因素	(66)
4. 相悦因素	(67)
第四章 人际关系的心理障碍	(71)
一、交往过程中的心理障碍	(71)
1. 语义障碍	(71)
2. 知觉障碍	(74)
二、心理品质与心理障碍	(78)
1. 嫉妒——人际关系的毒瘤	(78)
2. 自卑——人际关系的隐形屏障	(82)
3. 羞怯——人际关系的绊脚石	(84)
4. 猜疑——人际关系的暗礁	(85)
5. 自私——人际关系的一大障碍	(86)
三、消除人际关系心理障碍的方法	(87)
1. 培养新型的交往观念和意识——适应社会 ...	(88)
2. 完善自我形象——适应自己	(88)
3. 严以律己、宽以待人——适应别人	(89)
第五章 人际劝说的艺术	(91)
一、态度的特征	(91)
1. 态度的一贯性	(93)
2. 态度的可变性	(94)
3. 态度的社会历史性	(95)
4. 态度的社会价值性	(95)
二、态度的形成	(96)
1. 社会生活环境	(97)

2. 个人的实践活动	(98)
3. 群体与同伴	(98)
4. 信念与价值趋向	(99)
5. 个体的自我意识	(99)
三、态度的改变	(100)
1. 态度改变的过程	(100)
2. 影响态度改变的因素	(101)
3. 群体态度和环境	(103)
四、劝说的艺术	(104)
1. 以退为进	(105)
2. 逻辑诱导	(107)
3. 运用幽默	(109)
4. 动之以情	(113)
5. 分散注意	(115)
6. 类比影射	(117)
第六章 人际交往新法	(120)
一、三分钟突破法	(120)
1. 注意在寒暄中观察对方	(120)
2. 注意选择通俗性的话题	(122)
3. 创造一种友好和谐的气氛	(123)
4. 从共同的话题谈起	(124)
5. 把握时机, 增大开放区域	(125)
二、与领导交往法	(127)
1. 先把工作搞上去	(127)
2. 积极主动地承担任务	(128)
3. 经常提出合理化建议	(129)

4. 善于用询问和商量的语气	(130)
三、设身处地法	(132)
1. 从对方的角度考虑问题	(133)
2. 己所不欲，勿施于人	(135)
四、欲擒故纵法	(136)
1. 把握交往的尺寸	(136)
2. 消除对方的顾虑	(138)
五、随机应变法	(140)
1. 绕过石头走路	(140)
2. 善于打破常规	(142)
六、善意虚假法	(145)
1. 从抚慰对方入手	(146)
2. 寻找善意的借口	(147)
七、把握机遇法	(149)
1. 从身边的小事做起	(149)
2. 利用和创造有利条件	(151)
八、察言观色法	(153)
1. 调动所有感官进行观察	(153)
2. 善于从多种角度进行观察	(156)
九、信用交往法	(159)
1. 说到的一定要做到	(160)
2. 充分信任对方	(161)
十、推销自我法	(164)
1. 善于适度表现自我	(164)
2. 对症下药、引起共鸣	(165)
3. 善于采用间接迂回的方式	(167)

第一章 人际关系的内涵

您想在生活的舞台上多演一些喜剧，少演一些悲剧吗？
您想使自己的事业增加成功的机会，减少失败的概率吗？

您想让自己同他人的关系多一份理解，少一份误解吗？

倘若您想获得这些问题的答案，您首先要搞清楚什么是人际关系？什么是人际关系学？人际关系的研究对象是什么？它在当今社会具有哪些特征和作用？

一、人际关系与人际关系学

1.什么是人际关系

近几年来，许多教授、专家对人际关系进行了深入的研究和探讨：

郑永廷在《人际关系学》一书中认为：“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。”

王承璐在《人际心理学》一书中认为：“人际关系常常表现为一种感情上的联系和心理上的相互吸引。”

赵玲华、任英伟在《公共关系中的人际关系》一书中认

为：“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。”

冯景国在《人际、公共关系成功的逻辑艺术》一书中认为：“人际关系是人们依靠各种媒介，通过个体交往而形成的相互作用、相互依存的人与人之间的关系。”

胡成富在《生存·发展·成功——打开人际关系和深层结构》一书中认为：“人际关系是指在现实社会生活实际活动中，通过交往而形成的人与人之间的一种心理关系和相应的行为表现。”

姚平在《人际关系学概论》一书中认为：“人们在劳动、工作、生活中，相互交往、发生各种各样的联系，这种人与人之间互相交往与联系的关系，就是人际关系。”

杨文忠在《领导者的人际关系——献给年轻的领导者》一书中认为：“人在社会之中生活，必然要发生个人与社会、个人与群体、个人与个人的各种具体的、活生生的关系。这就是所谓的人际关系。”

由此可见，人际关系就是人与人之间的关系。这种关系是在社会生活实践的基础上，通过交往这种主客观矛盾运动的过程形成并发展起来的。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，我们可以从以下几个角度加以把握。

第一、人际关系是建立在社会生活实践基础上的。

我们每个人都不是生活在真空中，只要在社会中生存，势必要与他人发生这样或那样的联系。到单位上班，就有同事关系、干群关系；到学校上学，就有同学关系、师生关系；回到家里，就有父子关系、母女关系等。即使去电影院

看电影、到商店购买东西、到外地出差、去招聘面试，也存在着人与人之间关系的问题。

由此可见，一个人要生存、要发展必须要从事社会生活实践活动，正是在社会生活实践的基础上，才逐渐形成了人与人之间的关系。离开了人类社会的社会生活实践活动，人际关系就无法形成。

社会生活实践不仅是人际关系赖以形成的基础，还是提高和完善人际关系技能的主要途径。

莎士比亚认为，世界是一个舞台，所有的男男女女不过是一些演员，他们都有下场的时候，也都有上场的时候，一个人的一生中扮演着好几个角色。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。这就需要我们投身于人际关系的海洋里，在各种各样的社会生活实践中，经风雨、见世面，以锻炼和提高自己的角色适应能力。

第二、交往是主客观矛盾运动的过程。

我们知道，实际交往是人际关系形成和发展的主要途径。

在现实生活中，人与人之间只有通过接触、互动才能形成和发展相互关系，而这种接触和互动恰恰是主客观矛盾运动的过程。

根据主客观矛盾法则：人们已有的认知结构是由过去的社会生活实践活动决定的，是过去客观现实的反映。客观通过和主观反作用的矛盾反映到主观。客观现实要求人按照它的方向发展，而人起初总是以自己原有的认知特性来反作用于客观现实，总是力图保持原有的认知特性。通过实践，原

有认知特性中保留了符合客观现实的部分，解除了不符合客观现实的部分，从而使其按客观的新要求发展变化。经过这种矛盾运动，就逐步构成新的认知结构。

人们交往的过程也是这样的。每个人在与他人交往之前，都具有自己的为人处世态度，而这种态度，是由他过去所从事的交往活动内容决定的。因此，他总是用自己固有的态度和经验去审视对方，当遇到自己的态度能接受并容纳的对象时，就倾向于同对方接触或往来；当遇到与自己的态度反差甚大的对象时，则就会回避或排斥对方。人际关系正是在这种主客观矛盾运动的过程中形成并发展的。

第三，人际关系具有鲜明的情感色彩。

既然一个人交往的模式是在过去所从事的社会生活实践中形成的；势必在每个人头脑中留下了固有的为人处世的烙印。从这种意义上讲，人们总是以自己的好恶来审视和评价人际关系。

从另一个角度来看，人际关系还是由“知”、“情”、“行”三者有机结合的统一体。倘若交往双方认知协调、情感和谐、行为一致，则双方关系就融洽；倘若交往双方认知失调、情感破裂、行为冲突，双方的关系就会冷漠、疏远或对立。而在“知”、“情”、“行”三因素中，情感因素导致了主体态度的稳定性和持久性。从这种意义上讲，人际关系可体现为人与人之间的一种情感关系。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，甚至不惜失去自身的某些利益。友谊和爱情便是这种关系的最突出表现。

可见，鲜明的情感色彩，既划分了人际关系与相关学科的界限，也构成了人际关系的重要特征。

搞清了人际关系的定义，那么，什么是人际关系学呢？

人际关系学就是研究并探讨人与人之间互相交往与联系过程中的种种现象和规律的科学。

2. 人际关系学的研究对象

人与人之间的关系并不是随心所欲地构成的。人的吸引、相容、组合既受外部条件的限制，又受内在规律的制约。倘若一个人不顾客观条件的变化，仅凭自己朴素的感觉、固有的经验去与人交往，难免有某种局限性和盲目性。如果违背了人际关系的原则和规律去与人交往，也势必会造成交往的失误。因此，只有研究并揭示人际交往行为的内在动因及其规律，才能透过人际间的表面现象，直接了解和把握人行为的本质，既理解他人，又了解自己，做到“知彼知己”，从而成功地与他人交往，增加针对性和科学性，减少盲目性和经验性。

要想有效地了解并控制人的行为，就要涉及人际关系的原理、类型、功能、特征等。也要涉及人际交往的表现技法、人际吸引的手段以及人际心理障碍等方面的内容。

3. 人际关系的类型

1) 按照人际关系的相容性来分，可分为：

A、相容的人际关系

这是指交往双方心理距离接近，心理相容性强，彼此情感认同。相互关系融洽、和谐。在我国现阶段，这种相容的人际关系是主要的，它具体表现为，新型的社会主义的人与人之间的互助协作关系。

B、不相容的人际关系

这是指交往双方心理距离大，心理相容性差，彼此情感

对立；相互关系存在着矛盾和冲突。在资本主义国家，到处存在着这种不相容的人际关系。显然，私有制是滋长和蔓延这种不相容关系的土壤和温床。

2) 按照人际关系的选择性，可分为：

A、可选择的人际关系

这种人际关系是指交往双方互相选择对方的自由度大，彼此往来的周期长、时间短。比如，服务员和顾客的关系、医生和病人的关系、观众与演员的关系等。

B、不可选择的人际关系

这种人际关系是指交往双方互相选择对方的自由度小，彼此往来的周期短、时间长。比如，父子关系、母女关系、夫妻关系、干群关系、师生关系等。

3) 按人际关系的涉及面来分，可分为：

A、个人与个人之间的关系

这种交往方式的涉及面是最为广泛的，也是我们人际关系所要探讨和研究的重点。比如夫妻关系、朋友关系等。

B、个人与群体之间的关系

每个人都置身于某一群体之中，身为群体中的一分子，势必要与所隶属的群体发生关系和联系。比如，个人与学校、个人与单位、个人与国家等。

C、群体与群体之间的关系

事实上，群体与群体之间的关系大多是通过群体中的个人作为支点来实施并完善的。比如，学校与学校、家庭与家庭、单位与单位、国家与国家等。

4) 按照人际吸引力来分，可分为：

A、邻近吸引型人际关系

这是指交往双方由于空间距离比较邻近，从而使相互接触的机会增多而形成的人际关系。比如，街坊邻居、同班同学、同厂职工等。

B、相似吸引型人际关系

这是指因为相互年龄、性别、层次、背景、态度、人生观等方面的相似，从而比较容易相互吸引而形成的人际关系。比如，情趣相投、志同道合的关系等。

C、互补吸引型人际关系

这是指双方的差异和需要正好相互补充时所形成的人际关系。双方越能满足这种互补的期待和需要，则彼此之间就会形成强大的吸引力；反之，则很难形成吸引力。

D、能力吸引型人际关系

这是指因对方有较高能力，而产生吸引力从而形成的人际关系。人们一般都愿与有能力的人交往，但是那些能力较高、又略微有点不足的人会对他人产生更大的吸引力。

E、外形吸引型人际关系

这是指由于对方形象较佳而引起吸引所形成的人际关系。爱美之心，人皆有之，在初始交往时，外形因素能产生很大的吸引力。

5) 按照人际关系的结构来分，可分为：

A、协作型人际关系

这是指交往双方平等、民主、相容、互助。由这种求同存异，取长补短，通力合作的方式而形成的人际关系往往是较合谐的类型。

B、竞争型人际关系

这是指交往双方以相互激励、相互竞争而形成的人际关

系。在这一类型的人际关系中，倘若积极合理地与对方相互支持、公平竞争，就属于较融洽的人际关系；倘若不择手段、不是把相互关系朝前推，而是向后拉，给对方身心构成了某种威胁，则就成了对立和紧张的人际关系。

C、主从型人际关系

这是指交往双方由于能力悬殊较大，一方居支配地位，另一方居服从地位的人际关系。倘若双方心理相容，情感和谐，则属于较融洽的人际关系；倘若双方心理不容，情感对立，就变成了不正常的人际关系。

D、分裂型人际关系

这是一种典型的不相容关系。交往双方认知分裂、情感破裂、行为对立、反目为仇，相互之间已失去了凝聚力，心理差距越来越大，导致了人际间的内耗。

二、人际交往的特点和作用

1.现代人际交往的新特点

我们要想建立并维护良好的人际关系状态，发展并完善社会主义新型的人际关系，必须要了解现代人际交往的一些特点。

现代人际交往有哪些特点呢？

第一、主动参与性。

随着生产力的发展、人员素质的提高，越来越多的人改变了原来固有的狭窄的社交圈，主动投身到人际关系的海洋里，积极地自我推销，自我暴露。这种主动参与性已成为现

阶段人际交往的一个重要特点。

在过去的封建社会里，农村人守着“三亩半分地，一头老黄牛，老婆孩子热炕头”，便高枕无忧。从而与他人“鸡犬之声相闻，老死不相往来”。在这种保守思想的支配下，女性以“拒人千里之外”为美，年轻人以“少年老成”为是，中年人以明哲保身为荣，老年人以激流勇退为佳。

现在却不相同了。人人都是国家的主人，强烈的责任感驱使人们要关心国家大事，关心集体的利益，关心他人。因此，更多的人们从较封闭的社交圈迈进开放的区域，主动参与、积极奉献，这已是当今时代的一个新潮流。

我们知道，人类和动物不同。虽然我们论力量不如狮子、老虎，论身高不如骆驼，论视力不如老鹰，论嗅觉不如猎犬，在空中比不上鸟儿自由，在水中更不如鱼儿随意。但为什么我们强于动物，并能改造自然界呢？道理非常简单，因为人类有高度发达的思想意识。而这种意识既非动物式的本能，又非常人般的习惯，在现阶段，它是一种主动追求，主动参与、积极奉献的观念和意识。愿更多的人都能发扬这种现代交往的观念，自觉地顺应当代人际关系发展的这一新趋势。

第二、平等互助性。

在我们社会主义制度下，新型的人际关系，本质上是相互平等的同志式的互助合作关系。它表现为人与人之间的互相关心，互相爱护和互相帮助。

在我们现阶段，这一特点表现得更为突出：人们在保持平等交往的前提下，既对他人有所帮助，也对他人有所期待。