# 公共关系中的人际交往（精选五篇）

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-06-04

*第一篇：公共关系中的人际交往公共关系中的人际交往目录摘要--3一、概述及定义-----------------3二、人际交往的客观动机与基本原则——------------------------5三、人际交往的方法与技巧-------3...*

**第一篇：公共关系中的人际交往**

公共关系中的人际交往

目录

摘要--3

一、概述及定义-----------------3

二、人际交往的客观动机与基本原则——------------------------

5三、人际交往的方法与技巧-------3

（一）人际交往-方法---------3

（二）人际交往的技巧--------4

四、建立良好的人际关系的途径---4

（一）克服社会知觉中的偏差-4

（二）塑造良好的个人形象，增进个人魅力--------------------5

（三）善用交际技巧--------5

五、案例分析人际交往在公共关系中发挥的作用-------------------5

(一)真诚的赞美他人-----5

(二)慎用批评和埋怨-----6

六、人际交往的意义-----------6

（一）人际交往是人身心健康的需要-------------------------6

(二）人际交往是人获得安全感的需要-----------------------7

(三)人际交往是人确立自我价值感的需要---------------------7

(四)人际交往是人发展的需要-----------------7

(五)人际交往是人生幸福的需要---------------7

七、备注-------------------7

公共关系中的人际交往

摘要：公共关系是由英文“Public Relations”翻译而来的，中文可译为“公共关系”或“公众关系”，不论是其字面意思还是其实际意思基本上都是一致的，都是指组织机构与公众环境之间的沟通与传播关系。人际交往也叫人际沟通。指个体通过一定的语言、文字或肢体动作、表情等表达手段将某种信息传递给其他个体的过程。人际交往是和谐相处的一部分，是人际关系的具体表现形式。指的是人与人之间的互动与影响。指人与人之间通过一定方式进行接触，在心理或行为上产生相互影响的过程。

一、概述及定义

人际交往是指人与人的相互作用与相互影响，具体地讲就是人与人相互提供产品或服务。从表面上看，人际交往活动在形式上是复杂多样的，在时间上是随机发生的，在内容上是零碎繁琐的，在对象上是瞬息多变的，似乎不存在任何确定性和规律性。人际交往是人类进化过程中为了生存、为了适应群体生活合作的方式产生的，因此，带有明显的社会性。人际交往的社会性还表现在人类使用在劳动中所发展起来的语言进行交往。除了语言，人们还可以利用面部表情、手势姿态、声调等进行相互交往。通常人际交往有赖于以下条件：

1、传送者和接受者双方对交往信息的一致理解。

2、交往过程中有及时的信息反馈。

3、适当的传播通道或传播网络。

4、一定的交往技能和交往愿望。

5、对对方时刻保持尊重。

二、人际交往的客观动机与基本原则

事实上，人际交往是商品交换的广义形式，它同商品交换一样遵循着“等价”的基本原则，而这个“等价”原则一方面需要借助于社会的各种政治、经济和文化方面的外部约束力来维护，另一方面需要借助于个人的情感和意志所产生的内部引导力来维护。

前面在分析商品交换的客观动机与基本原则时，并没有对商品交换的对象以及商品交换的内容做特别的规定，货币在这里也只是作为一种价值尺度或交换媒介，因此完全可以将商品交换的客观动机与基本原则推广应用于人际交往的所有领域。

人际交往的客观动机：人与人进行交往时，双方都希望自己得到的使用价值大于付出的使用价值。

人际交往的基本原则：人际交往总是以双方的成本价值为基础，实现等价交换。

1、人际交往的主体是广义的，包括个人、集体与国家，因此人际交往包括个人与个人，个人与集体、集体与集体，国家与国家之间的交往等具体形式。

2、人际交往的内容也是广义的，包括商品交换、思想交流、劳动服务、互助合作、劳动与娱乐等。

3、人际交往的主体关系也是广义的，包括夫妻关系、父母子女关系、朋友关系、亲戚关系等。

4、人际交往的领域也是广义的，包括经济领域、政治领域和文化领域等。

5、人际交往的等价方式是广义的，包括正值等价与负值等价，即对方如果使自己遭受了价值损失，自己将会设法使对方遭受同样程度的价值损失。

三 人际交往的方法与技巧

（一）人际交往-方法

1、换位思考设身处地的为他人着想，把自己放在他人的位置上思考，真切的感受别人的痛苦和困惑。而不是碰到问题就感到自己受了伤害，怨天尤人，一味埋怨。

2、表达自我和对方充分沟通，确认对方真实的了解自己的想法和愿望，防止误会的产生。这在一开始会比

较难，但是一旦这么做了并坚持下来就会避免许多新的问题出现。

3、协商改变

每个人都有缺点，人无完人。自己会希望别人改变，别人同样也会这样要求。这个时候大家就需要协商，在一种和谐融洽的或者适合改变的气氛下互相提出意见和建议，对方接受改变则最好，如果最终或多次协商不成则不可强求，尽到人际交往的义务则可。

（二）人际交往的技

1、交谈的技巧

一次成功的交谈不仅取决与交谈的内容，而更多的是取决于交谈者的神态、语气和动作等。同样的一句话，用不同的语调说出会有不同的效果。所以我们在交谈的时候要表示自己的友善之心，不要盛气凌人。同时，不要没完没了的说个不停，应给别人说话的机会。不能随便打断别人的谈话，忽视别人的感觉。

2、聆听的技巧

聆听也是一门艺术。聆听需要我们耐心的倾听，同时要作出适当的反应。这时应当注意集中精神、表情自然，经常与对方交流目光，适当的用嘉许的点头，或是用微笑来表示你很乐意倾听。这样，别人才更有信心的继续讲下去。如有疑问，我们也可以提出一些富有启发性的问题，这样，对方会感到你对他的话很重视。

3、“三A”法则

美国学者布吉林教授等人，曾经提出一条在人际交往中成为受欢迎的人“三A”法则。

第一个A(Accept):接受对方

第二个A(Appreciate):重视对方

第三个A(Admire):赞美对方

四、建立良好的人际关系的途径

建立良好的人际关系，是一个人事业成功的基础，左右逢源，游刃有余，需要一颗宽容的心，需要真诚，需要积极交往的主动性，塑造很好的个人形象，善用各种交际手段，克服社会知觉中的偏见。

（一）克服社会知觉中的偏差

1． 首因效应与近因效应

我们通常所说的印象实际上指第一印象或最初印象，在社会心理学中，由于第一印象的形成是最初获得的信息比后来获得的信息影响更大的现象，因而也被称为首因效应。与首因效应相比，在总的印象形成上，新近获得的信息比原来获得的信息影响更大的现象，被称为近因效应或称为最近效应。

2． 晕轮效应

人们将从已知的特征推知其他特征的普遍倾向概化为晕轮效应。其正面效应是通过某一方面建立有关别人的印象，最迅速、最经济，帮助人们尽快适应多变的外部世界；其消极的一面在于以偏概全，使人们对别人的印象与本来面目相去甚远。

3．刻板效应

有些人习惯于机械地将交往对象归于某一类人，不管他是否表现出该类人的特征，都认为他是该类人的代表，而总是将对该类人的评价强加于他，从而影响正确认知，特别是当这类评价带有偏见时，会损害人际关系。

4．定势效应

定势效应是指人们头脑中存在的某种固定化的意识，影响着人们对人和事物的认知和评价。当我们与他人接触时，常常会不自觉地产生一种有准备的心理状态，作一种固定了的观念或倾向进行评判。如成语的“邻人偷斧”是定势效应的例子。

5．投射效应

人际关系中的投射效应，即“以小人之心，度君子之腹”，指与人交往时把自己具有的某些不讨人喜欢、不为人接受的观念、性格、态度或欲望转移到别人身上，认为别人也是如此，以掩盖自己不受人欢迎的特征。

（二）塑造良好的个人形象，增进个人魅力

社会交往中，个体的知识水平与涵养直接影响着交往的效果，良好的个人形象应从点滴开始，从善如流，“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”，优化个人的社交形象。

1．提高心理素质。人与人之间的交往，是思想、能力、知识及心理的整体作用，哪一方面的欠缺都会影响人际关系的质量。有的学生在人际交往中存在着社交恐惧、胆怯、羞怯、自卑、冷漠、孤独、封闭、猜疑、自傲、嫉妒等不良心理，这些都不易建立良好的人际关系。因此，大学生应加强自我训练，提高自身的心理素质，以积极的态度进行交往。

2．提高自身的人际魅力。应该说，每个个体都有其内在的人际魅力，人际魅力是一个人综合素质的社交生活中的体现，这就要求在校的大学生丰富自己的内心世界，从仪表到谈吐，从形象到学识，多方位提高自己。心理学研究表明，初次交往中，良好的社交形象会给对方留下深刻的印象，而随着交往的深入，学识更占主导地位。特别是大学生的个性培养，拓展自己的内涵。

（三）善用交际技巧

1．换位思考。这对建立良好的人际关系很重要。如我们经常用，如果我在他的位置上，我会怎样处理？经常站在对方的角度去理解和处理问题，一切就会变得简单多了。一般而言，善于交往的人，往往善于发现他人的价值，懂得尊重他人，愿意信任他人，对人宽容，能容忍他人有不同的观点和行为，不斤斤计较他人的过失，在可能的范围内帮助他人而不是指责他人。他懂得“你要别人怎样对待你，你就得怎样对待别人”；懂得“己所不欲，勿施于人”；懂得“得到朋友的最好办法是使自己成为别人的朋友”；懂得别人是别人而不是自己，因而不能强求，与朋友相处时应存大同，求小异。

2．善用赞扬和批评。心理学家认为，赞扬能释放一个人身上的能量，调动人的积极性。“赞扬能使羸弱的身体变得强壮，能给恐怖的内心以平静与依赖，能让受伤的神经得到休息和力量，能给身处逆境的人以务求成功的决心”。

3．主动交往。对一个风华正茂的大学生来说，都需要有丰富的人际关系世界，并在这个世界上帮助与被帮助、同情与被同情、爱与被爱、共享欢乐与承受痛苦。

4．移情。人际关系的本质是人与人之间情感的联系与沟通，情感的沟通越充分，双方共同拥有的心理领域就越大，人际关系就越亲密。移情不是同情，而是交往双方内心情感的共通与同一。人是经验主义者，对别人理解高度依赖于自己的直接经验，因此，自我经验的丰富，是理解与移情的必要前提。

5、帮助别人。心理学家们发现，以帮助与相互帮助开端的人际关系，不仅良好的第一印象容易确立，而且人与人之间的心理距离可以迅速缩短，使良好的人际关系迅速建立起来。

五、案例分析人际交往在公共关系中发挥的作用

(一)真诚的赞美他人

1921年，安德鲁﹒卡耐基独具慧眼，提名施瓦布为新成立的“美国钢铁公司”第一任总裁，此时施瓦布才38岁（后来施瓦布离开美国钢铁公司接管陷入困境的伯利恒钢铁公司，并将它改造成全美效益最好的公司之一）。为什么安德鲁﹒卡耐基愿意支付施瓦布每年100万美元或者每天3000美元的报酬？因为施瓦布是个天才吗？不！那么是因为他比其他人更了解钢铁的生产吗？也不是！施瓦布亲口告诉我，他手下很多为他工作的人对于钢铁的生产比他了解得更多，他认为自己之所以得到高薪，完全是因为人际交往能力，他亲口说出了秘诀这些话应该被浇铸成铜字永远悬挂在每个家庭、学校、商店和办公室里-------实践这些话几乎可以改变你我的生

活。“我认为我的能力在于能够激发人们的热情” 施瓦布说，“我拥有的最宝贵的财富。也是促使他人将自身能力发挥到极限的最好方法就是赞赏和激励。没什么比来自上级的批评更能打击一个人的雄心了，我从不批评任何人，而是倾向与激励他们工作，所以我乐于表扬而不愿寻找错误，如果说我喜欢什么。那就是衷心的嘉许并给予慷慨的赞美。”这就是施瓦布成功的秘诀。但普通人又是怎样做的呢？恰恰相反。如果他们不喜欢什么事，必定冲下属大声抱怨；如果他们喜欢，便保持沉默。施瓦布说，“我在广泛的交往中接触过世界各地不同层面的人，到现在为止没有遇到过一个不符合上述规则的人。即使是伟人也一样，与受到批评相比，得到认可能使他们工作更出色。”这也是安德鲁﹒卡耐基取得非凡成功的主要原因。卡耐基常常公开得赞扬同事，私底下也是如此。卡耐基甚至希望把他对工作助手的赞扬刻到墓碑上。他为自己写下了这样的墓志铭：“这里躺着一个人，他知道如何把那些比他聪明的人聚集到身边。”

建立良好人际关系良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件。人际关系的好坏往往是一个人心理健康水平、社会适应能力的综合体现。现代社会是一个开放的社会，开放的社会需要开放的社会交往。对于正在学习、成长中的大学生来说，人际交往是生活的基本内容之一。培养良好的人际交往能力，不仅是大学生活的需要，更是将来适应社会的需要。建立良好人际关系具有非常重要的意义。

(二)慎用批评和埋怨

在和其他人交往的时候，请记住我们不是在和理性的动物交往，而是在和感性的动物——人类交往。这种动物充满了偏见，并为傲慢和虚荣所驱使。尖刻的批评曾经让英国文学史上最杰出的小说家——敏感的哈代永远放弃了小说创作。而英国诗人托马斯﹒查特顿则为此亲手结束了自己的生命。年轻时曾经很幼稚的本杰明\*富兰克林后来变得非常善于与人交往，并被任命为美国驻法大使。他成功的秘密是什么？“我从不说任何人的坏话。”他说，“……而只提我所了解的每个人的优点。”任何一个傻瓜都知道该怎么批评和埋怨别人——而且最傻的人做得最甚。理解和宽容他人却需要修养和自我控制。胡佛是著名的试飞员和特技飞行员，他在一次特技表演后从某地亚哥返航至家乡洛杉矶。正如《飞行实务》杂志所描写的，在300英尺的高空中，飞机的两个发动机突然同时失灵。胡佛敏捷熟练地操纵着飞机并设法着陆，没有人员伤亡，但机身受到了巨大的损害。胡佛紧急迫降后首先检查了飞机燃料。不出他所料，这架二战螺旋桨飞机使用的并不是汽油，而是喷气式飞机用的燃料（煤油）。胡佛回到机场后要求和维护飞机的技工见面。当胡佛走向他时，这个为自己的错误懊恼不已的年轻人泪流满面，他刚刚报废了一架非常昂贵的飞机并使三个人几乎丧命。你能想象胡佛是如何地气愤，这位严格且自负的飞行员将为那致命的疏忽怎样破口大骂。但胡佛没有怒斥犯错的技工，甚至没有责备他。相反，胡佛用宽厚的手臂环住他的肩膀，说：“我确定你不会再犯类似的错误了。为了证明这一点，你从明天开始负责修护我的F—51型飞机。”此后，这个年轻人再也没有犯过错误。

六、人际交往的意义

（一）人际交往是人身心健康的需要

我国著名的医学、心理学专家丁攒教授曾指出：“人类的心理适应，最主要的就是对人际关系的适应。”现代心理学研究表明，人类的心理病态大多是由于人际关系失调所致。这是因为：1与人发生冲突会使人心灵蒙上阴影，导致精神紧张、抑郁，不仅可致心理障碍，而且可刺激下丘脑，使内分泌功能紊乱，进一步引起一系列复杂的生理变化。

2每个人都有快乐和忧愁，快乐与朋友分享会更快乐，忧愁向朋友倾诉就会减轻，倾诉的过程就是减轻心理压力、缓解心理紧张的过程。

3愉快、广泛和深刻的心理交往有助于个性发展与健康。心理学家研究发现，如果一个人长期缺乏与别人的积极交往，缺乏稳定而良好的人际关系，这个人往往就有明显的性格缺陷。

(二）人际交往是人获得安全感的需要

1人作为有机体同样要遵循生存第一的生存法则，没有人会怀疑自我保存是人的最根本的原

发性需要。因此，人都需要安全感。

2人不光有生物性的安全感需要，而且还有社会性的安全感需要。当人置身于自己不能把握或控制的社会情境时，也同样会缺乏安全感。

(三)人际交往是人确立自我价值感的需要

人是一种理性的动物。从一个人自我意识出现的那一天起，他就开始用一定的价值观来进行自我评判。当自我价值得到确立时，人在主观上就会产生一种自信、自尊和自我稳定的感受。这就是所谓的自我价值感。

(四)人际交往是人发展的需要

人际交往是个人社会化的起点和必经之路。社会化即个人学习社会知识、生存技能和文化，从而取得社会生活的资格，开始发展自己的过程。如果没有其他个体的合作，个人是无法完成这个过程的。人只要活着，不管你愿意或自觉与否，都必须与人进行交往。

(五)人际交往是人生幸福的需要

在日常生活中，有些人往往认为，人的幸福是建立在金钱、成功、名誉和地位的基础之上的。实际上，对于人生的幸福来说，所有这些方面远不如健康的交往和良好的人际关系重要。交往和人际关系在人们生活中的地位无法为金钱、成功、名誉和地位所取代。心理学家通过研究发现了一个奇特的现象：自20世纪30年代以来，人们的金钱收入一直是呈上升趋势的，但是对生活感到幸福的人的比例并没有增加，而是稳定在原来的水平。这说明金钱并不能简单地决定人的幸福。

西方心理学家克林格做了一个广泛的调查，结果发现，良好的人际关系对于生活的幸福具有首要意义。当人们被问到“什么使你的生活富有意义”的时候，几乎所有的人都回答，亲密的人际关系是首要的；自己的生活是否幸福取决于自己同生活中其他人的关系是否良好；如果同配偶、恋人、孩子、父母亲、朋友及同事关系良好，有深刻的情感联系，那就会感到生活幸福且富有意义。反之，则会感到生活缺乏目标、没有动力和不幸。在这些被调查者的回答中，人际关系的重要性远远超过成功、名誉和地位，甚至超过了西方人最为尊重的宗教信仰。有一项调查表明，在我国压抑、人际关系和谐度和人际关系压力是导致自杀的三大因素。法国社会学家指出，社会关系的丧失是自杀的主要原因之一。

参考文献：

1、公共关系理论、实务与技巧（第三版）周安华 编著

2、人际关系学（修订版）谭昆智编著

3、心理控制术改变你的一生

4、公共关系实务与人际关系处理时志明，李鸿 主编

5、《怎样赢得朋友，怎样影响别人》卡内基

**第二篇：公共关系与人际交往能力智慧树答案**

公共关系与人际交往能力

智慧树答案

第一张单元测试

1、公共关系学的学科性质是()综合应用型学科

2、“公共关系是90%靠自己做得好，10%靠说（宣传）得好”，这种观点出自公共关系定义的哪家流派？()现象描述论

3、公共关系的主体是（）社会组织

4、公共关系客体准确的表述是指（）公众

5、人际交往体现和彰显公共关系是指（）全员公关，每个人都若明若暗的成为一定社会组织的“形象大使”

第二章单元测试

1、下列哪些不属于社会组织（）A.联合国秘书处 B.微信朋友圈 C.海尔公司

D.智慧树教育共享平台

2、下列哪些不是评价社会组织形象的标准（）A.利润率 B.知名度 C.美誉度 D.和谐度

3、以下哪些不属于大众传播媒介（）A.通讯社 B.报社

C.组织内广播台 D.互联网

4、公共关系基本特征有（）A.公众性 B.互利性 C.开放性 D.流动性

5、公众的基本特征有（）A.普遍性 B.同质性 C.多元性 D.可导性

第三章单元测试

1、公共关系对社会组织的作用是（）A.服务消费者 B.推销组织产品 C.占有市场 D.树立组织形象

2、公共关系活动既要对社会组织负责，也要对公众负责。这是因为（）A.公众是消费者，消费者就是上帝

B.组织的良好形象靠社会公众来“认定”、“评判” C.全心全意为人民服务 D.需要公众“买我”

3、社会组织开展公共关系活动与客体公众之间应该保持一种协作关系，这是因为（）A.社会组织与客体之间是一种合作的关系，而不是一种对立的关系。B.公众是“衣食父母” C.吃小亏占大便宜 D.“放长线钓大鱼”

4、公共关系对社会的作用主要有（）A.有利于社会政治环境的优化 B.有利于社会经济环境的优化 C.有利于社会心理环境的优化 D.有利于社会风气的净化

5、坚持尊重客观事实的原则有助于社会组织（）A.树立良好的形象 B.与新闻媒介搞好关系 C.内部树立良好的风气 D.培养一支良好的员工队伍

第四章单元测试

1、人与人的关系具有效能性，主要是指（）A.任何事情靠“关系” 都能搞定 B.发展人际关系就是为了解决问题 C.建立发展人际关系是人生头等大事

D.人与人“先天”具有的或者“后天”建立的关系是有效用的

2、下列哪些不是判断人与人关系正当与否的标准（）A.法律标准 B.社会舆论 C.纪律标准 D.伦理标准

3、下列哪些不是人际交往能力要素（）A.拥有财富 B.表达 C.倾听 D.自我定位

4、最能反映人际交往中自我定位内涵的是（）A.知道自己的优势

B.明晰自己在交往中扮演什么角色 C.知道自己的缺点 D.明确交往目的

5、慎友是指（）A.要小心谨慎的交友 B.与朋友相处要处处小心谨慎 C.要善待每一个朋友 D.要交益友，避损友

第五章单元测试

1、交往和沟通在英文中是一个词，在中文的脉络中沟通不能完全等同于交往，最成问题的理由是哪一项（）A.博弈是交往，但不是沟通； B.攀比消费是交往，但不是沟通； C.上课不迟到是交往，不是沟通； D.只有同时在场的交往才是沟通

2、以下哪一项，最符合库利关于人性的观点（）A.人生而拥有人性，社会化使人性得以实现； B.人生而性善，社会化失败会使人性变恶； C.人生而性恶，成功的社会化使人性向善；

D.人性并非与生俱来，是在与同伴的交往中获得，也会在孤立状态下丧失；

3、下面哪一项，最合费孝通的“差序格局”的定义（）A.社会中的贫富分化； B.官场中的上下级； C.基于血缘的亲疏关系； D.人际交往的合作与对抗

4、近代上海邻里关系最紧密的纽带是（）A.人口密度过高 B.同乡行帮 C.都市认同 D.谋生手段

5、灵活多变，独立决策，预测性差；注重实际和效率，时间观念强；重视合同的制定和履行的谈判风格是指()的谈判风格 A.俄罗斯 B.德国 C.意大利 D.美国

第六章单元测试、公众利益优先就是指（）A.把公众知晓权放到优先地位 B.把公众评价放到优先位置 C.把公众利益放到优先地位 D.把公众监督放到优先位置

2、公共关系策划的基本原则是（）A.公众利益优先、尊重客观事实 B.与社会组织整体计划相一致 C.创造性与务实性相统一 D.计划性与灵活性相统一

3、公共关系策划基本特征有（）A.目的性 B.思想性 C.创造性 D.针对性

4、公共关系战略一般包括（）A.公共关系战略目标 B.公共关系战略步骤 C.公共关系战略重点

D.公共关系战略实施的衡量标准

5、公共关系策划的具体步骤一般包括（）A.策划起始阶段 B.策划准备阶段 C.实施策划阶段 D.策划完善阶段

第七章单元测试

1、处理突发事件的原则之一坚持“时间第一”的原则，主要目的是（）A.将突发事件真相“包装起来”，防止扩大影响。

B.化被动为主动，将由于突发事件带来的负面影响降低到最低限度，争取向好的方面转化。C.协调各方，防止事态扩大。

D.利用媒体，多传播社会组织的“正能量”。

2、下列哪些不是公共关系广告与商品广告的区别（）A.宣传内容不同 B.表达方式不同 C.实际效果不同 D.主要受众不同

3、公共关系突发事件特征有（）A.突发性 B.严重性 C.普遍性

D.复杂性、敏感性

4、公共关系广告的基本原则有（）A.严格遵守广告法规

B.必须尊重受众感受、摸准公众心理以情感人 C.内容要真实可信、标题要醒目鲜明、文词要简练易记 D.主题要明确突出、构思要新颖独特

5、专题公共关系活动的特点有（）A.针对性 B.主题性 C.计划性 D.多样性

**第三篇：2024智慧树公共关系与人际交往能力含答案**

2024智慧树公共关系与人际交往能力答案

2024智慧树公共关系与人际交往能力答案

【单选题】(20分)

公共关系学的学科性质是(A)

A.综合应用型学科

B.社会学学科

C.管理学学科

D.传播学学科

【单选题】(20分)

“公共关系是90%靠自己做得好，10%靠说（宣传）得好”，这种观点出自公共关系定义的哪家流派？(A)

A.现象描述论

B.社会关系论

C.管理职能论

D.特征综合论

【单选题】(20分)

公共关系的主体是（B）

A.“一把手”

B.社会组织

C.党委集体领导

D.政府主管部门

【单选题】(20分)

公共关系客体准确的表述是指（A）

A.公众

B.消费者

C.大众

D.组织

【单选题】(20分)

人际交往体现和彰显公共关系是指

（D）

A.人际交往具有目的性

B.人与人交往无处不在C.社会组织是由一个个体组成的D.全员公关，每个人都若明若暗的成为一定社会组织的“形象大使”

【单选题】(20分)

下列哪些不属于社会组织

（）

A.微信朋友圈

B.海尔公司

C.联合国秘书处

D.智慧树教育共享平台

【单选题】(20分)

下列哪些不是评价社会组织形象的标准

（）

A.知名度

B.利润率

C.美誉度

D.和谐度

【单选题】(20分)

以下哪些不属于大众传播媒介

（）

A.报社

B.通讯社

C.组织内广播台

D.互联网

【多选题】(20分)

公共关系基本特征有

（）

A.流动性

B.开放性

C.互利性

D.公众性

【多选题】(20分)

公众的基本特征有

（）

A.可导性

B.同质性

C.普遍性

D.多元性

【单选题】(20分)

公共关系对社会组织的作用是（）

A.树立组织形象

B.占有市场

C.推销组织产品

D.服务消费者

【单选题】(20分)

公共关系活动既要对社会组织负责，也要对公众负责。这是因为（）

A.全心全意为人民服务

B.组织的良好形象靠社会公众来“认定”、“评判”

C.公众是消费者，消费者就是上帝

D.需要公众“买我”

【单选题】(20分)

社会组织开展公共关系活动与客体公众之间应该保持一种协作关系，这是因为（）

A.“放长线钓大鱼”

B.吃小亏占大便宜

C.社会组织与客体之间是一种合作的关系，而不是一种对立的关系。

D.公众是“衣食父母”

【多选题】(20分)

公共关系对社会的作用主要有

（）

A.有利于社会经济环境的优化

B.有利于社会心理环境的优化

C.有利于社会政治环境的优化

D.有利于社会风气的净化

【多选题】(20分)

坚持尊重客观事实的原则有助于社会组织

（）

A.与新闻媒介搞好关系

B.内部树立良好的风气

C.培养一支良好的员工队伍

D.树立良好的形象

【单选题】(20分)

人与人的关系具有效能性，主要是指

（）

A.发展人际关系就是为了解决问题

B.建立发展人际关系是人生头等大事

C.任何事情靠“关系”

都能搞定

D.人与人“先天”具有的或者“后天”建立的关系是有效用的2

【单选题】(20分)

下列哪些不是判断人与人关系正当与否的标准

（）

A.伦理标准

B.法律标准

C.社会舆论

D.纪律标准

【单选题】(20分)

下列哪些不是人际交往能力要素

（）

A.倾听

B.拥有财富

C.自我定位

D.表达

【单选题】(20分)

最能反映人际交往中自我定位内涵的是

（）

A.知道自己的优势

B.知道自己的缺点

C.明确交往目的D.明晰自己在交往中扮演什么角色

【单选题】(20分)

慎友是指

（）

A.要小心谨慎的交友

B.与朋友相处要处处小心谨慎

C.要交益友，避损友

D.要善待每一个朋友

【单选题】(20分)

交往和沟通在英文中是一个词，在中文的脉络中沟通不能完全等同于交往，最成问题的理由是哪一项

（）

A.只有同时在场的交往才是沟通

B.上课不迟到是交往，不是沟通；

C.攀比消费是交往，但不是沟通；

D.博弈是交往，但不是沟通；

【单选题】(20分)

以下哪一项，最符合库利关于人性的观点

（）

A.人生而性善，社会化失败会使人性变恶；

B.人生而拥有人性，社会化使人性得以实现；

C.人生而性恶，成功的社会化使人性向善；

D.人性并非与生俱来，是在与同伴的交往中获得，也会在孤立状态下丧失；

【单选题】(20分)

下面哪一项，最合费孝通的“差序格局”的定义

（）

A.人际交往的合作与对抗

B.官场中的上下级；

C.基于血缘的亲疏关系；

D.社会中的贫富分化；

【单选题】(20分)

近代上海邻里关系最紧密的纽带是

（）

A.都市认同

B.人口密度过高

C.同乡行帮

D.谋生手段

【单选题】(20分)

灵活多变，独立决策，预测性差；注重实际和效率，时间观念强

；重视合同的制定和履行的谈判风格是指

（）的谈判风格

A.美国

B.俄罗斯

C.意大利

D.德国

【单选题】(20分)

公众利益优先就是指

（）

A.把公众知晓权放到优先地位

B.把公众利益放到优先地位

C.把公众监督放到优先位置

D.把公众评价放到优先位置

【多选题】(20分)

公共关系策划的基本原则是

（）

A.计划性与灵活性相统一

B.创造性与务实性相统一

C.与社会组织整体计划相一致

D.公众利益优先、尊重客观事实

【多选题】(20分)

公共关系策划基本特征有

（）A.针对性

B.目的性

C.思想性

D.创造性

【多选题】(20分)

公共关系战略一般包括

（）

A.公共关系战略步骤

B.公共关系战略重点

C.公共关系战略目标

D.公共关系战略实施的衡量标准

【多选题】(20分)

公共关系策划的具体步骤一般包括

（）

A.策划准备阶段

B.策划完善阶段

C.策划起始阶段

D.实施策划阶段

【单选题】(20分)

处理突发事件的原则之一坚持“时间第一”的原则，主要目的是

（）

A.化被动为主动，将由于突发事件带来的负面影响降低到最低限度，争取向好的方面转化。

B.协调各方，防止事态扩大。

C.利用媒体，多传播社会组织的“正能量”。

D.将突发事件真相“包装起来”，防止扩大影响。

【单选题】(20分)

下列哪些不是公共关系广告与商品广告的区别

（）

A.主要受众不同

B.实际效果不同

C.表达方式不同

D.宣传内容不同

【多选题】(20分)

公共关系突发事件特征有

（）

A.突发性

B.严重性

C.普遍性

D.复杂性、敏感性

【多选题】(20分)

公共关系广告的基本原则有

（）

A.主题要明确突出、构思要新颖独特

B.必须尊重受众感受、摸准公众心理以情感人

C.严格遵守广告法规

D.内容要真实可信、标题要醒目鲜明、文词要简练易记

【多选题】(20分)

专题公共关系活动的特点有

（）

A.主题性

B.针对性

C.计划性

D.多样性

**第四篇：人际交往中的礼仪**

人际交往中的礼仪

摘要：对于我们每个人来说，礼仪是很重要的，古代有孔子提倡的礼制，是一种等级制度，不过它跟我今天要说的礼仪还是有一点不同的。本文主要从礼仪的角度，来阐述人际交往方面应该注意的事项，并且主要是从大学生的角度，从家庭交往，校园交往，友邻交往，以及网上交往四个方面论述。家庭方面主要从与长辈以及孩子的相处分述，校园交往从师生，同学，以及活动礼仪跟自我介绍礼仪分述，另外两个方面主要简要概述一下。

关键词：家庭交往，校园交往，友邻交往，网上交往

在生活中，我们时时刻刻在跟人打交道，家人，朋友，老师，同学，甚至是公交车上的陌生人，因而如何成功地与人打交道，如何让一次谈话变得美好，如何让你给素未谋面的人一个很好的印象变得如此重要，在这里，礼仪，会让我们在面对以上种种情况的时候变得淡定。

礼仪赋予我们优雅的行动，让我们显得很有素养。孔子说：“礼者，敬人也。“因而我们在学习以及实践礼仪的时候，最基本的就是要尊重别人，然后再规范自己的行为。那么在人际交往中礼仪方面应该注意什么呢？

首先，我们的交往分为很多方面，包括家庭，校园，友邻，网上等。每一方面我们面对不同的人，他们有这不同思想观念以及的性格特征，因而我们必须具体问题具体分析，联系实际后实践礼仪。

首先家庭方面，“古人有训：老吾老，幼吾幼。“翻译出来就是要求我们要尊老爱幼。这是我们中华民族的传统美德。在与老人交往方面应该注意的是：一不要认为长辈给自己的关怀是天经地义的，要怀着感恩，在自己的长辈给予自己关心和帮助之后，要表达谢意，以及找机会自己也关心他们，多抽一些时间陪陪长辈谈天。二，老人说话有时会唠叨，有时候也会脾气不好，我们应该体谅，不与之争吵。三，老人特别怕孤独，如果你一直在外面，要定期打电话回家，要使他们感觉我们需要他们。四，老人一般比较节俭，所以每逢一定时机，应该主动给长辈送一些补品，服装之类的，让他们体会到你对他们的爱。

这边插一点除了自己家的老人，对待别的老人我们也该有很好的态度。比如上下公交车的时候要让老人先行，在老人没位子的时候要让座等等。

在与孩子相处方面：一孩子最天真，并且他们的学习力很强，因而你在他们面前应该保持良好的修养，这样给孩子树立一个良好的榜样，假如你在他们面前说脏话，那么他们虽然不知道是什么意思，但立刻就会学会。二，在孩子冒犯你之后，你应该忍让，对他讲道理，而不是朝他发火，毕竟他比你小。

在与父母交往方面，跟以上说的跟老人交往有点相似，父母同样是我们的长辈，在此便不在赘述。

其次，校园时光也是我们一生中比较长的一段事光，也是很美好的一段时光。我们在这里成长，从一个懵懂少年，长成一个能够知道自己的理想，能够担起自己的责任，能够对自己行为负责的人。其中，我们与许许多多的人并肩走过很长的时光，然后又分离，又遇到新的人和事。那些陪伴过我们走过青葱岁月的人，是最让我们难以忘怀的。

在美好的校园生活中，我们会与不同的人打交道，那么应该注意什么呢？ “一日为师，终生为父“师生之情，老师从古至今都是最受人尊敬的。师生之情是圣神的，我们应该好好维护这份关系。因而在与老师交往方面，我们应该注意：一在回答老师的提问或者同老师交谈时，不允许学生坐而不立。二，一同外出行走时，学生应当主动请老师行走在前，或者内侧，三在与老师一同就座时，学生应该请老师先就座。四路上遇到老师，不管是校外校内都应该主动问候老师。五不论当面或者背后都不能直呼老师的姓名。六在课堂上，学生更应该专心听讲，这是对老师的尊敬。七，老师在教学上出现失误时，学生正确的表现为若无其事，而不能哄堂大笑。八上课迟到的时候，进教室应该喊“报告“，遇事要提早离开课堂时候，要跟老师说明情况，并表示歉意。

同学之情往往很纯洁，没有社会上的利益关系，因而它常常被视为人类所拥有的最美好的感情之一。我们应该好好珍惜这份感情，因而在与同学交往方面，我们应该注意：一应该真诚待人，谦虚随和，在别人犯错误的时候要宽容，要明确人与人之间是有差异的，我们要对这种差异保持宽容的心态，二要宽以待人，严以律己，而很多时候我们更倾向于严以待人，宽以律己，因而下次你要指责别人的时候，应该首先想想自己做不做的到。三要对同学热心，不要冷淡，在别人需要的时候要帮助他们。四要守时，在与别人约定时间后，要

尽量遵守，万一有事要迟到，也要提前跟他说明白。五即使是毕业后也要与要好的同学保持联系，定期聚会，这样同学之情才能长久。六，在于同学交往的时候要主动，开朗幽默，让别人觉得跟你在一起很轻松自在。

此外，在校园里很多活动上我们也有很多需要注意的事项。比如集会活动或者各种讲座等等，我们应该注意准时参加会议，保持会场安静，入场秩序井然，专心听，即使对主题不感兴趣，也不能中途随便离场。在讲到精彩处要给予热烈的掌声。讲座最后面往往有互动环节，假如没人提问，便会让主讲人很尴尬，因而我们应该热心的提问。

另外在我们来到一个新的环境的时候，比如刚进入大学校园，往往需要进行自我介绍。自我介绍作为人际交往中的一个最开始的环节，对我们成功与人交往起着举足轻重的作用。正如俗话说的，好的开始是成功的一半。那么自我介绍需要注意的是：一注意时间，进行自我介绍一定要简洁，一般以半分钟为宜，二实事求是，没必要谦虚，也不能自吹自擂。三态度要自然，要自信，说话要清楚，声音要足够大。四注意不要有口头禅跟伴随动作。

再其次，邻居在我们生活中也很重要，有一个和睦的邻居，在常的时候可以经常串串门是一件很开心的事。因而我们要保持良好的邻里情，需要注意：一主动接近，在相遇时主动与邻居打招呼，拉家常，以及邀请对方来家里坐坐等。二对邻居的个人隐私或者家庭私事要保密，不要随意散播。三平时向邻居借的东西，一定要归还。四不要在自己家的周围乱扔垃圾，这样会损害邻里的利益。

最后，网上的交往。网络世界里有太多未知因素，网络对于我们而言，又是重要而不或缺的。因而在网络交往中最应该注意的是自己的人生安全。一要谨慎的选择网友，不要随意跟陌生网友见面。二在与网友交谈中不能透露自己的个人信息，家庭住址，手机号码等。此外，我们在与网友聊天的时候我们也应该注意文明用语，真诚交流。并且注意时间，不能沉迷于网络，网络上的交往虽然在有时候比现实的交往看起来要没有压力，但网络毕竟是虚拟世界，我们还是要与真正的现实生活中的人打交道，才能保持我们健康成长。

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。“礼仪在我们的交往中如此重要，我应该认真实践，从小的地方开始要求自己。

参考资料：《礼仪金说——金正昆教你学礼仪》金正昆著陕西师范大学出

版社

《大学生使用礼仪常识》车彤 罗小涛著西南交通大学出版社《大学生礼仪》金正昆著中国人民大学出版社

《现代礼仪全集》 广宇编著地震出版社

**第五篇：人际交往中的语言艺术**

人际交往中的语言艺术

作者班级： 作者姓名： 指导老师：

关键词：交往、语言、艺术、运用、必要性、意义 主要内容：

1.了解人际交往中语言艺术的必要性 2.人际交往中语言艺术的意义 3.语言交际艺术要素 正文：

语言是一种纽带。任何一种语言，除了表情达意的功能，还能起到消除误会、拉近距离、增进相互了解的作用。在人际交往中，语言更是不可或缺的重要工具。

大的方面，得体的语言、艺术的语言在政治、外交上有着重要作用。它不仅体现了发言人的自身素质，还体现了这个国家的形象，对增进国家间的友谊、信任度、加强合作、共同发展具有重要意义；

小的方面，在我们的学习生活中，与同学、老师建立良好的关系是必须的，沟通又要用到语言，说的话恰当才能交到更多好朋友，才能得到老师更多的帮助，从而把学习搞好。将来走上社会，找工作、应聘时也需要推销自己，这时候的语言尤为重要，讲的好，你就能从几十万的应聘者中脱颖而出，找个好工作，讲的不好就只能被淘汰，想想，在竞争如此激烈的今天，表达能力不过关，如何能行？

然而，在现实生活中，存在着许许多多交流的问题。这些问题如果不及时处理，将来对我们的未来、对社会和国家的未来都会产生很大的不良后果，也可以说是人生的一大遗憾。因此，对于人际交往中的语言艺术的研究非常重要且必要。

说话很简单，嘴巴一张一合配合好舌头的律动就好了，但要把话说好，就大有学问。要在恰当的时机对恰当的人说出恰当的话，需要的不仅是一份聪明，更是一种智慧的体现。把话说好是一种境界，如何让把话说好，你就要接着看了。

古代有一位国王，一天晚上做了一个梦，梦见自己满嘴的牙都掉了。浴室，他就找了两个解梦的人。国王问他们：“为什么我会梦见自己满口的牙都掉了呢？”第一个人说：“皇上，梦的意思是，在你所有的亲属都死去以后，你才会死，一个都不剩。”皇上一听，龙颜大怒，杖打了他一百棍。第二个人说：“至高无上的皇上，梦的意思是，您将是您所有的亲属中最长寿的一位呀！”皇上听了很高兴，赏了他一百个金币。

同样的事情，同样的内容，为什么一个会挨打，另一个却受到嘉奖呢？ 因为挨打的人不会说话，受奖的人会说话而已。

类推到现代社会，大家都很清楚，说话是一种生存技巧。会说话，一切都好；不会说话，总归会吃亏。

那我们有应如何说话呢？

1．言语得体

言语既是交际心理现象，展现交际心理过程，就必须做到说话得体，恰如其分。—切夸大其词，或是不看对象，词不达意，都会影响交际心理的展现，妨害相互间的交流。例如怎样称呼别人，这中间就大有文章。两人会晤，第一个词便是称呼，它既是会晤礼，也是进入交际大门的通行证。称呼得体，对方会感到亲切、愉悦；称呼不当，对方就会不快、愠怒。

交际中言语也要注意分寸，该说则说，不该说则一句都不说，说到的程度应视对象和交际目标而定。赞美对方，说他如何才华出众，伶俐能干，这些恰恰是他的不足之处，对方的心理如何，便可想而知了。例如某人好不容易才刊登了一篇作品，这时你表示祝贺，说他“吃苦”，“有毅力”，“有一种顽强精神”，这都可以，但如果以此便夸奖他“作家”，他就感到你这是嘲讽、讽刺他了。两人辩论问题，对方从全局考虑，作出某种退让，使问题得以急时解决，这时你诚意地称赞他说：“你的风格真高，实在难得！”这种赞美，往往适得其反。既是真诚地赞美别人，又何必加上一句“实在难得”呢！

2．言语真诚

其实言语得体也是出于真诚，话说得恰到好处，不含虚假成分，能说不真吗？然而真诚还有它另外一面，那就是避免过于客套，过分地掩饰雕刻，失去心理的纯真自然。绕弯过多，礼仪过分，反而给人“见外”的感觉，显得不够坦诚。

与人交际，谦和礼让是完全必要的，然而不分对象、不分场合，一味地“请”，“对不起”，未免有虚伪的嫌疑。比如说故人相聚，还过分客套，搞得别人为难情，这就很难说是真诚。这里缺少点什么呢？缺少直率和坦诚！很多情况下，我们需要直抒胸臆的言语艺术，是怎么样，就怎么说，还事物以真面目。直言不讳，是待人接物很重要的语言技巧。

3．言语委婉

语言的表达方式是多种多样的，因为谈话的对象、目的和情境不同，语言表达方式也没有固定的模式。说话有时要直率，有时则要委婉，要视对象而定。直时不直，委婉时不委婉，同样达不到交际效果。

自然，言语委婉并不容易做到，它需要有高度的语言修养。如运用什么语气，采用哪一种句式，运用什么言辞，以及“讳饰”、暗喻等，既要有高度的思想修养，也要有丰富的汉语知识。但用得好，批评的意见可以使对方听得舒服，同样的内容可以使对方乐意接受，而且在极大程度上，可以激起对方的兴趣和热情，其功能往往超过普通的直言快语。

4.学会使用敬辞

在人际交往中，你的言谈能否愉悦人的心情，其中一个重要因素就是能否适时、恰当地使用敬辞。所谓敬辞，即是含有恭敬口吻的用语。它既能表示你对对方的友好与敬重，又能使自己的辞色显得高雅、有礼貌。

从敬辞的作用看，可分为不同种类，主要有：表示谢意、感激、佩服的，如拜谢、拜服、高见、高论等；

表示希望得到对方指教的，如赐教、候教、雅正、呈正、斧正等；

表示询问的，如请问、高寿、贵庚等；

表示情态、动作的，如恭候、奉陪、光临、拜望、惠存、笑纳、雅教等；

表示请托的，如烦劳、劳驾、拜托、赏光、鼎力、俯就等；

表示尊称的，如阁下、高足、仁兄、贤弟、大人、诸位等；

表示歉意或请人原谅的，如失敬、失迎、海涵、包涵等。

从表达形式上看，敬辞又可分为口头的和书面的。前者如拜托、赐教、借光、烦劳、奉陪、高见、阁下、恭候、请问等；后者如驾临、枉驾、钧鉴等。口头敬辞可以作为书面敬辞在文章中应用，而书面敬辞除了特殊情况很少用做口头敬辞。

敬辞不管是口头的还是书面的，大多数出现在句子的头或尾，如“烦劳您顺便给我家里带个信儿去”、“借光，让我过去”，这是出现在句子开头的。“招待不周，还望海涵”、“本星期日下午在家候教”，这是出现在句子末尾的。当然，敬辞有时也出现在句子中间，如“多蒙鼎力协助，不胜感谢!”、“我们已经恭候多时了。”

在我们了解、掌握的敬辞中，有的含义不止一种，如“高寿”作敬辞用，是问老人的年纪，如“老太爷高寿啦?”这个词除作敬辞用以外，还有“长寿”的意思。“俯就”作敬辞时，是请对方同意担任某种职务时用，另外，它还有“迁就”、“将就”的意思。“海量”作敬辞，是表示宽宏的度量，如“对不住的地方，还望您海量包涵”。此外，“海量”还可指很大的酒量，如“您有海量，还可多喝几杯”。“敬礼”则可表示一种立正、举手或鞠躬行礼的动作。

因此，我们要全面掌握和恰当使用敬辞，对有的敬辞的其他含义也不可忽视。

大家都知道，周总理在几十年的外交生涯中，一直以德高望重，幽默风趣著称，不管在何种场合，遇到什么样的对手，周总理都能唇枪舌箭，以超人的智慧，应酬自如，对手甭想占到便宜。

有一次，周总理从日内瓦开会回来顺道访问莫斯科。在为他举行的一次招待会上，他用英语向苏联人祝酒。这时米高扬(苏联部长会议副主席)抱怨道：“周，你为什么不说俄语?你的俄语很好嘛!”这句话显然是很不友好的。周总理的方法是先不予理睬，他仍用英语回答说：“米高扬，该是你学习汉语的时候了。”以促米高扬说出不学汉语的原因。米高扬果然上钩，抱怨说：“汉语太难学了。”此话一出，周总理马上轻快地说：“没关系，下回到我们使馆来，我们将非常高兴地教你。”一下子将米高扬置于一种学生的地位。

有一次，周恩来总理同国民党政府谈判。在我方义正词严面前，对方不但不接受，反而说同我方谈判是“对牛弹琴”！周恩来总理当即灵机一动，利用对方抛来的词语，将计就计，巧妙地回敬了对方：“对！牛弹琴！”在这里，周恩来总理把对方抛来的”对牛弹琴”这个成语巧妙地进行了结构上的调整，变成了一个内涵丰富的“对！牛弹琴！”，从而既摆脱了困难，又迫使对方陷入无地自容的窘境。

周总理也是风趣的。风趣是一种优美的健康的品质，也是现代人应该具备的素质。那么，应当如何培养自己风趣谈吐的能力呀？首先，要有广博的知识和广阔的胸怀，对生活充满信心与热情。其次，要有高贵的情趣、丰盛的想象、豁达乐观的性格，才能成为风趣幽默、自然洒脱的人。

风趣虽然能够促进人际关系的协调，但倘若运用不当，也会适得其反，破坏人际关系的平衡，激化潜在抵触，造成冲突。在一家饭店，一位顾客赌气地对服务员嚷道：“这是怎么回事？这只鸡的腿怎么一条比另一条短一截？”服务员故作风趣地说：“那有什么！你到底是要吃它，还是要和它跳舞？”顾客听了十分赌气，一场原来可以化为乌有的争吵便发生了。所以，风趣应文雅得体，态度应谨慎和气，不伤害对方。风趣且不失分寸，才能促使人际关系协调融洽。

在交际活动中，语言的表达功能，集中体现在语言活动的整个过程中。从某种意义上讲，交际过程，实际上就是人们的心理活动过程。

说和写，听和看，既是语言沟通情境的行为，又是人们相互间心理活动的反映，是人们的心理构成的重要成分这是因为人的心情和情感体验是借助于面部表情、动作姿态、语言和语调的参加交际和沟通来实现的。进行交际活动始终，可以充分展示交际者的语言心理。所以，在交际过程中，要重视言语交际的艺术。

交际过程中的心理活动，既然是通过言语活动过程反映出来的，那么，言语对于展现交际心理过程就至关重要了。“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”交际双方融合还是神离，成功还是不欢而散，在很大程度上决定于言语艺术。

语言是思想的外化，是必不可少的交际工具。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找