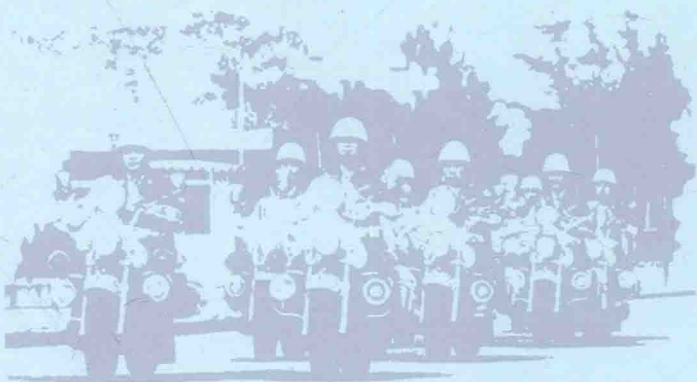


社会治理丛书 | 丛书主编：但彦铮

现代警察公共关系的 理论与实战研究

郑晓均 林小龙 主编



知识产权出版社

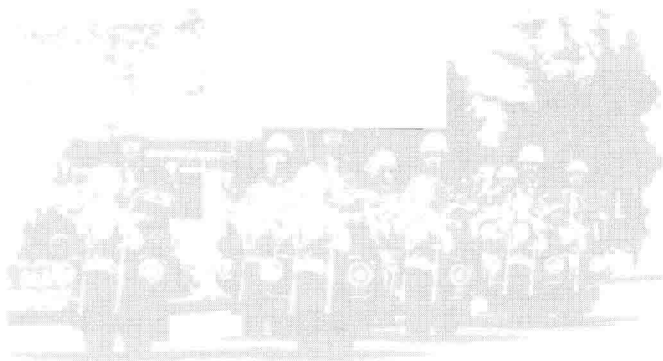
全国百佳图书出版单位

社会治理丛书 丛书主编：但彦锋

现代警察公共关系的 理论与实战研究

郑晓均 林小龙 主编

吴娟 肖军 副主编



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

现代警察公共关系的理论与实战研究/郑晓均, 林小龙主编. —北京: 知识产权出版社, 2017. 1

(社会治理丛书)

ISBN 978-7-5130-4692-3

I. ①现… II. ①郑… ②林… III. ①警察—公共关系学 IV. ①D035.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 004108 号

责任编辑: 崔开丽

责任校对: 潘凤越

文字编辑: 吴亚平

责任出版: 刘译文

现代警察公共关系的理论与实战研究

郑晓均 林小龙 主 编

吴 娟 肖 军 副主编

出版发行: 知识产权出版社有限责任公司 网 址: <http://www.ipph.cn>

社 址: 北京市海淀区西外太平庄 55 号 邮 编: 100081

责编电话: 010-82000860 转 8377

责编邮箱: cui_kaili@sina.com

发行电话: 010-82000860 转 8101/8102

发行传真: 010-82000893/82005070/82000270

印 刷: 北京嘉恒彩色印刷有限公司

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关专业书店

开 本: 720mm × 1000mm 1/16

印 张: 19.25

版 次: 2017 年 1 月第 1 版

印 次: 2017 年 1 月第 1 次印刷

字 数: 320 千字

定 价: 58.00 元

ISBN 978-7-5130-4692-3

出版版权专有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

前 言

在中国共产党第十八届中央委员会第四次全体会议上，审议通过了《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》。决议中认为，深入推进依法行政，加快建设法治政府是我们建设法治中国的目标。坚持严格、规范、公正、文明执法、强化对行政权力的制约和监督是达成这一目标的重要保障。

警察的基本职能是维护国家安全，打击违法犯罪活动，维护社会稳定，保障公民享有的各项权利能够实现。随着社会的变革，警察体制改革也正在深入推进。在这种背景下，就必须以改革的思想、创新的理念来指导新的警务实践。针对人民内部矛盾增多、刑事犯罪高发等一系列问题，适时地调整警务模式，满足公众多元化服务需求，为社会提供更多、更好的公共安全产品就成为改革的目标。警察作为执法者，是否严格、规范、公正、文明执法，无疑是我们需要正视的问题。该问题辐射至警察公共关系，同样是警察公共关系中的关键一环。坚持以人为本的原则、互利互惠的原则、公开诚信原则、法制化的原则，是构建社会主义和谐社会的基本要求，也应该是处理警察公共关系的基本原则。

研究警察公共关系的意义，从国家层面上讲，在于维护社会秩序的稳定与国家的安宁；促进法治社会的建设。从警察工作的层面上说，不仅是为了重塑人民警察的崭新形象，更是为了各种警务活动的有效推行。

本书从警察公共关系的理论与实战入手，立足于警察公共关系的实践，以实际工作为研究范例，结合新闻学、公共管理学、行销学、传播学、舆论学等学科的理论展开研究，不仅提升了当前警察公共关系研究

的理论高度，夯实了警察公共关系的理论基础，也拓展了警察公共关系的实战宽度，使得理论与实战相辅相成，相得益彰。

本书从警察公共关系的研究范畴、方法和意义；相关理论发展沿革；工作目标与基本原则，基本制度；警察公共关系与警察政策；受众群体；媒介；导向；过程；策略和技巧等方面，全方位、立体化地剖析了警察公共关系中的相关理论问题，构建了较完善的理论体系，对警察公共关系进行了全面的理论展示。对警察公共关系基本制度；警察公共关系模型；在警察公共关系基础上如何制定警察政策等问题进行了重点研究。

在本书的研究和编著过程中，参考了有关著述与相关学术研究成果，在此向有关作者表示诚挚的谢意。本书的出版得到了西南政法大學领导和知识产权出版社领导的高度重视与支持，在此一并表示感谢。

本书的编写及出版对于推动我国警察科学的理论研究与相关专业学科的建设，有着重要的作用。但是，由于研究能力和认识水平有限，再加上时间仓促，书中难免有疏漏和不足之处，敬请读者与相关专家学者指正，以便再版时修改完善。我们衷心地希望和欢迎更多的专家学者和实战部门的人员，参与到这个论题的学术研究和实践探讨中来，为我国警察公共关系的发展提供更多的智力支持和帮助。

编 者

2016年1月20日

目 录

第一章 警察公共关系概述	(1)
第一节 公共关系	(1)
第二节 警察公共关系	(12)
第三节 警察公共关系的功能	(18)
第二章 警察公共关系学的研究范畴、方法和意义	(25)
第一节 警察公共关系学的研究对象及内容	(25)
第二节 警察公共关系学的研究方法	(32)
第三节 警察公共关系学的研究意义	(36)
第三章 警察公共关系的工作目标与基本原则	(40)
第一节 警察公共关系的三大工作目标	(40)
第二节 警察公共关系的基本原则	(49)
第四章 警察公共关系的相关理论	(69)
第一节 新闻学与警察公共关系	(69)
第二节 公共管理学与警察公共关系	(73)
第三节 行销学与警察公共关系	(76)
第四节 传播学与警察公共关系	(79)
第五节 舆论学与警察公共关系	(84)
第五章 警察公共关系发展沿革	(88)
第一节 国(境)外警察公共关系的历史和发展	(88)
第二节 国(境)外警察公共关系的经验及启示	(95)
第三节 我国警察公共关系的历史和发展	(106)
第四节 我国警察公共关系的现状和面临的问题	(112)

第五节 我国警察公共关系的危机对策	(126)
第六章 警察公共关系的受众群体	(135)
第一节 警察公共关系受众群体概述	(135)
第二节 警察公共关系中应对受众群体的困境与对策	(146)
第七章 警察公共关系媒介	(151)
第一节 警察公共关系媒介概述	(151)
第二节 警察公共关系媒介的类型和功能	(152)
第三节 警察公共关系与媒体	(159)
第四节 新型媒介下警察公共关系的困境和建设	(164)
第八章 警察公共关系的导向	(172)
第一节 警察公共关系导向概述	(172)
第二节 警察组织导向的警察公共关系	(176)
第三节 受众导向的警察公共关系	(180)
第四节 综合导向的警察公共关系	(186)
第九章 警察公共关系的过程	(191)
第一节 警察公共关系过程的概念和特点	(191)
第二节 警察公共关系的过程	(195)
第三节 警察公共关系的过程模型	(209)
第四节 我国警察公共关系过程模型的现状和建设	(213)
第十章 警察公共关系的策略和技巧	(222)
第一节 警察公共关系的策略	(222)
第二节 警察公共关系的技巧	(240)
第十一章 我国警察公共关系基本制度	(246)
第一节 新闻发言人制度	(246)
第二节 舆论引导制度	(250)
第三节 全员公关制度	(254)
第四节 危机公关制度	(257)
第五节 警察组织内公关制度	(261)
第六节 警媒关系制度	(264)
第七节 相关权利义务救济保障制度	(267)

第十二章 警察公共关系与警察政策	(269)
第一节 警察政策制定的基本模式	(269)
第二节 警察公共关系中影响警察政策的因素	(277)
第三节 警察公共关系与警察政策的制定	(284)
参考文献	(294)
后 记	(296)

第一章 警察公共关系概述

第一节 公共关系

一、公共关系溯源

公共关系并不是在近代社会才产生的，在古代社会就已出现了公共关系的雏形，它伴随着人类经历了上千年的历史。现代意义上的公共关系继承和发展了古代社会公共关系的一些思想，并以更加科学、更加规范的方式对其进行系统的研究。

（一）古时期的公共关系

在古时候，公共关系就已经产生，但具有单向性特征。从原始社会、封建社会时期人们的社会活动可以看到在那时就已经产生了公共关系的雏形。在原始社会时期，以血缘为纽带，先后经历了母系氏族公社和父系氏族公社，人们群体而居，共同打猎、共同捕鱼、共同种植，平均分配食物，与人为善，人与人之间的关系和谐，某些现代意义上的公共关系意识开始萌芽。随着生产力的不断提高，私有制产生，社会分工细化，人们之间的联系也越来越紧密，但是由于利益的驱使，在商品交换过程中产生的分歧也越来越多，这就要求采取一定的原则或措施来调解人与人之间的矛盾，协调相互之间的关系。在春秋战国时期，对如何处理人际关系，诸子百家提出了一系列的观点，以墨子为首的墨家提出了“兼爱（人与人平等相爱）、非攻（反对侵略战争），与人为善”，其

思想强调人与人之间、国家与国家之间“互不侵犯”，要求“和谐”。以孔子、孟子为首的儒家坚持“亲亲”“尊尊”的立法原则，维护“礼”，提倡“德治”，重视“仁治”，其思想要求以礼维护社会秩序，统治者对被统治者要有道德、仁义，反对暴力统治。另外，孔子的“己所不欲，勿施于人”“人而无信，不知其可也”以及“人无信不立”等观点，这些思想对现代社会如何解决人际关系、公共关系有着非常重要的启迪。

同一时期的国外同样如此，从相关著作和实践活动中也可以看到现代意义上公共关系的雏形。例如：被后人誉为最早问世的公共关系学的理论书籍——《修辞学》，在书中详细阐述了修辞的艺术，即如何运用语言来影响听众的思想和行为。在古罗马时期，独裁统治者葛约斯·尤利乌斯·恺撒创造了原始公共关系成功的典型事例，他注重与民众沟通，认为要获得民众的支持就必须以自己思想观念去劝说他们、影响他们。

可见，古时期的中西方对人文关系都有所认识，提出的思想和原则、方式为现代社会如何处理公共关系提供了指南。但是中西方在处理人文关系的方式上又有所区别，中国以“诚信、和谐、道德、仁义”为原则，这有利于从实质上实现人与人之间的“和谐”，而西方强调“如何影响他人”，这可能对人的行为失去正确的指导，人与人之间因此而失去诚信，对于统治者而言，可以利用这种方式实行愚民政策。古时期的公共关系与现代公共关系相比较，当然不可相提并论，古时期的公共关系主要受到经济发展水平、民主政治、科技手段等各方面的影响，呈现出传播手段单一、传播范围小、传播速度慢、单向传播等特点。但是，对古时期中外的公共关系的研究，却有助于对公共关系产生、发展规律有更加深刻的认识，其中一些先进思想对现代的公共关系的研究有着重要的借鉴意义。

（二）现代公共关系

1. 现代公共关系产生的条件

现代公共关系是时代的产物，同时也是社会发展的产物。它的产生必须具备三个条件，即政治条件、经济条件和传播技术条件，缺少任何

一个条件都不会产生现代意义上的公共关系。^①

(1) 社会民主化为现代公共关系提供了政治条件。在人类数千年的发展史上,中西方绝大多数时间处于奴隶社会和封建社会时期,君主或皇帝是最高的统治者,他们是独裁者、专制者,享有无上的权力,维护着奴隶主、地主阶级、宗教的利益,对人民实行高压政策,随意杀害被统治阶级,最为残酷的是对人们实行车裂、斩趾,甚至用活埋的方式来陪葬或祭祀,在这种残酷的统治下,没有人权,人民完全依附于统治阶级,两者之间难以建立一种平等的公共关系。工业革命之后,新型的资产阶级出现,他们深受文艺复兴的影响,最终推翻了封建专制体制,建立了民主政体,他们提倡“人民主权”“权力分立”“法律面前人人平等”等先进思想。这与封建专制社会相比,具有划时代的意义,人民的地位有了提高,他们要求通过全民选举的方式产生领导人,这就对那些想成为领导人的人提出了挑战,要想成为领导人就必须获得大多数民众的支持。因此,民主政治就促使那些想成为领导人的人想办法保持与民众之间的良好关系,在社会中树立自己的美好形象,防止对民众产生负面影响。

(2) 商品经济的发展为现代公共关系的产生提供了经济条件。古代社会虽然存在着商品经济,但是其所占比重较小,仍然以自给自足的自然经济为主体,人与人之间、人与经济组织之间的联系并不那么强烈,经济组织没必要在大范围进行宣传。工业革命的到来,导致社会分工越来越细,一个产品的生产可能经过多道程序,经过多个生产者手,这需要不同生产者联系起来,共同赚取利益。此时,同一种产品存在着多家生产商或销售商,再加上消费者的消费水平又不断提高,面对这种竞争局面,生产者需要降低生产成本,提高生产效率,树立组织形象,与公众建立良好的公共关系。

(3) 大众传媒的产生为现代公共关系提供了技术条件,与古代社会的公共关系相比,这也是重要的进步。在古代社会,交通工具十分落后,主要靠马、船等交通工具,因此,它呈现出传播速度慢、传播范围

^① 李健荣,邱伟光:《现代公共关系》,人民出版社,2007年1月。

小等特点。到了第二次工业革命,进入信息化时代,广泛应用电力,创制出了内燃机和新交通工具,发明了新的通信手段,电话、电视、互联网等高科技随之应运而生,信息的传播越来越快、传播的范围也越来越广,这把世界上不同的国家、不同的人都联系了起来,为现代公共关系的产生和发展提供了技术条件。

2. 西方公共关系的发展

(1) 艾维·李的思想。

现代公共关系首先在美国问世,以美国《纽约时报》记者艾维·李在纽约创立世界上第一家“宣传顾问事务所”为现代公共关系诞生的标志。艾维·李强调公共关系的核心思想就是“讲真话”。将真实的情况向公众披露,把与公众利益相关的信息公之于众,获得公众的支持和理解,如果所披露的信息对本企业或本组织不利时,那么就应当调整自己的行为,而不是封锁消息或者欺骗公众,这会更加损害本企业的形象。

(2) 艾德华·伯纳斯的思想。

继艾维·李之后的另一位公共关系学研究先驱——艾德华·伯纳斯,他注重对公共关系的理论研究,出版了《公众舆论的形成》《公共关系学》以及《有效的公共关系》等书。他提出了“投公众所好”“根据公众态度开展工作”的思想,即以公众为中心,根据公众的爱好或态度来调整本组织的工作,以此来迎合公众的需求。在《有效的公共关系》一书中他还提出了“双向对称”模式,强调组织既要向公众传播自己的信息,同时也要传播公众的信息。艾德华·伯纳斯对公共关系的系统化研究,使之成为了一门独立的新兴学科。

在艾维·李和艾德华·伯纳斯之后,现代意义上的公共关系开始向世界各地传播,以不同的形式传播和发展公共关系,在企业中设置了公共关系部,在学校设置公共关系学院、开设公共关系专业,在区域范围内成立了公共关系协会等。到目前为止,公共关系仍在世界范围内蓬勃发展,它已形成一门更加科学、更加系统、更加规范的学科。

3. 中国公共关系的发展

现代公共关系在中国起步较晚,直到改革开放以后,公共关系才被传入中国大陆,但是,经过众多学者和实践者 30 多年的努力,以及国

家的大力支持,现代公共关系在中国的土地上蓬勃发展。现代公共关系在中国发展可以分为以下两个阶段。

(1) 传入阶段。

党的十一届三中全会后,党的工作重心转移到经济上,并确定了改革开放政策,在深圳、珠海、汕头设立经济特区,吸引外商来华投资,随后在经济特区开办的一些“三资”企业中成立了公共关系部,专门负责企业的公关工作。

(2) 迅速发展阶段。

随着西方先进的管理模式源源不断地传入中国,现代公共关系在中国迅速发展起来,从公共关系实践发展到公共关系理论研究。1985年,深圳大学传播系最先设立公共关系专业,在接下来的几年,北京大学、清华大学、中国人民大学、中山大学等学校相继开设公共关系专业。同时,一系列有关公共关系的教材、专著、译著相继问世,比如:中国社会科学院出版的《塑造形象的艺术——公共关系学概论》、居延安的《公共关系学导论》和《关系管理学》、纪华强的《公共关系的基本原理与实务》^①、张践的《公共关系:从理论到实务》^②、于朝晖译著的《公共关系本质》^③等。这些巨作进一步推进了公共关系的发展。到了20世纪90年代,公共关系事业受到中央政府的关注,认可公共关系事业取得的成果,并在《中华人民共和国职业分类大典》中将从事公共关系人员列为公关员,这标志着公共关系得到国家的正式认可,并成为一门职业在各个行业发展起来。

二、公共关系辨析

公共关系学是一门正在蓬勃发展的新兴学科,从20世纪80年代传入中国大陆,中国的学者和公共关系的实践者开始认识到公共关系的客观存在以及它在社会中发挥着重要作用,同时也开始对其进行科学化、

① 纪华强,杨金德:《公共关系的基本原理与实务》,厦门大学出版社,1992年9月。

② 张践:《公共关系:从理论到实务》,人民出版社,2003年5月。

③ 道·纽森,朱迪·范斯,里克·杜克,迪恩·库克勃格著,于朝晖译:《公共关系本质》,复旦大学出版社,2011年9月。

系统化、规范化的理论研究。但凡要对公共关系有系统的研究,都必须对公共关系的定义作出准确、科学的解释,即什么是公共关系,公共关系是谁和谁的关系,以及主体与客体是怎样联系起来的。从国内外的先进知识成果来看,对公共关系的解释成百上千,但较为常见的有以下几种解释。

(一) 国外学者对公共关系的定义

1981年出版的《大英百科全书》,又称《不列颠百科全书》,将公共关系定义为:“公共关系旨在传播有关个人、公司、政府机构或其他组织的信息,并改善公众对于其态度的种种政策或活动。”这一定义主要从传播信息的角度定义,一方面片面强调组织的单方利益,而忽略了公众的需求;另一方面它属于单向的信息传播活动,造成组织无法收集到公众的信息。

英国公共关系专家弗兰克·杰夫金斯(Frank Jefkins)将公共关系定义为:“公共关系就是一个组织为了达到与他的公众之间相互了解的确定目标,而有计划地采用一切向内和向外的传播沟通方式的总和。”

1967年出版的《韦伯斯特二十世纪新辞典》对公共关系的定义如下:“公共关系就是通过宣传与一般公众建立有利的公共舆论的职能。”

美国著名公共关系研究权威斯科特·卡特利普、阿伦·森特和格伦·布鲁斯在《有效公共关系学》中,把公共关系界定为“公共关系是一种管理职能,它用以认定、建立和维持某个组织与各类公众之间的互利关系,而各类公众则是决定其成败的关键”。

美国公共关系研究与教育基金会前主席雷克斯·F.哈罗博士,收集了从20世纪初期到1976年所有的有关公共关系的定义,确定了每个定义的主要因素,并把其核心内容进行了分类,以试图说明公共关系的基本内涵。他在研究了472个定义之后,提出了一个既包括概念性又包括可操作性要素在内的定义:“公共关系是一种特殊的管理职能,它帮助一个组织与其公众之间建立和保持相互沟通、了解、接受与合作的渠道;参与问题和纠纷的处理,将公众的意见传达给管理部门并作出反应;明确与加强为公众利益服务的管理责任;它还作为监视预警系统,帮助管理部门预先作好应变准备,与社会动向保持一致并有效地加以利

用。它用调查研究和正确并合乎道德的沟通技术作为其重要手段。简单的说法如协调关系、提高素质、塑造形象等。”

美国公共关系学会（PRSA）的“官方公共关系陈述”为：“公共关系通过在团体和机构中提供相互理解，帮助我们这个复杂、多元的社会去更有效地作出决定和发挥作用。它的服务使得私营的和公共的政策臻于和谐。”

（二）国内学者对公共关系的定义

王乐夫、廖为建等人在《公共关系学》一书中界定为：“公共关系是一种内求团结、外求和谐发展的经营管理艺术，即一个社会组织在自身完善的基础上，运用各种信息沟通传播的手段，协调和改善自身的人事环境和舆论气氛，使本组织机构的各项政策、活动和产品符合相关公众的需求，争取公众对自己的理解、信任、好感与合作，在双方互利中共同发展。”

居延安的《公共关系学导论》把公共关系界定为：“公共关系是一个社会组织用传播手段使自己与公众相互了解和相互适应的一种活动或职能。”^①

台湾地区学者祝振华在其著作中指出：“五伦以外的人类关系，为之公共关系。”

明安香的《塑造形象的艺术——公共关系学概论》中认为：“所谓公共关系，就是一个企业或组织，为了增进内部及社会公众的信任与支持，为自身事业发展创造最佳的社会环境，在分析和处理自身面临的内部、外部各项关系时，采取的一系列政策与行动。”

余明阳的《公共关系学》中把公共关系界定为：“公共关系是社会组织为了塑造组织形象，通过传播、沟通手段来影响公众的科学和艺术。”

李道平在《公共关系学》中把公共关系定义为：“公共关系是社会组织为了实现良好合作与和谐发展，通过关系协调、沟通管理、形象塑造等方式，同利益相关的公众结成的一种社会关系。它包括政府与社会

^① 居延安：《公共关系学》（第四版），复旦大学出版社，2008年6月。

各界的关系、企业与消费者及有关客户的关系、领导与员工的关系等。”

袁传荣、宋林飞的《公共关系学新论——组织形象管理》中认为：“一个社会组织运用科学的传播媒介和沟通手段，同公众建立起相互了解、信任和支持的依存关系，这种关系和为这种关系而展开的活动即公共关系。”

（三）现代公共关系的界定

从以上这些学者对公共关系的界定可以看出，他们的侧重点是大不相同的，可以归纳为如下几个方面：公共关系是一种社会关系；公共关系是经营管理艺术；公共关系是活动。他们从不同角度界定了公共关系，在一定程度上反映了公共关系的一些内容（主体、客体、传播），实质上这些定义主要从静态角度和动态角度两个方面出发进行界定。但是，这些定义存在一定的局限性，并未揭示公共关系的本质，也没有说明组织与公众为什么要建立联系。

（1）首先要弄清什么是公共关系的本质，只有在弄清了本质的情况下，才能弄清组织与公众之间为什么要建立起联系。公共关系的本质就是利益，这种利益也可以说成是某种好处或者是目的。正是因为组织与公众有不同的利益需求，彼此之间才会建立起相应的联系。无论公司、企业也好，政府组织也好，或其他组织也好，建立彼此之间的关系都是一样，都是为了自身的利益。在现实社会中，如果一个组织与公众之间不存在利益，会建立起这种联系吗？例如，在生产商、销售商与消费者之间，生产商、销售商的目的是获取更高经济利益，而消费者是为了获得产品或者获得产品的使用价值，故而，生产商、销售商与消费者才会建立起这种关系。根据利益的存在形态，可以分为有形利益和无形利益，有形利益主要包括金钱、财物等，无形利益主要包括名誉、形象、地位等，利益还可以分为经济利益和非经济利益。因此，在给公共关系下定义时，应当反映公共关系的本质，虽然有的概念中有了一定的反映，但具有片面性，因为组织与公众的不同，他们的利益需求也会不同。

（2）组织与公众在绝大多数情况下地位是平等的，除了政府组织与社会公众之外，他们不存在绝对的从属关系或依附关系。尤其在科技高度发达，人们生活水平不断提高的今天，社会公众有权选择自己喜欢的

交易对象，生产商、销售商也有权决定买卖，这完全是平等的。在双向沟通中，组织一方面向社会公众传播和解释自己的信息，另一方面也会根据从社会公众那里反馈回来的信息来调整自己的工作。在公共关系的目的是将组织和公众的利益置于同等的地位，不存在任何一方的利益高于另一方的利益，并在双向传播和沟通的基础上形成和谐的关系，使双方的最大利益得到满足。因此，把公共关系定义为管理职能显然是不科学的，管理指管理者对被管理者的行为，在地位上，两者是不平等的，具有隶属或从属关系。

(3) 公共关系是一种客观状态。所谓“关系”即联系，就是指事物与事物之间和事物内部各要素之间的相互影响、相互作用的状态。那么，公共关系就是组织与社会公众之间相互影响、相互作用的状态。如果对其拆解，本词由两部分组成，第一部分是“公共”，第二部分是“关系”。“公共”作为定语，是一个限定词，修饰着“关系”；而“关系”作为名词，并且还是一个抽象名词，成为理解的重点或落脚点。根据《现代汉语词典》对“关系”进行解释，其存在多层含义，既有动态的解释，也有静态理解。另外，公共关系是组织与社会公众行为的结果，有什么样的行为就有什么样的公共关系，行为方式发生了变化，公共关系也会发生相应的变化，这种公共关系既可以单独由组织的行为引起变化，也可以单独由社会公众引起变化，还可以由组织和社会公众的行为共同引起变化。因此，公共关系是看不见、摸不着的，但是客观存在，并且与行为是一一对应的，即有什么样的行为就会产生什么样的公共关系。

综上所述，将公共关系界定为：“一个组织为了获取自身的利益、目的以及平衡自身与社会公众的利益，运用科学的传播媒介和沟通将本组织与社会公众连接起来，故此共同形成的一种客观状态。”

三、公共关系的功能

公共关系的功能是指公共关系应当具有的作用，它是由其社会组织与社会公众的利益所决定的。一个良好的公共关系，社会组织能从社会公众那里获得更多的利益，社会公众从社会组织那里获得或多或少的利