

华中理工大学出版社



公关语言艺术

盛新华 著

公共关系丛书

G O N G G U A N
Y U Y A N
Y I S H U

公共关系丛书

王继平 方世敏 伍 奕 主编

公关语言艺术

盛新华 编著

华中理工大学出版社

(鄂)新登字第 10 号

图书在版编目(CIP)数据

公关语言艺术/盛新华 编著

武汉:华中理工大学出版社,1996年3月

ISBN 7-5609-1275-3

I. 公…

II. 盛…

III. 公共关系学-语言艺术-研究

IV. H019

公关语言艺术

盛新华

责任编辑:刁翠萍

*

华中理工大学出版社出版发行

(武昌喻家山 邮编:430074)

新华书店湖北发行所经销

华中理工大学出版社照排室排版

第二炮兵指挥学院印刷厂印刷

*

开本:850×1168 1/32 印张:8.5 字数:210 000

1996年3月第1版 1997年10月第2次印刷

印数:5001-9000

ISBN 7-5609-1275-3/C·17

定价:8.40元

(本书若有印装质量问题,请向承印厂调换)

公共关系丛书编委会

顾问: 向亚良 王笃志 谢伯端
主编: 王继平 方世敏 伍 奕
编委: 杨静婉 谢 群 肖芳林 官国明
何崇恩 周黎民 张河清 王 军
盛新华 宋耕耘 宋银桂 郑赤建
许金华

内 容 提 要

本书通过大量现实材料,讨论了公共关系语言艺术的理论特征,从公共关系主体和受体两个方面分析了公关语言的构成材料与手段,提出了公关人员素质培养的指导性原则。本书可读性和现实针对性较强,是公关人员从事公关实务的通俗易懂的教材。

《公共关系丛书》

总 序

公共关系学作为协调组织与社会、组织之间以及个人与社会、组织之间关系的科学,在社会运行和企业发展的过程中起着日益重要的作用。自20世纪80年代中期公共关系学引进中国以来,国人对这一科学已逐步地认识、接受并在实践中加以运用。其实,公共关系作为协调社会各种关系的工具,自人类社会产生以来就在社会各个领域中存在并发挥重要的作用。中国古代的合纵连横,文士说客的游说,都可以说是一种公共关系活动。当然,将公共关系理论化并使之上升为一种科学,乃是近代西方人的创造。现在,它又通过西学东渐的途径重新进入我们这一正迈向市场经济的东方古国。毫无疑义,它正契合了我们当今这一伟大的巨变时代。20世纪80年代以来中国社会公关意识的觉醒与强化、公关活动的开展与深入、公关教育的兴起与提高以及公关作用的发挥与拓展,正说明公共关系学在这一世纪之交的时代有充分发展的潜能,而这也正是我们编纂这一套《公共关系丛书》的缘故。

《公共关系丛书》立足于公共关系专业的高层次教育,力图以宏观的视野、探索的精神和科学的态度,建立起高等公共关系学专业教育的课程教材体系。因此,它围绕高等公共关系学专业教育所需要的各基本的专业课程进行探讨和编写,以求能对方兴未艾的我国公共关系学专业高等教育的建设提供一个可资借鉴与使用的教材体系。这是我们的希望,也是我们的目的。

本丛书为教材性丛书,要求体系完整,内容健全而又缜密。但

由于公共关系学引进我国为时不久,有中国特色的社会主义公共关系学学科体系无论在理论上还是在实践上都处在一个探索的过程中,有许多问题还有待公共关系研究与实际工作者的努力探索。即如本丛书所包含的内容,也许并不可能涵括公共关系学专业所必需的主干课程内容。因此,本丛书在许多问题上也只是一种探索与尝试。我们力求做到科学的态度、理论的概括和文献的丰富以及文字的流畅的统一,并力图有所创新,能自成一家之言。然而由于中国公共关系学科理论与实践有待进一步完善和深入,要达到上述愿望并非易事。我们愿意在读者的批评和建议下不断地完善这一套丛书。我们期待着广大的读者尤其是公共关系专业理论与实际工作者的支持和帮助。

王继平

1994年10月20日

前 言

公关是一项人与人打交道的活动，而人，又是万物之灵，因此，注定了公关活动是技巧密集型的活动。语言，是打开人与人之间理解与沟通的钥匙。没有语言，就没有公关传播；不讲究公关的语言艺术，就没有成功的公关传播；不对公关语言艺术的形成基础、手段等进行理论上的研究，找出它的规律性，公关人员的语言运用就会始终停止在一种不自觉的阶段，上升不到艺术的高度，这样，就不会达到公关的目的。

由于我国坚持了改革开放的基本国策，使得行业与行业之间、地区与地区之间、国与国之间在经济、教育、文化等方面建立了广泛的联系，为了更好地开展公关活动，我国出现了一系列研究公关语言艺术的著作、论文，并创办了《现代交际》、《演讲与口才》等专门刊物。黎运汉先生主编的《公关语言学》、潘肖珏先生所著的《公关语言艺术》等著作，从实践和理论上对公关语言进行了大量切实可行的研究，在全国语言学界、从事公关专业研究的部门以及公关实务人员中产生了广泛的影响。本书就是在他们研究的基础上、在有话大家说的前提下，觉得还有些话要说而写成的。一门学科研究的人越多，研究的范围越广泛，就说明它有强大的生命力，就会获得长足的发展。我愿为它的发展作出努力。

本书主要从公关实务中存在的正反事例来谈语言的得失，公关语言艺术的基本原则、构成公关语言艺术的心理基础、逻辑基础以及手段和方式等等。在论述过程中，力求将事与理融为一体，从事例中概括出理论，在理论的指导下来谈事例。让读者从事悟到理，从理看到事，读起来觉得理不空不玄，事有枝有叶，更有根。我写作的指导思想是，尽量让本书有滋、有味、有嚼头。特别是在规律的探索、理论的概括方面，即使是一得之见，我也认为是对公关语

言艺术作了一点贡献,并为此得到心理上的满足。

因为我长期从事的是语言、逻辑方面的教学与研究工作,对公关的涉猎仅仅是近几年的事,因此,在本书中,不免说了一些外行话。在论述过程中,举了一些一般言语交际中的实例,从狭义的角度看,不能算公关实务方面的内容,但从广义的角度看,公关活动就是人与人之间、人与组织之间的一种交际,因此,我举的那些事例就不算犯规了。何况我的出发点并不在事例,而在于从事例中总结出规律性的东西来,规律则是运用语言的人都要遵循的,当然包括公关实务人员。是不是这样?这本书写得在不在理?期望得到专家、学者和广大读者的理解、批评和指导。

盛新华

1995年7月

目 录

前 言	(1)
第一章 绪论	(1)
第一节 语言是公关传播的重要工具	(1)
第二节 语言艺术是实现公关目的的重要手段	(4)
第三节 公关语言艺术的研究对象	(7)
第二章 公关语言艺术的基本原则	(11)
第一节 立诚原则	(11)
第二节 切境原则	(15)
第三节 有效原则	(26)
第三章 公关语言艺术的心理基础	(36)
第一节 言语交际的生理基础	(36)
第二节 积极的情感是使公关活动获得成功的先导	(36)
第三节 共鸣是公关语言艺术所追求的目标	(43)
第四节 循循善诱符合受众的接受心理	(80)
第四章 公关语言艺术的逻辑基础	(124)
第一节 理性是公关语言艺术的核心	(124)
第二节 论证是公关语言艺术形成的必要条件	(127)
第三节 辨析概念是公关语言艺术的重要环节	(160)
第四节 推理使公关语言艺术充满魅力	(175)
第五节 公关语言艺术应注重情理与应变的统一	(190)
第六节 有意违反逻辑能提高公关语言艺术的 审美效果	(205)
第五章 公关语言艺术的构成材料和手段	(212)
第一节 公关语言艺术的构成材料	(212)

第二节	语言材料的选择·····	(214)
第三节	语言材料的组合·····	(230)
第六章	加强公关人员语言能力的修养·····	(237)
第一节	语言能力来源于丰厚的知识底蕴·····	(237)
第二节	掌握好得体的态势语言·····	(247)
后记	·····	(260)

第一章 绪 论

第一节 语言是公关传播的重要工具

公共关系的目的在于树立组织的美好形象,使组织与公众之间增进理解,建立良好的合作关系。要达到这一目的,主要依靠什么呢?靠正确的政策,靠机动灵活的策略,靠丰富准确的信息,靠广大员工勤奋而有创造性的工作,此外,还必须靠既能说服人,又能打动人的语言。

语言是人类重要的交际工具,也是公关传播的重要工具。“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师。”例如,宗道一在《打工仔 首席议员联合国副秘书长——外交家冀朝铸纪事》中谈到:陈毅出访印度尼西亚,就已陷入僵局的第二次亚非会议的会址问题再次与苏加诺磋商。苏加诺坚持会议不但要在亚洲开,而且还要在印尼开。

眼看谈不下去了,空气像要凝结了,陈毅和颜悦色,对苏加诺说:“阁下是总统,总统就是统帅,而我只不过是个元帅,元帅当然是要听统帅的话!您统帅下命令,我元帅当然就要执行。但是呢,元帅嘛也有义务给统帅提意见,提建议。如果统帅老是不接受元帅的建议呢,元帅我就只好辞职不干了!”苏加诺慌了神,忽地一下子站了起来,脱掉帽子,在座位附近转了两三圈,半认真半开玩笑地说:“元帅阁下,你真厉害!”顿了一下,他无可奈何地说:“我接受你的意见,就在非洲开吧!”一场外交风波就在陈毅这种棉里藏针的话语中烟消云散了。

1936年10月19日上海各界人士代表举行公祭鲁迅先生大

会,轮到邹韬奋先生讲话时,见天色已晚,于是他相机而变,只作了一句话演讲:“今天天色不早,我愿用一句话来纪念先生:许多人不战而屈,鲁迅先生是战而不屈!”邹韬奋先生利用汉语语序的特点,运用对比修辞手法,说出了很有份量的一句话。就是这简单的一句话,高度赞扬了鲁迅的为人、品质以及顽强的革命精神。可见,成功的交际中,交际者除具有深邃的思想、丰富的知识外,还必须具有能言善辩的才能,这种才能,如果仅从表达方面看,的确是个语言问题。古希腊政治家和军事家塔里克里斯普说:“会思考但不知如何去表达他的思想的人,无异于那些不会思考的人。”同样,在与人交往的过程中,特别是在当众演讲的过程中常会因表达的清晰、顺畅,听众的入神、赞赏而使大脑细胞活跃异常,于是,不时冒出“灵感”,从而丢开讲稿,即席演说,说出一些预先没有准备,而又语惊四座的话语来。例如,菲律宾前外长罗慕洛,1945年,以菲律宾代表团团长的名义,在旧金山召开的联合国创立会议上,应邀发表演说。他走上讲台,由于身材矮小,讲台几乎和他一样高,但他不自惭形愧,待大家静下来后,庄严地说道:“我们就把这个会场当作最后的战场吧。”会场顿时寂然,之后爆发出热烈的掌声。在这掌声的激励下,罗慕洛干脆抛开讲稿,文思如泉,畅所欲言,获得了全世界的注目。又如,1953年11月,反诽谤联盟为了抗议麦卡锡主义对文化界人士的迫害,决定庆祝该联盟诞生40周年,并向艾森豪威尔总统发出了邀请,请他发表电视讲话。艾森豪威尔面对3800万电视观众和2000万广播听众,也是抛开事先准备的讲稿,滔滔不绝地即席演讲,博得了热烈的掌声。相反,如果语言运用得不正确,也会导致事与愿违的结果。姚亚平在《人际关系语言学》一书中介绍了这样一件事:

有位雇员为提高工资想和雇主交涉,他事先准备的发言稿是:

我想,你会承认,先生,在过去两年中,我的工作质量已经达到这种程度,即我所提供的服务是不容易轻意替

代的了。你并未从某些实际利益的角度适当注意我在公司里的价值，这使我深感惊讶。我以坚韧不拔的热情继续努力工作。在此，我精心绘制了一张表格，上面标出了我这个部门过去十二个月的利润增长情况，以备遗忘，这在极大程度上是由于我精心管理的结果。很抱歉，我要开诚布公地说：除非您和我站在同样的角度上对待这个问题，否则我将十分遗憾地辞去我在公司里的职务。

这段发言稿肯定了成绩，表达了内心的不平，提出了要求。条理清晰，言辞恳切，语意明确，如果在雇主面前能从容不迫地将上述内容表达出来，加工资的希望是很大的。可是，一见到雇主，慌张得竟全变了样：

“假如您不太忙的话，先生，有件事情，……其实，实际上的情况确切地说是……唔，先生，过去我一直在考虑是不是……当然，我知道现在不是时候，……其实我一直很高兴地看到最近生意初见起色了，而我敢保证我自己这个部门已经……不过跟您说实话，先生，我一直在考虑，……当然这只是当您认为最恰当的时候，我是不会固执己见的，不过毕竟，也许我不应该提到这个，但是我想您可能把这个记在脑子里，那就是在不久的将来，有可能给提一下……提一下薪水。”

该雇员自感地位与雇主悬殊，因而产生自卑感，以致说话结结巴巴，语无伦次，该讲的不讲，不该讲的罗罗嗦嗦讲一大串，思维混乱，结果可想而知，不仅未能提工资，反而给老板留下了窝囊无能的印象。

上述正反两方面的例子说明，语言和思维是紧密联系在一起。思维越活跃，语言表达就越丰富多采；语言越灵活多变，促进思维越严密。李卜克内西在《忆马克思》一文中说：“没有人具有比他更高的明确表述自己思想的才能。语言的明确是由于思想明确，而明确的思想必然决定明确的表现方式。”

吕叔湘先生针对语言学界的研究现状,说了一段极为深刻的话:“语言是什么?说是‘工具’。什么‘工具’?说是‘人们交流思想的工具’。可是打开任何一本讲语言的书来看,都只见‘工具’,‘人们’没有了。语言啊、语法啊、词汇啊,条分缕析,讲得挺多,可都讲的是这种工具的部件和结构,没有讲人们怎么使用这种工具。一联系到人,情况就复杂了。”我们这本书写的是公关的语言艺术,力求将语言置于公关实务中去研究,研究在什么场合、与什么人、说什么话最妥贴,说什么话最不妥贴,把语言作为一种社会现象来研究,既重视工具,又重视人,克服“纯语言”的简单化缺点,使其获得多层次语言的丰富内涵。

第二节 语言艺术是实现公关目的的重要手段

1978年世界公共关系大会发表的《墨西哥宣言》认为:“公共关系是一门艺术和社会科学。”既然整个公共关系都是一门艺术,那么,作为实现公关目的而运用的重要工具——语言,无疑也是一门艺术了。什么是艺术呢?艺术是指具有创造性的方式、方法,即技巧。凡是一切高度技巧化的产物,都可称之为艺术。公关语言艺术是指在公关实务中运用语言的各种技巧的总汇。就是说,把语言学的理论、知识转化为能力,将学转化为术,显示出理论、知识的价值,一方面指导实践,另一方面进一步丰富理论。

在公关实务中,技巧是密集型的。也就是说,光靠一种技巧不行,要把诸多技巧组织在一个有序的网络中,需要发起猛攻时,显示出排山倒海之势;需要舒缓节奏时,奏出高山流水之音。这样,就能在公关实务中超技巧发挥,从而达到最高的境界。

在那场著名的中美知识产权谈判中,美国人仗着财大气粗,开场白时就来者不善:“我们是在和小偷谈判。”中国外经贸部长吴仪立即针锋相对:“我们是在和强盗谈判。请看你们博物馆里的展品,有多少是从中国抢来的?!”短短几句话干脆利落,攻势凶猛,给美

国人好好上了一课,起码让他们懂得了今后如何与中国人打交道。

又如,俩夫妻吵架,妻子忿忿不平地说:“哼!我嫁给你,怕是要倒八辈子霉了!”丈夫微笑着说:“看来,世上最爱我的还是你:这辈子还没过完,就想到以后七辈子还要嫁给我,是吗?”妻子的火在丈夫这种幽默风趣的甘霖润泽下,自然就发不起来了。

上述两例说明,针锋相对与和风细雨的语言艺术在公关实务中都需要,关键是看用在什么地方和怎么用。

美言暖心,恶语伤人。这是公关实务人员必须牢记的一条原则。美国前总统理查德·尼克松在《书香门第革命家》一文中回忆他第一次访问中国的情况时说:“当我们在北京乘车从机场开往宾馆时,他(指周恩来总理——引者注)用简洁的话说:‘你从世界上最辽阔的海洋彼岸把手伸过来——25年断绝了来往啊’。”“江青为我的访问安排了一个文化宣传的节目……她头一句带有意见的话,典型地表现出她令人讨厌的挑衅态度。她问我:‘你为什么到了现在才来中国呢?’”为什么周总理的言语让尼克松感到亲切,而江青却让他感到厌恶呢?这是由于两人在品质、情操、气质等方面不同,造成了运用语言的能力、素养有高下之别。从所运用的句式分析,周总理运用的是感叹句,将25年的风风雨雨、25年的恩恩怨怨,都表达在一个“啊”字中,意味深长;江青运用的是疑问句,带有质问的语气,盛气凌人,蛮横霸道。从运用词语方面来分析,周总理含蓄,江青直露。“你从世界上最辽阔的海洋彼岸把手伸过来”,其中,“从世界上最辽阔的海洋彼岸”,既说到了中美两国地理位置的遥远,又说到了两国断绝来往时间的长久。不说“我们双方握手言和”,而说“你把手伸过来”,这就非常艺术地赞扬了中美建交过程中美方的主动态度。个中情由,知情者都能体会到其中的韵味。江青所用的词语是赤裸裸的,一个“为什么”,一个“才”,咄咄逼人,不能不令人感到厌恶。这样的语言就毫无艺术可言了。

公关的目的是增进理解,谋求合作。双方要相互理解,相互沟通,人是起主导作用的因素,人的语言则是打开理解与沟通的钥

匙。没有语言，就没有公关传播，不讲究语言艺术，就没有成功的公关传播。在西方，作家们谈起诗的妙用时，总喜欢讲这样一个故事：一个寒冷的冬天，在纽约一条繁华的大街上，有一个双目失明的乞丐，脖子上挂着一块牌子，牌子上写着“自幼失明”四个字，每天都讨得极少。有一天，他向一个诗人乞讨，诗人说：“我也很穷，不过，我给你一点别的吧。”说完，在牌子上写了一句：“春天就要来了，可我不能见到它。”结果讨了很多。这则故事讲的是诗的语言，实际上对在一切公关实务中如何运用语言都有启发。“自幼失明”，是句大实话，但仅仅是一种客观的描述，引不起人们深深的同情，“春天就要来了，可我不能见到它”则带有浓厚的感情色彩，能强烈地感染人，真诚地感动人，所以，收到了好效果。

在公关活动中，谁提襟见肘，谁潇洒自如；谁纵横捭阖，谁木讷愚钝；谁取得成功，谁多方失利，既显示了公关人员运用语言的能力，又显示了公关人员的思维、学识、人格等方面的魅力。后者是基础，对前者往往起着制约作用。张伟光在《企业家与论语》一文中讲述了这样一件事：一家公司经理宴请韩国客商，席间，这位中国通的客商用略带玩笑的口吻问主人，《论语》的开篇一句是什么？经理一时语塞。助理见状迅速解围，他说：“《论语》第一句‘学而时习之’是我们经理经常告诫青年人的口头禅，也常讲‘有朋自远方来’是我们公司的幸运，不能怠慢。”一个戏剧性局面应付过去了，总算未丢中国人的脸面。我们不能不佩服这位助理随机应变的高超的语言艺术。一个中国的经理，对于中国常识性的问题，反被外国客商考住了，的确是一件叫人难堪的事。由于助理的灵活处置才化险为夷。如果助理没有古典文学方面的知识，没有机敏过人的智慧，能对答如流吗？可见，公关语言艺术并不是单一的一门艺术，而是各门知识的综合。只有具有全面知识的人，才能掌握公关的语言艺术，才能显示公关人员的魅力。安徽省铜陵市市长汪洋出访与铜陵市结为友好城市的德国马尔巴赫市，在一次晚宴上发表热情洋溢的即席讲话，优美动人的语言充分体现了汪洋市长的无限魅力。他