

公共关系与社会和谐文集



宁波市公共关系协会编
二〇〇七年

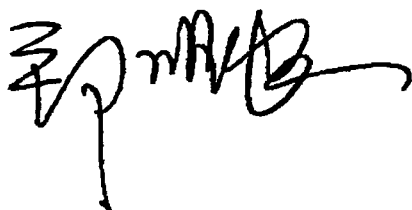
序

得知宁波市公关协会将召开“和谐社会下公共关系的社会责任”研讨会并将出版文集,我感到非常高兴。宁波历史悠久、人文积淀深厚、经济发展更是走在全国前列。在这良好的环境下,宁波各界对于公共关系的认识也逐步深入,这次研讨会的召开就是一个很好的证明。屈指算来,公共关系进入中国已经二十多个年头。在这二十多年里,中国的经济发展取得了举世瞩目的成就,公共关系作为一门应用型学科也被越来越多的行业和组织所理解和运用。我国现有的专业公关公司已超过 3000 家,且以 33% 的发展速度增长,使公关行业有能力为组织发展和社会进步服务。

据我所知,宁波市公关协会成立于 1985 年,至今已走过 12 载春秋。协会作为宁波市公关同仁的共同组织,在普及公关知识、加强学术交流和促进和谐发展方面做出了很多努力。关于公共关系与和谐社会的研讨会,从 2005 起,已经在宁波市公关协会的组织下召开了两届,这次是第三届,参加者都是宁波公关界的精英,有研究公共关系的高校教师、有专攻家庭公关的青少年心理咨询师,也有在公关行业浸润了若干年的业内人士。这本文集所收录的论文正是近两年来他们的思考成果。在这本论文集里,我们可以看到,来自业内和学术界的公关专家们从不同角度阐释了公共关系在构建和谐社会中所承担的社会责任,涉及面很广。从家庭、社区到企业、政府,从师生、父子关系的融洽到外来人口的城市化进程,

这些论文角度新颖、论证完善、例证翔实,不仅展示了作者们的理论深度,也给我们展开了一幅和谐宁波的画卷。

掩卷沉思,我不禁为公关理论和实践在宁波的发展而倍感欣慰。从这些孜孜不倦推进公关事业的学者们身上,我看到了宁波公关行业的灿烂前景。相信公共关系这个朝阳产业还将在宁波大踏步前进,更好地为社会发展服务。

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters. The signature appears to be '郑明也' (Zheng Mingye), with a long horizontal stroke extending to the right.

公共关系与
社会和谐文集

李道豫

目 录

1、和谐社会赋予公共关系新的责任与使命	王建社(1)
2、区域性政府涉外公共关系研究	
——以宁波地区为例	何镇飏(11)
3、构建和谐社会的政府公关	徐美萍(33)
4、论公共关系在构建和谐宁波中的积极作用	冯晓虹(42)
5、试探公关意识在构建和谐社会中的作用	任满丽(51)
6、论慈善文化的公共关系传播及其优化方案	何镇飏(60)
7、企业危机公关中的议题管理研究	郭 鉴(71)
8、公共关系在构建和谐社会中的作用	程 姣(81)
9、博客与公关的“相汇”	傅晓晔(90)
10、论企业承担社会责任与社会构建和谐氛围的互动共赢	
.....	蒋 楠(99)
11、论非政府组织的公关责任	冯晓虹(105)
12、公关“和谐度”的本质含义与和谐社会	任满丽(111)
13、电视都市频道在构建和谐社会中的探析	
——以宁波电视台社会生活频道为例	
.....	胡晓梅 励维龙(116)
14、责任文化视野下的民营企业	毕宏波(123)
15、公共关系与新农村建设中的干群关系	徐美萍(129)

- 16、和谐家庭的社会责任 邵 莉 费 莹(135)
- 17、公关理论对当代大学生和谐发展的影响
——以高校毕业生求职中的 CIS 应用为例
..... 朱友君 孔 杰(141)
- 18、论公关礼仪教育与和谐校园建设 陆季春(153)
- 19、营造和谐的师生关系 促进教师的专业发展
..... 林 娜(162)
- 20、论外来青少年的社区矫正
——流动人口管理服务中的群众工作新思路探析
..... 张 轶(168)

和谐社会赋予公共关系新的责任与使命

王建社

百年历史,已使世界公共关系事业不断彰显魅力,产生广泛影响,开辟崭新境界。20 多个春秋,正清晰地展现出公共关系在推进我国社会进步中的社会价值,成为当今中国最时髦、最受青睐的词汇之一。在构建和谐社会的时代背景下,我国的公共关系正承担着新的责任和使命,步入了一个公共关系全面蓬勃发展的时期。

(一)公共关系的最高境界就是构建一个和谐社会

社会和谐,这是人类社会数千年的梦想和愿望;和谐社会,这也是公共关系所追求的最高境界和目标。这是因为,公共关系本身就是一门通过传播沟通行为达到社会和谐的学问。纵观我国数千年的历史,就有这方面的实例佐证:春秋战国时期,苏秦张仪的合纵连横无疑都是一种外交上的公关手段,目的是追求睦邻友好的周边环境;张骞出使西域,走出了千古流芳的经济文化相互交融繁荣的“丝绸之路”。今年 8 月我市开展的“甬黔携手、万人助学”活动,既塑造了良好社会风气,也展示了宁波形象,被推选为“浙江骄傲—2006 年度最具影响力人物”提名人物;今年 11 月在北京召开的中非合作论坛峰会,并向与会的 48 个非洲友邦元首宣布,全数免除邦交国去年底到期的债务,成立中非发展基金。这一大手笔,轰动了全非洲,既是中非间友好合作的象征,更是促进世界和谐的一个实际行动。从世界公共关系走过的百年历史看,就是一个不断彰显传播沟通魅力,努力构建和谐社会的历程。有着百年历史、营业额 360 亿美元的美国包裹服务公司,在服务领域与企业

版图持续扩大之际,并未忘怀“企业公民”的初心,自 1990 年代起,建立绿色供应链,打造绿色工作环境,进一步协助客户企业善尽环保责任。所有这些实例都充分表明,公共关系珍惜和维护自身形象,始终把追求社会和谐作为重要的战略目标。

和谐社会的美好愿景,就是构建起人类生存和繁衍的优越环境。从这个意义上说,构建和谐社会是更为宽泛、更为宏观的“公共关系大事业”,是公共关系事业赖以生存和发展的土壤。只有在和谐的社会环境里,才能建立和发展和谐健康的公共关系。同样,通过建立和谐健康的公共关系,同公众保持经常的、顺当的沟通,为这种社会和谐进行修补,社会环境才能更好地走向和谐。构建和谐社会,既需要全社会的努力,也需要各学科的支持。要始终以和谐作为公共关系的永恒主题,在更广泛的政治、经济、文化、社会领域中,充分发挥公共关系传播沟通、协调关系、塑造形象等学科优势,推动和谐社会的建设进程,用其出色的业绩,迎接我国公共关系事业发展的春天!

(二)和谐社会需要诚信、平等、互助、公平、双赢的公共关系

公共关系是否和谐折射着一个社会的文明建设和物质建设的高度。当前,我国正处在社会转型时期,社会生活由一元向多元发展,这个过程中,公共关系现状也出现令人堪忧的一面:庸俗公共关系学的掀起,缺乏信任的不与陌生人说话式的人际关系形成和发展,连续使用 28 天、肌肤年轻 12 年的不和谐广告现象的蔓延,一些“吃肉怕激素、吃菜怕毒素、喝饮料怕色素、不吃不喝则无素”等顺口溜的流传,以及不同群体利益矛盾冲突日益突出,等等。这些现象,已严重蚕食着和谐健康的公共关系。在社会深刻变革背景下,公共关系应该走向何方?我认为,公共关系只有顺应时代变迁的潮流,在和谐社会视野中审视公共关系的发展方向和价值取向,才能实现公共关系核心理念的重构和超越,拓展公共关系自身

发展的空间,进入一个新的境界。

公共关系的内涵总是同时代发展相联系的,新的时代特征赋予公共关系新的内涵。那么,和谐社会究竟需要什么样的公共关系呢?我认为,要按照和谐社会“民主法制、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然的和谐相处”的六个基本特征和社会主义荣辱观的要求,去丰富公共关系的内涵,去重构新型的公共关系。简言之,和谐社会需要的是——诚信、平等、互助、公平、双赢的健康公共关系。

诚信。诚信历来是中国的传统美德,也是儒家普遍奉行的商业伦理。诚,被誉为是五常之本,百行之源。诚信是和谐社会的基本道德规范,也是公共关系的纽带或润滑剂,它可以最大限度地减少公共关系中的各种内耗和摩擦,减少各种风险和代价,还有助于增加公众的价值认同,进而激发社会的活力和创造力。没有诚信,公共关系就会紧张;没有诚信,就不会有和谐的社会。因此,诚信是构建健康公共关系的基本原则和基本捷径。

平等。平等尊重是为人处世的基本之道。通过公共关系双方平等相待、平等协商,能最大程度地降低不良作用,更好地维系健康的公共关系。由于社会组织往往处于强势地位,任何利用强制力量,就很容易造成对公众权利的无视与损害。因此,必须平等对待公众,尊重对方意愿和需要,平等自愿地进行充分的信息交流和反馈,从而使公共关系双方在双向沟通中达到相互了解、相互适应、相互信任和相互合作,实现公共关系状况的良性循环。

互助。互助服务是公共关系的基本特征。忽视了互助服务这个精神,轻视了公众,社会组织的生存就会受到威胁。只有对公众有一种互助奉献精神,使自己的行为给对方带来满意和方便,用互助服务去赢得好感和信誉,才能更好地促进双方之间的友好合作。同时,在社会组织内部也要形成互相支援、互助服务、互助协作的

人际关系,这样才能实现公共关系“内求团结”的“人和”目标。

公平。“公平正义是和谐社会的基本条件,”也是健康公共关系的基本条件。自古以来,人们普遍的心理是“不患寡,而患不均”。现实也表明,不公很容易造成公共关系双方的摩擦与冲突。目前,一些群体在对个人利益和他人利益或社会利益的关系处理上,就存在着明显的偏颇与失衡,成为牵动全社会、影响当代我国和谐公共关系的一个普遍社会问题。因此,要正确对待和处理公平、公正问题,让社会组织与公众之间在公开、公平、公正的前提下,努力形成相互依赖、相互协调的健康公共关系。

双赢。互惠双赢是和谐健康公共关系的要旨。如果通过牺牲一方来使另一方得益获利,则是与和谐社会背道而驰的,也不可能达到公共关系的和谐与健康发展。公共关系最大的特点是理智,减少不必要的冲突,加强彼此的信任和合作,将互惠互利、追求双赢作为处理公关关系的行为准则,将自身的发展与对方的发展联系起来,通过协助对方、满足对方来争取双方的共同利益,或者是将各方矛盾协调转化为双赢,甚至是多赢。

(三)和谐社会赋予政府公共关系新使命

我国早期对公共关系的描述是“内求团结、外求发展”,近年来对公共关系的描述逐渐概括为“信息传播、关系协调和形象管理”。那么在构建和谐社会中,从政府这个角度来说,公共关系的职能和历史使命又是什么?或者说,政府在公共关系事业方面起着什么样的作用?我认为,任何离开时代背景和特征,谈使命、谈作用,都是无源之水,无本之木。要根据社会和谐的总目标,围绕构建诚信、平等、互助、公平、双赢的健康公共关系这一要求,去找准政府在公共关系中的定位和使命,用政府公共关系事业的和谐发展去推动和谐社会建设。具体来说,政府在公共关系中至少应该起好“四个力”的作用。

第一,要着力凝聚走向世界的冲击力。公共关系的核心意识,是珍惜信誉、重视形象、塑造形象的意识。对社会组织来说,美好的组织形象一旦被公众所认知,便会产生很强的吸引力,商品被青睐、被介绍、被选用、被传播等。对城市来说,美好的城市形象一旦被公众所认同,对外便会提升城市的美誉度,产生强大的冲击力;对内便会增强公众的信心度,形成巨大的向心力。因此,从政府角度来讲,要高度重视城市的声誉和形象,持续地进行形象投资、形象管理和形象塑造,提升城市的知名度和美誉度,增强城市的综合竞争力。一是合力打造城市品牌。2005年,由著名经济学家马洪等任顾问的一份研究报告指出:“我国企业已进入品牌竞争时代”。同样,城市也进入品牌竞争时代。公共关系是争创名牌的必要条件,没有这个条件,即使拥有最先进的东西,也很难创出名牌。国际公共关系协会前任主席萨姆·布莱克曾说过:“在英国,很多商业界人士之所以没能取得成功,就在于他们不懂公共关系”。目前,宁波拥有爱心城市、全国文明城市、环保模范城市等很多品牌,牌子多了,也容易造成概念上的模糊,让人记不住。这需要整合现有宁波城市品牌,形成如法国巴黎“浪漫时尚之都”之类有特色、有影响的 城市品牌,具有强大的视角冲击力和影响力。同时,如象山开渔节、宁海开游节、北仑中国女排主场等各类活动,在冠名上总抹去“宁波”两字,没有形成统一的城市品牌。因此,这也需要整体包装,统一冠名,合全市之力打造宁波这一品牌,把宁波整体地推向世界。二是积极创建会展品牌。会展是提升城市形象和促进交流合作的有效平台,已成为宁波又一个亮丽品牌。要借助产业优势,做精做强浙江投资贸易洽谈会、中国国际日用消费品博览会、宁波国际服装节、中国旅游投资洽谈会等有产业特色的大型展览会,构筑起产业发展与会展经济相互补充和支撑的态势。要借助外部力量,探索组建会展联盟,开展与国际知名展览公司合作,利用其遍

布全球的营销网络 and 良好声誉,实现宁波会展业全面走向世界。要借助黄金机遇,抓住 2010 年上海举办世博会的机会,积极争取吸引某些会议或展览到宁波设立分中心,举办具有宁波特色、有影响力的会展。三是全面提升营销品牌。城市营销这一概念,是宁波人首先提出来的,也进行了充分实践和理论总结,在国内具有一定的影响力。我们要充分利用这一示范优势,积极实施城市营销策略,成立城市营销治理机构,统领城市营销工作,打响“东方商埠、时尚水都”城市形象。有人说“东方人把新闻做成宣传,西方人把宣传做成新闻”。我觉得很有道理。我们应该在这方面多做一些研究,改革宣传方式,也把宣传做成新闻,让人们在容易接受的方式中把宁波有效传播给世界,让世界真正了解宁波。

第二,要着力增强协调关系的沟通力。公共关系是组织与社会环境之间的一种协调沟通机制,是组织与各类公众交往的桥梁。利益是人类社会的基石,是人们生活中最敏感的“神经”。由于各类群体之间存在着差异性,难免会发生冲突,这就需要政府善于调节、平衡和统一各种不同的关系、不同的利益,努力在矛盾中求和谐、在冲突中求共存、在动态中求平衡。在协调利益关系中,提高政府与公众的沟通能力至关重要,只有充分沟通,充分交融,才能更好地增进共识、协调关系、化解矛盾。一是加强政务诚信建设,促进政府与公众间的真诚沟通。信任是沟通的基础。政府缺乏公信力,就很难取得公众的好感与合作。当前,一些群众由于对一些地方制订政策不平衡、处事不公道、说话不算数等原因,导致对政府缺乏基本的信任。一些事本可以通过沟通协商处理,但结果由于公众的不信任感,往往采取过激手法或集体上访形式进行利益诉求。要避免这些现象的出现,一个基本前提就是要让公众信任政府。要通过制订均衡的公共政策,健全政府办事承诺制,加强机关效能建设,切实提高政府的公信力,努力打造高效廉洁、透明诚

信的政府；切实维护司法权威和廉洁，公正高效地解决群众的司法诉求，形成有事找政府协商、有官司找司法诉求的良好局面。二是加强群众观点教育，增进干部与公众间的情感沟通。当前，一些干部尤其是一些年轻干部对群众缺乏感情，怕接触群众，不接触群众，在怕接触过程中，使小事变成大事，小矛盾变成大矛盾；或缺乏从群众的角度去思考问题，矛盾根源抓不准、化不了；或讲不了群众话，做不了群众事，党群干群关系逐渐疏远。我们要高度重视解决这一问题，加强干部的群众情感教育，学会倾听群众呼声和意见，提高与群众谈话技巧，会说话、说好话；建立健全干部联系群众制度，在经常接触群众中建立深厚感情，带着群众感情去主动正视矛盾和化解矛盾；加强人文关怀和心理疏导，引导各阶层群众正确对待自己、他人和社会，塑造自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。三是加强利益谈判机制建设，推进组织与公众间的双向沟通。积极构建理性化的社会沟通系统，切实畅通信访渠道，完善信访工作责任制，引导群众理性合法地表达利益诉求。探索建立平等的利益谈判机制，从主体平等的角度出发，就各区域间、各阶层间、各行业间相应的利益得失等事项，由各方利益主体通过一定方式和一定范围的谈判来明确责权利，来平等协调各方利益。健全各类代表劳动者和社会弱势群体权益的组织，加强各种利益群体和社会成员之间的平等协商对话，鼓励它们在法律法规允许的范围内代表各自利益群体进行利益表达和利益协商。探索形成科学反映社会利益格局的信息指标体系，增强社会政策对利益格局和利益关系变动的反应敏感度。

第三，要着力提升引导公众的传播力。信息传播是公共关系活动的过程和方式。要充分利用一切传播的机会和传播媒介去影响公众、引导公众和争取公众，促成相互间的了解、共识、好感与合作。从政府角度来看，要追求“有效传播”，及时把信息传播到广大

公众中,让公众知晓政府的所思所想与所为,以期赢得公众的理解和支持。追求“有效传播”,必须提高政府的信息传播能力和引导能力。这种能力主要体现在“四个健全”上。一是健全新闻发言人制度,及时主动发布权威信息。目前,各地各部门虽然建立了新闻发言人制度,但执行起来有些走样,没有形成规范化、制度化,一些重要信息不能及时传播给广大公众。针对这些情况,要严格落实党政重大信息公开原则,每月定期举行新闻发布,及时准确地发布权威信息;重视新闻发布内容的选择,让公众关心的热点问题真正通过新闻发布形式及时传播出去。二是健全危机管理信息传播机制,正确引导社会舆论热点。政府在关键时刻不能失语,要直面媒体,直面公众,敢说话,说真话。凡是突发性事件发生后,其事件缘由、发生过程、工作手段、处理结果等,都要最大限度地第一时间告知群众,公布真相,让广大公众充分知情,并及时引导社会舆论,真正让各类传言、小道消息没有市场。三是健全政务公开制度,方便公众获取政府信息。坚持政府信息以公开为原则,不公开为例外,明确应向人民公开的事项、应由人民直接参与讨论和决定的事项,做到“人民知晓、人民讨论、人民动手、人民检查”。建立依申请公开政府信息的制度,从原来的“公开什么公众就看什么”变为“公众想了解什么就公开什么”,切实提高涉及公众切身利益的有关政策和工作的透明度。加快推进电子政务建设,全面升级政府门户网站,为社会公众提供多种形式的信息服务。四是健全政府与公众对话机制,直面公众有效传播信息。要改革和完善公众参与机制,拓宽公众参与途径,根据决策事项和层次逐步扩大公众的直接参与,让公众在直接参与中了解政府第一手决策信息。进一步探索、规范听证制度,认真对待听证意见,建立听证反馈机制,切实提高听证法律效力。要运用现代信息社会的各种传播手段来建立和完善政府与公众之间的关系,构建经常性的政府与公众信息互通

机制,开设电视、电话“阳光热线直播室”,建立网上互动交流平台,运用民情恳谈会、政策咨询论坛等开放平台,加强与群众的“零距离”对话和交流,在双向互动中有效传播信息,更好地引导民意。

第四,要着力形成推动发展的爆发力。公共关系其实就是一剂润滑剂,应用各种社会资源和高超的技巧来激发社会活力,推动社会发展和进步,这才是公共关系真正的力量所在。政府公共关系的一个重要使命,就是如何促进社会发展爆发点、爆发力的产生和形成,并通过一个个爆发点,形成的巨大爆发力,去持续推动社会的发展和进步。一是要在捕捉信息中发现新的爆发点。当前,新生事物层出不穷,一个新生事物,可能就是一个新的经济增长点,一个新的典型示范点。各级政府要切实增强对新生事物的敏锐性,必须比一般人看得早一点,想得深一些,善于小中见大,见微知著,透过小事发现方向性、倾向性问题,对于有生命力的新生事物要及时加以培育和扶植。要善于借助行业协会等社会组织发现新生事物,进行仔细观察和跟踪研究,及时提出战略取向及工作措施,用全新的思维和方式去做开创性的新兴事业,营造新兴事业发展的有利态势。二是要在发挥优势中形成新的爆发点。民族、宗教、党派、阶层等都是一个地方重要的社会资源。这些社会资源之间固然有这样那样的差异,但是它们共存、共生于一个社会之中,各有各的生命力。要大力促进各党派、各团体、各民族、各阶层、各界人士的团结和谐,充分发挥这些社会资源优势,形成全社会的创造合力。作为宁波,要特别发挥“宁波帮”的优势,有人用“宁波人撑起了上海香港两个大都市”来表述“宁波帮”的作用。要加强对宁波帮的研究,完善“宁波人撑起香港、上海两大国际化大都市”这一立论,擦亮“宁波帮”这一金字招牌;高度重视新生代宁波帮的联谊工作,增进他们的家乡感情,关心家乡建设,充分发挥新生代“宁波帮”帮宁波的作用。三是要在开发智力中点燃新的爆发点。培

养引进一名突出的优秀人才,就有可能支撑起一个产业,成为一个推动发展的爆发点。要高度重视人才与智力的开发利用,吸收和培养各方面的创新创业人才,特别是要大力引进一批能起实实在在作用的高层次人才。积极支持和参与长三角人才开发一体化合作组织,共同制定人才流动、市场准入、合作培养等区域人才政策,加快形成区域统一的人事制度框架、人才大市场 and 人事人才服务体系,实现区域人才自主自由流动。优化鼓励成功、宽容失败的创造环境,大力完善创新机制,构建创新平台,推进创新型城市建设,依法保护群众的创新成果,更好地激发群众的创新热情。坚持走自主创新型产业发展道路,大力发展高新技术产业,在推进人才开发、科技创新与产业发展融合中寻求新的动力。

总之,要通过政府公共关系充分发挥社会各阶层人员的积极性,不断增强全社会的创造活力,使全社会创造能量充分释放、创新成果不断涌现、创业活动蓬勃开展。

(作者为市委副秘书长、市委政策研究室主任、研究员、市公关协会副会长)

区域性政府涉外公共关系研究

——以宁波地区为例^①

何镇飏^②

[摘要]通过对区域性政府涉外公共关系的概念的推演,分析了区域性政府涉外公共关系的主体、客体和目的意义,指出区域性政府涉外公共关系的核心在于“形象”,研究了区域性政府涉外公共关系及其形象传播模式。在对区域性政府涉外公共关系的特点与现状进行了深入分析和研究的基础上,指出了目前区域性政府涉外公共关系的不足,并提出解决对策和发展方向。

[关键词]公共关系,传播,区域性,政府

随着改革开放的深入,区域性政府越来越重视自身在海内外公众中的公共关系形象,以及由此所带来的正面或负面效应,这直接影响到区域竞争优势的发挥,以及在招商引资、旅游推广等一系列活动中能否占得先机。在我国加入 WTO 以后,全球一体化的浪潮使区域性政府涉外公共关系成为了新的研究热点。

一、区域性政府涉外公共关系的定义与意义

1、概念及其演进

^① 本文为 2003 年度宁波市经济社会发展重点研究课题《宁波市政府涉外公共关系形象建设研究》资助项目

^② 何镇飏,浙江大学宁波理工学院新闻系副主任,宁波市公共关系协会常务副秘书长 mediastudy@126.com