

★新世纪呼唤大公关

主编 段京肃 杨 魁

二十一世纪中国公关蓝皮书

XIANDAIYECHEHUACONGSHU

兰州大学出版社

★大市场与大公关

★公关意识论

★现代新智业

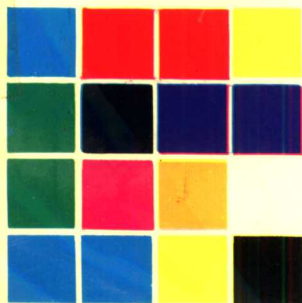
★公关大创意

★公关广义传播论

★公共关系的终极价值

★公共关系的文化意蕴

★21 世纪的公关人



现代企业策划丛书

21 世纪中国公关蓝皮书

主 编 段京肃 杨 魁

撰稿人 (以章节先后为序)

段京肃 杨 魁

王维平 张克非

陈文江 乔 健

兰州大学出版社

内 容 提 要

本书从全新角度对公共关系和公共关系学进行审视,提出将公共关系置于更加广阔的社会背景之中进行研究的新思路,并结合世界发展的大潮流,预测了公共关系在21世纪的发展趋势,对“大公关”概念进行了新颖而独特的阐释,是公共关系人员和公共关系研究人员拓展思路、开阔视野的一本富有新意的参考书。

兰州大学出版社出版发行

兰州市天水路 216 号 电话:8617156 邮编:730000

七二二七工厂印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 6.25

1996 年 4 月第 1 版 1996 年 4 月第 1 次印刷
字数: 157 千字 印数: 1—8000 册

ISBN7-311-00928-6/C·12 定价: 7.20 元



段京肃,1982年春毕业于兰州大学中文系,1983年秋入中国人民大学新闻系改学新闻。现任兰州大学新闻与传播系副教授、副系主任。主讲《新闻理论》、《传播学》、《公共关系原理》等课程。自著、合著或参与编写的著作有:《基础传播学》、《当代中外新闻事业》、《公关策划与创意》、《公共关系大辞典》、《现代宣传学概论》、《新闻学大辞典》等。在国内和香港发表学术论文10多篇。



杨魁,男,1960年生于陕西乾县,哲学硕士,兰州大学公共关系研究中心副主任,《科学·经济·社会》杂志主编,主要从事哲学、社会学、心理学和思维科学的教学和研究工作。80年代后期,致力于公共关系的教学、研究和实践活动,先后出版了《公共关系学》、《公关心理学》,参加了《公共关系学》(全国通用教材)的撰写和统稿工作,发表学术论文数十篇。

顾 问	杨 峻	詹 秀	林 立	常琪琰
主 编	刘树田			
副主编	杨 魁	段京肃		
总策划	于泽俊			
编 委	刘树田	于泽俊	曹孟勤	饶 慧
	李永莲	张克非	乔 健	陈文江
	王维平	穆建刚	梁新永	江 波
	李 文	于永俊	段京肃	杨 魁

引 言

20 世纪即将成为历史。

这是一个进步的世纪，又是一个野蛮的世纪！

这是一个建设的世纪，又是一个破坏的世纪！

光明与黑暗同在，振奋与沮丧并存。这，就是 20 世纪！

在 20 世纪，人类最终消灭了千百年来导致自身分裂的、野蛮落后的种族隔离制度，向全球范围的民族共存共荣迈出了坚实的一步；但 20 世纪又爆发了人类历史上最大规模的两次战争，几千万人因此丧生，民族悲剧、国家悲剧、家庭悲剧的阴影至今还在困扰着人类。

在 20 世纪，人类取得了创世以来最伟大的科学技术成果，登月飞船、航天飞机、人造卫星、电子计算机、生物工程等等令人目不暇接的发明创造将祖先几乎所有的幻想变成了现实；但同时 20 世纪又有了威胁人类安全的毁灭性武器，原子弹、氢弹等体现了人类智慧最高水平的产品却用来残杀和威胁自己的同类。

在 20 世纪，人类进行了社会变革的伟大尝试，社会主义制度的建立发展虽然遇到了许多挫折，可它毕竟向世界展示了人类社会的美好前景；但企图恢复旧制度的落后势力仍在进行顽固的反扑，世界范围内的局部战争几乎一天也没有停止过，有几个热点地区在本世纪还没有安静过。

在 20 世纪，人类极大地改造了地球的面貌，各种建设项目的规模不断扩大，城市的数目越来越多，地球上几乎没有人迹未到的地方；而 20 世纪又是人类对地球破坏最厉害的世纪，废气废水、酸雨、臭氧层空洞、噪音等以前并不存在的现象成为社会顺利发

展的绊脚石，甚至连纯净的茫茫太空也布满了人类丢弃的“垃圾”和废物，大自然对人类的“报复”已经日益明显。

在 20 世纪，自然和社会的变化促使人类加速调整生产关系和社会关系，民族之间、国家之间甚至阶级之间，都在试图缓和矛盾、结束冲突，实现和平共处；但 20 世纪的人类关系状态更加复杂，民族、国家、个人都被推向错综复杂的关系网络之中，为协调这些关系人们不得不付出极大的代价。

变化导致进步，变化引来发展，变化又使世纪更加复杂，几千年、几万年以来的经验传统都不足以应付局面。在 20 世纪刚刚开始的时候，发达国家的先进企业就已经进行了探索，并取得了令人振奋的成果，一门新学科诞生并成为 20 世纪将要结束时在全球仍很“热门”的学科，这就是“公共关系”。

20 世纪是公共关系的世纪，社会生产和生活的每一个领域几乎都是公共关系施展本领的地方。尤其是进入 60 年代以后，公共关系冲破了东西方之间、资本主义和社会主义之间在上层建筑和意识形态领域的分界，在不同社会制度的国家中都显示出极大的生命力。

在世纪之交，人们在思考一系列重大问题的时候，并没有遗忘公共关系。已经有人在提出关于 21 世纪公共关系发展的设想，也有人预测公共关系将被别的什么东西替代。

公共关系在 20 世纪发挥了积极作用，同时也留下了某些遗憾。在外部，它还没有被尽可能多的公众所接受，大多数人还不善于在社会生活中掌握和使用公共关系，有人对公共关系还抱有偏见；在内部，公共关系的自身建设还不是十分完善，许多理论问题和实践问题还有待解决，特别是一些基本的思路还有待统一。公共关系，这个 20 世纪的骄子，应如何进入 21 世纪？

目 录

引言.....	(1)
第一章 21 世纪——新世纪呼唤大公关	(1)
一、世纪之交——大交融建构新时代.....	(2)
世界经济交融.....	(2)
世界政治一体化.....	(4)
世界文化大融合.....	(6)
科学技术大综合.....	(8)
大交融建构新时代	(10)
二、文化导向时代的来临	(12)
物质让位于文化	(12)
全民崇尚文化	(14)
文化调动一切	(15)
三、新时代催生大公关	(17)
公共关系的反思	(17)
新时代催生大公关	(19)
第二章 大市场呼唤大公关	(22)
一、“社会—文化导向”时代的来临.....	(24)
以“生产—销售”为导向的早期公关	(25)
以“市场—需求”为导向的现代公关	(27)
“社会—文化导向”时代呼唤公关新观念.....	(29)

二、“大市场”催生“大公关”	(32)
新观念——大内涵	(32)
新学科——大综合	(37)
新手段——大模式	(38)
新领域——大协作	(39)
新需求——大服务	(40)
高品位——大创意	(41)
新角色——大智业	(42)
弘扬新观念——创造新秩序	(43)
第三章 公关意识论	(47)
一、新时代与现代思维方式	(47)
二、公关意识体现了一种现代思维方式	(50)
三、现代公关意识的文化蕴涵	(54)
四、现代公关意识的构成要件	(56)
形象意识	(57)
公众意识	(58)
沟通意识	(59)
信誉意识	(60)
服务意识	(61)
责任意识	(62)
合作意识	(63)
创新意识	(64)
时效意识	(64)
战略意识	(65)
审美意识	(67)
信息意识	(67)
第四章 大公关——现代新智业	(69)
一、信息时代呼唤新型智业	(70)

信息社会的到来和飞速发展	(70)
全球化的形成	(72)
知识价值革命的出现	(74)
二、现代新智业的特点及其发展	(76)
三、大公关与新智业	(82)
第五章 大创意——公关创造论	(86)
一、公关智业与公关创造	(87)
公关创意	(87)
公关创造	(91)
二、公共关系创造现代社会新观念	(93)
三、公共关系培育现代社会新市场	(96)
四、公共关系构建现代社会新秩序	(99)
五、公共关系创造现代社会新主体	(102)
第六章 公关广义传播论	(105)
一、传播环境的变化	(105)
二、传播新观念，建立新秩序	(108)
三、诱导生活新方式	(111)
四、公关传播的类型与导向	(116)
公关新闻传播	(116)
公关广告传播	(119)
CI 系统传播	(121)
第七章 公共关系的终极价值——和谐的人文精神	(125)
一、和谐的人文精神——人类和公关的终极价值目标	(128)
二、公共关系意识与和谐的人文精神	(134)
三、公关活动与和谐的人文精神	(140)
第八章 公共关系的文化意蕴	(154)
一、公共关系的历史诠释	(154)

二、公共关系的社会文化背景.....	(160)
三、公共关系的现代表征.....	(168)
第九章 走向 21 世纪的“公关人”	(178)
一、社会关系变化的现实要求观念发生大的变化，要求 观念变化的速度同社会现实变化的速度基本同步	(180)
二、公共关系的全新变化向公关人员提出了全新要求， 现代“公关人”的培养与造就已是当务之急.....	(183)

第一章

21 世纪——新世纪呼唤大公关

在 20 世纪饱受磨难的人们，对 21 世纪充满了幻想，无论国家、民族还是社会、个体，都有一个关于 21 世纪的美丽的梦。就说中国吧，要在 21 世纪的第一个 10 年实现“小康”，到 21 世纪中期要赶上中等发达国家的水平，这就是中华民族发愤图强的宏伟蓝图。但进入 21 世纪到底意味着什么，并不是人人都有充分的思想准备。许多人将原封不动地带着 20 世纪甚至 20 世纪以前的思想和思维方式进入 21 世纪；20 世纪在许多国家发生过的尴尬事有可能在 21 世纪再次出现：即文化素质较低、思想觉悟较差、思维方式落后的劳动者承担着现代化的繁重任务，明显的力不从心，国家不得不在发展经济的同时分散很大精力提高劳动者素质。这种情况迫使国家、民族在国际竞争中处于劣势。

公共关系的建设和发展同样面临这一问题。深受其惠的团体和个人并不是都从理论上、思想上真正具备了公共关系意识。即使在公共关系研究领域，20 世纪的公共关系专家们对公共关系也缺乏一致的认识。新世纪的公共关系在社会发展中应该是什么样的？可以肯定地说，只有将公共关系放在时代的大潮中，才能找到接近实际的答案。

一、世纪之交——大交融建构新时代

尽管 20 世纪留给人们很多的痛苦和遗憾，但世界仍以稳健的步伐向前迈进。人类历史上迄今最伟大的进步在 20 世纪行将结束时全方位地展现出来，社会发展以不可阻挡之势推动意识的进步和观念的更新，体现人类聪明才智的物质文化和精神文化都在发生日新月异的变化。人类的文化思考正在由静态向动态过渡，人们对文化过程的重视在一定程度上超过了对文化结果的重视。

世界经济交融

经过两次世界大战，血的代价清醒了人们的头脑。只有经济发展、国力增强才能掌握世界发展的主动权。羞羞答答摇了几十年橄榄枝的诸列强国家最终只能掩旗息鼓、握手言和，真正的竞争由战场转向商场，有实力的国家是有众多伙伴朋友的国家，有本事的人善于从别人口袋里赚钱而不是将对方打死。

似乎是在一夜之间，大家同时意识到，闭关锁国式的“自力更生”并不能实现理想的“丰衣足食”，小农作坊式的手工操作无法同计算机程序控制的现代化流水线抗衡。不论哪个国家，如果被排斥于国际大家庭之外，或自己有意拉开同其他国家的距离，将给本国经济的发展造成巨大障碍。如果说二次世界大战以前的经济合作只在资本主义国家之间进行，那么二次大战以后的经济合作范围则要大得多。几大国际性经济合作组织以其亲密合作所形成的实力，操纵着世界经济的命运。西方七国组织、欧洲共同体、国际货币基金组织、世界银行、东南亚国家联盟、石油输出国组织、经互会、关贸总协定等地区性和国际性经济组织已经包容了世界上绝大多数国家和地区。这些经济组织的政策、动向在很大程度上决定着世界或地区的经济走向。

在资本主义生产方式取代封建主义生产方式以后，世界经济的发展带有明显的互补性和整体性。国家、地区之间的互相依赖

越来越强，不管自愿与否，各个国家和地区的经济或迟或早都要被引入世界经济的统一轨道中。其实，这种经济交融的现象在 19 世纪就已经较大范围地展开了，只不过是当时的发达国家采取了一厢情愿的掠夺性办法。帝国主义列强在国内资本主义生产关系稳定、销售市场和原材料市场日渐紧张的情况下，伸出侵略之手，向当时的不发达国家进行了大规模的经济扩张。对当时缺乏思想准备和物质准备的落后国家来说，这种强迫性的经济交流具有了双重意义：一方面，大量的资源财富被掠夺，不平等的交换方式造成了经济上的损失和主权的屈辱，本来已经非常脆弱的封建经济在遭受了这一番浩劫之后，陷入了灭顶之灾式的困境之中。不发达国家成了别人倾销剩余、滞销、劣质产品的市场，成了发达国家获取原材料的最佳基地，又成了组织廉价劳动力的好去处。不发达国家因此进入了几十年甚至上百年的灾难之中；另一方面，这种强迫性的经济交流又具有一定的积极意义，它为不发达国家带来了资本主义的文明和进步，其中最重要的是为不发达国家送来了先进的科学技术、生产手段、设备工具，也带来了先进的生产方式、管理方法。更令人深思的是，发达国家的思想意识、文化观念对不发达国家产生了强烈冲击，落后国家和地区的生产方式、生活方式因此而发生了极其显著的变化。经济交流所带来的进步作用已经显示了它的威力，并引起当时一些有志之士的关注。日本的“明治维新”、中国的“戊戌变法”就是带有明显开放倾向的社会变革运动和思想文化运动，它们在两国近代化进程中所产生的推动作用至今仍应加以肯定。

进入 20 世纪以后，随着广大殖民地、半殖民地国家的民族独立，不发达国家和地区在国际事务中的地位、作用越来越突出。加之文化教育的普及，这些国家领导人和广大群众对参与国际竞争、干预国际事务的认识日益明确，积极性也越来越高，单纯的排外、保守倾向得到了明显扼制，主动地寻求国际合作与国际支持逐步

地形成了一种潮流。从发达国家方面来看，经历了两次世界大战之后，他们对不发达国家的作用、地位有了新的看法和认识，懂得了在国际事务中一二个大国并不能独裁，不发达国家虽然弱小、落后，但它们一旦团结起来，将形成不可抗拒的洪流。第二次世界大战以后，随着国际政治格局的变化和力量的重新划分，任何一个国家都很难形成足以同多数国家相抗衡的势力。政治上和军事上的这些变化在经济上、文化上得到了明显的反映。发达国家不再凭借单纯的军事手段对不发达国家进行侵略和掠夺，而是改用经济交流的办法使不发达国家不得不主动地请他们加入。许多在政治斗争、军事斗争中不曾屈服的国家和民族，在新形势下的经济斗争中沦为附庸国。80年代，国际范围的“冷战”结束，世界政治力量对比又一次发生变化，‘缓与与交流成为当今国际发展的主导潮流。经济合作的重要性上升到国际事务的第一位，最终导致了世界经济大交融的实现。

世界范围的经济交融，对每一个国家的国内经济也形成了不同情况的冲击。在小农经济时代所形成的地区、行业、部门之间的隔离状态必须打破，才能保证在国内形成足以同国外经济集团竞争的实力。同时，每一个具体的社会组织，也都善于把自己的经营活动纳入国际同类行业的发展轨道，力争使自己的运行过程同国际同行保持一致，避免被排除于世界经济圈之外。

经济交融的结果，使全世界的经济生活格外活跃。通过经济的交往，各国、各民族之间的生产方式、生活方式乃至文化模式、思维方式都趋向接近。

世界变了！

世界政治一体化

传统认识中，阶级的斗争、冲突是不可调和的矛盾，民族之间的偏见、冲突也是千百年来的一大社会问题，20世纪的两次大规模战争以及连续不断的地区性冲突都与这两大问题联系在一

起。当社会进化到资本主义经济占据主导地位的历史时期以后，资产阶级和无产阶级成为世界范围阶级斗争、民族斗争的主要代表，资本主义和社会主义成为两种代表性的社会制度。分别代表最先进的社会生产力的两大阶级在 20 世纪进行了最激烈、最高水平的政治斗争和思想斗争，双方都一致认定对方是势不两立的敌人，双方之间的斗争冲突是你死我活、不可调和的。为此，双方都分别投入了相当大的精力、财力，并付出了成千上万生命的代价，企图以武力征服自己的对手，最终取得对世界的唯一统治权。

其实，大家都错了。

军事冲突、政治对立并不是解决阶级矛盾的唯一手段，资产阶级和无产阶级并不是绝不可能同时存在于地球上，人类的文明进步也不是由一个阶级就可以单独包办的。在付出了极大的代价以后，政治家、军事家、思想家们，元首、国王、主席们不得不痛苦地向自己的敌人伸出尴尬的手。自己的理想、理论、现实、主张并不是十全十美；而别人的这一切也不是一无是处。如果坚持用自己的思想来改造全世界，甚至不惜使用暴力手段来推行自认为合理的社会制度和意识形态，将引起大多数国家和民族的反感、反对。国际问题应由国际大家庭的全体成员协商解决，地区间的问题应由该地区全体成员或涉及冲突的诸方协商解决，谁也不能把自己的意志强加在别人的头上，这正成为越来越多的人的共识。

象经济问题一样，脱离国际社会而只在本国范围内很难彻底解决政治分歧和阶级矛盾。每个国家的内部问题都有深刻的国际背景，只有取得国际社会的配合与支持，国家的安定团结才有较为理想的大环境。因此，世界政治的一体化在 20 世纪末成为世界进步的又一趋势。

在一定程度上可以左右世界形势的几大集团和几个大国颇有风度地握手言和，中美建交、美苏核条约签署、北约与华约妥协导致东西德统一，这些在当时几乎不敢想象的事件在一夜之间把