



面向 21 世纪 课 程 教 材
Textbook Series for 21st Century

公共关系学

张克非 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

面向 21 世纪课程教材
Textbook Series for 21st Century

公共关系学

张克非 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容提要

本书是教育部“高等教育面向 21 世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果,是面向 21 世纪课程教材。本书从现代社会发展、演变的角度,论述了现代公共关系的本质、特征和公共关系意识的社会价值,把公共关系与组织的无形资产管理结合起来,并由此出发从更广阔的视角来分析现代公共关系的功能和作用及沟通协调的具体方法。为体现本书作为应用学科教材的特点,还特别增加了公共关系调查、策划、实施、评估等章节,内容新颖、独特。

本书可作为高等学校新闻学、公共关系学专业教科书,也可供社会读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学/张克非编著. —北京:高等教育出版社,
2001.6 (2002 重印)
ISBN 7-04-009183-6

I. 公… II. 张… III. 公共关系学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 76036 号

责任编辑 胡玫娟 封面设计 杨立新 责任绘图 黄建英 版式设计 周顺银
责任校对 杨雪莲 责任印制 宋克学

公共关系学
张克非 编著

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号
邮政编码 100009
传 真 010-64014048

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
排 版 高等教育出版社照排中心
印 刷 北京地质印刷厂

开 本 787×960 1/16
印 张 14.25
字 数 260 000

版 次 2001 年 6 月第 1 版
印 次 2002 年 9 月第 3 次印刷
定 价 12.50 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

目 录

第一章 现代社会的变迁与公共关系的形成、发展	(1)
§ 1 现代文明与公共关系	(1)
§ 2 现代公共关系的形成与发展	(6)
§ 3 中国公共关系事业的现状与未来	(13)
第二章 公共关系的基本理论	(29)
§ 1 公共关系的定义及其再认识	(29)
§ 2 公共关系的涵义	(36)
§ 3 公共关系工作的特征	(40)
§ 4 公共关系工作与无形资产管理	(43)
§ 5 现代公共关系的广泛影响	(54)
第三章 社会组织的公共关系	(58)
§ 1 社会组织分析	(58)
§ 2 社会组织的生存环境	(62)
§ 3 不同类型社会组织的公共关系	(64)
第四章 公共关系的工作对象——公众	(83)
§ 1 公众分析	(83)
§ 2 影响公众	(90)
§ 3 公众对象举要	(95)
第五章 公共关系调查与研究	(112)
§ 1 公共关系调研的特点与类型	(112)
§ 2 公共关系调研中常用的方式与方法	(122)
§ 3 公共关系调研的过程和应注意的问题	(130)
第六章 公共关系策划与创意	(136)
§ 1 公共关系策划的过程、方案与要求	(136)
§ 2 公共关系策划中的创意	(144)
§ 3 公共关系策划的类型及其特点	(152)
第七章 公共关系策划方案的实施及效果评估	(169)
§ 1 实施阶段的任务与特点	(169)
§ 2 实施阶段需要注意的问题	(171)
§ 3 公共关系活动的评估与反馈	(177)

第八章 公共关系人员的日常工作	(183)
§ 1 搜集和管理信息.....	(183)
§ 2 宣传引导,传播信息.....	(185)
§ 3 社会交往.....	(189)
§ 4 专题活动.....	(195)
第九章 公共关系机构与从业人员	(202)
§ 1 公共关系机构与组织.....	(202)
§ 2 公共关系从业人员的素质与能力.....	(207)
§ 3 公共关系从业人员的培养与考评.....	(218)
主要参考书目	(222)
后记	(224)

第一章

现代社会的变迁与公共关系的形成、发展

20世纪,人类社会的发展速度空前加快,形成了一系列需要研究、解决的新问题;许多前所未有的知识、学科和职业,也因此被源源不断地创造出来。公共关系就是其中的一种。

§1 现代文明与公共关系

18、19世纪,西方一些主要国家相继进行的工业革命,拉开了人类社会大变革的序幕。“这一变革是以工业化为推动力,导致传统的农业社会向现代工业社会的全球性的大转变过程,它使工业主义渗透到经济、政治、文化、思想各个领域,引起深刻的相应变化”。^①这就是世界范围内方兴未艾的现代化进程。有人估计,它将一直延续到22世纪。^②虽然由于文化背景、社会结构和历史条件的不同,各个国家和地区的现代化进程开始得有早有晚,发展的模式、经历的阶段各有不同,但却表现出一些共同的趋势和特征,即市场经济取代自然经济、科学技术带动生产力的飞速发展、政治的民主化与法治化、人的观念和素质的更新以及社会关系结构的变化。正是以这些特征为主所构成的现代文明,为公共关系的产生、发展提供了社会条件和客观需要。

1.1 市场经济的建立及其影响

市场经济是交换和竞争的经济形态,即通过市场竞争、供求变化和价格波动等实现资源的配置,调节社会的生产,满足人们的消费需要。完全意义上的市场经济,是在近几个世纪才最终形成和发展起来的。它与传统的自然经济形成鲜明的对比,并表现出明显的优越性。市场经济通过市场竞争和利益驱动,极大地激发了商品生产、经营者的积极性和创造性,打破了千百年来生产和社会发展迟

^① 罗荣渠:《现代化新论》,北京大学出版社1993年版,第17页。

^② 赫尔曼·康恩:《世界经济发展》,转引自罗荣渠《现代化新论续编》,北京大学出版社1997年版,第28页。

缓的旧格局,有力地促进了社会生产力的提高和科学技术的发展。市场经济取代自然经济,可以说是人类历史上最为重要的一种变革,也是近几个世纪社会快速发展的一种主要动因,数百年来人类社会的一系列深刻变化无不与之有直接的关系。

市场经济有如此大的作用取决于它自身的特点。

首先,市场经济具有较强的公平性。消费者使用货币这一商品等价物,在市场上购买生产者手中的商品,这种按照一定的价值尺度所进行的平等交易,消除了双方在身份上的差别,否定了各种人身特权,使双方享有相对平等的地位与权利。这本身就是通过经济方式对人的一次重要解放,为近代自由、平等和天赋人权思想提供了社会基础。“用以交换的市场首先要满足下述条件:人们相互尊重对方的尊严和允许人在有用的对象中作出选择。只有通过这样的途径,人类才可能努力在自我管理的共同体中缓解稀缺性,为建立相互间的尊重关系作出贡献。”^①“从一种理想的意义上说,市场经济也是一种较为公平合理的经济模式”。“具有一种天然平等的特征”。^②

其次,市场经济离不开竞争,优胜劣汰是竞争的必然结果。而平等竞争机制的出现,极大地调动了人的潜能与创造精神。人们为了在竞争中获胜,实现自己的最大利益,必须千方百计发明和使用先进工具、技术,提高劳动生产率、降低生产成本。这样一来,就在把人从天然束缚中解放出来的同时,又在最大限度地促进人类自身的发展,并为科学技术和社会生产力的发展提供了保证。市场竞争的结果,也使资源的最佳配置有了实现的可能。所以,“作为人类社会迄今为止最为先进合理的经济模式,市场经济已经被实践证明是最有效率的。”^③

再次,市场经济的前提是商品的生产、流通和消费,并使之社会化、普遍化。这就使每一个社会成员都具有了生产者与消费者的双重性质,并在市场交换中实现着这种双重性。从而密切了生产者与消费者的联系,促进了生产的专业化分工和不同生产者之间的协作,极大地提高了社会的组织化程度,建立了广泛的社会联系和交往,使人类社会更紧密地联结成一个利益攸关的有机整体,成为一个开放的系统,打破了自然经济状态下家族之间、区域之间、国家之间的隔离,造成了各个地区、民族之间在经济、政治、文化上的广泛交流和相互影响。可以说,正是市场经济“以其特有的市场化扩张力量,极大地促进了人类社会相互交往和沟通的机会、深度和广度”。^④

尽管市场经济并非尽善尽美,还存在许多缺陷与不足,仍在经历着不断改进

① 约翰·F·A·泰勒:《市场的伦理基础》,V·奥斯特罗姆等编,王诚等译《制度分析与发展的反思》,商务印书馆1992年版,第295页。

② ③④ 万俊人:《论市场经济的道德维度》,《中国社会科学》2000年第2期。

的过程,但与自然经济相比,它毕竟是巨大的历史进步。大量的实践证明,“现代市场经济是最具效率和活力的经济运行载体”,其“灵活有效性、公平竞争性和法规有序性等特征,决定了它对于各种不同的国家和民族都是可以接受和适应的”。^①从长远来看,市场经济与自然经济的区别,远远大于各国在文化传统、社会制度上的差异。从各个方面认识、研究和适应、发展市场经济,仍是我们面临的重要时代课题。

1.2 科学技术与生产力的巨大进步

近几个世纪以来,科学作为“一种在历史上起推动作用的、革命的力量”,^②日益显示和发挥出“第一生产力”的巨大作用。自两百多年前西方的工业革命开始,世界上已出现了三次大的现代化浪潮,它们无一例外都是科技革命的产物。第一次浪潮是由英国和西欧的工业革命所推动的,其物质技术基础是煤和铁。第二次浪潮出现于19世纪下半叶至20世纪初,其“物质技术基础是电与钢铁。由内燃机和电动机带动的‘电工技术革命’,使经济增长的速度大大超过蒸汽机带动的第一次工业革命”,“使世界工业品生产在一个世纪中增长30~40倍”。^③据前苏联学者测算,石器时代技术进步的速度是平均每一万年劳动生产率只提高1%~2%,铁器时代平均每一百年提高4%;到蒸汽电器时代(1870~1950年),美国的劳动生产率每年增长1.5%~3%,英国在1781~1917年的136年间,其工业产值的年平均增长率为2.2%~2.5%。^④第三次现代化浪潮出现于20世纪下半叶,其“新的物质技术基础是石油能源、人工合成材料、微电子技术、高科技、新能源、新原材料与人工智能相结合,使科学直接转化为生产力”;“1953~1973年,世界工业总产量相当于1800年以后一个半世纪的工业总产量之和”。^⑤这是一次全新的产业和技术革命,不仅要以高科技产业改造、取代旧的基础工业,开启新的信息社会,而且也标志着知识经济时代的到来,有人指出:“农业文明反映的是人对大自然的斗争,记录了人类谋求生存的过程;工业文明反映的是人对大自然的开发,记录了人类谋求发展的斗争;信息文明反映的则是人对自身智力的开发,因此它表现出与前两种文明截然不同的特点。”^⑥

社会生产力的发展是现代社会进步的内在动力,而科学技术的发展又是导致社会生产力发展的主要因素。正如马克思所说:“劳动生产力是随着科学和技

① 邹东涛:《世界市场经济模式丛书·总序》,第11页,兰州大学出版社1994年版。

② 《马克思恩格斯全集》第19卷,1960年版,第375页。

③ 罗荣渠:《现代化新论》,第136页。

④ 杨沛霆:《科学技术史》,浙江教育出版社1986年版,第487页。

⑤ 罗荣渠:《现代化新论》,第139页。

⑥ 戴君:《谁亮谁就是太阳》,《中国文化报》1999年1月26日。

术的不断进步而不断发展的。”^①

科学技术的进步作用同时也表现为它对人类文化和社会变革的积极影响上。它与教育的结合,在改善人的素质,帮助人们掌握认识和改造世界的正确方法、树立科学的理性精神等方面,起到了不可估量的作用。现代科技的发展还加大了知识、信息产生和普及的规模、速度,加快了文化的交流和互动,提高了社会管理的水平、效率,也为社会的协调与沟通创造了更多的方式和手段。

1.3 政治的民主化和法治化

在现代化进程中,世界上许多国家在政治体制上也相继发生了根本性的变化,民主取代专制、法治取代人治已成为不可抗拒的历史潮流,并且经历了数百年的时间。

马克思、恩格斯在《共产党宣言》中指出:“资产阶级在历史上曾经起过非常革命的作用。”^② 西方的资产阶级早在自己形成和发展的初期阶段,就极力倡导个人主义的政治和社会哲学,即“高度重视个人自由,广泛强调自我支配、自我控制、不受外来约束的个人或自我”。^③ “其核心是关于价值性质的基本主张,即一切价值的终极含义是满足和实现人的个性。康德说过一句名言‘道德在于不是把人当作手段,而是当作目的’,就反映了这种主张;杰斐逊说‘政府的存在是为了保护和实现人的不可剥夺的权利’,也是对这一主张的肯定”。^④ 尽管个人主义也有许多消极的东西,但却是“那个时代最富于革命性的理论”,^⑤ 是对欧洲中世纪的封建等级社会、专制制度、宗教束缚及其团体精神的否定。由于这些传统的东西严重地影响了人与社会的正常发展,“因此,就人的自由和人的尊严的发展,政治民主化,解放生产力,发展经济而言……自文艺复兴以来逐渐发展起来的个人主义无疑具有划时代的巨大的、革命性的进步意义”。^⑥ “所谓个人主义,作为家族主义或团体主义的对立物,是指一种自主人格的主张。一个人意识到自己的独立存在和价值,他不但要维护这种价值,而且要对自己的行为负完全责任”。^⑦ 它不仅有利于市场经济的形成,而且成为近代西方共和制度和民主、自由、平等精神的理论基石。伴随着西欧、北美一次次的资产阶级革命与改革,个人主义及相应的天赋人权、自由平等口号逐渐转变为社会的政治纲领和法律制

① 《马克思恩格斯全集》第23卷,1960年版,第664页。

② 《马克思恩格斯选集》第1卷,1972年版,第253页。

③ 《简明不列颠百科全书》,中国大百科全书出版社1985年版,第3卷,第406页。

④⑤ [美]乔治·霍兰·萨拜因著,盛葵阳等译《政治学说史》,商务印书馆1986年版,第741~742页、526页。

⑥ 赵文洪:《私人财产权利体系的发展》,中国社会科学出版社1998年版,第33页。

⑦ 梁治平:《“从身份到契约”:社会关系的革命》,《读书》1986年第6期。

度,开创了人类历史上的民主时代。法国政治学家托克维尔指出:“显示民主时代的特点并占有支配地位的独特事实,是身份平等。在民主时代鼓励人们前进的主要激情,是对这种平等的热爱。”^①因此,民主政治无疑为人类对自由、平等的追求提供了保证。所以,当新生的资产阶级开始在国内实行对无产阶级和劳动大众的剥削压迫、在国外实行殖民统治的时候,无产阶级争取经济平等和政治权利的斗争、殖民地人民争取民族平等和独立解放的斗争也同时开始潜滋暗长,不断高涨,并且在19世纪逐渐进入高潮,导致了马克思主义的诞生、社会主义运动的出现和殖民地人民民族解放斗争的兴起。20世纪前期,终于出现了苏联、中国等一大批社会主义国家和新独立的国家。这些都从不同的方面极大地促进了世界民主政治的发展,形成了政治民主化、法治化的世界潮流,促使绝大多数国家先后走上了法治化的轨道:通过建立相对完善的现代法律体系,依法治国;规定、限制政府和官员的权力,承认并保护公民的合法权益;保障社会的公平、正义和稳定。政治领域的巨大变化,必然重新界定人的权利与义务,改变人与人的关系,为人的成长创造相对宽松、有利的社会环境。

1.4 人自身及其关系的变化

美国社会学家英格尔斯认为:“人的现代化是国家现代化必不可少的因素。它并不是现代化过程结束后的产品,而是现代化制度与经济赖以长期发展并取得成功的先决条件。”^②近几个世纪以来,现代化进程所取得的巨大成就,归根结底都离不开人的变化与发展。人们在现代化的实践中不仅创造着新的社会环境、生产和生活方式、政治制度和行为方式,同时也使自身及其关系得到改造和发展。

市场经济、现代科技和民主政治的影响,工业化和城市化水平的提高,大多数人的生活状况的改善,教育的普及……都使人的活动、交往范围空前扩大,使人的素质得到改善、能力大为增强,“使个人逐渐摆脱传统的家族、乡里、行会等的束缚和身份等级制的限制,加速了社会成员的平等化、自主化、流动化”。^③现代人的个性、独立意识、权利意识和民主意识都日渐增强;但与此同时,人与人、人与社会的联系却更加广泛、更加密切。“人作为实在的、现实的、具体的存在物,本来就是处于关系之中的”。“人的现实的存在和现实的特性、本质与本质力量同人的现实的关系是一致的”。^④人更需要通过与自己的活动相适应的各种中

① [法]托克维尔:《论美国的民主》,商务印书馆1988年版,下卷,第621页。

② [美]英格尔斯著,殷陆君编译《人的现代化》,四川人民出版社1985年版,第8页。

③ 罗荣渠:《现代化新论》,第149页。

④ 夏甄陶:《人:关系、活动、发展》,《哲学研究》1997年第10期。

介,如各种形式的物质工具、装备、设施、货币、语言、符号、规章、制度、律令、规范、思维概念以及它们的运用方法等等,形成“人与自然界之间和人与人之间的复杂的关系网络系统。这种关系网络系统就是使人成为现实的事物的现实的周围生活条件、文化环境”。^①因此,现代的生存方式与社会环境,迫使人们必然与社会、市场、他人进行物质、信息、情感和劳动等多方面的交流与沟通,结成多层次的关系网络,并在这些交流和关系中实现自我的存在与自由发展,体现自身的社会价值。这种特性,是现代人与传统人的本质区别。

总之,现代化进程造成的影响是多方面的。由此而形成的现代文明包含着更为复杂的关系和多元化的利益,需要在运用法律、道德和行政方式进行社会管理的同时,寻求其他新的协调手段。于是,主要通过信息沟通来协调组织与公众之间相互关系的活动便应运而生,这就是现代的公共关系工作。公共关系的出现并非偶然,可以说,是现代的民主政治与社会平等,规定了组织与公众之间关系的平等性;现代市场经济与社会组织之间的相互竞争,突出了公众及其利益的重要性,并逐渐确定了公众在一切组织工作中的核心和主体地位,使之成为组织生存发展中最具决定性的因素;而现代科技,尤其是信息传播技术的发展,又为有效地协调公众关系提供了方法、手段和技术保证。

§2 现代公共关系的形成与发展

“公共关系”源于英语的“Public Relations”一词,也被译为“公众关系”。今天人们常说的“公共关系”,主要包含四层意思:社会组织与其公众之间客观存在的关系,专门为协调这些关系而进行的活动与工作,由此而形成的一种现代社会意识,以这些关系及其沟通协调工作为对象所进行的科学研究。但一百多年来,人们对公共关系的认识和理解,却经历了一个逐渐演变、深入的过程。

究竟是谁创造了英语的“Public Relations”一词,尚无确考。据说美国第三位总统托马斯·杰斐逊 1802 年已在国会发表的一项声明中使用了该词,以替代“精神状态”。也有人认为,该词最先被使用是在 1882 年,当时,纽约的一位律师多尔曼·伊顿在耶鲁大学法学院以“公共关系与法律职业的责任”为题进行了一次演讲。但是,“公共关系”一词的词义在 19 世纪还较为模糊,在使用时也多有所指。直到 20 世纪初,随着一批提供宣传、咨询等公关服务的专门组织在美国的相继出现,才使公共关系在实践中形成较明确的内涵,并作为一种社会职业和工作而开始趋向成熟。

^① 夏甄陶:《人:关系、活动、发展》,《哲学研究》1997 年第 10 期。

2.1 公共关系活动在美国的兴起

在美国,虽然作为客观存在的公众关系早已有之,也有人试图通过报刊宣传等方式来影响公众,以达到不同的政治和经济目的。但直到19世纪末、20世纪初,人们才开始比较自觉地认识公众和公众关系的重要性。

19世纪90年代是美国历史上的一道分水岭,原来以农业为主的美国开始变为以工业为主的城市化国家。^①此后直到20世纪初期,美国社会在转型中出现了激烈的动荡,许多社会矛盾变得异常尖锐。首先,随着美国工业生产规模的迅速扩大,资本迅速集中于少数人手中,形成了洛克菲勒、摩根等一些大的垄断财团,控制了铁路、矿山、石油、钢铁等重要的工业部门和金融、商业。正如戈德曼所说,当时“大工商业信奉这样的信条,即公众对它的经营了解得越少,则它的经营就越有效,越有利可图”。^②它们横行无忌,胆大妄为,无视公众利益和社会道德,随意降低工人工资,加重对工人的剥削,迫使许多人在恶劣、危险的条件下工作、生活;它们还垄断市场、抬高价格,以次充好,坑害消费者,对中小企业也造成很大的威胁。垄断寡头的倒行逆施,引起工人群众的反抗和社会公众的不满。当时,大规模的罢工斗争接连不断,工会组织迅速发展壮大,社会主义思想广泛传播。为了镇压工人群众的反抗斗争,许多垄断寡头竟然勾结政府,出动军警枪杀工人,烧毁工人住宅,制造了多起血案,使美国国内陷入紧张状态。

在这种情况下,大批有正义感的知识分子纷纷撰文著书,揭露和批判垄断资本家的丑行和不合理的社会现状。当时,雅各布·瑞斯、斯巴格、辛克莱和马克·吐温、杰克·伦敦等人揭露和抨击社会现实的著作广为流传。1903~1912年间,纽约的《论坛报》、《太阳晚报》和《麦克卢尔杂志》等许多报刊陆续发表了两千多篇揭丑文章。

在工人运动和知识界批判声浪、社会舆论的压力下,美国联邦和各州政府中的有识之士也掀起了改革活动,制订相应的法律和法案,抑制垄断资本,维护公众利益,整顿市场秩序,保护自由竞争,以缓和阶级和社会矛盾,稳定国内局势。国会在1890年和1914年分别通过《谢尔曼法案》等两项主要的反托拉斯法案,联邦政府“还刻意使用法院禁令及刑事诉讼方式,防止任何公司或少数几家公司联合起来进行垄断,或对贸易实施不应有的限制”。^③在1901~1909年间,最高法院审理了25起控告大托拉斯案件,其中予以制裁的有15起,几乎所有的垄断

① [美]H·S·康马杰著,南木等译《美国精神》,光明日报出版社1988年版,第63页。

② 于里编译《国际公众关系原理与实务》,工商出版社1996年版,第11页。

③ [美]哈罗德·伯曼编,陈若醒译《美国法律讲话》,三联书店1988年版,第138页。

资本家都曾上过被告席。^①有的大垄断企业被宣布强行解散,政府还加大了对铁路运输等行业的影响力度。1906年,美国政府制订了《肉类调查条例》和《纯洁食物条例》,禁止各州制售劣质食物和有危险的药物。1908年,制订了《雇主义务条例》,规定雇主必须为因工负伤的雇员支付医疗和生活费用。1909年,国会又通过《宪法第十六条修正案》,确定开征所得税。与此同时,各州也纷纷制订相应的改革法令。

在美国大的垄断企业胡作非为,遭到工人阶级和社会公众的抵制、受到社会舆论声讨和国家法律制裁而陷入困境的情况下,越来越多的人开始注意到了企业与公众搞好关系的重要性。当了5年新闻记者的艾维·李就是其中一个有代表性的人物。他主张企业应“说真话”,把有关情况尽快如实地告诉公众,以缓和紧张的公众关系,争取公众的谅解。为了实现自己的主张,他在1904年与人合作开办了一家宣传咨询事务所。1906年,他又通过新闻界发表了《原则宣言》,主张“凡是有益于公众的事务必有有益于企业和组织”,并且表明自己的活动宗旨是“代表企业单位及公众组织,就公众关心并与公众利益相关的问题,向新闻界和公众提供迅速而真实的消息”。艾维·李先后出面,帮助洛克菲勒财团解决了僵持不下的劳资纠纷,并通过开展慈善捐赠等活动,使该财团在公众中的形象有所改善。在帮助宾夕法尼亚州铁路公司处理人员伤亡事故时,采取尽快公布事故真相、向死难者家属提供赔偿、为受伤者支付医疗费、向有关各方诚恳道歉等措施,使该公司恢复了信誉,乘客数量与事故前相比非但没有减少,反而有所增加。艾维·李等人的主张及其实践效果很快引起美国企业界的注意。因此,他也成为最早的公共关系专家,被人们誉为“公关之父”。

虽然艾维·李的工作尚处于现代公共关系的初创阶段,缺乏系统的科学理论与方法,主要依赖自己的直觉和从事过新闻工作的经验。但他的主张和实践却朦胧地体现了呼之欲出的现代公关意识——在竞争日趋激烈、法制日益严密、传播媒介影响愈来愈大的现代社会里,任何一个企业、组织的生存与发展都离不开公众的支持,两者既相互依存,又在利益上存在分歧。因此,企业或组织都不能无视公众的存在,通过及时的信息沟通,就有可能在相互理解的基础上,协调和维护双方的利益,缓和矛盾、减少分歧,建立相对和谐、互利互惠的关系。这种意识的出现具有重要意义,它比较好地适应了现代社会的特点和社会组织发展的普遍需要,体现了一种新的经营和竞争之道,因而能在众多行业和领域发挥积极的作用,并由此孕育出一种新职业。从这个意义上说,艾维·李是现代公共关系事业当之无愧的开创者之一。而现代公共关系活动之所以出现于20世纪初的

^① 黄绍湘:《美国通史简编》,人民出版社1979年版,第375页。

美国,恰恰证明“公共关系只有与冲突和社会变化相联系时才表现出其意义”。^①

此后,新兴的公共关系事业在美国开始迅速发展,相继出现了一批公共关系公司和专家,一些大公司也先后设立了专门的公共关系机构。1924年,《芝加哥论坛报》发表社论,指出公共关系已成为一种专门职业、一种管理艺术和一门科学,应受到社会各界的普遍重视。这标志着现代公共关系已进入一个新的发展阶段。这时期贡献较大的是爱德华·伯内斯(Edward Bernays)。

伯内斯曾于1913年受聘担任福特汽车公司的公共关系经理;在第一次世界大战期间,他在威尔逊总统的公共关系机构——公众消息委员会中任职;战后,他在纽约开办了公共关系公司。伯内斯不仅具有丰富的实践经验,同时也非常注重公共关系理论的研究。1923年,他写了《舆论的形成》一书,这是他在公共关系方面的第一本著作,首次提出并论述了“公共关系咨询”这一概念,认为它是向工商业组织提供政策咨询,帮助它们采取合理的政策,以保证自己的行为符合社会的利益;并帮助这些组织将自己的政策、行为向社会广为宣传,以得到公众的好感、信任和支持。同年,伯内斯又在纽约大学开设了公共关系课程。1925年,他编写了《公共关系学》教材;1928年又写了《舆论》一书,主张积极地吸收和运用相关学科的研究成果,在公共关系宣传中注意“投公众所好”,以加强对公众舆论的影响力,扩大公共关系工作的效果。1955年,他又将“策划”的概念引入公共关系的理论和实践,提出公共关系的活动过程应包括策划、反馈、评估等基本步骤,在长达半个多世纪的公共关系生涯中,伯内斯以自己长期不懈的努力,为现代公共关系理论体系的形成、发展做出了重要贡献,促进了公共关系的科学化、专业化。

1929年爆发的经济危机,几乎使美国社会陷入了灭顶之灾。大批工厂、银行纷纷倒闭,数千万人失业,原有的“制度观念、权力观念和私有财产观念,已经出现了崩溃的迹象”。^② 美国政府的政策、市场体系、企业制度都遇到了严峻的挑战。但这场危机却“促进了公共关系技术的进步与范围的扩大”,成为“公共关系发展历程上的一个转折点”。^③ 当时,无论是以罗斯福总统为首的美国政府,还是大多数企业,都把公共关系视为稳定人心、缓和矛盾、改善形象、恢复信任、说服和影响公众的重要手段,它使人们的观念和政府的政策产生了明显的变化。一大批新的公共关系公司也应运而生,耶鲁、哈佛、哥伦比亚等著名大学也纷纷成立专门学院,开设公共关系讲座,培养出成千上万的公共关系专门人才。1938年,《幸福》杂志在一篇文章中指出:“公共关系是当今商界对一种社会现象的叫

^① [美]斯科特·卡特李普等著,汤滨等译《有效公共关系》,中国财政经济出版社1988年版,第26页。

^{②③} [美]斯科特·卡特李普等著,汤滨等译《有效公共关系》,中国财经出版社1988年版,第54页。

法,商界将这种现象视为体现公共利益的实体,并在实践中遵从公共利益原则。如果目前对公共关系表现出的巨大兴趣,可以带动相当数量的商人,在他们的决策中将普遍利益放在首位,那么一个新的历史纪元就将开始。”^①公共关系工作取得的显著成效,使其在经济危机中大放异彩,并开始被美国公众所广泛接受。在接踵而至的第二次世界大战期间,公共关系又进一步成为团结和说服公众、鼓舞士气、争取民心的有效武器,得到了进一步的发展,“产生了许多新的传播技术和渠道,训练了大约 75000 名公关从业人员”。^②

2.2 公共关系在二战后的发展

第二次世界大战结束后短短几年间,公共关系事业迅速扩展到欧洲许多国家,在中美洲、南美洲一些国家和澳大利亚、新西兰、日本、南非等国,都活跃着“公关顾问”的身影。40 年代末、50 年代初,不少国家成立了公共关系协会。1955 年,国际公共关系协会(简称 IPRA)在英国伦敦宣告成立,后将其总部设在瑞士的日内瓦,现有会员上千人,分布于欧、美、亚、非、大洋洲的六十多个国家和地区。这标志着公共关系已成长为一项全球性事业。

随着公关事业规模和范围的扩大、从业人员的增加,公共关系的理论研究和学科建设也有了长足的进展,涌现出一批重要的学者和著作。其中影响较大的是美国的斯科特·卡特李普、艾伦·森特·格伦·布鲁姆、詹姆斯·格鲁尼格和英国的布莱克·弗兰克·杰夫金斯等人及其著作。

卡特李普和森特合写的《有效公共关系》一书首版于 1952 年,其后多次修订再版。1985 年由于布鲁姆的加盟,又出了第六版;1994 年该书出版了第七版。该书是近半个世纪以来公关理论研究的集大成之作,其最重要的贡献有二:一是首次提出了公共关系“调研、策划、实施、评估”的“四步工作法”;二是在第六版中增加了由布鲁姆写的第八章《调整与适应——公共关系的理论模式》,提出任何组织都是在开放的社会生态环境中存在和发展的,公共关系工作的任务就是帮助组织通过自我调整,更好地适应公众和社会环境。

格鲁尼格是美国马里兰大学新闻学院教授,1984 年出版的《公共关系管理》是其代表作。他通过深入研究,指出公共关系的实践中曾形成四种模式:新闻代理型模式,通过单向的新闻宣传制造轰动效应,吸引公众的注意;公共信息模式,即把公共关系仅仅当作是向公众散发组织信息,以便使公众了解组织的单向传播模式;双向不平衡模式,即公关人员通过调查研究搜集公众的信息,再采取各

^① [法]让·肖默利等著,侯健译《公共关系》,商务印书馆 1996 年版,第 9 页。

^② [美]斯科特·卡特李普等著《美国公关简史》,转引自于里编译《国际公众关系原理与实务》,工商出版社 1996 年版,第 41 页。

种方法有针对性地策划并传播最有可能影响公众行为的信息,以提高传播的效果;双向平衡模式,即把公共关系建立在调查研究的基础之上,通过组织与公众的沟通来处理、协调双方的冲突与关系,并与目标公众增进理解,实现双向的交流。虽然在许多组织的公共关系工作中仍存在将这四种模式混用的情况,但就其性质、效果和发展而言,双向平衡模式最有前途,也最能体现公共关系的本质。

布莱克教授是英国公共关系协会和国际公共关系协会的创始人之一,先后主编过英国公关协会的《公共关系》杂志和国际公关协会的《国际公共关系评论》;写了十多本公共关系著作,其中的《基础公共关系学》、《国际公共关系案例研究》等书颇有影响。1982年,他在任国际公关协会主席时,主持编写了该协会第四号“金皮书”《职业公共关系教育的模式》,对世界各国公共关系职业教育的规范化发展具有指导意义。

弗兰克·杰夫金斯是英国公共关系协会顾问,早年主修经济学,并曾在伦托基尔公司从事公共关系工作。1968年,他开办了公共关系学校,讲授公共关系、广告和市场等方面的课程,成为一位出色的公共关系教育家。他不仅实践经验丰富,而且学识渊博,在许多方面都颇有建树,主要著作有《广告学》、《市场学、广告学和公共关系学词典》、《有效的市场战略》、《有效的公共关系设计》、《市场学和公共关系媒介设计》、《公共关系学》、《公共关系与成功企业管理》等。这些书内容简明扼要,实用性强,不仅扩大了公共关系的应用范围,而且把公关与相关学科有机地结合在一起,丰富和发展了公共关系的理论和实践。

在科学的理论指导下,公共关系事业进一步兴旺发达。各国的企业公共关系更加受到重视。到70年代初,美国2/3的大企业都设有公共关系机构,或聘请公关顾问。政府公共关系同样是一个重要的领域,仅美国联邦政府每年就要雇用上万名公共关系人员。其他如军事、文化领域,公共关系也有非常广泛的应用。随着世界经济一体化进程的加快,大公司的跨国经营,国际交往的增多,国际公共关系日趋重要,已成为各国政府处理国际事务、跨国公司开辟全球市场的重要手段。

20世纪80年代以来,由于计算机和信息技术的迅猛发展,引发了大众传媒和信息传播方式的革命,使人类社会开始向信息时代转变。这不仅使公共关系工作拥有了许多更加先进、高效、便捷的手段与方法,而且也促使它去探求自身发展的新领域、新途径和新思路。与此同时,众多相关学科的发展、新兴学科的不断涌现,又为公共关系的学科建设提供了更多可借鉴、吸收的理论和知识,使之具有了较为宽广、深厚的理论基础,公共关系正在成为一门应用型综合交叉学科。

半个多世纪以来,公共关系的职业培训和专业教育逐步发展,并形成了一定的规模。以美国高等教育中公共关系专业的发展为例,1946年,在接受调查的

59所重点高校中,有30所开设了公共关系课程;到1964年,有280所院校提供各种不同的公共关系课程教学,其中有14所设立了公共关系学士学位,29所开设了本科课程。^①到90年代初,美国开设公共关系课程的高校增至400多所,有60多所大学设置了公共关系专业并授予学士学位,有37所大学可同时授予公共关系学士和硕士学位,有13所大学可同时授予学士、硕士和博士学位,^②此外还有大量其他形式的公共关系人才培养。公共关系从业人员的结构与素质发生了很大的变化,经过系统专业培训与教育的高级人才正在成为其中的主要力量。

在二战后的半个多世纪里,公共关系事业在实践、理论和人才培养等各个方面都取得了相当大的进展。“公关人员和顾问所追求和应有的诚实与有效性已经得到管理部门的承认”,^③公共关系所体现的现代意识正在深入和影响社会生活的方方面面,公共关系工作作为社会的粘合剂、润滑剂,正在发挥着重要的作用。但是也必须注意到,公共关系本身还存在一些不确定性和需要进一步完善的方面,正如卡特李普所感叹的那样,“我们的行业还不能称得上是一门真正的职业。”^④对公共关系能否成为一门独立的学科,许多人也心存疑虑。之所以出现这种矛盾的状况,主要有三个原因。第一,公共关系是一种应用型的软科学,它处理和研究的对象是作为组织无形资产的公众关系。公众关系虽然在现代社会中无所不在,极为重要,但它却不像经济关系、法律关系、家庭关系那样具有相对稳定的形态和固定的内容,而是具有复杂多变的特点和多样化的内在机制与表现形式。这就决定了公共关系的实践和理论也必须是随机、多元和动态的,很难形成固定的模式,去以不变应万变。第二,现代社会的发展和变化,使公共关系工作随着社会组织的增加、变化而日趋复杂,所涉及的方面、具有的影响也日渐广泛,甚至与其他许多相关领域的工作形成相互渗透,你中有我、我中有你的局面,彼此很难划清界线。因此,要认识、把握公众关系,使其尽可能地发挥积极作用,就必须综合运用多种学科的知识、理论与方法,发挥公共关系学作为交叉、边缘学科的优势。这样一来,也使公共关系难以形成相对独立、纯粹的理论体系和特有的技术手段,无法表现出鲜明的专业个性与相对确定的学科范围。但这又恰恰是新兴的软科学和信息时代边缘性职业所具有的共同特点与优势。对此,不应完全用界定传统学科和职业的内涵与外延的固定标准来衡量,也无法将之具体划归于某一确定的领域、职业和学科范围。第三,公共关系工作的职业特点要求公共关系人员必须一专多能,有较高的素质和较强的实际工作能力;而

① 于里编译《国际公众关系原理与实务》,工商出版社1996年版,第44页。

② 翟向东主编《中国公共关系教程》,中国商业出版社1994年版,第14页。

③④ 于里编译《国际公众关系原理与实务》,第48、50页。