

现代公共关系丛书

公共关系语言艺术

阮兴树 徐晓明 编著
陈秋生 刘亦颖

高等教育出版社

现代公共关系丛书

公共关系语言艺术

阮兴树 徐晓明 编著
陈秋生 刘亦颖

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系语言艺术/阮兴树主编. —北京:高等教育出版社,
2000.6

(现代公共关系丛书)

ISBN 7-04-008667-0

I.公... II.阮... III.人间交往-语言艺术

IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 62039 号

责任编辑 卫 葵 徐 超 **特约编辑** 高琼川
封面设计 乐嘉敏 **责任印制** 蔡敏燕

书 名 公共关系语言艺术

作 者 阮兴树 徐晓明 陈秋生 刘亦颖

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

电 话 010-64054588 **传 真** 010-64014048

021-62587650 021-62551530

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

排 版 南京理工排版校对公司

印 刷 商务印书馆上海印刷股份有限公司

开 本 850 × 1168 1/32

版 次 2000 年 7 月第 1 版

印 张 8

印 次 2000 年 7 月第 1 次

字 数 200 000

定 价 10.80 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前言

人类已迈进 21 世纪,回眸凝望,20 世纪给我们留下了瑰丽多彩的公共关系历史长卷;展望未来,中国的公共关系事业方兴未艾,将不断向广度和深度发展。公共关系作为一门协调公众关系、塑造组织形象的管理科学,一门传播信息、广结人缘的工作艺术,在全球经济发展与国际交往中正在发挥越来越大的作用。因而,它必然受到各国政府与公众的关注,从而为建立和平、稳定、公正、合理的国际新秩序,营造和谐的国际环境发挥积极作用。

改革是我国社会主义各项事业发展的根本动力,开放使我国人民加强了与各国人民的密切联系,增强了与各国人民的友谊与团结。我国社会主义事业发展所取得的每一项成就都离不开改革开放。同样,改革开放也造就了公共关系事业,而公共关系事业的发展又进一步推动了改革开放。目前,在我国,公共关系作为一门崭新的学科和新兴的职业,正越来越受到社会各界人士的青睐和支持,特别是高校的莘莘学子更以青年人特有的敏感和热情欢迎和学习这门新学科。为此,在高校全面推进素质教育的过程中,我们编写了这套“现代公共关系丛书”,从现代公共关系原理、公共关系实务操作、公共关系语言艺术、公共关系礼仪文化、公共关系心理策略、公共关系策划谋略 6 个方面介绍了

2 前 言

公共关系知识和技巧,旨在向全社会普及公共关系知识、推广人际沟通技巧,以形成浓厚的社会文化氛围与祥和、稳定的社会环境。本丛书对高校学生来说,有助于提高科学素质和人文素质,增强策划、创新能力,学会自我形象包装,正确处理公众关系,学会生存和适应社会的技能,为成功地走向社会奠定基础。

公共关系的本质在于创新,在正确处理公众关系中实现自身价值。实践表明,凡是一项成功的公共关系实务活动,都是突破传统思维模式,进行创新策划的结果。公共关系一旦失去了创新,囿于固有的活动模式,也就无所作为,失去了应有的社会价值。千古伟业已是昨夜星辰,美好的光辉前景需要开拓创新才能结出丰硕果实。社会主义市场经济的发展和社会主义精神文明建设为建设有中国特色的公共关系提供了取之不竭的源泉。

现代公共关系丛书的编写,总结了改革开放以来公共关系实践的成功经验,以协调关系和形象管理为主线,多角度、多层次、跨学科地阐述了公共关系原理与实务知识,操作要领与技能、技巧,优秀实例评析等。丛书注重科学性与艺术性、系统性与操作性、借鉴性与创新性相结合,注意吸收国外公共关系理论与实践的最新成果,力求理论崭新、体系独特、突出适用能力的培养,融知识性、系统性、科学性和可操作性于一体,形成全面、新颖、精炼、实用的特色。因而,它不仅是一套全面、系统地介绍公共关系知识与技巧的教材,满足各类高等院校开设公共关系专业课、必修课和选修课的教学需要,而且也是一套普及公共关系知识、指导人们创造性地从事公共关系实践活动的社会读物。

“现代公共关系丛书”的作者是一批长期从事高校公共关系教学与实践的教授、学者、中青年教师。他们充分利用高校教育资源的优势,深入社会公共关系实践领域,广泛开展调查研究,经过不断探索、潜心研究,撰写了这一套丛书。这是他们长期教学实践成功经验的总结和升华。

丛书的编写得到了中国高等教育学会公共关系教育研究会的大力支持,并组成了由李健荣教授任主任,邱伟光教授任总主编,李敏慎、管文虎、陈靖、阮兴树、范振杰、胡近等教授为委员的编写委员会,以加强与指导丛书的编写工作。高等教育出版社的有关同志自始至终给予热情的指导,使“现代公共关系丛书”如期与读者见面。尽管丛书中某些部分提出的新观念、新方法尚待进一步推敲、完善与提高,但乃不失其应用价值。相信丛书的问世能对我国公共关系理论与实践的发展起到积极的推动作用。

邱伟光

现代公共关系丛书

- | | |
|----------|------|
| 现代公共关系原理 | 李健荣 |
| 公共关系实务操作 | 陈 靖 |
| 公共关系礼仪文化 | 邱伟光 |
| 公共关系心理策略 | 胡 近 |
| 公共关系策划谋略 | 范振杰 |
| 公共关系语言艺术 | 阮兴树等 |

目 录

1	第一章 公共关系语言概述
1	第一节 公共关系语言的涵义和表现形式
6	第二节 公共关系语言的基本特征
15	第三节 公共关系语言的功能
19	第四节 公共关系语言运用的一般原则与方法
34	第二章 公共关系口头语言
34	第一节 公共关系口头语言概述
49	第二节 公共关系交际活动中的口语艺术
75	第三节 公共关系商务活动中的口语艺术
94	第四节 公共关系专题活动中的口语艺术
109	第三章 公共关系书面语言
109	第一节 公共关系书面语言概述
118	第二节 公共关系日常应用文体的书面语言
131	第三节 公共关系公文性应用文体的书面语言
143	第四章 公共关系人体姿态语言
143	第一节 公共关系人体姿态语言概述
153	第二节 公共关系人体姿态语言的类型和形式
171	第三节 公共关系人体姿态语言的运用

176	第五章 公共关系象征语言
176	第一节 公共关系象征语言概述
180	第二节 公共关系象征语言的表现形式
186	第三节 公共关系象征语言的运用原则和技巧
192	第六章 公共关系语言的创新与发展
192	第一节 公共关系语言的创新
197	第二节 公共关系语言的发展
203	第三节 公共关系网络语言的基本特点与表达技巧
208	第七章 公共关系语言的解读
208	第一节 公共关系语言解读概述
213	第二节 公共关系语言听解艺术
220	第三节 公共关系语言读解艺术
227	第八章 公共关系人员语言能力的培养和提高
227	第一节 公共关系语言的基本要求
232	第二节 公共关系语言能力的培养
237	第三节 公共关系语言技巧的掌握
246	后 记

第一章 公共关系语言概述

公共关系语言是语言在公共关系实务中的具体运用,在公共关系活动中具有沟通组织与公众的信息、协调组织与公众的关系,并树立组织良好形象的功能。一方面,公共关系语言从属于全民语言,它是一种音义结合的符号系统,另一方面,由于公共关系活动的特殊目的、特殊过程和特殊规律,公共关系语言也形成了自身的特点、规律和要求。在公共关系语言运用中,必须遵循一定的原则和方法。

第一节 公共关系语言的涵义和表现形式

一、公共关系语言的涵义

1. 语言概述

语言是一种特殊的社会现象,是人类最重要的交际工具和思维工具。语言学家给语言下的定义是:语言是一种声音与意义相结合的符号系统。一方面,语言是一种符号系统。所谓符号,是指表示事物的一种信号,同时这种信号具有能引出关于这一事物的意义的特征。符号系统由三个部分组成,即使用符号的主体、符号所指的对象(客体)和符号的形式。“使用符号的主体”指符号的使用者;“符号的客体”是指符号所指对象的功能性价值,即符号所指对象的意义;“符号的形式”是指可捉摸的事物本身。在这三个组成部分中,符号的功能性价值,即符号的意义是最重要的方面,是符号与一般信号的区别。

例如,人们下棋所使用的棋子是一种符号,但是人们在下棋的时候对于使用木质棋子还是塑料棋子并不是很关心,他们关心的是如何用棋艺来击败对手,这就是棋子所具有的功能性价值。语言也是一种符号,语言也具有使用主体、所指客体和形式三个组成部分。另一方面,语言又是一种特殊的符号,因为语言是声音和意义的结合体。语言的声音,即语音,通过人的发音器官(呼吸器官、喉头和声带、口腔和鼻腔)发出并传到别人的耳朵里。语言的意义,即语言所表示的内容。瑞士语言学家F·D·索绪尔在《普通语言学教程》中提出了语言符号的两个特征,即语言符号是一种两面的心理实体,它既是一个指号系统——“能指”(即词的音响形象),同时又是一个蕴涵意义的系统——“所指”(指词的概念)。比如,街上的红绿灯,红色、绿色是给人的视觉形象,是一种能指;而红色和绿色所蕴涵的“停止通行”和“允许通行”两种意义是所指,这是通过人的视觉系统来感知的。再比如,“呜呜呜……”开来了一辆救护车,“呜呜呜”的声音是能指,是一种音响形象;这种声音所表示的涵义“让开道路”是所指,这是通过人们的听觉系统感知的。语言就是这样一种包含能指和所指、音响形象和意义相结合的符号系统。

语言学中,还有言语的概念。所谓言语是对语言的具体运用,即在特定的语言环境中为完成特定的交际任务而对语言的运用。语言和言语的关系,正如现代结构主义哲学家特伦斯·霍克斯的一句话:“言语是露出水面的一小部分冰峰,语言则是支撑它的冰山”。冰峰和冰山的关系非常形象地揭示了言语和语言的关系。

言语分为言语活动和言语成品两个部分。言语活动是指动态的语言运用活动,包括表达活动和领会活动;言语成品是指静态的语言成果,如话语、文章等等。言语的动态和静态两种形式常常交叉在一起。在本书中,不再区分语言和言语,而总体称为语言。

2. 公共关系语言的涵义

(1) 公共关系语言是语言在公共关系实务中的变异。公共关系

语言是语言的一种特殊形式,是语言在公共关系领域中的具体运用。由于公共关系职业的特殊性,决定了语言在公共关系活动中的运用,会产生一些特殊性。这种特殊性主要表现为公共关系活动目的、过程等方面的特殊性。第一,公共关系活动的目的是为了树立公共关系组织在公众中的美好形象,提高组织的美誉度和信誉度,从而更好地促进组织的发展。这就决定了公共关系语言的运用必须围绕有利于树立公共关系组织的美好形象,不论是语言内容的选择还是语言形式和风格的取舍,都围绕于此。第二,从公共关系活动的特殊过程来看,既然公共关系的宗旨是内求团结、外求发展,一切应该有利于组织与公众之间关系的协调,那么,公共关系活动过程的特殊性也表现为“沟通”两个字。这种沟通既是信息的沟通,也是情感的沟通,通过沟通,能消除组织与公众的误解;通过沟通,使公众增强对组织的理解、信任、支持与合作,而公共关系语言就是实现组织与公众沟通的重要桥梁。公共关系语言的运用要有利于双方的沟通,使得双方的关系得到和谐的发展。第三,公共关系活动的特殊性还表现在公共关系主客体的特殊性上。公共关系组织与公众之间是一种双向互动的关系,因此,公共关系语言在运用中受到公共关系交际目的、场合、对象等情境因素的制约,从而产生了新的特点和功能,语言在运用中必须遵循新的原则和要求。相对于全民语言来讲,公共关系语言就产生了变异。但是,公共关系语言的这种变异并不是对于全民语言的否定,公共关系语言从属于语言体系,体现语言的一般特征,遵循语言的基本规律,而不是独立于语言体系之外的另一种语言。

(2) 公共关系语言是一种广义的符号系统。公共关系语言作为形式与内容的结合体,在形式上,除了口头语言中的声音和书面语言中的文字以外,其他在公共关系活动中有利于沟通的具有意义的形式也发挥了承载和传递信息的作用。例如,公共关系活动中,公共关系工作人员的人体姿态,即表情、服饰、走路的姿势等,也具有特殊的表情达意的功能。这种特殊形式的语言,称为公共关系人体姿态语

言。再比如,公共关系活动中的一些实物,如花草树木、鸟鱼虫兽、高山大川,或者一些建筑物、雕塑等,也能够传递一定的信息,如,生产“海螺”牌衬衫的上海海螺集团制作了一只巨大的海螺造型竖于街头,起到了很好的宣传效果;生产“雀巢”咖啡的瑞士雀巢公司,把它大楼外墙的玻璃做成咖啡色,这样,这幢大楼也成了能够传递产品信息的重要载体。在公共关系语言中,这种由具体实物传递信息的语言形式称为象征语言。象征语言的载体除了具体实物以外,还包括直观表象,如产品的商标、会标、徽标以及行业的标志。比如,中华人民共和国国旗,在外交活动中,是中国的象征;上海东方电视台的台标由一轮红日和海平面组成,寓意着上海东方电视台朝气蓬勃的组织形象。因此,公共关系语言具有比一般语言更为宽广的外延。公共关系语言不仅仅表现为一种自然语言,而且成为一种超越于自然语言的广泛意义上的语言,一种渗透于公共关系活动整个过程以及整个过程中的各个方面的具体、生动、丰富而现实的语言。随着科学技术和公共关系活动的发展,公共关系语言的外延进一步拓宽,形式也进一步多样化,如出现了公共关系网络语言。

二、公共关系语言的表现形式

1. 公共关系口头语言

公共关系口头语言,简称“口语”,又称有声语言,是一种自然语言,它是公共关系语言的基本表现形式,是一种流畅明了、生动活泼、情感丰富的言语活动。人们把运用口头语言的能力,称为“口才”。在我国古代刘勰曾经说过:“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师”,在西方也有“善言可息怒,良言胜重礼”的说法。今天,出口成章,能言善辩,更成为许多人追求的目标。公共关系口头语言贯穿了公共关系活动的全过程,处处都有,时时都在。公共关系活动中,无论是公共关系专职人员还是组织领导,无论是专门的公共关系活动,如谈判、论辩、演讲、新闻发布会、营销、招聘等,还是非正式的公

共关系活动,如交际中打招呼、自我介绍、打电话、交谈、说服等,都离不开公共关系口头语言。

公共关系口头语言具有表达丰富、沟通直接、反馈即时的特点。

公共关系口头语言作为语言的一个部分,除了应该遵循公共关系语言的一般运用原则以外,又具有口头语言自身的要求,如表达目的明确、运用符合语境等,而且,在各种形式的口头语言中,也有不同的要求,应遵循各自的运用原则。

2. 公共关系书面语言

公共关系书面语言,属于自然语言,有人把它称为“无声语言”,它也是公共关系语言中的常用形式。公共关系书面语言是一种用文字进行信息沟通的语言形式。在公共关系实务中,公共关系书面语言具有独特的功能。

公共关系书面语言是公共关系语言主体和客体之间一种非面对面的沟通工具,具有间接性,因此,它能超越时空的限制,交流具有持续性。同时,公共关系书面语言还具有条理性、程式性等特点。

3. 公共关系人体姿态语言

公共关系人体姿态语言,又称公共关系体态语言,它是一种以人们的动作、表情、姿态、服饰以及界域来传递信息的语言形式。公共关系体态语言是一种无声语言,常常被称为伴随语言或辅助语言。

公共关系体态语言是人们内在心理和情感的外在显现,具有揭示心理和情感的作用。一般情况下,它主要是配合有声语言即公共关系口头语言使用,具有表现力强、层次丰富、表现形式多样、直接等特点,能帮助实现口头语言的具体化、形象化和生动化。在公共关系语言中,公共关系体态语言具有独特的功能和地位。

公共关系体态语言根据不同的划分方法又可以分为多种形式,主要有:肢体语、表情语、姿态语、服饰语和界域语等等。

4. 公共关系象征语言

公共关系象征语言是一种新型的公共关系语言,它是一种运用

具体实物和直观表象来表达意思、进行沟通的语言形式。从具体的实物看,包括自然界中的花草树木、标志性建筑等等。这些实物被赋予某种象征意义,用来表达一种公共关系目的,树立某个组织形象。如晶莹剔透的白玉兰是上海的市花,用来作为上海的城市标志,在对外交往中,象征上海的城市风貌,美好而高雅、纯净而富有生机。当上海把含苞欲放的白玉兰作为礼物送给澳门人民,将它作为澳门回归祖国的纪念时,其象征意义是非常巨大的。

象征语言具有抽象性的特点,这种抽象意义与一般形式的语言相比,具有独特的表现力,有利于更好地营造公共关系语言交流的氛围,拓展一般语言的境界,给人以更多的想象空间。

5. 公共关系网络语言

公共关系网络语言是一种新型的公共关系语言。由于网络的特殊性,公共关系网络语言具有传递速度快、传递范围广、表现形式多样、反馈直接等特点。

第二节 公共关系语言的基本特征

一、实用性与艺术性的统一

1. 公共关系语言的实用性

(1) 公共关系语言的实用性表现为公共关系语言对于建立、维持和巩固组织与公众的良好合作关系的重要作用。公共关系是一件“干”的行当,一种“说”的行当,一种“写”的行当。在美国,早在10年前就有近300所大学设有“说学系”、“传播系”和“现代演讲学系”;每次美国总统的选举,更成了共和党和民主党候选人之间的唇枪舌战。这些都体现出公共关系语言强烈的实用性。公共关系丰富的实践活动为公共关系语言的应用和发展提供了广阔的舞台,也对公共关系

语言的发展和创新提出了更高的要求。

(2) 公共关系语言的体系结构体现了公共关系语言的实用性。公共关系交际活动中的语言、商务活动中的语言和专题活动中的语言,如公共关系谈判、新闻发布会、演讲、报告、接待、答记者问、广告、柬帖、公函、说明书、标语等,都是直接为公共关系活动服务的。公共关系体态语言的运用也是如此,公共关系人员的表情、服饰、姿态,甚至握手的姿势、说话的语气都应该将个人的习惯与公共关系活动的需要结合起来,体现为鲜明的实用性。

公共关系语言是语言的一种具体运用,但并不是所有的语言现象都适用于公共关系领域。例如,公共关系书面语言侧重于应用性文体、政论性文体,而其他文体,如文艺文体和科学文体较少运用。

2. 公共关系语言的艺术性

公共关系语言的实用性并不排斥艺术性。公共关系语言的艺术性是指体现在公共关系语言具体运用中的美感、意境和匠心独运。公共关系语言的体系是偏重于实用性的,它的语言风格朴实、简洁、明快,没有过多的矫饰。在公共关系语言中,各行各业都有一些职业用语,如教师用语、商业用语、外交用语等等,这些语言都具有中心突出、风格简洁的特点。公共关系语言风格的朴实和简洁,并不是说公共关系语言是呆板的、枯燥的,公共关系语言也讲究技巧、讲究艺术化,这种艺术化主要表现在语音、语调的生动化,风格、手段的独特化以及表情达意的多样化等方面。如,公共关系口头语言表达艺术中,包含了交谈的艺术、打电话的艺术、自我介绍的艺术、接受记者问的艺术、演讲的艺术、辩论的艺术等等。在这些语言运用中,将语音、词汇、手段、风格和语法根据公共关系活动的宗旨、具体语言环境的变化以及公众的个性心理特点,精心设计、巧妙变化,最终带来公共关系语言的艺术美感。看下面一例。

有一位顾客去商店购买“蜂花牌”香皂,他满怀希望地问营业员:“先生,有蜂花牌香皂呢?”有 A、B 两位营业员采取了两种不同的回

答方法:

A(手指着柜台):“自己看!”

B:“对不起,蜂花牌的刚卖完。但有上海牌的,质量与价格都和蜂花牌的差不多,您先买一块,试一试,好吗?”

两种不同的回答,反映出两个人的语言艺术水平。B 营业员选用了“对不起”这一礼貌用语,缓和了气氛,接着,又给顾客提出了建议,最后,选择了疑问语缀,反映出 B 营业员精心设计、巧妙表达的艺术水平。

二、说理性和情感性的统一

1. 公共关系语言的说理性

公共关系语言的说理性即公共关系语言的逻辑性,包括论证和推理的严密、论据的充分、概念的清晰和科学等等。在公共关系谈判、论辩等场合,都体现出公共关系语言的说理性特征。例如,美国的一家电器公司推销员阿里森到某客户公司推销一种新型的电机:

一到这家公司,总工程师劈头就说:“阿里森,你还指望我们要多买你的电机吗?”一了解,原来公司认为刚刚从阿里森那里购买的电机发热超过正常标准。

阿里森没有强行与他争辩,而是顺着他的意思说:“好吧,斯宾斯先生,我的意见和你的相同,假如那电机发热过高,别说再买,就是买了的也要退货,是吗?”“是的!”总工程师回答。

“自然,电机是会发热的,但你当然不希望它的热度超过全国电工协会规定的标准,是吗?”“是。”总工程师又回答了一次“是”。看来双方在一些关键的问题上取得了共识。

这时,阿里森开始进入正题了。他问道:“按标准,电机的温度可比室内温度高 40°C ,是吗?”

“是的,但你们的产品却比这高得多,简直叫人没法摸,难道这不是事实?”总工程师说。