

国际公共关系导论

GUOJIGONGGONG
GUANXIDAOLUN

刘智勇 著



电子科技大学出版社

国际公共关系导论

刘智勇 著

图书在版编目 (CIP) 数据

国际公共关系导论 /刘智勇著. —成都: 电子科技大学出版社, 2005. 5

ISBN 7-81094-819-9

I. 国 . II 刘.. III. 国际关系—公共关系学—高等学校—教学参考资料
IV. D81

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 039867 号

国际公共关系导论

刘智勇 著

出 版: 电子科技大学出版社(成都建设北路二段四号 邮编: 610054)
责任编辑: 谢应成
发 行: 电子科技大学出版社
印 刷: 四川广播电视大学印刷厂
开 本: 850×1168 1/32 印张 6 5625 字数 175 千字
版 次: 2005 年 5 月第一版
印 次: 2005 年 5 月第一次印刷
书 号: ISBN 7-81094-819-9/G · 183
定 价: 15 00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 邮购本书请与本社发行科联系。电话: (028)83201495 邮编: 610054。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

加强国际公共关系学研究的必要性（代序）

国际公共关系是指社会组织通过各种跨文化的传播活动，加强与国际公众之间的交流与沟通，增进了解和信任，以塑造组织良好国际形象的一种公共关系。根据公共关系工作对象所属国籍的不同，公共关系可以分为两大类别：一是国内公共关系，二是国际公共关系。国际公共关系是公共关系的重要组成部分，从公共关系的产生和研究历史来看，国际公共关系是公共关系发展的新阶段。

加强国际公共关系学的研究是基于国际公共关系实践发展的需要，基于国际公共关系理论研究的薄弱和滞后。

20 世纪 80 年代以来，随着经济全球化和国际大众传播技术、交通技术的迅猛发展，世界各国之间的相互往来和交流日益频繁，相互依赖性更强，但由于不同国家和民族之间存在着宗教信仰、语言文字、思想文化、社会制度和风俗习惯等多方面的差异，客观上要求各国组织要善于利用国际公共关系进行有效的沟通和协调，正如美国《公共关系手册》所言：“打算进入外国市场的美国商人发现，他们当务之急是公共关系问题。……对外关系的交恶，十有八九不是出于利益的冲突，而是语言、文化、传统等方面的隔阂。”因此，为了赢得世界范围内的竞争优势，美国的跨国公司纷纷增设公共关系机构，把公关工作作为组织管理的一项重要职能，旨在通过成功的国际公共关系工作，加强全球范围内的信息传播与沟通，塑造良好的国际形象，以解决在开拓世界市场中遇到的各种问题。英国、法国、日本、加拿大等国家的跨国公司

也相继效仿。

中国各类企业组织在融入经济全球化潮流中也面临同样的问题和挑战。自改革开放以来,中国企业向海外投资和跨国经营的步伐日益加快、规模不断扩大;同时,来中国生产和投资的外国企业也越来越多,特别是中国加入 WTO 后,巨大的市场前景吸引了更多的外商和国际机构来华投资,目前中国已成为仅次于美国的世界第二大资本输入国,吸引外资已连续 10 年居发展中国家首位。中国的对外贸易取得了巨大成就,2003 年,中国进出口总额跃居世界第四位,成为一个进出口大国。中国国际旅游业发展迅猛,2003 年全国旅游(外汇)收入跃居世界第五位,中国公民出境旅游人员越来越多,2003 年出境旅游人数达到 2 022 万人次,首次超过日本。此外,各个层面的中外文化、科技、体育交流活动极为活跃、频繁,出国访问、留学人员急剧增加。种种情况表明,中国与世界的联系和依赖日益密切,中国各级各类社会组织,无论是官方机构还是民间组织,面对的外国公众日益广泛,需要处理和协调各种各样的涉外公众关系。他们为了赢得良好的国际声誉、创造和谐的国际环境,提高国际竞争力,迫切需要开展国际公共关系工作,需要国际公共关系理论指导。然而,目前国际公共关系学的研究还相当薄弱、滞后,难以满足国际公共关系实践的需要。

公共关系作为一门学科,20 世纪 20 年代产生于美国,是一门发展中的年轻科学。从世界范围来看,公共关系学的研究长期以来主要集中于国内公共关系部分,而对国际公共关系的系统研究还是近一二十年的事,研究十分薄弱。中国的情况也基本如此,公共关系传入中国内地仅 20 年左右的时间,迄今虽然出版了数百部公共关系方面的教材、专著和数量可观的论文,但国际公共关系方面的成果很少,据笔者不完全统计,国内仅郭惠民教授出版过一部《国际公共关系教程》,以及翻译出版了两部外国公共关系

方面的论文集,严格地说,这两部论文集虽然书名冠以国际公共关系字样,但论文内容却是国外学者发表的一般公共关系论文,并非研究国际公共关系问题的论文。近年来我国部分新出版的公共关系教材、专著,虽然也增加了国际公共关系方面的内容,但最多只有一章的篇幅,多数是采用一节甚至一个小标题处理、点缀一下,根本没有也不可能对国际公共关系做深入的研究,从国内学者发表的国际公共关系方面的论文来看,数量也非常有限。相对于国内公共关系的研究成果,国际公共关系的成果十分贫乏、肤浅,相对于蓬勃发展的国际公共关系市场,国际公共关系的研究严重滞后,远远不能解决开展国际公共关系工作所面临的一系列新问题、新挑战。

难道国际公共关系工作与国内公共关系工作没有多大区别,不值得专门研究吗?其实不然,诚然国际公共关系工作的基本原则、程序和方法确实与国内公共关系工作有不少相似之处,但是,两者仍有许多不同点,不能相互取代。由于国际公共关系面对的公众是国际公众,公共关系工作的环境和公众的不同必然导致国际公共关系工作会面临一系列新问题,由此构成国际公共关系学研究的特殊性和复杂性,主要表现为:

国际公共关系工作面临的公众更加多样复杂,国际公众不仅分布于不同的国家和地区,数量大、种类多,而且他们在宗教信仰、文化背景、教育程度、语言文字和风俗习惯等方面也不尽相同。

国际公共关系工作是一种跨国界活动,要求遵循统一的国际法和国际惯例,但对不同国家的公众,还需要尊重其民族文化、宗教信仰等特点,即要坚持国际化与本土化相统一的原则。

在他国境内开展国际公共关系工作,必须了解和熟悉他国的公共关系环境,包括政治、法律、经济、社会、历史、文化、资源、人口等环境因素,这些环境因素对国际公共关系工作具有重

要的影响。

国际公共关系工作的基本手段是国际传播,这要求组织信息的覆盖面更广,能达到其他国家和地区,比国内公共关系传播要求更高,因此,应当了解和熟悉目标国主要的大众传播机构、传播体制与媒介运作方式、大众传播的法规、跨文化沟通、国际传播的策略与技巧等。

国际公共关系工作具有特殊性和复杂性,而现有公共关系理论,特别是国内公共关系理论很少涉及上述内容,不能解决国际公共关系工作所面临的各种新问题、新情况。中国各级各类组织,尤其是企业组织要真正走向世界,就需要我们对国际公共关系这一当代公共关系学的前沿课题开展认真深入的研究,为实践提供理论支撑。可见,加强国际公共关系学的基本理论研究,不仅是必要的,而且还具有丰富而独特的研究对象和内容:

1. 国际公共关系的基本理论问题研究。主要研究国际公共关系的基本概念、基本特征,产生与发展的基本条件,国际公共关系的历史、现状与趋势,国际公共关系工作的基本原则和方法,国际公共关系的基本职能,国际公共关系与相关活动的区别等。

2. 国际公共关系环境研究。国际公共关系与国内公共关系的重要区别之一就在于环境的不同。了解和认识公共关系环境是开展国际公共关系工作的基础和前提。环境研究主要包括:目标国的社会性质、政治制度、对外政策、法律法规,目标国的经济特征、经济结构、自然条件、市场规模、消费需求,目标国的文化水平、教育水平、宗教信仰、语言文字、审美观和价值观等。

3. 国际公众研究。国际公众是国际公共关系工作的对象,公众研究无疑成为国际公共关系研究的重要内容之一。公众研究主要包括国际公众的类型、特征,国际公众的心理与行为等。

4. 国际形象塑造研究。塑造组织的国际形象是国际公共关系工作的基本目标之一。其核心内容就是研究如何提高组织的国

际知名度和国际美誉度。应重点研究国际形象的特征、构成要素,国际形象的分析与评价,塑造国际形象的程序、途径与方法,CIS与国际形象的塑造等。

5. 国际公共关系传播研究。国际公共关系传播是连接国际公共关系主体与国际公众的中介和纽带,是国际公共关系的三大要素之一。国际公共关系传播的对象是他国公众,由于他国公众所处的政治、经济、法律、文化背景不同,决定了国际公共关系传播的特殊性和复杂性,因此,研究国际公共关系传播极为必要。应重点研究国际传播的类型、国外传播体制与大众传播媒介的运作方式、国际传播的法律与法规、国际传播中的跨文化沟通、国际传播的策略与技巧、国际传播的效果等。

6. 国际公共关系专题活动的策划与组织研究。国际公共关系专题活动是指围绕某一主题,在本国内或目标国针对他国公众有组织、有计划开展的一种专门公共关系活动。如大型的国际招商活动、国际商品展销会(博览会)、国际庆典活动、国际新闻发布会、国际会议(论坛)、涉外商务谈判等。国际公共关系专题活动具有针对性强、主题鲜明、传播效果好的特点,是开展国际公共关系传播的必不可少的载体。应重点研究国际公共关系专题活动的类型、国际公共关系专题活动的策划、实施与评估等。

7. 国际公共关系危机管理研究。国际公共关系危机管理是指国际公共关系主体运用公共关系的理论对组织可能发生或已经发生的危机事件进行预测、监督、控制和处理的全过程,以防范和化解危害组织形象的危机事件发生和蔓延。应重点研究国际危机公共关系的特点与类型、危机事件的预防与处理机制、危机公共关系的基本原则与程序等。

8. 国际公共关系礼仪研究。由于各国宗教信仰、文化背景、语言文字和风俗习惯各不相同,因此,在礼仪方面表现出多样性和差异性,这增加了国际公共关系工作的难度。应重点研究国际

公共关系活动中常用公共关系礼仪及西方主要国家的礼仪、风俗习惯等。

以上对国际公共关系学研究内容的设计,可以基本涵盖国际公共关系学研究的主要问题,由此构建国际公共关系学的内容体系,为创建国际公共关系学这门公共关系学的分支学科奠定基础。

国际公共关系理论是公共关系学研究的新领域和新的增长点,重视和加强国际公共关系学的研究,对于丰富和完善公共关系学的学科体系具有重要的意义。这是摆在中国公共关系学者面前的一项艰巨的任务,本书仅是一个初步的探索,旨在抛砖引玉,祈望公共关系界各位同仁指教。

刘智勇

目 录

第一章 国际公共关系概述.....	1
第一节 国际公共关系的基本涵义.....	1
第二节 国际公共关系的基本原则.....	14
第三节 构建国际公共关系学的必要性.....	24
第四节 国际公共关系学的学科性质与内容体系.....	28
第二章 国际公共关系的产生与发展.....	37
第一节 国际公共关系的兴起.....	37
第二节 中国国际公共关系的兴起与发展.....	45
第三节 中国国际公共关系的发展对策.....	53
第三章 国际公众.....	59
第一节 国际公众的特点.....	59
第二节 国际公众的分类.....	61
第三节 主要国际公众关系的处理.....	65
第四节 国际公众关系的经营管理.....	77
第四章 组织的国际形象塑造与传播.....	85
第一节 组织国际形象的涵义与特征.....	85
第二节 组织国际形象的测评与定位.....	92
第三节 CIS 在国际形象塑造中的运用.....	102
第四节 组织形象的国际传播.....	115

第五章 国际公共关系程序.....	128
第一节 国际公共关系调查.....	128
第二节 国际公共关系策划.....	136
第三节 国际公共关系实施.....	148
第四节 国际公共关系评估.....	150
第六章 国际公共关系礼仪.....	154
第一节 国际公共关系礼仪的特点与要求.....	154
第二节 接待礼仪.....	159
第三节 会见（会谈）礼仪.....	163
第四节 宴请礼仪.....	166
第五节 禁忌礼仪.....	167
第七章 国际公共关系案例选评.....	172
第一节 国际公共关系案例的特点与构成要素.....	172
第二节 国际公共关系案例选评.....	177
参考文献	196
后 记	198

第一章 国际公共关系概述

随着经济全球化、政治多极化、文化多元化的发展,公共关系日趋国际化,中外各级各类组织要开拓国际业务,提高国际竞争力,将越来越需要开展国际公共关系活动。加强国际公共关系的研究,构建国际公共关系学势在必行。国际公共关系的基本涵义、基本特征、与相关概念的关系等一系列问题,成为国际公共关系学研究的基本问题。

第一节 国际公共关系的基本涵义

一、国际公共关系的基本涵义

国际公共关系的涵义是国际公共关系学研究的起点和最基础的理论问题之一。国际公共关系是公共关系的重要组成部分,是公共关系发展的一种新形态,要理解国际公共关系的涵义,有必要先认识公共关系的涵义。

什么是公共关系,这是自公共关系作为一门学科产生近 100 年来一直争论不休的问题,据不完全统计,迄今中外关于公共关系的涵义的表述近 1 000 种,认识极不统一,这从一个侧面反映了公共关系学的不成熟。对公共关系涵义的各种表述尽管很多,但归纳起来,大体有五个方面:

第一种,管理职能类涵义。这是从公共关系的功能的视角界

定公共关系,侧重于认为公共关系是对组织的关系资源进行经营、管理的一门科学和艺术,强调了公共关系的管理职能,这类理解占主流地位。

第二种,传播类涵义。这是从公共关系的手段的视角界定公共关系,侧重于认为公共关系是社会组织与公众之间的一种有目的、有意识的传播沟通行为,强调了公共关系的手段是传播,这类理解深受传播学的影响,具有较大的代表性。

第三种,利益均衡类涵义。这是从公共关系的价值取向的视角界定公共关系,侧重于认为公共关系是社会组织与公众之间利益关系的协调和处理,强调了公共关系的价值取向是追求社会组织与公众利益的一致化、均衡化。

第四种,社会关系类涵义。这是从公共关系的社会属性的视角界定公共关系,侧重于认为公共关系是一种社会关系,强调了公共关系具有社会属性。

第五种,通俗类涵义。这是对公共关系所作的一种通俗、形象化的解释,侧重于突出公共关系的某项功能,这类涵义大多采用座右铭或格言、警句形式来表达,如:公共关系就是争取对你有用的朋友;公共关系是 90%靠自己做得对,10%靠宣传。这类表述虽然形象直观,但不完整、严密,缺乏科学性。

对公共关系涵义的理解存在多样性的原因,一方面是由于公共关系是一门年轻的科学,人们对其科学认识有一个逐步深化、完善的过程,另一方面是由于人们思考的角度不同、认识的侧重点不同。尽管目前关于公共关系涵义的表述虽然还存在若干差异,但人们对于公共关系的本质属性的认识仍基本一致。

公共关系学界普遍认为:公共关系是社会组织运用传播手段与其公众进行双向沟通,以协调其公众关系,从而树立自身良好形象的一种行为。这可以视为公共关系的一般定义。用何种文字、怎样表述公共关系的涵义其实并不重要,在表述上存在差异也很

正常,问题的关键是,无论怎样表述,都必须完整、科学地揭示公共关系的本质和内涵,公共关系的涵义至少应包含四个基本要点:即公共关系的主体、客体、手段、目标。

上述公共关系的一般定义就具备这四个基本要点:社会组织是公共关系的行为主体;相关公众是公共关系的工作对象;树立良好的组织形象是公共关系的工作目标;传播沟通是公共关系的主要工作手段。

上面从学科专业的角度,对公共关系这一概念做了分析,回答了什么是公共关系。但“公共关系”作为一个词汇、术语,从语义的角度看,在实际使用中,还存在一词多义的特性,具有多种指代,了解这点,对于口头表达和阅读公共关系文献具有较大的帮助。“公共关系”一词,通常可指代以下五种不同的词义:

1. 公共关系状态。公共关系状态是指社会组织的行为表现在公众中所呈现的一种特定的情形与状况。公共关系是一种客观存在的社会现象,任何社会组织,无论它是否了解“公共关系”这一概念,也不管它是否自觉地从事公共关系活动,公共关系作为组织的一种行为表现及其状态总是伴随着社会组织的产生与发展而客观存在。公共关系作为一种客观状态,早在“公共关系”这个概念出现之前就已存在。一个组织的公共关系状态通常用“最佳”、“安全”、“不良”和“恶劣”等词语来评价。社会组织的公共关系状态如何,直接影响着它的生存和发展,认识本组织的公共关系状态是开展公共关系活动的基本前提。

2. 公共关系活动。公共关系活动是指组织运用传播沟通技术,协调与公众的关系,为组织创造最佳发展环境所开展的一系列实务工作的总称。公共关系活动可分为两种:一种是自发的、日常的沟通与传播行为,如日常交往中的礼貌待人、真诚接触、友好相处等;另一种是较为规范和专业化的公共关系活动,即公共关系实务,如公共关系调研、咨询、策划、服务以及各种公共

关系专题活动。朴素的公共关系活动自古就有，只是没有被称为“公共关系活动”而已，到了 20 世纪初，人们将“公共关系活动”从自发上升到自觉，从经验发展到科学，使“公共关系活动”不再是一种朴素的、自发的行为，而是一种特殊的有计划、有目的的行为，成为专业化和职业化的实务工作。因此，现代社会组织日益将公共关系活动看作是争取事业成功的重要手段。

3. 公共关系职业。公共关系是指一种专门性的具有明确内容的工作职务。早在 1903 年公共关系在美国已成为一种职业，2000 年，中国政府正式将公共关系纳入国家职业范畴，实行公共关系资格证书制度，公共关系职业资格的实施，标志着公共关系已正式成为一种社会职业。

4. 公共关系意识。公共关系意识是人们对公共关系的本质及其特征的反映，是对公共关系状态和公共关系活动的一种自觉认识和理解。公共关系意识是一个复杂的内在结构体系，它由一系列具有时代特征和先进理念的意识，如形象意识、开放意识、诚信意识、公众意识、服务意识、竞争意识、互惠意识等所组成，社会组织的公共关系意识越强，开展公共关系活动的自觉性就越强。

5. 公共关系学。“公共关系”一词，有时还指公共关系学，即研究社会组织与公众之间传播与沟通的方式、手段、步骤与规律的一门学科。

综上所述，“公共关系”一词在不同的语境下可表示五个不同的词义。公共关系可特指一种客观状态、一种活动、一种职业、一种观念意识、一门独立的学科。而使用最多的是第一种、第二种词义。

【例文】“随着社会的发展，公共关系（表示意识，笔者注，下同）已日益深入人心，每一个人，每一个社会组织都已越来越认识到公共关系（表示工作）的重要性。构建良好的公共关系（表

示状态)网络,制定本单位的公共关系(表示工作)发展策略,已逐渐被自觉地列入各级组织行政领导的议事日程。许多年轻人都热切地希望获得公共关系(表示学科)的教育和培训。在一些开放城市的调查中,公共关系(表示职业)已成为许多年轻人最热门的职业,当上一名公共关系(表示职业)人员,已是许多年轻人人为之骄傲的资本之一。有关专家曾经预测,在未来的年代中,公共关系(表示职业)在全球范围内将具有最好的发展前景并持有最快的发展势头。”

通过上面对公共关系涵义的分析,可以对国际公共关系形成一个初步的认识:国际公共关系是国内公共关系的发展,它的内涵要大于公共关系的内涵,但外延要小于公共关系的外延。仅从语义分析来看,至少可以判断其工作对象、活动范围已跨越国度。不过,要给国际公共关系下一个科学的定义,并没有如此简单,我们不妨先来看看目前国内关于国际公共关系涵义的认识,在此基础上给国际公共关系下一个定义。

胡锐在其主编的《现代公共关系原理》一书中指出:“国际公共关系是指某一企业或其他组织在国际交往舞台上,针对一定范围的国际公众所进行的公共关系活动。”

董天策在其编著的《公关理论导引》一书中对国际公共关系概念使用的是“国际公众关系”,他认为:“所谓国际公众关系,是指社会组织与其国际公众之间的关系,以及组织为协调改善国际公众关系而开展的公共关系工作。”

李道魁在其编著的《公共关系教程》一书中指出:“国际公共关系是指某一组织、社会团体或公共关系公司针对一定范围内的国际公众所开展的公共关系活动。”

周安华、张新胜在其主编的《公关技巧与实战大观》一书中指出:“国际公共关系是指一个社会组织,如政府部门、企业或事业单位等,在与他国公众的交往中,通过国际间各种信息传播活

动，增进本组织与他国公众之间的了解和信任，维护和发展本组织的良好形象。”

李建荣和邱伟光在其主编的《现代公共关系》一书中指出：

“国际公共关系是指一组织针对本国以外公众所进行的公共关系活动或对国外有着显著影响的公共关系活动。”

上述几种关于国际公共关系涵义的表述，基本上代表了目前我国公共关系界对国际公共关系这一概念的认识。通过比较分析不难看出，尽管它们在表述上存在文字差异，但本质上并没有什么区别，而且还有一个共同点，即都认为国际公共关系的对象是“国际公众”。这一点抓住了国际公共关系的最大特点，也是国际公共关系与国内公共关系的重要区别。

根据我们对公共关系涵义的认识，如果采用种差加属概念的逻辑形式给国际公共关系下定义，那么，国际公共关系的定义可以表述为：国际公共关系是指社会组织通过各种跨文化的传播活动，加强与国际公众之间的交流与沟通，增进了解和信任，以塑造组织良好国际形象的一种公共关系。

由此可以看出，国际公共关系的定义同样包含了四个基本要点：社会组织是国际公共关系的行为主体；国际公众是国际公共关系的工作对象；树立组织的良好国际形象是国际公共关系的工作目标；跨文化传播是国际公共关系活动的主要手段。

仅从上面的定义，还不足以全面认识国际公共关系这一概念，还有几个相关问题值得进一步探讨。

其一是国际公共关系的主体问题。上述关于国际公共关系定义的各种表述中，比较一致地认为国际公共关系的主体是社会组织，社会组织作为国际公共关系的主体是可以成立的，但如何理解社会组织则可能有差异。在我国，习惯上把社会组织理解为具有一定社会职能和相对独立性的党政机关、企事业单位和社会团体，即某一具体的组织机构，这种认识带有一定的狭隘性，从国