

第一部分

公共关系语言自学辅导概述

公共关系是社会组织为了实现某种利益目标，通过传播沟通与其公众建立并协调发展的互利互惠的社会关系。公共关系活动是指一个社会组织为了确认公众并与其建立、维系和改善公共关系而开展的协调、沟通、传播活动。

公共关系由组织、公众和传播三大要素所构成。组织是公共关系活动的主体，具有开展公共关系活动、决定公共关系状态的主导性；公众是公共关系活动的客体，但却具有对组织进行评价，决定组织生存与发展的权威性；传播是公共关系活动的中介，它具有决定活动效果的效能性。

公共关系活动是一种信息的传播沟通活动。公共关系传播是社会组织与公众之间有计划、可控制的信息交流活动，在信息传播和信息反馈的每一项实践中，在活动的每一个步骤中都必须有语言作为物质载体；无论是直接传播与间接传播，还是人际传播与大众传播，语言都是不可或缺的重要媒介；没有语言作为工具，传播就不可能进行。

传统语言学所说的语言仅仅指自然语言，即有声语言和书面语言。信息科学的诞生与发展，使传统的语言观念逐渐发生了变化。现代信息科学认为，语言是能够储存和传递信息的符号系统，而符号则是信息传递的媒介。

公共关系传播中的语言，已经超越了传统语言学的界限。它不仅包括有声语言、书面语言，也包括体态语言、辅助语言、标识语言等。因此，我们认为，公共关系传播中的语言即公关语言，是指公共关系主体在进行公关传播过程中所使用的一切具有意义的符号。

一、公共关系语言的学科性质

公共关系语言作为公共关系专业的一门课程，它应该成为公共关系学和语言学相互交叉的一门独立学科。但是，建立一个新学科，必须具备独立性、普遍性、规律性、系统性、理论性等基本条件。就目前的情况来看，公共关系语言学科的构建仍处于探索阶段。本教材在这里之所以使用“公共关系语言学”这个概念，主要是为了避免“公共关系语言”的一词多义，便于对这门学科的性质特点、这门课程的研究对象等问题加以界定和阐述。

公共关系语言学是介绍公关语言的基础理论，总结公关语言的实践经验，揭示公关语言的应用规律，探讨公关语言的应用效果的一门新兴的综合性的应用学科。

这个定义中的“公共关系语言学”是一个学科概念，定义概括地说明了这门学科的研究对象、学科性质以及研究任务。

学科名称、课程名称、教材名称虽然是三个不同的概念，但它们之间却存在着必然的逻辑联系。课程所涉及的内容与学科的研究对象应该具有一致性，而作为教材则应该包括课程涉及的内容或学科的研究对象。因此，以上定义也可以视为对公共关系语言课程和《公共关系语言》教材内容的界定。

学科的性质是指某一学科与其他学科相区别的基本属性。了解学科的性质有助于理解其基础理论，掌握其基本知识和基本技巧，有助于提高学习效果以及应用能力。公共关系语言学科的性质，是由它的研究对象和研究任务所决定的。与其他学科相比，它具有以下四个方面的性质：

1. 综合性、边缘性。公共关系语言学科研究的对象是公共关系传播活动中的语言现象及语言的应用，也就是说，它研究的既不是全部的公共关系问题，也不是全部的语言问题，更不是两者的简单相加；它研究的是公共关系学和语言学的交叉部分。研究内容的交叉性就决定了公共关系语言学科是处于公共关系学和语言学之间的一门边缘性学科。

公共关系学是一门多学科相互渗透的综合性新兴学科，现代语言学的研究对象在传统语言学的基础上已经有了较大的扩展，公共关系语言学研究的是公共关系学和语言学的交叉部分，这便可以说明公共关系语言学科具有综合性和边缘性。

研究内容的交叉性、综合性，则不能说明公共关系语言学科不具有独立性。因为我们所说的交叉性、综合性都是指公共关系语言学科在构建过程中表现出来的特征，而学科的构建本身就是一个融会贯通相关理论的过程。公共关系学理论与现代语言学理论相结合而形成的公共关系语言学科则必然具有属于它自身的规律性和区别于其他学科的本质特点。

2. 理论性、实用性。所谓理论就是人们由实践概括出来的关于自然界和社会的知识的有系统的结论。理论性是建立学科的基础。语言是人类交际和思维的工具，任何一门学科的构建都必须运用语言来表述。公共关系语言作为语言的一种类型，作为现代汉民族共同语的语言功能变体，工具性的本质特征决定了它必然被其他诸多学科所关注。其他学科对公共关系语言的研究虽然是从某一角度的侧面研究，虽然不能深刻地反映公共关系语言的本质属性，“其他学科的公共关系语言理论”虽然只是“流”而不是“源”，但它却为公共关系语言的研究提供了理论依据，也为公共关系语言的学科构建创造了有利条件。我们对其他学科中涉及到的公共关系语言理论问题进行分析、综合、鉴别、提炼，便可以概括出具有独特性、系统性、规律性的公共关系语言基础理论。本教材介绍的公关语言的基本形式、公关语言的应用原则、公关语言的语用方法、公关语言的分析理解等内容，虽然并不完全成熟，但这些具有规律性的研究成果却是构建学科非常重要的基础。

理论是从实践中总结概括出来的，科学的价值则在于为实践服务，在于解决实际问题。公共关系语言学理论探讨的目的是指导公共关系语言实践，是将研究成果应用于现实的公共关系传播活动。信息科学的建立与发展，使“语言”概念的外延在不断扩大，传统语言学的静态结构探讨已经无法解释所有的语言现象，也无法满足现实的应用需要，现实要求我们必须对语言的动态过程加以研究，

以增强语言的应用效果。本教材专门探讨了公共关系语言的方法技巧，在对人际沟通中的公关语言，专题活动中的公关语言进行介绍的同时，侧重于对其综合应用的动态分析。从这个意义上来说，公共关系语言又具有实用性的特点。

3. 广泛性、开放性。广泛性是就公共关系语言学科的研究对象来说的。开放性是针对着公共关系语言学科的发展趋势而言的。

本教材所说的公共关系语言学科的研究对象，在某种程度上是针对着自学考试的性质和专科层次学生应该掌握的知识水平进行界定的，尽管这仅仅是该学科研究对象的主要内容，但也足以说明其具有广泛性的特点。

从语言学的发展趋势来看，本世纪初，瑞士语言学家索绪尔首先把语言学区分为内部语言学和外部语言学。内部语言学研究语言系统本身；外部语言学把语言跟社会、政治和文化等联系起来研究。用现代的术语来说，内部语言学即微观语言学，外部语言学就是宏观语言学。

微观的语言研究主要着眼于语言的内部结构。关于语言的内部结构和层次，语言学界的看法也发生了变化。20世纪50年代以前，比较普遍的看法是：语言结构包括语音、词汇和语法。50年代以后出现的现代语言学将意义作为语言结构研究的一个重要方面。

宏观的语言研究将语言当作一种符号、一种行为、一种信息。

将语言当作符号的代表人物美国的莫里斯将符号学分为三个部分：第一部分是一切符号的本身结构，他叫做“结构学”；第二部分是符号与意义的关系，他叫做“语义学”；第三部分是符号与使用符号的关系，他叫做“语用学”。

将语言当作行为的观点认为：语言是人类的一种行为方式，人类的语言行为之所以非常灵活，可能是因为人类的语言具有复杂的结构，可以随时产生新的词汇。

1949年，美国数学家香农和威弗创建了信息论理论，由此，人们便把语言当作一种信息来研究。信息论对很多学科产生了强烈的影响，其中也包括语言学。

总之，宏观语言学是从哲学、心理学、逻辑学、行为科学、数学、传播学、信息论的角度来研究语言的。语言的工具性质，决定了许多学科都直接或间接地与其相关，人们可以从不同的角度和侧面面对语言进行研究，使语言学的研究对象越来越广泛。

公共关系学和现代语言学都属于综合性的、新兴的、正处于发展阶段的学科。这两个学科的研究对象和应用范围都在不断地扩展。随着这两个学科的发展与成熟，以这两个学科的理论为基础、相互交融而形成的公共关系语言学科的研究对象和应用范围必然具有开放性。如果我们侧重于某一个角度或某一个方面进行专门、深入地研究，就有可能形成公共关系语言学的某一分支学科；如果我们将公共关系语言学与其他相关学科相融合，也有可能创建另外一些分支学科。

4. 艺术性、技巧性。艺术性和技巧性是指在公共关系实践活动中，活动主体在公共关系基本原则和语言理论的指导下，创造性地使用语言而表现出来的各种技艺、技法和技巧，即本教材第一章第三节所介绍的公共关系语言艺术的特征。

公关语言艺术与艺术、语言艺术、公共关系、公共关系实务、通用语言等现象联系密切，因此，它们之间存在着共性特征。这些共性特征既是我们确定公共关系语言艺术个性特征的依据，又对公共关系语言艺术的应用具有重要影响。

公共关系语言艺术的个性特征是指能够区别公共关系语言艺术与其他语言艺术，为公共关系语言艺术所独具的特征。一般来说，每个领域、每种行业、每项工作，都有可能形成独特的语言艺术，例如文化语言艺术、外交语言艺术、商业语言艺术、教师语言艺术、秘书语言艺术、导游语言艺术等。各种语言艺术共同构成了语言艺术的一般性特征，而每种语言艺术，又都体现着色彩鲜明的个性特征。公共关系语言艺术的个性特征主要是遵循原则、注重互动、突出情感、形式多样、探索创新。

公共关系语言艺术的探索创新需要适应中国国情、适应形势发展、适应学科构建、适应现代汉语的语言特点。

公共关系语言的艺术性、技巧性特征，是在公共关系实践活动

中，应用公共关系语言过程中表现出来的特征，掌握这一特征将有利于增强应用效果，提高应用能力。

通过对学科性质的介绍和探讨，考生应该加深理解全国高等教育自学考试将公共关系语言作为公共关系专业一门专业课程的目的；加深理解公共关系语言是以公共关系学、语言学的理论为基础并综合其他相关学科的相关理论和知识，多学科相互渗透而兴起的理论与实践相结合的边缘应用学科的性质；加深理解公共关系专门人才掌握公共关系语言的基本理论、基础知识和基本技能的意义。

二、公共关系语言学科的功能

就目前的情况来看，公共关系语言学科仍处于构建阶段。这一学科的构建是公共关系事业发展特别是公共关系专业教育发展的客观需要。根据本课程指定教材对公共关系语言学的界定以及学科的现状，我们认为，公共关系语言学科的构建应该完成以下四项任务：总结公共关系语言的实践经验；揭示公共关系语言的应用规律；探讨公共关系语言的应用效果；研究公共关系语言的基础理论。

公共关系语言学科的构建对于指导公关语言实践、完善公关基础理论、拓宽语言研究领域、促进相关学科发展都具有重要功能。

公关在中国的发展出现了一系列的误解与偏见，经历了时冷时热，一波三折的阶段。其原因固然很多，但引进的公关理论不成熟，不完善，不完全适合中国，中国的公关理论研究滞后于公关实践，现有的公关理论不能有效地指导实践，或者说没有理论指导的盲目实践，则是导致上述问题的根本原因。公共关系语言学科的构建就在于从个别的公关语言现象中抽象出一般的规律，形成科学的理论和系统的规律，并用以指导公共关系语言实践。公共关系语言既是公共关系学的一个重要分支学科，也是准确表述公关基础理论的主要物质载体。因此，公共关系语言学科的构建具有完善公共关系基础理论的基本功能。

传统语言学对语言的研究侧重于对语言的静态描述，现代语言

学的内部语言学即微观语言学主要着眼于语言的内部结构分析。它们都忽视了对语言的应用方法及应用效果研究。语言的工具性质以及现代语言学的发展趋势为公共关系语言学科的构建创造了有利条件，而公共关系语言学科的构建则为语言研究开辟了更为广阔的领域。

语言作为一种符号、一种行为、一种工具、一种信息，决定了它与很多学科密切相关以及在构建和表述其他学科问题上的重要地位。公共关系语言学科的构建是从纷繁复杂的公共关系实践活动中探讨语言的应用原则、方法、技巧及其规律。这种探讨必然会进一步建立公共关系语言与其他学科的横向、交叉联系。其他学科的研究内容和方法可以为构建公共关系语言学科提供借鉴；公共关系语言学科的研究成果也可以使其他学科的研究受到启迪。两者之间的相互吸收、取长补短或者优势互补、强强结合，都有可能促进其他学科的发展或者建立新兴的交叉学科。

三、公共关系语言艺术的作用

概括地说，公共关系语言艺术具有以下作用：

1. 畅通信息传播。从公共关系的角度来看，任何公共关系实践活动都是作为信源的社会组织为了营造良好的公关状态所进行的有意识的、有明确指向的信息传递活动。要想使信息能够被公众所接受、理解和利用，就必须进行有效的传递，但传播构成要素中的干扰可能出现在传播过程中的任何一个环节，因此，消除干扰就成为公关信息传播的主要工作内容。消除干扰的过程便是畅通信息传递，而公共关系语言艺术的各种方法和技巧对于消除干扰或者畅通信息传递则具有重要作用。

2. 加深情感沟通。公共关系语言艺术注重互动和突出情感的特征是通过公关活动中的具体方法和技巧体现出来的。这些能够引起愉悦互动、突出情感色彩的方法和技巧，必然充满着对公众的热情和真诚，体现着对公众的友好和尊重，也必然能够使公众的物质需求和精神需求得到满足。精神需求与物质需求不同，一般比较抽

象，更加难以满足；但精神需求的满足则更能够加深情感沟通，更能够体现公共关系语言艺术的特有作用。

3. 促进关系协调。协调关系是公共关系创造“人和”环境、树立“可亲”形象的重要工作。一个社会组织为了更好地生存和发展，需要协调同各种类型公众的关系。在开展各种活动、协调各种关系的过程中，既需要直接传播和间接传播，也需要人际传播和大众传播。但无论应用何种传播方式，其传播效果都与语言的应用息息相关。在公共关系基本原则指导下，形式多样、方法灵活、随机应变的公共关系语言艺术，在促进关系协调方面具有特殊的功效。

4. 激发公众行为。符合组织意愿的公众行为是建立在交流信息、联络感情、改变态度基础之上的公共关系传播的最高层次，也是开展公共关系工作所期望实现的最终目标。任何组织的生存与发展都需要与其他群体或组织建立长期友好的合作关系，都需要有相关公众的拥护和支持。为了优化社会环境、营造良好的公共关系状态，既需要单独开展专门性的公共关系活动，也需要将公共关系目的渗透到交际、服务、广告、谈判、营销、演讲等各种活动之中。在各种专门性和相关性的公共关系活动中，公共关系语言艺术的方法和技巧，都能够有效地满足公众欲望，强化公众动机，从而激发公众行为。

公共关系语言学科的性质和功能，公共关系语言艺术的特征和作用，决定了学习和掌握本课程的基础理论、基本知识、各种方法和技巧，必须注重理论与实践相结合。在理论指导下的实践可以取得良好的应用效果；从实践中不断总结经验，可以进一步完善理论，促进这一新兴学科的发展与成熟。

四、公共关系语言的结构内容

公共关系语言课程将所探讨的基本内容分为九章：

第一章是公共关系语言的概述，共分为三节。第一节通过考察“公共关系”“公关活动”“公关传播”等相关概念，对“公共关系语言”进行了界定。第二节介绍了公共关系语言的研究对象，探

讨了公共关系语言的学科性质以及学科的构建。第三节阐述了“公共关系语言艺术”的含义、特征及其作用。

第二章是公关语言的语言基础，共分为两节。第一节介绍了什么是语言，语言的共同特点和使用语言过程中产生的各种变体，即情境变体、地域变体、社会变体、时间变体和功能变体。第二节介绍了语言与汉字的关系，汉字的特点，语音的特点，词汇的特点，语法的特点和修辞的特点。

第三章是公关语言的理论基础，共分为三节。第一节介绍并探讨了语言与逻辑的关系，概念与语词的关系，判断与语句的关系，推理与复句的关系以及相关的推理规则，思维规律在保证语义明确方面的作用。第二节介绍并探讨了什么是心理，公众的心理特征，公众的心理倾向，公众的心理定势。第三节介绍并探讨了文化的含义及其构成，文化与语言的密切关系，文化背景与语言沟通之间的关系。

第四章是公关语言的基本形式，共分为四节。第一节主要介绍了口语与标准口语的基本含义，探讨了有声语言的主要特点，探讨了有声语言的基本类型。第二节介绍了书面语言的含义，探讨了书面语言的主要特点，探讨了书面语言的基本类型。第三节介绍了体态语言的含义及其特征，探讨了体态语言的基本功能，探讨了体态语言的主要类型。第四节介绍了辅助语言和标识语言的含义，探讨了辅助语言和标识语言的主要类型及其功能或作用，探讨了标志语言的构成方法。

第五章是公关语言的应用原则，共分为六节。第一节阐述了公共关系语言的应用必须遵循公关的基本原则，必须以总原则为指导方针，必须以实践原则为行为规范，必须以具体活动原则为准绳；并且介绍了公共关系基本原则体系的构成，公共关系总原则、实践原则、具体活动原则的基本内容以及各类原则之间的关系。第二节阐述了言由旨遣的基本含义，说明了公共关系语言的应用目的，探讨了言由旨遣原则的应用方法和技巧。第三节阐述了言贵情真原则的含义，探讨了尊重公众、体现真诚、自然得体的基本要求和具体方法。第四节阐述了言因客异原则的基本含义，探讨了言因客异原

则的理论基础，介绍了区别公众的主要标准和区别公众的主要内容。第五节阐述了言随境迁原则的基本含义、语言环境的基本含义；探讨了语言环境的主要特点，语言环境对表达的作用，语言环境对表达的影响；提出了言随境迁原则的基本要求。第六节阐述了言应有度原则的基本含义，探讨了标准规范和恰当适度的主要表现、具体内容和基本要求。

第六章是公关语言的分析理解，共分为四节。第一节介绍了大众传播模式（五 W 传播模式、新型控制论模式、公共关系的传播模式）和人际沟通方式，阐述了大众传播与人际沟通的共同特点；探讨了大众传播的干扰及消除，人际沟通的障碍及排除。第二节介绍并探讨了对有声语言的倾听与理解，包括：倾听的重要作用，影响听解的因素，听解的基本要求和倾听的一般技巧。第三节介绍并探讨了对书面语言的阅读与理解，包括：阅读是理解书面语言的主要方式，阅读理解的过程分析，阅读理解的基本方法和阅读理解的基本技巧。第四节介绍和探讨了对体态语言的观察与释解，包括：观察是释解体态语言的主要途径，释解体态语言的原则，释解体态语言的局限和对体态语言的观察释解方法。

第七章是公关语言的方法技巧，共分为五节。第一节是逻辑方法，探讨了逻辑方法在公共关系语言表达中的作用，介绍了公共关系语言应用中涉及的主要逻辑方法。第二节是哲理方法，探讨了哲理法的作用、哲理法的具体应用，介绍了公共关系语言中常用的哲理法的类型，阐述了应用哲理法的注意事项。第三节是幽默方法，探讨了幽默法的含义和幽默法的作用，介绍了公共关系语言应用中常见的幽默法的类型。第四节是委婉方法，探讨了委婉法在公共关系语言的作用，介绍了委婉法的主要类型。第五节是其他方法（包括转移话题、反向立意、模糊方法、暗示方法），探讨了这几种方法的含义，介绍了每种方法中包括的类型以及具体应用。

第八章是人际沟通中的公关语言，共分为五节。第一节是介绍语言，包括自我介绍（简单介绍与详细介绍、自我介绍的基本要求），介绍他人（介绍的顺序、表达的形式）和被介绍人（握手和交换名片的注意事项）。第二节是称呼语言，介绍了称呼的分类，

包括对群体的称呼、对个体的称呼和对外国人的称呼；探讨了称呼的功能和称呼的技巧。第三节是寒暄语言，介绍了寒暄的含义和作用，寒暄的禁忌和常用客套语；探讨了寒暄的形式和寒暄的基本要求。第四节是电话语言，主要介绍了电话交谈对语言应用的基本要求，包括使用礼貌语言、用语准确得体、注意相互呼应、重视辅助语言。第五节是网络语言，探讨了网络传播的特征、网络公关的含义及功能，重点阐述了网络语言的特征、网络语言的类型、网络语言产生的文化背景和网络语言的发展趋势，介绍了网络交谈的礼仪规范、网络用户的注意事项和网民应该遵守的规则。

第九章是专题活动中的公关语言，共分为五节。第一节探讨了演讲的本质特征及传播效果；介绍了演讲中口语表达的基本要求；介绍了书面语言（演讲稿）的基本要求；探讨了体态语言的应用技巧；探讨了辅助语言（声音、停顿、重音、语调和节奏）的应用技巧。第二节探讨了辩说的功能及基本原则；介绍了辩说的类型（日常交谈中的辩说、问题争议中的辩说、涉外交往中的辩说）及其语言要求；探讨了劝导性辩说、探询性辩说、解惑性辩说、拒卫性辩说、反驳性辩说的特点及其语言技巧。第三节介绍了谈判中所使用的外交语言、法律语言、文学语言、军事语言的风格特点；探讨了谈判中发问的作用、类型和技巧；探讨了谈判中应答的方法和技巧；探讨了谈判中的说服技巧。第四节介绍了广告语言的基本要求，广告语言的表现手法，广告（标题和正文）语言的基本特征；探讨了图画广告语言的表现形式和表现手法；探讨了广播广告语言在语音、语词和修辞方面的基本要求；探讨了电视广告的语言形式和电视广告语言的主要特点。第五节探讨了服务语言的共同特征；介绍了导游人员、宾馆服务人员、商业服务人员应用公共关系语言的基本要求和技巧。

公共关系语言课程的第一章、第五章、第六章属于公共关系语言的学科专业理论；第二章、第三章属于公共关系语言的基础理论；第四章、第七章属于公共关系语言的专业基础知识；第八章、第九章属于公共关系语言的具体应用。

五、明确要求并掌握学习方法

本课程的基本要求是：系统掌握公共关系语言的专业理论、基础理论、基础知识以及其中包含的基本概念、基本形式、基本原则、基本方法、基本技巧；并将本课程的专业理论、基础理论、基本知识和基本技巧应用于具体的公共关系活动。要求考生具备理论联系实际的本领，具备较好使用公共关系语言的能力。

公共关系语言课程注重在基础理论指导下的实际应用。公共关系语言的理论基础具有综合性和边缘性，专业基础知识具有广泛性和实用性，实际操作应用具有技巧性和艺术性。学习本课程应该具有高中以上文化程度，具备公共关系学、语言学、逻辑学、心理学、文化学、传播学等方面的理论和知识基础；也应该具备社交、演讲、谈判、广告、服务、辩说、礼仪、网络等方面的基本常识。

为了达到本课程的基本要求，实现学习目标，特对学习方法提出以下建议：

1. 正确处理大纲与教材之间的关系

高等教育自学考试公共关系专业（专科）公共关系语言课程自学的基本依据是《公共关系语言自学考试大纲》和《公共关系语言》教材。《公共关系语言自学考试大纲》对该课程的性质、设置目的、课程内容、考核目标（考核知识点和考核要求）以及实施要求都作了详细说明和具体规定。《公共关系语言自学考试大纲》是公共关系语言课程考试命题、个人自学、社会助学或自学辅导的依据。因此，每一位自学者应该重视对大纲的学习，要准确掌握大纲中提出的对这门课程的目的要求、考核内容、考核知识点；正确理解考核要求中所规定的识记、理解、领会、应用、分析、综合和评价的基本含义和具体内容。《公共关系语言》教材是根据《公共关系语言自学考试大纲》的要求而编写的。必须明确大纲只是对该课程的内容进行了概括性的说明和规定，而教材则对大纲中规定的每一项内容进行了具体、系统的介绍和阐述。我们认为，凡是参加公共关系语言课程自学考试的应考者都应该将自学的主要精力用于认

真阅读考试大纲和深入钻研教材方面，没有其他捷径可走。这是学好这门课程并参加自学考试的最基本的要求和最重要的方法。

2. 正确处理教材与自学辅导的关系

《公共关系语言自学辅导》是与自学考试指定教材《公共关系语言》配套的，是为了帮助和引导学生达到学习目标而编写的。

《公共关系语言自学辅导》的编写依据是考试大纲和指定教材；编写目的在于突出重点、突破难点，形成结构、理清关系，联系实际、指导方法。本辅导书的第二大部分将指定教材中每章的重要内容，分为基本概念简释、重点问题解答、疑难问题解析和本章练习题四个部分；第三大部分是三套综合模拟试题。这三套综合模拟试题与第二大部分每章中的练习题基本上没有重复的题目和内容；也就是说，本辅导书将教材中的重要内容分别安排在第二和第三两大部分之中进行了简略、概括的讲解或解答。每章中的练习题类型及模拟试题中的题目类型与考试大纲中规定的题目类型相对应。《公共关系语言自学辅导》的作用是帮助和引导自学者掌握指定教材中出现的基本概念，领会重点问题，理解疑难问题。但在此必须说明，自学辅导既不是大纲的扩展，也不是教材的压缩，在体例上与大纲和教材都有所区别。因此，学习本课程必须以大纲和教材为主，本辅导书只能作为大纲和教材的辅助。如果只看辅导书或只看练习题、模拟试题及答案，则难以全面理解本课程的内容，也难以真正掌握相关的方法和技巧。

3. 正确处理系统学习和掌握重点的关系

公共关系语言是一门具有综合性、边缘性、广泛性、开放性的独立学科，有其自己独特的结构体系和丰富的知识内容。各部分内容之间既具有相对的独立性，又具有联系的紧密性。只有在全面系统学习的基础之上，才有可能掌握课程中的重要理论、基本概念，才能深入理解重点、难点和疑点问题，进而掌握应用这些理论、知识的方法和技巧，才能真正提高应用理论指导实践的能力。

此外，还必须清楚，自学考试的命题采取试题库抽题方式。在试题库中存储着各种类型的大量试题，每次命题都是按照一定比例在试题库中随机抽出试题而拼成试卷。每份试卷中包含有单项选

择、多项选择、名词解释、简答、论述、案例分析和综合应用等多种类型的题目；每份试卷的试题覆盖面都要在大纲规定考试内容的80%以上。试卷的难度结构分为较易、中等难度、较难、难四个层次，每份试卷中，不同难度试题的分数比例一般为：20% : 30% : 30% : 20%。

由此看来，自学应考者必须正确处理系统学习全部内容和掌握重点、难点问题之间的关系，必须通过阅读大纲、钻研教材全面掌握本课程的结构体系，以此为基础掌握重点和难点。

4. 正确处理基础理论与实际应用的关系

公共关系语言又是一门具有理论性、实用性、艺术性、技巧性的学科。公共关系语言的专业理论和基础理论是本课程的难点；创造性的应用、增强应用效果是本课程的重点，而掌握专业基础知识则是学好本课程的关键。学习本课程必须注重理论与实践相结合，注重对所学理论、知识、原则、方法、技巧等的实际应用。

公共关系的三大构成要素都具有多元性和动态性，公共关系活动的最终目的就是为了使这三大要素不断地尽量趋向协调。研究和探讨这三大要素的优化组合是公共关系所有学科的共同任务。公共关系语言作为公共关系的一个分支学科，其侧重点在于研究公共关系传播中的语言问题。公共关系传播是社会组织与公众之间有计划的、可控制的信息交流活动。在信息传播和信息反馈的每一项实践中，在活动的每一个步骤中都必须有语言作为物质载体，都必须以语言作为工具。

提高自学者应用所学理论指导公共关系实践的能力，增强公共关系语言的应用效果，是开设本课程的重要目的。因此，在本课程的自学考试试题中，必然重视对实践能力和应用效果的考核。为了能够掌握案例分析和综合应用的方法与技巧，就必须重视理论指导下的实际应用，必须正确处理基础理论与实际应用的关系。

第二部分

教材各章基本内容和重点难点

第一章 公共关系语言概述

一、章节结构和内容提要

本章是公共关系语言教材和课程的概述部分。学习目标是掌握公共关系语言以及与其相关的基本概念，掌握公共关系语言学科的性质、研究对象，掌握公共关系语言艺术的特征和作用，为学习本课程的全部内容打好基础。

为了实现上述学习目标，本章共分为三节对公共关系语言概述加以探讨。第一节着重探讨了公共关系语言和公共关系、公共关系活动、公共关系传播等主要概念的基本含义，探讨了公共关系传播的构成要素和基本类型以及公共关系传播与公共关系语言之间的关系。第二节界定了公共关系语言学科的概念及其研究对象，探讨了公共关系语言的学科性质，分析了公共关系语言学科的发展趋势、学科的发展现状、学科的研究任务和学科的独特功能。第三节首先介绍了相关著作对公共关系语言艺术的界定，探讨了科学与艺术的区别、言语与语言的区别，在此基础之上，揭示了公共关系语言艺术的基本含义；其次探讨了公共关系语言艺术的共性特征和个性特征；最后，说明了公共关系语言艺术的作用。

公共关系语言学是以公共关系学、现代语言学的理论为基础并综合其他相关学科的理论知识，多学科相互渗透而兴起的理论与实践相结合的边缘应用学科。学习这门课程必须首先准确掌握相关概念的基本含义，明确这门课程的研究对象，正确理解公共关系语言学科的性质和公共关系语言艺术的特征，正确理解公共关系语言的功能和公共关系语言艺术的作用。

本章内容是公共关系语言这门课程的基本理论和基础知识，是学习本课程的基础。本章的重点内容是公共关系语言以及与其相关的概念、公共关系语言课程的研究对象、公共关系语言的性质和公共关系语言艺术的特征。

公共关系语言学科的性质和功能，公共关系语言艺术的特征和作用，决定了学习和掌握本课程的基本理论、基础知识、各种方法和技巧，必须注重理论与实践相结合。只有在理论指导下的实践，才能取得良好的应用效果；只有从实践中不断总结经验，才能进一步完善理论，促进这一新兴学科的发展与成熟。

二、基本概念简释

1. 公共关系

公共关系是社会组织为了实现某种利益目标通过传播沟通与其公众建立并协调发展的互利互惠的社会关系。这个定义包含着以下含义：

(1) 公共关系是一种社会关系，简单地说就是社会组织与公众之间的联系。

(2) 社会组织是关系的主体，公众是关系的客体，传播是构成关系的中介。

(3) 公共关系是一种利益关系，追求某种利益是主体与客体的共同目的。

(4) 在追求和处理利益关系时，双方必须以互利互惠为指导思想或行动方针。

2 公共关系活动

公共关系活动是指一个社会组织为了确认公众并与其建立、维系和改善公共关系而开展的协调、沟通、传播活动。“公共关系活动”包含着以下含义：

(1) 公共关系活动的表现形式是传播沟通。

(2) 开展公共关系活动的目的是改善公共关系状态或优化社会环境。

(3) 实现活动目的的程度取决于活动效果。

(4) 活动的效果取决于构成要素的组合方式和协调程度。

3. 公共关系传播

公共关系传播是指社会组织为了实现某种利益目标，向其公众有计划地传递信息并通过信息反馈与公众进行交流的沟通活动。这个定义包含着以下含义：

(1) 公共关系传播是作为公共关系主体的社会组织对其客体公众的传播。

(2) 公共关系传播是为建立、协调和改善关系而进行的完整的动态过程。

(3) 公共关系传播是主体按其公共关系总目标有计划有步骤采取的行为。

(4) 公共关系传播是通过传递与反馈的双向沟通而实现信息共享的活动。

4. 直接传播

直接传播是指传播者运用自身固有的生理手段与受传者进行面对面交流的传播。

5. 间接传播

间接传播是指传播者借助技术或机械手段与受传者进行的不见面的传播。

6. 人际传播

人际传播是指传播者以人际沟通的方式亲自向受传者进行的传播。

7. 大众传播

大众传播是指职业传播者利用印刷媒介或电子媒介向分布广泛、无确切数量的受传者进行的传播。

8. 公关语言

公共关系传播中的语言是指公共关系主体在进行公关传播过程中所使用的一切具有意义的符号。公关语言不仅包括有声语言、书面语言，也包括体态语言、辅助语言、标志语言等。

9. 公共关系语言学

公共关系语言学是介绍公关语言的基础理论、总结公关语言的