

普通高校公共基础课教材

中国现代公共关系学

丁乐飞 翟年祥 主编

安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国现代公共关系学 / 丁乐飞, 翟年祥主编. —合肥: 安徽大学出版社, 2008. 1
ISBN 978-7-81110-360-1
I. 中... II. ①丁... ②... 翟 III. 公共关系学—中国—高等学校教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 174011 号

中国现代公共关系学		丁乐飞 翟年祥 主编	
出版发行	安徽大学出版社 (合肥市肥西路 3 号 邮编 230039)	印刷	中国科学技术大学印刷厂
联系电话	编辑部 0551-5108348 发行部 0551-5108397	开本	710×1000 1/16
电子信箱	ahdxchps@mail. hf. ah. cn	印张	16.5
责任编辑	王 黎	字数	360 千
封面设计	孟献辉	版次	2008 年 1 月第 1 版
		印次	2008 年 1 月第 1 次印刷
ISBN 978—7—81110—360—1		定价:26.00 元	

如有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

《中国现代公共关系学》编委会名单

主 编 丁乐飞 翟年祥

副主编 徐永森 王先斌 魏名国 杜 娟

撰稿人 （按各章撰写顺序排列）

丁乐飞 张洪波 徐永森 徐小平

秦元春 杜 娟 王先斌 魏名国

史贤华 翟年祥

目 录

序	(1)
第一章 公共关系本质解析	(1)
第一节 公共关系概念诠释	(1)
第二节 公共关系本质研究的界定	(2)
第三节 公共关系和谐理论的阐述	(7)
第四节 公共关系构建元素	(10)
第五节 公共关系学科辨析	(12)
第二章 公共关系发展历程	(16)
第一节 古代公共关系	(16)
第二节 现代公共关系在美国的形成与发展	(19)
第三节 公共关系在其他国家的传播	(26)
第四节 现代公共关系在中国的大发展	(28)
第三章 公共关系社会组织与人员	(37)
第一节 一般社会组织	(37)
第二节 公共关系专业组织	(39)
第三节 公共关系人员的基本素质与要求	(47)
第四节 不同层次的公关员	(54)
第四章 公共关系公众	(64)
第一节 公共关系公众概述	(64)
第二节 企业公众关系分析	(69)





第三节	政府公众关系分析	(78)
第四节	国际公众关系分析	(82)
第五章	公共关系传播	(94)
第一节	公共关系传播概述	(94)
第二节	公共关系大众传播与媒介	(101)
第三节	公共关系组织传播与媒介	(113)
第四节	公共关系人际传播与媒介	(118)
第六章	公共关系社交与礼仪	(125)
第一节	公共关系社交概述	(125)
第二节	公共关系言语交往	(127)
第三节	公共关系文书交往	(136)
第四节	公共关系礼仪概述	(141)
第五节	公共关系常用礼仪	(144)
第六节	公共关系主要礼节	(155)
第七节	东西方礼仪习俗	(158)
第七章	公共关系形象塑造与设计	(164)
第一节	公共关系形象概述	(164)
第二节	公共关系形象塑造	(170)
第三节	公共关系形象设计	(178)
第八章	公共关系策划与活动	(185)
第一节	公共关系策划概述	(185)
第二节	公共关系宣传活动与策划	(193)
第三节	公共关系专项活动与策划	(199)
第九章	公共关系危机管理	(216)
第一节	危机概述	(216)
第二节	危机预防	(221)

第三节 危机公共关系处理	(226)
第十章 公共关系案例	(233)
第一节 公共关系案例概述	(233)
第二节 公共关系案例编写与分析	(236)
第三节 公共关系案例选读与评析	(239)
公共关系职业行为准则	(252)
主要参阅文献	(254)
编后说明	(255)



序

最近,安徽大学公关学者丁乐飞老师等同志组织编写了一部《中国现代公共关系学》。本书由安徽省8所大学的公关学者和教育工作者丁乐飞、张洪波、徐永森、徐小平、秦元春、杜娟、王先斌、魏明国、史贤华和翟年祥共同编写。

乐飞老师是《公关世界》的老朋友,每有佳作必想到《公关世界》。他虽已年近七旬,又患有高血压等病,但他不以为意,仍孜孜于公关理论的探索和公关教学。在党中央发出构建社会主义和谐社会的伟大号召不久,他率先提出了“深化公共关系和谐本质”的理念,指出“和谐理念是公共关系的最高境界”。《公关世界》认为这是一篇颇具政治敏感的有见地的好文章,故将之发在2005年第5期的卷首语上。他认为,公共关系是一门讲究和谐的科学艺术,和谐是公共关系理念、意识的精华和道德行为的基础规范。本书提出现代公关从形成那天起,就铸造了它生存发展的科学思想和精神支柱——和谐。正是和谐引导社会组织消除矛盾纠纷,理顺政治民主,促成社会稳定,达到人格完美化的最高境界。乐飞老师退休后,一直坚持退而不休,并在安徽大学为全校学生上大课讲授“公关社交礼仪与策划设计”,在多所高校和一些企业举办公共关系知识讲座。

乐飞老师与翟年祥老师2004年就编写过一部《公共关系教程》,受到公关教育界好评,并再版发行。2006年在北京召开的中国公关教育20年成果表彰大会上,乐飞老师荣获“杰出贡献”奖。

笔者深为乐飞老师这种热爱公关事业的精神所感动。所以在他让我为他们编写的这部新作《中国现代公共关系学》写序的时候,颇感力不从心。我是晚年才介入公关的,对于公关学并无深入研究。但是乐飞老师和编写组各位老师的盛情难却,只好勉强提笔,说说我的浅见。

这是一部力求以和谐公关新理念、新思维为指导,体现中国特色的高质量

的公关教材。我看了此书的各个章节和纲目,感到有以下几点

序



此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

特点:

首先,提出了深化公共关系和谐本质的思想理念。此书第一章“公共关系本质解析”中,对公共关系和谐理念的提出、公共关系和谐理论的科学内涵、公共关系和谐理念的价值意义作了专门分析。这是目前公共关系学著作中所少见的。这一内容,将使公共关系学进一步适应政府管理、企业经营以及文化建设的新需求。

其次,着力创建有中国特色的社会主义公共关系学科体系。此书结合中国传统文化和现代文明,同时吸纳国内外先进思想与实践经验,从中国公关思想与实践到古希腊、古罗马的公共关系,从现代公关的形成发展与传播到现代中国公共关系的大发展都有阐述。在“公众关系”一章里,除一般比较重视的企业公众之外,对政府公众的含义与特征、政府内部与外部公众都有比较详细的分析,看得出作者力求探讨中国构建和谐社会中政府公关的特色。

再次,突出公关实务的应用操作性和实践经验。此书专门列出“公关案例”一章,详细分析了案例的性质特点、类型、编写与分析、案例的价值与意义等。这些操作性很强的内容,对学生投入社会实践、对公关人才的培养都大有裨益。

最后,把公关教育与弘扬公关在大学人文素质教育中的作用结合起来。这对提高学生的社交能力和礼仪涵养、塑造良好的组织和人员形象意义重大。与此同时,本书还在对公关人员基本素质要求中,明确提出除基本知识、能力结构外还要具备相应的职业道德的问题。这些都体现了本书的特色。

我相信,这部《中国现代公共关系学》比其前著《公共关系教程》,将是一部更受广大师生欢迎的好书。

汪 钦

2007 年 9 月

(汪钦 中国公共关系协会专家委员会主任、《公关世界》杂志社社长、总编)

第一章 公共关系本质解析

第一节 公共关系概念诠释

一、“公共关系”概念的确立

“公共关系”概念源于美国,最早见于美国总统托马斯·杰弗逊的“国会声明”和 1807 年美国出版的《韦氏新九版大学词典》中,那时的“公共关系”概念内涵尚不清晰。1882 年,多尔曼·伊顿律师在耶鲁大学毕业班“公共关系与法律职业的责任”演讲中,明确使用了“公共关系”概念,并多次讲到了“公众利益”等法律问题。1897 年,美国《铁路文献年鉴》又一次明确使用了“公共关系”概念。

“公共关系”概念具有现代科学意义价值的表述,在 20 世纪初有了实质性的突破。1919 年,现代公共关系创始人之一的艾维·李,在一篇咨询通讯中,不仅使用了“公共关系”概念,而且赋予它更新的含义。艾维·李针对当时美国舆论造假的现实,提出公共关系的信条:“说真话”,“公众被告之”。同时他还创办了公共关系事务所,开展职业化的公共关系工作。而另一位公共关系理论的奠基者爱德华·伯内斯,总结自己多年来社会公共关系工作经验,出版了具有里程碑意义的专著——《公共舆论的形成》(又译作《舆论明鉴》),系统地归纳和整理了公共关系的性质、功能、咨询工作等重要问题。他提出“投公众之所好”的名言。其后美国众多的学者、专家、经营家、政治家又根据美国政治民主化和商品经济发展的需要,对公共关系的理论和实践作了多种描述,使“公共关系”逐步形成科学概念,在社会上广泛传播。

二、“公共关系”概念的基本含义

“公共关系”英文为 Public Relations,它含有两层意思:一层是 Public,它可以作名词来理解,表示“公众”、“群体”、非个人的意思;又可作为形容词,表示“公众的”、“社会的”、“群体的”、“分开的”或“公共的”、“非秘密的”意思。另一层是 Relations,它表示“关系”、“交往”、“联络”等意思。由于词尾加上 s,它又表明上述关系不是单一的,而是多种关系的意思,表意较为复杂。

由于“公共关系”在英语里是一个复合性的多义词,故有人把它称作“公众关系”,有人把它说成“公众联络”,有人把它说成“公共关系”,还有人进而把它延伸理解为:公共关系是一种社会关系,它具有群体性和公开性的特点;公共关系是一种状态,一种活动,一种思想意识,一种现代科学等。

三、“公共关系”概念的引进与翻译

20 世纪 80 年代,现代公共关系从国外和我国香港地区被引进改革开放的中国大陆,它首先落脚于广东等地的经济特区。最早介绍现代公共关系的是《南风窗》杂志刊出的专刊和国内一些学者翻译出版的《公共关系译文集》。其作者参考香港的某些说法,结合大陆的社会实际,通译为“公共关系”。这种翻译突出了社会性与集体性,也容易与当时拉关系的不正之风划清界限,很容易被人们接受。再加上当时人们不了解“公众”这个概念,社会上通用的“人民”、“群众”、“大众”等概念早已广为使用,如此翻译顺理成章。80 年代,公共关系迅猛发展,形成“公关热”,公关先生、公关小姐现象风行全国,影响很大。公共关系专业报刊强势出现,国家、地方的公共关系社团组织纷纷成立。“公共关系”的提法普及全国。

80 年代末期以后,随着中国公共关系事业的发展和公共关系理论研讨的深入,国内一些专家、学者认为“公共关系”这个重要概念的翻译含义模糊,容易与社会上的“公共事务”相混淆,只有译成“公众关系”才能体现这门学科的本质,概念的核心含义才会避免产生歧义和误解。于是他们出书改名为《公众关系原理与实务》、《国际公众关系原理与实务》等。在一些研讨会上,他们提出改译的意见,力主选用“公众关系”的说法。80 年代末,国家教委委托北京大学与香港中文大学在北京联合举办公共关系高级讲习班,应邀做报告的众多国外学者多用“公众关系”概念,与国内通行的说法已有明显的区别。但中国公共关系多年的普及与发展,造就了“公共关系”概念的广泛应用,“公共关系”的翻译已约定俗成,无法改动。因此我们认为使用这个概念时,对外最好用“公众关系”一词,其简称 PR;对内维持“公共关系”的习惯说法,简称“公关”。至于公共关系理论探讨与运作策划,更应注重学科的本质,以便把公共关系各项工作做好。

第二节 公共关系本质研究的界定

现代公共关系形成百年以来,人们在不同的历史时期,不同的行业,不同的政治、经济、文化背景下,不断地对公共关系的理论与实践进行探索、研讨、总结、提炼,对公共关系的本质也作了众多的界定。下面就其有代表性的、影响较大的观点作重点介绍。

一、国际著名学者、专家对公共关系的研究界定

(一)爱德华·伯内斯(Edwardl Bernays)

现代公共关系的创始人、公共关系理论奠基者、著名的公共关系学者伯内斯,于1923年出版了里程碑性的专著《公共舆论的形成》(又译作《舆论明鉴》),最早对“公共关系”作了理论的说明。1952年,他又编写出版了教科书《公共关系学》。

他认为:

公共关系是一种处理一个团体与公众或者是决定该团体活力的公众之间的关系的职业。^①

他把公共关系理解成处理社会组织与公众之间关系的功能,是一种专门的职业工作。他的公共关系信条是“投公众之所好”,他很重视影响公众的舆论和公共关系咨询工作。由于他是最早对“公共关系”进行界定的专家学者,其思想理念受到很多人的尊重。

(二)雷克斯·哈罗(Rexf Harlow)

哈罗博士是美国公共关系协会的创始人,著名的公共关系学者和活动家。他于1976年对“公共关系”进行了专门的考察和研究。他查阅了大量的书刊资料,走访了众多的公共关系专家,并对几百条“公共关系”定义进行分析研究,最终总结出一条著名的“公共关系”定义:

公共关系是一种特殊的经营管理功能,它有助于建立和维持一个组织与其公众之间的相互沟通、理解、接受和合作;负责解决和处理各种公众问题;有助于对公众舆论的不断了解和及时作出反应;强调和认定以公众利益为核心的经营管理责任;有助于经营管理活动与有效地利用各种变化保持一致;既能作为一种早期警报系统,也有助于预测未来的发展趋势;公众调研、传播、合乎道德的沟通交往作为公共关系的基本手段而被广泛运用。^②

这个定义认定,公共关系是一种“特殊的经营管理功能”。他从公众沟通处理、公众舆论、公众利益、经营管理、公众调研与预测等各个方面进行理论归纳。定义的核心思想突出,概括又很全面,对美国和国际公共关系研究影响很大。

(三)斯科特·卡特李普(Scott. M. Cutlip)

卡特李普是美国著名的公共关系教育家、理论家,1952年与他人合作的《有效公共关系》,史料宏富、阐述精辟,成为美国最具影响力的权威著作和教科书。多年来一版再版,并被翻译成多种文字传遍世界。在这本书里,卡特李普等人对“公共关系”概念作了如下界定:

^① 转引自张龙祥主编:《中国公共关系大百科全书》,107页,中共中央党校出版社,2002。

^② 转引自张龙祥主编:《中国公共关系大百科全书》,107页,中共中央党校出版社,2002。

公共关系是一种管理职能,它用以认定、建立和维持某个组织与各类公众之间的互利关系,而各类公众则是决定其成败的关键。^①

这个定义也认定,“公共关系是一种管理职能”,并且肯定了社会组织与公众关系的互惠互利原则。它把公众的地位作用升高到“关键”的高度。这些思想对现代公共关系理论研究和实务操作产生了直接的、巨大的指导作用。《有效公共关系》一书翻译传到中国后,受到广大公关人士的好评,它所阐述的理论模式与实践经验对中国公共关系事业的发展产生了深远的影响。

(四) 弗兰克·杰夫金斯(Frank Jefkins)

杰夫金斯是英国著名的公共关系教育家、理论家和实践家,他长期从事英国公共关系学院的教学与考试工作。他又到过好多国家进行公共关系的教育宣传工作。他一生著作很多。在《公共关系学》一书中对“公共关系”的本质定义做了如下论说:

公共关系工作包括了一个组织与其公众之间各种形式的、有计划的对内对外交往,旨在获取与相互理解有关的特定目标。^②

这个定义指出了公共关系是一种工作,是通过有组织、有计划的内外沟通交往,最终实现特定的目标,而这种目标应当是相互理解与共同所需的。杰夫金斯所写的多部著作都十分强调工作的程序与规范,许多操作的细节写得通俗具体,可以直接仿用。

二、国际公共关系组织对公共关系的规范界定

(一) 美国公共关系协会

美国是现代公共关系的发源地,它拥有各种类型的公共关系组织,“美国公共关系协会”就是其杰出的代表。考虑到各行业、各组织对公共关系的不同需求与理解,美国公共关系协会博采众论,推荐了四种不同的公共关系本质界定:

第一个:

公共关系是企业管理机构经过自我检讨与改进后,将其态度公诸社会,借以获得顾客、员工及社会的好感和了解这样一种经常不断的工作。

第二个:

公共关系是一个人或一个组织为获取大众的信任与好感,借以迎合大众的兴趣而调整其政策与服务方针的一种经常不断的工作。

第三个:

公共关系是一种技术,此技术在于激发大众对于任何一个人或组织

^① 引自斯科特·卡特李普、阿伦·森特、格伦·布鲁姆合著:《有效公共关系》,8页,中国财政经济出版社,1988。

^② 转引自张龙祥主编:《中国公共关系大百科全书》,108页,中共中央党校出版社,2002。

的了解而对其产生信任。

第四个：

公共关系是工商管理机构用以测验公众态度、检查本组织的政策与服务方针是否得到大众了解与欢迎的一种职能。

以上四种定义体现了不同行业公共关系工作的特点,描述他们是“一种工作”、“一种技术”和“一种职能”,并把对公众的态度和取得公众的了解与信任放在重要的位置,强调社会组织与公众之间的双向交流。^①

(二)英国公共关系协会

英国公共关系协会统一规范了对“公共关系”的本质解析与归纳,指出:

公共关系的实施是一种积极的、有计划的和持久的努力,以建立和维持一个机构与其公众之间的相互了解。^②

这个定义强调公共关系主动性、计划性和持续性的特点,强调了社会组织与公众之间的相互了解,定义突出了公共关系的实践与操作性。

(三)国际公共关系协会

国际公共关系协会把“公共关系”定义为:

公共关系是一项经营管理功能,属于一种经常性和计划性的工作,不论公私机构或组织,均通过它来得到其相关公众的了解、同情和支持,亦即审定公众的意见,使本机构的政策与措施尽量与之配合,再运用有计划的大量的资料,争取建设性的合作,而获得共同利益。^③

这个定义综合了美国和英国的学者和专家对公共关系的理解,强调了公众的意见、合作与利益,肯定了公共关系的经营管理功能与实践操作的工作。

三、国内公共关系学者、专家对公共关系的研究界定

20世纪80年代现代公共关系引进中国后,在很长一段时间内,公共关系理论主要是引用或借鉴美、英等国的说法,并结合中国语言文化的特点,专家、学者们对“公共关系”的本质定义进行整理、归纳和表述,多数人主张“管理职能说”和“传播沟通说”。自90年代起中国公共关系开始有了自己的、有特色的表述,其中影响最大、最广的主要有两种说法。

(一)余明阳、明安香

余明阳在熊源伟主编的全国通用教材《公共关系学》中,对“公共关系”进行了新的界定,提出了全新的看法。书中认为:

公共关系是社会组织为了塑造组织形象,通过传播沟通的手段来影

① 转引自张龙祥主编:《中国公共关系大百科全书》,140页,中共中央党校出版社,2002。

② 转引自张龙祥主编:《中国公共关系大百科全书》,110页,中共中央党校出版社,2002。

③ 转引自张龙祥主编:《中国公共关系大百科全书》,110页,中共中央党校出版社,2002。

响公众的科学与艺术。^①

而另外一名知名的公关学者明安香在《公共关系——塑造形象的艺术》中,也明确界定:

公共关系是用传播手段塑造组织自身良好形象的艺术。^③

以上界定都明确提出了“形象说”的理论,把塑造组织形象看作公共关系的核心目标和任务。而实现这一目标任务必须借助传播沟通的手段,这样就形成社会组织、公众与传播的三位一体。它们在理论上肯定了公共关系的科学性,在实践上讲到公共关系是一种艺术。熊源伟主编的《公共关系学》,总结了中外公共关系的理论与经验,又作为全国通用教材发行,很快受到国内各高等院校和社会用书单位的欢迎,产生很大影响,后来此书一版再版,“形象说”因而广为流传。

(二)翟向东

90年代中国公共关系学术委员会先后在山东莱芜和北京怀柔召开两次“中国特色公共关系研讨会”。在此基础上,中国公共关系协会召集了国内十几位著名的公共关系学者编写了富有中国特色的教材《中国公共关系教程》。在这本书里,身为中国公共关系协会负责人的翟向东提出一个“公共关系”新定义:

中国的公共关系就是在建设有中国特色的社会主义理论指导下,社会组织(党政团体、企业单位)通过沟通信息,协调利益,化解矛盾,理顺和改善人际、社际和国际间在经济、政治、科技、文化等方面的关系,调动各种积极因素,促进社会主义物质文明和精神文明建设的一门学问和艺术。^②

这个富有中国特色的定义反映了国家领导人李瑞环和薄一波给中国公共关系协会的重要题词的精神,根据中国的社会组织关系和人们通用的提法,对公共关系作了全面的描述,把社会关系看成公共关系的核心思想。《中国公共关系教程》是中国公关协会学术委员会组织编写的,参编者又都是国内知名的公关学者,所以该书的权威性很强。后来在苏州“全国公共关系理论研讨会”上,经过认真的讨论、分析与判断,与会同志肯定了“社会关系”是公共关系本质与核心理念,其思想与翟向东定义一脉相承。

四、本书对公共关系本质研究的新界定

跨入新世纪,中国公共关系在20年发展的基础上,登上了新的台阶。公共关系职业化已有全国性的规范,公共关系创造性的策划工作已积累了较为丰富的经验,公共关系本质理论的研究也有了新的突破。从2003年底和2004年初起,丁乐飞等人在他们主编的《公共关系教程》中初步提出、逐步完善了“公关和谐理论”的

^{①③} 引自熊源伟主编:《公共关系学》,16页,安徽人民出版社,1990。

^② 引自翟向东主编:《中国公共关系教程》,66页,中国商业出版社,1994。

新思维。2007年,他们又用精练的语言把“和谐理论”概括为如下的本质界定:

公共关系是沟通协调社会组织与公众关系和谐与共同发展受益的科学与艺术。

这个界定包含了丰富的内容:

其一,进一步强调公共关系是一门应用性很强的科学,即社会应用科学,它不是其他相关学科的附属物,而有其独特性。

其二,明确提出和谐是公共关系的本质和最高境界,也是公共关系寻求的终极目标。这种和谐既是关系的和谐,也是利益的和谐。

其三,公共关系是一种实践性、操作性很强的传播沟通艺术,是以组织策划与形象塑造为特色的、有成效的、职业性的、高智慧的工作。

其四,公共关系是社会组织、公众、传播三要素的有机组合,社会组织是主体,公众是客体,传播是媒介(媒体),在公共关系运作中,三者相互依存,各负其责,缺一不可。

第三节 公共关系和谐理论的阐述

一、公共关系和谐理论提出的科学依据

公共关系和谐理论的形成是中国特色公共关系发展的自然结果,其基本依据分述如下:

(一)中国公共关系理论研究的升华

20世纪80年代公共关系引进中国后,介绍和阐述公共关系的专著和论文大量涌现。在最初10年的公关热潮中,公共关系的理论基本上是引用和借鉴国外的思想与实践,但也涉及不少与和谐思想、理念相关的理论,诸如公共关系的平等、互惠、诚信、双向、长远和透明等原则,其说法和表述大多用的是公共关系的特征、原则、准则等。当时的公共关系理论在认识上还是表面化和规则化的,没有更深层次地揭示和抽象到本质理念上来。所以人们对公共关系本质理念的认识较为模糊,定义的界定也众说不一。

90年代中国大范围地开展了特色公共关系研究,专家、学者们结合中国公共关系的实践经验和社会文化以及公共关系实务中遇到的种种问题,终于把公共关系中国化提上了日程。中国公共关系协会连续两次在莱芜、怀柔举办了“中国特色公共关系理论研讨会”,经过学者、专家们的论争,逐步达成一些共识。中国改革开放、市场经济发展的现实与中国传统的文化相融汇,民本、仁爱、中和、信义、礼仪、哲理以及现代中国革命与建设的实践经验,验证了中国公共关系的国情特点与民族文化特色,公共关系中国化逐步呈现,并对中国现代公共关系的发展起了重要的

制约和催化作用。中国公共关系的理论研究出现了新思路和新局面,这就为中国公共关系和谐理论的提出积累了经验和依据。

(二)新世纪良好的社会条件

步入新世纪,随着国家对公共关系职业鉴定考核的规范化以及公共关系良好的发展和日趋成熟的实践操作,丁乐飞等人在总结 20 年中国公共关系发展的同时,根据他们的认识和理解,提出了“公共关系和谐”的思想理念,并在《公共关系教程》一书中,突出了公共关系“和谐发展”与“共同受益”的观点。其后他们又撰写几篇论文对和谐理念进行历史的与现实的、理论的与实践的探索论证,进一步阐述了和谐理念的科学性。

党的十六届四中全会提出的构建社会主义和谐社会的重大战略决策,适应了中国改革开放的实际和广大人民群众的共同愿望和根本利益。各级政府、各行各业由此掀起了构建和谐社会的热潮。而公共关系的基本思想理念恰恰与党中央提出的构建和谐社会的战略决策紧密地联系在一起,公共关系在构建和谐社会的过程中以它特有的学科优势和历史与现实的价值,引起了人们的探讨与关注。

2005 年中国公共关系学术委员会适应历史的潮流,召开了“公共关系与和谐社会的全国理论研讨会”。与会的学者、专家、领导对公共关系和谐本质理念及其在构建和谐社会中的积极作用以及公共关系的区域、组织、行业公共关系等进行了深入的研讨,并取得了一定的成果。公共关系和谐理念也得到进一步的确认和较为广泛的传播。

新世纪中国的改革开放促进了政治民主化和市场经济的良性运转,为公共关系发展提供了广阔的发展天地,而公共关系在构建和谐社会过程中所发挥的作用也逐步得以强化。总之,新世纪中国公共关系的发展形势越来越好,短短的几年,中国的公共关系从理论到实践呈现出全新的面貌。

二、公共关系和谐理论的基本内涵

公共关系和谐理论从根本上讲,是以人为本、处理各种人群关系即公众关系的学问,其思想与理念的核心就是和谐。这种和谐是把中国传统的哲理文化与西方的现代公共关系科学有机地融合在一起,形成了特有的思维模式。它包含着丰富的科学内涵,具体表现为:

(一)平等、均衡

公共关系各方,组织不分大小,人员不分高低,无论政府与企业、国企与私企还是各事业单位组织,不同文化的主客体均应奉行双向对称交流的原则,相互依存,各司其职。主体起主导决定作用,客体起关键权威作用,媒体起串连纽带作用,组成重量的双向交流对称模式,直至公共关系目标的实现。公共关系推行的是参与各方的良好关系,寻求的是关系的和谐与均衡,克服各种危机和不协调的因素,倡导公共关系的均衡美。

（二）双赢共发

公共关系主张各方互惠互利，在公共关系工作与活动中各得好处，一方不得损害另一方利益，营造一种良好的利益关系。公共关系为各社会组织谋福利，提倡团结合作，工作关系和谐，人与人相处和睦，增强友谊与凝聚力，调动各方的积极因素，做到分有序、合有体，合理合法一盘棋。倡导各方共同发展、共同繁荣，走共同富裕的道路，不搞恶性竞争。

（三）诚信、文明

公共关系历来提倡说真话、办实事，传递真信息，不造假，反对虚假的舆论和不良的诱导。公众被告之，光明正大，扩大透明度，反对暗箱操作和损人利己。求诚实，讲信用，信誉第一，服务第一，重承诺，树良好形象。和为贵，与人为善，讲职业道德，遵纪守法，言行符合公共关系职业道德行为准则。讲文明礼貌，重仪式礼节，弘扬和建设社会主义物质文明和精神文明。

（四）和谐关系

公共关系重视塑造和谐的组织关系、人际关系和社会关系，协调组织内外的公众关系，重视和净化规范人文环境、舆论环境和社会环境。力图创造良好的、和谐的、有利于公共关系和社会发展的环境，稳定社会，更快、更健康、更有效地发展中国的公共关系事业。

当然，公共关系和谐思想与理念是从学科的本质、原则上、价值观上、行为模式上讲的。它是对公共关系深层次的揭示，它不是无原则的一团和气或消极的求稳化灾，而是有明确的目标原则、利益原则、协调原则和文明原则的。

三、确立公共关系和谐理论的重要意义

（一）理论指导作用

胡锦涛曾指出，做任何一项工作都离不开理论指导。中国革命和建设的胜利是马克思主义与中国革命实践相结合的结果，是党在各个时期正确方针政策指引的胜利。中国早期公共关系的发展，主要借助于美、英等发达国家公共关系的理论与经验。90年代后，中国公共关系逐渐走向成熟，其迅猛、健康的发展得到了中国特色公共关系理论的直接指导。新世纪和谐理论的提出与推行，又将中国公共关系向前推进一步，形势越来越好。事实证明，在和谐社会理论和和谐公关理论的指引下，符合中国国情和民族文化特色的公共关系操作运转更为顺畅和有效。近几年中国公共关系发展的趋向也表明，中国未来的公共关系将会更富朝气与活力，其前景一片光明。

（二）创立中国公共关系文化

和谐是中国传统文化中的重要哲理，它以人为本，尊重和维护人和社会组织的权益，讲究职业道德和文明礼仪。在公共关系活动与工作中，要讲诚信、促合作，推行为人民服务的宗旨，倡导为国为民、光明正大的、行为端正的品格。着力为组织