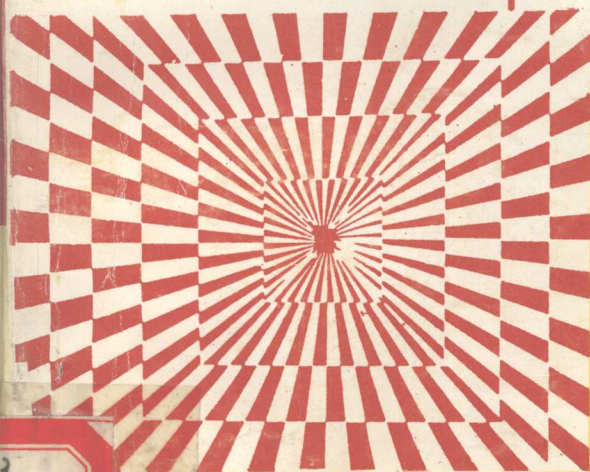


公共关系概论

岳宏志 主编



3

西北大学出版社

(陕) 新登字 011 号

公共关系概论

岳宏志 主编

西北大学出版社出版发行

(西安市太白路西北大学内)

新华书店经销

空军导弹学院印刷厂印刷

787×1092 毫米 1/32 开本 9 印张 190 千字

1993 年 12 月第 1 版 1993 年 12 月第 1 次印刷

印数: 1—2000 定价: 7.00 元

书 号 ISBN7-5604-0637-8 / G · 95

前 言

随着社会主义市场经济体制的建立，社会各行各业对公共关系这门现代经营管理科学提出了新的要求，公共关系的功能已经得到愈来愈多的有识之士的认识和赞同。为了适应客观形势对公共关系的需求，我们特编写了这本《公共关系概论》。

本书在编写上贯彻公共关系理论和实务并重的原则，突出强调公共关系的基本理论和基本方法，力求在不大的篇幅里使读者对公共关系这门新型的管理科学有一个宏观的认识和把握，为读者开展公共关系工作提供一个方法论指导。

本书由主编负责起草大纲，并由主编和副主编对全书做统一的修改、删除、整理和加工。各章节的编写者依次是：熊敏（第一章，第二章）、刘晶（第三章，第四章）、王莉（第五章第一节、第二节，第六章）、刘静（第五章第三节、第四节，第八章）、岳宏志、肖国强（第七章，第九章）。

由于公共关系学在我国尚处于早期阶段，学科体系和具体内容尚未定形，又由于我们经验不足，学识不高，因此，本书无论在编写体系上还是在具体内容上都存在着不少缺点和错误。我们诚恳地希望专家、学者和读者批评指点。另外，特别要提及的是，我们在编写本书过程中，参考和采用了国内外出版的有关著作、论文和文章。限于篇幅，不能一一罗列。我们在此向作者们表示衷心的感谢。

编者按

1993.12.1

目 录

第一章 公共关系绪论

第一节	公共关系的基本概念	(1)
第二节	公共关系的基本特征	(11)
第三节	公共关系的基本沿革	(17)
第四节	公共关系与相关学科的关系	(28)

第二章 公共关系的构成要素

第一节	公共关系的主体——社会组织	(37)
第二节	公共关系的客体——公众	(45)
第三节	公共关系的手段——信息传播	(57)

第三章 公共关系的主要职能

第一节	咨询和决策职能	(64)
第二节	协调和组织职能	(68)
第三节	调研和预测职能	(74)
第四节	编辑和制作职能	(79)

第四章 公共关系的基本思想

第一节 真实性思想	(84)
第二节 珍视信誉、重视形象思想	(90)
第三节 相互沟通思想	(101)
第四节 注重公众利益思想	(103)

第五章 公共关系实务之一：日常工作

第一节 搜集信息	(111)
第二节 传播信息	(119)
第三节 公共关系如何运用新闻媒介	(136)
第四节 公共关系调查	(153)

第六章 公共关系实务之二：重大活动

第一节 前期调查研究	(173)
第二节 制定计划方案	(178)
第三节 实施计划方案	(184)
第四节 反馈、报告与评价	(189)
第五节 公共关系活动成功实例	(193)

第七章 公共关系实务之三：危机公关

- 第一节 纠纷公共关系工作 (198)
- 第二节 突发重大事件的公共关系工作 (208)

第八章 公共关系类型

- 第一节 从主体看公共关系类型 (211)
- 第二节 从客体看公共关系类型 (217)
- 第三节 从功能看公共关系类型 (231)
- 第四节 国际公共关系 (242)

第九章 公关组织机构和公关人员

- 第一节 公共关系部的设置与运行 (254)
- 第二节 公共关系公司及其运行 (267)
- 第三节 公共关系专业人员的素质和培训 (277)

第一章 公共关系绪论

社会关系是客观存在的。任何企业和组织都处在来自上下左右、四面八方的社会关系所构成的网络之中。任何企业和组织要想生存和发展，就必须协调处理众多方面的社会关系。公共关系正是研究如何协调这些社会关系，为组织机构创造良好的社会环境和舆论环境，从而有利于实现该组织机构的特定目标这样一门学科。

第一节 公共关系的基本概念

随着经济的发展，公共关系所涉及的领域越来越宽，包括的内容也越来越广泛，所以，有必要了解一下与公共关系有关的几个基本概念。

一、公共关系

公共关系译自英文“Public Relations”。“Public”有公共的、社会的、公开的意思；“Relation”是指联系、关系等。英文“Public Relations”又可译为“公众关系”。但不可按照我国国内习惯直译为“群众关系”。因为公共关系所涉及的往往是一个社会组织同另外一些有关的社会组织或社会集团或个人之间的关系，因此，“群众关系”只是公共关系中的一个组成部分。又由公共关系的英文“Public Relations”可以看出“Relations”是复数形式的，由此可见，公共关系不是单一的关系，而是一组关系。这一组关系的组合，构成企

业或其它社会组织赖以生存的社会环境。所以，从字面上看，公共关系是一个社会组织（如企业、政府、部门、军队、群众团体等等）同其所处的社会环境中各个有关组织或集团或个人之间的关系的组合。一个企业或社会组织，必须能够全面适应其生存于其间的社会环境，方能不断发展。

从更为广泛的意义上讲，“公共关系”一词，既表示一个组织机构与它的公众之间的关系状况，又表示这个组织机构刻意追求一个良好的关系状况的活动。前一个方面是与人类俱来的带有普遍性和客观性的状况；后一个方面是人类社会发展到一定阶段才出现的一种职能化和专门化的活动。它不仅包容了日常的人们皆可为之的一般的公共关系活动，还包容了已经职能化的专门性的公共关系活动的所有方面。公共关系虽属于经济活动中的一部分，但并不着眼于生产经营过程本身，而是通过人际关系、友好往来、社交活动、舆论宣传等方式，使之产生有利于实现组织目标的心理影响和社会影响。我们通常所讲的公共关系多指后一个方面。

由于我们还可以将公共关系理解为社会组织与公众之间的相互作用，因此从广义上说，可认为公共关系包括动静两种形态：其一是指当社会组织与公众之间相互作用处于相对静止的状态时，公共关系就表现为这二者之间的一种静态关系；其二是指当相互作用产生了运动时，公共关系就表现为社会组织与公众之间的双向传播活动。而运动总是遵循着一定的规律，活动总是遵循着一定的规范。所以，作为传播活动的公共关系又体现着一种行为规范，这种公共关系就表现为二者之间的动态关系。动静两种公共关系既有区别，又有联系。动态的公共关系的效果直接影响静态公共关系的状

况，在动静公共关系的矛盾中，动态的公共关系一般处于主导地位，起决定性的作用。所以，通常意义上的公共关系多指动态的公共关系。

从以上的分析可以看出，公共关系可分为广义的和狭义两种。广义的公共关系包括动态、静态两种关系，而狭义的公共关系只是指其中的一部分，即专指公共关系活动，是一个动态的概念，它是一种特定的社会实践活动，特指一个组织机构进行一系列专门性的工作，采用专业化的技术，来创造有利舆论，塑造良好形象。这种狭义的公共关系才是现代社会里通常所讲的公共关系，也就是我们所要研究的主要内容。

由此，可以对公共关系作出这样的定义：公共关系是一个社会组织在运行中，为使自己与公众相互了解，相互合作而进行的传播活动和采取的行为规范，以便创造良好的社会环境和舆论环境，以利于该组织特定目标的实现。公共关系可简称为“公关”，英文简写用“PR”来表示。

这个定义有以下几层意思：

第一，公共关系是指社会组织与公众之间的关系，其中，社会组织是主体，公众是客体，主体以客体为活动对象。

第二，主体与客体之间联系的纽带是传播活动，这种传播活动具有一定的行为准则，以保证其正常而有效地开展，实现信息流通。

第三，主体与客体之间是双向的信息交流关系，主体将信息传递给客体，并不断地从客体那里得到信息反馈，实现双向流通。

第四，可将主体看作是一个调控系统，它可以根据反馈的信息时刻调整自己的行为及其规范，以便加强同客体的进一步交流和合作，所以，公共关系具有一定的控制管理职能。

第五，公共关系活动具有明确的目的性，其目的是使社会组织与公众相互了解并且相互合作，为社会组织创造一个良好的外部环境，使社会组织在公众中树立起良好的形象，在与公众的相互合作中双方获得共同的利益。

第六，公共关系是一种自觉的活动。在现代社会，公关活动的目的性，决定了一个社会组织要想生存和发展，必须具备公关意识，自觉地开展公共关系活动。

以上这几层意思，可以概括为：公共关系是与公众之间的一种关系；公共关系是一种传播活动；公共关系是信息交流关系；公共关系具有管理职能；公共关系是有目的的自觉活动。这些就是公共关系的基本涵义。

公共关系的主体是社会组织，社会组织的主体是人，人的活动有自觉的和盲目的两种。自觉地进行公关活动，可以为企业、部门等社会组织提供一个良好的社会环境，有利于其生存、发展，实现自己的目标；如果公关活动是盲目的，没有明确目标，不但不能为组织机构提供良好的生存环境，反而会妨碍其生存发展。所以，公共关系的自觉与否，对于整个公共关系状况的良好与否，具有决定性的意义。要开展自觉的公关活动，必须具备公关意识，而自觉的公关意识只有在商品经济成为社会的主要经济形式的情况下才能形成。在商品经济下，社会上的众多部门、企业独立自主地进行一切生产经营活动，以实现自己的目标，在这种情况下，公关

活动的好坏直接关系到企业和组织的生存和发展。所以说公共关系是现代社会的产物，也只有在商品经济社会中，人们才有可能在公关意识的指导下，自觉地制定公关活动的行为规范，并自觉遵照这些规范进行公关活动，在实现组织目标的同时实现社会目标。在其它的经济形式下，虽存在社会组织、公众之间的信息交流，但这只能称之为“关系”，不能用现代社会的“公共关系”的意义来衡量，因为这种交流是偶尔的、片面的，对组织的存在和发展是外在的，而公共关系的交流是不间断的，全面的，对组织的存在和发展具有决定性的意义。

无论是国家、个人或社会组织，当他们作为关系主体与社会中的多种人发生关系时，只有在关系状态和谐与稳定的前提下，才能顺利地达到自身的预定目标，完成既定的任务。开展公关活动正是要取得关系对象的支持和合作，达到这样的效果。

公共关系通过改变自身以适应外界这种主动的行动，即将自己的情况告知公众，同时听取公众的意见改进自己的工作，从而建立双向沟通，向外界介绍自己，让外界了解、理解、信任乃至支持自己，以达到帮助社会组织树立良好形象、维护信誉，提高组织无形的社会地位，增进企业一种无形的资本——有助于事业成功的信誉。这就是公共关系的作用。

由于所处的历史阶段和社会环境的不同，世界各国学者对公共关系的定义有多种形式。例如：

1981年出版的《不列颠百科全书》将公共关系定义为：

旨在传递有关个人、公司、政府机构或其它组织的信息，并改善公众对于其态度的种种政策或行动。

1987年在墨西哥城召开的各国公共关系协会第一次世界大会上，关于公共关系的定义是：

公共关系是一门艺术和社会科学。它分析发展趋势，预测其结果，为组织领导者咨询并实行有计划的行动方案。这种行动方案将服务于该组织和公众的共同利益。

·《韦伯斯特新国际辞典》第3版从三个侧面给公共关系下的定义是：

通过传播大量有说服力的材料，发展邻里的相互交往和估价公众的反映，从而促进个人、公司或机构同他人、各种公众以及社区之间的亲善友好关系。

个人、组织或机构同公众获得亲善友好关系的程度。

发展相互了解和友好关系的艺术或科学；承担这一任务的专业人员。

国际公关协会关于公共关系的定义是：

公共关系是一种管理功能。它具有连续性和计划性。通过公共关系，公立的和私人的组织和机构试图赢得同它们有关的人们的理解、同情和支持——依靠对舆论的估价，以尽可能地协调它们自己的政策和做法；依靠有计划的、广泛的信息传播，以赢得更有效的合作，更好地实现它们的共同利益。

由美国的社会科学家莱克斯·哈洛博士作出的关于公共关系的定义可以说是在国外流行的众多定义中最具代表性，比较全面的了。他认为：

公共关系是一种特殊的管理职能。它在一个组织及其公

众之间建立并保持双向的传播、谅解、接受与合作；它参与处理各种问题和难题；它帮助管理部门及时了解舆论并作出反应；它明确和强调管理部门为公众利益服务的责任；它帮助管理部门随时掌握并有效地利用变化的形势，帮助预测发展趋势，以作为早期警报系统；它运用研究方法和健全的、正当的传播技能作为其主要工具。

从以上的各种定义可以看出，尽管对公共关系定义的表述不同，但其实质基本上是相同的，即目的是争取公众的理解与支持；作用是发挥管理的职能；工作方式是有计划的主动行动；具体工作是对话与交流等双向流通。

二、公共关系学

公共关系学是研究各种社会组织机构从事公共关系活动规律的科学。它研究一个组织机构，为了增进内部和外部公众的信任和支持，树立良好的组织形象和组织信誉，为自身事业发展创造最佳的社会关系、环境所应采取的一系列科学的政策和行动。它总结了现代经营管理和行政管理的经验，是研究在经营管理和行政管理过程中，科学地分析和处理各种社会关系，有效地进行信息传播的学问。它主要用于解决社会组织内部与外部社会关系问题，探讨企业、公司、政府职能机构等社会集团与社会各界，包括自己组织内部的各种关系。

随着公共关系活动的日益兴旺，逐渐引起了教育界和理论界的重视，在理论研究的基础上创立了公共关系学。公共关系活动最早出现于美国，公共关系学也最先在美国创立。1923年，著名的公共关系专家爱德华·伯内斯出版了《舆论明鉴》一书，创造了“公共关系咨议”的新术语，并在纽约

大学开设了公共关系课程。目前，美国已有数以百计的大学设有公共关系课程。波士顿大学还于1947年开办了第一所公共关系学院。在美国，公共关系学已成为培养现代高级经营管理人才的必修课程。

一个企业或单位要想生存和发展，就必须协调好与众多方面的社会关系。公共关系学是公共关系实践活动的反映，所以，它的研究对象就是公共关系活动现象及其内在规律。由于企业或单位的社会关系非常的众多、复杂，因此，公共关系学研究的对象范围很广，凡是与企业发生的或将要发生的社会关系都在研究之列。例如，社会上最普通的一个企业，在内部往往要与上级主管部门、各分车间、职工、家属等方面发生关系；在外部要与众多的原材料供应单位、合作或协作单位、批发商、零售商、用户消费者、竞争对手等有诸多关系；而且有时还要与工商税务局、劳动人事局、银行、保险公司等打交道；或许将来还会与国外企业有业务往来。怎样处理好与这些方面的关系成为企业所面临的重要课题。良好的公共关系对于减少与各方面的磨擦，寻求共同发展至关重要。公共关系学正是以分析解决企业与各方面的社会关系为对象，内求团结、外求和谐发展的新学科。

公共关系学首先是一门社会科学，因为它是在对社会学、社会心理学、传播学、心理学、管理学、经济学、哲学、行为科学等学科进行综合研究的基础上形成的。同时，它又是一门综合性很强的管理科学，具有应用价值，是若干年来管理科学的发展成果，特别是“行为科学”和“传播学”推动了公共关系学的发展。而且，公共关系学还与市场学、民俗学、广告学、人际关系学、秘书学、编辑学、口才学、组

织学等许多学科知识都有不同程度的联系，可见其涉及面之广泛。所以，凡是能够使组织与社会各方面建立良好的公共关系的方式和方法，都是公共关系学的内容。诸如公共关系的构成、公共关系的职能、公共关系的基本思想、公共关系工具的运用、公共关系活动的程序等，都是公共关系学所不可缺少的重要内容。

总之，公共关系学是一门方兴未艾的边缘性的综合社会科学，它有其特有的理论基础和理论体系，并以目标管理方法，按其指导思想，具体指导公共关系实务工作。

三、公共关系实务

任何社会组织都处于一定的公共关系状态之下，有的公共关系状态比较理想，有的公共关系状态则比较糟糕。而一个企业或社会组织，只有适应了其所处的生存环境，方能不断发展。要改善公共关系状态，适应生存环境，就必须做好一系列的工作。这些工作就称之为公共关系实务。平常我们所说的公关活动，实际上就是指进行公共关系实务工作以获得良好的公共关系。

我们把具体的公共关系工作称为公共关系实务 (Public Relations Practice)。英国公共关系协会 1948 年将公共关系实务定义为：公共关系实务是一种主动的、有计划的、持久的努力，以确立并且维持一个组织与它的公众之间的相互了解。英国公共关系学权威、前国际公共关系协会主席山姆·布莱克认为：公共关系实务既是科学，又是艺术，通过公开真相和提供全部的信息以达到相互理解，增进与环境之间的协调。还有许多学者、专家认为公共关系实务既是社会科学，又是艺术，还是应用技术，它将这三类不同性质的东西

融为一体。

公共关系实务工作一般来说，应遵循一套固定的工作程序，只有按照这套程序逐步开展工作，才能达到预期的效果。如果没有程序，随心所欲，没有计划，不但达不到预期效果，反而会本末倒置，事倍功半，影响大局。从这一方面来看，公共关系实务必须讲求科学性，即科学合理地安排工作程序，以便尽快达到目的。同时，从另一个方面来看，为尽快达到目的，公共关系实务工作还特别需要创新。虽然常见的公共关系实务的工作方法可以完成大部分公共关系任务，但是，只有通过创新，从平凡中走出一条独特的道路，才可能达到事半功倍的效果，圆满地实现公共关系目标。因此，公共关系实务中需加入一些不同凡响，独出新裁的东西，而追求创意的过程更象艺术活动，而非一般的科学工作。所以，公共关系实务可看作是科学和艺术的结合体。

公共关系实务是为了建立良好的公共关系而进行的具体工作，是企业为了赢得良好信誉而进行的追求社会效益的具体行动。公共关系实务的成果，不能用生产出多少产品或销售出多少产品，获得多少收入，取得多少盈利这样的硬指标来衡量，更不能要求公共关系实务工作直接创造利润。公共关系工作的目的是非赢利性的，它希望通过同公众交流情感，满足公众的需要，从而协调好与公众的关系，达到创立良好信誉的目的。所以，公共关系实务是一种长期的工作，它立足于为企业创造社会效益。而不断追求社会效益，为企业树立并维持良好的信誉，正是为企业能够更有效、更持久地创造经济效益提供了良好的条件。

从以上的分析可以看出，公共关系、公共关系学、公共

关系实务这三个概念是既有区别又有联系的。公共关系学是公共关系活动在理论上的反映，公共关系实务是指从事公关活动的具体工作。而这三者一般都可称为“公共关系”。在不同的情况下，“公共关系”这一词语可能有不尽相同的含义。有时，它还指公共关系思想，即一种现代经营管理和行政管理战略；有时它还可能指在公共关系思想指导下开展的一种职业活动。这些概念虽有区别，但其实质都是相同的。所以，为了叙述方便，可笼统地使用“公共关系”一词。

第二节 公共关系的基本特征

在社会交际中，人与人的联系一般分成三个层次。即以国家为主体与人发生的关系，可称为国务关系；以个人为主体与人发生的关系，可称之为人际关系；另一个层次是以社会组织为主体与人发生的关系，就是公共关系。在社会中生存，必须与各种关系打交道，这些关系都是客观存在的，并且时时刻刻地发挥着消极的或积极的作用。为正确处理公共关系，首先必须了解什么是公共关系以及公共关系的特征。

公共关系是指一个社会组织在运行中，为使自己与公众相互了解，相互合作而进行的传播活动和采取的行为规范，从而创造良好的社会环境和舆论环境，以利于该组织特定目标的实现。除此之外，公共关系还有许多定义和解释，这些表述不同的定义可以帮助我们从不侧面来认识公共关系，了解公共关系的复杂性，还可以透过扑朔迷离的表象，看到公共关系的最基本的几个特征。

一、公共关系的主要对象是各种社会关系。