

中国高等教育学会
公共关系教育专业委员会 规划教材

要注重更新教育观念，把促进人的全面发展和适应社会需要作为衡量人才培养水平的根本标准，树立多样化人才观念和人人成才观念，树立终身学习和系统培养观念，造就信念执著、品德优良、知识丰富、本领过硬的高素质人才。

——胡锦涛

公共关系学

GONGGONGGUANXI XUE

阎照武 邱伟光 © 主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

公共关系学

主编 阎照武 邱伟光



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学 / 阎照武、邱伟光主编. —合肥:安徽大学出版社, 2011. 8

ISBN 978-7-5664-0152-6

I. ①公… II. ①阎…②邱… III. ①公共关系学 IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 100812 号

公共关系学

阎照武 邱伟光 主编

出版发行: 北京师范大学出版集团
安徽大学出版社
(安徽省合肥市肥西路 3 号 邮编 230039)
www.bnupg.com.cn
www.ahupress.com.cn

印 刷: 中国科学技术大学印刷厂
经 销: 全国新华书店
开 本: 170mm×240mm
印 张: 16.75
字 数: 315 千字
版 次: 2011 年 8 月第 1 版
印 次: 2011 年 8 月第 1 次印刷
定 价: 34.00 元

ISBN 978-7-5664-0152-6

责任编辑: 王先斌 刘 强
责任印制: 陈 如

装帧设计: 张同龙

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 0551-5106311

外埠邮购电话: 0551-5107716

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 0551-5106311

中国高等教育学会公共关系教育专业委员会

公共关系教材编委会

主 任 阎照武

副主任 邱伟光 夏昌祥 贺德亮

委 员 (按姓氏笔画排列)

王先斌 王 群 王学俭 王鲁捷 王晓霞
尹 雯 尹明丽 韦冬雪 龙志鹤 田丽艳
尼玛拉姆 刘庆龙 邱伟光 曲醒夫 李玉鸿
李克荣 陈 敏 陈小桃 张 宁 张连海
张振宁 张德成 吴满意 范振杰 胡建新
贺德亮 钱振林 钱海红 夏昌祥 阎照武
景庆虹

序

中国高等教育学会公共关系教育专业委员会组织编写的《公共关系学》教材,在出版之前送我阅读,感受颇多。这里仅就主要之点与大家交流,也是对其要我作序的回应。

一、当代大学生需要培养公共关系素质

首先,中国大学生要全面发展和提高综合素质修养,应当学习、了解现代公共关系学。这已被大量事实所证明。高校在开设思想政治理论课程,对大学生进行世界观、人生观、道德观教育,帮助青年一代形成优良的思想道德品质,并开设专业基础课和专业课的同时,还应设置文学、历史、艺术、心理等社会人文科学课程,以促进学生提高综合素质和健康成长,其中包括属于社会科学的公共关系学的教学。从以往开设公共关系学课程的实践看,大学生的反应是非常积极、肯定的,尤其是在指导学生提升公共关系素质和能力方面,公共关系学课程教育发挥了很好的作用。不少公共关系教师被学生评为“心目中的好老师”或“难忘恩师”,有些学校的公共关系课已成为省级“精品课程”。这也有力地表明,公共关系教学是大学生掌握公共关系基本理论、培养良好公共关系素质和能力的内在需求。



其次,熟悉和掌握公共关系学的知识理论和技能,为大学生就业和今后创业创造了有利条件。大学生学习公共关系学课程之后,公共关系理念和思想意识得以初步建立,沟通、协调、策划、实施、评价等方面的能力和技巧得到一定程度的提高,对公众和组织的态度有了某种程度的改善,如此等等,都可以帮助大学生在择业应聘时较为恰当地展示自己的才能和素质,在用人单位、招聘人员面前留下良好的形象,并能在工作过程中与同事和谐相处,相互学习,进而创造出突出的业绩。对此,学习过公共关系学的大学毕业生,曾经多次谈到:公共关系知识、理论和技能使自己在择业、创业时增添了法码;还有的说:学习了公共关系学为自己就业、创业插上了有力的翅膀。这些都道出了公共关系素质教育的重要意义。

二、公共关系学教材建设十分必要

第一,公共关系素质教育亟待编写、出版较高质量的通用教材。公共关系学理论从西方国家传播到中国,不过三十年的时间。现在可以看到的高校公共关系教材、公共关系理论和实务工作者出版的读物,多还停留在简单照搬和相互抄袭的阶段。不少概念、观点众说纷纭,相互矛盾,显得不够成熟,这说明要形成中国化的科学的公共关系学科理论体系必须经过相当长的实践、认识、再实践、再认识的过程。中国高等教育学会公共关系教育专业委员会,在十多年公共关系素质教学和理论研究的基础上,统编、出版这本反映当代中国公共关系学发展水平、能够得到多数公共关系教育和科研工作者认可并受到学生欢迎的新教材,实属难能可贵。

第二,统编、出版高校公共关系学教材是一项复杂的系统工程。要将全国高校中的公共关系教育专家、学者组织起来,统一教材编写的指导思想,拟订书目大纲和撰写细则,集过去教研成果之大成,提交反映当今中国公共关系理论先进水准的文稿,并进一步修改统稿、出



版发行,这是需要投入较多精力和财力的艰苦创新过程,或者说是一项艰巨的奠基工程。对此,大家都各尽其力,作出了自己的贡献。中国高等教育学会公共关系教育专业委员会专家、教授云集。他们具有丰富的公共关系教学实践经验和科研、编写能力,又得到安徽大学出版社的大力支持,使得这本《公共关系学》教材在如此短的时间内成稿并即将出版面世,对此,我感到非常高兴,并表示衷心祝贺。相信该书的出版和使用,一定可以有力地助推公共关系素质教育质量迈上新台阶。

三、《公共关系学》教材的几个特点

一是系统性。该教材的框架结构和知识理论体系较为完善,几乎涵盖了公共关系学的全部内容,理论与案例的结合也较为紧密。学习后,同学们不仅能够了解现代公共关系学的发展史和公共关系的要素、本质及公共关系实务操作技巧、过程要求、效果评估等一系列知识理论,并且有助于形成公共关系策划、方案实施和评估能力。

二是严谨性。该教材是在吸收国外公共关系学说的理论精华、基本知识和最新研究成果基础上,认真总结国内高校公共关系教学、人才培养经验以及经典公共关系案例之后完成的。正是作者们实事求是的治学态度和严肃认真的工作,使全书的理论阐述比较严谨,文字语言准确、精练,有较强的说服力。

三是创新性。该教材不仅克服一般同类教材简单照抄照搬的问题,而且力求另出新意,能够反映国内外公共关系学说发展的前沿状态和新见解、新观点、新成果。特别是作者根据中国国情和时代变化以及高校公共关系教学、科研的体验,对部分概念赋予了新的含义,对某些理论进行了新的科学解释和阐述。其中,对公共关系、公共关系实务、公共关系学定义的表述和对公共关系内容、本质、规律的揭示,对公共关系素质、能力及高等学校公共关系的论述等,颇具新意,可作



为创新的实例。

四是应用性。中国高等教育学会公共关系教育专业委员会统编该教材是为高校开展公共关系素质教育提供教科书。现在从教材章节内容安排、文字量以及理论与案例的有机结合等方面看,都比较有利于教师讲授和引导学生学习,能够推动当代大学生形成良好的公共关系素质和实践、创新能力。因此可以说,这是一本应用性非常强的好教材,比较适合普通高校本科公共关系教学选用。

在 1995 年中国高等教育学会公共关系教育专业委员会成立大会上,我曾讲过:“中国公共关系理论的普及和提高,希望在高校。”现在,我更加坚定了这一认识。相信该教材的出版一定能在公共关系素质教育和专业人才培养中发挥积极的作用。

于 里

2011 年 6 月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 公共关系的含义、特征及其本质	1
第二节 公共关系学的内涵与核心概念	4
第三节 公共关系学的研究领域与研究方法	8
第四节 公共关系学理论体系及其现实意义	13
第二章 公共关系的兴起与发展	19
第一节 公共关系在美国的兴起和发展	19
第二节 公共关系在世界部分地区的开展	28
第三节 公共关系在中国的发展	32
第三章 公共关系的构成要素	38
第一节 公共关系主体	38
第二节 公共关系客体	41



第三节 公共关系介体	45
第四节 公共关系环体	49
第五节 公共关系状态	52
第四章 公共关系的职能与运作程序	58
第一节 公共关系的一般职能	58
第二节 公共关系的具体职能	63
第三节 公共关系的运作程序	68
第五章 公共关系不同类型组织的运作	79
第一节 营利性组织的公共关系运作	79
第二节 非营利性组织的公共关系运作	86
第三节 新型组织的公共关系运作	93
第六章 高校公共关系运作	99
第一节 公共关系意识教育	99
第二节 公共关系能力的提升	103
第三节 高校品牌形象塑造	106
第七章 组织形象策划与危机管理	112
第一节 组织形象与 CIS 战略	112
第二节 组织形象策划	118
第三节 组织形象危机管理	121
第八章 公共关系专题活动策划	133
第一节 文化型专题活动策划	133
第二节 新闻型专题活动策划	139



第三节	网络型专题活动策划	142
第四节	生态型专题活动策划	146
第五节	会展型专题活动策划	150
第九章	公共关系心理策略运用	157
第一节	心理沟通策略运用	157
第二节	心理交往策略运用	163
第三节	心理调适策略运用	167
第四节	心理氛围营造策略运用	173
第十章	公共关系职业道德	179
第一节	公共关系职业道德特征	179
第二节	公共关系职业道德要求	183
第三节	公共关系职业道德内容	185
第四节	公共关系职业道德意义	187
第十一章	公共关系专业人员礼仪修养	192
第一节	公共关系专业人员礼仪修养的道德要求	192
第二节	公共关系专业人员礼仪修养的内容	195
第三节	增强公共关系礼仪修养的自觉性	205
第十二章	公共关系技能培养	209
第一节	公共关系的能力要求	209
第二节	公共关系的技巧运用	216
第三节	公共关系技能的训练	221
第十三章	公共关系的未来发展	227
第一节	国外公共关系的新走向	227



第二节 中国公共关系的新发展	234
第三节 中国特色公共关系的建设	243
参考文献	251
后 记	253

第一章

绪论



内容提要

公共关系即社会组织与其公众之间的内在联系,它是社会组织为获得相关公众的理解、支持及合作,实现互利共赢的目标,运用沟通、协调、管理等手段,与公众共同结成和维护的一种社会关系,具有客观性、互联性、复杂性等特征。公共关系学是以社会组织与公众之间的关系为研究对象,探索、阐述公共关系含义特征及其本质、规律的科学知识体系,是研究领域广泛、多学科交叉综合、注重实践应用的一门社会科学。学习研究公共关系学,应当坚持理论联系实际、学以致用原则,掌握基本原理和操作方法,重视培养良好的公共关系思想道德素质、科学文化素质、专业技术素质及健康的心理素质,并努力开展公共关系实务活动,提高公共关系实践能力和创新能力,促进人的全面发展。



主题词

公共关系 公共关系学 研究领域 研究方法 理论体系

第一节 公共关系的含义、特征及其本质

一、公共关系的含义

公共关系或公众关系,其英文为 Public Relations,包含两层意思:一是 Public,表示“公众的”、“公共的”、“公开的”,即不是私人的、隐秘的;二是 Relations,表示“关系”、“联络”等;词尾 s,表明此种社会关系较为复杂。在中国



引进 Public Relations 概念时,多使用公共关系的称谓,含义仍指社会组织与其相关公众之间的一种社会关系。它是社会组织为获得公众理解支持和合作、为实现互利共赢的目标而运用沟通、协调、管理等手段所维持的复杂关系。

社会组织种类的多样性,决定了公共关系的广泛性。一般认为,公共关系既包括国家机关与公众之间的关系,也包括企业与客户、消费者之间的关系,还包括学校、医院等事业单位与学生、家长、病人及其家属之间的关系,以及社会团体与相关公众的关系等。

社会组织与其公众之间的关系是一种内在的、必然的联系,它由政治、经济、文化、情感因素所决定,需要依靠社会组织主动地与其相关公众进行多方面的沟通、协调、管理来维持。

公共关系主要反映社会组织的生存、发展状态和价值追求,这一特殊属性决定了社会组织在谋求自身发展的过程中应当努力为公众服务。社会组织的利益是在与公众利益相协调的基础上才能得以实现的。如果离开了公众的理解、信任、支持、合作,或者严重损害了公众利益,社会组织就根本不可能有良好的生存和发展前途,也不可能有所谓的社会组织的利益满足。因此,公共关系状态是否良好,只能以公众的满意度为具体评价标准。社会组织在制定公共关系策略、计划、措施及其实行的全过程,都必须深刻认识与公众利益的内在关联性,并始终坚持互利共赢的基本方针和宗旨。

二、公共关系的特征

公共关系是社会关系的一个有机组成部分,它所体现的是社会组织与其公众之间的内在联系,就其本质来讲,是一种利益共同体,反映了社会组织与公众之间的利益联结、存在状态和发展趋势等。因此,公共关系具有以下几个显著的特征:

1. 客观性

首先,公共关系作为社会组织与其相关公众之间的一种社会关系,是客观地存在着的,这种必然的内在联系,不以社会组织和任何人的主观意志为转移。任何国家的社会组织都一定有其特定的相关公众,当然也都客观地存在着各自的公共关系。这种普遍性和必然性有力证明了公共关系及公共关系实践活动的客观性。其次,公共关系主体与客体都有各自的权利和义务,这也是不以任何社会组织和个人的意志为转移的。开展公共关系问题研究,必须从客观实际存在的利益关系出发,特别重视了解社会组织履行职责和义务的状况、有无损害公众权利的行为。社会组织所进行的公共关系实务活动,也必须依据自己与公众之间



的关系现状,切实解决实际问题。

2. 复杂性

这主要表现在以下两大方面:其一,公共关系类型、层次、结构是非常复杂的。在现代社会中,国家形态、组织机构、法律制度、治理方式、文化传统、思维和行为习惯等具有很大差别,甚至根本不同。每个社会组织要弄清楚所处的大环境和自身功能、角色定位并恰当运行、发挥应有作用,本身就是一件很不易的事情。其二,公共关系双方的目的诉求等是极其复杂的。社会组织与公众既然存在共同的利益关系和相同的目标追求,也必然地有各自的利益要求和特定视角,双方要清醒认识内在的关联性和共同的责任、利益,相互配合协作,或在发生误解和利益冲突时,能经过沟通、谈判作出适当让步,使矛盾、危机得以在一定程度上化解,这同样是很复杂的。其中,作为公共关系主体的社会组织处于矛盾的主要方面,它所开展的公共关系实务,从制定战略、策略到实施方案,采取的一系列措施、手段、方法等,都必须力求科学化,并根据千变万化的具体情况进行适当的调整、作出具体的应对,这显然就是一项复杂的系统工程。

3. 互联性

这主要反映了社会组织与其相关公众之间的利益、行动和效果等等都是紧密地互相联结在一起的。公共关系主体与客体在其发展变化过程中,虽然前者处于主导地位,但后者也并不是被动地受管理或完全由前者来支配。沟通、协调和管理,解决问题或消除危机,平衡利益,建立和谐的公共关系,必须依靠社会组织与其公众的同心协力,即由主体与客体的协作互动来实现双方共同的目标。这一点,无论在外国还是在中国,各类社会组织开展的公共关系实务,想取得好的效果,都必须争取特定公众的理解、信任和支持,而绝不能只是社会组织一厢情愿地管理或单方面地推动。

三、公共关系的本质

公共关系作为社会关系的有机组成部分,其本质是各类社会组织与公众之间客观存在的一种内在利益关系,它直接决定公共关系的性质,集中反映了关系主体与客体共同的目标和价值追求,制约着社会组织的生存和发展前途。公共关系的这种根本属性,要求社会组织必须从公众的愿望和利益出发,真诚地为公众服务。企业老板、店主之所以尊称消费者和顾客为“上帝”,或强调“服务第一、顾客至上”,其深层和真实的原因在于:只有周到真诚地为公众服务,才能得到公众的认可和支 持,使自己与公众保持良好的关系,进而获得实际利益和良好发



展。不能清楚认识自身与公众的利益关联性,或是损害了公众的利益,就必然地会导致公共关系问题的出现,甚至造成公共关系危机。社会组织经常利用新闻媒体发布信息或举行座谈会征求公众的意见,进行平等沟通与交流,协商解决公众关心的重大问题等等,主要是由于公众情绪、公众利益等直接关系到社会组织的生存状况。公众的实际利益和需求得不到满足,就不可能保证社会组织的利益,甚至会危害社会组织的存在,当然不可能有社会组织的进一步成长及业务拓展。因此,社会组织与公众利益的平衡或互利共赢,是公共关系得以维持和处于良好状态的根本条件。正如许多公共关系理论家和公共关系实务大师所公认的那样,公共关系的本质在于社会组织与公众的利益联系,这是社会组织成立和获得和谐公共关系状态的关键。一切社会组织和公共关系专业人员,都必须牢固确立与公众“互利共赢”的核心理念,特别是“明确并强调管理部门为公众利益服务的责任”,并以此指导各类公共关系实务,将为公众服务、互利共赢、对社会整体利益负责、有助于可持续发展作为社会组织开展公共关系实务的出发点和终极目标。

在中国,中国共产党和中央政府一直强调并坚持执政为民,就是由于社会主义国家的执政党和一切国家机关以及公共社会组织与人民群众的关系存在着利益根本一致的内在联系。执政为民的正确理念,反映了中国共产党对国家机关与民众关系的科学认识。历史表明,只有各行各业、各类社会组织都在为各自的公众服务和对社会的长期发展进步尽职尽责,为人民服务、振兴中华的理想才能具体得以落实。与此相一致,解决公共关系矛盾、冲突、危机等同样必须从本质上寻找原因和从根本利益上予以平衡,即真心实意地为公众服务和对社会的整体利益及和谐发展负责。

第二节 公共关系学的内涵与核心概念

一、公共关系学的内涵和功能

公共关系学是一门研究公共关系现象及其产生、发展、变化规律并深入探索公共关系的本质与维系方式、方法的社会组织管理科学。其内涵丰富,功能独特,择要而言,至少涉及以下几个方面的问题:



1. 公共关系学的研究对象

科学随人类社会实践和认识的深入而分化、综合出越来越多的分支,即产生出更多的学科门类。但作为任何一门相对独立的科研成果或学说,首先必须有其独特的研究对象。恩格斯在讲到科学分类问题时曾指出:“每一门科学都是分析某个别的运动形式或一系列互相关联和互相转化的运动形式的。因此,科学分类就是这些运动形式本身依据其内部所固有的次序的分类和排列,而它的重要性也正是在这里。”^①毛泽东更明确地指出:“科学研究的区分,就是根据科学对象所具有的特殊矛盾性。因此,对于某一现象的领域所特有的某一矛盾的研究,就构成某一门科学的对象。”^②公共关系学是一门独立的科学,当然有其特定的研究对象和需要揭示的特殊矛盾及规律。从总体上和根本上来讲,公共关系学从社会普遍存在的各种公共关系现象入手,深入研究公共关系的本质和矛盾运动规律以及社会组织开展公共关系实务活动的有效形式、途径、方法等理论和技能问题。

2. 公共关系学的基本功能

首先是揭示公共关系主体即社会组织对公众产生积极影响的特点和规律。社会组织处于公共关系的主导地位,是公共关系矛盾激化或出现公共关系危机的主要原因。实践表明,社会组织自觉地从具体国情、文化历史背景和公众的利益来思考、处理各种现实问题,其公共关系状态一般是和谐或良好的。在公共关系产生某些不协调的苗头时,社会组织如果主动地从自身寻找原因,开展认真的调研工作,并快速地传播必要的真实信息,认真地与公众进行平等交流沟通,切实化解误会,解决现实问题,公共关系往往会转危为安。因此,对于社会组织而言,发挥其主动性并采取正确的措施、履行法定的职责以实际行动维护公众的利益,这是十分重要的,甚至可以说具有决定性的意义。

其次是探索公共关系客体即公众心理认知、诉求得以平衡的特点和规律。公众不仅是社会历史和财富的创造者,而且在公共关系中处于重要地位,对公共关系的和谐发展具有非常重要的作用。与此相一致,公众也自然会有自己的利益要求、心理特点和行为方式、习惯等。社会组织只有了解相关公众的心理状态和诉求,尊重公众的情感与愿望,并依靠公众的智慧和力量,满足公众的切身利益和合理要求,才能从根本上真正化解矛盾,使公共关系处于良好的和谐状态。

^① 《马克思恩格斯全集》第20卷,第593页。

^② 《毛泽东选集》第1卷,第284页。