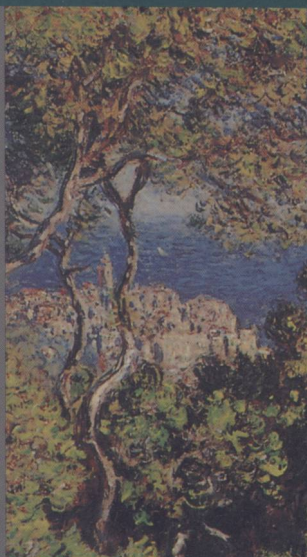


人文社會科學叢書

學校公共關係 的理論與實務 ——以美國為例

李義男 著

國立編譯館 主編
五南圖書出版公司 印行



G472
971

港台書室

學校公共關係的理論與實務

——以美國為例

李



國立臺灣師範大學公民訓育系所教授

有行政者

區鑑定與

育專業談

774225

國立編譯館 主編
五南圖書出版公司 印行

學校公共關係的理論與實務——以美國為例

作 者／李 義 男

主 編 者

著作權人／國立編譯館

出 版 者／五南圖書出版有限公司

地 址：台北市和平東路二段 339 號 4 樓

電 話：7055066（代表號）

傳 真：7066100

劃 撥：0106895-3

局版台業字第 0598 號

發 行 人／楊 榮 川

責任編輯／劉 叔 美

校 對 者／麥 玉 芳·劉 叔 美

排 版／健呈電腦排版股份有限公司

製 版／欣緯實業有限公司

印 刷／三聖印刷事業有限公司

裝 訂／信成裝訂行

中華民國 84 年 3 月初版一刷

ISBN 957-11-0946-0

定價400元

（如有缺頁或倒裝，本公司負責換新）

目 錄

結 論	1
第一章 學校公共關係的理論基礎	5
第一節 學校公共關係的基本原則	7
第二節 學校公共關係的專業規範	9
第三節 學校教育行政的哲學基礎	18
第四節 學校教育改革的趨勢	32
第五節 學校公共關係的系統觀念	46
第二章 教育局主導的公共關係活動	65
第一節 教育政策的發展根據	67
第二節 學校公共關係的政策與程序	84
第三節 學校公共關係的溝通活動	99
第四節 教育行政者的公共關係活動	130
第五節 社區鑑定與教育活動	144
第六節 教育專業談判活動	157
第三章 學校的公共關係活動	169
第一節 學校與社區關係之發展	171

第二節	學校的大眾傳播活動	203
第三節	校長的領導職責	224
第四節	校長的公共關係活動	241
第四章	學校的訓導活動	273
第一節	訓導活動的理論基礎	275
第二節	學生的行為規範	287
第三節	教育者的訓導行為	295
第四節	學生發展的訓育活動	308
第五章	學校與社區的教學活動	325
第一節	改善教學活動的基本觀念	327
第二節	教師的職責與公共關係活動	350
第三節	家長的職責與教育活動	367
第四節	學校與家庭關係之發展	400
第六章	學校義務工作活動	427
第一節	學校義工活動的發展	429
第二節	學校義工活動之實施	442
第三節	學校義工活動之評鑑	470
第四節	成功的學校義工活動範例	476
第七章	學校公共關係活動之研究與評鑑	493
第一節	學校公共關係活動之研究要點	495
第二節	學校與社區關係專題研究	499

第三節 學校公共關係活動之評鑑

508

註 釋 ————— 527

索 引 ————— 553

※ 結 論 ※

在民主社會裏，學校是由大眾支持，而在法定範圍內委託教師和行政者來經營，以符合大眾的需要和社會發展的要求。雖然中央和地方政府對各級學校有不同的方式和程度的影響力，但是大眾可以透過立法來支持或反對政府對學校的干涉；因此，影響學校的實際力量是社會大眾。學校公共關係的涵義是發展在學校、學校人事和社區三者間的了解和有效的雙向溝通消息。（註1）在學校公共關係上，學校是幫助大眾了解學校和其經營的情形。（註2）學校的公共關係包括學校和社區間所有人為因素的交往活動。（註3）

學校的公共關係是非常重要的，沒有大眾的支持，學校是無法生存以達成預期的目的；而教育的進步是與大眾的意見有密切關係。（註4）因此，學校公共關係必須建立，使大眾持續地了解學校的進步情形。因為學校是政府和大眾共同合夥的機構，學校需要大眾的參與、熱誠地支持，和共同努力於改善和充實。（註5）大眾參與教育的理由是：凡是受到公共事業影響的人都應積極地參與作決定的過程。（註6）學校的公共關係就是把這個理想付之實施。

學校公共關係的發展雖然是一個社會的結構和傳統文化價值觀念的產品，但是政府的立法若能在這方面作明確的規定，則更能有效地展開。以美國的經濟機會法案（註7）為例，該法規定社區的活動必協同該地區居民共同發展和經理。美國聯邦教育部也規定：凡是申請聯邦撥款協助的學校必須訂立使受益學生的家長參與活動的政策和程序。（註8）

美國的殘障兒童教育法(註9)規定：有關學生的個別教育活動的決定均應有兒童父母或其監護人，甚至於學生本人的參加。美國中小學教育法(註10)也規定：在計畫和執行地方教育活動時，各教育機構應依各地教育廳長之規定而與家長顧問委員會作適當地磋商。如此，政府強調學校公共關係的重要性的立法，可使教育行政者了解施政之方針和工作的重點。

由於大眾重視教育的效益，許多民間團體成立教育基金會來研究如何提升教育的效益和社區的生活水準，使教育和社區文化結合。最著名的基金會有福特基金會和洛克斐洛基金會；他們使不同學術背景的人，從不同的角度來研究教育問題和加強學校與社區的關係。

專業學術團體自五〇年代起也積極展開學校公共關係的工作。美國學校公共關係學會出版了專業刊物和五十五部有關書籍，分送全國各地教育機構參考實施，並於六〇年代開始評鑑學校公共關係活動。其他專業組織包括：全國州教育首長學會、全國中學校長學會、全國教育行政者學會，和全國學校發展委員會等均積極從事改善教育品質、促進學校與社區的溝通，以帶動社區的繁榮和文化的進步。

學校的公共關係成為學術機構研究的主题。美國各州均有學校公共關係的專責教育機構或部門在推展有關的活動。但是有些州的表現更加積極，其可能理由是：地區上民意的壓力較大、種族較多而複雜，或經聯邦法院裁決為反隔離教育政策地區，或是民間團體活躍地區。這些活動較突出的州有：德州、加州、亞利桑納、猶他、喬治亞、俄勒岡、維吉尼亞、伊利諾、佛羅里達和夏威夷等州。他們當中有些得到聯邦政府專款補助來研究和發展學校的公共關係。許多大學的論著經常有這類研究出刊。近年來這些出刊較多的大學包括：哈佛、普渡、喬治比巴得(田納西州)、德州農工、東德州、俄亥俄、北伊利諾、南伊利諾、亞

利桑納州立、西維吉尼亞，和佛羅里達州立等大學。其研究重點在於民間團體對學校的影響力、評鑑學校的溝通活動、大眾對學校教育的看法、民眾參與學校活動程度，以及學校課程的外在評鑑等。

需要大眾參與學校教育的程度因地區而異。但隨著教育的普及、文化的發展和民主潮流的趨勢，學校公共關係愈趨困難而複雜。傳統的間接民意，即由地方有力人士歸納民意再向政府反映，而由政府訂立政策和措施，要求學校實施的教育行政程序，已不符合迅速發展的現代資訊社會的要求。築起圍牆而在學校內由教育人員孤軍奮鬥的教育活動已不能滿足大眾的要求。八〇年代的公立學校仍然面臨過去一樣的困難，需要在財政上和行政上有所改變，必須尋找變通的方法，得到大眾的支持和參與，來改善學校的經營。（註11）為了適應社會的需要，學校的公共關係必須發展公關政策、了解社區、確立目標和策略、向民眾溝通、從事建設基金募款活動、展開學校與社區的教育活動，以及評鑑行政措施和活動效果。（註12）

為了有效地執行社區關係的活動，所有教育者必須了解他們的權力範圍和公共關係的目標。教育局必須確立其目標和分配人員的責任。如果教育者不能清楚地了解其地方學校公共關係的角色和職責，則該地區之學校公共關係就有混亂或衰弱的趨勢。（註13）因此，學校內部的員工關係是學校公共關係的起點。上自教育廳學校公共關係負責部門、地方教育局長、教育局學校公共關係負責部門、學校校長、教師，以至學生應形成學校公共關係的內部結構體系，不但要互相溝通以改善教育活動，而且應將活動成果和改善的需要向外界報告，以爭取更多的社會資源，來充實教育的內容。

學校是屬於學生求知的場所、教師教學的場地、教育行政者服務的實體，也是社區大眾共享和共有的產物；因此，學校是由所有參與的

人、所有關心和支持的人來共同經營。大眾選舉代表來管理教育局，教育局應定期將教育目標、政策和活動向大眾報告，這種教育報告應作為書面資料以供大眾索取。民眾必須提供正確的資訊給教育局和學校，作為改進教育活動的根據。教育局長或其代表應定期與校長溝通以交換民意趨向和預定政策或措施。教育局長或其代表也應定期與教師溝通以交換教育心得和改善教學活動。教育局長也應定期與學生代表溝通以發展學校公共關係的活動。

學校是學校公共關係的基本單位。學校的活動是公共關係的最好題材。教師是學校公共關係的執行者，其教學活動是大眾所最注目的消息；其言行足以影響學生對學校的看法；透過學生的看法而影響到社區人士和家長們對學校的印象。而教師和學生的教學活動直接影響到大眾對學校教育的評價。因此，教師和學生在學校公共關係中的地位是不容低估的。

學校的公共關係即是由內部的溝通做起，進而爭取社區大眾的了解教育需要和活動情形，並且鼓勵智慧的大眾對學校的關心，共同合作以改善學校教育。

今日教育行政上承受社會外來的許多壓力，例如課程與教學上的問題，人性化組織的要求，大眾對民權的標準提升，以及教育機會均等的要求等，促使教育者不但要做好學校和教室的經理者角色，更要擔負起學校內外社區的領導者的責任；因此，學校與社區的關係在多元化進步的社會中更加重要。學校與社區關係活動應有計畫的、有系統的實施，以達到自由、平等、博愛的教育理想。

第一章

學校公共關係的理論基礎

本章敘述一般學校推展公共關係必須注意的廿五項基本原則；以學校公共關係專業組織的發展來說明專業規範；申論教育行政學的發展和重要行政理論，並歸納當前教育改革之各種論點和活動趨勢，以及說明學校公共關係的整體系統觀念。

第一節—— ↑——學校公共關係的基本原則

學校公共關係的基本原則是內向外的溝通，其特性是：(1)有關一個組織的重要消息是來自其職員，職員的態度能感染整個社區，(2)團體經理的基本原則是有效的內部溝通，而一個組織最好的意見和態度是來自職員，(3)良好的溝通是生存的技術，除非由內部做起，否則無處可施。(註14)

為了有效益地推展學校公共關係，有關教育工作者應注意下列基本原則：

1. 把重要的事情做對，並且確定每個人都知道。
2. 學校面臨一項選擇：去說自己的話或讓耳語、謠言或私語來損傷它和社區的關係。
3. 有效的活動必須有健全的哲學、可行的政策，和清楚的行動計畫。
4. 教育局建立妥善的工作氣氛。
5. 人們是以其所知的部分來判斷整個事情。
6. 內部掙扎的學校不能流露良好的社區關係。
7. 公共關係不能由某一個人或某一部門代表執行。

8. 因為人們是在社會結構中生活、工作和遊樂，所以要考慮有人必須當領導者。
9. 公共關係是由教室開始。
10. 每一個教育局都有它的內部和外面的大眾，必須去認定和溝通。
11. 你不能告訴某人他不懂的事。
12. 刊物流行數目不等於讀者數目，讀者數目不等於了解和記憶的數量。
13. 字形和意義的比率不是一比一，一個字可有五十個意義。
14. 說話必須要有符號代表。
15. 因為在民主社會裏，學校是屬於民眾的，所以一位成功的學校領導者要負責了解大眾的態度和意見，和知道他們為何這麼想和這麼做。
16. 學校必須認同和支持其與社區的重要共同利益。
17. 必先了解學校所屬的社區。
18. 一盎司的參與值得一噸的書冊。
19. 良好的公共關係主要是建立在面對面的經驗。
20. 避免我贏你輸的情況。
21. 最成功的公共關係資訊是針對特別的聽眾選擇特別的資料，以達到特別的目的。
22. 各種工具必須應用得上。
23. 最好的新聞媒體關係是建立在學校行政者知道什麼事對報社或記者來看是很重要的。
24. 利用大眾傳播最好的方法是對許多人發布而能促其注意，而不是在勸導人們改變觀念。
25. 學校的公共關係是一項有計畫、有系統的雙向溝通，存在於學校組織、內部人員和外面的大眾之間。（註15）

第二節

學校公共關係的專業規範

每一個教育機構都有它的許多不同的民眾，要去建立有效益的關係。而學校公共關係是教育企業的重要工作，每一位教育者必須知道公共關係的功能、責任和工作上的規範。因此，從事學校公共關係工作者必須反映出最好的道德標準和專業態度。根據美國學校公共關係學會的標準，教育者應遵守下列共同的專業道德：

1. 不斷地尋求改善兒童、青少年和成年人的教育機會。
2. 致力於專業的成長和自我改善。
3. 致力於溝通觀念和擴大活動，以增進對教育目標、教育成就、教育問題，和教育需要作有效的解釋。
4. 應用日增的資源和技術於促進學校的公共關係。
5. 忠於公共關係的理想和作法，尋求學校的最大利益，努力去協調這兩個忠誠的目標。
6. 以真理、正確、公平、高品質為基礎去維持高度標準的個人和專業的活動。
7. 對個人口頭或書面的發表，應遵照真理、正確、公平、高品質和客觀的原則。
8. 堅持對有信任和允諾條件的資料保密。

根據前述專業道德，教育者在學校公共關係工作上，應做到下列各事項：

一、公正原則：

1. 應尊重公平的制度和妥善判斷，而發布教育消息給新聞界。
2. 不得故意發布不正確的消息；若無意地發布不正確消息應即刻修正。
3. 不得損及教育行業的名譽，使教育效力降低。
4. 不得有損及個人服務機構名譽的作法。

二、忠誠原則：

1. 盡可能與其他教育機構合作，但不要引起其與本職工作間的重要衝突。
2. 應向主管報告本機構的政策或活動有驅使他做出違反本專業規範的工作。

三、專業原則：

1. 應尊重自己的知識和能力，小心不被有政治意圖的人作為競選之題材。
2. 個人以公民身分參與業餘活動，但不違反其任職機構利益的活動權利不應被限制。
3. 在崗位上從事影響機構政策和決定的活動時，不應獲取特別的報酬。
4. 不得以工作上的設備作為個人謀利的工具，除非得到本機構明白

的表示同意。

5. 應避免誹謗或談論他人是非，而影響他人的留職。

四、信用原則：

1. 不得錯用自己的專業資格。
2. 應遵守版權法規和公開感謝其所引用的思想和詞句的作者。
3. 應與專業同仁共同維護專業規範。

教育公共關係者是在教育機關部門內擔任公共關係職責的人。教育機構的定義，根據全國學校公共關係學會的標準，包括教育局、社區學院、全國學術團體、州的學術團體或地方學術團體和所屬機構。公共關係執行者是在機構內的公共關係單位負責公共關係活動和管理公共關係單位者；而公共關係職員是指被雇用於公共關係單位在執行者的監督下的工作者。這些專業者的工作目的，依全國學校公共關係學會的標準，具有下列各項目：

1. 提升教育公共關係的專業地位。
2. 提升教育公共關係專業者的專業發展和輔導。
3. 對教育機構的教育行政者提供協助，以聘任能勝任的公共關係專業者。
4. 對高等教育提供協助，以建立或改善課程以訓練教育公共關係專業者。

教育公共關係專業者的一般規範包括：

1. 了解和接受教育在自由社會中的角色。
2. 了解和接受公共關係在自由社會中的教育機構的角色和社會責任。