

# 公共关系学

GONG GONG  
GUAN XI XUE

徐美恒 著

天津出版传媒集团  
天津人民出版社

# 公共关系学

徐美恒 著

天津出版传媒集团

天津人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系学 / 徐美恒著. — 天津 : 天津人民出版社, 2015.3

ISBN 978-7-201-09179-2



中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第043017号

天津人民出版社出版

出版人: 黄 沛

(天津市西康路35号 邮政编码: 300051)

邮购部电话: (022)23332469

网址: <http://www.tjrmcbs.com>

电子信箱: [tjrmcbs@126.com](mailto:tjrmcbs@126.com)

高教社(天津)印务有限公司印刷 新华书店经销

2015年3月第1版 2015年3月第1次印刷

880×1230毫米 32开本 16印张

字 数: 390千字

定 价: 39.00元

# 前 言

公共关系在美国资产阶级革命和工业化的进程中孕育产生,在20世纪20年代进入大学讲堂,成为一门学科,第二次世界大战后传播到世界各地,应该说,是经受住了历史检验的科学。公共关系在我国大陆社会的发展,主要是在改革开放以后。从它在高等教育领域的发展情况看,先是长期在各类学校作为一门公共选修课广受大学生欢迎,进而发展为工商管理、行政管理、新闻传播等专业的必修课程。经过多年的曲折前进,从20世纪90年代的只有一所大学开办公关关系学专业,到21世纪开启以来,高等学校的公共关系学教育迎来新曙光,已有近20所高校开办了公共关系学专业。只有成熟的理论,在社会需要的催动下,才能成为高等教育追捧的新兴专业。从公共关系学在我国高等教育领域的发展情况来看,它作为一门新兴的应用性学科,已经赢得了社会的普遍认可。

我是从1992年开始接触公共关系学的。当时大学毕业不久,在长春光学精密机械学院当老师,参与了延边大学出版社出版的一套公共关系学丛书的撰稿工作,对公共关系学有了初步了解。1993年,我任职的中文系正好有讲授公共关系学的老师退休,就把这门课程的教学任务交给了我。从此,我开始边学习边给大学生讲授公共关系学课程。从1995—2001年,陆续在《公关世界》《天津大学学报》(社会科学版)等期刊发表了9篇讨论公共关系问题的文章,其中,在《天

津大学学报》(社会科学版)2001年2期发表的《刍论公共关系学的学科归属问题》较受学界重视,被认为是主张公共关系学作为管理学的二级学科的代表文献。2000年和2002年,我在天津大学任教期间,主编出版了《大学生公共关系理论与技能》和《公共关系管理学》两本书,主要是为了教学使用。因为当时社会上教材虽然不少,但是让人满意的不多。现在出版的这本《公共关系学》,是我二十多年从事公共关系学教学的理论思考的总结,也有近几年研究国内外公共关系学著作的心得;基本延续了前两本书的理论框架,也有一些调整。在理论观点上既有对前两本书的继承,也有较大发展。主观上主要在四个方面做了创新性努力。一是加强对公共关系性质的理论辨析,力图澄清困扰国内外学者的一些问题,比如公共关系起点的确立问题;理论本土化过程中的一些由于翻译和表述造成的困扰等。二是在内容上适度考虑与国家职业资格技能鉴定相结合,使理论研究和实践要求更贴近。三是重视了理论研究的方法提示,希望以此推动公共关系学的研究提升质量。四是对公众的心理学分析作了比较系统的阐释。

由于要做的事情多,这本书付梓时还是有不少不满意之处,但是,当下社会快节奏的生活催促我尽快完成这本著作,一些不足之处只能寄希望于过几年再完善。也许,沉淀一段时间后,再看自己写成的东西,改造起来会有更多的好想法。正如现在的这本《公共关系学》,是在前两本书出版十几年后的重写,进步应该是显而易见的。基于这种经验,决定让这本书以目前的样子出版。

这本书得到了天津广播电视大学学术出版经费的资助,我作为学校的一员,深怀感激。天津广播电视大学正处在酝酿变革、提升发展阶段,学校能立足长远,抱定远大理想,资助出版教师的学术论著,营造学校的核心竞争力,实在是值得赞美的举措。

本书的出版还得到了天津人民出版社的沈会祥副总编和玮丽斯编辑的大力支持,在此表示感谢!

徐美恒

2014年9月13日,于天津

# 目 录

<b>第一章 导论</b>	<b>1</b>
第一节 公共关系的内涵	1
第二节 公共关系的基本职能	40
第三节 公共关系学及其研究的对象、内容和方法	47
<b>第二章 公共关系的产生和发展</b>	<b>62</b>
第一节 公共关系在美国的兴起	71
第二节 公共关系在世界各地的传播发展	112
第三节 公共关系产生发展的条件	131
<b>第三章 公共关系的实践主体——社会组织和公关人员</b>	<b>158</b>
第一节 社会组织的性质、特点和类型	158
第二节 公共关系人员的职业素质和技能	169
第三节 公关公司、公关社团、公关部	183
<b>第四章 公共关系的客体要素之一——公众</b>	<b>199</b>
第一节 公众的性质及其特征	199
第二节 公众的分类	202
第三节 公众的心理学分析	211
第四节 公众心理、公众态度和公众舆论	245
第五节 企业基本的公众关系协调、处理的原则和方法	268
<b>第五章 公共关系的客体要素之二——社会组织形象</b>	<b>297</b>
第一节 社会组织形象及其构成因素	297

第二节	社会组织形象的评价标准和评估方法	309
第三节	组织身份管理——CIS的策划、经营与传播	316
<b>第六章</b>	<b>公共关系的客体要素之三——传播沟通</b>	<b>321</b>
第一节	传播沟通与传播学的基本理论	321
第二节	公共关系传播	346
第三节	公共关系沟通协调	372
<b>第七章</b>	<b>公共关系的客体要素之四——</b>	
	<b>信息管理与调查研究</b>	<b>377</b>
第一节	公共关系调查及其作用	377
第二节	公共关系调查的内容	382
第三节	公共关系调查的过程	393
第四节	公共关系调查的常用方法	406
<b>第八章</b>	<b>公共关系的客体要素之五——危机管理</b>	<b>434</b>
第一节	公共关系危机的性质、特点和常见类型	434
第二节	公共关系危机监控与防范的 常规制度建设	439
第三节	公共关系危机处理的一般方法	443
<b>第九章</b>	<b>公共关系专题活动</b>	<b>458</b>
第一节	新闻宣传	458
第二节	广告宣传	468
第三节	赞助活动	484
第四节	展览活动	490
第五节	开放参观活动	496
第六节	庆典活动	498
<b>后记</b>		<b>502</b>



# 第一章 导论

## 第一节 公共关系的内涵

### 一、公共关系含义的不断丰富和发展

#### (一)公共关系内涵的界定

公共关系这个词是由英文“Public Relations”翻译过来的,也被称为公众关系。“Public Relations”简称“PR”,公共关系简称“公关”。作为一个英文词汇,就像它所指称的事物一样,Public Relations 产生在美国。美国人创造了“公共关系”这个概念,这是学术界的共识;又似乎只是一个不需要证明的传说,因为至少本书的作者还没有找到直接的资料来说明这个词汇在美国的使用起于何时。也就是说,“公共关系”这个词汇究竟是在什么时候被创造出来的,尚无定论。就其内涵而言,人们对公共关系的认识也是不断发展的,甚至是千差万别的。也就是说,公共关系的含义是什么,学术界还没有形成统一的认识,甚至还存在着差别较大的理解。但是,这并没有妨碍公共关系作为一个新兴职业在社会生活中发挥作用,也不影响它成为大学教育的一门课程,进而发展为学科和专业。目前,公共关系学作为一门课程,在我国的大学教育中普及程度很高,不仅作为选修课程广泛开设,也作为专业基础课或专业课程被纳入一些专业的课程体系

中。而且,国内外不少大学开办了公共关系学专业,有些高校在研究生层次培养公共关系学硕士或博士,比如,上海外国语大学从2014年开始培养公共关系学硕士,还设有公共外交与公共关系博士研究方向。另外,像北京大学、中国人民大学等高校在研究生教育层次都设有公共关系学方向。还应该注意我国的高等自学考试教育,从20世纪90年代开始,公共关系学就作为一个专业进入了自学考试领域,1999年开始被“列为高等教育自学考试全国统考专业,并于2002年完全执行新的考试计划”<sup>①</sup>。

我国从20世纪末期开始,公共关系从业人员作为一个职业正式进入国家职业名录,由劳动和社会保障部(现更名为人力资源和社会保障部)组织制定了《公共关系人员国家职业标准》<sup>②</sup>,并在全国推行公关员职业技能鉴定考试,出版了《公关员职业培训和鉴定教材》<sup>③</sup>和《公关员职业技能鉴定考试指南》<sup>④</sup>。在《公共关系人员国家职业标准》中,职业名称被描述为:公共关系人员(简称公关员);职业定义是:“专门从事组织机构公众信息传播、关系协调与形象管理事务的调查、咨询、策划和实施的人员。”职业工作描述为:“(1)制定组织的公众传播计划,编辑、设计、制作和发行组织的各种宣传材料,负责组织的新闻发布和形象传播工作;(2)监测、搜集、整理和分析组织的公众信息,向组织的领导人提供管理咨询建议;(3)制定组织和产品(服务)的形象管理计划,策划和实施各种专题性公众活动,并对

---

① 赵安民:《公关自考列为全国统考专业》,载《公关世界》,1999年3期,第30页。

② 国家职业资格工作委员会公关专业委员会:《公关员职业培训和鉴定教材》,上海:复旦大学出版社,1999年,第469-483页。

③ 同上。

④ 郭惠民:《公关员职业技能鉴定考试指南》,北京:海潮出版社,2000。

其进行评估；(4)沟通、协调组织与内外公众之间的关系，参与处理组织的公众咨询、投诉和来访接待事务；(5)协助组织发现、处理并监控其与公众之间的矛盾、问题和突发(危机)事件；(6)对组织的其他有关人员进行上述工作的专业培训和指导。”职业等级分为：初级、中级和高级公关员。职业能力特征表述为：“具备较强的口头与书面语言表达能力；协调沟通组织内外公众关系的能力；调查、咨询、策划和组织公关活动的能力。”

从专业教育和职业认定两个层面看，公共关系学在我国已经是成熟的学科，公关员(公关师)也已经有了正式的职业名分。基于这两种情况，公共关系的内涵应该是十分明确的，它是社会组织的一种独特管理职能，是工商企业、政府和非政府组织都十分重视且不可缺少的一种生存、发展理念和手段。关于公共关系的内涵界定可以有多种表述，但是，它本质的内涵就是一种独特的管理职能，正如财务管理、项目管理、人力资源管理一样，它在具体社会组织中发挥着专门作用。因此，我国教育部的专业目录把公共关系学归在管理学学科名录下，这也表明公共关系学是研究社会组织的独特管理行为的学科。

## (二)公共关系定义的多元状态和内涵的不断丰富发展

公共关系自产生以来，就不断有人下定义，再加上文化和社会制度差别的影响，必然造成公共关系定义的多元状态。另外，与所有的事物一样，公共关系的发展也遵循了由简单到复杂的过程，从它在美国社会的产生发展历程来看，其含义由早期的新大陆开发和政治革命宣传鼓动，到基本成熟时期的企业竞争宣传、危机处理、企业形象经营等因素不断加入，表明其内涵是不断丰富发展的。再加上向世界各地传播过程中不可避免地本土化改造，以及适应时代新情况的发展变化，比如，信息技术和传播媒介不断发展引发的信息

管理职能,市场全球化引发的品牌管理职能,管理创新引发的组织文化建设职能等等,这些时代的新变化必然促成公共关系内涵的不断丰富发展。

本书将从界定公共关系产生的源头开始,通过观察其原初的实践概括其含义,并追踪实践的发展观察其内涵的不断丰富发展,再结合一些有代表性的定义表述进行分析,阐明公共关系内涵的多元状态和不断丰富发展情况。

### 1. 公共关系源头的确定及其早期的内涵概括

按照“美国著名的公共关系学者,在公关教育领域工作了62年,被称为公共关系教育的开拓者”<sup>①</sup>的斯各特·M.卡特里普(Scott M. Cutlip)在《公共关系史(17—20世纪)》一书中的论述,“美国的公关史始于17世纪,在那段时期土地推销者与殖民者致力于吸引主要来自英国的欧洲移民定居这片大西洋沿岸未开化的陆地。他们利用宣传、说教、发放手册和信函等手段,宣扬这片新大陆的勃勃生机和光明前景”<sup>②</sup>;可见,公共关系在美国诞生的时候,被界定为“宣传鼓动手段”。按照这种理解,这位著名的公共关系学者进一步梳理了公共关系悠久的历史,认为:“公共关系——或曰宣传、推广、公共信息——始于人们开始群居并在群体中相互依赖以生存的时期。开化的文明需要通过交流沟通、相互协调、彼此一致和共同协作才能正常运转,这些也是公共关系发挥作用的坚实基础。”<sup>③</sup>斯各特·M.卡特里普进

① [美] 斯各特·M.卡特里普:《公共关系史(17-20世纪)》,纪强华、焦妹、陈易佳译,上海:复旦大学出版社,2012,封面折页。

② 同上,《序言》:第1页。

③ 同上,《序言》:第2页。

一步列举了古代社会的种种宣传行为,包括“在伊朗发掘出公元前1800年左右的农业公告”;“庞贝古城的城墙上刻有一些选举口号”;“凯撒大帝在公元前49年穿越卢比孔河(Rubicon)前,曾精心准备了材料,向罗马人民宣扬自己作为高卢统治者时期的壮举”;古印度的国王如何利用密探收集公众的意见,维护国王在公众中的形象,散布对国王有利的言论;17世纪天主教会成立宣传信仰集会等等。这些都被推定为早期的公共关系活动。这位美国著名学者的观点在公关学界影响颇大,我国不少学者出版公共关系学著作和教材都沿用了这种思路。比如,有学者认为公共关系是“古老的事业,新兴的学科”<sup>①</sup>,把苏秦、张仪推举为古代政府公共关系专家。也有学者认为刘邦与关中父老“约法三章”,李自成领导的农民起义军“四处张贴,宣扬有关政治标语、口号”<sup>②</sup>,甚至“诸葛亮七擒孟获,李世民以人为镜、纳谏如流,康熙、乾隆微服私访等等均属类公关之精篇。而汉代有张骞出使西域,唐代玄奘西天求经,明代郑和下西洋,又明显地富有国际公关色彩”<sup>③</sup>。从这些观点不难看出,在斯各特的立论误导下,中国人轻而易举地就在自己悠久的历史长河中找到了大量公共关系活动,进而大有成为公共关系鼻祖的可能。然而,这的确是一种十分错误的认识。因为它只看到了公共关系作为一种传播沟通手段的工具作用,而忽视了它在特定历史条件下产生的时代精神意义。也就是说,公共关系不只是一种制造舆论的手段、实现目标的方式,也是特定历史条件下人类的一种时代精神。只有同时把握住这两点,才能正确认识公共关系的内涵。我提出这一主张,不是理论假设,而

① 方宪珂:《公共关系学教程》,杭州:浙江大学出版社,1991年,第1页。

② 居延安:《公共关系学》,上海:复旦大学出版社,1989年,第28页。

③ 李健荣、王克智:《现代公关理论与实践》,北京:高等教育出版社,1997年,第9页。

是基于对客观现实的分析。

公共关系究竟是如何产生的?为什么不赞同把公共关系的起点上溯到遥远的人类历史早期,即所谓公共关系“始于人们开始群居并在群体中相互依赖以生存的时期”?说清楚这个问题必须回到具体的历史中,也就是回到产生公共关系的美国社会历史中。尽管斯各特·M.卡特里普在美国的公关界属于晚进之辈,但是,在公共关系理论研究方面,他堪称集大成者;他的关于美国公共关系历史的研究著作《公共关系史(17—20世纪)》是可以信赖的资料。他在该书的序言中说:“直到19世纪晚期,‘公共关系’一词才被广泛应用于我们的语言之中”<sup>①</sup>。可见,公共关系作为一个概念,是19世纪晚期在美国社会流行起来的。当时人们对公共关系的认识基本可以概括为“利用宣传、说教、发放手册和信函等手段”进行的宣传鼓动活动。

从斯各特·M.卡特里普对17世纪以来美国公共关系发展史的叙述来看,到了18世纪后期,北美大陆的资产阶级革命家在鼓动民众摆脱殖民地命运、创建国家的过程中,运用了各种公共关系手段,其中,策划事件并以此制造舆论、引导舆论,这种看似十分古老的宣传、鼓动手段,在《史记·陈涉世家》中的确已为中国秦代的农民起义领袖陈胜、吴广早就运用过了,但是,在18世纪后期的北美洲大陆,由于报纸的发展和市民社会的出现,更由于人类历史进程的新变化,这种古老的宣传技术还是有了一些新的特质。简要分析塞缪尔·亚当斯策划的波士顿“倾茶事件”,比较陈胜、吴广的“鱼腹藏书”和“篝火狐鸣”,可以发现,两者在“策划事件”上虽然相同,但是,在进一步利用事件扩大宣传、影响舆论方面,18世纪的美国人显然表现

<sup>①</sup> [美] 斯各特·M.卡特里普:《公共关系史(17—20世纪)》,纪强华、焦妹、陈易佳译,上海:复旦大学出版社,2012年,序言:第1页。

出更大的运作能力。资产阶级革命家们对事件的利用有了一整套方案，“亚当斯和他的伙伴们率先把有利于他们一方的事实曝光。保罗·利威尔乘着特快列车把革命者版本的‘倾茶事件’传到了纽约和费城。按照程序，他们开始抨击这一事件，寻求舆论的支持；致民众的信也很快由通讯委员会起草。得到的回应是：‘这次对于波士顿的袭击，我们认为针对的并不仅仅是一个镇，而是整片美洲大陆。’贝林认为，‘茶叶法案’以及1773年12月的‘倾茶事件’是美国独立运动的转折点”<sup>①</sup>。如果单纯看策划事件以影响舆论，似乎应该同意斯各特·M.卡特里普关于公共关系是古老的事业的立论，但是，古代毕竟没有产生公共关系这个词。而且，如果细究一下陈胜、吴广的制造事件和宣传、鼓动，在终极目标上显然不具有资产阶级革命派所追求的广泛的公众利益性。正是因为这一巨大差别，本书在立论上不主张把公共关系产生的起点延伸到遥远的古代，而是主张在资产阶级民主革命进程中，在公众利益广泛确立的特定历史条件下，寻找公共关系活动的源头。也就是说，公共关系不是一种单纯的手段，而是人类社会发展到特定的历史阶段，民主观念深入人心，人权意识不断普及，公众利益日渐突出，社会联系由于工商业的发展和劳动分工的细化得以广泛确立，在这样的社会背景下，公共关系已经成为一种思想观念，具有了独特的时代精神，其核心内容就是广泛平等的民众的共同利益的维护。这种思想观念和时代精神恰好在美国资产阶级民主革命运动中得到了有效实践。因此，马克思称《独立宣言》是“第一个人权宣言”<sup>②</sup>，列宁也说：“美国人民是有革命传统的”，

① [美] 斯各特·M.卡特里普：《公共关系史（17—20世纪）》，纪强华、焦妹、陈易佳译，上海：复旦大学出版社，2012年，第32页。

② 《马克思恩格斯全集》，第16卷，北京：人民出版社，1982年，第20页。

“这种传统就是18世纪的反英解放战争，其次是19世纪的国内战争”，他还说美国革命是“人类历史上最早最伟大的真正解放战争，人类历史上为数不多的真正的革命战争”<sup>①</sup>。

从《独立宣言》的内容可以看出，它不仅是资产阶级革命的纲领性文件，也是宣传、鼓动民众的战斗檄文，也可以说是较早的公共关系宣传材料。如果从传播沟通的角度寻找公共关系的源头，那么，美国资产阶级在与封建贵族争夺政权而进行的这场民主革命中，大量应用的一些传播沟通手段，才是真正意义上的政府公共关系的源头，也是公共关系的源头。之所以这样说，是因为到了这个时候，也只有到了这个时候，传播沟通作为一种影响公众和引导公众舆论的手段，才在性质上发生了根本的变化。简而言之，与此前人类历史上的一切政治集团或政治人物所采用的鼓动民众或凝聚社会力量的种种传播沟通手段比较起来，它不是在方法上更高明，有了多么大的突破与创新，而是在出发点与归结点上，在社会历史进步的客观条件下，有了根本性的不同。即在美国资产阶级独立革命运动中，传播沟通作为一种社会管理手段，开始深深地、比较彻底完整地打上了“人权”“平等”“公众利益”“民主”等烙印。而这些观念，正是公共关系的基本思想内容，也是公共关系实践发挥效力的出发点和最终归宿。正是因为有了这样的思想内涵和时代精神的指引，公共关系在企业的实践才能够纠正早期的虚假宣传和种种对公众的诱骗性误导，走上艾维·李倡导的“说真话”“公众必须被告知”的正确道路上。艾维·李不是神，是时代精神的体现。公共关系在美国产生的时候融入了人类历史进程中的价值追求，这一点从著名公共关系理论家伯纳斯在1923年出版的《掌控舆论》(Crystallizing Public

① 黄安年：《美国的崛起》，北京：中国社会科学出版社，1992年，第97-104页。



Opinion)<sup>①</sup>中对公共关系职业的论述可窥一斑。“这本书为新生的‘公共关系顾问’的角色下了定义,将这个职业与以往比较原始的媒体经纪行业做了区分。在伯纳斯的定义里,媒体经纪的主要动机,只是‘从出版商手里收取无中生有的代价’,而公关顾问也和‘马戏团促销员’与‘为小牌女星打关系的非专业记者’有区别。”“公关顾问的角色,是‘对客户提出忠告,让他们了解如何透过公共关系来获取正面结果,避免落入不幸或不利的情况’。而对于整个社会,伯纳斯描述的公关人员则扮演着英雄的角色,正符合李普曼与其他社会学家所寻找的那种人,能够把不安定的大众,转化成比较冷静而容易教育的公众。公关人员应该持有客观能力,能够‘站在自己所在的团体之外,以公平的旁观者的眼光来观察问题’,要够睿智,能够找出对客户及大众都有好处的解决方案,还要有足够的技巧,让媒体接受他并加以协助。‘公关顾问的能力,必须能够在民意还没有精确成形的時候,先行探测出这个模糊的倾向’,伯纳斯写道,‘这就是为什么公关顾问这么有价值’。”<sup>②</sup>伯纳斯是最早的对公共关系进行理论总结的公关理论家之一,他对公关职业的论述显然没有止于技巧,而是融入了体现时代精神的职业道德。

正是基于对公共关系内涵的技术和思想统一的认识前提,我们才认为古代公共关系的提法缺乏本质的规定性,极易造成人们对公共关系认识的混乱。古代的确有大量传播沟通和关系处理方面的事

---

① 著者按:关于爱德华·L.伯纳斯出版于1923年的 *Crystallizing Public Opinion* 的译名,有多种说法,有的翻译为《舆论的结晶》,有的翻译为《舆论明鉴》,有的翻译为《透视民意》等。著者根据对词义的分析,结合当时的公关实践,认为将其译为《掌控舆论》较妥当些。

② [美]赖瑞·泰伊:《公关之父伯纳斯:影响民意的人》,刘体中译,海口:海南出版社,2003年,第125-126页。