

公共关系学入门

GONGGONGGUANXIXUE RUMEN

居易 许有森 梁飞 陈道仁

安徽人民出版社



公共关系学入门

居 易 许有森 梁 飞 陈道仁著

安徽人民出版社

责任编辑 李道平

封面设计 蒋万景

公共关系学入门

居 易 许有森 梁 飞 陈道仁 著

安徽人民出版社出版

(合肥市圆龙桥路1号)

安徽省新华书店发行 安徽阜阳印刷总厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 6.875 字数: 15万

1987年12月第1版 1988年10月第2次印刷

印数: 30000—39000

ISBN7-212-00121-X/C·9 定价: 1.85元

目 录

原理篇	(1)
第一节 “关系”与“公共关系”	(3)
第二节 现代西方社会的公共关系学	(9)
第三节 西方公共关系学的起源和发展机制	(17)
第四节 公共关系学的作用机理与社会适应性	(26)
第五节 对中国公共关系学的思考	(34)
组织篇	(57)
第一节 公共关系机构的分类	(60)
第二节 企业公共关系机构的设置	(65)
第三节 对我国企业设置公共关系机构的思考	(78)
人员篇	(93)
第一节 公共关系人员的素质	(95)
第二节 公共关系人员素质和能力的培养	(102)
第三节 公共关系与社会交往	(109)

方法篇.....	(135)
第一节 公共关系的工作方式.....	(137)
第二节 公共关系的实施媒介.....	(166)
第三节 公共关系的工作程序.....	(195)
后 记.....	(213)

原 理 篇

公共关系学是研究社会主体如何形成、改变和强化公众意识及行为的应用科学。

公共关系学发展至今,虽说历史并不很长,但其成就及影响却是令人瞩目的。就其声誉而言,人们往往已经把它与社会经济的高度发展相提并论。所以,在当今世界上,不管是在社会主义国家还是资本主义国家,人们都在不同程度地从各个方面对它进行推广和研究,以促成它在经济发展的各个领域发挥其独特的作用。当然,也应该看到,作为一门应用科学,尽管它的应用实践已经颇具特色,而且正在日益显示出蓬勃的生机,但相比之下,这一学科的理论建设却略显缓慢。尤其是在它的基本原理和作用机制以及理论探讨的深度或广度方面,均有较大的局限性,理论与实践不相适应的状况若长期存在,对公共关系学的发展及其应用无疑是极为不利的。为此,我们认为,加强公共关系学的理论建设,尤其是深入研究和探讨公共关系学的基本原理和作用机制,应该成为公共关系工作者和研究者的当务之急。

第一节 “关系”与“公共关系”

“关系”是一个用得广的词。它既表示事物之间相互作用、相互影响的状态,也表示人和人或事物之间的某种性质的联系。因此,“关系”实际上是一种客观存在,是一种不以人们的主观意志为转移的客观“格局”。这至少可以从三个方面来给予说明:一是自然界本身;二是人类本身;三是人与自然之间。从自然界本身来说,春夏秋冬,星移斗转,风霜雨露,沧海桑田,其实质无疑都是一种内在的“关系”,而且这种“关系”又都是自有其特定的规律。月球因日照生辉,风霜随季节到来,谁也奈何不得。宇宙何以形成,地球

何以存在，这些问题尽管至今还没有获得一个统一的令人满意的答案，但假如把它们的存在说成是一种“关系”作用的格局，则即使是最善于进行科学推理的人，也可能无法提出异议。再从人类的本身来说，人猿揖别的关键，根据达尔文的进化论，说穿了就是生存与环境的关系作用的结果。自然界以其特有的组合，孕育出与之相适应的五花八门的生物形态。假如猿的直立不能有助于它的生存环境的改善的话，则当今的人类也许就不是现在的这个模样了。至于人与自然之间，则本身就是一个错综复杂的“关系体”。人依自然而生存，自然因人而改变。这种生存结构的自然配合，其关系的作用自不必细说。即使是人类科学文化的发展，实际也不外乎是一种特定形式的关系作用。因为自然界的许多规律与奥秘，既是人类社会赖以生存和发展的依据和基础，也是人类为获得更好的生存环境所必须掌握和应用的前提和方向。从古到今的自然科学史，就是一部人类探求自然关系规律与奥秘的奋斗史，也可以说是一部人与自然的关系史。这部关系史尽管在一定的历史阶段内会由于人们的努力不一而呈现出各种差异，但它的最终完成则必将是建立在统一和完整的基础之上，即必将最终地体现出它最完美的客观属性。哲学上讲，没有矛盾便没有世界。矛盾是什么？矛盾就是关系。从这个意义上，也可以说成是没有关系便没有世界。

承认“关系”的客观存在，对理解和认识社会关系的重要性有很大的意义。社会关系是指人们在共同的社会活动过程中所结成的以生产关系为基础的相互关系的总称。从内容上分，可以分成物质关系和思想关系两种。物质资料的生产是人类社会存在和发展的基础。人们在社会生产中所发生的相

互关系即生产关系。这是不以人们本身意志为转移的物质关系，是社会关系的基础。在这基础之上，发生政治、法律、道德、艺术、宗教等各种关系。物质关系决定其他关系的性质，而其他关系又反作用于物质关系。当然，根据马克思的阶级斗争理论，在有阶级的社会中，许多社会关系都表现为阶级关系。假如我们不考虑上述各种关系的内容及其性质，仅从社会交往的范畴来研究和考察关系的特征，那么各种社会关系又可以简单地划分为两种类型：一类为个体型，一类为团体型。“个体型”在此指代表个人、家庭或者是家族利益的关系；“团体型”则指代表国家、集团、组织或者企业及机构利益的关系。社会发展的实践证明，“个体型”或“团体型”关系的发展状况，可以从特定的角度反映出社会进步的程度。相对来说，“个体型”关系比较适应于生产力发展缓慢、社会关系比较简单的社会；而“团体型”关系则比较适应于生产力发展较快且社会关系较为复杂的社会。农业时代，人们的社会关系在交往的范围内主要局限于家庭关系、家族关系、宗族关系和氏族关系之内，社会进步的节奏很慢，社会的“合力”作用无法形成，因而社会关系也就无法发挥出它应有的作用。到了工业时代，工厂、学校、机关、社团等各种社会机构和组织肌体获得了蓬勃的发展，不同的人按着不同的生活范畴置身于不同的组织关系之内，组织的地位得到了空前的提高。而这种类型的“组织”，既非家庭、家族、氏族，也不是帮会，可以自成一体，独往独来。相反，它的社会性极强，它必须与社会各个方面的组织发生联系，甚至必须依靠其他的社会组织才能生存、发展。这就必然要导致“团体型”关系的空前发展，同时，也带来了“团体型”关

系的空前复杂。而在这空前的发展和空前的复杂之际，社会的“合力”就自然而然地形成了，并且可以得到充分的发挥并产生出特殊的效用。这样社会进步的节奏也就可以大大加快，生产力得到了较大幅度的提高。即使是到了目前所面临的信息时代，社会的组织体系发生了翻天覆地的变化，各种社会关系错综复杂，但在工业时代所适用的发展“团体型”关系的机理却依然如故，所不同的只是这种机理的适应性越来越强，它所能产生的效用越来越大。因为信息时代的一个明显特征是市场竞争激烈，生活节奏加快，整个社会的一体性加强。面对这个事实，不管是个人还是组织，要想脱离社会的一体性去单独发展是很艰难的，只有跟上时代的发展节奏，使自身成为整个社会发展“合力”中的一个因素，才不至于成为落伍者。而要达到这个目的，离开了“团体型”关系的发展，当然也就无从谈起了。

所谓“公共关系”，广义地说，也可以把它看作是上述“团体型”关系的别称。当然，从专业的角度来讲，公共关系的范畴并没有这样广，公共关系事实上要比“团体型”关系更为具体、更为明确，这在后面还要详细谈及。但为了说明公共关系的属性，以超越专业领域的大范围进行一些必要的说明和引申，也许会更有助于深化对这一概念的认识和理解。

“团体型”关系的一个最显著的特征是它的“公共性”。无论是一个组织、一个机构，或者是一个学校、一个企业，就其整体来说，它和每个人是一样的，即为了它本身的生存和发展，无例外地需要和社会的各个方面建立各种相应的关系。所不同的是，这种关系并不局限于单一的方式，也不固

定于某一个对象，常常是视需要而定，应发展而变。而且，由于任何社会组织都需要以社会为舞台，因此在考虑自我生存和发展的同时，也必须顾及社会的利益和公众的得失。以一个企业来说，即使是在社会主义计划经济的体制下，除了必须顾及和上级机关的组织关系，和工商、银行、税务机关的管理关系，和产品需要者之间的利益关系以及和配套厂家之间的协作关系外，还必须考虑区域关系、福利关系以及企业内外的人事关系，等等。一个家庭在自我生存问题得到解决后，仍需有一个良好、和睦的邻里和亲戚关系，更何况一个企业呢？特别是在经济体制改革之际，我国的企业及各种社会组织所面临的各方面关系就更为复杂了。从中可以很明显地看出这种由简到繁的关系变更。譬如，国家提倡企业搞横向经济联系，这就把企业推向了一条必须全方位发展社会关系的必然途径。在传统的计划经济体制结构中，企业的一切都是由纵向管理机构直接支配的，产供销，人财物，一切都由上级主管机构按计划安排，企业只是整个“指令系统”中的一个“动作部位”，只要能够满足“指令系统”的“动作”要求，这个企业就是一个好企业。因此，企业无需也不可能去和社会的其他方面发生过多的关系。但一提倡搞横向经济联系，企业就不再是单纯地属于指令系统中的一个动作部位了，它已经成为一个需要自我完善的独立的指令——动作系统。以前，一切都可以朝上级伸手，现在则难免要自己“找米下锅”。所以开展横向经济联系的企业，除了继续要同上级组织、工商、银行、税务等方面发生正常的业务关系外，至少还要发展这么几种新的关系：和消费者有关的公众关系，和销售部门有关的贸易关系，和配套部门有关的生产协作关

系，和科研部门有关的技术关系，和产、供、销部门有关的信息关系，和人事部门有关的人才关系，和执法部门有关的法律关系，若有集资，则还有与集资单位有关的股份关系，等等。能否处理好这些关系，不仅影响企业的形象和声誉，而且还将直接影响到企业的生存与发展。因此，可以说每一个企业对这些关系都怀有特殊的兴趣，而且也给予特别的重视。企业如此，其他各种类型的社会组织当然也不例外，只不过在相处的方式及内容上有所不同罢了。所有这些关系，归结起来，统统可以称之为“公共关系”。可见，“公共关系”也是“关系”之一种，是一种“客观存在”。

由此可见，“公共关系”并不神秘，也不陌生。在现实社会中，每一个人实际都处在“公系关系”的包围之中。也许有人会说，上面所谈的各种关系，与真正与人有关的不过是一些机构或者组织的负责人而已，与其他的人未必就有什么直接的联系。这是一种误解。因为现实生活中的每一个人，不管是否作为企业或者机构的负责人，其工作或者学习的本身，实际上都与所在组织的“公共关系”有关，所不同的是有的直接一点，有的间接一点。生产产品上的一个螺丝钉，发一封信，甚至是打一个电话，与所在组织都有着十分密切的关系。正因为如此，人们在对待这种关系的过程中往往十分慎重。所谓的“公共关系学”就是在这一基础上应运而生的。因为关系不仅仅是一种单纯的相处，它需要发展，需要沟通，需要利用，也需要调解。这里面有方法、有手段、有途径、有目的，要保证处理这种关系的科学性和艺术性，就需要有一套相应的理论作为指导，需要把它作为一门专门的学问加以研究，研究公共关系学，目的即在于此。

第二节 现代西方社会的公共关系学

“公共关系学”来自于英文的Public Relations, 英文简称P·R或者PR, 中文简称为“公关”。我们平时所说的“公关部门”、“公关经理”、“公关小姐”等即由此而来。单一地从中文的词意来说, “公共关系”与“公共关系学”应该是两个含意不相同的词, 前者指的是一种“状态”, 后者指的是一门学科, 但作为这一专门领域的学术名称, 这两个词在中文的解释中已具有完全相同的含意, 即“公共关系”就是“公共关系学”。

公共学系学的构想起源于美国。公共关系学在美国首先取得突破性的发展以后, 迅速在欧美及西方各国得到推广, 并形成一门独立的专门学科。在今日的美国, 几乎所有大一些的企业或者公司都设有公共关系部门, 各种类型的公共关系公司遍布全国各地。美国联邦政府也十分重视这项工作, 雇佣了上万人处理公共关系事务, 经费支出高达几十亿美元。在美国各大学中, 普遍开设了公共关系课程, 并且还出现了一些专业性的学校。美国波士顿大学的公共关系学院就是一所专业学院。该校的学生须有大学二年制文科的训练基础和相应的技术修养水平方能入学, 毕业后可授予理学士或理学硕士的学位。美国公共关系协会, 到1983年底, 已拥有87个地方性机构。据美国《幸福》杂志1980年统计, 当时美国的公关公司已达2000家以上, 从业人员达120000人。在美国, 1980年统计的500家最大的企业中, 有436家设有专门的公关机构。其活动规模, 可见一斑。在美国的影响下, 英国、法

国、加拿大等国也相继成立了一批公共关系组织，开展了许多有声有色的活动。甚至象墨西哥、秘鲁等国也都纷纷仿效，建立了各种类型的公共关系机构。另外，日本、新加坡、香港等国家和地区，尽管在这方面起步较晚，但在研究及活动开展上却不亚于美国。他们进行的一些公共关系的实践，在推动公共关系学的发展方面，具有重要影响。

从前面的叙述中我们已经知道，公共关系与人们通常所讲的人际关系不同，它以社会组织为主体，强调组织间的关系及关系作用。公共关系学强调一个社会组织的生存和发展必须借助和依靠良好的人事环境和社会气氛。在西方，作为一门职业，公共关系早期的工作仅仅只包括为客户销售产品或为客户的货物找到市场提供劳务，所以早期的公关人员在人们的心目中并没有什么好的形象，他们常常被人们称为“卖假药的人”、“花言巧语的家伙”、“劝别人上当的人”，等等。五十年代以后，公共关系的活动性质发生了根本的变化。由于卫星技术的发展和电视的普及，社会上所发生的一切可以很快地为较多的人同时获悉，从而使得社会舆论成了左右形势的主要力量。政治家、艺术家、企业家，甚至慈善家都普遍地感觉到了舆论的重要，也都普遍地感觉到了在自己的身边有一个良好的公共关系网络的重要性与迫切性。这就使得今天西方社会的公共关系活动成了各种社会组织和社会活动家、头面人物与公众进行交流的一切方式的总称。在美国，政府和政界、工商企业界、文化教育和社会福利界这三大阶层，已成为公共关系工作最活跃的领域。因为这三个阶层是与公众进行接触和交流的“最敏感区”，他们最需要获得公众的支持和理解。政府的经费预算和政绩的肯定，

企业界各类产品的市场信誉和销路、文化教育及社会福利的经费来源等，若得不到公众的支持和舆论的青睐，结果将不堪设想。即使在国际事务中，为了推动各国之间的相互往来和促成各国之间的相互了解，开展国与国之间的公共关系活动也已显得十分迫切。美国《公共关系手册》曾经指出：“打算进入外国市场的美国商人发现，他们的当务之急是公共关系问题。”同时还认为：“对外关系的交恶，十有八、九不是出于利益的冲突，而是语言、文化、传统等方面的隔阂。”正是出于这种分析，今日世界中各个国家的各种类型的跨国公司都已增设了国际公共关系机构，以便在各自的对外活动中加强公共关系工作。1955年，在英国伦敦正式成立了国际公共关系联合会，第一批会员包括美、欧、非、亚各大洲二十几个国家。此后，“国际公共关系热”遍及世界，有增无减，以致美国汤姆生公司总裁预测，在未来的年代中，国际公共关系与广告业将成为发展最快的产业之一。

由于目前的公共关系活动实际上已经囊括了涉及人类交往的所有社会活动，因此，尽管它的历史很短，但作为一门综合性的社会科学，其专业范围却十分广泛，涉及传播学、新闻学、企业管理学、广告学、心理学、社会学、法律学、社会心理学、群体行为学、社交学、逻辑学、口才学、民俗学、伦理学，等等。其中尤以传播学、新闻学和广告学最为主要。这是因为公共关系的工作重点就在于传播信息和沟通联系。所以，许多公关机构的从业人员往往是从新闻记者和广告撰稿人转行而来，当然，公共关系工作与新闻记者和广告撰稿人根本不是一回事。一个称职的记者或者一个称职的广告撰稿人，并不等于是一个够格的公共关系从业人员。

涉及的内容要比新闻或者广告丰富得多，工作环节也要复杂得多，而且所需要的技巧和才能也要全面得多。一个有文字素养和反应灵敏的人也许能成为一个很好的记者，一个善于驾驭文字和了解公众口味的人也许能成为一个颇受欢迎的广告撰稿人，但作为一个够格的公共关系从业人员，他却必须是一个在文字、口才、礼仪及反应上都具备优秀条件的人。良好的公共关系的建立，真正需要的却是通才。

需要指出的是，西方公共关系学至今还没有一个比较统一的定义。“公共关系”作为一门学科，要给它作出一个恰当的表述，却有难度。一方面是由于该学科囊括的范围太广，很难具体描述；另一方面是由于各人对于公共关系着重点的掌握很难一致，因而感觉不一，表述不一。许多专家、学者都曾为此作过专门的研究，希望为公共关系下一个简明达意、能为大家普遍接受的统一定义，但结果却很难如愿。目前，在公共关系学界为人们所正式引用的关于公共关系的定义不下几十种，甚至被作为具有权威性的观点而收进某些专业工具书和某些经典书籍中的定义就有十几种。下面摘录几种引用得比较广泛的定义：

（一）公共关系是一种管理职能，它评估公众的态度，检验个人或组织的政策、活动是否与公众利益相一致，并负责设计与执行旨在争取公众理解与认可的行动计划。（美国《公共关系新闻》杂志）

（二）公共关系是我们从事的各种活动与所发生的各种关系的通称。这些活动与关系都是公共性的，并且都有其社会意义。（普林斯顿大学切尔兹教授）

（三）现代公共关系是一个各种有关政策与行为之计划