

Public Relations Coordinating
—Principle and Practice

李道平 单振运 著

P.R

原理与实务

公共关系协调

● 中国商业出版社
复旦大学出版社



公共关系协调 原理与实务

李道平 单振运 著

中国商业出版社 复旦大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系协调原理与实务/李道平等著. —北京: 中国商业出版社, 复旦大学出版社, 1996. 12

ISBN 7-5044-3355-1

I. 公… II. 李… III. 公共关系学—基本知识 IV.C912

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 24964 号

责任编辑: 刘毕林 夏德元

责任校对: 陈学军 任未然

公共关系协调原理与实务

李道平 单振运 著

*

中国商业出版社
复旦大学出版社 出版发行

全国各地新华书店经销

· 北京印刷二厂印刷

*

1996 年 10 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

850×1168 毫米 32 开 11 印张 286 千字

印数: 1~10000 册 定价: 15.80 元

ISBN 7-5044-3355-1/C·80

(如有印装质量问题, 本社负责调换)

内 容 简 介

本书在国内外首次以“社会组织与公众协调”作为公共关系学核心概念构建公共关系理论体系。全书分七章，共30万字。前三章探讨和阐述公共关系的基础理论、公共关系协调的意义、原则、策略、内容与方式方法，后四章分别讨论和介绍社会组织内部公共关系协调、社会组织同外部公共关系协调以及不同时期的公共关系协调、不同主体的公共关系协调等等。新颖、系统、实用是本书三个明显的特点，适合广大读者阅读，也可作各类大中专学校教材。

作者简介

李道平，男，1957年生。现任安徽省新闻出版局报刊管理处副处长、副编审。曾任安徽人民出版社综合编辑室主任。兼任中国公共关系协会理事、中国公共关系协会学术委员会委员、中国公共关系协会培训中心客座教授、《公共关系报》函授通讯教授、安徽省公共关系协会秘书长等职。80年代中期开始研究公共关系学、编辑公共关系学类图书并参与策划和组织一些公共关系实务活动。发表几十篇公共关系理论研究文章，有若干篇论文在全国获奖，其中《公共关系学的核心概念应为社会组织与公众协调》在全国有较大影响。编辑十几种公共关系类图书，其中《公共关系学》、《公共关系案例》先后被评为全国优秀畅销书。

单振运，男，1954年生。现为沈阳师范学院社会学系副教授、公共关系专业负责人。社会兼职有：中国公共关系协会学术委员会特约研究员、辽宁省公共关系协会副秘书长、辽宁省伦理学会副秘书长。自1989年开始在院内外、省内外讲授公共关系课程。1993年设计创办了沈阳师范学院公共关系专业(本科)。经常为企业进行公共关系活动策划。出版的著作主要有：《社会学》、《实用公共关系业务及技巧》、《现代公共关系实务指南》。参加了《中国公共关系教程》的编写工作，公开发表论文数十篇，多次获全国性及省级奖励。

序 言

原 人 民 日 报 副 总 编 辑 翟 向 东
中国公共关系协会学术委员会主任

现代公共关系理论，从外国传入中国。这公共关系到底是什么，在外国就众说纷纭，定义有几百种之多。在中国传播的十几年中，也有多种看法，因此也就有了多种说法。在探索过程中有不同见解，这是难免的，也是正常的。

有的同志在多种见解面前，感到困惑。说对公共关系的认识，原来还比较清楚，现在越来越糊涂了。我说过，由糊涂再进到不糊涂，将是公共关系理论探讨的一个飞跃，希望公共关系界尤其是从事公共关系理论研究的同志，进一步深化探究，以求我们都早日更清楚些，不再糊涂。

近两年，关于公共关系理论核心概念的不同见解，诸如形象说、传播说、协调说、参与说等等，成了人们议论的热点话题。有赞成这说或那说的，也有对这说或那说持异议者。这反映了中国公共关系理论研究的深入发展。我几次表示：只要是从中国的国情出发，为探讨有中国特色的公共关系，对不同见解都不要轻易否定。欢迎持不同见解的同志，系统地阐述自己的见解。毛主席说过：“系统是科学，不系统是常识。”成一家之说，总应把自己的见解加以系统阐述，让别人知其详，也利于自己进一步升华研

究成果。

李道平同志从 80 年代中期就开始研究公共关系这门学科。陆续写过几十篇文章，在报刊上发表。他的主要理论观点，是“社会组织的建立和不断分化是公共关系产生的社会基础”，“人类协调、合作意识的增强是公共关系产生和发展的思想条件”，“利益互补、合作的需要是公共关系形成的内在机制”。他提出了“社会组织与公众的协调”是公共关系理论的核心概念，应围绕这一核心概念建立公共关系的理论体系。可以说，他是协调说的积极探索者。他的见解曾为多位同志赞同。

公共关系的产生和发展，总的来说，它是社会发展的需要，它要为社会发展服务。在中国为社会发展服务，就必须为改革开放、为经济建设、为市场经济和市场文化建设服务。一句话，必须为社会主义两个文明建设服务。而经济建设、改革开放、市场经济和市场文化建设，都有众多复杂的矛盾需要解决。在我国，虽然人们的基本利益是一致的，但是在许许多多问题上，存在着不同的矛盾，一般表现为利益关系。协调这种利益关系，使之理顺，矛盾才可化解。公共关系的主体与客体，也是矛盾的双方，重要的是协调两者之间的关系。1991 年 11 月，中国公共关系协会主席安岗同志在第二届全国公共关系理论研讨会上说过：马克思有一句名言，就是：人的本质“在其现实性上它是一切社会关系的总和”。关系，社会关系在社会生活中的作用，犹如我们在自然生活中需要有阳光和空气一样。他的意思是说，我们研究公共关系，就是要研究公共关系工作规律，为理顺、调整社会关系服务。

我在《中国公共关系教程》的绪言中写了一段话：“如果把中国公共关系的含义作一广义的概括，即中国的公共关系是在建设有中国特色的社会主义理论指导下，社会组织（党的组织、政府、企业和事业单位、团体等）通过沟通信息、协调利益、化解矛盾，理顺和改善人际、社际、国际间在经济、政治、文化、科技等方面的关系，调动一切积极因素，促进社会主义物质文明和精神文

明建设的一门学科。”这段话中，首先讲了公共关系的指导思想，最后讲了公共关系的目的是，中间强调了沟通信息、协调利益、化解矛盾、理顺和改善关系。之所以这样写，是因为感到公共关系应该在沟通信息、协调利益、化解矛盾、理顺和改善关系方面，充分发挥它的作用。

由王朝文同志主编，经一年多的努力编就，于1995年出版的《当代公共关系学》，以部分章节，阐述了公共关系是人类社会客观存在的固有的社会现象，是人类社会交往中最广泛、最普遍的一种关系，它“渗透”到各个方面。在不同的历史发展阶段，有不同的公共关系形态。随着社会发展对它的功能的需求，本世纪初形成了它的学科框架体系，但仍处于不断发展完善之中。公共关系的本质属性是“关系”，它的核心概念应归到“关系学说”，是“研究一个组织在其所处的社会环境中与其他组织、群体与个人之间的关系，研究如何协调好组织与公众（或组织）关系的学问”。公共关系的定义，可表述为：公共关系是组织与其公众通过传播沟通而建立的利益互惠的社会关系。本此基本思路，书中对有关的问题，也讲了自己的见解。应该说，这是中国公共关系理论研究方面，旗帜鲜明地阐述“协调关系”说的著作，是会给人们不少启发的。

李道平同志积多年研究所得，与见解相同的单振运同志，今年共同写成了《公共关系协调原理与实务》，全书分七章，30万字，集中围绕协调关系，系统地对公共关系进行了论述。第一章阐述公共关系的基本理论，在列举了国内外关于“公共关系”的一些有代表性的定义，对之进行了分析与概括之后，认为公共关系的定义，应“是社会组织为了赢得支持与合作，实现自身的生存和发展，通过一定的媒介与方式，同相关公众结成的一种社会关系”。

作者解释，这样为公共关系下定义，提示了以下的问题：一是说明公共关系是客观存在的一种社会关系，是社会关系中的一

个种类；二是说明公共关系是社会组织与其相关公众结成的关系，关系的性质是“公共的”；三是说明公共关系是为特定目标而建立和维系的，是有目的、有目标的行动，总的说都是为了沟通社会联系，协调各种关系，赢得社会各界的支持与合作，在互助互利的基础上实现自身的生存和发展；四是社会组织通过一定的媒介和方式与相关公众发生联系。作者按照这一定义，对公共关系理论的概念与范畴体系，一一作了解释。

在第二章中，作者充分阐述了公共关系协调的意义、原则和内容，认为在公共关系工作中，协调既是一种目的，即公共关系的目的是使社会组织与相关公众达成协调，双方处于协调状态，又是一种手段，即通过具体的协调行为，使双方进入协调状态。公共关系协调既是社会组织与相关公众两者相互联系、相互作用的一种基本形态，又是公共关系存在和发展的内在机制。协调可以保持组织内部团结，增强组织的凝聚力；可以促使社会组织与公众进行广泛深入的合作，谋求共同发展；还可以优化社会环境，保持社会稳定、持续发展。因此，应把公共关系协调作为公共关系理论的核心内容，以这作为一条主线，构建公共关系理论体系。这样，确立以公共关系协调为核心的理论，利于公共关系实践活动全面深入地展开，利于公共关系学科理论建设，利于公共关系教学的健康发展，还利于提高公共关系工作的社会地位。

基于上述认识，作者分析了协调的基本形态，协调的原则与策略，协调的主要内容，着重阐述了利益协调、目标协调、态度协调、行为协调以及这几方面协调的关系。

在以上关于公共关系基本理论的论述，特别是对公共关系协调的原理论述之后，作者以整个第三章，概括和分析了公共关系协调的方式方法，有 20 个种类之多。解释协调的方式方法，不是只有信息沟通、感情沟通，只有以礼相待、双方协商，而且包括了直接指挥与调控、运用法律武器，也包括了竞争与斗争。以这一章承上启下，在以后的几章里，分别阐述了社会组织内部、与

外部，不同时期与不同主体的公共关系协调。每个方面都力求周到。比如组织内部的协调，包括组织与员工的关系，领导与群众的关系，内部各种正式与非正式群体的关系，与股东的关系等；比如同外部的关系，包括与社会公众的关系，与政府的关系，与消费者、经销商、供应商的关系，与新闻媒介的关系、与特别利益群体的关系，以及与国际公众的关系；不同时期的公共关系协调，包括建设时期、巩固时期、危机时期、维系时期；不同主体的公共关系协调，包括企业、政府、军队、社会福利机构、医院和保健部门、学校以及文化事业部门等与相关公众关系的协调。这些方面的论述，都结合具体事例进行分析，读后感到很利于实际操作。

李道平同志在《后记》中说，写这部书曾想努力体现“新颖”、“系统”、“实用”。写作要求：结构完整，逻辑严密；理论阐述简明、准确；方法介绍注意实用、可操作性强；材料运用典型、新鲜；语言简练、可读性强。实际上是否实现了初衷，愿听读者的评论。我得有机会先读了排印出来将要付印的书稿，深感这部《公共关系协调原理与实务》，是李道平、单振运两位同志在多年研究这方面问题的基础上，下了一番苦功夫写成的。应该说，他们实现了写这部书的初衷。也应该说，这是中国的公共关系研究中一项可贵的成果。

因此，我高兴地写了以上这些话，并愿向公共关系学界和愿进一步认识公共关系的朋友们推荐这部著作，从中受到些启发。当然，世上事，向来仁者见仁，智者见智。赞同的有人，持另外意见者也会有人。希望持另外意见的同志，也能系统地阐述自己的见解。相同和不同见解的交流和争论，目的是共同的，将会促进我们的公共关系研究走向更高层次，推动中国的公共关系事业进一步繁荣。

1996年中秋节日于北京青藤阁

中国公共关系培训系列教材

中国公共关系协会学术委员会

推荐用书

目 录

第一章 公共关系基本理论	(1)
1—1 公共关系概念的基本涵义.....	(1)
1—2 公共关系理论的概念与范畴体系	(12)
1—3 公共关系构成要素	(13)
1—4 公共关系产生的基础、条件和形成机制	(14)
1—5 公共关系的基本属性	(15)
1—6 公共关系功能	(17)
1—7 公共关系类型	(19)
1—8 公共关系状态	(19)
1—9 公共关系意识	(20)
1—10 公共关系工作主要内容.....	(21)
1—11 公共关系工作程序.....	(21)
1—12 公共关系学及其研究对象.....	(21)
1—13 公共关系学的研究内容与范围.....	(22)
第二章 公共关系协调的意义、原则与内容	(23)
2—1 公共关系协调的基本内涵	(23)
2—2 公共关系协调的客观必然性	(24)
2—3 公共关系协调的意义和作用	(26)
2—4 公共关系协调是公共关系理论的核心内容	(28)
2—5 确立以公共关系协调为核心的理论与实践意义 ...	(37)

2—6	公共关系协调的基本形态	(40)
2—7	公共关系协调的原则与策略	(42)
2—8	公共关系协调的主要内容	(46)
第三章	公共关系协调的方式方法	(60)
3—1	塑造组织形象	(60)
3—2	改变自我	(73)
3—3	结构调整	(76)
3—4	沟通信息	(79)
3—5	组合	(84)
3—6	心理调节	(86)
3—7	说服	(88)
3—8	感情沟通与调整	(92)
3—9	培育共同的价值观	(95)
3—10	借助道德的力量	(97)
3—11	以礼相待	(100)
3—12	舆论引导	(104)
3—13	协商	(107)
3—14	采用规章制度	(111)
3—15	调解	(114)
3—16	仲裁	(117)
3—17	运用法律武器	(117)
3—18	直接指挥与调控	(120)
3—19	竞争	(124)
3—20	斗争	(126)
第四章	社会组织内部公共关系协调	(129)
4—1	社会组织内部公共关系的结构与特征	(130)
4—2	社会组织与员工关系协调	(139)
4—3	领导与群众关系协调	(154)
4—4	社会组织内部各种正式关系协调	(163)

4—5	社会组织内部各种非正式关系协调·····	(173)
4—6	社会组织与股东关系协调·····	(180)
第五章	社会组织同外部公共关系协调·····	(191)
5—1	外部公共关系协调的一般问题·····	(191)
5—2	社会组织与社区公众关系协调·····	(196)
5—3	社会组织与政府关系协调·····	(214)
5—4	社会组织与消费者关系协调·····	(225)
5—5	社会组织与经销商、供应商关系协调·····	(236)
5—6	社会组织与新闻媒介关系协调·····	(244)
5—7	社会组织与特别利益群体关系协调·····	(249)
5—8	社会组织与国际公众关系协调·····	(260)
第六章	不同时期的公共关系协调·····	(266)
6—1	建设期的公共关系协调·····	(266)
6—2	巩固期的公共关系协调·····	(273)
6—3	危机期的公共关系协调·····	(280)
6—4	维系期的公共关系协调·····	(287)
第七章	不同主体的公共关系协调·····	(293)
7—1	企业与相关公众关系协调·····	(293)
7—2	政府与相关公众关系协调·····	(303)
7—3	军队与相关公众关系协调·····	(311)
7—4	社会福利机构与相关公众关系协调·····	(312)
7—5	医院及保健部门与相关公众关系协调·····	(315)
7—6	学校与相关公众关系协调·····	(317)
7—7	文化事业部门与相关公众关系协调·····	(324)
后记	·····	(329)

第一章 公共关系基本理论

在探讨公共关系协调的规律、内容与方式方法之前，我们有必要首先介绍和阐述公共关系的基本理论，这将有助于我们从宏观总体上把握公共关系的实质和一些关键性的问题。

1-1 公共关系概念的基本涵义

一、“公共关系”的译名

“公共关系”一词是“舶来品”，是英语“Public Relations”的汉语译称，自 20 世纪 80 年代开始由南向北逐步在祖国大陆被广泛使用。

“public”既可以译为“公共的”，又可以译为“公众”；“relations”译为“关系”。“Public Relations”，有的学者将它们译作“公众关系”，更多的人使用“公共关系”这个词。

本书采用“公共关系”这种译称。一则因为大部分人已约定俗成地使用这个词；二则因为使用“公共关系”确实有一定的道理，公共关系是社会组织与公众结成的关系，具有“公共”的性质。

二、国内外关于“公共关系”的繁多定义

据一位学者的不完全统计，目前世界上关于公共关系的定义已有 600 多个。人们从各种角度对公共关系作出定义。这绝不是

在玩文字游戏，而是在力图科学地认识公共关系的本质并用准确的语言来阐述公共关系概念的内涵和外延，为公共关系的理论研究和实践活动打下坚实的基础。

下面，我们列举一些有代表性的定义。

国际公共关系协会定义：

“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、机构试图赢得同他们有关的人们的理解、同情和支持——借助对舆论的估价，以尽可能地协调它的自己的政策和做法，依靠有计划的、广泛的信息传播，赢得更有效的合作，更好地实现它们的共同利益。”

美国公共关系协会征询了两千多名公共关系专家的意见，从中选出四则定义向社会推荐：

“公共关系是企业管理机构经过自我检讨与改进后，将其态度公诸社会，借以获得顾客、员工及社会的好感和了解这样一种经常不断的工作。”

“首先，公共关系是一个人或一个组织为获取大众之信任与好感，借以迎合大众之兴趣而调整其政策与服务方针的一种经常不断的工作。其次，公共关系是对此种已调整的政策与服务方针加以说明，以获取大众了解与欢迎的一种工作。”

“公共关系是一种技术，此种技术在于激发大众对于任何一个人或一个组织的了解并产生信任。”

“公共关系是工商管理机构用以测验大众态度、检查本企业的政策与服务方针是否得到大众的了解与欢迎的一种职能。”

1982年11月举行的第三十五届美国公共关系协会全国代表大会对公共关系定义作如下表述：

- ①它是一个组织管理中所进行的一种有计划、持久的活动；
- ②它处理的是一个组织与其各类公众之间的关系；
- ③它监测组织内外人们的意识、舆论、态度和行为；
- ④它分析组织所采取的政策、程序和行动对各类公众的影响；

⑤它调整那些与公众利益相冲突并影响组织生存和发展的政策、程序和行动；

⑥它向管理阶层的人员提供咨询，帮助制定新的政策、程序和行动方案，而这一切都是有益于组织与它的公众的；

⑦它建立和维持一个组织与其各类公众之间的双向交流；

⑧它使组织内外人们的意识、舆论、态度和行为产生某些具体的变化；

⑨最后，它使一个组织与它的各类公众产生新的、持久的关系。

英国公共关系学会所下的定义是：

“公共关系的实施是一种积极的、有计划的以及持久的努力，以建立及维护一个机构与其公众之间的相互了解。”

1978年8月8日至10日，在墨西哥城召开的各国公共关系协会世界第一次大会上通过如下定义：

“公共关系的实施是分析趋势、预测后果，向组织领导人提供咨询意见，并履行一系列有计划的行为以服务于本组织和公众共同利益的艺术和社会科学。”

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、政府机构或其他组织的信息，并改善公众对于其态度的种种政策或行动。”

现代公共关系工作的先驱之一、美国著名的公共关系顾问爱德华·伯内斯认为：

“公共关系是处理一个团体与公众（决定该团体活力的公众）之间的关系的职业。”

美国著名公共关系研究权威卡特利普和森特在《有效公共关系》中表述道：

“公共关系是一种管理职能，它确定、建立和维持一个组织与决定其成败的各类公众之间的互利关系。”

美国普利斯頓大学蔡尔滋教授认为：“公共关系是我们所从事