

公共關係理論 的發展與變遷

張依依 著

EE Chang

EVOLUTION OF PUBLIC RELATIONS THEORIES

公共關係理論 的發展與變遷

張依依

著

EE Chang

EVOLUTION OF PUBLIC RELATIONS THEORIES

國家圖書館出版品預行編目資料

公共關係理論的演進與變遷／張依依著．

—1 版.—臺北市：五南，2007 [民 96]

面；公分．

I S B N: 978-957-11-4632-4 (平裝)

1.公共關係

541.84

95026571



1ZAB

公共關係理論的演進與變遷

作 者 — 張依依 (223.3)

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 王秀珍

主 編 — 陳念祖

責任編輯 — 李敏華

封面設計 — 童安安

出版者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106 台北市大安區和平東路二段 339 號 4 樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室 / 台中市市區中山路 6 號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室 / 高雄市新興區中山一路 290 號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 得力商務律師事務所 張澤平律師

出版日期 2007 年 2 月初版一刷

定 價 新臺幣 450 元

獻給

我的父母

推薦序

約三年前，答應要幫依依的公共關係理論書作序，一個月前看到這本書的成品，感覺是兩個字——驚嘆！

誠如本書的簡介所言，公共關係的教科書不缺，純粹理論取向的書卻少，成於一人之手，將公共關係研究相關的理論，依時序整理的，幾乎可以說是絕響。看著這本二十幾萬言的著作，就像看著依依本人一般——豐富、內斂、條理、認真、深度以及清新。這是一本有志從事公共關係教學和研究的讀者相當值得一讀的著作。

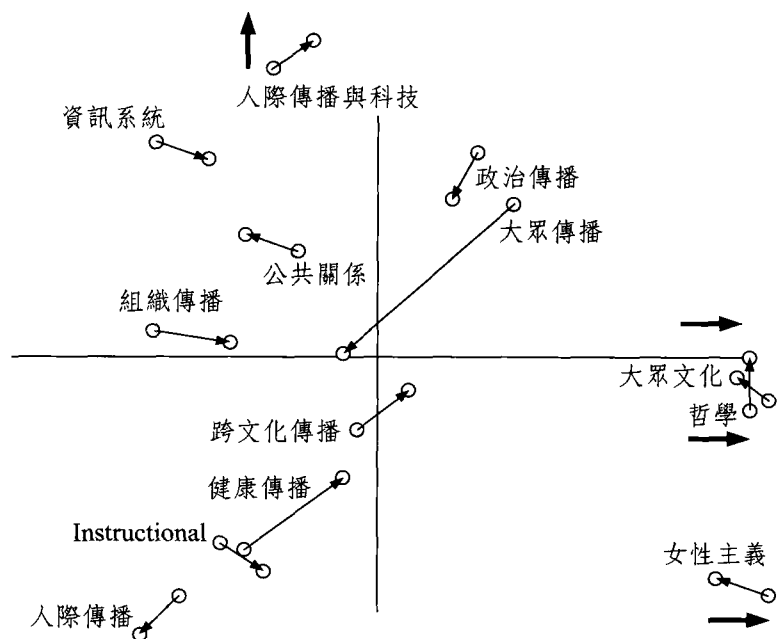
如依依所言，本書的緣起是希望系統性整理公共關係理論，並清楚交代其發展脈絡。這不是件容易的工作，因為，公共關係是一個跨學科、跨領域，以及同時涵蓋基礎研究與實務應用的學門；許多公共關係理論的源起、發展乃至於變化，與其他學科理論存在不易切割的臍帶與淵源——理論間有許多援引、借用、發展、與修正的情形。在這樣一個與其他學科高度相關、或重疊的基礎下，要切割出「純粹」的公共關係理論並不容易。舉例而言，公共關係學發展「組織—公眾關係」理論，即援引了人際關係、組織關係、人際傳播、社會資本等領域的理論。

有關公共關係與其他學門間的關聯性，可以 Doerfel and Barnett (1999) 針對 1991 年 ICA 年會 13 個獨立學門間的關連所進行的「語意、網絡、距離與位置」研究一窺究竟。研究發現，公共關係除了與傳播學具有高度的淵源外，與「管理／行政科學」的關聯性也頗高。Doerfel Barnett 的語意網絡分析使用 Galileo 分析與 Quadratic 分析方法，研究指出：¹（見下頁圖一）：(1)在「大眾傳播」與「人際傳播」的二維向度上，公共關係與「大眾傳播」

¹ Doerfel & Barnett (1999) 針對 1991 年 ICA 年會中之 13 個獨立學門所發表的文章，進行內容分析，其分析方法包括：以 CATPAC 軟體進行內容分析，分析的資料包括論文篇名及其發表

的語意距離相對較近；(2)在「資訊系統」與「女性主義」的二維向度上，公共關係與著重實證科學的「資訊系統」距離相對較近；(3)在「大眾傳播」與「組織傳播」的二維向度上，公共關係約與二者等距；(4)在「政治傳播」與「女性主義」的二維向度上，公共關係與「政治傳播」的距離相對較近；(5)此外，大眾文化與傳播哲學的位置，則不在此系統圖上，換言之，此二子學門的位置與子學門之位置皆相對較遠。

圖一：二維語意與會員系統網路比對圖



(Doerfel, M., & Barnett, G. A., 1999)

的學門組別，再以文章中最常出現的 30 個字詞以及學門名進行集群分析，共分析出 11 個集群。另外，作者使用 Gelileo 軟體，分析得出 ICA 各學門組別的語意位置，再進一步將之與 Barnett and Danowski (1992) 的 ICA 會員系統比對，發展出圖一「二維語意與會員系統網路比對圖」。

其次，公共關係學界於過去三十年間所發展或主要援引的理論，也很難完全依年代截然劃分。舉例來說，James Grunig 研究團隊從 1980 年代開始發展卓越計畫研究，發展「優異公共關係理論」（excellence theory）；他們於 1992 年出版 *Excellence in public relations and communication management* 一書，2002 年則出版 *Excellent public relations and effective organizations: A study of communication management in three countries*。同樣的，語藝學早在亞里斯多德年代就已經開始發展，Elizabeth Toth 與 Robert Heath 在 1992 年也編輯出版 *Rhetorical and critical approaches to public relations* 一書，之後有關語藝學與公共關係的關聯性研究從沒斷過。

為解決這些問題，依依採用歷史比較法（引書中定義：「對不同時期的現象，進行分析比較，並把研究對象（如公關理論）擺進演進的脈絡中，視之為歷史洪流的一環，進而觀察探索，以揭示現象的發展趨勢與規律」），針對 *Public Relations Review* 和 *Journal of Public Relations Research* 二期刊論文進行定性內容分析。有關理論年代很難清楚切割與劃分的問題，作者秉持以下原則：第一以年代為準，將理論依年代畫在該屬的世代。第二，如果有出入重疊年代的理論，則以該理論的精神判別該屬於哪一個世代。第三，以潛力來作為劃分的標準，也就是該理論未來發展的趨勢與發展潛力作為階段判別的標準。據此，作者將公共關係理論的發展分成三個主要階段。第一個階段是「說服」，在這個年代裡面（1975-1985），總共提到了十三個子理論。第二個階段是著重管理觀點的年代（1986-1995），總共介紹十四種從管理角度出發的公共關係理論。第三個十年（1996-2006），依依稱之為「關係／語藝年代」，介紹五種理論。

本書除了上述在方法上的處理，有以下幾個面向值得書寫。第一，就廣度而言，本書涵蓋了過去三十二年，中、西公共關係學界討論公共關係理論所援引的主要理論，總共介紹 37 種理論或模式；第二，就深度而言，針對個別理論的源起、發展、沿革，乃至於學界的辯論與批判，都作了相當程度的介紹與著墨。舉例而言，第二個十年的「管理」年代，本書從生態學、系統論、James Grunig 的公共關係四模式，公共關係模式的演變（包括：新雙向模式、博奕理論等），將 Grunig 系統的管理取向公共關係研究作了系統

性整理。此外，談到「公共關係管理」，勢必會論及的主題，如：衝突管理、議題管理、風險溝通、危機溝通與危機管理，乃至於從管理角度看行銷公關與整合行銷傳播，也都清楚呈現。第三，在文字風格上面，文如其人，雖然這是一本理論的書，但是，依依以她精湛的文字功力，以條理、邏輯、清新、深入淺出的書寫風格呈現，一氣呵成，讀來非常愉快。

依依結合她的豐富及紮實的學術涵養、實務經驗、教學經驗，以及對於公共關係的熱情，經過多年的耕耘，終於收割豐碩成果。我們樂觀這本書的誕生，同時也期待，在公共關係學術與實務蓬勃發展的此時，深盼公共關係學術研究更上層樓。共勉之，是為序。

黃懿慧

謹識（台灣政治大學廣告系教授）

於香港中文大學 Tolo Harbour 海灣

2007 年 2 月

引用文獻

- Dozier, D. M. & Lauzen, M. M. (2000). Liberating the intellectual domain from the ice: Public relations, activism, and the role of the scholar. *Journal of Public Relations Research*, 12(1), 3-22.
- Grunig, J. E. (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, L. A., Grunig, J. E., and Dozier, D. M. (2002). *Excellent public relations and public organizations: A study of communication management in three firms*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- 黃懿慧（2003）：〈台灣公共關係學門及研究：1960—2000 年之回顧〉，《廣告學研究》，20：13-50。

自序

英國天才數學家哈迪說過：「年輕人應該去證明定理，年紀大了則該多寫點書。」

—— G. H. Hardy (1877-1947)

日本卡通「小叮噹」（哆啦 A 夢）充滿幻想，不曉得原作者有沒有想過發明一種高速灌頂機，可以讓人一下子變聰明，明白所有的道理？禪宗講頓悟，也追求類似的東西，只要頓悟了，就可以證菩提。自從我廿多年前赴美修習公共關係以來，讀了多少書，摸索了多久，才能有今日對公關的一點點體認。如果我咬咬牙把它從頭到尾清清楚楚寫下，後學者就能在一瞬間吸收我的日月精華，可以省掉多少冤枉路，這算不算一種灌頂？雖然公共關係不是人生必修的學分，但我相信想搞清楚它的人，還是不少。也很少有學問能有這樣明顯的界線，可以搞得懂。譬如人生，誰敢說他搞懂了人生？

坊間向來不缺公關概論課本，但有關公關理論的書，一向很少，尤其成於一人之手，以宏觀視角將過去三十二年公共關係理論，依發展與變遷詳細分析比較，再以明白曉暢的筆法寫來的書，可謂絕無僅有。即使是英文，這樣的書也不多。這一類書最能讓讀者受益，也最能讓讀者在短期內進入狀況，只是要獨立完成這樣龐大的計畫，需要發宏願，也要有使命感，否則很容易中途放棄。

2003 年底，父親仍健在，我正打算在次年到遼寧大學做交換教授，順帶整理多年來累積的一些文章，給聯經出版。當時心裡就有個想法，想出上、下兩本套書講公關，上冊較簡單，深入淺出，讓人一讀就知道公共關係是什麼，以實務為主。至於下冊，就要深入，以學術為主，但要有別於市面上充斥的公關概論，並且最好要讓業界人士也覺得讀來有用。會有這個構想，不外希望他人能透過我的心血，由淺入深，自習公關。即使是門外漢，

也能快快登堂入室，一窺公關學術的堂奧。

由於當時係首次去大陸講學，對自己如何能在短時間內，把公關教給對公關素無認識的學生，心中充滿惶恐，所以想在短期內做一複習，把公關實務和學術，在對岸做宏觀的介紹。於是我著手蒐集資料，把自己當學生，從頭閱讀。2004年中旬，我人還在遼寧，聯經出版了我計畫中的「上冊」《新世紀營銷—公關、趨勢、行銷》，那裡面有我參考數本國外書籍而寫的近代公關史，以及過去十年的心血。

返台之後，仍未中斷閱讀，總覺得有讀不完的資料，不知何時才能開筆。到了十月，驚覺再不動筆，永遠不能成事，於是奮而提筆。結果事情進行得很順利，進度相當快，思路也清晰。那年底，原本不在計畫中的《世紀老招牌》也在商周出版，一切都依計畫進行。但我心中隱隱覺得不妙，常做懊惱的夢，醒來說不出的難受，也覺得父親的身體越來越不對勁。

多年來因忙於公關基金會和系務，後來又定居美國，使我少有機會陪伴父親，為此深感愧疚，此際警覺父親體力不再，卻又開始一生少有的寫作大計。猶記當時常邊寫邊用英文默唸：「爸，等等我」，心想等忙完了這件事，此心再無旁騖，一定要儘可能多陪父親。豈知就在寫第三章第十一節時打電話給他，卻發現事情不妙……半年多後，身體素來強健的父親受盡折磨而逝。我頂著新冒的白髮，覺得檣傾楫催，五內俱焚。待強忍哀傷，從中斷之處拾筆續寫時，已是一年以後。再提筆的我，完全失去了之前的流利，思路蹇澀，腦袋空空。只有在絞盡腦汁時，能暫時忘卻痛苦。

如今當初計畫的「下冊」終於出書，我如釋重負，卻不覺得喜悅。只想有人對我如我寫公關般，教我人生這堂課。雖然如此，還是對許多人充滿感激。感謝世新圖書館的許雅瓊小姐，在找資料上幫了大忙。也感謝研究助理封國晨，因為他的細心可靠，使我得以無後顧之憂做研究。還要感謝政大企管系的戴雯華小姐，為我擔起所有政大借書事宜。也要感謝張家琪老師和胡光夏老師，他們都曾給我寶貴的意見。還有 Ohio 大學的 Dr. Hugh Culbertson 和 Prof. Tom Hodges，在開始時幫我找資料；他們的言教身教，使我深深明白為人師的真諦。最後要感謝敦促我務必要動筆寫成的張京育校長和黃啟方

老師，他們都聽過我無數傾訴，也曾在我惶惑時，給我臨門一腳的勇氣。還有就是要感謝許多在過去三年裡體諒我不能出遊、不能暢快聊天的朋友，他們都知道我為此息交絕遊。最重要的，要感謝我的母親，她是個真正愛書、愛文學藝術的人，我受她薰陶，從小就浸淫在一個充滿藝文的環境，使我筆下有情。也許這所有的人與事，就是老天教給我的人生這堂課。

誠如研究方法中所言，本書係由第三章開始寫，等到三、四、五章寫好後，才回過來寫第一、二章和第六章結語。如果讀者對公關理論不甚了解（正因為這樣才需要讀本書），可以從第三章開始閱讀，將有助進入狀況。

本書的圖表有三種，第一種係全盤沿用既有的圖表，這種圖表右下角均註明「資料來源」；第二種是修改或刪增既有的圖表，這種圖表右下角均註明「資料改編自」；第三種圖表均為筆者自製，這種圖表右下角均無任何註記。所有圖表的說明，一律標在上方，以求統一。

此外，中文系出身的我，喜歡用「習習相關」，因為那才是正確的，如今大家習用「息息相關」，是以訛傳訛，積非成是，或電腦自動跳出所致。我曾多次為此被評審糾正，也曾有好心的讀者寫信告知，在此特地聲明，希望今後再不要發生類似的事。同理，本書可能會有幾個字，現在的學生恐怕要查字典才明白，我本可改用較簡單的常用字，但終於還是擇善固執。如果大家都因為現代人不知道而少用，那麼要不了多久，凡是有點深度的字就會消失，這也是我所不喜的事。所幸文史背景的人寫社會科學也有其好處，例如讀者不可能在書裡讀到不中不西的中文，即使參考資料幾乎全為英文，所討論的也均屬社會科學精深幽微的知識，卻仍能提供讀者思想之外閱讀的樂趣，也算是本書功德一件。

 謹識

目 錄

推薦序

自序

第壹章 導 論 1

- 一、 何謂理論？ 5
- 二、 早期公關研究的里程碑 12
- 三、 歷來公關理論與典範研究 14
- 四、 綜論本研究發現 28

第貳章 研究方法與架構 37

- 一、 何謂歷史比較法？ 39
- 二、 歷史比較分析的特質 41
- 三、 有關傳播的歷史研究 43
- 四、 歷史分析的寫作目的 44
- 五、 本研究架構、流程與方法 46

第參章 第一個十年—說服的年代（Persuasion, 1975-1985） 55

- 一、 「資訊運動」與起源 57
- 二、 McGuire 的「說服矩陣」 60

三、	對「說服矩陣」的質疑與補充	65
四、	健康傳播成功範例	69
五、	注意力轉移到「受眾」上	71
六、	Grunig 的情境理論	73
七、	Rogers 的創新傳佈	77
八、	Petty 和 Cacioppo 的 ELM	80
九、	McQuail 的傳播運動模式	81
十、	共向模式	83
十一、	消息來源 vs. 新聞人員	87
十二、	議題建構	93
十三、	公關角色理論	96

第肆章 第二個十年—管理的年代 (Management, 1986-1995) 103

一、	生態學與公共關係	105
二、	系統論	107
三、	從公關定義看系統論	111
四、	Grunig 的「公關四模式」	112
五、	優異公共關係	117
六、	優異公關「新雙向模式」	121
七、	博奕理論	123
八、	衝突管理	125
九、	議題管理	132
十、	風險溝通	139
十一、	危機	145

十二、	危機管理	151
十三、	從語藝取徑看危機溝通	166
十四、	行銷公關／整合行銷傳播	177

第伍章 第三個十年—關係／語藝的年代（Relationship/ Rhetoric, 1996-2006） 193

一、	關係理論	195
二、	本土關係研究	203
三、	語藝／批判學派怎麼看公關	208
四、	批判的理論基礎	218
五、	框架理論	236

第陸章 結 語 249

參考文獻 255

圖目錄

圖 1-1	McElreath & Blamphin 分析公關研究主題的系統架構	19
圖 2-1	研究架構與流程.....	48
圖 3-1	創新傳佈採用者隨機分佈圖.....	78
圖 3-2	McQuail 的傳播影響過程.....	82
圖 3-3	Newcomb 的 A-B-X 模式.....	84
圖 3-4	Chaffee & McLeod 的共向模式	85
圖 3-5	消息來源與媒體間三種互動模式.....	88
圖 3-6	「議題建構」與「議題設定」的層次.....	93
圖 4-1	開放系統之組織.....	109
圖 4-2	公共關係次系統相較其他次系統位置圖.....	110
圖 4-3	雙向對等公關新模式.....	122
圖 4-4	衝突的五種應變方式.....	127
圖 4-5	雙贏的衝突結果.....	130
圖 4-6	公共關係混合動機模式.....	132
圖 4-7	議題管理的發展與內涵.....	133
圖 4-8	公共議題的生命週期.....	138
圖 4-9	危機防範的種類（衝擊力 vs. 發生率）	152
圖 4-10	Gonza'lez-Herrero & Pratt 的整合對等危機管理架構	161
圖 4-11	Coombs 的危機類型與策略對照圖.....	173
圖 4-12	機構需要公關／行銷功能分析圖.....	179
圖 4-13	公關、行銷、廣告、行銷傳播關係圖.....	187
圖 5-1	組織與群眾間關係之前置變項與影響.....	197
圖 5-2	組織與群眾間不同之關係前提.....	208
圖 5-3	新聞框架及其過程.....	239

表目錄

表 1-1	Morton & Lin 以五年為區隔之公關研究主題（1975-1992）	22
表 1-2	Sallot et al. 的「理論」類目及子類目（1975-2003）	27
表 1-3	公共關係理論三階段比較綜覽（1975-2006）	34
表 2-1	<i>Public Relations Review</i> 及 <i>Journal of PR Research (JPRR)</i> （1996-2006）關鍵字類目及理論數	52
表 3-1	情境理論自變項八種組合（行為類型 vs. 群眾類型）	75
表 4-1	公關四模式及其特點	114
表 4-2	優異公關 17 項特色	118
表 4-3	民眾風險感受因素與接受度	144
表 4-4	民眾關注層度影響因素	145
表 4-5	組織可能發生的危機種類	163
表 4-6	Benoit 的形象修復策略	169
表 4-7	Coombs 的危機情勢和反應策略表	176
表 5-1	關係相關面向之跨文化比較	205

第壹章

導 論