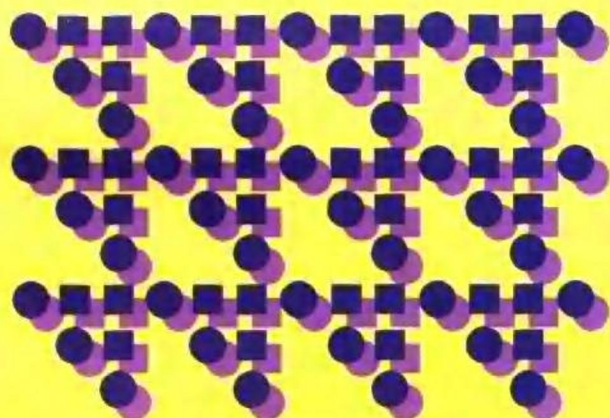


实用公共关系教程

刘志光编著



暨南大学出版社

7  
91  
01

# 实用公共关系教程

刘志光 编著

暨南大学出版社

---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

实用公共关系教程/刘志光编著. —广州:  
暨南大学出版社, 1996.9  
ISBN7 - 81029 - 552 - 7

- I. 实…
- II. 刘…
- III. 公共关系学
- IV. C912.3

暨南大学出版社出版  
(广州·石牌 510632)

新华书店经销

封开县人民印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 6.25 字数: 18万

1996年9月第1版 1996年9月第1次印刷

印数: 1—10000册

定价: 9.80元

# 序

张尚仁

1923年，美国纽约大学第一次开设公共关系课程。公共关系学作为一门课程，到现在已经有70多年的历史了。就一门学科来说，70多年的历史是很短的。也就是说，公共关系学还属于新兴学科。在为数众多的新兴学科中，不少学科因其专业性较强，并非各行各业的人都要求学习和掌握。公共关系学则不同，各个行业都离不开处理公共关系，都需要公共关系学作指导，使这门学科具有很广的适用性，要求学习和掌握这门学科的人也就特别多。

就我国的情况来说，在改革开放以前，人们对公共关系学是非常陌生的。改革开放以后，由于社会实践的需要，公共关系学和其他新兴学科一起，在我国得到迅速的传播。为了介绍公共关系学，80年代中期，出版了一批公共关系学教程、实用公共关系学、公共关系实务、公共关系辞典，以及行业公共关系学及各种译本等。高校中也有不少教师转向这门新学科的教学和研究。公共关系学在短短的几年中引起人们广泛的兴趣，本身就说明这门学科是有其强大的生命力的。

近几年来，介绍公共关系学的书籍渐渐少见。但作为一门课程，却仍然有许多人要求学习。学习需要有教材，在以前教学和研究的基础上新编一本通俗易懂的实用公共关系学，是有其迫切的社会需要的。

现任华南师范大学哲学管理学研究所所长的刘志光副教授，从1986年开始致力于公共关系学的教学和研究。我任过该研究所的所长，和刘老师多年共事。那时，为了教学的需要，他曾编写过一本公共关系学的教学大纲。这本大纲在很多教学班和培训班上使用，刘老师也在很多班上讲这门课。据我所知，刘老师的讲课和他编的大纲都受到广泛的好评。他从开始讲公共关系学起，直到现在几乎从未间断。10年来讲这门课，不仅收集了大量资料，而且积累了丰富的讲课经验。在这个基础上，他致力于编写一本实用公共关系教程，以满足现在许多人学习公共关系学的需要，我认为他是胜任这项工作的，也是很有意义的。正因为如此，我很乐意写出上面这段文字，聊以为序，并向广大读者推荐这本教程。

1996年8月

## 后 记

本书是一本公共关系学方面的大学教材。作者在大学教授公共关系学课程前后不间断地持续了10年，并在广东各地的党政部门和企事业单位作了大量的公共关系学方面的培训辅导工作，本书是在作者10年来的教学心得的基础上写成的。在写作过程中同时也参阅了大量公开出版的公共关系学著作和学术论文，吸收了其中许多宝贵的观点。张尚仁教授在百忙当中审读了全稿，并热情为本书作序。在此一并表示感谢。

本书立足于我国实际，同时注意吸收国外科学的理论和好的做法。本书既注意体例上的系统性和逻辑性，又力求写作上的简明性和通俗性，为的是适合大专院校的教学需要，尤其是适合成人高等院校和相关专业培训的教學需要。

热切期望对本书提出宝贵意见。

作者

1996年8月8日

# 目 录

序 .....	张尚仁 (1)
<b>第一章 绪论</b> .....	(1)
第一节 什么是公共关系 .....	(1)
第二节 公共关系学及其学习方法 .....	(6)
<b>第二章 公共关系的产生和发展</b> .....	(15)
第一节 公共关系产生和发展的过程 .....	(15)
第二节 公共关系产生和发展的原因 .....	(19)
第三节 公共关系在我国 .....	(23)
<b>第三章 公共关系的主要职能</b> .....	(30)
第一节 采集信息 .....	(30)
第二节 维持信誉 .....	(35)
第三节 争取谅解 .....	(40)
第四节 开发效益 .....	(45)
<b>第四章 公众与社会舆论</b> .....	(50)
第一节 公众及其分类 .....	(50)
第二节 社会舆论与公共关系 .....	(57)
第三节 舆论调查 .....	(63)
<b>第五章 公共关系的工作方式</b> .....	(70)
第一节 公共关系工作计划 .....	(70)
第二节 公共关系工作模式 .....	(77)
第三节 公共关系效果评价 .....	(85)

---

<b>第六章 公共关系与传播媒介</b> .....	(92)
第一节 传播和传播媒介 .....	(92)
第二节 提高传播效果 .....	(100)
第三节 公共关系与广告 .....	(107)
<b>第七章 公共关系交往与礼仪</b> .....	(116)
第一节 交往和影响交往的因素 .....	(116)
第二节 几种重要的公共关系交往形式 .....	(124)
第三节 公共关系交往的礼仪 .....	(131)
<b>第八章 公共关系的运作机构</b> .....	(139)
第一节 公共关系公司和社团 .....	(139)
第二节 公共关系部门 .....	(147)
第三节 组织内部和外部公共关系 .....	(155)
<b>第九章 公共关系人员和公共关系条件</b> .....	(164)
第一节 公共关系工作人员 .....	(164)
第二节 公共关系基本条件 .....	(173)
第三节 公共关系培训 .....	(181)
<b>附录一</b> .....	(187)
<b>附录二</b> .....	(188)
<b>后 记</b> .....	(191)



# 第一章 绪 论

在当今世界，公共关系不仅作为一门新兴学科和一种崭新职业倍受重视，而且被广泛地运用于整个社会的各个领域，在经营管理、市场营销、大众传播以及社会交往等方面发挥着独特的作用。一般说来，公共关系是经济和社会文明发展的产物，它从一个侧面反映着一个国家或地区经济和社会文明发达的程度。

## 第一节 什么是公共关系

从不同的方面来观察，人们对公共关系这一概念可以有好几种不同的理解。第一种，把它看成是一种客观的关系状态。无论是否了解公共关系这个概念，任何组织或个人都处在某种公共关系状态之中；这种关系状态总是在不停地发挥作用，带给人们积极的好处或者消极的惩罚。第二种，把它看成是一种自觉改善关系的活动。当人们发现公共关系在调节和沟通社会各个方面的关系中所起的不可替代的作用后，便有计划有步骤地开发公共关系活动，使自己不够理想的公共关系状态变得比较理想起来。第三种，把它看成是一种专门的职业工作。它并非人人都能胜任，而是需要借助专业性的知识技术和较完备的设施条件，由公共关系部门和专职公共关系工作人员来完成。第四种，把它看成是一门学科或一种学术研究活动。这门学科从理论上去概括和归纳公共关系的规律和方法，使公共关系理论更趋完备更加深刻，更好地

指导人们的公共关系活动。

实际上，上述四种理解又是紧密联系在一起：任何组织或个人都处在一定的公共关系状态之中；改善这样一种公共关系状态必须依靠成功的公共关系实践活动；成功的公共关系实践活动又必须依靠科学的公共关系理论作指导。然而，本书在写作过程中，为了有利于读者在学习过程中更好地理解 and 操作公共关系学的原理和方法，主要是把公共关系这一概念理解为一种自觉改善关系的活动。

### 一、公共关系的定义

“公共关系”一词，源出于美国。其英语原文是 Public Relations。在英文里，Public 一词既可译作“公共的”，又可译作“公众”，故有人主张将 Public Relations 译作“公众关系”。

目前国内外尚没有形成对公共关系定义的统一认识，各种定义不下 2000 条。在这些定义之中，大致可概括出以下三种观点：

第一，主要从其管理功能方面来定义。如长期从事公共关系研究的美国学者雷克斯·哈罗博士下的定义是：“公共关系是一种独特的管理职能。它帮助一个组织建立并维持与公众之间双向的交流、理解、认可与合作；它参与处理各种问题与事件；它帮助管理者及时了解公众舆论，并对之作出反应；它确定并强调管理部门对公众利益服务的责任；它作为社会发展趋势的监视系统，帮助管理者掌握、并有效地利用社会变化，保持与社会变动同步；它运用健全的、正当的传播技能和研究方法作为主要工具。”

第二，主要从其改善同公众之间关系的作用来定义。如《大英百科全书》对公共关系条目的定义是“旨在传递关于个人、公司、政府机构或者其他组织的信息，以改善公众对他们的态度的政策和活动”。《韦伯斯特新国际辞典》第三版对公共关系条目的定义是：“通过传播大量具有说服力的材料，促进社会上人与人之间，或人与公司之间，或公司与公司之间亲密友好的关系。”

美国公共关系协会在征询了众多公共关系专家的意见之后选出的四则定义中，有一条就是：“公共关系是一种技术，这种技术在于激发大众对于一个人或一个组织的了解而对之产生信任。”

第三，主要从其某些更具体的功能现象上进行描述。如“公共关系是90%靠自己做得对，10%靠宣传”；“公共关系是建立良好的人际关系来辅助事业的成功”；“公共关系就是促进善意”；“公共关系是信与爱的结合”；“公共关系就是争取对自己有用的朋友”；“公共关系是一种把自己本人及理想推销给大众的方法”等等。

上述各种定义虽然表述的角度不尽一致，但能使我们体会到蕴含其中的精神实质。这一精神实质至少表现在这么三层含义上：

1. 公共关系的主体是社会中的组织或个人。
2. 公共关系的对象客体是公众。组织或个人会利用多种多样的手段来获得公众对自己的了解、信任和赞誉。
3. 公共关系的最终活动目的是组织或个人树立起良好的形象，获得良好的公众关系，从而为自己的生存和发展建立良好的社会环境。

据此，本书将公共关系定义为：现代社会中个人或组织利用各种手段为自己的生存和发展创造良好社会环境的活动，包括扩大知名度、提高信任度、争取美誉度三部曲。

根据社会中的组织或个人开展公共关系活动的具体目的的不同，可以把公共关系分为不同的类型：

第一类是以赢利为目的的公共关系，也就是企业的公共关系。企业的经营目的，在于实现商品的价值，获取利润。企业围绕这一目的开展公共关系：在商品生产之前，必须对市场作详尽的调查；当商品生产出来之后，必须对市场作有效的宣传。在这个过程中，不仅要创造最好的商品形象，更要努力创造最好的组

织形象，以获得持久的经济效益。

第二类是以提供社会服务为目的的公共关系，这主要是政府、社团组织的公共关系。在制定某项政策方针之前要作广泛的民意测验，征询公众的意愿；在制定之后及实施过程中，要努力获得公众的理解、支持和有效的合作，最大限度地促进整个社会的协调和可持续发展。

第三类是以创造和睦的人际交往氛围为目的的公共关系。人与人之间难免会产生各种各样的矛盾和摩擦，因此在日常生活中每一方都应严于律己、相互帮助、以诚相待、相互信任、友好交往，这样就能够避免矛盾激化，形成一种好的促进各方共同发展的社会协作机制。

## 二、公共关系的特征

作为一种为自己的生存和发展创造良好社会环境的实践活动，公共关系明显地具有自己的一些基本特征。

### （一）公共关系的基本目的是为主体自身树立美好形象

任何公共关系活动都是以追求树立自身的美好形象为目的的。不是一般地结良缘、交朋友，而是在此过程中有目的有计划地不断塑造自身的社会形象。所谓社会形象是指社会公众对主体自身的总体印象和具体评价。好的社会形象必须首先建立在提供优质产品和优质服务的基础之上。但是，在市场经济体制下，在社会交往的范围日益扩大、竞争对手日益增多、竞争日益激烈的社会条件下，仅仅满足于提供优质产品和优质服务，仅仅满足于“桃李无言，下自成蹊”是远远不够的。酒香也怕巷子深。在现代社会中美好形象作为一种无形资产，同有形资产相比，具有同等甚至更加重要的作用。要开发和建立这种无形资产，就必须靠自己宣传和争取美好形象。否则，任何公共关系活动就失去了它本身的意义。

## (二) 公共关系的基本原则是互利互惠、共同发展

有些传统的人际关系是以血缘联系和地域条件为基础的，这些关系主要强调的不是互利。而公共关系是以一定的利益联系为基础的，利益是联系公共关系双方的主要纽带，互利互惠是公共关系活动的基本原则。任何良好的公共关系要得到维持和发展，都必须对双方均有利。开展公共关系的过程，实际上就是双方彼此谋求满足需要的过程。为了自身的利益，不考虑社会的利益；或者光做损人利己的事，为了自身的利益不择手段地损害他人的利益，这不是公共关系，最终也会损害自身的利益。例如，美国联合碳化物公司设在印度博帕尔的杀虫剂厂，由于不考虑当地人民的利益进行安全生产，造成毒气外泄，使几千人丧生，几千人生命垂危，10万人终生残废，不仅遭到世界舆论的谴责，而且印度当局提出赔偿15亿美元的要求，使其面临破产倒闭。反过来，片面地强调毫不利己专门利人，这也不是真正的公共关系。公共关系在本质上强调自身利益与公众利益的平衡协调，根据双方利益的共同点建立平等的真诚的合作关系，坚守“和自己的公众对象一同发展”的信念。

## (三) 公共关系的基本方针是着眼于长久、着手于平时

强调公共关系的互利原则，并不等于拘泥于一时一事的利弊得失。一个组织、一个人要同公众保持良好的公共关系，不是一朝一夕可以做得到的。即使做到了，也不是能够轻易保持住的。因此需要长期不懈的努力，时时加以维护、调整和发展。眼光短浅、急功近利、“平时不烧香、急来抱佛脚”的观念和做法是公共关系最大的忌讳。要建立起开展公共关系活动的长远的战略目标，并且把这种战略目标落实到各项具体的日常工作之中。为了长远的利益，要舍得付出眼前的代价；从平时点点滴滴的事情上做起，不断地积累，保持一份天长地久的君子之交，才可能在需要的时候得到公众真心实意的支持与合作。

#### (四) 公共关系的基本方法是双向沟通、内外结合

开展公共关系需要借助多种手段和方式，然而最重要的应该是双向沟通。双向是指自身和公众。双向沟通，一方面是指要及时、准确和有效地将自身的信息传播出去，使公众认识、了解和喜欢自己。做好这一方面必须掌握科学的传播理论和传播技巧。另一方面是指要及时、准确和有效地吸取公众的需求和意愿，为调整和完善自身找到客观依据。做好这一方面必须形成敏锐的洞察意识和较高的分析、概括能力。做好了双向沟通才能使自己的方针、政策、产品和服务更加符合公众的利益，同时也更能吸引公众的支持。

就一个组织来说，双向沟通还表现为组织内部的沟通和组织外部的沟通两个方面。内外结合就是指要使有效的内部沟通同有效的外部沟通这两者之间互相影响、互相促进。

## 第二节 公共关系学及其学习方法

公共关系学是一门综合性的应用性的社会科学。它是在公共关系活动日益受到社会各界的普遍重视的时候，是在客观上需要对公共关系活动加以系统化条理化的时候，逐步建立起来的。它的出现也标志着人们对于在市场经济条件下各种社会关系变得越来越丰富深刻这一现象的认识上升到了一个新的高度。

上节已经谈到，本书主要是把公共关系这一概念理解为一种活动，而不是一门学科。然而，作为一本公共关系学教程，又有必要对这门学科的定义、研究内容以及学习要领作一个简明扼要的说明。本节的目的在此。

### 一、公共关系学及其研究内容

公共关系学是一门新兴学科，它诞生于本世纪上半期的美国。美国公共关系职业活动和企业组织公共关系职能的形成和发

展，客观上推动了公共关系学科的建立和发展。1923年美国学者爱德华·伯内斯受聘于纽约大学，首次讲授公共关系学课程，同年出版了在公共关系学史上被称为第一本公共关系教科书的《公众舆论的形成》一书，第一次从学科的角度使用“公共关系”一词；1952年他完成了《公共关系学》一书，使公共关系的原理和方法系统化、完整化和科学化，标志着公共关系学作为一门学科的正式诞生。与此同时，美国的公共关系正规教育和培训活动也有了迅速发展。美国现有400多所高校正式开设公共关系课程，有60多所大学设置了公共关系专业、授予学士学位，有37所大学同时授予公共关系学士和硕士学位，有13所大学同时授予学士、硕士、博士学位。此外还有大量的公共关系人才培训。国外的公共关系从业人员除了教师和专职研究人员外，主要集中在各种社会组织内部的公共关系部门和社会上的公共关系咨询服务公司。他们以这两种机构为依托，几乎是全方位地在社会各个领域展开活动，发挥着重要的社会作用。

几十年来，这门学科在世界范围内得到了长足发展。一般认为：公共关系学是以公共关系的客观现象和活动规律为研究对象的一门综合性的应用学科。其任务在于，通过探索和总结公共关系活动的规律和方式、方法，指导人们更有效地开展各种类型的公共关系活动。

公共关系学的产生和发展同许多学科有着密切的关系，吸收了它们的最新研究成果，并且相互影响、相互渗透。其中，同管理科学和传播科学的关系最为密切。管理学是研究对由人、财、物等因素构成的系统进行有效控制的学科，它要求以人的利益为根本来对人力、物力、财力等进行科学的结合与指挥，以提高经济效益和社会效益。公共关系学也是研究以公众利益为基础而进行的一系列调控行为，需要大量运用管理学的理论和方法。另一方面，公共关系学的研究又促进了现代管理学的发展：不仅要研

究人、财、物等有形资产的管理，也要研究形象和声誉等无形资产的管理。因此，不少学者把公共关系学看成是一种新的管理哲学或经营管理艺术。传播学是随着电子传播媒介飞速发展而崛起的一门学科。它研究人与人之间如何借助言语、文字或其他各种方式进行直接或间接的信息交流，它将传播媒介作为最主要的研究课题，努力推进传播媒介及其技术表现形式的不断进步。公共关系学则利用传播理论和技术来着重研究传播主体，促进人与人之间的相互了解和信任。在这个过程中，公共关系学同时也推动传播学产生新的生长点。

公共关系学研究的内容是极为丰富的，概括起来主要有以下几个方面：

1. 公共关系的基本概念与涵义。基本概念明确和对其涵义的科学定义，是一门学科走向成熟的关键。现在对公共关系基本概念的定义还很不一致，这一方面说明研究的角度和层次是丰富多彩的，另一方面也说明这门学科还有待于发展和完善。

2. 公共关系的产生和发展的历史过程。公共关系的历史并不长，但发展的速度之快和规模之大却是少见的。把握公共关系的历史过程中的主要脉络，总结出历史事件的内在规律，是这门学科能够规范化、系统化的重要条件。

3. 公共关系的作用和社会职能。公共关系之所以能兴起并蓬勃发展，是由于在市场经济条件下它具有其他活动不能替代的作用和社会职能。这种作用和社会职能是什么？它们又是怎样表现出来的？怎样才能使它们发挥得更好更充实？

4. 公共关系的活动对象。一般认为，公共关系的活动对象就是公众。公众又有层次和类别之分。对公众及其分类、不同类别公众的作用机理的把握，是确定公共关系的工作方式和有效发挥公共关系职能的不可缺少的环节。

5. 公共关系的工作方式和基本程序。任何一项专门的活动



都有自己特殊的工作方式和程序。公共关系要实现自己特殊的活动目标，也必然要寻找和建立自己特殊的“船”和“桥”。

6. 公共关系的组织机构及其运作机制。随着社会的发展，开展公共关系活动不能仅仅依靠某个人或某几个人，而是需要建立专门的工作机构，并且形成有效的运作机制，以适应不同历史时期的社会需要。

7. 公共关系人员和公共关系条件。作为一种普遍的社会现象，公共关系需要自己专业的公共关系工作人员。对他们必须有职业条件的要求；包括职业道德、职业技能等。然而，公共关系又不仅仅是公共关系工作人员的事。作为一个组织，应形成一种组织内的全员公共关系意识；作为一个人，也有自己的自觉不自觉地改善公共关系状态的活动。于是，总结一般公共关系条件并加以宣传和推广也是公共关系学的重要研究内容。

8. 公共关系的发展模式和发展方向。公共关系是世界文明进步的产物，其中必然包含适用于文明社会的一般性原理。同时，不同的国家和地区又应该根据自己的传统和现实优势，构建有自身特色的公共关系发展方向和模式。中国社会自古以来就比较重视人与人关系的调节，并已形成了一套特殊的方式和渠道。在新的形势下，原有的方式和渠道局限性越来越明显。参考借鉴西方公共关系的作用机理，探索一种既有实际功效又为社会所承认的公共关系模式，是我国当前公共关系学研究的不可忽视的重要课题。

## 二、公共关系学的学习方法

公共关系学是一门复杂的社会科学，只有以科学的立场、观点、方法来分析社会、团体、个人之间的纷繁复杂的关系，才能透过现象看本质，理顺线索，分清主次，把握到规律性的东西。讲到具体的学习方法，首先要掌握学习各学科通用的一般方法。这里就公共关系学的特殊性介绍一些学习要领。