

公 共 关 系

学校公共关系

新 论

公 共 关 系

欧阳林 著

广西师范大学出版社

G472
015

学校公共关系新论

欧阳林 著



A0874104

广西师范大学出版社

第一章

学校管理与公共关系

学校管理是在社会大系统中进行的,应该适应现代化管理整体发展的需要。特别是在社会主义市场经济条件下,开放和竞争的形势,也从多角度对学校管理提出了适时调整内部运行机制以适应市场化的要求。在这一背景下,充分认识学校开展公共关系工作的重要性 and 必要性,把公共关系作为学校一种有效的管理思想,管理哲学,管理方法,已成为当前学校推进现代化管理亟需解决的一个重要课题。要解决好这一课题,就需要先从学校管理的学科发展趋势、学校内外关系的协调以及争取学校生存发展的社会支持几个方面认识建立学校公共关系的必要性。

第一节 现代学校管理研究的几种趋势

现代学校管理是管理科学在学校这一特定领域中的具体运用。它是学校管理者按一定的原则,运用一定的手段和方法,通过建立必要的制度,发挥校内人、财、物诸因素的作用,同时充分利用校外各种有利条件,组织和领导学校全体成员协调一致,有效地实现预定目标的一种有序的活动过程。它既属于管理学的一个分支,

又是教育科学的组成部分。而不论从以上哪个角度看,它都有一个适应现代社会发展,不断调整和补充自己的学科理论的问题。

一、系统论推导出的学校管理

从学校管理学的内容看,制约现代学校管理学科理论形成的因素主要有两大类:一类是教育规律对学校管理过程的制约;另一类是管理规律对学校管理的制约。按照马克思主义关于管理二重性的原理,任何一种社会管理,都必须适应社会生产力性质和发展水平的要求,必须适应外部社会生产关系的性质和社会制度的要求。为此,学校管理也不能超出这一规定。同时,教育规律对学校管理过程的制约,最基本的是教育必须同一定社会政治、经济相联系的规律和教育同受教育者身心发展相联系的规律。前者也要求学校管理思想和理论符合外部社会变化发展需要。这说明,社会是一个比学校更大、更复杂的系统,学校是整个社会系统中的一个子系统,它同社会其他子系统有直接或间接的关系。社会生产力的发展,各种政策的变化,社会科学文化水平等都会对学校管理产生直接或间接的影响,这是我们发展学校管理学必须要注意的一个重要问题。

需要指出的是,在这一问题的认识上,以往的学校管理学虽然也承认这一点,但在进行具体研究时,往往只从学校目标、学校体制和内部结构、教师和学生管理以及管理工作的原则和方法、管理者的素质等内部因素上去考量,并由此建立学校管理学的理论体系。对此我们应该看到,学校管理的整体运动是由学校管理系统内部诸要素之间的相互作用,以及学校管理系统与外部社会系统之间的相互作用等种种错综复杂的关系构成的。就学校来说,由于学校是整个教育系统中的一个组成部分,教育系统又是整个社会大

系统中的—个子系统,因此,学校不是脱离社会的“世外桃源”。随着改革开放的深入,社会主义市场经济的建立,学校与社会各方面的交往联系必然越来越多,要对学校进行有效的管理,就需要越来越重视教育系统和社会系统中诸因素对学校的影响。

特别是在学校决策中,这一点表现得尤为突出。学校管理决策是学校管理的核心,是执行各项管理职能的基础,贯穿于学校管理工作的各个方面。它和其他决策一样,有科学的决策和非科学的决策之分。科学的学校决策,应该坚持信息原则,即决策应建立在对周围信息的了解和对学校周围环境变化的把握之上。而对信息的了解和把握,不仅要准确可靠,更要全面系统。这就是说,在学校管理中,领导在做出决策时,如果以往还主要考虑内部的教育规律、教学组织、教师工作和生活、学生工作等方面的要求,即使是考虑到社会影响时,也只是以不引起普遍不满、照顾左邻右舍的情况,不要搞坏同上级领导的关系等为标准,那么在今天市场经济和开放的社会环境中,就需要改变观念,加强对学校系统与社会大系统关系的研究。学校作为—类社会组织,它并不能离开社会而独立存在。特别是目前各级各类学校都面临着许多具体问题:各种误解和沟通的中断时有发生;“代沟”影响着人际关系;办学经费不足,资金严重缺乏;教师地位不高工资偏低,师资队伍不稳;开设新专业、争取招生指标、“推销”学生工作困难重重等等。这些问题的解决和教育的发展,需要学校内部自尊自重、团结一致、齐心协力,也需要政府和社会各界的关心支持。在很多情况下,这些关心支持并不主动发生,教职员工的归属感和参与意识也不会自发形成。所以学校特别需要借助公共关系管理的实施和推展,去唤起社会的注意和教职员工的自觉支持。为此学校管理和决策就必须充分考虑公共关系的因素,需要重视社会外界对学校影响的问题,特别是要把

如何主动树立良好的形象、争取公众的了解和支持、追求社会效益等,变成决策过程中有影响力的因素,促使学校管理满足建立良好公共关系的要求。当然这一切都有赖于每位学校管理者对学校公共关系管理重要性、必要性的充分认识。

二、理论体系上的开放性和学科归属上的交叉性

学校管理学是一个动态的概念,它不能总是处于一定的封闭圈中,表现为固定不变的状态。它应该不断吸收和补充许多新学科的研究成果,使之不断完善,不断发展。学校管理学不仅要遵循教育科学和管理科学的一定规律,而且随着学校管理科学的发展和当代社会大教育观的普及,大量新兴学科的内容运用于学校管理学,如行为科学、领导科学、决策技术、公共关系学等,也必然影响到学校管理学,使其中也渗入现代新学科的成分。加之信息论、控制论、系统论等新科学在管理中的运用,必然使学校管理学在学科的归属上更具有交叉性,成为社会科学的边缘科学。学校管理学的这一发展趋势,正好与现代公共关系发展的社会功能多元化趋势相耦合。公共关系作为一种独特的管理理论、管理技术,最早在经济领域发挥重要的社会功能。但随着公共关系自身的不断发展以及社会对其客观需求的不断增长,它已经同越来越多的各种类型的社会组织相结合,发挥着更加广泛而具体的社会功能和作用。到目前为止,公共关系已不再局限于工商企业等各种形式的营利性社会组织,它已经在社会的其他领域和种种非营利性组织中发挥着重要作用。今天不仅有企业公共关系,还有政府公共关系,国际公共关系,旅游公共关系以及学校公共关系。这种发展增强了公共关系的针对性和有效性,也使各类组织的管理理论发展到了一个新的阶段。

应该说学校公共关系管理在学校管理理论的研究上,开拓了一个新的领域。学校管理学与公共关系学的交叉,并不是人为的撮合,它是我国社会主义市场经济发展,学校与社会的各种关系日益增多和日益复杂的实际情况,对学校管理理论研究适应新的社会环境,在新的形势下不断发展的必然要求和必然趋势,同时也把学校管理科学推向了一个更新更高的发展阶段。

三、现代学校管理研究对现代科学成果的兼并和吸收

现代科学成果在学校管理中的运用,不仅体现在学校管理的方法 and 手段等诸方面,也应体现在学校管理的研究方面。对学校管理的研究,既要充分运用现代国内外科学的思想、方法、概念,也要运用现代科学研究的技术手段,这是因为科学的各个部类、门类从来都是相互影响、相互促进的,在现代条件下这种互动作用更为明显。回溯学校管理理论的发展史,可以清楚看到,随着科学的不断发展,学校管理理论不可避免地要改变它的形式并充实它的内容。19世纪末20世纪初,学校管理学开始被作为一门独立的学科来研究,当时的学校管理理论首先受到教育学、心理学、管理学的影响,而后又受到社会学、行为科学、激励理论和需要研究的影响。这说明一门科学能否对学校管理理论产生影响,取决于这门科学的发展水平。

(一)作为新兴学科的公共关系学,应该受到学校管理研究者的重视

现代学校管理要充分利用现代科学成果,就必须注意全方位地从各个学科中吸取营养,一切学校管理研究者必须密切注意某些新兴学科的发展,如思维科学、科学学、人才学、公共关系学等,把学校管理研究同这些学科的研究结合起来。因为新兴学科在初

期发展阶段上具有兼收并蓄、广纳百家的特点,学校管理研究与这些学科的结合,不仅有助于这些学科的发展,而且也有助于开阔自身的研究视野。正如教育方法上的革新不能不注意系统科学一样,学校管理研究方法的改造也必须从一般系统论中寻求新的启示。事实上,公共关系学在本世纪初创立之后,就开始对某些学校管理理论的形成和发展产生过一定的诱导作用。比如学校管理过程,学校管理的群众性原则和民主性原则、内外协调原则、学校工作社会性原则、动态平衡原则等,无不与公共关系学的思想有着某种内在的联系。公共关系学的许多理论、方法、概念在学校管理研究中具有广阔的应用前景,在学校管理基本理论、管理过程、管理原则、教师与学生管理等方面的研究中都有助于提炼出新的规律、原理和方法。

(二)学校管理的公共关系研究,有助于发展和完善学校管理科学

学校管理科学是学校管理理论的体系化,是学校管理研究成果的理论概括和总结。学校管理科学的发展,直接反映了学校管理研究的水平。

在现代科学研究的推动下,现代学校管理科学应突破传统的学校管理学的框架,建立起以一系列学科为研究对象的新的学科,这就需要把握现代新兴学校的基本发展趋势,在学科的相互作用中创建学校管理的新的学科体系。因为学校管理学是教育学科中的一个重要门类,也是整个科学知识体系的一个基本门类,在现代科学整体化趋势的作用下,学校管理科学必然要在高度分化的同时加强学科之间的边缘渗透和方法移植,为创建新的学科体系开辟道路。

同时,依据学校管理实践的需要,也应该在学校管理研究中开

辟新的研究领域,为弥补学校管理学的某些缺失环节创建新的学科理论。以往学校管理研究,对内部管理研究较为完备,但随着新的市场经济的建立,学校生存发展的外部环境,又显得极为重要。因此运用公共关系的管理思想和方法,填补这方面研究的不足,将对完善学校管理学科理论,开辟学校管理研究的新领域,具有重要意义。这说明教育实践对学校管理所提出的形形色色的研究课题,并不是学校管理科学现有学科都能囊括的。那些尚未包含在现有学科之中的研究课题,只要不断吸收与之相关的新兴学科的最新成果,就会成为一种相对固定的研究领域,最终使学校管理学科的发展,在客观实践需要中得到不断完善。

第二节 现代学校管理中的外部环境优化

优化外部环境,争取一个“人和”的社会条件,是任何现代学校组织生存和发展的必然要求,这一点已被许多学校管理者所承认。现在需要解决的是作为学校组织,如何才能从根本的管理体制上实现这一要求,保证组织获得一个良好的环境状态。如果从公共关系的角度研究这一问题,会很容易找到解决问题的方法。

一、学校公共关系管理与优化学校外部环境的关系

从系统论的角度看,教育和学校组织既是社会大系统中的子系统,也是一个自成体系的独立系统。教育系统和学校组织的存在与发展,要依赖外部环境,要受到外部环境的制约,要依赖与外部环境时刻保持物质、能量和信息的交换。但系统论最关心的不仅是把一个社会组织 and 它的环境放在同一个系统中来考察,更是两者之间相互依赖性和平衡的调节机制。哲学常识告诉我们,系统中各

个分子之间的平衡是相对的,不平衡是绝对的。学校组织与周围环境的变化常常会导致两者处于不平衡状态。一个学校组织为适应环境,在环境中求得生存和发展,就必须想方设法建立与环境之间相对平衡,达到对环境的优化。那么,我们怎样来实现这种平衡呢?换句话说,一个学校组织与环境之间取得相对平衡的调节机制是什么呢?现实十分清楚地告诉我们,这种调节机制便是公共关系。

公共关系理论认为,现代学校组织是一个开放的系统,必须和周围环境建立广泛的联系。学校组织可以通过公共关系工作,在增强对外的联络沟通、接待应酬以及社会服务、参与公共事务工作等各种各样的交往活动的基础上,为学校组织扩大知名度、美誉度,广结人缘,发展友谊,消除矛盾和敌意,创造一个“人和”的环境。

过去的学校管理,学校与外部社会环境的关系问题并不突出。特别是在计划经济的条件下,学校的运作以计划为根据,招生指标由国家分配,学校的一切费用由上级按计划划拨,学生毕业由国家统一分配。在这种状态下,学校既不需要,也无必要考虑外部公众关系问题,只需协调好单一的、与上级主管教育行政机关的关系便可顺利地生存和发展了。

在市场经济的环境中,横向联系的扩大和教育体制的转换,使学校面对着越来越多的与自己生存和发展密切相关的社会集团和社会组织,与这些社会集团和社会组织的关系状态,对学校的生存和发展影响重大。比如一所普通高校,所面对的外部社会环境可以包括上级主管机关、各级教育行政部门、有合作关系的工商企业和事业单位、所在城市和社区的政府和居民、新闻传播单位、学生家长、校友团体、各种社会团体(如各种社团、协会)等等,学校和其中任何一类公众组织的关系的不协调,都可能会影响学校的生存和发展。比如与社区的关系,在我国,高校有全国性学校和地方性学

校之分,但不论是地方性学校还是全国性学校,都应重视社区关系。因为对学校的很多支持源于社区,许多学生来自于社区,许多毕业生就业于社区,学校与社区的相互关系,影响着学校自身的发展。再比如学校和各类工商企业的关系,在市场经济的条件下,学校与各类企业的关系必然日益密切,相互间的合作范围也在不断扩大。与企业建立良好的公共关系,有利于学校得到经济上、物质上的援助,有利于双方进行多种内容的合作,有利于教师建立社会实践、试验场所,也有利于学生就业。当然这一切都是建立在学校与之建立良好关系的基础上。这表明运用公共关系管理建立良好的外部关系,优化学校的社会环境,是今天学校生存和发展的重要保障。

二、学校公共关系管理对优化学校外部环境的作用

现代公共关系工作的根本目的,就是争取与组织相关的内外公众的了解和支持,把这种公共关系工作运用到学校管理中,将对增进公众对学校的了解,保持学校与公众的沟通,扩大学校在社会上的影响力,争取公众对学校的支持,产生极大的作用。

(一)为学校建立与社会各界的沟通网络

公共关系可以帮助学校建立与各类相关的社会组织和社会团体的沟通网络,这是学校争取公众了解和支持的基本保证。学校作为一类社会组织,要取得周围公众的支持,首先必须有一个十分通畅的联系网络,以使与各类组织随时进行有效的沟通,否则一旦出现了特殊情况,需要马上和某一类公众沟通时,才急于寻找合适的沟通渠道,往往会把自己搞得狼狈不堪,不但可能错过沟通的最佳时机,而且还会因沟通不当,产生或加重误解。

与各类公众团体和公众组织的联系网络绝不是短时期内可以

建立起来的,必须在管理计划的指导下,有步骤、有条理地进行工作。这需要学校事先就确定好,必须经常性地同那些部门、单位和公众打交道,通过各种方式让他们尽量不断了解学校的情况,了解学校的工作在哪些方面特别需要他们的帮助和支持,这样,就会为学校建立一套同公众联系的网络,并在以后的工作中将这一网络维护下去、不断发展,保证学校与周围的社会环境处于良好的状态中。

(二)帮助学校和决策层及时了解公众的态度和各种信息

公共关系管理能帮助学校随时监测社会环境状态,观察和预测影响学校目标实现的公众情况和其他社会环境变化情况,了解公众对学校的各种态度变化情况。学校与社会环境的良好状态,就是与学校有关的公众团体和公众组织的态度,向有利于学校的方向转变,要实现这一点,最基本的前提是要严密观察周围的环境,知道公众现有的态度是怎样的,对公众和环境的变化作出预测。在这个基础上,学校才会有目的地组织开展各种活动,影响和劝说公众,争取公众对自己的了解和支持。学校公共关系管理就担负着这种任务。它能向学校提供环境信息,帮助预测环境变化,了解公众的情况和现在的态度,使学校对周围环境和公众情况保持清醒头脑和敏锐的感觉,从而合理地制定或调整本校的目标。

(三)帮助学校策划各种公共关系活动,主动争取公众支持

学校公共关系管理能帮助学校主动策划各种公共关系活动,扩大影响、树立声望、争取各类公众的同情和支持。在学校与外部社会环境的关系中,学校一方面受环境影响和制约,另一方面又可反过来对环境产生影响。学校公共关系管理可以帮助学校策划各种旨在影响周围环境中各类相关的公众组织和公众团体的公共关系活动,争取他们对自己的好感,扩大学校的知名度和美誉度,进

而争取他们对自己的支持。

总之,优化外部环境,是学校在现代社会中生存和发展的根本保证,在这个方面,公共关系发挥着无法替代的重要作用。

第三节 现代学校管理中的内部关系协调

任何一所学校都会有自己的内部公众,都有一个内部环境和内部关系的问题。学校公共关系管理,不仅可以帮助学校组织协调好外部关系,而且可以培养全体教职工的认同感、归属感,优化学校的内部环境,促进学校目标的实现。

一、学校公共关系管理与优化学校内部环境的关系

管理工作作为一种社会活动,管理对象中各个不同因素和管理过程中的各个不同环节,都需要人去掌握和推动;管理过程中的指挥、调节和控制,也首先应该是对人的指挥、调节和控制,否则就无从实现管理目标。我国是社会主义国家,学校管理只有把各级各类管理人员和所有教育工作者的社会主义主动性、积极性、创造性和主人翁的责任感充分调动和发挥出来,才能提高学校管理的效率,实现管理目标,所以,现代学校管理的核心和动力就是人及人的积极性。

现代学校的管理思想是把人的因素放到第一位,重视处理人与人,特别是学校领导与教师、教师与教师、教师与教辅人员和学校员工等关系,尽量发挥教师和员工的积极性、创造性,从而集中全体教职工的智慧,实现学校管理。如果学校管理只有少数几个领导人的积极性,没有全体教职工的积极性,不但不可能有很高的管理效率,甚至整个学校的管理决策、管理过程、管理活动都无法正

常进行。

现代学校管理的这一思想和原则与公共关系的思想正好相吻合。公共关系的目的就是帮助组织争取内外公众的了解和支持,在这里公共关系所指的公众,既有外部那些与组织相关的社会组织和社会团体,也有内部的成员,而且公共关系认为内部成员的关系状态更为重要。因为在现代社会中,一个组织要生存发展,必须具备高度的竞争能力,而健全的运行机制、高效的工作业绩以及全体员工的精诚合作乃是一个组织富有竞争能力的基本保证。基于现代学校是由一个相互联系相互依存的若干要素组成的缜密系统,学校内部的职能部门之间和教职员之间是否配合默契、彼此步调一致,广大教育工作者是否心情舒畅、团结一致、士气高昂,决定着这个学校能否充满生机和活力。

这说明从公共关系的角度看,一个学校的目标要获得各界公众的信任、支持与合作,就必须首先取得内部教职员工的真诚理解与鼎力支持。团结学校内部全体员工,协调组织内部各个部门系科之间、各类教职员之间的合作关系,使学校内部上下左右各方面共同为学校的目标而奋斗出力,这正是学校内部公共关系管理工作的根本任务和宗旨。

此外,公共关系理论认为,组织要能与环境处于良好的状态,就必须努力营造组织形象。组织的形象是指在一定时期和一定环境下,公众对组织及其日常行为所产生的各种感知、印象、看法、感情和认识评价的综合体现。拿学校来说,社会是通过学校的校风、教师教学和科研水平以及学生质量、学校对社会和社区的贡献等方面来形成对学校的基本看法;上级机关是通过考察学校管理、教学水平和质量来建立对学校的印象;社区居民是通过校容校貌,了解学校的文明程度,形成对学校的看法。这说明虽然不同的公众会

从不同的角度来认识学校,但这一切都建立在学校内部教职员的工作态度、工作积极性的程度的基础之上,学校外部的公共关系状态实际上要取决于学校内部的公共关系状态,没有良好的内部关系,就不可能有良好的外部关系。所以通过公共关系,调动内部教职员工的积极性,不仅能提高学校管理的效率,还能增强学校的外张力,推进学校的发展。

以上分析表明,学校管理不仅有一个协调外部关系的问题,而且也有一个学校内部交往沟通、协调关系的问题。成功的学校组织必须有一个充满理解信任、团结合作气氛的良好的内部环境。而公共关系管理对学校内部的沟通协调,增强教职员工的内聚力和归属感,发挥他们的积极性起着相当重要的作用。

二、学校公共关系管理对协调学校内部关系的具体作用

学校公共关系管理,在协调内部教职员关系中,能发挥独特的作用,这主要表现在以下几个方面:

(一)能造就教职员工良好的价值观念

一个要取得卓越成就,并能长久保持竞争优势的学校,其中相当重要的方面就是要通过认真重视和积极开展组织内部的各项公共关系活动,培养广大教职员工积极上进的精神风貌和价值观念。因为教职员工的价值观念是决定学校成败荣衰的一个根本问题。不论什么学校都需要有一个基本信念和目标宗旨,以维系、动员和激励全体教职员工,充分调动他们的积极性、主动性和创造性。在这里,教职员工的价值观念能赋予他们的日常工作以崇高的意义,使他们在自己的业务岗位上建立一种个人与学校的认同关系,获得归属感和荣誉感,并且希望在特定的工作环境中以自己的才干实绩赢得他人和社会的承认与尊敬。这说明,公共关系工作能正确

地揭示每个教职员工工作价值,把他们的日常工作与高层次的价值目标联系起来,使他们超脱低层次的狭隘眼界,获得精神动力。

此外,教职员工的价值观念又能为广大教职员工提供日常的行动指南,使他们共同拥有一个积极上进、团结协作的价值目标,并以此作为自己日常的行为准则和思想规范,促使上下左右各类教职员工围绕共同的价值准绳作“向心运动”,将全体内部成员在共同目标和利益的基础上紧密地结合成一个有机整体。

(二)协调和改善学校内部的人群关系

从内部公共关系的角度看,一个学校能否取得成功,关键在于学校内部各类公众的人群关系,领导与教职员工之间以及教职员工个人之间的交往协作关系是否紧密融洽。如果学校能够从自己的实际情况出发,满足内部公众各个层次的不同需要,那么这个学校内部的人群关系必然是良好的,并有助于学校提高工作效率,有助于本校实现既定的目标和任务。

从公共关系的角度看,组织内部成员人群关系的改善,需要使全体员工具有方向感、信任感、成就感、温暖感。就学校而言,所谓方向感,指的是教职员工对学校的发展目标有清楚的了解并寄予希望,教师对个人的职位、职务和工作前途感到乐观满意,在这个基础上他们就会有较强的归属感和依附感,甘愿为学校的前途和个人的发展付出不懈的努力。所谓信任感,就是学校内部各类公众之间相互信赖和互相配合的程度,广大教职工充分信任本校领导和其他管理人员,领导和管理者也充分相信教职工,这种相互信任感的建立,会使教职工自觉以主人翁的态度关心组织,对待工作,这是学校建立和谐人群关系的基础。所谓成就感,就是每一位教职工都认识到个人的每一项工作都与学校的成就、组织的荣誉和学校的形象息息相关,学校努力创造条件尽可能使每个教职工取得

更大成就和更快的进步,而教职工则把个人的工作成绩与学校的成就联系在一起,正确认识自己的工作价值与社会职责。所谓温暖感,指的是广大教职工把学校看成是自己的另一个家,学校上下左右之间关系融洽,气氛亲切和谐,上级主动为下级排忧解难,下级自觉体谅上级的难处,在学校里每个人都会感到亲切和温馨。这一切说明,开展公共关系工作的目标,在内部关系上,就是要促进学校内部公众之间相互沟通、相互理解、相互信任、相互关心,这对学校内部人群关系的改善至关重要。

(三)培养学校内部“家庭式氛围”

学校内部公共关系工作包括对学校工作和日常学校活动内外的各个方面给予积极的关心,使教职工感到置身于学校集体之中犹如置身于自己的家庭之中,每一个学校成员都有经济的、社会的、心理的、精神的不同方面不同层次的内在需要,只有教职工种种需求在学校内部得到基本满足,才能促使他们努力工作。因此照顾好每个教职工的工作、生活是学校应负的责任。只有在融洽的家庭式气氛中,教职员们在工作中的焦虑和压力才能得到缓解和消除,同时情感需要的满足又必然促使广大教职工形成强大的工作动力和为事业献身的奋斗精神,这正是学校内部公共关系活动的基石。

第四节 现代学校管理与争取社会支持

学校的良好形象首先建立在自身做得好的基础上,同时还要大力向公众宣传本校的情况,塑造本校的良好形象,争取到公众对学校的认同和支持。学校公共关系管理,可以帮助社会了解学校,扩大学校的知名度,提高学校的美誉度,从而吸引更多的支持者和