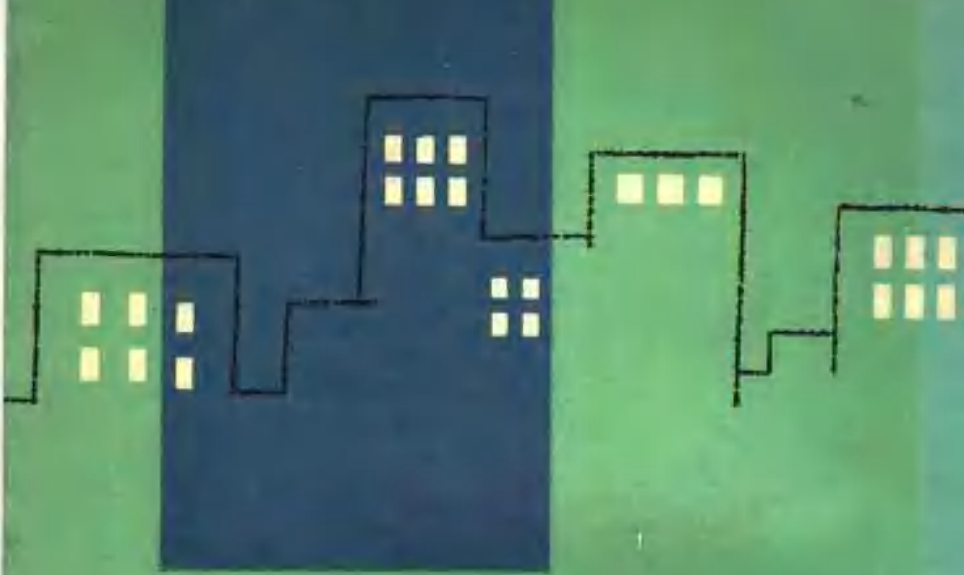




公共關係知識

王 良 著

公共關係是一門新興的社會科學，它能促進你事業的成功，但如何能獲致良好的公共關係？本書能告訴你。



香港 世界出版社 印行

公 共 關 係 知 識

王 夏 著



香 港 世 界 出 版 社 印 行

香 港 北 角 七 姊 妹 道 二 〇 〇 號

志 豪 印 刷 公 司 承 印

柴 灣 祥 利 街 七 號 萬 峰 工 業 大 廈 十 二 樓 A 座



香 港 • 南 洋 各 地 書 局 均 有 代 售

(No. 4023)

目 錄

第一講 公共關係是什麼	一
一 公共關係的涵義	一
二 適當的定義	四
三 公共關係是工商業一個部門	六
四 社會人士的觀念	七
第二講 公共關係的功能與類別	一三
一 公共關係的實際作用	一三
二 公用事業的公共關係	一六
三 社會事業的公共關係	二八
四 國際間的公共關係	三三
第三講 公共關係與社會輿論	三七
一 輿論的力量	三七

二	要了解公眾	三九
三	主宰輿論的力量	四一

第四講 如何利用新聞力量達成我們的目的

一	新聞是什麼	四四
二	如何與新聞界合作	四八
三	公共關係人員與新聞界	五三
四	怎樣才能與新聞界保持良好的關係	五四

第五講 什麼人主持公共關係最恰當

一	領導人的職責問題	五八
二	領導人與公共關係	五九
三	公共關係專家與問題	六一

第六講 公共關係人員的條件

一	豐富的知識	六七
---	-------	----

二	演講的能力·····	六八
三	寫作的能力·····	七四
四	領導的能力·····	七七
五	送禮與赴宴·····	八七
六	熟諳國際禮儀·····	九四
第七講	如何擬訂公共關係計劃·····	一〇五
一	一些設計上的困難·····	一〇五
二	基本步驟與目的·····	一〇七
三	如何執行計劃·····	一一一
第八講	如何實施公共關係·····	一一四
一	應注意的幾點·····	一一四
二	公共關係人員的工作與地位·····	一一九
三	公共關係專家的人事關係·····	一二一
第九講	公共關係人員接近公衆的途徑·····	一二六

一	公共關係與人	一二六
二	良好關係的基礎	一二八
三	私人書信的利用	一三〇
四	利用演說	一三一
五	刊物	一三三
六	舉辦特殊節目	一三五
第十講	公共關係的未來	一三七
一	公共關係是一種事業	一三七
二	公共關係工作者的訓練	一四一
三	結語	一四四

第一講 公共關係是什麼

一 公共關係的涵義

公共關係是一門新興的社會科學，它明確地被應用於人們日常活動中的歷史很短。它是隨近世紀工商業發達而產生的，所以到目前為止，它在高度文明的社會才應用得着，在比較落後的地區根本就沒有公共關係這名詞存在。

在歐美，公共關係已廣泛地被應用在整個社會的各種部門。在香港，還是這幾年來才受人注意，這主要還是由於香港大學校外課程部近年來增設「公共關係」一科以後，公共關係的意義及其功能，才慢慢的爲人所了解和接受。因爲它剛剛開始被介紹到我們這社會來，它的廣泛傳播乃至引起全香港廣大市民注意和應用，也許還得經過一段時日，筆者願以此書，爲此略盡綿力。

此書是以筆者年前應某學院的學術講座之講義爲基礎，經過補充修飾而成。因爲我們剛開始把公共關係知識介紹給香港社會，所以書中的舉例還是引證歐美材料爲主；因爲這

是經過別人實踐的經驗之談，相信讀者們從中得些啓示，對我們日常處理公共關係工作是有所裨益的。

在我們開始講述公共關係知識之前，先讓我們來談談關於公共關係的定義。究竟公共關係是什麼東西呢？現在先請大家看看幾位學者的意見：

公共關係……不是像一具打字機一樣可以購得的，也不是像一張訂購材料的貨單一樣可以延期的。這是一種生活方式——時時刻刻表露在各種態度與行動中，對於工作人員、顧客、與整個社會都有影響。

——麥克格勞·黑爾出版公司

(Mcgraw Hill Publishing Co. Inc)

公共關係是我們所從事的各種活動，與所發生的各種關係的通稱，這些活動與關係都是公共性的，並且都有其社會意義。

——普靈斯頓大學卻爾滋教授

(Professor H.L. Chils, Princeton University)

公共關係使公司得到的，就是那些在個人稱爲禮貌與德性的修養。

——孟山都化學公司董事長探內

(Monsanto Chemical Co. Edgar M. Quincy)

公共關係是一個繼續不斷的過程。在此過程中，管理部門對外設法爭取顧客及社會各界的諒解與信任；對內則不斷自我檢討與糾正。

——學者塞得爾

(J. C. Seidel)

從這幾位專家的意見看來，我們可明白公共關係是研究如何藉由建立良好的人與人之間的關係，從而收到輔助事業成功的一種學問。也可以說，這是發掘人類潛力的一種哲學與科學。

其實，一個人或一個機關應與社會大眾保持良好關係，這種需要是早就發生了的；可是對其價值有明確的認識並進而有所作為以爭取大眾之擁戴，則為後來逐漸形成之事。商界是第一個發覺公共關係之重要的，但到今天，在歐美則已普遍地推廣到人類活動的每一個部門——政府、政治、軍事、商業、工業、勞工、教育、宗教、醫藥、慈善事業等等，以及所有各種社會公眾事務。在美國，已沒有一個團體對其公共關係的活動不去有計劃地加以推行了。

有些機構為了轉變公眾的意態，使其能夠符合自己的特殊目的，每年不惜耗費幾千

元，乃至幾百萬元，去從事廣大的宣傳工作，去設法對國會與州議會的議員施以壓力，去展開各種推廣、宣揚、與鼓吹性質的運動。這種方法是可以贏得許多權益的，但卻並不常能贏得友誼。公共關係的目的，是要想在長期的基礎上建立起公共的友誼，而是永遠應該如此的。

公共關係是從我們每個人的行為開始。以簡單的話說，這不過就是我們個人與別人的關係——你如何與別人相處，他們又如何與你相處。如果別人對你都很友善，都願意與你共事，那麼大概可以斷定你自己的公共關係是相當不錯的。反之，如果別人對你不甚友好，且常常有種種批評，那麼大概就可以想到你自己的公共關係並不怎樣的好了。

如果你是一位電影明星，一位公務人員，一位街邊小販，或者是一位只想與鄰居和好相處的普通人，那麼你與公眾的關係（或者與你所接觸到的人之關係）是很重要的。這對各大小公司、社團、政府機關也是一樣的。每個機構都須不斷地設法改進其與別人的關係，這些人可能正是這機構服務的對象，也可能正是為這機構而服務的，甚至也可能是與這個機構只有泛泛之交的。

二 適當的定義

那麼，公共關係明確的定義是怎樣的？

公共關係的定義很多，我們在前面就已舉出了四個。現還有兩個亦是非常真確而簡單的，自然應該一提：

「公共關係就是先要使自己好，然後才會因而受到益處。」

「公共關係就是百分之九十要靠自己做對，百分之十才靠宣傳。」

在此，我也不妨提一提我自己的意見，這雖然不是因為自己的比前面幾位專家的好，而是因為它所特別強調的幾點，在後面我們間中會拿來作爲引證。我的意見就是：

「現代公共關係是一個各種有關政策與行爲之計劃性的方案，它能建立『公眾信心』，並增進『公眾瞭解』。」

最後兩個加有引號的名詞，一般就是我們希望通過公共關係去達成的目的——讓公眾對我們所做的增加其信心，對我們所想的增加其瞭解。但是，這種目的如果沒有一個方案——一個能夠使公眾感到興趣與滿意的方案，是難以達成的。

方案不是輕易能夠擬成的——不是可以隨便將新聞發佈，無線電廣播與公眾娛樂節目拼湊而成的。一個方案要想達到其所預期的目的，就正如作戰一樣，是須事先加以計劃的。這原是簡單而顯見的道理；但是事實上今天許多希望公共關係方面去做的工作，卻都

是沒有任何目的、任何方案和任何計劃的。

在那定義中兩個最重要的名詞是政策與行爲。這並不是公共關係負責人及其部屬在處理其經常職務時所推行的政策與實施。所謂「政策」，是指領導人用來指示其事業的那些政策，不論這是一個甚麼事業，是一家大公司，是一個社會事業機構，還是一個慈善團體，都無軒輊。「行爲」是指該事業每個工作人員的行爲，上自最高領導人起下至清潔雜工止都包括在內。

三 公共關係是工商業一個部門

公共關係不是一項僅爲少數專業人員而設的工作。這是工商業機構管理的一個部門。工商業機構管理當局決定政策，而由其屬員與雇員付諸實施。兩者協同一致，努力工作，公共關係方有穩固的基礎。

政策與行爲如何應用到公共關係方面呢？如果你是一位公共關係的負責人，要想成爲一個公司組織擬定一個方案，那麼你首先要了解的，是下列幾個問題：

這公司的董事與管理當局在公衆中的信譽是否良好？

所有員工是否對於工作都感到滿意，對於公司都表示忠誠，對於爲公司而工作都感到

驕傲？不但如此，他們是否還願意盡量向他們外界的朋友「推銷」他們的公司？

這公司與參加職業社團的職工關係如何？

這公司與各社會團體、當地政府以及社會名流的關係如何？

顧客對於這公司及其工作的觀感如何？

一般人對於這公司的態度怎樣？

所有這些問題，都是針對該公司所決定的政策及其內部每個工作人員的行為而發的。

如果它的公共關係不甚妥善，則其原因大概就可以由此求得。

現在就讓我們將定義所包含的主要特點總括一下：

△任何一個公私機關，其成功的關鍵乃在於公眾的信任與瞭解。

公眾的信任，是要看一個機關所擬訂的政策以及其依照政策推行業務的情況如何而定。

公眾的瞭解，是要看各種情報之是否立即向公眾加以正確而詳實的報導而定。

所以，良好的公共關係是一種優良行為與誠實正確報導的結合。

四 社會人士的觀念

在美國公共關係活動目前已經被普遍接受；但是正如任何新行業的初期情形，社會人

士對它的接受，並不意味着指對它真正意義的瞭解。若干人正利用社會人士對此一新興行業抱有新奇的心理，在此行業中濫竽充數，而不問公共關係的真正道理為何。有些飢不擇食的人希望趕快賺錢，最好的辦法，就是利用好名義和搞些社會人士認識尚不清楚的新行業。例如在公共關係方面，就有許多人在魚目混珠之間，從販賣書報直到發展公會活動的各項工作上，都有人打起公共關係的幌子。廣告社和印刷廠早已經自稱為公共關係顧問了。此種情形，其實並不足為奇。經過兩千年的時間，醫生還照樣有江湖郎中，律師裏還照樣有訟棍。不過在這些行業裏，已經有法律對不法者加以制裁。多少年來，當局已經用頒發執照的方式對這些行業裏的人士加以教育規定資格及行為標準的限制。儘管如此，在複雜的社會中，難免有為非作歹之徒。不過社會逐漸進步時，它自然就要求人們和它一起改進。因此便時常有人建議對那些自稱為公共關係顧問的人們，也應該有制裁的方法。雖然在嚴格規定下尚難完全阻止若干敗類盜用「公共關係顧問」的美名從事詐欺行動，但那樣總可以促進公共關係行業中的淨化。

目前在美國大學內設有公共關係課程的已有一百餘所，但是大家對公共關係的觀念還極為混淆，根據 (Edward L. Betney) 在授課時，要每個學生們寫出自己對公共關係的理解，下面就是他們所提出的廿多個解釋：

一、公共關係是旨在求取對某些產品、理想或人員發生好感的活動，以期最後能增加銷路。

二、公共關係爲分析人事、制度成大衆團體間的情勢，其目的在於對此情勢予以改進。

三、公共關係是一種聯絡機構，旨在促進社會人士與工業之間的好感。

四、公共關係是一種藝術和科學，旨在使你所代表的人或產品獲到社會大衆的最好印象。

五、公共關係是旨在推廣銷路的活動。

六、公共關係在於使我們同情人士發生覺察意識。

七、公共關係是要替那些打算推銷商品、制度或任何事物的人士改進及維持社會大衆的善意。

八、公共關係是一種處理社會中個人間相互接觸的活動。

九、公共關係是代表某一機構向大衆求取最好印象的所有活動的綜合。

十、公共關係是一種以推銷產品爲最終目的的活動。

十一、我曉得公共關係是研究如何與人們相來往，但是我不會描述。

十二、公共關係多少是一種強力推銷活動；它完全是一種銷貨術。

十三、公共關係是一種把他本人及理想推銷給大眾的方法。

十四、公共關係是調查人類的需要與需求、愛好與厭惡、並把這種知識與學術應用在一個團體、機構、或制度的對人類關係的活動中，以求取成功的推進工作。

十五、公共關係是促進善意。

十六、公共關係是把對人類的知識與人類之易受欺騙性合在一起的學識，它利用這知識是爲了推行某一目標。

十七、公共關係是一種方法，用來把個人的性格或他的產品介紹給其他人士。

十八、公共關係是一種應用到商業上的藝術，其最終目的在於推廣銷路。

十九、公共關係是新聞學的一方面，它是一種研究如何與人相處的藝術。

二〇、公共關係是要研究那些大眾要某一種產品，以及如何把這種產品向他們推銷。

二一、公共關係是讓大眾對你的商店有好感。

二二、公共關係就是推銷；它是對一項理想，一個商店的理想，或一個教堂或棒球俱樂部的理想的推銷術；它推銷你的商店，使大眾對它有好感。

二三、公共關係是建立起一個公司、一個商店、一個私人對所有與他有來往的人們的好感。

二四、公共關係人員乃有任何企業與一般大眾之間的中間人或接觸人。

這些學生們在他們所處環境中，都對公共關係提出若干共同的錯誤觀念。他們所提出的觀念，也為一般成年人及商業中負責的經理部門人員所具有。伊諾宜大學運銷學講師魏廷生在一九五〇年所寫的「商業中的公共關係：大公司活動的研究」一書中，便提到這一點。魏廷生指出，縱使那些目前推行公共關係活動的公司，也需要澄清公共關係的觀念與術語。

美國公共關係權威菲爾氏(B. R. Cantfield)說：「公共關係是一種管理哲學，在所有決策及行動上，都以公眾利益為前提。此項原則應釐定於政策中，向社會大眾闡揚，以獲得諒解與信任。」

美國全國公共關係專家所組織的委員會，對於公共關係的定義曾徵求過二千餘公共關係專家意見，答案均不一致，其選出之四項為：

一、「公共關係為企業管理機構經過自我檢討與改進而以其態度公諸社會，藉以獲取其顧客、員工，及社會對於企業之好感與了解之一種經常不斷的工作。」

二、「第一、公共關係是一個或一個組織為獲取大眾之信任與好感，藉以迎合大眾之旨趣而調整其政策與服務方針的一種經常不斷的工作。第二、公共關係是將此種已調