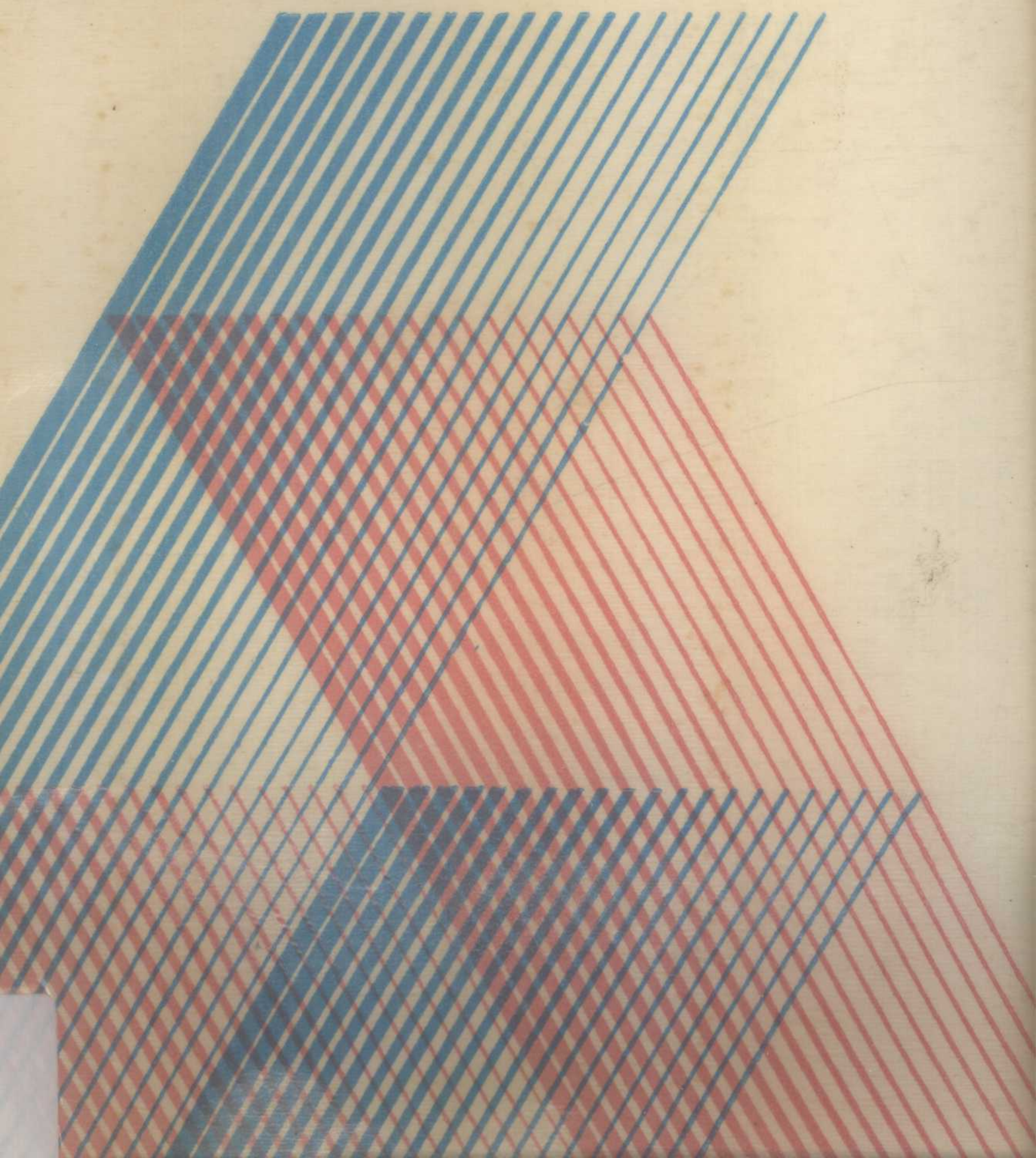


公众关系学

北京大学社会学系 编

北京大学出版社



公 众 关 系 学

北京大学社会学系 编

北 京 大 学 出 版 社

公 众 关 系 学

北京大学社会学系 编

责任编辑：沈 劭

*

北京大学出版社出版

(北京大学校内)

北京市昌平环球科技印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

850×1168毫米 32开本 9.875印张 230千字

1990年9月第一版 1990年9月第一次印刷

印数：00001—11,000册

ISBN 7-301-00124-x/C·17

定价：4.35元

编 者 的 话

您捧读的这本小书，是北京大学社会学系、北京大学社会学所、香港中文大学于1989年3月在北京举办的“公众关系学”讲习班的演讲集锦。

本次讲习班是由北京大学费孝通教授和香港中文大学潘光迥博士倡议并在他们的亲自指导下举办的。北京大学副校长周尔流任班主任。全国政协副主席王光英先生，中华全国职业教育会常务理事王艮仲先生，全国政协秘书长周绍铮先生，中华全国工商联副主席李定先生，北京大学社会学系学术委员会主任袁方教授为讲习班顾问。本次讲习班得到了潘光迥博士在组织和资金方面的大力支持，以此作为对潘博士的哥哥、著名社会学家潘光旦先生诞辰90周年的纪念。

担任这次讲习班教学任务的是来自香港、美国、新加坡等地的高水平的公关学者和专家。他们是：纽约大学商学博士，在管理学及公关方面造诣颇深的香港中文大学高级行政管理文凭课程主任潘光迥博士；大众传播学博士，亚洲大专辩论会主持人之一任伯江先生；市场学博士，国际旅店业管理专家梁纯菁先生；经济学及工商管理学专家，香港《信报》财经新闻总编辑沈鉴治先生；享有国际盛誉的美国“博雅”环球公关公司副总裁夏建福（Keith Sharp）先生。五位专家在总计45个课时、三十个演讲中，从经济学、管理学、市场学、新闻学、大众传播学、人际关系学、社会心理学等不同学科的多种角度阐述了公众关系学产生和发展的历史、基本概念、基本原理、公关的用途、公关种类、公关组织与管理、公关方案的设计、公关对危机的拯救等基本内容。您将看到的十七讲内容，是编者本着忠实原稿、保持讲演者

风格的原则，在原有讲演的基础上加工、整理、浓缩而成的。由于讲演和书面语言的差异，各位专家讲演风格的不同，尽管编者作了很大的努力，书中未尽人意之处，仍在所难免，尚希读者鉴谅。书中第1—4讲和第10讲的讲授者为潘光迥先生；第5—9讲的讲授者为任伯江先生；第11—14讲的讲演者为梁纯菁先生；第15—16讲的讲授者为沈鉴治先生；第17讲的讲授者为夏建福先生。

在讲习班的开幕式上，费孝通教授，王光英先生，潘光迥先生分别讲了话。我们觉得，这几个讲话对读者理解什么是公众关系学，为什么在目前的中国兴起了“公关热”，公关工作应注意什么问题具有重大参考价值，因此，我们特意把这三篇讲话作为代序收入此书中。本书的附录还收入了“英国公众关系学会专业人员守则”和“美国公众关系专业人员守则”和“1967年香港公众关系研讨会讲稿选编”，以供读者参考。

将课堂讲授资料整理和编串成书的是北京大学社会学系的张华同志，北京大学社会学所的于长江、傅喜国同志，最后由张华通读定稿。由于我们和以上五位讲授者联系不便，本书在编纂和定稿过程中没有经过他们的审定，书中的不妥甚至错误之处，当由编者负全责。北京大学社会学系主任潘乃谷同志、副主任王思斌同志、杨龄昌同志，北京大学出版社的沈劭同志以及讲习班办公室的全体成员，为此书的出版付出了大量艰苦的劳动。在此谨表谢意。但愿这本小书，能开拓您的公关视野，增强您的公关才干！

谨以此书献给参加本届公关讲习班的全体学员！

编者

1989.9.

目 录

代序	(1)
公众关系简介 (潘光迥博士) —— 实业与公关 (王光英先生) —— 从私交到公关 (费孝通教授)	
第一讲 概论	(10)
开篇——从“人”谈起——公私观与人的言行——工业社会中的组织管理与人的行为——管理学与公关——中外历史上的公关作为——公关学科的综合性和交叉性	
第二讲 公关的完整概念	(43)
法人与法团——小我与大我的问题——接受公关任务时的考虑——体面、分寸与名誉——团体的主旨	
第三讲 公与私的形象	(56)
私人形象的培植——团体形象的培植——实现团体目标的措施——言行与公私形象的一致	
第四讲 多种公关与限制	(72)
公关的限制——个人公关——企业的公关——公论与忠诚的反复——资本主义国家的工业人事关系——社团集合——种族与信仰——公关的共性结尾	
第五讲 公众关系与传意过程	(96)
什么是公众关系——公众关系与人际关系——什么是传意——公众关系与传意——公关入门	
第六讲 再谈公众关系与公关传意	(115)
什么是人际关系——人际关系的学术范畴——传意的意义和公关人员的个人修养	
第七讲 广告、公关及其他	(135)
广告与公关——广告形式与心理效果——讲演与公关	

第八讲	公关人员的资格	(146)
	对感觉的正确判断——公关的管理——课堂实习	
第九讲	晤谈与公关教育	(163)
	关于晤谈的一般理论——公关与管理过程中的重要问题 ——对第五——九讲的小结	
第十讲	几种服务机构的公关	(170)
	何谓“服务”——几种服务机关——政府公关——公益组 织的公关——制造业和教育团体的公关	
第十一讲	公关与市场营销	(203)
	市场营销概论——消费者心理学——市场分析	
第十二讲	公关与市场营销（续）	(219)
	公关的营销功能——促销管理——广告管理	
第十三讲	公关管理与实践	(231)
	公关的目的与组织——企业公关的目的和对策——公众 的范围	
第十四讲	公关部门、公关咨询公司与危机管理	(241)
	公关部门——公关咨询公司——危机管理——赞助人与 赞助活动	
第十五讲	公众关系学的用途	(258)
	攻守的运用——公关在政治、社会及商务方面的应用 ——公关与赞助活动——东方社会中的公众关系	
第十六讲	公关方案的设计	(273)
	什么是公关方案——公关方案的研究和策划	
第十七讲	实践中的公众关系学	(285)
	公关的目的和各种手段的运用——西方企业的典型组织 结构	
附录一	英国公众关系学会专业人员守则	(297)
附录二	美国公众关系专业人员守则	(298)
附录三	1967年香港公众关系研讨会讲稿选编	(301)

代序

公众关系简介

潘光迥博士

公众关系简称“公关”，是人际关系的一部分。顾名思义，是人群间有企图的外向动态。并非一个崭新的专门学识，可以说是一种新服务。综合了多年多种的经验汇成了公众关系学。

凡人都有自尊心，重名誉，爱体面。所谓“隐恶扬善”，“家丑不可外扬”，“只重衣衫不重人”，以及婚丧喜庆的铺张，酬应的奢侈，居住的豪华，甚至馈赠、奉承、花言巧语，都是为顾全体面，为取得好感好评于必要时可共谋合作。

记得年幼时，每次外出，家长们叮嘱，遇人要叫声“伯伯”。我一味顺从，逢人便叫。人家说我彬彬有礼，因此我得到不少便宜。在那小镇上，我是人缘好、做得开、走得通的一个孩子。我享有良好的公众关系。

但自农业社会进入工业社会，公众关系显然地变得扩大，遥远间接，因素尤现复杂。如今来临了所谓“信息时代”，人们的作息生活都变了。五十年来随着政治经济观念的进步，公众关系逐渐科学化学术化，在整个管理学中占了一个重要地位。

公众关系受到广泛的注意，是有若干主要原因：（一）人口的暴涨。（二）业务的拓展。（三）大型工商业的组成。（四）自由平等民主思想的进步。（五）新闻传播及舆论的重视。（六）市场的竞争。在这种新环境下，凡事必须有多方面的支持。避免在任何破坏行动的侵扰，始能完成事功。所以公关是一个长期协调的工作。

最后对于公关的实践，尚有一言。良好公关的建立乃基于自身的优越业绩及执行步骤的能取信于人。公关决不可利用虚伪，威

迫及利诱等手段。公关并非可以招徕招摇了事，公关是依着正义衷诚以仁为怀而取得胜利的。

实业与公关

王光英先生

我今天想从另外一个角度说几句话。大家都知道，我在香港是搞光大实业公司的。我们初步想是搞一个香港式的企业。入乡随俗嘛，到哪个山上就唱哪个山上的歌，到狼群里就要学狼叫。因此，我们有一个很迫切的要求，就是如何把各方面的关系处好。所以，我们在我们的事务部（事务部是八个大部之一）中设了一个公共关系分部。这方面的人才很缺，深圳大学有一个公关系，因此，我们就派了一个女孩子，叫罗晓音，去那儿上公关系，毕业之后，回公司。在去年的全国公关小姐评选中，她荣获第一名。去年还代表中国参加在泰国举行的今日国际公关交流会。

这使我想起一件事来，少奇同志曾经问我：你看你是时势造英雄，还是英雄造时势？我说，就算是时势造我这个没用的人吧！因为对外开放，总是要有人去执行这一政策，要向外打嘛，还是天时地利人和好。现在我看公众关系这门学科，费老跟潘老是抓对了，北京大学也抓对了，不愧为最高学府。

今天那么多学员，我看都那么年轻，我非常高兴。确实迫切需要的也是这些人。我是前天来北京开会的。顺便向大家介绍个情况，在北京我们投资的有五个饭店，最高的京广中心，有53层，第二是王府饭店，超五星级的。有人告诉我，科威特有一个代表团来，要住在长城饭店，长城饭店的公关小姐向他们介绍说，这个宾馆曾是里根来过的，意思是说里根都来过，你们就挑拣不到更好的饭店了。而科威特有钱，老板有钱，心想你们认人行事，根本瞧不起我们，坐车就走了。到哪儿去呢？他们到了王府饭店。

王府饭店从外边请了一位公关小姐，这个公关小姐给他们讲我们的服务怎么好怎么好，你们来了我们会顺应你们的生活习惯并按贵宾的礼节来接待。这个公关小姐谈完之后，他们想，还有比这更好的饭店吗？——就住这儿吧！我说这件事是什么意思呢？就是说公关做的好坏至关重要。

我是讲不出什么大道理，也不是教授。不过我也是教授，美国马里兰大学给我一个名誉法律学博士学位，但我对法律学是一窍不通的。在授学位仪式上，我念完准备好的稿子，校长接着颁发给我一张手写的大证书。我只知道怎么去干，要干就得对国家有利。通过实践，我对公关有些认识。对一家公司或企业来说，公众关系是迫切需要的，希望这个班能办得特别好。

我非常高兴同年轻人相聚，我祝大家学习进步，你们是“种子”，培养“种子选手”嘛，你们是好“种子”，是北京大学培养的公关的好“种子”，祝贺大家，谢谢！

从私交到公关

费孝通教授

今天我很高兴，几个月前同潘光迥先生商谈的办公关讲习班的事现在居然办成了。今天让我先讲讲这个班的由来和目的吧。

潘光迥先生的哥哥是潘光旦先生。潘光旦先生是我的老师。潘光旦先生的夫人是我姐姐的同学。正因为潘光旦先生的夫人认识我姐姐，还有我的姨母，所以我很早就认识了潘家。后来我就跟潘先生学社会学。我同潘先生应该说是师生关系，接着我们又都在清华教书，所以又建立了同事关系。开始我在清华没有住房，他就借给我房子住。后来找到了房子，我们都住在一个校园里边。院系调整时，我们一起调到民族学院。我们两家住在隔壁，我们的邻居关系有很长一段时间，至少有20年。后来在反右斗争

和文化大革命中，我们大家一同遭难，所谓难兄难弟，是戴了同样帽子的难友。我们的私人关系可说是很深的了。

我的知识很多是从潘先生那儿学来的。他是活字典，我不知道的事不必去查字典，到隔壁问潘先生，一问就知道了。到现在我还是不查字典，养成这个很坏的习惯。这也是老师教出来的。今年（1989年）是潘先生的90诞辰。我们要为他作寿，所以同潘先生的弟弟潘光迥先生一起商量，做点什么事来纪念我这位老师，他的哥哥。潘先生一生研究的主题是人和人的关系，叫儒家思想。最近我到新加坡去，见到一位老同学，还保存着潘先生讲儒家思想的笔记。其基本思想是什么呢？讲人，讲人与人之间的关系——就是人伦。有人听来有点封建味儿。不过人就是靠人同人的关系活的。潘先生发挥了儒家思想来讲人 and 人怎么样相处，怎么样才能处得好，这是他学术思想的基本重点。

我觉得现在我们面对的最大问题就是人同人不知道怎么相处，所以我们现在必须要讲人同人相处的道理。我想，我们的教育必须教人怎么做人。做人怎么做法——就是人同人怎么相处。同父亲怎么相处，同儿子怎么相处，同老师怎么相处，都是相处，这就是人同人的关系。中国原来的那一套伦理，就是从家庭、父子开始，发展成整个的体系。潘先生把这个问题讲得很透彻。这些都是传统的私人关系。传统社会里的公共事务主要是通过私人关系来解决的。

现在我们正处于一个新的时期。一个不太熟悉的西方文明来了。西方文明同我们的东方文明最基本的不同，是在他们的人和人之间的关系是以法维持的，而我们是以礼维持的。在他们，人之间有一套按法律规定的权利和义务。这同我们传统社会中建立在私人关系上的格局不同。你们如果有兴趣对比一下，可以看一看我在50年前所写的《乡土中国》，有这本书的话可以去看一看，没有的话现在也买得到，因为三联书店已重新印了几次。

公众关系这个概念并不是我们中国传统社会里原有的，它是

从西方现代社会引进的。发生公众关系的是西方工业化社会。工业的发生靠了用机器来生产。机器生产产生了工厂，很多工人在一条生产线上操作。这些工人来自四面八方，大多是原来不认识的人。许许多多不相熟识的人聚居在一个地方，形成了现代城市。现代城市的特点之一就是不熟悉的人要在一起生活。

美国社会是这种城市社会的典型，它是一个由世界各地移民组成的国家。四面八方来的人不但互相不相熟识，而且各有各的风俗习惯。他们要能住定下来，和平共处，就不能没有一套公众同意的行为守则，就是法律。人对人不能以“志同道合”、“克己复礼”相要求，只能约定一套相互间不准侵犯的界限，就是权利。看过美国牛仔电影的人自能体会到在那种一冒火就举枪相向的早年美国西部世界里，和平的生活是无法长期维持的。这种牛仔世界只能靠执法如山的警察力量凭了公众同意的法律才能建立起安定的社会秩序。那是繁荣发展必要的条件。公众关系实质是法人之间的关系，是法制社会的基础。人们不论身份在法律面前都是平等的。这是工业化、城市化的产物，也是工业和城市得以发展的凭藉。

我们这些从乡土社会里生长大的人，不大习惯于在一个不熟悉的人群中间生活。我们讲得来的人总要是同乡、同学、同事，总有个同什么同什么的。一旦做事做不通总是先找个熟人，打个招呼。我同对方是同学，有什么事情就好开口，“拜托”，“多多关照”。这样就把一个公众的社会事务插进了私人关系。这样做在西方现代工业社会里就做不通，而且会引起反感的。为什么我们要搞这一套，我们要做科学的分析。

几个月前我在香港见到潘光迥先生。我向他说，我们总得要找人来讲一讲这个问题，研究研究中西文化的不同，人和人相处的办法不同，大家都有大家的道理，不能觉得我这么做，人家就不能不这么做。刚才王光英先生讲得好，很自然，某旅馆的经理宣传自己的旅馆是里根来住过的，觉得很神气，可是有的外国旅

客却不领会这个神气，反而不来住了。用我们的老框框是想不通的。我们请客怎么请法，外国人怎么请法，各家的办法还是有所不同的。可是大家讲不出来，看书也看着不着。很多问题就发生在不同的人和人之间的关系的习惯中，因此这就发生了很多一时觉得莫名其妙的问题。

我们现在开放了，来了很多外国人，总统来了：里根来了，现在布什也来了。不久还有戈尔巴乔夫也要来。还要碰到科威特的商人，伊斯兰的教徒。政治上的事情我们不讲，现在要讲人和人的关系，不同习惯的人，怎么打交道。

早期李鸿章到英国去，他在请客以后就说，今天我们这些菜很不好很不好。这是中国的客套。谁知做菜的英国大师傅却提出抗议。说，什么？我做的怎么不好？你当着大众，破坏了我的名誉。这个轶事很有趣，道理却很深。去年我到西安去，碰到省人大开会进行差额选举，要求候选人自己推荐自己。有个人出来说，我有多大多大本领，将来我做什么什么长，一定能做好。人家一听却笑他吹牛，不投他的票。另外一些人却说自己实在没什么本领，不配做这个职位，可是假如你们都要我做，我一定会努力去做。人家一听觉得这些人不错。而在美国你来这么一套，就当选不了。一定要说自己怎么怎么好，怎么怎么强，别人不行。两国的差别是很显然的，是客观存在的。必须客观地分析这种不同，才能相互理解，大家才会不觉得对方不近人情。不要忘记，我们同外国一定要在这个小小地球上共同相处，还要做生意，各自闭关锁国是做不到了。

现在开放了，外国人进来得不少，外国人到了中国首先要住下，而我们连旅馆都不会管理，住的地方脏得很，厕所搞不好，卫生间不行。搞好旅馆，是使外国人能住下来的第一件事情。前两年上海市请潘光迥先生来讲现代企业管理学，抓旅馆管理潘光迥先生确是个老手。他同香港中文大学的李校长商量好，又得到教委的支持，他们在上海同交通大学合作搞了一个旅馆管理训练

班，北京昆仑饭店里的经理就是他的学生。潘先生弟子遍布中国各大城市，到哪儿都不怕没有人招待。

外国人住下了还要办事，要和中国人接触。人同人的关系要能处得好，那就须懂得不同社会的关系，人同人的关系，就是要搞好公众关系，我和潘光迥先生就商量办一个这样的短训班，讲一讲什么是公众关系，作为纪念他的老兄、我的老师的90岁生日。潘光旦先生本是人和人关系学的祖师爷，使这门学科得以发展起来不就是纪念他的最好方式么？

我带着这个意思到美国芝加哥大学，碰到了潘光迥先生介绍的负责这门学科的副校长。他说很多地方把公众关系只看成是搞招待工作了，把它的学术地位降低了，它的质量也降低了。招待当然有很多学问，要提高到科学的水平上来研究。不光是笑嘻嘻和藹近人，不光是长得漂亮，叫人看到了不讨厌。而是促进人和人相互的理解和同情。使相互合作的事业可以进行得更好。他针对不同文化的人能进一步合作共事，提出了一个新的名字，叫“cross-cultural communication” cross是指两个不同的东西相接触，交流，贯穿相通。cross-cultural的意思是不同文化的交流、信息流通，这是一个新概念。

在下个世纪，21世纪，国和国之间都要开放，谁也逃不开。香港要回归老家了，可是香港的风俗制度与我们老家已有不同。他们尽管有好多是广东去的人，但还是有很多区别。好多东西我们看不惯，比如他们讲什么发财，车牌要888。（广东话“八”和发财的“发”同音）。历史地分析香港的文化很有意思，它是由一个海运中心发展成商业中心，又逐步发展到了一个信息中心。所以它有一套文化，一套生活习惯，和我们不同了。比如跑马，谁到香港去不懂跑马文化是不行的，香港人几乎人人都和跑马这件事有关。跑马文化的主题就是luck（运道），碰上了就发大财。其实谁都明白，算总账，买马票的人一定吃亏，但是还是人人去买，万一碰上运道就行了。这种在风险里求发财，不是中

国老传统。中国人不讲这一套，这种精神状态完全是在市场变化里养成的。市场的变化不由自主，自己不能捉摸，也很难靠科学来分析。这里使人产生了个运道的概念。今天运道好发了财，明天又是一个行情，股票大跌，可以一下子倾家荡产。香港的经济培养出了这种碰运道的精神，集中表现在跑马这件事上。

我们的传统讲福气，福是什么我也讲不清，我总觉得和运道相反。福气是要修来的，就是要积德，做了很多好事，老来有福。福是稳定的，不是大起大落的。香港人也讲福，你到人家里去在门上可以看到把福字倒过来贴着。我起初不明白，后来一问才知道倒贴是说福气到了。这正表明把积德修福的本意变成了运气。

我上面举的这个例子是要说明不同文化有不同的做人的办法，也有不同的人同人的关系。我们必须要比比较分析才能懂得，不光是要学一套怎么接待人的办法，必须要懂得各种人头脑里面的东西为什么不同。头脑里装着不同东西的人要打交道，必须互相能了解，这就是 cross-cultural communication，这门学问是从 public relation（公众关系学）里逐步发展出来的。

这门课谁可以讲得最好呢？我想是中国人。最早从孔夫子开始。当时是战国时代，讲人和人怎么相处，各种民族，各种文化不同，正在大接触过程中。楚国人与齐国人不同。我们苏南是吴越，中原人是看不起我们的。吴国有个季子，懂得音乐，他能从各国的音乐中听出各地的人素质不同。他能理解各地文化的差别，正是为了促进不同文化的人的相互了解。

不同文化的人在这个地球上越来越分不开了，必须要在不断接触中求生存，求发展。因之必须要建立一门科学，去研究不同的文化怎样可以相处，和平共存，互相促进，共同发展。这是最高的目的。也就是要逐步从一般的 public relation 发展到一个 cross-cultural communication，这个词还没有很好地翻译出来，但这是我们的方向。

我们要讲这么一个过程。我们开办这么一个学习班，在私人关系上面我们是纪念潘光旦先生——因为他在研究人同人的关系上在当代是最先进的人，他本人不但会讲而且善于实践，当时清华大学哪一家有什么矛盾，家庭纠纷，他就去排解。大家知道，到现在他的女儿潘乃谷还有这个本领。这个本领要不是有科学的分析是讲不出来的，看父亲这么做，她就这么做了。所以我们要建立一个新的学科，希望通过科学分析把这个道理讲出来，别人就容易学了。当然不是三个礼拜就可以讲清楚的，但总要有个开始。现在就在你们身上开始。我希望这是播种，希望在这几十个人里面——你们比我都年轻，——产生出一门为21世纪的人类服务的，使得不同文化背景的人可以和平共处的，可以协调人与人关系的学科，把这个地球变成人类更好的家园，使得我们不同的人，不同的民族，可以发挥自己的特长，和平共处。这是一个伟大的事业，我们要看到这一点，并为此而努力奋斗。

第一讲 概 论

潘光迥博士

潘光迥博士北京清华大学毕业；美国达得模司大学学士；德克工商管理学院硕士；纽约大学商学博士；国际财政学院研究员。

历任英国石油公司顾问；香港政府中文公事管理局顾问兼翻译处处长；孟氏教育基金会主席；香港大学讲师；中文大学崇基学院高级讲师，职业辅导处处长，出版社社长；香港汇丰银行顾问。

现任利园国际集团顾问；浙江第一银行顾问；香港眼库主席；香港弱智人士协会副主席；拔萃女校董事；中文大学高级行政管理文凭课程主任；上海经济区高级企业管理培训班董事会常务董事；上海旅馆管理教育培训委员会副主席。

开 篇

首先，对诸位远道而来的朋友表示欢迎。现在交通不太方便，大家能来北京，已是一件很好的事，我欢迎诸位到这里来。

各位手里都有一本东西，昨天开幕式上发的，我希望你们把它随时带在身边，很有参考价值。特别是最后两篇，一篇叫《英国公众关系学会专业人员守则》，是翻译过来的，翻译得不错，