

全国高等法律职业教育
系列教材



司法部法学教材编辑部编审

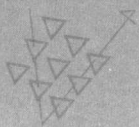
公共关系：理论、实务与职业

◇ 滕世华 / 主编 周晓平 田碧洁 / 副主编



中国政法大学出版社

全国高等法律职业教育
系列教材



司法部法学教材编辑部编审

公共关系：理论、实务与职业

◇ 滕世华 / 主编 周晓平 田碧洁 / 副主编



中国政法大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系:理论、实务与职业/滕世华主编. —北京:中国政法大学出版社, 2005.10

ISBN 7-5620-2828-1

I.公... II.滕... III.公共关系学-研究 IV.C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 120305 号

出版发行 中国政法大学出版社

经 销 全国各地新华书店

承 印 固安华明印刷厂

787×960 16 开本 30.25 印张 570 千字

2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 7-5620-2828-1/D·2788

定价:28.00 元

社 址 北京市海淀区西土城路 25 号

邮 编 100088

电 话 (010)58908325(发行部) 58908335(储运部) 58908285(总编室) 58908334(邮购部)

电子信箱 zf5620@263.net

网 址 <http://www.cuplpress.com> (网络实名:中国政法大学出版社)

声 明 1. 版权所有, 侵权必究。

2. 如有缺页、倒装问题, 由本社发行科负责退换。

本社法律顾问 北京地平线律师事务所

出版说明

进入 21 世纪,我国法律职业岗位的设置日趋科学合理,经改革、改制建立起来的法学学科教育与高等法律职业教育并存并举、协调发展的法学教育体系已逐步完善,高等法律职业教育在全国已形成一定规模。为加强对高等法律职业教育的指导,进一步推动高等法律职业教育的顺利发展,司法部组织部分专家、学者编写了这套全国高等法律职业教育系列教材,供各有关院校使用。

本套教材根据教育部“高等职业技术教育应有别于学科教育,应具有更加鲜明的职业性、实践性和岗位针对性,应更加注重知识的有效传播”的要求,在编写过程中以实用性和指导性为原则,在强化基础知识、基础理论教育,突出职业能力和职业技能训练的前提下,重组课程结构,更新教学内容,突出了高等法律职业教育的办学特色,并力求切实起到帮助学生灵活运用知识、提高完成本职工作能力的作用,力求使其成为面向法院、检察院、律师事务所等法律实践部门应用型法律人才的必备读物。

本套教材调动了全国各有关院校,包括中国政法大学、南京大学、山东大学、四川大学、苏州大学、云南大学、西南政法大学、中南财经政法大学、江西财经大学、华东政法学院、西北政法学院、广东商学院、北京政法管理干部学院、上海政法管理干部学院、河北政法管理干部学院、山东政法管理干部学院、黑龙江政法管理干部学院、浙江政法管理干部学院、陕西政法管理干部学院、贵州政法管理干部学院、天津政法管理干部学院、福建政法管理干部学院、广西政法管理干部学院、湖南政法管理干部学院、辽宁公安司法管理干部学院、广东司法警官职业学院、安徽警官职业学院、江西司法警官学校、山西司法学校、福建司法学校、湖北司法学校、江苏公安司法学校、武汉司法学校、内蒙古司法学校等数十个单位的资深力量参与编写,并将分批陆续出版。现第一批、第二批教材已相继出版,本书为第三批出版的教材之一。由于编写时间仓促,不足之处在所难免,欢迎广大读者批评指正。

司法部法学教材编辑部

2004 年 11 月

前 言

《公共关系：理论、实务与职业》是全国高等法律职业教育系列教材之一，由司法部法学教材编辑部组织编写。

高等法律职业教育以就业为导向，以培养职业能力为本位。而在实行全员公关的现代社会，公共关系已经成为应用型法律人才必备的职业能力之一，法律职业中的公共关系专职岗位也悄然出现。因此，为适应高等法律职业教育就业导向性和职业针对性的要求，公共关系的课程目标就不能仅仅满足于系统掌握理论和学会实务操作，还需要进一步朝着职业化的方向发展，依照国家职业标准来训练就业竞争力和职业适应能力。

本书的主要特色是：①在体系结构上突破了同类教材的框架，构建出一个新的教学体系。该体系以公共关系理论为先导，以公共关系实务为核心，以公共关系职业能力训练为归宿，体现出公共关系理论性、实用性和职业化的有机统一。②在具体内容上分为理论、实务和职业三篇。理论篇系统阐述了公共关系理论及其现代化发展趋势，为指导公共关系实务操作和职业活动提供了理论依据。实务篇将公共关系理论应用于实践，介绍了现代社会中各种公共关系实务活动的操作程序、规范、方法和技巧。职业篇分析了公共关系职业的现状与前景，介绍了公关员的职业素质和国家职业标准，并结合公关员职业资格鉴定来训练职业能力。理论、实务与职业三篇既相对独立，各具特色，又相互联系，浑然一体。③在训练方式上采用了标准参照型训练模式，它以职业活动为导向，以公关员国家职业标准为依据，以公关员职业资格鉴定的试题为训练材料，通过试题分析、方法指导和解题操作等形式来进行职业能力训练，同时还有助于学生通过职业资格鉴定而获得公关员职业资格证书。

本书由滕世华任主编，周晓平、田碧洁任副主编。由滕世华提出编写提纲，周晓平做了详尽修改。具体的撰写分工是：

- 第一、二章，滕世华；
- 第三章，唐和平；
- 第四、五章，梁莹；
- 第六章，田碧洁、周晓平；

第七章，李洪海、赵颖；

第八章，田碧洁、周忆陶；

第九章，李瑛、刘靖；

第十章，田碧洁；

第十一章，周晓平；

第十二、十三章及附录，童欢。

最后，由滕世华、周晓平对有关章节进行了修改，并负责统稿。

本书在编写过程中受益于多种公共关系教材、专著、论文和案例，引用了公务员国家职业标准和职业资格鉴定试题。在此，我们对为本书做出了贡献的知名与不知名的同仁致以诚挚的谢意。江汉大学数学与计算机科学学院的周颂为本书的录入和制图做了许多工作，也一并致谢。

本书虽然包含着各位作者的理论思考和教学探索，但因作者的理论水平和实践经验所限，不足之处在所难免，我们真诚地期待着读者的批评指导，以便于本书的修订完善。

编 者

2005 年 9 月

作者简介

滕世华：女，1961年8月出生，华东政法学院教授，博士。参与多部学术著作和教材的撰写，在国内重要学术刊物发表学术论文数十篇，其中被人大复印资料、《中国社会科学文摘》转载多篇。

周晓平：男，1955年8月出生，武汉市司法学校高级讲师，市级学科带头人。参编司法部规划教材五本，校级教材一本，参与教育部“法律职业教育教材编写研究”课题；在国内学术刊物上发表专业论文数篇。

田碧洁：女，1955年出生，黑龙江省政法管理干部学院公共课教研部主任，教授。多年从事写作、公共关系、公安秘书学等课程的教学和研究工作，主要著作有：《汉语与写作》、《实用公务员写作》、《新编应用文写作》、《法律文书》、《亚文化视野中的未成年人犯罪》等十余部，并在国内各类刊物上发表文章四十余篇，主持国家和省级课题多项。

梁莹：女，1964年出生，法律硕士，上海大学法学院社科系社科教研室讲师。发表论文有《危机公关和政府形象》等。

唐和平：男，1955年出生，华东政法学院社会学系，讲师。

童欢：女，1977年7月出生，武汉市司法学校讲师，MBA硕士。在《华中师范大学学报》等学术刊物上发表专业论文十多篇。

李洪海：男，1968年出生，黑龙江省政法管理干部学院，副教授。

李瑛：黑龙江省政法管理干部学院，副教授。

周忆陶：黑龙江省政法管理干部学院，副教授。

赵颖：黑龙江省政法管理干部学院，讲师。

刘靖：黑龙江省政法管理干部学院，讲师。

目 录

上篇 理论篇

第一章 导论	(3)
第一节 公共关系概述	(3)
第二节 公共关系的形成过程与发展趋势	(12)
第三节 公共关系学	(32)
第二章 公共关系的主体	(39)
第一节 社会组织分析	(39)
第二节 社会组织的公共关系	(45)
第三节 公共关系组织机构	(57)
第三章 公共关系的客体	(69)
第一节 公众分析	(69)
第二节 公众公共关系	(86)
第四章 公共关系的介体	(98)
第一节 传播分析	(98)
第二节 公共关系传播	(113)
第五章 公共关系的基本原则及失调矫治	(127)
第一节 公共关系的基本原则	(127)
第二节 公共关系失调诊断与矫治	(141)

中篇 实务篇

第六章 公共关系实务概述	(155)
第一节 信息传播	(155)

第二节	公众协调	(174)
第三节	组织形象管理	(184)
第四节	公共关系实务创新	(201)
第七章	公共关系工作程序	(212)
第一节	公共关系调查	(212)
第二节	公共关系策划	(221)
第三节	公共关系计划的实施	(229)
第四节	公共关系评估	(235)
第八章	公共关系常规工作	(243)
第一节	公共关系日常工作	(243)
第二节	公共关系专题活动	(266)
第九章	公共关系危机管理	(281)
第一节	公共关系危机	(281)
第二节	公共关系危机管理概要	(288)
第三节	公共关系危机预防	(295)
第四节	公共关系危机处理	(301)
第十章	公共关系工作技巧	(315)
第一节	公共关系语言艺术	(315)
第二节	公共关系写作技巧	(329)
第三节	公共关系社交礼仪	(338)

下篇 职业篇

第十一章	公共关系职业	(351)
第一节	公共关系职业概述	(351)
第二节	公关员的职业素质	(358)
第三节	公关员职业资格	(365)
第四节	公关员国家职业标准	(371)
第十二章	公关员职业知识测试	(382)
第一节	公关员职业资格鉴定——知识试卷	(382)
第二节	职业道德测试解析	(388)
第三节	理论知识测试解析	(392)

第十三章 公关员职业能力训练	(410)
第一节 公关员职业资格鉴定——技能试卷	(410)
第二节 职业技能鉴定解析	(419)
附录：公关员国家职业资格鉴定模拟训练.....	(441)
参考书目	(468)

上篇 理论篇

本篇预览

公共关系是社会组织运用双向传播手段协调与公众的关系的一门科学。本篇首先对公共关系的基本含义、本质属性、主要功能、形成过程和发展趋势、公共关系学的研究对象、学科属性等问题进行了概要阐述。在此基础上,对公共关系的主体、客体以及介体三大基本要素的基本内涵、分类、特点、地位与作用以及开展公共关系工作应遵循的基本原则等问题作了全面系统的分析论述。同时,对公共关系失调问题的诊断与矫治进行了理论分析和阐述。通过本篇学习,有助于全面准确地理解和掌握公共关系理论的核心内容,深刻认识公共关系在现代社会中的重要意义,并用于科学指导公共关系实践。

第一章 导 论

公共关系学是一门理论性与应用性很强的新兴学科，是人类公共关系活动智慧的结晶。它既反映出人类对公共关系现象及其规律的科学认识过程，又反映出人们对公共关系实践经验的理论总结与系统构建。作为一门新兴学科，公共关系学携带有多门学科的“遗传基因”，体现出多种知识的融会贯通；同时，它又饱含着“后来居上”的激情，具有新颖的理论视野与广阔的实践领域。在倡导“全员公关”的现代社会中，公共关系学的理论知识与实践能力既是公共关系职业人才的核心素质，也成为其他各类人才的基本素质中不可缺少的重要组成部分。

第一节 公共关系概述

公共关系是反映社会组织与公众的关系，是社会关系的一种特殊表现形式，是社会组织运用双向传播的手段来协调与公众的关系。了解和把握公共关系的基本含义、本质属性、主要功能，有助于全面准确地理解和掌握公共关系理论的核心内容，深刻认识公共关系在现代社会中的重要意义和作用，以科学指导我们的公共关系实践。

一、公共关系的基本含义

“公共关系”一词是由英文 Public Relations 翻译过来的。“Public”通常有两种含义：①作为形容词，表示“公开的、公共的”；②作为名词，表示“公众”。因此，“Public Relations”译成中文，也可作公众关系。为了方便起见，人们常常把它简称为“公关”或 PR。

公共关系的含义到底是什么？可以说迄今为止还没有形成一个统一和公认的说法。国内外的众多学者都从各自不同的角度揭示了公共关系的特定内涵。

(一) 国外学者关于公共关系基本含义的论述

国外学者一般认为,公共关系的基本内涵是随着时间的推移,不断被揭示出新的内涵而得以丰富和发展起来的,这正如公共关系学本身是经历了一个长期的发展过程一样。对于公共关系概念形成的不同阶段,美国学者斯科特·卡特利普在《有效公共关系》(中文翻译成《公共关系教程》)一书中进行了大致的概括。

在20世纪初到第一次世界大战前后,公共关系被看作是单向传播的、影响他人的诱导说服性活动。它的重点是“介绍自己的情况”,制订对应策略,影响公众舆论,以避免公共政策的变化给工商企业带来影响。在美国卷入第一次世界大战期间,单向说服型传播完全占据了主导地位。公共关系成为惟一的影响他人的新闻宣传活动。

在第二次世界大战开始后的数十年间,公共关系的含义演进为包括双向传播和相互关系的概念。这类定义包括了诸如互惠、相互和二者之间等词语,并且显示出对于这个功能的成熟看法。例如,《韦伯斯特第三版国际新词典》将公共关系定义为“发展相互理解和善意的科学或者艺术”;英国公共关系学会将这一功能定义为努力建立和维护“在一个组织及其种类公众之间的相互理解”;在斯科特·卡特利普所著的《有效公共关系》的前几版中(该书自1952年初版至2000年已再版8次),也是将公共关系定义为相互作用的概念,即“基于相互令人满意的双向传播,通过良好的特性和负责任的表现,有计划地影响意见的努力”^{〔1〕}

不仅如此,早在20世纪30年代末期,耶鲁大学教授哈伍德·L. 蔡尔兹引入了公共利益协调观念。与通常的认识不同。他认为公共关系的本质“不是某种观点的陈述,不是调和心理态度的艺术,也不是发展热诚而且有利可图的关系”,它的基本机能是“按照公共利益协调或者调整在我们个人和企业行为中那些有着社会意义的方面”^{〔2〕}。这种认为公共关系的功能是帮助组织适应环境的阐释,给公共关系增添了咨询管理和矫正行为的功能,至今也是人们界定公共关系概念的重要依据。

随着时间的推移,公共关系基本内涵的发展演变逐渐集中到强调它的管理功

〔1〕〔美〕斯科特·卡特利普、艾伦·森特、格伦·布鲁姆著,明安香译:《公共关系教程》,华夏出版社2001年版,第4~5页。

〔2〕〔美〕斯科特·卡特利普、艾伦·森特、格伦·布鲁姆著,明安香译:《公共关系教程》,华夏出版社2001年版,第5页。

能。如美国《公共关系新闻》通过描述公共关系实践的开展,在操作上界定公共关系的功能,认为“公共关系是这样一种管理功能,它评估公众的态度,确定个人或一个组织的政策和程序与公共利益的一致性,计划和实施行动方案以争取公众的理解和认可”。^[1]美国资深公共关系学者和专业领导者、已故的雷克斯·F.哈洛博士通过所收集到的从20世纪初期到1976年之间的472个有关公共关系的定义进行分析后对公共关系下了这样的定义:“公共关系是一种独特的管理功能,它能帮助建立和维护一个组织与其各类公众之间传播、理解、接受和合作的相互联系;参与问题或事件的管理;帮助管理层及时了解舆论并且作出反应;界定和强调管理层服务于公共利益的责任;帮助管理层及时了解 and 有效地利用变化,以便作为一个早期警报系统帮助预料发展趋势;并且利用研究和健全的、符合职业道德的传播作为其主要手段。”^[2]虽然作为定义,其文字不免有些冗长,但这个定义既包括概念性又包括可操作性要素在内,确实表达了公共关系的基本内涵,被公认为是最具代表性的公共关系定义。斯科特·卡特利普在他的《有效公共关系》2000年版中,对“公共关系是这样一种管理功能,它建立并维护一个组织和决定其成败的各类公众之间的互利互惠关系”这样的定义持赞成态度。他认为,“这个概念式的定义把公共关系实践中的许多活动和目标定位于管理功能。它还把建立并维护组织和各类公众之间的互惠互利关系确定为这个行业在精神和职业道德上的基础。与此同时,它还提出了决定什么是和什么不是这个功能的组成部分的标准。”^[3]

总之,美国的公共关系概念经历了一个逐步演变的过程,从早期的单向宣传导致的诱导式沟通到以双向满足为基础的双向沟通,从组织协调的管理预警、咨询功能到注重公共利益、公众利益的社会意义的开发,沿着公众本位化的轨迹深入发展,公共关系概念的社会价值得到不断深化,朝着更加符合公众利益,体现组织价值的社会规范方向发展。

(二) 国内学者关于公共关系的基本内涵的论述

近年来我国公共关系理论界对公共关系概念内涵也展开了广泛研讨,学者们在确认公共关系是指社会组织与公众之间的相互关系的前提下,还从不同角度对

[1] [美] 斯科特·卡特利普、艾伦·森特·格伦·布鲁姆著,明安香译:《公共关系教程》,华夏出版社2001年版,第5页。

[2] [美] 斯科特·卡特利普、艾伦·森特·格伦·布鲁姆著,明安香译:《公共关系教程》,华夏出版社2001年版,第5页。

[3] [美] 斯科特·卡特利普、艾伦·森特·格伦·布鲁姆著,明安香译:《公共关系教程》,华夏出版社2001年版,第7页。

公共关系的含义进行了探讨。

1. 广义和狭义的公共关系。公共关系有广义和狭义之分。从广义上说,公共关系可以泛指人类社会各个历史发展时期的社会组织与其相关的公众之间的关系。从狭义的角度讲,公共关系是指商品经济高度发展的社会历史条件下,社会组织与其内外的公众之间的关系。我们现在讲公共关系一般都是指狭义的公共关系。

2. 动态与静态的公共关系。公共关系有动态与静态之别。公共关系作为社会组织与公众之间的相互关系和作用,它包括动、静两种状态:当社会组织与公众之间相互作用处于相对静止的状况时,公共关系只是表现为这两者的一种静态关系;当相互关系构成了运动时,公共关系就表现为社会组织与公众之间的传播活动,而运动总是遵循着一定规律,活动总是遵循着一定的规范,所以,作为传播活动的公共关系又体现着一种行为规范,这种公共关系是动态关系。动、静两种公共关系有区别,又有联系。动态的公共关系的效果直接影响静态公共关系的状况,在动、静公共关系的矛盾中,动态的公共关系一般处于主导地位。所以,通常意义上的公共关系首先是指动态的公共关系。

3. 自觉与自发的公共关系。公共关系有自觉与自发之异。从现代公共关系的角度来看,一个社会组织总是与其相关的公众之间存在一种利益关系,因此,任何组织都会自觉或不自觉地进行一些工作,开展一些活动来调节、平衡、发展这种利益关系,这是不以组织的主观意志为转移的客观存在的现象。当一个社会组织没有明确意识到这种状态的存在,没有自觉地、有意识地开展为改善公共关系的活动时,它所形成的是自发的公共关系状态;而当一个社会组织主观上意识到了这种状态的存在,并自觉地设置了专门的机构或有专门人员进行改善公共关系状态的活动时,这种活动是自觉的公共关系活动所形成的自觉的公共关系状态。公共关系活动自觉与否,对于一个社会组织的整个公共关系状况的良好与否具有决定性的意义。因此,现代社会的公共关系特别强调公关意识的重要性,通常意义上的公共关系正是指有意识的、自觉的公共关系。

(三) 公共关系的定义和特征

通过以上对公共关系的分析阐释之后,我们对公共关系的内涵就有了更进一步的理解。概括起来,可以对公共关系作如下定义:公共关系是社会组织运用传播手段来沟通与协调与公众的关系,以期树立良好的组织形象,并对组织形象的传播进行科学性和艺术化管理的一种社会活动和行为规范。

这一定义点出了公共关系的四个特征:①公共关系是一种社会组织与公众的关系,其中社会组织是主体,公众是客体;②公共关系是一种双向信息交流的传

播活动，这种传播活动具有一定的行为规范，以保证其正常而有效地开展；③公共关系是一种具有明确目的性的自觉活动，其目的是使社会组织和公众相互了解和相互合作，以利社会组织在公众中树立起良好的形象；④公共关系具有一定的控制管理职能，社会组织根据信息的反馈及时调整自己的行为及其规范，以便同公众进行进一步的交流与合作。

二、公共关系的本质属性

深刻揭示和准确把握公共关系的本质属性，对于我们更好地理解 and 掌握公共关系的基本内涵、主要功能及在现代社会中的应用具有非常重要的意义。要全面准确地理解公共关系的本质属性，需要了解它与其他关系之间有什么相同和不同之处。只有这样，才能很好地把握公共关系的本质属性和要旨。

（一）公共关系是一种公众关系

从公共关系的基本定义中可以看出，公共关系首先是一种公众关系。要理解公众关系，首先要从理解关系的特定含义开始。大凡关系，总是指事物之间的相互联系；所谓联系，是指事物与事物之间和事物内部诸要素之间的相互作用。关系是客观存在的，在人类产生之前，宇宙万物之间相互发生各种联系和关系。比如，有生命的动物、植物彼此之间存在的各种自然关系以及与自然环境之间的关系。但是，不管是动物与动物之间的关系，还是动物对自然界的联系，还只是自然界自身的联系，而不是组织与公众所反映的人与人的联系。公共关系本质上研究的是组织与公众之间所特有的社会交往关系，即组织与公众、环境之间的协调关系，离开了人的主体存在和介入，任何联系及联系分析都没有什么社会意义可言。

（二）公共关系是社会关系的一种特殊形式

社会联系是随着人类的诞生而出现的一种社会现象。社会生产力的发展推动了人类社会的发展，人与人之间形成了复杂的、多层次的关系，社会联系就是人们在共同的生产实践和交往过程中形成的相互联系的总称。人类从产生的那天起，为了生存与发展，必定在生产活动和社会交往中发生一定的联系和关系。正如马克思指出的：“人们在生产中不仅仅同自然界发生联系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和互相交换其活动，便不能进行生产。为了进行生产，人们便发生一定的联系和关系；只有在这些社会联系和社会关系的范围内，才会有