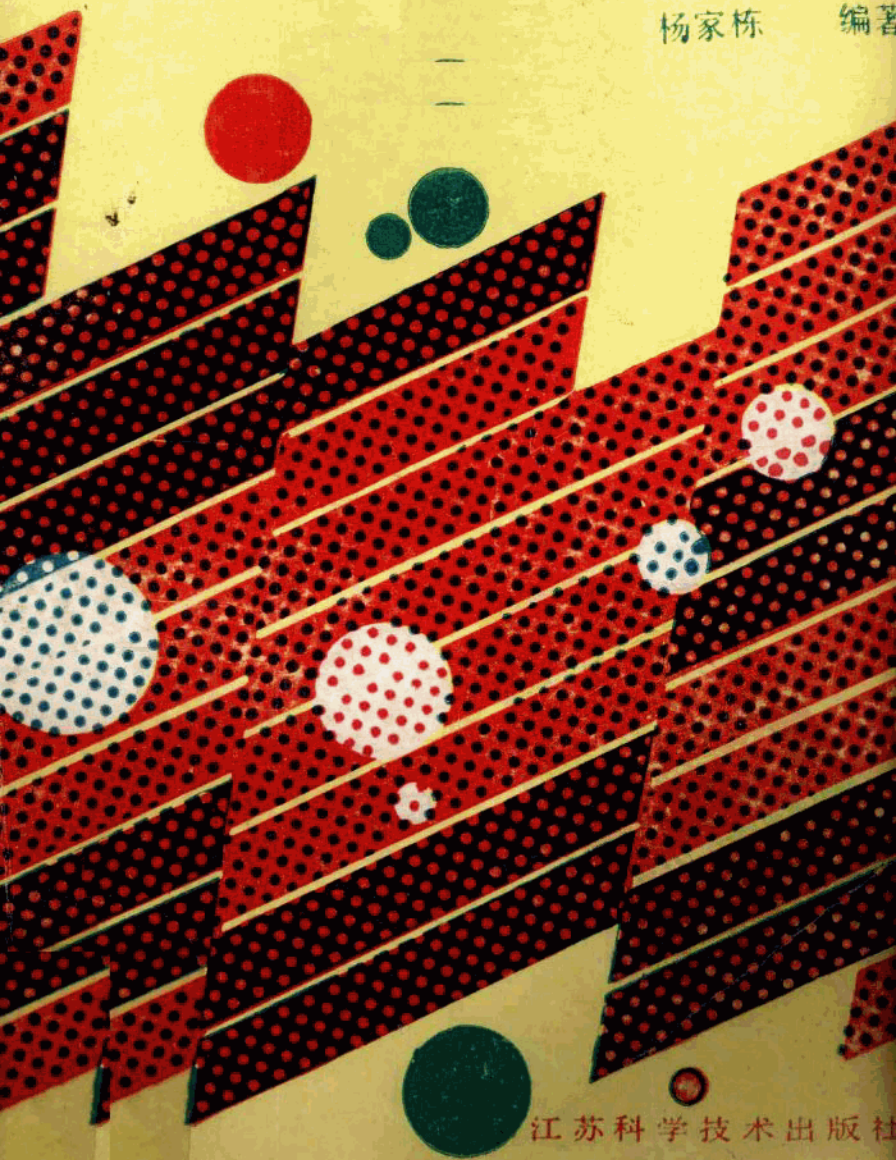


公共关系学教程

杨家栋

编著



江苏科学技术出版社

公共关系学教程

杨家栋 编 著

江苏科学技术出版社

公 共 关 系 学 教 程
杨 家 栋

出版、发行：江苏科学技术出版社
印 刷：扬州友谊印刷厂

开本787×1092毫米 1/32 印张10.125 字数215,000
1990年5月第1版 1990年5月第1次印刷
印数1—6,000册

ISBN 7—5345—0948—3

C·7

定价：3.50元

责任编辑 傅 梅

前 言

在改革开放中，我国社会主义的有计划的商品经济正迅猛向前发展。随着现代化生产的急速变化和**信息资源的日益丰富**，我国正出现一股前所未有的“公共关系热”。相当数量的企业运用有效的公共关系去实施管理，带来了显著的经济效益和社会效益。政府机关运用公共关系增强与人民群众的沟通，提高了透明度，赢得了民众的信赖和支持。一批国外有影响的公共关系著作被介绍到国内，我国的理论工作者和实际工作者也相继发表了一些探讨公共关系理论和方法的文章。各种公共关系协会、学会、研究会纷纷建立，公共关系公司也应运而生。大批公关先生、公关小姐从社会的各个方面涌现出来，公共关系工作成为一种时尚的、为人们追求的新兴职业。公共关系已不再象10年前那么陌生，那么不可思议，有越来越多的人在从事公共关系理论的研究，进行公共关系的实践活动。

公共关系是一项工作，也是一门科学。它运用了社会学、心理学、经济学、管理学、新闻学、传播学、统计学等现代科学知识，总结了现代管理的经验和方法，融理论、方法和技巧于一炉，形成了有独立研究对象、研究内容和研究方法的新兴学科。但是，现代社会关系是如此之复杂，变化又是如此之迅速，而对这种社会组织内外关系的研究却处于初级阶段，无论从力量上还是深度上都显得十分微弱。因而，公共关系学这门学科还是年轻的、不够成熟的、处于成长阶

段的学科。对此，理论工作者正潜心研究，进行着艰辛的探索；实际工作者也在从自身的经验和教训中总结提高，创造性地前进。正是基于繁荣公共关系科学，振兴公共关系事业这一宗旨，笔者也加入了探索者的行列，将这本不成熟的文字奉献给关心和从事公共关系的人士。

本书力图建立起较为合理的公共关系学体系，並着重阐述公共关系的原理、原则与方法，使其具有理论色彩。同时，也适当介绍了公共关系实务的内容和公共关系工作的技巧，以加强应用性。本书运用了社会学、心理学、新闻学、传播学、管理学、统计学的有关知识，並与公共关系学有机结合起来，成为公共关系学理论的合理要素。在公共关系实务和技巧的介绍中，避免了“标题加事例”的简单化、表面化的倾向，而对各类实务和技巧加以归纳和提炼，从中抽象出共性的、带有普遍意义的有效成分，作为各种不同社会组织从事公共关系活动的参考。

本书是为高等学校经济管理类专业开设公共关系学课程而编写的，也可作为其他类型学校有关专业公共关系学课程的教科书。它还是各类社会组织和广大公共关系实务工作者的参考书藉。

编写过程中，参考了国内外公共关系学的有关著述和文章，恕不一一枚举，谨此致谢。

笔者才疏学浅，加之成书仓促，书中错漏之处实难避免，恳请有关专家和广大读者教正。

作 者

1989年12月

目 录

第一部分 公共关系学原理

第一章 概 论	1
第一节 公共关系的意义	1
第二节 公共关系学的研究对象	11
第三节 公共关系的由来和发展	18
第四节 公共关系产生的社会基础	30
第五节 现代公共关系的界定	45
第二章 公共关系的构成要素	45
第一节 公共关系的主体——社会组织	52
第二节 公共关系的客体——公众	62
第三节 公共关系的过程——信息交流	74
第三章 公共关系的原则	95
第一节 公开事实真相的原则	95
第二节 对公众负责的原则	102
第三节 说服的原则	108
第四节 全面PR原则	113
第四章 公共关系的工作步骤	116
第一节 公共关系调查研究	116
第二节 公共关系计划的制定	124
第三节 公共关系计划的实施与传播	140

第四节	公共关系效果的评估·····	147
第五章	公共关系机构·····	152
第一节	社会组织内部的公共关系机构·····	152
第二节	公共关系公司·····	156
第六章	公共关系人员·····	161
第一节	公共关系工作的层次和知识结构·····	161
第二节	公共关系人员的工作内容·····	164
第三节	公共关系人员的素质·····	166
第四节	公共关系人员的职业道德·····	171

第二部分 公共关系实务

第七章	企业公共关系·····	173
第一节	消费者关系·····	174
第二节	社区关系·····	177
第三节	与供应(经销)单位的关系·····	184
第四节	与新闻界的关系·····	188
第五节	政府关系·····	190
第八章	社会组织内部公共关系·····	195
第一节	社会组织内部公共关系的意义·····	195
第二节	社会组织内部公共关系的内容和方式·····	197
第九章	政府机构的公共关系·····	202
第一节	政府机构公共关系的意义·····	202
第二节	政府机构公共关系的内容和沟通形式·····	206
第十章	人民团体和事业单位的公共关系·····	210
第一节	人民团体和事业单位公共关系的意义·····	210
第二节	人民团体和事业单位公共关系的内容和活	

动方式·····	212
----------	-----

第三部分 公共关系的工作内容

第十一章	搜集信息·····	215
第一节	搜集信息的意义·····	215
第二节	民意测验·····	219
第十二章	传播信息·····	232
第一节	公共关系信息传播的意义·····	232
第二节	新闻传播·····	234
第三节	演讲·····	243
第四节	公共关系广告·····	253
第五节	宣传资料·····	261
第十三章	树立组织形象·····	266
第一节	树立组织形象的意义·····	266
第二节	树立组织形象的方法·····	270
第十四章	组织专门活动·····	276
第一节	组织专门活动的意义和内容·····	276
第二节	几种主要的专门活动·····	280
第十五章	处理危急事件·····	287
第一节	处理危急事件的意义·····	287
第二节	对危急事件的对策·····	289
第十六章	公共关系日常事务·····	293
第一节	接待·····	293
第二节	宴会·····	298
第三节	公共关系文书·····	302

第一章 概 论

第一节 公共关系的意义

一、公共关系的定义

(一) 关系的一般特征。

公共关系是研究“关系”的。“关系”一词在公共关系学中占有特别重要的位置。在人们的语言中，“关系”一词是最普遍、最常见、应用最广泛的词汇之一。但是，日常生活中关系一词的含义和社会科学中使用的关系一词是有严格区别的。

人们日常语言中的关系一词是指事物之间相互联系、相互作用、相互影响的状态或形式，如电源开关与电灯泡的关系、政治与业务的关系、光照和水分与农作物产量的关系，等等。社会科学中使用的关系一词是指人们在共同活动过程中所结成的以生产关系为基础的相互联系、相互作用的各种形式的总称。实际上，社会科学中的关系一词是专指社会关系。

社会科学中的关系一词具有以下三方面的特征：

第一，关系的社会性。

马克思说过：“动物不对什么东西发生‘关系’，而且根本没有‘关系’”^①。这就是说，关系仅仅是对人而言的，

^①《马克思恩格斯全集》第3卷，人民出版社1960年版，第34页。

只是人与外界的联系才形成关系，离开了人的存在和活动，就没有关系可言。因为人具有其它动物或任何事物所不具备的主体能动性，即有主体意识。其它动物虽然也与外界发生联系，相互之间也会以信号联系，但都是其本能的活动，而不是对外界环境的能动的反映，因此与外界不构成关系。

第二，关系的必然性。

凡是有人存在的地方，就有不以人的主观意志为转移的关系存在。人类要生存、发展，就必须进行两种生产——物质资料的生产和人类自身的生产。人类停止了物质资料的生产，就不可能生存下去。人类在物质资料生产的过程中必然要结成某种关系。这就是生产关系。这种生产关系又决定着其它关系的存在，制约着其它关系。当然，其它关系也对生产关系起一定的反作用。这就是关系的必然性。了解了关系的必然性，我们就能够正视关系，适应关系，更自觉地改造各种关系，发挥人在处理关系中的能动作用，从而创造一种最佳的关系。

第三，关系的复杂性。

人作为社会的一分子，要介入各种各样的关系。从抽象的意义上说，有物质生产关系、经济关系、政治关系、文化关系、法律关系、道德关系，等等；从具体的社会阶层来说，有工人与资本家的关系、商人与消费者的关系、演员与观众的关系、教师与学生的关系，等等；从具体的个人来说，有张三与李四的关系，等等。但是，人又是在群体中生存的。社会的关系除了人与人之间的个性关系以外，还存在着群体之间的关系，社会组织之间的关系。这些是非人格化的关系。

由于存在着某种关系不同的主体与客体，不同关系具有

不同的内容和形式，就出现了社会上形形色色、错综复杂、变化万千的关系。由于每一个人都是社会的一分子，并不断变化地充当着社会中的某种角色，因而每一个人都置身于各种各样的关系中，并自觉不自觉地处理着各种关系。这就是关系的复杂性。

（二）公共关系的定义。

公共关系是研究关系的，从某种意义上讲，公共关系学也是一种关系学。但是，公共关系不能等同于社会关系，更不是社会上一般的、抽象的关系，而是一种具体的、特殊的关系。公共关系反映着某种特殊关系的表现形式，同时又是建立和支配着某种特殊关系的活动和职能。我们只有从综合的角度和全方位的视野上去考虑公共关系，才能得出合乎论理的科学的观念。

公共关系研究的是社会组织的关系。它是一个社会组织运用传播和沟通的手段，使自己适应环境，并使环境为自己所驾驭的一种活动或职能。简而言之，公共关系是研究和处理社会组织与公众关系的活动与职能。

公共关系的定义，几十年来人们已经作了上千种表述，其中最短的就是这样两条：

公共关系就是“争取对你有用的朋友”。

公共关系是“旨在影响特殊公众的说服力传播”。

国外的一些著作中曾经给公共关系下过这些定义。

《韦伯斯特二十世纪新辞典》1970年第二版是这样给公共关系下定义的：“公共关系：通过宣传与一般公众建立的关系；公司、组织或军事机构等向公众报告它的活动、政策等情况，企图建立有利的公众舆论的职能”。这一定义留下了早期公共关系活动的痕迹。首先，它强调单向的信息发

布，组织向公众报告情况，而没有提到将公众的要求、愿望、情绪及其它有关信息反馈给组织。其次，它认为公共关系的目的是仅为组织“建立有利的公共舆论”，就是说公共关系完全是为组织的利益服务的。

美国的公共关系业务通讯刊物《公共关系通讯》的公共关系定义是：“公共关系是评价公众态度、为个人或组织的政策和工作程序与公众利益建立认同关系、制订和执行行动计划以求公众理解和接受的管理职能。”这个定义肯定了“认同”公众利益的必要，并且明确指出公共关系是社会组织的管理职能”。

英国公共关系学会曾把公共关系定义为“在组织和它的公众之间建立和维持相互了解的、有目的、有计划的持续过程”。这个定义有两个特点，一是强调了社会组织与公众之间的双向沟通，二是指出了公共关系活动的目的性、计划性和持续性。

美国公共关系学研究权威柯特利普和森特认为：“公共关系是以相互满意的双向传播为基础，以好名声和负责任的行为影响舆论的有计划的努力”。这里，柯特利普和森特强调了组织的信誉和公共关系工作的职业道德。

国际公共关系协会也曾经给公共关系下过定义：“公共关系是分析趋势、预测趋势，为组织领导提供决策咨询，执行既有利于组织又有利于公众的行动计划的艺术和科学”。这个定义把公共关系的精髓点出来了。它明确指出公共关系工作必须“既有利于组织又有利于公众”，是一种有一定职业道德水准的工作。此外，该定义还指出公共关系既是一种“艺术”——即实践性、应用性很强的工作，又是一门“科学”——它必须以现代科学理论为指导。

现在我们再来看看《大英百科全书》的定义：“公共关系是旨在传递关于个人、公司、政府机构或者其它组织的信息，以改善公众对他们的态度的政策和活动。公共关系部或公共关系公司的主要任务是发布新闻；安排记者招待会；回答公众的投书；规划对社区活动的参与；准备电影、宣传资料、雇员刊物、给股东的报告以及标准信件；规划广告项目；规划展览会和参观访问；调查公众舆论”。看来，这个定义是最为具体的了，它明言公共关系工作是一种信息工作。此外它还列举了公共关系人员日常从事的工作，使人们对公共关系工作的性质有了具体的印象。

在美国公共关系研究和教育基金会的赞助下，哈洛博士曾在1976年翻阅了大量的书报杂志，采访了83名公共关系领导人，征求他们对公共关系定义的意见，总共收集了472个定义。经过他的分析和归纳，得出了这样一个定义：“公共关系是帮助在一个组织和它的公众之间建立和维持传播、接受和合作关系的一种管理功能；涉及到各种问题的处理；使管理部门了解公众舆论并作出反应；明确和强调管理部门服务于公众利益的责任；帮助管理部门掌握变化情况并有效地运用这些变化，使之成为帮助预测趋势的早期警报系统；运用研究成果和良好的、符合职业道德水准的传播技术作为自己的主要工具。”

综合以上各种公共关系的定义，结合中国的情况，我们可以给公共关系下一个通俗明了的定义。

公共关系是一种内求团结、外求发展的管理艺术。它是一个社会组织通过有计划的、主动的努力，运用传播的手段，使自己和公众之间相互沟通、相互适应的一种活动或职能。

对这个定义的理解，可以从下面四个方面来进行：

公共关系的目的一——社会组织和公众之间相互适应。

公共关系的职能——是一种内求团结、外求发展的管理艺术。

公共关系的工作特点——有计划的、主动的努力。

公共关系的过程——信息的传播与沟通。

二、公共关系的特征

公共关系要解决的是社会组织与公众之间的关系，但并不是解决社会组织与公众的一切关系，而是相互适应和协调的关系；公共关系是一种管理职能，但并不代表一切管理职能，而是一种软性的管理，是管理职能的重要组成部分。公共关系既有关系的一般特征和管理的一般职能，又具有自身的特殊性，具体表现在以下四个方面：

（一）公共关系是一种“公众”关系。

公共关系一词是英文“Public Relations”的译文。

“Public”是公众的意思，直译成公众关系也可以。公众是和个人相对应的。因此，公共关系所包含的内容决不是私人关系，而是社会组织和公众之间的关系。它所涉及的是一个社会组织同另一些有关的社会组织或社会群体之间的关系。可以说，公共关系是一个社会组织（如企业、政府部门、党派、学校、社会团体等）同其所处社会环境中各个有关组织或群体之间关系的总和。公共关系是一种社会关系。但是，公共关系又不能等同于社会关系。社会关系是人们在社交过程中形成的关系。生产关系是社会关系的基础。马克思说：“生产关系总合起来就构成为所谓社会关系，构成为所谓社会，并且是构成一个处于一定历史发展阶段上的社

会，具有独特的特征的社会”^①公共关系当然是一种社会关系。社会关系是一种抽象的关系，是社会上每个人作为某个社会群体出现时所表现出来的各种关系的总和。公共关系则是一种具体的、特殊的关系。它既具有社会关系的一般，又具有个性关系的具体标的。它通过一个组织中的一个或几个代表人物同另外一些群体中的一个或几个代表人物发生联系，或者某一组织的代表人物同组织内部公众之间发生联系，来体现社会组织之间的相互关系。这种特殊的关系就是社会组织与公众的关系。

公众不是群众，也不是大众。它是公共关系学中的一个特殊的概念，具有特定的涵义。这一点，以后章节还要详加议论。

公众是公共关系的工作对象。它是与社会组织相对而言的，因某个共同问题而形成的社会群体。

首先，公众不是一个人，而是由若干人组成的群体。公共关系不是和个人打交道，个人之间的关系是人际关系。公共关系处理的是某一社会组织和另一些社会群体之间的关系。这些由若干人组合成的群体，可以是一定组织机构的集团或单位，也可以是因为某种特殊条件而构成公共关系工作对象而集合在一起的群体。公共关系所处理的就是社会组织与各种不同群体的关系。

其次，公众的形成是因为公众成员遇到了共同的问题。每一个公众成员在他们面临的问题上是同质的。如173次火车晚点，则乘坐173次车的旅客就成为铁道部门需要处理的公众。公共关系中的公众总是确定的、具体的。如果不存在

^①马克思：《雇佣劳动与资本》《马克思恩格斯选集》第1卷，第363页。

一定时期可以确定的公众，公共关系也就不存在了。它不象群众、大众那样，没有同质性，也没有确定性。

西方社会学家布卢默给公众下过定义。他认为，公众面临着一个问题，对如何应付问题拥有不同意见，介入对问题的讨论。实用主义哲学家杜威给公众规定了三条标准：面临类似的问题，认识到问题的存在，采用某种行动以对付问题。这两人的归纳都说明了公众必须面临同一个问题，即具有同质性。

第三，公共关系所要处理的公众始终处于变化之中。由于公众的形成取决于共同问题的出现，因此一旦问题解决，公共关系意义上的公众就不复存在。如果出现了新的共同问题，就出现了新的公众。某个社会群体今天可能是某个社会组织所要处理的公众，明天可能就不是了。某一个人今天可能是这个群体中的一员，明天又可能是那个群体中的一员。如果公众是不变的，就意味着全社会所有的社会群体都面临着共同的问题，而且这些共同的问题永远也不能解决。这就失去了公共关系存在的必要性，也是不符合客观实际的。

（二）公共关系是一种管理职能。

公共关系不只是对某种特殊关系的简单描述，它本身就是处理某种特殊关系的一种活动或职能。它要求某一社会组织通过自己的卓有成效的工作和持久不懈的努力，使本组织处于一个良好的公共关系的状态之中。在现代社会里，任何一个社会组织都处于一定的公共关系状态之中。有的社会组织公共关系状态极佳，有的社会组织公共关系状态极差。要改善公共关系状态，就必须进行一系列的活动。一个社会组织通过公共关系活动来争取一个良好的对内对外环境，使自己的事业能在社会公众的理解和支持下获得成功。所以，公

共关系又是一种管理的活动或职能。

公共关系这一概念的产生完全是组织管理职能进化的结果。它一开始就是伴随着管理而出现的。由于科学技术的进步和生产力的迅猛发展，经济组织也出现了结构上和功能上的变化。规模越来越大，机构越来越复杂，依靠少数人拍板定案的决策日益减少，组织与社会环境的依赖性日益加强，公众舆论对组织的生存和发展的影响越来越大。因此，现代化管理已不单纯是少数人的、经验式的，只着重于内部的管理，而应引进新的管理机制。管理者不仅要抓几个职能部门，而且要协调各职能部门之间的关系；不仅要依靠少数人的智慧和决策，而且要依赖于对信息的了解、分析和运用；不仅要处理本组织与外部公众的关系，而且要处理内部公众的关系；不仅要靠产品的质量 and 价格竞争，而且要靠良好的形象来赢得社会舆论；不仅要有符合客观实际的大政方针，而且要有对公众产生影响的实际步骤。所有这些，都是现代化的科学管理必不可少的，而这些都有赖于公共关系活动来完成。因此，公共关系活动利用传播和交流的手段，充分了解公众的信息和意向，对信息进行分析和预测，向管理者提供咨询意见和最佳实施方案，并按管理者的决策去付诸实施，影响公众的态度和行为，都是管理的组成部分。公共关系处于社会组织和公众之间，它的中介地位使它成为管理职能的一个重要组成部分。

（三）公共关系的目的是为了达到一个社会组织与其公众之间的相互了解。

公共关系要为某一社会组织服务，这是毋庸置疑的。它必须为本组织的发展开辟通道。但是，它并非只求达到本组织的某一具体目标，如增加生产、扩大销售、提高产品质量