

宋岭 沈柏亮 编著

# 简明公共关系

学出版社

843143

33.6  
C140

简明公共关系学

宋 岭 沈柏亮 编著



10359117



社科园地

## 简明公共关系学

宋 岭 沈柏亮编著

---

新疆大学出版社出版

(乌鲁木齐市胜利路14号)

邮政编码: 830046

新疆新华印刷厂印刷

787×1092毫米 1/32 7印张 156千字 4插页

1989年8月第1版

1989年8月第1次印刷

印数: 1—5000册

---

ISBN 7-5631-0060-1 G·0051 定价: 2.70元

# 为建立我国社会主义公共关系 体系而努力（代序）

中国公共关系协会主席 安岗

中国公共关系——作为一门科学，经过长久的孕育，在改革、开放的春风中破土而出了，短短的几年就取得了迅速的扩展。它的基本原理和实际工作已经受到社会各界和企业家的关注。这预示着，随着我国商品经济的发展，我国的公共关系事业还将会有新的来潮。为了进一步促进我国公共关系事业的发展，本文着重从以下三个方面来谈谈如何建立我国的公共关系体系。

第一是理论的建设，就是要建立起具有中国特色的社会主义公共关系的理论体系。

理论的研究与发展，是中国公共关系事业发展的重要问题。在研究公共关系理论的时候，我们首先应该注意到的是马克思主义的指导作用。马克思主义关于社会、经济与人的交往的思想，关于人的全面发展与社会发展前提的思想，关于信息的沟通与社会发展的思想。都是中国公共关系理论的重要指南。也就是要求我们，从马克思主义的理论高度上，紧密结合我国的政治、经济、文化、科学、技术、教育各个方面的实际，紧密结合社会主义现代化建设实际，结合改革、

开放、搞活的实际，系统总结，归纳社会主义公共关系的  
基本概念、基本理论、基本规律和基本方法。我们之所以强调  
从马克思主义理论高度进行总结与归纳，并不是为了在经典  
著作中去找注脚，而是在新的时代，对马克思主义的发掘与发  
展，使公共关系理论研究在中国的社会发展中具有更大的生  
命力。这样也有助于从事公共关系理论和实际工作的人们开  
拓新视野，进入新的境界。

近几年来，我国出版了不少介绍和研究公共关系的理论  
和实践的书籍，这些对于推动和指导公共关系事业的发展无  
疑是有益的。在公共关系的学术研究上，我们的方针仍是“百  
花齐放，百家争鸣”，对于西方公共关系的理论及方法，也  
应采取“引进、借鉴、吸收、创新”的方针。中国公共关系  
事业应当有勇气吸收国外公共关系科学的精华。公共关系本  
来就是社会大生产的产物，现代商品经济高度发展的产物，  
信息大爆炸的产物，并不带有阶级属性，是人类文明的共同  
成果。资本主义可以利用，并且有了几十年的历史和经验，  
我们为什么不可以借鉴、学习呢？

还应当指出的是，理论工作较多地注意到与中国国情和  
企业发展的实际相结合，这也许是中国公共关系理论研究的  
希望所在。不少同志认为，我国经济体制与政治体制改革的  
实践，尤其是深化企业改革的实践，是我国公共关系理论的  
源泉。

此外，建立我国公共关系理论体系绝不是轻而易举、一  
蹴而就的。想想看，我们从事近40年的社会主义经济建设，其  
间经受了多次的曲折和反复，才逐步建立起有计划的商品经  
济的社会主义经济理论体系。同样，在我们建立中国公共关系  
理论体系时，一方面我们既要吸取和借鉴西方公共关系，又

要在原则上区别于资本主义的公共关系，使其具有社会主义的性质；另一方面，我们既要继承中国传统伦理观念中的合理部分。又要冲破我国传统的社会交流方式和观念。在社会主义初级阶段基本路线指引下，结合我国的政治体制改革和经济体制改革的实际，使我国的公共关系充满活力。总之，为建设具有中国特色的社会主义公共关系理论，必须准备付出艰苦的努力。

第二是事业建设，也就是建立起一个遍布各行各业，拥有先进工作手段的社会主义公共关系事业体系。

迄今为止，我们的公共关系事业还处于开始生长的阶段，因此特别需要通过我们扎扎实实的工作，建立起公共关系工作的信誉和权威，使之在全国专业化、普及化、社会化，逐步形成独立的智力产业。当前，我们要把工作重点放在基层，以经济为中心，建立信息网络，促进各种生产形式的合理组合。不仅要协调企业公共关系工作中决策、咨询、反馈等项工作的规范化，使其更有成效，还要注意区、县和乡、镇的发展工作。从这一段的实践来看，我国社会各个结构从封闭走向开放的过程中，对公共关系科学有了自发的要求，这正是开放与改革为公关事业的发展提供了广阔的天地，公关事业的发展必将促进改革开放的进程，必将在开放、搞活中发挥出空前未有的建设性作用。

近几年，我国公共关系协会及有关企业的公共关系部门，已同国际公共关系组织和个人，港澳地区的公关组织建立了初步联系。这些初步的联系和交流，使我们看到中国公共关系事业在国际合作中的新前景。在新的一年里，这些合作与联系将会有新的发展。中国的公共关系事业一定在对外经济、科技、文化合作与交流方面发挥其不可替代的积极作用。

另外，公共关系的主要工作方法和手段是科学的。在公共关系的工作过程和决策过程中，尽可能采用电脑等先进计算工具和测试手段，把静态的典型调查同动态的系统分析方法结合起来，把定量分析和定性分析结合起来，尽可能充分发射信息、反馈信息、处理信息，从而制定出周密的公共关系战略，并有计划有步骤地实施公共关系方案。这就要求我们逐步建立起地区性乃至全国性的公共关系信息和数据网络，并且分系统、分行业地编制出公共关系软件，尽可能地把各种公共关系信息和数据，包括世界各国的公共关系信息与数据，及时、准确地提供给各行各业的用户。

第三是队伍建设，也就是要建设起宏大的社会主义公共关系专业队伍。

我国城市中现有各类企业约100多万个，如果每个企业配备一名一般公共关系工作者，那该需要多少人？其中大中型骨干企业近6000个，如果每个大中企业配备一名专业工作者，二至三名一般工作者，不算多吧？那又该需要多少人？更不用说大量的事业单位和人民团体了。所以，培养成千上万合格的公共关系人才，建设一支宏大的社会主义公共关系专业队伍，是一个十分紧迫而又艰巨的任务。

公共关系工作涉及面十分广泛，因而公共关系专业人才一般来说是一种杂家型、通才型的人才。他们需要具有科学的调查能力、高度的思维能力、敏锐的观察能力、较强的文字能力和一定的组织能力。因此这就要求我们从保证社会主义公共关系的正确方向的高度，下苦功夫，花大力气，有计划、有步骤地开展公共关系专业人才的培训工作。

社会主义的公共关系工作者应该注重科学、注重诚实、注重信誉、注重形象，尤其要品德高尚，作风正派，是运用

科学手段抵制不正之风的尖兵。党的十三大报告中提出的关于加强社会各阶层的协商对话和发挥桥梁、沟通作用的思想，不仅是对我们公共关系工作者提出了理论研究和工作的方向，同时也给我国的公共关系事业提出了新的任务。让我们公共关系工作者一起为建立我国社会主义公共关系体系而努力，为各方在改革、开放、搞活中出谋划策，沟通信息，一同呼啸前进。



# 目 录

为建立我国社会主义公共关系体系而努力(代序)……………安岗

## 第一章 公共关系学概述……………( 1 )

第一节 公共关系与公共关系学……………( 1 )

第二节 现代公共关系的兴起与发展……………( 8 )

第三节 公共关系的基本原则……………( 11 )

第四节 建立和发展具有中国特色的公共关系学  
……………( 16 )

思考题 ……………( 20 )

## 第二章 公共关系三大要素……………( 21 )

第一节 主体——社会组织要素……………( 21 )

第二节 客体——公众要素……………( 23 )

第三节 过程——传播要素……………( 29 )

思考题 ……………( 35 )

## 第三章 公共关系学的管理职能……………( 36 )

第一节 塑造企业形象、建立社会信誉的职能……………( 36 )

第二节 协调沟通、争取相互谅解的职能……………( 43 )

第三节 参与经营决策与增进社会整体效益的职能  
……………( 45 )

思考题 ……………( 49 )

<b>第四章 公共关系的工作步骤</b> .....	( 50 )
第一节 调查与分析.....	( 50 )
第二节 计划与对策.....	( 54 )
第三节 实施与传播.....	( 57 )
第四节 反馈与修正.....	( 58 )
思考题 .....	( 60 )
<b>第五章 商业、服务业、政府机构的公共关系技巧</b> .....	( 62 )
第一节 商业企业的公共关系技巧.....	( 62 )
第二节 服务行业的公共关系技巧.....	( 66 )
第三节 政府机构的公共关系技巧.....	( 69 )
思考题 .....	( 71 )
<b>第六章 人际关系的行为准则与人际交往艺术</b> .....	( 72 )
第一节 人际吸引.....	( 73 )
第二节 人际关系的行为准则.....	( 76 )
第三节 人际关系交往的艺术.....	( 79 )
思考题 .....	( 83 )
<b>第七章 公共关系的组织机构设置</b> .....	( 84 )
第一节 公共关系的组织机构类型及设置原则.....	( 84 )
第二节 公共关系咨询公司及其经营方式.....	( 91 )
思考题 .....	( 93 )
<b>第八章 国际公共关系经营技巧</b> .....	( 94 )
第一节 国际公共关系活动礼仪.....	( 94 )
第二节 涉外公共关系中的谈判技巧.....	(100)
第三节 几种常见的国际公共关系仪式.....	(103)

思考题 .....	(105)
<b>第九章 公共关系实务</b> .....	(106)
第一节 企业如何主动与新闻界打交道 .....	(106)
第二节 如何撰写新闻稿件 .....	(108)
第三节 如何举办专题活动 .....	(111)
第四节 如何举办记者招待会 .....	(114)
第五节 如何举办展览会 .....	(116)
第六节 如何举办赞助活动 .....	(120)
第七节 如何编写和制作企业刊物 .....	(122)
第八节 公共关系与广告艺术 .....	(124)
思考题 .....	(127)
<b>第十章 公共关系人员的基本素质与行为规范</b> .....	(128)
第一节 公共关系人员的素质和条件 .....	(128)
第二节 公共关系人员应当遵循的几项原则 .....	(132)
第三节 公共关系人员的职业道德规范 .....	(135)
第四节 公共关系人员的培训和挑选 .....	(137)
思考题 .....	(142)
附录一 公共关系小辞典 .....	(144)
附录二 浅意识的公关之我用 .....	(200)
附录三 “诚”是公共关系之本 .....	(206)
后 记 .....	(210)

# 第一章 公共关系学概述

## 第一节 公共关系与公共关系学

“公共关系”一词，最早出现于1882年的美国，它是英语Public Relations的直译，简称为“公关”（PR）。

自从公共关系学诞生以来，有关它的定义问题众说纷纭，但基本一致的看法认为，它是一个组织运用传播的手段，使自己适应环境、增进内部及社会公众的信任和支持，并使环境适应自己，为自身发展创造最佳社会环境的一种活动。简单地讲，公共关系是指一个组织机构与社会公众以及各界的关系协调。国内外学者曾为公共关系下过许多定义，主要可分为以下几种类型：

第一，公共关系是一种管理职能，属于管理哲学的范畴。

美国莱克斯·哈罗博士认为，公共关系是一种独特的管理职能，它帮助一个组织建立并维持与公众之间的交流、理解、认可与合作；它参与处理各种问题与事件；帮助管理部门了解民意，并对之作出反应；它确定并强调企业为公众利益服务的责任；它作为社会趋势的监视者，帮助企业保持与社会变动同步；它使用有效的传播技能和研究方法作为基本工具。这个定义是哈罗博士在分析归纳了472个定义后得出

来的，具有较大的代表性。把这个定义浓缩后可以表述为：公共关系就是一个组织和它的公众之间的传播管理系统。

美国公共关系专家康菲尔则认为：“公共关系是一种管理哲学，在所有决策和行动上，都以公众利益为前提。此项原则应厘定于政策中，向社会公众阐扬，以获得谅解和信任。”

第二，强调公共关系中组织和公众之间利益上的一致性与相互认同。

美国《公共关系通讯》认为：“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，制订和执行计划以求公众理解和接受的管理职能”。1978年世界公共关系协会在墨西哥大会的声明中也认为：“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行动计划的艺术和社会科学。”

第三，强调公共关系是一种信息传播交流的活动。

美国公共关系学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”。英国公共关系学会也把公共关系定义为：“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。”

第四，强调公共关系是一种创设正确的方针，从事广阔、重复的宣传而确立社会理论支持的科学。

日本是在引进西方的公共关系中逐步认识到了公共关系的作用的。他们认为，公共关系从创设之始就要有一个正确性——它是靠着各种公共关系意识和技术，诸如公关预测、计划来支撑的，是靠着不懈的努力、重复的宣传实现的。因此，公共关系就是通过了解社会，制造社会舆论，并取得这

个社会舆论支持的科学。

此外，公共关系还有许多通俗的解释，如公共关系是“一门研究如何建立信誉，从而使事业获得成功的学问”，是“旨在影响特殊公众的说服力传播”；公共关系就是“争取对你有用的朋友”等等，不一而足。

总之，仅从以上列举的公共关系的几种定义中，我们可以看出公共关系具有三个本质特征：即公共关系是一种“公众”关系；公共关系是一种传播活动；公共关系是一种管理职能。这三点可以说是公共关系的精髓和核心所在。公共关系学就是以此而展开论述的。

作为一门学科，总是产生于它的实践活动之后，公共关系学同样如此。就一般意义上来说，公共关系的活动早已有之。但是，作为一门独立学科的公共关系学，则是在现代公共关系的实践中经过不断积累和提高，并在公共关系事业出现之后才逐步形成和发展起来的。那么，什么是公共关系学呢？所谓公共关系学是以公共关系活动及其发展规律为研究对象的一门边缘交叉学科。或者说，它是研究组织或个人与其有关的公众或团体，借助信息传播建立相互了解和依赖的关系，以获得对自身有益的支持与合作的过程及其规律的一门应用性、实践性很强的学科。尽管公共关系学科体系至今尚不完善，但就目前的发展水平来看，仍然可以勾勒出它的大体轮廓。具体讲，它的学科体系包括以下三个组成部分。

### 一、公共关系学的研究对象

公共关系学的研究对象是社会组织的公共关系。一方面，社会组织的公共关系不同于一般社会人际关系，如家庭关系、朋友关系、同学关系、同乡关系、同事关系等。而是社会组织与

它所联系和相关的公众之间的关系。另一方面, 社会组织的公共关系应看作是一种自觉的、有意识的专门性公共关系活动。因为公共关系的状态存在于任何组织或个人之中, 然而, 人们并不是都能自觉地意识到这是一种值得人们探讨的行为, 一种需要改善的活动, 一种独特的管理职能。这就是说, 我们只有把自觉与不自觉、专门性与一般性的公共关系行为或活动加以区别, 才能准确地把握住这门学科的研究对象。具体地说, 公共关系的对象是: (1) 研究与社会组织或企业相关的“公众”关系, 以致如何妥善处理这些关系(如消费者关系、媒介关系、社区关系、内部公众关系等)。(2) 研究社会组织或企业与公众之间运用信息传播进行相互沟通的规律。(3) 研究公共关系作为社会组织的一种重要管理职能的具体规律。

当然, 从上述三个方面研究公共关系学, 是从整体上进行探讨的, 但这种探讨并不排斥从其中的某一方面加以研究。因为作为一个学习和研究公共关系学的人员, 他不可能顾及公共关系的所有方面或层次, 而只能对具体的对象加以研究, 如他可以着重研究某一种“公众”关系; 可以深入研究社会组织与公众之间运用信息传播进行相互沟通的规律; 也可以把公共关系作为组织的管理职能来加以研究。这样做, 并不是去肢解公共关系学的研究对象, 恰恰相反, 是为了使研究对象具体化, 使公共关系学的研究能够从多层次、多角度予以展开, 从而使这门新兴学科得到不断的发展。

## 二、公共关系学的研究内容

公共关系学的研究内容是它的研究对象的进一步具体化和深化。其研究的主要内容有:

### (一) 公共关系的主要职能

主要研究公共关系的四大职能，即建立信誉、加强竞争、争取谅解、提高效益。

## （二）公共关系的组织机构

主要研究各类企业公共关系部和专业公共关系公司的机构设置、组织原则、组织类型、工作方式、经济预算及收费方式等。

## （三）公共关系调查

主要研究公共关系部门的各种调查方法，如文献调查、公共关系状况审计、民意测验的原理、步骤和方法。

## （四）公共关系的工作程序

主要研究公共关系的四步骤，即调查事实、制定方案、传播与实施、评估与调查。

## （五）公共关系与新闻媒介

主要研究各种新闻媒介的特点、新闻媒介的目的与模式、公共关系工作怎样运用新闻传播媒介、企业如何与新闻媒介保持密切的关系。

## （六）内部与外部公共关系

主要研究企业内部处理职工关系、股东关系和在外部处理客户关系、社区关系、新闻界关系的原理和具体方法。

## （七）各行各业的公共关系

主要研究工业、商业、服务行业、政府部门、文教机构、群众团体中的公共关系工作。

## （八）国际公共关系

主要研究开拓国际市场、开展国际公共关系的原理、要求和方法。

## （九）公共关系人员的职业培训

主要研究培训各级各类公共关系从业人员的途径和方法



等等。

### 三、公共关系学的研究范围

公共关系学的研究范围，大体上可包括公共关系的历史、理论和实务（即应用）三个组成的部分。

公共关系学的学科史并不长，但公共关系的实践可以追溯到很久以前。国外有些学者认为，公共关系的源头在远古时代就出现了，因为那时已经出现了构成公共关系的基本要素：社会组织、公众和信息流通。但这些都处于某种原始状态，与现代社会组织从事的公共关系活动相距太远，因此对今人来说没有什么实际价值。也有人认为，公共关系可以从古希腊、古罗马的文明中寻找到自己的影子。古希腊人认为，一个人的修辞能力是参与政治过程的基本条件之一，因为政治家与公众之间的桥梁是靠修辞来架筑的。所以，西方公共关系学界认为，亚里士多德的《修辞学》堪称最早问世的公共关系的理论书籍。也有人认为，西方基督教的流传在很大程度上也是靠了公共关系的技术。公元1世纪时，使徒保罗和彼得通过布道演讲、各类函件、策划的事件和其他类似公共关系的活动，来宣传基督教义。在耶稣死后40年写的《新约》四部福音也可以被看成是某种公共关系的资料，这不免有些牵强附会，因为现代意义上的公共关系活动有着自己独特的模式，是由于商品经济的发展和现代经济与社会活动空前复杂的需要而产生的。比较一致的看法是，公共关系的前身是19世纪30年代开始在美国风行起来的各种组织的报刊宣传活动。被称为“现代公共关系之父”的艾维·李的公共关系思想史在公共关系发展史上占据重要的位置。总之，只有对公共关系的历史源流问题加以认真的考察和论证，特别要从历史演变和沿革中，分析公共关系从原始的、