

学校管理新趋向译丛

THE SCHOOL AND COMMUNITY RELATIONS

学校与社区关系

第7版

唐·倍根 唐纳德·R·格莱叶 著

周海涛博士 主译

重庆大学出版社

学 校 管 理 新 趋 向 译 丛

AND COMMUNITY RELATIONS

学校与社区关系

第7版

唐·倍根 唐纳德·R·格莱叶 著

周海涛 主译

赵会可 张文青 参译

重庆大学出版社

Authorized translation from the English language edition, entitled THE SCHOOL AND COMMUNITY RELATIONS, 7th Edition by Don Bagin, Donald R. Gallagher, published by Pearson Education, Inc. publishing as Allyn&Bacon, Copyright © 2001 by Allyn & Bacon

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc. CHINESE SIMPLIFIED language edition published by CHONGQING UNIVERSITY PRESS, Copyright © 2003 by Chongqing University press

学校与社区关系,第7版,作者:唐·倍根,唐纳德·R·格莱叶。原书英文版由 Pearson Education, Inc. 的 Allyn&Bacon 出版。原书版权属 Allyn&Bacon 公司所有。

本书简体中文版专有出版权由 Pearson Education, Inc. 授予重庆大学出版社,未经出版者书面许可,不得以任何形式复制。

版贸核渝字(2002)第5号

图书在版编目(CIP)数据

学校与社区关系/(美)倍根(Bagin, D.), (美)格莱叶(Gallagher, D. R.)著;
周海涛主译. —重庆:重庆大学出版社, 2003. 10

(学校管理新趋向译丛)

书名原文: The School and Community Relations

ISBN 7-5624-2962-6

I. 学... II. ①倍... ②格... ③周... III. 学校—关系—社区—研究 IV. G47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 065976 号

学校与社区关系(第7版)

[美]唐·倍根 唐纳德·R·格莱叶 著

周海涛 主译

责任编辑:崔 祝 版式设计:周 晓

责任校对:任卓惠 责任印制:秦 梅

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103685 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆华林天美彩色报刊印务有限公司印刷

开本: 787×1092 1/16 印张: 25.25 字数: 538 千 插页: 2 页

2003 年 10 月第 1 版 2003 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1—4 000

ISBN 7-5624-2962 6/G · 355 定价: 49.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有 翻印必究

编委会

BIANWEIHUI

顾 问 顾明远(北京师范大学教授,中国教育学会会长)

陈孝彬(北京师范大学教授)

主 编 褚宏启(北京师范大学)

副主编 张新平(南京师范大学)

黄 巍(华南师范大学)

唐一科(重庆大学)

编委(以姓氏笔画为序)

文新茅(北京大学)

毛亚庆(北京师范大学)

司晓宏(陕西师范大学)

陈 彬(华中师范大学)

张学敏(西南师范大学)

张新平(南京师范大学)

杨颖秀(东北师范大学)

杨天平(浙江师范大学)

孟繁华(首都师范大学)

季 苹(北京教育学院)

周海涛(清华大学)

洪成文(北京师范大学)

黄 巍(华南师范大学)

程凤春(北京师范大学)

褚宏启(北京师范大学)

总 序

ZONGXU

管理落后存在于中国社会各个层面,严重制约着中国的发展。提高中国教育管理水平,不仅是教育发展的需要,也是国家发展的需要。中国是教育大国,也是教育管理的大国,教育管理从业人员甚众,单单中小学校长的总量就逾百万。进入新世纪,在校长专业化的背景下,社会和公众对校长素质的要求越来越高,校长面临严峻挑战。怎样通过提高自身素养,进而提升学校管理品质,并最后促进学生的全面发展,是校长们无法回避的问题。

校长素质的提高需要精神食粮,什么样的教育管理知识对校长最有价值?我国现有的教育管理知识存量能否满足校长们的需求?如何客观评价并切实改进当前我国教育管理的知识状况?这些问题,理论工作者不能回避。

近 20 年来,尽管我国教育管理的知识状况有了较大改观,但一个不容乐观的现实是:我国教育管理的知识状况远远不能满足管理实践的需要和教育管理知识自身发展的需求,教育管理的知识状况亟待改善。对教育管理知识进行清理后不难发现,我国教育管理知识的规模偏小,结构失调,质量偏低,效益不高。教育管理知识的总量过小,高水平的基础理论研究和应用研究凤毛麟角,千人一面的研究范式和叙述方式依然故我,理论知识对实践变革的贡献并不显彰。

改善中国教育管理的知识状况,提升中国教育管理的实践水准,是教育管理研究者不可推卸的学术使命和社会责任。彻底改善我国教育管理的知识状况,单靠哪个个人无能为力,需要集结全国精锐,同心协力方能达成。为此,2001 年 10 月北京师范大学教育管理学院发起举行了一个研讨会,来自北京师范大学、华东师范大学、南京师范大学、华南师范大学等单位的专家学者与会,大家就有关问题进行了深入探讨,并达成了改善我国教育管理知识状况的行动方略,其中包括:成立一个以大学教授为主体的全国性的教育管理协作研究组织;每年召开全国教育管理协作研究学术年会;每年出版高水平的学术集刊《中国教育管理评论》;系统译介国外高水平的教育管理著作;在借鉴和创新的基础上,出版具有原创性的教育管理系列专著。

系统译介国外成熟的教育管理著作，是从整体上改善我国教育管理知识状况的一条捷径，也是国内教育管理研究者心存已久的愿望。五十多年来，我国对国外教育管理著作只是有些偶尔的单本的翻译和引进，一直没有系统的译介，这种状况不利于我国教育管理知识的进步，也不利于我国教育管理实践水平的提升。只有系统译介，才能全面了解和充分借鉴国外教育管理的新成果。近年来，随着中外学术交流的加强，系统翻译国外教育管理著作的时机已经成熟。

《学校管理新趋向译丛》就是在上述背景下推出的。《学校管理新趋向译丛》是一套大型翻译丛书，入选书目主要是国外尤其是西方最新的学校管理著作或相关著作。为保证译丛质量，并使译丛的翻译成为一项全国性的学术事业，我们集纳国内重点大学的知名学者和研究新锐成立了一个编委会，负责确定书目和组织翻译，从选题、翻译、校订各个环节予以严格把关。为求译稿的信达雅，编委会在译校者的选择上慎之又慎，要求主译和校订者为本领域的专家。

在选择书目方面，力求新、精、实。“新”不仅是指入选书目新，皆出版于2000年后，更重其内容新颖独到，能引领学校管理理论与实践的新潮流。“精”是指入选书目皆为同类著作中的精品，我们力求为读者奉献最有价值的国外教育管理知识，许多入选著作久经考验，历经几十年而不衰，多次修订再版，盛名远扬。“实”是指入选著作在内容上不仅丰富实在，而且对我们确有借鉴价值，能对我国的教育管理研究和实践产生积极影响。因此，在书目选择上，尽管编委会充分征求了国外学者的建议，但对这些建议并没有照单全收，而是根据我国国情做了必要取舍。

译丛能够顺利出版，得益于多方的支持与协作。感谢重庆大学出版社为这套译丛所提供的出版机会，感谢国外学者和编委会成员为选定书目所奉献的智慧，感谢原著作者对翻译工作所给予的帮助，尤其是要感谢丛书的译者、校者和出版社的编辑人员所付出的辛勤劳动。

《学校管理新趋向译丛》是为提升我国教育管理研究水平而搭建的一个学术平台，希望更多的人从中受益，也希望更多的人为译丛的高质量出版建言献策。

褚宏启

2003年6月6日于北京师范大学

译者的话

YIZHEDEHUA

在几次不同类型校长论坛期间的私下交流中，不少校长并非有意而实际上表白了这样的心迹——作为科教兴国战略主要承担者的各类学校，如果既考虑教育效益、利用社会资源、获取社区支持，又顾及综合效益、培育社会资源、满足社区需求，将有力促使自身持续发展和不断进步。作为教学科研任务主要完成者的各个教育者，如果既能恪尽职守，又能激发和鼓动起社区团体的情绪，懂得在已建立的规则和大胆创新之间灵巧地保持平衡，将会取得更大的成功。

的确，学校-社区（公共）关系是教育创新中的一个重要议题，也是新一轮教育改革与发展的一个突破口。不管我们是否乐意，每个教育者其实都是也应该是公共关系专家。然而，当前我们的教育界一方面在认识上囿于“‘耻’谈关系”的观念误区，另一方面在操作上存在“无从下手”的行动困难。缘此，走向创新时代的学校-社区（公共）关系，是我倾心关注的问题。

无独有偶，2002年仲夏，北京师范大学褚宏启教授打来电话，问我有无兴趣翻译由美国唐·倍根和唐纳德·格莱叶两位教授合作的这本有关学校-社区（公共）关系的专著，犹豫数番，终冒失受命。

本书是两位原著者多年研究、潜心思索、凝练结晶的成果之一，已被再版数次，译介为全球200多所大学教学用书。它从理论与实践的结合上探讨了为什么要开展学校-社区（公共）关系？影响学校-社区（公共）关系的因素有哪些，谁来开展，向谁开展，怎样开展，开展得怎样等一系列问题。它所提供的概念、理论和方法不一定全面适用于我国的学校实际，但其中隐含着的真知和妙招，无论是对以智慧取胜的各级教育管理者，还是对以技能擅长的一般教育工作者，或者是对像我这样纸上谈兵的理论研究与学习者，都将从中发现对自己有价值的见解和技巧。

翻译本书历经了喜悦与忧愁搅和的情绪旅程。喜的是有幸先睹域外大家之作，拓展视野，以促自己教育管理方面的学养更进一步。忧的是以这种方式与大家对话，既要体味他们的思想实质，又要把握他们的语言风格，还要用国人习惯的表达方式陈述出

来,实非易事。译者水平所限,不当之处定在不少,敬请读者惠赐批评意见。请致电邮:
zhouhaitao02@tsinghua.org.cn

在此,我要深深地感谢我的导师王战军教授和师母,本书是在他们为我创设的充溢着希望、进取、便捷的环境中译成的,先生宽容的鼓励和中肯的批评给我无尽教益和启迪。感谢褚宏启教授和重庆大学出版社的崔祝等编辑,褚教授的大力扶持、无私指引和出版社方面的敏锐洞察力、友好合作,令我难以忘怀。张蘅、赵树藩、冯采、吕越平、张英以极其负责的态度为本书做了大量的工作,假如各位阅读时找不出一个错误,就该感谢他们的功劳。本书能够尽快译完付梓,是那些一直寄我特别关注却又未尽述及的师友的信念激励——催我前行,诚谨致谢!

周海涛

2003年1月于北京·清华园

中文版前言

ZHONGWENBAN QIANYAN

当回首过去一年内教育管理实践的时候，学校领导人常常发现：他们最大的问题和挑战在于没能与各种各样的人进行有效的沟通交流。作为多所院校及新泽西州教育局的公共关系主管，笔者曾用过本书中所介绍的许多沟通技巧。

本书提供了能够帮助学校领导人与学生、家长、教师及社区重要人士建立良好关系的许多技巧。除了介绍几百种非常实用、行之有效的技巧之外，本书也阐述了技巧背后的原理。

鉴于绝大多数教育管理者对于沟通的重要性没有足够的认识，本书首先阐述了教育系统中公共关系的重要性。笔者指出，由于绝大多数人都把公共关系等同于宣传，因而在抓住媒体注意力方面投入了太多的时间和精力，却忽视了与受众的面对面沟通。

公关工作当然不全是让受众关注学校的突出成绩。和谐的公共关系在于与特定受众进行持续不断的沟通交流。然而，弄清楚哪些是你的成绩并让别人知道确实很重要。美国学校教育公共关系协会执行主管约翰·怀瑞（John Wherry）说过，建立良好公共关系的4个要诀是：做好工作，做好工作，再做好工作，最后再让别人知道。请记住，只有付出真正的努力，才能有所收获。如果试图把黑的说成白的，只会带来相反效果。

由于极少有学校领导及社区领袖理解沟通交流在学校管理中的重要作用，所以有必要向有关人员详细解释公关的作用。这意味着，要制定书面计划，确定公共活动的目的，建立公众对学校教育的信心，帮助教师及其他教职员能够轻松面对家长，形成员工给学校提合理化建议的习惯，与社区团体共同建立一种“我们的学校”信念。

在制定公关计划之前，有必要知道你的受众对学校有些什么看法。所以，你首先要了解如何进行民意调查。第2章和第3章提供了调查民意的方法。一个花钱不多但很有效的方法，是利用老年公民的时间和经验对随机挑出的家长进行电话访问。你同样也可与那些非营利性的社会团体合作，也许它能帮你调查多达400位的家长。有了这些资料与数据，你就可以制定有效、可行的公关计划了。

在进行正式调查之外,也有必要了解所涉社区的非正式力量结构。哪些人(即核心沟通者)常向受众讲话并被大量受众信赖?他们(即核心沟通者)或许不是政治官员或强势社区团体的正式领导,而可能是社区煤气站、邮政局、饲料公司的工人。牙医或其他有大量“被俘”听众的人也可充当核心沟通者。本书已将这一行之有效的方法推广到数百个社区并取得了持续的成功。这在第1章中已做阐述,但我们确实感到它是本书最好的观点之一,因而这里将再次简明提及。

确定那些向许多受众讲话并被信赖的人,并邀请其中8~10人参加保证没有其他任何干扰的专题会议,告诉他们你想听到有关你学校的流言,并打算在流言萌生阶段而不是爆发时才去处理;同时承诺:当向社区发布重要信息时将征求他们的想法。这类会议的参会人数虽然只有10人左右,(通过他们)却相当于你接触了80~100名受众。究竟联系多少人才合适呢——直到能使你的工作达到满意时为止。

一个公共关系项目立项后,接下来要设计政策、目标和策略。坚持让所有的学校管理者提出他们自己的目标和策略,然后评价自己与共同目标的契合程度(关注雇员致力于哪些“老板”认为真正重要的事情)。第4章主要是关于目标的内容。

设计目标时,校长务必将所有“雇员”的(公共关系)工作内容包括在内。教师应明确自己将参与处理与学生家长的关系;学校的职员常常影响着来校家长对学校的第一印象,校车司机也传递着一种有关学校的“态度”。为此,要促使所有雇员以良好的姿态与他们的“顾客”交流,见第5章。

一位高效管理者的必备能力之一是说服大众。让人们接受新观念,常常是学校官员面临的最大挑战之一。明确研究沟通过程中的问题,以利于发现对学校领导的新观念获得支持的方法。第6章有关各类沟通要素方面的技巧,将提供怎样理解、把握交流工作的方法。

公共关系专家普遍认为,有效的沟通必须先从内部开始。与报纸或学区时事通讯中有关学校的报道相比,社区居民更愿意相信学校雇员亲口所说的情况。许多士气研究结果表明,良好的教师士气会促进教学更有效,新观念更易被接受。问题是如何才能快速提升雇员的士气。假如你有改善学校且执行起来惠而不费的观点,你会建议吗?多数学校中90%的雇员会赞成,不同意见者只占10%。关键在于,校长激励他的员工分享新观念。第7章主要是改善士气的策略。

建立内部受众的沟通渠道后,不要忘记与外部受众的沟通工作。千万别犯疏忽某一特定人群的错误,尽可能多地列出特定人群清单,比如:政治群体、宗教群体、商业组织和家长群体。

无论你是多么出色的沟通者,都将会遇到一些危机。社区中隐藏着各种各样的危机,掌握这些危机的来源,将赢得处理危机的先机。第8章将告诉你如何做好必要的准备。

控制危机的能力大小,将决定你持续工作的长短。努力工作以避免危机,是使损失最小化的奇效良方。不管是暴力事件还是媒体引发的危机,都不会立即消失。第9章给

出了避免和应对危机的方法。

因微知著，小中见大。参观者被礼貌接待的善举，会给公众留下良好印象。当策划特定事项时，确实要留出时间去负责任地检查任何可能出错的细节。你作为学校领导者的声誉可能会因有失体统的大呼小唤等小小的过失而落入低谷。鼓励社区使用你的校舍。有关研究显示，踏进学校的人远远比那些没有参观过学校的人更支持学校。年轻人为了运动而使用学校的体育馆，社区组织也可能利用校舍举办午餐会，等等。第10章对此提出了建议。

处理好与媒体代表之间的关系，是校长和其他学校官员面对的最有压力的工作之一。作者针对这种情景着重提及了两个方面的，即面向学校的新闻记者和与之相关的公关人员，同时还研究了校方人员如何与记者、编辑建立良性联系的方法。第11章提出了一系列建立亲和关系的建议，其中不乏良策。在密切联系的基础上理解新闻工作者无疑是必要的。要准确提供信息，因为不论是记者还是编辑都不想为误导成千上万的读者而负责任；在危机之前与他们会面；学会判别什么是新闻，与读者分享他们感兴趣的信息；懂得并尊重最后期限，必要时打确认性的回复电话；避免使用可能导致人们误解的教育术语；永远不要坐等，能动、持续地维持你的永久性信誉。

第12章讨论如何有效利用电台、电视和视听手段，也涉及筹备资金举办跨区展览。另一个有效的渠道是，邀请三四位媒体代表给学校管理者做演讲，阐述哪些要素构成新闻。然后，学校管理者理出并向其（媒体代表）推荐各自学校的正面消息。这对媒体人员也有好处，他们正好带回将要利用的信息。

一些学校在被称做“新型媒体”的发展上稳步前进。一些校长们也寄望通过互联网，使学生和家长在任何时间即时获得学校的信息。记住有趣的信息更易于传递；别把信息材料搞得只有上过大学的人才能读懂。在互相网上将材料公诸于众之前，最好在将使用它们的人群中进行检验。如果受众感到乏味，他们将会让鼠标绕道而行。第13章是关于新型媒体的方法。

第14章是“编写印刷材料”。无论是关于学生实际考察的公告信还是精心制作的时事通讯，遵循一些基本的规范，会使社区理解、重视所散发的印刷材料。了解你的受众群体，避免使用大学毕业生或研究生才懂的词汇，是减轻他们阅读障碍的最好方法。如果不幸，当他们认为自己被推入官样文章的汪洋大海之时，也就是你感到受挫和窝火之日。

第15章提出为获得社区对学校需求和变革的支持所进行的引导性活动方面的策略；说明了旨在促使社区赞同改革的技巧，以及利用小型会议争取社区关键机构支持的方法；后附一个为争取社区对学校支持展开宣传活动的案例分析。

第16章对争取生源的学校官员大有裨益。侧重以市场观点阐明学校吸引生源的办法，这对所有校长都有帮助；列举了人们想从学校得到什么以及如何有效反馈相应信息的方法。

评估公共关系的成就常常被忽视，然而，所有的学校官员都应该通过这一评价来证

实他们的努力。只有当你采取“怎么做的”评估措施时,才可能明确工作重点并将无回报的努力减到最小程度。第17章提出了评估公共关系项目有效性的技术,同时也纠正了评估过程中的讹谬。

你的时间是无价之宝。没有一个高效的学校领导,每天有时间去做对学校运转有益的所有重要的事情。然而,请记住:校长需要高度致力于与所有学校受众的联系,使教育实践免于冲突,并获得学生、教职员工、家长和社区的支持与尊重。

唐·培根

2003年8月

英文版前言

YINGWENBAN QIANYAN

校园暴力,跨文化、多种族之间的合作,四通八达的因特网,电子计算机的广泛使用,电话技术和网上民意调查,便利的网上沟通和电子信箱,教育优惠券,择校等等一系列问题,都是本书上一版本出版后才逐渐受到关注的问题。这些新近受到关注的问题,最终都会以某种形式影响到学校教育。新出现的与学校教育有关的问题还有很多,可以排成长长的一列,但是,不管这些问题给学校教育带来什么影响,与公众进行沟通交流都是学校不可或缺的考虑重心。随着新世纪的来临,教育者越来越认识到学校中正式的内部、外部沟通宣传的重要性。

在过去的50年中,学校与社区关系逐渐成为一门成熟的学科。这从如下事实中体现得很清楚:许多学校开展了学校与社区关系的活动;在许多大专院校中,也开设了学校与社区关系方面的课程;在师范教育和教育行政官员培训中,学校与社区关系也成为学员必须研修的课程之一。

文化生活的变化、学校教育所面临的新问题,不断促使学校与社区关系越来越成熟。当教育者和社区领袖都认识到,学校和社区的沟通交流成为不可或缺的日常工作时,有关学校与社区关系的研究就更多、进展更快了。

随着学校与社区关系方面的问题越来越多,人们不仅要问:社区关系应该向何处发展?影响社区关系的因素有哪些?开展社区关系活动的最终目的是什么?本书正是为了解决这些问题而编写的。本书试图阐明当前学校公共关系的基本情况,并在此基础上找到提升学校公共关系之路,找到与学校——民主社会中的一种社会机构——这一身份相符合的发展公共关系的方法路线。本书认为,宣传、沟通活动是营造社区关系必不可少的方法,社区与学校之间的双向信息交流是提高两者关系的必由之路,而公民对于学校事务的参与与合作,则是形成良好学校-社区关系的关键所在。

本书认为,提前调查、研究学校所面临的问题、当地居民的特殊

需求、本校的特殊情况等等,对于制定学校-社区关系活动方案具有重要意义。积极、有效地研究、处理这些特殊需求和问题,将可能激发家长及其他社区居民对于学校的正面、积极态度。精心设计、执行得当的教育宣传活动可以激起公众对于教职员工的友爱和善意,也能给学校带来更充足的财政支持。同时,这也有助于社区公众形成支持学校、提高教育质量的责任感。

本书第7版(本版)对1997年的版本进行了修订,引入了学校与社区关系方面近年来出现的新发展、新概念,新增添了两个章节。第9章主要研究包括校园暴力在内的危机管理。第13章主要研究新媒介——因特网。本版也新添了一些内容,如第8章中的“多样化文化下的沟通交流”、第3章中的“电子民意调查”。在每章的最后,新添了“问题讨论”和“参考文献”。本版还对图表、数字、学校出版物样本等进行了更新,新添了有关组织的网址、电子信箱、邮政信箱,并加入了作者简介。因此可以说,在保留上一版所有优点的基础上,本版更为详细地研究了当前情况下的学校-社区关系,其时效性也更强。

这是一本你在学完课程后仍然舍不得丢弃的教材。

越来越多的学区董事会试图找到那些能够清楚、自然地与学区董事会成员、学生、家长及其他纳税人进行有效沟通的教育管理者。要想在当前充满压力的社会中立于不败之地,教育管理者必须做好直面危机的准备,必须寻求社区的支持,必须能够激发起教职员工尽可能做好工作的积极性。

作为教育工作者,我们和你一样,面对许多同样的问题。我们编写这本书的目的,是提供理论、技术和建议,帮助你迎接日常沟通交流中遇到的挑战。为了争取学区董事会、教职员工和社区的支持,你必须形成只有沟通专家才有的自信。

不管你是想制定教育税提案表决计划,还是想寻找与媒体打交道的适当方法,或是想提高教职员工的士气,我们都希望这本书能够给你提供一些启发。

如能从容自信地与社区公众进行沟通,你将可以避免出现许多预想不到的问题,将会把更多的时间投入教育教学活动。

这是一本能供所有教育工作者参考的书。如果你擅长利用学校规章制度进行管理,这本书将能使学校的管理制度更健全;如果你的特长在于学科教学,这本书将能使你的教学更有成效;如果你是学校财务管理人员,本书将能使你节省更多的经费;如果你能与公众有效沟通,如果你能与社区公众建立良好的关系,那么,你将永远不会失业,因为学生能受到更好的教育,家长、学校对你的工作会更满意。

如果你不能与公众有效沟通交流,尽管你也拥有上述特长、品质,那你也不可能达到你本来可以达到的最高境界。尽管作为一个学有专长的专业人员,你知道你提出的方案、计划、制度是有百利而无一害的,但如果你不能与某些关键的对象进行有效的沟通,那你就很有可能无法说服他们,让他们支持你提出的教学方案、课程计划、规章制度。

你可能不会完全按照本书中的建议去执行,因为并不是所有建议都适合你所服务的学校,然而,你应该采用某些建议、做法,因为这些建议、做法在其他学区中很有效。如

果你想为所在的社区提供更好、更优质的教育服务,我们迫切希望你和贵校所有工作人员,都能仔细了解一下自己应该承担什么角色、职责。

莱斯利·金瑞德(Leslie Kindred)是学校与社区关系方面的先驱。在本书第3版出版后不久,他就去世了。多年来,他一直在为建立学校与社区关系这一学科而努力。作为我们的研究生导师,他郑重地邀请我们加入他的研究团队撰写本书的第2版、第3版。现在,本书被全球的二百多所大专院校用作教材。我们诚挚地感谢他在本领域中所做的突出贡献。

这部长篇巨著是许多同仁智慧的结晶,因而有必要在此向这些同仁表示真挚的感谢:马里兰州洛克维利全国学校教育公共关系协会(National School Public Relations Association)执行主任瑞奇·倍根(Rich Bagin);宾夕法尼亚州本斯莱姆学区;纽约公共关系学会《公共关系季刊》的编辑苏珊·弗瑞·博维特(Susan Fry Bovet);弗吉尼亚州《宣传简报》社的亚历山地娅(Alexandria);田纳西州莫非斯学区的宣传主管杰尼西·克劳福特(Janice Crawford);佛罗里达州迈阿密的岱德县学区;威斯康星州麦迪森市教育协会的凯西·德因(Kathy Derene);新泽西州社区学院校长联谊会的公共关系主管杰克博·法曼(Jacob Farbman);宾夕法尼亚的哈佛尔镇学区;宾夕法尼亚西彻斯特学区的学监助理安斯尼·弗金梯(Anthony Fulginiti);宾夕法尼亚《教育关系季刊》的主编艾尔伯特·豪勒德(Albert Holliday);得克萨斯州达拉斯独立学区杰姆斯·休瑞(James Hughey);新罕布什尔州《记者报》的编辑帕蒂克·杰克逊(Patrick Jackson)和发行主管杰尼特·贝克尔(Janet Baker);爱荷华州立大学出版社的社长助理雪利·约翰逊(Sherry Johnson);华盛顿特区教育进步与支持理事会的山诺·杰西(Shannon Joyce);缅因州新港区的退休学监唐纳德·郎罗斯(Donald Langlois);新泽西州代际关系咨询师弗兰西斯·拉金(Francis Larkin);新泽西州特伦顿市新泽西学校董事会协会的主管派格·劳拉(Peg Lawlor);宾夕法尼亚北宾学区学校-社区服务主管切丽斯蒂·丽帕斯姬(Christine Liberaski);第9章“准备应对危机”的作者、弗吉尼亚州维也纳市公共服务公司的格瑞·马克思(Gary Marx);第14章“学校和新媒体”的作者、新泽西州葛拉斯堡罗罗万大学新闻学院的爱德华·莫尔教授(Edward Moore);弗吉尼亚州费厄费克斯县学区的公共关系主管凯蒂·波特费德(Kitty Porterfield);马里兰州洛克维利的蒙他格木县学区宣传主管布瑞恩·波特(Brian Porter);得克萨斯州奥斯汀市的学校教育公共关系协会;马里兰州蒙他格木县学区《新闻公报》主编维基·沃特尔(Vicki Walter);内华达州里诺市的华秀县学区;亚里桑那州米沙学区社区关系主管朱迪思·维利丝(Judith Willis);新泽西州葛拉斯堡罗罗万大学宣传主管查格尔(Ed Ziegler)。我们同时也对审阅本书者——国立大学莫丽亚·内特拉(Maria Natera)和西弗吉尼亚大学的海伦·海茨(Helen M. Hazi)表示真诚的感谢。

唐·倍根

唐纳德·R·格莱叶

目 录

MULU

第1部分 基本理论

1 公共关系的重要性	3
公共关系为什么很重要	3
提高公信力的建议	5
制定沟通计划	10
2 学校的公众性	13
学校的公众性	13
公共舆论的含义	14
学校-社区关系	15
公共关系的模式	17
3 了解社区	20
社区的社会学目录	20
权力体系	27
公众舆论调查	30
电子民意调查	40
4 政策、目标与战略	43
政策的性质	43
目标与策略	46
设计清单	55
5 行政管理	57
学区董事会	57
学监的职能	61

行政管理团队	62
学校-社区关系主管	63
教育公共关系从业人员标准	67
教育公共关系的组织结构	68
团队其他成员的责任	70
公共关系的经费预算	71
教职员工	72
改善社区关系方面的一般义务	72
改善社区关系的特定义务	73
在职培训	76

第2部分 与特定公众之间关系的分析

6 沟通过程	81
信息交流的要素	81
沟通和说服	85
大众传媒	93
沟通交流用语	94
危机时的沟通	96
7 与内部人员的交流	98
内部交流的缘起	98
学区董事会的影响	98
管理人员与普通职员的关系	100
教师间的关系	102
领导层与非教学人员的关系	104
全体职员关系的改善	105
谈判和罢工期间的交流	114
学校与学生的交流	117
教学实践	119
教室外的关系	120
学生和内部交流关系	122
学生骚动	124