

现代秘书系列教材

总主编 范立荣



秘书公关协调基础

MISHU GONGUAN XIAO TIAO JICHU 杨继昭 李颖杰 编著



总主编 范立荣



秘书公关协调基础

杨继昭 李颖杰○编著

[illegible]

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书公关协调基础/杨继昭, 李颖杰编著

北京: 中国人民大学出版社, 2005

现代秘书系列教材

ISBN 7-300-06933-9

I. 秘…

II. ①杨… ②李…

III. 公共关系学-教材

IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 118892 号

现代秘书系列教材

总主编 范立荣

秘书公关协调基础

杨继昭 李颖杰 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 汇鑫印务有限公司

开 本 787×965 毫米 1/16

版 次 2005 年 11 月第 1 版

印 张 19.5

印 次 2005 年 11 月第 1 次印刷

字 数 355 000

定 价 23.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

总序

随着我国市场经济的高速发展,党政机关、企事业单位、商贸系统的改革步伐不断加快,各行业对秘书的需求量越来越大,对秘书工作的要求也越来越高。在这一变化的影响下,秘书的职业意识在不断更新,工作内容在不断拓展,工作制度在不断完善,但能适应这一变化的训练有素、能力卓越的新型秘书人才却显得十分匮乏。很多院校的秘书专业和秘书培训部门都在为培养这类人才而努力。所以,他们最急需的是符合 21 世纪时代特征的,具有丰富的秘书知识内涵、开阔的国际视野、很强的实用性和操作性的、新型的现代行政秘书和商务秘书系列教材。

鉴于此,我们遵照国务院批转教育部《2003—2007 年教育振兴计划》中“职业教育与培训创新”的精神,组织秘书专业的专家及教授偕同富有实践经验的秘书工作者,依照新型秘书应具备的知识结构和能力结构,量身打造,编写了这套集时代性与实用性于一身的高层次的现代秘书系列教材。

纵观本套教材,特点有三:

第一,具有前瞻性和现代性。本套教材立足于我国加入世贸组织后市场经济发展的前沿,借鉴了国际领先水平的秘书工作经验,从我国现实情况出发,对秘书工作从理论到操作的方方面面内容作了系统的介绍,论述详尽,阐发深入,紧跟时代发展的步伐。

第二,具有系统性和全面性。系统性是指这套教材是一个系统工程,是由办事、办文、办会等系列子系统组成的相互关联、衔接有序的动态系统。全面性是

指这套教材囊括了秘书工作的收集信息、协调、信访、调研、督检、文书、会务、接待、沟通、礼仪、办公自动化、速记技能等全部内容，可以说这是一套“秘书工作必读全书”。

第三，具有标准性和实用性。本套教材是遵照《秘书国家职业标准》进行编写的。学习这套教材，不仅有助于做好秘书工作，也有助于考取我国《秘书职业资格证书》。我国将实行“学历文凭+职业资格证书”并重的用人制度，世界各国之间也将开展职业资格互认，职业资格证书将成为国际职业的“通行证”。在这种趋势下，标准化教材就显得非常之重要。实用性体现在本套教材以实务为中心，使学生明确在工作中应做什么，怎样才能做好，怎样不断提高工作效率。

这套教材的编写框架和内容很新颖，将秘书应掌握的知识和技能贯穿于每一个模块中，重点明确而突出，简洁而实用，并配有经典案例及评析，融知识、技能、情趣于一炉，非常适合作为大中专院校秘书专业的教材，也可用于培训或自学。

最后，我们衷心希望本套教材的使用者能在轻松的学习中领悟秘书工作的真谛。

范立荣

2004年4月

前 言

本书底稿是作者为文秘专业讲授秘书公关协调课程的讲义，瑕疵良多。此次应范立荣先生之邀，将其充实整理，作为秘书系列教材之一付梓。

协调本是秘书的重要职能，且近年来有愈加重要之势。但将其作为秘书专业教育的一门课程，却属少见。一般情况，协调课程的讲授或作为秘书学秘书基本职能部分的一节，或作为秘书实务的一章，这显然远不能适应协调在秘书基本素质和基本技能中的培养要求。至于公共关系，又往往过分强调学科的独立性和完整性，真正与办公室秘书工作实际紧密结合起来也不多见。1996年，我们开始了秘书专业教学内容和课程体系的改革实验，尝试从秘书基本素质和基本技能培养的需要出发，设置相关课程，于是有了本书的雏形。

本书力图将公共关系的协调职能与秘书工作的协调职能统一起来，把相关内容整合成一门新的课程，虽有创新的意愿与信心，也有实践的经验与成果，但未敢妄言成熟，只做引玉之砖，弄斧于班门。

全书共10章，从宏观、中观、微观三个层面，依次介绍了公共关系与协调的性质、特点和定义，以及两者之间的联系，公共关系的基本理论、秘书公关协调的职能；秘书公关协调的对象、类型、原则、时机、程序、方式、方法、技巧；秘书公关协调的专门任务及危机处理；秘书公关协调的素质要求等方面的基础理论和基本知识。

本书特别注重联系秘书公关协调的工作实际，使用较多的案例进行陈说。在每一章开头设有“导入案例”引导学生进行该章的学习；在重要的理论阐述中还

增加了“参考案例”，以启发学生进一步思考；在章末又精选了案例进行分析，进一步加强学生对知识点的理解。结构体系新颖独特而又科学合理，内容充实丰富，论述深入浅出，解说通顺流畅，并以图表来形象具体地揭示理论的内涵。并且在章末安排了“本章小结”、“重要概念”以方便学生复习；还特设了“课堂讨论题”、“复习思考题”和“工作实务题”供学生用以检测所学知识点。

杨继昭负责本书的总体思路、结构和统稿，并编写第一、二、十章，李颖杰编写第三、四、五、六、七、八、九章。感谢中国人民大学出版社诸位同志的鼓励与指教，使本书得以面世；李玉福同志在文字上给予了重要帮助；书中集采各家之说，参考颇多，谨此一并致以深切谢意。

秘书教育虽称年轻，但秘书活动源远流长，其实践经验博大广袤，留待总结升华。我们只堪望其项背，未敢妄言专学。虽编撰成帙，不免贻笑大方。作者用心拳拳，希望于读者有益；缺点错误之处，敬请指正。

编著者

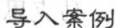
2005年8月于唐山学院

目 录

第一章 融合的优势——秘书公关协调导言	(1)
第一节 秘书公关协调概述	(2)
第二节 秘书公关协调与其他学科的关系	(10)
第三节 秘书公关协调课程的学习	(15)
第二章 有机的契合——秘书公关协调的理论铺垫	(23)
第一节 公共关系的起源与发展	(24)
第二节 公共关系的构成要素及界定	(30)
第三节 公共关系的基本职能	(34)
第四节 公共关系工作的基本原则	(47)
第五节 公共关系工作的一般程序	(53)
第三章 全新的视野——秘书公关协调职能	(69)
第一节 秘书公关协调职能概述	(70)
第二节 秘书公关协调职能的基础和特点	(74)
第三节 秘书公关协调的要素、范围、内容和意义	(79)
第四章 周致的触角——秘书公关协调的对象与类型	(93)
第一节 秘书公关协调的对象	(94)
第二节 秘书公关协调的类型	(102)
第五章 缜密的操控——秘书公关协调的原则与要求	(117)
第一节 秘书公关协调的基本原则	(118)

第二节	秘书公关协调的一般原则	(124)
第三节	秘书公关协调的具体原则	(133)
第六章	适宜的步调——秘书公关协调的时机和程序	(152)
第一节	秘书公关协调的时机	(153)
第二节	秘书公关协调的程序	(158)
第七章	灵活的艺术——秘书公关协调的方式、方法和技巧	(167)
第一节	秘书公关协调的方式	(168)
第二节	秘书公关协调的方法	(175)
第三节	秘书公关协调的技巧	(185)
第八章	专门的技术——秘书公关协调专项工作	(204)
第一节	秘书公关协调专题活动	(205)
第二节	谈判	(220)
第三节	秘书涉外公关协调	(229)
第九章	紧迫的任务——危机中的秘书公关协调	(239)
第一节	危机的概念与特征	(240)
第二节	秘书危机公关协调的意义和原则	(243)
第三节	危机预警机制的建立	(247)
第四节	秘书危机公关协调的操作	(257)
第十章	必备的基础——秘书公关协调的素质要求	(271)
第一节	构建完善的秘书公关协调知识结构	(272)
第二节	培养过硬的秘书公关协调能力	(275)
第三节	塑造良好的秘书公关协调心理素质	(288)
主要参考文献		(301)

义断幽断时，一



巍山市公安局系统招聘考试的信息一公布，立刻引起了关注。大学本科学历、共产党员、年龄 35 周岁以下、专业不限的较为宽松的条件，吸引了上千人报名。可是题目涉及的内容却大大超出了应试者的意料：假设你的上司出差在外，可你的部门又临时有接待兄弟单位来你处观摩、交流经验的任务，你准备怎么办？上司交给你一个任务，让你到社区进行普法宣传，可是在具体实施过程中，你发现上司并不热心此事，也不太支持你的工作，你该怎么办呢？……大多都属于这种与人际关系、组织协调相关的问题，基本上都没有固定的答案，让应试者感到无所适从。因为他们在大学里从没接触过这些方面的知识，即使是管理、文秘、公共关系专业的毕业生，虽然也接触过公关、协调等概念，但是遇到具体操作的问题，也感到很茫然。

第一节 秘书公关协调概述

一、协调的涵义

(一) 协调的概念

协调,从字面意义上看,既是一种状态,又是一种行为过程。作为一种状态,它所反映的事物与各方面的关系是和谐的,运行是顺畅的,是人们在工作、生活中追求的一种理想状态,人们渴望这种状态。但是,不同事物或者事物的不同组成部分的运行往往有各自不同的轨迹,需要人们有意识地按既定目的采取有效的措施,对其进行必要的调整,使各方面因素同心协力,配合适当。所以,协调作为一种行为过程,是指某一特定主体为了更好地实现既定目标而采取不同的方法和手段,并协同各方面的力量和步调,以达到相互配合,形成最大合力和支持力的具体过程。它能消除各种“杂音”和“乱步”,减少或消除行动上的紊乱和矛盾,创造良好和谐的人际关系环境。

协调是管理工作的重要方面,协调的过程存在于管理的过程中。马克思曾指出:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产的总体运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥。”^①这就是说,任何有组织的工作过程,都离不开协调。协调的核心是使围绕一个共同目标的有关部门和人员,和谐地进行工作,在各自的岗位上,朝着一个目标努力。仿佛指挥乐队演奏一样,使众多的不同乐器在统一指挥下互相配合,演奏出动听的乐曲,而不是各自为政,互相干扰,发出噪音。美国现代管理学家卡尔森(Carlson)指出:“协调功能在于使一个组织中的所有单位的活动同步化、和谐化,以便达到最终成果。”协调的目的之一就在于消除“内耗”,消除矛盾,把各方面的力量组成一个和谐统一的合力,以达到最佳的管理效果,实现共同的目标。

协调是一个常被人们自认为很熟悉的概念。在许多人的理解中,协调是对平衡、对称、调和、和谐、同步及统一等自然界的社会生活现象的概念性解释。从企业管理方面来看,企业经营包括技术、商业、财务、安全、会计和管理等六种

^① 《马克思恩格斯全集》,中文1版,第23卷,367页,北京,人民出版社,1980。

职能活动，而管理活动又包含了计划、组织、指挥、协调、控制等五种因素。其中协调的内容主要可以概括为下列几点：

(1) 协调是指企业的一切工作都要和谐地配合，以便于企业经营的顺利进行，并且有利于企业取得成功；

(2) 协调是指各种职能的社会组织机构和物资设备机构之间保持一定的比例；

(3) 协调就是企业的各种活动或工作都注意本身对企业经营应承担的责任和带来的后果；

(4) 协调就是要做到开支与收入成比例，工厂的规模与生产需要成比例，材料供应与消费成比例，销售与生产成比例；

(5) 协调就是在工作中体现的先主要后次要。

从上述分析中可以发现，协调作为一种管理职能，是围绕组织发展目标对组织整体中各种活动的相互联系加以调节，使这些活动有机地结合在一起，减少矛盾和重复现象，促进组织目标的实现。

现在，我们从新的和更复杂的角度透视协调的范畴。协调的内涵可以从三个方面加以认识：其一，协调依赖“主体”的存在，像国家、企业乃至为其服务的个人和群体等都可作为具有协调能力并产生协调行为的主体；其二，协调具有目的性，这种目的性是协调主体的行为目标，即为什么要协调及协调的归宿；其三，协调行为具有一致性，强调主体的具体协调行为之间应保持合理的联系。

从哲学的角度来看，所谓协调是指运动物体的各个组织部分在运动中处于平衡状态，彼此之间进行相应的信息、能源、物质的交换，以服从整个运动物体在空间和时间上的一致性，保持其有规律的运动，并与该运动物体所处环境保持动态平衡。

上述各种观点虽然有所不同，但却包含着一种对协调的共同理解，即把社会看作一个由多种要素构成的复杂整体或多元体，它的发展依赖于在这些构成要素之间确定和实现一种相互作用、相互影响和可控制的联系。协调在包含经济、政治、思想、文化、人口、生态、生活方式等多种内容的社会整体发展中，占有相当重要的地位。

(二) 协调的性质与特征

1. 协调的性质

从经济社会协调发展的角度看，协调范畴有如下特殊性质：

(1) 协调范畴在理论和实践中的显露，依赖于社会分工达到比较发达的水

平。协调是社会发展到它所具有的各种要素成分能够彼此分开,并组成既相对独立又相互联系的多种系统的必然产物。也就是说,协调是建立在社会中各种组成部分或系统之间相互区别的基础上,并使这些系统按照一定规划和模式相互沟通的一种特殊的社会现象。

(2) 协调范畴最根本的性质是保持和实现人们的社会活动之间或社会构成要素之间的客观的内在联系,协调行为的重要目的就是防止这种联系的淡化。

(3) 协调始终是一个动态的社会过程,即协调总是处在动的状态。

(4) 协调范畴在现实中表现为各种社会主体的有目的和多样化的行为。

2. 协调的特征

从对协调范畴的抽象认识回到现实中来,会发现协调运行机制的几个重要特征:

(1) 在现实条件下,社会主体合理地调动社会和自然资源,满足人的包括劳动在内的全面发展的种种社会关系,是保持和实现各种活动或构成要素之间客观内在联系的轴心,也是协调运行机构的核心内容之一。

(2) 在现实条件下,社会主体协调行为的基本内容是调节各种社会利益群体的利益,它与满足人的全面发展需要有直接和深层次的关联,也同样是协调运行机构的核心内容之一。

(3) 在现实条件下,社会主体把保持和实现各种社会活动或要素之间的客观内在联系,内含在对分工基础上的各种劳动协作和劳动财富分配的管理之中。这是协调运行机构的一项重要内容。

(4) 在现实条件下,社会、经济等诸因素的协调发展,经历了宏观与微观逐步结合,从二元、三元逐步发展到多元化的过程。人们的需求是多层次和多样化的,社会主体从而产生客观和微观等不同层次上的协调行为,并且,还产生多种社会活动或构成要素的协调行为。

谈到协调就离不开公共关系理论,人们常把公共关系称作“人际关系的润滑剂”。

二、公共关系的涵义

公共关系一词,译自英语“Public Relations”。其中“Public”译作公众的、社会的、公共的;“Relations”译作关系、交往,同时表示复数,多方面交往。两个单词连在一起可译作“公众关系”或“公共关系”,其英文可简称为“PR”,中文简称为“公关”。

(一) 公共关系概念的双重含义

由于社会的分工,任何一个社会组织要想生存,必然要同周围的其他组织和

个人发生联系,形成某种社会关系,这种社会关系可以被称作公共关系。

公共关系中的“公共”一词是相对于“私人”而言的。它表明,公共关系主要是处理组织与组织、组织与公众之间的社会关系,而不是一般的私人关系。

就公共关系本身的内涵而言,这个范畴包含下述双重含义。

1. 公共关系是一种客观状态

公共关系在客观状态下,它具有如下特点:

(1) 它不以人的主观设想为转移,其本性是一种客观状态,具有客观性。

(2) 它是一种既有的现象,同时也是一种正在发生、发展的现象,也就是既有继承性又有发展性。

(3) 它既可以处于尚未被人们自觉意识的状态中,也可以处于已被人们认识并加以利用的状态中;既可能是自发的,也可能是自觉的。

确认公共关系是一种客观状态,使我们认识到研究公共关系的必要性。事实上,任何社会组织都是某种公共关系的产物,离开了公共关系这种客观状态,便不可能有社会组织的生存和发展。

2. 公共关系是一种活动

当一个社会组织自觉认识到自身处在公共关系这种客观状态中,并根据自身的实践需要去采取措施改善这种状态时,便出现了公共关系活动。公共关系是一种活动,具有特定的内涵,即它只是社会组织自觉改善自身公共关系状态的行为。这种活动具有如下特点:

(1) 目的性。任何公共关系活动都有明确的目标——通过实践去建立良好的公共关系状态。

(2) 技术性。任何公共关系活动都是依赖一定的手段,通过特定的活动方式去进行,方能实现自己所追求的目标。

(3) 团体性。任何公共关系活动都以结成团体的社会组织为主体,以一定的组织机构为支点,去开展对其他社会组织 and 个人的工作。

(二) 公共关系的定义

关于公共关系的定义,国内外公关学者没有形成一个统一的认识,仁者见仁,智者见智。我们下面列举了国外流行的几种公共关系的定义,通过这些不同定义所强调的侧面,可以看到公共关系的多维实质。

1. 公共关系组织团体所下的定义

美国公共关系学会的定义:“公共关系是一个人或一个组织为获得大众的信任与好感,借以迎合大众的兴趣而调整其政策与服务方针的一种经常不断的工作。其次,公共关系是将此种已调整的政策与服务方针加以说明,以获得大众了

解与欢迎的一种工作。”

英国公关协会所下的定义：“公共关系是实施一种积极的、有计划的以及持久的努力，以建立和维护一个机构与其公众之间的相互了解。”

国际公关协会所下的定义：“公共关系是分析趋势、预测结果，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。”

2. 大型辞书上的定义

《韦伯斯 20 世纪新辞典》的定义：“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。”

《大英百科全书》的定义：“公共关系是指在传递有关个人、公司、政府机构或其他组织的信息，并改善公众对其态度的种种政策或行动。”

3. 著名学者所下的定义

美国的学者莱克斯·哈罗博士在分析了 472 个公共关系定义后提出：“公共关系是一种特殊的管理职能。它在一个组织及其公众之间建立并保持双向的传播、谅解、接受与合作；它参与处理各种问题与矛盾；它帮助管理部门及时了解舆论并作出反应；它明确和强调管理部门为公众利益服务的责任；它帮助管理部门随时掌握并有效地利用变化的形势，帮助预测发展趋势，以作早期警报系统；它运用研究方法和健全的、正当的传播技术为主要工具。”

英国的学者弗兰克·杰弗金斯在他撰写的《公共关系学》一书中提出：“公共关系就是一个组织为了达到与它的公众之间相互了解的确定目标，而有计划地采用一切向内和向外的传播方式的总和。”

将上述不同的公共关系定义归纳以后，我们基本上可以从中看出公共关系的本质、任务、职能、目标和基本精神，从而得出公共关系的基本含义：

第一，公共关系在本质上是一个组织借助传播手段开展的一种管理活动。

第二，公共关系的任务是协调社会组织与各类公众之间的关系。

第三，公共关系的职能是在收集信息的基础上，评估组织实施的政策和行为在公众中产生的影响，进而提出公共关系活动的具体目标和计划，通过传播沟通的实践活动将其目标和计划付诸实施，最后通过收集反馈信息，对下一步新的行动进行设计。

第四，公共关系的目标是为组织树立良好形象，获得内外公众的信任与支持，创造最佳的社会环境。

第五，公共关系的基本精神是诚实、开放、互惠互利。

根据上述认识，我们这样给公共关系下定义：公共关系是一个社会组织用传

播的手段使自己与公众之间形成双向交流，使双方达到相互了解和相互适应的管理活动。

这个定义反映了公共关系的三个本质特征，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活动。

三、公关活动与协调工作的主体

（一）公关活动的主体

目前，我国公共关系活动的主体有两种情况。一种是专门为各类社会组织提供公关服务的专门机构，或以提供公关服务为职业的专门人员，例如公关公司、咨询公司、策划师、顾问等。另一种是各种需要公关活动的社会组织，这一种情况又可分为两类：一类是在组织内部设置专门机构，或在相关部门机构中安排专门人员，如公关部、外联处、公关主管、公关员等；另一类是不设专门机构和专职人员，而是赋予机关综合部门或相关专业部门，如行政办公室、综合部、宣传部、广告部、业务拓展部等部门相应职责，这些部门在从事每一个具体的业务活动时，将公共关系作为一种手段加以运用。例如，一所高等学校一般不会设置专门的公关部门，但其校长办公室、党委宣传部、招生办公室、学生处、工会乃至财务、基建、生活服务，甚至教务科研等部门，都需要或有可能开展公关活动，在这些部门中，从负责人到一般工作人员，从内勤到外勤，都会自觉或不自觉地使用公关手段。

而在上述所有人员中，秘书人员与公关活动联系最多。秘书部门是组织的综合枢纽，联系内外、沟通上下、平衡左右，公共关系活动几乎分布于所有秘书业务活动之中。但是他们毕竟不是专职的公共关系人员，所从事的公共关系活动也不是专门的工作任务。

秘书人员有自己的特定职责，而办文办事、协助参谋、沟通协调是最基本的。秘书人员虽身处管理机关，但并不直接从事管理活动，而是为管理提供必要的服务。所以，他们要了解和掌握相关的公共关系的知识与技能以应对相应的工作任务。

（二）协调工作的主体

从协调的涵义来看，协调本是领导者的重要职责，但在实际工作中，任何领导者都不可能也没有必要包揽一切，需要通过为其服务的秘书部门和其他部门来进行协调工作，协调工作是秘书部门理所当然要承担的责任。近些年来，中央领导同志在指出办公厅工作对领导机关和领导同志应当起到的作用时，就谈到了

“协调作用”。时任国务院秘书长的陈俊生同志曾在八省市政府秘书长座谈会上强调：“各级政府办公厅要把协调工作摆在自己的重要工作位置上，这是不可推卸的责任。”

从秘书工作的指导思想看，秘书工作的指导思想是围绕组织的总目标、总任务，做好“三服务”工作，即为领导服务，为平行的和下级的单位服务，为群众服务。而服务离不开协调，服务的内容之一就是直接协调或授权协调各种问题、各方关系，使信息渠道畅通，整个组织及系统上下左右和谐一致，减少推诿扯皮现象，从而提高办事效率。

从秘书部门所处的位置看，现代组织一般由横向的职能部门和纵向的管理层次构成。在横向的职能部门中，秘书部门处于各职能部门的中介。在纵向的管理层次中，秘书部门又处于决策层与执行层的中介。这种中介位置，这种处于纵横管理网络交集点上的特殊地位，不仅决定了秘书部门必须承担协调职能，而且也为其发挥协调作用提供了有利条件。

四、秘书公关协调的学科属性与研究对象

（一）学科属性

在管理科学中，管理分为四个层次，即计划、指挥、控制、协调。从这个意义上说，协调属于管理学的范畴，协调也是一种管理行为。协调的对象包括计划，也包括实施计划的指挥行为的主客体，还包括计划实施过程中的各种情况的控制行为。管理活动必然要涉及人或人群聚合的社会组织，与其关系的和谐顺畅直接关系到管理的效能，所以协调的一个重要类型是关系协调。但关系协调只是协调的重要方面，而不是协调的全部。

公共关系学是总结现代管理经验，研究社会各类组织机构与各种公众群体构成的总体环境之间关系的规律，并以这种规律指导实践的一门新兴的管理科学，是管理科学众多分支学科中的一门子学科。由此，我们可以得出如下结论：公共关系学和协调学同属管理科学的不同研究范畴，公共关系学中的公关职能要研究协调，而协调的类型中包括关系协调。公共关系学与协调学之间是交叉关系，公共关系学与协调学和管理科学之间是被包含与包含的关系。三者之间的关系如图1—1所示。秘书公关协调是在管理科学之中，既属于公共关系学，又属于协调的交叉性学科。