

企業負責人、公關人員與媒體從業人員之公共關係互動模式之研究=a research of the interacting model between business owners,p

林睿俐、朱寶青

E-mail: 9022010@mail.dyu.edu.tw

摘要

國內企業最近十年在公共關係的運用及公關部門的成立上，有蔚為風潮之勢。然而，台灣公共關係在多年的實地操作後，仍然不免發生一些問題，諸如公關人員的專業度不足、公關人員在企業內的層級太低、高層授權不足等。企業往往只有在發生危機處理或重大事件，才會想到公關的重要。由於平常與媒體互動不足，導致最後往往都是由負責人親自出面說明的特殊現象。本研究便是針對企業主、公關人員與媒體從業人員之間互動關係進行探討，尤其著重在企業主與媒體從業人員之間的直接互動，以及華人社會中最常運用的人際關係公關運作模式，是否會影響企業公共關係的順暢運作上。冀望能從華人社會的文化特色、人情關係的運用，去探討企業負責人、公關人員與媒體從業人員的互動模式，試圖建構一個符合華人社會企業，日後可資採用的公關運作模型，俾供企業界今後推展公共關係工作時之參考，並期望提供學術界作為有關公共關係課程輔佐教學之用。

關鍵詞：公共關係；危機處理；華人社會；互動關係

目錄

第一章 緒論 第一節 研究動機	001 第二節 研究目的	005 第三節 研究限制
006 第四節 研究流程	007 第五節 本研究其他章節結構	
008 第二章 文獻探討 第一節 華人社會的人際關係	009 第二節 公共關係意涵	
021 第三節 組織授權對公關運作的影響	035 第四節 危機管理	037 第三章 研究方法 第一節 研究前理論架構
053 第四節 研究對象	047 第二節 研究方法	049 第三節 研究工具
056 第二節 公共關係類型	054 第四章 研究結果分析 第一節 結果分析	
102 第二節 管理意涵	099 第五章 結論與建議 第一節 研究結論	
116 附錄	112 第三節 研究限制	114 參考文獻
007 圖2-1-1中國社會中的人際關係圖	124 圖目錄 圖1-4-1	011 圖2-1-2人際關係理論模式圖
018 圖2-2-1公關運作模式圖	029 圖2-2-2開放系統概念圖	031 圖2-2-4公共關係開放系統模式圖
030 圖2-2-3組織中公共關係之系統觀點圖	048 圖5-1-1研究後理論架構圖	111 表目錄
034 圖3-1-1研究前理論架構圖	020 表2-2-1公共關係定義摘要比較表	027 表2-2-2公共關行為四模式特性表
033 表3-4-1企業體表	055 表3-4-2媒體從業人員表	055 表4-1-1企業公關授權表
055 表3-4-2媒體從業人員表	055 表4-1-1企業公關授權表	088 表4-2-1企業主公關類型分析表
101		

參考文獻

壹、中文部分 1、卜正（新聞記者與企業公關人員認知關係之研究。國立政治大學新聞研究所碩士論文，民79年）。2、干學平、黃春興（經濟學原理 牽成繁榮與追求進步），台北：新陸書局，民83年。3、王鳳璋、方宏進（公共關係實務），民79年，初版，台北，書泉出版社。4、白崇亮（公共關係與企業形象），民85年，台北，財團法人公共關係基金會。5、古永嘉譯（企業研究方法），民85年，台北市，華泰書局。6、司徒達賢（策略管理），台北：遠流出版社，民84年。7、朱欣民等譯（公共關係學），民77年。8、李美華等譯（社會科學研究方法），台北，時英，民87年。9、汪明生等著（衝突管理），民88年，台北，五南圖書出版有限公司。11、金耀基（人際關係中人情之分析），民70年，中央研究院國際漢學會議論文集，民族學研究所，頁413 - 428（取自楊國樞主編：中國人的心理，民84年，台北：桂冠圖書公司，頁75 - 108）。12、林淑英（傷面傷殘者自我概念與社會適應之研究，台灣大學社會學研究所碩士論文，民81年）。13、林慧瑛（政府與新聞界溝通關係之研究 現階段政府機構發言人制度及其實務探討，文化大學新聞研究所碩士論文，民76年）。14、紀效正（政府官員與記者互動關係之研究。國立政治大學新聞研究所碩士論文，民78年）。15、胡祖慶譯（全面公關時代），民85年，一版，台北，麥格羅 希爾國際股份有限公司。16、高承恕（策略九說：策略思考的本質），台北：麥田，1996。17、袁乃娟（自創品牌的上班族），民80年，台北，大村文化出版事業有限公司。18、袁自玉（公共關係），民81年，四版，台北，前程企業管理公司。19、芮家楹（公關人華航大園空難事件的危機管理得失），民87年，公關雜誌四月號。20、柴松林（企業危機管理

導讀)，民88年，台北，高寶國際有限公司。21、孫非等譯（社會生活中的交換與權力），民87年，修訂一版，台北，桂冠圖書股份有限公司。22、孫秀蕙（公共關係理論、策略與研究實例），民86年，台北，正中書局。23、涂一卿（台灣地方派系的社會基礎：以嘉義縣地方派系為例，東海大學社會學研究所博士論文，民83年）。24、崔寶瑛（公共關係概論），民77年，三版，台北市新聞記者公會。25、許士軍（定性研究在管理研究上的重要性），民85年Chang Yuan Journal, Vol.24, No.2, pp.1-3。26、張妍蕙（台灣省政府公共關係制度之研究，東海大學公共行政研究所碩士論文，民78年）。27、張藝芬（我國中央政府組織公共關係的運作 以古魯尼模式來描述，政治大學新聞研究所碩士論文，民79年）。28、張?尤（企業公共關係目的與公共關係活動運用之相關性研究，台灣大學新聞研究所碩士論文，民88年）。29、梁漱溟（中國文化要義），民71年，台北，里仁書局。30、彭懷真（台灣企業業主的關係及其轉化，東海大學社會學研究所博士論文，民79年）。31、黃如萍（產業類別企業文化與公關活動之關聯性研究，文化大學新聞研究所碩士論文，民82年）。32、莊素玉（高洪恩傳），民88，台北，天下遠見出版有限公司。33、邱毅（危機管理與處理的認識），民89年，新竹，中華遠距網路大試讀課程。34、邱金蘭（我國主要企業公共關係負責人角色認知與新聞界接觸關係之研究碩士論文，民77年）。35、黃光國（中國的社會制度與權力遊戲），民77年，台北，巨流出版公司。36、黃如萍（產業類別企業文化與公關活動之關聯性研究，文化大學新聞研究所碩士論文，民82年）。37、黃美娟（企業公共關係規畫程序之研究，政治大學企業管理研究所碩士論文，民85年）。38、黃瑞琴（質的教育研究方法），民85年，台北：心理。39、熊源偉（公共關係學），民81年，台北，天一圖書公司。40、陳介玄（關係與法令：台灣企業運作的一個傳統面向）（思與言第28卷第4期，民79年）、（派系網絡、樁腳網絡及俗民網絡：論台灣地方派系形成之社會意義，地方社會與地方政治研討會，民83年）。41、陳介玄、高承恕（台灣企業運作的社會秩序：人情關係與法律，東海學報，民80年）。42、陳珮晃（台灣地區公關人員目標管理概念與行為之研究 一個描述性的初探。輔仁大學大眾傳播研究所碩士論文，民81年）。43、陳敏郎（交際交情與企業的經營），思與言，33卷3期，261-294頁，1995。44、陳蕙芬（組織公共關係行為與組織文化相關性探討。國立政治大學新聞研究所碩士論文，民81年）。45、楊孝?（傳播研究方法總論），民70年，台北：三民書局。46、楊國樞等編（社會及行為科學研究法），民78年，台北，東華書局。47、楊國樞主編（中國人的心理），民84年，台北，桂冠圖書公司。48、楊淑娟（公關危機管理個案研究，輔仁大學大眾傳播研究所碩士論文，民82年）。49、陸炳文（公關與危機處理），民81年，台北，南海圖書文具有限公司。50、潘文章（行為管理：觀念、行為、績效），台北：三民書局，1994。51、潘明宏譯（社會科學研究方法），民88年，台北，韋伯文化事業出版社。52、劉台芬（輕輕鬆鬆變富婆），民88年，台北，高寶國際有限公司。53、劉愛貞（比女人更了解女人的男人），民87，台北，元尊文化。54、臧國仁（公關手冊），二版，民85，台北，商周文化。55、蔡宏文（網路關係對價值創造之影響 以建築師為例，大葉大學工業關係研究所碩士論文，民89年）。56、蔡美瑛編譯（公共關係理論與實務），民88年，台北，亞太圖書出版社。57、關淑茹（大學院校的公共關係與媒介互動之探討，銘傳大學傳播管理研究所碩士論文，民87年）。58、戴淑芳譯（如何建立良好的公共關係），民國80年，台北：業強公司出版。59、羅紹和（我國中央政府官員對新聞治者公共關係之研究 以內政部為例，政治作戰學校新聞研究所碩士論文，民81年）。60、蕭思源（廠商之行銷公關行為研究 台灣資訊業之實證，台灣大學商學研究所碩士論文，民80年）。英文部分 1、Ansoff H. I. & E.J. Medonnell 1990. Impalnting Strategic Management. 2ndEd. Upper Saddle River NJ: PrenticeHall. p9-11. 2、Berneys, Edward L.(1952),Public Relations, Norman, Okla: University of OklahomaPress,p.73. 3、Canfield, B.R. and H.F. Moore. Public Relations: Principles, Cases, and Problems. Illions: Richard D. Irwin (1973). 4、Don A. Dillman (1978) "Mail and Telephone Surveys", p97-117. 5、Doney, patricia M. and Canon, Joseph P., " An examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships ", Journal of Marketing, Vol. 61(Apr),1994,pp.35-51. 6、Dwyer, Robert F. Schurr, Paul H. & Oh Sejo, " Developing Buyer-Seller Relationships ", Journal of Marketing, Vol. 51,1987,pp,11-27. 7、Fink, S. (1986). Crisis Management-Planning for the Inevitable. Commonwealth Publishing Co. 8、Frank William Jeffkins (1983). Public Relations for Marketing Management, Macmillian Press Ltd. 9、Ganesen,Shankar, " Determinants of Long-term Orien-tation in Buyer-Seller Telationships ", Journal of Marketing, Vol.58,1994,pp.1-19. 10、Grunig, J.E. & Hunt, T. (1984). Managing Public Relations, N.Y.: CBS Publishing. 11、Harlow, Rex F.(1988). Building a public relations. Precsion Public Relations. N.Y.:Longman. 12、Holmlund, Maria & Tornroos, Jan-Ake, " What are relationships in business networks? " Management Decision 35/4, 1997,pp.304-309. 13、Jeffkins, Frank(1983),Public Relations for Marketing management (2nd ed.) Macmillian Press ltd. 14、Knoke David & Kuklinski, James H. " Network Analysis: Basic concepts (Beverly Hills: Sage Publications 1982): in Markets, Hierarchies and Networks: The Coordination of Social Life (1991), Thompson, G. (etal) (ed.), London: Sage Publication Ltd. pp.173-182. 15、Mary Ellen Guffey (1994) "Business Communication Process and Product", CH11 13. 16、Mitroff, I.I. (1988). "Crisis Management: Cutting through the Confusion". Sloan Management Review, (Winter), 1988p15-20. 17、Nudell, M.& N. Antokol (1988). The Handbook for Effective Emergency and Crisis Management. Toronte: Lexinton Books. 18、Popper, K. R. (1980).The Logic of Scientific Discovery, 4th ed. London:Hutchinson,P.31. 19、Reilly, A.H. (1989). Strategic Preparation for Crisis Management in the Banking Industry, PH.D. dissertation, Northwestern University. 20、Sam Black (1994) " The Essentials of Public Relations ", "What is public relation?", "Strategic public relations, corporate and public affairs", p11-36. 21、Schneider L.A. "The roles of Public Relations on Four Organizational Types. "Journalism Quarterly 62(1985):567-576. 22、Snyder, L. (1983). " An Anniversary Review and Critique: the Tylenol Crisis ". Public Relation 9(3): 24-34. 23、Swanz, Donald J. " Doing business in China ", The CPA Journal, New York, Vol.65, Issue 3, Mar, 1995. 24、Turnbull, P., Ford, D., and Cunningham, M., " Inter- action, relationships and networks in business markets: an evolving perspective ", Journal of Business & Industrial Marketing, vol. 11 No.3/4, 1996, pp. 44-62.