

公共关系案例研究断想

郭惠民

一

公共关系案例是指有关人员对在公共关系实践中所经历的一个真实事件的记录。它通常包括有关人员面对的公关问题、有关的现实条件、处理该问题的具体事实。侧重反映有关人员为解决公关问题而制订公关战略的决策过程和实施公关战略的工作过程。

公共关系案例研究,源于公共关系实践中真实事件的具体记录,但不完全是对事件的真实记录,它涉及具体研究人员(包括教学人员)根据特定目的,结合公关工作原理,对事件记录作科学系统、去粗取精的综合处理;它通过对事件的分析性阐述,启迪人们对有关问题进行深入的探讨,它属于一种开放式的研究。

二

公共关系案例研究的类型主要有两种:一是以事件描述为主的,称“描述性案例”;二是以决策分析为主的,称“决策性案例”。但无论哪一种类型的公关案例研究,都要讲究其真实性和具体性。

公关案例可否有虚构的成分?对此国外学者观点并不一致。笔者认为,严格来

说,案例应该是“实例”,它不允许有任何虚构的成分。但研究人员出于某种研究或教学的目的,通过适当增加某些“假设”,来对事件进行某种简单化或复杂化的“变调”处理,以加深人们对有关问题的认识,这种做法并非不可。需要强调的是,这些虚构的“假设”应该与实例本身有明确的区分;同时,作这些“假设”的研究人员必须具备丰富的公关实际工作经验。他们的虚构必须源于公关实践(虽然不完全局限于事件现实)。

我们常见的公关案例多为“描述性案例”,这是一种初级形式的公关案例。这种案例以平铺直叙的形式介绍事件发生、发展的过程,往往情节具体,但缺乏层次性,事实详尽,但关键环节不突出。接触这样的公关案例,有助于人们增加对公关实践的感性认识。

“决策性案例”是一种相对高级形式的公关案例,它以分析研究的形式,循着公关工作基本步骤的线索,探讨公关战略的决策过程,阶段层次性清晰,关键环节突出。接触这样的公关案例,有助于人们从某种角度“参与”公关实践,增强对公关实践的深层理解。

三

一般来说,公共关系案例的素材间接或直接地源于公共关系实践。所谓“直接”,指案例源于现实性的公关工作,而“间接”,则指案例源于历史性的公关文献。

通常研究人员可以通过现成公关著作中的“举例”或报刊上的报道,发现适合于构成公关案例的“引子”,然后根据有关的线索,广泛搜集相关素材,深入调查研究,最终编写出合适的公关案例。由于这样的公关案例与现实隔了一层,其细节和生动性往往要差一些。理想的情况是研究人员通过亲身参与或直接观察公关活动的运作过程,在掌握第一手资料的基础上,编写出直接源于公关实践的“活生生”的公关案例。

值得强调的是,无论采用何种方式编写公关案例,研究人员都应尽可能对下列内容进行必要的描述和分析:

1. 原始的公关问题。它涉及与公关案例所反映事件有关的背景情况,如组织的性质、任务、特点和市场竞争地位等,以及公关问题的由来和特定表现,社会舆论动向等。

2. 公关决策的过程。它涉及针对公关问题的深入调查,寻求解决问题的多种途径及其有关的比较;整体公关战略的形成和把握,如确定公关工作的目的以及与之相关的特定公关活动的目标,策划具体行动方案等。

3. 公关活动的实施。它涉及落实行动方案的有关组织工作,如公关人员与其他管理人员的分工合作情况;各项公关活动的实施细节,如活动的主要操作程序,多项活动之间的互补和综合协调等。

4. 公关活动的调控。它涉及活动实施

动态过程中的各种反馈,以及根据有关反馈信息对原有行动方案所进行的必要的充实和调整;活动整体效果的评估,如活动所产生的社会和经济效益,活动经费平衡测算等。

四

公共关系案例不是公共关系理论的翻版。从根本上来说,人们研究公关案例,并不是为了用它来印证某几条现成的公关理论或给这些理论作“注释”。公关案例作为公关实践的某种真实呈现,它固然能表现和反映公关工作的规律,但这些规律有的可能是明显的,已被现有的公关理论所总结;而有的则可能并不明显,还未被现有的公关理论予以总结。这是因为公关实践远比公关理论更为丰富多彩,它毕竟渗透了公关人员根据现实情况,运用个人和集体的智慧,在特定公关工作中所付出的创造性努力。这种努力完全有可能突破某些明显的不符合公关工作规律的东西,而产生一些新的、一时不那么明显的公关工作规律。人们常用艺术创造来形容公关工作,实际上反映的就是这个道理。

公共关系案例也不是各种公共关系技术的重复展现。公关案例固然要表现和反映公关人员在特定工作中对某些公关技术的具体运用,但这决不是“照本宣科”,对这些技术的程式化操作步骤进行详尽解说。在现实的公关实践中,公关人员为了有效地开展公关工作,并使其获得整体最佳效应,他们对多项公关技术的综合运用(包括对每一项技术的使用),都是力求有所发挥、有所创新。从某种角度来说,公关案例所展现的公关技术充满了无穷多样性。

公共关系案例研究,有助于人们全面而又深刻地理解公共关系理论和公共关系

实务(尤指公关技术)。但这里也应该强调,唯有在一定程度上掌握公关理论和熟悉公关实务的人,才能通过研究公关案例,接触公关实践,真正感悟公关工作的真谛,并体验其中的奥妙。

五

公关案例研究作为一种研究和教学方法,有其长处,必然也有其短处。短处主要表现为:

1. 案例研究无法完整、系统地探究学科知识。一般来说,由于受具体实践的限制,每一个案例都只能从某一角度、某一方面或某一层次反映学科的部分知识,而案例与案例之间的“非相关性”(指缺乏一种整体知识结构所必需的系统关联),则意味着与案例相关的部分知识的叠加、组合并不可能构成学科的整体知识。

2. 案例研究是对特定事件的研究,它有很强的特殊性。人们在某一事件中为解

决有关问题所采取的战略、战术,往往受到人、财、物、时间和地点等多方面因素的影响。因而,人们无法通过案例研究,将这些具体的战略、战术作为某种“封闭型”的定论而予以简单化的普遍推广。

3. 案例研究由于某种需要总不免会对具体事件所涉及的决策过程有所简化。研究人员为了去粗取精,突出重点,有可能简化决策过程,以略去某些不太重要的细节;教学人员为了激励人们对整个研究有更多的“参与”,而不单方面地把话说完,也有可能简化决策过程,以隐去某些较为明显的工作环节,或适当留出可供深入探讨的“空白”。

4. 案例研究作为一种主动式的教学方法,它的“参与者”(指学生)数量有限。这是因为在限定的教学时间范围内,过多的“参与者”会导致每一个体的主动“参与程度”相应减弱。