

警察

公共关系学

JINGCHA GONGGONG GUANXIXUE

奚邦意 编著

安徽师范大学出版社

警察

公共关系学

JINGCHA GONGGONG GUANXIXUE

奚邦意 编著

安徽师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

警察公共关系学 / 奚邦意编著. — 芜湖: 安徽师范大学出版社, 2011.5

ISBN 978-7-81141-206-2

I. ①警… II. ①奚… III. ①警察—公共关系学 IV. ①D035.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 071198 号

警察公共关系学

奚邦意 编著

出 版 人: 张传开

责任编辑: 汪鹏生 汪碧颖

装帧设计: 桑国磊

出版发行: 安徽师范大学出版社

芜湖市九华南路 189 号安徽师范大学花津校区 邮政编码: 241002

发 行 部: 0553-3883578 5910327 5910310(传真) E-mail: asdcbsfxb@126.com

经 销: 全国新华书店

印 刷: 安徽芜湖新华印务有限责任公司

版 次: 2011 年 8 月第 1 版

印 次: 2011 年 8 月第 1 次印刷

规 格: 787 × 960 1/16

印 张: 17

字 数: 253 千

书 号: ISBN 978-7-81141-206-2

定 价: 34.00 元

凡安徽师范大学出版社版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换

前 言

公关,既是一个时代人际关系的润滑剂,又是社会组织与公众联系的重要桥梁和公共关系实务的核心。警察公共关系学是一门研究公安机关在与公众的交往过程中所应该具有的合乎法律法规、道德规范和社交规范及其规律的新兴学科。

构建和谐社会首先取决于全社会的共同参与。人性化执法,更加突出地要求公安机关在队伍管理、行政管理、规范执法、规范服务等方面,必须运用公关手段。作者所以要进行警察公共关系学研究,主要有以下方面的原因:

第一,将严格执法与人性化执法有机结合。人民警察的各项警务要适应中国国情,基层民警在警务活动中要正确理解相关政策与人民群众利益需求的关系,使警务活动既让政府满意,又让人民群众满意,且符合法律法规和政策。

第二,通过建立警察公共关系,引导公众维护法律尊严、自觉遵守法律、支持警务活动。和谐社会构建首先需要社会治安的稳定,同样需要走群众路线。警察单方面的宣传、提示,并不能足以引起公众对社会治安责任感的生成,只有通过人际情感的交流与沟通,才会赢得公众的支持、配合。这种交流、沟通实质上就是公关。

第三,随着警察队伍的管理和警务活动的开展,强化队伍内部的公关极为重要。因为各项警务活动最终必须靠每位接受任务的基层民警来实现,而民警执行警务除了必须执行相关规章制度外,还有一个执行任务的质量问题。执行任务的质量如何,是否创造性地开展工作,许多时候则是靠公关手段实现的。

第四,不少基层民警对警察公共关系理论知识了解甚少,或者知其然

不知所以然,往往身陷“急、难、险、重、繁”的工作局面而倍感压抑,心绪烦躁,心理压力过重。因此,作者就“急、难、险、重、繁”工作现状的产生,如何面对这种现状,怎样进行解压作了专题研究。

《警察公共关系学》共十二章,分为理论部分、专题部分和公关实务部分。理论部分主要就研究目的、意义,以及警察公共关系产生的历史背景及与社会公共关系之间的关系等进行了阐述。专题部分涉及的内容很多,分别就警察人际交往、警察社交与传播、警察社交与礼仪、警察社交心理学等作了详细的论述。实务部分包括队伍的内部管理,上级与下级、中层干部与下级、下级与上级的交往应注意的问题,以及面对不同的对象如何采取不同的公关手段等,同时还就如何规范公关文书写作进行了论述。

作者从20世纪90年代中期就开始搜集和积累资料,参考了大量事实和其他学科的研究成果,通过十多年的潜心研究,易稿20余次,终于汇成此书,其中有些内容还是在临近出版前才加进去的。本书与其他众多的“公关”著作相比,最大的特点是:不仅对公共关系活动中的公关知识进行全面、具体的介绍,而且具有较为完整的科学理论体系;不仅力求知其然,而且更为注重知其所以然。也正因为如此,本书非常适合广大公安民警和公关爱好者在社交活动中阅读参考。

作者生活于基层,工作于基层,实践于基层,公关专业理论有限,因此本书与学术要求还有距离,也许存在结构不尽合理、语言不厚简练等问题。但是,也正因为源自基层,才使本书核心内容与基层民警公关活动的需要相接近。正值全国公安机关开展警察公共关系活动之际,如果广大公安民警特别是基层一线的民警能从本书中得到些许启发,那将是我最大的欣慰。

作 者

2011年4月

目 录

前 言	1
-----------	---

第一章 警察公共关系学的含义和研究领域	1
---------------------------	---

第一节 警察公共关系学的科学含义	1
------------------------	---

一、警察公共关系学的含义	2
--------------------	---

二、警察公共关系学的属性	4
--------------------	---

三、警察公共关系学的学科特点	5
----------------------	---

第二节 警察公共关系学的研究领域	8
------------------------	---

一、传统历史的研究	8
-----------------	---

二、科学理论的探索	10
-----------------	----

三、警察公关的应用研究	11
-------------------	----

第二章 警察公共关系学的研究方法	13
------------------------	----

第一节 当代社会学科发展的总趋势	13
------------------------	----

第二节 借鉴相关学科的主要内容	14
-----------------------	----

一、借鉴伦理学的主要内容	14
--------------------	----

二、运用传播学的基础知识	15
--------------------	----

三、吸收其他相关学科的研究成果	17
-----------------------	----

第三节 警察公共关系学的研究方法	20
一、观察法	20
二、调查研究法	22
三、理论实践法	23
四、警察公共关系学研究应注意的问题	24
第三章 警察公共关系学的研究意义	26
第一节 警察公共关系学研究的客观要求	26
一、社会变革引发的矛盾冲突	26
二、公安机关的工作性质所决定	28
三、和谐社会构建的必然要求	29
第二节 现代警务理念的启示	29
一、中国警察的起源	30
二、人民警察的诞生与发展	31
三、现代警务理念的启示	32
第三节 警察公关与和谐社会构建	39
一、平安和谐是现代警务的重要目标	39
二、世界历史上四次警务革命的启示	40
三、警察公关是和谐社会构建的必然要求	43
四、新形势对警察警务的要求	47
第四章 警察的社会交往与人际关系	48
第一节 社会交往的基本原理	48
一、社会交往的类型和手段	48
二、社会交往的功能	50
第二节 警察的社会交往	52
一、警察社交的特征	53

二、警察社交的功能	55
三、警察社交的影响因素	57
四、警察社交必须注意的事项	63
第三节 警察社交与人际关系	67
一、人际关系概述	67
二、人际关系对警察社交心理的要求	77
第五章 警察社交心理	81
第一节 社交心理学	81
一、关于相互吸引的理论	81
二、关于寻求一致的理论	83
三、关于心理定势的理论	85
四、关于个性相吸的理论	87
第二节 社交中的几种心理效应	89
一、首次印象效应	89
二、自己人效应	90
三、角色换位效应	91
四、登门槛效应	92
五、保龄球效应	93
六、情感效应	94
第三节 成功社交的心理素质	95
一、民警社交的心理素质	95
二、民警社交心理素质的提高	98
三、注重警察的名声	100
第六章 警察社交与礼仪	106
第一节 社交礼仪概述	106
一、礼的由来	106

二、礼仪在警察公关中的地位	108
三、礼仪在警察公关中的作用	110
第二节 警察公关与继承优良传统	111
一、优良传统的含义和基本特征	112
二、优良传统的基本内容	113
三、继承和发扬优良传统的意义	116
第三节 警察公关中的礼仪规范	117
一、社交中的见面礼仪	117
二、接待中的礼仪	120
三、关于馈赠礼品的学问	122
第七章 警察社交与传播	124
第一节 传播的基本原理	124
一、传播的基本含义	124
二、传播的分类	125
三、传播的特点	125
四、传播的渠道	126
五、传播过程的干扰	128
第二节 警察公关的传播艺术	129
一、善于表达和领会情感	129
二、注重传播艺术修养	133
三、双向思维,努力获得成功	136
四、传播过程中应注意的事项	138
第八章 警察社交语言	141
第一节 社交语言概述	141
一、社交语言的性质	141

二、社交语言的表现形式	142
三、社交语言的基本特征	144
第二节 社交语言艺术	147
一、社会语言艺术	147
二、社交语言艺术的基本原则	147
三、社交语言艺术的具体运用	150
四、社交语言艺术的提高	157
五、克服不良语言习惯	158
第三节 警察社交体态语	160
一、体态语的特征及作用	161
二、体态语的表现形式	164
三、学会揣摩体态语的语义	168
四、运用体态语的原则和注意事项	171
第九章 警察公关实务与客体	175
第一节 警察公关实务概述	175
一、警察公关实务的目的	175
二、警察公关实务的要求	177
三、影响警察公关实务的因素	180
第二节 警察公关的客体	180
一、警察公关的客体	180
二、学会识别不同的人	181
三、同形形色色的人打交道	182
第三节 警察公关实务活动余论	194
一、走访与查访	194
二、重大安全保卫	195
三、注意“出场序列”	196

第十章 警察公关与队伍管理	197
第一节 公安管理概述	197
一、公安管理独特的目的性	197
二、公安管理规律	198
第二节 公安领导管理说	203
一、当代公安领导者的“十商”	204
二、公安领导者应具备的“十力”	206
三、公安领导公关应注重的效应	208
第三节 公安管理者的人际交往	211
一、维护部下的尊严	212
二、真诚采纳谏言	214
三、关注单位的人际关系	215
四、提拔任用干部要科学	216
五、注重文化育警的重要性	217
第十一章 警察内部人际交往	219
第一节 内部人际交往的要求	219
一、调整心态	219
二、主动公关	223
三、讲究协调	224
第二节 警察内部人际交往	224
一、中层干部对下属的公关	224
二、下级对上级的公关	232
第三节 内部人际交往注意事项	235
一、人事变动别闹心	235
二、要做“有声音的人”	236

三、不做徒劳无功的事,不说无谓的话	237
四、避开事业失败的致命伤	238
五、人气旺才是真本事	239
六、充分展示自己的潜力	242
第十二章 警察公关类文书	244
第一节 公关类文书概述	244
一、公关类文书的由来和发展	244
二、公关类文书的写作要求	245
三、公关类文书的种类	246
第二节 公安法律文书与公关	254
一、警察公关文书的作用	255
二、警察公关文书的种类	255
三、警察公关文书的属性要求	257
主要参考书目	259
后 记	261

第一章 警察公共关系学 的含义和研究领域

作为公共关系学的一个分支学科,警察公共关系学是一门专业性、应用性很强的边缘学科,应有其较完整的理论范畴、原则和概念体系。警察公共关系是指公安机关为了赢得社会的理解和支持,通过各种传播活动,协调各种利益主体关系,寻求各方的良好合作,取得最佳的社会效益,有效地促进社会和谐与文明进步,而同相关公众结成的一种社会交往关系。

警察公共关系学同公共关系学一样,是社会发展的产物。然而,它却是一门非常年轻的学科。各级公安机关为了最大限度地取得公众的信任,协调和处理好与各类公众的关系,推进和谐警民关系的构建,影响和动员全社会力量支持、配合公安工作,形成全社会治安综合治理齐抓共管的良好局面,这是警察公共关系学研究的客观需要。因此,正确理解和掌握这门学科的特点、作用、研究对象和方法,了解、学习、研究警察公共关系学的现实意义,必将有助于警察更好地将这门学科的理论知识灵活地应用于纷繁复杂的警务活动中。

与任何一门学科一样,警察公共关系学的学科构建也是一个从理论到实践,再从实践到理论的循环过程。警察公共关系学既是一门独立的学科,又跟其他的边缘学科一样,与相关学科存在着较多的“交叉点”和“汇合点”,本身的理论体系尚需不断完善。

第一节 警察公共关系学的科学含义

公共关系一词,最早出现在美国,其英文为 Public Relations,缩写形

式为PR,原意指“大众利益”。直到1897年,美国《铁路文献年鉴》才首次使用“公关”一词。公共关系是指一定的组织机构或个人与相关公众的相互关系,通常指社会团体、企业或个人通过各种活动与公众建立良好的关系,以期获得公众的理解、支持。公共关系活动可分为日常性的和专门性的两类,两者都是各种社会团体、组织、企业及个人开拓事业、改善社会关系的重要手段。

一、警察公共关系学的含义

研究警察公共关系学,必然要掌握公共关系的 basic 含义。目前,国内外有许多关于公共关系的定义和解释。公共关系学认为:对公共关系应该从静态和动态、广义和狭义两方面去分析。

从静态角度讲,公共关系就是指一种状态。这种公共关系状态能反映出社会或公众对某个组织、企业、个人的联系与支持的程度。公共关系动态的含义,是指为追求公共关系意识状态而进行的活动。动、静两种公共关系状态既有区别,又有联系。动态的公共关系较直接地影响静态公共关系的状况,在动、静公共关系的矛盾中,动态的公共关系一般处于主动地位。

公共关系的含义还可分为广义和狭义两种。广义的公共关系包括动、静两种关系,同时它还可以分为自觉的和盲目的两种状态。通常意义上的公共关系是一种狭义的公共关系,是指自觉的动态公共关系。

据此,可以对公共关系做出这样的定义:所谓公共关系,是指社会组织运用传播手段使自己与公众相互了解、相互适应的一种管理职能和采取的行为规范。这个最基本的概念,构成了公共关系学科的主要核心理论。公共关系的构成要素有:

第一,公共关系是社会组织与公众之间的关系,其主体是社会组织,客体是公众和其他社团组织。

第二,实现主体和客体之间联系的纽带是传播活动,这种传播活动具有一定的行为规范作用,以保证其正常而有效地开展。

第三,主体和客体是通过信息的双向交流建立关系的,因而主体和客体是信息的交流关系。

第四,公共关系有明确的目的性,即要使社会组织与公众相互理解、相互合作,以利于社会组织优化内、外部环境,塑造良好的社会形象,并与公众获得共同利益。

警察公共关系学的深层次目标是提高警察的工作绩效,更好地为公众服务,而不仅仅是塑造警察的形象。警察公共关系学遵循非物质利益原则和诚信服务原则,与一般公共关系学原理在特征上有所区别,更不是对公共关系学冠以“警察”二字的改头换面。所以说,警察公共关系学虽然也研究社会组织在与公众的交往过程中所应该具有的合乎社交规范、道德规范,但更侧重研究法律规范及其实现方式。

警察公共关系学有以下一些构成要素:

第一,同公共关系一样,警察公共关系是以社会组织与公众的相互交往为主要特征,即人际的、社会的相互交往。从公关主体和客体的角度讲,警察在许多情况下会被动地应对公关对象提出的各种要求,并尽可能地提供力所能及的服务,也就是说,有的时候警察并没有考虑要与某个对象发生关系,也得要应对客体对自己的公关,虽然是“相互”的,但却是“被动”的。与公共关系不同的是,警察公共关系不仅强调一般礼仪、礼节在公关实务中的应用,而且十分注重情理、道德和法律法规及相关政策在公关活动中的运用。警察公关就其职业性质和专业特点来说,它所涉及的不仅有一般的人际交往和社交活动,更多的则是与形形色色的“人”“事”打交道,与社会阴暗面打交道。同时,由于人民警察的“人民”属性,其社会期望值、信赖度使警察在绝大多数人心中成了公平、正义的化身,成为可亲、可敬、可信的期望对象。所以,警察公共关系学研究必须坚持与时俱进,坚持科学发展观,坚持人与社会、人与自然和谐发展等理念。

第二,警察公关活动是一种有特定目标的自觉活动,既要“为了追求良好的意识状态”,又要为了追求某种工作绩效而积极主动地与公众相互了解,相互合作,而不是消极被动地盲目行动。例如期盼公众自觉遵纪守法,积极参与社会治安综合治理,共同维护社会稳定和政治稳定等。警察公关的基本要点在于与公众的相互交往中,一切行为既要合乎社交规范、道德规范,更要合乎法律规范。

第三,警察公共关系学既强调“互惠互利”的双赢共生式的公关效

果,又要强调“情、理、法”在公关活动中的灵活运用,其公关活动既有前期预设(即准备)的过程,也有临时应对的机遇。例如,对待报案、报警、处置突发事件,警察就不像侦查破案那样有一些必要的准备,有的时候往往是在毫无思想准备的情况下就进入了公关状态。所以,热情接待,认真倾听,以法律为依托,做出合乎情理的解答,积极化解矛盾纠纷,协调各种利益主体关系,这是警察公关的重要途径。警察公关的核心就是体现公平、公正和正义。

通过对上述方面的研究,我们可以这么说:警察公共关系学是指研究人民警察在人际交往、行政执法、社会服务、治安管理,以及日常生活中所进行的社交活动和行为规范的总和。

二、警察公共关系学的属性

警察公共关系学和公共关系学一样,都是社会交往的产物。可是,它们之间不是并列的关系,而是从属关系。公共关系学是这一学术领域的主干,是基础科学;警察公共关系首先是公共关系形态下的警察活动,是公共关系学中的重要内容。应该说,警察公共关系学的理论基础缘自公共关系学的基本原理,但两门学科既存在着明显的区别,又有着非常密切的联系。

所谓关系,一是指事物之间的相互作用、相互影响的状态;二是指人和人或人和事物之间某种性质的联系;三是指对有关事物的影响或重要性,或值得注意的地方;其他泛指原因、条件等。显然,从公共关系学角度看,关系指的“是人和人或人和事物之间的某种性质的联系”,而不是其他。所以,要弄清警察公共关系学与公共关系学两门学科的内在联系,就不能不从研究“关系”着手。

警察公共关系学至少有几个属性:

(1)社会性。每个人都生活在特定的历史时期,每个人的社会化过程都是通过社会关系和人际关系来实现的。

(2)必然性。凡是有人生存的地方,都必然存在着各种相互交叉、错综复杂的社会关系和人际关系。

(3)角色性。在整个社会关系体系中,每个人都扮演着不同的角色。这

不仅使得种种关系具有了不同的性质和内容,而且每个人会有不同的角色倾向。

(4)复杂性。关系的复杂性既体现在抽象的层次上,也体现在社会角色的层次上。

三、警察公共关系学的学科特点

警察公共关系既从属于社会客观存在的公共关系,又从属于制约和协调人们相互关系总和的社会公德,以及制约和调整人们相互关系的法律法规及相关政策。因此,它必然具有以下几方面的学科特点。

(一)鲜明的目的性

警察公共关系学有着明确的目的性。它既是为了调节与公众之间最一般关系而实施的行为规范,是与公众都应该共同遵守的人际和社交的准则,又是直接为实现“优化内外环境,塑造良好社会形象”的公共关系目标服务的。构建和谐警民关系的一个根本出发点,就是实现“警察即公众、公众即警察”,并共同参与社会事务管理及社会治安秩序的维护,而不仅仅局限于警察自身形象的树立。这在很大程度上则是通过各种服务与管理,影响和引导公众参与社会管理,树立自觉遏制违法犯罪的意识。

警察公共关系学研究目的主要源于:一是以人为本的思想观念,以及文明与和谐社会的构建,要求公安警务活动必须由单纯的依照法律条款向“情、理、法”灵活运用的转变;二是警务和管理模式必须适应社会经济的发展,适应信息化时代的要求,警务活动必须紧跟时代的节拍。公安管理必须借鉴、引入企业管理先进模式,必须转变传统的执法、管理、服务观念,解放思想,与时俱进,适应新形势、新情况、新任务要求;三是警察公共关系学研究的又一个重要任务,就是通过对警务活动实践的总结、研究、归纳,找出规律,取得理论上的突破,更好地为警务实践服务。

(二)很强的实践性

警察公共关系学是公安工作长期实践的科学总结,是经过无数次从实践到理论,再从理论到实践的反复才形成自己的学科体系。警察公共关