



警察形象建设与危机公关 实务全书

中国广播电视出版社

警察形象建设与危机公关 实务全书

主编:韩 军 王海鹏

(三)

中国广播电视出版社

第六章 警察组织与其他相关组织的公共关系

随着社会的不断发展，政治、经济体制改革的日趋深入，警察组织与其他相关组织之间的关系也在发生一系列变化。这就决定了警察组织与这些组织的联系、交往、接触方式也要随之发生一定的变化。警察组织在处理与其他相关组织的关系模式和具体方法上也要相应地有所改进、更新。警察公共关系的研究和开展，为警察组织在新的历史发展时期，协调和处理好与其他相关组织间的关系，开辟了一个新的领域。警察组织与其他相关组织间的关系，是警察公关工作的又一个重要方面，是警察外部公共关系的重要组成部分。任何一级警察组织及其民警，要想得到其他组织公众的支持与配合，都必须通过有计划而持久的努力，来改善和协调其与其他各类组织之间的公共关系。这其中，包括警察组织与新闻单位之间，与保卫、治保、联防、保安等外围组织之间，与管辖范围内的各类经济组织以及各机关团体、事业单位之间，与检、法、司、安全等其他政法机关之间的公共关系。

第一节 警察组织与新闻单位的公共关系

一、新闻单位在警察公共关系中的作用

在开展警察公共关系活动过程中，新闻单位起着举足轻重的作用。这是因为新闻单位的舆论导向，往往在一定时间、场合和形势下，可以左右社会公众的心理。新闻单位作为各种信息传播的最重要中介渠道，可以把公安机关和公安民警的各种信息传播到四面八方，传播到社会的各个领域，其作用和影响力的广度与深度，是其他传媒媒介所无法比拟的。正是如此，新闻单位在警察公共关系中的地位和作用是十分重要的，不可忽视的。因此，各级公安机关和广大公安民警都要重视和珍视与各新闻单位的关系。首先要了解新闻单位的特点，了解新闻工作者和新闻工作的特点。其次要在与各新闻单位和

有关新闻工作者友好相处、密切合作的基础上，有针对性地开展一系列警察公共关系活动，以达到弘扬警威，树立形象的目的。

二、警察组织与新闻单位交往应遵循的原则

第一，要对新闻单位的工作人员待之以“诚”和“礼”。要了解并尊重新闻工作的行为准则和职业规范。向新闻单位和有关新闻工作者提供的公安工作的信息，应实事求是，客观公正，不能任意裁、舍、遮掩或夸大其辞，切忌为取得“轰动效应”而人为地制造新闻。

第二，对新闻单位要平等对待，一视同仁。在各项公安工作中，如果一旦发生具有新闻价值的重大事件，对于来访的新闻单位记者，在不违反公安工作有关规定的的前提下，要提供方便。对于一些有危险性的现场报道，要采取措施绝对保障新闻记者的人身安全。对于需要举行新闻发布会、记者招待会的，应向各个新闻机构的记者一一发出邀请。不可等疏有别，人为地帮助个别新闻单位制造“独家新闻”。要善于建立全面、良好而广泛的新闻媒介关系使警察公共关系传播的覆盖面更广一些、影响力更远一些。

第三，要正视新闻单位的各种报道、评论。新闻宣传作为一种重要的社会舆论工具，它既有肯定、表扬，也有否定、批评甚至谴责。我们不能苛求新闻单位只登载、播发对公安机关和公安民警赞美的报道、评价。也要正确对待新闻单位宣传中有关公安工作及公安民警个人行为真实的，但不是正面的报道和评论。对此一定要加以正确的理解，应该将其看成是一种鞭策、监督，应立即着手采取相应补救措施，改进工作，力争挽回消极影响。切不可气量狭窄，敌视或抵触新闻单位对公安机关及公安民警提出的批评，认为是“不看主流”、“吹毛求疵”等等。即使是新闻单位的报道、评论有所失实或者偏颇，也要据理力争，力陈原委，不可横加责难，“得理不让人”。要给予大力协助和支持，这样，才能收到良好的效果。公安工作的有些新闻的采集、现场报道，是有自己的特殊性，如有一定的不安全因素，有保密要求；发生时间短暂，稍纵即逝等等。这要求采取必要的措施，在“保密”、“保安全”前提下，全力支持新闻单位的工作。再有，尽可能发挥我公安机关自己的新闻宣传作用，并主动扩散消息，信息共享，为其他新闻单位获得有关素材。提供便利，不要过分计较。新闻宣传具有广泛的社会性。新闻宣传面向全社会广大成员。在现代社会生活中，人们不论在何时何地，主要的是靠从新闻传播媒介中了解有关信息。一般取得新闻单位的信任，并给今后与新闻单位打交道的警察公共关系工作打下良好的基础。

三、警察组织如何开展与新闻单位的公共关系

第一，警察组织及其公关人员都应当了解新闻工作的特殊性。主要表现为，新闻宣

传具有强烈的时效性，或者说新闻宣传的价值除了取决于真实性之外，还决定于是否及时。新闻宣传要求及时、准确地把新闻传播出去。人们也从不怀疑自己从新闻传播媒介中所获得的信息。这表明，新闻宣传对于现代人精神生活，对于现代社会心理和舆论，对于现代社会信息的传递和扩散，起着极其重要的作用。另外，要认识到在信息量日益膨胀的今天，有关公安工作及公安民警的信息，一经为新闻单位所采纳，并传播出去，就会产生较大的影响。这是由于新闻本身越来越具有典型性、代表性、重要性的发展趋势所决定的。

第二，要充分理解并尊重记者的职业特点及其权利。新闻记者在采、编、发新闻时，往往有自己独特的思维、方法，并结合各自单位的特点，来决定对这一消息是否采用并以何种方式报道。这样，就会在公安机关愿望和新闻记者好恶取舍之间产生一定偏差。公安机关想急于为社会公众知晓的消息，记者不感兴趣；而记者想涉取的新闻，公安机关又认为有无皆可，无关紧要。对此，公安机关及有关公关人员，要尊重记者的法定权利，决不能因为认识不一，阻挠记者采访，或者大加报怨、施加压力，讨价还价，提一些无理要求。要善于用积极、主动、热情的服务与配合，引导记者的注意力。要善于改善记者同本组织，特别是本单位有关领导之间的感情和友谊，尊重和满足新闻记者“无冕之王”的心理。要善于针对不同新闻机构记者的特点、风格、爱好等，实施不同的公关方法，有的放矢，增进了解和感情，以达到最终实现借助新闻宣传传播警察组织信息，让更多社会公众知晓公安机关及广大公安民警工作，生活情况的目的。

第三，开展与新闻单位多种形式的交往与联系。首先，要重视及时主动地向新闻单位和记者提供有关公安工作及公安民警的有价值的最新消息；或者主动撰写新闻稿件，为新闻单位及新闻记者提供具体的新闻素材及典型；也可以配合新闻记者一起采访、调查、编发新闻稿件。

其次，公安机关及其公关人员要能“放下架子”，善于与各有关新闻单位及其工作人员保持长久交往，广交朋友。还要使各新闻单位的记者了解和信任公安机关和公安民警，即使是由于被误解，社会舆论一度因故在局部范围内不利于公安组织和公安民警的偏差时，也不要轻易断绝同新闻界的“故交朋友”，在以后的交往中逐渐加深了解，不算旧账，求同存异，让实践来消除彼此间的误会，在新的信任基础上，使其通过公正、客观的新闻宣传，来维护公安组织的形象。

再次，要善于运用新闻发布会、记者招待会等形式。当某一公安机关遇到较大事件，需要对外宣传或解释时，应主动举行新闻发布会或者记者招待会。邀请新闻单位记者参加，发布一系列有价值的信息，公安机关组织的有关领导或其代表可当面回答记者们提出的各种问题。公安机关及其有关人员要善于经常召开新闻发布会或者记者招待

会，这种方式对警察公共关系有很大的补益，也是加强与新闻界联系、交往及沟通的一种有效的办法。因此，公安机关及其有关人员，特别是公安机关领导及有关负责同志，要审时度势，在需要的情况下，做到有计划、有目的、有针对性、有阶段性地召开新闻发布会和记者招待会，并使这项工作制度化。

第二节 警察组织与外围组织的公共关系

一、警察组织的外围组织

所谓警察组织的外围组织，通常是指与公安机关有密切关系的，且对公安工作有辅助作用的群体，如保卫、治保、联防、保安等组织。这些组织是社会安全保障体系的重要组成部分，是社会治安综合治理工作的一支重要基础力量，是公安机关及公安工作的延伸，是公安机关的有力助手和联系广大人民群众의纽带和桥梁。这些组织与公安机关之间一般存在业务上的指导与被指导关系，虽然各自性质及与公安机关关系程度不同，但其主要业务或职能又都具有相当的统一性，都是紧密围绕公安工作及社会治安综合治理工作而展开的，不过是各有侧重，组织机构各有不同而已。公安机关及广大公安民警在与这些组织打交道时，除了依照各种规定，行使规范的联系手段之外，还需要应用警察公共关系的方法，来密切与这些组织及其成员的关系，加强彼此间的配合。这是由于这些组织虽然是公安机关的外围组织，但毕竟是独立的（至少是半独立），独立于公安机关之外。从公共关系学的角度看，保卫、治保、联防、保安等组织，属于警察公共关系的外部公众。因而警察外部公共关系的方法也适用于与这些组织的关系。

二、警察组织与保卫组织的关系

保卫组织是设立在各企业，事业单位及机关内部的，肩负保卫内部安全和维护内部治安秩序的职能部门。一般为各单位保卫部、处、科、股，在大、中型企业单位和经济组织中，经济民警大、中、小、分队也属于保卫组织范围。保卫组织的任务是协助公安机关侦破一般反革命案件、刑事案件、治安案件，负责内部要害部位的保卫工作，治安灾害事故的防范工作，内部人员重点人口的管理工作，防火、防盗等工作，其中经济民警队又专司守卫重要目标，押运机密产品和危险贵重物品，维护厂区治安秩序等任务。就其性质而言，既是本单位的一个职能部门，又是公安机关在该单位的派出机构。从公共关系的角度说，保卫组织是警察公共关系中具有一定内部公众特点的外部公众。

警察组织及其民警在处理与保卫组织的关系时，要从保卫组织自身性质和特点出发，兼顾其所具有的内部、外部公众的二重属性。

首先，要把保卫工作视为公安工作的延伸和重要组成部分。在人员管理、业务培训、思想教育等方面，用公安管理的方法，将其看成“内部人”加以重视。要正确行使好业务指导职能，在涉及到保卫组织变化，保卫人员、特别是保卫组织主要领导变动的时候，要同保卫的主管部门搞好协商，维护保卫组织及其人员的利益。要多给保卫人员提供学习深造、培训轮训、提高业务能力的机会，关心保卫人员的成长。还要关心警察超龄退岗后的工作出路，以公安机关组织的身份向其主管领导提建议、想办法。在业务工作中，多给予帮助，大胆下放有关权限，并为保卫组织工作“撑腰壮胆”。

其次，要认识到各级保卫组织虽然有警察公共关系内部公众的某些属性，但毕竟是独立于公安机关组织之外的，有其主管领导的职能性机构。因而，要善于运用警察公共关系的方法，协调彼此之间的关系。如：公安机关及其有关民警，不可将保卫组织及其人员简单地视为“所属下级”，在业务工作中，采取“命令主义”的简单方式，“指手划脚”、“发号施令”。要善于提高保卫组织及其人员的积极性，共同搞好内部保卫工作。再则，要体谅保卫组织及其人员各有主管上级，人、财、物归各自单位管理的现实情况，遇事为其多打算，不可因我们工作方法简单，造成保卫组织及其人员“两头为难”。

总之，公安机关及其有关民警在正确行使有关职责的前提下，要从关心、爱护保卫组织及其人员的角度出发，多为其开展工作，创造良好的条件。不要以“上司”、“领导”的面目出现。要善于多用警察公共关系的“软”方法，促进工作效果的提高。使公安保卫工作在警察公共关系这一良好“粘合剂”的协调下，真正成为高效的有机整体，共同维护好内、外两条战线的安全和治安秩序。

三、警察组织与治保组织的关系

治保组织是治安保卫委员会组织的简称，是我国群众性治安保卫组织。它是我国公安工作坚持群众路线的产物，是一支组织起来协助公安机关维护社会治安的群众积极分子队伍。在实际斗争中，治保组织已经成为我国公安工作、社会治安综合治理工作的一支不可缺少的基础性治安保卫力量。

治保组织发挥的作用可归纳为：公安机关联系群众的纽带和桥梁作用；团结和带动群众搞好治安保卫工作的骨干作用；协助公安机关完成维护治安任务的助手作用等。

治保组织的形式主要有：城镇街道治保会、农村治保会和内部单位治保会，此外在一些集贸市场等经营场所也设立治保会。从治保组织隶属关系上看，接受所在地居民委员会，村民会或所在单位行政组织及所在集贸市场工商管理部门领导，其业务上受公安

机关指导。

警察组织及其民警在处理与治安组织关系时要注意以下几点：

首先，必须充分地相信和依靠治保组织这个“助手”。尊重治保组织的创造精神，遇事和治保组织商量，不能简单地发号施令，将治保组织看成是自己的“附庸”局，随意驱使、滥用、注意保护治保人员的积极性。要认真听取他们的意见、建议，切实解决他们在工作中遇到的困难。警察组织和公安民警在治保组织和治保积极分子面前，要真正放下架子，甘当“小学生”，虚心向他们请教，要善于先当“学生”，后当“先生”，正确指导其开展各项工作，并热情诚恳地关怀他们。

其次，要解决好治保组织和人员的精神、物质两方面鼓励和合理报酬、待遇问题。开展治保组织评优创模活动。如：组织开展安全居民区、安全村、安全单位竞赛活动，调动广大治保组织和治保人员，从事治保活动的积极性，对于事迹先进、成绩突出的及时报请各级人民政府隆重举行表彰奖励大会，公布表扬、记功名单，授予先进典型荣誉称号，并给予一定的物质奖励。珍惜并高度爱护治保人员工作积极性。在认真做好上述工作的同时，要千方百计地帮助解决治保人员的必要、合理性经济报酬和补偿问题，要根据不同治保组织及其人员的不同特点，与各方面协商，加以妥善解决。各地公安机关要热情关怀长期从事治保工作人员的生、老、病、死，如：因年老体弱不能继续任职、生活困难的，应报请政府给予经济补贴，并在政治上给予一定的荣誉。治保人员因公负伤、致残、牺牲的，要分别报予政府给予治疗或抚恤。总之，要积极解决他们的后顾之忧，创建彼此间亲密、协调的关系，保证治保组织能够持久地做好治保工作，成为公安机关坚强、有力的助手。

警察组织和有关民警在与治保组织关系问题上，要立足于建立感情、转变作用。要注意运用警察公共关系的方法，解决对治保组织的思想感情问题，做到尊重、了解、关心、支持，虚心听取意见、建议，做他们坚强后盾。应该着重指出的是，公安民警的思想觉悟、工作作风，直接影响到治保组织成员积极性的发挥。在向治保会布置工作时，要耐心，讲究工作方式、方法，共同商订措施，切忌简单、粗暴、自以为是。要尽可能地与治保人员一起工作，取长补短，共同提高。在友谊、团结、理解、信赖、协调的基础上，共同搞好维护社会治安工作。

四、警察组织与联防组织的关系

所谓联防组织，是指活动在一定区域内的群众性治安组织。它是协助公安机关维护公共治安秩序的一支重要力量，是城乡治保组织的补充和发展，是以治保会为主体的群防群治体系中的一个重要组成部分。其成员由治保人员和治安积极分子组成。

警察组织及其民警在处理与这类组织关系时，可以沿用处理与治保组织关系的方法。除此之外，联防组织与治保组织相比，有些不同，前者不是只限于本地区、本单位内开展活动，而是可以在街道居民之间、单位之间、居民区与单位之间、村与村之间、村舍之间进行广泛的横向联系，形成一张群防群治的大网。甚至还可以在更大一些范围内加强联防，如有些城区内成立的“地保会”、“联指办”等等。联防组织的主要作用在于协助公安机关控制社会面治安，相对治保组织工作来说，较为单一、侧重性较强。联防组织的成员一般不如治保组织固定，具有一定临时性，多由多家筹组而成，相对来说流动性较强。

针对以上特点，警察组织及其民警在应用前面所阐述的处理与治保组织各种关系方法的基础上，还应该注意以下几点：一是协调好联防组织内部成员之间的关系，并发挥带头人作用，用敢打、敢拚的实际行动让联防人员“向我看齐”，影响和带动联防组织成员团结战斗，协同协作。二是对所有联防组织成员，不论新老、不论任期长短，一律真诚关心、爱护，克服只讲使用，不讲培养和关怀的短期行为。三是对于从各单位抽调的联防人员，既要做到严格管理，又要切实做到真正关心和维护好他们离开原工作岗位后，可能发生的种种利益问题，如：奖金减少，浮动工资下降，按比例上涨效益工资无分等等。通过与联防人员选派单位协商、沟通、联系，要保障他们参加治安联防工作，经济上不受损失，政治上受到重视，并有切实的荣誉感，使他们在联防岗位重视，并有切实的荣誉感，使他们在联防岗位付出的危险而艰辛的劳动得到社会的认同。

五、警察组织与保安组织的关系

保安组织，出自1984年底和1985年初，作为社会安全保障体系的重要组成部分，作为公安机关维护社会治安秩序的一支重要辅助力量和主力军，以各种保安服务公司名义出现的。根据协议和合同，以提供或承担各种有偿性安全服务活动为经营方式的企业组织。保安组织是在公安机关主管和指导下，专门为客户（雇请人）提供安全服务的一种特殊企业。它承担着加强社会治安防范，满足社会不同层次的安全需要，协助公安机关预防和打击违法犯罪活动，维护社会治安秩序，强化社会安全保障体系，为保证改革开放和社会主义现代化建设顺利进行，创造安全环境的重任。

由于我国保安组织是一种新生事物，目前尚无有关立法，也无成熟经验。故而，公安组织处理与保安组织的关系，也是处于摸索经验阶段。大致来说，在实践中要注意以下几点：一是公安机关要切实承担起自己的主管和指导业务责任，热心扶植保安组织，使之不断发展和壮大。在保安组织筹组和创建初期，要选派一些业务过硬，思想作风优良，有一定管理能力的民警，到保安组织任职，帮助和带动保安组织发展、成熟，为保

安组织传授业务技能，培养业务骨干，搞好对保安组织的组建审核和队伍管理、业务活动指导与监督工作。在保安组织走上正常经营轨道之后，要从宏观上继续加强指导和监督，从微观上不断给予具体支持和帮助，并且为保安组织作好强大后盾。二是公安机关要摆正和调整好与保安组织之间的关系，既要承担好主管和指导责任，又绝不能因而将保安组织视为公安机关的直属机构，劳动服务公司或者“第二公安”，要尊重其经营性质。在社会经济发展对安全服务和安全技术咨询日趋增多的新形势下，不断为保安组织拓宽发展领域。

第三节 警察组织与管区内经济组织的公共关系

警察组织与管区内经济组织之间的关系，有一部分体现于警察组织与这些单位内部保卫、治保组织的关系之中。除此之外，警察组织还应重视、注意和加强以下几个方面工作，作为发展警察外部公共关系的一项有力措施，以协调和改善与经济组织类公众的关系。

一、警察组织要为经济组织“保驾护航”

警察组织必须顺应形势发展趋势，转变工作作风，改变工作方式，改善工作态度，决不能因袭和套用过去的老一套办法。要立足于为经济组织保驾护航、排忧解难，实行诸如：定点联系、定期深入、现场办公等办法，寓管理、指导和监督于服务之中，寻求最佳的服务途径。要时刻关注和密切配合经济组织的各项改革尝试，努力做到超前介入、始终参与。要积极配合有关部门做好宣传教育工作。使广大职工和群众理解和支持改革，做到遵纪守法。要参与制定改革方案，根据可能出现的问题，提出维护经济组织内部治安秩序、生产经营秩序和改革的措施和对策，为经济组织发展创造一个良好的内部治安环境。要强化调查研究工作，及时了解经济组织改革的进程和情况。按照：“宜解不宜结、宜内不宜外、宜散不宜集”的原则，把大量的人民内部矛盾尽可能地解决在经济组织内部，消除在萌芽状态。同时严防少数别有用心的人借经济组织转换生产、经营机制可能触动某些人的既得利益之机，借题发挥、鼓惑人心、煽动闹事、制造事端。

警察组织要依法保护好经济组织的财产和其各级领导干部的人身安全。公安机关要强化工作，把危及经济组织安全、阻碍经济组织改革的各类案件，作为重点来优先办理。对那些发泄不满而破坏改革、造成严重后果的分子，要坚决严厉打击。对那些因下岗、解聘、辞退、开除而无中生有、无理取闹、殴打、侮辱、报复危害经济组织各级有

关领导干部的人要及时、严肃处理。对那些在经济组织内部一贯称王称霸、耍横耍硬、立威立棍的痞霸分子，一律严加惩戒。对那些乘机内勾外引盗窃经济组织财产的犯罪分子，要及时、准确地予以打击，并努力帮助经济组织挽回损失，堵塞漏洞。通过一系列行之有效的措施，增强经济组织及其内部成员，特别是其领导对公安机关和公安民警的敬佩、感激、信赖之情，增进彼此间的友谊和情感，最终协调好相互间的关系。

二、警察组织与经济组织交往应注意的问题

警察组织及其民警要切忌滥用手中的职权，为本单位和个人牟取小集团利益及私利。公安机关要坚决克服和杜绝对所管经济组织“乱摊派、乱收费、乱罚款”等“三乱”现象。不可用手中的管理权、检查权、监督权、处罚权，对所管组织强“化缘”、硬拉“赞助”和硬性“集资”。不要给经济组织、特别是一些企事业单位增加额外的负担。这样做，只会拉大警察组织与所管经济组织之间的距离，使经济组织处于“给不起”又“惹不起”的烦恼之中，使我们在经济组织心目中的形象，由“保护神”而为“恶刹神”。公安机关要教育有关公安民警，加强检查、督促工作，严格杜绝可能出现的、个别公安民警乘、借种种因由和机会，对所管或有一定接触的经济组织“吃、拿、卡、要”，侵占那些经济组织及经济组织成员的切身利益。应该看到，个别公安民警在其管辖区域内，利用工作之便，对经济组织白吃、白喝、白拿，“揩油”，经济组织和广大群众是深恶痛绝的。这样做，往往其危害性非常大。有时，人民群众往往通过一件事，一两个民警的个别行为，就对整个公安机关工作和公安机关产生一定的看法，“管中窥豹”。个别公安民警的不佳举动，带来的是给公安机关及公安民警群体形象、声誉和威信大大抹黑。有时，做百件事，产生的积极效应，也不足以抵消个别单位、少数人干一件侵犯群众利益的事所产生的消极影响。各级公安机关和广大公安民警，要珍惜自身的形象，弘扬正气，激发服务热情，形成遵纪爱民光荣，违反群众纪律、侵犯所管单位及群众利益可耻的良好风气，在与所管各类经济组织接触、联系、交往过程中，摒弃“商品交换”原则的不良影响、廉洁自律，一尘不染，为树立公安机关和公安民警经济建设“保护神”良好形象，为经济建设“保驾护航”作出贡献。

第四节 警察组织与其他政法组织的公共关系

一、警察组织处理好与其他政法组织关系的重要性

公安工作是一种社会工作，与整个社会有着密切的联系。按照公安管理学系统整体

性原理，公安管理体系与相邻管理体系，即政法部门其他系统——国家安全机关、司法行政、检察机关与审判机关之间有着密切联系。为了提高公安管理的效率和质量，必须协调和处理好更高层次的公安政法系统大系统的关系。作为主管国家安全和社会治安的警察组织，要发挥好自己在社会大系统中的职能作用，就应该注重搞好与其他政法机关之间的关系，搞好外部协调工作。公安机关的工作，要服从、服务于维护国家安全、公共安全和治安秩序的大局。要在与相邻各政法系统搞好关系的基础上，发挥好整个国家政法系统的整体功能。

二、警察组织怎样处理与其他政法组织的关系

当前，警察组织与国家安全部门、检察院、法院、司法行政部门的关系，除按有关法律、法规、规定搞好分工合作及制约的关系之外，还要善于应用警察公共关系的一些方法，处理和协调好彼此的关系。公安机关应该注重以下几点：

第一，警察组织要以自己的积极工作态度和认真负责的精神，影响与公安机关相邻的其他政法机关及其人员。如：公安机关的刑侦部门，在遇到刑事案件时，夜以继日，艰苦奋斗，一旦有所突破，抓获案犯，对之依据犯罪事实和有关法律采取了刑事强制措施，报请检察机关批准逮捕。检察机关的有关工作人员，就会受到公安机关有关人员工作精神的感染，及时地予以受理，提出相应的意见和结论。

第二，警察组织要尽力为其他政法机关执行服务，提供方便条件。如：检察机关有关部门，对于公安机关提请逮捕及起诉的犯罪嫌疑人提审，就不像公安机关那么方便和迅速，这时公安机关就要千方百计提供各种方便，保证检察院有关人员能及早会见有关犯罪嫌疑人。再如：劳改、劳教部门在追捕逃脱劳改、劳教人员时，因为没有公安派出所这样的基层组织，行动起来往往有许多限制，公安机关就应该积极配合，提供方便，适时动员和开动有关基层机构和广大群众治安组织，协助、帮助劳改、劳教机关完成追捕罪犯及劳教人员的任务。

第三，警察组织同其他政法组织要相互支持、互相协作，不争功，不推诿。如：在处理与国家安全机关的关系时，不要因为有一定的业务交叉，而相互争功。在不设国家安全局的地方，公安机关要主动承担责任。又如：对于不同的刑事犯罪案件，公安机关和检察机关，各有管辖范围。这种分工，在我们政法系统内部是十分明确的。但对于广大人民群众来说，就不见得很清楚，往往是该检察机关管辖的，因为习惯性认识或不了解有关分工，而到公安机关报案和要求处理。在这种时候，公安机关及其有关民警不可以一句简单的“不归我们管”，而将当事人拒之门外，造成不应有的误解及贻误战机，给检察机关再接手案件造成困难。应该先行处理，然后再依规定移送。

第四，在体制规格及待遇上要顾全大局，要比贡献，不要攀比，要坚信党和国家会统盘考虑，协调处理的。

总之，我们要善于运用好警察公共关系的方法和手段，协调好与其他政法机关之间的关系。

第七章 警察必备的公关素质

警察形象建设的基本特点是其整体性，只有坚持全员公关原则，依靠全体警察的共同努力才能产生警察形象建设的整体性效果。每个警察，如果注意培养自己的公关素质，会使个人更好地适应环境，借助环境力量，帮助个人获得工作和生活上的成功。

在前面诸章节的探讨中，应能对警察认识公共关系有所启发。在本章中，侧重从警察个人角度，对警察个人应具备的公关素质，从公关意识、警察最具个人魅力的个人气质、心理素质和警察拜访公众的礼仪四个方面进行阐述。

第一节 警察必备的公共关系意识

公共关系意识指用公共关系原理和方法去解决问题的心理准备。其核心内容是重视主体与环境的和谐统一；强调主体的社会属性；主张通过塑造和维护主体形象，获得良好的生存和发展环境。

一、公众意识

公众意识可以归纳为凡事想到公众。公共关系就是公众关系，是围绕警察和公众不可分离的关系而谈的。公众意识包括一切为了公众、争取公众支持和慎待公众三层含义。

1. 一切为了公众

核心观点：通过有效管理，强化一切为了公众的意识。

一切为了公众是警察的工做出发点和目的，也是对警察的基本要求。不懂为公众服务，就没有当警察的资格。这需要有效的警察管理体制来保障。在高度专业化的社会体系中，人们在各自的工作岗位上，为社会履行职责。只有每个人都在自己的岗位上，为自己特定的公众尽职尽责，人们才能享受到高质量的社会生活。但是对个人来说，又总是希望以最少的付出而得到更多的满足，具有理性的经济人的特征。从思想政治教育方面讲清全心全意为人民服务的道理是必要的，但是如果没有有效的管理机制予以保障，

其教育功能只能对一部分人有效，甚至对更多的人来说带来“又是空洞说教”的反感。

只有通过有效的管理机制，促使每个人要想多得只能多劳，只有尽其所能，才能得其所需，从而维护高效的社会分工体系。谁为公众贡献越大，谁的社会价值水平就越高，个人只有通过努力提高个人的自我价值水平，全心全意为公众服务，才能得到更多的社会尊重和其他回报。

一切为了公众，必须有国家政权真正代表人民利益，以国家政策和法律法规为根本保障。中国是人民民主专政的国家，国家政权是为维护人民利益而服务的，从政策的制定上，减少警察和公众的矛盾对立，会更有利于促进警察一切为了公众的意识。

为公众服务，为自己周围的每一个人尽职尽责，是个人生命价值的一种体现。有多少警察，任劳任怨，无私奉献，他们在奉献中得到了实现自我价值的满足。警察一切为了公众，还应注意追求工作质量。应以提高个人的知识与能力水平，提高警察的综合素质为基础，应用科学管理的理论与方法，运用现代科技，来提高为社会服务的质量。

2. 争取公众支持

核心观点：公众是一种管理资源，要善于借助公众力量，为公众服务。本书开篇曾经问道，公关是好风凭借力，送我上青云？在全书即将结束的时候，你能做出回答了吗？

一种观点认为，管理就是通过别人把事办好。组织管理主要是对组织内部人财物信息等管理资源的统一调配，公共关系是放眼于组织所在的整个社会系统，为了实现警察组织和公众的共同目标，而寻求更大范围内的公众支持。

社会治安现象源于公众，发生于公众当中，公安工作也必然以广大公众为载体。如果没有公众支持，公安工作就是无源之水、无本之木。而且公安工作是应公众的根本利益需要而进行的，理应得到公众的配合，应该说公众和警察之间有着天然的合作基础。可是事实上，众所周知，目前在社会上公众明哲保身倾向明显，地方保护主义现象严重，警民关系矛盾突出，警察和公众合作困难。其合作障碍有社会的，也有警察自身的各种原因。据调查，公众对改善警民关系的愿望比警察还要强烈得多，一个地区的优秀派出所，所在社区的公众千方百计地维护优秀派出所的名誉，老大妈会告诫新民警：“咱优秀派出所可不行这样！”它反映了公众对警察优质工作的需要和支持警察工作的社会基础。

如何争取公众支持是一种管理艺术和方法。形成适应客观规律的人民治安人民管的局面，警察要认真学习科学管理的理论和方法，变理直气壮地要求公众支持为尊重公众的权利，以诚意和主持正义的行动来感召公众追求正义之心和博爱之情，形成大家的事

大家管的风气。不仅要把争取公众支持作为解决具体问题的对策，也要作为日常公安工作的一条主要战略。应从综合治理角度出发，在自己的职责范围内，有计划地主动协调各种公众关系，形成和公众融为一体的公安工作网络。

3. 慎待公众

核心观点：尊重每一个人，水可载舟也可覆舟。

人性很复杂，有善的一面也有非善良的一面；有宽容也有苛刻，有坦诚也有狡猾，有大方也有吝啬。人的个性是个人和所在环境互动作用的结果，人的各种反应也依赖于环境刺激。即使是罪犯，在其内心深处也会有良知，有亲情。掌握人际互动的一些基本规律，形成一些基本认识，会帮助警察处理好各种公共关系。

一般说来，每个人最为看重的也是最容易被伤害的是个人尊严和利益，尤以尊严为重。不论社会地位高低，人们都会维护自己内心最为看重的东西。有一定社会地位人已经有了明显的社会尊重，尊重和社会地位形影相随，这些人看重它有如自己的生命。生活在社会底层的人，他们越是缺乏某种东西，内心深处对它的渴求程度越大，敏感程度也越强。警察如果学会尊重每个人，就会发现处理公众关系并不是想象中的那么困难。

一切为了公众是警察的工作出发点和目的，也是对警察的基本要求，要通过有效的管理机制来维护警察的公众为重的意识；争取公众支持，是警察的工作方法，也是创造性空间最大、最能衡量警察管理水平的要素；慎重对待公众，尊重公众，是警察维护公众利益也是维护自己个人利益的重要一点。

二、形象意识

警察形象是警察的总体表现以及由此而产生的公众评价。警察的形象意识可以归纳为：警察注重自身修养和行为效果，注重警察整体行为的社会影响，注意维护形象这个主体的最大资产。

1. 注重自身修养

加强自身修养是树立良好形象的基础。虽然警察形象是警察主体的外部表现，但是其根本乃警察的精神世界。心正则身正，言为心声。重视自身修养，不断调整与完善个人行为，才能获取良好的公众评价。

2. 注重行为效果

形象意识促使警察关注自己的行为效果。警察工作不只是做了而已，不只是完成任务，而是要看给公众带来那些实际影响。要把为公众服务与公众满意相统一，把注重工作过程和注重工作效果相同一。树立形象意识，要求警察注意和公众的沟通，在公众反馈中适时调整自己的行为。

3. 重视整体形象

一般说来,完善警察组织的整体建设,才会有良好的警察个人形象。公众通过来自各种渠道的警察信息,而形成对警察总体的评价。与此同时,公众一边对警察做出总体评价,一边在此基础上认识和评价每一个警察个体。只有重视建设与维护警察的整体形象,警察形象建设才有真正的社会意义。当公众不喜欢你所在的组织、群体和你的工作时,个人自身再好,也很难有自豪感和幸福感。个人属于群体,群体属于每一个群体成员,树立群体意识,培养合作精神,是警察形象意识的重要内容。

4. 形象是主体的最大资产

无论是对组织还是对个人,形象都是主体的最大资产。良好形象以被信任、被喜欢为根本特征。有良好形象的人,就相对容易得到大家的支持。这不仅有利于他取得事业成功,达到目的。同时,在这种被理解、被喜欢和被支持的过程中,也会使主体产生深刻的幸福感。

5. 良好形象是长期维护的结果

俗话说,一个人做一件好事容易,做一辈子好事不容易,对谁都好更是很难做到。个人形象是个人生命历程的阶段性积累的结果,在复杂的人际关系、社会关系当中,要维护一个人的良好形象并不是一件简单的事情。经常会有矛盾、误解,也会有过错发生。一方面,做人要谨慎,坚持自己的做人原则,学会尊重别人;另一方面,人非圣贤孰能无过,要能够勇敢地接受自己的错误,也要学会包容别人,原谅别人的过错。在包容自己和别人的过程中,帮助自己和他人战胜缺点和错误,不断完善自己,做一个有益于社会的人。

6. 树立良好形象需要沟通和宣传

沟通不但可以消除误解,更主要的还是通过沟通,使警察和公众能够互相了解,建立积极的互动关系,使警察可以了解公众的情感和需要,更好地为公众服务。公众也能了解到更真实和全面的警察,对警察产生公正的评价。

宣传,可以在更大的范围内,让公众了解警察。例如《西部警察》、《英雄无悔》等公安题材影视作品的出现,将公安工作的举步维艰,警察生活的酸甜苦辣,淋漓尽致地、现实地展现在广大公众面前,在一定程度上改变了公众心目中警察“冷血”、“无情”的形象,使警察这一有血有肉的社会角色贴近了公众生活,赢得了公众的理解。对于警察个人的工作来说,利用致公众的一封信、宣传栏等宣传形式来和公众沟通,都是可借鉴的工作方法。通过宣传,不仅可使公众了解警察,也使警察之间互相了解,是对警察自身的一种良好的鼓励方式。目前在全国各地普遍开通了以广播、电视、宣传栏等