

警察公眾關係

●張覺明／著



書華出版有限公司／出版

警察公衆關係

張覺明著

警察公衆關係

著 者：張覺明
出 版：書華出版公司
發 行 人：林鴻志
總 經 銷：學英文化事業有限公司
電 話：（02）218-7307
傳 真：（02）218-7021
住 址：新店市民權路130巷6號
郵撥帳號：0578690-5學英文化
排 版：長江電腦排版股份有限公司
印 刷：海王印刷事業股份有限公司
定 價：450 元
1993（民國82）年元月初版

梅 序

《警察公眾關係》一書，係張覺明先生費時年餘撰述完成，內容極為充實、豐富而詳盡，對警政革新進步，相信具有深遠的影響。

回顧臺灣警察的發展，四十餘年來，警察形象始終是社會大眾與新聞媒體時加批評的對象。究其原因，多在於警察公眾關係不為各級政府和警察機關本身的支持與重視，以致警察人員巧婦難為無米之炊。同時，負責警察教育的「官」、「警」兩校，在教育政策上也沒有設置培育這方面專業人才的系科，不無遺憾！

現在民主政治日益開展，社會大眾的意見日趨重要，警察人員對公眾關係的加強，已經到了亡羊補牢的時刻。張先生這本書的出版，的確非常切合時代需要，值得推薦。

本書凡廿一章三十餘萬言，其內容可從張先生廣為蒐集中外警政公關資料，以及現階段警政、警教實況的詳實報導，足見其用力之深。尤有進者，張先生為警察子弟，基於支持警察、愛護警察的立場，有此著述，真是難能可貴！佩慰之餘，特為之序。

梅可孚

序于八十一年十二月十二日

高 序

警察勤務與日俱增，處理民衆事故繁多，爲期滿足民衆的企求，警政當局對建立完美警察公衆關係，自屬當前急務。

時代邁向民主、自由、法治，多年來，有見臺灣各地警民經常接觸之際，不少警察同仁太過偏重依法行事觀念，欠缺使民衆認同之良好服務態度，以致警民之間不時發生磨擦，甚或各持己見糾紛不已，此乃各級警察機關主管及員警，平時未予重視培養警察公衆關係教育所致。

張覺明先生著述之《警察公衆關係》一書，係針對警政機關及員警同仁欠缺警察公衆關係之認識詳爲析論。縱觀全書內容所蒐集中外警政公關資料豐富，析論研究費時逾年，以章節條理論述，援引舉證精闢細膩，全書都卅餘萬言，堪爲警政公關難得之鉅著，若能爲警政、警教相關人士引用參考研讀，對警政革新建立嶄新形象，將有顯著裨益。欣慰張君治學研究精神，特掇數語以嘉勉其志，是爲序。

高仰止

於台北八十一年十二月十日

顏 序

隨著時代的進步，社會結構與經濟形態的變遷，以及道德觀念的式微，如何培養良好的人際關係，縮短人與人之間的距離，實為當前重要課題。

尤其是警察工作，與社會大眾關係密切，有賴各方面的協助配合，始能順利完成任務。故警察公眾關係之建立，至為迫切。張覺明先生籌著經年完成此一巨著，拜讀之下，深感敬佩，謹書數語以為序。

顏世錫

李 序

本世紀以來，公共關係學說蓬勃發展，我警政當局，鑑於公共關係學說中之許多理論與方法，可引用以改善警民關係。臺灣省警務處乃於民國四十八年十二月一日在祕書室增設公共關係股，負責全省警察機關公共關係之策劃、督導、考核工作，是警察機關推行公共關係的開始。

警察工作在除暴安良，如只靠少數警察人員的努力，實無法達成目的，唯有獲得民衆之支持信任，依賴民衆之協助支援，才能收到事半功倍之效。然而，警察行使職權之干涉、禁制作爲，要修正一般大衆對警察角色及功能的傳統看法，實在不是一件容易的事。尤其是八〇年代的警政，由於社會形態急劇變化，警民關係之改善更屬當務之急。

目前各級警察機關領導幹部，均能建立共識，體認「民衆的支持是有效推動警政的必要因素」，「警察工作應與民衆密切結合，爲治安維護之基礎」，在努力執行「打擊犯罪」之餘，並積極推動爲民服務工作，以增進警民良好關係。

張君覺明，學有專精，從事新聞、出版事業，卓然有成，著書二十餘種，《警察公衆關係》爲最新論著，即將出版發行。

本書從「警民關係」、「公眾關係」及「公共服務」詮釋警察公眾關係，強調警察「全員公關」及「服務行銷」的觀念，理論與實務並重。內容豐富，旁徵博引，立論精闢，對警察機關改善警民關係，促進警民合作，提供了可供依循的方向，並有所助益。故樂為之序。

李樹能 于八十二年元旦

自序

警察是最接近民衆的政府執法人員，負有貫徹政令、除暴安良、保國衛民、爲民服務的重責。如果把各種職業依其難易作一分類，警察應是最難爲的一種。

警察幾乎是任何事都得管，也就是無所不做；在執勤方面更須無地不在，無時不在。警察機關好比是土地廟，警察就好比是福德正神——土地公，凡是善男信女，不分階級、身分、地位、貧富，不論早晚，每有危難祈求救助，必然「有求必應」；其任務之繁重可以想見。

民衆苛求警察的，幾乎必須集我國所有傳統美德的大成。首先，警察必須具有高度智慧，豐富的學識，才能以機敏的頭腦來迅捷應付各種不可逆料的問題。其次，警察必須養成良好的品德，才能於執法時做到廉潔清白，公正嚴明。警察做的多是冒險犯難的工作，當然必須體魄強健，並須擅長武技。由於警察所須應付的問題往往非常繁難複雜，必須發揚團隊精神，才能迅赴事功。警察必須時存仁義與同情心，才能真誠爲民服務，克盡公僕職責。警察必須有足夠的勇氣毅力，才能不畏強暴，堅持到底。警察又必須培養犧牲奉獻的精神，習於勤勞節儉的簡樸生活，才能志行高潔，完成其保國衛民的重任。

警察所付出的努力，常常不能得到民衆應有的禮遇和尊重，而且還動輒得咎。追根究柢，民衆不瞭解警察。唯有改善警察公衆關係，才能獲得民衆的支時與信賴，甚至可以更進一步，做到「警民一家」，兩者之間水乳交融。

每一員警都與社會有著廣泛的關係，要建立警察機關的良好公衆關係，必須依靠全體員警的努力。因此，警察機關的公衆關係人員應當是全體員警。當然要讓全體員警都能做好公衆關係，還必須有充實的教育與訓練。

在此專業的時代，無論從事任何工作，都要具備專業的知識與技巧。術業有專攻，警察公衆關係也不例外。著者不揣淺陋，撰成《警察公衆關係》，盼有助於警察公衆關係理論的建立，與實務的精進。

目 錄

警察公衆關係

梅序	1
高序	3
顏序	5
李序	7
自序	9
 第一篇 公衆關係的認識	 1
第一章 公衆關係的意義	3
第一節 瞭解公衆關係	3
第二節 公衆關係定義	8
第三節 警察公衆關係	14
第二章 公衆關係的演變	21
第一節 公衆關係的起源	21
第二節 公衆關係的發展	35
第三章 警察公衆關係史	65
第一節 英國	67
第二節 美國	74

第三節 中華民國	83
第二篇 公眾關係的管理	101
第四章 公眾關係的任務	103
第一節 塑造形象	103
第二節 爭取諒解	113
第三節 處理抱怨	119
第四節 爭取支持	123
第五章 公眾關係的組織	129
第一節 警察機關組織	129
第二節 公眾關係部門	136
第三節 稱職的發言人	143
第四節 公眾關係人員	151
第六章 公眾關係的工作	159
第一節 蒐集資訊	159
第二節 傳播資訊	162
第三節 籌劃活動	167
第四節 決策諮詢	169
第五節 處理危機	172
第七章 公眾關係與輿論	177
第一節 輿論的定義	177
第二節 輿論的形成	182
第三節 輿論的實現	190
第八章 公眾關係與行銷	199

第一節	公衆關係行銷時代	199
第二節	公衆關係行銷規劃	207
第三節	創新事物採納過程	211
第九章	公衆關係與傳播	217
第一節	認識傳播	217
第二節	傳播原則	227
第三節	傳播效果	238
第三篇	公衆關係的範圍	249
第十章	公衆關係的對象	251
第一節	公衆的概述	251
第二節	公衆的分類	257
第三節	公衆的心理	267
第十一章	對內員警的關係	275
第一節	內部公關	275
第二節	組織傳播	278
第三節	內部媒體	291
第十二章	外部公衆的關係	295
第一節	社區關係	295
第二節	民意代表	302
第二節	檢警關係	309
第十三章	新聞媒體的關係	315
第一節	良好新聞界關係	315
第二節	記者會發揮功能	323

第三節 接受訪問的技巧	327
第四篇 公眾關係的媒體	333
第十四章 口頭傳播	335
第一節 演說	335
第二節 會議	341
第三節 討論	344
第四節 交談	349
第十五章 印刷媒體	355
第一節 報紙	356
第二節 雜誌	363
第三節 書籍	369
第十六章 電子媒體	375
第一節 廣播	375
第二節 電視	383
第五篇 公眾關係的實務	391
第十七章 公眾關係的調查	393
第一節 調查的特點	393
第二節 輿論調查	401
第十八章 公眾關係的計劃	413
第一節 計劃功能	413
第二節 確定目標	418
第三節 選擇公眾	423

第四節	具體方案	424
第五節	實施計劃	427
第十九章	公眾關係的活動	433
第一節	紀念活動	433
第二節	開放參觀	436
第三節	座談會	438
第四節	展覽會	440
第二〇章	公眾關係的評估	443
第一節	評估的意義	443
第二節	評估的執行	446
第三節	評估的過程	451
第二一章	有效的危機管理	461
第一節	危機管理的意義	461
第二節	危機產生的過程	466
第三節	危機管理的組織	469
第四節	危機新聞的傳播	478
參考書目		483
一、中文		483
(一)書籍		483
(二)論文		490
二、英文		496

第一篇 公衆關係的認識

