

淺談全媒體時代下警察公共關係的發展

李嘉儀、岑明活*

摘要：隨着互聯網技術的深入發展，新媒體技術和平台層出不窮，傳統的報紙、廣播等媒介的傳播效果被微博、微信以及各類短視頻平台大肆衝擊着，社會也正逐步邁入全媒體時代。在全媒體技術的影響下，大眾對於社會事件的關注渠道增多，關注度也日益增高，現今，越來越多的政府部門也開通了新媒體平台，從幕後走到台前，主動將信息傳播透明化。社會的發展使得公共關係中的角色發生巨大的改變。公眾的法制意識和權利意識不斷提高，對警務工作的要求也越來越高，而警方需要融入時代發展的步伐，即時回應社會訴求，遏止不實言論對社會造成的衝擊。有見及此，需清晰全媒體在警察公共關係方面的影響，以更好地把握全媒體技術的發展優勢，善用該技術並將之融入工作當中，以達到提升工作質量的積極效果。

關鍵詞：全媒體 公共關係 警察

一、緒論

(一) 研究背景

在傳統媒體傳播的時代，大眾對於社會公共新聞信息的接收速度較慢，並且由於技術條件所限，大眾也無法實時、靈活地互相交流和評論。但是隨着互聯網技術的發展，人類社會進入到飛速發展的新媒體時代。近年，由於媒體平台的快速發展，大眾獲取信息的渠道變多，信息的雙向流動變得頻繁，加上資訊系統具備自動推送功能，媒體會因應系統使用者的喜好而作個性化推送，導致了大眾在接受新聞信息時會明顯感覺到某類型新聞的頻發，有時候未必是此類新聞的發生率變高，只是相關信息被推送功能更多地帶到大眾的視線中。信息科技的普及，為人類群體建立了便捷的搜尋資訊方式，智慧化地為人群篩選相關興趣或相同意向的新聞或資訊，然而，有關的資訊獲取方式，很大程度局限了受眾群體獲得資訊的全面性，基於資訊接收的不全面，容易使人出現偏頗的意見或極端化的思維，致使社會潛在着輿論危機。而警察公共關係類新聞亦是如此，隨之而來的結果是大眾對警察公共關係事件的長期和高度關注，如何善用新媒體技術傳播警察正面信息是現今公關警務方面值得關注的課題。

學者張彤從警察職能角度出發，指出全媒體技術對警務工作配置優化和職能提升的重要作用，並提出在今後的警務工作中，應當要將重點放在新媒體平台上，用創新的眼光將新媒體技術應用到日常工作中，為建設警察公共關係打好堅實基礎¹。學者曾貞也持相同觀點，他認為目前的媒體形勢複雜，警務工作人員亟需開闢出一條專屬發展之路，不應讓自身工作被媒體牽着鼻子走，而是要有輿論危機應急機制，提高警務工作者應對輿論危機的能力²。學者陳永輝、向達指出，當下新媒體環境中，警務工作者面臨形象危機的根本原因是警民交流信息不夠平等，要提高公眾對警察形象的認可度，才能夠促進警務工作的開展，繼而營造良好的社會治安環境³。學者張俊章、王新建亦提到，開設警務工作新媒體官方帳號是當

* 李嘉儀，警察總局警務聯絡及公共關係處副警司。

* 岑明活，警察總局警務聯絡及公共關係處警長。

1. 張彤：〈全媒體時代警察公關機構職能發揮研究〉，《山西警察學院學報》，2020年，第28卷，第4期，第52-56頁。

2. 曾貞：〈全媒體時代下警察公共關係危機處理及應對策略研究〉，《法制博覽》，2020年，第25期，第10-12頁。

3. 陳永輝、向達：〈新時代警察執法形象危機與應對——以警察公共關係為視角〉，《廣西警察學院學報》，2019年，第32卷，第3期，第54-59頁。

下警務傳播工作的一個重要手段，利用好新媒體平台的傳播優勢，有利於樹立良好的警務工作形象，也能促進警民之間的交流互通⁴。今後的警務工作需要在新媒體傳播方面下大功夫，也需要專注培養該方面人才以推動警務工作在新時代的發展。

（二）研究意義

在新媒體背景下，警察公共關係毋庸置疑地正面臨着許多新的挑戰。由於全媒體技術具開放性、互動性和時效性的傳播優勢，在一些社會公共事件發生後，尤其是一些涉及社會民生與警員執法相關的事件，特別容易引起社會回響，而新媒體為市民營造集中討論的窗口，此時，倘有惡意的渲染容易對警隊形象造成破壞，如果公共關係部門未能及時有效地回應及解決有關輿論，那麼事件就會惡化，形成對警隊工作極其不利的社會輿論環境，造成公共關係危機⁵。新媒體平台現今成為社會輿論的聚焦平台，備受關注的信息不斷地在新媒體平台中傳播、發酵，並隨着公眾的評論再產生二次傳播，在這不斷發酵的傳播循環中，事件容易被曲解，更甚者可能激起社會動盪，因此，網絡輿情工作亦成為社會安全防控工作重要的一環。

而在社會管治工作當中，警務人員的執法工作亦經常處於輿論的焦點之下，因此，在新媒體背景下，警務人員更需懂得善用全媒體傳播優勢，結合自身的現代化管理，以化解輿論危機，促進現代警察公共關係建設；本文將從警察職能角度出發，闡述全媒體技術對警務工作的優化和對職能提升的作用，並提出全媒體的優勢及對警隊帶來的挑戰，以及探索警察公共關係在全媒體時代下的發展思路。

二、全媒體概述

（一）全媒體概念

全媒體即多媒體，全媒體傳播是運用多種媒體表現技術，如文字、聲音、動畫、影像等方式進行表達，並利用不同的媒介形態，如廣播、電視、報紙、網站等平台，通過互聯網進行傳播，最終實現用戶在客戶端的信息融合接收。全媒體傳播打破了時空的界限，讓世界各地的人們都能夠輕鬆實現信息共享，全媒體技術讓信息的獲得不再具有門檻，並且最大程度地實現了人類社會的信息化。

（二）全媒體的發展及優勢

全媒體並不是一種單一的媒體表現形式，而是會將媒體表現形式進行整合，既看重單一媒體表現形式，也重視多種媒體形式結合在一起的表現效果。全媒體並不是多種媒體技術的簡單連接，而是媒體本身技術邏輯的一種融合，全媒體傳播的過程是媒體技術之間的互動，是網絡媒體之間的互補，使全媒體傳播的覆蓋面和傳播效果遠勝於傳統傳播手段。

此外，全媒體之所以能夠在傳媒市場領域內表現出色，還源於其對於受眾的細分，儘管全媒體平台對於同一類，甚至同一個信息有多樣的表現形式，但也會根據受眾的個性化需求進行側重點的取舍和表達。因此，全媒體的“全”並不單指技術和平台的“全”，還包括了其在表現形式和傳播渠道考量方面的經濟性需求，以實現“投入最小，傳播最優”。

4. 張俊韋、王新建：〈政務新媒體推動社會治理現代化的功能路徑探析——以公安新媒體為視角〉，《中國廣播電視學刊》，2020年，第12期，第74-77頁。

5. 張帥：〈公安新媒體傳播存在的問題及應對思考〉，《新聞論壇》，2021年，第35卷，第2期，第80-83頁。

三、警察公共關係概述

(一) 概念定義

公共關係源自英文的“Public Relations”，Public意思指“公共的”、“公開的”、“公眾的”，而Relations即“關係”，兩者表述合起來就是“公共關係”，或稱“公眾關係”、“機構傳訊”。可以理解為一個社會組織通過一些傳播手段，實現自身與公眾之間的信息互動和流通，以達到相互瞭解，相互適應的目的。這不僅是一場傳播活動，更代表了一種管理職能。而警察公共關係是指在處理一定的社會公共事件時，警務工作人員所表現出來的公共“服務”，警察公共關係是一種存在法律和權力約束的關係。現今社會，平安和諧的社會環境是公眾基本需求及關心的話題，而警務人員作為維持治安和為公眾提供安全環境的服務提供者，需依法保護市民大眾的生命和財產安全。為配合特區政府“以民為本”的施政方針，保安範疇貫徹執行“主動警務”、“社區警務”以及“公關警務”三大新型警務工作理念，在“以民為本”的中心思想下，促進社會公平正義，保障人民安居樂業成為警務工作的重要任務。當然，警務工作的順利開展離不開公眾的積極配合，警務工作人員為公眾服務，提供和保障安全穩定的社會環境，而公眾也需要支持、配合警察執法，因為只有這樣，警察才能憑藉這種關係來行使警察職權。警察公共關係的存在目的是服務於社會大眾，而公共關係的維護和開展工作也離不開警民的友好關係。對警務工作人員而言，既要為公眾切實解決問題，也要深入社區觀察民生所需，以更好地回應市民需求，把握創造良好警民關係的新機遇。

(二) 職能

美國萊克斯·哈洛博士認為：公共關係是一種特殊的管理職能，可以幫助一個組織建立並保持與公眾之間的交流、理解、認可與合作關係，並參與處理和解決各種與公眾相關的問題與事件，協助瞭解民意，並對民意做出反應等；而綜觀警察公共關係部門，承擔着與市民大眾及各方媒體交流溝通、建立部門形象等主要職能，是一個工作內容豐富、創新標準要求高、起着承上啟下作用的部門。

警務公共關係承擔為部門決策的輔助角色，工作人員需收集公眾的意見，分析近期工作中的不足，以及待改進的空間，根據日常工作中收集的信息進行總結，並加工、潤色和發布，為部門日後的工作積累經驗和確定發展方向。這對警務工作的決策具有重要影響，也是警務工作研判社情民意的重要舉措。

此外，警方依循“服務為民”的原則，根據當前的工作現狀，制定符合輿情民意的政策，並在正常的媒體宣傳活動中樹立良好的警隊形象，在履行護法、執法主體責任的同時，亦為公眾答疑解惑，為市民提供專業性的建議，此外，亦就塑造警隊形象作良好規劃，保證宣傳工作的順利進行，發揮公共關係的輔助職能。

除上述職能外，為優化警察公共關係的發展，全媒體的運用是現今公共關係部門的一項重要挑戰，互聯網技術的發展為全媒體帶來了便利的發展條件，如今，全媒體發展已經成為大勢所趨，所以警務人員亦需要學習正確利用媒體技術，在針對輿情事件發生的關鍵節點，有效使用媒體平台及時對輿論發展作出適當引導，並遵守不應隨意在社交媒體平台發布無關信息，以化解網絡上的公關危機。因此，警務人

員在提升專業執法能力的同時，也需要適當地多瞭解新媒體方面的使用技巧，掌握網絡用語，這樣能有效地為部門解決社會上、網絡上的輿論危機，為警務政策發展以及警隊形象護航⁶。

四、全媒體對警察公共部門形象的影響

（一）負面影響

全媒體技術具有傳播速度快，傳播效果廣的特點，當負面新聞出現後，更會以飛快的速度傳播、發酵、再二次傳播，並在公眾的評論聲中爆發，在這個過程中，民心易被煽動，或被別有用心者利用。在這個“流量為王”的時代，難免存在別有用心的媒體，以偏頗的態度大做文章，目的是為了獲得更高的關注度，以換取更大的商業利益，或斷章取義地製作新聞題材，以煽動警民對立情緒。在“新聞自由”、“言論自由”以及自媒體的時代中，個別媒體將應有的監督行為，扭曲為媒體工作者對其自身價值觀的偏見發表，很大程度地影響公眾對警察公共關係的客觀判斷。因此，輿情工作顯然是警務公共關係中重要的一環。

此外，全媒體技術的普及使得公眾對警務工作的關注度變高，一方面警隊工作部分屬於保密性質，例如有保障嫌疑人亦有其受保障的隱私權利，但另一方面，媒體站在市民大眾的角度，則會不斷促請警察部門提供更深入的資訊。因此，如果存在不便公開的部分，可能會引起市民的猜疑，甚至抱怨警方不公開、不透明，更甚者可能引致不公平、不公正的猜度，從而產生負面的網絡輿論，扭曲了警隊的形象，對警察正常的公共執法工作造成了極大的影響。因此，警務工作愈發需要透明化，需要在備受關注之時主動將信息發布，且公布消息必須及時，資訊必須準確，以減少公眾的疑慮，堵截誇張失實的報道。

（二）積極影響

傳統警務工作中，警民互動的渠道不多，公眾對警務工作的瞭解也甚少。但是隨着全媒體技術的發展和普及，警務工作模式迎來了新的突破。首先是警務工作的公開透明，這一現象帶來的結果是公眾對警務工作的深入瞭解和理解，奠定警察公共關係和諧發展的基礎；其次是全媒體為警務工作安排提供了更多的模式，讓警務工作打破了傳統，增添更多傳播工作內容和宗旨的渠道，也便於在社會輿情發生時，及時通過多渠道進行發聲處理，解決社會公共危機。最後是警方可以通過多平台建立官方賬號，樹立並維護組織的良好形象，在遭受輿情衝擊時，能夠憑藉長期樹立的權威形象抵消一部分負面的輿論影響。

五、警察公共關係的發展策略

（一）建立與完善輿論應對機制

1. 建立權威負責任的官方發言人制度

隨着全媒體技術的發展，“流量為王”的現象已非常普遍，某些媒體愈發看重自身的商業利益，而商業利益亦能為他們帶來高關注度，如此會形成不健康的信息傳播循環機制，這會導致某些媒體為了博取高關注度，在社會公共事件發生後有選擇地進行新聞報道，且會最大限度地挑出有利可圖的新聞線索，再加上網絡眾多自媒體的主觀評價，將事件發酵，在這個過程中，警方需留意的是，警方的任何執法行為都會被放大⁷，一旦出現問題或瑕疵，就可能會被一些別有用心的媒體利用和炒作，對警隊的形象帶來不

6. 李喆：〈融媒體時代的公安宣傳創新策略研究——評《新媒體時代的公安宣傳》〉，《新聞愛好者》，2021年，第3期，第107-108頁。

7. 曾靈：〈新媒體背景下人民警察現場執法規範實務探究〉，《公安教育》，2021年，第2期，第34-37頁。

良的影響。因此，在警察公共關係的建立中，一個完善的輿論應對機制是必不可少的。建立健全的警察公共關係輿論應對機制，目的就是將輿論的話語權掌握在警方手中，首先必須建立權威、負責任的官方發言形象，澳門警隊早在回歸前已開展此類公關工作，各部門包括澳門海關、治安警察局、司法警察局、消防局先後設立發言人制度，當一些重大的公共事件發生後，警察公共關係部門要在第一時間對公共事件以及相關輿論進行正面回應，並與新聞媒體取得聯繫，用積極的態度回應負面報道，及時澄清，消除公眾疑慮。而新聞發言的部署需從部門整體的角度出發，優先表現出權威負責任的警隊形象，打消公眾對警察的不信任感，以解決警察形象危機⁸。

2. 運用全媒體拓展官方發布渠道

警隊形象亦直接關係到政府的管治水平以及作為執法者的地位，因此，警務人員需要充分發揮和利用媒體的積極影響力和作用，與媒體合作溝通並制定宣傳方案⁹。當不利於警務工作的輿論出現時，應當及時與傳媒溝通，啟動輿論應對機制，通過多媒體，以真誠、客觀的態度公布事實真相，以公平、公正、公開的原則官方宣布事件的處理過程及結果，儘可能減少一部分負面新聞報道帶來的消極影響。在輿論危機發生時，警務公關部門需要先深入瞭解事件，掌握事情的第一手資料；然後再認真分析事件情況，確立對策；最後則對公眾發布，減少事件對社會造成負面影響。在這個過程中，公關工作人員尤需注意公眾的情緒控制，必要時要與公眾進行有效的溝通和交流，如舉行新聞發布會，並且還需要懂得利用媒體的重要性，利用全媒體傳播的優勢，及時、廣泛地發布官方真實信息，這不僅保障了公眾對新聞信息的知情權，也維護了警隊的聲譽和形象，兩者是相輔相成缺一不可的，只有最大程度上維護公眾的信息知情權，把公眾利益置於重要地位，如此才能得到公眾對警務工作的支持和信任，從而維護警隊形象和聲譽，這也是警察公共關係工作中的一項重要目的。與此同時，警務工作中還要儘可能地擴大積極正面的傳播影響力，以維護和保障公眾利益，樹立權威的警隊工作形象。另外，樹立良好的警察聲譽亦能夠對警務人員作出激勵，促進他們執法行為的規範，大幅增加其職業成就感，為警察公關工作營造良好循環。

（二）強化警隊文化建設作危機防範

1. 圍繞警隊核心價值規劃組織文化建設

積極的組織文化建設能夠有效地規範約束並激勵警務人員個體의思想和行為，塑造全體警務人員的意識形態和觀念，以及其工作表現和態度，能直觀的反映出警隊形象，成為警察公共關係的影響要素之一。良好的警隊形象，能成為說服民眾的最佳工具，有效從周邊角度降低負面輿論對警隊管治威信造成的影響¹⁰。因此，良好警察公共關係的建設中，必先去樹立健康有為的警隊形象。組織文化關係到警隊內在的核心價值，以至警員的行為規範，這樣則需加強警隊內部培訓，以及規劃警隊組織文化的建設。2015年在澳門保安司的統籌及推動下，澳門警隊開始着力警隊文化建設的工作，保安司轄下各部門包括警察總局、澳門海關、司法警察局、治安警察局、消防局、懲教管理局、澳門保安部隊事務局、澳門保安部隊高等學校以及金融情報辦公室組成工作組，開展一系列建設警隊文化的工作，包括：抒發警民良好關係的徵文比賽及攝影比賽；傳揚警隊良好作風、文化及體驗的“保安部隊及保安部門工作經驗分享會”；還有推及至警隊家人的康體活動“行山同樂日”等；此外，為推動警學理論的研究及發展，在保安司統籌下，保安部隊及保安部門亦籌組了編輯委員會，創辦《澳門警察》雜誌以及《澳門警學》期刊，每期均

8. 張擘松：〈融媒體時代提升基層警察信任的路徑研究〉，中國人民公安大學，2020年。

9. 王明明、安雨麒、常慶豐、鄭琪：〈新媒體時代警察公共關係狀況解析及對策研究調查報告〉，《財富時代》，2020年，第8期，第108-113頁。

10. 曹長宇：〈全媒體時代輔警形象問題研究〉，山東大學，2021年。

刊載有關警隊學術、文化領域相關的內容，以作為警察同行之間互相交流、彼此借鑑的平台，達至共同提升之效；以上均有助鞏固警隊核心價值，使警隊組織得以良性發展。

2. 在全媒體領域融入警隊組織文化

警隊的組織文化建設也代表着警務工作與社會的融入程度，警務人員對全媒體環境的適應程度。樹立健康正面的警隊形象是一個長期的動態過程，需要警務人員在工作中不斷調適發展策略，及時汲取社會文化新思想，與時俱進地利用全媒體新聞傳播技術，從宣傳、監督等方面營造良好的組織文化氛圍，從而鼓動警務人員的積極性和主動性。

其次，警務人員應當切實掌握自身的職責和使命，明確自身的工作範疇，絕不濫用職權。而公眾亦只有對警察職能有所瞭解時，才能有效監督警察執法。所以說，法律是需要警察和公眾雙方共同瞭解、遵守和維護的。但現實情況往往是，公眾對警察職能不瞭解，從而對警察的正常執法過程存疑，並認為警務人員濫用職權而造成警民衝突。對此，作為警察公共關係部門，更需要採取相關措施，加強對公眾正確意識的引導，普及警隊職能、職責與理念，通過各大新媒體平台，從不同渠道讓市民明白警隊的執法目的，與此同時，線下開展對公眾的法律知識宣傳教育亦是很有必要的，讓更多公眾清晰理解警察執法是維護社會秩序的正常規範流程，對警務工作樹立理性的態度，從而讓市民更積極配合警隊的工作¹¹。

（三）強化全媒體領域的專業性

目前警隊人員在工作上與全媒體的融合程度不高，警隊應重點加強全媒體在公關工作上的應用程度，包括形象建設、普法宣傳、網上輿情等；另一方面，亦應重視人員在新媒體方面的專業性及可操作性，加強相關媒體專業的培訓，使人員操作上能貼合時代所需，讓人員更好地掌握群眾的需求¹²，更好地利用全媒體展現自身工作中的勤懇與負責，依托全媒體的受眾面廣，更有助大範圍地鞏固警民關係。

最後，警察公共關係部門還要特別關注輿情管控。“水能載舟，亦能覆舟”，好的輿情輿論有利於警務工作的順利開展，但是負面的輿情輿論如果得不到及時的遏制或澄清，就會對警隊工作形象造成負面傷害¹³。所以，警察公共關係人員需要依靠現階段的新媒介技術，譬如，在微博、微信以及一些短視頻平台中設立官方賬號，以更加多元的形式傳播社會公共信息，以及事件調查結果，並利用新媒體技術的特性，增加警民互動。與此同時，新媒體也為公眾對警察工作的監督提供了一個很好的視角，官方新媒體賬號及時的狀態更新能夠讓更多公眾知悉警察的最新動態，這亦使警務工作的透明度得以進一步的提升。此外，警民在新媒體工作平台上的交流互動，也能進一步促進警民關係的和諧發展，從而優化警隊自身形象以及提高執法公信力¹⁴。

11. 官國昌：〈新媒體時代下警民工作方式創新研究〉，《傳播與版權》，2020年，第8期，第160-161頁、第164頁。

12. 程林傑、王希：〈政務新媒體標題製作探微〉，《報林》，2021年，第2期，第38-39頁。

13. 谷長樂：〈利用融媒體構建警察公共關係研究〉，山東大學，2020年。

14. 孫朴：〈新媒體環境下如何建立警民信任關係〉，《法制博覽》，2020年，第26期，第98-99頁。

六、結語

在全媒體時代，隨着自媒體技術和平台的不斷進步，警察公共關係的建設也面臨着前所未有的挑戰，包括網絡自媒體對官方媒體公信力的衝擊，造成公眾對警方的誤解以及不信任。為此，在今後的警察公共關係建設中，警務人員應當樹立專業、創新和主動的服務意識，努力發現新媒體傳播媒介的可利用之處，並藉着不斷完善的管理體制，培養專業、熟練的新媒體操作警務人員，將傳統技術手段與全媒體技術相結合，充分發揮警察公共關係部門的職能和作用，為警察公共關係的良好發展奠定堅實基礎。

警察公共關係的發展會直接關係到警民關係的建設，更會反映在警務工作的執行及警務政策的順利開展與否。所以，警察公共關係健康發展能為大眾提供更加安全的生活環境，打造有序的執法環境，樹立警隊執法形象，提升政府管治威信，更重要的是提升大眾對警務人員形象的認可度，如此便能形成警民互信、共同維護法紀的良性循環。

參考文獻

1. 張彤：〈全媒體時代警察公關機構職能發揮研究〉，《山西警察學院學報》，2020年，第28卷，第4期，第52-56頁。
2. 谷長樂：〈利用融媒體構建警察公共關係研究〉，山東大學，2020年。
3. 曾貞：〈全媒體時代下警察公共關係危機處理及應對策略研究〉，《法制博覽》，2020年，第25期，第10-12頁。
4. 陳永輝、向達：〈新時代警察執法形象危機與應對——以警察公共關係為視角〉，《廣西警察學院學報》，2019年，第32卷，第3期，第54-59頁。
5. 張帥：〈公安新媒體傳播存在的問題及應對思考〉，《新聞論壇》，2021年，第35卷，第2期，第80-83頁。
6. 張俊章、王新建：〈政務新媒體推動社會治理現代化的功能路徑探析——以公安新媒體為視角〉，《中國廣播電視學刊》，2020年，第12期，第74-77頁。
7. 官國昌：〈新媒體時代下警民工作方式創新研究〉，《傳播與版權》，2020年，第8期，第160-161頁、第164頁。
8. 孫朴：〈新媒體環境下如何建立警民信任關係〉，《法制博覽》，2020年，第26期，第98-99頁。
9. 張曄松：〈融媒體時代提升基層警察信任的路徑研究〉，中國人民公安大學，2020年。