

# 警察人員工作關係管理之研究

康世鑫、朱寶青

E-mail: 9315886@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

中文摘要 警察在國家、社會中扮演著履行秩序 (order) 功能的角色，對於人民的生活影響甚鉅。在現代任何國家，警察機關均為國家行政機關中不可或缺的一環。而關係是人類的一個永恆的話題，跟水和空氣一樣不能沒有，警察單位是一個和軍隊類似是十分重視階級的組織，但另一方面他也是與民眾十分接近的公務員；警察機關究竟有何工作內涵及警察如何處理其個人生活關係、警察工作人際關係、社會之人際關係？本文欲針對警察人員工作關係管理的現況去了解與分析發生之問題，進而提出檢討與建議，本研究主要採用訪談法，並以自編之訪談題綱為工具，進行深入的訪談，以現職的警察人員為研究對象，並將訪談資料經編號、編碼、分析發現如下：一、關係管理對警察來說是重要的。二、警察的關係管理必須是日積月累、聚沙成塔且是全方位的。三、警察做好關係管理可以減少工作上的阻力及壓力。四、警察關係管理可以作為危機處理的基礎。

關鍵詞：關係；關係管理；警察

## 目錄

封面內頁 簽名頁 博碩士論文授權書 iii 中文摘要 iv 英文摘要 v 誌謝 vi 目錄 viii 圖目錄 x 表目錄 xi 第一章 緒論 1 第一節 前言 1 第二節 研究動機 1 第三節 研究方法 3 第四節 研究步驟 5 第二章 文獻探討 7 第一節 關係的意義 7 第二節 企業關係 12 第三節 關係管理的重要及其要素 15 第四節 警察關係管理及其問題 25 第三章 研究方法 37 第一節 研究前架構及訪談大綱 37 第二節 研究對象 38 第三節 研究設計 39 第四節 研究限制 45 第四章 研究分析 46 第一節 警察人員工作接觸與互動對象之分析 46 第二節 警察工作關係管理之目的 54 第三節 警察關係管理衍生之問題分析 64 第四節 警察關係管理的類型 69 第五節 研究後架構 71 第五章 結論與建議 73 第一節 結論 73 第二節 建議 75 第三節 給後續研究者建議 78 參考文獻 79

## 參考文獻

參考文獻 一、中文部份：1. 黃光國 (民89年)，論華人的關係主義：理論的建構與方法論的考量，「許烺光院士逝世週年紀念」學術研討會。2. 居延安(2002)，關係管理 - 企業的虛擬發展與人本再造，台北，揚智文化。3. 費孝通(1948)：《鄉土中國》。上海：觀察社。4. 黃懿慧 (民90年)，「關係取向」理論模式初探：本土心理學研究。5. 黃懿慧 (民90年)，公共關係之「關係」研究 - 研究方向的省思與展望，廣告學研究第十七期。6. 方世榮 (民91年)，國際行銷通路關係管理的探討，台大管理論叢第十三卷。7. 楊國展 (民84年)，「警察工作壓力與適應之調查研究」，中央警察大學警政研究所碩士論文。8. 陳禮中 (民90年)「優質管理大器人生」，臺北：智達國際傳訊文化公司。9. 林錦坤 (民90年)「生活壓力、社會支持對警察人員自殺傾向之影響 - 以臺灣地區基層警察人員為研究對象」，桃園：中央警察大學警學叢刊第三十二卷第一期。10. 吳學燕 (民83年)「警察壓力管理」，第二屆警察行政管理學術研討會論文集，桃園：中央警察大學。11. 曹爾忠 (民72年)「臺灣地區基層員警 (隊) 員工作壓力之調查研究」，中央警察大學警政研究所碩士論文。12. 熊欣華 (民85年)「商業活動中的關係取向：以組織邊際人員對外的人際互動為例」。台灣大學心理學研究所，碩士論文。13. 喬建 (民71年)「關係芻議」楊國樞、文崇一主編；社會及行為科學研究的中國化，台北；中央研究院民族學研究所。14. 鄭伯薰 (民85年)「組織網絡的形成及其相關因素的探討」。國家科學委員會專題研究報告。15. 佐斌 (民89年)「中國人的關係取向：概念及其測量」中央研究院民族學研究所、鶴立台灣大學心理學系暨研究所、華人本土心理學研究 追求卓越計畫主辦「家人關係及其心理歷程；第五屆華人心理與行為科際學術研討會論文。16. 許瓊方 (民90年)「以關係管理及資料庫行銷來探討對IMC績效之影響」，碩士論文，雲林科技大學。17. 蔡萬來 (民92年)「警察人員壓力之研究 - 以臺北市政府警察局為例」，碩士論文，銘傳大學公共事務學研究所。18. 監察院，「警察升遷考核報告」，民92年。19. 楊麗琴 (民91年) 地方政府輔導違章工廠遷廠關鍵因素研究，碩士論文，大葉大學工業關係研究所。20. 翁萃芳 (民91年) 台灣地區警察人員社會支持與工作壓力對其飲酒行為之影響。警學叢刊，第三十三卷第一期，第21-46頁。21. 翁萃芳 (民91年) 台灣地區警察人員的飲酒行為。應用心理研究雜誌，出刊中。22. 黃翠紋 (民89年) 警察工作壓力之探討。中央警察大學學報，第三十七期，第99-124頁。23. 楊明仁、何啟功、樊聯仁、楊美賞 (民85年) 工作壓力與飲酒行為。高雄醫學院醫學科學雜誌，第十二卷第十二期，第670-684頁。24. 楊明仁、鍾奇諺、郭千綺、何啟功、何象一郎 (民85年) 工作性質與工作場所次文化對個人飲酒行為之影響 - 一項探索性前驅研究。高雄醫學院醫學科學雜誌，第十二卷第六期，第339-347頁。25. 董時叡 (民87年) 農業推廣網路中飲酒行為與飲酒價值觀之研究。中興大學農業推廣教育研究所。26. 曾永義 (民83年) 中國飲酒禮俗小考。第三屆中國飲酒文化學術研討會論文集，第338-354頁。27. 林憲 (民71年) 與酒癮有關的社會、文化因素。中華民國神經精神醫學會會刊9 (2) :5第51-53頁。28. 陳憲明、汪明輝 (民82年) 台灣山地鄉的酒類消費與飲酒問題。師大地理研究所報告20。第57-100頁。29. 廖榮利 (民82年) 酒類食

品與飲酒行為之社會文化面分析。今日生活308第23-36頁。 30.張照輝(民82年)飲酒的藝術及其應用。製酒科技專論彙編。台灣菸酒公賣局。第289-298頁。 31.薛順雄(民83年)酒與中國傳統文學。第三屆中國飲食文化學術研討會論文集。財團法人中國飲酒文化基金會。 32.吳秀娟(民92年)台灣地區警察人員飲酒行為之實證研究,中央警察大學碩士論文。 33.葉至誠(民90年)職業社會學。台北:五南出版社。 34.董時觀、王俊雄(民89年)基層農業推廣人員社交性飲酒行為之研究。中華農學會報,第一卷第五期,第535-547頁。 35.張欣萍(民89年)原住民飲酒行為與家庭相關之研究---以泰雅族、賽夏族為例,臺灣大學農業推廣學研究所碩士論文。 36.曹錫智(民90年)本土連鎖加盟業組織控制之研究,碩士論文,大葉大學經營研究所。 37.丁建明(民92年)慈湖大溪陵寢管理處與駐地社區公共關係之研究,碩士論文,大葉大學工業關係研究所。 38.陳富雄(民92年)國營事業實施人力精簡措施過程中工會與員工態度反應之研究-以台糖公司為例,碩士論文,大葉大學工業關係研究所。 39.龔昶銘(民91年)基層員警工作困擾、組織投注感與工作適應關係研究,碩士論文,中正大學犯罪防治研究所。 40.陳月娥(民88年)勞資關係的價值觀,勞工行政,140期。 41.黃英忠(民78年)現代人力資源管理,台北:華泰書局。 42.衛民、許繼峰(民88年)勞資關係與爭議問題,台北:國立空中大學。 43.居延安(民90年)公共關係學,上海:復旦大學出版社,第二版。 44.孫秀蕙(民86年)公共關係:理論、策略與研究實務,台北:正中書局。 45.方世榮(民93年)關係管理研究回顧與前瞻專題演講,人力資源暨公共關係回顧與前瞻學術研討會。 46.汪睿祥(民93年)「關係」的知識與關於「關係」的知識,人力資源暨公共關係回顧與前瞻學術研討會。 47.李健鴻(民93年)人力資源暨公共關係發展願景與挑戰專題演講,人力資源暨公共關係回顧與前瞻學術研討會。 48.姚惠忠(民92),公關的WHATS原則。第四屆工業關係管理本質與企業研討會。 49.裴春秀(民90年),公共關係與形象策劃。北京:經濟科學出版社。 二、英文部份: 1.Kipnis, Andrew(1997). Producing Guanxi: Sentiment, Self, and Subculture in a North China Village. Durham: Duke University Press. 2.Bourdieu, Pierre(1977). Outline of a Theory of Practice. Cambridge: Cambridge University Press. 3.Duck, S.W.(1973). Personal relationsh and personal constructs London: wiley, 4.Duck, S.W.(1986). Human relationship :An introduction of social psycholog-Beverly Hills, CA: Sage. 5. Yang, Mayfair Mei-Hui(1994). Gifts, Favors, and Banquets: The Art of Social Ithaca, N.Y.: Cornell University Press, 1994. 6. Yan, Yunxiang(1996). The Flow of Gifts. Standford: Standford University Press. 7. Violanti, J. M. & Marchall, J. R.(1983). The police stress Process. Journal of Police Science and Administration, 11(4), 389-394. 8. Wilcox, D.L., Ault, P.H., Agee, W.K. and Cameron, G.T. (2000), 《Public Relations - strategies and tactics》, New York: Addison-Wesley Educational Publishers Inc., 6th edition.