

JINGCHA SHIYONG KOUCAI
JINGCHA SHIYONG KOUCAI

胡伟立 / 著

警察实用

口才

上海人民出版社

D035.3

JINGCHA SHIYONG KOUCAI

胡伟立 / 著

警察实用 口才

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

警察实用口才/胡伟立著.

—上海: 上海人民出版社, 2003

ISBN 7-208-04577-1

I. 警... II. 胡... III. 警察-口才学 IV. D035.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 014764 号

责任编辑 屠玮涓

封面装帧 柯国富

美术编辑 王晓阳

警察实用口才

胡伟立 著

世纪出版集团

上海人民出版社出版、发行

(200001 上海福建中路 193 号 www.cwen.cc)

新华书店上海发行所经销

商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 6.5 插页 4 字数 149,000

2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

印数 1-10,000

ISBN 7-208-04577-1/D·789

定价 18.00 元

序

邓伟志

现代警务的发展对警方的管理理念、运作机制以及警械装备都提出了科学变革的新要求,近十几年来,我国的人民公安坚持“科教强警”的方针,不断改革,不断创新,打造了一个又一个优质高效的平台。

但是,就如一支军队,装备越精良,对每个士兵基本技能的要求就越高。因此,警界越来越多有远见的领导把视线锁定在民警执法基本技能的提高上面,针对目前在部分民警中存在的“说不过、打不过、跑不过”的现象,开展各种形式的教育培训。

如果说“打不过、跑不过”主要是体能上的差距,有赖于艰苦的训练来提高,那么,“说不过”则反映在智能上的不足。语言是表达思想的工具。一般来说,语无伦次源于思路不清。可是,语言表达又不完全等同于思路。要不,为什么有人会写而不会讲呢?可见,说话是另外一门学问。从某种角度讲,改进和提高说话的本事,需要专门的训练,有时候难度可能会更大一些。

对警察来说,说话的才能是他与人民群众交往,做好群众基础工作最基本的能力,也是他与违法犯罪分子短兵相接的“常规武器”,缺乏这项才能,现代警务提供的种种优势就难以发挥。

长期以来,在部分警察的观念中存在着一一些误解,认为警察作为执法者,政府的代言人,说话总有一定的权威性,人们不会不

听。甚至以为警察本身就是个说话的职业,无需再去“学说话”。其实,说话与口才才是两回事,说话只是人类的一种机能,人出生不久,经过牙牙学语就会具备这种能力。虽然各人在能否准确全面地表达自己意思的能力上会有差异,但都是单纯从个人的角度“怎么想就怎么说”。而口才是一种着眼于交流对象,注重言语来影响对方思想、感染对方情绪、引导对方行为的技能,是一种需要通过专门学习方能获得的能力,决不是什么“说说而已”。

警察实用口才,就是从事各种警务工作的民警在一定交流目的的支配下,根据特定的时间、环境、对象,运用准确有效的口语表达技巧表情达意,以取得有实际价值的交谈效果的才能。这种才能有助于完美警察的形象,也有助于提高警务工作的效果,是现代警察的一种必备的技能。

这本《警察实用口才》从当前警务工作实际需要出发,在贴近实战的原则指导下,把科学的口才基础理论融入各警种实际工作的操作方式方法中,通过大量案例的分析、指导,使知识性与操作性有机地结合起来,为广大警官提供了一架提高基本素质、增强工作能力的阶梯。

使用这本书,应该立足于“讲”的操练,书中讲的许多原理,介绍的种种技巧都必须在“讲”的训练中去领会与掌握。一名具有提高自己口才意识的现代警察,必须在日常生活和工作中多讲多练,并且经常与书上讲的对照,才能认识口才,掌握口才。

口才不是先天就有的,也不可能轻易获得,口才有它自己的逻辑结构和发展规律,只有在实际的言语交往中熟练掌握其中的技能技巧,才能真正获得。本书是一把开门的钥匙,提高警察实际口才有赖于广大民警的工作实践。实践是大课堂。

本书作为警察业务培训的教材,为各警种的警察进行警务交际提供参考,同时又是了解口才知识,扩大警察知识面的读物。

目 录

序.....	1
第一章 导论.....	1
第一节 口才是现代警察必不可少的技能.....	1
1. 现代社会中良好的警民关系是做好任何警务工作 的重要基础	1
2. 说话是现代警察最重要的工作方式	2
第二节 警察口才的依托与制约.....	2
1. 个人的阅历与知识状况是其口才的重要依托	3
2. 思维状态与心理状态制约其口才表现的水平	4
第三节 警察口才的学习和训练.....	8
1. 学习展示警察人格魅力的表达方法	10
2. 加强警察口才的基础和专业技能训练	11
3. 提高警察口才结构修辞水平的能力	14
第二章 警察语言形象的塑造	17
第一节 警察在交谈中必须首先重视自己的语言形象 ...	17
1. 什么是警察的语言形象	17
2. 警察语言形象的要求	19

第二节 如何塑造警察的语言形象	25
1. 协调两个层面的自我展露	25
2. 展示自我认可的语言形象	28
3. 把握语言形象展露的尺度	29
4. 表现警察语言形象的语言特点	33
5. 重视语言形象的非语言因素	35
 第三章 警察的交谈口才	36
第一节 接待与家访	36
1. 警察口才的倾听技巧	36
附: 国外特警部队部分战斗手语	44
2. 家访口才技巧	48
第二节 调解与劝说	54
1. 调解口才技巧	54
2. 劝说口才技巧	58
第三节 宣传教育与处理违章	69
1. 宣传教育的口才技能	69
2. 处理违章的口才技巧	89
 第四章 警察交锋口才	93
第一节 盘问口才技巧	93
第二节 取证口才技巧	96
1. 询问用语的组织与选择	97
2. 常用询问的发问方法	98
第三节 警察讯问口才技巧	99
1. 警察的讯问用语	99
2. 不同对象的讯问特点	100

3. 常用讯问技巧	102
第四节 警察的测谎器讯问技巧	106
1. 测谎器讯问的介绍	106
2. 测谎器讯问编题技巧	107
3. 测谎器讯问方法	108
4. 测谎器讯问技巧	111
第五节 反诡辩的口才技巧	122
1. 识破诡辩的语言陷阱及其反驳方法	123
2. 识破诡辩的推理手法及其反驳方法	130
3. 识破诡辩式悖论及其反驳方法	136
第五章 警察谈判口才	143
第一节 警察谈判的基本规范	144
1. 谈判的方式	144
2. 谈判原则、范围和须知	145
3. 对谈判者的要求	147
4. 谈判的时机	148
第二节 警察谈判的策略和进程	149
1. 满足对方的基本需求,促使对方让步	149
2. 警察谈判中僵局的应对策略	150
3. 警察谈判的进程	153
第三节 警察谈判的问答技巧	155
1. 提问技巧	155
2. 回答技巧	157
3. 必须慎重应对的说法	159
第四节 警察谈判的劝说论辩技巧	168
1. 警察谈判的劝说技巧	168

2. 警察谈判的论辩技巧	171
第六章 警察对方言及隐语的了解	179
第一节 了解各地方言特征	180
1. 我国方言的概况	180
2. 官话方言的特征	181
3. 湘语方言的特征	182
4. 赣语方言的特征	182
5. 徽语方言的特征	183
6. 吴语方言的特征	183
7. 粤语方言的特征	183
8. 闽语方言的特征	184
9. 客家话方言的特征	184
第二节 警务常见隐语	185
1. 表示钱币数量的隐语	186
2. 表示赌博活动的隐语	188
3. 表示嫖娼卖淫活动的隐语	192
4. 表示其他犯罪行为的隐语	195
后 记	200

第一章 导 论

第一节 口才是现代警察 必不可少的技能

1. 现代社会中良好的警民关系是做好任何警务工作的重要基础

随着社会的进步,现代社会的人际关系日趋复杂、多样,警察作为协调和处理各类人际关系的社会角色,必须有良好的警民关系作基础。换句话讲,一个现代警察,如果没有出色地搞好自己身边群众关系的能力,肯定不可能出色地做好警务工作,最终将被淘汰出局。

口才是人类交际最重要的能力,当今发达国家有句十分流行的话:“缺什么都不要缺口才。”在现代纷繁复杂的人际交往中,口才是人们交流思想感情的工具、获取信息的媒介、自我保护的武器和让人了解的纽带。

在法制社会,警察与最广泛的人群有着频繁的联系。主要通过语言和各种层次、各种职业的对象交流合作,并且通过形形色色的交谈去获取大量明显的或隐蔽的治安信息和情报。另外,警察在执法中,难免会与一些对象发生冲突,也时常会受到来自社会方方面面对自己身心、权益的伤害。在很多情况下,警

察无法以其他形式来自我保护,最好的“盾牌”就是自己的口才。只要能够说话,就抓住时机以辩诬、申述和宣传,让人了解真情并保护自我。

现代警察就是凭借口才的这些功能,在形形色色的人际矛盾与案例冲突中游刃有余地开展工作,展示警察风采,争取各方支持,有效打击犯罪。

2. 说话是现代警察最重要的工作方式

从行业特点讲,警察是一个经常通过说话与人打交道的职业,如果以“动口”和“动手”来区分,大约 60% 以上的警察工作是“动口”的。譬如,宣传与教育、接待与家访、调解与说服、处违与论辩、盘查与谈判以及指挥与领导等工作,无不需要“说话”。

江泽民同志曾以八个字概括了警察全部工作的特点:“严格执法、热情服务。”如果没有语言交流,不但会给执法和服务带来很大的障碍,而且无以打动人心,说服对象,感染群众,使警察的工作变成没有人类情感的机械操作,体现不了中国警察的工作特点。从这个角度讲,不爱说话的、性格过于内向的人,也许能做好其他许多职业的工作,但是肯定不适宜从事现代警察的职业。

说话是一门艺术,一般来讲,每个民警说话都有一个目的指向,但是由于说话艺术的高低,往往会产生各种不同的效果。由于警察的口才水准决定其工作的效率与质量,因此越来越引起现代警察的重视。“当警察先学说话”,口才已成了现代警察不可缺少的必修课。

第二节 警察口才的依托与制约

说话是人与生俱来的一种本能,然而口才是在实践中学习

和训练获得的。一名警察的口才如何,从本质上讲,是其综合素质的体现,所以口才虽然表现在“说”得如何,却不仅仅依赖说话的能力,还依托于说话者的阅历的深浅和知识面的宽窄,受制于说话人的思维素质和心理素质等等因素。

1. 个人的阅历与知识状况是其口才的重要依托

警察口才是由一定的个人来体现的。每个警察在与人言辞交际中的谈吐,都是他在社会实践中积累的经验和知识的总和。

经常可以见到一些民警不善言谈,总觉得没有话说。究其原因,大多是个人阅历、知识单薄所致,所谓“言语的贫乏,往往因为思想的空虚”,指的就是这种情况。而那些说起话来口若悬河、滔滔不绝者,都是见多识广者,无论与他们谈什么,他们都能左右逢源,旁征博引,侃侃道来。

当一名警察准备就某个话题表述自己的看法时,思维总往往首先在他已有的个人经验中去寻找和发现可供选用的内容,并将其迅速编入话题,构成其说话的有机组成部分。因为是自己亲身经历过的,往往感受最真切、具体、翔实,讲起来也最生动、最形象,最易打动交谈对象。

在警察口才的问题上,要避免一个认识上的误区:警察是执法人员,以法律法规为依据,说话只要简明扼要、有凭有据,不必东拉西扯。其实,警察在执法时经常会遇到对方的不理解、抵触甚至挑衅,警察手中法律法规的武器只有通过大量形象生动的举例、解释和分析才能起到宣传和教育的作用。警察的这种语言表达建筑在其经验和知识面的基础上,见多识广是警察说话的原料,能够使警察在各种情况下及时组织内容与对方实际沟通。

因此,在这里讲警察的阅历和知识积累,好像是口才的题外

话,其实是警察口才形成的重要前提。没有这个依托,任何口才的学习和训练都没有意义。

讲到阅历,有这么一种认识:随着年龄的增长,阅历自然丰富。这个说法有一定的道理。因为大多阅历见识都不需特别地学习、钻研,只要不脱离社会生活,耳濡目染,即可在岁月的推移中逐渐积累。但是在现实生活中也不乏这样的例子:年龄相仿的人其阅历大相径庭,甚至年长的不如年轻的见多识广。为什么会产生这种现象呢?原因在于各人人生态度的积极程度不同。

有些人热爱生活,对自己周围的一切都投以浓厚的兴趣,无论身处顺境还是逆境,他们都能观察与领悟新鲜的经验。而有些人兴趣单一,生活刻板,对与己无关的事漠然处之,甚至自我封闭。这两类人的人生积累是不能以年龄来比较的,他们的口才潜力也不能同日而语。

与个人阅历相比,个人的知识积累受年龄的影响就更小些。那些善于安排时间、勤奋学习、博览群书,将求知的触角伸向四面八方的人,更能利用年轻的优势,增加自己的才识。

警察要与三教九流打交道,积累各方面的见识和知识是其口才交际的基本功底,警察的日常生活都是口才原料的储存所,平时不断输入新知识新经验,与人交谈时就有足够“谈资”用来加工提炼,增强“说”的丰富性、多样性,就能在各项警务工作中,胸有成竹,欲言即出,积之愈深,言之愈佳。

2. 思维状态与心理状态制约其口才表现的水平

一名警察口才的优劣从根本上反映其思维素质、心理素质的好坏。反过来看,一名警察如果有高水平的思维素质,就能使其在口才交际中不落俗套,从新的角度引发深刻的见解,能从一

些司空见惯的现象中展示令人信服的本质性的谈吐,能对任何话题进行“立体”化的分析,在新的认识水平上得出新颖、透彻的观点。同样,一名警察如果有优秀的心理素质,就能在各种场合的表述中成功地应付来自自身或外界的种种压力、干扰,充分展示自己的口才风采。

警察高水平的思维素质主要表现在口才交际的辩证性、纵深性、拓展性和综合性上,这种素质的养成既是口才学习和熟练的中心,也是口才学习和熟练之前必须重视的一个基础。

辩证性思考就是在对话题进行思考时,不是简单地沿用传统的定论与固有的思维模式,而是结合新的条件和要素的出现,对话题或是从肯定方面,或是从否定方面,或是同时从这两个对立方面进行新的思考,并在此基础上,最终形成一个新的辩证统一的完整结论。由于新的结论往往对传统定论表现出某种否定倾向,故而又称之为批判性辩证思考。

纵深性思考就是在对话题进行思考时,不是表面地、就事论事地人云亦云,而是运用透过现象看本质的纵深分析方法,力求在一个更能表现事物本质特点的高度上,推证出一个对传统定论带有某种批判性的新观点。

拓展性思考则是利用话题与联想物之间的时间与空间的接近关系、特点方面相似与对立关系,在原先似乎并没有有机联系的事物之间发现有机联系,进而使对话题的理解达到一个新的水平。

综合性思考即在对话题进行思考时,注重于通过对辩证思考、纵深思考和拓展思考等多种思考方法的综合运用,尽可能全面地对话题进行立体化分析,以在新的认识水平上得出新颖、深刻、全面、透彻的结论。

要实现这四种特性的口才思维,作为警察,尤其要注意经常

使自己突破种种思维定势的影响,展开独特的创新思考。

在实际警务工作中,我们会遇到形形色色的问题,然而当我们长期处于某个环境,多次重复某一活动或反复思考同一类型的问题时,头脑中就会形成一种思维习惯,这就是我们所说的思维定势。以后再碰到同类或相似的问题时,思维活动便会自然而然地受这种思维定势的支配,甚至在环境、条件等发生明显变化时仍不能改变,讲起话来不是陈词老调,就是东搬西套,没有新意而缺乏语言魅力。相反,如果一名警察平时能注重训练自己的逆向思维、发散思维、联想思维和转换思维的习惯和能力,就能时常在口语交际中激发自己的创新潜能,找到新颖独特的表达角度,妙语连珠地打动和影响自己的交谈对象。

再进一步讲,假如想做一名具有很强的创新口才能力的警察,那么就必须学会开发右脑的潜能,使自己具备协调运用左右两个大脑的能力。

现代科学证明,大脑是分成左右两半球的。如果把颅骨去掉,肉眼就能见到明显的分界线,这是整个动物界大脑的共同特征。在人类,这一分界更引人注目的是每个半球似乎都发挥着特殊的功能。左半球的某些功能似乎比右半球好,而右半球的另一些功能又似乎比左半球好。

功能上最明显的差别是左半球接受从身体右侧来的感觉和控制右侧的运动,右半球接受从身体左侧来的感觉并控制左侧的运动。这种交叉作用是有关脑的最早发现之一。古埃及人已注意到,脑的一侧受损伤会导致身体对侧的麻痹。随着对脑的深入研究和探索,到 20 世纪,人们发现,左右半球之间的功能差异表现在两者神经活动方式的不同。左半球是记忆、言语、逻辑推理、计算、排列、分类、书写、分析和会聚性思维等智力活动的控制中枢,而右半球是视知觉、空间关系、音乐、节奏、舞蹈、身

体协调、身体活动、直觉、综合、态度、情感和发散性思维等神经心理功能的控制中枢。

可见,脑左半球的功能以连续、系列和有序为特征,可以将各个部分组合成一个整体;而右半球的功能以整体弥漫和渗透为特征,可以直觉地看到整体,之后才是各个部分。由于我们大多数人都生活在一个“左脑社会”中,从小到大在学校接受的教育主要是以读、写、算为基础,几乎都是发展左脑功能的训练,再加上社会上传统地都重视分析、重视条理、重视推演,特别是警务工作,大量的法律记忆、案例推理等智力活动,往往使我们左右脑功能发展不平衡,抑制了右脑的感悟、直觉、预测等功能,在口语交往中削弱或丧失人类语言应有的感染力。

因此,现在有些警察为了改变自己说话干涩冷淡、味同嚼蜡的毛病,就通过采用各种方式来训练开发自己的右脑潜能,丰满自己口语的情感素质与非智力因素,全面提高口才表达的创造力。

警察口才交际中的心理素质主要体现在内在心态的控制和表述过程中的应急对策上,这种能力直接影响警察说话的实际效果。虽然不是警察口才熟练的专门内容,但是其某些对口才表达产生的消极的制约因素应该引起我们的注意。

警察口才内在心态的控制包括口头表达过程中如何增强自信心理,抑制担忧心理,如何准确期待交谈的目标定位,如何提高交谈中意外挫折的承受极限。

在交谈中,特别是一些面众场合的发言,担忧心理的产生是常有的事,它包含着一组程度不同,从“一般性紧张”到“焦虑、烦躁”,直至“难以控制的恐慌”的心理成分,对交谈目的的实现产生不同程度的干扰。警察口才的心理控制并不是排除担忧心理,而只是要将其抑制在一个适度的范围中,并积极地设法增强

表达的自信心理。

警察的口头表达活动一般都有具体的目标定位,但在心中能否审时度势准确地给自己表达目的的追求值以准确的定位,常常就决定了这一目标最终能否实现。

警察在把握交谈目标心理时,还必须同时注意审视自己对于意外挫折究竟具有多大的极限承受能力。这里,一般挫折的相应承受准备是不够的,一定要有明确的极限承受的界限,并且这个界限要与目标追求的最大值相吻合,也就是讲,打算获得多大的成功,就要准备承受多大的失败。一般看来,对于意外挫折的极限承受预计得越充分,所追求的目标一旦受挫不能实现,交谈时心理调整期也就越短,其柳暗花明、绝处逢生、东山再起的机会也越多。

警察在口头表达时除了对自己内在心态的控制外,还必须具备对交谈对象的心理感染和控制的能力。这是一种交谈现场的应急反应,对于听者的冷淡、激动以及故意扰乱的心理,交谈的警察能及时采取相应的心理对策加以调节和控制。在各项警务工作中,这是一个非常重要的心理素质,经常制约着警察工作的实际效果。

第三节 警察口才的学习和训练

警察的口才不是先天形成的,一般都是在其警察工作的实践与日常生活的交往中逐渐锻炼出来的。但这并不是说,只要当警察的日子长了,就一定会有良好的口才。如果一名警察仅仅满足于自己平时“说了”或“听了”,那么他仍然很难具备良好的口才。口才需要用心去体悟,更需要有计划有步骤的学习和训练。