



西南政法大学刑事侦查学院公安学学术文库

我国基层警察的社会服务角色研究

[An Exploration of Social Service Role
of Frontline Police Officers in China]

■ 王小海 著



群众出版社

2013 年度中央财政支持地方高校发展专项资金建设项目“公安学
及公安技术学科创新团队”成果

重庆高校物证技术创新团队资助项目成果（合同号：KJTD201301）



西南政法大学刑事侦查学院公安学学术文库

我国基层警察的 社会服务角色研究

**An Exploration of Social Service Role of
Frontline Police Officers in China**

王小海 著

群众出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

我国基层警察的社会服务角色研究: 汉英对照/王小海著. —北京: 群众出版社, 2015. 2

(西南政法大学刑事侦查学院公安学学术文库)

ISBN 978-7-5014-5327-6

I. ①我… II. ①王… III. ①警察—社会服务—研究—中国—汉、英
IV. ①D631

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 036201 号

我国基层警察的社会服务角色研究

王小海 著

出版发行: 群众出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京通天印刷有限责任公司

版 次: 2015 年 2 月第 1 版

印 次: 2015 年 2 月第 1 次

印 张: 13.25

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

字 数: 208 千字

书 号: ISBN 978-7-5014-5327-6

定 价: 45.00 元

网 址: www.qzcbbs.com

电子邮箱: qzcbbs@sohu.com

营销中心电话: 010-83903254

读者服务部电话 (门市): 010-83903257

警官读者俱乐部电话 (网购、邮购): 010-83903253

公安综合分社电话: 010-83901870

本社图书出现印装质量问题, 由本社负责退换
版权所有 侵权必究

献给所有辛勤工作
在一线的共和国警官！

前 言

警察科学研究先驱詹姆斯·威尔逊先生（James Wilson）在 1968 年提出了警察的三种基本职能：执行法律、维护秩序和提供服务。这个观点在世界范围内得到了广泛验证和回应。作为一名曾经供职于基层派出所的中国警察，我非常认同威尔逊先生的观点。根据我在过去八年时间里的实践、观察和研究，中国的警务发展越来越注重警察的社会服务职能。

2006 年，我在北京某派出所任治安外勤民警。我所在的 7 人警组在值班时日均接处 40~50 个报警电话。除去值守派出所接报警情的民警，每个外勤民警每日需处理 6~7 个 110 指挥中心或派出所指派的警情个案。仔细分析，我发现 60%~70% 的报警电话内容不是执行法律，也不是维持秩序，而是提供服务。游客李小姐希望你可以给她讲讲怎么去八达岭长城；张大爷出门忘带钥匙了，希望你能帮忙开锁；农民工小王已经三个月没能从包工头那里领到工资了，希望你能帮忙解决；老马哥又在餐馆喝多了，躺在马路上，需要你的帮助；小赵又和老公吵架闹离婚了，他们需要你出面调解……此类的琐事数不胜数。事实上，派出所警察的工作不像人们想象中的那么惊天动地，大部分都是与民生紧密相关的服务。可以说，我国基层警察扮演了重要的社会服务角色。那么，我国基层警察的社会服务角色到底是什么样的？他们在全心全意为人民服务的过程中遇到了什么问题？他们将如何解决这些问题？带着这些疑问，我从 2007 年开始了我国基层警察的社会服务角色的研究。

本书是我八年的研究成果。它是我的第一本专著《西方警察的角色与社区警务战略》（*Police Role and Community Policing Strategy in the West*）出版后的又一本研究警察角色的著作。在沿用中英文双语撰写方

式的基础上，本书的研究对象是我国基层警察的社会服务角色，采用的研究方法是经验性研究的定量分析。本书适合国内公安及政法院校的本科生和硕士、博士研究生阅读与学习，特别适合那些渴望学习警察专业英语的学生。当然，我相信所有对警察科学感兴趣的读者都会从中受益。

由于本人学识和经验有限，书中的不足之处还要请您批评指正。亲爱的读者，还犹豫什么呢？让我们一起开启阅读之旅吧！

王小海

2014年10月于西南政法大学

目 录

第一章 绪论	(1)
一、研究背景	(1)
二、研究目的	(4)
三、研究问题	(5)
第二章 理论框架	(6)
一、角色张力理论	(6)
二、应对角色张力的赋权理论	(19)
三、警察社会服务工作压力—张力和应对的理论框架	(34)
第三章 研究方法	(36)
一、研究地点	(36)
二、研究假设	(39)
三、定量研究法	(40)
四、数据分析	(51)
第四章 研究结果	(53)
一、描述性研究结果	(53)
二、解释性研究结果	(58)
第五章 结论	(61)
一、研究总结	(61)
二、研究的局限性	(64)
三、应对警察社会服务角色张力与提升结构赋权的 策略及建议	(65)
附录 《我国基层警察的社会服务角色研究调查问卷》	(69)

Chapter 1 Introduction	(81)
1.1 Background of the Study	(81)
1.2 Research Objectives	(85)
1.3 Research Questions	(85)
Chapter 2 Theoretical Framework	(86)
2.1 Role Strain Theory	(86)
2.2 Coping with Role Strain: A Theory of Empowerment	(102)
2.3 Conceptual Model of Police Social Service Role Stress-Strain and Coping	(119)
Chapter 3 Methodology	(122)
3.1 Research Site	(122)
3.2 Research Hypotheses	(126)
3.3 Quantitative Methods	(127)
3.4 Data Analysis	(144)
Chapter 4 Research Findings	(146)
4.1 High Level of Police Social Service Role Strain	(146)
4.2 High Level of Police Social Service Role Stress	(147)
4.3 The Significant Relationship between PSSRSS and PSSRS	(149)
4.4 Low Level of Police Social Service Structural Empowerment	(150)
4.5 Low Level of Police Social Service Psychological Empowerment	(152)
4.6 The Significant Relationships between PSSSE, PSSPE and PSSRS	(153)
4.7 The Relative Contributions of PSSSE and PSSPE	(154)
Chapter 5 Conclusion	(156)
5.1 Summary of the Study	(156)
5.2 Limitations of the Study	(159)
5.3 Policy Implications and Recommendations	(160)

**Appendix “Questionnaire of Police Social Service Role Strain
in Police Stations” (166)**

Reference (179)

致谢 (202)

第一章 绪 论

一、研究背景

社会服务角色是警察最重要的角色之一。现代警察的社会服务角色内涵呈现出复杂性和多样性的特征。学者道希特（Douthit）在研究警察职业内涵的扩大现象时以举例的方式说明了警察社会服务角色的内容：照顾醉酒的人；为外国移民解说法令，从而协助他们解决困难；帮助有需要的民众联络其他社会服务机构……^①学者贝尔（Bell）提出社会服务工作内容包括救助意外事件中的受害人、调解家庭纠纷和防止自杀等。^②麦克肯尼（McKane）在对英国西约克夏（West Yorkshire）地区警察所做的个案研究中发现，警察的社会服务工作包括帮助有感情纠纷的人、帮助老人和幼童、仲裁家庭纠纷、协助改进警民关系等。^③诸多学者的研究均表明，当今各国警察均承担着对社会民众提供各种协助和关照的社会服务工作。^④本书认为，警察社会服务是指警察在职权范围内实施的与违法犯罪、警察执法无关的事实行为，这种行为旨在促成解决社区问题、协助与关照民众。警察社会服务的具体工作包括危难紧急情况下的救助服务、知识方面的服务以及提升民众生活质量的服务三种类型，如信息咨询、警务相关问题咨询、纠纷调解、寻找失踪人员和

① Douthit, N. (1975). Enforcement and Non-enforcement Roles of Police. *Journal of Police Science and Administration*, 3, 343-345.

② Bell, D. J. (1979). The Police Role and Higher Education. *Journal of Police Science and Administration*, 3 (4), 470.

③ McKane, D. J (1980). Community Policing in West Yorkshire. *Police Journal*, April, 155.

④ WANG, X. H. (2014). Empowering the Frontline Police Officers to Cope with Police Social Service Role Strain in China. *International Journal of Criminology and Sociology*, 2014, 3, 20-45.

丢失财物、为需要帮助的人提供人道协助、宣传教育与帮教。^①许多研究表明,警察大部分时间从事的是社会服务工作。格林和克罗卡斯(Greene & Klocars)的研究结果表明:事实上,目前所有介绍警务工作的教材都称80%~90%的警务工作都是与“服务相关”的,而与“犯罪相关”的警务工作所占比例只有不到10%。^②学者希克曼和里夫斯(Hickman & Reaves)对美国1999年执法管理和行政统计资料(LEMAS)进行研究后发现:美国有五分之二的警察部门的首要职能都是负责搜救工作,约60%的警察承担控制动物的工作,近六分之一的警察部门负责紧急救助和民防工作,约十分之一的警察部门提供救火消防服务。^③然而,学界对警察社会服务的研究十分稀少。正如兰沃西和特拉维斯(Langworthy & Travis)所说:“专业文献中很少有涉及警察服务的研究……缺乏警察服务活动的翔实数据表明警察和公众都不太重视警察的服务角色。”^④

社区警务的发展使得警察工作的服务性得到强化。特洛伊奴维克兹和布克卢克斯(Trojanowicz & Bucqueroux)认为:“社区警务促使警察和市民创造性地合作以解决当代的社区问题,如犯罪问题、市民对犯罪的恐惧、社会秩序紊乱以及邻里关系的瓦解。”^⑤社区警务倡导者强烈要求警察积极参与解决社区问题,注重提供社会服务。^⑥加博尔和洛(Gabor & Law)曾在著作中引述了圣何塞市(位于美国加利福尼亚州)前警长布莱克摩尔(Blackmore)的观点:“警察不能脱离社区,不可能生活在真空中。我们不能忽视社区中普遍存在的社会问题。过去,我们

① 王小海. 公安机关人民警察公共服务职能的梳理与重塑[J]. 山西警官高等专科学校学报, 2007, (3): 15-22.

② Greene, J. R. & Klocars, C. B. (1991). "What Police Do" in C. Klockars & S. Mastrofski (eds.) *Thinking about Police: Contemporary Readings*. New York: McGraw-Hill: 273-284.

③ Hickman, M. & Reaves, B. (2001). *Local Police Departments*, 1999. Washington, DC: U. S. Bureau of Justice Statistics.

④ Langworthy, H. R. & Lawrence, Travis III, F. (1994). *Policing in America: A Balance of Forces*, New York: Macmillan.

⑤ Trojanowicz, R. C. & Bucqueroux, B. (1990). *Community Policing: A Contemporary Perspective*. Cincinnati, Ohio: Anderson Pub. Co.

⑥ 王小海. 英美与我国警察公共服务职能的历史变迁[J]. 上海公安高等专科学校学报, 2008, (1): 26-32.

一直对社会问题视而不见，放任不管；现在，我们总算意识到警察不是漠不相关的旁人……警察必须从事服务工作。”^①

新中国的警务发展经历了两个时期：改革开放前（1949~1978年）和改革开放时期（1978年之后）。^②在改革开放前，政府严格控制社会，使得社会相对封闭和稳定。我国警务工作在这个时期取得的战略成功得益于两个方面：一是户籍管理制度的监控性极强，我国警察得以严格监督相对静态的人口；二是群众组织参与社区活动，警务机制高度协调。改革开放前的警务工作受群众路线的指导，警察致力于为广大人民群众服务。群众路线是中国共产党采取的实现革命领导权的方法，目的在于教育和调动人民，发动阶级斗争，建立新中国。群众路线就是指“一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去”。公安工作的群众路线包括两个层面：思想上，提倡全心全意为人民服务；行动上，强调警民密切合作。^③公安工作的群众路线在我国警务发展中起到了重要作用。如果没有人民群众的参与，我国的警务工作不会开花结果。因此，我国警察十分重视群众参与基层工作。犯罪和社会服务问题不仅仅关系到警察，同时也关系到社区和公众。

1978年，我国开始实行改革开放政策。我国变成了一个对外开放、多元化的复杂社会，而犯罪率亦随之上升。社会进步和经济发展促使我国公安机关更专业、进取、高效。我国逐渐形成了正规的现代警察机构。为了应对犯罪率持续上升的问题，我国警察开始进行职业化改革。首先，按照不同职能，警察组织的建立实现了规范化，组织效率得以提高；其次，执法必严和违法必究的理念深入人心；最后，110报警系统和警察巡逻在城市中广泛应用。因此，我国警察的职业化改革形成了一套迅速反应、预防性巡逻和专业打击犯罪的警务模式。^④为了处理犯罪率上升的问题，我国公安机关一直坚持实施零容忍的警务策略。1983~

① Gabor Ivan R & Law Christopher. (1973). *The Police Role in the Community*. *Criminology*, 10(4), 383-414.

② Lu, H. (1998). *Community Policing, Rhetoric or Reality? The Contemporary Chinese Community—Based Policing System in Shanghai*. Unpublished doctoral dissertation, Arizona State University.

③ Wong, K. C. (2009). *Chinese Policing: History and Reform*. New York: Peter Lang.

④ Zhong, Lena. Y. (2009). Community policing in China: old wine in new bottles, *Police Practice and Research*, 10 (2), 157-169.

2010年，我国开展了四次全国性“严打”运动，警察对犯罪始终保持高压态势。

1978年，我国开始着手进行经济体制改革。随着改革的推进，工业化和城镇化带来了许多社会问题，如失业、移民安置、青少年犯罪、吸毒以及精神疾患。人口的剧增引发了民众对社会服务需求的剧增。但是，社会服务资源有限，供不应求。我国社会的巨大变革鼓励人人追求自己的幸福生活，政府更加注重保障个人的基本权利，并采取了一系列有效的措施增进社会福利，如义务教育、心理咨询以及法律咨询服务。同时，我国开始积极吸收西方个人权利和平等的价值观，提出社会主义“科学发展观”。政府高度强调平衡个人权利和集体利益，以确保实现社会成员的个人基本权利。

改革初期，我国政府是社会服务的主要供给者。在城镇地区，市民所在的居民委员会或工作单位负责提供社会服务。随着改革的不断深化，我国民营的社会服务机构不断涌现，并逐渐实现现代化和职业化以承担部分社会责任。然而，我国仍然是一个发展中国家，社会福利的供给和社会服务机构的建设依然相对滞后。我国的公安机关一直奉行“全心全意为人民服务”的根本宗旨，在思想和行动上恪守为人民服务的诺言。在公安改革过程中，我国公安机关采取了一系列措施以便更好地为社区提供社会服务。1996年，公安部制定了“四有四必”政策，即“有警必接、有难必帮、有险必救、有求必应”。“四有四必”政策实施后，基层警察的社会服务工作量大大增加。2010年，我国警察共接到1135万个寻求社会服务的110报警电话。其中，部分市民滥用110报警电话，要求警察送鲜花或是买早饭。^①“四有四必”政策给基层警察带来了大量的社会服务工作：一方面，他们超负荷工作以提供社会服务；另一方面，他们正承受着警察社会服务角色张力。

二、研究目的

本研究有以下两个基本目的：

^① WANG, X. H. & WONG, S. W (2012). Police Social Service Work in China: Community Policing with Chinese Characteristics. *Asia Pacific Journal of Police & Criminal Justice*, 9 (1), 34-54.

第一，通过对基层警察社会服务角色张力问题的研究进而全面深刻地探究我国警察社会服务工作的情况、影响因素和应对策略。

第二，本研究建立了认识 and 应对警察社会服务角色张力的理论框架。通过对理论框架的验证，本研究进一步提出了具有实际可操作性的建议，并具有以下三方面的意义：首先，帮助心理学家和基层警察探知社会服务角色张力的可能原因，并做出准确诊断，提出改善角色张力的管理措施；其次，有利于公安机关领导了解基层警察社会服务工作的具体情况，做出合理决策；最后，为警务研究和警察立法提供指引，从而促使国家尽快出台有关警察社会服务工作的法律、法规和指导方针。

三、研究问题

第一，中国基层警察社会服务角色张力的本质是什么？

第二，导致警察社会服务角色张力的因素是什么？

第三，如何应对警察社会服务角色张力？

第二章 理论框架

一、角色张力理论

(一) 角色理论的基本概念

角色张力理论为理解警察承受的角色张力提供了理论框架。但是在研究角色张力理论之前，有必要明确角色理论的基本概念。

1. 角色占有者

角色占有者即扮演特定角色的个人。^① 例如，警察所扮演的角色包括打击犯罪者、执法者、社会服务提供者。

2. 角色组

角色组即涉及某个特定角色的一系列关系。^② 在本研究中，基层警察的社会服务角色组包括：上下级关系、同事关系以及警民关系（见图 2-1）^③。

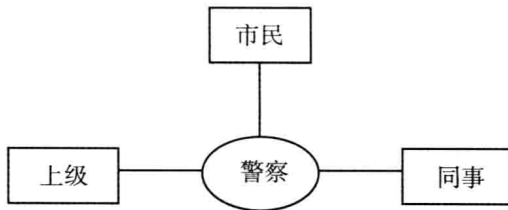


图 2-1 基层警察的社会服务角色组^③

^① M. E. Hardy & M. E. Conway, *Role theory: Perspectives for Health Professionals* (2nd ed.). Norwalk, Conn. : Appleton & Lange 1988.

^② Ibid.

^③ Bull, R. , *Psychology for Police Officers*. Chichester: Wiley 1983.

3. 角色表现

角色表现即角色占有者实施特定角色职能的积极行为。^①

4. 角色期待

角色期待即“群体”或“社会”对角色占有者所应有的角色行为的希望和要求。^②角色期待是规定特定角色占有者的权利、义务和恰当行为的一系列认知观念，其内涵包括信念、主观概率以及知识元素。由于特定角色连同角色组中的其他成员共同发挥作用，因此角色期待包括个人对自己的角色行为的期待及对角色组中其他成员的角色行为的期待。^③

5. 自我

自我即角色占有者在与他人交往的过程中所具有的社会身份。^④肯德尔（Kendall）认为：“自我指一个独一无二的个体所具有的认知组织结构，它代表该个体的所有认知和感觉。”^⑤自我和角色的相互关系产生了角色一致性的概念。根据萨宾和艾伦（Sarbin & Allen）的观点，角色一致性指的是“角色期待和自我认知（特质、价值观及信仰）之间的契合度”。^⑥自我认知和角色要求矛盾会使人紧张并产生认知张力，这将造成低效率的角色表现。

（二）角色张力理论的主要观点

1. 角色缺陷假设

1960年，学者古德（Goode）发现个体由于时间和精力有限而无法满足角色期待的各种要求。更是他首次提出了角色张力假设。^⑦古德认

① S. Stryker, Identity theory and role performance. *Journal of Marriage and the Family* 30 1968, p. 558-564.

② M. E. Hardy & M. E. Conway, *Role theory: Perspectives for Health Professionals* (2nd ed.). Norwalk, Conn.: Appleton & Lange 1988, p. 33.

③ Ibid.

④ G. H. Mead & C. W. Morris, *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press, 1934.

⑤ D. E. Kendall, *Sociology in Our Times* (4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth/Thompson Learning 2003, p. 111.

⑥ T. Sarbin & V. L. Allen, *Role Theory*. In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *The handbook of social psychology* (2nd ed., pp. 488-568) Reading, MA: Addison-Wesley 1968, p. 43.

⑦ W. J. Goode, *A Theory of Role Strain*. *American Sociological Review* 1960, 25, p. 483-496.

为，社会上大多数人面临的角色期待越来越多，呈现出“要求过度”的情形。尽管社会结构的诸多特点使得多种角色相互融合，但事实上角色占有者必须花费大量的时间、精力和技巧来应对多重角色所期待的要求，因此他们常常感到不知所措。有时，充分满足某个角色所提出的要求需要花费大量的时间和精力，从而使个体忽略了其他的角色期望——尽管后者对其时间和精力具有同等的合理要求。古德称，由于个人多重角色期待与有限的时间和精力相矛盾，角色占有者根本无法满足所有角色期待，因而产生角色张力。根据古德的观点，角色张力就是个人产生难以满足角色期待要求的困难感觉。马克思（S. R. Marks）支持古德的理论，他将角色张力理论称为“缺陷”假设，强调由于人力资源稀缺，因而无法满足角色期待。^① 马克思在此基础上发展了个体能量的宽泛概念，他提出实现角色行为的个体能量是人主观感受到的情景的社会产物——个人是否感知到自己没有足够的精力承担更多的角色期望。后来，马克思又提出时间和精力有限是个人无法完成特定角色要求的原因。^②

根据古德（1960）和马克思（1977）提出的角色缺陷观，机构单位（如警察机构）就是角色系统，而由于个体能量（个人实现角色期待能够付出的时间、精力）有限，过度的角色期待极易产生角色张力。基层警察为社区提供了超负荷的社会服务，角色缺陷观为基层警察社会服务工作感受的概念化提供了有益的理论支持。

2. 角色张力的定义

研究肌肉机械性能的物理学家将“张力”定义为压力造成的改变。^③ 该定义表明张力指特定情况下个人或多人受到作用力之后的行为状态。角色理论被广泛用于调节心理学的研究中。古德首创“角色张力”一词，并将其定义为“难以达到角色要求的难度”。^④ 他认为角色张力是某人感知到某个角色期待很高，自己无法满足角色要求而紧张不安的状态。马克思（1977）认为当消耗有限的精力满足角色期待时，

① S. R. Marks, *Multiple Roles and Role Strain: Some Notes on Human Energy, Time and Commitment*. *American Sociological Review* 1997, 42 (1), p. 921-936.

② Ibid.

③ C. R. Ward, *The Meaning of Role Strain*. *Advances in Nursing Science* 1986, 8 (2), 39-49.

④ W. J. Goode, *A Theory of Role Strain*. *American Sociological Review* 1960, 25, p. 493.