



人/民/警/察/实/战/培/训/教/材



●冯 郁 冯 楠 / 著

警察 实用口才教程

JING CHA SHI YONG KOU CAI JIAO CHENG



中国人民公安大学出版社

17035-3-43
3

人民警察实  战培训教材

警察实用口才教程

冯 郁 冯 楠 著

(公安机关 内部发行)
中国人民公安大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

警察实用口才教程/冯郁、冯楠著. —北京: 中国人民公安大学出版社 2005. 2

ISBN 7-81087-970-7

I. 警… II. 冯… III. 公安-工作-口才学-教材 IV. D035.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 142899 号

警察实用口才教程

JINGCHA SHIYONG KOCEI JIAOCHENG

冯 郁 冯 楠 著

出版发行: 中国人民公安大学出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

印 刷: 北京市泰锐印刷厂

版 次: 2005 年 2 月第 1 版

印 次: 2005 年 2 月第 1 次

印 张: 10.125

开 本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32

字 数: 263 千字

ISBN 7-81087-970-7/D·732

定 价: 24.00 元

(公安机关 内部发行)

本社图书出现印装质量问题, 由发行部负责调换

联系电话: (010)83903254

版权所有 侵权必究

E-mail: cpep@public.bta.net.cn

www.jgclub.com.cn

以言感人， 以理服人

为冯郁、冯楠同志《警察实用口才教程》作序

警察在执法过程中用准确、生动、形象的语言表达出自己的思想，是达到执法目的的前提，宣传群众、教育违法人员，说服犯罪嫌疑人也是警察在执法过程中不可缺少的行为。因此，良好的口才是警察素质的体现；提高以言感人，以理服人的能力，是人民警察执法必不可少的基本功。

冯郁同志参加公安教育工作多年，在紧张工作之中，坚持不懈地读书、学习、思考，并且笔耕不辍。为了适应人民警察提高语言表达能力的迫切需要，她以极大的热情总结了自己多年来从事公安教育培训的经验和体会，对人民警察进行语言表达时的心理状态、表达动机、意识和情感的变化，表达对象在心理、语言、表情动作上的反应进行了较为系统的、全面的研究。从理论上总结了警察在执法实践中语言表达的经验，从认知上提出了警察在执法实践中常见的一些语言表达上的失误，针对执法实践中语言表达的许多现象和疑难点，紧扣执法实践的新形势、新需要，着眼于社会治安多发性案件的处置，撰写了这本《警察实用口才教程》。本书注重对人民警察表达能力的训练养成，用理性化的手笔对警察口才的基础理论和应用作了较为通俗的阐述，系统的对人民警察

在对峙型劫持人质谈判、自杀者心理干预、家庭暴力干预、受害者心理干预、治安纠纷调解、讯问犯罪嫌疑人、询问证人、宣传讲解政策法律等口才类型语言表达的特点和规律进行了通俗流畅的写作，归纳出警察在一系列执法活动中语言表达的技巧和应注意的问题。

该书内容系统而不繁杂，简练而又实用，以较强的理论性、指导性、可操作性、可读性和实践性，配合了全国公安机关大练兵活动对人民警察语言表达能力训练的教学需要，对人民警察表达能力的养成有着直接的指导和促进作用，是广大民警进行实战培训的一本很好的教材。



2004 年 12 月

前 言

公安机关是党和政府的一个重要的窗口，是党和政府联系群众的桥梁和纽带。人民警察代表国家行使职权，执行法律。其职业活动最直接地体现着国家的意志，其职业形象最直接地代表着国家和党的形象。作为社会工作者，人民警察以执法者的身份为群众提供服务 and 帮助。在执法活动过程中，要和各方面的人打交道，无论是接待来访、解答咨询、调解纠纷、排忧解难、宣传国家政策、法律法规，还是调查访问、盘查逮捕、询问证人、讯问犯罪嫌疑人等，最直接、最便利、使用最频繁的是口头表达。人民警察的日常勤务实际上就是以一种具有智慧和谋略的说话技巧为手段的与他人复杂微妙的竞技过程。因此，需要人民警察具有较高的口语表达技巧。这种表达技巧就是口才。警察的口才就是警民交往的最基本能力之一。

2004年5月，公安部提出的在全国公安机关开展大练兵活动，不仅要解决“追不上、打不赢的问题”，而且把解决“说不过”，作为一个重点训练课目提了出来。所谓“说得过”，不是指那种油腔滑调的“嘴皮子功夫”，也不是哗众取宠的夸夸其谈，更不是违背法律和事实的巧言令色、胡搅蛮缠，或对人民群众以权压制，仗势欺人，用冷漠、生硬、蛮横、讽刺、辱骂、嘲弄的态度对待人民群众，让人民群众敢怒不敢言，而是人民警察政治观点、职业道德、执法水平、法律知识、公安业务能力、逻辑思维能力、应变能力的综合体现，是文明执法、热情服务的真切体现。一个优秀的人民警察确实要有一个好的口才，才能在说话办事时，入情入理，推论事理，切中时弊，议论透辟，词锋锐利，让对方听在耳，服在口，顺在心。所以说，口才对人民警察来说是尤为重

要的。

为满足人民警察对提高语言表达能力的迫切需要，我以极大的热情总结了自己多年来公安教育培训的经验和体会，吸收了社会心理学、行为科学、公共关系学、语言学、修辞学、逻辑学、治安管理学、犯罪学、犯罪心理学、预审学、刑事侦查学等学科的相关知识，对人民警察进行语言表达时的心理状态、表达动机、意识和情感的变化，表达对象在心理、语言、表情动作上的反应进行了较为系统的、全面的研究，总结了人民警察在执法实践中语言表达的成功经验，以及在执法实践中常见的一些表达失误。针对执法实践中语言表达的许多现象和疑难点，紧扣执法实践的新形势、新需要，着眼于社会治安多发性案件的处置，撰写了这本《警察实用口才教程》。本书从公安工作的实际出发，系统地介绍了人民警察在维护社会治安、保障公民人身财产安全、预防和惩治犯罪、对峙型劫持人质谈判、自杀者心理干预、家庭暴力干预、受害者心理干预、治安纠纷调解、讯问犯罪嫌疑人、询问证人、宣传讲解政策法律等口才类型语言表达的特点和规律，以及在具体个案中如何运用语言表达的方法、技巧和应注意的问题，力求对人民警察口语表达能力的培养和训练作出较为系统的说明，以较强的理论性、指导性、可操作性、可读性和实用性，配合公安机关对人民警察口才训练的教学需要。

在撰稿过程中，我学习和参考了近年来有关方面的著作、教材、论文，吸收了近期公安工作的实践经验，限于篇幅有限，恕不一一注明出处。在此谨向作者表示诚挚的谢意！由于知识水平有限，文中疏漏和错误之处在所难免，恳请专家、学者及读者给予批评和指正。

著 者

2004年9月

目 录

以言感人，以理服人

——为冯郁、冯楠同志《警察实用口才教程》

作序..... 张 昕 (1)

前 言 (1)

第一章 绪 论 (1)

第一节 警察口才概述 (2)

第二节 非语言表达 (31)

第二章 对峙型劫持人质谈判口才 (64)

第一节 劫持人质谈判口才概述 (64)

第二节 劫持人质谈判口才的表达技巧 (84)

第三章 自杀危机干预口才..... (110)

第一节 自杀危机干预概述..... (110)

第二节 自杀危机干预口才的表达技巧..... (122)

第四章 家庭暴力干预口才..... (138)

第一节 家庭暴力干预概述..... (138)

第二节 家庭暴力干预口才表达技巧..... (150)

第五章 治安调解口才技巧..... (167)

第一节 治安调解概述..... (167)

第二节 治安调解口才的表在技巧..... (172)

第六章 被害人心理干预口才	(191)
第一节 被害人心理干预概述.....	(191)
第二节 被害人心理干预口才的表达技巧.....	(196)
第七章 讯问口才	(210)
第一节 讯问口才概述.....	(210)
第二节 讯问口才的表达技巧.....	(228)
第八章 询问口才	(266)
第一节 询问口才概述.....	(266)
第二节 询问口才的表达技巧.....	(269)
第九章 宣讲口才	(292)
第一节 宣讲口才概述.....	(292)
第二节 宣讲口才的表达技巧.....	(297)
主要参考书目	(314)

第一章

绪 论

口才是警民交往的最基本能力之一。称职的人民警察应该是一个懂得并善于运用口才技巧，在执法活动中表现出一定的组织能力和临场指挥能力的人。只有这样，搞好执法工作才能成为现实。叶圣陶先生在很久以前曾经对他的学生们说过：“谁的说话能力差，不仅是他个人吃亏，往往间接造成社会的损失。”表达能力是人民警察执法的基本功。如果在执法过程中，说话用词不当、或条理不清，或啰啰嗦嗦，或说话态度生硬、不尊重事实、不尊重法律、不尊重当事人，就不能有效地说服教育群众。这样，不仅影响他自己在人民群众心目中的形象，而且也影响到执法活动的正常进行，使公安工作受到损失，使公安机关的形象受到损失。究其根本，许多警民纠纷问题的发生，都与缺乏有效地沟通有关，往往起源于警民相互之间不能很好地理解和表达。提高警察口才的重要性已经是刻不容缓了。对警察口才进行训练，加强人民警察在各种类型的社会冲突中对群众和个人的领导作用，在处理各种社会矛盾和纠纷中，在打击犯罪的同时，能够冷静地、善于有说服力地向人们解释法律和有关政策的规定，没有必要就不采取极端的措施，力求使所有的人都理解和认识摆在社会主义初级阶段面前的任务，任何时候都不要忘记人民的需要和利益，应该是公安机关各级领导重视的一个问题。

第一节 警察口才概述

一、口才的概念

(一) 口 语

语言是一种社会现象，是人们进行思考和交际的工具，是人们在日常生活及社会实践中相互之间传递信息、交流思想、意见、表达情感的媒介。言语活动是人类所特有的交际活动，用以表达自己的思想感情和影响别人。人们要在社会生存就要使用语言，就要说话。人人都会说话，但不等于人人都能流利地表达自己的思想，能够把道理说清楚，说得动听，说得让别人感兴趣，能够启动别人的心灵，使别人乐于接受。俗话说“话有三说，巧说为妙”。在古今中外历史上，流传着许多能言善辩者以三寸不烂之舌退却千军万马、扶危济困、安国定邦的故事。三国时的诸葛亮，就是凭着一张利嘴，舌战江东群儒，促成孙刘联合，致使赤壁一炬，曹操 80 万大军覆没，从此奠定了天下三分的局面。自古以来，能言善辩之士总是得到人们的爱慕和传诵。很多人都希望自己也能像那些历史人物一样，妙语连篇，字字珠玑。

在使用语言的过程中，由于不同的需要和不同的环境，语言的表达方式可分为三个基本类型：一是书面语，即凭借某种语言的文字来表达自己的思想和感情的言语。比如，小说、论文、随笔、书信、日记等。二是口语，即凭借自己的发音器官所发出的某种语言的声音，用以表达自己思想和感情的言语。比如谈心、讨论、解说、争论、演讲、指示、报告、质疑等。三是态势语，即以人的身形动作来表情达意。比如，表情、动作、手势、姿态等。人类社会最活跃、最直接、最广泛、最迅速、最有效的交际工具是口语。

口语表达不仅反映了一个人的言语能力，还反映了他的思维水平、文化修养、道德修养和审美修养，甚至反映出他作为一个

现代人的气质、性格和精神面貌。口语的表达实质上就是一个人内在思想的外在体现,是由思想到说话的过程。口语的表达,反映了一个人运用某种语言形式来达到其预定目的和意图的过程,反映了一个人在现代社会中运用语言信息进行交流和沟通的重要能力。

口语表达是在一定的气氛和环境中与说话对象进行直接口语交流的方式。它有如下特点:①口语具有极强的时效性和灵活性。随想随说,直接沟通。比如,在聊天、谈心、质疑答问、讨论、辩论中,对象直接听辩、判断、组织应答都是及时、连续进行的。②口语具有表达的一次准确性。它借用语调高低的变化、重音位置的改变、音量的大小、句子间或句子与句子间的语速的快慢及停顿,词序的颠倒来断句达意,表现出其一定的情感态度。比如,“他让我明天去北京。”——说者强调的对象是谁。“我明天去北京。”——说者强调的是哪一天。“我明天去北京?”说者强调的是去还是不去。“他让我明天去北京。”说者强调的是对象是做什么。③借助态势语作为表达效果的辅助手段。比如,他斜着眼看着他说:“你能行?”这句话的含意就不仅是不信任对方有能力做成某件事,而且还有瞧不起的意思。

(二) 口 才

口才是指一个人口语表达的才能。就是指一个人懂得在什么样的时候该说话,什么样的场合该说什么样的话,这话又该怎么说的能力。这种能力是一个人表现自我、影响他人的实际本领,是与人交际、事业成功的基本素质。口才与日常的口语表达不同。生活中的口语表达往往有很大的随意性,一般不讲求谋略和技巧。而口才所表达的内容体现了表达主体明确的目的性,有较强的谋略性和技巧性。

美国把“口才、金钱和电脑”看做是世界上赖以生存和竞争的最有力量的三件法宝。据不完全统计,美国现有 3300 所大专院校设有演讲学院、演讲系、演讲学专科。有 640 多所演讲学院设

有博士学位。在普通教育中，日本的语文教学大纲对说话就有明确的要求，并把这种说话的能力作为衡量一个人才能的标准之一。比如，许多日本公司在招聘员工时，就口语的表达能力规定了若干不予录用的条文：应聘者声如蚊子者，不予录用；说话没有抑扬顿挫者，不予录用；说话全无生气者，不予录用；交谈时，不得要领者，不予录用；说话词不达意者，不予录用；面谈时不能流利地回答问题者，不予录用……口才在竞争激烈的知识经济时代的重要性，就不言而喻了。

口才是展示在公众面前的一个人的口语表达、仪表、体态、风度综合的整体形象，是以一种感性形象的话语、融情入理的谈吐，配以恰到好处的体态，自然地把对方带入谈话时所设计的语境之中，使对方通过思维，对所表达的内容获得理性的认识。比如，生动形象的比喻、入情入理的分析、深入浅出的说理、内涵丰富的警句等，常会在对方的心中引起强烈的共鸣，使感情和理智达到和谐的统一。我们往往为一个人丰富的知识底蕴和深刻又富有哲理的侃侃而谈所倾倒，从中获得一种美的享受和精神上的满足。这就是我们常常说的口才所能取得的成功效果——口才在同对方的感情交流与理性沟通中得到了完美的体现。

（三）警察口才

警察口才是指人民警察在执法活动中，以事实为根据，以法律为准绳，为维护法律的尊严、维护社会治安和人民群众生命财产的安全，预防、打击和惩治犯罪，以其特定的职业语言，有机地运用专业性智能、谋略和技巧，懂得在什么样的时候该说话，什么样的场合该说什么样的话，这话又该怎样进行口语表达的才能。

1. 警察口才的基础。警察口才是人民警察思想观念、职业道德、理解能力、心理素质、知识素养和审美能力的综合反映。

人民警察的思想观念决定了警察口才运用的原则性。因为在阶级社会里，人的言行必然受自己政治立场、观念和信念的制约。作为表现自我、影响他人的警察口才在实施的过程中，要坚持马

列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、胡锦涛“执政为民”的重要思想，坚持四项基本原则，坚持坚定正确的政治方向、坚定的政治立场，坚持真理，实事求是，牢固树立“严格执法，热情服务”的思想。

人民警察的职业道德决定了警察口才使用的人性化原则。因为道德是以善恶为标准的，通过社会舆论、传统习惯和内心信念来维系的，调整人与人之间的行为规范。道德品质决定了一个人言行的真善美和假恶丑。真善美的道德信念会赋予口才以美感的力量。假恶丑的道德信念只能把口才变成语言垃圾。人民警察的职业道德是在社会主义道德指导下的特殊领域的道德，是以爱祖国、爱人民、爱科学、爱劳动、爱社会主义的五爱精神来调整人民警察在公安工作和在其他社会生活中发生的各种利益关系的。人性化原则就是人民警察在执法活动中，设身处地地体验对方的心境，理解对方的心理状态并产生和对方一致的情感体验，了解他们的心理，承担起体察他们心中的苦楚，抚慰、挽救他们心灵的责任，尽自己的所能帮助他们。

理解能力是使口才具有实际意义的条件。理解，是懂得、了解的意思。听者只有达到听懂，了解其含意，才能使口才具有实际的意义。人的心理素质影响着口才的运用程度。消除自卑感和盲目的傲慢心理，树立自信心，尊重他人是突破语言表达心理障碍的关键所在。

知识素养和审美能力是决定口才优劣的重要因素。广闻博记、博学多识的人民警察才会在推论事理时，议论透辟，切中时弊。有一定审美能力的人在表情达意时才会使口才富有形象性、生动性和艺术感染力，妙趣横生，调动起听者的积极性。

2. 警察口才的语言环境。执法活动中，人民警察根据不同的环境、不同的对象，在合适的时间、合适的场合，说出恰当的话，是取得良好表达效果的条件。

那么，什么是场合？如何说适合场合的话？

场合，是指一定的时间、地点和氛围。这三者共同构成了口语表达的客观环境。

场合会影响人的观念和意识，可以改变人的心理状态。因为场合显示出的那种特定的氛围，会给说话的人以思想意识上的影响，产生认同感。比如，走进悲痛の场合，正在兴高采烈の人也会变得庄重肃穆。治安调解时对那些蛮横无理の人惯常的做法是请他们到公安机关来解决。走进公安机关的大门，肆意吵闹の人其情绪就会很快平静下来。因为公安机关这一特定的场合是国家的执法机关，其权力和强制力不由地给人一种威慑力。

场合会改变人的“角色心理”。不同的场合，转换着不同的社会角色，也转换着不同的角色心理。比如，警察，上班时是个执法者，对犯罪分子的口语表达应有严肃性。而回到家，在父母面前是儿女，在爱人面前是伴侣，在孩子面前是家长，在购物时是顾客，等等。跟父母说话与跟自己的儿女说话的语气不同；对营业员说话就与讯问犯罪嫌疑人的说话方式不同。不同的角色心理对口语的表达有着不同的影响。

场合按其性质可分为正式场合和非正式场合。正式场合是指人民警察从事公安勤务活动的场所。比如会场、讯问室、看守所、调解治安纠纷地等。在这些从事执法活动的正式场合说话，体现的是法律的意志，应注重用语的规范和准确，要庄重谨慎，字斟句酌，不仅要体现出公正，而且要说得合理、合法；非正式场合是指从事非公务活动的场合。比如，家庭、朋友聚会地等，一般气氛都比较轻松。说话可以诙谐、幽默。场合不同，口语的表达方式也有所不同。有些人性格外向，高喉咙大嗓门儿的说话是他们的个性使然。对群众进行宣传工作，就需要声音洪亮，语调高昂，高声说话正适合。可向领导汇报工作时，这种说话的音调就不太合适，需要收敛一些。俗话说の“量体裁衣”，“什么场合说什么话”就是指人们说话要与当时的情景相吻合，要根据场合的性质、情景等因素，灵活地运用表达方式。

什么是时机？如何掌握说话的时机？

时机是时间和机会的综合。时机，是指具有时间性的有利的客观条件，是场合提供的表达对象的心理环境和社会环境。离开了场合，表达时机也就不存在了。在该说的时候说，抓住时机，就会达到说话的目的，甚至于取得很好的效果。同样一句话，在不同的时候说，其效果往往大相径庭。在不该说的时候说了，是时机不成熟，说了白说，还可能适得其反；该说的时候没有说，时过境迁，也许就“时不再来”，失去了表达的机会。在讯问活动中就非常注重时机的选择。在拘押初期抓紧初审，是因为犯罪嫌疑人在拘押初期，对案情记忆犹新，防御体系还未来得及建立，对同案犯罪嫌疑人是否落网的情况也不清楚，来不及内外串供。所以，对拘捕的犯罪嫌疑人在 24 小时内要及时进行第一次讯问，以免犯罪嫌疑人由于遗忘、反悔或者受外界因素的影响改变其原先准备如实陈述的初衷，对弄清案情极为有利。讯问中抓住犯罪嫌疑人思想上对供述的动摇时机，能有效地缩短讯问过程。犯罪嫌疑人在讯问过程中都有一个从不认罪、动摇、到供认、反复到最后彻底交代的心理转化过程。如果讯问得法，抓住了犯罪嫌疑人心理上的动摇时机，及时地解除其思想上的种种顾虑、心理上的一些障碍，就能促使其向供认罪行的方向转化。如果讯问人员错过这个动摇时机，犯罪嫌疑人又恢复其畏罪心理和侥幸心理，将会进一步采取反讯问的防御对策，进而强化其对讯问的顽固抗拒心理，这样给以后进行的讯问活动带来困难。

什么是恰当的话？如何才能说得恰当？

恰当是合适、妥当的意思。说对方想听或应该听的话，让对方能理解、能接受的话就是恰当的话。看人说话，对什么样的人说什么样的话，才能说得恰当。口语表达要切合表达对象的年龄、性别、个性特征、文化程度、身份、当时的心境，触及其本质，才能说得恰当，才能获得良好的效果。一般来说，不同的人接受他人的意见的方式和敏感度也不同。一要根据表达对象的年龄说话。

年龄不同，其社会阅历、生活经验、人生感悟都有很大的差异。所以，交谈时要用切合其年龄的话。比如，同样是讯问中的说服教育，对成年犯罪嫌疑人多说家庭儿女的亲情，传达亲人的殷切期望，易于唤起其没完全丧失的良知，强化其责任感，激发他们内心的积极因素，使他们如实交代自己的问题，重新做人。对未成年犯罪嫌疑人，要多从前途、理想、犯罪行为的严重后果来说，指明出路，唤起他们对未来的希望，激发他们的上进心，悔过自新，强化其重新做人的自信心。二要根据表达对象的性别说话。性别不同的人因其生理和心理上的差异，其心理接受能力、喜好也有所不同，所以，对男性可以说的话，对女性就不一定合适。同样一句话，同性别的人能说，不同性别的人就不能说。这就是询问女性证人或讯问女性犯罪嫌疑人，最好由女性警察来进行的道理。三要掌握表达对象的性格特征说话。对那些目中无人、傲慢自负的人，要想让他们接受你的意见，最好用激将法。你如果对这样的人循循善诱，他只会从心底里觉得你根本“说不过他”，而拒绝采纳你的意见；对那些固执己见、性格倔强的人宜于抓住他的要害处进行思想转化，否则，你说得再多也只是“隔靴搔痒”，不能说到他的心里，解决不了他的“心病”；对那些性情豪爽的人，说话要直来直去，有一说一，有二说二，不要绕圈子，否则会引起他的反感。

要切合表达对象当时心境来说话。心境是指人的一种比较持久而微弱的情绪状态，往往在相当长的一段时间里影响着人的言行和情绪。交谈时心境好，交谈就会比较顺利，心境不好时交谈就很难达到预期的效果，除非你能够化解对方的心结，调节对方的情绪。俗话说察言观色，就是指交谈时先要看清楚对方的心境。切合对方的心境就是不要说那些对方忌讳听的，不愿意听的话。俗话说“哪壶不开偏提那一壶”，就是指有些人没有切合表达对象的内心需求，说出当事人不愿听的话，自然是“话不投机半句多了”。比如，那些畏罪心理严重的杀人犯嫌疑人最怕死，在