

★警察公共关系建设实务与技巧丛书

敬言 警察沟通艺术

孙娟 冯威 李思思 著



Jingcha
Goutong
Yishu



中国人民公安大学出版社

警察公共关系建设实务与技巧丛书

警察沟通艺术

孙 娟 冯 威 李思思 著

(公安机关内部发行)

中国人民公安大学出版社

·北 京·

图书在版编目 (CIP) 数据

警察沟通艺术/孙娟, 冯威, 李思思著. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2012. 3

(警察公共关系建设实务与技巧丛书)

ISBN 978 - 7 - 5653 - 0787 - 4

I. ①警… II. ①孙… ②冯… ③李… III. ①警察—工作—中国
IV. ①D631

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 037340 号

警察沟通艺术

孙娟 冯威 李思思 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: 北京泰锐印刷有限责任公司

版 次: 2012 年 3 月第 1 版

印 次: 2012 年 3 月第 1 次

印 张: 18.25

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

字 数: 320 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 5653 - 0787 - 4

定 价: 48.00 元 (公安机关内部发行)

网 址: www.cppsups.com.cn www.porclub.com.cn

电子邮箱: zbs@cppsup.com zbs@cppsu.edu.cn

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

公安图书分社电话: 010 - 83905672

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

目 录

导 言	(1)
第一章 沟通的基本原理	(3)
一、沟通的定义和模式	(3)
二、沟通的要素	(5)
三、沟通的原理和应用	(8)
四、沟通的种类	(10)
五、沟通的障碍	(14)
六、如何克服沟通的障碍	(16)
七、有效沟通	(18)
第二章 认识自我	(20)
一、什么是自我认知	(20)
二、自我认知的内容	(20)
三、人如何认识自我	(25)
四、自我认识的社会比较理论	(28)
五、自我表达与印象管理	(29)
六、自我调控	(32)
七、自我认知中的防御心理	(34)
第三章 认识他人	(37)
一、社会认知的概念	(37)
二、影响社会认知的主要因素	(39)

三、社会认知的内容	(42)
四、对人的行为原因的认知——归因理论	(46)
五、印象形成的影响因素	(50)
第四章 人际关系	(57)
一、人际关系成分的分析	(57)
二、人际吸引	(58)
三、人际关系的理论	(65)
四、情商与人际交往	(69)
第五章 群体影响	(73)
一、群体的定义和特征	(73)
二、群体的内聚力	(74)
三、群体偏见	(76)
四、从众	(77)
五、群体对个体的影响	(81)
六、大众心理	(83)
第六章 语言沟通	(88)
一、语言的定义	(88)
二、语言的功能	(89)
三、影响语言沟通的主要因素	(90)
四、语言沟通中要注意的基本问题	(95)
五、进行沟通	(100)
第七章 非语言沟通	(109)
一、非语言沟通的作用	(109)
二、非语言沟通的符号	(112)
三、非语言沟通的特点	(120)
四、欺骗的觉察	(122)
五、改善非语言沟通	(123)
第八章 倾听	(125)
一、倾听的定义和重要性	(125)

二、倾听方式	(126)
三、影响有效倾听的问题	(127)
四、倾听过程	(128)
五、倾听的种类	(130)
第九章 人际沟通基础	(138)
一、人际沟通的动机	(138)
二、相互交谈	(139)
三、自我袒露——重要的交谈	(144)
四、相互关系的发展阶段	(146)
五、相互关系中的沟通问题及解决	(150)
六、人际间冲突的解决	(154)
七、人格结构的 PAC 分析理论在人际沟通中的应用	(158)
第十章 工作中的沟通	(162)
一、领导心理	(162)
二、上级如何与下级沟通	(163)
三、下级如何与上级沟通	(170)
第十一章 小组中的沟通	(176)
一、小组的特点	(176)
二、小组中的讨论	(177)
三、对小组进行领导	(181)
四、小组中的角色	(184)
五、小组中的冲突	(187)
六、小组冲突管理	(188)
第十二章 公共场合的沟通——演讲	(195)
一、演讲的准备	(195)
二、演讲材料的收集	(196)
三、演讲的组织	(198)
四、发表演讲	(201)
五、使用直观教具	(206)
六、控制紧张情绪	(207)

七、对演讲进行演练	(208)
第十三章 警察礼仪概述	(209)
一、礼仪思想回顾	(209)
二、警察礼仪的要则和特征	(212)
三、警察礼仪的功能和养成	(214)
第十四章 警察基本礼仪	(219)
一、警察仪表礼仪	(219)
二、警察仪态礼仪	(230)
三、警察语言礼仪	(233)
第十五章 警察公务礼仪	(237)
一、警务接待与受理礼仪	(238)
二、警务执勤与走访礼仪	(244)
三、公安机关会务及公文礼仪	(259)
四、公安机关涉外礼仪	(265)
第十六章 警察日常交往礼仪	(272)
一、电话礼仪	(272)
二、见面礼仪	(274)
三、拜访接待礼仪	(279)
四、馈赠礼仪	(281)

导 言

警察沟通艺术，是警察必备的公共关系素养。公安工作离不开警察与公众的合作，警察要和公众打交道，要和社会各领域的各种人进行沟通。重视与提高警察的交际与沟通素养，对于提高警察的工作效率和效果，改善警察的身心健康和生活质量，大有裨益。

提高警察的交际与沟通能力，有助于提高警察的工作效率和效能。公安工作的基本特点之一是其公众性。主要表现在公众对于公安工作的参与性、公众对于公安工作的载体性和公众对于公安工作的社会主体性三个方面。

公众的参与性，是指公安工作是在警察与公众的互动中进行的。公众既是公安管理与服务的接受者，也是公安工作资源的提供者、工作过程中的合作者。公安机关肩负预防和减少犯罪、维护社会安全 and 秩序的使命。预防犯罪要依靠公众合作，维护社会安全 and 秩序也要依靠公众支持。公安工作离不开公众参与，警察的交际与沟通能力是实现警察和公众良性互动的基本功之一。警察懂得公众心理，理解并遵从公众惯行的行为规范，将会提高公众对警察的接纳与合作程度，从而有利于提高警察的工作效率。

公众的载体性，是指警察的很多工作程序都是在公众环境中进行的，日常访问、挖掘信息、逮捕犯罪嫌疑人等，都会不同程度地打扰和妨碍公众的日常生活。警察对于社会的威慑力，要靠警察疏而不漏的防范和控制犯罪的执法职能来体现。《警察沟通艺术》所倡导的尊重社会、尊重公众人格的公务管理思想，如果得到普遍重视和推行，将会把个别公安部门目前实施的尽量少扰民的思想扩展到全部公安系统和公安工作当中，将会带来警察形象意识的革命并最终获得公众满意度提高的检验。

公众的主体性,是指公安工作是为公众服务的,一切公安工作的出发点都是为了维护公众权益。这种维护不仅体现在公安工作的结果上,在公安工作的执行过程中同样要顾及公众的感受。警察通过提高交际与沟通能力,注意讲究工作方法,从工作态度和行为礼仪上表现出对社会和公众的充分尊重,中国的社会文明将大踏步前进,公众安全感和满意度将大幅度提高。

对于警察交际与沟通能力的训练,是大多数国家警察训练的必设科目,韩国警察更把警察能够进入各种高低层次的社交活动的训练列入培养警官的必修课。现代社会已经进入信息社会,信息不但成为经济运行的主要支柱,同样也成为公安工作的核心支撑力量。警察具备足够的交际与沟通素养,不但可以提高警察在公众心目中的地位和形象,提高警察影响力,而且可以帮助警察更好地融入社会,了解和利用各种有用的社会信息、准确判断事物的发展变化规律,提高执法服务能力;还可以在融入社会的活动中,了解公众的感受,学习用公众的思维模式去考虑问题和对待工作;同时,还可以学习公众语言,把握公众情感。在与公众的有效沟通中,帮助警察深化公众意识,更好地为公众服务。

提高警察的交际与沟通能力,有助于提高警察的身心健康和乐群性。营造良好的公共关系环境,通常离不开有效沟通,而好的公共关系环境对于警察的身心健康起着主导作用。如果某个警察是一位自我封闭的人,则其心理趋向容易出现冷漠、孤僻,甚至冷酷,行为上更容易表现为不合作与对立。这样的结果将会恶化其人际环境和工作质量,从而带来更大的心理压力,走向恶性循环。因此,提高交际与沟通素养,掌握其规则和要领,将会增加警察与公众交往的信心和勇气,提高参与社交的兴趣和动机。在参与各种社交活动的过程中,人们在其中结交朋友,建立友谊;有些困难会在交往中得到解决,潜在的归属感需要得到满足,各种情感会在一定程度上得以释放,所有这些都有助于提高警察的乐群性,更容易和公众产生认知共鸣和情感共鸣,从而有利于营造良好的人际环境,维护良好的公共关系。

总之,了解交际与沟通中的基本规律,讲究沟通艺术,注意提高警察的交际与沟通水平,会帮助警察更乐于和公众沟通,乐于融入社会。这样既可以培养亲民情感,学习公众语言,了解社会信息,提高工作效率,又可以提高警察的工作和生活质量。尤其是,通过认知交际与沟通的基本规律,将会强化警察的敬民意识,将有助于中国社会文明的进步。

第一章 沟通的基本原理

沟通在生活中占有重要地位，传情达意需要沟通，激励、控制需要沟通。沟通使你能发现他人的需要并展现自己。任何相互关系的建立、发展和完善都需要有效的沟通。思想和情感的自由表达，需要沟通顺畅才能得以进行。有效的沟通可以使我們更好地工作和生活。本章介绍沟通的基本原理。

一、沟通的定义和模式

（一）沟通的定义

沟通（communication），即信息的交流，这里指群体内部成员之间、群体与个体之间以及群体与群体之间凭借一定的渠道，将信息由发送者传递给接收者，并寻求反馈以达到相互理解的过程。从信息论的角度看，沟通的过程，就是信息交流的过程。在这个过程中，人们彼此交流各种思想、观点、情感、态度和意见，从而建立一定的人际关系，这个过程不仅包括口头语言和书面语言，也包括身体语言、个人的风格和方式、物质环境等赋予信息含义的任何东西。沟通是人际关系的前提与条件，人际关系则是沟通能深入进行的基础，两者是相辅相成的。

（二）沟通的模式

1. 拉斯韦尔沟通模式。

最早的沟通模式是美国政治学家拉斯韦尔提出的“5W”模式：“描述沟通过程的一个方便的方法，是回答以下五个问题：谁，说了什么，通过什么媒介，对谁，取得了什么效果？”，如图1-1所示。

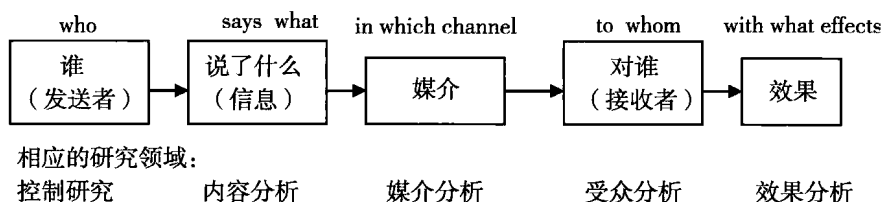


图 1-1 拉斯韦尔沟通模式

该公式注重沟通效果，尽管简单，但至今仍是指导人们沟通过程的方便的综合性方法，也是一种线性沟通模式。

2. 韦弗—申农沟通模式。

韦弗、申农在 1949 年提出自己的沟通模式，如图 1-2 所示：

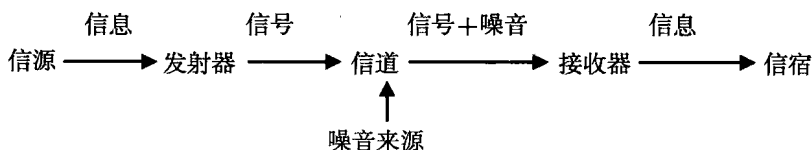


图 1-2 韦弗—申农沟通模式

3. 施拉姆沟通模式。

较为流行的沟通模式是施拉姆提出的**环形模式**，如图 1-3 所示。发送者和接收者在编码、阐释、解码、传递、接收时，形成一种环形的、相互影响的和不断反馈的过程。施拉姆提出了编码、解码、反馈概念；参加交流的人既是信息的发送者，又是信息接收者的双重角色概念；对信息的编码、解码构成了人们的交流。该模式更注意交流的过程，而不是交流的效果。

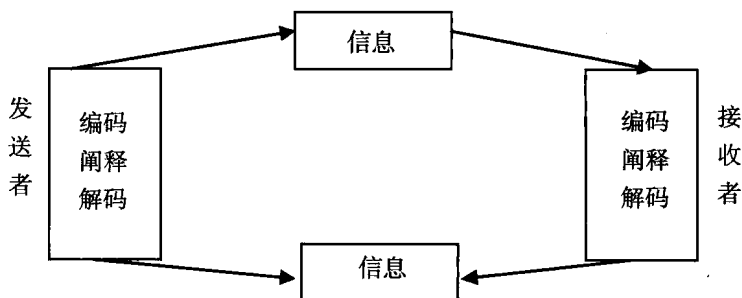


图 1-3 施拉姆沟通模式

二、沟通的要素

沟通过程由各种要素组成：发送-接收者、信息、渠道、反馈、噪音和环境，如图 1-4 所示。

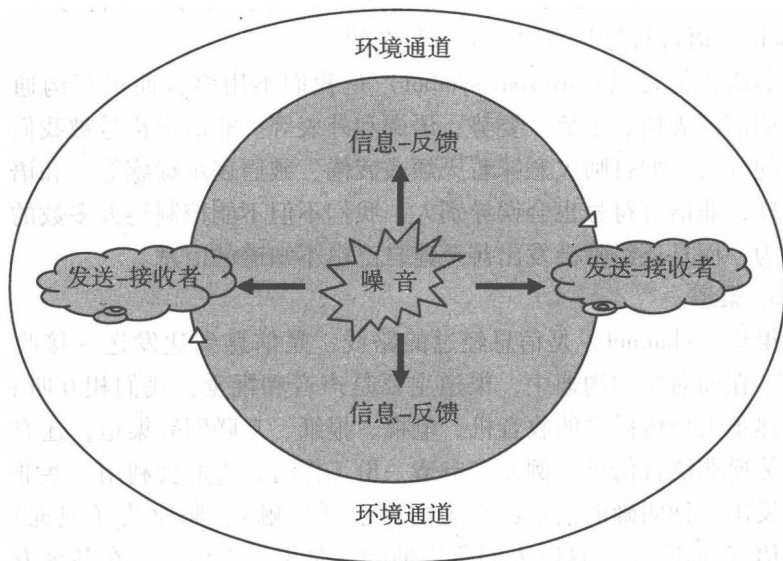


图 1-4 沟通的要素

1. 发送-接收者。

之所以进行沟通，是因为人们有要分享的信息、思想和情感。然而，这种分享不是一种单向过程，即一个人表达思想、其他人接收，然后这种过程逆向进行。在大多数沟通情境中，人们是发送-接收者（sender-receivers），即在同一时间既发送又接收。例如，你失恋后找知心的朋友小丽倾诉，主要由你说，而小丽通过倾听表现为信息的接收者。但是，她也发送她表示关心的信息。她给予认真的关注，当你表现出心烦意乱、沮丧不安时，她把手放在你的胳膊上，当你开始哭泣时，她拥抱你。通过这些举动，小丽虽然没有说一个字，但她却发送了相当多的信息。

2. 信息。

信息（message）是由沟通的发送-接收者要分享的情感和思想所组成。在上述例子中，你的信息涉及所发生的事情和你对此的感受，而小丽的信息则是安慰和支持。

思想和情感只有在表现为符号时才能得以沟通。符号（symbol）是表示其他事物的某种事物。例如，我们都知道红玫瑰表示爱情、龙代表中国。

所有的沟通信息都是由两种符号组成：语言符号和非语言符号。语言中的每一个词都是表示某一个特定事物或思想的语言符号（verbal symbol）。语言符号是被限定的和复杂的。

非语言符号（nonverbal symbol）是我们不用语言而进行沟通的方式，如面部表情、手势、姿势、语调和外表等。非语言符号被我们赋予特定的含义，如打呵欠意味着厌烦或疲倦，皱眉表示疑惑等。和语言符号一样，非语言符号也会误导别人。我们不但不能控制绝大多数的非语言行为，而且还经常会发出甚至连自己也不知道的信息。

3. 渠道。

渠道（channel）是信息经过的路线，是信息到达发送 - 接收者的手段。在面对面的沟通中，渠道主要是声音和视觉：我们相互听和看。我们熟悉大众传播中的收音机、电视、报纸、互联网等渠道，还有一些渠道传递非语言信息。例如，申请一份工作时，人们会利用一些非语言符号发出一种明确的信息：有力的握手（接触）、职业装（视觉）、尊重的语气（声音）。这时人们所借助的就是渠道。但是，在各种方式的沟通中，影响力最大的，仍然是面对面的原始沟通方式。面对面沟通时，除了语词本身的信息外，还有沟通者整体心理状态的信息。这些信息使得发送者和接收者可以产生情绪上的相互感染。因而，即便是在通信技术高度发达的美国，总统大选时，候选人也总是不辞辛劳地四处奔波去演讲。

4. 反馈。

反馈（feedback）是发送 - 接收者相互间的反应。你给我讲一个笑话，我付之一笑，这就是反馈。你对世界杯进行评论，我也发表见解，这是更多的反馈。

由于反馈让沟通的参与者指导思想和情感是否按他们计划的方式来分享，所以它对沟通是至关重要的。面对面的发送 - 接收者有最大的反馈机会，特别是如果没有其他事物分神，在这种情境中，我们有机会知道他人是否理解并领会信息传达的意思。例如，做家教的教师很容易通过学生的面部表情发现其是否疑惑，她也能通过学生坐立不安和注意力分散观察到其什么时候开始厌烦。然而，一个报告厅中的演讲者，是不能从听众那里得到这种反馈的。他能看到的听讲者可能显得注意力集

中，但是在后排的人可能在静静地打瞌睡。大众传媒很少表现出反馈信息。例如，你如果想回应新闻播音员，可以采用写信的方式，但不能保证他会收到。总而言之，沟通中包含的人越少，反馈的机会就越大。

5. 噪音。

噪音（noise）是阻止理解和准确解释信息的障碍。噪音发生在发送者 - 接收者之间，它分成三种形式：外部噪音、内部噪音和语义噪音。

外部噪音（external noise）来自于环境，它阻碍听到信息或理解信息。你和好朋友在聊天，可能被一群叫喊的人、一架在头顶上飞过的直升机或窗外的电锯声所打断。外部噪音不总是来自于声音。在炽热的太阳下站着与某人交谈，会使你感到不舒服以至于注意力不能集中。

内部噪音（internal noise）发生在发送 - 接收者的头脑中，这时他们的思想和情感集中在沟通以外的事情上。一个学生可能因为正在考虑午饭的问题而没听课；妻子可能因为工作的烦恼而没能关注丈夫的谈话。内部噪音也可能是信念或偏见。例如，有的男人认为妇女不应该成为管理者，因此，当面对女上司时，经常会拒绝执行她的一些命令。

语义噪音（semantic noise）是由人们对词语情感上的反应引起的。许多人不听使用亵渎语言的演讲，因为这些词语是对他们的冒犯。还有一些人对使用少数民族和性别言论的人的反应是否定的。语义上的噪音和内部噪音一样，能干扰全部或部分的信息。

6. 环境。

沟通总是在一定环境（setting）中发生。环境能对沟通产生重大的影响。正式的环境适合于正式的沟通。例如，礼堂对演讲和表演是一个好地方，但对交谈却完全不合适。如果人们想要在更亲密的状态下交谈，最好选择一个较小而舒适的屋子，在那里能够面对面地坐着。

在很多情况下，当环境变化时，沟通也发生变化。例如，在群体决策中，当设置不同的沟通环境时，决策结果会完全不同。采用互动群体讨论和电子会议法，决策结果会明显不同，这就是沟通环境变化的结果。

环境常常影响权力关系。“去你那儿还是去我那儿？”这样的问题暗示着一种平等的关系。然而，当大学的院长让某个老师去他的办公室时，这显示院长比老师有更大的权力。当一对夫妇协商离婚时，他们在律师的办公室见面，这里提供了一个略微中性的环境。

环境中家具的布置也能影响所进行的沟通。例如，进行压力面试

时，提供给被试的经常是一把不舒服的无扶手的硬椅子，并且放在离主试比较远的位置，这样就提供了一个有压力的环境。

所有的沟通都是由发送-接收者、信息、渠道、反馈、噪音和环境构成。每次沟通发生时，这些因素都会有所不同。但是，它们并不是影响沟通的所有因素，沟通还受到我们所赋予它的内容的影响，这就是我们下面要讨论的问题。

三、沟通的原理和应用

（一）相互作用的沟通的三个重要原理

沟通的相互作用不仅包括身体方面，也包括心理方面：印象是在沟通参与者的头脑中形成的，人们对另一个人的认知直接影响他们的沟通。相互作用的沟通（transactional communication）包含以下三个重要的原理。

1. 进行沟通的人连续地、同步地发出信息，即参与是连续和同步的。

无论沟通双方在沟通中是否发出语言符号，双方都积极地参与到信息的发送和接收中。假设你徘徊在一个陌生的大城市中，当你踌躇、四处张望，或拿出一张地图看时，你向他人传达的信息是你迷路了。当你意识到必须问路时，你要寻找可能帮助你的人。你排除了两个，因为他们看起来像是急着赶路；你也没有问另外一个人，因为他似乎也迷路了。最后，你看到一个好像能帮助你的人，并向他问路。当倾听时，你通过语言和形体语言表示你是否明白了。

在这个人指路时，你考虑到达目的地还需要多长时间，记下要寻找的标志，你甚至可能想象一个你将看到的具体标志。你在一种复杂的情景中连续和同步地参与沟通。

2. 所有沟通都有过去、现在和将来。

个体会依据自己的经验、情绪和期望对各种情形作出反应，这些要素使沟通情景复杂化。当我们非常了解某人时，我们以对他过去的了解为基础来预测他将来的行为。

甚至当你第一次见到某个人时，你也会根据经验对这个人作出反应。你可能对外表特征作出反应（高、矮、胖、瘦），对职业作出反应（警察和老师），甚至对名字作出反应（如你会认为叫王丽的女孩太平庸了）。所有这些都可能影响你对某人的反应，至少在一开始。

将来也影响沟通。如果你想使某种关系继续，现在你会说和做一些

事情,以确保这种关系得以继续发展。如果你认为你将不会再见到某人,或者你要限制相互影响的性质,这也可能影响沟通。你会更加公事公办,不把你的个人生活内容暴露给对方。

3. 所有的沟通者都扮演角色。

角色(role)是对群体或社会中具有某一特定身份的人的行为期待。一个人占有的是地位,而扮演的是角色。由社会确定而受个人关系影响的角色控制着从词语选择到形体语言的各个环节。例如,当你扮演学生角色时,教师可能认为你又聪明又认真;而同学却认为你过于认真。在教室以外你扮演其他角色,父母可能认为你是善解人意的子女,你最好的朋友可能觉得你有趣可爱。

角色在一种相互关系中并不是一成不变的。它们因他人或自己的情绪、环境和噪音等因素的不同而变化。没有两种相同的沟通,它们发生变化以满足不同关系和情景的需要。例如,师生之间,在课堂上和课堂外可能会进行完全不同的沟通。

我们所扮演的角色,无论是否由个人关系或社会所确立,不同的人还是会按不同的方式理解,这些不同的理解会影响沟通。

(二) 原理的运用

下面我们看一段母女之间的对话,分析一下相互作用沟通的三个原理是如何发挥作用的。

女儿:妈妈,你能把订书机借给我吗?我要带它去学校做作业。

妈妈:(向后退,略皱眉)你知道,孩子,并不是我不想借给你,而是你从来不想着把它带回来。

女儿:(走向前,轻声抽泣)妈,这件事情真的很重要,我发誓这次一定带回来。

妈妈:(向后退,把双臂抱在胸前)你上次借时就是这么说的。

女儿:(恳求道)对不起,我答应用完一定带回来。

妈妈:(严厉的声音)好吧,但这是最后一次,如果你还不带回来,我永远也不借你任何东西了。

女儿:谢谢妈妈。(拿着订书机跑了)。

通过以上对话,我们马上知道妈妈不愿意合作,她所说的和她的身体语言都说明了这一点。在女儿说话时,妈妈同时和连续地发出皱眉、向后退两种表现抵触的非语言信号。女儿则通过走向前和抽泣两种坚定的非语言方式,来加强她的语言信号。

女儿和妈妈之间的这一幕在现实生活中或许不超过30分钟,然而,

它充满着信号，一些局外人难以察觉的信号。这次沟通的过去和将来是什么样的？女儿从妈妈那里借了东西而没有带回来有多少次了？母女之间的关系怎样影响沟通？妈妈对女儿完成她学校中的事情感觉怎样？即使妈妈知道订书机不会还回来，她也可能不会拒绝，因为这是女儿做作业要用它。女儿知道这个，这就是为什么她去请求的原因，因为她预计妈妈会借给她。

我们也必须分析母女扮演的角色。在典型的相互关系中，父母提供给孩子所需要的东西。母亲也想成为一个合格的母亲，她不想女儿告诉老师她的妈妈不让她用订书机。在这个对话中，母女是相当平等的。母亲知道自己控制订书机，但女儿知道由于做作业需要用订书机，她会被允许使用订书机的。

从母女之间的对话中，可以看到即使是一个简单的对话，其内涵却很复杂。然而，除非我们从相互作用沟通的角度来看待沟通，否则将永远不能真正明白沟通的内容，不能明白每一沟通事件的复杂性和独特性。希腊哲学家赫拉克利特曾说过，我们不能再次踏入同一条河流，不仅是因为我们自己变了，而且河也不同了。沟通也是如此。

四、沟通的种类

按不同的形式划分，沟通有不同的种类，如按信息载体的不同，可分为语言沟通和非语言沟通；按主体的不同，可分为自身内沟通、人际沟通、小组中沟通、公共场合沟通；按沟通的组织程度分类，又可分为正式沟通和非正式沟通；从沟通信息有无反馈分类，可分为单向沟通和双向沟通。

（一）语言沟通和非语言沟通

1. 语言沟通。

运用语言符号系统进行的沟通称之为语言沟通，它是以自然语言为沟通手段的信息交流。语言有口语和文字两种形式。我们将在后面详细讨论。

2. 非语言沟通。

非语言沟通，是指沟通者以非语言符号的形式将信息传递给接收者的沟通行为，它是以表情、动作、非语言等符号作为沟通手段的信息交流。我们将在后面详细讨论。