

基层交警沟通能力自我认知及其 对工作满意度影响

——基于对山东省J市的实证调查

■ 袁春瑛

摘要 本文以山东省J市某交警大队为研究对象,采用访谈法和问卷法对基层交警沟通能力自我认知现状进行了描述性统计分析和探索性因子分析,并在此基础上对沟通能力与民警工作满意度之间的关系进行了OLS回归分析。研究表明,基层交警在沟通认知、情感及技能方面,对自身沟通能力都较为认可;影响基层交警沟通能力的因子依次分别为语言沟通技能因子、非语言沟通技能因子和沟通认知因子;从回归分析结果来看,语言沟通技能因子和沟通认知因子对工作满意度有显著正向影响,非语言沟通技能因子影响不显著。

关键词 基层交警 沟通能力 自我认知 工作满意度

一、引言

锤炼高素质过硬“公安铁军”,切实提升依法履职、服务人民的能力,是新时代公安队伍建设的目标追求和根本遵循。在诸多警种中,交通警察作为维护道路交通秩序的专门力量,与社会接触面最广、形象最易被公众感知,是公安机关塑造队伍形象的一个重要窗口。尤其是随着互联网络和移动智能

终端的快速发展,基层交警在执法执勤中的言行举止很容易被现场公众围观、关注,并在网络上快速扩散引发涉警舆情效应,影响到公众对整个公安队伍形象的认知。因此,如何加强警察公共关系建设,切实提高民警的执法权威和服务水平,是当前基层公安交警部门最为关注的工作重点。从本质上来讲,警察公共关系就是主客体之间的双向沟通传播过程。在这一过程中,民警是否熟练恰当运用各种沟通技能与目标公众进行沟通

作者:山东警察学院专业基础教研部副教授,经济学博士

基金项目:山东省社会科学规划研究项目“农村公共安全服务供给侧改革研究”阶段性研究成果(项目编号:21CGLJ28)。

至关重要,直接影响到工作效率与和谐警民关系的创设。那么,当前基层交警对自身沟通能力的认知现状如何?沟通能力对基层交警工作满意度有多大程度的潜在影响?文献查阅中发现这些问题目前尚缺乏明确的实证分析结论。因此,本文在借鉴前人研究成果的基础上,以山东省 J 市某交警大队为研究对象,从沟通认知、沟通情感、沟通技能三个方面对基层交警的沟通能力现状进行了细致分析,并在此基础上,进一步就沟通能力各维度对民警个人工作满意度的影响进行了回归分析,以期对基层交警的教育培训有所启发和借鉴。

二、研究设计与方法

(一) 问卷设计

吸收借鉴国内外学者关于民警沟通能力问题的研究结论,并结合与基层交警个体访谈获得信息,初步编制了调查问卷。问卷包括三个部分,第一部分是个人基本信息,包括性别、年龄、教育程度、职务、警龄、工作岗位等;第二部分是沟通能力自我评价,从沟通认知、沟通情感、沟通技能三个方面正反向共设计了 21 个测试题目,要求受测民警根据工作中的真实沟通感受打分。其中,沟通认知包括对自我角色、群众需求以及沟通双方关系的认知三个方面;沟通情感主要是在沟通过程中所展现的情绪状态和自我控制评价;沟通技能包括语言沟通技能和非语言沟通技能。每个题目均采用 Likert 五点计分方式,得分越高代表沟通能力越强;第三部分是工作满意度评价,为测量民警的沟通能力对工作满意度是否存在显著影响,设计了工作本身满意度、警民关系满意度和工作回报满意度三个题目,亦采用 Likert 五点计

分方式,得分越高代表民警工作满意度越高。

(二) 数据收集

选择山东省 J 市某交警大队的基层交警为研究对象,采用送发问卷方式进行了抽样调查。为确保问卷填答的客观性和真实性,要求受测民警必须同时满足两个条件:一是从警年限一年以上;二是身份为正式在编的民警(包括辅警)人员。调查共发放 360 份问卷,剔除无效问卷后,回收有效问卷 308 份。受测民警中,男性民警占比 77.5%;40 岁以下民警占比 62.3%;本科以上学历占比 89.8%;已婚者占比 76.8%;副科以下人数高达 89.1%,其中辅警占比 42%;工作岗位主要集中于一线勤务,占比 63.8%。从受测民警基本信息来看,性别、年龄、学历、职务等比例与基层交警队伍实际构成较为相符,样本具有较好代表性。

(三) 分析方法

采用 SPSS17.0 统计软件对问卷数据进行了处理分析。首先,对基层交警沟通能力的自我认知现状进行了描述性统计分析;然后,对沟通能力评价进行了探索性因子分析,确定了影响基层交警沟通能力的主因子及贡献率;最后,建立回归模型测算了沟通能力对民警工作满意度三个维度的影响。

三、实证分析及结论

(一) 描述性统计分析

为了解当前基层交警对自身沟通能力的认知评价,对问卷第二部分调查数据的均值、标准差、最大值和最小值进行了基本统计分析,具体情况如表 1 所示。

从表 1 统计数据可以看出,沟通能力评价测试题项均值得分均高于中间值 3 分,这表明无论是在沟通认知、情感还是技能方

表 1 基层交警沟通能力自我认知评价

	变量名称	问卷题目表述	均值	标准差	最小值	最大值
沟通 认知	X1 清楚职责	了解岗位工作任务及要求	4.21	0.719	2	5
	X2 服务角色	明确自己是一个服务者角色	4.12	0.815	1	5
	X3 沟通方法	了解工作中常用的沟通方法	3.91	0.841	2	5
	X4 双向互动	了解沟通是一个双向互动的过程	3.96	0.800	1	5
	X5 主动沟通	工作中能够主动与群众进行沟通	3.62	0.922	1	5
沟通 情感	X6 心平气和	面对群众无理取闹时能够心平气和	3.96	0.749	2	4
	X7 热情服务	给群众提供帮助时能够做到热情服务	4.08	0.755	1	5
	X8 抵触情绪	面对群众指责时会产生明显抵触情绪	3.44	0.982	1	5
	X9 失去耐心	沟通中遇到群众不理解时会失去耐心	3.50	1.041	1	5
	X10 平等尊重	尊重群众权利，平等对待群众	3.64	1.066	1	5
语言 沟通 技能	X11 言语冲突	工作中常与群众发生言语冲突	3.55	1.026	1	5
	X12 法言法语	沟通中能够熟练运用相关法规知识	3.41	1.071	1	5
	X13 词不达意	表达观点时经常感觉词不达意	3.46	1.019	1	5
	X14 注意倾听	沟通时能够注意倾听，不随意打断	3.51	0.998	1	5
	X15 适当回应	沟通中能够做到适当回应群众	3.31	0.973	1	5
	X16 灵活应对	根据沟通对象的特点选择沟通语言	3.22	1.088	1	5
非语 言沟 通技 能	X17 眼神交流	沟通时会注意与群众进行目光交流	3.75	0.895	1	5
	X18 语调语速	沟通时会注意使用适当的语调语速	3.99	0.801	1	5
	X19 关注肢体	沟通时会关注自身及群众的肢体语言	3.97	0.792	2	5
	X20 身体距离	沟通时会注意保持适当身体距离	4.01	0.730	2	5
	X21 警容警貌	工作中会注意保持自身警容警貌规范	4.19	0.710	1	5

面，基层交警对自身沟通能力都较为认可。其中，均值得分最高的是 X1 清楚职责，其次是 X21 警容警貌、X2 服务角色。近年来，随着《关于深化公安执法规范化建设的意见》的制定和实施，各地公安交管部门为提升队伍执法规范化水平，增强执法公信力，进一步加强了对基层交警队伍的思想政治教育培训力度，并通过开展各种警务实战技能大练兵活动教育引导民警注重警务技能训练和警容风纪养成。如济南市公安局交警支队专门制定了《济南交警 2020 年全警政治轮训意

见》，并针对基层交警在工作中存在的实际问题，开展了多次大练兵活动。从调查结论可以看出，这些活动的开展在一定程度上对民警树立正确的职业观、明确岗位职责要求、注重警容警貌等确实起到了良好的效果。

均值得分最低的三项分别为 X16 灵活应对、X15 适当回应和 X12 法言法语，均在语言沟通技能维度。从本质上而言，沟通能力是一种与外部环境有效互动的能力。Weinstein(1969)认为，随着个体社会经验的逐步提高，沟通能力会随之提高。借鉴这一

论断, 基层交警年龄越大、从警时间越长、警务实战经验越丰富, 沟通能力也相应越强。从调查数据来看, 31.9% 的受测民警年龄在 30 岁以下, 31.2% 警龄在 5 年以下。因此, 上述调查结论一方面可能与受测民警的年龄结构和警龄结构偏年轻有关, 但同时也说明因为法律法规知识和沟通技能掌握的不足, 语言沟通能力依然是基层交警感觉最为薄弱的环节, 与群众沟通交流时依然存在“不敢说、不愿说、不会说”的困惑。

另外, 非语言沟通技能的均值得分整体明显高于语言沟通技能。究其原因, 交警部门作为公安队伍的形象窗口, 执法执勤中特别强调警容警姿的严整和规范, 日常较为注重对基层交警的队列、交通手势、警务礼仪方面的教育培训, 因此民警普遍感觉在非语言沟通技能运用方面更加自信。

(二) 探索性因子分析

为进一步确定问卷中沟通能力各维度测量题项划分是否科学, 以及每一题项对基层交警沟通能力影响差异性, 应用 SPSS17.0 统计软件对调查数据进行了探索性因子分析, 信度检验和适当性检验结果如表 2 所示。

KMO 及 Bartlett 检验数值表明, KMO

数值为 0.881, 球星检验显著, 两个条件都满足, 适合做因子分析。

采用主成分分析法, 选择“提取特征根大于 1”的标准, 提取到 3 个公共因子, 每个公共因子对样本方差的贡献率分别为 39.828%, 15.143%, 5.582%, 累计方差贡献率达 60.553%, 提取的 3 个公共因子解释了绝大部分的变异, 有效实现了降维目标。为了使 3 个公共因子都具有更加明确的指标含义, 使用方差最大化正交旋转方式对原始数据进行正交旋转。表 3 的右边部分列出了旋转后的公共因子对样本方差的贡献率。显然, 因子旋转后重新分配了各公共因子的方差贡献, 使获得的公共因子更容易被解释。但总的累计方差贡献率没有发生改变, 没有影响原有变量的共同度。旋转后的 3 个公共因子对各个变量的因素载荷矩阵如表 4 所示。

从旋转后各变量的因素载荷矩阵可以明显看出, 新提取的公共因子与问卷设计中沟通能力的维度划分考虑并不完全一致。沟通情感并没有单独成为一个主因子, 测量题项分别被合并到了语言沟通技能和非语言沟通技能主因子中。

X8 抵触情绪和 X9 失去耐心、X10 平

表 2 信度检验和适当性检验结果

信度检验	适当性检验	
Cronbach's 系数	Bartlett 检验	KMO 检验
0.923	卡方值 :1744.292;P 值: 000	0.881

表 3 变量的因子总方差解释

项目	初始特征值		平方和旋转载入			旋转平方和载入			
	特征值	方差的 %	累积 %	特征值	方差的 %	累积 %	特征值	方差的 %	
1	8.364	39.828	39.828	8.364	39.828	39.828	5.723	27.252	27.252
2	3.180	15.143	54.970	3.180	15.143	54.970	3.970	18.604	45.856
3	1.172	5.582	60.553	1.172	5.582	60.553	3.086	14.697	60.553

表 4 旋转成份矩阵 a

	成份		
	1	2	3
平等尊重	.863	.191	-.102
言语冲突	.840	.189	.109
注意倾听	.811	.144	.266
失去耐心	.769	.161	-.010
抵触情绪	.759	.034	.377
适当回应	.747	.094	.054
词不达意	.728	.090	.366
灵活应对	.696	.017	.217
法言法语	.628	.019	.495
警容警貌	.150	.718	.154
热情服务	.250	.716	.078
语调语速	.267	.716	.205
眼神交流	-.144	.663	.131
关注肢体	.248	.636	.355
身体距离	.256	.596	.416
心平气和	-.081	.581	.249
服务角色	.164	.195	.716
主动沟通	.030	.343	.670
双向互动	.190	.469	.607
清楚职责	.229	.478	.570
沟通方法	.237	.297	.565

提取方法：主成分分析法。

旋转法：具有 Kaiser 标准化的正交旋转法。

等尊重三个调查变量被合并到语言沟通技能主因子中，共同构成了影响基层交警沟通能力的第一主因子。近些年来，随着人们生活水平的提高，城市发展中“人、车、路”矛盾日渐突出，道路交通管理中面临的难度和压力剧增。基层交警在职责履行过程中，常常需要使用警告、罚款等强硬措施对交通参与者的违法行为进行纠正和处理，而这些措施很容易导致对方产生对立情绪。民警在与群众沟通时必须语言表达规范文明，对执法依据、处罚内容、注意事项以及违法违章的

危害等问题解释清晰、入情入理，才能让违法行为人心服口服，有效避免因言语不当引发误解甚至冲突。

X6 心平气和 X7 热情服务三个调查变量被合并到非语言沟通技能主因子中，共同构成了影响基层交警沟通能力的第二主因子。一般认为，非语言沟通即通过动作、眼神、声音、距离等非语言符号进行信息的传递。美国心理学、传播学家艾伯特·梅拉比安等人通过大量实验得出结论，人际沟通中有 7% 的信息是通过语言传递，而 93% 的

信息是由非语言系统传递的。虽然非语言沟通在人际沟通中更为常见,但经常被人们所忽视。基层交警在警务工作中恰到好处地运用非语言沟通技巧,对于弥补语言交流的不足、提升警民沟通效率非常重要。例如,标准的交通指挥动作可以有效引导群众文明规范行车;对交通违法行为人处罚主动敬礼有助于稳定对方情绪,改善对方不良心理状态,获得理解和支持。否则,即便语言表达内容无误,“脸难看、话难听”也会造成警民沟通障碍,影响和谐警民关系建设。

影响基层交警沟通能力的第三主因子沟通认知与问卷设计相同,仍然由 X1 清楚职

责、X2 服务角色、X3 沟通方法、X4 双向互动、X5 主动沟通五个变量构成。基层交警在执法执勤中与群众沟通不仅仅是一种信息交流活动,更是彰显其背后情感、态度和价值观的行为活动。复杂多变的工作情境下,民警要确保其价值判断和行为表现合乎职业价值取向和岗位职责的需要,不仅需要熟练掌握一定的沟通知识和技能,更要具有明确的角色认知。

(三) 回归分析

Pincus J D (2006) 等国内外学者的大量实证研究表明,员工的沟通能力和学习能力、创新能力一样,同样会对个体及组织工

表 5 沟通能力对基层交警工作满意度影响的回归分析结果

	第一步			第二步		
	工作本身满意度	警民关系满意度	工作回报满意度	工作本身满意度	警民关系满意度	工作回报满意度
语言沟通技能	0.669*** (8.764)	0.265*** (4.435)	0.001 (0.024)	0.665*** (8.456)	0.249*** (4.137)	0.011 (0.208)
非语言沟通技能	0.103 (1.346)	0.050 (0.844)	-0.076 (-1.265)	0.121 (1.544)	0.058 (0.958)	-0.037 (-0.698)
沟通认知情况	0.195** (2.250)	0.186*** (3.113)	0.171*** (2.838)	0.147* (1.771)	0.188*** (2.954)	0.072 (1.296)
性别				0.052 (0.232)	0.005 (0.063)	0.258* (1.731)
年龄				0.076 (0.521)	0.261** (2.384)	0.139 (1.419)
学历				0.054 (0.427)	0.132 (0.920)	0.032 (0.381)
警龄				0.016 (0.120)	-0.268*** (-2.646)	-0.031 (-0.347)
职务				-0.113 (-0.602)	-0.058 (-0.406)	-0.369*** (-2.937)
婚姻状况				0.155 (0.985)	0.097 (0.809)	-0.217*** (-2.060)
工作岗位				-0.038 (-0.222)	-0.085 (-0.646)	0.116 (1.007)
R ²	0.388	0.183	0.067	0.408	0.243	0.344
Adj-r ²	0.375	0.165	0.046	0.362	0.184	0.292

注:系数下端括号内为 T 统计量,***、**、* 分别表示在 1%、5%、10% 的水平上显著。

作绩效、工作满意度、组织承诺等具有正向促进作用。而且发现,在诸多影响员工工作满意度的因素中,薪酬福利、工作本身和人际关系三个因素影响最大。为进一步了解沟通能力对基层交警工作满意度的影响,本文在因子分析的基础上进行了 OLS 回归分析。回归分析过程分为两个步骤,第一步是只将语言沟通技能、非语言沟通技能和沟通认知三个主因子作为解释变量进行回归分析;第二步是在此基础上加入人口统计学变量(性别、年龄、学历、警龄、职务、婚姻状况、工作岗位)进行回归分析,具体回归分析结果见表 5 所示。

从表 5 可以看出,在没有加入人口统计学变量之前,语言沟通技能因子对工作本身满意度($\beta=0.669, P<0.01$)和警民关系满意度($\beta=0.265, P<0.01$)具有显著正向影响,对工作回报满意度影响不显著;沟通认知因子对工作本身满意度($\beta=0.195, P<0.05$)、警民关系满意度($\beta=0.186, P<0.01$)及工作回报满意度($\beta=0.171, P<0.01$)影响均有正向显著影响;非语言沟通技能因子对于三个被解释变量的影响均不显著。这一分析结果说明基层交警语言沟通能力越强,在工作过程中越能够理性平和、游刃有余的处理各种问题,对工作本身的满意度越高,与群众的关系也越和谐。另外,在“工作忙、压力大、晋职难、待遇低”的现实客观条件下,引导民警树立正确的职业价值取向,明确自身的角色定位,培养为民服务的乐业精神和奉献精神,对提升基层交警工作满意度具有非常重要的现实意义。

加入人口统计学变量之后,语言沟通技能主因子和沟通认知主因子对工作本身满意度和警民关系满意度仍然有显著正向影响,回归分析结果具有很强的稳健性。所有人口

统计学变量对工作本身满意度影响均不显著,即不同的年龄、性别、从警年限等人口统计学变量对于工作本身满意度没有显著预测作用,与国内相关研究结论较为相符。

从警民关系满意度维度来看,除年龄和警龄外其他人口统计学变量都没有显著相关性。值得注意的是,年龄与警民关系满意度呈正向相关($\beta=0.261, P<0.05$),但警龄与警民关系满意度呈负向相关($\beta=-0.268, P<0.01$)。也就是说,随着民警工作年限的增加,对警民关系满意度呈下降趋势。彭忠益、黄林沙(2011)等学者研究也表明,工作年限越高的交警,其情绪衰竭程度越高。消极不良情绪的影响下,民警在执法执勤中容易态度粗暴,与群众发生冲突。

从工作回报满意度维度来看,性别、职务、婚姻状况对于工作回报满意度均有显著正向影响。性别与工作回报满意度呈正向相关($\beta=0.258, P<0.1$),即基层交警队伍中女性对工作回报满意度高于男性。究其原因,一方面是因为女性一般被安排在工作压力较小的岗位,另一方面受我国传统文化观念的影响,男性更多地承担着养家糊口的重担,对工作回报的期望值较高;职务、婚姻状况与工作回报满意度均呈负向相关,即基层交警职务越高,对工作回报满意度越低,已婚者对工作回报满意度低于单身者。联系现实不难理解,职务层级越高的个体一般工作能力和工作投入也越高,对职务晋升和自我实现的愿望比普通员工也更为强烈,当职务晋升感觉无望时,对工作回报满意度自然更低。

四、研究启示与建议

由研究结论可知,语言沟通能力不足依

然是基层交警亟待于解决的关键问题，也是影响其工作满意度的首要因素。沟通过程中语言所负载的信息，除了实质内容信息，还有情感情绪信息。如果在传递实质内容信息同时给予有效的情感支持，可以快速拉近沟通双方的心理距离，创设和谐沟通氛围。提升语言沟通能力，不仅需要进一步强化基层交警在语言沟通技能方面的训练，更要从情感层面进行教育培训。基于上述认识，在基层交警队伍教育培训中应有针对性的从以下几个方面加以强化：

（一）完善语言沟通技能实战培训，提升语言沟通力

沟通是一个双向互动的过程。民警对自身传递信息的构造力、表达力和对群众信息的关注力、解析力，均会影响到沟通程度和效果。一方面，应通过沟通技能培训，切实提升民警语言表达的构造力与表达力。优秀民警应具备的素质之一就是在执法执勤过程中能做到规范的用语表达和对法律的引经据典。基层交警使用勤务执法语言，是公安执法规范化建设的基本要求，不仅是形式规范的问题，更是体现对执法对象的尊重。当前部分民警对语言沟通技能自我评价较低，感觉与群众沟通时无法做到“灵活应对”与“适当回应”显然与法律知识掌握不足有关系。从公众角度而言，如果感觉民警在执法执勤中不够专业，自然会产生对抗心理。因此，有必要通过沟通能力训练，引导民警在保证程序合法的基础上，注意使用法言法语。同时，还要提升语言表达的语法规则、逻辑规则、发音规则及社交礼仪规则，保障信息内容与情感传递的准确无误。另一方面，应通过沟通技能训练，提升民警语言的接收力与解析力。一是强化倾听训练，即引导民警在与公众的交流过程中如何倾听，从

中获得必要的信息，了解群众的真正诉求，并从信息中抓住问题的本质，积极思考解决问题的办法，创设和谐的沟通氛围；二是强化移情训练。要使沟通双方在信息的接收与解析一致，必须要双方在知识、经验与思维上同步。而事实上，人们很多时候是以自己的经验为背景去解析外部的的事物。因此，应重视对民警移情能力的培养，引导其在执法执勤中站在群众的角度去感受、分析问题。

（二）强化警务心理健康教育训练，提升心理调适力

基层交警工作于道路交通指挥的一线，长时间处于高压高负荷工作状态，不但要忍受风吹日晒、噪音、汽车废气以及沙尘的侵害，而且还要时刻应对随处可见的交通乱象行为，经常会面临执法相对人的无理取闹、辱骂、殴打、被恶意投诉，执法权益不能得到充分保障，长期承受着巨大的心理压力，导致部分基层交警对自身的工作价值和执法权威产生怀疑，产生焦躁、烦闷、抑郁、易激怒的不良情绪。一旦这种情绪被固定、内化后，很容易对群众保持比较低的信任感，影响着警民沟通的效果。因此，必须进一步强化警务心理教育培训，采取有效措施，帮助民警克服自身的个性弱点，塑造健康人格。在实践中，国内外警方在警察心理训练方面都基本形成了较为成熟的方法体系，为民警提供心理咨询、情绪调控、应激反应、压力管理等多种心理训练。香港警方早在 20 世纪 80 年代就在警务处人事服务及职员关系科专门设置了心理服务课，向所有警员提供心理热线、入职心理评估、心理训练等专业心理辅导和教育服务。国内虽然对警察心理训练的研究和探索起步较晚，但目前在全国各地也都建立了民警心理训练基地，培养了大批的民警心理咨询师。在对

基层交警的教育培训中,可充分利用这一有利条件,采取多种方式对民警产生的心理问题、心理危机或心理障碍提供及时、专业的支持与援助。

(三)创新职业价值观念教育培训,提升思想引导力

职业的特殊需要赋予了警察一定的强制权力,如果没有正确的职业价值观引导,这种特殊的权力很容易使权力的持有者产生盲目的自高自大。有学者认为,平等尊重的价值观在部分警察群体是较为缺失的。比较明显的表现就是少数民警不愿放下执法者的身段与群众进行平等的沟通,认为只有在执法过程中以管理者身份自居才是实现自身执法价值的有效途径。因此,一方面要进一步强化职业价值观和服务意识的引导。即引导民警在公民本位、社会本位的理念指导下确立“服务”理念,从思想上树立起平等、相互尊重的价值观,发自内心的认清对职业角色的准确定位,努力克服不良情绪,端正工作心态;另一方面,还应强化责任意识引导。心理学研究表明,强烈的责任感无论是对其自身修养,还是对其同行行为的影响,都具有一种强有力的心理动力。强化责任意识,有助于帮助基层交警在执勤执法过程中始终坚持秉公执法、文明执法,以良好的形象赢得群众的理解、信任、尊重与支持。

(四)改革队伍管理制度体系,提升外部支持力

工作回报不仅是民警生活和工作的基本需求,而且也从一定程度上反应出社会对其所做贡献的尊重和认可,是决定警察工作满意度的重要因素。公安队伍因为人数多、职位少,压职压级现象一直非常严重,基层民

警的职务晋升空间非常有限。十八大以来,随着《公安机关执法勤务警员职务序列改革方案(试行)》、《公安机关警务技术职务序列改革方案(试行)》等系列管理制度的实施,在一定程度上增加了公安队伍内部的领导实职和非实职领导职数,基层民警的职业发展空间也得以拓展,但人多粥少的现实并无实质性改变。而且对于大多数辅警人员而言,休息时间和劳资问题缺少政策依据和法律保障,时常加班加点却得不到相应的报酬,在一定程度上打击了辅警的工作积极性和辅警队伍健康。公平理论认为,员工个体不仅关心自己工作所得报酬的绝对量,更关心所得报酬的相对量,对相对量的判断结果更加影响其工作积极性。因此,应进一步改革完善公安队伍管理制度体系,提升外部支持力。即从法律、政策、内部制度规定等方面完善队伍管理的激励制度措施,让民警感觉工作付出与回报成比例,切实提升民警在工作中的获得感、幸福感。

参考文献:

- [1]柴艳茹、曹礼海主编.警察公共关系[M].中国人民公安大学出版社.2017
- [2]Weinstein, E. A. The development of interpersonal competence. In D.A. Goskin (Ed.), Handbook of socialization theory and research Chicago: Rand McNally. 1969
- [3]夏怡凡编著. SPSS统计分析精要与案例详解[M]. 电子工业出版社. 2010
- [4]戴维·迈尔斯. 社会心理学[M]. 人民邮电出版社. 2016
- [5]陈志红、赵曙明. 基于团队断裂带研究视角的团队沟通研究书评和展望[J]. 管理学家(学术版). 2012. 6
- [6]刘期、赵圆圆. 北京交通警察高应激状态下工作满意度分析[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版). 2012
- [7]彭忠益、黄林沙. 交通警察工作倦怠现状调查[J]. 科技资讯. 2011. 10
- [8]彭程. 处警工作中的语言技巧应用分析[J]. 云南警官学院学报. 2014
- [9]广东省公安厅政治部教育培训处. 公安教育[J]. 2014

责任编辑 黄新春