

警察信任修复策略的效果研究:突发性警察腐败情境下的实证

李 辉,李一璇,王 娜

(中国人民公安大学公安管理学院,北京 100038)

摘要: 针对突发性警察腐败情境,通过3个实验分析系统研究了不同信任修复策略的修复效果差异。基于实验结果,研究发现:第一,不同信任违背类型下的信任修复效果具有显著差异,当面对权力型信任违背事件时,采用“道歉加承诺”的组合策略效果最佳,但不要轻易或是慎重采取否认的修复策略;而在责任型违背事件中,“否认加承诺”的组合策略更能安抚民众负面情绪,起到修复信任破损的目的。第二,修复时机对信任修复效果具有较大影响:短暂延时后实施信任修复策略效果最佳,但是,最佳延时时机不宜拖得过长,长期延时(如1周)的效果不佳,甚至可能产生反向效果。第三,第三方干预对信任修复效果具有显著影响,政府公信力越高,修复策略的修复效果越好且利于修复警察信任的脆弱性。

关键词: 突发性警察腐败;警察信任;信任修复策略;警民关系

中图分类号: D631 **文献标识码:** A **doi:** 10.3969/j.issn.0253-2778.2020.07.015

引用格式: 李辉,李一璇,王娜. 警察信任修复策略的效果研究:突发性警察腐败情境下的实证[J]. 中国科学技术大学学报,2020,50(7):977-984.

LI Hui, LI Yixuan, WANG Na. The effect of police trust repair strategies: Empirical test under the situation of sudden police corruption[J]. Journal of University of Science and Technology of China, 2020, 50(7): 977-984.

The effect of police trust repair strategies: Empirical test under the situation of sudden police corruption

LI Hui, LI Yixuan, WANG Na

(School of Police Administration, People's Public Security University of China, Beijing 100038)

Abstract: Under the situation of sudden police corruption, effect difference of different trust repair strategies was systematically analyzed through three experiments. The experimental results showed that: Firstly, the effects of trust repair strategies under different trust violation type have significant differences. When faced with power-oriented trust violation, the effect of combined strategy of “apology and commitment” is the best, and it needs be cautious and prudent to use the denial repair strategy; and in responsibility-oriented violation, the combined strategy of “denial and commitment” can better soothe people’s negative emotions, and repair damaged trust. Secondly, repair time has great influence on trust repair effect. Trust repair strategies after a brief delay have good effect, but the best delay time should not be dragged too long, and long time delay, such as 1 week, is ineffective even may lead to the reverse effect (bad results). Thirdly, intervention of third party has significant influence on trust repair effect. The higher the government credibility is, the better of trust repair strategies’ effect is, and it is helpful to repair the fragility of police trust.

Key words: sudden police corruption; police trust; trust repair strategy; relationship between police and people

0 引言

警察是各国政府维护社会稳定的工具^[1],且一般直接面对和处置社会矛盾,所以民众在表达对政府的不满时,往往最先将矛头指向警察^[2].与影响轻微的“潜规则”式的常态性警察腐败不同,猝不及防

的突发性警察腐败会给民众带来更大伤害,甚至形成警察信任危机^[3].随着自媒体的迅猛发展,个别警察腐败事件能够通过网络被迅速扩散,如网络流传的“俯卧撑”“临时性强奸”等涉警舆论,均不同程度地引发了民众对警察的信任危机^[4].一旦警察失去民众信任,警民关系势必会受到严重影响^[5].据中国

收稿日期:2020-05-27;修回日期:2020-06-30

基金项目:国家社会科学基金青年项目(17CGL077),中国人民公安大学2020年基本科研业务费重大项目(2020JKF104)资助。

作者简介:李辉(通讯作者),男,1984年生,博士/副教授。研究方向:公安管理理论。E-mail: lihui0532@163.com

社会科学院社会学研究所发布的《中国社会心态研究报告(2012-2013)》蓝皮书显示,我国警民之间的不信任感正因警察腐败被逐渐加深和固化^[6]。甚至有学者还据此判断我国的警民信任关系处于危机或处在危机进程中^[4,7]。警民信任关系薄弱在一定程度上反映出目前警民信任关系破裂后,警务管理者并未及时有效修复和补救破损关系。因此,采用有效措施修复民众信任和改善警民关系已经成为刻不容缓的问题。目前研究却鲜有专门针对警民信任修复的讨论,尤其缺乏对警察信任修复效果的深度探索。

在突发性警察腐败情境下,倘若没有及时的信任修复策略来回应民众负面情绪,又或者警察信任危机被意图不轨者加以利用,很容易迷惑不明真相的民众,进一步加剧民众与警察之间的信任矛盾,使警察深陷“塔西陀陷阱”。类似的案例有云南晋宁发生的“躲猫猫”事件,因警察未正确响应并修复已破损的警察信任,最终导致民众情绪整体失控,直至演变为民众对整个警察组织进行大面积的“口诛笔伐”^[8-9]。在 2015 年黑龙江“5·2 庆安枪击事件”中,虽经过详细调查和案发视频证实开枪民警秉公执法,但因当时警察没能预估事态发展并及时修复民众信任,导致民众负面情绪很难“反转”。对于上述警察腐败诱因下引发的警察信任受损问题,理论界尚未给出清晰的解决思路。并且,较少研究关注警察突发性腐败现象发生后的信任修复问题,而信任修复效果相关研究更多的是散见于企业组织行为学的文献之中,这些研究更多的是基于单一节点论述信任修复策略和修复效果,少有研究将信任的动态性、脆弱性和双向性进行系统整合。鉴于此,本研究立足警察突发性腐败情境,借鉴关系补救理论内在逻辑,尝试将信任修复动态性、双向性和脆弱性同时纳入警察信任修复的理论框架进行实证分析,以期警务实践提供决策思路。

1 文献回顾及研究假设推演

1.1 文献回顾

目前,信任修复是学术研究的焦点和热点,不同学者从信任双方关系、信任修复核心内容以及信任修复过程等多个方面对其开展了颇为丰富的探讨。本研究认为,虽学者们对信任修复的看法并不一致,但“信任修复并非是简单的单边行动,而是一个复杂的过程”观点却是大多学者的共识。鉴于此,本研究将民众对警察腐败背景下的信任修复界定为:利用适当的信任修复策略,基于民众(信任者)和警察(失信者)的双边努力,促使警察信任水平从信任违背后的低点向高点变化的过程。同时,本研究进一步将警察信任违背界定为:由滥用警察权力而引起的权力信任违背和由警察社会责任履行不当(侧重道德责任)引起的责任信任违背两种类型。

此外,信任修复虽然已经成为组织改善人际关系、提高成员满意度的重要工具,但是,就现有研究而言,仍存在如下不足:第一,信任修复研究缺乏系统整合框架且实证研究不足。一方面是现有研究仅

是考虑单一或几个修复策略,尚没有系统性的理论框架能够有效整合多种修复策略,亦未能将其纳入同一理论体系全面、深入解读信任修复机理;另一方面是目前研究中对信任修复效果的分析仍局限在理论框架推导层面,缺少与之对应的实证检验,说服力略显不足。第二,缺乏对信任修复效果时效性的关注。虽然大量研究将信任修复看作是一个动态变化过程,然而,鲜有研究关注信任修复效果的时效性,即信任修复效果能持续多久?该问题的解决对更全面、客观评价信任修复效果有重要意义。尤其是在持续信任过程中如果再次发生信任违背,信任修复可能会遭到重创,甚至彻底难以修复^[10-11]。但是,目前研究并没有对这种情况做出理论上的明确回应。这是本研究开展的重要理论切入点。

1.2 理论基础及构念模型

本研究以关系补救理论为理论基础,并且以个体-组织关系的补救为理论核心,主要包括系统模型和过程模型^[12]。因为本研究中警察与民众之间的信任并非一对一的垂直关系,而是被推广至整个社会组织范畴的个体-组织信任关系。由此,本研究的对象在于利用信任修复策略补救警民之间的个体-组织信任关系,故本研究的构念模型主要结合过程模型和关系模型的逻辑进行建构。

具体而言,过程模型对于突发性事件的处理有如下优势:系统模型对突发性事件带来的信任危机具有更好的补救效果^[13];而过程模型则强调动态性和反应速度,高效快速地完成信任修复。然而,现有研究较少将过程模型的应用视域延伸至警察信任修复领域,未能发挥该理论在警察信任修复方面的优势。因此,完全可以利用过程理论的现有优势,将其与警察信任修复纳入同一理论框架进行深入分析。并且,现有研究忽略了多要素协调作用对关系补救效果的影响,可以将第三方作为一种间接性的补救工具^[14],纳入关系补救研究框架当中。此外,现有研究更多地强调两种关系补救模型的即时补救效果,即重点关注快速反应的补救效果。但是,较少研究关注“延时补救”对关系补救的应用贡献。因此,还可将补救策略和补救时机兼顾考虑,共同整合到关系补救的研究框架中。

基于上述分析可知,关系补救视角下系统模型理论和过程模型理论可为互补性工具。本研究则同时结合系统模型和过程模型理论各自优势,一方面利用过程模型逻辑构建信任修复全链条中的动态修复机制;另一方面,基于系统模型逻辑构建第三方因素、修复时机等因素对警察信任修复效果(警民关系)产生影响的整体理论构念模型(如图 1 所示)。

1.3 研究假设的理论推演

虽然大量研究表明,信任修复具有动态性。但是,现有研究更多地将对分析重心放在了对初始信任的修复上,缺少对循环信任的关注。循环信任包括初始信任、修复信任和重塑信任三个主要部分,对于全视角有效修复信任具有不可或缺的作用。并

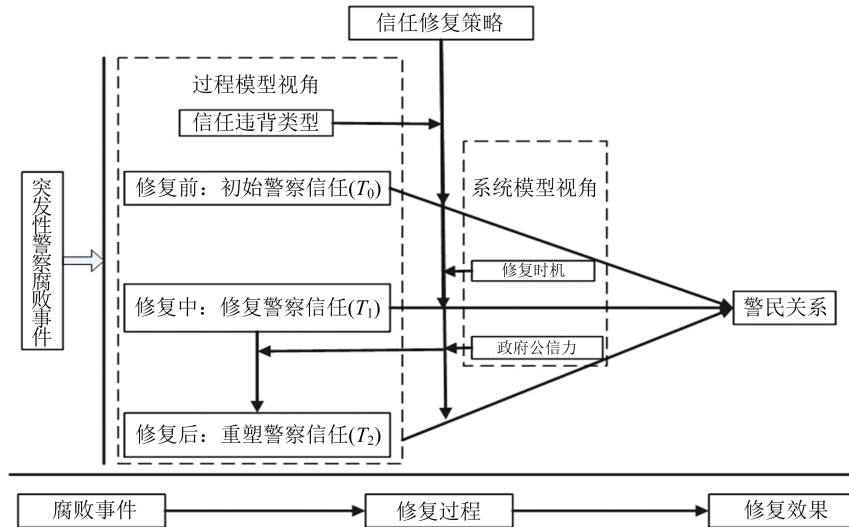


图 1 系统-过程模型下突发性警察腐败事件影响警民关系的理论框架

Fig. 1 The theoretical framework of how sudden police corruption affects police-citizen relationship under system-process model

且,目前实证研究大都是基于信任修复过程中修复策略选择的比较研究,缺乏对信任修复前因变量(如信任违背)和修复后重塑信任的系统框架下的定量分析.由此,本研究主要基于警察信任动态传导全过程(即初始信任——修复信任——重塑信任)进行信任机理的探讨.此外,将信任双向性和信任脆弱性有机融入警察信任修复的动态变化轨迹之中.

1.3.1 修复前:信任违背类型对警察信任修复效果的影响

已有部分研究表明,信任违背类型的差异能够直接或间接地对信任修复策略产生影响^[15].如有学者研究发现,信任展示机制对于修复能力型信任违背更有效,不信任的约束机制对于修复正直型信任违背更有效^[14].本研究认为,权力信任违背内在逻辑与能力型违背有共通之处,属于职权能力上的一种信任违背;而责任信任违背与正直信任违背均共同强调的是道德情感方面的不信任,亦有类似之处.有研究表明,当信任违背发生后,道歉能够传递失信方一种后悔及避免再次发生类似情况的意愿,受信方能够表现出更多的信任意愿和信任倾向^[16],所以,道歉对信任修复效果更为有效^[17].然而,另一些学者则认为道歉承认了信任违背过程中违背方的过错,把主要责任归因于违背方,这在一定程度上使道歉的作用大打折扣,道歉策略的积极效应也受到削弱^[18].此外,文献^[18]研究发现,信任修复策略的效果还与信任违背类型密切相关:对于能力型信任违背,道歉能够修复破裂的信任关系;而否认策略则对于修复正直型信任违背具有更好的效果.鉴于此逻辑,在突发性警察腐败情境下,警察权力违背的不同类型也可能引发修复效果的差异.据此,本研究提出以下假设:

H1 不同警察信任违背类型下的信任修复效果会有显著差异.

H1a 对于权力型信任违背,在信任修复效果上,道歉比否认好.

H1b 对于责任型信任违背,在信任修复效果上,否认比道歉好.

此外,文献^[18]研究认为,在面临不同信任违背类型时,道歉、道歉加承诺、否认加承诺以及否认等不同信任修复策略组合也会导致不同的修复效果;并且认为,承诺其实是一种对未来的保证,在信任违背发生后,承诺策略比其他策略能够带给信任方更加积极的预期,缓释他们对未来的恐惧和担心,能够在心理上消除更多不利因素的负面影响,从而实现更好的修复效果.按照上述逻辑,在警察信任违背的情境下,不同信任修复策略组合之间也会产生类似效果差异.由此,本研究提出以下假设:

H1c 对于权力型信任违背,在信任修复效果上,道歉加承诺比道歉好.

H1d 对于权力型信任违背,在信任修复效果上,否认加承诺比否认好.

H1e 对于责任型信任违背,在信任修复效果上,道歉加承诺比道歉好.

H1f 对于责任型信任违背,在信任修复效果上,否认加承诺比否认好.

1.3.2 修复中:修复时机对警察信任修复效果的影响

关系补救中的过程模型理论重在强调突发性信任危机修复时的阶段性,同时,主张应该及时采取信任修复策略,以改善信任双方关系.现有研究多是基于单一修复时机视角将过程模型理论融入信任关系修复,或者是单独基于修复策略研究信任修复^[11,19].鲜有研究能够有效结合信任修复时机和修复策略的双维视角动态分析突发性危机的修复机理.由于个体在经历过负面信息刺激后,心理恢复需要有一定的时间保证,并不是完全即时恢复的,因此,需要结合现有修复策略,积极引入修复时机的作用机制,合理应用“即时修复/延迟修复”系统完善现有信任修复的不足.警察突发性腐败因突发性强、影响力大,在民众感知中更容易形成警察信任危机.现有实践中,大都采用即时修复策略通

过影响民众的警察信任去达到改善警民关系的目标,但往往效果并不理想^[20].本研究认为,警务实践中,信任修复策略对突发性腐败引起的警察信任危机修复效果不佳的原因就在于忽略了延时修复的作用.文献^[21]对消费者行为的研究表明:在基于心理修复策略作用下,实施延迟修复的效果要优于实施即时修复的效果;但是,在基于有形经济修复策略时,实施即时修复效果要好于延时修复效果.就本研究而言,警察信任违背情况下的两种修复策略都是属于心理修复策略,所以,以此推之,选择延时修复效果要高于即时修复效果.由此,本研究提出如下假设:

H2 突发性腐败感知路径中,延时修复时机较即时修复时机更能影响信任修复策略对警察修复信任的作用效果.

1.3.3 修复后:第三方干预对信任修复效果的影响

目前较少研究关注信任修复效果的脆弱性^[22],尤其是在持续信任过程中,信任的脆弱性表现为如果再次发生信任违背,信任修复可能会遭到重创,甚至彻底难以修复.并且,当信任得到修复后,修复后的信任与初始信任相比可能更脆弱,更容易被破坏.所以,需要极为关注信任修复变化过程中对信任脆弱性的修复机制.目前研究中有将第三方作为一种间接性的修复工具去修缮信任的脆弱性^[23],但并没有将其作为一个主要变量纳入关系修复研究框架当中.已有研究表明,第三方干预对于解决冲突管理问题具有较强解释力^[24],因此,可以利用第三方公信力提升信任关系修复的效果.鉴于此,本研究将政府公信力作为一种重要的第三方资源引入信任修复框架中,用以调整和改善修复警察信任与重塑警察信任之间的作用关系.警察虽然属于政府部门成员,但是,警察所在的公安机关是一个相对独立的政府机构,单独影响着公众的感知^[4].当被修复后的警察信任再次遭到警察腐败事件影响而又一次被破坏后,此时民众的警察修复信任会非常脆弱,可能之前的基于警察层面的修复策略难以起到作用.因此,需要有第三方介入,以相对公正客观的形式帮助受信方恢复对失信方的信任感知.因此,本研究推断:当警察腐败引起的修复信任遭到破坏后,若政府公信力介入,那么,不仅会增强重塑警察信任的修复效果,而且能够增强警察修复策略的公信力.于是,本研究提出如下假设:

H3 政府公信力会正向调节修复警察信任与重塑警察信任之间的作用关系.

2 实验设计与研究假设检验

2.1 数据来源分析

本研究在北京市利用实验人员招募和在高校中随机抽取被试相结合的方式得到 300 名被试参与.300 名参与实验的被试基本情况如下:其中,男性 168 名,占 56%,女性 132 名,占 44%;18 岁以下 8 名,占 2.67%,18~30 岁 98 名,占 32.67%,31~40 岁 170 名,占 56.67%,40 岁以上 24 名,占 8%;教育程度高中以下 29 名,占 9.67%,高中至大专 48 名,占 16%,本科 205 名,占 68.33%,硕士及以上 18 名,占 6%.从样本分布情况来看,本研究实验中

的被试人员具有一定的代表性.

2.2 实验设计主要思路

本课题利用三个实验研究检验突发性腐败路径下,信任违背类型差异、信任修复时机差异以及政府公信力对警察信任修复效果的影响机制.下文将针对不同实验目标和实验设计思路进行分析.

2.2.1 实验一

实验一的目标为:实证检验 H1,即验证不同警察信任违背类型下的信任修复效果会有显著差异.实验一的设计思路为:①实验采用 2(权力型违背和责任型违背)×4(道歉、道歉加承诺、否认、否认加承诺)的组间设计.②本研究的调查对象为 160 名普通民众.③信任违背类型是主要被操控变量,其测量量表借鉴文献^[25]进行修正;警察信任测量量表参考文献^[26,27]论述和使用的测量方法形成;信任修复策略借鉴文献^[18]的测量量表进行修正;警民关系借鉴文献^[28]修正而成.④实验过程包括三个步骤:第一,介绍突发性警察腐败情境的基本情况(PPT 放映),对实验情境和实验对象初始信任进行测量;第二,介绍实验操控项,信任违背的类型(PPT 放映);第三,将带有问卷的情景材料根据实验控制要求分为 8 种情况.8 种问卷之间只有情景材料内容不同,其他均相同.问卷情景材料大致如下:假设被试对象是一名普通民众,他了解到,这名警察在工作中出现了信任违背情况.本实验对警察权力违背材料的描述是由于该警察曾经有过严重的滥用职权情况;对警察责任违背材料的描述是该名警察曾经对遇难群众见死不救.然后,该警察对之前自己行为采用以下 4 种方式做出回答:一是道歉,即承认之前所犯错误并致歉;二是道歉加承诺,即承认之前所犯错误并致歉后,保证自己以后不会再犯此类错误;三是否认,即对之前所犯错误予以否认;四是否认加承诺,即对之前所犯错误予以否认,并保证自己以后也不会再犯类似错误.最后,被试基于不同材料回答相应问题并填写问卷.

2.2.2 实验二

实验二的目标为:实证检验 H2,即验证突发性腐败感知修复路径中,延时修复时机较即时修复时机更能影响信任修复策略对警察修复信任的作用效果.实验二的设计思路为:①实验二采用 4(道歉、道歉加承诺、否认、否认加承诺)×2(即时修复和延时修复)的组间设计.②本研究的调查对象为招募和随机抽取被试相结合的 300 名普通民众.③信任修复时机是主要被操控变量,其中延迟时间临界点借鉴文献^[29]进行修正;信任修复策略借鉴文献^[18]的测量量表进行修正.④实验过程包括两个步骤:第一,基于实验一警察突发性腐败的材料(PPT),首先进行小规模前测,选择 60 名被试民众进行如同前测的相似实验,同时,分别在 5 h、1 d 后以及 1 周后三个延迟条件下多次重复上述实验,记录每次实验中民众警察信任的变化轨迹.第二,确定延迟时间临界值后,将剩余 240 名被试分成 8 组进行对比实验,并基于不同情境填写警察信任问卷.最终利用对比不同修复策略在即时修复和延时修复效果差异的方式验证研究假设.

2.2.3 实验三

实验三的目标为:实证检验 H3,即验证突发性腐败感知修复路径中,政府公信力对警察修复信任与重塑信任之间作用关系的影响.实验三的设计思路为:①在实验一的基础上,采用 4(道歉、道歉加承诺、否认、否认加承诺)×2(政府公信力高和政府公信力低),引入政府公信力变量探索警察修复信任与警察重塑信任之间的作用关系.②本研究的调查对象为随机抽取的 180 名普通民众.③政府公信力量表借鉴文献[30]的测量方法对其进行测算.④实验过程包括三个步骤:第一,基于实验一警察突发性腐败的材料(PPT)展示以及不同修复策略修复后,让被试填写警察信任水平问卷;第二,给不同组别被试展示信任修复后再次发生个别警察腐败的情境,让被试再次填写警察信任水平问卷;第三,在上述基础上展示政府发言人对警察腐败现象发生后的积极发声,且支持和肯定警察组织整体是值得信赖的,也能够肃清个别腐败病毒的侵蚀.在此基础上,让被试再次填写警察信任水平和政府公信力量表.

2.3 实验结果分析

2.3.1 实验一结果分析

实验一的方差分析(ANOVA)结果如表 1 所示,可得如下结论:

表 1 不同信任违背类型下的警察信任修复效果对比
Tab.1 Comparison of police trust repair effect under different types of trust violation

Table with 5 columns: Repair Strategy, Power-type violation (N=80) M(SD), Power-type violation (N=80) F, Responsibility-type violation (N=80) M(SD), Responsibility-type violation (N=80) F. Rows include Apology, Denial, Apology+Promise, Denial+Promise.

[注]N 为样本量,M(SD)为标准差,F 为 F 值;*、**、*** 分别表示在 5%、1%、0.1%的水平上显著.表 2~4 同.

①在权力型违背情况下,道歉策略的效果大于否认策略的效果,假设 H1a 得到验证;道歉加承诺策略的效果大于道歉策略的效果,假设 H1c 得到验证;否认加承诺策略的效果大于否认策略的效果,假设 H1d 得到验证.

②在责任型违背情况下,否认策略的效果大于道歉策略的效果,假设 H1b 得到验证;道歉加承诺策略的效果大于道歉策略的效果,假设 H1e 得到验证;否认加承诺策略的效果大于否认策略的效果,假设 H1f 得到验证.

③通过分析不同修复策略下的警察信任可知,不同修复策略下,警察信任均会对警民关系产生显著影响.其中,权力型违背下,道歉、否认、道歉加承诺、否认加承诺等策略下警察信任与警民关系之间的主效应显著;在责任型违背下,道歉、否认、道歉加承诺、否认加承诺等策略下警察信任与警民关系之间的主效应显著.

2.3.2 实验二结果分析

在实验一的基础上进行的实验二的结果(如表 2 所示)表明:

①延时修复时间临界值为 1 d 及以上.遵循和借鉴文献[29]对消费者延时选择的实验操控思路,分别对比分析民众在即时修复策略(实验一中为即时策略)与 5 h、1 d 以及 1 周延时修复策略的民众警察信任轨迹可知.在延时 5 h 与即时修复策略两者无显著区别,两者警察信任水平无变化(两者均是方差均相等).但是,当将延时时间扩展为 1 d 以上时,警察信任水平发生了显著变化(如表 2 所示).由此,本研究将选择 1 d 和 1 周两个时间节点进行修复效果的对比分析.

②短期延时修复效果明显好于即时修复效果.如表 2 所示,通过对比即时修复(控制组)与 1 d 延时时间节点修复效果可知:短期延时道歉策略的效果大于即时道歉策略的效果;短期延时否认策略的效果大于即时否认策略的效果;短期延时道歉加承诺策略的效果大于即时道歉加承诺策略的效果;短期延时否认加承诺策略的效果大于即时否认加承诺策略的效果.

③长期延时修复效果明显低于即时修复效果.如表 2 所示,通过对比即时修复(控制组)与 1 周延时时间节点修复效果可知:长期延时道歉策略的效果小于即时道歉策略的效果;长期延时否认策略的效果大于即时否认策略的效果;长期延时道歉加承诺策略的效果略大于即时道歉加承诺策略的效果;长期延时否认加承诺策略的效果大于即时否认加承诺策略的效果.

④长期延时修复效果低于短期延时修复效果.如表 2 所示,通过对比延时 1 d 和延时 1 周这两个时间节点的修复效果可得:四种短期延时修复策略均高于长期延时修复效果.

⑤长期延时修复中的否认策略对警民关系未能产生影响.如表 2 所示,在延时 1 周的长期延时修复策略中,否认策略与否认加承诺策略的主效应均不具显著性.

综上,假设 H2 得到部分验证.

表 2 不同修复时机下的警察信任修复效果对比
Tab.2 Comparison of police trust repair effect under different repair time

Table with 7 columns: Repair Strategy, Immediate repair (N=80) Control Group M(SD), Immediate repair (N=80) Control Group F, Delayed repair (N=80) Time node=1d M(SD), Delayed repair (N=80) Time node=1d F, Delayed repair (N=80) Time node=1week M(SD), Delayed repair (N=80) Time node=1week F. Rows include Apology, Denial, Apology+Promise, Denial+Promise.

2.3.3 实验三结果分析

实验三的结果表明:

①政府公信力越高,信任修复效果越好.如表 3 所示:在道歉策略中,政府公信力高的组群修复效果好于政府公信力低的组群;在道歉加承诺策略中,政府公信力高的组群修复效果好于政府公信力低的组群;在否认加承诺策略中,政府公信力高的组群修复效果好于政府公信力低的组群.

②政府公信力对警察修复信任与警察重塑信任之间具有调节效应.虽然表 4 结果已经在一定程度上证实了政府公信力越高信任修复效果越有效.但是,利用文献[31]推荐的逐步回归方法(结果如表 4 所示)进一步证实,政府公信力对警察修复信任与警察重塑信任之间具有显著的正向调节效应.首先,由表 4 中模型 1、模型 2 的结果可知,自变量(警察修复信任)和调节变量(政府公信力)均对警察重塑信任具有显著的正向影响($b_{\text{修复信任}} = 0.323, P <$

$0.01; b_{\text{政府公信力}} = 0.163, P < 0.01$).更进一步地,模型 3 结果表明,在增加警察修复信任与政府公信力的交互项后,模型 3 的解释力显著增强($\Delta R^2 = 0.069, P < 0.001$),且交互项具有显著的正向调节效应($b_{\text{警察修复信任} \times \text{政府公信力}} = 0.083, P < 0.05$),假设 H3 得到验证.

表 3 政府公信力作用下的警察信任修复效果比较
Tab. 3 Comparison of police trust restoration effect under the influence of government credibility

修复策略	政府公信力高(N=79)		政府公信力低(N=101)	
	M(SD)	F	M(SD)	F
道歉	5.21(2.36)	81.99***	3.68(2.15)	109.47***
否认	4.19(1.19)	19.84***	3.21(1.09)	35.71**
道歉加承诺	5.64(2.06)	58.51***	4.17(1.94)	88.62**
否认加承诺	5.72(1.81)	34.25***	4.52(2.36)	17.84***

表 4 政府公信力的调节效应检验结果

Tab. 4 Test results of regulatory effect of government credibility

预测变量	警察重塑信任					
	模型 1		模型 2		模型 3	
	b	t	b	t	b	t
警察修复信任	0.323**	3.541	0.315**	2.918	0.215**	3.216
政府公信力			0.163**	2.859	0.148**	4.514
警察修复信任×政府公信力					0.083*	2.055
R ²	0.218		0.336		0.405	
ΔR ²	—		0.118		0.069	
DW 值	—		—		2.108	

3 结论

3.1 结论与实践启示

本文针对突发性警察腐败情境,基于 300 个有效样本,通过三个实验分析系统研究了不同信任违背类型、不同信任修复策略、修复时机以及第三方干预在警察信任修复前、修复中以及修复后整个信任修复链中的作用机制.基于实验结果,可得如下结论:

(I)不同信任违背类型下的信任修复效果具有显著差异.

一方面,当面对权力型信任违背(警察权力使用不当或滥用)的腐败事件处置时,采用“道歉加承诺”的组合策略效果最佳,但不要轻易或是慎重采取否认的修复策略.另一方面,当责任型违背(警察道德或社会责任缺失)的腐败事件发生后,在查清事实的情况下,“否认加承诺”的组合策略更能安抚民众负面情绪,起到修复信任破损的目的.

更进一步地,从警察信任的源头来看,公众对警察的信任具有复杂性,是民众对警察能力、警察社会责任以及警察维护社会安定行为等方面信任感知的总和^[32].当警察腐败事件发生后,不同腐败事件中的信任违背类型会影响警察信任修复的效果差异.对于权力型违背而言,道歉加承诺的组合策略修复效果最佳,而否认策略修复效果则相对较

弱.这种情况表明,当警务管理者面对权力型信任违背的负面事件处置时,需要同时考虑道歉加上保证负面事件不会再次发生的承诺,而不要轻易或是慎重采取否认的修复策略.此外,与权力型信任违背不同的是,对于责任型违背的情况,否认加承诺的警察信任修复效果最佳,而道歉策略则相对修复效果较弱.警察是打击犯罪和维护社会稳定的执法者,其社会责任道德缺失往往会给民众信任带来较大打击.因此,当责任型违背的腐败事件发生后,在查清事实的情况下,否认与承诺的组合策略更能安抚民众负面情绪,进而达到修复信任破损的目的.

(II)修复时机对信任修复效果具有较大影响.

短期延时修复效果明显好于即时修复效果,而长期延时修复效果明显却低于即时修复效果,并且,否认策略在长期延时修复中不具有修复效果.一方面,通过对比研究发现,当警察腐败事件引起警察信任危机时,修复时机的选择对信任修复效果具有关键作用.一定时间的延时修复(本研究实验测定为 1 d),不同修复策略的修复效果明显优于即时修复策略:即道歉策略、否认策略、道歉加承诺策略、否认加承诺策略的短期延时修复效果均大于这些策略的即时修复效果.另一方面,通过设置不同延时时间节点发现,若将修复时机中的延时时间推迟至长期(本研究实验测定为 1 周),则不同信任修

复策略的修复效果明显低于即时修复效果。从实验结果来看,对比即时修复与1周延时时间节点修复效果可知:长期延时道歉策略的修复效果小于即时道歉策略的效果,而否认策略、道歉加承诺策略、否认加承诺策略的长期延时修复效果均大于这些策略的即时修复效果。本研究结论表明,尽管警务工作实践中的即时修复策略效果略有不理想^[20],可以考虑采取延时修复策略以达到对破损信任修复效果最佳的目的。但是,在延时修复时机的选择上不宜延时过长,这样可能会错过最佳修复时间,反而出现事与愿违的结果。因此,本研究结论的重要启示为:在警察腐败情境下,警务实践管理者需要通过多次探索和验证才能测算出信任修复的最佳时机,以取得最佳修复效果,但最佳延时时机的时间不宜拖得过长,以免产生反向效果。此外,值得一提的是,本部分研究结果还表明,若延时修复时间过长,或因调查警察腐败事件真相耽误较长时间后,不宜再采用与否认相关的修复策略(如否认策略和否认加承诺策略),可能对信任修复难以产生预期效果。

(Ⅲ)第三方干预(如政府公信力)对信任修复效果具有显著影响。

包括政府在内的第三方政府公信力越高,修复策略的修复效果越好且利于修复警察信任的脆弱性。本部分研究表明,政府公信力对警察修复信任与警察重塑信任之间具有显著的正向调节效应。随着政府公信力的提升,政府的主动干预和澄清能够促进民众对警察信任水平的提升。虽然大部分民众将警察群体作为一个独立团体认知,但从严格意义上来讲,警察组织也属于政府机关的隶属机构。政府机关与警察组织两者在服务群众方面具有本质上的一致性,两个可以互为补充,共融共生地促进警民关系质量的提升。大量研究表明,通过有效的信息干预和积极交流能够明显改善民众对警察的信任水平。政府适当干预,或是会同警察与民众通过对话和沟通等多种方式完成警察信任修复,是社会转型时期化解警民矛盾的重要途径。更进一步地,立足政府公信力的第三方干预机制弥补警察与民众之间信任缺位,也是当前有效改善警察形象和重拾民众信任的重要手段。

3.2 研究局限及研究展望

整体而言,本研究有以下局限性:其一,研究样本量有待进一步扩展。受制于实验方法和实验环境的影响,本研究的样本量仍需进一步扩充,才能更加全貌解析不同信任修复策略在修复效果上更加细致的差异。由此,未来研究可以基于北京市或是其他城市按照本研究框架进一步扩充研究样本。其二,信任修复策略的多元性需要进一步发掘。本研究仅利用了较为常见和常用的信任修复策略进行实验分析。在实践中,仍可能会有在特定情境下的其他信任修复策略(如赔偿策略)对信任修复效果产生影响。由此,在未来研究中,仍需要将更加复杂和多元化的信任修复策略加入现有理论框架之中,以完成更多信任修复策略的测试和应用。其三,未来研究需要探索更多的调节变量以深化现有

理论框架的研究视域。信任修复是一个复杂过程,信任修复的脆弱性和双向性决定了必然还会有其他调节变量影响信任修复过程中警民信任水平的变化轨迹。由此,未来研究仍需要深度探索诸如警察社会责任、民众宽恕等更多心理变量对警察信任和警民关系的影响机理,以切实完善现有研究的理论深度。

参考文献(References)

- [1] ALBRECHT S L, GREEN M. Attitudes toward the police and the larger attitude complex[J]. *Criminology*, 1977(15): 67-86.
- [2] BENSON P R. Political alienation and public satisfaction with police services[J]. *Pacific Sociological Review*, 1981(24): 45-64.
- [3] 李辉. 警察腐败感知对警民关系的影响机理分析——以X市为例[J]. *中国人民公安大学学报(社会科学版)*, 2016, 32(4): 124-132.
- [4] 黎慈. 公安工作面临的公众信任危机及其应对策略研究[J]. *新疆警官高等专科学校学报*, 2012(3): 15-19.
- [5] NALLA M K, MADAN M. Determinants of citizens' perceptions of police-community cooperation in India: Implications for community policing[J]. *Asian Journal of Criminology*, 2012(7): 277-294.
- [6] 王俊秀, 杨宜音. 中国社会心态研究报告(2012~2013)[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2013.
- [7] 何军. 危机与重构: 风险社会视角下警民信任研究[J]. *中国人民公安大学学报(社会科学版)*, 2013(4): 25-33.
- [8] 刘长龙. 当前网络涉警舆情的隐忧、成因及对策[J]. *中共青岛市委党校: 青岛行政学院学报*, 2012(1): 72-75.
- [9] 陈豫淮, 卢延旭. 公安刑事执法合法性的研究——论公安执法者遭遇暴力抗法时如何自我保护[J]. *法制与社会*, 2016(2): 200-201.
- [10] 张正林, 庄贵军. 基于时间继起的消费者信任修复研究[J]. *管理科学*, 2010, 23(2): 52-59.
- [11] DIRKS K T, KIM P H, FERRIN D L, et al. Understanding the effect of substantive responses on trust following a transgression[J]. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2011, 114(2): 87-103.
- [12] FERRIN D L, KIM P H, COOPER C D, et al. Silence speaks volumes: The effectiveness of reticence in comparison to apology and denial for repairing integrity and competence-based trust violations[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2007, 92(4): 893-908.
- [13] 诸彦含, 范黎娟. 关系补救: 类型、潜在机制与作用模型[J]. *心理科学进展*, 2014(3): 512-521.
- [14] GILLESPIE N, DIETZ G. Trust repair after an organization-level failure[J]. *Academy of Management Review*, 2009, 34(1): 127-145.
- [15] DESMET P T M, DE CREMER D, VAN DIJK E. In money we trust? The use of financial compensations to repair trust in the aftermath of distributive harm[J]. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2011, 114(2): 75-86.
- [16] BOTTOM W P, GIBSON K, DANIELS S E, et al. When talk is not cheap: Substantive penance and expressions of intent in rebuilding cooperation[J]. *Organization Science*, 2002, 13(5): 497-513.
- [17] LEWICKI R J, MCALLISTER D J, BIES R J. Trust and distrust: New relationships and realities[J]. *Academy of*

- Management Review, 1998(23): 438-458.
- [18] 韩平, 宁吉. 基于两种信任违背类型的信任修复策略研究[J]. 管理学报, 2013, 10(3): 390-395.
- [19] 姚琦. 组织行为学中的信任违背和修复研究[J]. 南开学报(哲学社会科学版), 2011(5): 133-140.
- [20] 汪小莉, 满炫, 程婧. 基于网络舆论的警察形象危机公关[J]. 湖北警官学院学报, 2014, 27(12): 42-45.
- [21] DAVIDSON K. Like marketers, consumers have responsibilities[N]. Marketing News, 1998-03-16.
- [22] KUWABARA K, VOGT S. When trust backfires trust and trust repair after early versus late defections[C]// 24th Annual International Association of Conflict Management Conference, Istanbul, Turkey, 2011.
- [23] REN H, GRAY B. Repairing relationship conflict: How violation types and cultural influence the effectiveness of restoration rituals[J]. Academy of Management Review, 2009, 34(1): 105-126.
- [24] EATON J, SANDERS C B. A little help from our friends: Informal third parties and interpersonal conflict [J]. Personal Relationships, 2012, 19(4): 623-643.
- [25] KAM T T. Implicit theories and the trust repair process [C]// 22nd Annual International Association of Conflict Management Conference, Kyoto, Japan, 2009.
- [26] LAI Y L, ZHAO J S. The impact of race/ethnicity, neighborhood context, and police/citizen interaction on residents' attitudes toward the police [J]. Journal of Criminal Justice, 2010, 38: 685-692.
- [27] SKOGAN W G. Concern about crime and confidence in the police: Reassurance or accountability? [J]. Police Quarterly, 2009(12): 301-318.
- [28] 李敏蓉, 张明, 佟志伟. 和谐警民关系评价指标体系研究[J]. 北京人民警察学院学报, 2011(3): 57-64.
- [29] 唐小飞, 钟帅, 贾建民. 服务补救: 投其所好还需相机而动吗[J]. 营销科学学报, 2013(3): 45-59.
- [30] 吕维霞, 王永贵. 基于公众感知的政府公信力影响因素分析[J]. 华中师范大学学报(人文社会科学版), 2010, 49(4): 33-39.
- [31] AHUJA G. Collaboration networks, structural holes and innovation: A longitudinal study [J]. Administrative Science Quarterly, 2000(45): 425-455.
- [32] STOUTLAND S E. The Multiple dimensions of trust in resident/police relations in Boston[J]. Journal of Research in Crime and Delinquency, 2001(38): 226-256.