

GONGAN QUNZHONG GONGZUO
JIBENGONG

公安群众工作 基本功

何贵初◎著



中国人民公安大学出版社

公安群众工作基本功

何贵初 著

中国人民公安大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

公安群众工作基本功/何贵初著. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2008.3 (2009.3重印)

ISBN 978 - 7 - 81139 - 030 - 8

I. 公… II. 何… III. 公安—群众工作—中国

IV. D631.19

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 026246 号

公安群众工作基本功

GONGAN QUNZHONG GONGZUO JIBENGONG

何贵初 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

经 销: 新华书店

印 刷: 北京兴华昌盛印刷有限公司

版 次: 2008 年 3 月第 1 版

印 次: 2009 年 3 月第 3 次

印 张: 11.125

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

字 数: 280 千字

印 数: 6501 ~ 9500 册

ISBN 978 - 7 - 81139 - 030 - 8/D · 030

定 价: 26.00 元

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.phcpsu.com.cn

www.porclub.com.cn

前 言

公安机关三大政治和社会责任之一是保障人民安居乐业，公安机关的执法理念是“立警为公，执法为民”。可见，公安工作与人民群众息息相关，而群众工作也是公安工作不可分割的一部分。

人民群众同人民警察的关系，本应是鱼水关系。然而，改革开放以来，由于受社会上各种负面因素的影响，这种融洽的鱼水关系受到了损害，导致了公安工作在一定程度上孤立与被动，削弱了公安工作的战斗力。

不论是派出所、看守所、车管所，还是刑警队、巡警队、交警队，每天都要直接和群众打交道。群众如水，水能载舟，亦能覆舟。和群众的关系搞好了，群众就会支持配合我们的工作，就会给我们主动提供破案线索，主动搞好群防群治。反之，群众不但不支持、不配合我们的工作，而且还处处唱反调，公安工作还怎么做？我国人口有80%是农民，我们的公安工作基础就在农村，农村的群众工作更要注意做好。只有做好群众工作，才能更好地改善警民关系，进一步打开公安工作新局面。如果没有群众的协助与支持，公安工作就会被动、孤立无助。

做好群众工作就是贯彻党的群众路线。群众路线，是我们党和政府一切工作的根本路线。一切工作都要走群众路线，公安工作也要走群众路线，这也是我国公安机关的优良传统，而且法律也作了明确规定。《人民警察法》第3条规定：“人民警察必须依

靠人民的支持，保持同人民的密切联系，倾听人民的意见和建议，接受人民的监督，维护人民的利益，全心全意为人民服务。”

民警与人民群众的关系不协调，关键在于我们的群众工作没有做好，群众对公安工作不理解，不支持。因此，我们要善于做好群众工作，使群众理解、支持公安工作，就会有效地扭转公安工作的被动局面。

然而，当前部分民警的群众工作意识淡薄，特别是一些民警对群众产生某些不正确的认识，认为公安工作就是要把群众管理好，否则还怎么谈为他们服务？这种不正确的认识影响了部分民警对群众的服务，导致不愿去服务群众。在工作中不得不与群众打交道时，做群众工作的技能不高，甚至有的民警的工作方法简单粗暴。

没有群众支持就没有公安工作，不会做群众工作就不会做公安工作，因此，任何一名人民警察都必须学会做群众工作。

要做好群众工作，就必须具备群众工作的基本知识 with 基本技巧。群众工作的基本知识是做好群众工作的基础，群众工作的基本技巧是做好群众工作的具体方法，两者缺一不可。

本书分为上编与下编两部分，上编阐述做好群众工作的相关基本知识，简明扼要，通俗易懂；下编介绍做好群众工作的相关基本技巧，方法实用，可操作性强。本书对民警如何做好群众工作具有很好的指导作用。

本书有不到之处，敬请批评指正。

作 者

二〇〇八年一月六日

目 录

上编 群众工作知识基本功

第一章 了解民本思想，坚定执法为民	(3)
一、中国古代的民本思想	(3)
二、马克思主义的民本思想	(4)
三、以人为本与中国古代民本思想的区别	(5)
四、警察职责必须体现以人为本的宗旨	(7)
第二章 了解社区警务知识，明确服务群众	(16)
一、了解社区知识	(16)
二、国外社区警务改革情况	(18)
三、我国的社区警务革命	(23)
四、社区警务与传统警务之比较	(26)
五、我国社区警务的内容	(28)
六、我国实施社区警务的实际意义	(30)
七、如何提高民警的群众工作的能力和水平	(31)
第三章 了解人际关系心理，学会接触群众	(35)
一、人际关系基本知识	(35)
二、人的气质与性格类型	(39)
三、不同性格类型与人际交往	(45)

四、按气质性格巧妙配置工作搭档	(50)
五、走出对人际关系的错误认知	(57)
六、人际交往的心理障碍与克服	(64)
七、善于察言观色、了解群众的所思所想	(79)
八、提高民警自身心理素质	(83)
第四章 了解风俗礼仪常识，学会尊重群众	(94)
一、民族风俗习惯基本常识	(94)
二、群众工作专项礼仪	(97)
三、与群众接触的基本礼貌	(106)
四、群众最厌恶民警的几种不良形象	(110)
第五章 了解群众工作现状，做好群众工作	(115)
一、新形势下群众问题的特点	(115)
二、发生群众问题的社会背景分析	(119)
三、当前群众工作困难面分析	(125)
四、新形势下怎么做好群众工作	(132)

下编 群众工作方法技巧基本功

第一章 与群众日常交流的技巧	(139)
一、几个小故事	(139)
二、注意与群众正常交往的细节	(141)
三、教你怎样说话最受欢迎	(144)
四、批评人的艺术	(150)
五、说服对方的方法	(155)
六、如何使群众喜欢你	(160)
七、学会与不同性格的群众打交道	(163)

第二章 如何做好城市社区警务工作	(173)
一、城市社区的主要特点	(173)
二、城市社区的警务构建	(174)
三、城市社区警务工作的重点	(176)
四、以人口管理为基础,着力规范社区治安	(181)
五、抓警民合作,构筑铜墙铁壁	(182)
六、派出所面向社区的网络服务	(186)
七、看一个民警如何深入社区做群众工作	(191)
第三章 如何做好农村警务室工作	(198)
一、农村社区的类型与特点	(198)
二、因地制宜设置农村警务室	(200)
三、农村警务室的工作重点	(202)
四、驻村民警应该做到“三土”和“四了”	(208)
五、一个民警的驻村警务工作法	(211)
第四章 如何做好窗口单位的服务工作	(218)
一、窗口单位服务规范	(218)
二、派出所重点窗口服务工作要求	(223)
三、如何接待不同性格的办事群众	(225)
四、如何妥善处理与群众的矛盾	(228)
五、与群众有矛盾时如何避免冲动	(230)
六、用信息化手段全程管理派出所窗口服务	(233)
第五章 如何让群众参与警务活动	(238)
一、“阳光警务”的范围、实质与规范	(238)
二、“社区警务议事会”活动	(241)
三、“警民恳谈会”活动	(244)
四、开展“双述双评”活动	(249)
五、让群众体验警务活动	(253)

六、公安互联网公开警务活动	(256)
第六章 如何做好治安调解工作	(260)
一、治安调解工作的规范要求	(260)
二、治安调解工作的特点与难点	(266)
三、治安调解新模式	(268)
四、治安调解方法新思路	(270)
五、治安调解具体十法	(274)
六、一个民警的纠纷调解案例	(279)
第七章 如何处理针对公安机关的群众上访	(282)
一、群众针对公安机关上访的问题	(282)
二、对群众上访要有宽容的心态	(285)
三、处理上访问题要有一个正确的心态	(289)
四、对上访当事人要有“四心”	(294)
五、妥善处置公安信访问题	(300)
六、从源头上预防和减少信访	(306)
第八章 如何妥善处置群体性事件	(313)
一、群体性事件的含义及其特点	(313)
二、引发群体性事件的心理原因	(316)
三、群体性事件的心理特点	(319)
四、群体性事件的说服技巧	(322)
五、失控状态下的群体性事件处置技巧	(331)
参考文献	(345)

上 编 群众工作知识基本功



第一章 了解民本思想,坚定执法为民

一、中国古代的民本思想

中国古代的民本思想萌芽于西周,形成于春秋时期,在战国时达到成熟,战国以后,无重大发展,直至明清之际,才达到民本思想的顶峰。

(一) 西周是传统民本思想的萌芽期

春秋时期民本思想正式形成。春秋民本思想继承和发展了西周的保民思想,主要内容表现在三个方面:民为君本,民为邦本,民为神主。民为君本是春秋民本思想的核心内容,其观点认为君民之间是一种依存关系,君依赖于民而存在;民为邦本,是指民心的向背是决定国家存亡的重要因素;民为神主,是指民是神的主宰者,君信于神,必信于民,强化了民为君本的意识。

(二) 战国时期是民本思想的成熟期

战国继承了春秋时期的民本思想,并且明确提出了以人为本的思想,标志着传统民本思想的成熟。具体表现在:第一,君依存于民的思想。荀子说:“君者,舟也;庶人者,水也。水则载舟,水则覆舟。”第二,国依存于民的思想。孟子认为,国君“暴其民甚,则身弑国亡;不甚,则身危国削”。第三,明确提出了民贵君轻、以民为本的命题。孟子指出,“民为贵,社稷次之,君为轻”。明确提出了“以民为本”的命题。

(三) 明清之际民本思想发展到最高峰

战国以来,历代统治者为了吸取前代灭亡的教训,在开国之初都不同程度地实践了民本思想,但在理论上并无建树。直到有

二百余年基业的明王朝轰然倒塌，震惊了无数儒生士大夫，民本思想才再次爆发出璀璨的光芒，跃进到民本传统的极限。具体表现在两个方面：一是对君主专制的批判。黄宗羲、唐甄认为君主只不过是一介“独夫”。二是提出了一系列抑制君主专权的设想。顾炎武认为，矫正极端君主专制的有效措施乃是分权，为此提出了“寓封建于郡县之中”的著名论断。

（四）中国古代民本思想的局限

中国传统的民本思想都主张以民为主体，以民为本位，而且承认民众是创造历史的主人，将民众的利益置于君主利益之上，主张“听于民”，这在当时显然是先进思想。但是，传统民本思想从未论及如何“听于民”，即对如何让民众在现实政治生活中得到民主权利，去参与国家政治事务，更没有去探索。这就构成了民本思想的内在矛盾，即既要维护君主专制统治，又要突出人民的地位和作用。在封建社会里，由于君主至高无上，所以这种矛盾是不可调和的。因此，不可能实现“听于民”的目的，“听于民”也只是儒生士大夫的口号而已。

二、马克思主义的民本思想

马克思主义认为，人民群众是创造历史的主体，是社会物质财富和精神财富的创造者，是推动社会向前发展的决定力量。只有充分尊重人民的主体地位，充分尊重人民群众的愿望和创造，尊重社会发展的规律，才能推动社会向前发展。

（一）毛泽东的群众观点

毛泽东的群众观点认为，全心全意为人民服务，一切从人民的利益出发，以符合最广大人民群众的最大利益为领导的最高标准，并在领导实践中切实为人民造福，率领人民群众为自己的利益而奋斗，是无产阶级领导活动的本质要求，也是我们党的一切领导工作的根本宗旨。

（二）邓小平的群众观点

邓小平的群众观点认为，明确地把人民群众当做历史的主体，把领导者作为服务者的彻底的民本思想，是对毛泽东民本思想的丰富和发展。这种以民为本的领导观定位使我们深切地明白，作为领导者，要自觉地为广大人民群众服务，而要更好地服务于人民就要具有自觉的服务意识、积极的服务态度，还要掌握服务方法、具备服务能力。从而使民本思想在理论和实践上又得到了进一步的发展。

（三）江泽民“三个代表”重要思想

江泽民“三个代表”重要思想包含了丰富的民本理念，其落脚点是为了实现最广大人民群众的根本利益，作为先进生产力发展要求的代表和先进文化前进方向的代表，都是为人民群众的根本利益服务的。人民的利益高于一切，人民群众的支持和拥护是党的立党之本、执政之基、力量之源。“三个代表”重要思想的本质是立党为公，执政为民。

（四）胡锦涛以人为本的科学发展观

胡锦涛提出的以人为本的科学发展观，按照以人为本的要求，从解决关系人民群众切身利益的现实问题入手，更加注重经济社会协调发展，加快发展社会事业，促进人的全面发展；更加注重社会公平，使全体人民共享改革发展的成果，切实保障人民群众的经济、政治和文化权益，让发展的成果惠及全体人民。

三、以人为本与中国古代民本思想的区别

党中央提出的“以人为本科学发展观”中的“以人为本”，虽然在形式上与中国古代“民本”思想有一定的共同性，但在本质上是不同的。

（一）价值目标不同

以人为本的科学发展观的价值目标是要实现人的全面发展，

而中国古代民本思想中的“以民为本”的价值目的是为维护剥削阶级的统治服务的。在“朕即国家”的古代社会，国家政权、江山社稷是和君主等同的。君主是统治者，民众是被统治的对象。因此，“民为邦本”、“夫君无民，无以得其位”的民本思想从本质上讲，是君主维护其统治的一种手段和工具。君主就是通过“民贵君轻”、“民水君舟”、“民主君客”、“爱民如子”对民众进行道德教化，培养他们的忠君思想。“百姓危，则社稷不得独安；百姓乱，则帝王不能独理”。统治阶级为了维护国家的安定，为了达到长期统治的目的，不得不去“得民”以“治民”、“牧民”。以胡锦涛为总书记的党中央提出的“坚持以人为本，就要以实现人的全面发展为目标，从人民群众的根本利益出发谋发展、促发展，不断地满足人民群众日益增长的物质文化需要，切实保障人民群众的经济、政治和文化权益，让发展的成果惠及全体人民”，首先肯定以实现人的全面发展为价值目标，其次要把为人民谋利益作为我们党一切工作的出发点和落脚点，保证人民享有经济、政治和文化权益，使发展的成果惠及全体人民。因此，人是社会发展的手段也是社会发展的目的。在价值取向上，强调尊重人、解放人、依靠人、为了人和塑造人，最终实现人的全面自由发展。

（二）“人”与“民”的历史地位不同

以人为本，强调“人”是社会历史的主体，是社会历史的创造者。而古代民本思想讲的“民”，是统治者的子民，是统治阶级统治的对象。例如，《礼记·淄衣》中谈道：“君民者，子以爱之，则民以亲之。”统治百姓的人，如果把百姓看做自己的孩子，百姓也会爱护他。“善治者，视民犹己，爱而勿伤；不善治者，征敛诛求，惟日不足。”因此，君主、官僚、统治者与百姓的关系是不平等的，是对立的关系，前者是统治者，后者是被统治者；前者是社会的主人，后者是社会发展的工具和手段。与古代民本思想相反，“以人为本”的重心是强调人是社会历史的主人、是社



会历史的创造者，是推动社会发展的动力。在社会中，官与民之间、人与人之间在政治、经济和思想文化地位上是平等的，不存在谁统治谁、谁管理谁、谁教化谁的问题，是互相管理、互相教育，在根本利益上是一致的。领导干部的权力是广大人民赋予的，是人民的公仆，领导干部是保护好、维护好、实现好人民利益的勤务员，因此，要做到立党为公，执政为民，坚持权为民所用、情为民所系、利为民所谋，全心全意地为人民谋利益。同时，要调动人的积极性、主动性和创造性，开发人的潜能，为建设小康社会，实现社会主义现代化贡献自己的力量。

（三）“人”与“民”的内涵不同

我国古代“民”的含义虽然在不同时期有所不同，但在民本思想语境下的“民”的概念是大致相同的，即“民”是相对于“君”、相对于“官”、相对于统治者而言的。“民”是统治阶级以外的被统治者，是百姓、是庶人，根本不享有任何权利或享有很少的权利，在社会发展中不具有主体性；而君主、官僚等作为统治者的很少一部分人则享有很大的权力，在社会发展中占据着主体地位。所以，中国古代的“民”不包括君主、官僚和各种统治者。而“以人为本”是在最广泛意义上来界定“人”的，它既指人类，又指人群，同时还指有差异的每个人，就是社会上所有的社会成员，包括社会上所有的人。因此，概念的内涵和外延都不同。

四、警察职责必须体现以人为本的宗旨

（一）警察的职责到底是执法还是服务

公安机关作为社会公共安全管理的职能部门，在警政建设和警务工作的社会服务价值取向上必须坚持以人为本的宗旨。服务化是当代警政建设和警务工作的根本，是对传统的管制型警政建设和警务工作的超越。

警察的职责到底是执法，还是服务，或者兼而有之，人们对此看法不一。特别是在十几年来“110”的建设和运行过程中，各种非警务活动日益增多，不少地方的公安机关警力紧张，陷于被动应付的状态。在这种情况下，应正确地认识和处理执法与服务的关系。

这个问题涉及警察的职能定位。当代世界绝大多数国家的警察法律都把警察的职责、职能定位于两个基本方面，即公共执法（包括治安行政执法和刑事司法）与社会服务。我国的人民警察法不仅如此，而且还明确把“全心全意为人民服务”作为人民警察的宗旨加以规定。

因此，从法理上看，认为警察的职责、职能是单纯地公共执法，或者单纯地服务社会，都是不正确的。警察是社会的治安行政管理 and 刑事司法力量，当然要以公共执法为主业，但警察作为政府的“窗口”部门处于社会的第一线，因此又必然肩负着抢险救灾、扶危济困和便民服务的责任。而且，从根本上讲，警察的公共执法就是为社会服务。

近年来，我国公安机关以服务社会为中心的各项警务改革，特别是“立警为公，执法为民”指导思想的确立，充分体现了我国公安工作正在从管理控制型向执法服务型转变。

（二）做好群众工作的重要意义

1. 做好群众工作能更好地改善警民关系

所谓公安，就是指社会整体的治安。不论是派出所、看守所、车管所，还是刑警队、巡警队、交警队，每天都要直接和群众打交道。群众如水，水能载舟，亦能覆舟。和群众的关系搞好了，群众就会支持配合我们的工作，就会给我们主动提供破案线索，主动搞好群防群治。反之，群众不但不支持、不配合我们的工作，而且还处处唱反调，公安工作还怎么做？我国人口有80%是农民，我们的公安工作基础就在农村，农村的群众工作更要注意做好。