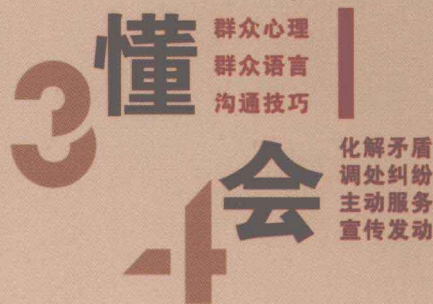




公安民警“三懂四会” 群众工作能力实训教程

王辉忠 主编

群众出版社

公安民警“三懂四会”群众工作能力实训教程

王辉忠 主编

公安机关
内部发行

群众出版社
2010年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

公安民警“三懂四会”群众工作能力实训教程/王
辉忠主编. —北京:群众出版社, 2010. 1
ISBN 978 - 7 - 5014 - 4641 - 4

I. ①公… II. ①王… III. ①警察 - 群众工作 - 中国
- 教材 IV. ①D631 - 19

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 232686 号

公安民警“三懂四会”群众工作能力实训教程

主 编/王辉忠
责任编辑/张忠华 刘玉莲
封面设计/郝大勇
技术设计/祝燕君

出版发行/群众出版社 电话:(010) 52173000 转
社 址/北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼
网 址/ www.qzcbbs.com
信 箱/ qzs@qzcbbs.com
印 刷/北京京安印刷厂

710 × 1000 毫米 16 开 19.5 印张 303 千字 插页 1

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5014 - 4641 - 4/D · 2246 定价: 38.00 元

公安机关内部发行

序

坚持专门工作与群众路线相结合，是我国公安机关的优良传统和政治优势。长期以来，全国公安机关和广大民警牢记全心全意为人民服务的宗旨，坚持立警为公、执法为民，不断加强和改进群众工作，急群众之所急，想群众之所想，办群众之所需，为巩固党的执政基础、维护社会稳定作了大量卓有成效的工作，赢得了人民群众和社会各界的充分肯定与赞誉。

当前，我国正处于经济转轨、社会转型的历史时期，经济社会发展的阶段性特征明显，维护国家安全和社会稳定工作遇到了许多前所未有的新情况、新问题，广大人民群众对公安机关提出了许多新期待、新要求。要有效应对新形势新任务对公安工作提出的新要求新挑战，切实担负起党和人民赋予的神圣使命，就必须继承和发扬密切联系群众的优良作风，坚定不移地贯彻党的群众路线，积极探索新形势下专门工作与群众路线相结合的新路子。2008年9月，公安部党委在广泛调查研究的基础上，做出了深入推进“三项建设”的重大部署，将构建和谐警民关系作为“三项建设”的重要内容，并明确提出：“基层民警会不会做群众工作，关键是看能不能做到‘三懂四会’，即：懂群众心理、懂群众语言、懂沟通技巧，会化解矛盾、会调处纠纷、会主动服务、会宣传发动。”这些部署、要求，得到了各级公安机关和广大公安民警的普遍认同。一年多来，各级公安机关和广大公安民警勤于思考、勇于实践，积极探索联系群众、服务群众的新思路、新办法，创造积累了许多行之有效的好经验、好做法，为进一步密切警民关系、深化“三项建设”开了一个好头。

浙江省委常委、政法委书记、公安厅厅长王辉忠同志主编的《公安民警“三懂四会”群众工作能力实训教程》一书，就是对浙江省公安机关开展警民关系建设经验的总结，是浙江省广大公安民警集体智慧的结晶。这本书的出版发行，是一件很有创意的事情。该书围绕“三懂四会”的目标要求，对如何提高基层民警做好新形势下群众工作能力进行了系统分析和阐述，既有深入的理性思考，又有具体的工作方法；既有普遍规律的提炼，又有典型个案的评析，是一部理论与实践相结合、继承与创新相结合的好教材。我相信，这本书的出版发行，对于各级公安机关加强群众工作能力培训，提高民警做好群众工作的本领，必将产生积极的推动作用。

党的十七届四中全会对加强和改进新形势下党的建设作出了重大战略部署，要求全党认真贯彻党的群众路线，大兴密切联系群众之风，始终保持党同人民群众的血肉联系。公安机关既是人民民主专政机关，又是群众工作机关。全国公安机关一定要以党的十七届四中全会精神为指导，从巩固党的执政基础、提高党的执政能力的高度，坚定不移地依靠群众，持之以恒地加强群众工作，不断深化同人民群众的鱼水深情，着力构建“民拥警、警爱民、警民一家亲”的和谐警民关系，进一步提升维护国家安全和社会稳定的能力和水平。同时，希望各级公安机关紧密结合实际，切实加强群众工作研究，建立完善群众工作长效机制，积极探索专门工作与群众路线相结合的新路子，把公安工作深深扎根于人民群众之中；希望广大公安民警牢固树立宗旨意识，进一步增进同人民群众的感情，不断创新群众工作方法，着力提高做好新形势下群众工作的本领，永远做人民群众的贴心人。

是为序。

国务委员、公安部部长 

二〇〇九年十一月十五日

目 录

导 论	(1)
知识目标	(1)
能力目标	(1)
第一节 公安群众工作概述	(1)
一、公安群众工作的涵义	(1)
二、公安群众工作的理论与实践基础	(5)
第二节 公安民警群众工作能力	(10)
一、“三懂四会”群众工作能力的基本内涵	(10)
二、提高“三懂四会”群众工作能力的重要意义	(11)
三、提高“三懂四会”群众工作能力的基本途径	(13)
思考与训练	(21)
第一章 懂群众心理	(22)
知识目标	(22)
能力目标	(22)
第一节 群众心理基础知识	(22)
一、群众心理概述	(23)
二、群众心理的基本特征	(24)
三、群众常见心理以及影响因素	(26)
四、懂群众心理的意义和途径	(31)
第二节 懂群众心理能力训练	(32)
一、社区警务工作中的群众心理把握	(32)
二、交警现场执法工作中的群众心理把握	(35)

三、公安窗口服务工作中的群众心理把握	(37)
四、治安调解工作中的群众心理把握	(40)
五、接处警工作中的群众心理把握	(42)
六、群体性事件过程中的群众心理把握	(46)
思考与训练	(48)
第二章 懂群众语言	(50)
知识目标	(50)
能力目标	(50)
第一节 群众语言基础知识	(50)
一、群众语言的概念	(50)
二、懂群众语言的意义	(51)
三、群众语言的特征	(53)
第二节 懂群众语言能力训练	(55)
一、努力掌握常见的群众语言表现形式	(55)
二、社区警务工作中的群众语言运用	(61)
三、交警执勤执法工作中的群众语言运用	(65)
四、治安调解工作中的群众语言运用	(67)
五、处理群体上访事件中的群众语言运用	(70)
六、与服务对象沟通中的群众语言运用	(72)
七、民警日常应对语 10 例	(74)
思考与训练	(76)
第三章 懂沟通技巧	(78)
知识目标	(78)
能力目标	(78)
第一节 沟通技巧基础知识	(78)
一、沟通技巧的概念	(78)
二、沟通技巧的特点	(79)
三、懂沟通技巧的意义	(79)
四、走访群众时的基本沟通技巧	(81)
五、贴近沟通六大技法	(84)

第二节 懂沟通技巧能力训练	(87)
一、与村居干部的沟通	(87)
二、与老年住户的沟通	(88)
三、与被处罚对象的沟通	(89)
四、与不理智对象的沟通	(90)
五、与信访老户的沟通	(91)
六、与媒体的沟通	(92)
七、与网民的沟通	(94)
八、与群体性事件中的利益关系人的沟通	(95)
思考与训练	(97)
第四章 会化解矛盾	(98)
知识目标	(98)
能力目标	(98)
第一节 化解矛盾的基础知识	(98)
一、化解矛盾工作概述	(98)
二、化解矛盾的基本要求	(100)
第二节 会化解矛盾能力训练	(103)
一、化解矛盾的基本策略	(103)
二、化解矛盾的基本方法	(106)
思考与训练	(121)
第五章 会调处纠纷	(122)
知识目标	(122)
能力目标	(122)
第一节 调处纠纷基础知识	(122)
一、调处纠纷的概念	(122)
二、公安机关调处纠纷的法律依据和适用范围	(123)
三、调处纠纷的工作原则与规范	(126)
四、调处纠纷的方法	(128)
第二节 会调处纠纷能力训练	(129)
一、轻微伤害案件调处	(129)

二、邻里纠纷调处	(134)
三、假币纠纷调处	(137)
四、劳资纠纷调处	(142)
五、噪声纠纷调处	(146)
思考与训练	(150)
第六章 会主动服务	(153)
知识目标	(153)
能力目标	(153)
第一节 主动服务基础知识	(153)
一、主动服务的基本涵义	(153)
二、主动服务的基本原则	(155)
三、主动服务的基本要求	(156)
第二节 会主动服务能力训练	(157)
一、发现群众需求的能力	(157)
二、思考群众需求的能力	(159)
三、解决群众需求的能力	(161)
四、总结创新服务的能力	(172)
思考与训练	(175)
第七章 会宣传发动	(176)
知识目标	(176)
能力目标	(176)
第一节 宣传发动基础知识	(176)
一、宣传发动的涵义、内容和意义	(176)
二、宣传发动的基本特点	(179)
三、宣传发动的途径和方法	(180)
第二节 会宣传发动能力训练	(183)
一、专项行动宣传发动	(183)
二、案件协查的宣传发动	(185)
三、警察公关活动的宣传发动	(187)
四、治安大巡防宣传发动	(189)

五、自防意识的宣传发动	(191)
六、突发事件处置的宣传发动	(193)
思考与训练	(195)
第八章 治安民警“三懂四会”群众工作实务	(196)
知识目标	(196)
能力目标	(196)
第一节 治安案件查处中的群众工作	(197)
一、基本案情	(197)
二、本案处置	(197)
三、本案思考	(198)
第二节 巡逻勤务中的群众工作	(199)
一、基本案情	(199)
二、本案处置	(200)
三、本案思考	(200)
第三节 窗口服务中的群众工作	(203)
一、基本案情	(203)
二、本案处置	(203)
三、本案思考	(204)
第四节 人口管理中的群众工作	(206)
一、基本案情	(206)
二、本案处置	(206)
三、本案思考	(207)
第五节 调处纠纷中的群众工作	(209)
一、案例一	(209)
二、案例二	(212)
第六节 社区管理中的群众工作	(214)
一、案例一	(214)
二、案例二	(217)
第七节 大型群众性活动安保中的群众工作	(219)
一、基本案情	(220)

二、本案处置	(220)
三、本案思考	(220)
思考与训练	(223)
第九章 侦查民警“三懂四会”群众工作实务	(224)
知识目标	(224)
能力目标	(224)
第一节 案件受理、立案过程中的群众工作	(225)
一、本案成功的启示	(226)
二、案件受理、立案过程中常见的问题	(226)
三、受理、立案过程中“三懂四会”能力提高方法	(227)
四、侦查民警受理、立案时对群众应注意的问题	(228)
第二节 调查取证过程中的群众工作	(229)
一、摸底排队阶段的群众工作	(229)
二、取证过程中的群众工作	(234)
第三节 阵地控制中的群众工作	(237)
一、本案成功的启示	(238)
二、阵地控制中常见的群众工作问题	(239)
三、阵地控制中群众工作方法	(239)
四、阵地控制中群众工作应注意的问题	(240)
第四节 追赃、退赃中的群众工作	(241)
一、追赃过程中的群众工作	(241)
二、退赃过程中的群众工作	(243)
第五节 侦查终结后的群众工作	(245)
一、本案失败的启示	(245)
二、侦查终结后常见的群众工作问题	(246)
三、侦查终结后群众工作的方法	(246)
第六节 做好被害人及其家属的工作	(247)
一、本案成功的启示	(248)
二、侦查工作中常见的被害人及其家属问题	(249)
三、做好被害人及其家属工作的方法	(249)

第七节 做好犯罪嫌疑人家属、亲友的工作	(251)
一、本案失败的启示	(252)
二、侦查工作中犯罪嫌疑人家属、亲友的常见问题	(252)
三、做好犯罪嫌疑人家属、亲友工作的方法	(253)
思考与训练	(254)
第十章 交通民警“三懂四会”群众工作实务	(255)
知识目标	(255)
能力目标	(255)
第一节 路面执勤执法中的群众工作	(256)
一、基本案情	(256)
二、本案处置	(256)
三、本案思考	(257)
第二节 事故处理中的群众工作	(258)
一、基本案情	(258)
二、本案处置	(258)
三、本案思考	(259)
第三节 车辆管理中的群众工作	(261)
一、基本案情	(261)
二、本案处置	(262)
三、本案思考	(262)
第四节 交通违法受理中的群众工作	(264)
一、基本案情	(264)
二、本案处置	(264)
三、本案思考	(265)
第五节 交通事故复核中的群众工作	(267)
一、基本案情	(267)
二、本案处置	(267)
三、本案思考	(268)
第六节 交通安全宣传中的群众工作	(269)
一、基本案情	(269)

二、本案处置	(270)
三、本案思考	(270)
第七节 窗口服务工作中的群众工作	(271)
一、基本案情	(271)
二、本案处置	(272)
三、本案思考	(272)
思考与训练	(273)
第十一章 群体性事件处置中“三懂四会”群众工作实务	(274)
知识目标	(274)
能力目标	(274)
第一节 征地类群体性事件中的群众工作	(276)
一、案例重现	(276)
二、案例解析	(276)
三、案例讨论	(280)
四、案例总结	(280)
第二节 执法行为类群体性事件中的群众工作	(281)
一、案例重现	(281)
二、案例解析	(282)
三、案例讨论与总结	(283)
第三节 民事纠纷类群体性事件中的群众工作	(283)
一、案例重现	(284)
二、案例解析	(284)
第四节 劳资纠纷类群体性事件中的群众工作	(288)
一、案例重现	(288)
二、案例解析	(289)
三、案例总结	(290)
第五节 文化活动类群体性事件中的群众工作	(291)
一、案例重现	(291)
二、案例解析	(292)
三、案例总结	(294)

思考与训练	(294)
参考文献	(296)
后 记	(297)

导 论

【知识目标】

- 了解公安群众工作的基本涵义和重要意义
- 理解公安群众工作的理论与实践基础
- 掌握公安民警“三懂四会”群众工作能力的基本内容

【能力目标】

- 能运用公安群众工作理论，分析探讨公安群众工作的新情况、新特点
- 能运用“三懂四会”的相关知识开展群众工作

第一节 公安群众工作概述

一、公安群众工作的涵义

（一）群众

群众，是一个内容丰富和多种规定性的概念。它既指个人，又指众人，既是单个群体，也可以指多个群体，是个体与群体、个体与类的统一。

群众，泛指人民大众，俗称老百姓。俗话说，三五成群，三人为众。从群众工作的角度来讲，群众又是一个有特定范围的概念。群众是称谓，更是一种

身份。群众不仅仅是群体的概念，一个两个、三个五个人，都是群众的一部分，都可称之为群众。

从政治学角度来观察，群众是属于人民范畴的，一般称人民群众。而人民又是属于历史范畴的概念。毛泽东指出：“人民这个概念在不同的国家和各个国家的不同的历史时期，有着不同的内容。”^① 现阶段，工人、农民、知识分子、军人、商人、务工者和个体经营者是群众的主体。

群众是历史的创造者，是决定历史前进的根本力量。人民群众创造了人类赖以生存的物质财富，创造了文化艺术、政治法律等精神财富。人民群众是推动历史前进的决定力量。

（二）公安群众工作

群众工作又称之为民众工作。为了实现一定目标而对民众即老百姓进行宣传、引导、组织、管理的工作都是群众工作。它有两要素：一是工作对象是老百姓；二是要围绕一定目的而做“工作”，即宣传教育、组织动员等。

群众工作按性质可分为两大类，一是进步的革命的群众工作；一是非进步的甚至是反动的群众工作。进步的群众工作是顺应历史潮流为了人民群众利益而开展的。当年孙中山组织“兴中会”就是旧民主革命时期最早的带革命性质的群众工作。反之，为实现少数人和集团利益为目的、逆历史潮流而开展的组织煽动工作是非进步的。反动阶级、反动集团蒙骗、驱使群众的活动是反动的。如邪教的种种欺骗群众、挑动群众的手法就是这种性质。

我们党的群众工作有特定的内涵。党的群众工作是指以马克思主义、毛泽东思想、中国特色社会主义理论为指导，以为最广大人民谋利益作为终极目标，对群众进行的宣传教育、组织引导等工作。

党组织群众实现自己教育自己，自己管理自己，自己解放自己的工作都是群众工作。进行马克思主义意识形态的灌输，武装群众，开会谈心，演说，出版报刊图书，开现场会，组织参观，示范引导，都是做群众工作。广泛地说，党的组织宣传工作、思想政治工作、政治协商工作、城市工作、农村工作、知识分子工作、统一战线工作，都是群众工作。

^① 毛泽东：《关于正确处理人民内部矛盾的问题》，载《毛泽东著作选读》下册，757页，人民出版社，1986。

公安工作是社会管理工作重要的组成部分，群众观点即是我们的基本政治观点，群众路线即是公安工作的根本工作路线。公安群众工作是在科学发展观的引领下，坚持专门工作与群众路线相结合的方针，秉承以人为本的理念，在警务活动中，主动服务群众，坚决依靠群众，努力构建和谐的警民关系，从而赢得广大人民群众的理解、信任和支持的基础性工作。发动群众参与社会治安综合治理、依靠群众预防犯罪和打击犯罪、教育群众学法守法、引导群众防火防盗等等，公安群众工作内容深广，载体丰富，体现于各警种业务之中。同时，公安群众工作，也是公安民警的基本职业能力。愿意不愿意做群众工作，会不会做群众工作，是考量一位人民警察是否合格、是否优秀的重要职业评价尺度。

公安群众工作是各警种业务工作的基础，其功能是通过群众工作规律性的认识，来影响群众、组织群众、教育群众，唤起群众为一定目标而奋斗所产生的作用。

1. 唤起觉悟功能。马克思主义认为，群众中蕴藏着极大的创造性和热情。这是从总体和历史的角度来说的。这种创造性和热情，在未被发掘之前，就像蒙上尘土的珍宝，其价值没有被发现，珍宝依然被土埋藏着。群众埋在心底的热情和积极性需要群众工作者去发掘、去唤起。沉睡需要唤起。公安工作的任务之一就是群众工作唤起人民群众的觉悟。毛泽东曾以“唤起工农千百万，同心干”这样气势磅礴的诗句，形象地描述了群众工作的唤起功能。

人民群众的积极性、创造性受环境条件的影响，特别是受经济条件和政治条件的制约。从经济条件来看，在各不相同的社会生产力状况下，人们的热情和创造性是各不相同的；生产关系也制约着人们的历史活动，不同的生产关系给人们创造历史以不同的条件和环境。

进入新的历史时期，同样要对群众灌输改革开放的社会主义建设理论，灌输社会主义法治理念和法律法规知识，灌输科学技术管理知识，唤起群众的潜能和创造力，发展社会主义生产力、发展先进文化，实现依法治国、民富国强。

2. 聚合与组织功能。群众，从总体来说是个庞大的集合概念，是群体概念，同时又可作为一个个体概念，它可以用数以百计、数以千计、数以万计来作为量数。对于人数如此众多又分层次的群众来说，要使他们成为一个有组织的群体，除了认识上的统一外，还要有强大组织工作。组织协调指挥工作是群