

## 公安群众工作中警民沟通问题分析

郑彧泽

中南财经政法大学，武汉

**摘 要** | 作为基层民警，与群众沟通是日常工作中最必不可少的一部分，因此如何正确沟通不仅关系到案件的解决，甚至关系到派出所以及整个公安部门的形象。由此可见，学会高效、正确的警民沟通技巧是每一个基层民警所要掌握的基本技能。本文通过对全新时代公安群众工作中警民沟通存在的问题分析，针对群众主体地位得不到充分地体现；思想停留在旧时期，对新的思想重视程度不够，沟通效果差；民警对内容有所隐瞒；民警不能满足群众的期望等现状，提出练就沟通技巧，消除沟通障碍；民警要树立文明礼貌的基本技能；充分拓宽各种渠道，准备警民精确沟通等方法。笔者希望通过此文章，能在找到高效沟通技巧的同时，能提高工作效率，探索出适合新时代发展的警民沟通管理机制。

**关键词** | 公安群众工作；警民沟通；问题分析

Copyright © 2021 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



《中华人民共和国人民警察法》第三条明确规定：“人民警察必须依靠人民的拥护，紧密关联人民群众，征询人民群众的看法和提议，接纳群众的监管，一切以群众的利益为主，在做任何决定前都要考虑到人民群众的生命财产安全”。因此，在全新时期、新形势下，如何扩展警民精确沟通管理的技能，在民警日

作者简介：郑彧泽，中南财经政法大学，硕士、助教，研究方向：公安类。

文章引用：郑彧泽. 公安群众工作中警民沟通问题分析 [J]. 社会工作理论与实务, 2021, 3 (2) : 10-15.

<https://doi.org/10.35534/tpsw.0302007>

常工作中起到非常重要的作用，这不仅是每一位民警需要掌握的必要技能，也是当前公安机关和民警需克服的关键难题。

## 1 全新时代公安群众工作中警民沟通存在的问题

### 1.1 群众主体地位得不到充分地体现

民警既是国家机关的公仆，不仅是执法者，又是服务者。警民间的沟通应当是公平前提之下的平行沟通。然而，现实情况是，一部分民警往往把自己当作领导者，在与群众沟通的过程之中，他们态度经常出现傲慢和不容辩驳解释的情况，他们把群众当手下一样看待，经常用命令式的语调同群众讲话。由于社会地位的不均衡造成民警的高傲立场，从而使群众处于非常被动的地位，由沟通的主要参与者变成被调查者，长此以往群众与民警的沟通产生严重的误会和矛盾。

### 1.2 思想停留在旧时期，对新的思想重视程度不够

在具体工作之中，由于一些民警在思想上不注重与群众的沟通，因此和群众的沟通存在代沟，群众不愿意与其交流，即使交流了，也是泛泛而谈，不能更深层次的走进群众的内心，即使偶尔有沟通，他们的立场也是负面的，他们的举止体现出一种不严肃、不诚恳的立场。他们沟通时经常给群众画大饼，只会一味的敷衍了事，说空话，损害了人民群众的情感，民警忽略沟通的一个关键表现就是听不到群众的真心话，而正是这重要的一点，经常被民警忽视，在实际沟通过程中被抛诸脑后。

### 1.3 沟通效果差，民警对内容有所隐瞒

警民沟通效果差是警民沟通存在问题的关键展现，即公安机关对掌控的资料不诚实，面对群众的需要，部分民警不能坦诚公布告知，而是选择藏着掖着，不尊重事实并且面对群众的知情权视而不见，不能将事实全部不隐瞒的告知，欠缺职业操守，做事缺乏行为规范和准则。随着社会制度的转变，以往公安机关旧的处理事情的方式方法已经过时了，不能满足群众的需求。同时，随着新

媒体的新兴和发展,越来越多公安机关不作为,对事实真相藏着掖着的行为被更多的报道了出来。我们经常可从媒体中看到,公安机关资料不展示,伪造报导、瞒报案件时有发生,长此以往,最后的结果就是群众与民警之间的矛盾越来越大,对公安部门的信任也会消失殆尽,最后损害的是公安部门的信誉和形象。

## 1.4 民警不能满足群众的期望

沟通各方的差别越小,沟通障碍则越小,反之,障碍则越大。由于民警与群众的身分和态度有所不同,在沟通之中必然会有矛盾,对沟通的期望也会有一些误差。基于工作性质的考量,在警民沟通方法、信息展示区域等领域必然会有一些约束。作为群众,他们期望取得最多的资料,传达更多的建议。如果这种误差处理不当,很可能引起警民之间的对立。

# 2 全新时代公安工作中警民沟通的重要性和意义

## 2.1 它有助于建构共存的警民联系

强化警民沟通,才能增进警民之间的感情,实现精确构建警民联系共存的目的。只有这样,才能建立起新型的共存警民联系。建构共存警民联系,既是党内对公安工作的建议,也是公安机关成为平稳的根本保证。由此可见,掌控沟通方式和技能,是开展群众工作、建构共存警民联系的条件。因此,各级民警必须严肃研习与群众沟通技能。

## 2.2 它有利于应对网络时代警民沟通造成的影响和考验

公安机关要立即改变传统的内容传送方法和警民沟通思想,立即实行合适的沟通举措,强化警民沟通,满足群众所关心的内容,减轻群众对公安部门的不信任,征询群众的看法和提议,改良公安工作方式方法,最终造福于人民群众,实现群众利益最大化。

## 2.3 激励群众参加公安工作的自主性

与群众交谈是各级公安机关工作的一个关键环节,警民沟通横贯于各级公

安工作的过程。不错的沟通可增进警民良性沟通,有利于公安机关获得群众的解读、信赖和拥护。精确的沟通可减轻警力不足带来的不良后果,使群众成为社会秩序的中坚力量,激励群众积极应对周围社会制度情势,为侦破案件获取关键线索,从而防治和减少刑事案件的爆发,减少罪案的发生频率。同时,群众的监督和拥护,可更有效地鼓舞公安机关改良公安工作,树立良好形象,增进公安机关自身的转型。

### 3 全新时代加强警民沟通的有效途径

#### 3.1 练就沟通技巧,消除沟通障碍

全新时代,民警首先要练好两项基本功:语言表达的技能和文明礼貌的技能。第一,要掌控有所不同的语言表达技能,使民警和群众能精确地接纳和解读彼此传送的资料。第二,措辞要精确,传达要庄重。民警在与群众沟通时,要观念清楚、语言流畅、语言细腻、直接、言辞精确、表达清楚,让群众知道民警的意思。第三,要留意节奏、旋律和节拍。民警在沟通时,要格外注意自己的语言的声量与语速,要保证匀速的进行沟通。在音量方面,根据沟通对象的不同进行适当的调整。第四,要掌控文明用语。文明用语的应用,在很大程度上会影响警民之间的距离,使彼此更相近,从而使彼此之间的关系更加的温馨融洽。

#### 3.2 民警要树立文明礼貌的基本技能

文明是对他人的认同。民警穿着要庄重、整洁,交谈时要留意庄重、端庄。其实,就是要维持民警在日常解决问题的友好形象,要谦虚平易近人,要有充足的吸引力,要变冷面为热衷。这就建议民警维持公平的立场,尽可能获取“微笑服务”,让群众更好地走进民警身边,与民警有共同的情感。总之,通过举止体现民警道德,展现对外开放、友谊、巧妙的沟通气氛,提升警民沟通性能。

#### 3.3 充分拓宽各种渠道,准备警民精确沟通

在练好语言文化技能的除此之外,为了更好地强化与群众的沟通,还应善

于利用群众的意志,发掘更加便利的沟通渠道从而实现更精确的沟通性能。公安机关利用网络平台与大众面对面聊天,在互联网之上与大众沟通。同时,公安机关还可通过公布警情通知、警情提醒等方法与群众沟通。公安机关可组织警营开放日、大众参观日等社会活动,谋求群众对基层单位和民警的支持率,票选出最喜爱的民警,警民一家亲,实务爱人民月社会活动。他们还可成立专门的秩序监督员,甄选杰出民警出任中学法制宣传员。此外,当地民警司法机关还可大力帮助举行警民沟通宣扬社会活动月或活动周。

### 3.4 结语

虽然就目前的形势而言,警民沟通还是存在很多的问题,但是不可否认的是,一切都在往好的方向发展,警民沟通的现状还是值得人欣喜的。随着新鲜力量的加入,警民沟通的方式也更加多元化,效率也有了明显的提升在不久的将来,群众与警察之间的距离会越来越短,心会越来越近的。警民沟通规划既是一项开创性工作,也是对司法警员最真正的品质建议。无论怎样处置案子,都要始终以结论为根据,以法律为准绳,秉公办事,要始终依法办案。遵守司法步骤之中的高规范,公平严苛、清廉高效,坚决司法标准化,不仅能获得好成绩,而且事半功倍,警民沟通的效果也会显著增强。为了构建民族杰出的中华人民共和国未来,规划社会主义法治国家,加强警民之间的司法标准化是必由之路,也是全社会的迫切期望。

### 参考文献

- [1] 刘琪. 传播视角下警民沟通存在的问题及解决路径[J]. 青年记者, 2018, 616(32): 128-129.
- [2] 白彦, 赵健杉, 石晶. 社区警务中新媒体工具的应用[J]. 学术探索, 2018(2): 54-58.
- [3] 徐中. 新时代更要增强做好群众工作本领[J]. 中国党政干部论坛, 2018, 350(1): 34-37.
- [4] 钟萍. 让群众工作回归到群众中去[J]. 领导科学, 2019(9).

## Analysis of Police-civilian Communication in Public Security Mass Work

Zheng Yuze

*Zhongnan University of Economics and Law, Wuhan*

**Abstract:** As a grass-roots police, communication with the masses is the most essential part of daily work, so how to communicate correctly is not only related to the resolution of cases, even related to the image of the police station and the whole public security department. It can be seen that learning effective and correct police communication skills is a basic skill for every grass-roots police to master. Based on the analysis of the problems existing in the police-civilian communication in the public security mass work in the new era, this paper points out that the subject status of the masses can not be fully reflected. The police have hidden the contents; the police can not meet the expectations of the masses and other current situations, and proposed to train communication skills and eliminate communication barriers; the police should establish the basic skills of civility and politeness; and fully broaden various channels, prepare accurate communication between the police and the public. The author hopes that through this article, we can not only find efficient communication skills, but also improve work efficiency, and explore a communication management mechanism suitable for the new era.

**Key words:** Public security mass work; Police-civilian communication; Problem analysis