# 公安民警与群众沟通能力的培养

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-08-26

*公安民警与群众沟通能力的培养摘要：21世纪的公安事业需要高素质的公安人才,素质教育是培养高素质公安人才的重要前提。沟通能力是公安院校学生应该具备的重要能力素质之一,是公安高等教育教学改革的重要内容。公安民警面对的社会群体是复杂的,社会问题是...*

公安民警与群众沟通能力的培养

摘要：

21世纪的公安事业需要高素质的公安人才,素质教育是培养高素质公安人才的重要前提。沟通能力是公安院校学生应该具备的重要能力素质之一,是公安高等教育教学改革的重要内容。公安民警面对的社会群体是复杂的,社会问题是多变的,这就要求广大公安民警在工作过程中加强沟通能力,提高工作效率。群众工作是公安机关的一项基础工作,是基层民警必须具备的一项基本功,掌握沟通方法与方法,是做好群众工作的前提。掌握沟通方法与方法,公安民警有效沟通是做好群众工作的前提。本文将通过对当前公安民警沟通障碍的深层次分析,从而提出公安民警提升沟通能力的对策，进而提高培养公安民警与群众沟通能力，为构建社会主义和谐社会奠定良好的基础。

关键词：

公安民警；沟通能力；培养；和谐社会

目前,提升我国公安民警沟通能力是一项十分艰巨的任务。随着高素质公安人才需求的不断扩大,除了要有过硬的专业知识外,更重要的是要有较强的沟通能力。事实证明,良好的沟通能力是公安院校学生适应公安一线工作的基本保证。了解公安民警关系现状,分析影响公安民警关系的主要原因,提升和培养我国公安民警沟通能力意义重大，为进一步构建和谐公安民警关系提供了良好的保障和前提。

一、公安民警沟通能力概述

在经济快速发展、人民生活水平显著提高的今天，社会的方方面面都发生了巨大的变革，公安民警沟通能力对广大公安干警在处理案件和人际交往过程中起着至关重要的作用。公安民警在对社会的管理中，不论是对内还是对外，都应当注重沟通能力的培养，说话做事要把握分寸，在不断的交流与沟通过程中锻炼自己，提升公安民警自我的沟通能力。那么，沟通障碍在哪、怎样提升则是我们应当认真思考的问题。了解公安民警的沟通能力对解决这个问题有很大的重要性。

（一）公安民警沟通基本概念

公安民警沟通，是公安民警与广大人民群众之间通过信息交流，在心理上相互理解，行为上协调配合的过程。公安民警沟通应属于一种相对比较正式的角色沟通形式。公安民警之间进行的有效沟通是公安机关和民警与社会组织、社会公众、公民个人之间，经过相互的信息、思想与感情的双向交流、传递和反馈，思想感情达到一致的过程。公安民警双方在沟通过程中应坚持平等尊重、守法诚信、互惠互利的原则。沟通，即信息的交流，是社会生活中的人与人、人与组织之间，通过语言、文字、图像、行为等方式交流思想、观点、情感等信息，并获得相互了解、认识、信任等达成共识的行为。同样，公安民警的沟通是在公安机关中，民警为了完成特定的目标任务，通过语言、文字、图片、行为等方式相互传递思想、观点、情感等信息，并寻求反馈以达到相互理解的目的，是人民警察行政执法过程中所必须具备的信息接收和传递的能力。

公安民警沟通能力是公安机关人民警察在日常工作任务中培养和锻炼出来的，它对于广大公安民警在处理上级安排的任务和与下级或同事之间相互沟通、获取信息有着至关重要的作用。沟通按照沟通方向划分，可以分为

：上行沟通、下行沟通和平行沟通。上行沟通是指在公安民警在工作过程中，通过信件、请示、报告等书面文字向上级表达意愿、态度等的沟通方式或者下级直接向上级领导通过口头交流，迅速地、即时地提供、反馈信息。下行沟通是指上级公安机关对基层公安民警或上级对下级进行信息传递的过程。这是上级公安机关在向下级公安机关了解案件或者信息时，通过书面的或口头的，正式的或非正式的将命令和指示传递给下属单位方式方法。平行沟通是指公安机关民警同级之间的沟通。同级的沟通，是相互间传递信息，交流思想的一种方法，是在办理案件和处理日常事务时普遍运用的一种交流方式。公安民警沟通能力是公安机关人民警察在日常工作任务中培养和锻炼出来的，它对于广大公安民警在处理上级安排的任务和与下级或同事之间相互沟通、获取信息有着至关重要的作用。沟通按照沟通方向划分，可以分为：上行沟通、下行沟通和平行沟通。

（二）沟通能力的基本要求

群众工作是公安机关的一项基础工作,是基层民警必须具备的一项基本功,掌握沟通方法与技巧,是做好群众工作的前提。针对新时期公安民警关系沟通存在的问题,基层民警要做好群众工作就必须具备一些与群众沟通的技巧与方法,探索出适应于新形势下公安机关开展公安民警沟通的管理机制。公安民警的沟通是在公安机关中，民警为了完成特定的目标任务，通过语言、文字、图片、行为等方式相互传递思想、观点、情感等信息，并寻求反馈以达到相互理解的目的，是人民警察行政执法过程中所必须具备的信息接收和传递的能力。公安民警要想具有良好的沟通能力必须具备的素质：耐心、细心、真心等。

二、做好公安群众工作中公安民警沟通的必要性和重要性

在群众工作中，有效加强公安民警沟通和联系，能够增强公安工作的针对性、时效性，并有效解决突出的治安问题，从而促进社会稳定和谐。

（一）有利于构建和谐公安民警关系

沟通是行政管理的基础和实施组织活动的重要手段。公安机关作为维护社会稳定的专门力量，进行必要的执法等活动离不开与民众的有效沟通。公安民警沟通能够增进民警与群众间的相互理解，增强人们信任与合作的愿望。公安民警沟通涉及诸多主观因素，如态度、兴趣、信任等，是公安机关与社会公众之间信息传递的互动过程。如果公安机关只是在单向向公众灌输警方信息，缺少与公众之间直接交流与良性互动，情感上就会缺乏相互信任。构建和谐公安民警关系，是公安部三项建设之一，“是我们党的根本宗旨对公安工作的本质要求，是做好新形势下社会稳定工作的根本保证。”公安民警和谐，沟通是基础、是手段，是重点，和谐公安民警关系是目的；只有加强公安民警之间的沟通，才能促进公安民警之间的互动，有效达到和谐公安民警关系的目的。公安工作的好坏，某种程度上讲取决于公安民警关系的优劣。建立新时期的新型公安民警关系，警察与人民群众就必须有效沟通起来，而且必须是一种良性的沟通互动，只有这样，才能实现和谐公安民警关系。构建和谐公安民警关系是党对公安工作的要求，也是公安机关做好维护稳定工作的根本保证。可见，掌握沟通方法与技巧，是做好群众工作、构建和谐公安民警关系的前提。因此基层民警必须认真学习公安民警沟通的技巧。

（二）有利于顺应网络时代公安民警沟通带来的冲击和挑战

由于网络信息的泛滥，一些虚假、负面的信息也可能左右人们的观点。各种涉警事件历来是人们关注的焦点，更有少数媒体以不切实际的歪曲公安工作和丑化公安民警来吸引眼球。歪曲后的事实经过网络的无限放大后又会产生影响巨大的舆论误导，因此会严重损害公安机关的形象。因此，公安机关要及时改变传统的信息传递模式及公安民警之间的沟通理念，适时采取适当的沟通措施，加强公安民警互动，了解民众关心的动态，倾听民众内心的意见和建议，以改进公安工作，并最终惠及民众。

（三）有利于激发群众参与公安工作的积极性

基层公安机关工作的一个重要特点是与群众打交道，公安民警沟通贯穿于基层公安工作始终。通过良好的沟通能促进公安民警间的良性互动，帮公安机关争取到人民群众的理解、信赖和支持。有效地沟通能够缓解警力不足的制约，将群众纳入到维护社会秩序的力量中来，激励群众主动反应周围社会的状况，提供侦查破案的重要线索,以预防和减少犯罪案件的发生，降低犯罪的危害程度。同时，群众的监督与支持又能更好的激励公安机关完善公安工作，树立良好形象，促进公安机关自身的发展。

三、公安民警沟通存在的障碍及对策探析

（一）公安民警沟通存在的障碍

民警的沟通障碍绝大部分是由于沟通过程中交流的信息失真造成的，这些失真源可能是由于信息本身导致的，或是个人偏见、知识水平、知觉技能、注意广度、信息解码的广度以及公安民警有某种程度上的过分紧张产生的焦虑或紧张等因素。

⒈公安民警沟通的心理障碍

公安民警心理障碍主要是指认知障碍和态度障碍。这些障碍如果处理不当就会给公安民警带来沟通上的障碍。

⑴认知障碍。认知障碍即心理机能失调，是认知情感或者行为机能的损坏。作为公安民警，在处理事情的过程当中不可能所有的事情都能够面面俱到，而只能够通过接受某一方面的正向或者逆向的刺激来感知事物，这就让公安民警过高或者过低的评价自己。如果对自己的认知过高，就会与在认知范围内的成员表现出一种超越感，而这样的超越感主要体现在日常的工作当中喜欢自吹或者盛气凌人等，从而造成沟通障碍；另外，在沟通过程中，公安民警会根据自己的需要、经验、背景等具有选择性的他人的特点来听取或者看待信息，从主观上去理解信息，从而在解码信息的时候就会掺入个人对事件的看法，导致与更多同事或他人之间缺少信息的衔接。

⑵态度障碍。公安民警在沟通过程中因为双方的态度不同而造成沟通的障碍。上级在向下级传达命令或者指示后，下级公安民警在不如实理解或者在不清楚命令或指示而又不向上级机关请示的情况下，往往会因自己的主观臆断去理解命令和指示的所谓“言外之意”或“弦外之音”。

又或者是为我所用，符合自己的意愿的就积极执行，与自己的意愿相违背的就消极对待，从而，扭曲了信息的真实性造成了沟通障碍。

⒉公安民警沟通的环境障碍

公安民警沟通的环境障碍又可以称之为社会障碍，包括组织结构障碍和公安民警障碍。

⑴组织结构障碍。公安民警在沟通交流当中由于组织层次较复杂，信息在组织间的传递横向和纵向不协调，信息交流慢，“经过层层甄别，过滤并掺杂大量的主观因素，就会使信息失真”。

⑵公安民警障碍。公安机关是国家的治安行政机关和刑事司法机关，特定的公安民警特性决定了公安机关信息的专业性与独特性。公安机关的网络信息需要通过安全性级别比较高的“防火墙”与外界网络相互隔离开来，导致获得的信息仅限于公安机关内部，导致沟通障碍。

⒊公安民警沟通的文化障碍

人类在社会化的过程中无意识地习得了民族传统的价值观念、思维模式、交往规则以及心理态度等，导致在交际过程中存在文化的差异。就公安民警文化障碍而言，文化障碍包括语义障碍和文化水平障碍。

⑴语义障碍。公安民警在对社会进行管理的过程中，会由于语言的不通和语言歧义而导致语义障碍。语言不通是在与当地的居民进行交流的过程中因为不懂当地语而妨碍了与当地居民进行沟通。另外，对对方的言语产生错误的理解也会导致沟通障碍。

⑵文化水平障碍。中国公安民警是由国家或者地方通过严格的公务员招录考试向社会招录的，学历高低不同，其中还包括一些军队转业，特别是在西部地区，公安民警的文化素质的高低直接影响着地方公安事业的发展。特别是一些基层公安，由于文化水平不高，在对社会进行管理时难免会出现信息理解不透的现象。

（二）克服公安民警沟通存在障碍的对策

沟通对于公安民警在工作任务中起着如此重要的作用，但由于沟通障碍的存在，使沟通不顺畅。笔者就如何克服公安民警的沟通障碍，提升公安民警的沟通协调能力提出以下几点对策。

⒈克服心理障碍

克服心理障碍即克服心理机能失调或者行为机能损坏造成的影响。心理障碍是在特定的场景和特别的时段由不良的社会因素或自身因素引起的，那么应当从障碍发生的源头出发，克服心理障碍。首先，应当充分地了解自己，能够客观分析自己的能力并且做出恰当的判断。其次，需要公安民警在工作的过程中认清楚事件发生的始末。公安工作的特殊性要求公安民警要适时适度地控制好自己的情绪，理性地看待事件发生的缘由，同时再与其他同事协调配合来完成任务。

⒉克服环境障碍

克服公安工作环境的局限性，这就要求公安民警要有“海纳百川”的宽容气度和全心全意为人民服务的宗旨。环境决定人的社会修养，特别是公安工作的环境，影响着公安民警的交流能力和处事态度以及公共服务的能力。公安民警在工作环境、语言交流、公安民警特性的沟通上都应当具有良好的施展空间，这样在工作过程中才能游刃有余，提高公安民警的工作效率。

⒊克服文化障碍

当前，公安工作不仅要面对的是危害公共安全的不法犯罪分子，而且关键在于如何预防违法犯罪的发生，现阶段的公安工作，不论是在城镇还是在农村，公安机关与群众之间的沟通是必须的，而农村较之于城市，还处于文化和法制建设的低洼状态，因此，需要以普法和宣传公干文化为载体的弘扬社会主义法制建设和文化建设，增强公安机关和广大群众之间的交流和沟通。

⒋克服其他障碍

生理学家研究发明，生理康健的一个紧张尺度便是调和的人际关系。能跟四周的人调和相处，生理康健方面的问题就会少得多。有了一群有层次的朋友，在面临较大压力的时间，找本身可以信任的人流露委曲、倾诉烦闷，这是一种比力文明的方法，也是最简略方法，虽然听你倾诉的人不能起相反的作用，不必要讲更多的原理,不必要争辩,也不必复兴或资助你办理什么问题，只要耐心、恣意地听其诉说就充足了。

四、提高公安民警沟通能力的方法

民警与群众的交流既是一门艺术，又需要交流的方法，以保证良好公安民警关系的建立，促进警务活动开展，提高警务活动效率。在日常生活中，人们都离不开交流，有了相互间的交流才能更好的去理解别人，才能去影响甚至改变人，也才能得到他人的理解、支持和帮助。工作于一线的公安民警经常处理许多复杂的群体性案件，如何找准化解事件的切入点，把握化解矛盾的突破口，以便于妥善的处理好问题，成为公安民警警务实践中的难点和焦点问题。掌握交流的方法，学会与群众的沟通是化解群体矛盾的基础。

（一）提高公安民警群众沟通的方法

民警与群众的交流离不开一些基本方法。主要包括听、说、问、看四个方面。

⒈“听”的法

。倾听是民警在接纳群众的基础上认真、积极的、关注的去听群众所说的内容，并适时给予反应。民警要学会耐心听讲，并善于运用简单复述和适当归纳来总结问题等。民警应充分给予群众讲话的空间和时间，如果没等群众讲完就去打断其说话，甚至转移说话内容或话题，那么将很容易遗漏重要或关键的信息。

⒉“问”的法。民警对群众说话时要充分以对方的利益和需要为说的几点，站在他们的角度去考虑问题。如群众来报案，除了要仔细询问之外，要换位思考问题，体会他们利益损失所带来的痛苦，然后稳住群众的情绪，让其讲述事情经过，最后再采取一定的措施。此时，民警讲话的语气要平和，即使对方情绪激动，民警也要时刻保持平静。另外，民警要学会在肯定对方的感受后，再表达自己不同的意见。

⒊“问”的法

。如何恰当的提问是一门很深的学问。提问质量的好坏决定于是否可以得到想要的答案、能够是话题得意继续并能够不影响彼此的情绪。提问的方式主要有开放式提问、试探式提问、追问和不同方式的反复询问等。民警如果对相关事件在调查取证询问相关人员时采取逼问的方式，群众就会很强硬的予以回绝。假如转换一种提问方式就会获得不同的效果。

（二）提高公安民警群众沟通的方式

谈话交流是一门重要的领导艺术。群众当中的许多具体问题都可以通过谈话加以解决。运用好谈话艺术，不仅可以了解情况，沟通思想，解决问题，还可以凝聚人心，增进友谊。作为一名合格的公安民警必要要练好这项基本功，掌握好这门艺术。

⒈学会动情

。俗话说“感人心者，莫先乎情”，态度诚恳，平等待人是开展好谈话的前提。民警在与群众交流时要持有“爱民之心”，对群众有着深厚的感情。

⒉谈话适时。

选择恰当谈话时机是开展好谈话的重要基础。民警在与群众谈话时应根据谈话目的、问题的性质以及谈话对象的思想水平、觉悟高低、当时心情等选择适当时机进行谈话。

⒊学会以理服人

。做思想工作要讲道理，做到以理服人，那么对与民警的个别谈话也同样需要实事求是。说话要服从于真实，不讲虚理，并且讲话要善于从事实中引出真理。

公安民警在工作中的沟通是工作中的重要组成部分，公安民警在工作中的沟通决定了公安民警能否具有一个良好的工作环境，同时也决定了公安民警的办事效率和处事态度。所以培养公安民警在工作中的沟通能力是一项重要的任务。公安民警沟通是一种双向、互动的沟通,以平行沟通为基础,沟通方式和渠道多样。学会与不同的人沟通;强化沟通中的自我保护。群众是公安工作重要的支持者，公安民警关系也日益受到社会很高的关注。正确合理的与群众交流能拉近与群众的距离，增进彼此间的了解和信任。只有与群众有着良好的交流，才能让群众更好的认识警察、了解警察工作实际，才能让群众理解警察，进而愿意配合警察开展各项警务工作。目前，公安民警与群众沟通能力的培养是一项艰巨的任务，这也是构建和谐社会的前提和基础。

参考文献

[1]

曾仕强，刘敏政.人际关系与沟通[M].北京：清华大学出版社，2024.[2]

孙娟，冯威，沈佳.公安民警沟通艺术[D].北京：中国人民公安大学出版社，2024.[3]

徐颂陶.沟通协调能力[J].北京：人民出版社，2024.[4]

胡伟立.公安民警实用技能[M].上海：上海人民出版社，2024.[5]

杨涛.论公安民警在维护社会稳定、创建和谐社会中的回归于发展[J].公安研究，2024.[6]

何树林．人民警察训练专题解读[D]．北京：国防工业出版社，2024．

[7]

王伟．公安民警心理服务工作能力提升分析[M]．北京：中国人民公安大学出版社，2024．

[8]林强．警务沟通[M]．北京：中国人民公安大学出版社，2024．

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！