

百姓贴心人记成都市金牛区社区女民警汤敏 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/243/2021_2022__E7_99_BE_E5_A7_93_E8_B4_B4_E5_c24_243324.htm 在她的协助下，20余起群体性事件及矛盾纠纷得到化解，一套自己摸索总结的“新时期群众工作方法”成了成都市万余名警察学习的“教材”。她，就是成都市金牛区茶店子派出所社区民警汤敏。只有汤敏能进入“风暴”中心说起处置群体性事件，茶店子派出所的民警对汤敏都很服气：“别看她长得文弱，可遇到突发事件，只有她能进入‘风暴’中心。老百姓就认她。”成都标准件厂是茶店子辖区内的一家老国有企业，在改制过程中，下岗安置费标准偏低，职工怨气很大。2005年4月，数百名职工聚集起来强行“扣押”了企业领导，不许他们吃饭、喝水。职工们甚至还用人墙围起“防线”，与厂外试图解救的民警对峙，冲突一触即发。“只有汤警官能进来。”凭着多年当社区民警积累起来的信任，汤敏成了唯一能进入厂区的民警。她一边稳定职工情绪，给被困的企业领导要来水和面包；一边积极联系各方，帮他们约定谈判时间、地点，终于把几近虚脱的企业领导带出了“包围圈”。随后的时间里，汤敏天天“泡”在标准件厂，这家走走，那家看看，稳定职工情绪，一直“盯”到增补的安置费到位才放心。5月10日，最先拿到钱的198名职工每人拿出1元钱，买来锦旗和鲜花，冒雨送到派出所感谢汤敏。2005年，由于拆迁补偿问题，成都液压件厂的拆迁户与拆迁公司闹得不可开交，经常发生厮打、堵路或停水停电纠纷。每次矛盾发生，汤敏都在第一时间赶到现场，控制局面，协调解决

问题，使多次可能演变为严重群体性事件的纠纷顺利化解。多年来，汤敏靠平时扎实工作建立起来的群众信任，先后协助有关部门成功处置了征地拆迁、企业改制等各类棘手矛盾纠纷20余起。2005年，她所负责的过去矛盾纠纷隐患较多的锦城社区，因发生根本变化被评为成都市金牛区“综合治理先进单位”。百姓既当她是“政府”，又当她是“闺女”大到下岗再就业、防偷防盗，小到修个水龙头、劝儿女尽孝……担任“片儿警”16年，汤敏以高度的责任心和女孩子特有的细腻情感，为群众办了无数的好事和实事。在她的辖区，百姓既当她是“政府”，又当她是“闺女”。茶店子社区一位解除劳教人员的妻子，和丈夫闹别扭打架后，打开家里的煤气罐要自杀，谁劝都不行，非找汤敏“说说心里话”。汤敏和她聊了几个小时，终于稳定了她的情绪。在带她去医院医治因打架弄伤的下巴时，这位妇女一个劲儿地给汤敏磕头。一个名叫林吾明的青年人，两年前因吸毒被劳教，回来后找工作四处碰壁，都快绝望了。汤敏跑前跑后帮他申请了最低生活保障，又替他找了份清洁工的工作，解决他一家人的生活问题。片区里一位75岁的杭婆婆，身边没有儿女，每逢春节汤敏就像闺女一样到老人家里贴对联和福字，送奶粉、水果。大年三十的晚上，还陪老人看电视。在群众的眼里，汤敏是个贴心人。标准件厂下岗职工李大林说：“汤敏工作很负责，非常热心，不管是不是该警察管的事情，她从来不推，尽量帮忙解决，大家都喜欢找她。”茶店子派出所所长王征力说，汤敏平时没做什么大事情，无非是把办好的身份证给群众捎带上门，叮嘱晒太阳的老人到背风的地方去，逗逗群众怀里抱的孩子……可这些人之常情做到了

、做好了，就能感染所有人，就能树立一名社区民警在群众中的信任和威望。信任和技巧让汤敏“四两拨千斤”16年里，汤敏先后接手过三个社区。最早到居民中介绍自己时，她敲开门后一般会说：“您好，我是管你们这片的民警。”后来她发现，这么说效果不好，有点盛气凌人的感觉，就改成：“您好，我是服务你们这片的民警。”到了讲究的人家，她还要询问要不要换拖鞋。除了必须严肃的场合，她一般都面带微笑。这些语言、仪态的细节拉近了汤敏与群众的距离。在社区工作中，汤敏把群众的事情当成自己的事情，努力用热心和真诚去交知心朋友，这些人成了汤敏及时获得各类信息的重要来源。现在，辖区里如果有重大事件或纠纷要发生，一般都会有人打电话提前通知汤敏。据了解，仅2005年，汤敏就从群众中获得有价值信息36条，是金牛分局1200多名民警中最多的一个。“其实，赢得群众信任只是过了‘第一关’。”汤敏说，“具体处置群体性事件时还要讲许多技巧和方法。比如要注意换位思考，让群众觉得你能替他们着想；先做多数人工作，再做少数人工作，逐步减轻阻力；找出冲突双方的共同关注点，尽快促成对话或谈判，让大家看到问题解决的希望；公正对待双方，不轻易作出承诺，以坚守政策和法律底线，避免增加新的矛盾……”

在汤敏的家里，记者在书架上看到了《演讲与口才》《危机的干预策略》《谈判心理战》等书籍，每本书里都有多处折页和铅笔标注。汤敏说，开始她只是想学点嘴上功夫，以便应对群众中的“刀子嘴”。现在，这些书籍成了她不断改进群众工作方法的最好老师。成都市政法委书记、公安局长苏培玮说，从这些细节可以看出，汤敏是新一代社区民警的代

表。他们知识新、思路新、方法新，加上高度的责任心和献身精神，所以才能在处置群体性事件中起到“四两拨千斤”的作用。有艰辛的付出，必然有荣誉和情感的收获。2006年4月，35岁的汤敏高票当选成都市第十四届十大杰出青年。在颁奖晚会上，汤敏深情地致辞：“服务群众，我是快乐的！社区安宁，我是快乐的！拼搏过后的回忆，我是快乐的！”

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com