

# 如何做好群众工作

授课老师：晏世乐

## 【授课方式】

课堂讲授、案例分析、讨论练习、实景体验、选边辩论、心理测验、游戏参与等。

## 【授课时间】

0.5—1天，5—6小时/天。

**【课程大纲】**（课程大纲仅为课程部分内容纲要，具体内容见课程讲义）

课前达成共识，确保培训效果：学习为己、学乐精神、空杯思想、学以致用。

### 一、培养正确的群众观念

（一）反动观点。【案例】希特勒。

（二）正面观点。

1、马克思主义的群众观点：人民群众是历史创造者；向人民群众学习；全心全意为人民服务；干部的权力是人民赋予的；对党负责与对人民负责相一致；党要依靠群众又要教育和引导群众前进。

2、群众路线。“一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去。”

3、群众是中国共产党革命胜利的重要法宝之一。【案例】“淮海战役是人民的胜利。”

4、群众是党的生命线。【案例】苏联历史。

## 二、开展群众工作存在的主要问题

(一) 群众群体多元化导致群众利益多元化。

(二) 部分干部的官僚主义和腐败行为是党群矛盾发生的政治因素。【案例】五子登科、五毒俱全、五味一体。

1、一些党员的政治理念出了问题，突出的是宗旨意识淡化淡漠。【案例】扶贫审计结果。

2、一些党员精神不振。工作消极懈怠，不作为、不会为、不善为。【案例】懒政。

3、一些党员政绩观不正确，好大喜功，轻视百姓疾苦，劳民伤财的“形象工程”和脱离实际的“政绩工程”。

(三) 开展群众工作存在错误思想观念。

1、群众中鸡毛蒜皮的小事不值得去管。

2、群众的事情太多太烦，懒得去管。

3、这件事不是我一个部门能解决的。

4、这个问题是前任领导留下来的，不要找我。

5、群众都是愚昧的，哄哄骗骗就过去了。

6、群众都胆小，解决带头的，其余的都好办。

7、解决群众问题，动用警力事半功倍。

8、群众工作只是基层领导干部的事情。

### 三、以身作则

党员干部是先锋模范的代名词。【案例】古田会议。共产党“跟我上”VS“给我上”。“哪有动不了的人？！”陈赓离开蒋介石。

### 四、服务群众

(一) 端正认识，愿意为群众服务。

1、认识工作价值。【案例】中学生关于国货的言论。

2、认识工作性质。

(1) 具备职业敬畏心：拿着国家俸禄，必须为纳税人服务。【案例】河南内乡七百年楹联。

(2) 基层干部映照政府服务水平。【案例】蝴蝶效应。

3、做好自己，问心无愧。

(二) 立足本职，扎实为群众服务。【案例】毛主席。

1、熟悉业务、掌握技能。【建议】加强学习。【讨论】有没有时间学习？【案例】追剧VS电游。跑步听书。

2、高效便民。【问题】门难进、脸难看、话难听、事难办。【案例】焦点访谈。

(三) 做好调研，务实为群众服务。【讨论】“调查研究隔层纸，政策执行隔座山”。

1、真心倾听群众呼声，真心反映群众愿望。【建议】群众点菜，政府买单！

2、调研应有“自选动作”，防止“被调研”现象。

3、创新服务，解决群众不满。

(四) 用心用情，真诚为群众服务。

1、改变自私、自大的错误心态。【案例】无商不奸？“居高临下”。

2、培养爱心。老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼。

【案例】面对弱势群体，如何开展工作？【建议】假想故事。

3、培养同理心。“人同此心，心同此理”。投其所好、对症下药。【案例】本人劝服父母。

(1) 最好做到：人之所欲，施之于人！【案例】甲之蜜糖，乙之砒霜！兔子钓鱼。

(2) 中间水平：己欲立而立人，己欲达而达人！

(3) 至少做到：己所不欲，勿施于人！【案例】萧伯纳和玛莎。

4、培养包容心。包容别人的不同。【案例】禁吃猪肉。

【建议】下功夫了解别人。

5、培养欣赏心。

(1) 使用讨喜称呼。【案例】我女儿VS你女儿。

(2) 记住对方名字。【案例】与习近平同志合影。因称呼错误被老婆惩罚。

(五) 学会沟通，有效为群众服务。【案例】习近平同志批评面对群众“失语”的现象。

## 1、多管齐下。

(1) 更准确地传递信息。

(2) 防止“口说无凭”。

2、第一语言艺术：您说什么不是最重要的，最重要的要考虑对方听到了什么。

(1) 根据对象决定说什么。【案例】防止拉仇恨。

(2) 根据对象决定怎么说。【案例】避免投射！

## 3、确保信息准确传达。

(1) 说话有效。看对象讲规矩，到哪个山头唱哪支歌。

【案例】毛主席解释根据地。“搭天线”和“接地气”。

(2) 统一规范，避免矛盾。对于有代表性的问题，统一回复意见。【话术】“规定内容”+“自选内容”。

## 4、注重各种语言信息的应用。

(1) 文字语言：遣词造句。【案例】马上 VS 等会。

(2) 有声语言：抑扬顿挫。【朗读】叔叔亲了我妈妈也亲了我。在这个世界上男人没有了女人就恐慌了。

(3) 肢体语言：传情达意。【案例】表情、眼神。

## 5、倾听比说话更加重要。【寓言】嘴和耳朵。

## 五、依靠群众

(一) 发动群众，依靠群众。【案例】全面抗战路线 VS 片面抗战路线。前期抗疫。

(二) 问计于民。【案例】小岗村“大包干”。重大行政决策法定程序。

(三) 公开信息，帮助群众当家作主。【论述】政务公开是人民监督、参政议政……的保障。

(四) 众人的事情，由众人商量，是人民民主的真谛！  
【案例】《罗伯特议事规则》。

## 六、教育群众

(一) 教育群众的重要性。【案例】天心圩整编。古田会议。

(二) 直面质疑、触动人心。【论述】中国共产党的领导是历史的选择、人民的选择。社会主义（共产主义）优于资本主义。【案例】钟赤兵、邓稼先。

(三) 主动发声、善于发声，引导群众掌握政策。  
【建议】善举例子，善用比喻。【案例】地方法规 VS 部门规章。

(四) 掌握批评的艺术。肉夹馍原则。公式（话术）：  
赞美+批评+鼓励。

(五) 掌握说服的艺术。有理有据，讲事例、说数据。  
【案例】罗斯福和原子弹研制。

## 七、管理群众

更加重视法治、厉行法治，更好发挥法治固根本、稳预期、利长远的重要作用。【案例】最大限度凝聚社会共识，“会哭的孩子有奶喝”。

（一）权利本位思维。私权利——“法无明文不为罪，法无禁止皆自由”。【案例】“负面清单”。

（二）权力控制思维。公权力——“法无明文不可为，法无授权不得为”。【案例】“权力清单”。

（三）权责统一原则。【案例】龙岗舞王火灾，光明滑坡。

（四）公平公正原则。【案例】何谓公平公正？北大、清华的招生政策？

（五）程序性思维。程序重要性：程序公正→实体公正！【案例】罗尔斯。

（六）“以制度管人，而非人管人。”提高管理效率，增加公平性。【案例】德国闯红灯、新加坡吐痰。华为。

## 八、激励群众

“需求产生动机，动机引发行为”。激励的本质就是满足需求。【案例】猎狗和兔子。马斯洛“需求层次论”。

（一）感情激励。“士为知己者死，女为悦己者容”。【案例】吴起爱兵。

（二）赞美激励。

1、人人都需要赞美。【案例】100顶高帽子。

2、我们对别人的评价，对他的行为会有引导作用。

【案例】罗森塔尔效应。

3、赞美的技巧。

(1) 表达出来。【案例】水电八局“他应该知道吧？”

(2) 赞美公式（话术）：行为（具体）+感受+评价（定性：动机、能力、品质、身份）。

4、赞美的形式。【案例】亲笔卡片、特殊奖章、光荣榜、上级见面、媒体宣传、庆功会、共进晚餐……

(三) 支持激励。【案例】没有过程，哪有结果。

(四) 愿景激励。【案例】乔布斯：“你是想卖一辈子糖水，还是跟着我们改变世界？”阿里——让天下没有难做的生意——蔡崇信。

(五) 榜样激励。【案例】马云。