



感悟

## 这些天 我们在一起

□高洪军

这些天,我们在一起,  
心连心,手牵手,  
你我不再陌生;

这些天,我们在一起,  
润心灵,抒情怀,  
你我创造智慧。

这里是新的起点,  
康庄大道等待我们策马扬鞭,  
尽管这条大道险象环生荆棘遍布;

这里有新的希望,  
梦想海洋期盼我们扬帆起航,  
尽管浩瀚大海波涛汹涌暗流涌动。

我们知道,  
我们的路途,从来不曾平坦,  
我们的梦想,从来不易实现。

但,我们相信自己,  
可以站在更高更大更炫的舞台张狂歌唱,  
我们的歌声,是王者之马蹄,  
可以征服万丈河山川和江,  
我们的歌声,是天马之神翼,  
可以掠过八千里路云和月。

亲爱的朋友,  
这些天,我们在一起,  
多么弥足珍贵,  
我愿作星光点点,  
常暖君心,  
永随君行!



学员心声

## 切实发挥 社区卫生服务 “健康守门人”作用

大力发展社区卫生服务,是落实党的十八大报告中强调的“为群众提供安全有效方便价廉的公共卫生和基本医疗服务”的关键性举措。

近年来,各地社区卫生发展迅速,但总体利用率和群众满意度还不高。近期,我们课题组对我市崇川区5个社区1006名居民进行问卷调查,结果显示,受访者对社区卫生服务人员服务满意情况、对社区卫生服务机构硬件设施、环境满意情况、对社区卫生服务价格等7个方面表示“非常满意”和“满意”的平均为43.7%,表示“基本满意”的为45.1%,在“患病后首选就诊地点”选项中,选择社区卫生服务中心或服务站的受访者为30.1%。

贯彻十八大精神,深化医药卫生体制改革,社区卫生服务的发展前景十分广阔。要切实加强以人才、质量为重点的内涵建设,着力提高社区卫生服务的利用率和群众满意度,充分发挥其作为全民“健康守门人”的作用。首先,要完善社区卫生人才政策,加强全科医师引进、培养和培训,提高其适应社区卫生服务“六位一体”的工作要求。其次,要发展社区卫生服务新模式,重点在家庭医生、家庭护理、社区康复等服务模式上取得突破和成效。同时,要探索社区卫生服务集约化运作新路子,着力实现采购供应集中化、人员配置统一化、服务责任网络化、科学研究项目化,降低运行成本,引导群众首次就诊从大医院向社区卫生服务机构流动,实现医疗资源的合理配置和充分利用。 □王建军

# 沟通,让人民更满意

11月20日,国家行政学院胡治岩教授围绕“沟通与协调的艺术”为我们作了精彩的讲授。在实际工作中,讲究方式方法,进行有效的沟通和协调,对于我们教育工作者办好人民满意的教育意义重大。

胡锦涛同志在党的十八大报告中指出:“教育是民族振兴和社会进步的基石”,承载着亿万人民的共同期盼,要“努力办好人民满意的教育”。人民对教育满意不满意?很大程度上取决于人民对教育的理解程度。满意又是相对而言的,像教育公平、教育质量和把每个孩子培养成为有用之才等等,因为众口难调,确实很难有一个标准量化的满意尺度。这就要求我们教育人,不仅应该工作,而且还要勤于宣传善于沟通,让人民群众从心底里感受到教育给他们带来的幸福。

首先,沟通的态度上,要有敬畏之心。要把人民的呼声作为第一信号,把人民的需求作为第一选择,千万不能高高在上。而应该打开心扉,表达教育的本真感受;应该真挚坦诚,让教育的力量喷薄而出。比如,紧随信息时代,忙碌的教师往往用打电话、发短信、网上聊天等形式与家长交流和沟通,而传统的家访却成了久违的方式。须知面对面的交流,才有心与心的呼应。再比如,怎样对待学生?教师的态度应该是敬畏学生,不仅要把学生当孩子看,宽容学生,而且要把学生当公民看,尊重学生,更要把学生当朋友看,关爱学生。简单粗暴的强迫命令,学生反而会有逆反心理。学生对教师的教育不是心服口服,怎么称得上是人民满意的教育呢?

其次,沟通的方式上,要有变通之术。群众对教育提意见、提建议,总是源于他们有困难、有诉求,同时也说明我们的工作还有需要改进的地方。因此,与群众沟通交流与协商时,应该“把话说到好”“把不好的话好好说”。只有温情表达,善意表述,才能让群众了解和理解教育。比如,教育教学过程中,我们教师应该对受窘的学生多说解围的话,对沮丧的学生多说鼓励的话,对疑惑的学生多说点醒的话,对无助的学生多说支持的话。如是,师生就会和谐共鸣,教育就会如沐春风。

再次,沟通的时机上,要有先见之明。教育上一个重大决策的出台,需要通过广泛的调查研究,深入的反复论证。涉及人民群众切身利益的事情,只有让他们尽早知晓,才能取得他们的同情与

支持。比如,农村中小学校撤并调整,就是影响老百姓生活的大事,必须与他们早沟通、多协商、备预案。再比如,接送学生的校车问题,学生午间在校就餐问题,节假日学生补课问题,学习资料征订收费问题,这些教育上的具体工作,只有主动积极地与群众沟通交流,才能将矛盾化解在萌芽状态;待事态扩大了再去沟通就被动了,处理起来也就棘手难办了。

沟通是一种方式方法,沟通也是一种智慧艺术。沟通才能顺畅。只要我们放下架子、端正位置,善于与人民群众主动沟通,及时沟通,人民肯定会对教育事业更理解,更满意。 □王国平



学员心声

## 高研班学员 参观首都博物馆

11月21日,高研班学员开展现场教学,参观首都博物馆。

首都博物馆于1953年开始筹备,1981年正式对外开放,原馆址是“北京孔庙”。于2001年12月正式奠基兴建。首都博物馆新馆于2005年12月开始试运行,2006年5月18日正式开馆。

首都博物馆内设基本陈列、精品陈列和临时展览。基本陈列有《古都北京·历史文化篇》、《古都北京·城建篇》、《京城旧事——老北京民俗展》。精品陈列有《古代瓷器艺术精品展》、《燕地青铜艺术精品展》、《古代书法艺术精品展》、《古代绘画艺术精品展》、《古代玉器艺术精品展》、《古代佛教艺术精品展》、《书房珍玩精品展》。这七个馆藏精品展览和《京城旧事——老北京民俗展》是对北京文化展现的补充和深化。



# 增强新形势下公安机关应急管理能力的

11月18日,国家行政学院钟开斌副教授围绕提高领导干部应急管理能力的讲授。结合自身工作实际,就新形势下公安机关领导干部提高应急管理能力、预防和处置各种突发事件、切实维护社会安全稳定和谐,谈谈自己几点粗浅的看法。

社会应急管理事关经济社会发展全局和人民群众生命财产安全,事关深入落实科学发展观、构建社会主义和谐社会。公安机关做好社会应急管理工作,提高各级领导干部的应急管理能力至关重要,它是新形势发展的客观需要,是推进科学发展的必然要求,是加强党的执政能力建设的紧迫任务。

一、深入分析研判,提高预见预警能力。面对各类社会矛盾,公安领导干部必须善于捕捉表面现象,善于发现异常信号,去粗取精,去伪存真,对事件的起因、事态程度、发展趋势、社会影响等情况进行深入调查摸底、掌握实情、分析判断,为事件妥善处置做好预测、预防和预报等基础性保障工作。据此确定科学的应急警报级别,及时发布预警信息,较好地

把问题化解在基层、化解在内部、化解在始发状态,从而主动有效地防范和避免事态的扩大。

二、通盘考虑谋划,提高科学决策能力。对突发性、群体性事件的处置,我们既要考虑国家法律的规定,又要考虑群众的风俗习惯;既要考虑采取措施的力度,又要考虑社会的承受程度;既要考虑事件本身的处置效果,又要考虑其后续影响以及周边因素的作用。因此,公安领导干部在决策时要通盘考虑谋划,坚决避免顾此失彼、贻误全局现象的发生;同时,由于个人知识经验的局限性,需要集思广益、博采众长,在集聚各方智慧和意见的基础上择善而从。

三、调动各方力量,提高组织协调力。应对突发性、群体性事件,作为国家机器的公安部门来说,对其领导干部的组织协调能力有着更高的要求。需要整合内部、外部各种资源,调动多方力量,处理各方可能出现的推委和不满情绪。为此,领导者必须了解相关部门的职责和分工,了解下属的特长和不足,在严格按照法律、法规办事前提下,下达的相关

指令要求清晰明了,并充分考虑接收对象的能力情况和个性特质,有条不紊地开展,高效有序运作,使各环节丝丝相扣,避免事件因组织拖延、调控不力而造成更大的危害和损失。

四、掌握舆情动态,提高监测引导能力。在新媒体时代,任何现场情况通过手机终端等适时通讯工具迅速传播,一旦未落实控制措施,就会造成重大的负面影响。特别是在群体性事件处置中,不论是前期、事中还是后期,我们都要有效利用网络掌握舆情动态、及时宣传政府决策、缓和网络情绪,对平息事态发展发挥积极作用。领导指挥者应投入足够的精力考虑、关注,指定专人、组织专门班子负责舆情监测引导。

五、加强战术研究,提高现场处置能力。群体性事件都是由各种消极因素、各种社会矛盾冲突、激化所引发的,现场处置敏感点多、燃点低。因此,公安机关尤其是领导干部必须加强现场处置战术的研究,趋利避害、化险为夷。首先要加强法律政策研究,在党的路线、方针、政策,国家的法律、

法规框架内依法处置;其次,应根据现场情况,判明事件性质,采取机动灵活的战术手段,综合应用疏出阻入、封控路口,控制制高点、封闭通道,梯次布阵、多层包围、立体布警等战术手段控制态势;最后,应该积极做好善后工作,及时关注网络舆情动态,积极宣传政府决策,加强社会面稳控,同时公布违法犯罪分子惩处信息,弘扬法律权威。

六、善于反思修正,提高总结评估能力。现代政府是“负责的政府”,也是“问责的政府”。突发性、群体性事态平息并非意味着事件管理流程的结束,领导干部还应做好事件处置各环节的评估分析,总结经验教训,特别是对发现的问题、漏洞要进行反思和修正,通过完善工作预案,开展全警技能培训,组织实战应急演练等形式,进一步提升公安机关应急处置能力和水平。

□程沛华



学习与思考