



公安警务工作正规化指南丛书

GONGAN JINGWU GONGZUO ZHENGGUIHUA ZHINAN CONGSHU

公安民警 心理服务工作100问

Gongan Minjing Xinli Fuwu Gongzuo 100 Wen

湖南省公安民警心理服务中心 编



中国人民公安大学出版社



全国公安机关人民警察培训教材

MINISTRY OF PUBLIC SECURITY TRAINING MATERIALS

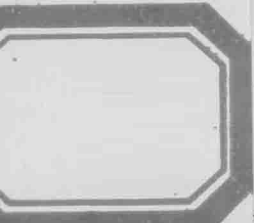
公安民警 心理服务工作100问

《民警心理服务工作100问》编写组 编

（根据《公安机关人民警察心理服务工作规范》编）



中国人民公安大学出版社



图并在版目 (CIP) 自照制查并图

公安民警心理服务规范化指南丛书

公安民警心理服务工作 100 问

湖南省公安民警心理服务中心 编

中国人民公安大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

公安民警心理服务工作 100 问 / 湖南省公安民警心理服务中心编. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2011. 8

ISBN 978 - 7 - 5653 - 0533 - 7

I. ①公… II. ①湖… III. ①警察—心理健康—健康教育—中国—问题解答 IV. ①D631 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 150255 号

公安民警心理服务工作 100 问 湖南省公安民警心理服务中心 编

出版发行: 中国人民公安大学出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京泰锐印刷有限责任公司

版 次: 2011 年 9 月第 1 版

印 次: 2011 年 9 月第 1 次

印 张: 8.75

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

字 数: 208 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 5653 - 0533 - 7

定 价: 20.00 元

网 址: www.cppsups.com.cn www.porclub.com.cn

电子邮箱: zbs@cppsup.com zbs@cppsu.edu.cn

营销中心电话: 010 - 83903254

读者服务部电话 (门市): 010 - 83903257

警官读者俱乐部电话 (网购、邮购): 010 - 83903253

教材分社电话: 010 - 83903259

本社图书出现印装质量问题, 由本社负责退换
版权所有 侵权必究

《公安民警心理服务工作 100 问》

编 委 会

主 任 杜亚玲

副 主 任 施 洋 胡长春 周燕飞 谭伟东

主 编 常艳娥

副 主 编 焦 杨

参编人员 (按姓氏拼音排序)

常艳娥 陈雅丽 段水莲 郭子贤

焦 杨 李 柳 李士杰 廖龙芳

皮华英 覃一平 王桂芳 王勇鹏

杨元花 袁 彬 张 雯

序

大力加强公安民警心理服务工作，切实关爱民警身心健康，是公安队伍建设贯彻以人为本科学发展的重要体现，是新时期加强和改进公安思想政治工作的重要举措，是激励士气、鼓舞斗志的“警心工程”。近年来，湖南省公安厅党委高度重视，厅政治部全力推进，民警心理服务工作得到了长足发展。省、市、县及基层所队专兼职人员配备基本到位，四级工作网络基本形成，“三位一体”心理服务稳步开展，心理服务渠道便捷畅通，心理服务效果比较显著，民警心理保健意识和心理调适能力明显增强。

但是，心理服务工作作为新形势下公安思想政治工作的新延伸和新领域，在湖南省还处于初级发展阶段。在组织体系的顺畅运行、“三位一体”工作的深入推进、场地设施的建设配备，以及如何更好地服务公安队伍建设和实战需要等方面，还需要不断探索完善和总结提高。特别是基层所队心理辅导员由政工干部兼任，他们心理服务的专业素养、服务能力、工作方法还存在明显不足，在一定程度上掣肘了心理服务工作效能。为加强对湖南省公安民警心理服务专兼职人员的业务指导，提高心理服务工作水平，增强湖南省公安民警心理服务工作的科学性、专业性、针对性和有效性，湖南省公安厅政治部结合工作实践和民警心理服务工作需要，组织编写了《公安民警心理服务工作 100 问》（以下简称“100 问”）。《100 问》突出了以下四个特点：一是具有较高的权威性。本



书编撰人员中，既有心理学方面的专家、教授，又有公安民警心理服务工作的管理者和组织实施者。专业水平较高，实践经验丰富。既对心理学专业理论进行了深刻辨析，又对公安民警心理服务工作实践进行了总结升华。二是具有较强的针对性。在编撰过程中，编审委员会广泛听取基层公安机关心理服务工作主管领导、心理服务专兼职人员的意见和建议。初稿完成后，又广泛征求了湖南省公安厅直属单位和市、县公安机关心理服务工作负责人及专兼职工作人员的意见。反复酝酿，集思广益，最大程度地贴近心理服务专业人员的工作需要和公安队伍建设实际。三是具有较好的可操作性。全书共七个篇章 100 个条目，从案例或现象出发，引出相关心理学原理。既分析原因，又提出对策；既有基本知识点，又有具体工作流程，可操作性强。四是具有较广的适用性。本书既是市、县公安机关和基层所队各级心理服务机构专兼职人员的工具书，又是广大公安民警自我心理调适的参考书。

“100 问”从座谈讨论到付印，历时一年之久，几易其稿，今天终于得以付梓。该书的编辑出版，倾注了编者和全省公安机关心理服务工作人员的心血，填补了湖南省公安民警心理服务工作的一页空白，进一步丰富了《公安警务工作正规化指南》的内容，是湖南省公安民警心理服务工作者将理论与心理服务实践总结和结合的一次积极探索。对提高心理服务工作人员的理论素养和工作水平，在全警普及心理健康知识和营造浓厚的心理保健氛围，打造湖南公安民警心理服务工作品牌，实现湖南公安民警心理服务工作的后发赶超，无疑具有重要而深远的意义。

公安民警心理服务工作是一项长期、艰巨的系统工程。“100 问”的编辑出版，仅是其中的一项具体工作，如何把最新的心理学理论成果运用到公安实践，进一步提高公安民警的战斗力；如何使心理服务工作真正成为新时期公安民警思想政治工作的有效

途径和手段；如何结合不同警种的需要，有针对性地开展心理服务工作；如何将公安实践中的典型案例转化成心理服务工作的教科书；等等。我们还有许多具体工作要做，需要方方面面的重视和支持。因此，全省各级公安机关主要领导要进一步高度重视，把关爱民警心理健康、增强民警心理素质真正摆上重要议事日程，为民警心理服务工作提供强大支持。各级公安机关政工部门要充分发挥职能作用，把心理服务工作与队伍建设各项工作同研究、同部署、同检查。广大心理服务工作者要进一步增强工作主动性和工作责任感，不断创新工作机制和方法，认真抓好各项具体工作。总之，要通过全省公安机关的共同努力，推动湖南省公安民警心理服务工作再上新台阶，为公安工作和队伍建设提供强有力的心理素质保障。

是为序。

湖南省公安厅党委委员、副厅长、政治部主任

杜亚玲

2011年8月



目 录

第一篇 心理服务工作基础知识

1. 湖南省公安民警心理服务有哪四级工作网络? 3
2. 公安民警心理服务“三位一体”工作体系的具体内容是什么? 4
3. 公安民警心理服务工作与思想政治工作有什么区别与联系? 6
4. 公安民警心理服务工作要建立哪些制度? 8
5. 公安民警心理健康的标准是什么? 9
6. 怎样加强民警心理健康知识普及教育? 11
7. 警察心理训练主要包括哪些内容? 12
8. 警察心理训练的方法有哪些? 14
9. 民警心理状况评估有哪些常用方法? 17
10. 在对民警进行心理评估时要注意哪些事项? 19
11. 民警心理档案包含哪些内容? 21
12. 民警心理档案管理有哪些要求? 29
13. 哪些民警适宜进行心理咨询? 30
14. 如何帮助民警走出心理咨询的认识误区? 31
15. 怎样布置一间规范的心理咨询室? 33
16. 心理服务工作者有哪些职责? 35
17. 心理服务工作者在心理辅导过程中要能够熟练运用哪些会谈技术? 36

- 18. 哪些情况下适合开展警察团体心理咨询? 39
- 19. 团体心理咨询有哪些常用的基本技术? 41
- 20. 在团体心理咨询的不同阶段有哪些常用技术? 45
- 21. 团体练习有哪些常见类型? 48
- 22. 开展团体心理咨询要注意哪些问题? 50

第二篇 民警心理危机与干预

- 23. 在湖南省公安厅下发的《湖南省公安民警心理危机干预总体预案(试行)》中,将民警心理危机事件划分为哪几个级别? 55
- 24. 在《湖南省公安民警心理危机干预总体预案(试行)》中,将民警心理危机干预分为哪几种形式? 56
- 25. 湖南省公安民警心理危机干预应按怎样的程序运行? 57
- 26. 民警表现出哪些心理行为时,可视为心理危机信号? 58
- 27. 如何引导民警正确认识遭遇突发事件后的应激反应? 59
- 28. 如何处理民警执行重大警务活动过程中出现的心理创伤? 62
- 29. 如何帮助民警处理开枪后的心理应激反应? 64
- 30. 如何对因身患严重疾病而抑郁甚至绝望的民警进行心理干预? 66
- 31. 如何引导民警调整因亲人去世出现的居丧反应? 68
- 32. 自杀行为发生前通常会有哪些前兆? 71
- 33. 对具有自杀倾向者如何进行心理危机干预? 72

34. 民警自杀事件发生后，公安机关及民警心理服务机构应该做些什么？ 77
35. 如何加强对患神经症民警的心理服务工作？ 80
36. 如何加强对患精神病民警的心理服务工作？ 82

第三篇 工作中的心理问题调适

37. 如何指导民警进行压力管理？ 87
38. 怎样辅导民警减轻失眠困扰？ 89
39. 如何帮助民警应对职业枯竭感？ 91
40. 如何指导民警正确调适“干得越多越易出错挨批”引起的心理失衡？ 92
41. 如何指导民警恰当调适因付出与回报不成正比而产生的心理苦恼？ 94
42. 如何引导民警化解因工作岗位与专业不一致而产生的心理冲突？ 96
43. 如何帮助民警消除因各项工作考核带来的心理压力？ 99
44. 如何引导民警正确处理情与法的矛盾导致的心理困惑？ 101
45. 如何指导民警调适因执法对象扬言报复而出现的忧虑心理？ 103
46. 如何指导民警调适“假期综合征”？ 105
47. 如何指导民警调适在遭遇群众不实投诉时产生的消极心理？ 106



48. 如何引导民警控制在执法中被嘲讽、谩骂和阻挠而引发的冲动情绪? 109
49. 如何指导民警进行挫折心理管理? 111
50. 怎样处理“电话铃声”带给民警的困扰? 113
51. 如何帮助民警应对“倒班”带来的身心不适感? 115
52. 如何指导民警应对长期从事执法工作带来的性格变化? 117
53. 如何指导民警迅速调整身心状态实现对突发警情的快速反应? 118
54. 如何指导民警应对职业高风险带来的紧张情绪? 120
55. 如何指导受处分民警进行心理调适? 122

第四篇 成长进步中的心理疏导

56. 如何帮助新警适应警营生活? 127
57. 如何帮助军转干部适应警营生活? 128
58. 如何调适民警对立功受奖的不公平感? 130
59. 如何增强民警的工作成就感? 132
60. 如何调整民警因晋升失利而出现的意志消沉? 134
61. 如何指导民警调适嫉妒心理? 136
62. 如何指导民警调适自卑心理? 138
63. 如何增强民警对队伍管理中禁令条规的认同感? 140
64. 如何指导民警进行职业生涯规划? 141
65. 如何指导曾经担任过领导职务的民警适应退出领导岗位后的工作与生活? 143

第五篇 人际关系的心理调适

66. 如何指导民警克服与领导交往过程中过度的紧张
焦虑情绪? 149
67. 如何指导基层领导建立与下属的良好人际关系? 150
68. 如何指导民警与不同个性的同事交往? 152
69. 如何对猜疑心较强的民警进行心理引导? 153
70. 如何加强对不合群民警的心理引导? 155
71. 如何指导民警克服交往时的羞怯心理? 157
72. 如何指导民警排解孤独心理? 159
73. 如何指导民警化解报复心理? 161
74. 如何指导民警正确对待背后有人说“闲话”? 163
75. 如何指导民警与个性固执的同事共事? 164
76. 如何指导民警培养健康的竞争心理? 166
77. 如何指导民警提高与服务对象的沟通能力? 167
78. 如何帮助民警掌握批评与接受批评的艺术? 169
79. 如何指导民警与异性同事交往? 172

第六篇 婚恋家庭心理调适

80. 民警发生婚恋问题又不愿主动求助时, 心理服务
如何介入? 177
81. 如何指导民警正确对待失恋? 179
82. 如何指导民警在工作和家庭之间取得平衡? 181
83. 如何指导女民警处理好角色冲突? 183
84. 如何指导民警融化夫妻之间的冷战“坚冰”? 185

85. 如何指导民警排解因亲人过度关心引发的
心理负担? 187
86. 如何指导民警缓解因家人不理解公安工作
带来的烦恼? 189
87. 如何指导民警防止将工作压力转嫁于家人? 190
88. 如何指导民警处理婚外恋的心理困扰? 192
89. 如何帮助民警平稳渡过离婚后的心理危机? 194
90. 如何指导民警处理因在子女教育观念上出现
分歧而导致的家庭关系紧张? 196
91. 如何指导民警解决因工作繁忙造成的亲子
关系疏远? 198
92. 如何指导民警培养孩子良好的网络使用习惯? 199
93. 如何指导民警培养孩子的自主性? 201
94. 如何指导民警帮助孩子克服考试焦虑? 203

第七篇 向健康快乐进发

95. 身心放松训练你会几招? 209
96. 大脑也需要“散散步”吗? 215
97. 如何巧用心理暗示获得良好的心境? 217
98. 如何让幽默成为健康心理的调节阀? 219
99. 什么是幸福生活的“三有”、“三不”? 221
100. 健康心理需要哪些“营养素”? 223

附 录

- 附录一 《关于进一步加强全省公安民警心理服务工作的意见》
(湘公通[2009]144号) 226

附录二 《湖南省公安民警心理危机干预总体预案（试行）》 （湘公通〔2010〕3号）	234
附录三 一例严重心理问题的咨询案例	243
附录四 我国部分心理专科门诊、心理网站及 心理热线	258
主要参考文献	260
编后语	262



1. 福建省公安厅曾心服务中心是怎样开展工作呢？

第一篇

心理服务工作基础知识

福建省公安厅曾心服务中心，是福建省公安厅为深入贯彻落实《中共中央、国务院关于进一步加强和改进公安工作的决定》和《公安部关于进一步加强和改进公安工作的意见》（公安部发〔2003〕14号），按照中央和省委的要求，经省委批准成立，由公安厅直接领导，主要负责全省公安系统心理服务工作。

福建省公安厅曾心服务中心，是福建省公安厅为深入贯彻落实《中共中央、国务院关于进一步加强和改进公安工作的决定》和《公安部关于进一步加强和改进公安工作的意见》（公安部发〔2003〕14号），按照中央和省委的要求，经省委批准成立，由公安厅直接领导，主要负责全省公安系统心理服务工作。



福建省公安厅曾心服务中心，是福建省公安厅为深入贯彻落实《中共中央、国务院关于进一步加强和改进公安工作的决定》和《公安部关于进一步加强和改进公安工作的意见》（公安部发〔2003〕14号），按照中央和省委的要求，经省委批准成立，由公安厅直接领导，主要负责全省公安系统心理服务工作。

第一章

用假臨基滑工發掘野心

