

最新人民警察

心理健康咨询与心理保健 专用指导与自助手册

◆ 主 编：张大生

ZUIXINRENMINJINGCHA

XINLIJIANKANGZIXUNYUXINLIBAOJIANZHUANYONGZHIDAO

YUZIZHUSHOUCE

中国科技文化出版社

最新人民警察心理健康咨询与 心理保健专用指导与自助手册

心理咨询·危机干预·训练指导·健康测验
·障碍诊断·治疗保健与典型案例解析

主编：张大生

下
卷

中国科技文化出版社

第四节 推行警察心理保健制度

一个时期以来，一些领导已经认识到公安民警的心理健康对于公安工作之重要性，并在努力探索一条适合公安民警的心理健康之路。不久前，公安部向全国发出通知，要求各级公安机关特别是领导同志切实把关心、爱护民警工作摆在突出位置，认真做好经常性的、深入细致的思想工作，想方设法解决民警的实际困难，同时积极探索尝试，逐步建立起公安民警心理健康医疗制度，使他们能够以良好的精神状态投入到工作当中。

通知指出，各地要针对公安工作的特殊性和警察的心理特点，认真借鉴国内外一些部门、行业的成功经验，逐步建立起比较系统、规范的民警心理健康医疗制度。通过设立咨询中心、开通心理热线、开展心理测试、强化心理训练等形式，疏导民警在情感、家庭、生活和工作上因调适不当引发的不良情绪，提高心理素质，正确对待各种困难和挫折，始终保持乐观向上的精神状态。在2003年1月10日广东省地市公安局长会议上，明确提出2003年要做好警察心理健康服务工作。

为使警察心理保健工作长期发挥作用，就必须走规范化、制度化的路子。从实践看，警察心理保健制度的主要内容包括：

1. 把心理保健工作视为警察队伍建设和管理工作的重要构成，纳入议事日程。为了避免心理保健工作流于形式，在一定时候，应建立心理保健工作效果评价体系。同时把对警察心理保健工作的检查、考核纳入整个警察管理工作的体系，为其发挥应有的作用提供制度保证。

2. 成立相应的警察心理保健机构，有固定的、符合要求的场所和配备一定数量的专、兼职心理保健工作者。人、财、物的投入要到位，使心理保健工作有组织保障和依托。

3. 制定严格的心理咨询、心理辅导工作制度和纪律要求，对心理辅导、心理咨询工作者有严格的道德、纪律约束和专业技术上的要求。如值班制度、保密制度、任职资格制度和考核制度等。如深圳警方在心理咨询热线开通之后，规定每周星期一至星期五晚8~12时，由一名心理专家和两名心理咨询员值班接听热线电话，为来电咨询者提供心理辅导服务。而且市局还在发给全市民警的宣传资料上注明：“心理服务中心对每位求助者的个人资料都是绝对保密。在不牵涉人身安全的情况下，任何人士（包括单位领导），在未征得求助者同意前都不可取得受助者的个人及心理辅导资料。”而且心理热线电话不设来电显示，不设电话录音，以保证求助者在十分放松的状态中向心理专家敞开心扉，接受心理辅导。

4. 建立规范化的警察心理健康档案和资料数据库，加强对档案和数据库的动态管理，并充分发挥其在教育训练、人事管理中的积极作用。

5. 规定警察有下列情况之一者，应该或强制接受心理保健工作者的服务：警察在工作中遇到意外事件和生活危机时主动提供心理咨询服务；对警察工作中的枪击事件或经历过危险恐怖事件，提供预约心理服务；对出现心理异常及严重精神障碍的民警提供专家评估、医疗及跟踪服务。

香港警察心理服务课的高级心理专家李锦华先生说，警察参与枪战后接受心理辅导是必要的，因为在警察的工作中，开枪是最高压力的表现。有些经历过枪战的警察受不了心理上

的冲击，睡梦中经常重现枪战过程，往往需要心理辅导或是短期药物治疗才能复原。如果亲手击毙歹徒，则心理压力更大。曾经有一个警员在执法时击毙了歹徒，他本人、上司、同僚都认为他开枪的行为是正当的，但后来当他看到一篇有关犯人家属的报道，内心竟然产生出内疚的感觉，觉得那死者也是别人的丈夫和父亲，而自己却一手毁灭了那生命。到法庭上见到死者的家属时，他更有一种想上前说“对不起”的冲动，矛盾心情达到顶点，经过心理专家的开导，这名警员的情绪才恢复正常。因此，香港《警察通例》中明确规定，凡是警员在执行公务中受到刺激，或受到压力的冲击，如开枪、或击伤、击毙人犯、或身处险境而未受伤者，都按法规规定，必须在事后去看心理医生，以确定是否心理正常，是否适合继续执行任务，是否适合继续持枪。并运用科学方法排解心中的焦虑和障碍。

深圳市警察心理服务中心负责人崔占君说，遇到有警察开枪和枪击事件有关或者参与的警察在48小时之内，一定要由心理服务中心的专家面谈一次，封闭式的、一对一的、单独的谈话。通过他说话内容的前后的逻辑联系，通过他整个表述过程中的情绪反应，还有谈到有关关键词，比如对案件的印象最深刻、最关键的地方，他的情绪的稳定程度以及他整个现场的行为，比如高度的紧张口渴、出汗，要了解警察受到的刺激程度，这个程度将来标志着他能不能够继续履行执法的责任和职务，如果医生认为有必要进行进一步的诊断，那么，他就可以提供一些调查表进行测试，对警察心理影响比较大的个案恐怕要到专业的医院进行临床的鉴定。

参照香港的做法，2001年9月4日深圳市公安局南山分局一巡警将警方艰难谈判6小时没有结果的劫持人质的歹徒一枪击毙后48小时内，被安排接受心理专家的单独面谈。他是内地警界第一位在执行特殊任务后接受心理服务的民警。还有一位35岁的刑警，一米八的个头，是位破案能手，在一个月前，他开枪击毙一个拒捕暴徒，事后，心理负担始终纠缠着他，“老是做噩梦，开枪的情景像一地碎玻璃塞满了头脑。”“醒来后，我不断提醒自己调节心理，可老是适应不过来。”“开枪的经历我没有告诉家人，闷在心里，我不想把工作上的事带到家庭中来，让家人担忧。事后，同事问我开枪的感觉如何，我一时还答不上来，说实在的，开枪时我很镇静，同时，神经又高度紧张。”失眠和心悸令他意识到，自己需要心理辅导，“我和咨询专家通了两次电话，敞开心扉把自己开枪的真实感受说了出来，心理负荷也渐渐消解，这就像一道坎，翻过去后我觉得心理中健康的因子又控制住了局势。”最后，心理专家给他的评价是“恭喜你，抗压能力又升级了。”

北京警方也准备引进这一做法。2002年4月北京市公安局刑侦总队也作出了“刑警执行枪击任务后，必须接受心理检查”的规定，并且该规定已有了第一次尝试操作。

第六，对警察实施现场“心理救护”服务。据悉，美军在上次海湾战争中，一味注重物质保障，忽视了精神支持，结果很多士兵在战前和战后患上了各种各样的心理疾患。而这次攻打伊拉克，美军充分吸取了前车之鉴，向前线派遣了200多名心理医生，帮助士兵减轻心理负担，处理突发性的心理问题，使他们发挥出最大潜能。这一做法值得警察机关借鉴，特别是在一些警匪激烈对抗的枪战现场，有的警察因难以承受强烈的心理刺激而导致心理失常，甚至造成严重后果，因此，在这样一些特殊行动中，可以派出警察心理医生随同，以帮助警察调适心态，特别是处理警察中可能出现的突发性心理应激事件。实际上，美国的一些警察机关已在这样做了。下面就是美国一个名叫蔡斯的警察心理医生在警匪枪战现场对警察实施现场“心理救护”服务的真实记录。这对我们是有启发和借鉴意义的。

在外人看来，警察心理医生是个奇妙又诱人的职业。正因为如此，里贾纳·蔡斯从医学院一毕业，就申请到洛杉矶警察局警察心理诊所工作。然而，她怎么也没有想到警察心理医生的工作竟是这个样子：身穿防弹衣，东躲西闪以避免流星雨般呼啸而至的子弹，甚至要设法在那些手持莱福枪狂扫乱射，瞬间就把恬静的社区变为杀人场的劫匪和杀手面前逃生。

当上警察心理医生仅仅五天后，蔡斯就被逼到“警匪大战”的现场，为与歹徒搏杀的警察提供“心理急救”服务。不久前，美丽漂亮的蔡斯小姐坐在其诊室内舒适解乏的高背旋转椅内，接受了记者的采访。她说：“当时，我确实觉得选择当警察心理医生是个巨大的错误，根本不知道究竟应如何开展工作。”

1998年2月28日，洛杉矶市北好莱坞区发生了该地历史上最为恐怖的枪战。蔡斯抵达时，一只耳朵听到的是警察对步话机的喊叫声：“我们的子弹似乎总是飞离歹徒”；另一只耳朵灌进的则是指挥官给狙击手下达命令的声音：“瞄准他们的脑袋”。与此同时，她看到的是：一条街的路面上，侧躺着一名劫匪，他双手被铐反扣身后，脸色蜡黄，血流不止；在另一条街上，警察局墨绿色警车内的数名警察正准备再次发起攻击。

心神还没有稳定下来，以洛杉矶警察局特有方式进行的心理救护工作就开始了。在一座被现场警察改为临时指挥部的家具店内，蔡斯遇到了她警察心理医生生涯中的第一位病人。那是个头冒虚汗、浑身颤抖的年轻警察。他刚刚击毙了一名劫匪，而随后产生的“亲手夺人性命”的恐惧感和罪恶感却令他瘫软如泥，被架到了指挥部。一名陪“患者”同来的老警察当时也是怒发冲冠，不分青红皂白地对蔡斯咆哮道：“匪徒的火力竟胜过警察，你们这些头儿还硬逼我们冲、冲。冲！真他妈的不可思议。”蔡斯耐心地任凭其发泄完抱怨后，尽管心跳如敲鼓，仍努力以坚定平和的口气说：“这没有什么奇怪，别过分埋怨，一切都会得到改善。”随后，她细声细语地对两名警察讲解了注意事项，并提出一些要求，目的是帮助他们对未来几天可能出现的更大情绪波动和心理变化做好思想准备。当蔡斯忙碌在枪战现场时，其同事们正在附近医院或警察分局办公室内，设法让那些刚离开“警匪大战”一线而情绪激动或心理失衡的警察平静下来，细心地为他们今后的心灵康复打下良好的基础。

第五节 从优待警，切实保护警察的合法权益

造成警察工作压力大、身心健康水平低的原因很多，其中有两个重要原因：一是警务保障不足，警察的工作、生活环境差，民警常常忙于应付，疲于奔命，身体严重透支，形成恶性循环；二是侵犯警察合法权益的现象时有发生，在正常执法中，警察遭受不明真相群众的围哄、冷嘲热讽，不法之徒的侮辱、陷害、威胁，甚至被围攻、袭击，直至造成恶性后果等事件令人触目惊心。大量的不实投诉、泄私愤的诬告让警察流汗流血又流泪。民警的合法权益受到伤害给警察带来的心灵创伤可能永远难以愈合。

调查显示，警察的心理健康水平和对自己工作的满意度有关，凡是对工作满意度评价为“不满意”或“很不满意”的民警，心理健康水平往往较低。据“基层公安警察工作满意度调查”结果显示：当前公安警察的工作满意度大致维持在中等上下水平，他们既未对工作总体及其不同特征明确感到不满意，也未对工作总体及其不同特征明确感到满意。而民警普遍超时工作、人身安全缺乏保障等导致对家庭生活产生负面影响的工作情景是使民警倾向于不

满意的主要因素。为此，针对一个时期以来，警力不足和公安经费匮乏的现状，各级党委、政府要树立“花钱保平安”的思想，确保警力和财力到位。要把尊重警察、关心警察、理解警察作为加强和改进思想政治工作的切入点，正确处理好从严治警和从优待警的关系、讲道理与办实事的关系、干事业与改善条件的关系、讲奉献与满足合理需要的关系，竭力解决民警的实际困难，切实维护民警的合法权益，将“从优待警”政策落到实处。在2003年广东省地市公安局长会议上，明确提出2003年要更注重帮助解决民警在工作、生活中的实际问题，尽快建立维护民警执法权益工作制度，各地都要为全体民警购买人身意外保险。

首先，要增加警力，合理配置警力。要在增加警力上舍得投资，迅速改变录用人民警察的“计划”方式，对公安部门每年招收警察的数量应按照“总量控制”的原则，缺多少、补多少，保证公安部门齐装满员；要合理调剂警力，充分发挥现有警力的作用。这几年，公安机关仍存在机构设置不合理，部门职能交叉，警力投向不科学和警察忙闲不均等问题，要坚持“保障重点，压缩一般，合并科室，简政放权”和“以事定岗，以岗定人，以人定责”的原则，尽快将公安机关各部门按指挥决策系统、警务行动系统、人事管理系统、后勤保障系统、监察督办系统进行合并归类，形成分工明确、环环相扣、运作有序、合作有力的良性循环机制。同时，在对每个部门的每个岗位所需警力科学论证的基础上，对现有警力进行合理调配，最大限度地开发警力资源，以有限的投入谋取最好的效益。

其次，依法用警，杜绝警察参与非警务活动。参与非警务活动既加重了警察的工作负担，扩大了对立面，又损害了公安机关的形象。如1998年湖南省长沙市城调队的调查就认为各行业中公安的负面形象为第一位。各级党委、政府应本着依法用警的原则，严格按照《人民警察法》的规定，杜绝公安民警参与非警务活动，确保有限的警力发挥出更大的职能作用。建议制定党政部门警力使用制度，使公安机关能挺起腰杆，对一切非警务活动敢于说“不！”原公安部部长贾春旺在2002年3月份全国公安派出所工作会议上说，为保证派出所集中警力和时间做好防范和管理工作，严禁向派出所下达破案、抓人、罚款指标，严禁派出所违反规定从事征粮讨款、计划生育等非警务活动。还说，派出所是市、县公安机关的派出机构，必须接受市县公安机关的统一领导和统一指挥，决不能把派出所的领导权下放给乡镇、街道。此外，要从根本上解决110民警负担过重问题，就必须进一步加强110与政府、市容、环保、民政、建设、卫生、劳动、工商、电力、房管、供水、社保等诸多部门的联合工作，协同作战，并明确工作范围和职责，制定出一套相对规范的联动工作机制和管理机制，密切合作，快捷服务。

第三，加大经费投入，改善警察的工作、生活环境。现代犯罪正逐步向科技化、智能化发展，社会管理也正在向电子化、信息化迈进。因此，各级党委、政府必须进一步加大对公安科技经费的投入，努力实现“科技强警”，减少劳动强度，真正把民警从“人海战术”和手工操作的落后工作方式中解放出来，这是保护和提高民警身心健康的重要手段；要提高公安民警工薪和补贴。建议省（市）政府借鉴香港的经验，结合公安体制改革，建立单独的警察工资序列。在此之前，应给予专门的“公安补贴”，同时要保证“皇粮”到位，解决警察工作所必需的通讯、交通补贴，切实改变“多劳少得，多干少贴”这一极不合理的现象。30多名全国人大代表在2002年全国代表大会期间联名向大会递交了一份代表建议，呼吁各级政府将公安民警应享受的基本工资、警衔津贴、岗位津贴等足额按时发放。关心警察家庭生活，了解警察疾苦，帮助解决警察家属和子女就业等实际困难，把组织的关怀送到每位有困

难的警察心中，消除或减少警察的后顾之忧。

深圳市公安局了解到全市 9000 余个警察家庭有 1583 名警嫂待业在家，为了让每个警察尤其是一线警察都有一个稳定的后方，为了给广大警嫂们提供更多的就业机会，深圳市公安局、深圳法制报社、深圳市女子就业市场于 2001 年 12 月 22 日联合举办了一场“警嫂招聘专场”，近 800 平方米的招聘现场人员爆满，气氛热烈。在 2001 年底深圳市还开展了“十佳警嫂”评选活动。这些活动的开展，让警察及其家属强烈感受到了社会各界对警察的关心，深感欣慰。

香港警队对警察的福利服务可以说是十分周到细致。香港警队的福利工作形式多样，范围广泛，包括所有与福利计划有关的事宜，警队人员子女的教育、婚姻及家庭以至个人的问题、贷款与补助金、警察合作社、退休警务人员及警察人员家属的就业安排、社交康乐体育活动、葬殓安排、度假活动及设施。主要福利项目有以下内容：

一是协助解决警务人员的各种社会及家庭问题，并到有关警务人员住所及伤亡者所住医院探访。

二是筹集、募捐、调配“警察子女教育信托基金”和“警察教育及福利信托基金”。

三是成立“福利购物协调小组”，购买价廉物美的家庭用品。

四是从警察福利金中提供无息贷款，资助警务人员携同家属到海外旅游。

五是成立警察储蓄互助社。

六是成立警队膳食小组。

七是设立警察心理辅导组。

八是成立警队辅业组，举办退休前准备讲座，以协助个别人员为退休做好准备。

九是举办丰富多彩的体育和康乐活动。香港警察体育事务委员会及属下 26 个体育会每年都要举办多种体育活动；警察文艺事务委员会组织乐队、集邮、舞蹈、绘画、书法等活动。一年一度的“家族日”是一项重要活动，这是专门为警务人员和他们的家属安排的户外康乐活动。所有的以上活动，既有益于警务人员身心健康，对于凝聚警心调动他们的积极性也有着不可忽视的作用。

第四，制定保证警察休假的制度。休假是调适警察压力的必需和十分有效的手段。在没有压力的休闲时间里，警察能思索、反省自己所做的事，能沟通平日没能沟通的情感，能体验平日享受不到的天伦之乐。在休假期间，警察将自己的心理状态调整到最佳状态，这对于提高警察队伍战斗力具有重要意义。因此，美国和欧洲国家及香港警方，都在科学认识和研究的基础上建立了一套完整严格的年度休假、重大危险任务完成后休假、奖励休假等制度。如香港警察每周的工作时间为 52 小时，即每天的工作时间是 8 小时。在我国内地，警察休假并未得到重视和保障。甚至形成了一个极不正常的以休假为耻，以不休假为荣的氛围，使警察羞于提出休假的要求。各级政府和公安机关应要求警察在规定的时间内认真完成工作任务，不宜提倡警察加班加点。确因侦查办案、专项行动和突击性工作必须加班的应给予补休，对警察在国家法定节假日值班、执勤的应给予高于工资一至两倍的补贴。广东省蕉岭县、上海市、大连市和安徽省公安机关（大连市公安局于 2000 年 10 月、安徽省公安厅于 2002 年 5 月底相继出台从优待警十条措施）相继出台了鼓励警察休假的制度，规定凡警察未完成休假的单位，将被视为领导班子年度目标管理不达标。深圳市委组织部、人事局于 2002 年 3 月底下发《关于进一步落实机关工作人员休假制度的通知》，要求机关工作人员要

休好假，不按规定执行休假制度的单位和个人将被强制执行，规定年休假可一次性使用，也可分期使用，但不得跨年度使用。这一做法很值得借鉴。

第五，建立警察身心健康保障体系。除前面提及的建立警察心理保健制度外，还要建立警察医疗、保健和保险等保障体系。鉴于目前公安民警身体健康状况差，建议建立公安医疗保障制度，使警察的医疗费用得到足额报销；建立警察体检制度，每年对警察进行体检，发现身患重病的警察要进行“强迫”治疗，“决不允许警察带病坚持工作”；组织警察疗养、康娱活动，缓解警察心理压力；设立“民警生命绿色通道”，协调驻地医院对因公负伤和危急疾病警察优先予以抢救治疗（福建省福州市公安局和云南省昆明市公安局在2002年3月率先设立）；缩短一线民警服役年限。当前，我国警察服役年限是按照公务员条例的规定，即服役年限满30年或年龄男满60岁、女满55岁的规定执行的。这一规定对于警察来说，服役年限显然过长，不利于警察的身心健康。实际上，《人民警察法》第30条规定，国家根据人民警察的工作性质、任务和特点，分别规定了不同岗位的服役年限和不同职位的最高任职年龄。国家应尽快制定有关规定，将这一精神落到实处。如香港警员年满45岁可以提出退休，而年满55岁则一定要退休，退休金按月发放，直至百年终老；拨出专款，为警察人身安全和家庭财产保险（在2003年3月的全国人大会议上，全国人大代表、歌唱家殷秀梅向大会提交议案“尽快建立全国公安民警伤亡保险保障制度”）等等。在目前财力不足的情况下，建议政府同意公安机关设立“聚警心”基金，采取政府、单位和个人各出一点的办法，筹集资金，滚动生息，使民警在退休时能获得一笔可观的一次性长俸退休金，以激励警察爱岗敬业、廉洁奉公，解决民警“老有钱养、病有钱医”的实际问题。同时，对公安局已建立的“牺牲、伤残民警抚恤基金”，应允许他们发动社会名人和企业家自愿捐资，以解燃眉之急。

第六，为警察撑腰，做执法者的坚强后盾，切实保护警察正当的执法权益。要把维护警察的执法权益作为从优待警的重要内容。对阻碍警察依法执行公务的案件要依法处理，对侵害警察合法权益的违法犯罪人员要严厉打击，以维护执法者的权威和法律的尊严；省级公安机关成立维护警察正当权益保护委员会，各市（地）公安人员设立相应的办事机构，负责受理侵害警察正当执法权益的案件，依法保护警察的执法权、名誉权和健康权等合法权益。为扩大其权威性、影响力和保证其公正性，该委员会可吸收部分人大和政协委员、新闻工作者、律师参与。上海市于2000年2月率先成立了“人民警察正当执法权益保护委员会”，由市公安局局长亲自挂帅。从成立以来，保护委员会共受理办结警察主动投诉78起，同时为2000余名在执法中遭受侵害的警察正名洗冤，一批蓄意伤害警察的不法之徒受到严惩。有“心事”的警察称保护委员会是缩短心灵距离的桥梁，撒播甘霖的祥云，交流感情的窗口。此外，要增强警察的法律意识，摒弃警察的特权思想，依照法律程序执法；引导警察树立宗旨意识，教育警察越是在群众不理解、不配合时，越要善于站在群众的角度看问题，避免产生急躁情绪，激化矛盾；加强警察的业务培训和岗位练兵，以此提高执法水平、服务质量和处事能力。

第七，加大公安宣传力度，改善警民关系，争取社会理解和支持。各级党委、政府和公安机关要充分发挥舆论的作用，坚持正面引导，多形式、多渠道、全方位地宣传公安工作的性质、任务和绩效，多角度、多侧面、立体化地反映公安民警的酸甜苦辣，以强大的舆论弘扬人民警察的警德风范，使警察得到更多的心理支持。同时，对个别反面事例的宣传应持慎

重态度，防止产生负面影响，彻底扭转公安机关“好事不出门，坏事传千里”的被动局面，为公安民警创造更多更好的心理健康条件。

公安机关要重视改善警民关系，加强与民众的交流。这本来是我国公安工作的优良传统和作风，是我们的强项，但这些年来，我们有所忽视，使警民关系出现了一些裂痕。现在许多国家都在实施警务改革。这种转变是：由以往的警察只负责侦查、处理刑事案件和治安案件，关心案件而不关心与社区交流，不关心市民的感受，到现在要求警察的工作要以社区工作为基础，要研究社区的各种需要，以市民的感受为前提，实行“社区导向的警务”（“community-oriented policing”）。它要求警察要在社区建立令人尊敬的形象，以为公民服务为主要职责。这种改革在我国 20 世纪 80 年代末、90 年代初也已开始进行。

在这方面，香港警队的一些做法值得借鉴。香港警队十分重视警民关系，从组织上设有公共关系科，自上而下都有警民关系主任制度，专门研究如何改善警民关系的措施，开展丰富多彩的活动。

一是重视民众调查，注重民意。香港警队委托香港大学专门就警队表现进行调查，并公布结果。警队会以这些公布的资料为基础，进一步改进工作，改善服务。

二是制作精美的预防犯罪宣传画。当某个时期某种犯罪突出时，宣传画很快就会出现大街小巷，告示民众预防。

三是制作各种宣传资料，包括投诉警察的、各种案件的处理程序、安全须知等等，各种宣传品应有尽有，便于民众阅知。

四是各区的警民关系主任和警察社区联络员定期向区内居民解释警队的政策和工作，而学校联络员则向学生讲解防止青少年犯罪事宜。

五是与香港电台电视部联合制作了两个电视节目，呼吁市民提供罪案资料并提高防止罪案的意识。

六是开展少年普讯计划，向年轻一代灌输守法精神，引导他们共创健康人生。

七是与香港总商会联合举办好市民奖励计划和杰出好市民奖励计划。

八是市民通过警方热线电话和罪案资料邮件向警方提供罪案资料。

九是警队双周刊《警声》全彩色印刷，报道警队的最新动态、人事和活动等消息。

十是在接触传媒方面，从政府新闻处借调的新闻主任全日 24 小时服务，向本地和海外新闻机构发放有关罪案、警方行动及活动的资料。

十一是同香港教育署联合举办警方夏令营，由教育署负责挑选学员及统筹工作，警校负责训练工作。

这些措施既加强了警民交流，增进了警民关系，又提高了全民的法制意识。

第九篇

人民警察健康心理
素质与状态的全面
调适更新



第一章 人民警察人际交往障碍及其调适

人生活在社会中，人与人之间要结成各种各样的关系。人际关系的形式很多，其中较为重要的是父母与子女的关系、夫妻关系、师生关系、同事关系、朋友关系、亲属关系、上下级关系、个人与集体的关系等。一个人能正确地对待与处理这些关系，就具有了正常的心理适应。如果经常不能正确对待与处理这些关系，则称为人际关系的心理失调。

人际关系的适应在现代社会中，对人身心健康作用很大。人际关系的适应使人产生安全感、舒适感与满意感，使人情绪安定，有益于身心健康。而人际关系失调的人，往往有一种莫名其妙的不安感觉，心情抑郁，影响身心健康，我国著名的医学心理学家丁瓚教授曾经指出：“人类的心理适应最主要的就是对于人际关系的适应。所以，人类的心理病态，主要是由于人际关系的失调而来。在和自然搏斗的原始人，人际关系是非常单纯的。他们的生存的条件主要是身体的适应。所以，在原始人中发现精神病是很少见的事。等到人际关系复杂起来以后，人类的心理适应便不再像以前那样单纯了。人类的心理病态也便从此成为引人注意的严重问题了。”

美国卡内基工业大学对 10000 人的个案记录进行了分析，结果发现：“智慧”、“专门技术”和“经验”只占成功因素的 15%；其余的 85% 决定于良好的人际关系。美国哈佛大学就业指导小组，对数千名被解雇的男女进行了综合调查，发现：人际关系不好的，比不称职的人高出两倍多。对每年调动人员的调查发现：因人际关系不好而无法施展其所长的，占 90% 以上。

当一个人对人际关系心理反应与过去比较有明显变化，而且与一般人的心理反应又有很大的偏离，应该引起注意，考虑是否出现了人际关系的心理失调。当一个人渐渐离开了亲友，喜欢过着孤单的生活，可能意味着开始出现人际关系的心理失调。

警察的人际交往是警察心理健康的一个重要内容，人际交往是否协调，反映出警察心理健康水平的高低。

警察的人际交往和人际关系对公安工作影响很大。警察是一种特殊的职业，其人际交往和一般正常人不同，是一种特殊的人际交往。警察的工作对象是人，决定了警察人际交往在警察心理健康中的重要性。

警察因各种原因，会存在各种各样的人际交往方面的心理问题。下面我们作具体分析。

第一节 恐惧心理及其调适

爱迪生说：“恐惧较之世上任何事物更能击溃人类。”恐惧心理表现为与人交往时，会不由自主地感到紧张、害怕，以致手足无措，语无伦次。严重的甚至害怕见人，产生症状，常



称为社交恐惧症、人际恐惧症。是一种不自然的恐惧反应，是在没有构成危险或威胁的刺激存在时产生的，是一种“莫名其妙”的反应。恐惧心理是一种严重的交往心理障碍。

在人际交往中有这种恐惧心理的警察总是处于焦虑状态。他们害怕自己在别人面前出洋相，害怕被别人观察。在人前讲话费劲、心跳加快、嘴巴不听使唤，表达的意思不清楚，心理上会感到紧张和不安。有些警察，在抓案犯打伏击过程中能够很勇敢，但是要他在公众场合讲话或和别人交往，却觉得非常困难，感到很紧张。比如，有位刑警是业务尖子，在追捕和破案过程中屡立战功，但是在岗位竞争的演讲中却表现得很紧张，以致整个人呆在演讲台上紧张地说不出话来。

警察人际交往中的恐惧心理主要可以分成两类：一是一般场合的社交恐惧：在任何地方，任何情境中，都会害怕自己成了别人注意的中心。二是特殊场合的社交恐惧：对某些特殊的情境或场合特别恐惧。比如，害怕当众发言，当众表演。尽管如此，在别的社交场合，却并不感到恐怖。两类社交恐惧心理都有类似的躯体症状：口干、出汗、心跳剧烈、想上厕所。生理上表现为：红脸、口吃结巴、轻微颤抖，甚至呼吸急促、手脚冰凉。有时会进入惊恐状态。根据我们的调查发现，有各种程度恐惧症的警察比例达 16.9%，严重程度达 2.2%。

恐惧心理可以表现在警察交往的各个方面。在和领导交往过程中，一些警察心里虽然很想和领导接近，但是当自己接近领导或领导接近自己的时候，就产生紧张、自卑心理。由于觉得自己在身份、地位上不如对方，产生自卑、恐惧，是一种畏上的心理。由于缺乏和领导沟通，上下级之间就会缺乏了解，自己也不容易得到领导的赏识，反过来又会强化自己的恐惧心理；在和同事的交往中，自卑、胆小的性格会导致交往中产生恐惧心理。有些警察心理上好像有一堵篱笆墙，总想把自己封闭起来，不让别人走进自己的心坎里，自己也不走出去和别人交往，害怕别人知道自己的秘密，在人际关系紧张的单位中，同事之间交往的恐惧心理表现得尤其明显；在和群众交往中，有些警察由于害怕投诉，怕麻烦，也会产生恐惧心理。

警察在人际交往中产生恐惧心理的原因是多方面的，美国著名心理学家、斯坦福大学教授秦姆巴杜曾对数以万计的对象进行心理调查，结果发现 1/4 的成年交往恐惧者，在儿童时代并无恐惧表现；也有相当比例的儿童交往恐惧者，到一定年岁时却变得社交活跃了。令人奇怪的是，许多名人如美国前总统卡特和四次奥斯卡奖获得者、女影星凯瑟·赫本等也都曾有过害怕交往的心理弱点。这些说明，害怕交往的性格并非是天生的。关于恐惧心理的原因，心理学家还认为与人的自我意识和个性品质有关。

对于警察来说，恐惧心理产生主要有以下原因：

一是环境因素。主要是由于警察职业的特殊性决定的，公安工作的危险性是各种职业中最高的。可以说是时时有危险，刻刻在流血。有调查表明，警察真正感觉恐惧的不是在和案犯的战斗中，而是在将要战斗的临战状态中，这时候的应激心理是最强的，恐惧心理也是最强的。在警察内部交往中，环境因素也起很重要的作用。比如，犯罪嫌疑人应该报逮捕，而领导却要你对犯罪嫌疑人治安处罚，这时候，作为下属的你就会感到左右为难，既害怕给领导办，又害怕不听领导话，恐惧心理自然产生。这是由于上下级特殊的工作关系和不平等的社会地位所决定的。又比如，一位机关民警咨询道：

每天都愿醒来，一想到要上班就觉得想逃，一到办公室就觉得有一种无形的压力，面

对着如山的工作和复杂的人际关系总提不起劲来，脾气也变得十分烦躁，害怕和人交往，好像患了办公室交往恐惧症。也试过一些减压和矫治的方法，可是一回到单位情况依然如故。

办公室特定的工作环境，往往容易影响警察的人际交往，特别是人际关系比较紧张的单位里，恐惧心理尤其明显。

二是性格特点。内向、胆小怕事和怯懦的性格容易导致在人际交往中的恐惧心理。比如，有位破案能手，在查缉战场上冲锋陷阵，英勇无比，但是在和人交往特别是和女性交往中，却表现出畏首畏尾，感到害怕和不安。内向和不善于交际的性格导致他人际交往的恐惧心理。

三是心理因素。强烈的精神刺激可以诱发人际交往的恐惧心理。比如意外事件和恐怖情景等。俗话说：“惧由心生”、“杯弓蛇影”，“一朝被蛇咬，十年怕草绳”，曾经有过交往挫折的经历会影响以后的交往。说明心理因素在人际交往中产生恐惧心理的作用。

如何克服交往中的恐惧心理呢？

1. 要弄清自己为什么在人际交往中产生恐惧心理，先从心理上矫正自己不正确的认识。根据卡耐基的调查，在大学里，80%~90%的学生在开始上台演讲时都有一定的恐惧感。要知道，恐惧心理并非仅仅是自己才有。

对于在和领导交往中产生的恐惧心理，首先在心理上端正认识。领导也是人，人與人之间在人格上是平等的，不要把领导看得过于神秘，不要人为地与领导设置距离。然后，以平等的心态主动和领导交往，把自己的一些想法和情况向领导汇报，让领导了解自己，久而久之，就会消除恐惧心理。

对于在和同事交往中产生的恐惧心理，首先要认识到导致自己产生恐惧心理的原因是什么，这些原因有哪些是自己心理和性格上的，要认识到同事之间相互交往是平等的、互助互利的双赢关系，搞好同事关系，有一个良好的工作环境是非常重要的。通过端正认识，就会增强交往的自信心。

对于和群众交往中产生的恐惧心理，要认识到自己与群众的交往是自己的职业性质决定的，是一种职务行为，不应该在交往中带有过多的感情色彩，警民交往是一种平等的关系，只要在工作过程中，遵守“严格执法，热情服务”的宗旨，做到合理合法合情，群众始终会理解自己的，通过正确的认识，打消恐惧的顾虑。

2. 积极主动参加交往活动，培养和锻炼交往中所需的应激能力和解决复杂问题的能力，增强适应环境的能力。可以有意识地设置一些不利的交往情境，从而慢慢地征服交往恐惧。但是，要注意交往有度，交友不要过往甚密，否则，既影响着双方的工作、学习和家庭，也会影响感情的持久。交友应重在以心相交，来往有节。

3. 练习一些消除交往恐惧的运动。在与人交往中，当恐惧心理发生的时候，可以做一些消除交往恐惧的练习。例如：将两脚平稳地站立，然后轻轻地把脚跟提起，坚持几秒钟后放下，每次反复做30下，每天这样做两三次，可以消除心神不定的感觉。恐惧使人呼吸急促，因此，可以强迫自己做数次深长而有节奏的呼吸，从而使紧张心情得以缓解，为交往中建立自信心打下基础。

4. 从改变个性人手，逐步克服交往过程中的恐惧心理。个性上的自卑、胆小，是交往中恐惧心理产生的根源。学会毫无畏惧地看着别人，并且是专心的。在和别人交往过程中，你和对方是处在一个同等的地位的，不存在谁比谁强的问题，应该拿出勇气来，大胆而自信

地看着别人，在交往中掌握主动权。

5. 开阔视野，增强实力，提高信心。有时你的恐惧不完全是由于过分紧张，而是由于你的知识领域过于狭窄，或对当前发生的事情知道得太少的缘故。假若你能经常读些课外书籍，开拓自己的视野，丰富自己的阅历，你就会发现，在社交场合你可以毫无困难地表达你的意见。这将会有力地帮助你树立自信，克服恐惧。因此，作为警察，要设法开阔自己的视野，增强自己的实力，提高自己的信心，交往中的恐惧心理就会自然消失。

第二节 害羞心理及其调适

害羞心理是一种害怕与陌生人接触或参加社交活动的情绪反应。害羞是每个人都存在的一种心理体验，只是各人的程度和掩饰能力不同而已。

心理学研究表明，儿童在出生五六个月以后，就有了一种“认生”现象。对于他认识的人，他会笑，也会让他们抱；而对于他不认识的人，他就会感到害怕和害羞。可见，害羞是人的一种先天属性，先天原因可以导致人产生害羞心理。

另外，心理因素也可以使人产生害羞。认知因素和性格因素等可以使人产生害羞心理。在认知上，如果对某些问题的看法过敏感或者不全面，就可能会导致害羞心理的产生。比如，在谈到一些个人隐私或令人觉得尴尬的问题时，由于对这些问题不同认知，会导致害羞心理的产生。有些人由于性格内向、过分胆小，或者属于抑郁质气质类型，在交往中时时处于被动状态，见到人就脸红，说话细声细气，经常产生害羞心理。

除了先天因素和心理因素的影响外，后天的环境、生活和教育因素也可以影响到害羞心理的产生。比如，有位基层民警咨询道：

我如何改变自己人际交往困难的状况？一是我见到生人就紧张，特别是见到领导或女性，就紧张地说不出话来，或言不达意、面红心跳地乱讲一通，造成不可收拾的局面。二是跟熟人在一起，好像无话可说的样子，尽讲本单位的事，或自己的事，别人不爱听，自己过后也觉得很虚。三是自己跟人交往好像隔着一层皮，老是觉得不能深交。自己也很苦恼，其实，我对人是很真诚的，也很乐意帮助别人。

这种紧张害羞的心理是我们警察，特别是年轻警察很常见的心理问题。这是在特定的环境和交往对象时所产生的害羞心理。还有，生活上的挫折和教育不当等原因都可以使人产生害羞心理。

害羞是一种常见的心理现象。斯坦福大学的心理学家研究发现，在抽样调查的1万多人中，约40%的人有不同程度的害羞表现。并且男性和女性害羞人数比例基本持平。各种职业的人群都会在交往中产生害羞心理，警察也不例外。调查发现，有80%的人曾经在某一时期感到害羞，40%的人目前正在为害羞而苦恼。而在日本，调查表明，有60%的人存在不同程度的害羞感。

由于职业的特殊性，警察在交往中产生害羞心理也是比较普遍的。在与领导和同事的交往中，有些年轻警察由于自我意识比较强，过分敏感于他人对自己的评价，总希望自己以一个完美的形象出现在他人的面前。在言行上过分谨小慎微，特别在陌生的场合，一言一行都患得患失，久而久之，就会产生害羞心理。有些警察，由于认为自己没有迷人的外表，或者

公安业务能力不强，在工作中缺乏成功的机会，时间长了，自己就会丧失信心，缺乏自信，感到在领导和同事面前抬不起头来，这是认识性害羞，表现为认知上的偏差。这种不正确的认知偏差约束自己的言行。还有些警察由于在和人交往中多次经受挫折和失败，慢慢地觉得和人交往是一件非常困难的事，交往中常常感到困惑，产生不愉快心理，害怕与领导、同事交往，这是挫折性害羞。还有一种是气质性害羞。有些警察生来性格比较内向，气质比较沉静，说话低声细语，见到生人就面红，甚至常怀有一种胆怯的心理，举足投步，都会思前想后，顾虑重重。

由于害羞心理的存在，往往使得警察特别是年轻警察在人际交往中产生困惑和痛苦，害羞不仅阻碍警察与别人建立正常的交往，而且还会导致警察产生不良的情绪和形成不良的性格。可以使警察产生孤独、害怕、焦虑和紧张的情感，形成胆小、怯懦、软弱和冷漠的性格。

那么，作为警察应该怎样克服羞怯心理呢？结合有关心理学专家的意见，这里提出如下建议：

1. 在交往中应该树立坚定的信心。有研究认为，害羞是一种心理定向，自尊心不足是根本。作为警察特别是年轻警察，由于刚步入社会，面对人际交往中的各种各样的问题有时可能会难以应付，甚至丧失信心。有心理学家指出：羞怯者常常在人际交往中担心自己被别人否定，他总把别人看做是自己的“法官”，和别人在一起时感到老不自在。其实，真正最能判定是非的“法官”是自己。因此，作为警察，在社会交往中不要总是否定自己，拿别人的长处与自己的短处比，让自卑心理左右自己。要在心中进行自我暗示，应想到羞怯的并不仅仅是自己，对方也会紧张，关键是自己要勇于面对。要相信自己一定能行，在交往中采取积极主动的态度。当你大胆尝试着与人交往时，会感到现实要比想像的简单、容易得多。

2. 应该学会同各种各样的人打交道，关键时刻要敢于和善于表现自己。警察的职业注定要和各种各样的人打交道，把自己封闭起来是不行的，和什么人交往自己是没办法选择的。因此，与其被动地交往，还不如主动出击。具体而言，在平时和工作中要有意识地训练自己与不同性格、不同气质、不同年龄的人打交道的胆量与能力。比如，遇到聚会、联谊时要善于寻找时机与周围的人攀谈，关键时刻要勇于和善于表现自己。如主持会议、晚会、演讲会或自己主动约请等，让那些不了解你的领导或同事对你刮目相看。勇敢地和各种人展开接触是惟一克服害羞之道。运用心理学上系统脱敏方法，和人交往多了，自然就不紧张了。

3. 交往前要做好充分的准备，交往中要做个有心人，时刻在心里记下你感到羞怯的事情。当你记下你的害怕与担心时，你会觉得有些害怕和担心事实上是不可思议，完全没有必要的。通过记下自己的弱点，那么，在下次与人交往中就会为此预先做好克服它的准备。比如你当着众多领导汇报工作时，手可能会不知道放在哪里，那你不妨手里拿一些诸如材料稿件等东西，这样，手就可能不会无所适从了。又比如，岗位竞争要面试时，也许你担心在面试中自己会不知道怎么样回答考评者的问题，那么，你不妨在面试前先猜想他们可能将怎样提问，把要回答的话想好，甚至自言自语地进行不懈的练习。这样就能临场不惧，应付自如。另外，在平时交往中，可以通过了解专家的一些建议，或听取同事和朋友关于交际的成功经验，刻意模仿他们的行为，循序渐进，在交往中有意识地加以锻炼，慢慢地可以增强自己交往的信心。

4. 在交往中出现紧张时，可以通过心理调控使自己处于松弛状态。羞怯的人常常过于