

公安民警辅警心理健康服务体系建设案例

宁波市公安局

一、实践背景

以关爱民警、辅警身心健康为宗旨，扎实开展各项心理健康服务基础工作，按照“三位一体”模式，在全市公安机关培养专业化人才队伍，推动成立市、区县（市）、主要警种部门三级心理健康组织工作体系，加强公安重点人群关注，加快构建“三融合”全方位心理健康服务工作体系。

二、主要做法

（一）做实心理工作基础，打牢心理服务根基

注重培养心理服务人才。组建宁波公安心理健康服务专家团队，通过招录心理专业民警、组织心理专题研修、到专科医院跟班实训等方式，建立了一支公安自己的心理健康服务队伍。培养了一批专业能力、团队意识、助人意愿强的公安心理健康服务小分队和志愿者常备队伍。通过组织教育培训、专题研修、研讨交流、跟班实践等方式，提升了心理骨干专业素养和服务水平。

健全心理健康服务组织工作体系。在市局设立心理健康训练服务中心，各县级公安机关、市局主要警种部门建立服务站，各一线所队建立服务室，明确各地各单位从事公安心理健康服务工作专门岗位，配齐配强专门人

员和设施设备，形成“市级中心、县级站、基层科所队点（室）”上下贯通、统筹协调的三级心理健康组织工作体系。

完善心理健康服务工作准则规范。结合宁波公安工作发展，完善了《宁波公安机关民警辅警心理健康工作规范》《宁波市公安民警辅警心理危机干预处置预案》等规范性文件，使全市公安机关的心理健康工作有据可查，有章可循。与市康宁医院等专业机构和单位签署合作协议，指导制定公安工作心理健康服务细则，推动各警种部门、各区（县、市）公安局因情施策、因地制宜出台了心理健康服务工作准则。

（二）坚持“三位一体”模式，丰富心理健康服务内容

在全警普及心理健康知识。对全警进行心理健康知识大普及，制定全警心理训练大纲，在各类训练中开展压力管理、情绪管理、家庭关系处理等心理健康教育，各地各单位通过“微视频教科书”等形式开发一批通俗易懂、切实有效的心理健康服务课程，全警心理知识普及程度有了显著提升。

开展公安队伍心理咨询服务。将心理咨询室与警营文化室相结合，把咨询服务拓展到一线单位，安排有相关心理咨询资质的民警、辅警为身边同事提供日常疏导谈话，每年组织心理小分队到基层开展团体心理辅导，同时

提供合作医疗机构咨询绿色通道，并开通心理热线电话，通过线上线下相结合方式，畅通心理咨询渠道。

健全心理危机干预流程措施。组建心理危机干预小组，完善“目睹惨烈场面、武器使用后”等主动干预情形，一旦出现及时介入、做好评估，对相关民警、辅警及其家属开展全过程跟踪和干预服务。对接宁波市康宁医院，综合利用社会力量做好危机干预处理，必要时开通绿色通道转介医疗机构进行诊疗。近年来，成功干预、处置心理危机事件60余起，对涉事人员快速恢复，保持队伍稳定，发挥了重要作用。

（三）加强重点人群关注，提高心理服务效果

开展新招录人员心理专项训练。“系好第一颗纽扣”，对新招录人员心理状态进行评估，建好心理初始档案，密切关注新招录人员入职心理状态。自2020年起，为新招录民警举办为期6个月的线上心理专题训练班，通过系统性的心理学知识学习，有效增强新警的心理健康意识和自我调适能力，为更快适应公安工作奠定基础。

完善特殊岗位人员心理服务流程。密切关注敏感性强、任务繁重、压力巨大的特殊、重要岗位，为监管民警、参加比武特警、援疆民警等特殊群体，提供全流程心理健康服务。及时开展心理健康风险排查，做好事前事中事后全流程监测预警干预评估，注重提供前期专项培训，中间追踪慰问，结束后心理健康体检，并根据不同警种类型

针对性开发了精品课程，切实提供了高关联性心理健康课程和服务。

建立干部心理体检制度。2021和2022年，通过线上扫码，为全警开展了心理素质测评，参测率达到95%以上，下步将逐步建立干部心理健康“一人一档”数字化档案，区分心理亚健康和心理疾病，对心理亚健康的民警、辅警及时安排心理咨询，减轻负压感和焦虑感，对罹患心理疾病的民警、辅警及时采取有效措施进行心理干预和诊疗。

（四）加强公安职业心理建设研究，拓展心理健康服务领域

加强公安执法勤务心理研究。在全警普及心理学及周边社会学科，促进民警在公安业务工作中灵活应用心理学知识、技巧，帮助民警在群众工作、案件侦查、审讯办案等方面有创新突破，有效提升业务工作效率。积极开发研究一批心理业务课程，比如执勤执法中的情绪管理、群众投诉预防，帮助广大民警、辅警将心理学知识和技能应用到日常勤务工作，为公安业务发展带来新的解决方案。

探索思政工作与心理学科融合研究。在全体政工干部中普及心理学基础理论和心理诊断、咨询技巧，帮助政工干部厘清民警心理问题 and 思想问题界限，让广大政工干部在开展思政工作时熟练运用心理学原理和方法，在

日常工作中注重人文关怀。研发警察职业心理训练相关课程，帮助民警、辅警更科学地做好从警职业规划，树立积极的职业心态和正确的职业价值观，凝聚警察的职业荣誉感。

强化突发事件和战时状态心理研究。研究出台了战时心理服务工作机制，通过组建战时心理小分队，向基层一线点对点送服务，拍摄制作心理微课程，以短、平、快的心理服务，确保心理工作跟着“战事”走。关注突发事件和战时状态对民警、辅警的心理影响，建立战时状态心理预警处理机制。提供全方位的战时心理健康服务，线上线下同步提供紧跟“战事”的心理资讯、课程和讲座，开通专用热线积极疏导、协调、处理战时民警、辅警的心理状况。

三、实践成效

（一）制定规范、建强队伍

一是制定了《宁波公安机关民警辅警心理健康工作规范》《宁波市公安民警辅警心理危机干预处置预案》等规范性文件，使心理健康工作有据可查，有章可循。同时，将心理健康工作列入年度考核，推动各级各部门责任落到实处。二是通过内部挖潜、长期培养、实践强化和引进来、走出去等方式，逐步打造培养了由专家服务队、心理人才库、兼职心理辅导员构成的心理健康工作队伍。截至目前，外聘心理专家15名，负责心理工作指导、重大事

件处置等工作；宁波公安心理人才库成员48名，由12名心理教官团队和36名资深公安心理咨询师组成，负责心理教学和日常咨询；兼职心理辅导员获得国家心理咨询师资格的200余民警和一线政工干部组成负责民警、辅警日常心理疏导。

（二）制定大纲、广泛服务

根据全警实战大练兵的要求，制定出台了《全警实战大练兵心理健康课程大纲》，按照大纲指引，近三年全市各级公安机关共开展心理讲座45场、心理行为训练35次、心理团辅48次，线下受训人员约7500人次，通过线上学习平台推送心理讲座12场、微课程8门、心理知识文章200余条，线上受训人数超20000人次，全警的心理知识普及程度大幅提升。近三年，成功处置心理危机事件12起，从后续跟踪反馈来看，经危机干预的人员更快地从事件中恢复，对工作、生活未造成较大影响。

（三）聚焦战时、快速响应

今年疫情阻击战打响后市公安局第一时间启动了战时心理服务工作机制，相关措施相继跟进：一是开通心理医疗绿色通道，民警、辅警的心理医疗的需求，及时得到跟进；二是开通24小时心理热线电话和网上心理咨询服务，让全警心理服务不再受时间和空间的限制；三是拍摄制作3门“公安疫情心理防护”微课程，搜集上百条心理调适小文章，通过手机终端平台向全警推送；四是

组建战时心理服务小分队“点对点”进行心理服务，疫情期间共开展心理评估300余人次、心理团辅3次、战时压力疏导讲座8场、心理咨询65人次；五是特殊人群处置，援鄂特警赴疫区执行任务前进行专门心理培训，任务结束后，立即跟进心理评估并采取疗休养的方式进行心理恢复，有效缓解了战时民警、辅警的心理压力。

四、经验与启示

（一）体系化建设提升心理服务工作质量和效率

宁波公安民警、辅警心理健康工作在职责分工、组织机构、工作内容、队伍建设、工作制度和相关保障等方面建立了一整套全方位的制度与运行机制，环环相扣、高效运作，在保障全警心理健康中发挥了重要作用。

（二）心理健康工作成为队伍思想政治工作重要抓手

思想政治工作是我党的优良传统和政治优势，在新的时代背景下，加强心理健康工作与思政工作的有机结合，让广大公安政工干部掌握一定心理学知识和技巧，在日常工作中注重人文关怀、加强软性管理，通过心理学的灵活应用进一步提高了思政工作的有效性。

（三）心理学知识与技巧普及促进公安业务工作创新

心理学在公安业务工作中有广泛的应用场景，如犯罪侦查、嫌疑人审讯、群众工作、监所管理等方面，公安心理教官与业务骨干共同研发《微表情识谎》《执勤

执法中的情绪管理》《公安群众心理与投诉预防》等心理业务课程，促进了广大民警、辅警将心理学知识和技能应用工作创新，为公安业务发展带来了新的解决方案

。