

构建三“三”工作模式，服务公安心理健康 ——长沙市公安局社会心理服务体系建设案例

长沙市公安局政治部健康警队建设指导处

一、实践背景

党的十九大报告指出要“加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。党的二十大报告再次强调要“重视心理健康和精神卫生”。公安机关承担打击暴恐犯罪、保卫国家安全、维护社会稳定、保障人民安居乐业的重大任务，公安民警承受着巨大的工作压力和心理压力，其心理健康不仅影响公安队伍发展，也关系公安工作社会效果，对于提升队伍凝聚力、战斗力具有重要意义。2011年以来，长沙公安推进警队心理健康管理工作，经过了从无到有、由浅入深的发展历程，逐步完善了“三大”组织体系、“三微”预警机制、“三位一体”的三“三”心理服务工作模式，形成了常态化、制度化、科学化的公安心理服务机制。

二、主要做法

（一）顶层设计，不断完善“三大”组织体系

紧紧围绕心理服务工作“谁来抓，抓什么，怎么抓”做好顶层设计，狠抓网络、制度、管理“三大基础”体系建设。

一是不断加强心理服务网络体系。2011年，长沙市公安局心理健康服务中心正式挂牌，由此开始搭建市局心理健康服务中心、二级机构心理服务站、基层所队心理服务点的三级网

络体系。2016年，长沙市公安局报请长沙市编办批准在政治部下设立健康警队建设指导处，负责全警的健康指导和保障，并建成“长沙市公安局健康管理中心”，心理服务业务归口到中心，下设心理健康服务中心。经过十二年不断努力建设，长沙市公安局各二级机构均设有心理服务站点，大部分基层所队设立心理服务点，逐步形成“有领导抓、有专人管、三级联动、齐抓共管”的工作局面。

二是不断健全心理服务制度体系。在公安机关心理服务工作没有现成模式可循的局面下，边实践边探索，2012年—2022年期间先后出台了《民警心理危机干预总体预案》《民警心理服务工作人员职责要求》《民警心理健康测评工作方案》《民警心理健康档案管理办法》《关于进一步加强全市公安机关心理健康服务基层站点建设的通知》《关于加强长沙公安民警辅警心理健康教育促进工作的通知》《关于加强心理红橙预警人员职业健康保护的通知》等一系列指导性文件，让心理服务工作有章可循，有据可依，有的放矢地开展工作。

三是不断完善心理服务管理体系。坚持数据在线化、人才专业化，通过搭建管理平台、打通数据通道、整合服务资源，开创全国“互联网+团体健康管理”先河。2017年，建成健康管理平台，开通集心理测评、心理咨询、心理调适、心理资讯为一体的线上平台。制定“一年入门，五年成熟，十年骨干”人才队伍培养目标，对持有心理咨询师证的民警分梯次培养，稳步推进人才队伍建设。2022年，积极探索“思

政+心理”工作模式，逐渐形成以基层政工干部为第一责任人，心理服务团队协助实施的工作常态，发挥心理服务工作在助魂育警中的重要作用和独特优势，“大思政”系统视角下的心理服务联动机制初见成效。

（二）细处落笔，助推构建“三微”预警机制

始终筑牢职业安全防线，坚持预防为主，做实做细心理测评、四色预警、动态摸排，构建“三微”预警机制。

一是发挥心理测评“微预警”效能。心理测评是衡量民警心理健康水平最有效的方式，也是衡量公安队伍整体健康状况的科学依据。从2017年开始，长沙市公安局每年组织开展全警心理测评，对民警心理健康状况进行科学分析，对可能有阳性症状的采取相应措施，形成了“心理测评—分析评估—分类干预”心理服务闭环。2022年，心理测评工作进行了创新提质。加强源头管理，层层签署《心理测评承诺书》，确保测评结果真实客观，2022年民警参测率达到98.59%。加强过程管理，严格把关评估访谈环节，确保对心理测评分值超过预警值民警的回访率达到100%。

二是发挥四色预警“微研判”功能。组建10人以上心理医生团队开展专业评估，结合年度心理测评筛查结果、《心理预警人员信息表》《公安系统面谈评估报告》对民警心理健康状况进行研判分析，确定“红、橙、黄、蓝”四色预警分级标准。自2021年起建立“四色预警”心理健康档案，对“红”“橙”心理预警人员，及时提供咨询服务，必要时启动危机干预机制或转接专业机构治疗，严防发生极端事件。对“黄”

“蓝”心理预警人员，强化日常管理、教育引导、跟踪服务，鼓励预警人员积极寻求组织帮助，切实提升其心理健康水平。

三是发挥动态摸排“微识别”作用。高度重视心理风险隐患排查工作，紧密结合思想政治工作“五必谈”“五必访”等制度。充分发挥基层政工干部的作用，主动对接片区内部心理咨询师，将民警心理健康状况作为日常思想状况排查的重要内容，形成常态化摸排机制。加强单位与家庭联系，着重掌握8小时外的心理动态，发现存在苗头性、倾向性心理问题的民警，及时安排专业人员开展心理服务。常态化组织开展基层政工干部培训，通过队伍调度会、联席研讨会、专业培训班等方式，重点培育心理学方法在思政工作中的应用、心理学技术与思政工作融合的能力，全面提升政工队伍从细微处识别、判定、解除预警风险的能力。

（三）注重实效，着力推进“三位一体”工作

积极探索心理服务工作新模式、新途径，着力打造心理教育、咨询服务、危机干预“三位一体”心理服务工作。

一是宣传教育着力普及“心健康”。加强氛围营造，设立心理健康教育宣传栏，运用板报传统方式来增进心理教育的情景式体验。强化碎片学习，2021年编撰《心理健康训练手册》，包含20余个微课视频、音频，全警通过扫描手册二维码，随时随地学习。2022年编印1.5万册《心理健康教育十问》，实现知晓率100%，确保人人必学。充分利用APP、钉钉公告、长沙警事微信等载体，积极宣传心理健康知识、发布专家坐诊时间，2022年累计发布资讯40余篇，访问量

逾 10 万人次。积极开展“阳光心灵行动”主题送教活动，全年民警参加心理讲座或团体辅导的覆盖率达到 90%以上，增强“每个人是自己心理健康第一责任人”理念。

二是咨询服务着力缓解“心压力”。持续开通心理咨询热线，每周一至周四晚由心理服务团队和社会专家轮流值守，心理咨询热线至今已开通 12 年，服务人群从民警延伸至家属、其他政府机构及社会群众，已成为长沙公安心理服务特色品牌。创新建立“思政+心理”督导团队，采取分片包干制，抓住执行重大任务、重要节点等容易诱发心理问题的时机，深入基层开展心理咨询和疏导，引导民警缓解心理压力，提高应对能力。积极开展专项服务热线，针对疫情防控期间、重大勤务期间，选拔心理骨干一对一、一对多联点业务警种部门，提供 24 小时电话专线服务，帮助民警实时调节情绪。

三是危机干预着力解决“心危机”。健全心理危机干预机制，对长期执行重大任务、遭遇重大案（事）件、重大挫折或其他突发事件，导致或可能导致心理危机的，及时、有效开展危机干预。建立三级防范化解风险隐患机制，落实“1+3+1”重点帮扶制度（1 名重点预警人员配备 1 名教导员、1 名同事、1 名心理咨询师对其开展工作，1 名家属全程关注），不断完善“单位+家庭”共同监管体系，确保安全稳定不出事。建立“思政+心理”督导机制，定期开展督导联席会议加强专业团队与政工干部的联系，收集在日常心理干预工作的困难，综合分析预警民警的需求和体验，找准预警源，开出处方单，将组织的关爱帮扶落到民警心坎上。

四是课题研究着力拓展“心思路”。研发服务业务工作的实战课题，以贴近实战、服务实战为原则，开发警务实战中的团体合作能力训练、自杀危机事件处置中语言操作技术的运用、新时代公安机关信访维稳工作、心理咨询技术在思想政治工作中运用等课题，并成功转化为培训课程在全警推广。研发服务新需求的专业课题，围绕心理服务工作中的难点、热点问题进行理论与应用研究，如2020年的民警身心健康危险因素评估与干预研究中，通过对身心健康均预警的民警进行重点干预，形成长沙公安身心健康干预模式，体现了时代发展对建设“健康中国”的需求。

三、实践成效

工作因创新而精彩，成绩因努力而闪亮。经过全面心理健康服务，长沙公安民警心理测评结果逐年好转，其中，2022年心理测评检出阳性人数（即可能有心理问题但还需进一步诊断人员）相比2021年、2020年均下降。2019年，被纳入全国社会心理体系建设试点单位，同年12月份，作为基层公安的唯一代表，在“全国社会心理服务体系建设试点工作经验交流培训班”上做经验交流分享。2021年7月，国家心理健康与精神卫生工作综合调研组来到长沙市公安局调研指导，调研组对长沙公安心理服务工作给予了充分肯定。同年10月，长沙公安在全国公安民警心理健康服务工作培训班上做经验介绍。11月，作为全省“县级公安机关心理健康风险防控机制建设”唯一试点单位，在全省公安机关心理服务专业人员培训班上做经验交流。心理服务工作先后被公安

部警苑心语公众号、中国警察杂志、湖南公安公众号多次报道。

四、经验与启示

一是社会心理服务网络建设，需要不断完善组织网络体系。根据时代发展和职业特点来搭建平台、建立机制、提供保障，从而形成有人抓、有人管的局面。类似公安这种长期工作压力大的行业，可搭建心理服务中心、心理服务站、心理服务点的三级工作网络体系，明确职责分工，才能确保心理服务渠道畅通，心理服务有效果。

二是职业群体内的重点人员干预，需要不断完善共同监管体系。整合社会专家资源、内部专业队伍、思政工作者、同事家属等各种资源，采取心理咨询、走访慰问、日常帮扶等各种形式，形成“社会+单位+家庭”同频共振的干预效力。

三、社会心理服务人才队伍建设，需要建立健全人才培养体系。长沙公安制定了人才队伍培养目标，织就了一张“聚能攻坚，散能化险”的心理健康服务人才网。但团队中大多数只是“兼职”心理服务工作，人才队伍可持续性发展遇到瓶颈。因此，需政法、卫健、教育等部门联动，建立心理专业技术职称激励制度、系统职业培训制度，用制度保障心理服务人员队伍的发展。