

# 郑州基层民警心理状况透视

E-mail: zmwbsz@126.com



核心提示

67659999

2008年8月20日,郑州一醉汉袭击路边乘凉者,民警将其拉上警车后,他又拿起车内的一把自行车锁,打伤了两名民警。一个月前,郑州交警一大队民警贾世良在执法过程中被三男三女追打咬伤,给即将退休的贾带来了很大的心理压力。类似这样的案例,从2007年1月至今,郑州已发生53起。按郑州市公安局管城分局的统计数字来看,仅2008年上半年的案例数量就超过去年全年总数。

除高强度的职业风险外,业内人士分析民警心理压力还来源于繁杂的执法环境和超负荷的工作强度、社会公众期望值过高、个人心理素质和工作组织分工能力、住房、婚姻等方面。2008年8月初,郑州市交警九大队首创心理减压室,为缓解民警心理压力作出了有益尝试。

晚报记者 牛亚皓/文 廖谦/图

## 看看普通基层民警的一天

### 白天不停地接警处警

2008年8月15日,郑州西大街派出所值班民警张吉晓的整个白天都耗在不停接警处警中:上午8时50分,花庭公寓手机、照相机、4000元被盗;9时25分,南大街西大街十字路口向西100米,一女士的包被抢;11时33分,南大街西大街交叉口一商店门前,因停车费发生争执;11时41分,时代华庭小区门口自行车被盗;15时整,有人称丢失一部轿车;15时59分,一女孩丢钱钱包报警……

### 深夜处理完两场纠纷后,在所属辖区查了一圈又一圈

当晚11时55分,又接到报警,张吉晓揉了揉太阳穴,喊上实习生欧阳,发动警车朝南关街熊儿河桥北门奔去。这次是出租车司机张某报的警。11时许,他刚拉上乘客丁某4个人要开车走,一个啤酒瓶从路边的小吃摊飞过来,砸碎了后座处一整块玻璃。张某认为,一定是丁某等人与他人有仇,导致自己的车被砸,丁某得赔。丁某则说坐车前确实是在小吃摊吃饭饮酒,但与扔啤酒瓶的两个小混混并不认识,双方也没说过话。丁被碎玻璃击到,大腿有划伤,要张某赔医药费。双方吵了半个小时后报警。

张吉晓下了警车问清情况,小吃摊上一个烤肉串的人说有两个小青年扔过酒瓶朝北走了。丁某补充:一个穿白色衣服,一个穿红色。张吉晓去追。穿过熊儿河畔的若干杂树,看见一灯下有4个人在打麻将,但他们说没见到有人路过。继续往前追,碰见两名社区巡防员,说:“刚从里面巡逻出来,没见到有人。”根据分析:往后有几个岔道口,他们说不定早跑出树林了。剩下的民事纠纷,恰似一场心理战。

在并不专业的外人看来,警察在这场战役里所担任的角色不外乎一个磨破嘴皮子的调解员。若干时间内,张吉晓时而拉过来张某谈话,时而和丁某沟通。路边的小吃摊渐渐冷落,烤羊肉串的男子熄了炭火往这里伸脖子看时,出租车司机已经将对方赔付的20元钱塞进口袋,打开收音机听着歌开车离去。丁某等人过了熊儿桥,慢慢消失在夜色中。

2时36分,欧阳随张吉晓又处理完一个难缠的民事纠纷,有点困了的他转身踏上警车,倚在车座上打了一个哈欠。“振作起来兄弟。”张吉晓笑着说,夜巡才刚刚开始。这一夜,他们在所属辖区查了一圈又一圈……



特巡警二大队民警在一次深夜抓捕行动中。

## 民警成心理危机“易感人群”

### 无用警每天占接警总数50%以上

1981年出生的张吉晓来自登封农村,入警4年,现在他用“连轴儿转”来形容自己的工作状态。同事张吉祥比他小一岁,来自商丘柘城,入警一年零三个月,自己经手了多少案件,张吉祥已经数不过来了。民警阎振卫说他现在每天工作15个小时以上,“熬一夜和一个白天很正常”,从7月18日开始到现在的一个月内,他只在家待过一个晚上,其余都在派出所三楼的宿舍休息。

西大街派出所是郑州市最小的行政派出所,辖区面积小,共有21名民警。所长常松林说自己常

常扳着指头“算人、查人头儿,总觉得人手不够用”。“派出所民警工作量逐渐加大,而且无用警太多。有的市民买东西买贵了都打110。像这种无用警每天都占到50%以上。”常松林认为这可能会造成民警陷入一个疲于奔命的恶性循环。

### 女警更易产生心理负担

相比于派出所的民警,劳教所的警察工作更为枯燥单一。河南省未成年劳教所民警陈启说,新时期劳教人员犯罪复杂化、手段多样化,这对劳教所干警是一个挑战,身心承受着一定的压力。

郑州交警九大队有61名民警,女警53名。

该队民警鲁琰认为女警更容易产生心理负担:与男警察相比,女警体力弱,由于生理特点,也比较辛苦,性格上还不像男人那样敢于冒险、大大咧咧、看得开。“有的女警上星期发生的事儿现在还记着。有的夜里做梦,还被气醒。”鲁琰说。

“在心理压力排行榜中,警察居于前列。”河南省委党校社会心理学研究专家郭晓莉说,警察是一个特殊职业,他们面临繁杂的执法环境、紧张的工作压力、高强度的职业风险和超负荷的工作强度,成为心理危机的“易感人群”。

## 民警还面临公众期望值、婚姻等方面压力

### 郑州创立首家民警心理减压室

郑州市公安局管城分局督察大队大队长、维权办公室主任王华魁认为,民警还面临社会公众期望值太高、个人心理素质和工作的组织分工能力、住房、婚姻及对父母养老的压力。

被称为郑州首家民警心理减压室的“阳光工作室”提供了一个别样的范本。这个减压室于今年8月初创立,实际策划时间则长达半年。现在,推开郑州交警九大队办公室隔壁的“阳光工作室”,这间面积不大的房间里,寓意“一帘幽梦”的紫色珠帘和朦胧纱帘内,几个上

有花布靠垫的懒人沙发歪在色彩斑斓的塑胶地板板上,沙发对面是一个小书架,摆满了小说、杂志,书架上方有一面许愿墙,贴满了心形的彩色卡片,卡片上写着民警们的一个个梦想。“如果房间里再有一套音响就更好了,可惜条件有限。”鲁琰说,整个房间的装饰品都是今年夏天,她利用休息时间到批发市场一件件淘回来的。“你看窗帘上的那几只蝴蝶,是我从家里带过来的,是我婆婆用丝袜编的。”

### 减少没必要的经历浪费也很重要

王华魁认为,目前开展好警察心理疏导工

作固然重要,但加强民警岗前及在岗培训学习,不断充实民警的相关业务知识,熟练掌握执法技能,减少没必要的经历浪费才是解决问题的主要方法。郭晓莉则援引香港、上海、南京、武汉等地的最新经验,更具体地提出警队自设心理服务组、省内公安院校在招生工作中有必要运用心理测试选拔学生的观点。

近日,具有警察和心理咨询师双重身份的陈启则在构思一份关于构建民警健康心理的报告,内容涉及建立民警档案等一套详尽的办法,他希望将来报告内容有助于民警心理压力的缓解。

## 国美北环店盛大开业全品类让利打破价格极限

### 重张是满足消费需求的必经之路

随着消费市场的日益理性化,原有的购物环境、产品结构、购物理念已经不能满足消费者的个性化需求。改造后的国美北环店卖场在装修、规模、风格等方面,全新的门头形象、柜台设计、地面墙面装潢、柜台设计、产品陈列带给顾客和谐、舒适的感觉。国美负责人表示,新店将会给消费者带来置身于家电博览会的感受,在清新典雅的氛围下体验时尚家电。

### 颠覆底价,引爆抢购风潮

北环店重张开业,国美电器拿出了千万的促销资源投放郑州市场,即日起至开业,每天电话预约并到北环店交定金的顾客于8

月30日开业当天购物,50元当作120元花,300元可当620元花,活动期间进店参加预约活动的顾客均送精美礼品。为庆祝北环店重张开业,国美电器联合中外知名的家电生产厂家强强联手拿出几倍于平常的促销资源投放市场引起绿城人民新一轮的抢购大潮。

### 促销货源充足,

### 消费者可享受“家电博览会”待遇

为了北环店重张开业的成功,国美电器此次特联系国外知名家电生产厂家拿出最新、最全的家电产品投放市场。专业高端产品区、新产品体验专区等将带给顾客的,是一个全新的家电购物礼念。特色化、个性化的产品将引进卖场以满足高端人群的消费需

求。据不完全统计,重张后的北环店经营的产品种类已超过上万品种可满足不同人群的消费需求。另外本次重张开业空调、冰箱、彩电、小家电、手机、数码、电脑投入了大量的促销资源,各大品牌也纷纷借此机会在国美投放了近百万台的特价机资源,价值累计逾千万元。

### “诚久保障”,不满意就退货

在售后服务方面,国美电器更是先行一步,倡导人性化的专业服务。设计、订货、安装、维修一条龙的服务更加到位,“9天不满意无条件退货,19天内如出现所购商品价格下降差价退还,39天内如商品有质量问题,可给予退货,99天内如商品出现质

量问题,可以更换”的诚久保障服务保证了顾客在国美电器购家电消费零风险。

### 地处北环交通便利,

### 异业合作打造一站式购物

国美电器北环店毗邻新家园建材超市,形成了家电建材一站式购物环境,大大丰富了产品类别,给顾客提供了更多的选择,便利了顾客购物,节省了路程,也节省了宝贵的时间,同时也使得家电与建材的异业之间的合作更加密切,增强了规模效益,商家把规模优势作为促销资源,放进促销活动中,促销让利幅度更大,消费者得到更多实惠,而且也让消费者享受到了现代快捷的购物方式。