



# 王冀:小区老人叫她“我们的闺女”

□ 本报记者 孙立昊洋  
□ 本报通讯员 杜鹏

陕汽全称陕西汽车控股集团有限公司,是建成于1968年的老国企,厂区已经搬到了远郊,陕汽万寿小区里居住的大多都是上了年纪的离退休老人。子女们正是奔事业的年龄,老人们有个大事小情的也难免照顾不上,幸好小区有个“公用”的孩子——王冀,“这就是我们大家的闺女”,居民们对外介绍起来,就透着那么一股子亲热劲。

王冀,现任西安市公安局新城分局胡家庙派出所二级警长,陕汽万寿小区(简称陕汽小区)等4个小区的责任民警。

## 老年“家暴”

张阿姨和童爷爷是两口子,老两口加到一起快150岁了,这两年时常有点小矛盾,小区里的人都知道,张阿姨的事,别人管不了,只能告诉王冀。

张阿姨家的矛盾说起来真不大。“当年我那么年轻就跟你,一直都是吃苦,现在好容易有了时间,也不带着我出去逛逛,一天到晚窝在家里……”张阿姨也是好心,童爷爷有点老年病的征兆,她也是想趁着他出去逛,能让他多锻炼锻炼……”王冀倒是很理解张阿姨。

可老人年龄大了出门总会有很多的顾虑,也就是因为这,这两年老两口总是拌嘴,有时候说到激动处,张阿姨推一把,捶两下,童爷爷就到社区“哭诉”,说受了“家暴”,看着两个“老小孩”,社区的工作人员有点没脾气。

“下回他再来,你就给我打电话报警。”王冀给社区主任张丽艳出主意,2022年10月,王冀就接到了这个报警电话,开着警车把两位老人接到了派出所。

“环境改变了,他们也就容易冷静下来,分开谈,也方便他们表达自己的观点。”干了14年社区民警的王冀在调解纠纷上,有着自己的一套办法。

两位老人前脚“和解”回家了,王冀后脚也上了门。“其实老人没有太大的需求,就是儿女都在外地,家里没人说话,好些话堵着,就难免产生矛盾。”这一聊就是好几个小时,几次下来,张阿姨心结解开,家里再也没有“家暴”过,出门在外她走路都带着风。

“在陕汽小区,我的经验就是多听他们说,说出来气就顺了,气顺了就没有矛盾了,获得感、幸福感、安全感这不就来了?”王冀说。

## 房产纠纷

前几年,陈大爷把名下70平方米的房子,以3万元的价格卖给了同事,自己也被儿子接到了外地,享起了清福。可这几年西安发展了,房子值钱了,他又后悔了。

虽说白纸黑字有合同,可突然价钱涨了,谁心里也不痛快,两家人打电话又没有说好,2022年陈大爷硬让儿子回来把对方起诉了,判决结果显而易见,最近对方要往房子所在地迁户口的时候,陈大爷就是不把自己的户口往外迁,事情就交到了王冀的手里。

“虽说陈大爷不在小区住了,可也是咱们小区的人,咱们理应提供优质的服务。”因为分处两地,王冀只能靠电话和陈大爷父子俩联系,最长的一次,说了快一个小时,电话热得都没耳朵,几十个电话下来,陈大爷终于明白了其中的道理,可又提出,要把户口迁到外地去,“不在这儿待了”。

落户外地有一系列的手续,而对方又急着落户,王冀和陈大爷商量,能不能把户口先迁

到派出所的集体户上:“大爷您放心,一是集体户和个人户在政策上是一样的,不会对您产生什么影响,二是您离得远,有其他需要的证明,随时都可以找我,咱们打这么多电话,号码您和儿子也都知道……”

对方顺利落了户,陈大爷的手续也马上办好,他儿子前两天还王冀打电话:“真的挺感谢您的,我们都从辖区搬走了,你还忙前忙后的,我真的没想到咱们西安的警察这么敬业……”

## 三国外语

“你给我外孙女把居住证办了,不要问什么原因,今天必须办好,我急着用。”刘爷爷在社区拍完桌子,发现地方不对,就赶到胡家庙派出所来拍桌子,手指都快戳到民警的鼻孔里去了。

孩子多大?现在的户口在哪?现在居住?有没有办居住证的必要?刘爷爷什么都不回答,就认准了一条,今天不办证就是不行。王冀从刘爷爷那儿得不到任何答案,没办法又辗转联系到了他的儿子,这才知道了事情的原委。

刘爷爷是当年在苏联留过学的老专家,有一儿一女,儿子家在宝鸡,女儿一家一直在国外生活,外孙女今年才5岁,却患上了自闭症,需要回国治疗,办居住证就是为了给孩子看病。刘爷爷也知道事情难办,而且也怕对女儿一家有影响,就到派出所上演了这么一出“闹剧”。

给孩子看病是事,可外孙女一直在国外生活,当年根本就没有登记过户口,这个居住证肯定是办不了,王冀多次联系刘爷爷家人了解具体情况,并且查阅了大量的政策、法规,最终给孩子的母亲提出了最优的方案,因为母亲的户口在宝鸡,所以得由她本人向当地公安机关申请孩子的落

户,同时,王冀也准备好了所需的所有材料,只要孩子一落户,就可以通过西安市公安局的便民通道,给孩子出具居住证,第一时间可以到医院就医。

当时王冀的姥姥刚刚去世,孙辈里她一个人在西安,家里很多事都压在她一个人身上,可就连这会儿,她都没忘了刘爷爷外孙女的居住证,不仅给所领导和同事交代清楚,还专门给孩子的母亲打去电话,“你那边只要进入申请程序,你就随时给我打电话,我家里这两天有点事,我可都安排好了,孩子看病咱们不能耽误……”

过了几天,刘爷爷激动地给王冀打来了电话,电话里非要用三国外语给王冀说谢谢,“有一门是英语,其他真没听出来。”王冀回忆着,虽然外语没听懂,可刘爷爷高兴的情绪王冀却是感受得一清二楚。

为了方便和群众联系,王冀专门买了一部手机,建了7个聊天群,谁家有个大事小情的,她都能第一时间掌握,这个电话也成了小区里的热线,不仅是给她反映问题,两三天不见她了,老人们也会打个电话——“闺女,今天包的饺子,‘回家’来吃饭。”

自从2015年王冀成了小区的责任民警,陕汽小区内外的纠纷就越来越少,从最初的一年10来起,已经减少到1年一两起,小区也成了闻名周知的“安全小区”,就连专门针对老年人的养老诈骗,近3年来都是零发案。

说起王冀,胡家庙派出所所长韩浩都羡慕,“看见我们在社区建了‘暖心会客厅’,又听说王冀以后能常驻了,老人们高兴得把她以后的中午饭都认领了,这上班可不就和回家一样?”

图1③ 王冀走访辖区群众,了解社情民意。  
图2 王冀在社区进行反诈宣传。

郭浩 摄

# 姚晓萍:帮信访人找出真正诉求

□ 本报记者 王春  
□ 本报通讯员 陈怡心

“阿婆,现在你心里的疙瘩解开了,今后不用再东奔西走了,你要多发现生活的美好啊!”

“姚老师,这次我过来不是来找你咨询的,我是来给你送锦旗的!”

前不久,浙江省海盐县人民检察院第六检察部的姚晓萍收到了一面特别的锦旗,锦旗的主人是一个身背大包小包的老太太,她口中的姚老师就是姚晓萍。

2015年,姚晓萍从教育系统调入检察机关,2017年起从事控告申诉检察工作,2019年派驻海盐县矛盾纠纷调解中心,负责信访接待工作。

姚晓萍同时也是一名国家二级心理咨询师,她善于把心理咨询和释法说理融入信访工作中,实现矛盾化解、心理疏导、法律援助的有机结合。面对带着抵触情绪的群众,她每次总能“春风化雨”,因此大家都亲切地称她为“姚老师”。

## 让心“扎根”

2022年6月,矛盾调解中心前台来了一个背着大包、神情木讷的老太太,工作人员无法与之正常交流,当工作人员将这个情况反馈给了姚晓萍,她欣然接待了老太太。

老太太自称姓李,在她断断续续的叙述下,姚晓萍初步了解了事情的来龙去脉,又去法院及法律援助窗口了解了李老太过往信访的情况。李老太年轻时背井离乡来海盐工作,丈夫离世后独自带着孩子在外地谋生,她认为夫家在丈夫离世后对他们母子不闻不问,反而变卖了应属于娘儿俩的祖宅,为此耿耿于怀。李老太的经历令人唏嘘,但她反映的问题属于家庭矛盾,因为法律意识不强,已经错过了法律救济时间,而李老太却不能接受这个事实。

“从心理学角度来说,李老太的心结在于她坎坷经历后无法找到归属感,如今她虽然在此安家,她的心却扎不了根。”姚晓萍告诉《法治日报》记者,让李老太放下执念的唯一办法就是带她走出思维的死胡同。

此后,李老太成了姚晓萍的常客,每周都来找姚晓萍聊聊天。针对李老太所反映问题无法被受理的事实,姚晓萍专门进行释法说理,并邀请人民调解员等进行检务公开听证,明确相关事实。李老太听取听证员意见后,表示愿意放下对往日家庭矛盾的纠缠。考虑到李老太一家的经济状况,检察机关为李老太办理了司法救助。

“姚老师,我跑了这么多年,你是第一个这么认真听我讲话的人。”李老太给姚晓萍送来了锦旗,用老百姓最淳朴的方式表达对她的感激。



图为姚晓萍在审阅案卷。海盐县人民检察院供图

姚晓萍认为,面对像李老太这样缺乏归属感的信访人,要让对方感受到被关注、被聆听,进而帮助他们找回与社会、家庭联结的归属感。

## 直面“火药味”

姚晓萍作为检察干警,在熟悉法律的同时,对信访人心理有着更专业的剖析,她告诉记者:“很多信访案件涉及的案情和法律问题并不复杂,难以解决的其实是他们的心理认知问题,从烦躁不安的心态中走出来,才能心平气和地解决问题。”

小赵来矛调中心时气势汹汹,说起话来工作人员都插不上嘴,也听不进他人的意见。他认为自己的母亲因车祸去世,得到的赔偿低于预期,这个“火药味”过于强烈的案子被交到了姚晓萍手上。姚晓萍与办案检察官走进接待室,由于小赵情绪激动,姚晓萍便请检察官暂离,单独与小赵沟通,一小时后检察官再次返回接待室,惊奇地发现:“姚老师,我离开了一小时,你们的谈话气氛竟然发生了这么大转变!”

姚晓萍是怎么办到的呢?

原来,观察小赵的言行,结合手中的背景资料,姚晓萍首先摸准了小赵的性格特征——易冲动行事,思维也比较直接。姚晓萍没有直入主题,而是先和小赵聊起了天,比如问问小赵的孩子今年多大了,已过而立之年的小赵突然羞涩起来,说自己还未婚。姚晓萍敏锐地抓住小赵这一情绪变化,顺势做起“红娘”,见小赵对此感兴趣,又劝说道:“小赵你这个性格得改一改,不然我可不敢给你做红娘。”几句话一下子拉近了两个人的距离,小赵的语气也明显缓和下来。

见小赵对自己有了初步的信任,姚晓萍逐步展开说理,引导他重新看待法律事实,小赵也同意听取法律援助律师、检察官、相关专家对于赔偿数额的意见。

像小赵这样的信访人很多,他们带着焦躁的情绪而来,和他们正面对抗只会加深矛盾,在姚晓萍看来,把握当事人的特征,“接住”他们的情绪,是浇灭火药味的“清泉”。

## 拨开心“雾”

“来这里的人虽然都抱着解决问题的心理,但心理状态却是各不相同,如果对信访人的心理摸不透,就很难知道信访人的最终诉求到底是什么,也难以让信访人息事宁息。”姚晓萍说。

2017年,张阿姨曾因涉嫌诈骗而被公安机关拘留,后因诈骗数额不达标立案标准而撤销案件,张阿姨对此十分不满。张阿姨一次又一次来到矛调中心,却说不清自己的诉求,一味地把头埋得低低的小声啜泣。面对无法明确表达诉求的当事人,姚晓萍认为应给予她充分的尊重,用温情抚慰她的情绪。姚晓萍在每次沟通时都和蔼、耐心地倾听张阿姨诉说,并注重目光上的交流,当张阿姨的不满情绪逐步纾解后,才得以顺畅交流。姚晓萍发现张阿姨不断信访的心结有三:一是有“罪犯”的自卑心理,二是不服拘留期限,三是家庭经济困难的现状。打开这三个心结,是办理此案的关键所在。

从心理出发,姚晓萍围绕信访焦点,与办案人员以“同理心”为基点,第一时间让信访人得到充分的被信任感,化解张阿姨的自卑心理。从法理出发,姚晓萍耐心释法说理,详细分析案情,出示法律条文,使其一方面明白自己并未被判刑,并不是罪犯,另一方面明确公安机关对其羁押并未超过期限,不能予以国家赔偿。从事理出发,姚晓萍和办案人员在走访张阿姨店铺所在社区时,具体了解张阿姨生活困难的现状,为其店铺经营情况出谋划策。渐渐地,张阿姨开始愿意平和地与工作人员交流。最终,困扰张阿姨3年的心结得以全部解开,张阿姨一家的生活也逐步走入正轨。

面对像张阿姨这样的当事人,姚晓萍觉得,她和其他工作人员循序渐进的工作,其实质都是在帮助他们透过层层情绪的遮蔽,找寻到自己心理上真正的诉求。



图为任莎莎检查抓获的犯罪嫌疑人。

德宏边境管理支队供图

# 任莎莎:与毒贩的战斗从未停歇

□ 本报记者 石飞  
□ 《法制与新闻》见习记者 陆敏  
□ 本报通讯员 谢丽勋

云南出入境检验检疫总站德宏边境管理支队芒市边境管理大队女子侦查组成员任莎莎,入职10年来,凭借着细腻与坚毅,参与查获毒品案件130余起,抓获犯罪嫌疑人140余名,缴获各类毒品400余千克,先后荣立个人三等功2次,荣获云南省三八红旗手等荣誉,今年她被全国妇联评为全国三八红旗手。

毗邻境外毒源地“金三角”,德宏州的缉毒形势十分严峻。任莎莎是侦查组里出了名的“伪装者”,宾馆前台、路边小妹、情侣夫妻……任莎莎都能扮得像模像样。

2017年4月22日,几名男子入住瑞丽的一家酒店,由于酒店前台监控坏了,侦查员们很难了解到房间情况。

任莎莎接到命令,化装成娱乐场所服务员前往房间侦查。浓艳的妆容,大大的红唇,换了装的任莎莎敲开了目标房门。“大哥,是不是你叫的服务?”任莎莎嗲声嗲气地问道……

犯罪嫌疑人的相貌特征和信息确定,对整个案情侦查起到了关键作用。随机应变、临危不乱、入木三分……这些被队友不断肯定的伪装侦查经验,是任莎莎一次又一次置身于险境中才积累得来的。

2020年10月,任莎莎和同事根据线索来到昆明某停车场侦破一起轮胎藏毒案。成功抓获两人并缴获了14千克海洛因后,大家在副驾驶脚垫下发现了手枪和十多发子

弹。原来毒贩早有准备,一弯腰就能拿到武器,如果民警抓捕毒贩的时机晚了那么几秒,后果可想而知。

“说真的也怕后,当每次开展抓捕行动时,脑子里从来没有女的要靠后的想法。好在罪犯受到了应有的惩处,我觉得值!”任莎莎说。

“要撞了!哎呀……”这是任莎莎第一次参与侦办大案要案时发给同事的语音。这段几秒钟的语音,任莎莎现在听了还会热泪盈眶,那是战友用生命在跟毒贩搏斗的真实记录。

2017年5月,原德宏边防支队芒市边防大队侦查队接到线索:一伙境外毒贩正在芒市交易。接到命令,侦查队派出8支小分队连夜冒雨出发。

从嘎中村到遮放镇的公路上,嫌疑车辆正向任莎莎所在的位置驶来。

获知情报的任莎莎迅速反应,冒雨下车,和一辆大货车司机沟通后,将大货车横停到路上做封锁。正要强行拦截时,只见不远处一辆白色轿车高速驶来。“就是那辆白车!”任莎莎与侦查员迅速上车迎面阻拦。

白车后面有另一个小分队紧追不舍。眼瞅跟白车越来越近,毒贩并没有减速的意思。“撞上去!”电光火石之间,命令下达到所有小组。任莎莎所在的车辆正在加速时,已经逼近的追击小分队提速径直撞向白车……从白车上下来两个人飞快地逃向路边山林。警车上也跳下来几名侦查员,他们顾不上伤痛,紧追而去。

是夜,另外一辆轿车的驾乘人员也被抓获。任莎莎和战友在两辆车上共搜获65千克毒品。“再坚强也会抖,你没看见车被

撞成什么样子?战友们又是怎样不顾疼痛下车抓捕的。”任莎莎有些哽咽,为战友,也为自己。

抓捕毒贩,每一步都是惊心动魄的。都知道毒贩是“要杀头”的死罪,毒贩在面对面抓捕时都成了亡命之徒,他们会不要命地反抗,搏斗就成了任莎莎在参与大案要案中遇到的家常便饭。“抓捕犯罪嫌疑人时,根本忘了自己是女人,打不过也得打。”她说。

转眼间,任莎莎从事侦查工作已经10年,一向对自己的身体健康颇为自信的任莎莎,却在2022年5月遭受打击——她被确诊甲状腺癌。

愣了半个小时,做了无数的思想斗争后,任莎莎选择勇敢地面对它:穿刺、手术、放疗的病痛折磨没有压垮她,乐观的任莎莎通过药物治疗和自律健身,身体逐渐恢复了过来。

走出病房,任莎莎毅然回来继续与毒贩斗智斗勇。回岗工作不久,任莎莎主持审讯一名偷运11.3千克毒品入境的外籍毒贩。

任莎莎刚一进审讯室,犯罪嫌疑人就笑了,“怎么是个女人审我?”面对他眼神中的轻视,任莎莎很快调整情绪,机智应对。

“我记住你了,最好别给我出去的机会,不然弄死你!”犯罪嫌疑人叫嚣。

“癌症我都不怕,还怕你这个毒贩不成!”任莎莎平静地回答。瑞丽江奔腾,边境密林里藤萝相交。在毗邻境外毒源地“金三角”的边城德宏,任莎莎所在的女子侦查组与毒贩的战斗从未停歇。