



浓情融入群众 无悔扎根社区

——记全国公安机关爱民模范、“我最喜爱的人民警察”候选人陈怡

上接16版



陈怡与社区群众面对面，了解社情民意。 通讯员 黄军 摄

4

独特的女性视角

用细腻真心感动社区居民

社区曾发生过这样一桩事：一户家庭的女主人因精神疾病发作，将丈夫砍伤。丈夫提出离婚，10多岁的孩子眼见家庭遭遇如此变故，一下变得沉默寡言。

眼看一个家庭就要破碎，身为母亲和妻子的陈怡，主动站出来，挑起了这本不用她承担的责任。

她不仅自掏腰包，垫付了女主人前期治疗的费用，又多次做男主人的思想工作，希望他能承担起照顾家庭的责任，最重要的，她以一个母亲的身份，频频给予孩子关心和疏导。

“就连我自己的儿子，可能都没有那么耐心。”陈怡笑着说。

在她的努力下，这个家庭破镜重圆，女主人的病情得到了控制，甚至还找到了一份稳定的工作。孩子的脸上也重新绽放了笑容。

当了近6年社区民警，社区孤寡老人、残疾人、烈军属都是陈怡上门服务的对象，失足青少年是她帮教的对象，特困户也是她结对的对象。

“你说这社区里能有什么大事，作为一个母亲，作为一个妻子，应该把更多的时间留给家里人，留给孩子，工作差不多就行了。”原后庙村书记朱善通好几次劝陈怡。

“这就是我的工作嘛。”陈怡每次都轻描淡写地回答。

作为一名女社区民警，也许没有男民警的强健体魄和粗犷音喉，却有一种更耐得下心来倾听的态度和更加细腻和敏锐的洞察力。

一个难得的休息天，陈怡接到另外一个社区打来的电话，说有两名辖区内学校的女生失踪。之所以会找上陈怡，是因为她曾在这个社区工作过一段时间，对情况比较了解。

接到电话，陈怡二话不说就赶了过去。

陈怡自己也是一个初二男生的母亲，对眼下孩子们喜欢的一套有所了解，通过QQ的网络定位，很快找到了两名女生。

在整个寻找过程中，陈怡留意到其中一名女生的母亲一直情绪激动。凭着女性特有的敏感，她觉得那位母亲一定有难言之隐。同是母亲，她把对方拉到一边，从自己的孩子说起，耐心地和她交流起来。

原来，那个孩子一直有抑郁的表现，说到这里，这位母亲的眼里是满满的无奈和无措。

在陈怡的劝导下，这位母亲决定尊重孩子的选择，先休学一段时间进行自我调整。

等处理完这起事件，已经是凌晨。拖着疲惫身躯回家，陈怡这才想起自己的儿子应该早已进入梦乡了。

“陈怡对工作那么认真负责，留给她自己儿子的时间是少之又少。”后庙社区居委会主任沈毅说，已经不知道多少次看到陈怡的儿子独自在警务室里做作业。

社区民警的工作不比派出所内勤的朝九晚五，大部分时间都处于待命状态，特别是遇到走访、清查比较集中的时候，晚上才算是“上班时间”。

陈怡的父亲做心脏搭桥手术，她无暇到医院料理照顾。

平时没有时间做饭，丈夫和儿子成了“外卖”专业户。也难怪她的儿子在学校布置的一篇题为《我的爸爸妈妈》的作文中这样写道：“我的妈妈是一名社区民警，一名忙碌、见不着面的警察。”

一面是家庭，一面是工作，陈怡作出了自己的选择：“人民群众更需要我。”

“陈怡的工作就是涓涓流水，多年如一日为我们群众服务，我们每个人都信赖她，支持她的工作。”辖区三益服装厂人事经理邵雨坤动情地说。

“尽自己力量帮助别人，对我来说不仅是义务，也是责任，每次看到帮到的人脸上露出笑容，我心里就特别高兴。”而这也是陈怡“扎根”社区警务最根本的动力。

通讯员 孙波

记者 石承承 张貽富

2 总结“四字调解法” 成全市民警社区工作样板

在当前社会转型期，社区各类矛盾纠纷比较多，这也是对社区民警一大考验。

辖区的后庙街是出了名的美食一条街，前几年夏季电荒，经常在晚上生意最好的时候，突然一片漆黑，客人跑单，伙计白忙，冰柜里的海鲜也很快发臭，店家怨声载道，很容易升级为对物业和街道社区的对峙和讨伐，诱发为群体性纠纷。

每次遇到突然停电，陈怡总会第一时间放下手中碗筷，冲到现场，一面联系物业调出发电机及时发电，一面挨家挨户安抚店家，还拿出本子登记店家当天冰冻的食材。“这可是日后处理店家和物业矛盾的关键凭证。”这样贴心的工作，店家自然也看在眼里，一场风波也就妥善化解了。

大大小小的纠纷处理得多了，陈怡总结出了“四字调解法”：“快、公、笑、恒”。她说，所谓“快”，就是要反应快，把矛盾化解在萌芽中；所谓“公”，就是要公正、公平，出以公心；所谓“笑”，就是要以情动人，以理服人；所谓“恒”，就是要沉得

住气，耐心细致解疑难。

有一次，辖区一位花木工晚上在家不幸猝死，留下了没有工作的妻子和3个幼小孩子，家属向花木公司要求经济补偿，而公司表示出事人是死在家中，与公司并不相干。陈怡在作了深入调查后指出，有证据显示，当时花木工喷洒的农药严重超标，公司不能说毫无干系，这一秉公之言使公司老板难以反驳，最后补偿给遗属15万元。

都市森林小区有家棋牌室，因为每天夜里搓麻将噪声影响楼上住户休息，双方发生了争执，居委会调解3年没有结果。陈怡接手后，发现双方对立情绪严重，她就使出了“恒心耐心”的绝活，每天夜里12时，准时出现在棋牌室，提醒打牌人士要小声轻声，不要影响楼上人家的休息。这样劝说了一个多月，棋牌室老板实在过意不去了，主动找到陈怡，说下决心把二楼棋牌室关掉算了，这起老大难调解案终于画上了圆满句号。

万达广场商铺店家众多，每天都至少要

发生四五起因消费问题产生的纠纷，尤其是餐饮卫生引起的纠纷更是数不胜数。

一次，广场内的一家川菜馆里，一名男子因为在用餐时发现菜里有一根头发，和店家争得面红耳赤，不仅要求免单，还要求赔偿精神损失费，甚至还要店家对小孩的健康做出承诺。

陈怡并没有一味指责对方，而是笑脸相迎，给男子详细解释了维权的方法。

古语说得好，伸手不打笑脸人。还没等陈怡讲完，男子已经有些过意不去，主动承认自己的维权行为有点过分。

看上去一些事只需四两拨千斤，便迎刃而解。

据了解，陈怡接手调解的社区大小调解纠纷每年都在600件以上，成功率达100%，且没有发生一起反复。由于调解工作成绩斐然，陈怡也被宁波市公安局特聘为基层工作教官，给全市的社区民警推广自己的“四字调解法”。陈怡说，这四字调解法并不深奥，关键就是要对工作、对人民群众有一份真诚的心。

3 独创“雁阵式”基础工作法 破解基层警力匮乏难题

“基础不牢、地动山摇。”这并不是几句虚话。

“大数据”时代，一切治安信息都可以被搜索、分析，是打击破案、治安防范等所有警务工作的基础，然而原始数据的来源却依旧依赖人的脚步丈量 and 手工采集。

陈怡负责的后庙社区，地处鄞州治安最为复杂的区域，城中村与高档小区并存，出租房与建筑工地毗邻，全区最大的商业航母万达广场，还有为数众多的企业、商铺、写字楼，集中在不到1平方公里的弹丸之地，人员流动性巨大。

要做到“底子清、情况明”，光靠社区民警是不够的，只能借助于群众的力量。在实践中，陈怡为自己找了不少“左膀右臂”：

民警为“雁头”，派出所协辅警为“雁体”，社区保安、暂住人口协管员和小区物业工作人员、社区治安积极分子为“两翼”，辖区的党员、干部、甚至清洁工、送奶工、服务员、快递员等特殊岗位人群，都是她的眼线。辖区内459家商铺、场所，1705家出租房，哪里有风吹草动，她都能第一时间获悉。

2009年9月5日，辖区都市森林小区某出租屋发生一起命案。陈怡一看到被害人的样貌，立马想起对方在一周前刚来警务室办过暂住证，而在之后的回访查房中，人口

专管员发现房内还有一名同居的男子。

根据这一线索，案件很快告破，凶手正是被害人新认识的男朋友。

历年来，陈怡共为分局刑侦大队提供50余条线索，直接破案39起，协助抓获逃犯7人。

基础工作要做好，关键要赢得群众的信任，而这份信任来自于对群众的有求必应和发自内心的关心、帮助。

社区临街店面有一家小店，老板娘年轻时曾因贩毒被判刑7年。她出狱后在家人资助下开了这家小店，但由于她的过往经历，顾客到店里都不敢主动搭话，结果小店都快支撑不下去了。陈怡了解了她情况，主动帮助介绍了许多同事、朋友来店买买茶叶，还经常给予支持和鼓励，现在小店经营很红火，她原来服刑的监狱把她树为“改过自新”的典型，几次请她回去现身说法。

今年春节伊始，半岛名邸小区出租房住进一名奇怪的房客。房客姓王，来自山西，白天不工作，晚上也很少出门。小区业委会主任陆荣舟和社区暂住房专管员老李几次上门了解情况，都吃了闭门羹。“那天晚上10点多，我们在楼道口撞见他，可他始终不肯开口，没办法，只好电话叫来了在家休息的陈怡。”

没想到，王某一见到民警，情绪骤然激动起来，竟然从裤袋里掏出一把水果刀指着陆荣舟破口大骂。

“陈怡二话没说挡在我身前。”这让陆荣舟很意外，也很感动，“她可是个女民警。”

原来，王某曾经在8年前因吸食海洛因被强制戒毒，此后虽已不再复吸，但一直受到周围人的歧视，故作过激反应。

事情很快在小区里传得沸沸扬扬，许多人找到陈怡，要她想办法让王某搬走。陈怡一方面安抚来访的群众，一方面隔三差五邀请王某到社区绿化带谈心聊天。渐渐的，王某打开心结，对陈怡有了笑容，而群众看见一名弱女子都敢和王某聊天，也放下了心结。

每次走访小区居民，陈怡首先递上的是一张警民联系卡，说“我的手机24小时开着，有事随时可以找我”。当了近6年社区民警，辖区人人都存有陈怡的电话号码。社区孤寡老人、残疾人、特困户、失足青少年都是她帮教的对象。

为了让自己更好地服务辖区群众，陈怡说搬离自家140多平方米的大房子，在社区边上不到300米远的地方租了60平方米的小房子，一住就是五六年。如此一来，陈怡真正成了辖区群众的自家人。

“这种事，我闻所未闻。”和她工作配合了多年的后庙村村支书朱善通感慨道。