

用心感受,用爱搭桥

她为一群“无声的人”筑起温暖屏障



一名听力及言语障碍人士向民警报案。(短视频《无声反诈联盟》截图)



邀请群众加入反诈宣传群。



给听力及言语障碍人士上反诈课。

在寂静的深渊里，没有声带的震颤，却迸发出灼穿暗夜的星芒。

两年前那个晨雾氤氲的夏日，一桩蛰伏于“无声世界”的电诈骗局，让持有心理咨询师资格证的女警官姜雯，意外地“听见”了听力及言语障碍人士失语的“剧痛”。

纸上写下的省略号背后的真相，实则是未被破译的心灵密码。自此，她携志愿者开启了“无声”的守护行动——用手语及纸笔叩击“失语者”的心门，在指尖翻飞中为他们筑起一道道反诈防线，守护他们好不容易攒下的那份家业。

随着时间的推移，姜雯又意识到“心灵破冰”的重要性。她努力编织出一张心理咨询援助志愿网，并且将其多维运用。

从“指尖反诈”到“心语解码”，从“无声守护”到“守护无声”，姜雯的这场始于星光的跋涉，终将汇聚成照亮心灵孤岛的火炬。

记者 王晓峰
通讯员 郑蒙永 袁恩侃 王诗怡

(本文图片由鄞州公安提供)

一起案件，让一个群体得到“专属守护”

2024年6月27日，第二届全国反诈短视频大赛结果揭晓：鄞州公安分局创作的《无声反诈联盟》获评大赛最高奖项——“精品短视频”。这是我省唯一获得该奖项的作品。

这部获奖短视频最大的特点就是真人、真事、真情。

视频中的主人公姜雯是位女性，一名退役军人。军旅生涯不仅锻造了她钢铁般的意志，还有她对人心灵的敏锐洞察力——在军营里，姜雯自学并考取了心理咨询师资格证。正是她的专业能力，最终为一群“无声的人”筑起了一道温暖守护屏障。

2018年底，姜雯转业至鄞州公安分局，后任钟公庙派出所社区民警。因为工作成绩突出，她获评2021年度和2023年度“优秀社区民警”荣誉称号。守护“无声群体”，源于2023年8

月的一起案件。一天，姜雯所在的警组接到反诈劝阻指令：一名听力及言语障碍男子遭遇电信网络诈骗，因沟通存在较大障碍，劝阻工作十分艰难，只能通过笔谈进行。

“劝阻成功后，同事让我给情绪不稳定的他进行心理疏导。也就是在那天，我得知原来像他这样被骗，却因不能发声而蒙受损失的人还有不少。”姜雯说，她随后查询新闻报道，发现同期多地出现类似“有苦难言”的警情，这让她意识到这或许是一个被忽视的群体。

通过进一步了解，她发现这个特殊群体中，年轻人有较强的社交需求。他们追逐阳光，希望获得更多认同，但发现被骗后，更容易情绪崩溃：因为在他们眼中，以前别人给他们关爱，现在轮到他们付出爱时，最终得到的却是谎言。

“靠声音传递的沟通‘桥梁’已断裂，

真情沟通，让“无声守护”转向“守护无声”

作为一名社区民警，姜雯平日的工作就是走街串巷，排查安全隐患、解决矛盾纠纷。她发现不仅“无声者”需要这方面的援助，老百姓之间的很多矛盾纠纷甚至“疑难杂症”，也需要这股力量来“调和”。

在她的不断实践中，“无声者”的定义正不断延伸：从生理障碍群体（即听力及言语障碍人士），扩展到主动关闭心门的人（自我心理封闭群体）。

“无声守护”也正在向“守护无声”转

变：从单纯服务听力及言语障碍人士，扩大到帮助有沟通“壁垒”被困于心灵孤岛的群体。

2024年10月，有一对夫妻因生活琐事，导致矛盾不断积累。爆发后，双方激烈争吵，闹到了派出所，最后谁也不理谁，成了另一类的“无声者”。

懂心理学的姜雯出面“降火”。她与夫妻两人分别交流，并找出两人之间的共同点——希望孩子好。她耐心地倾听双方抱怨，一点一点地拉近彼此感情的距离。之

心语解码，助“无声者”走出心灵阴霾

在姜雯等人的努力下，守护“无声者”的意义也不断升华——

“近年来，因为各种原因导致心理出现问题的‘无声’人越来越多，他们同样需要外界的守护和帮助。”姜雯说，目前她和她的团队工作模式已从单一帮扶拓展到多维干预。

“我们一家子真的要万分感谢姜警官。如果不是她及时介入并帮忙请来专家进行心理疏导，我家的孩子就完了。”家住欢乐海岸社区的王先生（化姓）一家，是姜雯“心语解码”的受益者。

原来，王先生正在读高二的儿子曾是一名“学霸”，可惜在一次竞赛中“马失

前蹄”，于是郁郁寡欢。之后，孩子又参加了更高级别的培训，见到更强的对手，心态崩了。

一次偶然的机会，姜雯获悉此事。她上门给孩子父母做心理疏导，要求他们先给孩子减压。之后，她得知孩子向住家医

生，就请来派出所副所长余荣军助阵。

姜雯比谁都清楚，一个好汉三个帮，光靠一个人发出的光热是抵不过整

个寒冬的。

“整个团队中精通心理疏导的人并不多。所以，从去年开始，我们就与各个心理咨询志愿者团队沟通对接，争取让更多‘心灵破冰’力量加盟。”姜雯说。

通过不懈努力，“无声反诈联盟”阵营扩大，已由最初的寥寥几人，发展到如今的60余名成员。日常工作除了常规的反诈守护，还组织开展特殊讲座，拍摄手语反诈宣传视频，并且为辖区60余名特殊人士制定“无声提醒套餐”……

姜雯说，她最大的心愿，是能让每一个“无声者”都能感受到社会的温暖，都能发出自己的声音。

姜雯说，她最大的心愿，是能让每一个“无声者”都能感受到社会的温暖，都能发出自己的声音。

姜雯说，她最大的心愿，是能让每一个“无声者”都能感受到社会的温暖，都能发出自己的声音。

记者手记

采访姜雯警官的那天正是二十四节气中的惊蛰节气，惊蛰是万物复苏的日子。

我们常说“春雷响，万物生”，但其实唤醒万物的并不是那阵阵春雷，而是日渐升高的气温。有时候，无声的温暖比有声的雷震更有力量。

姜雯警官给了我同样的感觉，她并不高大大，并不符合大众对女警察“雷厉风行、英姿飒爽”的脸谱化认知。但她是温柔的，这份温柔有着千钧之力，这是她的武器。从无声的“指尖反诈”到润物无声的“心灵护航”，她用这份力量展现了新时代女警察的样子。



洪朕禹 制图