



近日,由滨州市委政法委、滨州市新闻传媒中心(集团)联合播出,滨州市心理咨询师协会共同参与的《心安心语》开播。节目旨在普及法律和心理学知识,减少生活中矛盾和纠纷的发生,本期节目的主题是110+525:用真心打开心结 用真情排忧解难,110代表公安,525代表自我关爱,节目采取三人对谈的方式进行,邀请了全国公安机关爱民模范,滨州市公安局经济技术开发区分局杜店派出所指导员,三级警长魏艳,滨州市心理咨询师协会理事,国家心理咨询师、家庭教育指导师、社会工作者、市“最美家庭”荣誉获得者段丽萍做客电台直播间,从自己的专业角度进行分享和探讨。

110+525: 用真心打开心结 用真情排忧解难

创新“三级四色”矛盾纠纷 排查预警调处模式

生活的安逸幸福离不开像魏艳警官一样的社区民警的默默守护。魏艳工作室,帮助老百姓解决了很多实在的问题。在节目里,魏艳警官介绍了日常的工作内容。

一是建立一站式化解平台。设立联合调解室,合理规划接待受理、心理咨询、政策宣传、矛盾联调等功能区,对各类矛盾纠纷统一受理、甄别分流、联合调处,实现了矛盾纠纷一站式接收、一揽子调处、全链条解决,让群众“只进一扇门,矛盾全化解”。

二是推出滴灌式精专服务。对特殊复杂矛盾纠纷,制定专属化解方案,坚持“一事一专班,一案一对策”,走出办公室门槛,走进群众心坎,面对面交流,点对点调研,滴灌式服务,有效预防“表面和解,背后激化”。

三是实施特色化疏导干预。通过开设“家长课堂”“暖心小屋”,对问题学生及其家长,开展“家校社共育”主题活动;对因家庭、情感、邻里等纠纷重复报警的群众,会同律师、心理咨询师及时进行疏导干预,帮助打开心结,避免问题升级甚至发生个人极端案事件。

成功化解一起 邻里噪音纠纷

去年3月,辖区小刘因为楼上噪音问题找到了魏艳。魏艳在访谈中提到:“了解情况后,我发现,不仅是噪音问题,她的焦虑情绪更严重。小刘没有工作,她把注意力全都集中到了楼上邻居家,一有点儿声音她就去闹,开始邻居还配合,后来也烦了,故意发出各种声音刺激她,双方差点动起手来,矛盾越来越激烈。接到求助后,我第一时间带着律师、心理咨询师会同社区、物业进行联合调解。我安抚双方情绪,让他们换位思考,彼此理解,随后对小刘单独疏导,忙活了一上午,双方终于达成了共识。现在的小刘,阳光了很多,成了我们的志愿者,经常参与社区巡逻、帮助群众等工作。”

心理咨询师段丽萍说:“经历过邻里噪音困扰的朋友



不在少数。这确实是都市生活的集体痛点。很多时候,我们对抗的往往不是真实存在的噪音,而是心理建构的‘噪音制造者’形象。我们用放大镜,透视这场‘声音战争’的心理战场。”

段丽萍表示,刚才案例中的主人公小刘,失业在家,房子好比她24小时的家庭堡垒,楼上好比遭遇“全天候监控”。当主人公小刘的“安全基地”被人入侵时,对噪音的容忍阈值自然断崖式下跌,我们的原始大脑会立即启动威胁预警。神经科学研究发现,不可预测的间歇性噪音会使杏仁核活跃度提升40%,这正是许多当事人产生“非要讨个说法”冲动的生理基础,这属于控制感剥夺触发战斗模式。

将他人行为归因于“性格问题”(如“他就是自私”),而忽视环境因素(如加班晚归导致噪音,小孩子贪玩天性导致噪音等)。透明度错觉:误以为自己的需求(如“需要安静”)不言自明,对方制造出噪音就是故意。一方认为对方“不尊重自己”,而对方邻居则感到“被针对”。这是因为大脑的镜像神经元会自动为噪音添加“意图滤镜”——我们认为对方是故意的,这种认知偏差会让情绪加剧,这属于认知偏差。

段丽萍表示,很多冲突升级都暗含“主权宣示”:你深夜敲水管,我就早晨剁肉馅。这种幼稚化的竞赛退行的行为,本质上是通过制造更大噪音来确认“这是我的领地”。现代社区的邻里之间很多时候

是“电梯社交”模式,使我们在需要沟通时往往发现,竟没有对方的任何真实信息。这种关系真空放大了被害妄想。

段丽萍还解释了沟通错位的三重陷阱:一是渠道陷阱:70%的当事人选择在业主群公开@对方,这相当于把私密矛盾舞台化。二是语言陷阱:“您家孩子整天蹦跳”VS“下午3点客厅有持续弹跳声”。三是时机陷阱:在情绪峰值时沟通,就像端着满杯开水走路——必然泼洒。还有一个因素,是匿名导致责任感降低。“反正谁也不认识谁”的心理,既降低施噪者的行为约束,也助长受害者的对抗冲动。这种双重失责形成恶性循环,就像两个戴面具的人在黑暗房间里互扔石头。

联合市妇联、民政局、 村委会处置一起家庭矛盾

节目中,魏艳还分享了杜店派出所接到一起警情。辖区洪福宾馆报警称:“有人活不起了。”社区民警第一时间赶到现场,经了解得知,胡某(女,38岁,无业)和丈夫王某(男,39岁,无业)2022年来滨州打工,租住在洪福宾馆内,来滨州时已经育有两个儿子。近期王某也不再工作,赋闲在宾馆内,这期间两人又生育了两个女儿,截至目前两人共有四个子女,两个儿子跟着爷爷奶奶在惠民生活。1月初,两人因琐事吵架,王某出走,本来就没有经济来源的胡某带着两个女儿靠宾馆老板的接济度日,并欠下5000元的住宿

费。宾馆老板看着没啥希望了,就报警求助。了解到以上情况后,民警首先对胡某、王某不负责任的行为进行了批评,随后帮助联系市妇联寻求帮助,在市妇联的协助下,惠民县民政局联系到了胡某婆家的村书记,并于1月21日来滨州将母女三人接回。

段丽萍就如何在前期预防和避免家庭矛盾进行解读。段丽萍表示:“无论是家庭矛盾还是邻里纠纷,我们妥善处理都是阶段性胜利,但是成果需要巩固,阶段性回访就是非常好的方法。其实,不只是家庭矛盾和邻里纠纷,很多矛盾的产生都是由于不恰当的沟通方式导致的。好的沟通方式可以让‘火药味’变成‘花香味’。真正的强者不是赢过别人,而是能保护关系的人。”

段丽萍分享了非暴力沟通四步法。非暴力沟通四步法由国际非暴力沟通中心创始人马歇尔·卢森堡博士提出,通过同理心建立深度联结,核心步骤为:1.观察事实。客观描述具体行为,避免评价。如“本周你有三天迟到20分钟”而非“你总是没时间观念”。2.表达感受。用情感词汇袒露内心状态,如“我感到焦虑”而非指责“你让我生气”。需区分感受(难过)与伪感受(被忽视)。3.明确需求。表达“我需要”而不是“你应该”。将感受与内在需要关联,如“我需要工作进度可预测性”。重点表达自我而非要求对方改变。4.提出请求。用正向、具体的协商语言,如“能否每周两天早晨7:00出门送

孩子上学?”而非“你总是拖延”“你一点也不顾家”等。该方法通过“事实→情感→需求→行动”的逻辑链,将对抗转化为合作,尤其适用于亲密关系、职场等场景。本质是引导双方从心理防卫转向需求共鸣,实现“温柔而坚定”的沟通。

亲密关系的维系,往往不在于放大对方的优点,而在于能否以智慧包容对方的缺陷。真正的包容不是勉强忍受,而是理解差异后依然选择共同成长。

调动各方力量资源 共同参与社会治理

节目中,魏艳警官总结了在平时的工作中的心得和经验。一是融合专业人员强阵地。以“魏艳工作室”为依托,在每个派出所均建立矛盾纠纷联合调解室,选树热爱群众工作的民、辅警组建专业团队,专门从事矛盾纠纷的排查化解工作。专业队定期召开会议,会商研究解决疑难复杂矛盾纠纷,对于容易出现反复或者激化升级的重大矛盾,专业队同步立案、合力调处。

二是融合社会力量强队伍。依托全科大网格及街道社区干部,动员村居小区网格员、物业、保安、楼道长等群防群治力量,构建横到边、纵到底的矛盾网络,确保每个社会最小单元都有专门的调解员。加大培训教育力度,及时排查收集矛盾纠纷和不稳定因素信息,协助矛盾员开展调解工作。

三是融合警调衔接强协作。以“警调联动”为抓手,有效衔接人民调解、司法调解、行政调解和行业调解,建立以警民联调为主体,社会力量为补充的矛盾纠纷调处化解体系,通过上下结合、条块联动化解合力,避免“民转刑”“刑转命”案件发生。

如果您在生活中遇到任何心理困惑,都可以通过拨打电话2112423,或者微信添加公众号:声动滨州,发送您的问题,节目之外可以拨打24小时免费心理服务热线400-0543-525或2220107,我们一起交流,一起寻找答案。每周五晚,我们在这里等你,一起聊聊如何让我的心更安,生活更美好。