

女孩凌晨打110说想跳楼,接警员保持通话20分钟把她劝下来——

# “你别想不开,我就在这里一直跟你说话”

□记者 牛鹏远 通讯员 宋健文/图

“在新岗位上一定要好好干,有啥事多跟同事、家人商量。”昨日,市公安局110联动指挥中心接警员宁乐乐联系女孩李青(化名),听说她已找到新工作,状态也不错,宁乐乐特别高兴。

之前,李青在市区一家酒店打工,因工作犯了错被罚款,一时想不开想跳楼。她打110哭诉自己的遭遇,宁乐乐在电话里一边安慰她,一边让人通知救援人员。经过20分钟劝说,李青被宁乐乐的暖声细语打动。



接警中的宁乐乐

## 1 凌晨1点多,女孩打110说想跳楼

9月9日凌晨1点13分,一个电话打进市公安局110联动指挥中心,一个女孩的声音从里面传来:“我现在想跳楼。”说完,女孩沉默了。

“你想跳楼?”接警员宁乐乐一下子紧张起来,接警12年,她处置过不少轻生类报警,很清楚接警员的反应、语气甚至声调,都能影响到报警人的情绪。

女孩继续沉默,宁乐乐主动搭腔:“你既然选择打110,说明相信我们,到底怎么回事儿能给我说说吗?”“你现在在哪儿?多大了?”

女孩带着哭腔说,她在市区一家酒店的28楼,就站在电梯间的窗口。女孩又说,她今年20岁,在这家酒店做服务员,酒店规定要用矿泉水冲酸梅汤,但她不小心用了自来水,经理知道后要罚她300元,她认为罚得太多,经理是在故意针对她,这才想不开要跳楼。

## 2 接警员冷静处置,陪报警女孩说话

“没关系,谁工作没有犯过错?都可以慢慢学。”宁乐乐放缓语速,柔声问女孩叫什么名字?家是哪儿的?

女孩说,她叫李青,家在平顶山汝州,一个人在洛阳打工。

“咱俩还是老乡呢!你千万别想不开,我现在通知民警过去,不管有什么问题,民警都会帮你解决的,好不好?”宁乐乐说,工作不顺心可以换,但爸妈辛苦把你养大,你要是想不开跳下去,他们可咋办呀?

女孩的情绪突然有些激动,哭着说,她

本来计划当晚辞职,可酒店经理非要从她的工资里扣300元才肯在离职单上签字,她觉得这是在针对她。

担心女孩受情绪影响做傻事,宁乐乐迅速关掉耳机话筒,以防被女孩听到,接着用极短的时间,将女孩的位置报给同事李红梅,让她通知辖区民警和消防队员。

“李青,我也是汝州的,你有啥事给我说,我肯定帮你帮到底,你别想不开,我就在这里一直跟你说话……”宁乐乐利用老乡身份和女孩拉起家常,试图转移她的注意力。

## 3 保持通话20分钟,暖声细语感动女孩

女孩逐渐放下戒备,敞开心扉。她说自己是农村的,有两个妹妹和一个弟弟,由于家里穷,她15岁就辍学外出打工,3个月前来到洛阳这家酒店,每月工资才2000多元,酒店要罚的300元对别人来说可能是小钱,但对她来说太多了。

“没有什么问题是解决不了的,哪有一帆风顺的工作?你已经是成年人了,还是家里的老大,要有担当,给弟弟妹妹做表率。”宁乐乐把话题转移到家庭和亲情上,“你想想爸妈、弟弟妹妹、爷爷奶奶,你冲动跳下去,他们该咋办?”

察觉到电话那头的女孩情绪逐渐稳定,宁乐乐抓住机会又说,民警一定会帮她解决问题的,如果民警解决不了,还有劳动部门,让她先从窗户口下来。

女孩说了个“好”字,照做了。

在接通电话的第20分钟,宁乐乐听到“吱呀”的门响声——消防队员来到28楼。见女孩已从窗口下来,消防队员和女孩沟通了一会儿,把她带到楼下。

随后,长春路派出所民警也来到现场,并带来酒店经理。经调解,经理承诺不再对女孩罚款,还同意了她的辞职申请。

## 4 接警12年,她常说“没啥问题是不能解决的”

宁乐乐已在市公安局110联动指挥中心工作了12年,是名老资历的接警员,轻生类的报警电话,她每年都会接到多个。

“有些是真的,有些是假警,但不管真假,我们都得按规定程序处置,不敢掉以轻心。”宁乐乐说,有经验的接警员,单从报警人的诉求、语气、情绪等方面,就能大致判断对方是不是真想轻生。面对有轻生念头的报警人,接警员要讲究沟通技巧,既要迅速问清对方的位置,通知救援人员到场,又要分散对方的注意力,为救援人员争取时间。这些工作,都不是一个人能完成的,需要整个团队默契配合。

“有的轻生者打110,可能是为了倾诉或求安慰,所以我们还是倾听者、鼓劲儿者。”宁乐乐说,接警员要问清报警人想不开的原因,站在对方立场谈问题,有针对性地劝说,循序渐进地让对方相信,警方或其他部门一定能帮忙解决问题,给对方以希望。把话题转移到亲情和家庭上,也是有效的劝说方式。

“每次接到这样的报警,我们都紧张得不得了,怕对方真的做傻事,我们常说,没啥问题是不能解决的,也没啥比命更重要。”宁乐乐说。

### 分类广告

广告刊登热线:60873688

#### 霜降节气疑难病会诊

鼻炎久咳顽喘老慢支、带状疱疹  
霜降节气鼻炎老慢支肺气肿、早治早防、医保住院  
中医治老胃病、带状疱疹、坐诊五天、新病人优惠  
益斌气管炎医院在道北名医会诊13233920120

## 关于城市区9月30日—10月6日空气质量周考核奖惩情况的通报

各区人民政府(管委会):

按照《洛阳市2019年环境空气质量考核奖惩办法》(洛环攻坚(2019)19号)相关规定,市攻坚办组织对各城市区9月30日—10月6日环境空气质量进行了考核,现将考核奖惩情况通报如下:

9月30日—10月6日考核奖惩情况:润西区扣缴27万元,西工区扣缴9万元,洛龙区扣缴12万元,老城区奖励30万元,瀍河区奖励15万元。

2019年10月12日

城市区名称	PM10 ( $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )	考核基数 (市均值)	奖惩 (万元)	PM2.5 ( $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )	考核基数 (市均值)	奖惩 (万元)	周奖惩 (万元)
	周均值			周均值			
涧西区 中信二小	72	76	12	34	39	15	27
涧西区 市委党校	87	76	-33	46	39	-21	-54
西工区	77	76	-3	41	39	-6	-9
洛龙区	79	76	-9	40	39	-3	-12
高新区	74	76	6	41	39	-6	0
老城区	73	76	9	32	39	21	30
瀍河区	72	76	12	38	39	3	15