

□ 记者 徐荔

“矛盾不断，都是负能量。”这是去年6月，上海市未成年犯管教所民警赵培培负责英英（化名）所在监组后的第一感受。而在处理了监组多次矛盾后，赵培培发现，容易与他人发生矛盾的服刑人员中似乎总有英英的身影。凭借相关工作经验，赵培培推测，英英身上肯定有“故事”。

“我已经知道错了，想改好，为什么他们不相信我，也不肯帮我？”终于，在一个个别谈话时，英英吐露了心声。一个有关亲情、信任、改变的故事也由此开始……

为“爱”背上网贷

都说血浓于水，可是对英英来说，亲情，是一个陌生又遥远的词。英英小时候，父母就离了婚，母亲从那以后就杳无音信，父亲则长期外出打工，英英和弟弟就被寄养在叔叔家。虽说能吃饱喝足，可毕竟寄人篱下，英英体会不到“家”的含义。后来，英英的父亲再婚，有了新的家庭，又有了孩子，与英英的联系更少了。从渴望到淡漠，英英就这样长大了，有了自己的生活和“家”。

因为成长环境的关系，英英没有接受过好的教育，知识水平有限也没有一技之长的她就靠着做些不稳定的零工“自力更生”。

孤独的时候遇到一点火光便会觉得温暖，哪怕那可能是会产生伤害的存在。英英就是在这种情况下遇到阿东（化名）的。尽管阿东也没什么正经工作，但英英还是和他生活到了一起。两人在一起后没多久，英英就发现阿东有赌博的恶习，可或许是因为亲情缺失所以更需要爱情，或许是对“家”的渴望，英英并没有离开阿东。

阿东在赌博这个泥潭里越陷越深，连带英英也一起陷入。根据英英的说法，为了帮阿东还债，她把钱都给了他，可远远不够。无奈，她只能帮阿东借网贷。然而，由于借多还少，眼看着债越积越多，英英开始犯愁。

英英和阿东的朋友圈里并不都是良善之辈，得知英英的困境，有人给她提供了一个赚“快钱”的渠道——只要帮别人转几笔钱，就可以得到可观的报酬。

后来，英英逐渐弄明白这些钱的来历，她明知这些钱“不干净”，可为了还网贷，她还是成为了诈骗团伙的“工具人”……2023年，英英因为诈骗罪被判处有期徒刑三年有余，并处相应罚金。

英英失去了自由，也失去了阿东。英英口中这个让她背上债务，又走上犯罪不归路的男人，“消失”了。

“为什么不肯帮我？”

一直在付出，却始终得不到对等的回报。这是英英对自己到目前

为止的生活的总结，她也不明白，为什么自己什么都没做错，却谁都“不要”她。这种“求而不得”折磨着英英，让她服刑后就陷在低落、焦躁的情绪里。

无法消化的负面情绪就像一头怪兽在英英身体里乱撞，最终以她的言行为“出口”，因为别人的一句话、一个无心的举动，谩骂、争吵便发生了。坏情绪是会传染的，尤其是在监狱这样特殊的环境里。

“矛盾不断，一点小事就能‘炸’，满是负能量的一个监组。”这是去年，未管所民警赵培培负责英英所在监组后的第一感受。而在处理了监组多次矛盾后，赵培培也发现了容易与他人发生矛盾的服刑人员中似乎总有英英的身影。

只要把爆发点熄灭，监组的矛盾也就迎刃而解了。而英英无疑就是“爆发点”之一。于是，赵培培开始观察英英，并有意识地增加和她个别谈话的次数。

话不多、有点固执、比较敏感，和监组里其他人关系都不好，和家人的联系也不多，只和叔叔有书信来往……在了解英英的过往经历后，赵培培发现她对服刑的态度并不是完全消极的，她认罪悔罪，也有主动缴纳罚金的行动。在给叔叔的书信中，英英曾多次向家人求助，希望他们帮她缴纳剩余的4000余元罚金，让她可以申请司法奖励。然而，家人在回信中拒绝了她，并表示英英的所作所为很让家人丢脸，觉得英英提出缴纳罚金的说法都是骗人的，还是不知悔改……双方互不理解，沟通很不顺畅。

“我已经知道错了，也想改好，他们为什么不相信我，也不肯帮我？”在一个个别谈话中，英英终于向赵培培吐露了自己愤懑情绪。彼时，英英对赵培培已有了些许信任，因为每次发生矛盾时，赵培培总是客观公正地分析、处置，这让英英觉得这位警官是“讲道理”的。

“你愿意主动履行罚金当然是好的。”赵培培先肯定了英英的想法，“但是你不能只将希望寄托到家人身上，也应该自食其力。”赵培培建议英英科学规划每月劳动报酬使用与大账消费，逐步缴纳剩余罚金。

真的能做到吗？英英有些困

为「爱」走上诈骗之路 因「情」唤醒新生希望



惑。赵培培的建议当然不是空谈，她根据英英的过往改造情况，指导她制作了一本“罚金缴纳规划册”，详细规划每个月的开支，以及如何长短期目标结合，更有可行性地缴纳罚金。在“罚金缴纳规划册”制作过程中，英英看到了新生的希望，躁动的心逐渐变得踏实，也对赵培培更加信服。

终于不再是“孤家寡人”

因为有规划地开始缴纳罚金，英英的情绪稳定了一些，但是她的问题显然不仅仅是罚金。

在英英向赵培培吐露心声的时候曾提到“我从小到大，父亲都没管过

我，为什么到现在了，他还是不管我？”在赵培培看来，英英其实还是非常渴望亲情，希望得到关心的，但家人的冷漠、爱人的“抛弃”让她的情感缺失，陷入孤立无援的困境，如果能帮她重新建立起亲情纽带，对她的改造，以及未来回归社会都会有很大帮助。

赵培培试图联系英英的叔叔，可是一切并不顺利，对方不是不接电话，就是在得知赵培培是监狱民警后就挂断电话。赵培培不甘心，“至少要把英英现在的情况告诉他们”，这样想着，赵培培隔三差五就打电话给英英的叔叔。终于，第八通电话接通后，英英的叔叔没有挂断。赵培培抓住机会，立马开口说明情况。

英英的叔叔带着浓重口音的普通话让交流障碍重重，但在耐心沟通后，赵培培终于得知，英英的家人不愿帮英英一方面的确因为“恨”她让家人蒙羞，让他们在村里抬不起头，他们希望英英好好“受教育”。另一方面，则由于文化程度受限，对相关工作不了解，认为缴纳罚金是一种“诈骗”的行为。

面对英英家人对于监狱工作的误会和不解，赵培培尽量用对方听得懂、能理解的说法进行解释，也将英英的愧疚和对家人关心的渴望传达给了对方。同时，赵培培鼓励英英继续通过书信与家人沟通，让家人看到她改过自新的决心，争取家人的支持。

此外，赵培培尝试与英英的父亲取得了联系。起初，英英父亲的态度也是颇为抗拒的，他担心英英的情况会影响现在的家庭，并不想管这个女儿。但在赵培培几次耐心、主动的电话联系后，他终于转变了态度，表示愿意帮英英缴纳剩余的罚金。

“可能是我们一次次沟通，从量变到质变，也可能是突然觉醒的血脉亲情吧，总之是好事。去年年底，英英的父亲主动交了罚金。”赵培培把这个好消息告诉了英英。英英惊讶又感动，也真正“服了”赵培培，“看到警官为我的事情操碎了心，我真的很感动，我一定会好好改造，控制好自己的情绪！”

而英英也终于不再是“孤家寡人”，她的父亲真的开始主动关心她，“前两周还来过电话问英英的情况。”赵培培欣慰地说。

“其实在监组里还有其他人有类似亲情、人际关系的问题，她们都容易情绪失控，也由此会产生矛盾。”因此，赵培培一方面尽力帮这些服刑人员找到关键问题所在，化解相关矛盾，尝试修复亲情纽带，获得情感支持。另一方面，赵培培鼓励监组服刑人员在产生激烈情绪后记录下内心的感受，在每周“10分钟情绪复盘会”上分享，在互助中学会管理情绪，做自己情绪的主人。这一系列举措，有效激发了包括英英在内的服刑人员的改造内生动力，昔日总是“鸡飞狗跳”的监组渐渐变了样。

“工作时间越久，越发现化解矛盾的重要性。”赵培培介绍，监狱民警要化解的不仅是狱内矛盾，还有服刑人员与家人、被害人、社会的矛盾，这些不仅会影响服刑人员本身的改造质量，也关系到一个家庭乃至整个社会的安全稳定，“近年来，我们也在积极践行新时代‘枫桥经验’，更用心、更细致、更跨前，努力把矛盾纠纷化解在萌芽状态。”