

爱管“闲”事的他们，都是“平安英雄”

心理健康“守护者”、小区平安“守门员”……听这些人讲述平安上海背后的故事

□ 记者 季张颖

一通心理咨询的来电牵出一个意欲轻生的青年，她用自己的专业让迷途的心灵“被看见”；一起持刀伤人案件的现场，她从距离4米开外的保安岗亭奔而去，第一时间制止了更大悲剧的发生；一个个看似无法调和的矛盾，她以心换心，甘当“社会黏合剂”，守护着社会的和谐稳定……

在上海，有这样一些人，他们是心理咨询师、是小区保安、是人民调解员，他们都是一个普通的个体，却在自己平凡的岗位上为上海法治建设持续护航。

近日，由中共上海市委宣传部、中共上海市委政法委员会、上海市人力资源和社会保障局联合主办的第八届上海市“平安英雄”开展集中宣传，记者走进这些“平安英雄”，听他们讲述建设平安上海、法治上海的凡人故事。



为迷途者“点灯” 做“国民心理健康守护者”

在浦东新区海阳路上南路路口，有一家“正能咖啡”的店铺，与城市街角里其他咖啡店有所不同——在这家“正能咖啡”内部辟出的一隅空间里，消暑降温的绿豆汤、持续供应的热茶水、以及备用的医疗用品等在这儿一应俱全，外卖骑手、快递小哥在跑单之余，随时都可以进来短暂歇脚。

而这，正是上海迎智正能健康科技有限公司创始人兼总经理王妍带领团队建设的“红色加油站”阵地。

“我们公司所在的三林镇是快递重镇，这两年，新的业态催生了新的需求，像快递小哥、网约车司机等新就业群体越来越多，他们奔波在城市里，有时候连喝口水、上个厕所都找不到地方。”王妍告诉记者，“红色加油站”作为一个关爱新就业群体的红色阵地，正是希望可以给他们带去一丝温暖。

而除了搭建这样一个实体的服务空间，王妍和团队还在发挥专业所长，关注着各类群体的心理健康。2019年起，王妍带领团队开通公益心理热线，专注心理咨询已超2000小时；2024年，她个人累计接听免费心理热线357人次，团队累计接听超3500通热线。

一天夜里，王妍接到一通咨询来电，电话那头传来的是哽咽的声音，“打电话的是一名快递小哥，他和我

说‘不想活了’。”王妍回忆，电话里这名快递小哥告诉她，那天他奔波了十几个小时，到晚上电动车突然被偷了，刚好那时候他手里还有没送完的单子，“再加上那会儿房东正好在向他催缴拖欠了3个月的房租，所有客户投诉、提成考核等工作的压力累加在一会儿，让他在那一瞬间崩溃了。”

王妍一边稳住对方情绪，一边马上联系警方做后续保障，这通电话足足打了两个小时，王妍最终用爱与温暖挽救了这名意图轻生的青年，“后续我们又多次对他进行了回访跟进，帮助这位小哥重拾起对生活的信心。”王妍告诉记者。

深耕心理行业十余年，从一名精神内科的医生，到投身心理健康产业，从心理健康服务体系建设，再到推动行业发展、满足群众日益增长的心理健康服务需求，王妍一直奔走在守护国民心理健康的路上，她带领团队攻坚数字化心理服务，创新数字化心理服务模式，率先探索将“无感式情绪识别系统”“一生一档案管理系统”等数字化心理应用于社会治理、行业安全等领域。

面对良莠不齐的心理服务市场，王妍还带领团队推进上海市社区心理服务规范团体标准建设工作，发布了全国首个《社区心理服务规范》团体标准。

“我希望通过我的专业服务守护更多人的心理健康，也在平安建设中尽自己的一份力量。”这是王妍的选择，也是她的初心。

挺身阻止持刀伤人 小区保安甘当“平安守门员”

“救命！”2020年10月的一天，一声凄厉的尖叫声划破了松江新城家园小区宁静的清晨，正在值班的小区保安张海龙敏锐地察觉到了异常。

当时，张海龙正在距离事发地几米开外的保安岗亭，循着声音传来的方向，张海龙赶紧跑了过去，“跑到近处我就看到，一个手持水果刀的中年男子把一个女的压在了地上。”

几乎没有一丝犹豫，张海龙第一时间上前紧扣住持刀男子的手腕将刀夺下，后与群众一同报警。“说句心里话，总是归是怕的，但不能退缩啊，作为一名保安，我这身制服是为了保障住户的人身安全，维护一方平安。”对于自己见义勇为的行为，张海龙给出了最朴实的回应。

事后得知，持刀男子是受害人的前

夫，因意图与前妻复婚，与受害女子发生了激烈争吵，并最终走上了持刀威胁的极端。也正是张海龙的挺身而出，才避免了更大悲剧的发生。

如今，古稀之年的张海龙已经从保安岗上退了下来，但近10年保安生涯，让张海龙对社区安全隐患如数家珍，这本安全账全刻在他脑子里，岁月染白了他的鬓角，却从未改变那颗守护的心。张海龙被评为2021年度上海市见义勇为先进个人。2024年，他又获评第八届上海市平安英雄。

张海龙告诉记者，对他个人来说，小区就是他的家，要让小区变好需要每一个人的努力，而他，愿意做这样一个热心肠的平安志愿者，在他看来，“大家共同关心小区事务，才能把小区管理好。”



「平安英雄」张海龙（右）
王雅雯 摄

成功调处各类纠纷2350余起 做爱管闲事的“黄阿姨”

在徐汇区漕河泾街道人民调解委员会任专职调解员的黄红梅的办公桌旁，小小的窗台上被各类专业书籍塞得满满当当，其中有一本被翻旧的《民法典》手册尤为显眼，翻开内页，里面到处都是黄红梅用红色圆珠笔反复圈点过的痕迹。“调解一件案子，走出去我们就要经得起考验。”这是黄红梅时常挂在嘴边的一句话，也是她用实践反复验证的一句话。

前几年，光大会展中心发生一起参

展商集体拉横幅堵塞交通的事件，起因是20多位参展商户因为对展览举办方的活动不满，要求退还展费未遂。

面对情绪激动的商户，黄红梅第一时间对他们进行了安抚。她一边从法律层面为大家解释堵塞交通的行为不可取，甚至违法。另一边联系展览举办方，根据参展户提供的证据要求举办方履行约定，退款遵循“有约从约，无约协商”的原则。

从法、情、理三个角度出发，经过

2天的调解，最终所有商户都成功拿到了相应退费，一起群体性纠纷也得以避免。

像这样的案例在黄红梅从事专职调解员的18年里不胜枚举，截至目前，黄红梅共成功调解各类纠纷2350余起，其中既有像光大会展中心这样的群体性矛盾，也有类似外来务工人员猝死等个体纠纷，她秉持着以“耐心疏导以情感人，真心调解以理服人”的宗旨，运用“五心”调解法化解了一个又一个疑难

纠纷，充分发挥“枫桥经验”，坚持让矛盾不出街道，就地解决，为区域法治建设和治理作出了重要贡献。

从一名退休人员到而今成为一名全国“模范人民调解员”，黄红梅自嘲，爱管“闲”事的性格是成为调解员的一个很重要的原因。“我做这些事，不为别的，就是希望能够帮助别人，帮助别人我就很开心。”在矛盾化解的第一线，“黄阿姨”用自己的力量，守护着社区的平安稳定和社会的公平正义。