

多一点陪伴与尊重 打赢“戒毒战役”攻心为上 新老民警携手助吸毒者“重生”

10年来,市戒毒局已累计收治强制隔离戒毒人员3万余人,高墙内这场没有硝烟的“戒毒战役”,既是为个体而打,更是为社会而打。6月26日国际禁毒日前夕,记者采访了多位奋战在禁毒一线的工作人员,细数这场“战役”中发生的点滴故事。从戒毒民警到戒断10年毒瘾的禁毒志愿者,对他们而言,要打赢“戒毒战役”任重道远,虽然其间有过无奈,但更多的仍是感动。

青年报记者 钟雷

“新兵”利德群:他醒来看到我眼睛一下红了

在崧泽强制隔离戒毒所的高墙内,27岁的利德群身穿警服站在戒毒人员身边。从警两年多来,他大多数时间都和这些戒毒人员待在一起,分享着他们的喜怒哀乐。

“最早想做警察是因为‘制服控’,报考的时候并不了解要做什么。”谈到为何最后选择了担任司法警察,利德群坦言“觉得风险会小一点”。2015年,他踏入戒毒所的大院,以管理者的身份走入戒毒人员中,但在实际相处时,利德群更喜欢自己的另一个角色:戒毒人员的“朋友”。“你身上要有一种让他信服的东西,而不是单纯用警察的身份去压他们。”

面对一名刚从警的新人,戒毒人员起初会试探利德群的性格,“他们自己也有杆秤,对你他们有自己的评判标准。”而作为一名“暖男”,利德群很快用行动赢得了他们的认可。

某天凌晨六点,一名戒毒人员突发胃出血,大量吐血急需就医。由于警力紧张,刚值完夜班准备回家的利德群奔回岗位,带着伤员所外就医。在医院里,面对大口吐血的戒毒人员,利德群不断告诉自己冷静,“之前只在电影里看到过这种场景,我还

要学会安抚他的情绪。”病床上,这名戒毒人员几番追问利德群自己是不是要“去”了,为了稳住对方的情绪,利德群半开玩笑地说:“你意识还很清醒,状态很好。一般要‘去’的人没力气说这个话。”

经过近10个小时的抢救,这名戒毒人员终于脱离了危险,等他恢复意识时,时间已经下午4点。“当他睁开眼发现我还在旁边的时候,他眼睛一下子红了。”利德群回忆,虽然对方身体很虚弱,但仍努力起身不停地向他道谢。说到从这件事中学到的经验,利德群总结成一句话:“你把他们当亲人、朋友,要让他们在戒毒所里感受到我们给他们的关爱。”

平日里,利德群从不大声呵斥戒毒人员,还会把每一个房间中戒毒人员的姓名、入所出所时间都记录下来,这样的目的,也是为了在日常交流时,让对方感觉到自己很关注他们。面对本地的戒毒人员,利德群会主动说上海话,碰到“粗人”,他也会偶尔说些大大咧咧的话,与对方拉近关系。“老民警管理的时候相对会强势一些,作为年轻人我要把握自己的优势,与时俱进。”



张海伟进行每周一次的戒毒人员个别教育。

受访者供图

“老兵”张海伟:让有限能力发挥最大效果

同利德群不一样,出身军人家庭的张海伟起初对戒毒人员的印象可以概括为三个词:坏、狠、无情。刚来到夏阳强制隔离戒毒所担任戒毒民警时,张海伟始终和戒毒人员保持着距离。但很快他发现,自己错了。

2015年下半年,张海伟认识了一位名叫张阳(化名)的戒毒人员。张阳在20多岁时因交友不慎沾染毒品,历经两次戒毒后,一度告别毒品10多年。然而,在他42岁的时候,因夫妻感情破裂,妻子离婚后带走了孩子,万念俱灰的张阳走上了复吸之路。

例行的入所谈话时,张阳自闭的表现引起了张海伟的注意,后者随即将张阳列为同一批18名戒毒人员中的重点关注对象。经过与张阳父母的沟通,张海伟获悉了他的遭遇,并且还得知张阳曾向父母承诺过绝不再碰毒品。“他和之前吸毒的朋友们虽然一直保持联系,但是始终没有再次接触毒品,可以看得出他是有毅力拒绝毒品的。”

随着虚拟现实戒毒矫正、智能心理矫治、脑波认知干预等技术的引入,越来越多的科技手段被运用到戒毒工作中,然而在一线的戒毒民警看来,在实际戒毒过程中,尽管有技术手段的支持,但“攻心”的重要性同样日趋凸显。

张海伟获悉,张阳对家庭十分看重,便联系了他年近七旬的父母。然而第一次会面时,张阳却让父母“当他这个儿子死掉了”,并称自己出去后也会继续过浑浑噩噩的日子。为了解开张阳的心结,张海伟继续和他的父

母保持着联系。第三次会见时,张阳的父亲瞒着妻子来到戒毒所,他告诉张阳,他们是他们领养的孩子。“说完这句话,两个人隔着玻璃对望了半个小时,一言不发,手里的听筒一直没有放下。”直到话筒里传出“通话时间还剩一分钟”的语音提示时,张阳的父亲才说了句“那我先走了”,随后挂了电话。

张海伟本以为这件事对张阳的打击会非常大,但没想到,此前三个月没有给家里打过电话的张阳,在这次会见之后的第二天,就给家里去了个电话,“电话里他告诉父母‘这次回来,我一定好好的’。”此后,张阳再也没抵触过戒毒。

如今,作为一名在戒毒战线奋斗了10年的“老兵”,张海伟已成为了戒毒所一大队副大队长。相比不断地给戒毒人员上课强调毒品的危害性、吸毒的违法性等内容,在他看来有必要,但是效果有限。“进所的人大多知道毒品对身体不好,也知道违法,但他们说自己吸毒伤害的只是自己的身体,没害到别人。”

他说,更多的时候,要教育好一名戒毒人员,需要一个契机去“击穿”对方的内心。而在寻找这个契机的过程中,戒毒民警其实并没做什么大的工作,通常只是帮他和家里面建立联系。张海伟坦言,不知道张阳发生转变的原因,他所知道的是,如果没有民警坚持联系他的家人,张阳的蜕变就不会发生。“我们能做的其实很有限,但我们要尽量把这份有限的效果发挥到最大。”



打响“上海服务”品牌

上海雅泰标准化服务助长三角人才交流

近期,打响“上海服务”品牌,成了上海各行各业的目标。上海雅泰劳动保障咨询服务有限公司一直致力于提升服务质量,并将之当做公司立身之本,在长三角人才协力的当下,公司更将以标准化的服务,为区域间交流架设起桥梁。

上海雅泰劳动保障咨询服务有限公司成立于2006年,公司注册资本500万人民币。自2006年成立以来,取得了长足的发展和傲人的成绩:

2007年至今,连年获得上海人才服务行业协会颁发的“信得过人才服务机构”称号;2008年、2010年、2012年、2014年,连续四届荣获“建行杯”上海市住房公积金“百佳诚信缴交企业”称号;2014年荣获上海市住房公积金“诚信缴交示范企业”称号;2014年,通过“ISO9001:2008质量管理体系认证”;2014年10月,在首次人力资源服务行业评选活动中,荣获“2013年度上海人力资源服务业50强”称号;2014年12月,荣获“上海市名牌企业”称号;2016年5月,荣获“2015年度上海人力资源服务业百强”称号;2016年6月,作为上海唯一一家“人力资源派遣服务标准化试点单位”通过验收;2016年12月,成功通过复评,再次荣获“上海市名牌企业”称号;2017年7月,通过“GB/T19001-2016/ISO9001:2015质量管理体系认证”。

能够收获这些荣誉,跟公司对服务坚持标准化,有着极大的关系。2013年7月,上海市闸北区质量技术监督局批准上海雅泰劳动保障咨询服务有限公司为上海唯一一家“上海市人力资源派遣服务标准化试点单位”。公司自创建标准化工作以来,结合人力资源派遣服务的特点和市场需求,将标准化作为提升自身服务品质的有效手段,以客户需求为中心,优化工作流程,及时解决客户反馈的问题,严格遵循标



准化管理的原则与要求,为客户提供期望的个性化产品、服务方案和优质服务。

公司将标准化资金列入企业年度预算,累计投入企业自有资金10万元以上,并申请获得了上海市标准化推进专项资金10万元,试点工作经费充足,确保了标准化日常管理工作的有效运行。

人力资源派遣服务标准体系是提高人力资源派遣服务水平、规范人力资源派遣服务流程的重要基础。公司建立的《上海雅泰劳动保障咨询服务有限公司标准体系明细表》主要包括人力资源派遣服务通用基础标准、人力资源派遣服务保障标准和人力资源派遣服务提供标准3大子体系,共85个标准,其中国家标准31个,行业标准4个,地方标准1个,本公司标准49个。

公司已于2016年6月23日成功通过标准化试点验收。近几年以来进行的标准化工作已经成为了公司发展不可或缺的重要部分,也是公司长足健康发展的重要保证。通过标准体系的不断完善,员工的标准化意识将自然而然地成为工作的一部分,服务水平也将得到进一步的提高。

公司表示,今后将继续按照上海市质量技术监督局关于标准化工作的要求,巩固人力资源派遣服务标准化试点的成果,继续不间断地完善标准体系,为客户提供标准化的优质服务,推动人力资源派遣服务标准化工作不断前进。