

基层是“枫桥经验”的根脉所系、力量所在。近年来，辽宁省凤城市检察院始终坚持以人民为中心的发展思想，以守公心、安民心、聚同心的检察履职，推动一批涉法涉诉信访问题在法治轨道上解决，帮助一批困难群众重拾生活希望。该院连续六届被最高人民检察院授予“文明接待室”称号，打造的“向‘枫’而行”检察品牌入选辽宁省基层检察院“一院一品”建设示范品牌。

“枫”，代表着坚持和发展新时代“枫桥经验”。“向‘枫’而行”，指引一代代凤城检察人用心办好民心事、用情化解民心结、用力搭建民心桥。

“我们不仅要为当事人解法结，更要解心结。”该院党组书记、检察长李丹介绍，该院通过开展检察长接待下访、领导干部包案、检察听证、司法救助、青年突击队联建等工作，形成以“头雁”带领“群雁”为民司法矩阵，使一批难啃的信访“硬骨头”案实现案结事了人和。2024年以来，该院院领导带头办理各类信访案件百余件，人民群众的获得感、幸福感、安全感不断增强。

办案中，检察官通过信访风险预警、刑事和解、检调对接、加强内部协同履职和外部协作配合，构建起全院大信访格局，实现从“请进来”向“走出去”的转变，变“群众访我”为“我访群众”，努力让群众信访的“第一站”变成矛盾化解的“终点站”。该院办理的赵某司法救助案，入选最高检发布的典型案例。

立足检察职能，依法支持起诉为特定群体维权撑腰；耐心释法说理，在倾听诉求中化解群众矛盾纠纷；启动救助程序，及时为因案致困被害人“雪中送炭”……一件件检察为民实事，以法为基，以暖为翼，真正点燃了当事人的心。



2024年10月，辽宁省凤城市检察院干警就一起交通事故赔偿纠纷案上门释法说理解心结，并向生活困难的被害人发放司法救助金。

心有千千结，如何一一解

——五位控申检察官化解信访难题的“方法论”

□本报记者 谷芳卿

前不久，最高人民检察院召开全国检察机关控告申诉检察重点工作推进会，要求高质效办理控申案件，在实体上确保实现公平正义，在程序上让公平正义更好更快实现。

控申检察工作作为检察机关与人民群众之间的重要桥梁，直面多元诉求、承载厚重期待。在这一岗位上，检察干警不仅需要专业的法律素养，更要具备与群众建立信任、把握诉求、高效沟通的软实力。

现实中，如何避免在复杂棘手的接访情境中陷入“抓耳挠腮”的困境？如何将抽象的法条转化为温暖解读、将对立的情绪扭转为理性对话？透过五位控申检察干警鲜活的接访案例，破解难题的金钥匙也展现在眼前：倾听时洞察真实意图，讲解时善用群众语言，以家常话解开心结，以同理心融化坚冰，在互动中建立信任化法结解心结，这份沟通的艺术在悄然间传递着司法的温度。

善解人意比法条更早抵达人心

在北京市通州区检察院 12309 检察服务中心，控申检察官李雯迪有一套独特的信访化解“心诀”——“善解人意”工作法，即以“善察情绪”暖人心，用“解准诉求”破难题，凭“以人为本”延服务，靠“传递诚意”赢信任。

2024年夏天的一个上午，一名来访者来到该院 12309 检察服务中心，刚进门就情绪激动地拍着桌子大声说道：“为什么不起诉他？我的钱还没有回来，这案子办得不公。”话越说越急，周围的人都忍不住看过来。

李雯迪先让来访者到接待室坐下，随即递上一杯温水，等他情绪平稳后才慢慢引导。“您别急，咱们一点一点说。您说‘钱没要回来’，是指涉案的钱款退赔吗？‘不起诉’指的是哪个犯罪嫌疑人？”她拿出纸笔，边了解案情边提问，“事情是什么时候发生的？您当时损失了多少钱？办案机关之前跟您沟通过哪些情况？”

一来二去，混杂着情绪的诉求渐渐清晰：来访者是一起诈骗案的被害人，该案部分涉案人员因证据不足被检察机关依法作出不予起诉决定，来访者认为不予起诉就是放纵，更担心自己的损失得不到赔偿。这时，李雯迪并未直接反驳他的观点，而是联系原案检察官后，带着案卷材料再次对接来访者。

“您看，这几名被不起诉的犯罪嫌疑人，目前收集到的证据只能证明他们前期参与了宣传，但没有证据证明他们明知是诈骗，他们实际也未拿到钱。”李雯迪指着案卷里的讯问笔录和银行流水，逐条解释作出不予起诉决定的法律依据，“这不是处理不公，而是疑罪从无。您的损失，咱们有别的办法追回。您可以向实际拿到钱款的犯罪嫌疑人提起民事诉讼，我们帮您整理需要准备的证据清单，比如转账记录、损失证明，还可以帮您联系法院的立案窗口。”她对照民事诉讼法条向对方梳理讲解下一步该做什么。

听清楚了不起诉的理由和退赔的路径，来访者沉默片刻后说：“之前我光想着钱要不回来，没搞懂这里的法律规定。现在明白了，谢谢你这么耐心跟我掰扯。”

“‘善解人意’不是简单的‘好好说话’，而是在法治框架下，把群众的急当成自己的急，把群众的盼当成自己的盼。”李雯迪说。信访窗口是检民沟通的“第一站”，每一次接访都是一次信任的搭建。“善解人意”工作法就是要坚守最朴素的为民初心，用察言观色的温柔、拆解得清的法理、想得周全的细节、守得到底的担当，让每一名信访群众都能感受到

实实在在的温暖和前行的力量。

用专业与技巧为困境家庭燃暖光

作为长期扎根控申接待一线的检察干警，上海市杨浦区检察院检察官翁倩雯有一套自己的沟通对话艺术。通过“听事实、听情绪、听意图”的倾听法则，搭配理清脉络的提问技巧，她总能在情绪激动的信访群众身上找到“症结”。

烈日炎炎的8月，邵阿姨开着一辆残疾人三轮车直接冲进该院 12309 检察服务中心。只见她满头大汗、满脸通红，情绪激动地说：“我女儿被人骗了十几万元，你们一定要重判那个骗子！”

翁倩雯快步上前搀扶着她，轻声安抚道：“阿姨您别急，坐下慢慢说，我就是来帮您的。”翁倩雯知道，此刻最关键的是先稳住邵阿姨的情绪，再进行第一步“听事实”。

她通过系统化的提问方式理清案件脉络：“您说女儿被骗了，是怎么认识对方的？什么时候发生的事？一共转了多少钱？”随着一个个具体问题抛出，邵阿姨的情绪渐渐平复，断断续续道出了心中的委屈。

原来，邵阿姨的女儿因考学受挫患上精神疾病，时常控制不住自己往外跑。不久前，邵阿姨的女儿通过网络认识了一个自称“模特”的男子，对方用假照片骗取其信任后，又以“亲人生病”为借口反复借钱。邵阿姨女儿不仅转光了自己的积蓄，还借了不少网贷，甚至还把邵阿姨的养老金也拿走了，前后被骗十几万元。如今案子虽已进入审查起诉阶段，可骗子早已将钱挥霍一空，根本无力退赔。

“我们家本来就困难，我以前外出寻找女儿时又被车撞成残疾。现在一分钱也没要回来，我们娘儿俩今后的日子怎么过啊！”说到这里，邵阿姨的情绪再次爆发，眼泪顺着脸颊往下淌。翁倩雯立刻切换到第二步“听情绪”，她轻轻拍了拍邵阿姨的手背说：“阿姨，我特别懂您的难受，辛辛苦苦攒的钱被骗走，换谁都受不了。您来检察院就是相信我们、相信法律，我们肯定不会敷衍您。”

这句话像一颗“定心丸”，让邵阿姨渐渐打开了话匣子。她哽咽着说女儿生病后状态时好时坏，还因曾短暂工作过，低保补助被停发。现在家里没了收入来源，日常生活都成了问题，更怕女儿走不出被骗的阴影。

等邵阿姨情绪彻底释放，翁倩雯进入第三步“听意图”。她采取开放式提问方式引导邵阿姨说出真实需求：“阿姨，您现在最想让我们帮您做什么？是希望严惩骗子，还是想解决家里的实际困难？”邵阿姨迟疑了一下，随后说出了心里话：“我知道被骗的钱可能要不回来了，就是想恢复女儿的低保，再帮她看看心理问题……不然这个家真的撑不下去了。”

那一刻，翁倩雯明白了：邵阿姨嘴上说“要重判骗子”，心里最急的其实是“活下去的出路”。当天下午，翁倩雯就与同事到邵阿姨家实地走访，看着狭小房间里堆着的药盒和病历，更坚定了要帮到底的决心。随后，翁倩雯不仅为邵阿姨的女儿申请了司法救助金，协调民政部门恢复了其低保待遇，还与妇联工作人员定期为其进行心理疏导。在案件依法处理的同时，这个困境家庭也重新见到了希望的曙光。

从“讲法条”到“问生计”

在安徽省滁州市检察院 12309 检察服务中心，90 后检察官助理蔡碧原已坚守控申检察岗位 8 年，先后接待信访群众 2000 余人次。“控申检

察工作不是程序流转，而是要站在群众的立场，帮他们既解法结更解心结。”这是蔡碧原常说的一句话，去年秋天与陈某的相遇，更让这份“共情”与“担当”有了生动注脚。

彼时，身形瘦弱、口罩遮面的陈某走进该院，一开口便哽咽着说：“他把我毁了容，却只判了六年，我还怎么活？”陈某摘下口罩，脸上的瘢痕让人心痛，与其身份证照片上清秀的笑容简直判若两人。蔡碧原全面阅卷后发现，陈某丈夫因故意伤害罪被法院判处有期徒刑六年，量刑符合法律规定，但陈某反复提及“怎么活”，让蔡碧原察觉到：真正的症结是生活困境，而非刑期争议。

蔡碧原没有解释法条，而是问起陈某的生计：“治疗还顺利吗？孩子上学方便吗？”话题打开，陈某慢慢道出自己“离婚后独自带娃，收入少无力承担后续治疗费用，对生活感到绝望”的困境。

蔡碧原立刻想到最高检与全国妇联联合开展的“关注困难妇女群体，加强专项司法救助”活动，陈某作为遭受故意伤害的困难妇女，符合司法救助条件。

“您别灰心，有政策能帮到您。”蔡碧原拿出活动文件给陈某认真解读，“您这种情况可以申请司法救助，这笔钱能减轻您的生活压力。”她还手写材料清单，承诺全程跟进。当天，蔡碧原便向法院汇报相关情况，推动开通绿色通道，三级检察院联动进行救助。

那段时间，蔡碧原成了陈某的“贴心人”。她每周都给陈某打电话，问问治疗情况，告知司法救助申请进展。得知陈某因为脸上的瘢痕不敢出门，她还特意找了面部修复成功的案例发给陈某。

一个月后，司法救助金发放到位。此后，蔡碧原定期跟踪回访。数月后，陈某再次来到检察院，只见她眼神明亮，手捧写有“真情帮扶解困，温暖关怀暖人心”字样的锦旗对蔡碧原说：“那笔钱解了我的燃眉之急，更让我知道有人在关心我。现在我有信心治病，和娃好好过日子了。”

“法治化实质性化解信访矛盾，从来不是简单地‘一答了之’，而是要让群众在感受到公平正义的同时，也能解决实际困难，重拾生活信心。”看着陈某重新燃起生活希望的样子，蔡碧原更坚定了自己对控申检察工作的理解。

作为一名控申检察干警，蔡碧原常说自己的制胜法宝其实很简单，就是“换位思考”四个字——把群众的委屈当成自己的委屈，把群众的难处当成自己的难处，真正听懂他们的诉求，帮助他们找到出路。

把“糊涂账”捋成“明白理”

“信访不是‘找麻烦’，而是群众带着难处来‘寻出路’。”这是河南省检察院控申检察干警李景常挂在嘴边的话。他始终记得，曾有同事在接待时一句“该讲的都讲了，该做的都做了，你还要怎么着？”瞬间激怒了本就焦虑的来访者，让工作陷入被动。

今年初的一天，该院 12309 检察服务中心的门被突然推开，一名略显疲惫的女士快步走进来，声音带着颤抖：“我是专门从外地来信访的，今天必须给我一个说法！”来访者是姜女士，她的儿子多年前因感情问题跳河身亡，可她始终不认可公安机关认定儿子是自杀的结论，坚称是他杀，为此奔波数年四处信访。

李景没有急于追问案件细节。他清楚，此刻的姜女士被情绪裹挟，再清晰的法理也听不进去。他从姜女士紧皱的眉头和泛红的眼眶里，读出了积压多年的痛苦与无助。“大姐，您先坐下来歇口气，喝杯水慢慢

说。”李景起身倒了杯温水递过去，语气温和得像对待自家亲戚。

姜女士说，自己儿子生前和人矛盾，曾有人说要找他的麻烦；她还说，现场有“可疑脚印”，公安机关没查清楚……李景一边听，一边不时点头回应：“我明白您的委屈”“您这么多年四处奔走确实不容易”，在她落泪时还及时递上纸巾。

光听还不够，还得帮来访者理清症结所在。待姜女士诉说完，李景没有直接否定其猜测，而是顺着她的诉求进行引导：“大姐，您觉得儿子是他杀，咱们一起看看您手里的证据，比如您说的‘可疑人员’，当时有没有证人？对于‘可疑脚印’，警方的勘验记录里是怎么写的？”

在李景的引导下，姜女士拿出了珍藏多年的材料——警方的询问笔录、法医的鉴定意见和案发现场的照片。李景一页页翻看，一条条向姜女士分析：“您看，这里写着‘可疑人员’当天有不在场的证明，监控视频也拍到他当时在别处”“法医出具的鉴定意见显示，遗体没有外力损伤，符合溺水死亡的特征”。

李景没有说法律术语，而是将专业的法律结论转化成群众容易理解的大白话，一点点补上对方的认知漏洞。李景告诉姜女士，若仍不服公安机关作出的不立案决定，还可申请检察监督，并告诉其具体流程，需要准备哪些材料、多久能有答复。“即使申请监督，根据现有证据，结果可能还是维持不立案。但我得让您明明白白知道，每一步该怎么走。”李景苦口婆心地说。

听完李景的分析，姜女士沉默了许久，随后突然起身向李景深深鞠了一躬：“我信访这么多年，从来没有人像你这样耐着性子听我说话，帮我分析。我现在想明白了，是我钻了牛角尖。以后不再信访了，一定好好过日子。”

兴安县人民检察院 视频接待室



图①：今年9月26日，广西壮族自治区兴安县检察院检察官傅霞（左一）在该院接访室接待信访人张某。



图②：今年11月10日，河南省检察院控申检察干警李景（右）在该院 12309 检察服务中心接待来访群众。

图③：2024年11月11日，安徽省滁州市检察院检察官助理蔡碧原向司法救助申请人讲解困难妇女救助政策。



说。”李景起身倒了杯温水递过去，语气温和得像对待自家亲戚。

姜女士说，自己儿子生前和人矛盾，曾有人说要找他的麻烦；她还说，现场有“可疑脚印”，公安机关没查清楚……李景一边听，一边不时点头回应：“我明白您的委屈”“您这么多年四处奔走确实不容易”，在她落泪时还及时递上纸巾。

光听还不够，还得帮来访者理清症结所在。待姜女士诉说完，李景没有直接否定其猜测，而是顺着她的诉求进行引导：“大姐，您觉得儿子是他杀，咱们一起看看您手里的证据，比如您说的‘可疑人员’，当时有没有证人？对于‘可疑脚印’，警方的勘验记录里是怎么写的？”

在李景的引导下，姜女士拿出了珍藏多年的材料——警方的询问笔录、法医的鉴定意见和案发现场的照片。李景一页页翻看，一条条向姜女士分析：“您看，这里写着‘可疑人员’当天有不在场的证明，监控视频也拍到他当时在别处”“法医出具的鉴定意见显示，遗体没有外力损伤，符合溺水死亡的特征”。

李景没有说法律术语，而是将专业的法律结论转化成群众容易理解的大白话，一点点补上对方的认知漏洞。李景告诉姜女士，若仍不服公安机关作出的不立案决定，还可申请检察监督，并告诉其具体流程，需要准备哪些材料、多久能有答复。“即使申请监督，根据现有证据，结果可能还是维持不立案。但我得让您明明白白知道，每一步该怎么走。”李景苦口婆心地说。

听完李景的分析，姜女士沉默了许久，随后突然起身向李景深深鞠了一躬：“我信访这么多年，从来没有人像你这样耐着性子听我说话，帮我分析。我现在想明白了，是我钻了牛角尖。以后不再信访了，一定好好过日子。”

傅霞深夜复盘时意识到：检察听证虽解决了“认不认判决”，却没解开“能不能放下顾虑”的问题。她决定引入专业力量，会同心理咨询师同赴监狱。“大爷，您出狱后想过晚年？”心理咨询师从养老角度切入。左某情绪低落地说：“我犯了错，你们可能不认我了。”心理咨询师继续耐心疏导：“您因愧疚不敢联系娃，可他们说不定正盼着您好好改造呢。”傅霞也适时补充道：“经济困难可申请缓缴、减缴罚金，积极改造还能减刑，争取早点和娃团聚。”

看着左某眼中重燃的光，傅霞知道其“心墙”已破。2024年4月，左某主动通过监狱管教干警联系到傅霞，表示愿意息诉罢访：“以前觉得天塌了，现在知道好好改造还有出路。”

“心理疏导是法治化化解信访矛盾的‘暖心补位’。去年以来，我院先后开展心理疏导 41 次，如今已常态化运用‘检察信访+心理疏导’模式。”傅霞说，“法治化化解矛盾不是‘冷冰冰’的法律适用，而是‘热乎乎’的为民服务。用法律定分止争，用心理温度抚平褶皱，实现案结事了人和，才是控申检察工作的意义所在。”

图④：今年1月6日，北京市通州区检察院检察官李雯迪在该院 12309 检察服务中心收取群众递交的信访材料。

图⑤：今年11月11日，上海市杨浦区检察院检察官翁倩雯（中）到行动不便的救助申请人家调查走访。

图④：今年1月6日，北京市通州区检察院检察官李雯迪在该院 12309 检察服务中心收取群众递交的信访材料。

图⑤：今年11月11日，上海市杨浦区检察院检察官翁倩雯（中）到行动不便的救助申请人家调查走访。