

老潘的“三十六计”



2019年，潘明杰在进行网络远程调解。

上接A15版

3 真情化坚冰，一场纠纷上门22次

我们再看看潘明杰如何使用“法外施恩”计策的。

2011年上半年，因为琐事，在宁波开店的李先生带人去找另一店主理论，结果被捅数刀，当场死亡。李先生的妹妹李女士对处理结果不满，多次向有关部门申诉，因而李先生的遗体一直没有火化。

2020年，潘明杰第一次上门，李女士对他不理不睬。随着上门次数的增多，李女士态度有所改变，会和他聊一些家常。潘明杰从聊天中获知，李女士由于常年上访，已不上班多年，养老和个人生活都遇到了许多困难。潘明杰将这些事默默记在心里，一件件帮着解决。

“这么多年，你都在独自‘游泳’，这日子苦啊！你只要一转头，与他人和解，与自己和解，就可以上岸。”当潘明杰第22次上门时，他的话打动了李女士。她大哭一场，决心与往事诀别，同意了调解方案。这一天，是潘明杰接手这个案子的第103天。

许多案子都像上面这个案子一样，是潘明杰“跑”成功的。他向当事人承诺“最多跑两次”：第一次是当事人来交案子，第二次是当事人来签署调解协议，两次中间都是他上门服务。

让当事人“最多跑两次”说起来容易做起来难。11年来，潘明杰没有周末，没有节假日，多数春节都在外出调解中度过。

2021年春节期间，他接手调解一起女孩的母亲向学校索要数百万元“赔偿”的未成年人受性侵案，他好几次去几十公里外和女孩家长见面，又跑到教育部门沟通。他提出了“给孩子一个平静未来”的观点打动了女孩母亲，她对潘明杰的态度从抗拒变为信赖，不再要求巨额“赔偿”，而是给女儿改了名、自己搬了家。在潘明杰的奔波下，教育部门为女孩

继续接受教育创造了新的条件。

两年过去了，女孩母亲遇到和女孩相关的难题，还会打电话来向潘明杰请教。

在一次次的破解难题中，潘明杰成了调解疑难案件、历史积案、重大舆情案的专家。

当别人惊叹他的技能时，他总是说：“这是随着情况的变化，在我的一点点启发下，当事人自己彻悟的结果。”他说的“启发”，更多是他为他人着想的善良，是他用真情融化了坚冰！



2020年，潘明杰（右三）在建筑工地了解情况。

4 心中有信仰，“计”的背后是担当

“调解员既是社会伤痕修复师，也是社会治理者，责任重大，要有担当精神。调解的目的不仅仅是解决纠纷，更要让纠纷中的人拥有更好的生活。”潘明杰是这么说的，也是这么做的。

正是这份担当，他在调解时会给当事人讲人生道理。

丈夫嗜赌，妻子闹离婚。潘明杰在批评丈夫之后，对妻子说：“男人的坏习惯改了就行，不要老提，要学会得理饶人。”那声音轻得如同老父亲叮嘱即将出嫁的女儿。

儿子不去工作，激怒父亲。潘明杰对“啃老”的儿子说：“大树底下好乘凉，可一旦大树枯了，乘凉的人可能会被饿死。”

正是这份担当，他在调解成功后，总是设法帮助当事人。

有一次，他在调解完一名女孩被已婚男子骗取感情的纠纷后，得知女孩在宁波孤身一人，便让妻子陪女孩去医院做人流手术。

还有一次，他在调解好一起外地打工者触电死亡纠纷后，到殡仪馆给亡者张罗告别仪式。

正是这份担当，他一直想将自己的“老潘警调三十六计”传承给更多的人。

由于潘明杰的出色表现，早在2013年，宁波市公安局鄞州分局以他的名字成立了“老潘工作室”。2018年，工作室升格为“老潘警调中心”。

如今，“老潘警调中心”成了鄞州区“警调衔接”的“旗舰店”，其他23个派出所的警调室是“加盟店”。鄞州区的调解员遇到难题，都可以请教潘明杰，也可请潘明杰远程或到现场参与调解。

正是这份担当，他积极推进制度建设。

9年前，潘明杰多方奔走，促成鄞州区慈善总会设立“平安善治基金”，用于救助纠纷中的困难者。目前，已经有50多人得到救助。

今年年初，在潘明杰的推动下，宁波市公安局以“老潘警调中心”为蓝本，推出了浙江省首个“社会矛盾纠纷警调衔接服务规范”地方标准。如何接案、调解、归档有了统一的规范，刚入职的调解员，只要按着此规范做，就能快速成长。

今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年。上个月，浙江省委政法委评出了一批浙江省新时代“枫桥式”工作法，“老潘工作室”警调衔接工作法在列。

面对荣誉，潘明杰摆摆手：“老潘不老，帮助他人，快乐自己！”

是啊！他太享受人民调解这种集中国智慧的“柔”与法律的“刚”于一体的工作，在他看来，当事双方在纠纷发生时冰冷的面孔下面都有着柔软的心，而他所要做的就是让双方相互和解，并与各自的内心和解，开启新的生活。

记者 杨静雅 文/摄

（部分照片由“老潘警调中心”提供）