

上接 A09 版

“老娘舅”的新传奇

宁波警调衔接机制2.0正在升级



潘明杰(左一)在调解工作现场。通讯员 黄军 供图

“定纷止争,和谐快乐” “伤痕修复师”老潘 的最高境界是“无痛无痕”

老潘联调工作室位于东柳派出所二楼,一进门,墙上的八个大字格外醒目——“定纷止争,和谐快乐”,办公桌边的墙上整齐地挂着一排调解协议书,后方还挂着许多面锦旗。

68岁的老潘性格外向,思维缜密,精气神十足。他凭着自己丰富的社会阅历,敏锐的洞察力,尤其是为人处事公平公正的做派,总能让老百姓心服口服。他擅长调处重大疑难群体性纠纷,越是复杂的纠纷,越是举重若轻,得心应手。因为工作出色,宁波多个大型市政建设项目的推进工作均力邀老潘参与。

曾经有两个小伙子打架进了派出所,老潘一句话就让一场矛盾纠纷顿时化于无形:“吵架是两个人的游戏,没有赢家,不是精神上就是经济上的损失。你俩一个单位的,低头不见抬头见,今后还如何相处?人的一生无非就是妥协的一生,各退一步吧。”

在日常的调解中,老潘这样的“金句”频出,他和他的团队每年以约200件左右的调解数量化解涉及婚姻、家庭矛盾、财产争议等案件纠纷,迄今已逾千件。凡他经手的案子无一反复,做到零投诉、零反弹,调解成功率100%。

身边的人说他是“天生润滑剂”,老潘却管自己叫“伤痕修复师”。老潘说,每一起矛盾纠纷都是社会的一道伤痕,作为一个健康成熟的社会,必然要有自我修复的机制和能力。他心中调解“手术”的最高境界是“无痛”,甚至要达到“无痕”。

曾有人问老潘:“这么难做的工作,你是如何从中获得快乐的?”老潘回答:“不把任务当负担,不把过程当麻烦,享受调解的成功就是最大的快乐!”

东柳派出所所长薛伟说,这是老潘的常态,老潘工作主动性特别强,话特别能说到点子上,群众基础也特别好。老潘的这个特殊“技能”有效分流了110接处警矛盾纠纷总量,能为民警腾出约20%的工作精力投身到基层基础工作中,“全所全年13000余起有效警情中,纠纷类警情就占45%以上。矛盾纠纷总量大、化解难,调解工作成效不好就牵涉派出所大量警力,有的久拖不决,容易激化为‘民转刑’案件,有的还会影响警民关系。从这个意义上说,一个老潘能顶三个民警。”薛伟形容。

“自己是明白人,才能做明白事” 成事之前更需要“备课”沟通

很多人都认为,司法调解工作如此出众的老潘,一定是专业的法律工作者,事实却并非如此。老潘原本只是一名物业公司的总经理,在十几年的服务中,他积累了与各类人群打交道的丰富经验。从工作室成立以来,大到五六千万元的遗产纠纷,小到“一根筋认死理”的1.8元钱消费纠纷、争气不争财的邻里纠纷,以及家庭关系、经济债务、消费维权、医患沟通等引发的各种纠纷,他都一一化解,无一反复。让老潘能够深得群众信任的是他高超的调解能力和公允无私的心。

“很多人来我这调解之前就已经咨询过律师了,所以如果我讲的和律师说的不一样,当事双方都不会信任我,调解工作就没办法开展。”老潘告诉记者,从2010年起,他就有意识地开始自学法律,尤其是像民法、侵权责任法、婚姻法、劳动法这些经常用到的法律法规,遇到不明白的问题就向专业司法人员请教。“自己是明白人,才能做明白事。”

面对心理扭曲的人,老潘用的是“温暖调解法”,就是要情绪上劝导,心理上疏导,道德上辅导,法律上教导,总的来说就是要多种花少种刺。在婚姻家庭纠纷案件中,老潘习惯用幽默性的语言打开局面、消除心结,调侃说“男子汉勿在家中充强”,男人在家里应该是“副厅级干部”,老婆在客厅看电视,老公就要第一时间让位,只有“保安队长”“微波炉炉长”这样的职务才能做到“正厅级”……调解现场往往会从最初的尴尬紧张到后来的欢声笑语。

让老潘更有底气的是除了法律还有公权力的支撑。据东柳派出所所长薛伟介绍,派出所已将老潘工作室深度融合进了警务工作,注意发挥老潘对矛盾纠纷调解的特殊作用,并在法律允许的范围内给予最大的支持。“如伤害一方从办案区放出来的时候,我们会故意让老潘去接,以增加他在下一步调解中的权威性和公信力。”为进一步打造“老潘工作室”的品牌,2013年派出所在街道商会的支持下,还成立了“老潘基金”,专门为调解中遇到的困难事做社会救助。

“调解工作需要集中社会资源和集体智慧,而我只是个操作者。公安机关给了平台,调解只是我的个人爱好,成事之前更需要‘备课’沟通。”老潘对自己的工作具有清晰的认识,“在调解过程中,就原则进行谈判,在沟通中把道理讲透,让双方按照我设计的‘和谐之道’走出来,才能让案件谈得下、拿得到、不反弹。”

“老潘工作室”成为旗帜 更高层次的“警调衔接”机制 正加速建设

2013年8月,市公安局和市司法局联合下发《关于在全市全面推行“警调衔接”机制建设的工作意见》,在全市范围内全面推进警调衔接工作机制,全面搭建社会矛盾纠纷调解的“缓冲区”。至当年年底前,全市派出所各警务站(室)100%实行联动式运作。老潘工作室就是其中的突出代表。

市公安局治安支队副支队长陈吉伟介绍说,全市进一步丰富了老潘工作室品牌的内涵,深化完善警调衔接工作机制。当前,已有一批“老潘”式的优秀调解员进入到公安基层调解工作“智库”中,其中不乏“省特级调解员”“先进人民调解员”“金牌调解员”等一批调解明星。同时,他们还将进一步做精做优老潘工作室这一“品牌旗舰店”,完成升级改造工作,完善功能区设置,强化软硬件建设,并在全市全面推广一批“加盟店”,培育一批全市社区警务群众工作室示范点,提升调解工作运行质效,让“老潘”现象从“盆景”变成“风景”。通过“旗舰店”与“加盟店”协调运作,能有机整合全市警调衔接资源,形成市县联动、互相配合、互相补充、整体响应的工作局面。各地通过发挥调解工作某方面专长特色,积极成为老潘工作室的有效组成部分,有助于形成百花齐放的良好局面。

在此基础上,还将探索建立网上调解、预约调解、巡回调解、上门调解等创新工作制度和服务举措。通过不断叠加资源、技术、机制等多方面的优势,逐步将全市警调衔接工作做优、做强、做大,使其能够体系化、多样化、常态化运作,这正是宁波公安超前思维的体现。

陈吉伟说,警调衔接的长效机制,还包括重点调解协议司法确认制度、律师驻所轮值调解制度、“两代表两委员”社会(村)干部兼职调解制度、全市金牌调解员巡回调解制度、疑难纠纷集中会诊调解制度、“以奖代补”制度等,这一系列创新机制也在进一步探索完善之中,以期推进警调衔接机制建设在更高层次上运行,真正适应社会防控需求,适应社会治理重心下移的需求,建立共建共享共治的社会治理格局。

记者 张贻富 通讯员 王岑 孙红青美 杨矗