

四两拨千斤 看这些“金句”背后的 老潘调解艺术



潘明杰

近日，在鄞州区东柳街道的基层调解分享会上，全国模范人民调解员潘明杰分享了自己11年的工作感悟，他从一桩桩调解案例中娓娓道来。

大到五六千万元的遗产纠纷、两三千万元的劳资纠纷，小到“一根筋认死理”的几元钱消费纠纷、“争气不争财”的邻里纠纷。11年来，老潘和他的团队累计调解案件3000多件，化解全市重大疑难陈案100多件，涉案金额累计达2.6亿元，调解成功率100%，创造了“零反复零投诉”的调解神话。

“道歉要有诚意，要有弯度”“打架是一场两个人的游戏，没有一方能获胜”“你的错，我来挫。你的锐气消了，我的正气就升了”……在分享会上，老潘“金句”频频，这“金句”背后是一个个鲜活的调解案例，折射的是他“四两拨千斤”的调解艺术。

1 “调解就是熟能生巧的事”

9年前的一天，在宁波某物业管理公司上班仅几天的值班员吴某，在公司宿舍上吊自杀。吴某的家人从老家赶回宁波，向物业公司索赔50万元。但公司认为，这是吴某自主行为，拒绝对方的高额赔偿要求。

老潘介入调解后，吴某的母亲一直避而不见。吴某由母亲一手养大，这是吴某第一次出远门打工，没想到发生了意外。

“我在调解时，发现她说话的时候支支吾吾，好像欲言又止。”老潘没有当即点破，而是继续劝解，“这世上从来只有无缘无故的生，

没有无缘无故的死，你就不想知道你儿子为什么寻死，偏偏还要在远离家乡的地方寻死？”这句话让吴某的母亲陷入沉思。

事后，老潘多方走访了解到，吴某沉默寡言，平日里情绪消极悲观。通过老乡的描述，老潘敏锐察觉到，吴某可能患有抑郁症，进一步了解发现，吴某以前就有自杀未遂的行为，之后还去医院接受过相关治疗。

“你作为母亲，明明知道他的病情，为什么还要答应他来宁波？”吴某母亲听后老泪纵横，连连哀叹：“真不该让他来的，是我的错。”

慢慢地，原先的怨气转化为了自责和懊悔。老潘趁热打铁，“50万索赔没有充分的法律依据……”经多次调解，最后双方达成调解协议，由物业公司支付丧葬费和补偿款3.5万元。

“很多人觉得奇怪，在与当事人的沟通中，为什么我总能一针见血找到解决问题的钥匙，‘眉头一皱，计上心来’。其实，在我看来调解就是一件熟能生巧的事，不断在实践中总结经验。”老潘常说，调解一业，有金银、银牌，但最大的牌是学习牌；调解一门，有行业、专家，但最美的是实践家。

2 “鞋底不磨，事情不破”

“鞋底不磨，事情不破。三十六计，走为上，走访是调解员不可或缺的基本功。”在分享会上，老潘聊到了一桩宁波小区老旧电梯改造纠纷案，很具有典型意义。

老旧电梯改造是很多老旧小区共同面临的老大难问题。建于1996年的宁波华侨城小区是宁波市较早建造电梯的高层住宅，居民260户，共有6部电梯。到2014年，电梯已到了设计报废年

限。当年8月，经权威部门检测，电梯存在严重的安全隐患，必须强制报废更新。但面对数百万元的电梯更换经费，居民意见不一，找到了老潘。

老潘多次上门走访，听取大家的建议和意见，再召开全体业主大会。大会达成了几项共识，电梯必须更换，小区成立一个由24人组成的电梯议事工作组。很快，电梯更换各项工作稳步推进，2015年

新电梯正式投用。

调解员要做到“三磨”，即心磨、腿磨和皮磨。“看起来电梯更换这件事似乎进行得顺顺利利，但这背后的工作是很多人看不到的。一次次接待业主，一次次接待投标者，一次次接待无理取闹者，每天都在磨嘴皮子。”老潘说，那时候，他老婆就调侃他是一部永不休息的电梯，每天都是上上下下，下上上上。

3 “调解员就是搭梯工”

2013年，老潘碰到一桩棘手的医疗纠纷案。25岁的袁某因驾车不当驶入溪河，导致胸部以下高位截瘫。术后，袁某需要每日更换尿管。当年7月，他前往宁波某三甲医院就诊，希望通过手术把结肠移回腹腔。医生当初给了肯定的答复，但数次手术后治疗效果不佳。袁某以治疗无效为由向法院提出50万元的赔偿要求。

面对这起纠纷，老潘选择了以情动人。老潘把袁某送回家时，家里空无一人，其父母和妻子都避而不见。最后在老潘的帮助下，袁某暂时被安顿在同村的一个亲戚家里，老潘还帮他申请困难补助。当袁某领到2000元救助金时喜极而泣：“潘叔，现在我的父母和妻子都不要我了，你要为我做主啊！”老潘拉着他的手安慰道：“放心，你这桩事我管定了！”

因为袁某的父母和妻子不配合，老潘只能“另辟蹊径”。“能不能让村里有声望的叔公、舅公当个中间人，大家一起坐下来谈一谈。”

几天后，在村党支部办公室召开了一场特别的调解会，在乡里乡亲的见证下，袁某及其父母、妻子都来了。袁某父母原本坚持要拿到50万补偿款再考虑照顾儿子，但现场看到日渐消瘦的儿子时，父母当场抱头痛哭。

“最难啃的骨头”就是袁某的妻子，坚持要离婚。“患难夫妻百日恩，办法总比困难多。你看看你们的孩子长得多可爱，孩子长得越好，对小袁的病情也越有帮助，他肯定会慢慢好起来的！”老潘继续语重心长开导，“每个家庭都会碰上难关，现在你承受着巨大的磨难，但公婆和村里的乡亲都会帮助

你的，一定可以渡过难关。”

一番掏心掏肺的话，把袁某的妻子打动了，一家人的心结慢慢打开。最后，一家人接受了由卫生部门提供的人道主义捐赠。在老潘看来，调解的每一桩案件，背后都牵涉的是一个家庭，必须认真对待。

在老潘看来，调解是一份“三心二意”的工作，“三心”就是热心、耐心和信心，而“二意”就是诚意和暖意。

“在很多调解案中，双方总是把自己推到一个下不来的高度，上了高楼却发现自己没带钥匙。这时候，调解员就是搭梯工，要适时地上一把梯子，用一番充满智慧的糊涂话，把当事人从‘危楼’上扶下来，这在涉及亲情的纠纷中尤其适用。”老潘总结道。

记者 薛曹盛
通讯员 陆婧楠 何嘉莹

浙江三江拍卖有限公司 拍卖公告

编号 XQC2023013-1

受委托，定于2023年8月23日上午10时在象山县公共资源交易中心四楼交易大厅公开拍卖宁波大目湾物业服务服务有限公司47%的股权。起拍价：2007119.57元，保证金：20万元。

- 一、报名时间：2023年8月21日、8月22日（工作时间）
 - 二、报名地点：象山县公共资源交易中心四楼大厅
 - 三、报名办法：竞买人须在2023年8月22日下午4时前将拍卖保证金缴付至象山县产权交易中心有限公司指定账户，并凭银行缴款凭证至象山县公共资源交易中心4楼财务室开具保证金收据，逾期不予受理。
 - 四、拍卖方式：采用现场增价的拍卖方式，不设保留价。
 - 五、联系电话：13586661355
- 详情详见 <http://ggzy.zwb.ningbo.gov.cn/xiangshan/> 网站公告。

拍卖公告栏

刊登热线：

13884469746 姚

另外承接《宁波晚报》政府类、企业类、招聘等公告，欢迎垂询！

中国拍卖AAA级企业 中国拍卖百强企业

宁波华诚拍卖有限公司 房屋租赁权拍卖公告

受委托，本公司将于2023年8月22日上午9:00-11:00在中拍平台 (<https://paimai.caa123.org.cn/>) 在线公开拍卖以下标的：

- 一、拍卖标的：位于宁波市高新区翔云北路351号1-1.2-1商业用房五年租赁权，建筑面积113.46㎡。租金起拍价160000元/年，拍卖保证金：5万元。
 - 二、竞买人资格：竞买人须是在宁波市高新区或承诺拍卖成交后在宁波市高新区注册的具有独立法人资格的企业事业单位。
 - 三、展示看样：即日起至2023年8月21日可联系拍卖公司预约看样。
 - 四、竞买登记：申请竞买人需于2023年8月21日下午5:00前将拍卖保证金汇入指定账户（户名：宁波华诚拍卖有限公司，账号：9902001788176343，开户行：民生银行镇海支行，保证金以到账为准），并于中拍平台完成网上报名。
 - 五、咨询电话：(0574)87741212
 - 六、公司地址：宁波市中山路579号中山银座B605
- 未尽事宜详见网络拍卖竞买须知



微信公众号二维码

宁波亚德拍卖有限公司 拍卖公告

受委托，本公司定于2023年8月18日上午9时30分(延时除外)在中拍平台(<http://paimai.caa123.org.cn>)举行拍卖会。

- 一、拍卖标的：工程(布阵岭隧道)弃置洞渣一批，数量约15万吨；以上为估算数量，具体以实际提货过磅为准，按实结算。起拍价：33.68元/吨 保证金：60万元
- ★因委托人没有指定场地可以周转、堆放，竞买人需在距离大堰街道布阵岭隧道洞口远距5公里以内自备(自有或租赁)的周转场地，且经委托人审核并经国土部门初步同意符合堆放的要求；竞买人在竞拍后需按照委托人及拍卖文件要求完成对堆放场地的平整及地磅等设备、设施的安装，并经委托人验收合格。涉及场地平整、建设及设备设施的所有费用均由买受人承担；详见《关于指定周转堆放场地使用及建设的相关规定》。
- ★对于洞渣从洞口至周转场地的运输费用，距离路程2公里范围内由施工单位运送，超出2公里范围的运输费用需由买受人承担。
- ★由于运输环境的特殊性，买受人的运输线路必须走委托人指定的临时便道。
- 二、竞买人资格：1.在宁波市大市范围内注册登记，注册资本在1000万元(含)以上的石料加工或碎石加工企业；(具体以营业执照为准；关于营业执照中注册资本及经营范围最后截止的登记时间为本公告发布日之前)2.符合委托人要求的具备石料堆放的合法的必要场所(提供自有的产权证原件或租赁合同原件及经委托人盖章确认的书面意见书)
- 三、展示看样：2023年8月14日-15日。
- 四、竞买登记：有意者带营业执照原件、法定代表人身份证原件、公章及相关证明文件原件至公司办理竞买登记手续，并在中拍平台上注册、完成实名认证后，即可对竞买标的进行网上报名，同时将拍卖保证金转账至指定账户。(报名缴款时间截止2023年8月17日下午3时之前)
- 五、咨询电话：0574-86960006 86864950
- 六、公司地址：浙江省宁波市北仑区新大路755号新锋商务楼310室