

王炎忠：面对纠纷我有“三心”制胜法宝

□ 本报记者 余东明 文/图 □ 本报见习记者 张海燕

王炎忠，多年担任上海市奉贤区庄行镇吕桥村公共法律服务站站长，人称“老王站长”，今年74岁，却罕见白发，步伐蹒跚作响，见人常眯一双笑眼，一口沪普通话和缓洪亮……他还有多重身份：村群众活动团队党支部书记，村调委会调解员，宅基老娘舅，法治带头人，信访代理员等等。

面对《法治日报》记者，他说起了自己的心愿：“新农村建设，法为心治为核，法治先行才能让美丽乡村貌美芯更亮，尽管基层治理面临千峰万壑，千头万绪与千辛万苦，但只要有了公心、耐心与热心，就能为村民排忧解难，维护他们的合法权益。”

全新领域

算盘打得噼里啪啦响，白纸上勾勾画画写满数字，经过几轮市场咨询和实地勘测，老王总算为一起共有产权房屋的分割纠纷设计出合理的分配方案。面对老王给出的分配方案，其中一位村民突然反悔，认为房价还会涨，不接受调解方案，并一纸诉状诉至法庭。

“后来法院的判决结果和老王提供的方案基本一致，起诉的那方不仅多花了诉讼费，还耽搁了好几个月的时间。从那以后老王站长的名气越发响亮了，大家对他的信任度也越来越高。”忆及此事，村委会负责人范满竖竖起大拇指，可一旁的老王却显得有些不好意思，连说不值一提。

老王在村里干了一辈子，确实有底气，退休前他是村里的会计，算账是一把好手，退休后他被返聘为村调委会调解员，于是开始和法律结缘，开启了全新的工作领域。

他说，当基层人民调解员，不算账可不行，但只会算账也不行。基层问题千头万绪，婚姻矛盾、邻里纷争、宅基纠纷、欠款纠纷……样样都不好处理，要想妥善解决这些问题，不仅需要威信，还要有依法办事的公心、耐心与热心，更要体现法理的高度统一。

于是老王便把自己的工作心得总结为“三心”工作法：他解释说，“所谓的公心就是一碗水端平，给出的调解方案要让村民心服口服；所谓的耐心就是要有持之以恒、攻坚克难的信念，许多纠纷都是陈年旧案，一次两次、一趟两趟根本解决不了；所谓的热心就是要时刻秉持为民服务的精神，尽管因为各种原因很难让多方满意，甚至有时还要面对村民的冷嘲热讽，工作却不能有丝毫懈怠。”

制胜法宝

20余年前翻建的房屋一直没有门牌号，张老太太有些坐不住了，她担心万一哪天遇到拆迁就可能损害利益，去派出所咨询却被告知材料不齐不能申领门牌。于是，她找到了老王。

老王听了她的想法后，认为应该予以支持，就帮她捋下了这个难活。为了张老太太的门牌，老王先去了镇规划部门，翻找出当年新建房屋的档案，然后再去派出所咨询，最后得到回复：新建房屋不属于新建房屋，按照现有政策不能申领新门牌，不过虽然没有门牌但不影响今后拆迁的利益。他又到区里咨询，还是同样的结果。弄清事情原委后，老王专门向张老太太说明了情况，老人家看到他这样尽心尽力地帮忙，就打消了继续上访的念头。

老王说，当信访代理员光会跑腿不行，关键在于用法治理念扭转老百姓“信访不信法”的旧思维。为此，老王带头学法、尊法、用法，用各种法律法规制度，为村民答疑解惑，引导他们依法办事、依章行事，法律成了他的制胜法宝。

在老王的“一亩三分地”里，村委班子成员、律师、大学生村官都是他的工作搭档。尤其是现在村里成立了法治乡村建设工作领导小组，他作为“法治带头人”，参与法治乡村建设的各项工作。

“近些年随着城市的扩张和产业集群的形成，大量外来人口涌入周边农村，同时也有大批村民外出务工，基层社会矛盾呈现多元化、复杂化特点，基层治理从被动管控转向主动服务。培养法治带头人、创新信访代理服务，可以把问题化解在基层，化解在源头，其中就涌现出了一大批像老王这样优秀的基层干部，他们与老百姓坐一条板凳，做群众贴心人，给基层依法治理赋予全新内涵和宽广外延。”奉贤区庄行镇党委书记陶清说。

以师带徒

“王老师，您看调解文书这样写可以吗？”“写得蛮好的，让他们签好字，我们留存一份。”段育科是一位下基层锻炼的大学生村官，在他眼里，老王站长大有本事了，简直就是一部农村问题的百宝书。

在基层期间，他在老王带领和指导下，调解过多起纠纷。第一次参与调解的情形令他至今难忘。村里一位老妇和一对双胞胎子女因为老父亲的丧葬补贴发生纠纷，两位继子扬言要对继母动粗，在接待了老人后，段育科不知所措，老王却似乎胸有成竹。

果然，在老王软硬兼施、依法说理后，两位继子向继母道了歉，并签了调解协议。

“在他身上能学到很多学校里学不到的东西，比如群众语言、乡风民俗、处事方式、调解技巧等等，这些民间智慧给我今后的工作带来很大帮助。”如今段育科已经入职市级机关单位工作，他在电话里深有感触地告诉记者。

如今，老王根据镇里的统一安排，每年都会带一两个大学生村官。在他们面前，他展现的是一名乡贤能人息讼调和、古道热肠的淳朴本色，还有一语中的、口若悬河的调解口才。

在任司法所所长章新福看来，有了好口才，才能讨得好口彩，自然也树起了好口碑。老王不仅成了大学生眼中的好老师，也成了村民眼中的好榜样。

老王在手机里翻出一张他和儿子、孙女的合影给记者看，一家三代人其乐融融。范满竖说：“他的儿子、孙女都非常有出息，这与他们家的好家风分不开。近年来，我们通过‘美丽约定’培养农村好家风、好村风，并通过法治、德治、共治、自治的‘四治融合’，凝聚起乡村善治的正能量。”

图为王炎忠接待村民。



2 众，方便他们遇到困难可以及时找到自己。群众也没跟他“见外”，大事小事都习惯打电话找他帮忙。

“有几次是凌晨打让我来解决噪声问题，被吵醒时确实会有些委屈，但一想到老百姓有问题能想到自己，这不就是我的信任嘛，就不觉得委屈了。”盛斌坦诚地说。

上门40余次捂热“冷板凳”

基层政法工作直接面向群众，和群众打交道，需要协调、调度处理最多的就是群众矛盾纠纷化解工作。“每次看到矛盾纠纷变成皆大欢喜，心里是真高兴，什么辛苦都一扫而空了。”盛斌说。

老陈家长达12年的纠纷成功得到化解，是盛斌近来最高兴的事。去年12月，盛斌刚调到大龙山镇工作没多久，就得知老陈因为征地补偿问题引发的信访积案。于是，盛斌主动打电话给老陈了解情况，但还没说上几句，对方就给挂挂了。

电话不行，那就上门面谈，结果一连上门三次，盛斌都吃了闭门羹。直到第四次，盛斌才走进了老陈家。面对这张新面孔，老陈并不信任，言谈中充斥着不满和怨气。

盛斌没有放弃，之后每周都上门至少两次，与老陈拉拉家常，说说政策。一个多月后，盛斌惊喜地发现，老陈默默地给他泡了杯茶水，这说明老陈开始尝试接受自己了。

3月21日是盛斌难忘的日子，这一天当他再次来老陈家时，老陈对他说了句：“我知道你是有诚意的，咱们说说心里话吧。”

这一刻，盛斌感觉到解决问题有了希望。“您放心，政策允许的情况下，我们一定帮您保障利益最大化，但政策不允许的，谁也没开了口子，还请理解。”听完老陈的诉求，盛斌也表明了自己的态度。

针对积案中涉及的政策分歧，盛斌积极进行多方协调，通过召开村民组会议、走访周边群众核实情况，多次召集各方协商沟通方案，最终形成了一致意见。

前前后后5个月里，盛斌上门40余次，用诚意打动了老陈，用行动兑现了承诺，让这起积案依法得到成功化解。激动的老陈与盛斌约定，等自家板栗树丰收，一定要来吃顿板栗烧鸡。

今年以来，盛斌召开综治例会26次，摸排化解各类矛盾纠纷70余起，其中包括3起长达10余年的信访积案。谈及化解窍门，盛斌思考片刻说：“当你做到‘将心比心’，老百姓也会‘以心换心’，很多难题就解了。”

如今，老陈家的板栗熟了，这次该换成老陈兑现约定了。

图1 盛斌(左二)走村入户开展走访。图2 盛斌(左一)向当事人了解情况。

本报通讯员 舒泉 摄

盛斌：用诚意与群众“心换心”



□ 本报记者 范天娇

金秋时节，老陈家院子里的板栗树长势喜人。沉甸甸的“小刺球”挂满了枝头，有些急不可待地撑破肚皮，露出赤褐色的果实。

“板栗熟了，可以请盛委员来家里吃饭了！”老陈喊老伴收板栗，嘴里念叨着要一展厨艺，做一道拿手的板栗烧鸡。

可就在10个月前，老陈对新上任的盛委员还摆过“冷脸”，就算人家主动上门也没给泡过一杯茶。但在一次次的登门中，老陈感受到了盛委员为自己解决问题的真心，瞅着他为化解自家的陈年纠纷想尽办法，这让老陈刮目相看，更是感动不已。

老陈所说的盛委员是安徽省安庆市大龙山镇党委委员、政法委员盛斌。从事政法工作多年的他，在群众的眼里，既是社会治理的“老行家”，也是矛盾化解的“排头兵”。大家习惯有困难就找他，都说找他准没错。

挂念一次不受待见的走访

“缓刑，三年！”听到法院对自己的判决时，娟子觉得天都塌了。

娟子今年26岁，一个人在大龙山镇打拼多年，好不容易攒钱做起小本生意，却因为交友不慎，卷入经济案件，因此她的生活态度一度非常消极，也不愿接受社区矫正。

在她迷茫无助的时候，司法所工作人员不时常对她的生活嘘寒问暖，还每个月安排心理咨询师为她进行心理咨询辅导。一份份善意打破了娟子内心的壁垒，帮助她重新振作了起来。然而娟子不知道的是，除了司法所的哥哥

姐姐们，默默关心她的人还有盛斌。

“我去过她店里一次，当时她抵触心理很强，并不愿意搭理我。”想起自己碰了一鼻子灰，盛斌讪讪地笑了笑。

走访虽然短暂，但盛斌却把娟子记挂在了心上，要求司法所工作人员开展好释法说理、心理疏导、教育帮扶等工作，给予她生活上的帮助和精神上的关怀。每次当他得知娟子状态越来越好，心里也满是欣慰。

为了让更多像娟子一样的人能够重新回归社会，盛斌发挥政法委员统筹协调基层政法单位的职能作用，组织公安机关、司法行政等单位对辖区内特殊人群开展摸底建档工作，做到底数清、情况明、信息实。同时开展专业化管理、人性化帮扶，帮助特殊人员树立生活信心。

深耕政法战线18年，盛斌既敢干实干，也巧干精干。通过建立实施一系列执行有力的基层政法工作机制，夯实基层社会治理，维护社会公平正义。在开展扫黑除恶专项斗争中，他反复改进强化扫黑除恶常态化机制，压实压紧责任链条，推动扫黑除恶集中宣传活动进机关、进企业、进社区、进学校，将扫黑除恶常态化工作向纵深推进。

在基层社会治理方面，盛斌注重发挥党建引领作用，建立社区、商业区、校区“三区联动”工作法，织密社会治安防控网，并鼓励8个社区创新基层社会治理方式，实现齐头并进、多面开花，让群众的安全感、幸福感可感可触。

他的电话成了“不打烊”热线

乡镇(街道)政法委员制度，是“党管政法”

向基层延伸的一项重大制度安排。站在基层社会治理的最前线，政法委员是瞭望者，更是守望者，有隐患苗头第一时间排查解决，有矛盾纠纷第一时间协调化解。

亮开嗓子，迈开步子，便是盛斌开展政法工作的两大“法宝”。

由于大龙山镇的自建房比较多，盛斌总放心不下安全隐患问题，因此在自建房安全隐患专项检查整治期间，他每天利用下班时间，前往居民家中走访。

起初一些居民并不理解，认为这项工作是多此一举，燎原社区吴大爷就是其中之一。当时，分管过建设的盛斌在吴大爷家“敲敲打打”一番后发现，吴大爷家不仅墙面有裂缝，还有不少空瓷砖，提议作危房鉴定。

“这不是没事找事吗？我愿意这样住，出事也是我的事。”得知鉴定费还要自己出，吴大爷很不乐意。

“您别急，房屋质量怎么样，我说了不算，您说了也不算，鉴定公司才最专业。”盛斌稳住吴大爷的情绪，继续劝说，“而且也要不了多少钱，您想想到底是生命值钱，还是这些钱重要。”

一番耐心交谈下来，吴大爷被盛斌说动了，一家人想想是这个道理，于是同意鉴定。鉴定结果是C级危房，可把吴大爷吓了一跳，赶紧按照要求对房屋进行修缮巩固。

在盛斌的努力推动下，截至目前，大龙山镇91个自建房安全隐患已经全部得到整治。

自担任政法委员以来，盛斌养成个习惯，随身携带笔记本，一路走走停停，谈谈记记。每到一户，盛斌还会主动将自己的手机号码留给群

陈翠丽：每一次公正审判都是法治名片



□ 本报记者 赵红旗 文/图

“我明白了，服判息诉。”前不久，当事人张某对河南省周口市中级人民法院庭副庭长陈翠丽说。

自2019年8月至今，陈翠丽共办结各类案件1085件，服判息诉率100%，无一起案件被上级法院发回、改判，所结案件无信访情况，先后荣获“河南省人民满意的政法干警”“李庆军式十佳法官”等称号，荣立个人二等功一次、三等功一次。

“作为一名民事法官，我每天面对的大多是婚姻家庭、邻里纠纷、房屋买卖、民间借贷等纷繁琐碎的案件，看似家长里短，但每一件案件都关乎老百姓的冷暖苦乐，更需要法官的耐心倾听、用心沟通，设身处地为当事人着想，坚守内心的道德与良知，让每一件案件都经得起历史的检验。”陈翠丽说。

每一件案件群众都看在眼里

“每当我穿上法袍的那一刻，都会油然而生一种神圣感！我告诉自己，要让每一件案件都经得起考验。”陈翠丽说。

2021年，陈翠丽审理了一起关于房屋买卖合同纠纷的系列案，案件的起因是开发商逾期交房。开发商方面依据优势合同条款，认为属于不可抗力，132户业主多次集体反映相关情况，双方矛盾尖锐。

一边是合同条款，一边是群众利益。陈翠丽认真查阅卷宗，多次实地走访听取业主意见，最终依

法认定本案开发商逾期交房构成违约，依法判决开发商承担逾期交房的违约责任。

案件宣判后，开发商主动打电话过来：“我把判决书看了好多遍，判决书说理清楚，虽然我们败诉了，但这个判决我们认。”

“每一件案件的公正审判都是一张法治的名片，老百姓正是通过这一张名片，坚定法治的信仰。”通过这个案件，让陈翠丽明白了法官不是败诉者的对立面，只要坚守公平正义原则，作出的判决就一定能让当事人信服。这件事让她更加坚信，办理的每一件案件、付出的每一分努力、表达的每一种态度，群众都会看在眼里，记在心头。

像工匠追求技艺一样去办案

法官的“匠心”是什么？这是陈翠丽经常思索的一个问题。

“每一次思考过后，都有不同的感受。”陈翠丽说，法官的“匠心”是每一个典型的案例，每一次精彩的庭审，每一份优秀的裁判文书所凝结的严谨与专业，是在每个办案环节都坚持精益求精，善做善成，不留瑕疵的责任心，是让人民群众在每一个案件中都感受到公平正义的卓越追求，是每一个合格法官最荣耀的价值取向和最值得骄傲的从业初衷。

为此，陈翠丽多了担当，多了精进，少了浮躁，像工匠追求技艺一样对所办案件负责，对人民群众合法利益负责。多年的民事审判工作经验，不仅让陈翠丽积累了丰富的专业知识，更让她养成了较强的思想疏导能力和沟通调解能力，在办理每

一起案件时，她坚持做到判案人性化，实现“案结、事了、人和”。

2020年7月，罗某酒后与李玉某、李金某发生纠纷并厮打，造成罗某和李玉某受伤。事后，罗某将李玉某、李金某告上法庭，请求判决李玉某、李金某赔偿其医疗费等各项损失，一审法院判令李玉某、李金某承担赔偿责任，李玉某、李金某不服判决，提起上诉。

陈翠丽接到案件后，经过阅卷，仔细研读案情，与各方当事人庭前进行沟通，了解到因本次纠纷造成李玉某、李金某、罗某及案外人刘某4人受伤，引发4个诉讼案件，其中一起案件已生效。一起案件正在一审法院审理中，另一起案件正在立案过程中。

二审开庭时，双方剑拔弩张，互相指责对方，整个庭审持续近两个小时，结束后双方还在继续争吵。

为妥善化解矛盾纠纷，真正做到案结事了，陈翠丽主张将上述3个案件在本案中一并解决。在查清案件事实、分清责任基础上，她多次与各方当事人进行沟通，了解调解意愿，经过不懈努力，最终促使当事人达成调解协议，做到一案调解四案了结。

尽职调解用爱心温暖当事人

“办理一起案件并不难，难的是把每一件案件都办的公正、无可挑剔，既要有力度，更要有温度。”谈及办案体会，陈翠丽说，在一个家庭中，孩子是父母爱情的结晶，但由于父母离异，家庭环境突变，极易导致孩子产生心理问题。

陈翠丽对所办理的一起离婚纠纷案件，至今记忆犹新。

女方王某与男方李某在经历最初相识、相知到相许，随着女儿的出生，两人的感情更是得到了升华，但是无论多么完美的婚姻，总有些许不尽如人意之处。随着时间的推移，生活中鸡毛蒜皮的小事越来越多，再加上父母过多的干涉，双方时常发生争执，甚至大打出手。后来，王某一纸诉状将李某诉至法院，以感情破裂为由提起离婚诉讼。面

对彼此各不相让的局面，一审法院调解未果，判决双方离婚。王某在收到一审判决后，对孩子的抚养及财产分割不服，提起上诉。

二审庭前调解时，双方情绪激动、恶语相向，为了房子、车子、债务的归属问题争吵不休。5岁的小女儿吓得瑟瑟发抖，小声啜泣。

同样身为母亲的陈翠丽当场制止了双方的争吵，同时把孩子抱起来带到了隔壁的接待室进行安抚，等孩子情绪稳定下来，她温和地解释说：“不论你的爸爸妈妈的感情出现了什么问题，但你们爱你的心是不会变的，你是被爱着的，而不是被抛弃的，虽然他们不住在一起了，但是你们以后会有两个家，依然有爱你的爸爸和妈妈。”

把孩子安抚好后，陈翠丽对王某和李某说：“离婚已经给孩子心灵上造成了巨大伤害，如果在诉讼的过程中，因为你们不当的情绪和行为，将给孩子造成二次伤害，对她的身心健康造成不良影响。即使你们离婚了，依旧是孩子的父母，关心爱护孩子，就是让其健康快乐成长，希望你们多考虑考虑孩子的想法。”

随后，陈翠丽与双方进行背靠背调解。在沟通交流中，她了解到，现在双方均已不再计较之前的各种矛盾纠纷，双方争执不下的关键点是孩子的抚养权。为妥善安置好孩子，陈翠丽以尊重孩子的意愿为前提，以有利于孩子成长为出发点，以维系亲情为切入点，深入浅出地释法明理，最终，双方当事人达成调解协议，他们激动地说：“你是法官，更像亲人，温暖了我们一家人。”

“孩子不是夫妻斗气的筹码，是他们生命的延续，应该竭尽所能地让孩子健康成长，尤其是心理健康。为了这个目标，做再多工作也是值得的。”陈翠丽说。

“做一名人民满意的法官，是我一直以来的理想。”陈翠丽在笔记本上写道，“我以青春智慧铸笔，以辛勤汗水为墨，不怕吃苦，勇挑审判重担，认真高效办理每一件案件，以对法律的敬畏之心和对百姓的服务之情践行司法为民的宗旨，怀揣赤诚初心，守望公平正义。”

图为陈翠丽在阅卷。