



马建新：调解纠纷秉持“三明白”原则



马建新现场测量土地，调解田某5兄弟之间土地纠纷。

□ 本报记者 姜东良 梁平妮 文/图
□ 本报通讯员 荆华南

就地化解法、亲情感化法、换位思考法、多方联合法、冷热相宜法、抛砖引玉法、心存感恩调解法……这是老马总结的“老马调解法”，也是他调解纠纷的“绝招”。

老马本名马建新，年轻时在部队服役12年，是一名有着30年党龄的共产党员。如今他是山东省聊城市阳谷县侨润街道的网格员，也是专职人民调解员，更是当地群众心中的“一杆秤”“大明星”。从事调解工作5年，老马已成功调解了700余起纠纷，因信他、服他，群众有事儿都爱找他，亲切地称呼他为“老马”。

“只有脚下多沾泥土，才能收获更多真情。”这些年来，老马下社区进网格，走遍侨润街道的大街小巷、田间地头，巡查、走访、解纷……他退役不褪色，以钉钉子的劲头用心用情服务群众，为群众排忧解难，用实际行动践行着一名共产党员的初心使命。

“老马来啦！”“老马，到家里喝口水吧。”“老马，我跟你说了个事。”无论老马走到哪个小区、村庄，都有人热情地和他打招呼。进社区入村庄是老马的日常工作，遇到邻里吵架他会靠前搭个



经16次协商，马建新成功调解同康花园小区居民之间因违建产生的纠纷。

阳谷的水，吃着阳谷的粮，自己都觉得自己是阳谷人，你咋觉得我是外乡人？再说了，你既然觉得本地人亲，为啥这件事这么较真？”老马几句话引得对方笑了起来，一场纠纷就此化解。

在老马看来，调解矛盾纠纷外乎情理、理、法三个字。有些矛盾，几句话就能化解，也有些矛盾，需要用时间和真情去温暖当事人的心。老马戏言：“来到武松的故乡得会几招。”这些招数，正是老马在日常调解工作中总结出的“老马调解法”。

一对父子因为盖房子闹得不可开交，儿媳也与婆婆多次争吵，多年“不搭腔”。老马接到调解请求后，多次走访当事人的邻居、亲戚和村干部，终于摸清了矛盾的根源，“其实就是一句话引发的误会，多年未解成了疙瘩。我就用背对背的方式与父子二人交流，让他们把不好意思说的话说出来，把双方心里的坎给抹平。”最终，父亲向儿子表达了歉意，儿子更是当场号啕大哭，搂住父亲久久不松开。

老马是同事眼中的“明白大哥”，这源于他工作中坚持的“三明白”原则，“做工作前‘想明白’，知道要做什么，怎么做，有自己的想法；在落实工作中一定要和大家‘讲明白’，明白自己的任务，确保工作顺利进行；最后就是要‘做明白’，工作要有效果、有成绩。”老马说。

“三明白”原则和老马身上的钉钉子精神是分不开的。也正是凭着这股子劲，他干起工作来更得心应手。“只要心中有数，手中有招，再难的纠纷我也敢调解，一天解决不了跑两天，一个月解决不了跑俩月，不能让纠纷从我手里‘溜’出去。”老马说。

在老马调解的一起土地纠纷中，一名当事人面对老马放言：“打听打听村里谁敢惹我！”老马一拍胸脯，厉声说道：“我受街道调委会指派来调解纠纷，你自己不嫌丢脸不要紧，但你侵占他人土地是违法行为，如果退出调解，等待你的就是法律的制裁！”最终，这名当事人不仅当即归还了侵占的土地，还如数向对方进行了经济赔偿。后来，老马回访时，一名村民说：“你真厉害，把他给治住了。”老马说：“治住他的不是我，是法，是理。”

2021年10月，老马发起成立了以专职人民调解员、心理咨询师、法律工作者、老党员、退役军人为主的“和为贵调解服务队”，2022年，侨润街道成立“老马调解工作室”，重点解决群众申请的、“市民热线”转办的或者网格内排查到的矛盾，着力攻坚原因复杂、持续时间长的纠纷。

“党和人民信任我，我就要肩负起责任与担当，脚劲劲、使足力，倾心为群众排忧解难，定分止争，用行动点燃城乡和谐之光。”老马说。



图为姜华(左)和刘霞云(右)在梳理案情。

□ 本报记者 范天娇 文/图
□ 本报通讯员 沈梅梅

一部价值5000多元的手机在快递途中丢失，货运公司却以未保价为由只愿赔偿1000元。近日，安徽省合肥市居民付女士向庐阳区人民法院提起诉讼，本来以为会是一场“拉锯战”，结果在调解员姜华和刘霞云的协调沟通下，不到一个月就拿到了赔偿款。

“货运公司未尽到妥善保管义务丢了快递，理应承担赔偿责任，而且该公司与原告方有常年合作关系，做生意不要伤了感情……”调解中，姜华和刘霞云一人动之以情，一人晓之以理，帮助双方妥善地解决了问题。当事人特意送来锦旗，感谢她们的尽心尽赔。

姜华和刘霞云担任庐阳法院特邀调解员有两年多时间，配合起来默契十足。姜华受聘时已经60岁，原先在一家公司从事检验工作。刘霞云小姜华4岁，之前在企业从事财务工作。因为对法律感兴趣，她们退休后便报名参加法院的调解工作。两人在来法院参加培训的路上相识，一聊竟还是校友，于是自动组队成为搭档。

刚来那会儿，庐阳法院非诉解纷团队组建不久，法官李成菊带着1位法官助理、3名书记员还有一百多位调解员负责对10万元以下的民间借贷、涉房贷的金融案、物业纠纷、道路交通、合同类及其他适用小额诉讼的案件进行诉前调解。

姜华和刘霞云对法律程序等要求并不熟悉，还面临着研究案情、联系当事人等难题。起初，在这条从“零”开始的路上难免手忙脚乱。

为了帮助新任调解员解决难题，庐阳法院非诉解纷团队建立了人民调解员工作安排群及经验分享群，姜华和刘霞云积极向法官及有经验的调解员学习调解技巧，学着制作调解协议……她们逐渐适应了工作节奏，调解经验也丰富了起来。

去年8月，正是炎热酷暑时节，有起房贷逾期的金融借款案件通过法院系统协查无法联系被告。刘霞云看到诉状中欠款的当事人是一位年轻人，考虑到年轻人买套房子不容易，就这样被判决拍卖房子于心不忍，于是准备到被告家中了解情况。她们辗转到达长丰县，找到被告家。原来，这位年轻人换了电话号码，不知道自己的房贷逾期了。得知情况后，其第二天便赶到法院处理，还特意找到姜华和刘霞云表示感谢。

2022年11月，非诉解纷团队法官将一件标的额为4620元的民间借贷案件委派给姜华调解。该案虽然标的额很小，难度却不小。被告许某于2021年10月在网络上向原告阮某借款5000元，约定分12期还清，每次还款420元。可是许某在仅还款420元后，就不再接阮某电话，阮某无奈之下向派出所报警。经过民警调解后，虽然两人再次达成调解协议，但许某仍未还款，甚至也不接民警的电话。姜华接手后，给许某打了几十通电话，发了很多短信，许某也未回复。

姜华和刘霞云一起商量解决方案，最终决定以一个母亲的身份，语重心长地给许某又发了几条短信，说动了许某同意调解。可是原告阮某却不接电话了，称许某令他非常生气，不接受调解，执意让法院判决许某一次性还款。姜华和刘霞云转回头来又耐心劝说阮某，最终双方通过视频调解，线上完成了调解协议的签署。

“一纸判决对于当事人来说是冰冷的，我们要尽可能在诉前完成调解，从不同角度和身份帮助当事人疏导心结，缓解不良情绪。有时候变换一个角度就有意想不到的转机，让他们在合法权益得到保护的同时，也感受到法律的温暖。”姜华和刘霞云坦言做好调解工作不是易事，但她们会以乐观的心态在日常工作中相互督促、相互提醒，秉持公心，真诚地做好每一位当事人的思想工作。

2020年9月至2022年10月30日，“姐妹花”组合所在的非诉解纷团队共委派调解10347件，结案9883件，其中调撤案件7828件，调撤成功率达到79.2%。

善解群众『千千结』的『姐妹花』

赵忠凯：善于总结日常才会提升能力

□ 本报记者 郑剑峰
□ 本报通讯员 任静元

“我要说点啥？我做的都是平日常自己的本职工作……”面对采访，陕西省富平监狱第三监区一级警长赵忠凯有些局促。随着沟通交流不断深入，赵忠凯慢慢打开了话匣子，讲述着工作多年的心得体悟。

从步履不停到伏案疾书，从谈心谈话到因人施教，从日常管理到每日考核，从警35年，赵忠凯始终扎根监管一线，日复一日，勤勤恳恳，用汗水和智慧奋斗着、奉献着、坚守着。

“作为监狱人民警察，自己首先要成为法律的行内。”这句话经常挂在赵忠凯的嘴边。

在管理改造罪犯的过程中，赵忠凯结合罪犯遇到的一些具体情况，及时学习刑法、刑事诉讼法、民法典等法律法规，为罪犯答疑解惑，给予合理的建议，引导罪犯放下包袱，安心改造。他还一直坚持着写工作日记，把值班中发现的隐患、罪犯矛盾处理情况以及需要进一步解决的问题详细记录。近三年时间里，他写的工作日记就有10本，超10万多字。

谈到写日记的习惯时，赵忠凯笑咪咪地说：“好记性不如烂笔头，积累的过程中会受益无穷。工作没有总结，没有思考，个人能力就没有提升，素质就得不到提高。”

工作中，赵忠凯善于钻研、主动作为，对所有罪犯一视同仁。总结出的管教经验在实战中屡试不爽。每当有新入监罪犯，他总会第一时间翻阅档案、谈心谈话，掌握他们的犯罪经过及家庭情况，用心用力用情制定管教方案。

赵忠凯告诉《法治日报》记者：“只有勤于巡查、善于观察和钻研，耐心地对待每一名罪犯，才能将矛盾及时化解。”

他是这么说的，也是这么做的。一次巡查中，赵忠凯发现罪犯杨某无精打采，唉声叹气，通过谈话，了解到家庭矛盾影响了杨某的服刑改造，他便结合自身生活经验，有针对性地向他提供建议，帮助杨某振作起来。

还有一次赵忠凯和罪犯张某谈话时，张某向他倾诉了近期的烦恼。这一聊，整整4个小时，赵忠凯一直耐心地听着。

“赵警官，我心里舒服多了，一下子轻松了不少，谢谢您。”张某很感动。

“在疏解罪犯心理困惑时，有时他们需要一个排解、发泄的渠道，适时做一个耐心的倾听者，就是最好的疏导。”赵忠凯如是说。

值得一提的是，赵忠凯积极发挥“传帮带”作用，毫无保留地将自己的工作经验传授给“徒弟们”。每每说起赵忠凯，大家都不约而同地竖起大拇指。

刚刚走上工作岗位的年轻警察，由于缺乏专业知识和实战经验，面对工作有些力不从心。于是，赵忠凯主动承担“师父”角色，带领他们参与日常巡查、练习队列指挥、闻声点名、背向点名、个别谈话教育等警务技能，手把手传授他们工作方法。

“要敢于大胆管理，不怕困难，不要人云亦云、不要盲从，要树立远大的人生目标。”他这样鼓励年轻警察。

近年来，随着智慧监狱建设不断推进，赵忠凯也遇到过难题。面对新技术、新要求，起初他有些不适应。可他不甘落后，虚心向年轻警察学习表格制作、视频监控软件使用操作方法，努力提高自己的办公能力，很快就赶了上来。

“作为一名监狱人民警察，我热爱监狱工作。我将永远坚守我的初心和使命。”赵忠凯说。



赵忠凯在执勤。

夏海龙 摄

王维：警服穿在身就要做群众的主心骨

□ 本报记者 张雪泓 文/图

38岁的王维参加公安工作16年，做过刑警、巡逻民警、治安民警，如今又转型成为北京市朝阳区潘家园社区的一名社区民警，社区民警扎根社区，和寻常百姓打交道，看起来平淡无奇，可王维却对这个岗位格外有感情。“离老百姓最近，能解决很多他们的实际困难”，这让王维收获了满满的成就感。

潘家园社区地处北京东二环和东三环之间，辖区里很多老旧楼宇，仅0.21平方公里的辖区实际居住人口达到1.1万人。社区民警作为社区工作的“最后一公里”，如何有效预防和化解社区矛盾纠纷，对王维来说是个考验。

平日喜欢思考和总结的王维，发挥兼任社区党委副书记优势，将社区工作者、警务室辅警和治保积极分子组织起来，对38栋居民楼开展“分楼包片”，拓展组建了186名楼门长和325名志愿者组成的社区团队。他带着大家组建社区情况的微信群，随时反馈隐患问题或纠纷苗头。针对反馈的线索，社区民警第一时间开展先期处置，力争实现源头化解。

98岁的张老爷子是小区里的“长寿星”，平时总是乐呵呵的。有几日，王维走访的时候，发现老爷子坐在院子里发呆，精神明显不如以前。他便上去询问，这一问，老人还抹起了眼泪。得知老人的二儿子最近吵着要分房子，甚至在家里摔锅打碗。这个二儿子脾气火爆，以前经常和邻居发生矛盾，王维还出过好几次警进行调解。

王维送老人回家，发现原来干净整洁的客厅里挡了一块厚厚的木板。“是我儿子放的，说要离我远点儿。”老人伤心地说。

“百善孝为先，您儿子做得不对。老爷子，您放心，我来说他，让他跟您道歉。”宽慰完老人，王维开始找二儿子张某做思想工作。工作不好做，王维没说几句，就被张某嚷嚷着往门外推。思来想去，王维想了个主意。

隔了一天，他带着社区党支部退休党员肖大妈上门，还给老人带来了水果。肖大妈是个调解矛盾的行家，她拉着张某一起给老人削水果，还“别有用意”的在张某面前给老人播放歌曲《当你老了》。王维和肖大妈你一句我一句，既说理又讲情，张某的脸面有点挂不住了。

到第三次来老人家，张某的态度已经发生了明显变化。连着一个月，王维没事就往老人家里跑。他发现，老人家客厅的挡板不见了，小区里还见到张某搀扶着老人散步。

“家庭矛盾虽是群众关起门来的家事，但如果群众求助民警，我们也一样得管。”王维觉得，虽然人的思想工作很难做，可人都是有感情的，只要自己有诚意、有毅力，是真心在为老百姓解决问题，大家都能体会得到，慢慢地也就都理解了。

居民李某因为卖房与租户刘某发生矛盾，双方的违约赔偿问题一直谈不拢，愤怒的李某带着亲属去找刘某吵闹。

得知情况后，王维将双方约到潘家园派出所的调

解室，并把房屋中介约到了现场。他协调中介先帮刘某尽快找到周边合适的房屋，解决他的居住问题，在此基础上，进一步帮助双方就违约赔偿数额开展调解，最终促成双方达成协议。这起房屋租赁纠纷就这样在派出所的小调解室里顺利化解。

《法治日报》记者在潘家园派出所看到，所内的调解室面积不大，却功能齐全，墙上张贴着详细的调解程序，调解双方各自有落座位置，印制的调解协议书模板就摆放在桌上，这些细节让调解程序充满仪式感。王维认为，要让居民能静下心来听民警说话，调解室作用不容小觑。

王维的另一个身份是社区党委副书记，在社区，他切实发挥了主心骨的作用。

去年5月，物业大姐向王维反映，1号楼女业主孙某自3天前回家后，就没出过门。55岁的孙某患有绝症，而且平时独居，没有家人。王维曾交代物业平时多加留心，以便随时照应。得知这一消息，王维马上赶到了孙某家，反复敲门没人回应，他立刻联系开锁公司将门打开，发现孙某倒在地上，尚有生命体征，她的身边放了一封遗书。

救护车到场后，王维陪着去了医院。接下来的几天，他一忙完所里的工作任务就往医院跑，配合医院对孙某进行救治，事无巨细。3天后，孙某平静离世，又是王维和社区干部一起料理了她的后事。

“关键时刻，我们民警就是群众的主心骨。”王维认为，警服穿在身，走出门，人民警察就是群众最信任的人，必须要做群众困难时刻的坚强依靠。



图为王维和志愿者沟通辖区治安情况。