

社区有事 言一声

12年来,他共调解纠纷3000多起,棘手的问题到他那里都能顺利化解—— 社区民警老郑:“调解秘籍”化纠纷



核心提示

见习记者 范瑞/文 记者 李卫超/图

今年52岁的郑建胜是东关派出所社区警务大队三中队五一社区的一名民警,大家都亲切地称他为“老郑”。从事社区民警工作12年来,老郑先后服务过5个社区,共调解纠纷3000多起,练就了一身化解纠纷的“硬本领”,还总结出了一套“调解秘籍”。

【秘籍一】和社区居民“混脸熟”

“老郑,您快给我看看,我要转户口,除了这张证明还需要啥资料?”22日上午,记者刚走进老郑的办公室就看到有社区居民来找他帮忙。“房子过户的手续都办好了?”随后,老郑就开始忙着向这名女士详细介绍转户口所需的资料。

老郑说,这名女士最近在五

一社区买了房子,准备在这里落户。“人还没搬进来您都认识了?”记者问。老郑笑了笑说:“干社区民警,第一步就是要跟大家‘混脸熟’。”

据了解,老郑目前所在的五一社区共有4000多户家庭,约14000人,是东关派出所辖区内人口最多的社区。到该社区短短

五个月的时间,老郑已经认识了社区里三分之一的居民,谁家几口人,谁家的孩子不听话,谁家的老人身体不好,他都能很快地说出来。

“只有了解居民家中的情况,才能知道哪些家庭隐藏着矛盾,在解决的时候也能迅速抓住问题的关键。”老郑说。

【秘籍二】调解矛盾,先要用心倾听

老郑称,纠纷多是因为双方的利益发生了冲突,所以在调解时,用心倾听、了解清楚每一方的利益点很重要。

2000年6月,当时在通巷社区的老郑遇到了从警以来的第一起纠纷。当时社区内两个亲兄弟,因为房产问题大打出手。得知此事后,老郑第一时间赶到了两兄弟家,见二人还在拉拉扯扯、怒目相视,便迅速将两人拉开,送到了各自家中。

“当着两个人的面调解,只

会让矛盾更加激化,所以要先把他们分开。”老郑说。随后,他先来到哥哥大伟(化名)家。“你有什么委屈、有啥生气的尽管说吧!我为你讨公道。”老郑拍着大伟的肩膀说。见有人为自己做主,大伟一股脑说出了自己的委屈。原来,他们兄弟二人的房产是其父母过世后留下的,二人一人一半,都是两层小楼,可前几天弟弟小鹏(化名)却在楼顶盖起了房子,房子的墙壁超出了分界线,盖到了大伟家的楼顶上,他

劝阻弟弟多次无果,最后兄弟俩竟打了起来。

听完哥哥的诉说,老郑又到了弟弟家。“小鹏觉得,反正哥哥家也不盖房子,地方空着浪费了,就多占了一点。”老郑说,从弟弟当时说话的神态上可以感受到,他已经感觉到自己理亏,但是碍于面子,才不肯让步。

明白了二人的想法,老郑劝说弟弟来到哥哥家中,向哥哥道歉,并承诺将超出的部分拆除,兄弟二人终于握手言和。

【秘籍三】认真沟通,换位思考

在老郑的办公桌上,记者看到一摞皱巴巴的信纸,上面的字迹歪歪扭扭,最后一行还有签名,仔细一看才发现,原来是一份份“保证书”。老郑称,这些都是调皮的小孩经他“教育”后写下的。

3月12日,五一社区的张先生和妻子带着他们12岁的儿子小岩(化名)气冲冲地来到派出所,老郑一问才知道,原来小岩老是偷家里的钱,张先生和妻子用尽各种方法教育都不管用,无奈

之下,他们选择将儿子交到派出所,让民警帮忙好好管教。

见状,老郑把小岩一个人带进办公室和他聊了起来。“你爸妈一天给你多少零花钱?”“2块。”“你早饭在哪吃?要花多少钱?”“在外面吃,3块钱,午饭有的时候也在外面吃。”“那你钱不够有没有问爸妈要过?”“要过,他们不给,说我乱花钱。”听到小岩这么说,老郑没有批评小岩,而是将小岩的父母“训”了一顿。“他们没有站在孩子的角度考

虑,给孩子的零花钱连吃饭都不够,错在父母。”老郑说,经过教育,小岩的父母答应每天给儿子4元零花钱,如果小岩的学习成绩有进步,还会适当奖励。“教育”完小岩的父母,老郑又告诉小岩偷钱的行为是不对的,并让小岩写下保证书,保证以后再也不偷钱。

1个月后,小岩的父亲告诉老郑,从那次以后,小岩再没有偷过钱,而且当月月考成绩前进了10名。



郑建胜(右)和居民在警务室聊天。

【秘籍四】化解“持久战”,必须有耐心

老郑称,在他调解的纠纷中,并不是每一起都能在短时间内说通的,其中一起邻里纠纷一直持续了9年,最终被他调解成功。

2000年,有两户人家同时住进了利民东街某小区,并成了上下楼的邻居。可是,入住不久,楼下的居民就不断听到楼上传来各种响声,便多次与楼上的邻居沟通,但始终未果。随着时间的推移,两家的矛盾越积越深,见面从不打招呼,不时还会吵起来。

“我去过楼下那家很多次,每次一听到楼上有声响,楼下就会拿起棍子,对着房顶一阵狂敲。”老郑说,9年来,这两家人吵了无数次架,他也曾多次出面调解,但双方脾气都很倔,怎么都不听劝。对此,老郑一直忧心忡忡,时刻担心双方矛盾会激化。

2009年8月的一天凌晨,老郑担心的事情终于发生了,由于无法忍受噪音,楼下的居民拿着菜刀敲开了楼上那户人家的门,见状,邻居们赶忙报警求助。老郑赶到现场时,两家人已经打了起来,楼上一名居民的胳膊在厮打中被砍伤。“都停下!”在老郑的呵斥下,双方停止了厮打。伤者随后被送往医院,老郑则留在现场进行调解。

“9年的矛盾,他们不说,我也很清楚了,只能一点点帮他们解开心结。”老郑说,那天晚上,他在两户人家上上下下跑了无数遍,从9年前的第一次吵架一直分析到当晚的冲突,让他们认识到,因为小小的矛盾,造成目前的情况是多么不值得。在老郑的调解下,一直到当日13时许,双方终于解开心结,握手言和。

【秘籍五】回访结束才算调解成功

老郑调解纠纷有个习惯,调解完成后,他都会让双方当事人握个手。“就算俩人当时握手了,我还是不放心,过段时间,还要再回去看看。”老郑说,别看只是一个简单的回访,在这个过程中,他会发现自己调解中留下的“后遗症”,并及时解决。

利民东街的那两户人家,9年的积怨化解后不久,老郑又到该小区进行走访。“我要先问问楼下那家,还有没有受到噪音的打扰。”老郑说,回访时,他感到意外的是,楼下居民不仅再也没有受到噪音打扰,两家还成了

关系不错的朋友,他们再次见到老郑时,都热情地邀请老郑一起吃饭。“回访主要了解双方的情况,直到受害方满意为止,我的工作才算圆满完成。”老郑说。

“每天面对这些繁琐的小事,难道您就没有厌烦的时候吗?”面对记者的询问,老郑笑着说,虽然自己每天干的都是些不起眼的小事,但是这在他看来至关重要。“不是都说家庭是社会的‘细胞’吗?我把这些家庭服务好了,让它们每一个都健康康康,这个社会也就稳定了。”老郑说。



喜迎洛阳牡丹文化节 阿新奶业真情回报

特开展订阿新奶送酸奶酪活动,凡订4月份整月阿新酸牛奶或鲜牛奶(品种数量不限),
每订一份送阿新酸奶酪两碗(在各订奶点领取)。

好原奶、好菌种、原汁原味无添加 服务热线: 63188866 67897535

送大礼

拍卖公告
受法院委托,我公司定于4月11日10时在洛阳市九都路39号10楼公开拍卖老城区黄梅路黄梅家园1-5-702号房产。有意竞买者,请于拍卖日前到洛阳市产权交易中心办理竞买登记手续。标的展示:自公告之日起至4月6日。展示地点:标的物所在地。联系电话:63311229 15515330036 监督电话:62325608 公司地址:洛阳市西工区八一路24号城市杰座902室 河南允中拍卖有限公司

交通资讯

订版热线: 63232112 63232113 63232133

汽车租赁

- 飞盛汽租 64882555
- 众翔汽租,新车价优 63396899
- 焯迪汽租,包月价优 63208589
- 鑫华对外租大客车 13598160838
- 广嘉汽租 64230197
- 广嘉新车全价优 64229951
- 要租车找广嘉 13698829222
- 聚和汽租 64837955
- 笑笑汽租 64858818
- 万嘉汽租 64978111
- 舒达汽租 63269518

工程机械

- 吊车租赁诚心服务 15225559973
- 转让柳工 80 挖掘机 15036972918

职场资讯

订版热线: 63232112 63232113 63232133

个人求职

- 退休会计师求职 13937937525
- 会计师求兼职会计 15824915176

单位招聘

- 深圳常年招公交司机 63310955
- 招聘钢琴教师 15896667633
- 聘护士环境待遇好 13613799399

劳务输出

- 农力招各类出国劳务 63332891 注册号:410303120010313
- 海陆招各类出国劳务 64390263 证书编号:LT410020090028
- 威通招各类出国劳务 64917810 注册号:410300120043830
- 信达办各国出国劳务 64853058 注册号:410305120022348