

# 杭州市钱塘区下沙街道： 守护邻里平安，这支队伍“叫得响靠得牢信得过”

杭州政法融媒体中心 陈文欣 本报记者 王乃召 通讯员 周雯文

“不管发生大事小事，找宋哥评理准没错！”在杭州市钱塘区下沙街道早城社区，群众都知道这句话。不管是夫妻吵架、邻里矛盾，还是医患纠纷、交通事故纠纷，每当矛盾难以调和，大家首先就会想到宋哥调解工作室。

近年来，下沙街道突破传统调解模式，利用调解员人缘、地缘优势，成立个人品牌调解工作室，整合社工、巡防、物业、业委会和党员、热心居民等社会调解资源，充分发挥人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”的作用，积极助推辖区平安建设，绘就出一道独特的平安风景。

## “我是宋哥，咱们慢慢聊”

宋志斌是下沙街道早城社区巡防中队中队长，钱塘区首个以个人名义命名的宋哥调解工作室领头人。从事综治工作20余年，宋志斌不仅断事公正，还擅长和风细雨式地劝慰开导，深得群众信任，被大家亲切地称为“宋哥”。

“心急吃不了热豆腐，调解矛盾同样也急不得。”在调解工作中，宋志斌总结出了自己的独创秘籍：在慢聊中寻共情、明事理、调纠纷、达协议，让怒气冲冲走进调解室的当事人，一团和气地出门去，才是最佳的调解效果。

去年年底，学林街一小区楼上住户王女士家中的三角阀开裂漏水，导致楼下商铺徐先生的店内墙壁、地毯被水浸泡受损，生意也受到了影响。但协商

赔偿时，王女士一副“无所谓”的态度，让本来就一肚子气的徐先生更加恼火，两人一路吵吵嚷嚷地来找宋哥评理。

“要解决问题，我们先坐下来慢慢聊。”宋志斌以静制动，耐心地跟当事人聊家常、摆事实、讲道理、谈法条，如往常一样，在不知不觉中将双方的负面情绪消弭于无形。火气消了，道理明了，两人很快便谈妥了维修和赔偿事宜。

在宋哥调解工作室成功经验的基础上，社区调解委员会进一步总结出一套“慢聊法”，有效提高了基层矛盾纠纷调处化解成功率，至今已调解各类矛盾纠纷近400起，成功率达98%以上。



早城社区矛调工作室化解纠纷

## 从“纠纷找上门”到“调解员走出去”



主动上门化解群众烦心事

在街道和社区的支持下，如今，宋哥调解工作室从宋志斌一个人拓展成为一群人，汇聚了社区楼道长、网格员、小区业委会成员、物业公司员工以及巡防队员、热心居民等不同行业的民间调解力量，成了一支专业的调解团队。

“不靠双腿勤，只靠坐下谈，想让双方信服其实很难。”在宋志斌等人看来，“慢慢聊”还能见效快，要求每个调解员都能做到“主动上门动作快”。

一天深夜，小两口的吵架声响彻小区，随之而来的还有砸桌子、摔凳子的“砰砰”声……三更半夜被吵醒，业主们气得在群里“吐槽”。社区党员志愿者、宋哥调解工作室成员刘碧兰看到群里的发言后，急忙确定方位，赶往当事人家中了解原委。

“两口子过日子哪有不磕磕绊绊的，有事心平气

和地商量，免得伤感情。”刘阿姨曾当过中学校长，一辈子教书育人的她说话句句在理，很快将两人劝得低下了头，为没有控制情绪影响到大家休息而感到惭愧，也各自解开了心结。

自宋哥调解工作室成立以来，早城社区一改过去等矛盾纠纷“找上门”的模式，以楼栋为基础、以网格为单元，积极开展排查走访工作，听取“家长里短”，提前发现、及时消除可能引发纠纷的基层矛盾点。

如今，通过联动共享法庭，调解工作室不仅能解决一般矛盾纠纷，也能攻克如复杂的婚姻纠纷、邻里纠纷、交通事故纠纷、合同纠纷、医患纠纷等“疑难杂症”。同时，调解团队还深入开展平安和法治宣传，维护辖区良好秩序，让群众的获得感和幸福感不断提升。

## 警察解决不了的问题，他们行

“要真正成为群众的‘解忧人’，不仅要有接待的热情、解答的耐心、释法的倾心、调解的公心，还必须做实回访工作，让调解工作形成闭环。”宋志斌表示，“对一些具有较强反复性的纠纷，既要注重面上的问题，也要关注潜藏的矛盾。”

去年，辖区一出租房屋起火，经消防全力抢救，大火被扑灭，所幸无人员伤亡，但家装、家具、电器等全部被烧毁，同时导致所在单元的电梯和部分公共区域及楼上住户房屋受损。由于利益关系复杂，涉及金额过大，房东、租客、楼上邻居以及小区业委会因损害赔偿问题产生纠纷，并报警处理。后来，在民警与宋哥调解工作室的调解下，各方当事人就赔偿方案和金额达成了共识。

然而，在3天后的回访中，宋志斌却发现了问题。他在与租客小金交谈中，感觉对方情绪不稳定。再三追问下，小金才将自己的心事和盘托出：“赔偿金

额是确认了，但我刚刚毕业，没有积蓄，真不知道该怎么还清这些钱！”

得知小金的心病后，宋志斌立即联系小区业委会，详细说明小金的处境，希望能让他分期支付赔偿款。小区业委会听取建议后与小金进行了深入沟通，最终根据他的收入情况，达成分期给付协议。

“有时，一些非警务类警情超出了民警的职能职责范围，由他们处置并不一定能真正解决问题。这就需要我们积极参与，并跟踪了解事件处置、调解协议履行、当事人思想动态等情况，防止矛盾纠纷反弹升级。”宋志斌介绍，调解工作室参与处置的矛盾纠纷，在调解结束7日内，调解员会以实地走访、微信回访、电话回访等方式，了解当事人对纠纷处理的满意度，从中排查矛盾纠纷隐患苗头，真正实现“定分止争、案结事了、群众满意”的目标。



群众点赞调解工作