

4200名微信好友的背后

简齐恒通过微信与报警人沟通 成功化解各类矛盾纠纷1700余起

岛城最忙
110民警 讲述

110接处警是公安机关服务群众的“第一窗口”，也是联系群众的“第一纽带”。“警情处置中不乏惊心动魄的场面，但更多的是老百姓急难愁盼的事，这些事琐碎、繁杂，甚至有些事情与警务无关，但群众诉求无小事，能解决的诉求要让群众满意；解决不了的诉求要沟通到位，让群众理解，更要明察秋毫、排除隐患。”简齐恒与群众沟通的桥梁便是——加微信。从警8年，他微信里累计添加了4200多个报警人，累计沟通18000余条信息，通过加微信好友，成功化解各类矛盾纠纷1700余起，获得2600多人次的理解和认可。

处警后加微信已成常态

在对简齐恒随警采访的过程中，记者发现他在调解纠纷、处理矛盾后，都会征求报警人的同意，然后添加其微信，以便后续沟通处理情况。

“我丢失的包特征不明显，我去过的场所较多，包里面有公司的钥匙和资料U盘，都十分重要。”一位女士报警求助，她是某公司的会计，将一个巴掌大的小包用塑料袋包着放在电动车的车筐里，早上7点多出门，去了4个场所，到上午11点，她发现包不见了，于是拨打110求助。报警人焦急万分，情绪激动，反复对简齐恒强调包很重要，务必帮她找到。简齐恒一边想方设法寻找报警人丢失的包，一边讲安心话和知心话，安抚报警人的情绪，“不要着急，我们一定会尽全力寻找，我们在这陪着您一块找。我们特别理解您的心情，谁都有不小心丢失重要东西的时候，我们都希望能找到。您再好好想想细节，咱们一块想办法。”在整个处警过程中，简齐恒就像寻找自己丢失的物品一样用心。可用了许多方法，仍然没能第一时间找到。由于还有其他警情需要处理，简齐恒添加了报警人的微信，表示派出所的同事会继续帮忙寻找。“后面还有警情需要处理，我们不能一直盯在这一件事上，但请放心，我们已经联系了派出所同事继续跟进。这不，我添加了您的微信，咱们随时沟通。”加完微信后，简齐恒一直与报警人保持沟通，询问她有没有想起什么新的细节，告诉她派出所同事目前做了哪些工作，像朋友一样关心询问她，让报警人感到民警确实对她的事情很上心。第二天，派出所民警帮助报警人找到了包，报警人通过微信对简齐恒表示了感谢。



简齐恒(右)耐心与报警人交流。

前辈的事迹助他“想通了”

在长江路派出所处置的各类警情中，纠纷类、求助类、治安类警情占比较多，而其中情况复杂、非案件类的纠纷类和求助类警情又占了大头。

“我们遇到最多的警情就是求助和纠纷，说大不大，说小不小，解决得好，群众满意；解决不好，群众失望，民警也放心不下。对此，110民警都深有体会，我们虽然不是干着轰轰烈烈的大事，但是每天要面对几十起吵吵闹闹、火急火燎的纠纷和求助，不用真心实情，不下真功夫，还真是干不好这项工作。”简齐恒坦言，在转业之前，他想象的民警工作是抓歹徒、破命案、除暴安良、匡扶正义，形象威武酷帅。但现实的110民警工作和他想象的大不相同。“刚开始工作时，我有些困惑迷茫，每天处理一些枯燥繁琐的小事，是否就是我职业生活的全部？”在工作后，简齐恒不断思考入警培训时，全国公安系统二级英雄模范、全国优秀人民警察、全国公安机关爱民模范陈呈章讲授的内容。“退休前，陈呈章是青岛市公安局市南分局珠海路派出所一级高级警长。他也是从部队转业后成为一名社区民警的，他兢兢业业扎根社区，服务群众，为群众排忧解难，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。我觉得同为军转干部，我应该以陈呈章老大哥为榜样，像他那样用执着和坚守去做好接处警工作。”简齐恒坦言，那次“想通”之后，他又活力满满地跳上警车。

用微信实现沟通“最优解”

在工作中学习，在学习中工作，简齐恒很快便掌握了110常见警情的处置技巧，并把添加报警人微信当作与群众沟通的桥梁。

“随着工作的深入，我发现警民之间一旦建立起信任关系，就打开了顺畅沟通和合作的闸门。就像市公安局

市北分局兴隆路派出所社区民警马怀龙警官的46把钥匙一样，那是交给马警官的46个家，那是对我们公安的最高信任。我通过微信这个纽带与群众沟通，及时地回应他们，真诚地理解他们，深入地共情他们，建立起一种良好的信任关系。尽管可能没有第一时间找回他们丢失的物品，没能圆满解决他们的诉求，但是通过真挚充分的沟通，可以让群众感受到我们公安工作是真正为民着想，也让他们理解了我们的公安工作不是万能的。在真诚自然的沟通中，润物细无声地加深了警民关系的鱼水情，巩固了老百姓对我们公安工作的信任。”简齐恒说，这些年优秀的民警前辈给他带来了许多启发，也坚定了他通过微信与报警人沟通联系的想法。

在从事110民警工作中，简齐恒认为非常有效的关键点与心得，就是通过添加当事人微信，建立警民“连心桥”，实现沟通“最优解”，打好警民关系的信任基础。“现场能加微信好友，本身就是建立朋友般的信任关系，后期通过微信，确实方便我们之间沟通，也能更好地拉近与报警人的距离。如果不加微信，现场又没有解决，当事人到派出所或者打电话询问进展情况，会面临不能及时回应，或者要当事人‘等回复’，很容易让群众认为自己的事没人管，引发误解。”简齐恒认为，添加微信继续沟通，群众能感到自己被重视，认为公安可靠、有安全感。“一分钟加个微信其实真的不难，重要的是后续进行真诚的沟通，那是在建立信任关系，加深警民情谊。”简齐恒说，他们虽然每天会浸泡在群众焦急、期盼、激动的声音中，但通过微信，他可以一件件、一点点把这些声音转化成肯定的声音，转化成笑声和掌声。

从警8年，简齐恒前后累计添加了4200多个报警人，先后累计沟通18000余条信息，通过加微信好友，成功化解各类矛盾纠纷1700余起，获得2600多人次的理解和认可。

“数”说

●从警8年，简齐恒微信里累计添加了**4200**多名报警人“好友”，沟通信息累计达**18000**余条。通过加微信好友，他成功化解各类矛盾纠纷**1700**余起，获得**2600**多人次的理解和认可。



简齐恒与报警人的微信交流。

延伸

报警人发来祝福微信

打开简齐恒的微信，记者看到许多标注为“××小区报警人”“××店铺报警人”“××报警人亲属”的微信好友。

“您好，我们片警已经连续两天去找您的邻居做工作，他目前还在楼梯间堆放杂物吗？”“感谢简警官，邻居已经把杂物都清理走了。”

“您好，与出租车司机的沟通是否顺利？丢失的耳机找回了吗？”“谢谢简警官，司机师傅送完乘客后就将在耳机送过来了。”

在简齐恒的微信中，诸如此类的微信对话有很多。简齐恒向记者展示了一条微信，只见上面写道：“简警官，我要回老家了，你是个好警察，好人一生平安。”简齐恒说：“这是一位农民工大哥发给我的，我帮他向老板要回了加班工资。他把我的姓错写成了‘简’，但是看着微信消息，我仍然觉得无比欣慰。”