

# 绽放在樱桃乡的“解语花”

北宅派出所民警刘志硕坚守基层二十五载 采用“情景再现”“咖啡调解”等化解纠纷

近年来,崂山公安分局北宅派出所创新打造“枫桥式”警旅融合新样板,以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为治理坐标,将新时代“枫桥经验”深度植入平安崂山发展脉络。在樱花漫舞的乡村振兴画卷中,一抹抹藏蓝身影总是穿梭于山水村落之间,用脚步丈量出“枫桥警务”的实践,以赤诚之心浇灌着“警民鱼水情”,他们是北宅派出所的民警和辅警。而一级警长刘志硕正是这支队伍的典型代表,他扎根北宅二十五载,真情护航百姓安居,成了人们心中化解纠纷矛盾的“解语花”,他的故事正是北宅派出所别样“警”色的生动缩影。



组图:刘志硕在工作中。



## 人物名片

刘志硕

年龄:53岁  
身份:崂山公安分局北宅派出所一级警长

“当邻里乡亲产生误会发生摩擦时,就需要我们警察充当‘润滑剂’。”

你有故事,请联系我们  
早报热线:82888000

## 链接

### 打造“枫桥式”警旅融合样板

北宅派出所坐落在著名的崂山风景区中北部,推开派出所大门,正对的就是层峦叠嶂、奇峰峻岭的巍峨崂山。在“绿水青山就是金山银山”的生动实践中,崂山公安分局北宅派出所将新时代“枫桥经验”与乡村振兴、文旅发展、矛盾化解深度融合,以“警旅融合”模式激活基层治理新动能。从花海巡逻到田间地头反诈宣传,从快侦快破到设立阳光调解室,从创新“咖啡+警务”到上门提供暖心服务,他们用忠诚担当诠释了“人民公安为人民”的初心使命,让平安成为崂山春日里最厚重的底色。站在护航高质量发展的新起点上,北宅派出所正以“护航先锋”的姿态,书写着警民共治、警景共融的崭新篇章,为乡村振兴注入源源不断的平安力量,让“枫桥经验”在崂山的青山绿水间绽放出更加绚烂的时代光芒。

### 二十五载护航一方乐土

刘志硕自1995年加入崂山公安队伍,曾在巡警大队、110指挥中心等多个岗位磨炼,荣获银盾奖章一枚,荣立三等功一次,获评优秀公务员四次,获得嘉奖十余次,查处案件300余起,抓获各类犯罪嫌疑人100余人,调处各类案件纠纷1500余起。而他扎根北宅派出所已有25年的时光,亲眼见证着北宅一步步蜕变成百姓宜居、宜业、宜游的幸福新家园。

青岛早报记者见到刘志硕时,他警服笔挺,脸上带着温暖的笑容,虽然经过多日值守岗位的辛劳,仍是精神抖擞,聊起工作来干劲十足。记者了解到,“24小时随时待命”是他们日常工作中的常态,无论什么时候,只要接到警情电话,车组警力总会以最快的速度出警。“昨晚12点接到一起警情,我们立刻出警赶往现场调解,忙活到凌晨两点。”刘志硕坦言,虽然听起来辛苦,但每次出警为居民解决困难或矛盾后,自己的疲惫就仿佛一扫而空,取而代之的是沉甸甸的幸福感和成就感。

刘志硕始终把“干一行、爱一行,扎根基层,甘当螺丝钉”当作自己的工作格言。“我的心得就是要用心、动脑,走访时多留心观察细节,进而从中获得解决很多问题的答案。”刘志硕说。

有时为了更彻底地了解辖区情况,他通过多渠道走访干部群众,从而做到“吃透”每个辖区的基本情况、外来人口情况和治安形势等。他还培养了信息员和联络员,建立了网格微信联系群,努力把各类矛盾纠纷解决在社区,解决在萌芽状态。此前,刘志硕接到一位失联女子的线索,通过数据研判,发现其曾在某村附近出现过,刘志硕当即通过社区工作网格微信群发布寻人信息,几分钟后,社区网格员就给出了查证后的答复——这位妇女患有精神疾病,通过救助站被送到周边医院治疗,在多方努力下,最终成功帮助一家人团聚。

### 他是百姓心中的“解语花”

作为践行新时代“枫桥经验”的司法创新实践,北宅派出所推出辅警担任人民调解员的新举措,实行“人民调解员”辅警协助处置求助和非警务纠纷警情的模式,不断提高问题处理效率。自“阳光北宅”人民调解室成立以来,辖区30个社区未发生一起“恶性”案件,筑牢了辖区内矛盾纠纷化解第一道防线。

“人民调解”同样是刘志硕的重点工作之一。为了取得更好的调解效果,切实为老百姓服务,刘志硕带领车组人员通过学习《中华人民共和国人民调解法》及调解技巧等多方面的培训,将“快、细、听、问、辩、靠、定”七字要诀运用到调处矛盾纠纷当中,根据事实释法说理,纾解双方当事人之间的心结。

“我们充分吸收了街道干部、社区干部、网格员、还有辅警,让这些人员参与到矛盾纠纷调解的工作中来,充实了群防群治的力量,以同理之心与群众共情,将矛盾尽早化解,力争让群众损失降至最低。”刘志硕在工作中积累了许多宝贵的办案经验和方法。

“北宅民风淳朴,居民都十分热情好客。有时候邻里乡亲有些误会,发生点摩擦,本身都不是大事,往往是气头上情绪上来了,双方钻进了牛角尖,就需要我们充当‘润滑剂’。20多年干下来,很多时候到了现场,一看当事人的状态,就能大体判断出他们的想法和矛盾程度,从而抓住最有效平复心情的方式。产生冲突时,每个人都会有自己的立场和原因,我们就请他们到阳光北宅调解室坐下来好好谈谈,如果有需求,还可以预约公益律师等专业人员给出法律角度的解读。”刘志硕毫无保留地向青岛早报记者传授自己的“调解心得”,那便是“让群众充分表达自己的想法”。有时刘志硕也难免面对一些质疑的声音,而他总是保持耐心,心平气和地为当事人摆事实、讲道理,促使双方化干戈为玉帛。如今,居民们遇到难以自我开解的心结,总会想到寻求这位“解语花”帮助。

### “情景再现”巧妙化解纠纷

刘志硕告诉记者,由于每起纠纷的根源,当事人之间的关系、性格等因素各不相同,每次调解时不能一概而论,而是要深度结合错综复杂的现实情况“对症下药”,也就自然而然摸索出了多种调解巧招。

北宅樱桃节期间,刘志硕接到报警电话称,一位小伙子误摘了一位阿姨家的樱桃,发生误会后拌了几句嘴,双方僵持不下,就拨打了110希望民警能到场主持公道。刘志硕了解了事情的来龙去脉后,便采取“情景再现”的方式,“小伙子,你看假设当时我是你,我态度柔和点,夸夸阿姨家的樱桃,再好好解释下自己是无心之过,这个事是不是更好解决呀?”“大姨,要是听到这番话,您愿不愿意原谅小伙子?”看到刘志硕生动的演绎后,两人之间原本剑拔弩张的气氛当即削弱了不少。“本来就是个小事,小伙子要是这么说我肯定能理解嘛。”得到阿姨肯定的回答后,小伙子也逐渐放下了抵触情绪,两人各退一步,为刚刚的误会互相致歉。阿姨还回家取了一篮子樱桃递给小伙子:“孩子,误会解开了,咱都别为这事影响心情,这些樱桃你拿着,好好尝尝阿姨家的樱桃。”火药味由此被樱桃的甜蜜取而代之,两人的心情也拨云见日。

随着“村咖”现象的兴起,北宅派出所还探索出了将地方文化融入社会治理的“咖啡调解”模式,让“坐下来喝杯咖啡再说事”成为当地群众调解纠纷的一大选项。“景区游客多,我们把普法课堂搬到咖啡馆,就是要让法治宣传像咖啡一样融入日常生活。”刘志硕经常手持宣传手册,向外地来的游客详细解答反诈宣传知识。他还邀请咖啡店员工加入普法宣传的队伍,将反诈、禁毒等宣传页放在吧台,让群众在品味咖啡时接受法治教育。

“前段时间我和邻居吵得面红耳赤,是民警买了两杯咖啡,让我们静下心来好好说话。”村民李某回忆起因家里屋后菜地纠纷的调解场景仍感慨不已。那时,刘志硕将两人请到附近的咖啡店里,在氤氲的咖啡香中摆事实、讲道理,最终促成邻里握手言和。