

县级电视台开办 纠纷调解类栏目的实践与思考

——以义乌电视台《娘舅来了》为例

李志群

摘要:民生新闻栏目经常收到纠纷类新闻线索,如何化解纠纷?义乌电视台专门开办《娘舅来了》纠纷调解栏目,收视和社会效益双丰收。本人以《娘舅来了》为例分析县级电视台在开办纠纷调解类栏目方面的实践,提出自己的思考。

关键词:纠纷调解 服务理念 社会和谐

2018年3月19日,义乌市广播电视台联合义乌市司法局推出了纠纷调解类栏目《娘舅来了》。该栏目专门聘请社会调解员帮忙调解百姓各类纠纷,包括邻里纠纷、家庭财产和赡养纠纷、消费纠纷、劳资纠纷、治安纠纷等,每期10分钟,

每周7期,实现日播。《娘舅来了》栏目开播一年多来,调解成功率在98%以上,成为一档化解社会、家庭矛盾,维护社会和谐的品牌公益节目,深受观众喜爱,收视一路飚红,开播当月收视份额达到28.5%,目前收视份额达36.7%,成为义乌电视台继《同年哥讲新闻》栏目之后第二个高收视的品牌栏目。

县级电视台开办纠纷调解类节目有哪些优势?能带来哪些社会效应?怎样才能办好纠纷调解节目?我们结合《娘舅来了》栏目运行实践作一探析。

一、顺应百姓需求 栏目应运而生

《同年哥讲新闻》栏目是义乌电视台收视最高的一档方言

类民生新闻栏目。在日常接到的新闻线索中,占比最多的是各类百姓纠纷,有些长期得不到解决,影响社会和谐稳定。而单纯靠记者采访报道,只是披露问题,很难解决纠纷矛盾。纠纷求助线索多,这是县级电视台的地缘接近性优势,也是开办纠纷调解栏目的社会需求所在。早在2016年9月,义乌电视台在《同年哥讲新闻》栏目中开设了调解纠纷的专栏《娘舅来了》,不定期播出调解类新闻,受到观众欢迎,到2018年3月《娘舅来了》开设为独立栏目。《娘舅来了》栏目独立开播后,影响不断扩大,百姓求助不断增多,一年多来成功调解各类纠纷360多起,避免了许多矛盾激化,为维护社会和谐

稳定起到了积极作用。

二、突出服务理念 选好纠纷调解员

作为纠纷调解栏目,《娘舅来了》栏目定位突出服务性,以帮助百姓调解纠纷、化解矛盾为第一宗旨。我们公布了栏目热线85360000和微信公众号YW85360000,并结合“同年哥文化礼堂送清凉”等活动进农村社区收集求助线索。办好纠纷调解栏目的关键是提高调解成功率取信于民。求助我们栏目调解的纠纷,往往有一定难度,甚至潜伏着矛盾激化引起冲突风险。担任老娘舅的调解员,既要有司法调解经验,又要有爱心、诚心和耐心。所以,我们栏目与义乌市司法局合作,选择有经验的司法调解员作为栏目“老娘舅”,与栏目制片人、骨干编导组成便民服务岗,协调工作难点,交流调解业务心得,从“情、理、法”三方面展开调解,提升调解成功率。

司法调解员本身在工作一线,接触各类纠纷调处案例,他们加入栏目,也丰富了采访案例线索。像其中的一位调解员龚景永,从事司法调解20多年,又热心公益,是义乌市委宣传部评选出的感动义乌人物之一。他参与我们节目,是把调解作为公益事业来做的,调解中不厌其烦,以最大的诚心和耐心力求化解矛盾。比如2017年冬至,义乌市江东街道金村的朱天寿,因为移坟的事情与他的堂兄弟朱林东发生争吵,朱天寿怀里藏刀要杀了堂兄。龚景永立即赶到现场调解。原来因双江湖规划,朱天寿爷爷的坟墓需要搬迁,而堂兄朱东林没有打招呼,擅自把他爷爷的尸骨挪走了。而此前几年,朱东林父亲还曾在坟墓中放了茅草,朱天寿怀疑这几年家里运气变差就是堂兄家捣鬼。调解中龚景永发现,堂兄朱东林

是好心帮朱天寿搬了他爷爷尸骨,并愿意道歉并归还尸骨。龚景永从兄弟情义出发,动之以情,晓之以理劝导双方,最终兄弟握手言和,一场可能导致流血的矛盾纠纷得以化解。

三、挖掘冲突背后的故事 适时引导正能量

任何一档电视节目,首先要观众认可,观众爱看加上导向正确才有存在的意义。纠纷调解节目最吸引观众的是纠纷中存在的故事,所以调解和采访中要充分展现当事双方的矛盾冲突,挖掘引起冲突背后的故事,双方的争执正是他们说理辩论的过程,调解员以理服人才能促进调解成功。比如,在义乌打工的江西人小邵和小毛,是一对已订婚的准夫妻,可是两人拌嘴之后,还动手打架闹着要分手。接到求助后,编导和调解员抓住双方的矛盾冲突分析利弊,既有故事又不过多揭露男女隐私,动之以情晓之以理,最终把这对准夫妻的心结打开,让两人重归于好。

调解过程中,对那些不顾及亲情争夺财产的纠纷、子女不赡养老人的纠纷、违反诚信的消费纠纷等,编导和调解员要给予当事人批评教育,编辑还可以配发评论,通过节目播出,弘扬正气,鞭策不良风气,起到媒体引导社会风气的积极作用。

四、注意隐私保护,消除当事双方顾虑

纠纷调解类节目采制的一个难点是,当事双方或一方顾虑面子问题或担心隐私曝光不愿意上电视。《娘舅来了》栏目在纠纷调解的采编过程中,坚持弘扬社会公德,不猎奇、不过度曝光隐私的原则,尤其是对于夫妻婚姻纠纷、男女情感纠纷等,采取侧面或背面不露脸拍摄、马赛克处理、不报道全名

等隐私保护方式,注重化解矛盾为重,消除当事人顾虑。比如,大陈镇义北村一对90后小夫妻结婚半年闹分手,双方指责对方出轨,还有聘礼和嫁妆纠缠不清,吵到打架的地步,女方找到我们栏目求助。经了解双方其实并没办过婚姻登记,只是经媒人介绍就按照风俗办了婚宴。双方虽然希望调解但男方不愿面对电视。经过编导和调解员开导,双方同意采取不报全名、不露脸采访的方式接受调解。在采访过程中,调解员和编导没有多度渲染出轨隐私,而是从生活习惯、性格脾气方面引导年轻人正确对待婚姻感情生活,最终双方确实缺乏感情基础,选择和平分手各自面对新生活,避免了矛盾升级。

五、注重现场调解,发挥电视优势

电视最大的优势是直观展示现场。《娘舅来了》栏目纠纷调解没有设置固定演播室或者背景,而是根据纠纷实际案例,比如建房纠纷、房屋拆迁纠纷、工伤纠纷、父母赡养纠纷、财产纠纷等等,由编导和调解员召集调解双方尽量到纠纷现场调解。现场调解使电视画面更生动,纪实拍摄手法有助于观众更直观地了解案情,并可借助现场其他人员进行旁证或评论,让纠纷调解过程更鲜活生动。比如,义乌市义亭镇青肃村村民朱根明家建房遭到邻居刘金法家阻拦,矛盾焦点是朱根明家新房有一米挑梁影响刘金法家采光。现场调解时,摄像机拍摄的几个画面就直观展现了挑梁方位和影响采光的可能。调解员现场丈量很快拿出折中解决方案,纠纷很快得到化解,观众容易理解纠纷的是非曲直,栏目的可看性也得到了增强。

六、以案说法让观众增长法

律知识

《娘舅来了》作为调解纠纷节目,大多从情理角度出发,协商方式解决纠纷,而不是法律判决。但实际上每个纠纷就是一个案例,都包含相关法律知识。为此,栏目组针对观众容易误解、必须澄清法律关系的相关纠纷案例,用现场连线的方式让律师讲解相关法律知识,或在后期节目编辑中加入相关法律解释,做到以案说法,满足观众普及法律知识的需求,也有利于提升整个社会的

法制意识。比如,稠江街道新村村民龚某向母亲索要土地征用款,母亲不但不给,还怪他不赡养。调解员调解这个纠纷时,和律师连线宣讲了母亲依法有权自己处置征用款的观点,同时批评了儿子龚某不赡养父母的错误认识,宣讲了儿子有赡养父母的法律义务。

从《娘舅来了》栏目运行来看,县级电视台开设纠纷调解类节目是一种多赢选择。从电视媒体角度看,纠纷调解类节目更具故事性、可看性、服务

性,可以发挥县级台地缘优势,本土化的节目大大增强观众粘性。从百姓角度看,有地方电视台这个权威的第三方介入纠纷调处,面向当地观众播出调处经过,对于当事双方更有公正度、可信度,这样解决纠纷比上法院更快捷方便。从政府部门角度,媒体发挥舆论引导作用协助司法部门解决百姓纠纷,有效化解了一些社会和家庭矛盾,也更有利于维护社会和谐稳定。

(作者单位:义乌市广播电视台)