

“笑容,可以传递快乐心情”

交警霍连营三年来坚持微笑执法获好评

本报记者 张焜

一板一眼执法不受待见

2008年底,当时34岁的霍连营从武警部队转业至潍城交警大队一中队,开始了自己的路面巡控执法工作。

“一开始我觉得执法就必须严肃,这跟部队没什么区别。”霍连营说,在部队,官兵的思想是为人民服务,当了警察,宗旨也是为人民服务。他觉得虽然换了个岗位,但在工作的心理状态上并不应该有什么变化,一板一眼工作仍有必要。

2009年初,霍连营在一次巡逻时发现一辆车闯了红灯,就要求该车靠边停下接受检查。在一个标准的敬礼之后,他按照在部队的说话方式,一字一句地指出了司机的违法行为,按照法律规定,将对处以罚款200元、记3分的处罚。

当时那位司机的心情很差,无论霍连营怎样要求,对方都拒不在违法行为通知书上签字确认,到最后干脆骂起人来。

霍连营说,他的心里很不舒服,自己的执法并没有错,指出司机的违法行为,也是为这位司机的人身安全着想,为什么如此不受待见,还要挨骂。

可碰见这样的情况多了,霍连营觉得,可能是自己的执法方式错了,交警也是社会中的一员,一板一眼的沟通方法,似乎对很多市民并不适合。

“笑容,可以传递快乐心情。”8日,世界微笑日,当被问到微笑能带来什么时,正在警官学校授课的潍城交警五中队副中队长霍连营说,用微笑执法近三年,他收获的是快乐的心情。他也相信,通过笑容,传递给别人的,也是一份舒心。



霍连营的微笑令人印象深刻,或许是因为这种微笑代表着快乐的心情,并且传递着这种心情。

微笑劝导换来一声“谢谢”

“大概有半年的过渡时间来转变这种习惯。”霍连营说,刚开始工作时,做事简单果断。但发现这种方式往往被市民们认成是执法者表现出的强势态度,当然会招来抵触的情绪。

霍连营说,市民出现不按规规定行路、乱掉头等一般违法行为,多是没有意识到或者存在偷懒的想法,社会危害性不大,而且易于修正。面对这种行为,应该劝导,让他们知道这些违法行为的危害,微笑着去处

理这些违法行为,得来的就可能不会是认可。

比如说查住一辆车没有参加年审,他说话的重点不再是按照什么规定该怎么样处罚,而是说如果没有年审,一旦出了事故,即便该车投了商业险,也会因为车辆未年审这一免责条款导致无法获得赔付。很多驾驶人都不知道这一点,一旦被提醒到,他们就会觉得这个处罚值得,抵触情绪就少了。

当然,这个过程都是在

微笑中进行的。

2009年底的一天,同样是查到一辆车闯了红灯。霍连营这时已经习惯性地面带笑容,像拉家常一样跟司机谈闯红灯的危害。这一次,司机很爽快地接受了处罚。临走时,还说了一句“谢谢”。

霍连营说,当听到“谢谢”时,他能够感觉到司机师傅的心情并没有因为被处罚而变得很糟,而自己的工作得到了认可,心情也更好了。

心情是可以“传染”的

“给对方一个好的态度,对方就会还你一个好的态度。给对方一个好的心情,对方就会还你一个好的心情。”霍连营说,微笑的魔力实在是太大了。

三年多的微笑执法,让霍连营感受最深的,就是心情可以“传染”。他微笑执法,即使对方受了处罚,心情依然很好,回家后就会将快乐心情传递给亲朋好友。而看到对方高兴,他的心情也好,就会把这种心情带给同事和家人。同事和家人也会将这份心情传递给更多的人。反之,不好的心情也可以如此快速传递,也会使事情变得越来越糟。

在潍坊市交警支队,很多人都知道霍连营有一套微笑工作法,但当有人想把这种工作方法总结出来进行推广时,发现似乎没有什么可总结的具体细则。

霍连营说,这或许是因为微笑工作法根本没有什么套路,除了自己要保持乐观的服务心态外,面对不同的人,说话做事的方式也各有不同。让他总结,他说,笑容,应该是一种和蔼的态度,而这种态度,是一种期望。期望能够用笑容将快乐心情传递,让每个人都能够微笑面对他人。