

唇枪舌剑、哭喊谩骂、撕破脸、动手脚……这样剑拔弩张的场景一出现,多数人的第一感觉就是“乱糟糟”、“头大了好几圈”!

但对一名人民调解员来说,却经常要出没于这样的“战场”。而且他们还得像清风一样,把浓浓的火药味吹散。要做到这些,他们有什么秘密武器?

2011年11月,济南市评出了“十大人民调解能手”和“优秀人民调解能手”。近日,记者走近几位调解员,“再现”他们经历的场景,感受他们的酸甜苦辣。

# 磨破嘴跑断腿 “说和”这活儿不好干

## 人民调解员得有身“硬功夫”

本报记者 赵丽

### 张口背出第几条第几款

“他要是敢开饭店,就把这屋给挑了!”2009年夏季的一天,天热得厉害,省城甸柳新村一区的一座居民楼更像炸了锅一般,十几位居民围在一起议论纷纷,情绪非常激动。

晚上7点,甸柳新村司法所所长郭红急匆匆地赶到现场。见了郭红,居民们七嘴八舌地诉起委屈:原来,一楼的一个租户想开饭店,这几天正在装修,扰民不说,施工时下水道还跑出来好多蟑螂,看一眼都觉得瘁得慌。

“以前这户就是开饭店的,这栋楼闹蟑螂,还找不着啥原因,原来都是这饭店闹的!”一位大娘拉住郭红,连声说,这大夏天的,一想到这么多蟑螂钻来钻去,自己晚上都合不上眼。

“大家尽可放心,处理不完今晚我们也不走!”郭红站到人群中间,先喊了一嗓子。她平时做事就风风火火,眼看居民情绪很激动,就斩钉截铁地抛出颗“定心丸”。

局面逐渐稳定了下来,郭红和居委会的工作人员开始了现场调解。邻居们意见这么大,饭店是没法再开,但租户已经预付了租金,装修也开始了,要是撒手不干损失也不小。

“要把几方的利益都考虑到。”

听完房主和租户的意见,郭红结合法律条文,劝说房主把该退还的钱退还给租户,另外建议租户转行减轻损失。她把其中的利害条分缕析,说得全面周到,两方最后都点头称是。

听说楼里不开饭店了,大家紧绷的弦终于松了下来。不过,有居民又提出了要求:自己因为蟑螂肆虐患了高血压、心脏病,得给赔偿。一个开了头,立马有好几个附和的,现场又闹了起来。

“这可说不过去!”郭红张口就背出了关于人身损害赔偿的法律条文,明确告诉居民这个要求没有法律依据。她从2002年开始从事调解工作,心里早有一杆明白秤:调解是一门综合艺术,得审时度势,讲究说话技巧,但无论如何,依据法律规范是根本。其实,有法律条文作依据,当事人才相信你说的话有理有据,而不是在打官腔、和稀泥。

果然,郭红话音落地,周围安静了不少。她又讲了蟑螂的危害到底是怎么回事,这时居民的情绪逐渐稳定下来。不过,蟑螂的事必须解决,郭红又打电话联系到了卫生防疫站,让房主和租户出钱购买了灭蟑螂的特效药,发放到住户手里,这才离开。

### 一人牵两方不能有偏向



郭红(左一)在为群众解答疑惑。 历下区司法局甸柳新村司法所供图

自家住在顶楼,邻居的太阳能热水器要安在头顶上,安装维修上来下去要把楼板踩坏了咋办?漏水咋办?

前几年,甸柳四区就出了这样一档子事。一户居民买了太阳能热水器,安装活干到半截,顶楼的住户不乐意了,拿出锁把上顶楼的井口给锁了。

两家邻居为这红了脸,后来找到了街道司法所调解。“咱得到现场摸清情况。”当时正是冬天,郭红爬到六楼楼顶,发现因为年久失修,情况确实挺糟糕,沥青层已经冻得硬邦邦,使劲踩几脚就有踩酥了的危险。

“调解不能脱离当事人的利益,得设身处地为双方当事人着想。”郭红深知“屁股坐歪了”是调解的一忌,即使没有这种心理,仅仅是言语不当让当事人产生了误解,以后的工作也没法展开。

她首先和两户居民拉起了家常,“远亲不如近邻,何况谁家都不容易,多相互体谅……”看到两家人气顺了,郭红提出了自己的想法:双方可以达成协议,安上太阳能后,一旦屋顶漏水,安太阳能的这家住户要负责维修。这样一来,6楼的住户就安心了。

另外,根据自己的调解经验,郭红又嘱咐了一些注意事项:太阳能管道从烟道通过,可能渗水,事先要把管子包好……最后,按照郭

红的提议,两户人家握手言和。

郭红有个深刻的感触,随着经济的发展,纠纷类型也有变化——从家庭层面扩展到社会,从生活领域扩展到生产经营领域。其中,邻里纠纷已经排到了第一位。调解员不但要不偏不倚,而且要心明眼亮,有时就要一针见血把没理的给指出来。

有一户居民因为屋顶漏水,就找了工人在自家楼顶堆了厚厚一层水泥,结果一下雨水都渗到了别人家。调解这件事时,郭红拿出物权法、民法中关于相邻关系的规定,明确地指出了这户人家的错误,最后这家人没了话说,承诺把水泥铲除。

### 骑车跑三四十里上门调解

2010年春夏之交,一连四五天,济阳县司法局垛石司法所所长朱宝芝都是骑着摩托车往村里跑。

垛石镇有130多个行政村,最远的距司法所有40里地,从2005年起,朱宝芝骑着摩托车把它们都转遍了。农村的纠纷多因邻里关系、宅基地、树木而起,调解时需要到现场调查,听取街坊邻居说法。

这次下乡调解,朱宝芝一分钟都不想耽误。当时村里有个老太太去世了将近半个月,骨灰还没能入土。

下乡走访之后,朱宝芝了解到,因为膝下只有三个女儿,没有儿子,这家两位老人出丧的事由侄儿们负责。但围绕三个女儿该出多少钱出现了矛盾,闹到最后把灵棚拆了,老人的骨灰也没能下葬。

朱宝芝来到村里找数个当事人谈话,理清两位老人出殡的账目。因为有的当事人白天没空,就只能赶着中午,晚上的空儿去见一面。这样奔波了四五趟后,双方终于达成了一致意见。而为了避免纠纷,朱宝芝把每个环节都细细考虑了一遍:等到老人平安下葬后,出丧费用才交接,书面凭证也同时留好。

事后,老人的三个女儿找到朱宝芝,执意要下跪感谢。这件事给朱宝芝很大的触动:对调解员来说多讲两句话,多跑两趟腿的事,对当事人来说,可能就是能不能过上安稳日子的大问题,尽心尽力总有价值。

郭红在调解时也常常会“多说两句”。有的当事人一心想打官司讨个说法,根本不愿接受其他的解决方式。这时,郭红会把诉讼成本以及相似案例告诉当事人,让他们心中有数,更理性地考虑问题。而对调解解决不了的事,也要尽量介绍他们到相应部门去处理。

“对我们来说可能是举手之劳,但对人家却是解了一个大困扰。”郭红说。

### 调解能手谈感悟:

## 有时候一杯水就能浇灭怒火

本报记者 赵丽

### 一杯水浇灭怒火

有人调侃说,调解是一个坐在火山口的工作,当事人带着一肚子气来是经常的事。槐荫区司法局吴家堡司法所所长周洪莲是个干了十多年的老调解员,工作之初为这也没少心烦。

“就得换位思考,有矛盾人心里肯定着急,即使是带着气来,那也是因为有委屈有了难。”周洪莲说,自己后来总结出了一个法子:不管当事人态度怎样,都沉住气听他倾诉,过段时间他自己就消气了。

而朱宝芝也有同样的感悟:有时一杯水就能消掉当事人的火气。当事人一开始是在气头上,但看到调解员笑脸相迎、说话耐心,自己也会觉得惭愧,“人家不欠咱的,凭什么跟人家发火?”

他告诉记者,沟通技巧,谈话艺术非常重要,而真心实意更是

根本。人心都是肉长的,实心眼为别人考虑,人家自然会感受到。

### 刚开始遇事也怵头

郭红、朱宝芝、周洪莲都不是科班出身,干调解工作的知识,都是一点点自学的。

“刚开始不懂业务,心里发慌,遇上事挺怵头。”朱宝芝说,为此他把法律条文拿回家,晚上加班看书。

接触调解工作时,周洪莲已经小四十了,背法条明显觉得吃力。她说,为此自己常和法律服务所的同志沟通,有啥问题就及时请教。

除了法律常识,和当事人说话的分寸,时机也很重要。这就得边学边干,勤摸索,慢慢练。

“千万不能一看就烦,一烦就不愿意干。”朱宝芝说,无论干什么,都得有干好本职工作的态度,要有恒心、耐心,“管好责任田,不当稻草人。”



周洪莲(右三)在发放普法材料。 槐荫区司法局吴家堡司法所供图



朱宝芝(中)在垛石集上发放普法材料。 济阳县司法局垛石司法所供图

### 记者手记

## 向调解员学习咋调节自己

可能是快过年的原因,我联系的好几个调解员手头上都没有正在做的案子,因此没能到第一现场体验。但是,按照之前的生活经验,跑到火药桶里,劝说着急上火的人坐下来讲道理,真是一个艰巨的任务,想想就觉得头大。

在这些一线调解员看来,调解这个活儿是门综合艺术,得懂法律、通人情、讲技巧。而在各种硬功背后,关键还要内力好——得有一颗平常心。

郭红给记者讲了她的爱好:她喜欢逛商店,喜欢看喜剧,喜欢跳舞,因为她觉得各种美好的、新鲜的事物有着丰富的生命力。周洪莲和朱宝芝告诉我,人到中年之后,肩上的担子越来越多,自己得给自己多开辟“绿色通道”:别人向你“倒垃圾”,你自己可不能成垃圾桶;有的事要丁是丁卯是卯,有的事则要宽容、大度;不把工作时的负面情绪带回家;什么都不干肯定闲散,干点事才觉得没白活……

俗话说,人在江湖飘,怎能不挨刀?想要少挨刀,得练好把式,也要增强内力。与人相处是门学问,怎么理顺自己也是门学问。在这两方面,这些一线调解员值得大家学习。

本报记者 赵丽