



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，施工时下水道里还跑出来好多蟑螂，看一眼都觉得瘆得慌。

“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，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：自己因为蟑螂肆虐犯了高血压、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，依据法律法规是根本。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什么，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，拿出锁把上楼顶的井口给锁了。

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，最后这家人没说话，承诺把水泥铲除。

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子们负责。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。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，多说两句话、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局。”郭红说。



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

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，那也是因为有了委屈有了难。”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。她想，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心态，要有恒心、耐心，“管好责任田，不当稻草人。”



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，因此没能在第一现场体验。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