

**人物**

**记录平凡人的不凡歌**

**故事**

欢迎提供人物线索  
报料电话：82860085  
也可通过“青島晚报官微”  
公众号提交线索

12日上午9时30分，记者来到城阳区棘洪滩街道派出所人民调解工作室，看到两名青年正在握手言和，“因占路妨碍通行，双方起了争执，民警将他们带回派出所，我们给调解了一下，双方和解，免于治安管理处罚。”调解工作室主任张菽娟告诉记者，人民调解化解矛盾和普法教育相结合，让当事人懂分寸、知进退，以后遇到类似情况不会再因过激行为起纠纷。两名青年刚离开不久，一位民警告诉张菽娟：“来了一起家暴，再给调解一下吧。”……

青島晚报·掌控传媒  
**“声明原创”**  
使用“声明原创”作品须经授权同意  
(0532-82933519)



市民送来锦旗致谢。(受访者供图)

# “布衣法官”有套“七心”工作法 化解纠纷当好群众“和事佬”



2

责编：于慧琳 美编：张圣龙 审读：孙勇

2023/9/14 星期四

## 上月调解成功30多起纠纷

“我爸打了我耳光还踢了我几脚。”正在上职高的隋某向张菽娟哭诉。隋某父亲也哭诉道：“我是送快递的，干一单挣8毛钱，孩子最近偷拿家里钱给主播打赏近900多元，我能不生气？”张菽娟听双方倾诉后了解了家庭实际情况，女儿打赏主播挨揍这件事只是个“线头”。十几年前，隋先生和张女士离婚，隋先生带两个女儿生活，后隋先生再婚，再生一孩。这些年隋先生以一己之力供一家五口人生活，仅三个孩子一个月的学杂费就要近4000元。隋先生平时工作忙碌于关心女儿，女儿铁了心要跟亲妈张女士生活。张女士看孩子受到委屈便报警，控诉隋先生家暴，也铁了心要带孩子走。本着关爱未成年人，不激化家庭矛盾的原则，张菽娟劝隋先生先让孩子跟妈妈走，大人之间的矛盾不要影响孩子，后续抚养权的事平心静气后再谈。另外严重告诫隋先生打人违反了治安管理处罚条例，尤其是打孩子影响未成年人身心健康，不是小事，不得再有下一次。同时劝孩子要体谅父母难处，要努力上进，减轻父母压力。双方达成和解。

“我们调解工作室三人组，8月份成功调解33起纠纷，都是这样的家庭矛盾和社会治安纠纷。”张菽娟告诉记者，110接警后将纠纷双方带回派出所，第一步就是调解。人民调解工作室的职责就是还原真相，以法律为准绳作出对与错、主要责任与次要责任的判断，有针对性地指出双方各自的问题，开展调解，争取一个最大公约数撮合双方达成和解，签订和解书，不必再走治安处罚流程，不会留下案底。

## 总结出“七心”调解法

今年58岁的张菽娟在街道干过计划生育、劳动保障和新闻宣传工作，有着丰富的基层工作经验和较高理论水平，同时性格开朗，话风平易近人，天然就是干调解的一把好手。“2015年城阳区政法委学习枫桥经验推行‘警调联动’工作，2016年我加入人民调解员行业，成为棘洪滩街道人民调解委员会驻棘洪滩派出所人民调解工作室的一名调解员。”张菽娟告诉记者，每当看到双方当事人脸上露出笑容、握手言和时，她内心就会感到无比的欣慰，有一种发自内心的成就感。



在张菽娟调解下，纠纷双方握手言和。

多年来，张菽娟参与并调解成功的各种家庭、邻里纠纷、劳资纠纷和社会治安案件多达5200余起，总结出“七心”调解法，用“热心”勤奋工作，用“公心”公平处事，用“诚心”打动群众，用“爱心”拉近关系，用“细心”找准症结，用“耐心”锲而不舍，用“责任心”，求取圆满。“自从事调解工作以来，我最深的感受是人民调解不简单，要让当事人放弃或降低自己的利益去原谅包容对方不容易。我们做的工作，就是要帮助当事人解除心理上的疙瘩，跨过彼此受到伤害以后心理上的那道坎儿，化解双方当事人之间的矛盾纠纷。”张菽娟告诉记者，用“七心”法调解成功很多看似不可能完成的任务。

## 调解“不可能和解”的纠纷

“村里左邻右舍因为一条走道打了20年，父辈打孩子也跟着打，村委调解主任直言‘不可能和解’的邻里

矛盾，我给调解好了。”张菽娟告诉记者，村里的房子之间有一条过道，两家人都想占，各自堆满杂物，双方见面就闹，村委调解主任上门调解了十几次都不管用，矛盾最激烈的时候，一方用铁锹打伤对方的脸，另外一方用刀子划伤对方胳膊。调解小组在了解情况后，画了一张图，给这条过道约定了三个用途，保留好走道的部分，拆掉临建的厕所，清理各自的杂物，双方相互监督保证走道干净整洁，遂达成和解。“前几年村子拆迁，这些事都成了笑谈，化解这起纠纷的关键就是找准症结，给出方案，让哪一方也挑不出毛病来。”张菽娟表示。

“劳动纠纷涉及死亡，尤其是青壮年劳动者死亡，家属情绪激动，这样的案例调解难度最大。”张菽娟说到一起这样的案例，某企业员工出差，在单位提供的宿舍中猝死。其爱人去出差地办理殡葬事宜，其父母来到单位门口拉白横幅，搭起帐篷连续多日住在帐篷里，怎么劝也不回家。张菽娟了解情况后，联合综治办、心理辅导师组成调解小组来到现场，“当天下大雨，老人几天不吃不喝，都哭昏过去了，我们劝老人先接孩子骨灰回家。”张菽娟说，把自己当成当事人的亲人去劝，终于劝服老人回家。次日家属来到单位要求赔偿230万元，并且拒绝申请认定工伤。张菽娟以多年从业经验给死者的姐姐分析一次性赔偿和工伤抚恤的利弊，工伤抚恤金每月支付，对于孩子的成长和父母的养老都有保障，反而一次性领取赔偿容易产生新的家庭矛盾。“死者姐姐认这个理，通过她再去做老人的工作，家人同意认定工伤。”张菽娟说，调解要有人情味，在政策范围内，尽量为弱势群体争取更多利益。

热心肠的张菽娟干了8年的“和事佬”，成了远近闻名的“布衣法官”。早在2019年初，“青岛市反家庭暴力维权服务站”和“城阳区‘阳光·家和’反家暴服务中心”先后在张菽娟的调解室挂牌成立，同年还领办了“和事佬”真情调解促和谐项目。在全国妇联领导到城阳调研时，张菽娟的调解工作得到了全国妇联的充分认可和好评。

“近年来，城阳区司法局加强人民调解员队伍建设，选拔862名调解员充实到人民调解队伍，切实提升人民调解工作规范化水平，筑牢基层治理第一道防线，打通公共法律服务群众的‘最后一公里’。”城阳区司法局工作人员告诉记者。



张菽娟劝导未成年人。

