

今年10月,司法部
发文表彰全国模范人民调
解委员会和模范人民调解员,青岛1
个集体、5名个人上榜。他们分别是:市南区金门
路街道天山社区人民调解委员会获“全国模范人民调解委员
会”称号,崂山区中韩街道华都社区人民调解委员会主任王莹、西海岸
新区医疗纠纷人民调解委员会主任何兆平、城阳区棘洪滩街道人民调解委员会
驻棘洪滩派出所调解工作室主任张菽娟、即墨区诉前纠纷人民调解委员会主任王希东和胶
州市九龙街道人民调解委员会调解员薛峰获“全国模范人民调解员”称号。近日,晚报记者走近全
国模范人民调解员,听他们讲述扎根一线、解决群众急难愁盼的故事。



在张菽娟(左二)调解下,矛盾双方握手言和。



王希东(右一)在调解纠纷。



王莹(左一)在调解居民楼上漏水纠纷。

从化解邻里纠纷到助力城市更新

他们让万家灯火更温暖璀璨

人民调解见证时代变迁 记者走近全国模范人民调解员,倾听他们的调解故事

“有事先找调解员”

“哪里有组织机构,哪里就有调解组织,哪里有人民群众,哪里就有调解员。有事先找调解员。”这是即墨区诉前纠纷人民调解委员会主任王希东的口头禅。不久前,电力部门主动找到王希东,希望他出面调解一起涉电纠纷。一位在青岛工作的外地市民到野外池塘钓鱼,挥杆时碰到高压电线意外死亡,家属都在外地,路途遥远。王希东通过电话居中调解,明确责任划分,安抚死者家属从实际出发,接受调解,并为家属争取到和诉讼结果大体一致的赔偿,免去异地奔波劳心劳力,同时减少诉讼量,并且赔付及时生效。

近年来,青岛市探索创新基层矛盾纠纷多元化解机制,建立各级各类人民调解组织2543个,人民调解员17796名,他们来自各行各业、五湖四海。王希东任职即墨区司法局人民参与和促进法治科科长,疫情期间曾有过一个人一台车一晚上从即墨区东头跑到西头接18位居民区去隔离点的壮举;张菽娟是退休返聘回调解员岗位的街道干部,本该和家人孩子共叙天伦之乐,但仍然每天忙碌在调解一线;王莹2008年辞去高薪职业,一头扎进居委会,人民调解一干就是15年……正是这些扎根一线的人民调解员筑牢了基层治理“第一道防线”,抓早、抓小、抓源头,让他们有资格说出:“有事先找调解员。”

从劝和邻里纠纷到助力城市更新

“干调解15年,见证了时代的进步。”王莹告诉记者,刚干调解时,跑家跑户,都是邻里纠纷、夫妻吵架鸡毛蒜皮的小事,我们从中说和说和,矛盾很快化解。近年来,随着法治中国建设深入推进,社区配上了法律顾问,每栋楼都配上楼长,每位楼长都是法律明白人,居民的法治观念有了很大的提升,社区人民调解的主要方向转到了老旧小区改造和加装电梯等与城市更新相关的事上来了。

“前年北村小区开展老旧小区改造,有一户顶楼业主加盖了阳光房,非要阳光房的装修赔偿,不给就撒泼耍赖。”王莹向记者讲述一起人民调解帮助清理违建案例,王莹表示当时的情况想调解都无处下手,她便隔三差五上门找当事人聊天,换位

思考多倾听,聊出了信任,同时向当事人普法、讲政策,最终当事人配合拆除了阳光房,没有耽误小区改造进度。

加装电梯是当下老小区的热点。“崂山华都社区有一处2000年左右建成的小区,居民加装电梯需求强烈,但是一楼不积极,甚至明确反对。在电梯施工方拿到许可开始施工时,一楼业主跳到基坑里阻拦施工,十分危险。”王莹讲述道,双方闹到了派出所,社区调解员去“捞人”。一楼业主主张加装电梯挡风挡光产生噪音,想要赔偿。调解员“两头劝”,向一楼业主讲政策、讲违法成本,同时协调楼上住户,双方就补偿金达成一致。电梯顺利装上了,楼上老年居民出行便利了。

“治未病 和为贵”

“人民调解是我国特有的制度,像中医一样,预防为主,抓前端,治未病。外界看来貌似没有什么显著‘疗效’,但确实真真切切地解决了问题。”王希东感叹道,调解具有免费和柔性治理等优势,是一种最广泛、最普及、最便捷的解决方式。每调解一起纠纷,化解一次矛盾,就会赢得一次民心。社会矛盾量下降,诉讼量下降,信访量下降,民转刑数量下降,百姓满意度、安全感、认可度上升,这是基层治理的目标。

“老百姓遇到问题找解决方法,往往想起报警和诉讼,这只是解决矛盾,但并不是真正的化解矛盾。”王希东说,2021年开始,即墨区全力打造一个支22人的诉前调解团队,通过多打一个电话、多说一句宽心话、多提供一种解决问题的方法,引导执着于“法庭上见”的当事人走向了“调解桌”,力争将矛盾纠纷化解于诉前。

即墨区商贸业发达,经济往来产生很多矛盾纠纷,同时即墨区城市更新起步早,存在大量物业诉讼。这是摆在诉前调解团队的“大山”,但是他们成功“移山”。“物业公司起诉居民不交物业费,这是一个恶性循环,尤其是到达诉讼阶段,法官上门给居民送传票,居民更是火冒三丈表示,没有享受到物业服务,还强制交物业费。”王希东说,调解团队首先找到物业,让物业在讲法治的同时也要做好服务,并且不能激化矛盾。调解团队同时和居民讲最朴素的道理,不交物业费,物业没有钱怎么提供服务?更何谈提高服务质量?同时调解团队

收集居民的意见,反馈给物业,物业整改,让居民看出变化来,陆续有居民交费后物业撤诉。物业公司实现收支平衡,业主得到应有服务,渐渐转回良性循环。

人民调解员的遗憾与坚守

“一桌酒席引发的离婚案”是王希东一直耿耿于怀的一个案子。当事人双方是即墨本地初中同学,女方为了成婚,放弃在广州的医护事业回到即墨。但是办婚宴当天,女方到男方赴宴的亲友人数多出一桌,婚宴现场实在安排不下,男方希望女方多的亲友回到男方家中单独宴请,女方认为婚宴应该先紧着女方。双方互不相让,婚礼取消,后续矛盾越演越烈,闹到了离婚的地步。

“我们调解是奔着双方复合去的,但无奈这桩婚姻影响太大。”王希东表示,经历了一年的缓冲期,双方来到调解室,仅隔着一道墙都不想见面。“我们看到事情到了这步田地,不能再强扭,目前财产清晰,当断则断,双方趁年轻尽快开启新生活。”王希东说,如果当时一味追求双方复合走进婚姻殿堂,那么婚后生活谁又敢保证不会发生比现在更严重的矛盾呢?

人民调解要有尺度,更要有温情。要以法律为依据,也要融汇人之常情。“我算是即墨区年轻一代人民调解员了,有老调解员说:‘基层调解员不容易,培养一个好的调解员难度不亚于培养一名法官。’”王希东说,这不仅仅是社会责任和沟通的技巧,还有这份工作背后的社会责任和对当事人的未来生活可能产生的影响,这让他不敢有丝毫懈怠。

王莹告诉记者:“干人民调解这么多年,确实会遇到令人头疼的人和事,有时自己很长时间不能释怀。”当记者追问是什么样的动力让王莹坚持下来时,她说:“15年前我是一名普通群众,是社区居民一票一票把我选出来的,我要对得起这份信任。”

张菽娟作为警调联动机制下的人民调解员,是调解员圈子里公认的每个案子亲力亲为的典范,她告诉记者:“我深深热爱着人民调解工作,现在最大的心愿就是社会和谐、万家欢乐,今后将继续带领团队秉持‘七心’工作法,全力以赴化解每一起纠纷。”

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 陈小川