

做调解工作要长“两颗心”

宁波鄞州区的调解员们有故事

本报记者 黄素珍 通讯员 赵鹏 周晶晶 俞娜 范毅

化纠纷、促和谐、扬清风、播文明……人民调解员是法治宣传员,是平安守护者;他们不计名利,以和为贵,用真心关心每一名当事人,尽己所能化解纠纷,展现了新时代人民调解员的风采。今天,让我们走进宁波市鄞州区司法行政系统,了解他们精彩的调解故事。

林炯:七姐弟间的遗产纠纷了了

2021年,鄞州某村对拆迁户给予补偿,在发放股民分红时,发现去世多年的欧阳夫妻无法发放,便请来他的七个子女,协商股权分红事宜,由此引出一场遗产纠纷。

原来,上世纪欧阳从上海来到鄞州,后娶妻生子再没回沪。夫妻俩育有二子五女,其中老三和老七是儿子。大儿子从小由爷爷在上海养大,因上海宁波两地相隔,孙子便替代父亲为爷爷养老送终。由于父子长期分开,意见常常不合,尤其是爷爷去世时父亲因故未参加,导致大儿子与父亲矛盾频出。1990年,父亲欧阳甚至手书“断绝父子关系”的证明。

2008年,欧阳去世。不久,其妻便立自书遗嘱,将登记在夫妻名下的房产指定由小儿子继承。2017年,其妻也去世,大儿子和老五以父亲没有立遗嘱为由不认可遗嘱,主张父亲遗嘱的法定

继承权利。而其余四个姐妹则以有父亲“断绝父子关系”证明为由,力挺小弟继承全部遗产。由于双方意见不合,遗产继承手续一直未办。

调解员林炯接手此案后,进一步了解姐弟的恩怨,发现他们之间都有心结:其他姐妹和弟弟认为大哥从小在上海享受“锦衣玉食”的生活,却没看到他独自照顾爷爷奶奶的艰辛;而大哥一直对父母未尽赡养长辈义务一事耿耿于怀。

理清了复杂的关系和矛盾症结后,老林便与该村书记一起邀请七姐弟坐下来谈心,七名年龄加起来超过500岁的老人,将各自积攒在心中的怨气宣泄出来。之后,老林从家风的角度,劝说这些年过花甲的老人要以和为贵,为孙辈们作出好榜样。同时,又让律师清算遗产账,释理明法,以情促融。最终,这场长达半年的继承纠纷终于圆满化解。

在鄞州区云龙镇,当地口耳相传一句话:“有事找司法,有难找老林”。自打林炯调任云龙司法所所长后,就当起了“老娘舅”,一干就是10多年。当记者问这么多年做调解的感想时,老林很感慨,“我喜欢调解,因为我最看不得群众‘心烦’。”

老林说,做调解工作需要长“两颗心”,就是双方当事人的心,只有站在双方当事人的位置上,以心换心,才能做好调解。多年来,老林也一直是这样做的。他调解较大案件上百起,为超过1000人次挽回经济损失近3000万元,并因此荣获浙江好人、宁波市优秀共产党员、鄞州区劳模等荣誉。

老林除了调解,更关注如何帮助人们正确找到解决矛盾的方式。他开播线上“老林说法”栏目,用普通话和宁波



话“双语”进行普法宣传;引入优质法律资源建立27人的“律云”服务团队,实现“法务管家”近在身边,每年为超过4000人次提供咨询1200余件;携手云龙镇商会打造“法·商连线”,解决企业经营难题,为企业发展营造良好的法治环境。在司法行政工作与基层治理工作的契合点上发力,不断创新出招,成果斐然。2022年,云龙镇共调解案件1343件,其中将近95.6%的矛盾化解在基层。

屠昱:巧破低频噪音纠纷



“调解员只是台前那个人,幕后是协同调解的努力。”近日,记者走进鄞州区福民街道行思小娘舅调解服务中心(即“小娘舅握握团”)调解工作室,创始人屠昱这样告诉记者。他把这么多年调解工作的成绩,归结于专业团队的力量。他说,调解工作不是靠一个人完成

的,更需要专业团队。

2012年2月,屠昱牵头组建“小娘舅握握团”。这个调解团队从一开始起点就高,走的是专业化道路,集纠纷调解、普法宣传、法律咨询、法律援助于一体。但由于他们都是年轻人,对一些群众来说可信度不高。没想到,一次专业的调解,让“小娘舅握握团”名声大噪。

2012年夏天,成立不久的“小娘舅握握团”接手了一起已持续两年多的因噪音引起的邻里纠纷。一名住在二楼的大姐到居委会反映楼下店面房冷冻设备噪音扰民。店老板采取了许多消除噪音的措施,但大姐还是觉得噪音大。居委会工作人员晚上到她家楼下去听音,又请来环保部门测噪音分贝,均未见超标。与大姐解释后,大姐还是不认可,两家因此结怨,期间甚至发生肢体冲突。

噪音是否扰民?这是解纷的关键。“小娘舅握握团”研判后,把前期工作派发给搞环保设计的专业志愿者。志愿者实地楼上楼下一番查看后判断,很可能是低频噪音扰民,由楼下店里的冷冻设备与二楼大姐家的房间共振产生,并拿出了专业的减噪整改方案,最终问题迎刃而解,调解水到渠成。专业高效的调解,使“小娘舅”们崭露头角。

2015年,屠昱又创新建立了宁波首个专业调解类志愿服务网站——“小娘舅云在线”,为那些没时间或在外地的需求者提供线上调解服务。随着“小娘舅握握团”名气的增大,调解工作的面越来越广,从普通的邻里矛盾到专业的劳资纠纷,从参与社区、街道的调解,到与检察院、法院、总工会、司法局、律师事务所等专业机构合作的调解,“小

娘舅”们凭着敬业、专业和奉献精神,攻克了一个个调解难关,在社会治理领域发挥着积极作用。

2021年,宁波某小区开展停车缴费改革,部分住户表示不理解。“小娘舅”介入后,联合物管、公安等部门多次走访,召集社区、业委会、物业、居民代表等召开协调会,综合考量各方利益,最终达成各方都满意的协议,停车费问题也顺利解决。

10余年来,在屠昱带领下,“小娘舅握握团”已从当初的几个人发展到如今的80余人,囊括了法律、心理、环保设计、教育等领域专业人员,形成了一套以“思愈繁、行至简、变为通、和则久”为理念和方法的“4T”调解模式,成功化解矛盾1600余起,获得全国大奖5次和省、市奖项30余个。屠昱也获评全国优秀青年志愿者、最美浙江人等荣誉。

宋兰英:妙断家事解心结

“宋大姐,实在太感谢了,多亏您帮我们保住了家庭。”日前,张师傅和老伴



来到宋大姐调解工作室连声道谢。

张师傅和老伴结婚三十多年,目前张师傅经营着自家规模不错的企业,老伴则退休在家。然而,不知从何时起,老伴迷上了购买保健品,张师傅百般劝阻,但老伴还是被迷了心。多次争吵后,“珍珠婚”的两口子气冲冲走进民政大厅,准备一拍两散。

当日值班的宋大姐听完原委后,与张师傅单独沟通,从女性视角分析了他老伴退休后一人在家缺少陪伴的孤独心理。又与其老伴交心,夸张师傅能干,还在为家庭的美好生活付出;夸儿孙孝顺,应珍惜当下幸福。几番沟通后,夫妻俩的情绪缓和下来,双方都有所感悟,最终和好如初。宋大姐叫宋兰英,退休前是一家企

业的老总。2011年起从事公益红娘工作,后来逐步从牵线搭桥转为兼顾家庭矛盾调解。十多年的“牵手红娘”+“售后调解”让她在婚姻家事调解领域积累了丰富经验。

2019年,鄞州区白鹤街道人民调解委员会“宋大姐调解工作室”挂牌成立。在宋大姐引领下,工作室逐渐吸纳退休社区书记、心理咨询师、公益律师等20余人,专门开展家事纠纷调解。截至目前,已调解纠纷500余起,接受咨询数千起,调解当事人满意率达100%。被省妇联评为“浙江省婚姻家庭纠纷化解品牌工作室”,宋兰英也被评为“宁波市婚姻家事纠纷调解能手”。

2022年4月,工作室受邀入驻鄞州区民政局婚姻登记处,助力家事矛盾纠纷化解。同年11月,鄞州法院在宋大

姐调解工作室特设家事纠纷服务站,由工作室全面承接法院委派的婚姻家庭类案件诉前调解,使一大批当事人“揣着情绪来,带着微笑走”。

宋大姐他们还通过共享法庭、浙江解纷码、远程视频会见等数字化平台,为当事人提供咨询、调处等一站式线上服务。前不久,宋大姐成功调处了一起跨国夫妇婚姻家事纠纷,让身处两地的夫妻通过三方线上视频调解室,实现矛盾纠纷快速化解,最终达成调解协议,并在线上签字确认。

这些年来,宋兰英不仅努力学习法律知识,还仔细琢磨调解技巧,总结出一套调解心得:如“冷热”交替法、“5·15”工作法等。她集合历年调处的40个经典婚姻家事案例,出版了《宋大姐婚调5·15工作法》,希望可以帮到更多人。