

人民调解伴你行

编者按

2015年8月28日是《中华人民共和国人民调解法》颁布5周年纪念日。为让广大群众更加了解和信任人民调解,充分利用人民调解的手段解决矛盾纠纷,区司法局开展“人民调解伴你行”主题宣传活动,并特别征集和整理了我区优秀人民调解员的调解事迹,希望以讲述调解故事的形式宣传我区人民调解工作。

本次刊发的4篇调解故事是根据我区真实调解案例改编的,讲述了基层调解员不辞辛苦、不厌其烦化解百姓矛盾纠纷的故事。让我们一起走近人民调解员的工作,感受他们平凡却不简单的调解经历。

深山里绽放调解之花



图为雁翅镇珠窝村人民调解委员会主任李桂荣(右二)为调解员传授调解技巧

雁翅镇有一个普通的小山村——珠窝村,村里有一位年逾古稀、具有传奇色彩的老人,她就是担任珠窝村人民调解委员会主任的李桂荣。她不为名、不为利,几十年如一日,奔波在人民调解第一线,将一腔热血全部奉献给了她钟爱的人民调解事业,在平凡的工作岗位上做出了一番令人瞩目的成绩,受到了广大群众的赞誉和好评。

珠窝村虽然面积不大,但地靠铁路和电厂,居住人员较多,所以时常有各种错综复杂的矛盾发生,村民常因地基高低、婆媳不和、顽童斗嘴等鸡毛蒜皮的小事闹得不可开交,甚至到了吵架动手的地步。不管是接到村民反映还是当事人找上门,李桂荣都不辞辛苦,深入村民家中进行调解,使矛盾得以化解。十多年来,她热爱农村基层人民调解工作,凭着对乡亲们的一片赤诚,常把大事化小,小事化了。

村民李建中(化名)在为本村的一个施工队帮工拉渣土时,由于车辆刹车失灵出了事故,李建中不幸被埋在渣土里,后经医院抢救无效死亡。李建中家人与施工队在商量赔偿时产生了纠纷,因协商不成,李建中的家属找到李桂荣就李建中死亡赔偿纠纷申请调解。

李桂荣敏锐地意识到这个事件给李建中家庭造成了巨大创伤,如果不及时化解很可能使双方情绪进一步激化,酿成更大的事端。她立即赶到现场稳定住局面,以同情和惋惜的态度对此意外事件给双方造成的不幸表示了深切的同情,然后慢慢疏导当事人的情绪,耐心讲解相关

法律法规,从当事人的角度出发,积极帮助他们想办法、出主意,提出并完善解决方案。

在调解过程中,死者家属提出要包工头赔偿30万元,因最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》规定的人身损害赔偿案件的赔偿与死者家属的要求相差较大,包工头无法接受,双方一时僵持不下。

于是,李桂荣向双方详细解释了最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十四条“帮工人因帮工活动遭受人身损害的,被帮工人应承担赔偿责任。被帮工人明确拒绝帮工的,不承担责任,但可以在受益范围内予以适当补偿”的规定,将本案定性为因帮工而引发的人身损害赔偿案件。然后,按照帮工引发的人身损害赔偿案件的赔偿项目和计算方法,计算出本案的实际损失数额,供双方参考。可包工头经济困难,一下拿不出那么多钱,希望与李建中家属就赔偿金额进一步商量。

李桂荣针对这种情况,多次与双方当事人沟通协调,寻求合理解决此案的万全之策,既能让双方当事人满意,又能切实实地解决李建中家小孩和老人的财产监管及抚养问题。

考虑到各自的实际经济情况,又经过耐心地疏导和说服,最终李建中的家属做出了让步。于是双方最终达成一致意见,并签订了调解协议书:包工头于协议签订之日,一次性付给李建中家属5万元赔偿款。协议签订后不久,包工头便将向亲戚朋友筹集到的5万元现金交给了李建中家属。

李建中家属在拿到赔偿金时,激动地对李桂荣说:“感谢李主任,你们是真心实意为群众办实事,解难事啊!”也有人不解地问:“李桂荣,你这么大年纪,跑前跑后,图个啥?”她这样回答:“我是一个老党员,不为名,不为利,能在有生之年,发挥余热为老百姓办些实事好事,我打心眼里乐意。”也有人问她:“你打算干到啥时候啊?”她哈哈一笑:“啥时候腿脚走不动了,我才不干啦!”

李士新/文

军嫂调解员的座右铭

有这样一位大姐,她高高的个子,眉清目秀,还操着一口安徽口音,一开口便知不是本地人。但是她却是一名社区干部,还是一名人民调解员,把社区这些老住户们的矛盾纠纷调处得井井有条。她就是袁春梅。

可能有人好奇一个外地人怎么当上了首都的社区干部还能调解社区纠纷?原来袁姐是一名光荣的军嫂,她2000年随军来到我区定居。凭借着热心、责任心在2006年当上了龙泉镇东南街居委会干部,又从2009年开始了人民调解工作。

有时会有人问:调解又累又麻烦,还费力不讨好,这里又不是你的家乡,也没多少你的亲人,你怎么还这么尽心尽力?袁姐这时会把自己的座右铭告诉大家,“一枝一叶总关情”啊!我是一名军嫂,走到哪里,哪里便是我的家,哪里是家,哪里就有情,我怎么能不尽心尽力呢?

其实,最初袁姐只负责社区的老龄、残疾工作。负责老年人、残疾人工作需要多入户多走访,细心的袁姐在入户时总喜欢仔细了解对方的愿望,并设身处地,感同身受地帮助他们解决各种各样的问题。在这个过程中,袁姐的调解才能渐渐展现出来。就这样,袁姐试着干起了调解工作。没想到一晃五六年,调解工作越干越顺手。袁姐说想干好调解没别的,就是要做个有心人,时刻想着“一枝一叶总关情”,用“真心”对待每一个人,处理每一件事。

有一年,临近春节,东南街社区一栋居民楼1单元2层的楼道灯突然起火,所幸有惊无险,但是这次小火灾还是导致整个楼道夜间无照明。楼里上年纪的住户不可不少,夜间黑暗的楼道严重影响了居民的正常生活和人身安全。

惊魂未定的居民很快想到这个责任由谁承担?楼道没有照明找谁维修?可能这时大家会说当然找物业啊,物业责无旁贷!可是大家有所不知,这个居民楼根本没有物业,平时的卫生保洁都是由居委会承担。居民们想来想去,便决定联合起来找居民楼的产权单位要说法,但是问题显然没有他们想得那样简单。

这栋楼的产权单位一共有两家:一家是A单位,一家是B单位。两家单位各说各的理,谁都认为自己没有义务维修。居民十分愤怒,但也无计可施,最后来到了调委会找到了袁姐。

见到这么一大群人围到调委会,还有人余气未消地嚷嚷:“如果没人管,我们就打市长热线,就上访。”袁姐便知道一定是出现了影响居民生活的集体

性问题。袁姐先稳住大家的情绪说:“什么事啊,还用惊动市长大人?看看我们能帮什么不?”居民们你一言我一语把情况跟袁姐说了。袁姐听罢心想:这大过节的,出现这样的情况,万一老人上下楼出个危险可不是小事!于是袁姐说:“我先帮大家再取得联系,大家别激动,等我消息好吗?”多年来大家了解袁姐,也都信任袁姐,便都回家等消息了。

袁姐劝解完居民,便马不停蹄开始着手解决问题。袁姐琢磨着问题的关键是这栋楼权属不清,所以想要解决问题就必须搞清楚这栋楼的历史背景。经过几通电话,还有对一单元住户的走访,袁姐终于厘出了一个思路:1单元住户大部分为A单位职工,但在房改时单位就将房产卖给个人了。因为自主买卖,有三户已经不是A单位职工,所以A单位才不愿进行维修。但是袁姐考虑到大多数住户还属其职工,认为此事还是应该由A单位出面解决最合适。

厘清思路,袁姐立即与A单位方面联系,努力沟通的结果很遗憾,对方还是以产权已过给职工和居民为由拒绝维修。

看到这事多半天还是没有进展,有人说别管了,这种事本来也不是调委会的责任。但袁姐想到问题如不尽快解决,居民出行存在危险,还是不忍心不管,便决心再试试!再次和A单位沟通时,袁姐一改之前请求帮忙的态度,较为坚决地说:“我虽然只是代表居民表达意愿,并没有权利要求你们维修,但我还是建议你们从职工利益出发,帮助解决。因为居民上午说不行还要到单位聚众反映问题,我也不希望大过节的发生这样的情况。为避免矛盾激化,请贵单位再考虑一下,其实只是小问题很快就可以处理好,如果需要现场勘查我可以协同。”

没想到这一招还真管用,没过多久,A单位派人前往居民楼现场查看。最后经协调:1单元的14户居民均摊材料费用,A单位提供人力维修。

当天晚上,楼道的灯便亮了。居民都觉得袁姐的工作效率太高了,一天就搞定了。但谁知道这一天袁姐费了多少周折呢?但是看到亮起来的灯,袁姐真心觉得值得,这下居民可以踏实过年了!

袁姐就是这样一名军嫂调解员,她用军人的责任心,用军嫂的爱心,时刻想着自己的调解座右铭,干着最普通的人民调解工作。她说一枝一叶总关情,我们说一枝一叶情生花。

肖瑶/文

起绰号引发的纠纷

“哎哟喂,瞧瞧这是谁呀?居然把垃圾倒在我家门口,有没有家教?”

“豆腐干,你说谁呢?这地儿是大家公用的,又没写着你家的名儿,你能咋着?还想吃了人不成?”

赵健豪(化名)听到这话不顺耳,异常气愤,顺手抡起身边的椅子,眼看就要朝刘文强(化名)砸过去。

“动手是吧,怕死的是孬种!”刘文强涨红了脸,瞪圆了眼睛,也在找随手的家伙,毫不示弱,大有拉开架势干一场的姿态。

“准又是那对儿老冤家。”

“出去看看吧,别真闹出事儿来。”

一下子围了一大群人,三五个壮汉上前抱住赵健豪和刘文强,任凭两人怎么挣脱也动弹不得。但稍一放松,两人又要往一块儿冲。

“快去叫张姐吧,这事儿闹大了!”围观的居民们议论着。

居民们口中的“张姐”是东辛房矿后街调委会调解员张秀芹(2003年至2012年担任人民调解员),也是社区里最年长的调解干部,大家都热情地叫一声“张姐”。

几位居民跑到张姐家门口,大口地喘着气,急切地喊道:“张姐,您赶紧去看看吧,要出人命啦!”

“指定又是那两家儿。”张姐心里琢磨着,急忙放下手里的饭碗,跟着居民们一路小跑赶到了现场。

果然不出所料,像乌眼鸡似的又是赵、刘两人。

赵家和刘家住在一个院里,两家经常为了一些鸡毛蒜皮的小事闹矛盾,纠纷不断发生,虽经多次协调但仍旧不能重归于好。两家是近邻,关系又搞不好,直接影响了双方和其他邻居的生活,张姐下决心这回非彻底解决了这“心病”不可。

为寻找纠纷发生的原因,张姐进行了长达半年的深入调查,走访了两家周围的邻居,也接获了一些线索,但还是没有找到头绪。

可是,在一次调查访问时,旁边李家的孙子突然问了一句:“你们说的是不是‘三块豆腐干’家?”这句话突然引起了张姐的注意,“三块豆腐干”是什么意思呢?又是谁呢?她想疙瘩也许

就在这里。经过又一番深入细致的查访,问题终于查清了,原来是这样。

赵家三口身材矮小,刘家的人却偏偏背后议论:“真是三块豆腐干凑一块儿了。”这话又被孩子在外传开了。于是,赵家对刘家就记恨上了,两家的关系也越来越恶化。纠纷的根源找到了,怎么才能解决问题呢?张姐回家后深思一宿,有了对策,决定先找刘文强进行交谈,让他找一找和赵健豪关系不好的原因。

下到刘文强家,他说了一些过去闹纠纷的具体情节,但不肯说出引起纠纷的原因。“你说过人家‘三块豆腐干’吗?”张姐提醒道。刘文强一听,顿时脸就红了,低头沉默了一会儿,他反问道:“这跟我们闹意见有什么关系?”

“你们两家长期闹矛盾,根源就在这里。”张姐严肃地说,“在背后议论别人的生理缺陷,给人家起绰号,这是对别人自尊心的一种伤害。所以,你们两家不和,你有很大的责任,你应该认识到。”

刘文强羞愧地低下了头,在张姐的劝说下,表示愿意向赵健豪道歉,承认错误,还请张姐为他们“说和说和”。

接下来,张姐又找到了赵健豪。开始,赵健豪也只是谈最近几次打架的事。话谈多了,才慢慢说起刘家怎么起绰号,弄得他们一家子抬不起头来的事,说到伤心处眼泪也流了下来。最后,经过张姐反复做工作,赵健豪才说:“只要刘文强不再喊绰号,我以后也不会再记恨他了。”

前期的铺垫工作做好了,张姐见时机成熟了,便把赵、刘二人叫到了一起进行调解。张姐当场指出刘文强的不对,他诚恳地承认了错误,并立即向赵健豪道歉,保证今后一定尊重赵家。赵健豪看到刘文强的态度诚恳,又检讨,又保证,很受感动,也表示今后要和刘家搞好关系。两家闹了多年的纠纷,由于从源头上解决了,紧张关系消除了,往日的吵闹声再也听不到了。

事情虽然解决了,可张姐还是感觉不踏实,之后经常主动登门拜访两家,聊天拉家常,了解两家的近况,直到感觉两家的疙瘩是真的解开了,才算松了口气。

宋龙/文

五子争孝

我叫张胜文,是龙泉司法所的一名司法助理员,兼任龙泉镇人民调解委员会调解员。在我调解的纠纷中,最难忘的一件是五个子女因争相赡养老父亲而闹得不可开交的家庭纠纷。经过我的积极调解和多方努力,“五子争孝”纠纷得以有效化解,当事人由剑拔弩张变为皆大欢喜。

2014年冬天的一个早上,大风夹杂着冰碴呼呼地吹,让人觉得异常寒冷。三男二女五个人用轮椅推着一位耄耋老人,吵吵闹闹地走进了龙泉镇人民调解委员会。见此情景,我急忙把他们请进了调解室,并给每人递上一杯热茶。几个人接过茶水,气氛显得平和了一点,你一言我一语地说开了。

原来,老人姓王,其余五人是他的子女。王大爷自妻子去世后一直独自生活,半年前,他突发中风导致半身瘫痪,生活不能自理,需要子女照顾。开始的时候,五个子女达成一致意见,由五个人轮流照顾老人,每人一周,和老人同吃同住。

刚开始的半年大家相安无事,五个子女对于老父亲的照顾比较周到。可是半年后事情却发生了变化,二女儿突然把父亲接到自己家中,并带走了父亲的所有证件。不仅如此,她还阻挠其他四个兄妹见老父亲。王大爷其他四个子女多次找到二女儿,要求把老人接走,由大家轮流照顾老人。二女儿不同意,执意由自己独占赡养父亲。因此,兄妹几人为赡养老人的事情发生了争执,多次协商未果,最后请求镇调委会对此事进行调解。

这个案子透着蹊跷。按照常理,因赡养老人而发生的纠纷,往往是子女将生活不能自理的老人视为负担,相互推诿,不愿意赡养。这个案子却是五个子女为表孝心争着赡养老人,我隐隐觉得事情没那么简单。带着疑问,我向当地村委会进行了详细询问,得知了事情背后的隐情。原来,当地传闻要拆迁,村里流传着一种说法:“谁管老人,谁多分,拆迁时谁管老人的房屋登记在自己的名下。”

根据了解的情况,王家五个子女平日对父亲倒是都不错,这回之所以产生“五子争孝”事件,根源在于这些子女害怕对方以独自赡养为由独占父亲的财产。因此,分析此案,当事人之间并非单纯的利益冲突,对父亲都有孝敬之心,只是因错误认知,加



图为龙泉镇人民调解委员会调解员张胜文(中)正在参与纠纷调解

上利益驱动,从而产生分歧,所以案件具有可调解性。

查清纠纷的真实情况后,为实现最好的调解效果,我邀请其他人员参与调解:一是他们村的村干部,二是他们的舅舅。俗话说:“天上老鹰大,地上娘舅大。”传统观念上,娘舅在家庭里面是很有权威的,农村里一般有什么矛盾纠纷,总爱找娘舅评理。

我们这临时组成的调解团,首先从尊老敬老的传统文化角度对几个子女进行劝导;其次,进行法律解释,告知他们,子女赡养父母的义务是法定的,任何人无权免除和妨碍他人履行赡养的义务。最后还提醒他们,如果无法达成一致意见,调解不成,可以依法向法院起诉,要求消除妨碍其履行赡养义务的行为。

鉴于五个子女之所以争相赡养是对有关继承的法律问题了解欠缺所致,我向他们详细讲解了《继承法》的相关知识以及赡养人的义务。首先子女们有平等地分配父母遗产的权利,为父母赡养付出较多的,确实可以多分。但是此案中,二女儿独自赡养父亲,是以阻挠其他兄妹履行赡养义务为前提的,显然不符合多分遗产的条件。

最终,“五子争孝”纠纷在镇人民调解委员会、村委会和娘舅的参与下,调解成功,并达成调解协议,兄妹几人轮流赡养父亲,一起陪老人安度晚年。

张胜文/文