学习“枫桥经验” 展现人民调解风采

首届“调解达人”故事大赛精彩纷呈

调解，是矛盾纠纷多元化解机制的重要组成部分，也是社会治理“枫桥经验”的绝佳体现。

“枫桥经验”源于浙江诸暨，是闻名全国的政法工作旗帜和基层社会治理典范，指的是“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决。实现捕人少，治安好”。充分发挥人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”的基础性作用是“枫桥经验”的要义所在。

作为矛盾纠纷多元化解机制的重要组成部分，素有之称“东方一枝花”的人民调解在解决纠纷，促进社会和谐方面有显著成效。

近年来，上海市各级司法行政机关坚持践行和发展“枫桥经验”，扎实开展人民调解工作。2013 年至 2018 年，各类人民调解组织调解民间纠纷累计 151 万余件，年均受理纠纷稳定在 30 万件以上，调解成功率 93.8%，充分凸显了在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用。

举办首届“调解达人”故事大赛，旨在推动法治文化，培育法治思维。自大赛启动以来，主办方充分发动全市各类人民调解组织，广泛征集调解达人故事，筛选优秀调解案例故事，通过新媒体宣传，在网络以及移动端形成调解故事分享，组织调解员对故事进行演讲等多种形式展示。

目前主办方已收到全市几十家人民调解组织报送的数百份调解故事材料，调解领域涉及婚姻家事、劳动用工等。在这些故事中，可以感受到人民调解员的专业和敬业。上海正是有分布在各处的调解组织以及一批智慧又敬业的调解员们，构筑了守护“平安上海”的一道大堤。

本次故事大赛由文汇报社、上海市人民调解协会主办，律新社、华政中国新兴法律服务产业研究中心协办。活动亦得到了上海烟草集团有限责任公司的大力支持，特此感谢。

化解大量家事矛盾

俗话说，清官难断家务事。很多调解员在一线化解了很多家庭矛盾。

2017 年春节，居民王某突然病逝，接到噩耗后，王某的父母连同王某妹妹、妹夫一行连夜赶来上海，一进家门就与王某的祖母、姑姑争执吵闹，甚至拔刀相胁，声称要为死去的儿子讨个说法。眼见家庭矛盾即将升级，居委调解工作室立即启动调解预案，连同民警赶赴现场。居委会调解员刘抗琴了解到，王某因为残疾一直与祖父母生活。这次王某突发癫痫，抢救无效死亡。王某父母哭诉道，对儿子突然去世的事实难以接受，怀疑其祖父母虐待王某。

弄清事实的调解员找到了突破口——消除亲人间的信任危机。调解员着重对王某父母开展思想工作，表示哀悼的同时严肃指出其过激行为的严重后果，要求其了解儿子去世的真实情况、听取抢救医生的结论。通过多方努力，王某父母的情绪逐步缓解，王某的母亲为自己不理智行为非常惭愧和后悔，对自己的母亲和姑姑真诚道歉，一家人的手又紧紧地握在一起。

这起典型的家庭纠纷案例，调解员围绕“讲法、诚信、亲情”六个大字开展工作，为法律树立了尊严，为家人挽救回了亲情。

家庭纠纷中，调解员需要通晓人情世故，同时具备巧妙的调解手法，才能妥善调处纠纷。

调处大量劳动纠纷

劳动纠纷是最常见的调处纠纷类型，也是很多矛盾高发区，调解员协助处理了大量劳动纠纷。

2018 年 4 月的一天，黄浦区淮海中路街道调解工作室接到郁某电话称保姆马某在家中摔倒骨折。双方因赔偿金额未达成一致，马某家属找人到郁某家门口滋事。调解员认为情况紧急，处理不当可能激化矛盾，于是立即赶往现场。

到场后，调解员发现仍有多人围堵在郁某家门口拍门叫嚷，双方情绪激动。见此情形，调解员先主动亮明身份，找到马某及其家属，批评其找人上门围堵的过激行为，指出暴力和威胁不仅不能解决问题，还会激化矛盾甚至触犯法律。马某等听后情绪逐渐平复，表示愿意协商调解并将滋事人员遣散，郁某终于松了口气，双方当事人约定下午去街道进行调解。

调解工作室里，马某等接受了调解员的批评，主动向郁某道歉，取得了郁某的谅解。同时调解员劝导郁某，理解马某的生活困境，适当提高赔偿金额，得到了郁某的同意。

最终，双方在调解员的不懈努力下达成一致，签订了调解协议书。郁某当即转账一万八千元给了马某。当事双方互相表示谅解并友好握手，本案获得圆满解决。

协调解决旧改难题

随着城市发展，因动迁引发的矛盾也成为调解员要应对的课题。

2018 年 3 月，中年妇女阮某来到动迁基地调解室，要求调解与前夫宋某之间的房产纠纷。她与丈夫宋某 2006 年离婚，现年 12 岁的女儿由法院判归女方阮某抚养。尽管离婚多年，但是阮某和女儿的户口至今未迁出前夫宋某处。现遇动迁，阮某认为按动迁政策其应享有动迁分配住房，因此要求男方按动迁方案所分得的 80 平方米归阮某和女儿所有。

调解员了解到该情况后，及时和男方宋某取得了联系，进行了沟通。宋某得知人民调解员的来电原因后，情绪非常激动，他认为是前妻要争夺房产，并表示该房产是自己再婚后按动迁政策分配到的，与前妻无关。调解过程中，双方当事人各抒己见，争执不下，调解陷入了僵局。调解员决定采取“背靠背”的调解方式，一方面安抚双方当事人的情绪，另一方面做两人的思想工作。希望双方都能换位思考，顾及女儿的感受。终于，在人民调解员一番苦口婆心的劝导下，双方当事人逐渐平息情绪、冷静思考，最终达成了调解协议，宋某分给阮某一套安置房，并各占一半份额。一桩因为动迁引发的矛盾纠纷得到了圆满的化解。

交通事故专业化解

交通事故也是相当高频的矛盾纠纷，如何通过调解力量建立交通事故类纠纷化解机制，也是一份有意义又有挑战的工作。

2018 年 2 月，孟某驾驶小轿车不慎将散步的庄某撞倒，“110”民警到场后，勘查认定由小客车驾驶员孟某负事故的全部责任。庄某的女儿要求孟某赔偿医药费，精神损失费，后续治疗费等费用共计 15 万元，双方就赔偿金额发生了纠纷。上海市宝山区道路交通事故赔偿纠纷人民调解委员会调解员刘振荣受理此案后，引导伤者家属通过司法鉴定，合理合法地主张精神损失费和后续治疗费，确定索赔金额。

正当家属好不容易同意鉴定静候鉴定日期的时候，天有不测风云，庄某因肿瘤晚期医治无效离世。虽然庄某女儿并未向孟某提出新的索赔要求，但保险公司却认为伤者去世无法鉴定，不认可“十级伤残”的说法。调解员凭借医院诊断和出院小结，结合司法鉴定所的意见，与保险公司据理力争。经过多次协商，保险公司终于按照九级伤残的赔偿金额理赔。庄某家属最终获得了 89451 元赔偿。

在本案调解中，调解员本着自愿、合法、公平、公正的原则，找出矛盾焦点，耐心沟通，多方协商，为当事人争取利益最大化，依法有效地保障了双方当事人的合法权益，从而化解矛盾。

邻里纠纷化解无小事

葛某和丁某是上下楼邻居，丁某将房屋出租。丁某家的房客准备在一楼的窗户上装防盗窗，因为防盗窗是向外凸出，正好在楼上窗户的下面，会给楼上住户造成不安全。葛某知道后进行阻止，而丁某家的房客乘葛某不在家将防盗窗装好了。葛某知道后要求房客将防盗窗拆除，房客不肯，葛某就打电话给丁某，丁某说表示是自己同意房客安装。葛某要求淮海中路街道人民调解委员会予以调解。

调解员实地了解了情况，告知丁某《中华人民共和国民法通则》第八十三条以及《中华人民共和国物权法》第九十一条的相关规定，继而提出建议：丁某家的防盗窗能否改成与墙面平齐。丁某则表示愿意出钱为葛某装防盗窗，葛某因认为防盗窗有碍晾晒衣物而不愿装，最后经过双方协商，丁某出钱帮葛某家装了能外开的防盗窗。

经济纠纷明断案

民间经济纠纷也很常见，通过调解力量解决，可以有效快速解决问题，避免司法资源浪费。

陈某和季某是多年好友。2016 年以来，陈某因做生意急需用钱，先后于 2016 年 2 月 15 日、11 月 21 日以及 2017 年 3 月 3 日、7 月 5 日向季某借款，共计人民币 110 万元，并分别写下借条。季某多次向陈某催要借款，陈某以各种理由推脱，始终不肯还款。季某无奈，向崇明区人民法院堡镇法庭提起诉讼。堡镇法庭委托崇明区堡镇地区人民调解委员会进行调解。

调解员了解到陈某确实无法一次性归还借款，故而建议季某看在多年朋友的情分上予以让步，同意陈某分期还款。调解期间，由于双方意见不能达成一直，发生几次激烈言语冲突。经过多次劝解，最后陈某和季某达成合议：陈某于 2017 年 9 月至 2018 年 8 月 31 日止，每月归还季某人民币 9 万元，双方签订了人民调解协议书。两人握手言和，重归于好。

医疗纠纷找到专业组织

医患纠纷是一件非常麻烦又涉及专业领域的案例，如何运用各专业力量调解，是一项有意义的探索工作。

王某因吃饭被米粒呛到去某医院耳鼻喉科就诊，当班的医生检查后在咽部未发现异物，建议王某转至消化科就诊。消化科的医生又让王某转至呼吸科就诊。呼吸科医生要求王某做胸部 CT 检查。王某拒绝了，但因拖延了最佳治疗期造成发烧后病情加重。事后王某的家属胡某前往医院反映投诉，要求赔偿人民币 1200 元。医院拒绝，胡某对此不满，推到了门诊大厅内放置的不锈钢隔离栏。胡某的行为直接影响到了就医的公共秩序，医院为此报警并要求赔偿求胡某赔偿 2400 元。就此事件，王某至上海市闵行区涉访纠纷人民调解委员会寻求帮助。

调解员调查了解事情后，对患者家属方进行了法制教育，另一方面也对医院方在门诊诊疗过程中与患者沟通较少的事实，以及在患者向院方领导投诉反映后，医院处理反馈不及时等情况进行分析，希望医院方重视细节问题，在为老服务方面做的更加周全。经过多次调解，最后双方达成协议，医院赔偿胡某 360 元。

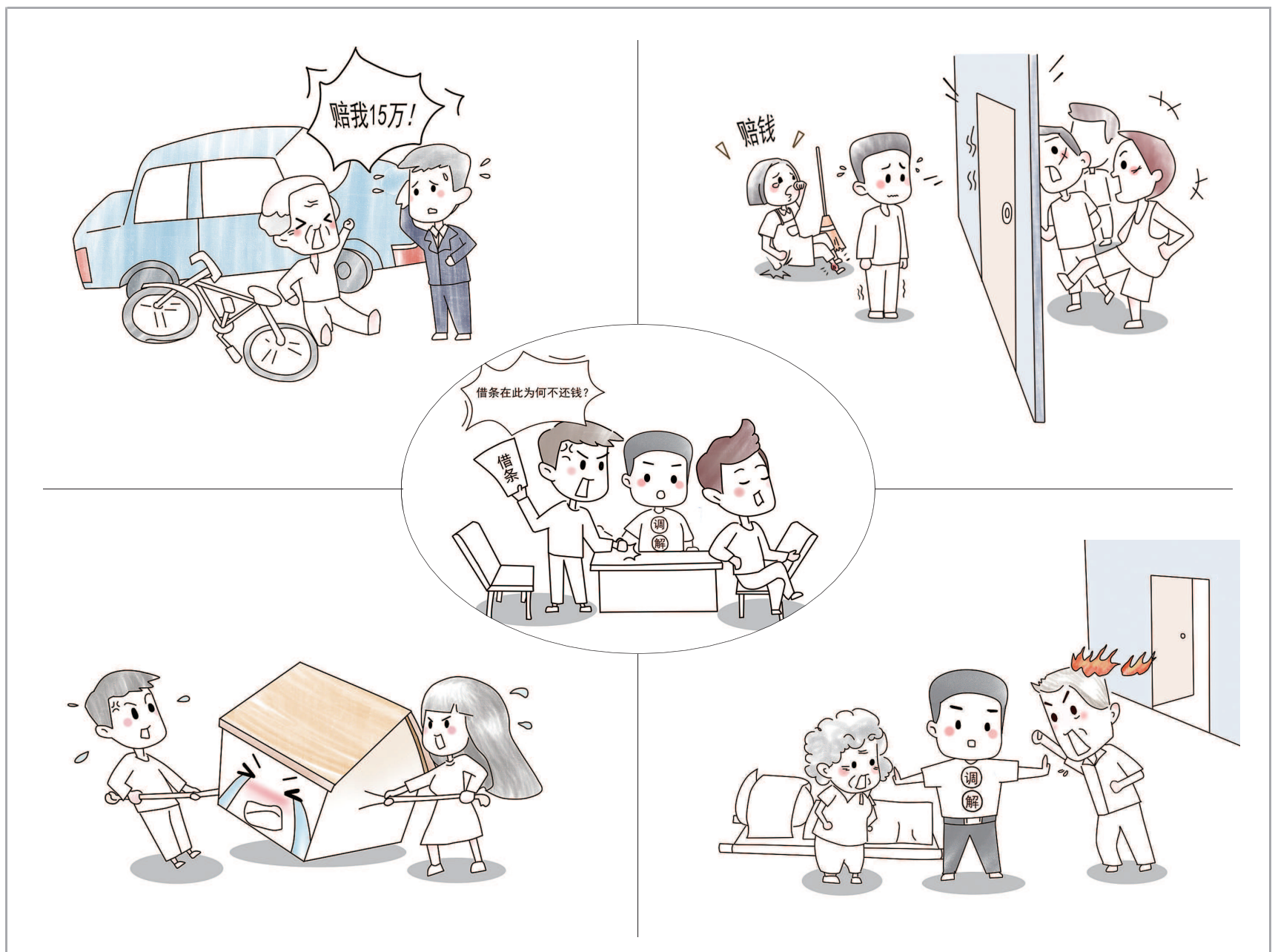
刑事纠纷纳入调解

轻微刑事案件列入调解范畴，对很多人而言，可能还不是很了解，但是调解已经发挥了很大用途。

张某年近七旬，子女不在身边，平日里邻居王某经常上门照顾他的生活。不料，2017 年 10 月 9 日，两人因公用位置的使用问题发生口角，争执时，王某一时失手致使张某眼眶受伤。张某认为王某遇事冲动，若不是自己躲闪及时，后果不堪设想，并要求王某赔偿医药费、精神损失费、营养费、护理费、交通费等共计 6 万元。王某认为张某蛮不讲理，拒绝赔偿。

上海市静安区石门二路街道人民调解委员会介入调解，与民警商量后，决定采取背对背的调解方式。一方面，稳定张某情绪，希望张某念及邻里情谊，给王某一个改过自新的机会，赔偿费用按照法律的相关规定来计算。另一方面，借助于法律的权威性，指出王某把人打伤了，属轻微刑事案件，需要追究刑事责任。

最终王某反省了自己的错误，并主动向张某道歉，张某也同意给王某改过自新的机会，接受了王某诚恳的道歉。在人民调解员的帮助下，王某向张某致歉，并当面付给张某医药费等赔偿金共计 500 元，张某也答应不再追究王某的刑事责任。双方化干戈为玉帛，重新恢复“忘年交”关系。



（本版撰稿　魏跃明）