

# 政策标准了如指掌 说话处事有理有据 电子办公驾轻就熟 新生代“老娘舅”调解有新招



本报记者 范洁  
通讯员 付婷 杨逸飞

东方一枝花,香飘千万家,人民调解是我国特有的法律制度。目前,上海共有“老娘舅”3.3万余名,其中也不乏“80后”“90后”的年轻身影。

面对繁杂琐碎的家长里短、是非曲直,这些“小娘舅”们如何传承经验智慧,化解矛盾纠纷?如何创新调解手段,维护社会和谐?



陈海明

陈红

姚琦

新民图表 制图 叶聆

## 家长里短 子承母业有门道

“毕竟大家邻居一场,抬头不见低头见。”“事情已经发生了,我们一起想办法解决。”在金山卫镇西门居委会,“80后”调解员陈海明正耐心劝说。

去年,陈海明离开工作八年的社区事务受理服务中心,正式成为一名人民调解员,这个选择颇有“家学渊源”。母亲李永芳是从业三十多年的资深调解员,街坊邻居不管遇到什么困难,都愿意请她帮忙,陈海明从小耳濡目染。“经常有人到家里找她倾诉,有时一聊就到大半夜,我也从中懂得不少人情道理。”

不过,“小娘舅”之路充满挑战。面对父母辈甚至年纪更长的居民,如何说服与协调?纠纷双方看到是个年轻人,也会质疑他的专业和能力。对此,陈海明坚持不卑不亢、不偏不倚,而且独辟蹊径寻找办法。

今年初,辖区内部分地块开展环境综合整治,其中一户家有老人,长期患有糖尿病、高血压,本身家庭矛盾突出,更别提配合社区治理。陈海明没有紧盯整治,而是经常上门给老人测血糖、量血压、陪聊天,拉近彼此距离,聆听生活诉求。逐渐,老人一家与他熟悉起来,也听得进他的意见,最终不仅积极接受“五违”整治,而且家庭关系更加融洽。

金山卫镇21个村居的调解主任都是男性,其中“80后”“90后”共13人,整天接触邻里纠纷、家庭矛盾,会否变得“婆婆妈妈”?陈海明认为反而是开拓眼界、促进成长,妻子也全力支持他:“这行很有意义,就是工作太忙挺心疼!”

老旧房屋楼上水管开裂楼下“发起大水”,不愿在自家宅基放置公用垃圾箱引起纠纷,子女因老人赡养和财产问题闹得不可开交……不少居民接受调解后感叹:“没想到年轻人做事态度也这么好,也处理得这么漂亮,真是颠覆了以前居委会大妈的印象!”

缀满小花的黄花新月、还有品种各异的可爱石莲……陈海明用多肉植物扮靓办公室,舒适温馨的居家模式营造轻松氛围,此外,他和社区小伙伴们一起运作居委会的微信公众号,利用新媒体发动更多年轻

## “小鲜肉”调解员可塑性更强

和过去以“5060”等中老年人“老娘舅”为主不同,如今,在本市的各级调解机构中,出现了越来越多的“80后”的身影。这批新生代的调解之道和老一代“老娘舅”们有何不同?记者采访了浦东新区专业人民调解中心主任涂建设。

涂建设认为,现在的人民调解员大致可分两类:一类是传统模式的调解员,这批“老娘舅”主要凭借丰富的社会阅历和调解水平化解矛盾,尤其擅长处理一些家庭纠纷、邻里矛盾等。另一类则是专业的调解模式,如医疗纠纷、物业纠纷等,年轻调解员的比例较高。他们往往依据现有法律法规,用法律做尺度,在分清责任的基础上,从第三方角度拉近感情、讲明道理,最终达成解决方案。

和过去不同,不少“80后”调解员的调解方式已逐渐从传统的劝导型调解向说服性调解转变。和老一辈调解员相比,专业性可谓他们的最鲜明特征。他们往往有较专业的知识、教育背景,即使不是法律、医学等科班出身,

往往也在加入调解工作后充电学习法律等专业知识,把这些知识活学活用到调解中。

此外,和传统调解员多数“单打独斗”不同,这些“80后”调解员往往采用团队合作的方式,并建立了一套较规范的调解流程。比如,就浦东新区专业人民调解中心而言,现在已涉及到物业、医疗等多个专业领域,有一套完整的调解流程。接到调解纠纷后,调解员要先行调查,通过梳理相关资料等找出问题的难点所在,再团队集体讨论分析纠纷。碰到疑难的问题,还要启动专家咨询,由专家“会诊”后分清责任、出具调解方案。

因此,这批“小鲜肉”调解员们往往专业性强、可塑性强,很快能接受新生事物。加上他们能熟练地运用网络等现代化手段查找各种资料,综合做出分析判断,大大提高了调解效率和效果。在浦东新区专业人民调解中心,目前调解员的平均年龄是38.5岁,甚至还有“90后”加盟这支队伍,是中国平均年龄最年轻的调解团队。 本报记者 宋宁华

## 沪上调解工作 迈向专业化

近年,上海市人民调解化解纠纷的种类不再局限于婚姻家庭纠纷、邻里纠纷,而是基本覆盖了民事纠纷、刑事和解案件、治安案件、交通事故损害赔偿案件、房地物业纠纷、劳动争议、医患纠纷等专业性、行业性纠纷。

2015年,本市人民调解组织共受理各类民间纠纷330959件,调解成功312441件,其中专业性行业性纠纷占总数的66.1%。按照中央《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》的工作要求,上海正积极探索建立专业性矛盾化解平台。

市司法局指出,创新发展新时期人民调解工作,要始终关注社会矛盾纠纷的发展变化,继续加强专业性行业性人民调解工作;此外,要构建更加有利于民间调解的制度生态,多渠道加强调解经费保障,探索大众化与职业化相结合的人民调解员队伍建设。

本报记者 范洁

人、志愿者参与社区建设。

## 医疗纠纷 矛盾尖锐需专业

“患方认为医院存在误诊,导致未针对性治疗,要求经济赔偿”“医方愿意调解,但认为治疗符合常规,不存在不当……”打开“浦东新区医患纠纷排查调处系统”,登录个人账户,陈红将调解进展第一时间录入。

相比邻里冲突,医患纠纷专业性更强,每起案件情况迥异,且涉及生命、财产安全,矛盾更尖锐。2011年8月浦东新区医调委成立,1986年出生的陈红便成为其中一员。

她所在的一支年轻团队,目前8名专职调解员中,有两名“80后”三名“90后”。为适应工作的专业要求,几人先后攻读了法学专业课程,陈红还曾在南京空军卫训队脱产学习半年,掌握基本医学知识,具备“医学+法律”的双重素养。

医生与患者及家属沟通不足导致误解,救治过程中措施不及时以致延误……面对利益受损,患者并不清楚自身诉求是否准确,有时会“狮子大开口”,有时却低估了赔偿金额,调解也是法律普及的过

程。相比与患者沟通,与院方的协调更不容易,如果不够专业就是“班门弄斧”。

调解前,陈红会先调阅X光片、手术光盘等病史记录,遇到死亡或疑难案件,梳理难点向医调委专家咨询明确双方责任,找到案情与纠纷的突破口,比对相近案例的赔偿情况,有理有据而不是盲目说服。“医患调解,关乎患者的切身利益,也关乎医院的信誉发展。”

对电子化办公流程驾轻就熟,对政策法规、赔偿标准及时更新,无疑都是“小娘舅”们的优势。目前,上海政法大学开设人民调解专业,陈红的一名新同事就是该校毕业生,为团队注入了新鲜血液。工作稳定,专业性强,陈红笑称一些年轻男同事在婚恋市场“很抢手”。

不过,调解员收入普遍微薄,也成为年轻人职业选择时的一道坎。对此,浦东率先采取政府购买服务形式,每人每年予以6万元额度经费保障。

今年当选首届浦东新区“十佳人民调解员”,她坦言,坚持更多依靠热爱:“有些案子耗时好几个月,其中艰辛难以历数,但在调解成功、签订协议那一刻,心中的成就感也

无以言表。”

## 交通事故 案多量大讲高效

“调解交通事故损害赔偿,双方有时会像菜市场买菜一样,谈价时你多一点我少一点,这个尺度就需要调解员把握。”29岁的姚琦大学毕业,就在松江区从事调解工作,聚焦道路交通事故纠纷。

这次,就是协调一起赔偿:驾驶员石某开车不慎撞伤他人,警方判定他全责,伤者提出一次性赔偿一万余元,除医疗费、鉴定费等有据可循,还包括部分没有具体名目,于是两人争执不下,便来到调解工作站。

“这类纠纷调解成功率通常超过95%,其中一半以上能当场解决。”姚琦分析,这起案子难点在于,一方所呈费用不被保险公司认可,另一方则不愿意自己承担赔偿责任,容易陷入僵局。姚琦见伤势较重,便先让石某换位思考,并对伤者予以安抚劝说,最终双方达成协议。“遇到这种情况,并不能一味向着‘弱者’说话,而是分析受害方实际情况。”

由于交通事故案件量大、赔偿模式相对固定,调解发挥的作用日

益凸显。今年,姚琦所在工作站已经成功调解了八九百起交通事故赔偿纠纷,有时一个月案件数量达200多起。6年多工作忙碌而繁琐,但姚琦仍然充满“干劲”,无论案子大小,调解后都很有成就感:“对当事人而言,给对方一个调和的平台,避免不必要的后续麻烦,而对法院而言则是减轻了工作负担,释放了司法资源。”

相较老娘舅,姚琦等年轻调解员还善于使用新媒体工具,例如有当事人忘带身份证件或者事故责任认定书,也不必匆忙来回奔波,可以请家人拍张照,通过电脑或手机传送,在调解现场打印。“现在,新人都是从书记员做起,先熟悉文字录入,之后便可兼调解员和书记员,一个人就能及时解决案子,更加高效。”

从事调解工作,对自身无疑是种提升。“年轻人说话做事,难免以自我为中心,现在更懂得换位思考。”姚琦笑称,很多当事人实际纠纷并不激烈,来调解更像是为了“争一口气”,这时首先要缓和双方气氛,营造一种心平气和的调解基础。目前,松江区正推行人民调解员职业化管理监督体系,推动建立职业序列,打造一支精英队伍。