

人民调解员 将矛盾纠纷化解在萌芽状态

作为法院纠纷解决机制之一 诉前调解从源头上减少社会矛盾和诉讼纠纷

如何将矛盾化解在萌芽状态,从源头上减少社会矛盾,减少诉讼纠纷?石家庄市裕华区人民法院深入推进诉源治理工作,在法官和人民调解员的努力下,通过诉前调解,纠纷化解成功率达到64.98%,实现了“双赢多赢共赢”。近日,人民调解员李明春调解的一个案例,两次登上央视新闻。在本该退休享受生活的年纪,李明春却把全部精力投入到调解工作中,在工作中他始终记得一句话:“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。”



■人民调解员李明春调解的案例登上央视新闻。(视频截图)

□本报首席记者 南开宇

【案情简介】 两次登上央视的诉前调解案例

2023年11月6日,石家庄市裕华区人民法院一个诉前调解成功的案例在中央电视台综合频道《新闻联播》中播出。次日,中央电视台新闻频道《新闻直播间》又专题展示了石家庄市裕华区人民法院“1+7+10+115”多元解纷工作法,在节目中亦使用了该案的调解镜头。

赵某义是一名来石务工人员。2021年9月,李某图雇用赵某义为石家庄市裕华区万达商圈两家商铺进行切割、安装墙板工作,双方约定赵某义只包工不包料。完成安装工作后,经结算,李某图应支付赵某义工费3万余元。然而,李某图支付了赵某义1万余元后,剩余款项未再给付。经赵某义多次追索,李某图于2022年3月8日给赵某义出具欠条,并承诺于2023年4月之前付清剩余款项。然而到期后,李某图仍拒绝给付。赵某义多次催要无果后,来到裕华区法院起诉李某图。

【化解过程】 暖心话语让当事人敞开心扉

在这起案件中,裕华区法院委派人民调解员李明春进行诉前调解。李明春曾是一名法官,退休后又从事调解工作。身份的转换,工作方式、工作内容,对于老李来说也是一个不小的挑战。

接手该案后,李明春第一时间了解案情,并着手组织开展调解工作。第一轮电话沟通,由于双方矛盾尖锐,没有达成一致调解意见。

李明春认为,调解中最大的困扰是当事人的不理解。电话接通了,一听是法院的电话,不是被对方挂断,就是一通指责。“调解群众矛盾,就得有耐心、有耐性和有耐力。切不可‘通不通,三分钟,再不通,上法庭’。”李明春说,这个案子还不算难,最起码当事人接电话,接下来就看调解员的“身手”了。

于是,李明春决定加大调解力度,努力“啃下这个硬骨



■李明春在进行调解工作。(裕华区人民法院供图)

头”,他将双方约至调解室决定面对面进行第二轮调解。

“我就赚点血汗钱,活儿都干完了,他却用各种理由敷衍我,一拖再拖!”调解一开始,赵某义率先表达了自己的不满。

“我并非不想给钱,而是有多家单位拖欠我的工程款,我自己资金周转也困难,实在是没钱给他。”李某图一脸的无奈。

“争吵不能解决问题。”李明春耐心做起了双方的工作,先让赵某义激动的情绪缓和下来,并通过入情人理的分析,让赵某义认识到调解是解决矛盾纠纷最好的办法,诉讼不是目的,解决问题才是根本。随后,他再做李某图的工作:“欠债还钱,天经地义,要账留情,仁至义尽。欠钱分两种,一种是没钱还,一种是不想还,借钱见人心,还钱见人品。你们之间的纠纷,你觉得怎么处理最合理?”一番暖心话语,让双方当事人向调解员敞开了心扉,

说出了实情。赵某义说,之所以找到法院是因为气愤李某图不但不还钱,连一句表达歉意的话也没有。李某图说,他不是不认可这笔债务,只是资金周转不畅,无法给赵某义一个满意的还款方案,所以双方谈崩了,才导致了这次诉讼。

【调解结果】 平衡双方权益 案件调解成功

李明春摸清了双方的症结,决定对症下药,帮助双方当事人解决实质问题。他先让双方对账目进行了核对,确定了欠款的数额,然后采取“背靠背”的调解方式,让双方各自拿出方案,在平衡双方权益的基础上,拉近双方心理预期。经过3个小时的调解,最终促使双方达成一致意见:赵某义放弃违约金请求,李某图在10日内为赵某义结清剩余款项。该案履行期间,李明春又主动跟进该案的后续情况,得知李某图已在规定的时间内付清了剩余款项后才放下心来。

【调解意义】 为诉源治理注入“源头活水”

诉前调解作为人民法院构建多元化纠纷解决机制的有效途径之一,能够很好地将矛盾化解在萌芽状态,从源头上减少社会矛盾,减少诉讼纠纷。

上述案件,经过人民调解员的工作,最终使双方当事人“握手言和”,充分彰显了裕华区人民法院深入推进诉源治理工作,大力开展诉前调解工作,将诉前调解的“调”向前延伸,未诉先调,推动矛盾纠纷实质化解,树立“一个纠纷一个案件”理念,减少衍生案件发生,避免“一案结而多案生”,实现案结事了政通人和。

采访中,裕华区人民法院工作人员表示,将充分发挥人民调解员在化解矛盾纠纷中的作用,为诉源治理注入“源头活水”,不断加强对人民调解员工作的指导和培训,他们不仅编撰《调解工作指南》《多元解纷制度汇编》《诉源治理多元解纷工作系列丛书》等调解指导用书,还通过邀请大学老师、优秀律师专业授课、法官一对一指导等多种方式,提升人民调解员的调解技能,激发人民调解员为民情怀,推进矛盾纠纷化解在基层,化解在萌芽状态,实现“双赢多赢共赢”。

【李明春其人】 退休不褪色 发挥光和热

李明春,男,1957年2月生,中共党员,石家庄市栾城区人民法院退休干部,曾任栾城区人民法院审委会委员、民庭庭长。在法院工作30多年,一直从事民事审判工作,具有丰富审判经验。退休后的他于2021年底加入到人民调解员的队列中,从事调解工作这两年来,他成功调解了300余起纠纷,涵盖了合同纠纷、侵权责任纠纷、民间借贷纠纷、交通事故纠纷等。他切实践行为人民服务的宗旨,真正做到了退休不褪色,发挥光和热。

在本该退休享受生活的年纪,把全部精力投入到调解工作中。李明春说,他始终记得一句话:“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。”

“每一次面对当事人,先做一名聆听者,而后通过当事人倾诉找‘症结’,找出双方的争议焦点,而后‘对症下药’。对当事人的情绪尽量安抚,避免矛盾激化。”李明春说,不管当事人是愤怒激动的喊叫、情绪失控的哭泣,还是咄咄逼人的质问,都要仔细倾听、耐心安抚,争取在每一次与当事人的见面中,理清纠纷的真相,为接下来的调解工作打下坚实基础。

从人民法官到人民调解员,身份虽已转变,但司法为民的初心不变,维护社会公平正义的使命不变。李明春说:“只要需要,我就会继续发挥余热,为民解忧!”

