

政法“她”力量④

全国模范人民调解员刘丹的解纷“三字经”

■于远航 张杨 图文报道

2019年,刘丹任职横林司法所所长,专门从事人民调解工作,至今已有五个年头。作为最基层的司法

行政机关干部,刘丹一直服务于司法行政工作第一线为群众排忧解难,2023年10月,刘丹被授予“全国模范人民调解员”称号。“既然做了,就要做得最好。”刘丹实现了对自己提出的这个目标。



刘丹(右)与参与志愿服务的外卖骑手沟通

矛盾双方成功和解,离不开一个“磨”字

工作之初,刘丹在横林镇卫星村挂职,而后又辗转建设、团委、计生等基层部门任职,现如今担任司法所所长。扎根基层十六载,刘丹在各个岗位上虚心学着群众听得懂、愿意听的话和更接地气的调解方式,对基层矛盾纠纷化解有了一套属于自己的工作法。

横林镇内企业多、村子也多,企业合同纠纷、父母赡养、子女抚养、遗产分割、邻里不和等都是时有发生,镇上居民与村民在观念上普遍觉得闹上法庭就没了回旋的余地,邻里乡亲间抬头不见低头见,为避免彻底闹翻,总还是倾向通过调解解决问题。

刘丹说,作为调解员,当事人找到自己时,首先要判断这件事是否适合采用调解的形式化解,就该采用诉讼途径解决的问题,绝不从中“和稀泥”。而对于矛盾双方都有调解意向,本身不至于发展到对簿公堂的纠纷,刘丹就会与同事携手共同开展工作。

“但即便有调解的意愿,想要调解双方都坐进调解室好好说话,却也不容易。”工作多年,刘丹成功调解过200多起基层矛盾纠纷,大部分纠纷的双方在调解之初,对立情绪都十分严重,往往死守在自己的立场上,不愿意妥协一丝一毫。

不久前,刘丹与同事们才结束一起涉企工程款结算纠纷。“B公司为A公司建造厂房,但工程款结算

时,由于工程量变更等原因,双方对最终审计价格差距过大,要求申请调解。”刘丹说,这个案子概括起来虽然只有几句话,但因牵涉的工程款金额庞大,涉及审计方面的专业知识,考虑到两家公司站在各自利益层面,都希望能够多赚少亏,作为夹在中间的调解人,刘丹与同事们前后跑了5趟。

“作为调解员,我们没有一开口就能立马说服当事人的超能力,调解成功离不开一个‘磨’字。”调解之初,刘丹首先与同事们梳理清楚双方公司的合同、审计报告、工程结算单等资料,本案双方争议的焦点主要是施工量及工程价款,若双方持续争执不下,将有可能走进诉讼程序。刘丹本着减少企业诉累,最大程度化解矛盾,营造良好营商环境的目的,组织双方当事人进行现场勘查及调解工作,耐心倾听他们的陈述,充分把握双方的利益诉求,不厌其烦地向双方明之以法理、示之以利害,引导双方当事人衡量自己的得失,考虑相应的后果,自愿作出适当的让步,刘丹与同事轮番上阵,一次次上门沟通、一次次电话联络,历时两个月,在反反复复的释法说理中,消磨双方的耐性,激发双方想要快速办结本案的心情。

最终,经反复协调沟通,双方当事人对剩余工程款及相应利息形成共识,调解结束后,对调解结果十分满意的A公司还给刘丹送来锦旗,感谢她与同事们妥善化解了纠纷。

矛盾根源彻底清除,离不开一个“深”字

2024年春节前夕,刘丹与同事收到来自辖区内安置帮教对象林大伟(化名)发来的信息。林大伟说,在司法所与心理咨询师的帮助下,孩子与他的关系已有所缓和,希望司法所能帮忙联络心理咨询师再来一趟。刘丹立马与心理咨询师确认了上门时间,而刘丹帮扶林大伟一家的故事,还要从多年前说起。

2018年,林大伟与工厂老板发生劳资纠纷,讨薪过程中做出过激行为,被依法判处有期徒刑三年。服刑期间,林大伟因讨薪不成、反而入狱有了心结,一度郁气难平,患上急性脑梗塞,造成偏瘫,不仅影响日常活动,还口齿不清、难以言语。

2020年,林大伟刑满释放后,心中仍存怨气,多次前往工厂老板处讨薪,却始终未果。了解到这一情况,刘丹与同事当即前往林大伟家中询问详情。

“我们到了他家之后,看到他家里的环境,可以说是家徒四壁,经济困难显而易见。而他患病后说话口齿不清,沟通初期很难听清他的话,为了系统梳理他面临的问题与诉求,我们投入了很多时间与精力。”在耐心询问、反复确认后,刘丹的想法得到印证,林大伟一家的经济状况确实堪忧,早年购房欠下的房贷尚未还清,家中孩子还在上学,林大伟本人

因病丧失劳动能力,一家三口仅靠林大伟的妻子每月2500元的微薄收入维持生活。

“交流过程中,林大伟哭了好几次,我们翻阅他的判决材料,还发现他患有抑郁症,曾有过自杀行为。”刘丹说。

首次面谈结束后,刘丹立即与横林派出所、横林镇社会事业和保障局、林大伟所在社区居委会对接,共同落实对林大伟的安置帮教工作。在刘丹看来,林大伟面临的困难是多元的,要想真正改善他的生活境遇,不仅要协助他处理经济困难,更要关注他的心理状况,根除他多年来的心结。

刘丹与有关部门工作人员经走访调查,认为林大伟基本符合低保标准,指导林大伟一家依照材料清单准备申请低保所需材料,协助林大伟顺利办理低保。横林司法所自2020年以来,每年都向林大伟发放临时救助金。

帮助林大伟获得稳定经济来源后,刘丹还与同事们尝试化解林大伟与工厂老板多年来的欠薪心结。经调解,工厂老板给了林大伟三万元一次性补偿到位,林大伟也满意这个结果。

帮扶至此,林大伟的困难似乎已解决到位,而刘丹却并未止步,“在调解过程中,随着林大伟对我们的信任程度加深,我们对他的家

庭也有了更深的了解,从他口中得知他的孩子因父亲入狱、家中贫困而陷入自闭,情绪悲观的同时,对父亲十分抵触,自林大伟出狱以来,孩子都没跟他说过一句话。”眼见亲子关系即将成为林大伟的第二个心结,刘丹将对林大伟的帮扶引向更“深”的层次,协助他化解亲子矛盾。

为修复二人的关系,也帮助正值青春期的孩子重拾生活信心,刘丹联络专业心理咨询师,由横林司法所出资,负责二人的心理疏导。同时,横林司法所与林大伟孩子所在学校联络,帮助减免了林大伟孩子的部分学费。

平时,刘丹与同事也常上门与林大伟的孩子谈心。在一次次的接触中,刘丹欣喜地发现孩子的自闭情况得到改善,从完全不搭理他们,慢慢变得愿意与他们说说话。“去年暑假,我们上门时给孩子带了奶茶,边喝边聊的过程中,这个孩子跟我们说,这是她第一次喝奶茶。心疼的同时,也很开心她愿意把生活中的事分享给我们。”刘丹说。

在心理咨询师与刘丹等人的努力下,林大伟与孩子的关系在今年年初明显改善,林大伟感激不已的同时,也因孩子正在往好的方向成长,对未来重拾希望,期待孩子能够在完成学业后找到一份好工作,一家三口好好生活。

矛盾化解在萌芽阶段,离不开一个“新”字

近年来,在刘丹的带领下,横林镇司法所不断健全矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制,以源源不断的“新”办法,尽可能将基层矛盾纠纷化解在萌芽阶段。

2020年,刘丹探索出“4+X”智能化联合调解机制,“4”指司法所、法庭、律所、派出所,“X”即人社、信访、社会调解力量等,以人民调解为依托、行政调解为补充、司法调解为保障,解决过去因人手不足形成的“轻小易”拖成“老大难”的问题。

2021年与2022年,刘丹借助快递员、外卖骑手等新就业形态劳动者的力量,实施“法律快递”派送工程与“五员驿心”志愿服务工程,快递员、外卖骑手等在工作时活跃在横林镇大街小巷,协助排查风险隐患、宣传法治知识等,他们遇到的矛盾纠纷也能在第一时间得到解决,实现“双赢”。

2023年,法治超市又

“横”空出世。刘丹利用横林镇内多个闲置小屋,将其打造为法治超市,为群众提供“法治点菜单”,涵盖法治宣传类、法律资讯类、矛盾纠纷调解类、指引和代办类、线上服务类“法治套餐”,提供相关“问诊”服务。日前,已接受群众咨询150余次,化解矛盾纠纷30余起。

在打造法治超市的过程中,刘丹与同事还在外来人口集中居住的点位开设“烦恼回收站”。“受横林镇产业影响,外来人口以中低学历、低技能劳动者居多,再加上地缘因素等,相较于本地居民,他们主动获取法治服务的能力偏弱。往往揣着问题不知道找谁问,知道可以找政府,又觉得事情太小没必要,即便想要上门,但白天还要上班,最终只能作罢。”刘丹介绍,镇上开设的烦恼回收站全天候接收居民投递的“烦恼”,站旁设置“点菜单”,居民可以勾选“一般服务”,也可以留下联系方式

式写明事由“定制需求”,每周都会有工作人员定期开站“取件”,并将居民反应的问题分发给相关职能部门,协助居民解决问题。

今年,刘丹已做出计划,针对涉电商劳资、合同等矛盾纠纷占全镇矛盾纠纷总数90%以上,全镇300多家中小电商企业中95%以上未聘用专业法律顾问等情况,准备推出中小电商企业“法治直通车”服务项目,协助化解行业普遍存在的“了解经营法律常识少”“消费纠纷多”“劳动纠纷多”“合同纠纷多”四大难题。



刘丹在横林镇公共法律服务中心接待来访群众