

闹矛盾有纠纷 找萍姐准没错

海萍调解工作室 帮助古山群众解了不少心结

在古山镇,有位家喻户晓的金牌调解员萍姐。大家都说,哪家闹矛盾、谁和谁有纠纷,找萍姐准没错。大家口中的萍姐,正是该镇人民调解委员会专职人民调解员俞海萍。2019年2月,海萍调解工作室正式挂牌成立并投入使用,这是古山镇首个以调解员个人名字命名的品牌调解室。

任重道远,步履不停。不知不觉间,48岁的俞海萍已经在民事调解这条路上辛勤奔走了20年。在群众眼里,她就像一个灭火器,总能在第一时间扑灭纷争的火苗。而俞海萍则形容自己是一只萤火虫,力量虽然有限,却始终尽己所能推动古山镇的平安建设工作,照亮人们的心灵。5月17日,记者跟随这位人民调解员,近距离感受她是如何定纷争、暖人心的。

初心不改

搭建服务群众的 连心桥

如今,海萍调解工作室成了古山镇的矛盾纠纷“金名片”。2020年以来,海萍调解工作室为古山镇调处劳资、工伤、婚姻等各类矛盾纠纷共计876起,涉案金额达2000万元,调处成功率97.6%,涉及死亡及群体性重大纠纷40余起,均在最短时间内调解成功,着力维护辖区和谐稳定,真正实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”,为古山镇打造“市域副中心”总目标奠定了平安基石。为了进一步把矛盾化解在萌芽状态,俞海萍还坚持将普法宣传融入调解工作,受到镇领导和同事的充分肯定,先后获得永康市法律援助先进个人、优秀法律援助先进个人、司法行政工作先进个人等荣誉。

纵使光环加身,俞海萍对待当事人的态度未改,坚持司法为民的初心不变。眼看打电话来咨询求助的群众越来越多,俞海萍便将手机保持24小时开机的状态,再忙再累也会认真接听;上门委托她帮忙调解的当事人身处各行各业,于是田间地头、工厂车间、建筑工地,都出现过她的身影。

古山镇作为工业强镇,外来人口密集,与土地经营、工伤、劳资等生产经营相关的矛盾纠纷较多。因此,外来务工人员也是海萍调解工作室的常客。以前,他们总担心我在调解过程中会偏心本地人,其实,他们想多了。作为调解员,我一定会处理得及时、公正、到位。俞海萍在调解中秉持一视同仁的原则,笑脸相迎,温情劝解,慢慢打消了外来务工人员的顾虑。一来二往,那些受她帮助过的外来务工人员也都与她熟络起来,纷纷亲切地唤她“萍姐”。

没有金刚钻,难揽瓷器活。广大群众的嘱托,鞭策着俞海萍以更高标准要求自已。一有空,她就迫不及待地去充电,书架上的民事调解相关书籍也在不断增加。如果在调解中无法做到依法处理,以法服人,那不就辜负了大家的信任了吗?我必须把法律学懂吃透,学在前面,才能更好地服务群众。俞海萍坚信,为民服务没有休止符。海萍调解工作室将继续用心用情为群众搭建“连心桥”,为古山镇筑牢“和谐墙”。



成功调解后,俞海萍与当事人合影
融媒记者 马忆玲



俞海萍为双方当事人调解纠纷

细致入微 善做化解纠纷的 铺路石

上午10时,古山镇人大代表联络站内,气氛凝重。发生这种事情,双方自然都心情不好,我再去劝劝你的老板。不过,你也要放平心态,执意愠气有用吗?有诉求,更要积极配合协商呀!俞海萍率先开口,一边劝慰愤愤不平的当事人刘某,一边拨通了另一名当事人的电话。

据了解,外来务工人员刘某到古山镇世雅下街村的一家企业上班,谁料第一天就发生了意外,他在车间作业时不慎被角钢割裂右侧面部,遂要求厂方一次性赔偿6万元。可由于事发突然,该企业甚至还没来得及为他购置工伤保险,这就意味着企业主须全款承担这笔赔偿款。

俞海萍自4月初接手此案,当天已

是第四次进行调解。经过前期劝说,刘某答应作出让步,把索赔金额降至2.5万元。尽管如此,企业主在电话中态度强硬,一口咬定只付1.5万元。调解再次陷入僵局,俞海萍进退两难。她轻轻叹口气,又迅速鼓起劲来两头跑,清脆急促的脚步声在走廊上回荡。

两个小时的忙碌没有白费,当事人双方把心结解开后,各退一步,当场签署了调解协议。俞海萍又细心叮嘱了几句,随即抱着厚厚的一摞资料匆匆离开,准备返回调解工作室。在那儿,还有许多案件等着她处理。

海萍调解工作室并不大,约莫40多平方米,却见证了无数感动与泪水的瞬间。吵得面红耳赤的邻里街坊

握手言和,常年互不理睬的婆媳团坐一席,因家庭矛盾数次报警的夫妻关系回暖。纠纷的起因各不相同,但调解结束时的情景总是类似:当事人拉着俞海萍的手,不停地说着谢谢。

平定纠纷,光靠能言善辩可不行,细致入微是俞海萍的调解秘诀。她指了指工作室墙上“望闻问切”四个大字,表示中医问诊那一套也能用到案件调解中。即通过观察当事人的情绪变化调整调解方案,摸清当事人意图确定调解要点,询问案件疑点作进一步了解,适时找准切入点制定调解协议,细致地做好每一步,理清前因后果,找到双方满意的平衡点,再麻烦的民事纠纷都能处理得明明白白。

授人以渔 乐当调解新兵的 引路人

俞海萍并非半路出家。凭借扎实的法学功底,2002年,俞海萍曾在市为法律服务所从事调解工作,也正是从那时开始,她对人民调解工作产生了浓厚兴趣。同年,俞海萍受聘为古山镇人民调解委员会专职调解员,从特长到专职,一干就是20年。

多年的基层工作经历让俞海萍积累了丰富的群众工作经验。2020年6月,我市首届村级中青班在古山镇开班,她被委以“传帮带”重任,成为一名实践导师。其间,俞海萍不止一次告诉学员:调解工作没有捷径可走,最关键的就是一个“磨”字,要舍得为促成和解投入时间和精力。所言非虚,成立调解工作室后,她在家的时间不断缩水,更多的是陪着当事人唠家常、谈感情、讲故事、论法律。调解工作室的灯,常常亮到深夜甚至是次日凌晨一两点。两个月前,在一起生命权纠纷案

件中,当事人徐某在从事粉刷工作时不慎从高处摔下,经医院抢救无效死亡。俞海萍了解到死者家属窘迫的家庭情况后,便马不停蹄进行协调,希望能尽快保障一家老小的生活所需。同时,当她看到对方因巨额赔偿费用而不堪重负,又出面说服死者家属同意对方按月分期支付赔偿款。俞海萍不分昼夜地奔走,促成这起棘手的案件在短短3天时间里就调解成功。她所想的不再是办理手头一个案子、完成一桩任务,而是实实在在地解决群众心头的急难愁盼。

这位“金牌导师”由内而外体现出的责任感也鼓舞了学员们。师傅,节日快乐!我要对您说,感谢您的耐心、细心和专业,让我得以扎实成长,为农村工作贡献青春力量。俞海萍翻出一条去年教师节收到的信息,害羞地笑了。这是她在中青班的“徒弟”古

山镇下朱村团支部书记朱新科发来的。

朱新科作为“红色代办员”在调解工作室学习期间,正好碰到一起幼儿园的矛盾纠纷,当事双方僵持不下,以致影响了幼儿正常入学,家长愤然数次报警。为此,缺乏实战经验的朱新科前来取经,俞海萍热心地辅助其组织调解,事后又主动与他交流心得。

现场观摩过几次调解工作,朱新科深刻体会到了调解员的难处,但俞海萍的拼劲与韧劲在他的心里扎了根:我要向师傅多学习。调解并非耍嘴皮子、和稀泥,而是需要深入调查矛盾根源,认真倾听当事人心声,熟练掌握法律法规,方法到位才能有效化解纠纷。

看着这些青年调解员一步步成长起来,俞海萍的脸上不禁流露出后继有人、欣慰。她目光如炬,立志当好这些调解新兵的引路人,推动青年调解员的队伍不断壮大。