

# 女子美容护理后过敏,双方各执一词,咋办? 李村司法所:搭建“连心桥”解纠纷



李村商圈是青岛市最大的商圈,崂百、利客来、乐客城、和谐广场、夜市、小吃街等新老购物消费业态一应俱全。李村商圈位于交通枢纽地带,地铁2号线和3号线在此交汇,多条公交线路在此始发,上下班路过李村,周末逛李村,商圈人气越来越旺。围绕着李村商圈的北山、东山等社区是老旧小区和回迁小区,历史遗留问题多、外来人口流动频繁。面对商圈和老旧小区叠加、基层治理难题多的情况,李村司法所在化解群众矛盾纠纷、社区矫正和创新普法形式等方面蹚出一条特色道路,并早在2018年已获评全国先进司法所。近日,记者走进李村司法所,探访基层司法行政工作的“李村经验”。



“模拟法庭”为青岛六十一中学生带来沉浸式法律体验。



司法所为群众调解纠纷。

免责。双方僵持不下找到司法所,高燕夏劝商家积极响应消费者的诉求,同时劝消费者要理性认识过敏的原因,最终双方各退一步,美容院退款1500元,达成和解。2023年,李村司法所调解类似纠纷364件。

## 担当 当好社区矫正对象的“知心人”

李村商圈商业发达,交通便利,人员流动性强,有转所来李村的矫正对象,也有在此租房居住的矫正对象。“身份转换不适、家庭压力和人际关系紧张等多方面因素使得部分矫正对象跌入了‘人生的低谷’。”李倩告诉记者,尤其是那些外来租房的矫正对象,身边没有强有力的人际关系支撑,帮助他们走出困境,司法所要当好“知心人”。

小王大学毕业第二年应聘到青岛一家企业工作,该企业涉嫌诈骗。她刚入职时不知情,深入接触公司业务后发现不对劲,但侥幸心理作祟,加之法律意识淡薄,被卷入诈骗案。法院判决之前,委托李村司法所开展调查,评估小王是否适合在居住地接受社区矫正。“小王来找我,没说几句话就开始哭,认为自己大学刚毕业就被判刑,无法接受。”李倩告诉记者,社区矫正是人性的,如果法院判小王回原籍接受矫正,她可能很长时间走不出人生低谷。本着合情合理合法原则,司法所通过了小王的调查评估。判决生效后小王来报到,李倩带着她参加团体心理咨询活动,帮助她逐渐恢复正常心态。“目前她在企业工作,经常给我发微信,分享接到订单、被评为公司优秀销售员的喜悦。”李倩告诉记者。

老李今年56岁,转所来到李村接受社区矫正。“我比较关注老李,翻阅资料,我发现他有前科,我担心他矫正期间出问题,每次来签到,都会跟他多谈十分钟的心。”李倩告诉记者,经过多次谈心,老李很真诚地表示,岁月不饶人,已经过了做事不计后果的年纪。同时在李村所感受到了大家真诚的关心,近期他

所在的公司运营业绩不错,他准备了价值3000元的物资(10份米面油)回馈社会,在春节之前分给李沧区生活困难的矫正对象。“社区矫正相比监狱执行来说,是人性化的行刑方式,我们秉承尊重、平等、严肃的理念,在日常帮扶管理中以真心换真心,帮助矫正人员顺利回归社会。”李倩表示。

## 体验 探索普法宣传新形式

开展普法宣传,提升基层法治信仰,是基层法治建设重要内容。“我们每月研究普法主题,在宪法宣传月、民法典宣传月、全民禁毒月组织社区开展普法讲座和法律咨询。并有针对性的向辖区商户开展税法、劳动法等方面的法律法规宣讲。”李倩表示,做好常规普法宣传的同时,李村司法所在“喜欢看”和“看得懂”上下功夫,结合人员特长,迎合时代拍起了短视频。

在李沧区官方公众号上有一段《小李帮帮团——有矛盾纠纷,人民调解在帮忙》短视频,高燕夏出演调解员,李倩和同事宋兴华出演有家庭遗产矛盾纠纷的姊妹,还原调解现场。李倩表示:“我们把日常接触到的矛盾纠纷典型案例改编成剧本,所里几个女同志演绎矛盾冲突,以案释法,用实例提醒市民朋友如何在日常生活中避免产生家庭矛盾,以大家喜闻乐见的方式‘花样’普及法律知识,收获了不俗的点赞量和转发量。”

为做好辖区青少年法治教育,李倩把青岛六十一中的学生带到了“模拟法庭”。这次“模拟开庭”有44名同学22位家长参加,选取一起校内意外伤害案进行模拟审判,内容贴近学校生活,引起了同学们的共鸣。“模拟法庭,让同学们沉浸式感受法律的威严,得到了比书本更深刻的普法体验。”李倩表示,这种新颖的普法形式也让同学们明白学法的重要性,学会运用法律武器维护自身合法权益。

观海新闻/青島晚报/掌上青島 记者 陈小川

## 调解 搭建服务百姓的“连心桥”

“老旧小区建筑年代久远,房屋存在不隔音、易渗水的情况,邻里纠纷多。在部分回迁小区,历史遗留下来的矛盾往往是影响两代人的死疙瘩。”李村司法所所长李倩告诉记者,为加强基层治理,普及公共法律服务,早在2017年,李沧区便开始实施一社区一法律顾问制度。高燕夏是当时第一批社区法律顾问,从那时起便和调解纠纷结下不解之缘,现在已是李沧区金牌调解员。

高燕夏已到了退休年龄,只要没有庭审,就到李村司法所坐班,为社区居民提供公共法律服务。“女同志调解纠纷有优势,该泼辣时当仁不让,该心思细腻时一句话戳中人心。”高燕夏是个热心肠,每当成功调解一起矛盾纠纷,看到当事双方露出欣慰笑容,感到自己付出多少也值了。

老张今年六十多了,父母离世后为兄妹3人留下一笔钱,老张是大哥,钱放在他手里。因为赡养问题老张和弟弟老三闹得不愉快,老三媳妇一直催着分遗产,双方见面就闹。高燕夏和李倩到社区了解情况,社区明确表示这是死疙瘩,解不开。司法所把老张兄妹三人请来,尝试化解家庭矛盾。

“家家有本难念的经,兄弟姊妹纠纷多源于赡养父母、遗产分配等,往往一句不中听的话就能让亲兄弟产生隔阂,甚至子孙代后都不上门。这起纠纷,我们主要说服对象是手握遗产的老张,把话说到他心坎里,肯定他赡养父母的孝心,劝他考虑到老三家庭困难情况,也为后代孩子们的团结做长远打算。老张作为大哥动容了,在自己尽了主要赡养义务的情况下,把多数遗产分给弟弟和妹妹。”高燕夏介绍。

据统计,李沧商圈企事业单位7750余家,一个门头一个店的小型商户更是不计其数。涉及消费者权益的矛盾纠纷也是司法所调解工作的重要方面。李倩表示:“随着时代进步,市民的维权意识普遍提高,消费者遇到糟心事也愿意来司法所讨个说法。”前几日有一位女士在一家美容院消费了3000元的美容项目,事后过敏,便向监管部门投诉。美容院表示过敏源不明,需要医疗部门鉴定,且其产品质检合格,主张

## 记者手记

### 这个“女团”不一般

在李村司法所全天坐班的6位工作人员中有5位女同志。司法所所长李倩是90后,用高燕夏的话说:“90后的‘小所长’带着一帮大姐干事。”基层司法工作,人少事多,社区矫正帮扶和群众矛盾纠纷都是难啃的“硬骨头”,然而这几位女同志组成的基层司法工作“女团”,处理起来却得心应手。

从社会心理学角度来看,女性基于性别优势更善于表达,沟通协调中对细节把握也更加细致;对人际关系更敏感,可以更好地抓住人际冲突的关键点;更有关爱心,更愿意帮助他人;韧性足,忍耐性更强。这是女性开展基层工作的客观优势,但是工作要做到群众满意,更需主观努力。“社区矫正工作程序性事务相对较多,调解纠纷用到的关键话语需要重复地说,其实是很枯燥的。但是我们乐在其中,始终热情饱满,因为找到了这份工作的价值和意义。”李倩表示,无论是助人自助,还是解开矛盾双方的心结,还是鼓励老百姓学法守法用法,都是在为人心向善、社会进步添加砖瓦。



从左至右:王燕、高燕夏、李倩、宋兴华。