

一副热心肠 巧解千家结

城阳区棘洪滩街道调解员张菽娟用“金牌”服务赢得认可 成当事人心中的“知心大姐”



张菽娟调解后,当事人握手言和。受访者供图

人物名片

张菽娟

年龄:59岁
身份:城阳区棘洪滩街道办事处人民调解委员会驻棘洪滩派出所调解室调解员

“调解的时候要学会观察当事人性格,耐心为他们分析利弊,站在当事人角度思考问题。”

你有故事,请联系我们
早报热线:82888000

延伸

化解各类矛盾 她有“七心”秘诀

在成为人民调解员前,张菽娟是棘洪滩街道办事处一级主任科员,2016年6月,按照“到龄改非”政策退居二线的她应街道相关负责人邀请,踏上了人民调解之路,逐渐成为远近闻名的热心肠和名副其实的“和事佬”。

“很多来调解的案子都是因为当事人一时冲动动手引发的纠纷,通过调解尽可能从源头帮助当事人,真正化解他们的心结。”张菽娟说,“调解的时候要学会观察当事人性格,综合分析,情、理、法并举,耐心为他们分析利弊,站在当事人角度思考问题。”

在日常工作中,调解工作需要技巧和方法,更需要真心和耐心。在长期的工作实践中,张菽娟还提出了“七心”工作法,即“热心”“公心”“诚心”“爱心”“细心”“耐心”“责任心”,对当事人晓之以理,动之以情,明之以法。

多年来,张菽娟的调解能力和水平得到了广泛认可,先后被授予“城阳区十佳调解员”“山东省优秀调解员”“青岛市三八红旗手标兵”“青岛市十佳金牌调解人”“全国模范人民调解员”等荣誉称号。

调解时不自觉进入“角色”

“今天这个摊位就是我来摆摊的……”“怎么就成你的摊位了……”4月3日上午9时许,在棘洪滩派出所调解室,还没进入调解室内,在门外就听见当事人之间大嗓门不停争吵的声音,双方当事人带着心中的不满互相说出自己的“理由”,希望能给自己“讨个公道”。看着当事人之间“剑拔弩张”的气氛,张菽娟先“按”住双方情绪,让两个人轮番说出事情前因后果,了解事情“来龙去脉”后,依次为当事人明理释法。在分析事情不同后果利弊后,两位当事人决定“大事化小、小事化了”,现场握手言和。

“今天的这两个人都是赶集做生意的,因为早上争抢摊位发生口角,引发推搡,双方都没有明显外伤,互不认识,也没有太大的矛盾,调解比较顺利。”刚调解完纠纷的张菽娟一边说着一边从调解室回到办公室。走进张菽娟的办公室,里面简单地摆放了几张办公桌椅和沙发,整体干净又简洁。“需要‘背对背’调解时,有时候会让当事人到办公室调解,担心有的当事人情绪容易激动,行为过激,像花盆、杯子之类的东西,平时都不敢往外放。”张菽娟说,“记得有一次在一起家事调解纠纷过程中,女方当事人在办公室里给男方当事人一耳光,发生太突然让我们都很吃惊,后来被我们及时劝住,当事人才没有继续动手。”

每天面对不同当事人情绪激动地说着自己的“委屈”和“怨气”,想要一直保持情绪稳定,在张菽娟看来是一件过于“理想”的状态。“真到那种情景,听到双方各自反复辩驳纠纷,想要不着急上火都很难,想调解矛盾,既要指出问题,也要设身处地理解当事人,这样一来,自己也就不自觉进入‘角色’了。”张菽娟说。

当事人心中的“知心大姐”

“现在农村老百姓不少人家里安了监控,发生邻里纠纷时都会拿出监控视频提供证据,提高了自我保护意识,但也有因此而发生纠纷。”张菽娟说,去年10月,在一起家庭纠纷调解案件中,女儿和女婿因感情问题发生矛盾,在家中不时吵架动手,后来女儿回到娘家长住。一次,女婿酒后来到了岳母家,将岳母家中监控拽毁,岳母一气之下报警并要求赔偿。最终经过调解,女婿赔偿岳母监控损失及医疗费2万元。

张菽娟介绍,在日常调解的纠纷案件中,案源多为民警出警后转到调解工作室的轻微社会治安案件,其他的还有上级相关部门移交案件、社会求助案件等。3月6日下午,在一起参与处理的辖区调解案中,当事人李先生因工程款账务问题不满多次投诉。“账没有烂的,咱们慢慢算,早晚能算清。”一结束当天上午的5起调解案后,张菽娟下午就转身投入新的案件中,根据李先生提供的账单,了解每个工程时间线、理清一条条往来账目……就这样从下午干到晚上。第二天一早,张菽娟又带着同事来到银行查询工程款往来明细,下午将所有账目顺利理清,根据账目结算,工程方还应付当事人李先生2800余元。经过多方调解,最终所欠账款全部结清,李先生满意离去。

“做调解工作,有时候把事情调解得恰到好处时,就

得趁热打铁化解矛盾,忙起来的时候也就顾不上时间了。”正如张菽娟的微信名称“热心肠”一样,生活中的她早已成为很多当事人心中的“知心大姐”。每次接到电话听当事人说“张主任,我这心里堵得慌,实在装不下了”,无论清晨还是半夜,张菽娟总是会耐心疏导当事人,倾听当事人内心诉求,每次打完电话,当事人心里就像是打了一针“镇定剂”。

很多当事人从外地慕名来找她

在张菽娟调解的各类案件中,还有许多从外地慕名前来求助的当事人。今年2月,从外地来青的赵先生联系到张菽娟求助,表示自己遇到了感情危机。赵先生与妻子是再婚,再婚前赵先生曾借给现在的妻子,约定定期还款,后来二人结婚,约定个人分管各自财产,婚前尚未还清的借款仍由女方继续还。婚后有一次发生矛盾,男方对女方动了手,女方心中不满来到青岛与男方异地分居。“调解时,女方提到了很多生活中的琐事,比如与男方母亲、前妻等之间的关系处理,还有婚后继续还欠款,女方感觉太过计较,让她在家里感觉自己就像个外人一样,所以心里不满。”张菽娟说,得知情况后,她先从女方心中郁结之处着手,化解双方之前矛盾,然后根据女方诉求不断沟通调解,最终在多次调解后,双方和解。

“像这样的家庭内部之间的矛盾,很多时候双方因为情绪问题导致不愿意沟通,时间久了就形成了心中的‘结’,这时候我们就要当起他们沟通的‘桥梁’,给他们疏导。”张菽娟说,除了婚姻问题外,家庭调解矛盾中还有常见的养老问题,例如家中有多个子女,对于老人的日常起居、饮食费用、生病住院等,经常会有子女分工不明导致无法良好赡养老人,来到调解工作室后,他们就要从细节一一落实养老问题,其中还会涉及老人房产和养老金等,也需要根据子女赡养责任的多少来具体划分。

一个案件调解10多次终成功

在一起因房屋拆迁补偿款分配纠纷案中,因家庭成员之间意见反复协商不一致,张菽娟和同事前后调解了10多次,最终调解成功。多年前,离异的张女士带着6岁女儿嫁给现任丈夫,婚后又育有一女。7年前,房屋拆迁补偿,老两口因两个孩子财产分配问题常发生口角。今年年初,老两口因家庭琐事再次争吵并动手,大女儿在争吵中将继父肋骨打断,后继父报警,经医院鉴定为轻伤二级。老人出院后被家中亲戚接走,并起诉离婚。“当时法院调解过,但是没能调成,我们接手后就和双方不断沟通,如果走法律程序,老两口要离婚,大女儿也可能因为打人被判刑,这个家庭可能就这样散了。”张菽娟介绍。因老人心中对大女儿不满,张菽娟就从大女儿方入手进行沟通,后大女儿主动承认错误并提出赔偿;另一方面从老年人心理入手,化解老人心中委屈,劝导老人撤销诉讼。调解过程中,老人前期态度坚决,后来经过几次调解,老人提出回家考虑撤诉,可没过多久老人又转变意见,坚持要离婚。张菽娟和同事们前后十多次调解,最终老人同意由大女儿赔偿含医药费在内共10万元,撤销诉讼。