

# 汇善汇美 文明徐汇

专刊由区文明办 徐汇报 主办 第67期



## 最美“老娘舅”石顺芳

今年6月27日,最高人民法院、司法部表彰全国模范调解员,华泾镇人民调解员石顺芳榜上有名,她也是徐汇区本届唯一一名全国模范调解员。曾经做过保育员、公司财务,经营过小饭店的石顺芳是如何实现完美转型的?她的独门调解秘笈又有哪些?

### “管用”的调解自带人气

年过半百的石顺芳是上海市首席人民调解员。2006年11月以来,她就在华泾镇华发居委从事人民调解工作。十多年扎根基层,丰富的生活阅历让她很容易理解矛盾双方的立场和诉求,而从容不迫、总是面带微笑的那份自信也让她格外有亲和力。

4月的一天上午,家住徐汇华园小区的范阿姨骑自行车途经华发路58弄门口时,被一块厚钢板绊倒,致使脚掌3处骨折,前后医疗费用花去了六千多元。65岁的范阿姨想不通,这飞来横祸应该找谁负责,难道只能自认倒霉?她随即向华发居委调委会和华泾镇人民调解委员会咨询调解。“老娘舅”石顺芳仔细了解了事情的来龙去脉,在她的斡旋和悉心调解下,施工方相关负责人向范阿姨表达了歉意。最终范阿姨获赠一万四千多元,由衷感激的她将写有“公正调解,为民排忧”字样的锦旗,送到了石顺芳的手里。有居民表示,如果不是调委会从中做工作,自己去找施工方“人家理睬也不理睬”。

在石顺芳成功调解的案例里,还有当事人自己是律师,因为和父母同住,在教育孩子问题上产生矛盾,想卖房分开居住不成,准备通过诉讼争得自己份额的纠纷。在石顺芳看来,最后上法庭解决的方式是对血脉亲情最大的伤害,这种伤痛对双方来说可能一辈子都无法治愈。这对母女后来在石顺芳讲情、讲理、讲法的反复劝导下,终于握手言和,重新拾起了一家人的亲情。石顺芳说:“做调解工作一是辛苦,二是也不见得都能获得理解,但调解成功后那份成就感无

与伦比。”

石顺芳是近百名调解员队伍中仅有的两名徐汇法院人民陪审员之一,“她做起工作来不仅主动耐心,身为区法院的人民陪审员,居民间的纠纷案例接触多了,调解起来也特别有说服力,让人不由得心服口服!”石顺芳的同行这样告诉记者。

由于华发小区是“三老”小区,不少房屋出现漏水问题,邻里纠纷不断。为解决永无休止的楼上楼下的矛盾,石顺芳将居委、物业和业委捆绑在一起,建立联席会议制度,上门找漏水户和被漏户做工作,使修缮工程顺利进行。

因为管用,寻求人民调解方式解决基层矛盾纠纷,已成为华泾居民自我维权的一条有效途径。随着石顺芳名气越来越响,居民现在遇到问题就想到找调解,仅她个人,近三年接手的案例就有220多起,调解成功率达98%以上,当事人履行率100%,无达成协议反悔的情况。

### “五步调解法”刚柔相济

调解不是“‘调一调’‘缓一缓’,各打五十大板”那么简单,从事调解工作后,石顺芳努力学习相关的法律法规,提升调解业务技能和技巧,尽心尽力化解小区内的各种矛盾纠纷。也因为她在调解工作中不偏袒任何一方当事人,不索取、收受财物,不泄露当事人的个人隐私而深得社区居民的信任。

有人总结她的“五步调解法”,不捣糨糊,有是非判断,在双方求“和”的大前提下推进问题解决。五个步骤中,一是“查”,就是要查明事情的真相。因为在纠纷当中,当事人往往各执一词,站在自己的立场上强调对自己有利的部分,但作



石顺芳(右一)正在与居民区书记刘史瑾讨论工作

华泾司法所 供图

为一名调解员,必须要摸清事实的来龙去脉;二是“理”,就是要理清纠纷的事实逻辑和法律关系,以便向当事人讲解相关政策法规;三是要“评”,就是要对纠纷双方谁是谁非有一个客观公正的评价;四是要“断”,就是对纠纷处理结果要做出一个决断,纠纷调解绝不是简单的和稀泥,调解员必须要敢于对纠纷是非作出裁判;五是要“和”,就是在辨明是非、客观评价、公正裁决的基础上促成矛盾双方的和解。

石顺芳在每一次案例调解中,都能深入居民家庭,了解每一位当事人的情况和想法,同时特别注重对各类法律法规的宣传,她充分认识到法制宣传教育对防范矛盾纠纷发生的重要作用,对不涉及公民隐私的纠纷,特别是一些经常会发生的,或者是小区居民容易碰到的一些普遍性的矛盾纠纷进行公开调解,鼓励群众参与旁听,达到法制教育目的,有效预防了民间纠纷的发生。

她还注重纠纷的预防和制止,

大力开展矛盾纠纷排查治理工作,以楼道为单位设立矛盾排查小组,楼组长为楼道矛盾排查小组组长,及时地排摸矛盾,有效预防了纠纷民转刑和群体性事件、集体上访事件的发生。

### “做事先做人”赢得威信

石顺芳的为人随和、忠诚实在,办事公道在小区里是公认的。

有一次,调委会来了一个颤颤巍巍的妇女,阿姨姓张,家里兄弟姐妹4人,她是大姐。父亲早已去世,母亲一直与张阿姨一起生活,母亲在世时就将其名下的房产转到了张阿姨名下。后来,母亲去世,弟妹们就吵着要求分割她的这套住房。由于言语不和,弟妹们经常上门吵闹,并扬言要打官司。无奈之下,张阿姨想到了华发调委会要求调解。石顺芳通过援引法律,告诉张家的其他兄弟姐妹,每个公民都有权处置自己名下的财产,既然母亲在世时已经同意将她自己名

下的房屋转给了大姐,那大姐就是合法所得。

而在大姐张阿姨这边,石顺芳又打出亲情牌,钱财终归有限,手足之情难以割断。张阿姨最终一次性拿出十万元给其他三个弟妹作为补偿,一家人握手言和。为了感谢石顺芳的辛勤付出,几天后张阿姨夫妇送来了具有珍藏价值的两份礼品,石顺芳再三推脱不掉,最后上交给了华泾镇纪委。

石顺芳为群众办实事,为百姓解难题,把群众的事当成自己的事,在她工作的小区有着较高的群众威信。居民只要有事都愿意来找她,她从不推诿,总是耐心等待,仔细询问。她所调解的纠纷都能做到当事人认可,群众满意,社会反响良好。一分耕耘一分收获,在此次获评全国模范调解员之前,石顺芳已先后被徐汇区司法局授予“2011-2013年度优秀人民调解员”,她所在的调委会被评为上海市司法行政系统先进集体。

文/记者 张文菁



石顺芳(中)正在居民中宣讲新的民法总则

华泾司法所 供图

### 短评

## “家长里短”与何人说

□ 张文菁

中国人向来讲究“家丑不可外扬”,不到万不得已,很少有人愿意把“家长里短”摆到桌面上,听一个不相关的第三人评说。但矛盾纠葛就在那里,不去化解,误解、积怨只会越来越深,诉至法庭的可能只是冰山一角,万家灯火背后,有多少说不出的恩怨情仇牵扯着一家人的神经。调解员的角色看似不起眼,但他往往是打破僵局,在双方当事人面前提供

新视角、新办法的那一个。而优秀的调解员,更是一个不仅谙熟法律,还能读懂心灵的“破冰者”。

在华泾司法所所长冯斌眼中,石顺芳好学、真诚,善于在细节处替别人考虑,这使得她别具亲和力,也在调解过程中很容易赢得当事双方的信任。

有人说,人民调解体现了情理法之间的整体平衡。在民事纠纷这一与社会生活、人性人情、道

德伦理密切结合的实践领域,调解已成为一种社会治理工具,刚性的法律通过调解这一缓冲装置实现了在基层社会的“软着陆”。

而实际上,看多了人情百态的调解员们,似乎还是当事双方最可靠的心理“按摩师”,以局外人的立场,听他们讲述各自的故事,接纳并疏导他们的情绪。如果没有他们,“家长里短”该与何人说。