

做好百姓身边的“自家人”

记“华芳”调解工作室法律服务二三事

□文/记者 殷志军 陆翔 李瑾琳 图/资料



“华芳”调解工作室是以全国模范人民调解员石顺芳为核心的人民调解团队,配备三名专业调解员,一名专业律师、一名调解顾问和一名文员。石顺芳作为上海市首席人民调解员,常常会第一时间赶到事发现场,在赢得当事人双方信任的同时,她会耐心细致分析问题的起因和当事人的想法,找出问题的症结,群策群力达成协议,将矛盾彻底化解在萌芽状态。据统计,“华芳”调解工作室每年完成调解一百多起,调解成功率超过95%。正是由于工作室调解员们的辛勤付出,不仅能帮助调解双方化解矛盾,也为社区文明与和谐做出了积极贡献。

为调解大开绿灯的秘诀

据了解,华泾镇“华芳”调解工作室在石顺芳的带领下,非常注重取得当事人的信任,她主动把自己的手机号公布在小区,方便居民第一时间联系,她表示,“如果能在调解工作之前就到场,那对调解工作会有很大的帮助。”

一年除夕的清晨,正在家中准备年夜饭来招待亲戚的石顺芳,突然接到了来自某小区居民的求助电话,说是家中已经“水漫金山”了,请求石顺芳的帮助。一边是一年一度亲友聚会;一边是家遇险情的居民求助,容不得细想,石顺芳毅然在家人的埋怨中出了门。赶到居民家中,石顺芳看到新装修的房间墙上都鼓起了包,房间里也没电开不了灯,躲在屋里的老伯踩着没过小腿的水抽泣着表示,应该是楼上水管爆裂才会造成如此大面积的漏水。

面对大量积水可能出现的漏电情况,石顺芳迅速联系了居委和物业,在物业配合下将整栋楼的水闸和电闸先行关闭,居委则通知楼上漏水房屋的居民前来关闭水闸,好

在该居民非常配合,很快赶了回来。由于是除夕夜的实际情况,在与居民、物业反复沟通后,物业同意先找人来“捞浜”,尽快给整栋楼的居民通水通电,让大家能安心过年,同时给楼下居民拉一路应急电路。看到物业工作人员到来,石顺芳才腾出时间来赶回家招待前来聚会的亲戚。午饭后,石顺芳放心不下这户居民,于是她又来到居民家中,已经情绪平稳的老伯看到她的出现,感动不已。此后几天,石顺芳也会抽空前来看一下,了解后续的维修进展。

石顺芳告诉记者:“能第一时间到现场,可以为之后调解工作,大开绿灯!”据介绍,这起漏水事件,在此后的调解中,楼下居民很相信石顺芳,在经过反复几次的调解,居民们和物业的相互理解下,很快达成了赔偿方案。

从抚养费到治疗费的争取

作为调解工作室的一员,石顺芳始终秉持公正、客观、合理的原则,杜绝“先入为主”理念,从不偏袒任何一方。她与同事们一起深入了解案件的事实和关键点,耐心听取当事人的陈述和意见,以理服人,以情动人,成功地促成了很多纠纷的妥善解决。

采访中,石顺芳向记者介绍了一起印象比较深刻的案例。当事人双方2002年结婚并育有一女,但此后因为性格不合最终在2008年离了婚,女儿归女方抚养,男方每月支付抚养费1000元至女儿18岁。然而,2009年女方不幸患上乳腺癌并长期在康复治疗。2017年初,女方突然发现原本乖巧的女儿变得莫名的烦躁、精神恍惚,有时不吃不喝,甚至产生了自虐现象,经医生诊断患上了厌食症和双向情感障碍,需要长期心理疏导和药物治疗,费用高昂。无奈之下,女方向华泾镇人民调解委员会申请调解,要求男方关心女儿生理和心理成长,并增加抚养费和后续治疗费。

看着女方简陋的房间以及清秀的女儿,石顺芳感慨不已。在与双



上海市首席人民调解员石顺芳

陆翔 摄

方当事人沟通的过程中,男方已再婚,一开始对于女方提出的要求不予理睬。于是石顺芳与同事们始终围绕着“情”字开展耐心的沟通,因势利导,特别是对男方,用情法相融的语言进行劝说,终于制定出了一个双方都能接受的方案,不仅缓解了女方的精神和经济双重压力,同时也为患病的女儿找回了失落多年的父爱。

石顺芳与同事们在调解时不仅注重调解的结果,更注重调解的过程,她们善于把握当事人的情绪,调动当事人的积极性,使其主动地投入到调解过程中来,最终达到双方互利双赢的结果。

讲好“情理法”,让亲情和谐

班先生与雪阿姨夫妇育有三个女儿,按照本地人习俗,大女儿后来结婚时,女婿作为“招女婿”入赘。在2013年、2018年夫妇俩先后过世,雪阿姨在过世前,留有一份代书遗嘱,表明自己百年后名下的房产由外孙(大女儿的儿子)继承。但是由于法律知识的匮乏,立遗嘱时虽有两名第三方证明,但代书人却是自己的大女婿,遗嘱失去执行效力。此后,二女儿、三女儿获悉后,就提出要按法律规定继承母亲的遗产。

石顺芳与同事们在接到调解案件后,仔细倾听了各方的情况及诉求,通过情、理、法相融的劝解,让她们体会到当姐姐的不易以及本地人

的习俗。通过反复的沟通协调,姐妹三人终于达成了和解协议,大姐给予两个妹妹一定的经济补偿,房屋产权则依照母亲的遗愿留给了大姐的儿子。

石顺芳表示,本案中采用了“情、理、法”相融的调解技巧进行了背对背地劝说,引领她们对法律知识的认知,强调亲情的珍贵,用法理去说服、用耐心去沟通、用爱心去感化,使一起即将走上法庭的家庭矛盾得到了有效的化解,使一份即将破碎的姐妹情得到了及时的修复。

据了解,华泾镇早在2018年就挂牌社区法治学校,华泾司法所则让“老娘舅”参与社区的调解工作中。华泾司法所所长冯斌表示,全国模范调解员石顺芳是土生土长的华泾人,对风土民情了如指掌,十余年社区工作经验的累积,也让她更熟悉老百姓的话语体系,“她说的是法,讲的是理,用的是情。”调解双方都将她视为“自家人”,老百姓在这儿“听得懂法、说得上话、办得了事”。

(文中案例人物均为化名)

