

放不下百姓事，解决着百姓难

专访驻棘洪滩派出所调解室人民调解员张菽娟

□半岛全媒体记者 于田乐

“当时我都要绝望了，家里通过很多渠道想了很多办法解决，可两年多了矛盾却愈演愈烈。后来一位朋友告诉我让我来找张主任，说张主任肯定能解决好我们家的这一矛盾。我当时立马感觉看到了希望，就像自己找到了救命稻草一样。在长达六个月的时间内，她不厌其烦，东奔西跑，通过她高超的调解技术，让我们从内心接受调解，让弱者不再丧失尊严。”这位曾经深陷家庭纠纷泥潭的当事人，口中所提及的张主任，便是驻棘洪滩派出所调解室的人民调解员张菽娟。

从“退居二线”，到毅然投入人民调解事业，在今年已经52岁的张菽娟心中，别人的事就是自己的事，别人的事永远要比自己的事还重要。在她从事调解工作一年多的时间里，调处化解各类矛盾纠纷案件460余件，调解成功率高达99.6%。

家人眼中的“工作狂” 二十多年来，专啃“硬骨头”

52岁，在很多人看来，这是个该开始“享清福”的年纪了，可张菽娟却在2016年6月份开始投入到了人民调解这样一份复杂、繁琐、极其不易的工作当中来。问到其中的原因，张菽娟笑了笑，“我从2011年开始就退二线了，想着该好好休息一下，可上级领导们非常重视‘警调联动’这项工作，从2015年开始正式找我谈了两次。人家诸葛亮才‘三顾茅庐’，我是个平凡人，总不能也让上级领导找我第三次吧？于是就回来了。”

为何如此青睐张菽娟？“能做好这份工作，我想来想去也只有张主任。我们俩1995年就认识了，她特别热心肠，爱帮助别人，是那种‘别人的事比自己的事还重要’的程度。记得有一年的冬天特别冷，我们几个住宿舍的被冻得够呛，张主任知道后从自己家里拿来电褥子给我们用。这么多年来我看着张主任处事越发周全，而且她的工作经历也很丰富，可以说是个‘全才’，调解是一项人与人之间交流的工作，个人的性格和阅历很重要。”时任棘洪滩司法所所长的王兆克告诉半岛记者。

任何一份工作的选择，总离不开外力的推动，但能长期坚持并且工作成绩突出，那就一定离不开本人对于工作的热爱和责任感。“家里人一直说我是个‘工作狂’，也确实如此。记得1992年刚去街道计生办的时候，我们街道计生工作连续两年‘一票否决’，为此我和部门的人天天加班到半夜，结果在半年里我们就打了个漂亮的翻身仗，荣获‘全区一等奖’。那会儿家离单位远，晚上我就住在村里的妇女主任或同事家里，孩子当时也才两岁，只有托付给老妈照料，有时候晚上在家哭着找我，自己心里真的不是滋味。”回忆起当年的“工作狂”经历，张菽娟的言语中有拼搏后的自豪，亦有对家人的愧疚。

“从1992年到街道计生办，到1996年开始接触信访工作，以及之后任职于劳动保障部门，我接手具体工作基本都是‘难啃的硬骨头’。”张菽娟开玩笑地说道。当半岛记者问起从事调解工作之初有没有让自己感到“难以下手”时，“说真的，比我想象中好，因为之前遇到的这种‘疑难杂症’太多了，来这（驻派出所调解室）之前我也做好了继续‘啃硬骨头’的准备，不过一开始还是多少有些不适应，多亏了部门两位同事的帮助，跟着他们我也学到了很多。”张菽娟的谈话中处处



▲ 平日里的张菽娟。



◀ 张菽娟接过当事人赠与的锦旗。

流露着真心实意。

矛盾纠纷的“死磕者” 1次不成就9次，一时不成就数月

半岛记者与张菽娟初次见面时，她正与同事调解着一起因房产问题引发的家庭纠纷案件。调解现场，张菽娟先照顾各方当事人的情绪，在当事人放下顾虑说出了自己的真实想法和难题后，便开始苦口婆心地向当事人讲道理。记者观察到，这并不是一个简单的“聊天”过程，其中包含着许多技巧，比如不仅要向当事人“说好话”，也要指出他们的错误，得让各方当事人意识到纠纷的起因是双方、甚至是多方的。

在把其中的利害关系分析清楚后，张菽娟给当事人提供了几套解决方案供其选择。最后，她从法律角度说明如果矛盾继续下去将会带来怎样的后果，打官司所耗费的时间、精力和金钱，都不如让一家人间的矛盾争吵“大事化小，小事化了”的结果好。在“情、理、法”三管齐下之后，当事人的态度也有了转变，表示回家再考虑一下。即使没有最终调解成功，但是看到了希望，张菽娟愿意和同事们再来一次、再来一次。用张菽娟的话说：好事多磨。

“我们参与调解的矛盾纠纷什么样的都有，今天的这起纠纷已经是第二次调解了。记得有一起婚姻纠纷，我们调解了9次才成功；还有一起土地纠纷，双方是十几年打了七八次仗的‘老仇家’，我们也给调解好了；还有一起，当时电视台的调解节目给调解了两次都失败了，我们用了6个月，最终双方的矛盾得以化

解。”张菽娟说道。

“来找我们的都是‘疑难杂症’，当事人出尔反尔的反复情况经常出现，而且是‘公说公有理，婆说婆有理’，有时候再加上外界因素的干扰，调解起来难度很大，需要我们既有爱心，站在当事人角度看问题、考虑问题；又要有耐心，不能因当事人‘一会儿这样、一会儿那样’而让自己乱了阵脚；还得软话硬话都要说到，有的时候不下‘猛药’，不足以让双方学会换位思考。最关键的，是要因人而异、因事而异，调解中虽然也有固定的方法步骤，但具体到细节每个人都不一样，每件事也都不一样，需要细心去倾听观察，同时还得不断学习新知识。”对于调解心得，张菽娟信手拈来，侃侃而谈。

被人骂哭过的“热心肠” 白天当面调解，晚上电话劝说，误解总能化解

在日常实际调解工作中，一天调解三四起纠纷的情况时有发生，趁热打铁、加班加点的情况更是再正常不过了。“张菽娟特别负责，白天调解，晚上回家后还会给当事人打电话进行劝说，一打就是一个多小时，每起纠纷她都不放弃，总想着一定要给人家解决。没有案件调解的时候，她就主动带着我们去所里其他部门转转，向同事们了解有没有哪些纠纷自己能帮上忙，自己找活干。正如她的微信和QQ昵称，张菽娟就是个十足的‘热心肠’。”张菽娟的同事告诉半岛记者，她的微信和QQ昵称都是一个，叫“热心肠”，是她对自己性格的定位，更好似总是在努力地告诉所有人，“有难事来找我”。

“让我们从内心接受调解，让弱者不

再丧失尊严”，真实的调解过程中，如此的理解、尊重、认可和感激总是在出现，但误解也是在所难免的。“调解过程中，需要我们站在化解矛盾的立场上，给当事人指出错误，并为对方当事人说好话，引导双方当事人换位思考，从而达到双方当事人彼此理解、原谅、包容对方的目的。但这种处理方式偶尔会被不明事理的人误解，甚至还会认为我是对方请来的人，我们为了减轻损坏古力盖当事人的经济负担，说服社区领导承担了一部分伤者的医疗费。当双方当事人调解协议书上签名后，损坏古力盖当事人的姐姐突然闯入调解室，莫名其妙地把我骂了一通，我当时一下子懵了，心想：我帮你们减轻了经济负担，处理好了这个案子，我不需要你们感谢我，但也不应该骂我吧？当时我的眼泪直在眼眶里打转。”谈起曾经被骂哭的经历，张菽娟更多的是感叹，却没有丝毫的埋怨。

“从我个人来说，这份工作给自己带来了很深的触动，也给自己敲响了警钟，以后遇到事也知道怎么解决了。有时候觉得我们也是在给社会治病，治疗社会上的种种‘戾气’，让人与人间的争执和冲突尽早化解，避免矛盾的继续‘升级’，酿成更大的恶果。”张菽娟说道。

对于那小部分调解失败的纠纷，张菽娟表示：“如果当事人双方都在说假话，导致事实不清，以及调解中干扰因素过多，比如家人、朋友的‘推波助澜’，再加上风俗文化的影响，都会造成调解的失败。但是无论怎样，这些都是客观因素，作为人民调解员，我们要做的就是用主观努力来解决客观难题，我和我的团队，愿意为了那0.4%的遗憾，继续付出着100%的努力”。