



本版摄影 现代快报记者 马晶晶

他们在扮演社会“解压阀”的角色 他们的压力如何缓解?

调解人生

8月21日早晨,广东顺德。一名公交车机连撞16辆车,造成27人受伤。有消息称,今年7月,该司机因违反公司内部规定而被处罚,他对此异常愤懑,但事情始终没有向着他所期待的方向发展。最终,在8月的这个早晨,他用这一常人很难理解的方式,向社会公开表达了他的不满。

而短短1个月前的傍晚,远在千里之外的北京首都机场,冀中星将自制爆炸装置引爆后,最终造就了那场“惊世一响”。同样引发关注的,还有他长达8年的“维权之路”。

每一桩“爆炸新闻”发生后,新闻当事人的人生轨迹也不得不公之于众。

有人说,类似事件高发的症结在于社会处于剧烈转型期,许多矛盾和戾气没能及时得以消除。而对于一个个具体的矛盾,除了传统意义上的官司途径外,也有这么一群人,在竭力解决:调解员。

很大程度上,他们都在扮演着社会解压阀的角色。

实习生 蔡春雨
现代快报记者 马薇薇 刘旋

“人情社会”的人民调解

这段时间,接连发生的几起热点事件,让南京市司法局基层工作处处长张少华颇为关注。“从大环境来看,这些可能是必然事件,单看个案更具偶然性。”其实,很多大事件在激化前,如果各方面工作都能及时介入,这都是有可能控制和预防的。”

张少华认为,在解决类似的矛盾中,调解可以作为一种控制事态甚至解决问题的方法。“简单来说,就是在法律允许的框架内,说服事件各方作出让步,促使问题解决。”

喜 调处量是法院一审民商案的1.5倍

张少华是2006年从南京市司法局其他部门调入基层工作处的,其间,他目睹了人民调解发展最为迅猛的时期。

“可以说,建国后的好些年里,人民调解工作主要还是在乡村和居委会里展开,发展也比较缓慢,但这几年发展极快,现在,街、镇都有了相应的调委会。”2007年前后,经司法部批准,江苏境内的区一级也相继成立了调委会,虽然这并非人民调解法的规定,但这也是符合法律精神的。“为什么要不断完善和扩大人民调解体系?因为这更便于调动社会资源来解决问題。”张少华认为,大到群体性事件,小到一个家庭的纠纷,都应获得调委会的关注。

调解主要分为行政调解、诉讼调解以及人民调解三种。行政调解即行政机关介入事件的解决,不过在现实中,难度相对较大。“好比医患纠纷,即使卫生局介入,患方也未必买账。”由于主体身份等方面因素,有相当一部分行政调解难以真正展开。而诉讼调解比较为大众熟知,即法院组织诉讼双方协商后达成协议的形式,这在司法实践中已成为常态。

与前两者并列的,还有人民调解。根据人民调解法的解释,其指

人民调解委员会通过说服、疏导等方法,促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议,解决民间纠纷的活动。

张少华告诉现代快报记者,人民调解是一项极具东方色彩的制度,在我国建国之初就已经确立,但其最早可追溯至西周。“古时就形成了司法衙门的诉讼内调解。”而相邻间、宗族里,一旦遇到多方面的争端,会选择一些德高望重的人来组织调解,除此之外的各种民间调解也一代代地传承至今。

忧 调解员队伍“老龄化”严重

喜人的数字背后,张少华也有苦恼。

“全南京目前的调解员总共有1万人,这个队伍里,退休人员占了很大一部分比例。”这些人大多有着相应的专业背景,比如退休的法官和医生,经过相应的培训后才能上岗。“他们有人生阅历,处理起纠纷来有经验。”这是优点。但一个显著的事实是,由于年纪太大,他们接受新兴事物的能力比较弱。“一个稳定的工作团队,不仅得有老人,也得有新人才行。”

张少华认为,造成这一情况最主要的原因是经费的紧缺。“他们退休了,收入对他们的影响不是很大。”而据张少华了解,很多一线调解员的月工资仅有1000多元,这一数字显然已远远低于大多年轻人所能接受的底线。“以前招聘时,也有大学生来参加,一听工资掉头就走。”

“人民调解在解决许多社会矛盾上,充当着第一防线,你说重要不重要?”张少华反问现代快报记者,“有钱吃药,难道还能没钱预防?”一边开玩笑,张少华一边说出了自己的期待,随着经费等保障的加大,在越来越趋于职业化的人民调解员队伍中,可以注入更多年轻的力量。

“年轻人会带来新的想法,给这支队伍注入活力,而且,他们有着更好的精力和体力,能够更有效率地进行调解工作。”张少华说。

“调解”这一从古代流传到现在的调解制度,甚至让西方国家羡慕和学习。

“现代西方国家崇拜的是‘判决’,而我国的人民调解制度一度被他们誉为‘东方经验’。”张少华说,远在上世纪80年代,部分西方国家曾出现过“诉讼爆炸”的情况,他们来到中国后发现,原来很多事并非只有诉讼或判决才能解决。“中国文化自古就讲究‘以和为贵’,也有很多人说中国是人情社会,我认为这和调解制度有着必然联系。”



“烈日灼人,李萍站在楼下,抬头望着站在楼顶的刘福(化名)。”刘师傅,您先下来,您还有妻子,还有家庭,你要为他们负责。”李萍大声地喊。

刘福似乎没有被说动,依旧直愣愣地站在楼顶。李萍吓得一身汗。



“一张会议桌,几把凳子,两张办公桌和一个摄像头,就组成了调解室。60岁的翟长发每天就在这里工作。”我们桌子都被拍烂了。”翟警官苦笑着指着那张椭圆形的“调解桌”说。



“62岁的李凤花,看她的证件照再对比其本人,真能用‘判若两人’来形容。证件照上的她面色红润,一头乌发,可已经是五年前了;现在的她,头发花白,脸上没什么血色,声音细小沙哑。”原来她不是这样,调解这些年,硬是累成了这样。”她的同事告诉记者。

南京雨花台区司法局雨花司法所所长李萍 法官和居委会大妈之间的那个角色

民警、街道工作人员,联合起来,轮番劝说,李萍甚至撒了句“狠话”:“你放心,你的事包在我身上。”听了这话,刘福终于有些动摇,慢慢离开了楼顶。一场极有可能发生的跳楼惨剧终于被制止,李萍倒吸了一口冷气。

李萍是雨花台区雨花司法所的所长,回忆起一个多月前的这件事,她仍心有余悸。“刘福是外地人,在我们辖区里租了个房子,做点小吃生意。”不过,他租来的房子是个违建,后来被城管部门拆除了,“他认为自己没了活路”。刘福一次次地找到各个部门讨说法,辗转来去,这件棘手的事落到了李萍手上。“你说城管这么做有错吗?肯定没有,他们也是按规定办事。”

不过,李萍知道,刘福这么做也并非无理取闹。“他和妻子花了

不少积蓄,盘下这家店,生意刚好起来店就开不了了,你说他能不急吗?”

这一度让李萍觉得两难。“这种情况光是调解是无济于事的,城管总不可能把违建再盖回去吧,况且要是都这么来,城市还不乱了套。”李萍心想,刘福最想的还是能有个做生意的地方,于是她协调各个部门,最终物色上了一家市口好,租金也不是很高的店铺。“我就说老刘啊,你就在这接着开店,生意也不会比原来差,他也挺满意。”

“其实我最近也会想,假如刘福的事没有及时解决,他要做出更过激的事,也不是不可能。”而对于这段时间频频因投诉问題引发的公共事件,这更让她前所未有地感受到,压力更大了。“我认为,我们更应细化辖区内的纠纷排查工作,预防极端事件的发

南京南湖派出所治安民警翟长发 调解室的桌子被拍烂好几回

记者看到,桌面已经严重变形,其中一头凹了下去,而另一侧则已经用钢板固定,桌边还掉了一大块油漆。“刚来调解室的时候,双方当事人都十分激动,都是敲桌子打板凳的。”久而久之,桌子就被拍坏了,修修补补便成了家常便饭。对于这一切,翟警官早已习惯。

“他们的心情可以理解,让他们发泄一下情况,有利于调解。”翟警官说,每天他们至少要接待四五起纠纷,都是鸡毛蒜皮的小事情,有的甚至看上去很离谱,比如最近“鬼节”的那一天,附近的一位市民在路边祭奠亲人,结果不小心烧坏了一位女士的裙子,因为烧纸者坚决不愿意赔偿,结

果一场小矛盾引发了打斗,双方都“挂了彩”。双方都不服气,于是拨打110要求解决。由于构不成刑事案件,只能调解处理。结果这两人被带到调解室后,争得面红耳赤,谁都不愿让步。翟警官先是“任由”他们发泄,等他们情绪稳定后再发话,“这个时候他们比较听得进去。”经过一番调解后,双方终于冷静下来,愿意协商解决。

据了解,在2009年以前,一出现这样的纠纷,往往都是由民警单独调解,但从那一年开始,司法局开始协助派出所进行调解,还专门派了专业的调解员进驻派出所,组成了“公调对接”调解委员会。所以,翟警官也并非一个人在

南京鼓楼区医患调解委员会李凤花 法官“变身”调解员,五年瘦了十几斤

退休前,李凤花是南京鼓楼法院民庭的庭长,做了20年法官的她处理过的医患纠纷的案件数不胜数。“法院讲究的是证据,而调解注重的是‘理’字。”法院判决这类案件的主要依据,就是医学会出具的鉴定报告,医院要承担什么责任,承担多少,全凭这份报告最后一句话,在她看来有些“冷冰冰”的,但又有些无可奈何。

“原来她不是这样,调解这些年,硬是累成了这样。”她的同事告诉记者。

“她的想法,在2008年得以实现。在那一年,南京市成立了第一家专业的医患调解委员会,专门调解医院与患者之间的纠纷。”那时,李凤花已经退休,做了一场小手术后在家休养。当领导问她愿不愿意去医患调解委员会时,她立刻答应下来,待遇多少完全抛在了脑后。

但起初,调解的工作并不如她想象的那么顺利。最大的阻碍就来自于医院的不信任。虽然由政府组建,但是以这样一个独立

的第三方身份介入医患纠纷并非易事。

成立之初的调解委员会,在很多大医院看来,它既不是执法单位,也没有实权,连公安局都解决不了问題,他们更加不会相信委员会的办事能力。

鼓楼区一家大医院的院长就曾当面质疑,“要是真有矛盾,患者家属会直接上诉法院,哪用得着你们来办事?”然而,说话的人殊不知,在亲人“离奇”去世后,很多患者家属伤心欲绝,根本无心通过法律程序来解决问題。“打官司既耗时耗力,又浪费钱,到最后很可能官司没打赢,钱倒是花了不少!”在很多患者家属眼里,诉讼并不能达到他们预期的赔偿要求,复杂冗长的法律程序,他们不但不了解,而且也等不了那么久。

因此,虽然作为强势一方的医院都希望双方诉诸法律来解决矛盾,但是大多数人在得知委员会的情况后,还是很愿意前来求助的,“因为这是一种简洁而又快捷的解决方法。”

生。”

“调解不仅是要等着当事人闹起来了,找上了门,我们才介入。”李萍说,理想的情况是,调解员主动渗透到辖区的方方面面,及时发现每户家庭和个体在生活中的喜怒哀乐。“当然了,我们最了解的,还是他们的怒与哀,比如说刘福的事。”

7年的调解生活给了李萍一个明确的认知:“调解即使不能将矛盾彻底解决,也至少能使问題在萌芽状态时就得到控制。”

对于调解工作,李萍认为,这不同于法官断案。“法官只能根据法律来判断一件事应该是怎样的,但调解还要考虑更多人性的因素。”李萍并不拒绝自己已被形容成“和事佬”,她甚至认为,这份工作本身就应掺入“居委会大妈”的成分。“法理、情理都少不了。”

谈及这一问题时,伤害或死亡赔偿金一类的案件被张少华反复提及。“如果让法院判决,那毫无疑问,该按什么标准按什么标准走,这都是上纲上线的,几乎没有商量的余地。”不过,一个难以规避的现实是,执行难。“如果是介入调解,创设一种更为现实,也比较折衷的可能,或许双方都能得到一个相对满意的答案。”

“在人民调解中,有当事人的签名,还有人民调解会的盖章认可,这份调解书就已经具备法律效力。”如果任何一方当事人拒不履行相应的条款,另一方可以起诉。

翟警官坦言,如今的调解工作越来越难做,随着社会的进步,人的维权意识法律意识不断提高,但一旦发生纠纷,这一点反而成了调解的“拦路虎”。“都说自己懂法,但很多人都是一知半解。”尤其是80、90后,遇到纠纷时,仗着自己对法律的一知半解,利用其中对自己有利的部分为自己辩护,将问題全部推给了对方。调解员听到后往往是哭笑不得,“要跟他(她)说讲得不对,没准还跟你急,你的话根本就听不进去,这样调解就更难了。”

■声音

调解≠和稀泥

谈及调解,一个经常被挂在嘴边的比喻是:和稀泥。

这似乎不是个褒义词。张少华认为:“这个说法是不准确的”。他说,相对于判决,调解是一种更为柔性的方式,其旨在让双方或多方互谅互让,但这并不意味着“不明事理,不讲法律”。

“依法调解是前提。”这句话,张少华多次向记者强调。在法律的框架内,调解员会更多地考虑现实因素,将“情理”也注入到调解中,本判决具备更多的灵活性。

谈及这一问题时,伤害或死亡赔偿金一类的案件被张少华反复提及。“如果让法院判决,那毫无疑问,该按什么标准按什么标准走,这都是上纲上线的,几乎没有商量的余地。”不过,一个难以规避的现实是,执行难。“如果是介入调解,创设一种更为现实,也比较折衷的可能,或许双方都能得到一个相对满意的答案。”

“在人民调解中,有当事人的签名,还有人民调解会的盖章认可,这份调解书就已经具备法律效力。”如果任何一方当事人拒不履行相应的条款,另一方可以起诉。

2011年1月,随着《人民调解法》的正式实施,人民调解书还可向法院申请司法确认,这样一来,其法律效力基本等同于判决书。“到时,法院一般只对调解书进行形式审查。”

个人素质和能力起主要作用

南京大学法学院副院长吴英姿认为,作为一种纠纷的替代方式,和诉讼一样,调解是不可替代的,尤其是对于正处于社会转型期的中国来说。“很多纠纷和矛盾是社会转型所带来的结构性矛盾,单靠诉讼无法将矛盾全部解决。”而调解,在处理许多事件时,即使不能完全促使解决,至少也可缓和事态发展。目前,我国的大调解体系,基本可以被视作整合社会各方面力量,来促使问題的解决。

从更现实的角度来说,司法需要调解。“目前,许多法院都面临着人少案多的问題,这直接限制了一线法官在案件上的投入。”所以,从最大程度发挥司法功用的角度来说,调解本身也是不可或缺的。

不过,调解这种形式本身也有着一定的弊端。“调解有一个很重要特点就是,它缺乏程序和规则的约束。”吴英姿说,调解主要还是依靠调解人员个人的素质和能力在发挥作用,“调解能力强的人,要是能提出双方都能接受的方案,事情就能顺利解决。”但假使有人在调解过程中,掺入了人情关系等因素,调解这种形式有可能会被滥用,反倒为新的纠纷埋下了隐患。

那该如何规避有可能产生的负面影响呢?吴英姿认为,这还要求相关人员在对事件的适用途径有着更为明晰的判断,“适合调解就调解,适合诉讼的就选择诉讼,这两者要区分开来。”

张主任坦言,由于专业性较强,医患纠纷的调解率是不能与其他类型纠纷相提并论。