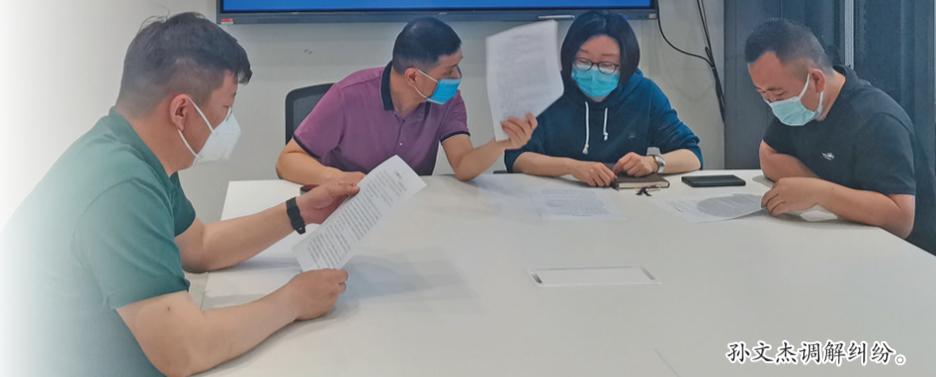


# 11年来,成功调处各类矛盾纠纷1000余起—— “金牌调解员”是怎样“炼成”的?

扎根基层、干在一线,11年来成功调处各类矛盾纠纷1000余起,其中重大矛盾纠纷70余起,司法工作者、扬名司法所所长孙文杰被人称为“金牌调解员”。昨天,记者走进扬名司法所,探访“金牌调解员”是怎样“炼成”的。



孙文杰在工作中。



孙文杰调解纠纷。

## 专业: 不说外行话,不干外行事

《民法典》《公司法》《社区矫正法》……孙文杰办公桌上,堆放着一些常用的法律工具书,用于日常学习和查询。

“法律法规每年都有更新,需要不断学习。”孙文杰说,在司法调解中,要准确把握法律法规,不能说外行话,不能干外行事。“依照法律法规,话说到点子上,当事人和他们的律师才会心服口服。”

孙文杰最近成功调解的是一起涉嫌拖欠22名农民工工资的纠纷。这起纠纷类似“四角债”:甲方为房产开

商,乙方为施工承包商,丙方为包工头,丁方为农民工。甲方因故拖欠了乙方的工程款,乙方拖欠了丙方的施工款,丙方拖欠了丁方的工资。接手这起纠纷后,孙文杰紧扣《刑法》《保障农民工工资支付条例》等法律法规,向丙方说明其在有能力支付的情况下不应拖欠农民工工资。至于丙方与乙方、乙方与甲方的拖欠纠纷则是另一回事。经调解协商,4月25日,丙方与农民工达成协议:丙方在5月31日前,分批支付完22名农民工工

资及部分材料款合计75万元。

孙文杰成功地司法调解来自他的专业。孙文杰在军校就读的是无线电通信指挥专业。在部队,他善于交流、沟通,多年从事政治指导员、教导员等基层政工工作。因个人爱好加之工作需要,他进修了法律专业,拿到了法律本科文凭。2006年12月,孙文杰从部队转业到无锡工作,先后在原南长区人事和劳动局、区委组织部工作。2011年11月,因工作需要,他调入区司法局,先后到4个街道担任司法所所长至今。

## 减轻灾害风险 守护美好家园 防灾减灾宣传周启幕

本报讯 明日是第14个全国防灾减灾日,今年的主题是“减轻灾害风险,守护美好家园”。日前,2022年无锡市防灾减灾宣传周启动仪式暨洪涝台风灾害救援救灾演练活动在蠡湖景区举行,动员全市各级和社会各界积极参与防灾减灾工作,提高全民防灾减灾意识和技能,进一步增强全社会的防灾减灾能力。

洪涝台风灾害是常见的气象灾害之一,近年来苏州、南通等地均因持续暴雨而引发汛情。当天的演练中,模拟的是因雨势急剧增大,短时间内转为暴雨,某地水位超出了警戒线,引发周边地区出

现洪涝灾害,道路也受到洪水冲击受损。由于汛情突然,部分居民被困,还有多名群众被洪水冲走,急需救援!接到灾情报告后,市应急指挥中心指挥蓝天救援队迅速出动营救受灾群众,同时市粮食和物资储备局、市住建局、市交通运输局等相关单位紧急调拨运输救灾物资,及时转移安置受灾群众。

据介绍,国家设立“防灾减灾日”,就是要增强国民防灾减灾意识,普及推广防灾减灾知识和避灾自救技能,最大限度减轻自然灾害损失。接下来,各职能部门将结合无锡实际,开展全国防灾减灾日宣传周系列活动。

## 秘诀:“五心”工作法,找准切入点

11年来,孙文杰成功调处各类矛盾纠纷1000余起,其中重大矛盾纠纷70余起,涉及经济赔(补)偿8000余万元。很多当事人发自内心感激,同事、同行也表示认可,纷纷称他为“金牌调解员”。

让孙文杰记忆深刻的是调解一起“老大难”纠纷。这是一起邻里纠纷,矛盾双方已纠缠了8年,社居委、派出所多次调解,都未能成功。孙文杰接手这一纠纷后,先找了社区治保主任了解情况:二楼居民晾晒的被子,被楼上扔下的烟头烧坏了。二楼居民怀疑是三楼居民,认为其可能是故意的。三楼居民表示没有故意扔烟头,要二楼居民拿出证据。双方互

不相让,小事有酿成大祸的可能。孙文杰仔细分析出纠纷走入“死胡同”的真实原因:双方都为争一口气。因此,他改变调解方法,分别做双方的思想工作。孙文杰先找到三楼居民,三楼居民承认烟头是他扔的,但并不是故意的。二楼居民硬说他故意,所以心里很憋气。孙文杰请他换位思考,既然烟头扔到了人家的被子上,不管是有意还是无意,总归是做错了事。做错了事,就要高姿态一点:主动赔礼道歉,主动赔钱。经劝说,三楼居民同意赔礼赔钱。随后,孙文杰找到二楼居民,告知其烟头是三楼居民扔的,但不是故意的,三楼居民愿意赔礼赔钱。二楼住户

表示,其实被子也是旧的,值不了几个钱。孙文杰便劝说,既然如此,也请高姿态一点,接受赔礼就好,赔钱就算了。二楼居民欣然同意。于是,在司法人员和社居委工作人员的见证下,三楼居民和二楼居民握手言和。此后,两家也恢复了友好来往。

“要做到热心、耐心、细心、用心、真心。”孙文杰说,司法调解过程中,要热心接待当事人,也要耐心倾听当事人讲述,要等当事人讲完话,不要不耐烦;对于矛盾纠纷,要细心分析,了解矛盾纠纷的来龙去脉。在此基础上,要用心找准切入点,依法调解;对于当事人,要真心帮助他们,帮他们解决难题。

## 坚守:辛苦我一人,幸福千万家

多年来,辖区哪里有不可调和的矛盾纠纷,哪里就有孙文杰忙里忙外的调解脚步,有些紧急调解持续到深夜、凌晨,他也没有叫苦叫累。“辛苦我一人,幸福千万家。”孙文杰说,他有法律专业背景,有司法调解经验,一线工作还是要亲力亲为。

孙文杰曾调处这样一起重大矛盾纠纷:一企业员工酒驾

发生车祸,造成人员重大伤亡,死者家属数十人从外省赶到无锡讨要说法。接到司法调解协助的要求后,孙文杰立即放下碗筷,火速赶到事发现场,沉着观察并向派出所民警了解事件的详细缘由,找到死者家属中带头的长辈,反复劝说让他让死者家属们先冷静下来,动之以情、晓之以理。最终,死者家属同意协商解决。期间,当事双

方因赔偿数额很难达成一致,经他锲而不舍前后十余次拉锯式调解,分歧得以成功化解。事后,死者家属送来锦旗致谢。

孙文杰赢得了很多好评和信赖。一些当事人心服口服,还委托他帮忙调处外区甚至外省的亲友矛盾纠纷。孙文杰尽自己所能,无私付出,热心帮助、服务当事人,用实际行动为他们排忧解难。(晚报记者 江南竹)

## 延伸

### 本周这些活动等待市民参与

#### 防灾减灾现场宣传咨询

围绕洪涝、台风、地震、地质灾害、森林火灾等常见自然灾害和自然灾害风险普查,制作2套防灾减灾宣传展板、3000张防灾减灾主题宣传折页、1000册防灾减灾漫画手册、

1000只防灾减灾宣传袋,在全国综合减灾示范社区创建单位、景区公园(森林公园)及地铁出入口、学校、市民中心大厅等地,发放宣传资料、播放宣传片、接受市民群众的咨询。

#### 一批防灾减灾宣传体验场所开放

开放无锡市民防科普教育体验馆、江苏省减灾教育课程基地(市北高级中学)、无锡市综合减灾宣教基地

(梅村)等宣传体验场所,有序组织市民群众、学生参观学习、互动体验,掌握防灾避险知识,提升自救互救能力。

#### 举办一期自救互救培训班

围绕外伤处置、心肺复苏、失温中暑等院前急救知识,组织专业人员

在市民中心、惠山三茅峰、全国综合减灾示范社区创建单位举办自救互救知识技能培训。

#### 开展一场知识竞答(线上)

通过线上答题的方式,举行防灾减灾救灾知识有奖竞答活动,

发放100套家庭应急包作为活动奖品。

(甄泽)