

调解铺就和谐路 真情温暖千万家

——记全国人民调解先进个人张春花

庞俊杰 文/图

张春花,一名有着37年法律工作经验的退休干部。退休后,她成为一名专职调解员,并成立以她名字命名的调解工作室,积极发挥自己专业和经验优势,参与诉源治理,化解矛盾纠纷,在基层调解一线认真践行新时代“枫桥经验”,先后调解各类疑难复杂纠纷300多起,调解成功率达98%,协议履行率100%,涉案金额500多万元,被评为全国人民调解先进个人、山西省人民调解专家库成员、一级人民调解员,并荣获山西省委政法委个人二等功。



▲ 张春花在作讲座

◀ 张春花(右一)入户走访解决居民难事

群众需要，就是我的行动指南

2021年7月,张春花办理退休手续,但是,退休后的张春花更忙了。有人不解地问:“你都退休了,还这么积极,究竟是为了什么?会挣很多钱吗?”

张春花笑笑说:“人民调解是免费的,我也不为挣钱,我忙是群众需要我。”就因为这一句话,张春花退休后成了大忙人,春花调解室成了困难群众的温馨驿站,成了百姓倾诉心声的好去处。

张春花经常讲:“群众只要来了,就要努力让大家愁脸进来,笑脸出去。基层调解更多的是要做好思想政治工作,做好情绪疏导和心灵抚慰工作。人民调解员不一定能帮助所有人解决问题,但我们要尽最大的努力帮大家解开心结,调解不是说服了群众,而是感动了群众。”她是这样说的,也是这样做的。

在朔城区委老干部局的春花调解工作室,来咨询的群众很多,大家都愿意来聊一聊,坐一坐,问一问。群众普遍反映,“工作室的工作人员态度好,想问多长时间都行,不嫌我们啰嗦。要是找律师咨询,人家可是按小时收费,那可花老多钱了。”许多老干部听得多了,掌握了一定的法律知识,都成了调解室的义务宣传员和调解志愿者。

经张春花调解后,被人民法院司法确认的案件达21件,当事人不花一分钱就可拿到人民法院立案后的裁定书,省时省钱省力,且一次性解决了矛盾。既减轻了人民法院的工作压力,又方便了群众。



▲ 调解室日常工作一隅



▲ 向社区居民宣传法律知识

定分止争,做老百姓的“解忧人”

张春花总结30多年调解工作经验,自创贯穿调解全程的“四五工作法”。“一五”是发扬五千精神,即访千家万户,说千言万语,吃千辛万苦,想千方百计,调千家纠纷。“二五”是具备五心素质,即对待群众真心,化解矛盾热心,说服群众耐心,服务群众诚心,排忧解难公心。“三五”是掌握五会技巧,即受理纠纷会听,走访调查会问,主次问题会找,解决矛盾会诊,调处案件会结。“四五”是运用五法调解,即降火降压法,设身处地法,换位思考法,将心比心法,触类旁通法。“四五工作法”逐渐成了当地人民调解的基本工作思路。

例如,在一个占地纠纷中,有20多名村民参与其中,哭的、闹的、骂的、喊的,争得脸红脖子粗,场面一度难以把控。而且因年代久远,证据缺失,调解存在很大困难。此时,张春花的“四五工作

法”派上了用场,一家一户地走访,了解每个人的诉求,安抚当事人情绪。随后继续调查自然资源局、农业农村局,寻找走访村里的知情老人后,调解员们心里有了底,找到了矛盾的焦点,然后运用工作法的五法沟通说服,半个月的艰难调解,终于为他们制定出解决方案,双方当事人最终实现由剑拔弩张到握手言和。一个人可以照亮一条路,而一群人可以温暖一座城。张春花用专业的法律知识、丰厚的基层经验和忘我的奉献精神,调解出一方的和谐安宁。曾经的她走在司法战线最前沿,退休后的她仍活跃在矛盾纠纷的第一线,以她名字命名的“春花调解工作室”开创了朔州个人品牌调解的先例,这支银发调解队伍充分发挥引领模范作用,为推动基层群众自治、维护社会和谐稳定贡献自己的力量。

“一带一片”,打造人民调解新矩阵

为了守好第一道防线,真正落实打造人民调解矩阵,提升矛盾解决率,张春花在朔城区区信访局和南城街道多个社区分别设立了春花调解工作室分室,一年来共接待来访群众1000多人次,为群众解答法律咨询,提供专业的法律服务。

2021年12月,在朔城区司法局支持下,张春花组建全省第一家县级调解协会——朔州市朔城区人民调解协会,协会以春花调解室为基地,吸纳拥有法律背景的6名离退休干部组建行业调解

团队。还先后成立朔城区校园纠纷调解委员会、朔城区交通事故纠纷调解委员会、区访调对接人民调解委员会。

在张春花的带领下,这支老年调解队伍积极开拓思路,创新调解模式,全方位、多角度地开展人民调解工作,始终坚持把群众的小事当成自己的大事来办,化解着一件又一件矛盾纠纷,维护着一方的和谐与稳定,受到群众的一致好评,带动全区人民调解工作迈上新的台阶。