

# 新生代“老娘舅”化矛盾于无形

□本报记者 张瑜 文/图

这是一群活跃的“老娘舅”，他们用一颗公心调和遗产纠葛、夫妻矛盾、邻里纠纷、工伤事故……让家庭重回温馨，让矛盾得到化解，让社会更加和谐。这是一群活跃在太仓各个村、社区的80、90后“老娘舅”，他们年轻有活力、有想法肯钻研，为人民调解队伍注入新活力。

## 质疑

### “我讲给你听有什么用？”

被称为“老娘舅”的人民调解员，过去大多来自退休干部、党员，有阅历有威望，年龄是他们从事调解的资本。而80、90后“老娘舅”的年轻却成为调解工作中的一道“坎”。

93年出生的陆艇是康乐社区的一名兼职调解员。2019年进入社区工作的他，第一次调解令他终生难忘。当时入职还未满月，一位居民来到社区想找书记“评评理”。当时，陆艇接待了这位居民，细心地听他诉说关于家里老宅继承的纠纷。“当时没什么经验，我认真地做着笔记，希望不要遗漏关键点。没想到当事人说了一半突然停下来了。”陆艇回忆说，后来当事人很气愤地丢下一句“我讲给你听有什么用？”“他的语气不太好，我听着也很刺耳。”陆艇说，出于职责，自己依旧尝试与他沟通，安抚其情绪，心里却非常郁闷，年轻什么时候成了一种“错”？

“这种情况当年我遇到太多了。”万丰村调解员陈振威笑着说。86年出生的他，从事村里的调解工作已经7年，早年间因为缺乏调解经验让调解陷入“僵局”。“曾经遇到一件权责道理非常明确的纠纷，我在了解情况之后，很快给予了调解结论。”陈振威说，就是因为“太快”，当事人根本无法接受这样的“结果”，因为其情绪未得到纾解，导致简单的矛盾不断拉锯。“当事人会认为你太年轻了，没有生活经验，有什么资格妄下定论？”陈振威说，年轻的标签，让他们在调解矛盾过程中略显尴尬。



陈振威参与调解



陆艇参与调解



人民调解员专题业务培训



远程专家门诊 调解技能培训

## 优势

### 善学习、有冲劲

缺乏经验，说话“没分量”，这在调解工作中是“硬伤”，年轻人能当好“老娘舅”吗？凡事都有两面性。年轻“老娘舅”好学、善学，且有一定的法律基础或专业的社区工作经验。

伟阳社区的“老娘舅”王莺83年出生，在社区工作多年。“我虽不是法律科班出身，但接触调解工作以来，我一直自学法律。”王莺说，目前自己最关注的就是《民法典》，有空就通过微信、抖音等平台自学，获益良多。“如果遇到复杂纠纷，自己知识范围无法辨析，我就会联系社区的法律顾问。”王莺说，有一次她一边调解一边拨打律师电话，一遍又一遍详细咨询法律条款。“我觉得不懂就要问，很多调解不能依赖经验主义。”王莺说。

年轻“老娘舅”敢闯敢拼，百折不挠。陆艇告诉记者，因为年轻没经验，调解工作难有进展，但他偏“不信邪”，利用本地人的“方言优势”，陆艇经常走访辖区住宅小区，加强与群众交流。赶上小区居民反映问题，他第一时间帮助解决，如楼前的垃圾桶脏了，联系保洁人员处理；小区车堵住了，第一时间联系挪车……很快，社区里都知道“小陆”这个热心人，居民有矛盾也会找他诉说，调解工作渐渐展开局面。如今，陆艇从事人民调解工作刚满2年，已经能够独立处理简单纠纷。

陈振威过去曾在公安特警队工作，具有一定的法律基础，他告诉记者，特警工作教会他理性分析，调解工作教会他保持耐心，调解能力就这样在摸索中慢慢精进。



王莺参与调解

## 付出

### 加班加点是调解常态

因为年富力强，社区里年轻的“老娘舅”们还要兼顾其他工作，虽然工作内容繁杂，但调解工作要占用他们一半以上精力。陈振威告诉记者，前不久他调解一个老房产权纠纷。房主夫妇均过世，女儿继承了房产，但叔叔主张其中一间房屋属于自己，并拿出了当年订立的协议。“这起纠纷涉及陈年往事，又有老宅基产权的问题，一方面要与当事人详细沟通，实地走访，另一方面还要去相关部门了解当时的政策，并咨询律师给予专业意见，看似简单的家庭财产纠纷，调解起来可能要十多天甚至个把月。”陈振威介绍，这些奔波、咨询、确认是“必修课”，只有明明白白的政策、法规、依据才能让当事人信服，促成调解。“虽然牵扯很多精力，但看到一桩矛盾得到化解，乡里乡亲的生活恢复平静，还是挺有成就感的。”陈振威说。

王莺介绍，做调解根本不可能朝九晚五，一般都要趁下班后、节假日等当事人有时间的时候。“每次长假，往往是最忙的时候。”王莺笑着说，记得十一长假值班时，就有一位社区的老大妈哭哭啼啼来到社区，痛斥儿媳不孝。她接待了大妈，并联系儿媳开展调解，当天忙到了晚上七八点才平息了矛盾。“一旦调解开始，时间就不能自己掌握。”陆艇说，顺利的话一两个小时，若遇上情绪激动的，要“背靠背”双向调解，耗时可达数个小时。“调解一般不能中断，否则前面的铺垫工作可能就白费了。”陆艇说，若下班时间开展调解，再忙几个小时都是常事，他早已习以为常，只是难以兼顾家庭，心里有所亏欠。

## 支撑

### 理论培训+实践学习

基层人民调解员充当着基层一线的“稳定器”，在社会发展中发挥着越来越大的作用，新生力量的加入是现实需要，但仅依靠年轻人摸索前行是不够的，需要完善传帮带的机制，让更多“新生血液”尽快进入良性循环。

城厢镇“老张调解室”获评“江苏省金牌个人调解工作室”。工作室负责人张立新是镇里的调解“带头人”，他带出的“徒弟”不下百人。他告诉记者，城厢镇重视调解队伍的更新换代、基层调解队伍的孵化培养，已经培育出多个基层调解工作室，志愿者队伍，在老带新中不断优化队伍结构，目前各村、社区80后的调解员已经占30%以上。“调解员的培训分理论和实践两个方面，每季度调解员都将接受理论培训，其余时间开展不定期的实践学习。”张立新介绍，每个调解员每年实践学习不低于2个月。理论培训，以法律知识学习、案卷制作等方面为主。“实践学习，就是跟着资深的调解员一起开展调解工作，在真实的调解案件中体会学习。”张立新表示，通过理论加实践，调解员往往成长很快，这一套经验已经运用于全市。

“我非常喜欢实践学习。”陈振威说，这么多年他依旧愿意每年跟着老张调解一些“疑难案件”。“能学到不少技巧。”陈振威表示，调解是与人沟通，需要很多技巧，比如，一句话说得轻、重、好、坏，可能决定调解的成败。这些可以在实践学习中细细体会、内化吸收。

被称为“东方经验”的人民调解，不仅仅是提供基层矛盾纠纷解决的渠道方案，也兼具关系修复和民众心理支持的功能。作为新时期维护社会和谐稳定的“第一道防线”，调解员发挥的作用巨大。面对争吵、不理解，他们要付出大量的时间和精力。吸引更多新生力量加入调解工作行列，这需要有关部门优化体制机制，提高人民调解员的待遇，规范调解员的培训，增强人民调解员工作的积极性和主动性，保障人民调解队伍的稳定，让他们在基层拥有广阔的干事创业舞台。

# 事故是最大的成本 安全是最大的效益