



临涣镇的茶馆



王士宏在给群众做思想工作

基层治理中涌现的“小镇调解专家”

“

安徽北部的濉溪县临涣镇,是一个具有三千年历史的文化古镇。这里曾是苏、鲁、豫、皖地区的商贸要埠,由于独有的水源优势,这里饮茶文化盛行,六百年来兴盛不衰。鼎盛时期镇上有大小茶馆20多家,每天接待茶客6000多人。

得益于这种文化氛围的熏陶,临涣镇以茶馆为阵地构建了基层矛盾调解的平台。从茶馆中,也走出了一位位小镇调解专家,临涣镇人民调解委员会主任王士宏便是其中代表。

基层调解的工作千头万绪,常被人戏称为是‘吃力不讨好’。王士宏却任劳任怨,在基层的调解工作岗位上一干就是三十多年。2018年,他凭借出色的工作成绩,收获了全省唯一的“全国最受欢迎的人民调解员”荣誉称号。他和镇上其他的调解员一起,及时将基层矛盾化解在萌芽状态,守护了小镇的安宁,筑起了社会和谐的第一道防线。

坚持多年,王士宏的理由却很简单:因为热爱,所以不会拒绝。通过一桩桩矛盾纠纷的化解,他也真正理解了这份工作的意义。‘帮助当事人从矛盾纠纷的苦海里走出来,收获的是快乐和幸福。’

茶馆里走出的金牌调解员

王士宏是土生土长的临涣人。1986年,25岁的他被聘为当地的人民调解员,从此开始了自己的调解人生路。

他潜心研究每一个案件,逐渐具备了一名合格调解员应有的耐心与认真。他还通过自学考试,拿到了国家注册心理咨询师证书。

长期与纠纷当事人打交道,王士宏深知,涉事的双方大多带着负面情绪。而临涣镇茶馆林立,当地人宁可三日不饮酒,不可三餐无茶饮。“能否把调解的场所也搬到茶馆里呢?”2012年,在当地政府和茶馆经营者的支持下,王士宏牵头在镇上的怡心茶楼设立了“临涣镇茶馆民间调委会”,开始“以茶为媒”巧解百姓纷争。

上面千条线,下面一根针。

基层的矛盾纠纷纷繁复杂,不但要讲法律,还要兼顾很多人情、习俗的因素。

2017年,临涣镇的一个小女孩李婷(化名)在诊所输液后意外身亡。李婷的父亲和奶奶无法接受这个现实,沟通无果后,李婷的父亲选择了上访。

这件事当时在镇上闹得沸沸扬扬,也传到了王士宏的耳朵里。他主动找到李婷的家属,表示要为他们解决纠纷。“家属正在经受失去孩子的痛苦,如果走司法程序可能会很漫长。我告诉他们,请给我一点时间,这件事我一定会调解好。”王士宏介绍。

一百万元的赔偿费用,对于私营诊所负责人而言,心有余而力不足。另一边,死者家属也不依不饶。该如何找到调解双方矛盾的平衡点呢?“那几天我吃不下饭、睡不着觉,一直在琢磨这个事情该怎么解决。”王士宏压

力倍增。

伴着缕缕茶香,他把孩子家属和诊所负责人请进了茶馆,耐心听他们诉说了原委,一起分析了事情的前因后果,并逐渐地引导双方,放弃不合理的诉求、降低欲望,努力给出双方都能接受的方案。“面子放下了,当事人的执念也自然被化解了。”建立了信任后,双方慢慢冷静下来,王士宏开始做他们的心理工作。

经过二十多次的反复协商,在责任认定的基础上,双方终于就补偿标准达成了一致。整个调解过程持续近两周,王士宏坦言当时自己已经非常疲惫。其实,多年前他就曾因疲劳过度患过病毒性心肌炎,医生虽然多次叮嘱,但他还是经常会为工作加班加点。“这个案子对我来说是一个很大的挑战。之后我遇到再难的事情,都会告诉自己,只要意志不松懈,办法总比困难多。”

“来来来,先喝口茶,咱们心平气和慢慢说。”走进茶馆调解的第二年,王士宏通过对当地民俗文化的挖掘,结合法学、心理学、社会学的知识,创新推出了一杯茶调解法。

和双方当事人边品茶边聊天,根据法理、人情秉公评议,直到双方心服口服,握手言和。他将这个方法总结为:以茶暖人心,以茶说人生,以茶述纠纷,以茶找支点,以茶拆面子,以茶置梯子。

“人与人之间其实就是一杯茶的距离,我要努力帮助当事人

一笑泯恩仇。”在王士宏看来,法律诉讼可以维护权益,但可能并不会真正化解双方的矛盾,做群众工作其实重在沟通和理解。

“我的前半生是在茶馆里喝茶,后半生是在茶馆里调解。”王士宏称自己其实一直都“泡”在茶馆里。

在朋友的眼里,王士宏是个典型的“工作狂”。有时候碰到非常复杂的案子,王士宏也常常乐此不疲。基层调解之路,他一走就是三十多年。多年来累计主持纠纷调解2000余起,年均调解60余起基层民事纠纷,成功率达87.5%。不仅如此,他还实现了调解结案率、协议履行率和群众满意度3个100%。

谈及自己过往的工作成就,王士宏难掩自豪。但提及家人,他却饱含愧疚之情。“我对家庭是有亏欠的。大家都觉得法律工

作者收入多,但是做基层调解,就是给老百姓解决问题,事多钱少,这些年我也没给家里提供太好的物质条件。”

1999年,王士宏调入当地的法律服务所工作。原本他可以通过代理案件收取适当费用,但很多案件最终却被他成功调解了。虽然当事人满意而归,但王士宏的妻子却大为不解。面对家人的质疑,王士宏反复做着妻子的工作。在他的耐心解释下,妻子也开始对调解工作产生了兴趣。如今,他的妻子也加入了义务调解员的队伍。

一个人的力量是有限的。随着社会的发展,小镇上的纠纷量也在增加,调解难度也在加大。除了继续参与调解工作,王士宏下决心要打造一个“金牌调解团队”,让乡贤参与调解,让精英发挥力量。

他将当地号称“街长”“百事通”“荣博士”“闻风到”等10名民间调解能手吸纳到茶馆调解队中,让其各尽所能,协同作战。与此同时,王士宏又组建了一支为调解工作服务的志愿者团队,队伍中有律师、法律工作者、法官、心理咨询师、行业专家。他们以“临涣老茶馆”为名,建立微信群,为群众提供咨询援助。

从2010年开始,王士宏担任了濉溪县人民调解员的培训师。从那时起,传播“调解文化”成了他研究的新课题,他在自己的日记里写满了模范人民调解员的故事,并通过一次次公开宣讲影响着更多人做好这份工作。

如今,茶馆调解的模式已经在临涣镇实现了全覆盖。茶馆不仅可以调解纠纷,人大代表联系群众、当地法院的诉前调解也会选择在这里进行。一间间清香四溢的茶馆,不仅是化解矛盾、维护社会和谐的阵地,也成了当地群众参与公共决策的议事厅。

“调解的千难万苦,其实都在一颗心上。”虽已临近退休,但王士宏表示,今后他还会尽自己所能帮助群众解决问题。退休不退休,继续为调解工作奉献余热。

(据澎湃新闻)



王士宏在给当地学生宣讲