



曹俊英:善聚合力解疙瘩的人民调解员

□ 本报记者 徐伟伦 文/图
□ 本报实习生 刘奕轩

几天前,一起电瓶车电池爆炸导致人员伤亡案件的受害人家属,经过法院司法程序后,终于拿到了上百万元的赔偿款。得知这一消息,负责该纠纷调处工作的曹俊英才算舒了心。“案件很复杂,司法途径维权是最优方案,远比‘闹’靠谱,好在家属们最终接受了我们的建议”。

群众接受建议的背后,是曹俊英近年来针对复杂纠纷总结出的“1+1+N+X”矛盾调解新机制及“六专”工作法,在辖区党政主要领导、相关职能部门负责人、律师等专业力量的共同参与下,法治化合力解纷的路径日益焕发勃勃生机。

曹俊英,北京市朝阳区平房乡人民调解委员会“曹姐调解室”负责人,从事调解工作20余年来,先后被评为北京市十佳调解员、北京榜样最美法律服务人等诸多殊荣。相较于这些荣誉,曹俊英更看重的是:“群众遇到纠纷烦事,愿意来找我,也能信任我。”



“调处矛盾一碗水得端平”

今年年初,平房乡启动平房村、石各庄村的剩余住宅拆迁腾退工作。曹俊英作为该项工作“矛盾调解组”负责人,深知腾退搬迁涉及群众切身利益,且此次腾退属于项目二次启动,相关矛盾多年来未曾化解。

这其中,张某与李某的纠纷由来已久。多年前,张某有一块自己的宅基地,后又花8万元“买下”急需用的李某的宅基地,此时恰逢拆迁,李某便想着要回土地,两人因此争吵不断,走进了“曹姐调解室”。

对此,曹俊英采取背靠背的方式,为李某讲解宅基地的法律属性,同时提出解决方案:“李某给你一笔钱,土地仍归其所有。”起初,李某对此不认可,曹俊英便指出这块地过去几年为李某创造了不少价值。李某听后表示在理,便认可了这一方案。

在与李某沟通时,曹俊英帮他回忆:“当年那8万元可以说是你们家的‘救命钱’,如今按照我的解决方案,你既还了人情,又没少地。”曹姐,你这么说确实有理。”就这样,两人在多年的纠纷被曹俊英巧妙化解。

曹俊英说,她在调处矛盾时,还会关注群众的生活状态。在她看来,群众收获的幸福越多,烦恼自然就

会越少。

曹俊英此前在调解一起纠纷时得知,村民王某家生活特别困难,便主动帮助其根据政策申请低保,同时寻求辖区党政机关的相关支持,最终不仅为其争取到了相关困难补助,还解决了他们一家的住房问题。

在这次拆迁腾退工作中,曹俊英与其团队先后接待村民咨询690余人,涉及180余户,调解成功110件,政府称其“解了难题”,群众点赞“帮我们谋了福利”。除了调解员的身份,曹俊英还是乡村法律明白人、社情民意信息员,她觉得,调处矛盾就得一碗水端平了,这样才能架起政府与百姓间的“连心桥”。

“复杂矛盾得靠群策群力”

用心调解的同时,曹俊英发现,很多复杂矛盾需要新机制、新方法。此前,平房乡发生的一起火灾,致4名外卖员身亡,经鉴定,起火原因是电动车蓄电池内部电气线路故障引燃周边可燃物。

事发后,外卖员家属先后从外地赶到北京讨说法,然而,涉案公司矢口否认火灾与锂电池之间存在因果关系,并声称没有证据证明起火的大电池系公司出租给外卖员的。外卖员家属难以接受这一结论,一度情

绪失控。面对这样的复杂矛盾,曹俊英启动“1+1+N+X”矛盾调解机制,由一名乡领导包案负责,司法所、信访办等多部门联动,社会专业力量及律师团队发挥各自重要作用,将人民调解、公证、法律援助等司法救济途径与矛盾排查化解有机结合。经各方研判,认为此案应积极引导家属选择司法途径解决。

在这样的思路下,曹俊英在做好家属安抚的同时,陪同家属到公安、市场监管、法院等单位反映问题,办理相关事项。乡领导积极对接外卖员老家所在镇政府,为家属争取相关社会救助,司法所到电瓶租赁经营点暗访摸排相关线索,积极协调法律援助中心、公证处等单位为家属提供法律援助,并免费为家属做证据保全。

就这样,曹俊英和各部门、各专业力量的用心付出,换来了家属们的认同。经过几个月的共同努力,家属们一致同意依法诉讼维权。事后,曹俊英每隔一段时间都会跟家属们聊聊天,家属们后来不仅从事发地红十字会和户籍地政府得到了爱心救助款,还从法院获得了司法救助金,并于近日拿到了胜诉的赔偿款,“看到他们慢慢有了笑容,我总算舒了心,这背后靠的正是合力。”曹俊英说。

除了“1+1+N+X”矛盾调解机制,曹俊英还在工作中

摸索出了“六专”工作法,以专业人才、专业团队为基础,以专项评估与专题研究为工作方法,按照专人专案专策的要求开展复杂矛盾化解工作,并在不同阶段动态调整专业力量配比,及时梳理更新矛盾事由,基本事实和诉求。

“家长里短离不开情理法”

在曹俊英看来,人民调解工作就是要做好老百姓的减压阀,带着感情全心投入,把情理法有机融合,定能解开当事人的心结。对于那些存留已久、僵持不下的纠纷,曹俊英都会带着团队成员先“问诊把脉”,从情理法中寻找突破口。

赵某认为20年前的拆迁方案不合理,寻求政府帮忙解决,一时没头绪的他走进了“曹姐调解室”。曹俊英听后对相关法规政策予以了详尽解读,但赵某心中的疙瘩仍然还在,情绪也很急躁。曹俊英知道,此时不宜直接调解,便以“回去等信”为由劝走了赵某。此后,曹俊英多次主动打给赵某询问家中近况,并主动提出去其家里探望,赵某欣然接受了。

家中闲聊时,赵某说出了心里一直过不去的那道“坎儿”。原来,2003年房屋拆迁时,赵某还是3口之家,就

当时的安置政策来说,自己并没有异议,住在房

里的人口数量多了,家里就变得非常拥挤,赵某还希望能把自己年迈的母亲和儿子户口迁入北京。

对于这些,曹俊英指出了他的相关不合理诉求,并细致分析国家政策,就其想给儿子落户一事提出可依照夫妻投靠政策的解决思路,听到这里,赵某最关注的事算是有了着落,也开始反思自己此前的无理诉求。

这样的“问诊把脉”,曹俊英经历了许多,“有时候不是一次就能成功的,需要不断摸索,寻找到最关键的‘症结’,才能解开疙瘩,这个过程中情理法一个都不能少。”

就这样,曹俊英的名气越传越广,群众常说:“遇事莫慌,曹姐会帮”。从事调解工作20年来,曹俊英先后受理各类纠纷案件5000余件,调解成功率达95%。与此同时,曹俊英主动延伸调解职能,参与“12345”市民热线疑难案件处理,推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸,把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态。

“曹姐,谢谢您!”是群众找到曹俊英后说过最多的话,也是对曹俊英最大的肯定与鼓励。

图① 调解成功后,曹俊英(左三)和当事人合影。
图② 曹俊英(右)在调解室接待当事人。



谢坤特:将法理掰开揉碎讲给茶农听

□ 本报记者 王莹
□ 本报通讯员 徐志林

金秋时节,安溪铁观音即将进入秋茶采摘季。9月18日,福建省泉州市安溪县人民法院湖头法庭庭长谢坤特驱车50公里,前往法庭辖区乡乡,调解一起相邻权纠纷案件。

“这样的长途跋涉是家常便饭,我们有时去现场勘验,有时去开庭调解,有时去普法,为的就是要及时解决茶乡百姓遇到的法律难题。”谢坤特告诉《法治日报》记者。

前段时间,因被同村小刘欠款两万元屡次催讨未果,安溪县长卿镇田中村89岁的刘大爷给湖头法庭拨去了求助电话。

“老人家不容易,这么远的路我们来回。”谢坤特当即安排法庭工作人员驱车40多公里来到刘大爷家中,协助其填写立案材料,10分钟不到便完成了立案手续。

几天后,谢坤特带着国徽来到长卿镇田中村,用几张农家用的大方桌,连在一起的木板凳和烟筒生火的国徽,组成了一个简易法庭,现场巡回审理刘大爷与小刘的民间借贷纠纷。

庭审现场,考虑到当事人及旁听群众较为年长,听不懂普通话的情况,谢坤特全程使用闽南语推进庭审进程,现场梳理诉求,核对相关证据材料,了解案件的来龙去脉,庭审过程井然有序。

巡回审判,迈出去的是脚步,带回来的是民心。在法庭工作期间,谢坤特始终秉持“如我在诉”的为民情怀,针对安溪山多地广、辖区群众“跑累诉累”,靠前服务,为当事人提供上门立案、现场调解、巡回审判、当场送达等“家门口”诉讼服务,切实减轻群众诉累,让司法温暖直抵心头。

自2011年入院以来,谢坤特有8年的时间扎根在基层法庭。其间,他先后办结各类案件2073件,用负责的态度和扎实的办案能力赢得了辖区百姓的纷纷点赞,被评为“全省优秀法院干警”。

为改善村容村貌,处于法庭辖区的湖上乡拟对综合市场进行改造。了解到部分村民对政策还存在盲区,谢坤特主动利用午休、周末等时间,结合政策规定,对比其他地区改造后的市场新面貌及带来的预期收益,对不理解政策的村民逐户释法说理,深入沟通交流,促使村民



达成协议保障项目顺利建成。

此外,谢坤特还先后成功化解涉省级幸福小镇建设系列案件,促湖头镇仙都村37村民与金融机构达成和解协议,靠前服务湖头镇集安锰铁建设项目征迁工作等,有效维护了社会和谐稳定。

谈及如何将纷繁复杂的法律关系讲明白,谢坤特的回答质朴而又坚定:“人民法院处在化解矛盾纠纷的第一线,充满着人情味儿和家里人短,群众不理解,是我们工作还做得不到位,把道理揉碎了,掰开了,耐心细致地讲给他们听,心结自然也就解开了。”

在法院工作的12年里,谢坤特走遍了安溪的24个乡镇,从书记员到法官再到庭长,他凭借着实干的工作作风、坚韧的毅力品格、和煦的为民情怀,坚守着自己的法治信仰,赢得了老百姓的信赖,实现了维护公平正义、传递司法温度的誓言。

图① 谢坤特深入茶乡巡回审理涉民生案件,把司法服务送到群众“家门口”。
图② 谢坤特(左二)走进田间地头进行现场普法。
泉州市安溪县人民法院供图

温向红:33年坚守在罪犯教育改造第一线

□ 本报记者 黄辉
□ 本报通讯员 涂艳薇 刘立

温向红,原任江西省女子监狱党委委员、副监狱长,二级高级警长,现任江西省温圳监狱党委副书记、政委。

温向红个头不高,身形瘦削,但就是这小小的身躯里却蕴藏着巨大的能量。“她的优秀不是一种行为,而是一种习惯。”了解温向红的人,总是这样评价。

“共和国是红色的,我们不能忘记这个颜色。”温向红总是说,同为监狱系统民警的父亲从小就教导她热爱祖国热爱党,并给她取名“向红”,寓意要把这红色基因传承下去。

1990年,温向红考入江西省女子监狱,如愿成为一名监狱人民警察。她从普通民警干起,坚守在教育改造女性罪犯第一线,一步一个脚印,一干就是33年。

从谈心谈话到因人施教,从隐患排查到风险控制,从步履不停到伏案疾书……“埋头工作,根本没有下班这个时间概念。”凭着一股“要干就干好”的劲头,温向红成了同事眼中“行走的监狱执法实务手册”,无论是顽危犯的思想转化,还是罪犯间的矛盾调处,抑或是执法文书的制作难题,总能在她这里迎刃而解。

罪犯梁某,因故意杀人罪被判死缓,进入监狱服刑前,曾有过近20年的潜逃经历。“我就是败给了命运,还差几个月我就过了法律规定的追诉期,要不是倒霉被抓了,你们谁也不能拿我怎么着。”刚开始,梁某改造态度极其嚣张,具有暴力倾向,管教民警在分析他的犯情时,显得一筹莫展,束手无策。

温向红了解情况后,立即展开研判,并针对其“破罐子破摔”的改造态度,制定了一套“加减乘除”工作法:通过严格管理、规范考核,增加其违纪成本,以起到震慑作用;通过政策宣讲、谈心鼓励、介入心理咨询等方式,帮助其释放心理压力;利用其个人特长的“乘法效应”,激发改造热情;最后找到其心结所在,一举击破,消除安全隐患。

一套“组合拳”下来,梁某的教育转化进展情况良好。在监狱举办的“读一本好书”教育活动中,梁某破天荒地走上讲台,结合自己的改造感悟向罪犯们推荐了一本书——《曾国藩的正面与侧面》:“这本书是温监送给我的,她让我知道,人的一生充满挫折与坎坷,最牛的不是外表的争强好胜,而是跌倒后能重新站起来。”

多年来,温向红扎根在监管一线,坚持“一人一策”改造模式,成功挽救了一个又一个“迷失的灵魂”。

2020年3月1日,江西省司法厅、省监狱管



理局在女子监狱选派30位民警,组建江西省监狱管理局支援工作队驰援武汉。当时正值新冠疫情暴发,前方会面临什么危险,谁心里都没底。人群中,温向红挺身而出,挑起了担任工作队临时党支部书记、队长的重任。

援鄂期间,温向红既当指挥员,又当战斗员和辅导员,全程投入隔离点疫情防控和监管安全工作。凭借丰富的监管改造工作经验,她在进舱不久便拟定了工作队执勤流程和监管安全工作要点及注意事项,“实地嫁接”好的经验做法,为做好特殊时期监管改造工作提供了指南,确保了疫情防控和监管改造“双安全”。

时年已近51岁的温向红,是工作队中的“夜班专业户”。每当队员处在生理期时遇到排班,她总是第一个顶上。前后历时39天,每天睡眠时间不超过5小时,她从早到晚不知疲倦地工作着,只因出征前她向省监狱管理局党委立下了一份军令状:“圆满完成工作任务,把30位民警平平安安地带回家。”

走上监狱领导岗位,特别是分管监管改造工作后,温向红认为只有个别业务尖兵,远远满足不了工作的新形势和新要求,唯有提升民警队伍整体履职能力,才能全面提升监管安全系数。

温向红深入分析监狱监管安全工作面临的新形势,牢牢抓住罪犯特点,多方收集资料,先后牵头修订、完善罪犯计分考核、分级处遇、档案管理等具体业务流程和标准,并制定了《民警一日工作规范》《罪犯一日改造规范》《罪犯计分考核物质奖励发放办法》《危险罪犯甄别和管控工作细则》《监管安全突发事件处置预案》等多个规范性文件,为监区民警规范执法提供了工作指南,有效提升了监区民警防范化解各类风险的能力。

一次,温向红在监区巡查时,看见一名青年女民警正在整理罪犯档案。她看了看,说“你停一下,先看我做。”行云流水般的操作,看呆了一旁的小姑娘,对方不禁感慨“温监,这儿您也会啊?”温向红笑了笑说:“这是基本功,整理罪犯档案不仅是民警规范执法的体现,也是改造罪犯的第一步,只有熟悉罪犯的基本情况,才能从中找到改造灵魂的钥匙。”

针对青年民警普遍存在的业务短板问题,温向红带领业务部门制作教学课件,通过多种形式开展业务技能实训、执法培训、岗位练兵、技能比武等活动,提升民警队伍的专业能力和专业素养。她说,不仅要手把手地教,还要以身作则做示范,才能做好“传帮带”。

从警33年,温向红先后获得全国司法行政系统新冠疫情防控先进个人、江西省监狱系统优秀党务工作者等荣誉称号,并多次荣立个人二等功、三等功。

图① 温向红在办公室中。
图② 温向红(右四)代表监狱党委慰问“三八”妇女节当天值班的基层民警、职工。
江西省温圳监狱供图

