

综治中心一份 跨越6年的解纷样本

寻找基层调解中法理情平衡的最优解

VCG

“有矛盾纠纷,找综治中心!”走在街头,随机扫码一辆黄色共享单车,便能清晰听到这句便民播报,将综治中心的服务指引送到群众身边。目前,全市11个区级综治中心已全部完成实体化挂牌,177个镇(街)综治中心实现标准化提档升级,为群众化解矛盾搭建起坚实平台。

作为新时代“枫桥经验”的生动实践,调解承载着破解矛盾、践行群众路线的使命。在综治中心向提质增效迈进的背景下,如何通过调解化解纠纷、激活治理活力,成为基层治理的重要课题。

借由广州市委政法委3月份开展的综治中心主题宣传月活动,新快报记者深入走访广州多区综治中心,并以一场跨越6年的房屋纠纷调解案例为切入点,近距离探访基层调解员的工作日常,探寻他们破解矛盾、凝聚共识、拿捏法理情分寸的实践之道。

■新快报记者 罗琼 通讯员 广正发

【解纷现场】

●僵局

22户居民裂缝的房屋和拿着鉴定报告的施工方

一幢幢或黄或白的小楼顺着山势排列而下,院子里的嘉宝树结满了黑色的果实,空气中还飘荡着让人垂涎的腊肉香……走进黄埔区新龙镇和鸣社区,眼前是一派田园好风光。而在不远处的高架上,一列地铁飞驰而过,发出一阵呼啸声。眺望着地铁飞速远去的车厢,社区居民钟于文向新快报记者谈起困扰了他多年的烦心事。

“自2019年开始,我家房子的墙体就出现了不同程度的裂缝。”钟于文说,“裂缝最大的长1米多,宽有2-3厘米,一下雨楼顶就漏水,住在里面真是提心吊胆。”

与钟于文面临相同问题的,还有他的21户邻居。他们的房屋大多距离地铁轨道只有百米远,房屋的裂缝都是在地铁项目施工后陆续出现,裂缝的形态与开裂程度都颇为相似。基于此,22户居民共同认为,是地铁项目的施工导致了他们的房屋出现开裂。

村民们找到了施工方,要求后者解

决问题,但他们的诉求不一,有的想要粉刷修缮,有的想要经济赔偿,还有的要求重新盖楼。

然而,施工方出具了一份由权威机构所出具的鉴定报告,报告显示,涉事项目并未对村民房屋的主体结构造成任何损害。基于此,施工方并不接受村民们所提出的各种条件。

多年过去,各执一词的双方,历经多轮沟通也没能达成一致。随着时间的推移,“裂缝”不仅长在了村民的房屋上,也慢慢地长进了他们的心里。

●破局

三年深入走访找分歧点
从核心诉求入手求突破

2022年,新龙镇综治中心介入此事,由新龙镇平安法治办信访组组长、综治中心常驻骨干陈浩江负责牵头调解。

陈浩江所面临的,是一个交织着情理法的困局:一方是22户村民的集体诉求,是情;一方是施工方的鉴定依据,是法;而从旁观者的角度来看,他们各有各的难,也各有各的理。

怎么破?陈浩江用的是“笨功夫”。3年间,他入户走访了118次,组织协调会及现场会17次,在实打实的走访调研里,陈浩江意识到,双方的分歧点并不是在于“该不该修”,而是在于“该怎么修”。

“村民的诉求从表面上看起来各不一样,但他们的核心诉求是一样的,那就是想要住上没有裂缝的房子。”陈浩江说,“而对于施工方来说,现有的鉴定报告虽然能够证明施工对村民房屋的主体结构没有影响,但出于社会责任等因素考虑,他们也是有修缮的意愿的。”

抓住了双方的共同诉求,就是找到了破题的关键。

接下来,陈浩江像搓绳子一样,在轮番沟通协商里,让双方就修缮方案达成了一致——由施工方安排团队,为22户居民进行房屋维修。

当水泥砂浆伴随着刮铲,一点点填满了房屋上大大小小的缝隙时,横在钟于文们心头上的长达六年的“裂缝”,也被填上了。



■陈浩江(右一)正在入户走访,详细了解居民的诉求。受访者供图

【分寸探讨】

法理情之间,如何平衡才是最优解

善啃“硬骨头”,是领导和同事给予陈浩江的共同评价。从事信访调解工作以来,陈浩江累计牵头或参与成功化解各类矛盾纠纷350余起,调解成功率达98%,涉及金额超过3000万元,许多“疑难杂症”,到了陈浩江手上都能被一一解决。扎根基层解纷一线多年,陈浩江对于基层调解的核心门道与实践智慧就是三个字:法、理、情。

依法是底线,不和稀泥不越界

“调解不是和稀泥,调解要讲法,法是判断是非的依据,法也是底线。”陈浩江说。以新龙镇这起跨越6年的房屋纠纷调解案为例,陈浩江始终将法律作为调解的根本遵循,以权威鉴定报告为依据,明确施工方与村民的权责边界,既不违背法律底线,也不忽视村民的合理诉求。

依法是底线,这是众多经验丰富的基层调解员的共识。在黄埔区综治中心,“金牌调解员”陈英一直随身带着一本民法典,还有大大小小的法律书籍,这是她化解纠纷的“工具书”,也是她坚守法律底线的底气;在从化区综治中心担任调解员的朱继安,其本职工作就是法官,他以法为基,一年多来调解近100起纠纷;在海珠区凤阳街综治中心担任调解员的马胜佼,则总结出了一套“马师傅调解法”,其核心就是“以事实为依据,以法律为准绳”。

明理是内核,取最大公约数

如果说法明确了调解的“最小公约数”,那明理则是寻求大家的共识,

形成调解的“最大公约数”。这里的“理”,是对纠纷的客观研判,是社会公序良俗的共识,是连接法与情的桥梁。

在新龙镇的纠纷中,为何村民与施工方沟通了整整三年都没有进展,而陈浩江介入后,就能得到有效解决?关键就在于陈浩江作为第三方调解员,精准地把握了这一矛盾纠纷的本质:村民的合理诉求是“住房安全”,施工方的责任是“履行社会责任”,这便是“理”的核心。

调解员的职责,就是找到双方的合理诉求,在法律框架内,让“理”成为连接法与情的纽带,实现三者有机统一。

讲情是温度,要让人“把话说透”

讲情,首先是共情——让当事人感受到被理解、被看见、被尊重。

“很多矛盾之所以激化,不是因为问题解决不了,而是群众觉得没人听。”增城区永宁街永誉社区综治工作站主任郭晓东说,基层调解,首先要“让群众把话说透,情绪才能放下来”。

但共情并非一成不变,关键还要洞察社会结构,因地制宜把握“情”的温度。陈浩江认为,像新龙镇这样的“熟人社会”,在调解中就要多讲情——镇上的村民之间彼此相熟,矛盾多为民生琐事,一句暖心话、一次真诚共情,往往比生硬的法条更能化解隔阂、拉近关系。而马胜佼所处的凤阳街,经济活跃、来穗人员众多,矛盾纠纷呈现多元化、复杂化特点,来穗人员互不相识,没有熟人情分维系,更要侧重讲规则,才能让大家信服。



■居民钟于文指着他家屋顶曾经的开裂处,如今已经被修缮。新快报记者 罗琼/摄