

老马的“四件法宝”

——“全国模范人民调解员”马玉平小记

□ 通讯员 孟建军 李秀芹
河北法制报记者 刘彬

“有事找老马。”这是阜平县北菜园社区居民的口头禅，一有大事小情、邻里纠纷，大家首先会想到找他帮忙。大家口中的老马，叫马玉平，是北菜园社区的一名调解员。今年10月，马玉平被司法部授予“全国模范人民调解员”荣誉称号。

老马现年78岁，1996年从县交通运输局副局长职务退居二线，2003年至2018年返聘在北菜园社区任居委会主任。因群众基础扎实，基层工作经验丰富，县司法局选拔“帮大哥”时，老马当仁不让，成为一名一线人民调解员。

耐心是老马做好工作的第一件“法宝”。“做群众工作没别的招数儿，就是一个耐心劲儿！”老马说。2020年10月的一个晚上，阜东新区马某和鄧某两人在喝酒过程中产生冲突，鄧某用酒瓶将马某打伤。事发第二天鄧某找到老马，想要调解纠纷。老马及时赶到医院，深入了解情况，安抚当事人情绪，持续疏导沟通，多次往返劝解，不遗余力。马某出院后，与鄧某达成了



图为马玉平（中）在居民家中走访。
河北法制报记者 刘彬 摄

和解。“都是街坊邻居，没有啥事是过不去的！”在调解矛盾时动之以情，是老马做好工作的第二件“法宝”。孟某、王某是多年的邻居，今年3月因为宅基地发生口角，双方各执一词，互不退让，社区干部上门多次调解未果。老马也很头疼，就在手机上下载了“三尺巷”的故事视频，三番五次到两家去，先说人情、再播放

事，几番下来，双方各让一步，面对面达成和解，宅基地纠纷圆满化解。

当“帮大哥”不但要嘴勤，腿也要勤，遇到紧急情况，要以身作则带头干，这是老马做好工作的第三件“法宝”。辖区13000多口人，谁家有点儿麻烦，他都随叫随到。今年7月28日，社区干部求助老马，因暴雨裹挟山洪泥沙淤堵堵杜某家围墙处，再不疏

导泄洪，将房毁屋塌，后果不堪设想。邻居卢某认为挖排水沟占用的是自己的地，则是坚决反对。随着暴雨越下越大，老马冒雨蹬水赶到卢某家，争分夺秒地做卢某工作。卢某被老人的真诚所感动，终于同意杜某在自家地里刨沟泄洪。情况紧急，人手又不够，老马不顾自己78岁高龄，率先冲入雨中带头挖沟。双方当事人被老马的义举感动，带领家属投入到泥沙疏浚工作中，迅速排除了泥沙淤堵隐患。

“既然是‘帮大哥’，就要讲情，更要讲理！”老马所说的“讲理”就是“依法”。依法依规是老马做好工作的第四件“法宝”。今年9月，社区居民赵某的丈夫在务工期间发生意外身亡，赵某请求老马帮着诉求赔偿。老马认为事情重大，既不能让群众吃亏，又要依法办事。他深入研究学习工伤保险条例等相关法律规定，并详细咨询律师，直到自己心中心中有数后，就向赵某讲道理、算细账，最终帮其拿到了应得的补偿费用。

老马面对群众难题，理性分析，准确判断，因事施策，担任“帮大哥”以来，凭借“四件法宝”，已累计解决纠纷250余件。

“和事佬”一出手 两口子就好了

□ 黄圳 冯晓云

“谢谢调解员，是你给了两个孩子一个完整的家，使这个即将支离破碎的家庭恢复了往日的欢乐。”日前，在石家庄市藁城区人民法院诉调对接中心办公室，一对夫妻对调解员连连感谢道。

原来，门某和李某于2021年11月11日结婚，李某系二婚，两人婚后因观点不同和一些琐事经常发生争吵。最后二

人因门某姐姐回娘家带礼物多少产生矛盾和误会，李某回娘家不归，亲朋好友多次劝和都没效果，最终门某提出离婚。今年9月5日，藁城法院诉调中心调解员接到这起离婚纠纷案件后，第一时间阅读了起诉书，了解案情后制定了调解方案。

调解员多次约谈双方，从第一次上门约谈吃“闭门羹”，到第二次被撵出门外……调解员并没有气馁，而是用真情来

打动原、被告的心。功夫不负有心人，调解员多次登门，动之以情、晓之以理、明之以法，从有利于孩子成长的角度出发，让门某认识到夫妻之间应当互谅互让、互相尊重、互相体贴，增进沟通交流。又从亲情角度给李某做工作：“门某一家既然当初能接纳你的女儿，就这一点足以显示门某及其家人的善良与容忍。”最后，调解员又给门某做工作：“你和李某感情没有问题，就因为这

些琐事匆匆离婚，太不值得了。况且李某已经承认错误，不愿意失去像你这样一个诚实本分的人。”在调解员苦口婆心的劝说下，原告门某和被告李某最终化解了种种误会，和好如初。



故事坊

“但愿天下人无讼，何妨笑看我独闲”

——记石家庄市裕华区人民法院金牌特邀调解员魏胜军

□ 河北法制报记者 张乔
通讯员 杨博元

2337次咨询、607次化解、16面锦旗……

魏胜军是石家庄市裕华区人民法院特邀调解员中的元老，也是金牌调解员。如今已过花甲之年的他，曾经从事过教师职业，做过生意，也在其他法院担任过特邀调解员。调解工作中，他坚持用热心做好当事人工作，用细心做好调解工作，用恒心努力将矛盾化解在诉讼之前，调解成功率达56%以上。

“但愿天下人无讼，何妨笑看我独闲。”是魏胜军不变的坚持，更是他做调解工作的座右铭……

“特邀调解员就是要把百姓的气儿给消下去”

魏胜军所在的调解室设在临街位置，群众抬头可见、推门就进。每当有人咨询，魏胜军总会耐心倾听，然后给出自己的意见，尽量化解纠纷。即使没有成功化解，他也会告诉群众需要哪些法律材料，为群众提供全方位服务。

“我咨询一下遗产继承的事……”今年7月的一天，一名当事人本打算到裕华法院起诉，看到沿街的诉调对接中心，就走了进去，准备先咨询一下相关事宜。

“我们家老太太先走，老爷子过世后留下遗嘱，房子归我们姐弟仨平分，没有老大的份儿。现在老大回来要产权，老人家白纸黑字的遗嘱摆着呢，我们肯定是不能给！”原来，该当事人父母婚后育有四个子女。大姐与父亲素来不合，且年轻时就已远嫁他乡。母亲与父亲相继离世后，父亲留下遗嘱，其生前名下的房产归老二、老三、老四平分。大女儿得知消息，便回来要求拿走属于自己的部分，还撬开门锁住进房子里。二女儿气不过，打算到法院起诉老大。

虽然父亲留下的遗嘱中写明没有大女儿的份额，但是大女儿应当继承母亲对于房屋一定份额的产

权，单从法律法规出发，难以解开当事人的心结。于是，魏胜军告知当事人起诉流程，在拉家常中讲明法律规定，又引导当事人换位思考，说明亲情的可贵。魏胜军一番合情合理的话语触动了当事人，临走前，当事人感慨地说：“我原本打算起诉的，现在我明白过来了，什么都比不上亲情，真的非常感谢！”

“很多时候老百姓争的就是一口气儿，气儿不顺了，事儿就闹大了。特邀调解员就是要把百姓的气儿给消下去，有时候会两头受气，但能给老百姓做点事儿，心里特别满足！”魏胜军说。

“每一次调解，我都会全力以赴”

在纠纷调解过程中，魏胜军坚持尊重当事人的意愿。“调解绝不是‘和稀泥’，要注重从公平公正的角度出发，最大限度地保护当事人的合法权益。”这是他对调解工作的定位。

邱某某系外地来石务工人员，在某酒店工作期间，不慎将手切伤，花去医疗费7000余元。邱某某向某酒店要求工伤赔偿，酒店却要求其先签订“工伤赔偿后不再追究



图为魏胜军进行电话调解。 杨博元 摄

酒店其他赔偿责任”的协议，还表示，“不签，就不赔”。邱某某担心一旦签订协议，自己后续的合法权益将难以得到保障。双方多次沟通未果，邱某某只好自行垫付了医疗费，使原本不富裕的家庭雪上加霜。

邻居听说后，就带着邱某某来到法院，请魏胜军给帮帮忙。了解到邱某某的难处，魏胜军立即与酒店取得联系，约定时间面对面调解。调解中，魏胜军向双方表明，法律并不禁止当事人放弃某些权益，但放弃权益的内容必须具体、明确。酒店要求邱某某先签订协议，是完全从酒店一方的利益出发。协议签订后，如果酒店拒绝赔偿，将对邱某某的权益产生重大损害，邱某某的顾虑合情合理。即使邱某某不签字，酒店也应当赔偿工伤损失。

在随后的调解中，魏胜军说服了酒店方先将赔偿款打入邱某某的银行账户，然后邱某某再签订协议。顺利拿到赔偿后，邱某某专程前来感谢，将定做的锦旗挂在调解室墙上，用这样质朴的方式向“魏大哥”表达了感谢之情。

案结、事了、人和，是魏胜军最

大的追求。他致力于成为连接当事人法律认知和情感认知的纽带，最大限度地保护当事人的利益。他常说：“每一次调解，我都会全力以赴，促成双方都能满意的调解方案，这样才能真正定分止争。”

“打铁必须自身硬，要对得起老百姓对我的信任”

多年来，魏胜军一直兢兢业业，他的付出获得了群众的信任和认可，调解室的名气也越来越响亮，不仅当事人有了矛盾找他调解，甚至有周边区县的居民也专程慕名而来找他“唠唠”，请他评评理。魏胜军也总是笑脸相迎，细心记录每个人的诉求，动之以情、晓之以理、明之以法。今年4月，裕华法院专门为魏胜军成立了“魏大哥调解室”，这是该院成立的第一个“明星”调解室，更是对魏胜军扎根基层调解工作的充分肯定。

“品牌”调解室成立后，在裕华法院支持下，魏胜军进一步发挥品牌效应，从处理纠纷案件上升到诉源治理，从源头化解纠纷。“打铁必须自身硬。以后，更得努把劲儿，要对得起老百姓对我的信任！”院内的其他调解员有问题也会向他请教，请他帮忙支个招儿。他还主动去学习线上调解的操作方法，通过询问同事和自己不懈的钻研摸索，熟练掌握了线上调解的功能。

9月15日，裕华法院召开特邀调解员培训会，魏胜军为全院125名特邀调解员做专题授课。在他的引领示范下，院内的特邀调解员都提升了“冀时调”平台应用能力，更提高了灵活运用法律规定解决具体矛盾纠纷的技巧。

10月27日，裕华区司法局举办人民调解员培训暨擂台交流会。会上，10名优秀人民调解员依次发言，分享典型案例和调解经验，魏胜军应邀进行了点评，充分展示了裕华法院调解队伍的精神风貌和实干风采。

发、屡禁不止，针对这一治安难题，郭成较真较劲，勇于攻坚。无数个静谧的深夜，郭成在几处赌博警情高发区域巡逻防控，甚至闲暇时都要穿着便服去各个场所附近“晃悠”。在他的带领下，特巡警大队连续捣毁多个赌博窝点。

今年年初，郭成掌握了一个流动赌博线索：为了逃避打击，这个赌博团伙藏匿于深山中，每天变换赌博地点，并专门选择复杂、偏僻的地方设赌，开赌时安排多人望风。为了摸清该团伙的设赌规律，郭成带领办案民警多夜蹲守，并结合前期掌握的情况，制定了抓捕方案。一天深夜，得知该赌博团伙赌博的确切消息后，他带领队里20多名民警，脚踏厚厚积雪，翻山越岭，行走30多里，对该赌博团伙实施抓捕，当场抓获涉赌人员21名。

热情为民服务
不断变换身份角色

工作中，郭成怀着对人民群众的深厚感情，立足本职工作为民办实事做好事。为民服务的他有着多重身份：老人迷路走丢了，他化身“安全使者”，送老人回家；孩子离家出走了，他变身“心理辅导员”，耐心安抚，促使一家人团圆和睦；两口子吵架了、邻里间起纠纷了，他又化身“调解员”，平息怒气，化解矛盾……

今年11月16日凌晨1时许，巡逻中的郭成接到报警称，东沙河路口附近有一醉酒男子王某走失。他带领民警迅速赶到现场，在附近展开寻找。由于附近小区较多且通往各小区路口四通八达，并且巷道之中也没有路灯，增加了找人的难度。此时，距离王某走失已近两个小时，天空还不时飘着雪花，气温也在不断下降。郭成怕王某在这样的天气里发生意外，便加快了寻找的脚步。直至凌晨3时多，郭成才在一个小区的拐角处发现了蜷缩着身体躺在地上的王某。他赶忙跑过去脱下衣服给王某穿上，并将其安全送回家。