

# 调解为笔 绘就基层和谐画卷

## ——石家庄裕华法院特邀调解员速写

□ 李薇

在石家庄市裕华区人民法院，有这样一群人：他们不穿法袍，却冲在化解矛盾纠纷一线，为法官减轻办案压力；他们不拿法槌，却发挥定分止争的作用，为当事人减轻诉累。他们就是法院特邀调解员。

近年来，裕华法院26名特邀调解员以“如切如磋、如琢如磨”的匠心，将“千千结”般的矛盾纠纷化为丝缕，在基层治理版图上织就和谐锦缎。据统计，2025年，他们全年分流案件数量7451件，调解成功3856件，调解成功率51.75%。

### 杨雪莉：退休法官再“上岗” 化解纠纷添力量

在深入推进矛盾纠纷多元化解实践中，裕华法院充分发挥退休法官“余热”，返聘在立案庭岗位坚守37年的退休法官杨雪莉，运用其专业优势与司法智慧，为调解工作注入新活力。

“隔着1800公里，在手机上就把事解决了！”广州的陈女士说道。原来，2025年3月，某电商公司负责人陈女士为拓展线上业务，与石家庄某公司签订《平台线上推广服务协议》，约定某公司通过指定平台为其线上商铺进行维护、推广。过了1个月，陈女士发现店铺实际咨询量和成交率并不高，认为某公司

的工作未能达到合同约定效果，遂诉至裕华区法院请求判令解除合同，返还剩余服务费。

考虑到某电商公司注册地为广州，为减少当事人诉累及舟车劳顿，杨雪莉通过人民法院调解平台组织双方多次沟通调解。起初，双方当事人情绪激动，态度强硬，均不认为自身存在过错，调解工作陷入僵局。杨雪莉并未轻易放弃，她反复进行电话协调、沟通，耐心疏导双方情绪。经过杨雪莉耐心细致调解，当事人逐渐消除对立情绪，开始理性协商解决方案，最终石家庄某公司当场退还陈女士4000余元，双方矛盾得以化解。

杨雪莉的调解工作从未局限于调解室。她主动将司法服务延伸至社会治理前端，向辖区社区调解员倾囊传授矛盾化解技巧和群众工作方法，推动基层调解队伍专业能力整体提升，在推动基层善治中展现了退休法官的独特价值。2025年以来，她累计开展各类形式法治宣讲3场，受众600余人次；成功调解各类矛盾纠纷200余起，调解成功率达55.93%以上。

### 锁会平：“心”调解促“新”开始 巧解千家结的“知心大姐”

作为裕华法院特邀调解员，国家二级心理咨询师锁会平已参与婚姻家庭事调解工作3年。工作中，大家都亲切地

称呼她“锁姐”。“他对我的日常关心和情绪变化视而不见，这样的婚姻，还有什么意义？”调解室里，一起离婚纠纷的女方当事人用微微颤抖的声音责问。“我早出晚归养家，你还想要什么？”男方当事人不解地反问。

负责这起纠纷的锁会平凭借多年婚姻家事处理经验及专业知识，判断两人之间的矛盾或许并非“感情破裂”，而是缺乏有效沟通，导致逐渐疏离。

锁会平并未急于求成，她端来两杯冒着热气的茶，轻轻放到两人面前，缓和紧张的氛围。通过女方的陈述，锁会平了解到女方日常为家庭生活付出了许多，只想让男方认可并理解，而男方则认为谁家过日子都是这样，自己每天早出晚归养家，也很辛苦。因为几句争吵，双方产生矛盾并诉至法院。

沟通到这里，锁会平感觉女方可能在用“我要离婚”来表达自己的情绪。找到了问题的症结，锁会平运用“重构对话，从指责到理解、情感回溯，重燃初心”的工作法，在调解现场为当事人搭建“倾诉平台”，让双方把心里的委屈、不满、顾虑全部倾诉出来，帮他们看见自己真正的情绪，也给对方听懂这种情绪的机会。

“我错了！”经过锁会平的耐心工作，一直沉默不语的男方终于开口，“我以为不吵架就是维护关系，没想到我的逃避伤你这么深。以后我们一起经营

我们的家。”听到这里，女方的表情也柔和下来。待双方情绪平复后，锁会平又根据双方存在的具体问题进行分析并对症列出措施。最终，双方同意按照锁会平给出的措施调整夫妻关系，这起因“夫妻沟通差异”引发的离婚纠纷，最终以女方撤回起诉而结束。

为让当事人感受到法院为化解纠纷所做的努力，锁会平探索总结出一套“五心”调解法：用耐心，当事人多唠叨都不能急躁；用真心，当事人多偏执都真心对待；用热心，当事人多恼怒都笑脸相迎；用恒心，矛盾纠纷多复杂都不放弃；用决心，不调解成功决不罢休。通过锁会平的努力，许多婚姻从“我”回归到了“我们”。

### 刘素静：易换身份守初心 调解一线践担当

李素静曾是一名社区党委书记，扎根基层多年，凭借一股子钻劲和一颗服务群众的热心赢得居民赞誉。退休后，她凭借基层工作经验和“以情动人”的调解技巧，受聘成为裕华法院特邀调解员。

对于化解各类矛盾纠纷，刘素静有自己的“调解招法”——“面对不同的当事人，因人而异。调解前要先唠嗑，了解当事人诉求，摸清当事人心理和性格，然后再采取换位思考或背靠背等方式调解。”

2023年12月，一起非机动车交通事故责任纠纷摆在了刘素静的案头。刘素静通过了解得知：原告李某是一名外卖小哥，被告王某是一名个体经营户，二人发生碰撞，导致李某受伤。经公安交警部门认定，王某负事故主要责任，李某负次要责任。事故发生后，王某虽陪同李某就医，但质疑李某治疗方案合理性，双方就赔偿问题对立情绪明显。

刘素静接手案件后，第一时间与双方当事人取得联系，耐心倾听当事人的诉求，精准寻找矛盾焦点。依据交警部门出具的事故责任认定书，围绕赔偿项目及标准对当事人进行细致讲解，从医疗费、护理费的必要支出，到误工费计算依据，为当事人一一剖析，并从法律角度明确告知责任后果。同时，从情理角度出发对当事人进行劝解，一边让李某理解王某的质疑并非刻意刁难，而是出于对责任认定的谨慎；另一边让王某设身处地体会李某处理事故的艰难与焦虑。

刘素静用一次又一次的沟通，一句又一句的耐心劝解，让当事人剑拔弩张的对立在共情叙事中悄然融化。最终，双方达成调解协议，王某当场履行赔付义务。至此，该起纠纷在握手言和和圆上了圆满的句号。

2025年以来，刘素静累计成功调解各类矛盾纠纷300余起，调解成功率达68%以上，接待群众法律咨询超70人次，化解的纠纷都真正实现了案结事了人和。



日前，沙河市人民法院组织干警深入辖区年货集市，开展“法治年货送上门”普法宣传活动。干警们结合宣传手册，围绕防范电信网络诈骗、消费纠纷、未成年人保护等主题，宣讲法律知识并耐心解答群众疑问，为欢度平安祥和年筑牢法治屏障。魏振敏 摄

## 八旬老人行动不便 法官上门立案暖民心

本报（郭潇 闫纲琴）“没想到我一把年纪动不了，法官还能亲自上门帮我立案，不用跑一趟法院就解决了大难题。真是太感谢你们了！”日前，84岁的黄某激动地握着尚义县人民法院立案庭工作人员的手，不住地感谢道。

黄某因赡养纠纷，向尚义法院求助。法院立案庭工作人员接到黄某电话咨询后，耐心解答了其关于立案流程、所需材料的疑问。沟通中，了解到黄某因长期卧床行动不便，无法到立案庭办理立案手续的情况下，工作人员连忙安抚其焦急的情绪，决定启动司法便民绿色通道。在整理好立案所需的各类文书材料后，工作人员立即驱车赶往老人家中。

抵达黄某住处后，工作人员询问了其身体状况和案件具体情况，向他讲解了诉讼须知、诉讼权利义务等内容，手把手协助老人填写送达地址、确认书等相关诉讼材料，对起诉状内容逐项核对确认，确保内容准确无误，最终完成立案登记。从核材料到诉求沟通，从流程解答到立案办理，工作人员全程耐心指导，工作专业性和高质量服务赢得了老人的夸赞。

本报（孙利 马子仪）2月4日，高阳县人民法院执行局干警联合石家庄铁路公安处保定站派出所民警，成功拘传一起民间借贷纠纷案被执行人张某，促使其清偿拖欠了近五年的借款。

2021年，张某以筹备婚事为由向李某借款，承诺婚后一个月全额偿还。然而借款到期后，张某迟迟未履行还款义务。李某经多次催要未果，将其诉至高阳法院。庭审中，双方达成和解协议，张某出具详细还款计划并承诺按时给付。到了还款期限，张某却再次食言，拒不履行还款义务。

案件进入执行程序后，执行干警多次联系、传唤张某，但其拒接电话，其前妻也以“张某不在本地、手机由其保管”为由推脱。执行干警

## 法院和铁路公安联动 为执行申请人追回多年欠款

多次前往张某居住地走访调查，均未发现其下落，也未查询到张某有可供执行的财产线索。

今年2月2日，高阳法院收到反馈信息，得知张某将于2月4日8时40分抵达保定火车站。法官第一时间与石家庄铁路公安处保定站派出所民警沟通，敲定拘传方案。2月3日晚，执行干警再次与派出所民警确认，张某未退票且已乘车前往保定，随即部署4名执行干警，定于2月4日凌晨6时出发，前往保定站蹲守布控。

2月4日清晨，4名执行干警驱车40公里，准时抵达保定站开展蹲守。当目标列车缓缓驶入站台、张某从车厢里走出时，早已蓄势待发的执行干警与派出所民警迅速上前，确认身份后成功将其控制。

当日9时30分，执行干警将张某拘传至高阳法院。在执行干警的释法明理与法律震慑下，张某深刻认识到自身错误，当场筹款，并在与李某充分沟通后，一次性还清1.8万元借款。该案至此顺利执结。

## 废铁砸伤脚引赔偿纠纷 法官情理交融化干戈

本报（张新征 刘彬）日前，定兴县人民法院法官成功调解一起提供劳务者受害责任纠纷案，法官以法为尺、以情为桥，不仅化解了赔偿纠纷，更修复了弥足珍贵的乡邻情谊。

2025年6月30日，韩某某受张某夫妻雇佣装卸废铁。其间，韩某某被掉落的废铁块砸中，致使其左脚受伤并住院治疗。张某夫妻虽垫付了医疗费，但双方在误工费、营养费等赔偿金额上产生了分歧。沟通无果后，韩某某将张某夫妻诉至定兴法院，请求判令赔偿损失并承担相关诉讼费用。

承办法官仔细审阅卷宗后，敏锐地意识到此案的特殊性：原、被告不仅是雇佣关系，更是同村居住多年的乡亲。双方并无旧怨，纯因一场意外和后续赔偿沟通不畅而产生隔阂。如果简单地

一判了之，法律上或许清晰，但很可能彻底斩断双方多年的乡邻情分。

承办法官决定将工作重点放在调解上，努力为双方搭建一座沟通的桥梁。在韩某某这边，法官首先对其伤情表示关切，并明确告知：“您的相关赔偿请求于法有据，合法权益应当受到保护。”随后，法官话锋一转：“我们也了解到，张某夫妻与您同村多年，他们经营的废品站规模小、利润薄，这次事故确实给他们带来了不小的经济压力。乡邻相处，重在情分。您看是否能在法律框架内，也体谅一下对方的实际困难，各退一步，找一个双方都能接受的方案？”韩某某沉默良久，叹了口气：“其实我也不是非要争多少钱，就是觉得他们事后态度冷淡，话也不好说，我心里憋着一口气。”

另一边，法官与张某夫妻进行了沟通：“作为雇主，对雇员在从事雇佣活动中遭受的人身损害承担赔偿责任，这是法律的明确规定。”接着，法官从情理角度耐心开导：“意外已经发生，咱们应该向前看。赔偿问题拖着不解决，不仅不能减轻负担，还可能使矛盾越积越深，乡邻变仇人，何苦呢？主动沟通、诚意解决，才是对乡情最好的交代。”

经过几轮耐心的背靠背沟通，双方的对立态度明显缓和。法官看准时机，将双方请到一起，进行面对面调解。这一次，气氛与之前截然不同。张某夫妻主动开口，诚恳致歉：“老韩，之前是我们不对，说了些过头话。你的伤我们一直记挂在心上。”韩某某摆摆手，语气也软了下来：“都是一个村的，我也不

想闹到这一步。”见时机成熟，法官引导双方就具体赔偿金额进行协商。

在充分考虑韩某某实际损失需要以及张某夫妻支付能力的基础上，法官提出了一个合情合理的调解方案。经过一番友好协商，双方最终自愿达成调解协议：张某夫妻于调解当日一次性支付韩某某误工费、营养费、交通费及后续治疗费等各项损失共计5000元；韩某某自愿放弃其他诉讼请求。

协议签订后，张某当场给付了韩某某赔偿款。至此，双方紧锁的眉头终于舒展开来。韩某某释然道：“伤虽然痛，但情分还在。能这样圆圆满满解决，最好不过。乡里乡亲的，总归是盼着和睦。”张某夫妻也连连点头，诚挚说道：“多谢法官费心调解。我们往后一定更加珍惜这份乡邻情分！”

## 巧用调解化解纠纷 护航企业促双赢

本报讯（王睿康）日前，一起因工程款拖欠引发财产保全，导致双方企业经营陷入困难的纠纷，经辛集市人民法院法官倾力调解，最终圆满化解。

原告甲公司作为承包人，按期完成了被告乙公司发包的建设工程，但工程竣工验收合格后，剩余工程款却迟迟未结清。经多次协商无果，甲公司为维护自身合法权益，将乙公司诉至辛集法院，并申请诉前财产保全。

法院的查封措施虽保障了债权人权益，但却让乙公司陷入经营困境。乙公司因房产被查封，导致银行贷款无法周转、正常运营步履维艰；甲公司也面临“赢了官司却难回款”的潜在风险，工程投入的人力、物力成本难以收回。此外，双方还存在结算是否完毕、工程款数额是否确定的争议。一场诉讼，让原本的合作双方陷入“两败俱伤”的僵局。

“案件不能一判了之，要真正解决问题，让双方都能活下去、发展好。”承办法官深知，建设工程纠纷解决的核心，不仅是款项支付的问题，更在于保障企业正常的生存发展、维护有序的市场秩序。考虑到双方均有化解纠纷的意愿，办案法官将调解工作贯穿案件审理全过程，多次组织双方沟通协商。办案法官既向乙公司释明拖欠工程款的法律责任，也向甲公司说明企业经营的实际困难，劝勉双方换位思考。经过法官耐心细致的沟通调解，当事双方首先达成了以房抵债部分清偿的协议，但就剩余工程款的金额及支付方式，历时许久仍不能达成一致。办案法官并未气馁，继续坚持以电话调解、当面沟通的方式，使双方逐渐缩小分歧，并最终达成调解协议，约定剩余工程款以“车位抵债+现金分期支付”的方式履行。

调解协议生效后，双方积极履行调解协议，辛集法院也依据甲公司的申请，分批次解除了对乙公司所有被保全建筑物的查封，为乙公司盘活资产、实现资金回流创造了有利条件。

**法院周刊名片**

编辑部主任：安世乔 13932149635  
副主任：段美 13933155084  
古孟冬 13091021883  
本期编辑：封颖慧 15103310078  
法院周刊邮箱：fayuanzk@126.com