

退休后，继续奋斗一线

他们是善解矛盾纠纷“疙瘩”的人民调解员

□记者 高阳 通讯员 牡丹丽 谭伟 钱德复

近年来，我市积极推进基层矛盾纠纷源头预防、诉前多元调解，深入践行新时代“枫桥经验”，这其中，不少退休老干部、老党员的身影频现。

老干部退休后再回到人民调解员岗位，不仅丰富了老干部的退休生活，更为他们提供了发挥余热、展示技能的舞台。“老将坐镇”一线，还为我市各类矛盾纠纷调解工作提供一大助力。

7月11日，记者采访了忙碌在矛盾纠纷调解一线的两位“老将”——芦锡明和张明飞，一起来看看他们是怎样解决矛盾双方之间的“疙瘩”，为双方和好穿针引线。



中共舟山市委老干部局
舟山市新闻传媒中心
联合推出

芦锡明： 善啃“硬骨头”“话”解千千结



芦锡明从事人民调解工作已有35年。虽然已经退休，但现在的他仍是普陀区人民调解员的一员。用他的话说就是“姜还是老的辣，我们还能派上用场，就肯定要上”。

35年来，经芦锡明调处的矛盾纠纷案件有2500余起，年均调解案件80余起，调解成功率在99%以上。化解可能因民事纠纷激化转为刑事案件60多起，避免了多起重大恶性案件和群体事件的发生，为集体和个人挽回或避免经济损失38000余万元。

芦锡明先后被评为市司法行政系统先进工作者，舟山市“首席人民调解员”，舟山唯一的浙江省特级人民调解员。2017年，他还获得了人民调解的最高荣誉——全国模范人民调解员。

“到我这里的都是难度较大的死亡赔偿案子，多的时候一个屋子里七八十个人一起围着你，所以调处工作一定要做到合情、合理、合法。”每次接触案子，芦锡明都会从法律规定、案件性质、事故责任、赔偿方的经济能力等几点来充分考虑。正是因他方法得当，得到了群众100%的满意率。

芦锡明常说：“牙齿硬，再硬的骨头都啃得动；牙齿软，再软的骨头也不好啃。”

2020年，发生一起涉及多个省份的近百名当事人的东极沉船案。此案受玉环市政府委托，芦锡明带领团队经过前期缜密调查研判，放弃“五一”假期，会同法院、司法相关单位专业力量前往当事人下榻酒店，分四组专班采取重点人

员突破的方式昼夜奋战，释法明理、安抚情绪，相继突破保额不足等实际困难，最终使得双方当事人之间达成和解，并于当年7月签署调解协议，避免了一起潜在的群体性上访事件。

2017年3月，沈家门发生了一起重特大交通事故。这起纠纷涉及到3人死亡。芦锡明接下调解任务后，立即和交警部门对接，详细了解他们的家庭情况、社会背景、经济状况和亲属思想动态，又马不停蹄就排摸调查的情况中发现的问题和难点逐一进行分析梳理、商讨对策、制定方案。他召集20多位遇难者亲属以及肇事司机亲属方，采取“面对面”“背靠背”的调解方式，耐心细致做思想工作。

在他周密调停下，仅用1天半的时间，遇难者亲属代表和肇事司机方很快达成了赔偿协议，并运用司法确认、援调对接方式将这起重特大矛盾纠纷成功化解。

很多当事人都说：“芦锡明坐在那看着我，对着我笑，不用说法就能感觉到一种‘气场’。”这种“气场”透着自信、睿智、正能量，没有长期修炼是难以形成的。

退休后，芦锡明把每一次调解当做向人民群众宣传法律法规的机会，积极做到调前讲法、调中用法、法中融情。

他积极参加志愿服务活动，给乡镇（街道）、村社的调解员们义务授课，传授调解技巧；名师带徒，积极助力调解员的培育……默默耕耘在人民调解战线上。

张明飞： 做好医患和谐关系的一根针



今年70岁的张明飞曾在政法系统工作30余年，有着丰富的司法行政工作经验，退休后，于2015年任舟山市医疗纠纷人民调解委员会主任，并于2017年成立张明飞工作室。

任职期间，张明飞被评为省一级人民调解员、舟山市“首席人民调解员”、舟山市调解能手、金牌示范人民调解员，并成立了个人品牌工作室。医调委先后获赠医、患当事人所送锦旗70余面。

说起退休后再就业，张明飞表示是发挥余热，尽到一名党员应尽的义务。但他也说，接触医患纠纷调解之初，自己也是“一脑门子”的问号，“非常有挑战性。”

在各类纠纷中，医疗纠纷情形较为复杂，医学的有限性、风险性和未知性，容易引发医患之间的矛盾和纠纷。调解员们除了拥有娴熟的调解技能外，还需具备医学、法学相关知识并不断学习新的标准法规。为了更好地帮助群众解决问题，张明飞到医调委的第一年，一直在看各类相关案件卷宗，上网学习医学相关知识，有了充分的准备才开展工作。

“医疗纠纷往往面对的是情绪比较激动的当事人，解决矛盾不仅是让双方当事人对结果满意，更是要化解双方身上的戾气，这才是调解员最终的价值体现。”张明飞表示，每接手一件案子，他见到当事人时做的第一件事就是让他们先发泄心中的郁气，缓解激动的情绪，等双方冷静下来后，再在把握事件来龙去脉的基础上，有理有据地展开与医院、患者、家属的多方沟通。

张明飞笑着把自己比作是医患之间的“防火墙”，热情友

善、认真倾听、分析算账、换位调解、耐心沟通是他的秘诀。“用好这些秘诀，我能让很多当事人怒气冲冲而来，握手言和而去。”

有一个很典型的案件，2016年过年期间，患者徐某（化名）因左侧乳房微创切除术后感染与舟山某医院产生医疗纠纷。患者是嵊泗人，暂居住在普陀，因处于术后恢复阶段，且跨县区来访不方便，为落实纠纷具体情况，张明飞只能自己多方了解情况，跨县区与其居住地所在公安部门取得联系，又与普陀区公安部门沟通，后亲赴患者家中做了大量工作。

“刚和患者接触时，患方情绪非常激动，我只能善意安抚，倾听他们的诉求。”张明飞同时从人道主义角度出发，说服医方考虑患方生活困难，在治疗费、赔付金等方面给予合理范围内最大限度的补偿，最终使案件调解成功。这种为当事人考虑，想当事人所想的工作态度也得到了当事人的好评。

张明飞还探索并开展部队医院纠纷调解，维护良好的军民关系。

2015年8月，市医调委接到一起涉及某驻地部队医院的医疗纠纷申请，张明飞第一时间向上级主管领导进行汇报，在得到上级部门同意后，急事急办、特事特办，前往该部队医院，劝阻、平息患者，几经数天将纠纷调解，调解结果公平公正，双方都表示满意。

尽管年岁增长，常常感觉力不从心，但张明飞仍心系医患和谐，不畏艰难、勇挑重担，带领医调委全体工作人员团结一致共同努力，不断进取努力工作。他也很想培养一个能接过担子的“继承人”。“让年轻人继续在人民调解的路上发光发热。”