

# 从下岗职工到“金牌”调解员

## 奉化奉中社区“永定工作室”主任何永定10年调解400多起纠纷



200多本调解卷宗，成功调解 428 起社区纠纷，调解后无一例反悔。在奉化市锦屏街道奉中社区，有个“人民调解委员会永定工作室”。工作室的调解主任何永定今年 55 岁，他在社区人民调解岗位上工作了 10 年。从一名下岗工人到金牌调解员，10 年来，何永定调解的全是社区居民的纠纷，是个不折不扣的基层事务工作者。昨天，记者走进了“永定工作室”。

记者 陈爱红 通讯员 郑晓红

### 下岗工人成了人民调解员

奉中社区是一个有着 62 年历史的社区，目前有 3357 户居民。生于斯，长于斯，何永定对这个社区再熟悉不过了。

2004 年 9 月，何永定从一名下岗工人变成了社区人民调解员，在奉中社区开始了他人民调解之路。

作为下岗工人，何永定深知底层百姓疾苦，在调解工作中有一定的亲和力。但是，从下岗工人到人民调解员的角色转换还是需要一个适应的过程。做调解工作的初期，何永定就跟着社区工作者柳先生学习了 3 年。

学什么？首先是学法。家庭矛盾涉及到婚姻法，工资纠纷涉及到劳动法和合同法，邻里纠纷

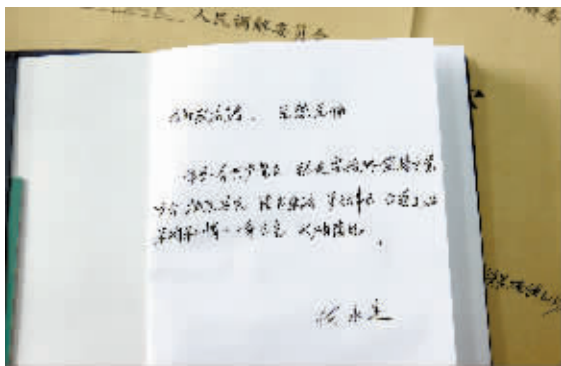
涉及到物权法……而柳先生是法律科班出身，何永定便结合调解案例向柳先生学习这些法律知识，认真做好笔记。

其次是学调解技巧，通过参与和用心观察，何永定总结出一些经验，人身损害的赔偿，越拖对弱势方越不利，应该快刀斩乱麻，这是热处理；婚姻家庭纠纷，要冷处理，今天吵了明天好了的情况比较多；邻里之间的纠纷，要对事不对人，人民调解的三方都是平等的，所以大家要有事说事，尽量把自己的真实想法说出来。

再次，要学业务知识，熟知调解程序。

三年下来，何永定调解纠纷就得得心应手了。

### 调解居民纠纷有求必应



何永定工作笔记本的首页上写着自勉的话。

何永定调解的都是发生在社区内的纠纷。他有一个 24 小时服务热线，居民纠纷小到 1.5 元的分摊自来水费，大到 50 多万元的家庭财产分割，他都随叫随到。

去年 5 月的一个周末，正在家中休息的何永定接到居民王先生的电话，楼上住户漏水，王先生家水漫金山。

何永定马上向双方了解情况，原来，楼上住户当天中午洗菜时接到了女儿的电话出去了，而洗菜的水龙头还开着，从下午 1 点多流到了 4 点多。等到发现时，王先生家里的墙壁、地板、电器和衣柜都遭了殃。

当天晚上，何永定约了两

户人家进行调解，王先生估算了损失，索赔 5000 元，楼上住户却只愿意拿出 1000 元补偿。当天晚上谈了 4 个多小时，没有结果。

第二天上午，何永定又将双方叫到调解室调解，仍然谈不拢。

第三天，何永定叫上社区工作人员，一起上门做漏水住户的工作，分析利弊。最终，对方同意赔偿 2000 元，而王先生也觉得何永定是真心在为老百姓做事，同意了。

何永定有 4 本工作笔记，记录了他成功调解的 428 个案例，其中有近七成是相邻权纠纷，除了漏水，还有噪音、采光、通风等问题。



调解时，何永定总是微笑而耐心地听取双方的意见和诉求。实习生 祝泽芳 摄

### 调解成功不是结束而是开始

俗话说，宁拆一座庙不拆一桩婚，婚姻纠纷的调解大部分都是调和不调离，但是何永定却帮助一对夫妻调解离婚了。

2013 年 6 月，社区里的一对夫妻吵架吵到了永定工作室。

李女士和刘先生结婚 12 年却分居了 8 年，她带着女儿在奉化城区租房子住，眼看女儿就要上初中了，她要求丈夫负起责任。但刘先生不相让，要求离婚。

“结婚 12 年，分居 8 年，我是觉得他们早该离了。两人在文化上有差异，性格都很火爆，离婚对双方都有好处。”何永定了解情况后，向双方分析利弊，两人果然就有了离婚的念头。

几天后，何永定帮他们起草了离婚协议书，进行了财产分割，约定了孩子由女方抚养，男方一次性付出 11 万元抚养费，双方不再发生任何交集了。

在关于老年人的家庭纠纷调解成功后，何永定还要更多地关注后续问题。前几年，何永定曾帮助调解了社区一老太的医药费问题，老太的 5 个子女经济都不太好。在分摊了医药费后，他们又就母亲的赡养问题找到何永定。于是，何永定又帮他们联系了敬老院，并建议每个子女每年拿出 1000 元钱作为老人的医疗专项基金，以满足老人的不时之需。

如今，老人已经离世，这家的几个子女有什么事情还会找何永定帮忙。

### 用行动赢得妻子的支持

没有休息日，没有节假日，24 小时的服务热线，有时候发生了突发事情，当事人会打电话或者直接到何永定的家中去找他。

何永定对工作的投入，起初家人都不理解，特别是他的妻子仇女士对他颇有微词。“工资低，干活又累，没有星期天，你不要干了。”“自家的事情不放在心上，人家的事情你倒很热心。”“外面人家说你好，在家里你却没尽责。”诸如此类的牢骚，何永定听了不知多少次，但他总是陪着笑，他知道自己确实亏欠了妻子很多。

何永定家开了个小超市，妻子一个人照顾超市很忙很辛苦。何永定当过兵，还学过 9 年厨艺，曾经几乎包揽了各种家务活，自从做了调解员，对家务活就很难再兼顾了。

2012 年，何永定被评为宁波市金牌人民调

解员。当年，“永定工作室”成立。

看着丈夫的工作有声有色，仇女士的态度也慢慢转变了，开始理解和支持。

何永定很自豪地说：“我是做人家思想工作的，如果家里的思想工作没做好，怎么去做好别人的思想工作，我是用行动慢慢感化她的。”

何永定在奉中社区做人民调解 10 年，参与调解的案例涉及社区居民近 500 户。调解成功率达到了 97%。

问他为什么对调解如此专注，何永定说：“我调解的虽说都是小事情，但是小事情不及时化解，也会演变成治安或刑事案件，我觉得很有意义。”

如今，何永定正在和同事探索公共法律服务体系的长效机制，“要让社会稳定、社区和谐、家庭邻里更加和谐”。