

# 讲理也讲情，19年调解矛盾纠纷上千件

## 她被居民誉为“社区万事通”

5月23日，浙浙沥沥下着雨，海曙区月湖街道迎风社区人民调解委员会楼上，一名身材瘦小但说起话来中气十足的老人，正在和坐在两边的人交流着什么。老人说话的声音越来越大，而旁边两人也慢慢露出了笑容，有时还会相互点点头。而就在半小时前，这两个楼上楼下的邻居还因为房间漏水的事吵得不可开交。

老人叫邵慧芳，是社区的调解员，也是一名有26年党龄的老党员。今年73岁的她退休后就扎根社区，专职从事社区里的调解工作。漏水纠纷、家庭纷争、房屋产权问题……19年来，她调解社区矛盾纠纷上千件。

每次调解后，邵慧芳都会把这场矛盾纠纷的起因、调解过程和结果都详细记录下来。到现在，这样的记录本已经有30多本了。多年的调解生涯，还成就了她的“社区万事通”的美誉。

## ■ 整治养老诈骗

### 22名老年学员 被老师“借”走300多万元

余姚一涉养老机构22名老年学员被舞蹈老师诈骗，总金额达300多万元。受害人多是六七十岁的老人，其中年纪最大的78岁，单人被骗金额最高的达185万元。5月24日，余姚法院开庭审理了这起诈骗案！

李某是余姚一涉养老机构的舞蹈老师，自2008年起就在此任职，在同事、老年学员间有着良好的口碑。大家不知道的是，表面上生活健康的李某竟然沉迷网络赌博，他花光所有积蓄后，为了筹集更多赌资，将目光转向了自己的学员。

从2018年8月份开始，李某以外贸公司资金周转、新房装修、店面续租等为由，向老年学员借款，并许以利息，还保证几个月就能还款。出于信任，一些老人借钱给李某，有些老人甚至都没有要求出具借条。

起初，李某还会支付利息，因此老人们对李某的说辞也没有产生怀疑。2019年12月，李某突然失踪，老人们纷纷向机构打听李某的去向。此时，老人们才发现李某已负债累累，而其所说的借款理由多为捏造。随后大家一统计，有20多名老人一共被骗了300多万元，年龄最大的已有78岁，个人被骗金额最高的达185万元。

2020年6月，公安机关在浙江诸暨抓获李某；2022年5月24日，余姚法院开庭审理李某涉诈骗罪一案。

法院查明，2018年8月至2019年11月份期间，被告人李某在明知自身无还款能力的情况下，通过虚构外贸公司资金周转、房子装修、塑料城店面到期等理由，以借款为名，骗取22名被害人314万元，并将大部分钱款用于网络赌博。

法院经审理认为，被告人李某以非法占有为目的，诈骗公私财物，数额特别巨大，其行为已构成诈骗罪。法院判处被告人李某有期徒刑十年四个月，并处罚金二十万元；责令被告人退赔违法所得，返还给各被害人。据了解，李某目前仅返还部分诈骗钱款。

记者 殷欣欣 通讯员 姚法

### “借款型”诈骗 非常有迷惑性，要提高警惕

**法官提醒：**本案中，被告人作为涉养老机构的教师，利用与老年学员之间的特别关联，通过嘘寒问暖、博取同情等手段，使老年人放松警惕，骗取他们的血汗钱、养老钱，对他们造成了严重经济损失和心理创伤。就本案反映出的问题，余姚法院将向有关部门发出司法建议，着力整治规范养老诈骗的风险隐患，并建立健全长效机制，切实铲除养老诈骗滋生土壤。

同时，法官特别提醒，这种“借款型”诈骗，通过借款的形式骗取他人财物，实际上对借来的款项具有非法占有的目的，其间借款人还出具借条并偿还部分利息，迷惑性较大。老年人有存款积蓄，且防范意识薄弱、维权意识不强，很容易成为犯罪的目标。面对此类诈骗，老年人在借钱时，应当多询问一下借款用途，多了解一下借款人的财务状况。子女也应当多关心老人，对老人的日常生活、资金往来多问一句，提高老年人的防诈骗能力，守护好爸妈的“钱袋子”。

## 调解心得：不是简单靠“理”，有时候“情”更加重要

2003年，已经退休在家的邵慧芳接到社区的邀请去帮忙。第二年4月，她通过一次考试后，成为一名人民调解员。从此，她就开始当起了“和事佬”。

邵慧芳清楚地记得她的第一次调解。“那时候还没什么经验，只是把在书本里学到的调解知识简单运用一下。”在她看来，曾经在企业做过车间主任和工会委员的经历，让她在身份转变中显得并不太吃力。

那起纠纷很简单。楼上邻居装修导致楼下阳台的天花板出现了裂缝。“那是2004年4月13日。两户居民都很好说话，我也就是中间起了个桥梁作用，马上就达成了口头协定。”邵慧芳说，楼上邻居把楼下天花板裂缝补上，并给自己的阳台地面刷上防水涂料。

两个邻居满意而去，邵慧芳则找到了信心。

2020年3月，因为楼上租



邵慧芳正在调解一起邻里纠纷。记者 刘波 摄

户经常半夜下班回家，被吵醒的小孩就会闹腾不休，严重影响了楼下老人的生活。为此，房东决定和租户解除合同，但双方在是否退租房押金、租户安装的空调怎么折算等方面没能达成一致。

“我就跟他们说，大家能一致同意解除合同已经做得非常好，出发点都是为了还老人一

个安静的生活空间。”邵慧芳说，这也可以看出，其实房东和租户都非常尊敬老人，都非常善良，因此这个纠纷其实大家只要各退一步，肯定能圆满解决。

果然，没费多少口舌，邵慧芳就帮助双方在各项费用方面找到了平衡点。“其实，化解矛盾纠纷，不是简单靠‘理’，有时候‘情’更加重要。”

## 印象最深刻：3天化解两户邻居多年积怨

还有一起纠纷，邵慧芳记忆比较深刻。化解纠纷的关键，仍然是“情”。

陈家巷有2名住户，几年前就因为一些细碎的小事有了矛盾。今年上半年，他们又因为楼道里空间问题和晾衣服问题产生了矛盾，并打了一架，两家人最后找到了邵慧芳。

邵慧芳马上放下手头的工作，到现场实地勘察。原来，李师傅家的水槽搭建在走廊上，减少了走廊的空间，影响到了走廊附近居民行走。“这的确是不对的。”邵阿姨从客观的角度

分析了这个问题，并提出了拆除这个水槽的建议方案。

李师傅也是一位通情达理的人，也认识到了这个问题，但他也提出了另一个问题：隔壁王师傅的晾衣架装在他们家走廊的外面，占用了他们家的晾晒空间。由于是王师傅出钱装的，他们也不能强行拆除，但是王师傅也不允许李师傅晾晒。新装的晾衣架就成了摆设，也成了矛盾的一部分。

经过将近一个小时的调解，双方都不肯让步，大家就一直僵持着。于是，邵慧芳约了

两家人3天后到社区再商量解决方案。“这3天，我一方面是去请教领导、专家，寻找办法；一方面也是为了让两家人能心平气和一下。”

3天后的下午，两家人来到社区，经过邵慧芳的分析，两家人都认识到了自己的问题。择日不如撞日，大家马上赶到陈家巷，一起动手拆除违规搭建的水槽。李师傅家人也很支持最后的决定，自己动手拆除。虽然不能让两家人马上成为好邻居，但至少不会再成为“恶邻”了。

## “社区万事通”的心愿：早点选好接班人把“本事”教给他

现在，很多居民有了矛盾纠纷，都喜欢找邵慧芳化解，甚至有什么困难也会找她。“有些上班族平时没空，那我只能把矛盾双方约到晚上或者双休日。”邵慧芳说，她住在一楼，有时候半夜三更也会有人敲门。“说是楼上漏水了，但房子里没有人。我只能先去帮助关掉自来水阀门，再跑到社区，找到楼上业主的电话打过去。”

得益于千余件纠纷调解的

经历，邵慧芳对社区居民的情况了如指掌。比如，住在紫薇巷的林阿姨善于唱歌，特别是美声唱法，堪比演唱家，适合做社区歌咏队的领头人；家住解放南路的独居老人陈老伯符合低保户的申请材料，可以帮他向有关部门提出申请……凡是住在迎风社区的居民，邵慧芳都能清楚地知道居民的名字、地址和家庭情况。

“刚来迎风社区做社工时，

对社区的情况一无所知，找起居民资料来很费时。邵阿姨就像‘万事通’，帮了我很多。”说起邵慧芳，90后社工小周滔滔不绝。

现在，邵慧芳的体力和精力都不如从前，她也向街道、社区提出要培养一个接班人。“只要我身体还允许，社区需要我，我就会坚持下去。但我也想早点选好接班人，早点把我的‘本事’教给他。”

记者 林伟 通讯员 唐茜