

在“鸡毛蒜皮”的小事中练就调解心法(下)

摘要：

被誉为“东方经验”的调解，是具有中国特色的多元化纠纷解决机制的重要组成部分。从新中国成立初期的“枫桥经验”到今天的诉源治理机制，以人为本、多元解纷、源头治理等重要理念延续并得到不断创新发展，这些是人民司法红色基因的重要组成部分，是人民司法制度优越性的重要体现，是新时代人民司法的精神力量源泉，是中国特色社会主义法治道路自信的典型代表。

□吴大成

(接上期)

勤学不怠,学以致用

有些人认为，法官的调解能力强不代表专业能力强。事实上，这是对调解的错误认识。对个案展开调解，是一个专业性极强的工作，要求法官具备扎实的法律专业功底和丰富的社会综合知识。当事人对调解的态度和配合程度很大程度取决于其对调解主持人的专业能力是否信任，法官的可信性与权威度越高，促成当事人成功调解的可能性越大。

民事纠纷种类繁多、各具特点，不同类型的纠纷也有不同的调解侧重点和技巧。在每个案件的调解中，我们都要通过总结经验和不足积累调解经验，也要通过对所涉领域专业知识的学习拓展知识面。法官拥有的专业知识与能力不仅能促使当事人对证据及诉讼风险进行正确评估，还能有效提升当事人接受调解的主动性和积极性。

在笔者办理的一起财产损害赔偿纠纷案中，倪某发现自家房屋中大楼总水管经过厨房位置部分的水管出现大量渗水导致相应财产损失，后向自来水公司报修。自来水公司上门查看后认为，渗水原因系水管有“沙眼”，存在破损；但该段水管属于分户计量表前水管即表前水管，该水管系小区开发时自行建设，由于该小区尚未进行二次供水设施改造及相关供水设施尚未移交给自来水公司，该水管应当由所在小区的物业公司负责维修、养护。物业公司认为，根据相关法律法规，物业管理区域内的表前水管应由自来水公司维修养护，物业公司不存在相关义务和责任。

为查明案件事实，明确“水管归谁管”这一问题，笔者查阅《城市供水条例》《物业管理条例》等法规以及大量地方政策管理文件，并就渗水水管所属管的管养责任问题与房地及供水等相关主管部门进行探讨。通过对大量文件及专业问题的深入分析，从法理层面确认虽然该小区相关表前水管非自来水供水建设，但该水管已连接自来水公司所属的城市公共供水管道，自来水公司并未因二次供水改造未完成而免除管养义务，同时基于物业服务合同关系，物业公司应当对属于“物业共用设施设备”的涉案水管承担日常维护义务。在向当事人释明分析上述情况后，两家单位最终同意依据各方责任大小对倪某的损失进行赔偿。

研究新问题,探索新方法

随着社会的持续性发展，社会纠纷也显现出主体多元、内容复杂、类型多样等新情况新趋势。近年来，新型民事问题层出不穷，且纠纷受理数量不断上升。为更好地发挥调解机制在社会治理领域的显著优势，我们的调解思维、调解办法应当紧跟社会发展的步伐、适时作出调整，做到因时制宜、因势制宜、因人制宜、因地制宜，不可一成不变、固步自封。

近年来，因新形势、新情况引发的新类型案件，通常具有群体性、特殊性，且受到社会

广泛关切。对此，要秉持谨慎严谨的态度，探索完善适宜的调解方案，妥善处理好公共利益及各方当事人的关系。

新时代“枫桥经验”及诉源治理机制为此类纠纷的化解提供了全新思路和可行办法，将社会治理的工作重心、矛盾纠纷治理重心向多元路径转移。通过在诉的初始源头推进基层善治，止纷于未发，解纷于萌芽，实现“矛盾不上交，就地化解”。

笔者在实践中逐渐探索出一套运行有序、行之有效的一个专班、一揽子化解、一体保护、三个效果统一的“四个一”工作机制：

一是成立工作专班，形成纠纷化解合力。对于某类特定类型纠纷，组建由法官、辖区联调委、专职人民调解员等构成的“一个专班”，专项负责特定类型案件的沟通、协调与调解。

二是厘清法律关系，一揽子化解全部纠纷。首先明确新类型纠纷所属的法律关系，以具体法律规范为基础，综合考虑特定情况、政策等因素的影响，就同类纠纷按同类标准、同种模式进行统一调解。

三是平衡各方利益，实现三个效果统一。工作专班在调解过程中，始终兼顾多方因素，并坚持平衡各方主体利益，积极引导当事人互谅互让、共担风险、共克时艰，促成各方达成调解协议，以实现政治效果、法律效果与社会效果的统一。

四是引入支持起诉机制，保护弱势群体合法权益。为保障弱势当事人的应有权益，笔者积极与辖区检察院共同探索支持起诉协作机制。积极发挥检调对接职能，从前置调解阶段即开展支持起诉工作，凝聚弱势群体权益保护合力。

案结事了,事心双解

法律源于生活，司法的过程是要将法律还原于生活。纠纷化解的最优选项应当根据具体情况具体判断，“能调则调、当判则判”，切不可“久调不决、久调不判”。对于当事人在审理周期内对立情绪较大、矛盾冲突强烈，确无调解可能的案件，法官应当根据当事人的意愿及时作出判决。但有时候，判决的作出和生效并不意味着纠纷的终结。

中国是一个“人情社会”，在纠纷发生时，当事人和整个社会都希望纠纷的解决不仅是实现利益的各归其位，他们更加看重的是修复破损的人际关系，使社会关系重归和谐。为了同时满足利益救济和关系和谐的双重目的，纠纷的解决更需侧重于调解、和解等实质性化解。

纠纷实质性化解不是一蹴而就抑或戛然而止的，而是一个持续性过程，要做得深入、做得扎实、做得全面。

做好诉源治理工作，不仅仅要求向外部扩展，实现多元参与，还要在审判工作内部构建一套有序高效的诉内纠纷解决机制，包括在诉的案审源头防治“衍生案件”，断纠纷于诉内。

在恰当的时间节点选择合适的方案更能真正消除当事人间的矛盾纠纷、纾解心结。真正关注当事人的实际需求，从保障当事人合法权益出发，才能防止“再矛盾化”等后遗症。具有典型示范意义的司法裁判，在类案办理中能在辖区范围内起到“化解一案,教育一片”的良好社会效应。

在笔者判决的一起相邻权纠纷案中，原告徐阿婆与被告胥阿婆系几十年的邻居关系，双方户门是直角门。徐阿婆曾将自家的进户门改造为外开门，胥阿婆的老伴在世时对此多次表示反对，徐阿婆无奈只得将门改为内开门。嗣后，胥阿婆的老伴去世，胥阿婆的精神世界崩溃、睹物思人，为了寻求内心安全感，胥阿婆对房屋进行了重新装修并在进户门的基础上安装了一扇外开的防盗门。对此，徐阿婆坚决反对并多次、多部门投诉但均未果，后，徐阿婆以对其正常生活造成极大不便为由起诉至法院。

笔者走访了小区的居委、物业及城管等部门，了解纠纷的始末及症结，多次组织当事人进行调解，但双方分歧较大，无法达成一致意见。考虑到案件实际情况，经开庭审理判决被告胥阿婆应将防盗门改回向内开启状态。判决生效后，虽然双方的纠纷在法律层面得到了明确的处理，但胥阿婆为年近八十的独居老人，因老年丧偶后内心感到极为不安与悲伤，试图通过另行改造房屋的方式缓解心理的负面情绪，故而判决结果对于双方的邻里关系并没有明显的缓和作用。由于胥阿婆坚决不同意整改，按照正常流程，该起纠纷势必进入强制执行程序，后续矛盾可能会更为激烈。

鉴于上述情况，笔者在判决后又多次和双方展开沟通，与胥阿婆的子女及居委会、街道调委会等相关工作人员协商。通过多方努力，最终双方达成了和解协议，徐阿婆承诺在胥阿婆独居状态下不再要求胥阿婆将门改回向内开启，胥阿婆也同意如果房屋出租、出售或由其他家属居住时则将门还原为向内打开方式。胥阿婆的子女也主动登门拜访感谢徐阿婆的理解，而徐阿婆也表示在胥阿婆独居期间尽可能地对其进行照顾，两家握手言和，心结终于打开，几十年的邻里关系得到了修复。同时，该案也不会进入强制执行程序，既化解了双方矛盾，又避免了伴随强制执行可能产生的后续对抗，真正实现了案结事了、事心双解。

该案纠纷化解后，笔者会同居委会、物业公司等就该小区存在的同样情形且可能涉诉的纠纷展开排摸、分析研判，以该案的判决结果为出发点，以最终的和解结果为落脚点，指导居委会、物业公司因人施策，逐一化解。最终，小区类似相邻纠纷也得以实质性化解，实现了“化解一案，教育一片”“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”的效果。

结语

调解工作是法官以专业的法律知识和丰富的社会阅历为媒介为当事双方重新构建相互信任的过程，而纠纷的实质化解不仅在于纠纷本身法律层面的解决，更在于纠纷外的情感修复与重铸，是实现案结事了、事心双解的不二法门。

在开展调解工作的过程中，我们要从当事人的诉讼需求出发，妥善化解矛盾纠纷以助力提升社会治理效能。同时，还要研究新方向、探索新方法、打开新思路，以诉源治理机制为抓手，进一步优化调解工作方法。

(作者系现任上海市普陀区人民法院知识产权审判庭副庭长、四级高级法官。获评“全国法院办案标兵”“上海市优秀共产党员”“上海法院审判业务骨干”“上海法院优秀法官”“上海法院办案标兵”等。)

资料图片

