

## 童文学：“三诊工作法”筑牢矛盾防控网

银川市金凤区司法局良田司法所人民调解员

### 调解经：

“坐诊+巡诊+出诊”，“三诊”工作法变被动受理为主动排查，变坐堂问案为上门服务。“坐诊”听民声，每日接待群众，建档立卡确保诉求闭环；“巡诊”查隐患，主动下沉排查，在田间院落开展普法宣传，预防纠纷；“出诊”解急难，快速响应突发事件，现场化解急难矛盾。

### 调解故事：

4月，良田镇马某某与王某因宅基地边界争议两次爆发冲突。初次调解中，调解员童文学发现双方系亲戚关系，遂以亲情为纽带，结合普法教育促成和解。然而半个月后，双方因围墙施工再起争执，甚至动了手。童文学深入调查发现，原协议仅标注长宽数据，但实际宅基地呈不规则形状，导致边界模糊。童文学立即联动司法所、派出所及村委会组成



童文学（左）向当事人了解情况。

专班，现场勘测显示南北边界分别存在0.33米和0.4米偏差。双方情绪激动，扬言互拆围墙。面对僵局，童文学精准抓住矛盾核心——拆墙损失大、实际偏差仅一砖之隔，果断提出“保留现有建筑、拉线明界”的折中方案。经反复疏导，强调邻里情谊与法律后果，最终促成双方签署补充协议，废止旧约并明确新边界，成功避免财产损失，化解纠纷。

## 王燕：微笑倾听解心结 四步调解化纠纷

银川市金凤区司法局北京中路司法所人民调解员

### 调解经：

“一听二寻三思四调”——耐心聆听诉求，梳理纠纷脉络；精准寻找矛盾焦点；思考针对性解决方案；组织调解协商。以温暖笑容抚慰情绪，以真诚态度打开心扉，专业素养赢得信任，通过共情沟通与精准施策，实现矛盾纠纷的有效化解。

### 调解故事：

社区居民周某因与某物业公司的纠纷多次拨打12345投诉。纠纷是因物业收费员与业主发生口角而起，为何以服务业主为行业宗旨的物业公司就是拒不道歉？带着疑问，调解员王燕首先走访涉事物业公司，与物业公司经理进行长时间沟通，梳理纠纷脉络，诚恳提出其在执行管理制度中存在的问题和解决办法，最终说服物业公司同意以合情合理的方式解决与业主的纠纷。随后，她又约谈了周某，向其讲述了



王燕（中）在调解一起合同纠纷。

前期走访物业公司的情況以及物业公司经理寻求解决问题的态度。周某感慨地说：“没想到你为我的事情这么费心，你是诚心诚意地为我解决问题。”

此时，化解矛盾纠纷的时机已成熟，王燕速约纠纷双方进行现场调解。双方面对面沟通，物业公司经理领着涉事物业收费员一起给周某道歉，表示“现在看态度、以后看行动”，双方当场和解。

## 王芳：善倾听、把准脉，耐心细心解纠纷

石嘴山市大武口区委政法委综治中心干部

### 调解经：

调解桌上化解的是纠纷，调解桌外守护的是人情。用心倾听，用爱交流，既讲法理又顾人情，促成双方互谅互让，架起信任桥梁，才能真正实现矛盾纠纷调解“案结事了人和”。

### 调解故事：

今年3月，王芳成功调解一起交通事故赔偿纠纷。当事人小李骑电动车载孩子回家时，与吕某某驾驶的小轿车发生碰撞，致孩子腿骨折折。交警认定吕某某负全责，但双方因赔偿金额争执不下，小李遂向综治中心求助。调解初期，双方情绪激动，分歧较大。王芳采取“背靠背”调解法，先向吕某某释法明理，分析法律责任及诉讼风险，引导其明白利害关系；同时安抚小李情绪，说明吕某某家庭经济困难，难以承担高额赔偿，希望其适当让步。待双方情绪缓和后，王芳组织“面对面”协商。吕某某主动道歉，坦诚经济困境，恳请降低赔偿金额。小李考虑到对方实际情况，同意让步。最终，双方达成协议，吕某某当场支付赔偿金5000元，纠纷圆满化解。



王芳（右）在了解矛盾纠纷情况。

难以承担高额赔偿，希望其适当让步。待双方情绪缓和后，王芳组织“面对面”协商。吕某某主动道歉，坦诚经济困境，恳请降低赔偿金额。小李考虑到对方实际情况，同意让步。最终，双方达成协议，吕某某当场支付赔偿金5000元，纠纷圆满化解。

## 张琦：情法交融寻突破 聚力调解化纷争

石嘴山市惠农区民事纠纷诉前人民调解委员会调解员

### 调解经：

深入调查研究纠纷成因，认真倾听各方当事人的难点及诉求并从中寻找突破口，耐心细致地做各方当事人的工作，将情理、法理巧妙地融合到调解过程中，赢得各方当事人的理解与共鸣。

### 调解故事：

2023年2月，杨某某、金某某等19名工人到宁夏某新能源公司电晶硅项目工地从事木工工作，分包人武某某承诺日工资400元。然而工程结束后，武某某拖欠工资拒不支付，工人多次讨要未果，拿着工资欠条诉至法院。法院受理后委托调解员处理此案。调解员多次电话联系武某某均无果，后改用手机昼夜拨打并发送短信，最终与其取得联系。武某某以在新疆务工、路途遥远为由拒绝到场调解。调解员耐心释法



张琦（中）在调解一起邻里纠纷。

明理，告知其拖欠工资的法律后果，武某某最终同意线上调解。

调解过程中，调解员充当桥梁，反复协调双方诉求，平衡工人权益与武某某的履行能力，最终促成双方达成一致：武某某分期分批支付拖欠工资。调解协议经邮寄签字确认，19名工人的合法权益得到保障。



本版图片均为受访单位提供

## 李云峰：调解工作首在怀公心听民声

吴忠市利通区板桥乡文萃社区人民调解员

### 调解经：

做好调解工作，首在怀公心、听民声。既要耐心倾听群众诉求，又得以合情合理合法为尺，结合普法释理推动矛盾化解。面对纠纷切莫“堵”，遇到问题需及时疏解、防微杜渐。学会换位思考，站在群众的角度想问题、找办法，将心比心方能解开心结，促成和谐。

### 调解故事：

“以前电动车乱停乱放，还有人‘飞线’充电，现在放到车棚里既干净又安全，扫码就能充电。”看着整齐停放的电动车，吴忠市利通区凤凰水城小区业主王先生由衷点赞。这个让居民牵肠挂肚的“便民工程”，背后离不开文萃社区人民调解员李云峰的热心奔波。

该小区20号楼与19号楼中间有一块空地，有业主提议在此建车棚，解决车辆有序停放、风吹雨淋、“飞线”充电等问题，但有业主以噪音问题明确反对。物业公司因此事被质疑“不作为”，甚至有



李云峰向社区工作人员了解车棚使用情况。

业主以此为由拒缴物业费，矛盾一度陷入僵局。

得知情况后，李云峰主动揽下难题。他和社区工作人员、物业人员一起逐户走访，进行民意调查，最终95%的住户按下“同意”键。车棚施工顺利进行，费用由物业公司全力承担。期间，李云峰跑前跑后，做好施工监督和业主答疑工作。5天后，钢架搭建的车棚全新亮相，配备了充足的智能充电位，还有感应照明系统，彻底解决了小区“停车难、充电乱”的痛点，赢得了业主的交口称赞。

## 童广忠：“四化”调解法暖人心化干戈

泾源县司法局香水司法所司法助理员

### 调解经：

凡事都要有章可循，用排查精准化、模式多元化、调处专业化、回访常态化这“四化”，达到“事心双调 事心双解”。

### 调解故事：

今年2月，童广忠遇到了一个“说不出”的难题。

新民乡的伍某和妻子李某都有言语障碍，李某因为和丈夫闹别扭，回了娘家，伍某的弟弟到新民司法所求助。

“这可让我们犯了难，沟通是最大的问题。”童广忠心里嘀咕着，和新民派出所、乡综治中心工作人员到双方家里、村上多方面了解情况。

“为了便于沟通，我们拿出纸笔让他们通过



童广忠（左一）在勘验纠纷现场。

画动作表情符号、家人手势引导等方式，把自己的问题和诉求传达出来，再进行针对性调解。”童广忠告诉记者。

经过两个多小时无声变有声的调解，最终女方表示愿意回家继续生活。双方达成书面协议，让家人将协议内容进行手语翻译，比画给他们看，双方同意后签字盖章。

## 王正喜：一桥连两处，万语解百忧

彭阳县草庙乡“老王调解室”负责人

### 调解经：

问题晒在阳光下，心结摊在桌面上，一杯热茶舒心，一句问候暖心，一声慢走顺心，用诚心、爱心和耐心诠释为民服务情怀，筑牢矛盾纠纷化解的“第一道防线”。

### 调解故事：

“这条路以前明明在你地那边。”“再不要胡说咧，推地之前就是这个样子。”彭阳县草庙乡草庙村村民王某与闫某因地界问题争执不休。草庙乡派出所、司法所、村委会相关负责人聚到二人田埂边，展开现场调解。

调解组从土地确权证为切入点，拿出GPS测量仪和尺子进行实地测量。

“刚我和村支书测量了一下，你确实把老闫的地占了一部分。”面对民警测量的数据，王某哑口无言。

“那你说咋办？我玉米都种地里了，我的损



王正喜（右二）在调解现场。

失怎么算？”

王正喜把两人叫到一旁劝说：“都是乡里乡亲的，不要因为一点地伤了和气，咱们各退一步，老闫，你就让老王今年先把这半米宽的地种着，明年种地的时候，把路再恢复原状。老王，等你玉米成熟了，把这一溜的玉米给老闫送一些，你们看咋样？”

两人面对相识多年的王正喜，最终互让一步，达成和解。

## 王蕊：脚下沾有多少泥土，心中就沉淀多少真情

中卫市沙坡头区宣和镇人民调解委员会专职人民调解员

### 调解经：

群众利益无小事。把自己的手机号和微信二维码张贴在各村公开栏，方便大家找我。只有发自内心同情和热爱每个群众，把群众当作自己家人，把群众的事情当作自家的事情，调解工作才能干好、群众才会满意。

### 调解故事：

王某于2007年间向姬某借款4000元，之后王某外出务工，不慎加入传销组织。不久后，王某又将姬某的儿子带入传销组织。其间，以各种理由要求姬某给其儿子打款共计3.5万元。苦于没有证据，姬某无法向法院起诉。王蕊了解情况后，多次与王某电话沟通，并开车到外地王某家中做思想工作。经过她不厌其烦、耐心细致的协调，王某最终承认了自己的过错，并当场兑付了各类款



王蕊（右）到农户家中了解村民意见。

项，这长达十几年的积怨终得以稳妥化解。

东家西家短的“鸡毛蒜皮”、三棵树四分地的“点滴小事”，王蕊走访入户了解村情民意，为农民讨薪、劝解闹矛盾的两口子好好过日子……通过不断总结经验和教训，王蕊深入分析矛盾纠纷爆发的特性和规律，灵活采取“线上+线下”相结合的方式化解身边的矛盾纠纷。

## 张卫斌：“三事三商”变“议论纷纷”为“纷纷议事”

中宁县余丁乡余丁村党支部书记、治安保卫委员会主任

### 调解经：

“小事简商”成常态，“急事快商”解民忧，“难事众商”促发展。听民声、集民意、聚民智，打造村民自己的协商议事法治家园。通过总结经验，普及法律知识，形成“破一题、明一法、治一域”的法治赋能新范式。

### 调解故事：

一年春灌时节，流经余丁村的灌溉用渠突然塌方10多米，致使渠道断流，灌溉用水受到严重影响。

“群众浇地是大事，一分钟也耽搁不得！”村“两委”班子成员立即赶到现场勘查，商议解决方案，组织10多名有经验的村民进行抢修。不到2天就疏通了堵塞河渠，一件影响村民生产生活的“急事”通过“急事快商”协商方式快速得到解决。

还有一次，事关全村900多户农业用水收费的“难事”又摆在村委会面前。原来，余丁村原有在册土地2650亩，土地确权后，土地面积增至



张卫斌在接受媒体采访。

4230亩。虽然每亩水费从130元优惠至100元，但因面积增加多出来的水费支出还是让村民一时无法接受。

村委会当即召开村级议事协商委员会，邀请村民代表齐聚一堂，采用“难事众商”方式解决问题。“为什么要根据土地证的面积收水费？能不能换种方式？”“土地证登记的面积是重新确权过的，这样对大家都公平。”会议现场，大家各抒己见，表达观点，村委会讲政策、算经济账，解决村民顾虑。几番商讨后，村民纷纷举手赞同，涉及全村利益的“难事”圆满解决。

### 调解经：

基层矛盾很多都是“家务事”，调解这种温和的方式更易促和。“亲情调解法”是关键——请共同亲人当“和事佬”；法律底线划清责任，情理温度融化隔阂。小事不激化，怨气早纾解，要“暖人心、多疏导”。

### 调解故事：

在青铜峡市青铜峡镇某村村委会，日前，青铜峡司法所所长盖圆圆巧用“亲情调解法”，成功化解了一起叔侄纠纷。

2025年年初，在该村的一家台球室内，白某国与侄子白某龙因小事引发肢体冲突，致白某龙额骨骨折。白某龙住院治疗花费1万多元，白某国却始终避而不见、不闻不问。白某龙出院后找叔叔理论治疗费未果，将白某国诉至法院。

慌了神的白某国求助青铜峡司法所。调解员盖圆圆将双方当事人约到了村委会进行调解，同时请来了白某龙的父亲、白某国的亲哥哥共同调解，采用“亲情调解法”破冰。



近日，盖圆圆与辖区派出所民警共同调解了一起民事纠纷。

“家和万事兴！”白父的参与调解唤醒了血脉亲情。调解员趁热打铁，依据民法典中侵权责任相关条款，向白某国清晰阐释其依法应当承担的赔偿责任。并引导双方换位思考，算清亲情账与经济账，劝说双方各让一步。

最终，双方以4.5万元达成和解，叔侄二人握手言和。