

两部手机24小时开机

“和事人”陈春风5年调处矛盾千余起

两部手机24小时开机,随时接听电话;为方便周末、下班后也能及时接待当事人咨询,他在家腾出一个房间作为工作室。

2021年,奉化区西坞街道社会治理中心成立,陈春风成为一名人民调解员。5年来,他奔波在村头巷尾、田间地头,带领团队成功调处各类矛盾纠纷1000余起,其中重大疑难纠纷30余起,涉案标的数千万元,调解成功率与协议履行率均保持在95%以上,实现了“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

在调处过程中,陈春风摸索总结出“冷却情绪、释法明理、共赢修复”三步工作法,高效化解了企业工伤、征地拆迁等易激化矛盾。

他还牵头组建起一支调处团队,目前成员共8人,手把手教方法、传经验,如今团队成员个个都能独当一面。



晚上,陈春风在家里接待来访群众。 受访者供图

1 调解有技巧,总结出三步工作法

陈春风从事过暂住人员管理、企业管理等工作,积累了丰富的矛盾调处经验。2021年,奉化区西坞街道社会治理中心成立,他成为一名人民调解员。

西坞街道地处奉化北大门,大大小小的企业、作坊、商铺星罗棋布,人员流动频繁,矛盾纠纷自然也多了起来。在奉化区西坞街道社会治理中心受理的矛盾、纠纷中,关于工资、工伤等涉及企业的案例占比约为60%,其余的为邻里、家庭矛盾,涵盖噪音扰民、宅基地争议等。

为了第一时间掌握情况,陈春风给自己定下“硬规矩”:接到矛盾、纠纷的情况反映后,10分钟内必须到场,一天内完成研判,一周内必须回访。

2024年8月,西坞街道尚桥工业区一家工厂发生安全事故,入职仅3个月的工人在操作机器时不幸身亡。家属与厂方就身故赔偿金额连续多日协商,始终僵持不下。接到调解任务后,陈春风采取“背靠背”方式,分别约谈双方,倾听诉求。

面对悲痛的家属,他带着同理心沟通,先帮忙解决眼前急难,赢得信任,再结合法律规定引导家属理性看待赔偿诉求。面对企业方,他客观传递家属诉求,为逝者争取合理补偿。经过多轮耐心劝导,双方情绪逐步平复,一场极易升级的风险纠纷,仅用两天便妥善化解。

每解决一个疑难案例,陈春风都会进行案例复盘,既为自己总结经验,提升调解技巧,也为培养团队留存鲜活教材。

久而久之,陈春风摸索总结出“冷却情绪、释法明理、共赢修复”三步调解工作法。他还建立了“情感纠纷三色预警”机制,将情感类纠纷按照风险程度分为黄色、橙色、红色三个等级,分别采取入户疏导、专班干预、联合警务等不同措施,成功阻止了多起“民转刑”案件的发生。

2 勤学强本领,深耕调解练内功

2025年8月,西坞村顾家畈自然村,陈某某与前夫顾某某因房屋拆迁款分配问题,多次发生争执,甚至一度发生肢体冲突。陈春风接手后,先后6次到当事人家中走访,了解矛盾的去来龙去脉。

他耐心地向顾某某讲解民法典中关于继承权的规定;同时又动员村里德高望重的老党员、老干部组成“劝和团”,从亲情、道德、法律多个角度进行劝导。最终,顾某某

同意一次性返还陈某某应得的拆迁款,双方握手言和。

为了弥补法律知识短板,陈春风自费购买了大量法律书籍,一本本地“啃”下来。

“矛盾、纠纷的扩大,很多时候会受到当事人心理的影响。”陈春风意识到懂点心理学,能更好地读懂当事人的心理,更有利于调处工作的开展。于是,2022年,48岁的他开始通过网络学习心理学,每周六在电脑前学习4个小时。历

经3年,2025年7月,他拿到了中国科学院心理研究所颁发的《心理咨询基础培训合格证书》。

其间,他还参加自考,拿到了工程建筑相关专业的本科学历。

“基层的矛盾纠纷,不少涉及工程建筑,需要懂点相关方面的知识,所以就参加了工程建筑相关专业的自学考试。做了调处工作,真切感觉到‘书到用时方恨少’。”陈春风坦言,这几年,自己的业余时间几乎都用来学习了。

3 调解有温度,怀揣真情暖人心

陈春风认为,调处矛盾纠纷,既要释法明理,也要饱含人情味。

一次,陈春风接到一桩邻里纠纷。两位老人因自留地权属起了争执,并发生肢体冲突。推搡过程中,其中一位老人手指骨折。事后,受伤老人向对方提出共计8000元的医药费、护理费等赔偿要求,但遭到另一方拒绝。

调解过程中,陈春风了解到,拒赔老人的经济拮据,本人及家属精神状态也不稳定。为促成矛盾

化解,践行“大事化小、小事化了”的调解原则,他先行自掏腰包垫付8000元赔偿款,及时平息了双方的对立情绪。

还有一次,奉化区西坞街道社会治理中心接到一名货运司机的求助电话:他承运的货物在运输途中遭遇大雨,部分货品被雨水浸湿受损,货主以此为由拒付运费。陈春风接手案件后,分别倾听双方诉求,摸清各自难处。眼见双方僵持不下,他主动出钱垫付了

这笔运输费用。

5年来,这样的暖心举动还有很多,陈春风累计自掏腰包垫付各类款项3万余元。

他还自费购置矿泉水、茶叶,放在调解中心供来访群众取用。“按规定,中心接待提供白开水。但我想着,前来调解的人本就带着火气,夏天喝点矿泉水、冬天喝杯茶叶茶,更容易拉近彼此的距离。”陈春风认为,“让当事人感受到被尊重,后续沟通调解会顺畅很多。”

4 手把手指导,重视团队培养

调处工作面对的都是群众的切身利益,稍有不慎就可能引发新的矛盾。陈春风给自己定下了“三不”铁律:不吃当事人一顿饭、不收当事人一份礼、不泄露当事人一分隐私。

“调解不是终点,让群众没有矛盾才是目标。”这是陈春风常常挂在嘴边的一句话。他主动对接街道妇联、工会、法庭以及派出所等机构,推动建立多元化解纷平台,让“办事依法、遇事找法、解决

问题用法、化解矛盾靠法”的理念深入人心。

采访中,记者碰到前来找陈春风调解纠纷的郭先生。郭先生说,陈春风是当地有名的“老娘舅”,大家都服他:“他办事说话公平、公正、有温度,我也是别人推荐过来找他的,之前我们已经聊过几次了,听了他的分析和劝解,我的心慢慢打开了。”

陈春风深知一个人的力量有限,从奉化区西坞街道社会治理中

心成立之初,他就重视团队培养。对于新人,他都会带在身边,手把手指导,让新人现场实践。目前团队成员算上陈春风共9人,人人都能独当一面。

“排忧解难显真情 倾情调解暖民心”“心系百姓办民事 倾力调解促双赢”……在陈春风的办公室里,挂着十几面这样的锦旗。这一面面锦旗,正是群众对他调处工作最真挚的认可。

记者 贺艳 通讯员 马昊