



# 眼里有光 纠纷有解 调解员陈彩霞的“民间实录”

记者 赵云 实习生 陈宣羽 文/图

8月3日中午，太平街道办事处107室，接受调解的双方当事人起身离开，不约而同地向调解员陈彩霞道谢。

这场纠纷并未彻底化解，但双方却都表示“心服口服”。从进门时的面红耳赤，到出门时的心平气和，这中间不过短短一个多小时。在这间调解室里，陈彩霞究竟往双方心里塞了什么“定心丸”？

陈彩霞自己说不上来。而这，恰恰是她这名资深调解员的功力所在。

陈彩霞的部分调解记录簿。

## 和风细雨化干戈

今年4月，河南籍务工人员老郭向太平街道调解室求助。他刚进老乡老吴的厂子干车床，上班才十来天，就出了意外——右手手指被车床夹住，造成了骨折。

老郭住院治疗，妻子也要照顾他，家庭没有了收入，希望老吴能先给他一点生活费。听了老郭的陈述，陈彩霞当即和老吴联系。之后，老吴给了老郭5000元。

7月以来，老郭多次跑到老吴家讨钱，双方发生争执，还报了警。8月3日，双方一起到太平街道调解室调解。

“不要争吵，不要打断对方说话。”这是陈彩霞开场的第一句话。她让双方都充分表达，详细了解了事情始末后，再进行“背靠背”调解。

“你当时是不是操作失误？”陈彩霞询问老郭受伤原因。老郭摇头否认。

陈彩霞心里有了判断——老郭一开始回避了这个细节，说明在陈述时有所保留。做了这么多年群众工作，她最擅长的就是看人：谁在说谎，谁在掩盖事实，往往一个眼神、一句停顿就露了馅。

“那你为什么不去做工伤认定？”陈彩霞把话题引向核心。

老郭回答：“我问过律师，也打电话问过鉴定中心，说我这情况够得上九级伤残。”

对此，老吴却有不同看法。他也打听过，老郭的情况够不上九级伤残。

调解的焦点很清晰，就是钱。陈彩霞让老郭报个具体数字。老郭看了看老吴，反问道：“你能赔多少？”

“你别问他，我问的是你。”陈彩霞语气不重，但态度明确，“你自己主张多少，得有个数。”

老郭搓了搓手，报出“15万元”。老吴回答：“这不可能！”

接着，老吴又把话挑明了：拒绝调解，一切走诉讼程序。但他希望老郭不要再跑到他家里闹了。

陈彩霞敏锐地捕捉到老吴的这句话。“你能做到不去他家吗？”她转向老郭。

老郭答应，但希望老吴配合他提供一些资料。老吴点头，能提供的尽量提供。

短短一个多小时，陈彩霞始终和风细雨、不急不躁，把双方从情绪对抗的泥潭里拽了出来，让他们看清了事情的本来面目。

## “姐”，是称呼，更是信赖

陈彩霞在乡镇工作了整整38年，始终扎根基层，与群众朝夕相处。她性格直爽，做事果敢有力，尤其在化解矛盾纠纷方面，经验丰富，深得大家信赖。退休后，她继续在太平街道从事调解工作。

不久前，老丁怀着一线希望来到调解室，向陈彩霞求助。原来，老丁曾与三名工友一同在市区某工地干活，被拖欠了5000多元工资，讨要一年多未果。有人给他支招：去找陈彩霞调解。

根据老丁的陈述和其提供的信息，陈彩霞打了很多通电话，基本弄清了症结所在。工程是某建筑公司承包的，王某承包后，又转包给了徐某，徐某雇的老丁他们。此时，王某已将款项打给了徐某，徐某被列入失信名单。

“同志，你真的很靠谱！”老丁目睹陈彩霞的打电话过程，“你真的在用心帮我解决问题。”

类似这样的欠薪纠纷，陈彩霞处理过不少，早已积累了一套清晰的研判思路。在她看来，王某和徐某之间的经济往来，绝不止老丁这一笔工资款，很可能还涉及其他工程款或保证金未结清。如今，徐某已失信，王某理应先支付老丁等人的工资。

然而，王某却不肯再支付。于是，陈彩霞又联系了建筑公司。经过协商，王某同意7天内付清款项。

老丁满意地回去了。事后，陈彩霞电话联系他，让他把本人和工友们的身份信息报过来。可老丁非要再跑一趟调解室，坚持当面将信息送过来。

7天后，陈彩霞又打给老丁，询问是否拿到了工资。老丁说，并没有。于是，陈彩霞又联系了建筑公司，把王某叫了过来。

在调解室内，王某拍了拍老丁的肩膀，把他叫到外面。王某承诺3天内支付，让老丁先在调解书上签字。

两人再回到调解室时，陈彩霞看出了端倪，让老丁先别签字。“你相信他吗？”她问老丁。老丁回答：“不相信，之前他说过很多个‘3天内支付’了。”

最后，在陈彩霞的坚持下，王某当场把钱转给了老丁。“姐，我终于拿到钱了，非常感谢你！”老丁的这声“姐”，让陈彩霞听着有点别捏。她一看老丁的身份信息，发现老丁比她大两岁。

对“姐”的称呼，陈彩霞并不陌生。去年重阳节前夕，她突然接到一通电话：“姐，你在哪里？我给你送来锦旗了！”

打电话的是几名外来务工人员，在陈彩霞眼中，他们就像一群小青年。他们的遭遇跟老丁差不多，被欠的款项有好几十万元。经过陈彩霞的调解，他们成功拿到了钱。

送锦旗时，他们在办事处门口将锦旗摊开，大张旗鼓地来到调解室。这一幕，让陈彩霞觉得有些“丢脸”。然而，对方的一句话，又让她心里很暖。

当时，陈彩霞有事外出。对方说：“姐，没事，我们一天都等你。”

## “从未谋面”的锦旗

陈彩霞的办公桌旁边，挂着很多面锦旗。每一面锦旗，都是一个调解故事。

去年，一个包裹在办事处的快递室里“躺”了几个

月。后来，大家拆开一看，发现是寄给调解室的锦旗。

寄件人是河南女子施女士。施女士原在我市一户人家当保姆，照顾一名老太太。离开时，对方尚未支付她1万多元的保姆费。

施女士多次联系户主，户主不接听电话。身在河南的她没办法，只好向有关部门求助。几经周折，陈彩霞帮她调解。

根据施女士提供的号码，陈彩霞尝试联系老人的儿子。刚开始，她用办公室电话拨打，对方没接听。后来，她用自己的手机拨通了。

老人的儿子称，母亲双腿不便，施女士没有将母亲照顾好。接着，陈彩霞又联系了老人，老人说，钱是要付的，但对方很多地方都没做好。

听了母子俩的陈述后，陈彩霞发现，施女士在工作上的确存在一些不足，但考虑到她的文化水平有限，确实难以做到对方所期望的尽善尽美。于是，她劝母子俩多一些包容和理解，对方最终也支付了保姆费。

连面都没见，就顺利拿到了钱，施女士对陈彩霞充满了感激。

调解时，除了打电话，陈彩霞也经常跑现场。一起装修款纠纷，当事人是从枫江过来的，陈彩霞两次陪他到对方的店里，成功化解矛盾。

不久前，一名年近九旬的阿公怒气冲冲地跑到调解室，要陈彩霞帮忙说说理。阿公是一家药店的常客，药店工作人员打电话给他到店领礼品。

大热天的，阿公跑了两次药店，都没遇到这名工作人员，也没领到礼品。一来一回，阿公中了暑。“我就想让他们给我道个歉！”阿公说。

阿公走路有点不便，陈彩霞扶着他，两次到药店沟通。药店工作人员最终道了歉，阿公紧皱的眉头也舒展开了。

“看到阿公高兴了，我也就放心了！”陈彩霞说。

几年前，一对姐弟因家庭琐事发生纠纷，六七年不再联系。因为母亲的遗产问题，两人闹到调解室。经过调解，陈彩霞解开了双方的误会和心结。

“他们当着我的面加回微信，握手言和，我真的眼眶都红了，觉得这份工作值了。”时隔多年，回想起当时的情形，陈彩霞仍有点激动。



调解中的陈彩霞。

## 疑难杂症，都找“彩霞阿姨”

“调解时，彩霞阿姨的气场很大，她说的话，双方都能听进去。”说起陈彩霞，很多社区工作人员都竖起了大拇指。

某老小区里，二楼住户的卫生间经常漏水，怀疑是三楼漏下来的。对此，三楼的住户并不认可。

为这事，社区调解了很多次，都没有调解成功。到底是不是三楼的漏下来的，这有待鉴定。关于鉴定费谁先支付，双方都不愿意。

社区向陈彩霞求助。陈彩霞的几番话，引起了双方共情。大家商定，鉴定费双方各付一半，鉴定结果如果是三楼原因，三楼承担鉴定费并进行维修；如果不是三楼原因，鉴定费由二楼承担。

口说无凭，陈彩霞还让双方签订了相关协议。就这样，这场持续一年多的纠纷画下了圆满的句号。

陈彩霞的调解能力，声名在外。平时，来找她帮忙的人很多，除了当事人，还有律师、法官等。

律师江鑫代理过一起人身损害案件，他是原告的代理人。原告在被告处做工，不慎坠落受伤，主张各项赔偿40余万元。

对于受伤，原告也要承担一定的责任，但具体责任如何划分，双方分歧较大。考虑到诉讼成本比较高，江鑫抱着试一试的想法，将双方带到了陈彩霞的办公室。

经过陈彩霞几天的努力，双方谈拢了：原告自行承担40%的责任，被告承担60%的责任。

这期间，是陈彩霞充分了解双方诉求、痛点，不断磨合，寻找平衡点。“彩霞阿姨很有耐心，也愿意花时间和精力去调解。”江鑫说，看到双方和和气气地将问题解决了，他觉得非常难得。

这样的调解案例并非个例。一次，陈彩霞帮双方当事人调解成功后，还陪原告方到法院撤诉。她记得，当时还下着很大的雨。

陈彩霞还是一名人民陪审员。有时候，法官遇到棘手的案子，也会找陈彩霞帮忙。几年前，法院审理了一起离婚案件，双方都想要孩子的抚养权。考虑到实际情况，法官将孩子判给男方。对此，女方一时难以接受。

于是，法官联系了陈彩霞，希望她做做女方的思想工作。陈彩霞多次上门，向女方释法，并分析怎样对孩子最有利。最后，女方释怀了。

## 因为喜欢，所以眼里有光

在女儿眼中，陈彩霞是真的喜欢调解这份工作。母女俩聊天时，陈彩霞经常讲到调解的案例与调解后的喜悦。女儿发现，这时的母亲眼里，是有着光的。

调解，已成为陈彩霞的生活日常。

不久前，陈彩霞到菜场买菜，发现一个卖黄鳝的摊位前围着很多人，一名男顾客正在和女摊主理论。

前一天，男顾客买了几条黄鳝，让女摊主剖杀。回到家后，他感觉黄鳝比剖杀前少了很多。于是，第二天他找女摊主讨说法。

陈彩霞走到中间，开始调解。“这位同志，你们两人都

不认识。但我相信摊主不会做手脚。”陈彩霞和男子分析，女摊主是长期摆摊的，做手脚的话，影响口碑，得不偿失。

旁边的摊主们也在附和，女摊主一向是诚信经营的。“你如果不相信，可以再挑几条差不多大小的黄鳝，剖杀后对比一下。”陈彩霞建议。

见大家都站在女摊主这边，男子有点失措。接着，陈彩霞将他拉到一边，继续向他分析：“你这样吵闹，不仅影响了你的情绪，也失了面子。”

男子听进去了，离开了菜场。陈彩霞折回摊位，嘱咐女摊主：“我相信你不会动手脚，但下次要避免出现这样的误会。”

就这样，这起纠纷又被平息了。

“她的调解，就像‘专家门诊’。”很多人这样评价陈彩霞。这背后，有着陈彩霞自己的调解秘诀——

第一，态度要真。你坐到当事人面前，是为完成任务来的，还是真心想帮他解决问题的，人家一眼就看出来了。装是装不来的。

第二，功夫要细。每一个案子都不一样，接到案子后，要先花功夫把前因后果搞清楚，把每个人的诉求搞明白。分析清楚了难点在哪里，预判好各种可能性，心里有底了再上场。

第三，屁股要正。不能偏袒任何一方，也不能光讲大道理。要设身处地为每个人着想，平衡各方的利益。你把他们的难处都想明白了，他们自然就信任你。有了信任，你说话才有分量，调解才有主动权。

除了这些，陈彩霞还会主动学习各种法律知识、调解实务等。她的桌子上，放着《婚姻家庭法律法规全书》《侵权责任法规及司法解释全编》等工具书。遇到漏水等棘手纠纷，她还会在网上寻找相关的案例推文，研读提炼调解新思路。

退休后，陈彩霞在30多本记录簿上，密密麻麻地记下了1000多起纠纷的来龙去脉。这些泛黄的簿册，不只是工作日志，更像一部基层治理的民间实录。而她的笔，还搁在那本新开的簿册上。