



# 下足“绣花功”巧解“千千结”

## ——全市法院实质化解民生案件工作纪实

□李建杰 张文达

民生案件虽“小”,却关系“大”政治。近年来,全市法院紧扣“公正与效率”主题,探索建立“情感疏导先行、利益分析切入、底线探寻结合”的工作方法,全链条推进民生案件实质化解。全市法院3则案例入选全省弘扬中华优秀传统文化典型案例,2项解纷做法获评全国典型案例。

### 情感疏导先行 解开“心头结”

“许多当事人选择把官司打到底,有时并非是为了钱,而是心里咽不下这口气。”有的民生案件虽然标的额不大,但一些当事人的对立情绪却比较激烈。”近期,在市中院民一庭实质解纷工作主题研讨会上,法官们结合自身办案经历说道。

没有了“感受”,公正司法就失去了落脚点。如何既解“矛盾”又安“人心”?

“矛盾纠纷不会因为一纸裁判就自然消除,要在审判过程中体现人文关怀这一要求,多做疏导、纾解工作,拉近与当事人的心理距离,推动矛盾最终消弭。”市中院党组书记、院长李江蓉多次对矛盾纠纷实质化解工作提出明确要求。

秉承这一思路,全市法院在办理涉民生案件过程中,创新运用“听、抚、

讲、引”四步工作法,充分发挥情疏导重要作用,引导当事人逐渐放下成见与戾气,将彼此的矛盾坚冰一点点消融。

日前,在一起名誉权纠纷案件中,盛某因购买二手房与某银行产生纠纷,遂在抖音发布“某银行合伙中介坑人”短视频,最终被一审法院判决侵犯某银行名誉权。盛某不服,向市中院提起上诉。

二审中,市中院承办法官发现这位看似蛮横、不讲理的当事人,亦是满腹委屈的“受害者”:原来她因购买二手房而遭遇房产信息不一致问题,间接影响到了身体健康。

“依法审判”容易,但承办法官并未就案办案,而是化身“倾听者”:一声“不着急,慢慢说”,加上一杯热气腾腾的茶水,让盛某积压的情绪终于找到出口。

把情绪摊开,把事情理顺,冷静下来的盛某逐渐认识到,银行对房产证问题并不知情。那份“法官愿意听我说”的尊重,让她自愿申请撤回上诉。“法官的话如春风化雨,让我既认识到了错误,又感到了被尊重、被看见、被倾听、被理解。”盛某为法官点赞。

据了解,今年以来,全市法院涉民生案件调撤率达46.01%,成功调解3100余件案件。

### 利益分析切入 抓准“症结点”

“法官没有冷冰冰地判案,而是带着我们一步步找准了问题的症结所在,最后不仅拿到了工资,心里的气也消了。”张某感慨道。

在一起劳动争议纠纷案件中,某公司未按期支付张某等人的工资,且未缴纳社保。张某等人向某公司申请解除劳动合同,并请求支付拖欠的工

资和经济补偿金。

从仲裁到诉讼,双方剑拔弩张、各执一词,张某等人认为公司迫使自己离职,应当支付经济补偿金;某公司则抗辩系劳动者自动离职,公司无需支付经济补偿金。

“利益冲突是矛盾纠纷的根本,只有抓住症结,不拘泥于双方争议事项的表象,将问题向深处探寻,才能真正把案件办好。”市中院民一庭庭长王珩介绍道。

争议背后往往隐藏着现实的困境。承办法官仔细研判案件后发现,某公司近年来因经营不善,可能面临停产停业问题。因此,案结事了的关键不只在法律争议,更在于履行的问题。

掌握了这一关键点,法官一方面实地走访企业,详细了解企业当前经营现状,并向公司负责人耐心释法说理,使其充分知晓劳动法相关规定;另一方面,与劳动者推心置腹,争取其对企业现实困境的理解。

功夫不负有心人。最终,双方握手言和,成功达成分期履行的调解协议,真正实现了“三个效果”的统一。

切中症结,对症下药。近年来,围绕实质化解纠纷,全市法院始终坚持问题导向,从群众利益的需求点出发,全面了解双方当事人立场、心理、顾虑以及深层次的需求,找准切入点,使案件办理条理化、清晰化,防止程序上“空转”。

### 底线探寻结合 画大“同心圆”

“既然‘面对面’调解不行,那就试试‘背靠背’。”谈起涉民生案件办理,市中院审判委员会专职委员唐艳玲表示,纠纷化解既要寻找症结,还要善于寻找结合点,以为当事人找出

“最优解”。

孙某与王某劳务合同纠纷案件,王某为王某从事外墙粉刷工作。工程结束后,王某却始终未支付剩余的1万元劳务费。孙某持续追索十年未果,双方也因此吵得面红耳赤。孙某遂诉至阜宁法院,要求王某支付劳务费及利息。

这本是一起案情明了、金额不大、证据充分的案件,双方开庭时却各自“倒苦水”,谁也不肯让步。

面对僵局,承办法官没有急着搬出法条,而是先把二人分开,展开“背靠背”调解,让双方说出各自的委屈以及调解的心理预期,努力寻找利益平衡点。

“我也被某建设公司拖欠工程款,心里也很着急,并非故意不支付。”

“钱虽然不多,却是血汗钱,只要能尽快拿回劳务费,利息都好商量。”

眼见双方的态度有了松动,法官趁热打铁,顺势提出折中方案:王某当庭付清欠付劳务费,孙某放弃利息主张。这样既能保障孙某债权的实现,又能为王某争取到止损空间,实现双赢。

这个兼顾司法公正与效率的方案很快得到了当事人双方的认可。

件件“小案”关乎民生,桩桩“小事”连着民心。近年来,全市法院在涉民生案件调解工作中,充分发挥“背靠背”调解优势,及时探明双方当事人解决纠纷的底线,在法律的框架内,有的放矢地引导当事人达成调解,做深做实纠纷实质化解工作。

与此同时,全市法院扎实推进劳动争议、交通事故等涉民生案件专业合议庭建设,出台食品安全等服务保障意见,常态化开展业务培训,全面提升干警案能,确保合法合理合情化解纠纷,为社会和谐稳定厚植“法治动能”。

### “枫”景正好

## 挖机作业引纠纷 先行调解促履行

本报讯(孙丽霞)劳务纠纷常因证据模糊陷入僵局,尤其是缺乏书面约定时,纠纷更难厘清。近日,射阳法院开发区人民法庭成功调解一起劳务合同纠纷,实现案结事了人和。

别某承包了某村污水改造项目,柏某承揽了其中的土方挖掘作业。工程结束后,双方对账确认了破碎工时为96.8小时,挖土工时为398小时。然而,令人头疼的是,当初双方并未明确书面约定作业一小时的薪酬价格。同时,本就因为价格不明确而心存芥蒂的双方,又因一件事导致矛盾彻底爆发。

原来,该工地作业结束后,柏某在别某承包的另外一个工地上作业时,出现挖掘机未在作业却仍“跑马运转”,也就是空转计时的情况。柏某承认在案涉的污水改造工地作业时,也出现过类似行为。这下,双方对挖掘机的实际工作工时也无法确认,争议愈发激烈。

开发区法庭受理案件后,并没有简单一判了之,而是秉持着实质解纷理念,积极开展先行调解工作。考虑到本案涉及专业问题,法官特意邀请几位经验丰富的挖机同行参与纠纷调解。这些同行经过现场勘察后,凭借多年从业经验,对工时计算、作业规范等方面进行了专业分析。

调解室里,法官先是采取“背靠背”的方式,分别与双方沟通。面对别某,法官耐心倾听诉求,“你看,现在双方对工时和价格都有争议,僵持下去矛盾难以化解,而且柏某已承认是因线路问题导致空转计时,您这边是不是也可以适当让步,毕竟尽快解决问题才能把精力投入到其他工程上。”别某认真思考后,点了点头。

转向柏某时,法官积极进行释法明理,“既然存在空转计时的情况,那双方此前确认的工时自然存疑,别某有意见也在情理之中。现在关键是找到一个双方都能接受的方案,把问题解决了,以后大家还能有合作的可能。”柏某表示愿意协商。

眼见双方态度都有所松动,法官立即组织双方“面对面”沟通。在法官引导下,双方激动情绪逐渐平息,挖机同行们也在在一旁帮着分析:“按照咱们这行的规矩,正常作业工时得实打实算,空转确实不合理,但也得考虑实际施工中可能出现的特殊情况……”

在法官的耐心调解和挖机同行的专业解读下,最终,双方放下分歧,重新计算确认了挖机作业工时,达成一致和解协议,由别某当场给付工资。至此,一场剑拔弩张的劳务纠纷,在法官的精心调解下圆满化解。

## 盐都法院义丰人民法庭

### 为“爱心暑托班”送上“法治大餐”



本报讯(黄逸)近日,盐都法院义丰人民法庭携手楼王镇团委开设“法治润童心护成长 课伴暑期筑平安”小课堂,为暑托班儿童送上了一堂法治启蒙课。

活动伊始,干警首先播放了原创的法治宣传片《熔铸欺凌引信 青春没有硝烟》,一幕幕真实场景让大家直观感受到了校园欺凌的可怕。“我觉得欺负同学特别不对!”“要是遇到这种事,我会告诉老师和家长!”“如果看到同学被欺负,我们不能当旁观者!”……孩子们你一言我一语,争相分享内心的想法,

稚嫩的话语里满是朴素的正义感。

法庭干警还向孩子们分发了精心准备的普法宣传手册,并详细解读未成年人保护等各类规定。大家一边翻看,一边聆听讲解,小小手册俨然成了孩子们的“法律小百科”。

最后,当庄严的法袍和沉甸甸的法槌“亮相”,现场瞬间沸腾。在干警的引导下,孩子们穿上法袍,手握法槌轻轻一敲,仿佛自己成为了维护正义的小法官。这份独特的体验,让大家真切感受到了法律的威严,更在心里播下一颗“知法于心、守法于行”的种子。

## 阜宁县人民法院

### 高效化解一起二手车自燃纠纷

本报讯(蒋荣鑫)近日,阜宁县人民法院高效化解一起因机动车自燃引起的买卖合同纠纷案件,促成双方当事人握手言和。

2024年11月,张某以2万元价格从某二手车行处购得一辆二手车,并办理过户登记手续。然而,交付当晚,车辆在张某停车位上发生自燃并烧毁。事故发生后,消防救援大队出具了火灾事故认定书,认定起火原因为电气线路故障引发火灾。后张某诉至阜宁法院,要求二手车行赔偿购车损失。

案件受理后,承办法官秉持着“调解优先、调判结合”的原则,迅速开展调解工作。经过承办法官的细致调解,最终,双方达成一致意见,由二手车行当庭赔偿张某1.4万元。

法官提醒,在二手车交易中,买家应认真检查车辆的使用、质量情况,必要时委托第三方机构检测,避免造成不必要的财产损失及人身损害。如遇到车辆自燃,应第一时间联系消防部门出具火灾事故认定书并依法协商、索赔。

## 凡人小事

□李丹 夏卫萍

窗外,晨光熹微,窗边的玉兰树不知何时结满了花苞,写满了岁月静好。

女儿睡眼惺忪地从房间走出来:“爸爸,我昨晚一觉睡到闹钟响。”看着女儿,那些曾让丁某绝望的维权日子,如今回想起来,仍感觉心酸不已。

2022年12月,丁某一家满心欢喜地搬进了新居。可这份喜悦没持续多久。入住后的第一个夜晚,丁某就被一阵低沉的嗡嗡声惊醒。

声音来自电梯井——每当轿厢启动或停止,金属震动便顺着墙体传来,沉闷的,挥之不去。妻子睡眠浅,常常半夜被突然的“轰隆”声惊醒,孩子也总揉着眼睛抱怨:“爸爸,太响了,睡不着。”

在其后一年多的时间里,丁某奔走于物业公司与开发商之间。得到的却是相互推诿。无奈之下,丁某一纸诉状将小区开发商、物业公司诉至东台市人民法院,请求两公司采取降噪措施,并赔偿精神损害抚慰金5000元。

接手案件后,承办法官曹蓉蓉在翻阅卷宗时,眉头紧锁,那些失眠就记录上的日期,密密麻麻记录着煎熬——她想起自己曾因邻居装修连续几晚无法入睡的烦躁,此刻更能体会到丁某被电梯昼夜轰鸣折磨的痛苦。

这份共情化作办案的强大动力,随即,她便约来了丁某和物业公司、开发商代表进行庭前调解。

“我们在能力范围内已经做好日常维护,开发商设计规范上的问题,我们无能为力。”物业公司代表低声解释。

## “法官阿姨,原来电梯声也能这么轻!”

“我们有什么问题?工程都经过竣工验收的,况且已经过了质保期,我们都撤场好几年了。”开发商代表辩解道。

为了解噪声影响程度和范围,推动该案的实质化解,在接手案件的第五天,曹蓉蓉便实地走访了小区住户。“我睡眠深,有时候都能被这个电梯吵醒。”

“和物业反映过啊,他们说管不了,后来就不了了之了。”

曹蓉蓉在笔记本上记录着业主们的反馈。趁热打铁,曹蓉蓉决定来一次深夜勘察。

深夜11点20分,曹蓉蓉站在6楼的电梯间,当电梯又一次启动时,电梯升降的刺耳摩擦声穿透墙壁,重重地落在她的心头。笔记本上的记录又多了一行:“持续震动,伴有金属摩擦声”。

她当场拨通了物业公司和开发商负责人的电话,并打开免提。电话里,开发商负责人起初还在解释“符合国标”,直到一声尖锐的金属摩擦声通过免提响彻整个通话。

“本该共同守护居住环境的主体责任,却把住户夹在中间,让解决问题的通道陷入无尽的僵局,使丁某的维权之路变得漫长又艰难。你们作为企业,难道不应该反思吗?”电话中,她的质问掷地有声。

电话那头经过长久的沉默后,物业公司和开发商代表终于松口:“我们派技术团队去查看。”

随后一周,曹蓉蓉又多次联系物



图为近日法官曹蓉蓉(右二)回访当事人了解电梯运行情况。

业公司和开发商进行释法说理,并通过向专业人士咨询,知道电梯降噪的整改并非大工程,开发商完全有能力做到。

“根据住建部《住宅设计规范》的规定,电梯不应紧邻卧室布置。当受条件限制时,也应采取隔声、减震的构造措施。你们开发商在当时设计时,就存在问题……”曹蓉蓉苦口婆心地说道,开发商代表连连点头。

“只要开发商能承担起来,我们物业公司肯定尽全力配合。”此时,物业公司似乎也有了底气。

终于,随后的几天里,曹蓉蓉化身“电梯整改联络员”,开发商对电梯运行轨道、曳引系统等部件进行全面排

查,精准定位噪声源;物业公司则同步收集住户反馈,协调施工时间,最大限度降低对居民生活的影响。双方共同制定整改方案,从更换降噪轴承、加装减震装置,到优化电梯井隔音层,每一个环节都紧密配合,重塑宁静舒适的居住环境。

清晨,丁某发来一段视频:施工队正在电梯井加装高分子隔音棉,开发商技术员和物业维修工头挨着头讨论图纸。镜头外,丁某兴奋道:“孩子说昨晚睡了这些天以来第一个整觉。”

结案那天,曹蓉蓉收到了丁某孩子手绘的感谢卡,上面用荧光笔写着:“谢谢法官阿姨,原来电梯声也能这么轻。”

## 执行一线

### 建湖县人民法院

### 用“法院速度”守护“民生温度”



本报讯(顾伟 阮红太)“案件从起诉到现在已经过去了这么长时间,真没想到还能追回来!再次感谢法院干警们的辛苦付出!”申请执行人丁某向法官连声表示感谢。

虽远必行,虽难必执!近日,建湖县人民法院执行干警跨越七百多公里奔赴河南省汝州市,成功执结一起借款合同纠纷案,以实际行动切实兑现胜诉当事人的合法权益。

申请执行人丁某与被被执行人周某等借款合同纠纷案,执行立案后,执行干警向被执行人周某依法送达了执行通知书、报告财产令等法律文书,并且通过线上查控系统、线下调查等多种途径,对被执行人的财产情况进行了调查,但未发现其名下有可供执行的财产,同时被执行人电话也一直处于

无法接通状态,执行工作陷入僵局。

然而,从2018年至今,执行干警从未放弃对被执行人行踪的调查摸排。近日,执行干警结合多方线索,终于锁定周某藏身地在河南省汝州市。为确保执行行动万无一失,法院第一时间组建精锐小组,连夜奔赴汝州。最终,在当地法院的协助下,于次日凌晨成功将周某拘传。

面对执行干警,周某仍心存侥幸心理,不愿履行还款义务。为此,执行干警严肃释明拒不履行的严重后果,并对其晓以利害。在强大法律威慑下,周某的心理防线最终被突破,当场表示悔改认错,并紧急联系亲属筹款,现场履行2.5万元,同时就剩余款项与申请执行人达成分期还款的和解协议。

## 响水县人民法院

### 跑出多元解纷“加速度”

本报讯(闫文花)“没想到短短几天时间,法院就把我的问题解决了。”近日,响水县人民法院县综治中心干警联合金融同业人民调解委员会响水工作站调解员,依托“调解+司法确认”机制,高效化解一起保险合同退保纠纷案。

收到该案后,响水法院县综治中心干警迅速了解案情,并第一时间

通过“总对总”平台对接金融调解组织。为实质化解争议,双方决定组织当事人进行协商。经过耐心释明保险条款,仔细核算退保金额,最终促成当事人达成调解协议。随后,法院同步启动司法确认程序,实质性审查申请书、调解协议及证据等材料,并依法出具司法确认裁定书。至此,纠纷圆满化解。