

守护 和谐

每一次调解,都在感知民生最真实的脉搏;每一次服务,都在校准法治最温暖的天平。2025年,湖南省全面推进综治中心规范化建设,努力实现解决纠纷“只进一扇门、最多跑一地”,让人民群众切实感受到公平正义就在身边。

# “调解就像解绳子”

## 一名调解员的一天,万千和谐背后的故事



11月12日下午,向德宏前往吉首市矮寨镇调解一起老人抚养义务纠纷。

12月初,向德宏成功调解一起物业纠纷,双方确认签字。

吉首市综治中心大厅实景。

湖南法治报全媒体记者 梁原  
通讯员 宋睿 付喻玮

元旦将至,吉首市的街头巷尾洋溢着迎接新年的暖意。这份安宁祥和的背后,活跃着一群被群众亲切称为“法律明白人”的调解员。他们穿行于市井巷陌,用法理厘清是非,用情理化解隔阂,让法治的温情成为节日平安最坚实的底色。

一边是法庭上的法理交锋,一边是调解室的情理拉锯,近日,记者走进吉首市综治中心,看吉首市综治中心调解员向德宏如何在人民陪审员与矛盾调解员的身份中切换,为两起棘手纠纷寻找破局之道。

### 法庭交锋:

#### 一语点破纠纷迷局

12月17日上午9点,踏着晨光,48岁的向德宏准时来到吉首市综治中心。他的办公桌上摊着几本厚厚的笔记本,上面密密麻麻记录着案件信息、调解进展和当事人诉求。他快速梳理当天工作:下午有一起买卖合同纠纷的当事人要来签调解笔录,而此刻,他必须先转换身份。

半小时后,向德宏匆匆赶往吉首市人民法院。当天,他以人民陪审员的身份参与一起不当得利案件的合议。

法庭上,案件正在审理。原告是某公司,要求被告返还为其办理分公司手续而支付的“活动费”。这笔钱由公司法定代表人私下转账,但事情迟迟未办成。

合议庭讨论时,向德宏仔细翻阅卷宗,眉头逐渐皱起。轮到发表意见时,他清了清嗓子:“我认为,这笔钱是以个人身份转的,不是公司对公账户支出,

原告主体资格存在问题。此外,案件定性值得商榷。这更像是一起委托合同纠纷,双方形成了事实上的委托关系,而非简单的不当得利。”

“老向,你提的这两点很到位。你在建筑行业干了那么多年,对经济往来中的这些‘弯弯绕’确实很敏感。”承办法官夸赞道。

向德宏笑了笑:“都是在实践中摸爬滚打出来的。很多纠纷看似复杂,拆解开看,就是基本的法律关系没理顺。”

自去年7月被聘任为人民陪审员以来,向德宏已参与30多起案件的审理。每次庭审前,他坚持研读卷宗,把疑点、争点逐一记在笔记本上。“好记性不如烂笔头。”他说,“法律是严谨的,一个细节可能改变整个案件的走向。”

走出法院时,正午的阳光洒满台阶。向德宏眼神坚定:“不管是陪审员还是调解员,核心都是把事理捋顺、把法理说透,让公平正义不打折扣。”

### 调解拉锯:

#### 三番五次解开“死结”

当天下午1点半,向德宏匆匆吃过午饭,回到综治中心调解室。这里没有法庭的庄严肃穆,只有一张桌子、几把椅子。下午,他要为一桩拉扯了近10天的买卖合同纠纷收尾。

案件其实不复杂:小区便利店老板娘李姐(化名),因邻居老王(化名)赊购烟酒欠下6680元,多次催要无果,遂向综治中心求助。

10月8日,材料首次送到向德宏手上。他很快理清来龙去脉,一个电话打给老王。那头声音含糊:“我不是不认账,是

真有困难……”

向德宏没有急着批评,反而问道:“你为什么只除了烟和酒?”

老王愣了一下:“我习惯了每天抽点、喝点……”

“老王啊,”向德宏语气温和但坚定,“烟酒不是生活必需品。如果真困难,这些开销是不是可以先省省?李姐开店也不容易,都是一个小区的,每天抬头不见低头见。”

老王沉默良久,态度松动。向德宏又联系李姐。李姐情绪激动:“他都拖了一年多了!这次必须连本带利一起还!我还要他出律师费!”

“李姐,你先冷静。”向德宏耐心劝道,“我理解你的心情。但你看,老王愿意还钱是个好开始。你们是邻居,真闹到法庭上,以后见面多尴尬?再说,你这案子标的小,请律师的成本可能比追回的钱还高。”

几轮电话沟通后,12月9日,老王承诺还清欠款,李姐也大度地表示:“只要把本金还了就行,其他我不要了。”

眼看就要成功,变故却突然发生。

老王答应还钱的消息让李姐觉得“有了底气”。她突然改口:“向调解员,我想了想,利息、律师费、诉讼费他还是得承担。不然太便宜他了!”

向德宏心里一沉,但面上依然平静:“李姐,咱们之前不是说好了吗?”

“那是之前!”李姐声音提高,“他现在知道怕了,就该承担后果!”

另一边,老王听说李姐反悔,也来了脾气:“她这不是耍人吗?那我也不急了,慢慢还吧!”

调解陷入僵局。

面对这般反复,向德宏早已习以为常。“有些当事人来来回回还要反悔好几次呢,这都是小问题。”他笑着告诉记者。

接下来的几天,向德宏成了两人的“专属调解员”,每天电话不离手,时而聊家常拉近距离,时而讲法律明晰底线

“李老板,我懂你心里窝火,赊出去的钱拖了一年多,换谁都难受。但你想,老王是小区住户,当初你愿意赊账,也是想着做长久生意。再说,这案子压根没到找律师的地步,律师费没实际产生,硬要这笔钱,于情于理都说不通啊。”电话那头的李姐有些犹豫,向德宏趁热打铁,“真闹到法院,耗时还耗力,把货款拿回来才是正事。”

安抚好李姐,向德宏又转向老王:“欠债还钱天经地义。你说经济困难,可烟酒不是生活必需品,没钱就不该盲目赊购,而且躲着拖着不是办法,街坊邻居看着也不光彩。”

老王叹了口气:“我不是不想还,就是气她说话不算数,本来都准备给钱了,突然又加一堆费用,这不是欺负人嘛!”

“她临时变卦确实欠妥,但这笔账终究要结。”向德宏耐心劝导,“各退一步海阔天空,利息可以适当给点,算是资金占用补偿,律师费就免了,你看怎么样?”

最终,双方达成一致:老王还清6680元本金,并支付500余元作为利息补偿。

签字环节,向德宏留了一手——让两人分开签字。这也是他的经验之谈:“太多调解,电话里都说得好好的,一见面为了争口气,几句不对又吵崩,前功尽弃。”

12月17日下午2点半,李

姐在调解笔录上郑重签下名字。一场6680元的纠纷,在近10天拉锯战后,终于尘埃落定。

送走两人,向德宏坐回椅子上,拿出笔记本,这个案子后面终于可以画上一个钩。

### “总枢纽”:

#### 把矛盾终结在“家门口”

向德宏的一天,是吉首市综治中心日常工作的一个缩影。这里,已成为整座城市矛盾纠纷化解的“总枢纽”。

曾经,群众遇纠纷往往需要在街道、司法所、法院等多部门之间奔波。如今,吉首市综治中心整合调解、仲裁、诉讼服务、专业咨询等多方力量,打造“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的工作闭环。中心还聘请专业律师驻点,链接全市976名专兼职调解员和近300人的专家库,让每一起纠纷都能找到精准对应的解纷力量。

在这里,法律不再是冰冷的条文,而是群众“听得懂的道理”,是调解室里一杯暖心的热茶,是矛盾化解后握手言和的笑容。

“调解就像解绳子,得找对绳头慢慢捋,急不得,躁不得。”夕阳西下,向德宏整理好当天的案卷,笔记本上又多了一页翔实的记录。他锁好调解室的门,身影融入山城的暮色中。在吉首,像向德宏这样的“法律明白人”不在少数。他们中有退休法官、检察官,有行业专家、社区干部,也有从各行各业转型而来的志愿服务者。这支队伍熟悉法律、通晓政策、了解民情,把每一次调解都变成“流动的法治课”,让法治的温度渗透进街巷陌阡,融入市井烟火。