

人民调解路上的 80 后铿锵玫瑰

——记全国司法所模范个人杨柳

湖南法治报全媒体记者 罗霞
通讯员 向平波 张智勇

在繁华的长沙市雨花区城区，侯家塘司法所所长兼街道人民调解委员会副主任杨柳，以其独特的魅力和卓越的能力，成为基层司法工作的典范。

这位人民调解路上的 80 后“铿锵玫瑰”，从严谨细致的公证员到为困难群体撑起保护伞的法律援助律师，再到如今深耕基层司法所，她用自己的实际行动诠释了新时代司法行政工作者的责任与担当。

以微笑搭建起信任的桥梁

在他人眼中，杨柳的脸上总是挂着亲切的微笑。这微笑仿佛一座桥梁，瞬间拉近了心与心的距离。

“微笑是打开信任之门的钥匙。”杨柳笑着说。自 2016 年调任侯家塘司法所所长以来，她面对基层调解的新挑战，从未退缩。

随着群众诉求的增多和维权意识的增强，矛盾纠纷日益复杂。在侯家塘街道试点推行 110 非警务事项分流处理机制时，杨柳带领 5 名调解员，与 110 民警一同出警，对口承接纠



工作中的杨柳。

纷类警情的调解工作。

在处理这些矛盾纠纷时，她总是微笑着倾听，用一杯热茶缓解当事人的情绪，再用耐心和智慧引导他们达成和解。她的微笑和真诚，让许多剑拔弩张的纠纷得以平息。

2024 年元旦，一起因电动车撞人逃逸而引发的纠纷，让杨柳再次展现了她的调解艺术。

小林在小区内被电动车撞倒后，因愤怒而砸坏了路边的小轿车后窗玻璃。车主报警后，杨柳迅速赶到现场。她耐心地倾听车主的委屈和不满，给予同情和安慰，再进行心理疏导和调解。

在调解结束后，杨柳用一句“不打不相识”的玩笑话，让当事人心中的芥蒂烟消云散。

深入剖析矛盾实施精准调解

杨柳不仅用微笑传递信任的力量，更用一双敏锐的眼睛捕捉伤痕的症结。

她常说：“每一起矛盾纠纷都是感情和利益在作祟，是社会的伤痕。找准伤痕的症结，‘对症下药’才是调解的关键所在。”

在侯家塘街道辖区内，两个相邻小区因一条道路频繁发生纠纷。杨柳深入调查走访，发现矛盾焦点在于双方对相邻关系的容忍义务和通行权行使的理解存在偏差。

她迅速调阅了两个小区的规划图，详细了解红线范围及市政道路修建情况。在找到矛盾源头后，组织双方进行调解，提出了合法合规、互惠互利的解决方案。

经过多方努力，两小区最终恢复了往日的和谐。

在另一起医疗纠纷中，杨柳同样展现了她敏锐的洞察力和调解智慧。居民李某在医院治疗期间突然死亡，家属认为医院治疗行为存在过错。杨柳从法律法规和人情事理等角度多次对双方进行释法析理，虽然促使双方就补偿款项达成合意，但对补偿款支付方式 and 调解协议是否得到履行存在顾虑，调解工作一度陷入僵持。

杨柳敏锐地捕捉到这一“纠纷焦点”，联系法院办理协议司法确认，消除了双方的顾虑，使双方握手言和。

用真情点亮希望之光

除了用智慧和真诚化解矛盾纠纷外，杨柳还用自己的双手托起困难者的希望。

“我实在是走投无路了，请你们帮帮我！”社区矫正对象李

某来到侯家塘司法所求助。

他曾被判刑 16 年，刑满释放后面临妻离子散、居无定所的困境。李某向杨柳诉说入狱前将唯一的住房出租给朋友经营，但朋友以其曾代李某还债为由拒绝补交租金，也不愿意退租，双方多次发生争执。

得知此情况后，杨柳立即介入调解这起房屋纠纷。经过一周的努力，她引导双方找回当年互帮互助的兄弟情谊，最终使双方冰释前嫌。杨柳还协助李某签订长期租赁合同收取租金，使其生活得到保障。

在日常工作走访中，杨柳了解到解矫人员周某正为妻子工作的社保问题发愁，当即联系法律援助律师帮助维权。

在司法所工作的日日夜夜里，杨柳的身影穿梭在侯家塘街道的每一个角落。她以法为针、以情为线，用心缝补着社会的裂痕，织就一幅幅和谐美丽的画卷。

她坚守平凡岗位，将真情温暖群众，把平安带给他人。她的付出和努力得到了社会的认可和赞誉，先后荣获“全国司法所模范个人”“湖南省司法所工作表现突出个人”等称号。

29 载倾心调解写忠诚

——记全国人民调解能手谭兴永

湖南法治报全媒体记者 罗霞
通讯员 向平波 蒋林华

有这样一位人民调解员，他深邃的眼眸中闪烁着不屈的光芒，黝黑的脸庞上刻画着坚毅的线条，每一道皱纹都仿佛在诉说着他执着于调解事业的岁月。

他就是宜章县矛盾纠纷调处中心主任谭兴永。29 年来，他先后荣获“全国人民调解能手”“湖南省优秀人民调解能手”“湖南省优秀青年卫士”“全省司法行政系统先进个人”等称号，先后 15 次被县委、县政府嘉奖。

勇担重任 开创调解新篇章

自 1994 年踏入人民调解工作的大门，谭兴永便将自己的全部热情和精力投入到这一平凡而又伟大的事业中。

一项项“国字号”“省字号”荣誉的背后，是他无数次挺身而出、勇于担当的生动写照。

2021 年 3 月，面对宜章县委县政府赋予的筹备成立矛盾纠纷调处中心的重任，谭兴永没有丝毫犹豫。尽管当时经费



谭兴永为小学生讲解人民调解知识。

缺乏、人员短缺、经验不足，但他深知，这是组织对他的信任，更是他作为一名共产党员的责任。他毅然决然地接下了这一任务，并开始了紧锣密鼓的筹备工作。

经过 180 个日日夜夜的辛勤努力，谭兴永成功完成了县矛盾纠纷调处中心的办公场所建设、人员招聘、功能区设置以及县级行业性专业性调解机构的人驻等任务。

在他的带领下，全县县乡两级矛盾纠纷调处中心实现了实体化运行，为群众提供“一窗式”受理、“一网式”分流、“一条

龙”服务、“一体化”管理、“一站式”办结的便捷服务，成为郴州市首家实体化运行的矛盾纠纷调处中心。

化解矛盾 守护一方平安

谭兴永深知，人民调解工作肩负着保一方平安的神圣使命。他始终将防范化解风险、优化营商环境作为工作的重点，以破解信访积案为切入点，展示出了人民调解工作的独特魅力。

在处理永安财产保险股份有限公司追偿权 36 件系列纠纷时，他仅用 15 天就成功调解

了该案，赢得了当事人的高度赞誉。在莽山景区的一起棘手矛盾纠纷中，他更是凭借丰富的经验和不懈的努力，在 3 天内成功化解了纠纷，让当事人双方心悦诚服。

他还曾成功调处宜章某建材有限公司 4400 万元的股东股权争议纠纷，让一个停产 3 年的企业重新焕发生机。

在他的努力下，越来越多的矛盾纠纷得到了妥善解决，为社会和谐稳定作出了积极贡献。

近 3 年来，谭兴永成功调解金融贷款纠纷、民间借贷纠纷 1000 余件，涉及调解金额超过 1 亿元，有效地维护了金融领域的稳定与安全。

创新方法 推动调解事业发展

“人民调解工作要适应时代发展，才能保持旺盛的生命力。”谭兴永始终将创新作为推动工作的动力源泉，不断提炼和完善工作方法。

他提炼的“身边人解身边事”工作法入选了湖南省委政法委“枫桥经验”先进典型；他指导的永兴县好人协会人民调

解委员会，让近 5 万名“好人”志愿者参与到人民调解工作中来，大量矛盾纠纷隐患被消除在萌芽状态。

在他的示范引领下，越来越多的人被激励投身到调解事业中。他的坚韧与智慧、担当与奉献成了全县乃至全省人民调解员学习的榜样。

此外，谭兴永还组织编印了《宜章县人民调解培训及工作手册》《调解基本知识》《调解技巧》《纠纷的预防与调解》《全国人民调解工作规范》等培训资料 40 余份（套），为全县人民调解员提供了宝贵的学习材料和参考依据。这些创新举措不仅提高了调解员的工作素养和业务能力，还推动了全县人民调解工作的规范化、专业化发展。

在领导眼中，谭兴永是没有拿不下的矛盾纠纷的“调解高手”；在同事眼中，他是遇到困难时的“主心骨”；在群众眼中，他是公正无私、平易近人的“老娘舅”。他用实际行动诠释了一名共产党员的使命和担当。