

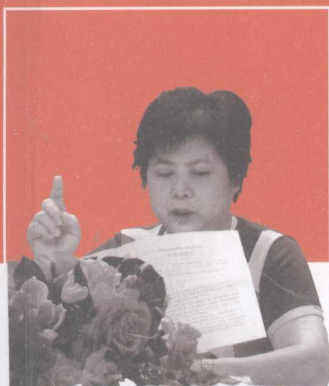


柏万青

孙中柱 / 著

年已花甲的柏万青是静安区首席人民调解员、上海市人大代表，在电视节目《新老娘舅》中，她帮助百姓排忧解难，伸张正义，主持公道；她对丑恶现象嫉恶如仇，对当事人苦口婆心；因而赢得“粉丝”无数，打动了无数上海人的心。前不久还被评为上海市2008“走近他们”年度十大人物之一……

话调解



上海大学出版社

· 上海 ·

图书在版编目(CIP)数据

柏万青话调解/孙中柱著. —上海: 上海大学出版社,
2009. 8

ISBN 978-7-81118-490-7

I. 柏… II. 孙… III. 民事纠纷—调解(诉讼法)—研
究—研究 IV. D925.114.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 125295 号

策 划: 钟德津

责任编辑: 焦贵平

柏万青话调解

孙中柱 著

上海大学出版社出版发行

(上海市上大路 99 号 邮政编码 200444)

(<http://www.shangdapress.com> 发行热线 66135110)

出版人: 姚铁军

*

南京展望文化发展有限公司排版

叶大印务发展有限公司印刷 各地新华书店经销

开本 890×1240 1/32 印张 9 字数 225 000

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81118-490-7/D·103 定价: 19.00 元

前言

大调解概念的由来

BAIWANQINGHUATIAOJIE
柏万青调解室

说到底,21 世纪的生活远远不是上个世纪 60 年代、70 年代、80 年代或 90 年代所能比拟得了的,21 世纪人们的思想观念以及生活态度较以往发生了深刻的变化。在这个变化过程当中所产生出来的各类社会问题、心理现象、经济纠纷乃至邻里矛盾,都突出地反映着人们的经济利益和社会利益的双重要求,很难从一个单纯的角度分清人们的要求和问题的全部,所以就要求我们调解人员有一个全新的调解思路 and 全方位的调解方法。

所谓大调解就是一个全民参与、全方位介入,动员所有社会力量参与到调解当中来的理念。这个理念至少有三个支撑点:一是调解工作不是小事;二是调解工作可以产生“榜样效应”,影响更多更大的人群;三是我们的工作可以触及基层,把工作的重心前移到第一线,真正做到了解民情、知晓民意、关注民生、倡导民主。大调解就是紧紧盯着基层群众所发生的各种问题,及时迅速地化解矛盾纠纷,把我们的精力用到最关键的地方,也就是说将人民群众急需的法律知识、道德理念和心理关怀,及时地送给他们,让他们自己快速寻找到解决自己问题的方法和理论,从而提高调解效率、提高调解作用和提高调解的社会影响。

我之所以认为大调解是我们调解工作的新的要求,是因为调解工作中只靠一方面的力量所产生的影响是有限的,运用各种方

式方法、利用各种渠道来进行调解,无疑是一个最有效的途径。大调解可以把很多调解的形式和内容紧紧地结合起来,不给很多社会问题留出空间,不让社会问题蔓延开来,真正能够做到及时有效地化解矛盾、解决纠纷、调解民事问题。这就要求我们首先要树立一个大调解的观念,这个观念就是在形式上利用各种各样的工具,如广播、电视、媒体、宣传,在内容上利用基层社区调解、街道司法调解和区域法律援助,形成一个从基层到高层、从里弄社区到全社会的立体调解形式,全员参与、共同解决、及时调解,把问题化解在基层和萌芽状态。大调解就意味着大投入,这种投入并不是更多的物质投入和财力投入,而是各级政府与部门参与式的、关注式的投入。只有各级政府部门的充分关注和充分参与,才能够把大调解概念落实成为一种行动。“新老娘舅”节目本身就是一个大调解的内容和形式。

从另外一层意义上讲,大调解在形式上的变化也应该是多种多样的,不能局限于仅仅就是普法宣传,而忽视了人的心理需要和情感诉求。在这几年的调解工作中,我看到真正符合司法调解范围的也仅仅占 20% 到 30%,更多的调解是人们的情感问题和心理诉求,它们占调解的 60% 左右。仅从这一点来看,过去我们的调解工作已经显得滞后于现如今的社会现象,这就要求我们及时跟进,尽快赶上人民群众的现实要求,提高我们的调解质量和调解艺术。不能总是把调解工作神圣化,以为我们就是“上帝”,应当把老百姓视为真正的“上帝”,正是由于他们的这些问题,才给了我们调解人员更大的动力、更多的机会和更有效的方法。如果我们还止步不前,停留在“小调解”的圈子里,那么我们就会被时代所淘汰。仅现代网络的运用和电子信息的交流方面,我就有

深刻的体会,我们当初的做法是解决一个是一个,调解一家算一家,而如今利用了网络 and 信息的交流,我们不仅能够做到解决一个是一个,调解一家算一家,而且能够做到解决一个影响百个,调解一家影响百家,充分发挥了网络信息为我服务的宗旨。

如果我们还停留在原先的理念上,不接受新生的事物,那么我们的调解就会停留在“原始状态”,很难进入现代化社会,很难和现代化社会所产生的问题保持同步,很难解决好现代化所带来的一系列社会、家庭、财产、义务、道德等纠纷与矛盾。

大调解正是为了应对现代化社会群众的问题而产生,这是时代的要求,而不是我个人的解释。

21 世纪早就把昔日封闭式的家庭结构改变为开放式的结构,现代化通信和网络已经把家庭与社会、社会与家庭紧密地联系在一起,使得很多家庭问题社会化,使得很多社会问题家庭化,只有充分了解了这一点,我们才能够真正重视现如今社会问题的复杂性和现实性。如在调解中我们发现很多问题是经济问题,但是在经济问题的背后无不隐藏着心理问题、情感问题、道德问题以及由此而牵连的一系列历史问题与现实问题。如果我们只看到问题的一面,而忽略了问题的大部分背景,那么就很容易在调解中失去主动、失去公平。所以我们提倡大调解,这个“大”字就是一个要求,要求我们要全面地了解、深刻地体会、细致地思考一个问题的产生和这个问题的所有关联。只有大调解才有大结局,才有大圆满,才有大效果,谁小看了这一点谁就将吃“小看”的亏。

多年来的调解工作使得我认识到调解工作必须是既有高度还有深度,既有广度还有速度。一个好的调解员首先要站得高、行得正、走得直、坐得稳、看得准、说得出。看似这是一个普普通

通的小工作,但是这份工作中却深藏着高超的调解艺术、智慧的调解方法、理性的调解内容、严谨的科学态度和严格的以人为本的指导思想。我们常说,社会需要稳定、家庭需要和谐、邻里需要和睦指的就是这些,如果没有了高超的调解艺术、智慧的调解方法、理性的调解内容、严谨的科学态度和严格的以人为本的指导思想,我们便寸步难行,没有方向。大调解带来大和谐不是一句空话,而是一个真心真情真行动。

你付出多少你一定会收获多少,这个简单的道理在调解中同样适用,有的时候甚至于是“超级”的适用。只要你是真情真心真行动,你便会得到人民群众的尊重与热爱。下乡当知青时我抽调到机关当了国家干部,每逢下乡开展中心工作,吃饭便是在老表家吃派饭。每餐交伙食费,标准由原先的一角,后随物价上涨调整到五角。如此低廉的伙食费是远远抵不上派饭的真正价值。轮上派饭的老表,一般都会拿出家中最好的饭菜,像照顾客人一样。记得1977年的夏天,我被派到全县最边远的西城乡五通大队开展路线教育。一天,到一老表家吃午饭,饭盖一掀,一股浓浓的臭味扑鼻而来,只见饭蒸中装着一碗腌制的肉。当时农村除春节杀猪以外,平时是吃不到肉的,每天炒菜的油也是用春节杀猪的肥肉熬制成猪油储藏一年,每次炒菜使用一小块布蘸上猪油象征性地擦擦锅底。很多时候连擦锅底的油也没有。生产队一年一般只是在双抢季节杀一头猪,叫“开镰饭”,每户最多只能分到一斤猪肉。这家老表将前几天分到的猪肉腌制起来,自己舍不得吃,特地留着工作组派饭。由于天气炎热腌制不当猪肉已经发臭,老表全然不知。发臭的猪肉被端上了桌,我们几个没有一人去碰它。站在一旁的主妇急了,一个劲地劝我们吃,见我们还不

动手，便亲自拿起筷子夹了几块肉硬塞到我的饭碗里，并在一边监督我吃下。我盛情难却硬着头皮吃下了肚，后果是可想而知，我拉了三天肚子，差点脱水，当时我正怀有身孕，此事引起了工作组的重视，大家私下作了一个规定：凡生产队患有传染病的农户取消派饭。当时农村不派饭的对象一是四类分子，一是五保户（孤老）。这次被取消派饭的有三户，他们家的主要劳动力均患有肺结核（当地称痨病）。一天晚上，一位老表气冲冲地来到大队部，见到我劈头就问“柏组长，我是不是四类分子？”我被他问懵了，随口说到“不是啊”，“那为什么不派我家的饭？”说着眼眶里噙满了眼泪。我一时语塞，连忙劝他回去，并告诉他一定到他家吃饭。工作组随意制定的一条规定，竟如此伤害了老表的心，这是我们始料不及的。我们随即取消了这条规定。记得再次到这些老表家吃饭时，他们都特地歇了半天工，下河捞鱼，下田拣田螺，像办喜事一样招待我们，这般盛情令我们感动不已。在人民群众中间，有朴素的感情和真挚的表达，只要我们真的把他们牵挂在心上，为他们的生活和工作着想，人民群众是非常通情达理的。

“新老娘舅”节目使我成为“草根民星”，也使我更加懂得了：你给人民群众一份尊重，人民群众便会给你一份荣誉和热爱，工作和收获正是这种投入与产出关系的最好表达。本书主要内容由我口述，孙中柱同志做了大量的组织、创作工作，在此向他表示诚挚的感谢。

柏万青

二〇〇九年八月

目录

《柏万青话调解》

前言	大调解概念的由来 / 1
第一章	我与“新老娘舅” / 3
第一节	民间调解的社会化尝试 / 7
第二节	寓教于乐的可贵探索 / 13
第三节	司法宣传的新创意 / 17
第四节	民生表达的便捷渠道 / 19
第五节	“新老娘舅”使我成为“草根明星” / 24
第二章	调解工作的基本要求 / 33
第一节	民生、民意、民主的要求 / 35
第二节	时代进程的必然 / 42
第三节	改变压制代替一切的旧观念和方法 / 46
第四节	人群发生了巨大变化之后的调解和新的适应 / 50
第五节	司法工作向社会的纵向延伸 / 56
第六节	调解人员个人素质水平的大考验 / 60
第七节	造就更多优秀调解员的紧迫感 / 63

第三章 调解工作的基本方法 / 69

第一节 公平、公正、公开 / 72

第二节 公心、公理、公德 / 76

第三节 以情动人 / 79

第四节 以理服人 / 82

第五节 以德教人 / 85

第六节 以法治人 / 89

第四章 调解工作的基本功能 / 97

第一节 普及法律知识, 化解各种冲突 / 98

第二节 倡导社会稳定, 构建和谐家庭 / 103

第三节 提升公民道德, 完善自控意识 / 105

第四节 全方位参与调解, 改变陈旧观念 / 109

第五节 化解矛盾于基层, 减轻信访压力 / 115

第六节 及时发现民生问题, 尽早解决群众疾苦 / 121

第五章 调解工作的几个难点 / 135

第一节 家丑不外扬的忍受主义 / 136

第二节 私心过重的利己主义 / 142

第三节 社会责任感缺乏 / 145

第四节 法律意识淡薄 / 150

第五节 不敬、不孝、不忠的道德缺失 / 154

第六章 调解工作的几个底线 / 159

第一节 建立正确的道德规范 / 160

第二节 符合党和国家的相关政策 / 166

第三节 遵守国家各项法律 / 170

第七章	调解工作的前景展望 / 177
第一节	大思考和大公关 / 178
第二节	媒体参与调解大有可为 / 185
第三节	网络民主是未来调解的大趋势 / 190
第四节	政府形象植根于社会基层 / 196
第五节	创新型司法工作的有效尝试 / 200
第八章	默默无闻做工作，位卑未敢忘忧国 / 207
第一节	老人的贴心“护神”，老人的“开心果” / 209
第二节	迎世博宣传大使 / 212
第三节	慈善大使 / 214
第四节	白领红娘 / 216
第五节	弱势群体的保护神，千家万户的“老娘舅” / 217
第六节	人大代表、人民公仆 / 219
第九章	柏万青志愿者工作室简介 / 225
第一节	柏万青志愿者工作室简介 / 225
第二节	柏万青老娘舅工作室简介 / 229
柏万青人生格言 / 231	
附录 / 269	
后记 / 270	



BAIWANQINGHUATIAOJIE

《柏万青话调解》

我与“新老娘舅”



第一章

我与“新老娘舅”

2007年上海电视台和上海市司法局联合开办了以娱乐形式出现的司法调解工作类型的节目,取名为“新老娘舅”。“新老娘舅”是区分于上海电视台原有的“老娘舅”节目而言的,它突出了一个“新”字,试图在“新老娘舅”上做文章,这便是“新老娘舅”电视节目的由来。我们都知道老娘舅其实就是娘家的人,他最原始的地位就是以娘家人的形式出现,来主持婆婆家的公道;就是要打破一个世俗的观念,给娘家的人一个公道的主张。老娘舅在某种意义上有着维护娘家人利益和主持公道的意味。老娘舅在婆家是一个无厉害瓜葛、能够以公平的形式来把事情“搞定”的人物形象,他在市民中间有着广泛的影响和作用。正是由于老娘舅的这种“置身度外”的公平与公正,才使得人们越发相信他的公理与公心。

我和“新老娘舅”有一个非常有缘分的接触,就是2007年我从街道退休之后仍然在街道老年协会工作,由于电视台经常要组织一批一批的听众,所以我有幸做了听众的“代表”。在一次次的组织活动中,我有机会参加到“新老娘舅”节目的内容中来,使得我能够直接地和“新老娘舅”有一个近距离的接触,从此之后我便正式地作为“新老娘舅”出现在电视荧屏和调解工作的位置上。

“新老娘舅”是上海市司法工作向社会延伸的一个有益尝

试,它将民间的调解公开化,以求得公正、公平的调解方案,这样既能够满足当事人急需求得答案的要求,又使得司法工作能够有一个新的尝试与突破,它用真实和相对缓和、轻松的方式来把民间的民情、民生、民意进行表达,用说道理、讲情理、重法理、守道德、尊法律的方法,让更多的社会矛盾纠纷化解在民间调解的范畴内,避免进入司法的程序,让人们保存一份法与理的空间,保有一个情与理的范围,不至于使民间的问题上升为社会的问题。在这档“新老娘舅”节目中,它崇尚讲道理、讲法理和讲人情的态度,使得我对这档节目信服有嘉,尤其是“新老娘舅”节目中所传递的社会伦理道德及法律知识对于某一局部紧张关系缓解的实际效果,更加吸引我对这档节目的关注与投入。在节目中所表现出来的社会责任感和担当精神,从某种程度上说是我们现实社会极其缺乏的,也就是因为此,“新老娘舅”这档节目就更加引起我的兴趣。多年的基层社会工作使得我一眼就看出“新老娘舅”这档节目有着广泛的社会空间与生存空间,它的“经济”、“适用”、“简便”、“高效”以及促进人际关系的和谐等等的效应,很能够和我多年的基层工作产生共鸣,我就是在这种情况下参与到“新老娘舅”工作中来的。

“新老娘舅”节目的另外一个益处就是给一时迷失自己的当事人送上一碗心灵的鸡汤。在人们的利益关系、亲情关系、人际关系之中加入心理疏导的成分,为人们迷失的自我重新找回指点的迷津。无论在法律的层面、在伦理道德领域、还是在文化冲突的内容中,“新老娘舅”节目都体现着情理法的辩证、体现着人际关系的和谐、体现着社会矛盾的化解精神。总之,法是大的,理是

公正的,情是不变的,如何做到这三点的有机结合,我们做了一个大胆而有效的尝试。

别小看老头老太婆阿姨们喜爱看“新老娘舅”调解的节目,其实在众多的他们背后却有着更为广泛的家庭基础和社会基础。影响了他们在某种程度上正是影响了更多的群众,也正是他们将这档节目传播到了万户千家。新闻媒体参与到调解工作中来,既为调解的导向做了引导作用,又为舆论宣传做了工作,还在宣传教育的过程中强化了法治,沟通了情感,应当说这是一项一举多得的工作。

“新老娘舅”节目的宗旨是真实、参与、调解、平衡,正是这个宗旨使得人们在接受这档节目时都能够真心以待、真情以对、真实以往,在参与中评判、在参与中对比、在参与中检讨、在参与中“对号入座”,把自己和节目中的情节联系起来加以对照,把别人当做镜子给予警示,把普通的道理和现实的矛盾相对照,从而得出一个公平而又公正的结论。就是因为此,“新老娘舅”成为沪上收视率最高的综艺节目,挤进了上海每天收视排行榜上前五位,创造了最高收视率为11.6%的佳绩。最令人欣慰的是往往一档节目播出后的第二天,在超市、在菜场、在城市绿地、在公园、在健身场所、在公交车上,素不相识的人们聚在一起自发讨论的题目便是昨天的“新老娘舅”……

“新老娘舅”节目的又一特色就是“三贴近”,即贴近生活、贴近群众、贴近实际。

用平民的视角、百姓的声音向大家讲述一个关于法律、道德、伦理、金钱、人性和心理的故事。在节目中让评判的三方,即当事

双方和主持调解的一方都能够平等参与、辩论是非、寻找真相。所以我认为真正的“老娘舅”恰好是电视机前的广大观众，他们才是最为公正的判断和舆论导向的主宰。在“新老娘舅”节目中，我只不过是个代言人，像所有产品的代言人一样，我所代言的正是情、理、法。电视机前的广大观众一方面在对这档节目评头论足，一方面又会引以为戒，起到了这档节目的双重影响作用。这正像商品社会的特征，也就是讲求商品的品质、价格、诚信和品牌一样，我认为“新老娘舅”节目正是这一现象的翻版。“新老娘舅”节目的质量和公信度让人们对它产生了一种自然的信服，有一种人们的话被老娘舅说出来了的意味，所以我说“新老娘舅”这档节目最讲求的就是公正的判断和它的质量。

“新老娘舅”节目的品质最为重要。

重要的是它在为人民群众做着切切实实的事，调解人员参与到人民群众的生活之中去，讲道理、论是非、送关怀、送温暖，甚至于送上一份主心骨。与此同时更多的人还在看着你、分析着你、评判着你是否做到了公平与公正。相对而言“新老娘舅”的节目品质就更难保证，因为人人心中都有杆秤，人人都有他们的见解，因而保障它的品质就尤为重要。一个好的产品，如果没有一个好的品质，你卖再便宜的价钱，也不会有人接受。

“新老娘舅”节目的诚信最为重要。

“新老娘舅”节目的最大特点是公正与公平。它的不偏不倚、不离不弃、不抱不怨为这档节目增加了可信度与公信力。我们都说诚信的重要，你不诚，人不服，你不诚，人不信，诚信是一个事物成功的不二法宝。离开了诚信，你的调解就会是寸步难行，就会