

6000 多个日夜,她做成一件事

全国模范人民调解员”黄红梅印象



文 / 记者 王薇 朱亮

从事专职调解 17 年,先后成功调处各类纠纷 2200 余起,制作调解协议书 966 件,处理刑事和解、治安委托 300 余起,防止民转刑案件 40 余起,成功调处群体性矛盾 10 余起……在徐汇区漕河泾街道,认识人民调解员黄红梅的,没有一个人不竖大拇指。

一个爱管“闲”事的“自愿者”

一身深蓝色工作服,胸前别着党徽和人民调解员徽章,虽然年逾古稀,但精气神很好。初见黄红梅,是在漕河泾街道办事处人民调解室,她正在处理一起遗产继承咨询事件。

从一名退休人员到“全国模范人民调解员”,黄红梅自嘲,爱管“闲”事的性格是她成为调解员的一个很重要的原因。

1969 年,中学毕业的黄红梅前往农村插队工作。在农村 10 年间的经历,为黄红梅积累了丰富的基层工作经验。返城后她在工厂工作 20 余年,2001 年退休后黄红梅退职不退岗:为社区腿脚不便的老人拿个药,帮不懂医保流程的居民跑腿办个报销……就这样,黄红梅成了社区中一名不拿薪资的“自愿者”。

一次,受台风侵袭,上海市普降大暴雨,黄红梅所住的小区出现了严重积水情况。因担心底楼住户家中进水后,插座遇水会有隐患,黄红梅趟着没膝的积水挨个上门提醒他们。等她忙完赶到同样住在一楼的母亲家时,才发现老人家里早已水漫金山。黄红梅回忆,一向支持自己工作的母亲那次也有些生气了。“哪有你这样的?你不会先到我家里来,再去叫人家吗?”面对母亲的抱怨,黄红梅哑口无言。

然而,第二天天气放晴后,楼上邻居全都自发来到黄红梅母亲家帮她晾晒东西,就连母亲家一张木床,也被一位老师傅修好了。邻里的热心互助让黄红梅母亲发现,女儿平时所张罗的所谓“闲事”都是实实在在的“正事”。从此,有了母亲的支持,黄红梅得以更全身心地投入到她的“自愿”工作中去。



“调解一件案子,任何时候都要经得起考验。”

在连续当了多年“自愿者”后,2007 年 9 月,黄红梅受漕河泾街道人民调解委员会聘任,正式成为了一名专职调解员。倘若说之前街坊邻里间的调解,主要靠的是“动之以情,晓之以理”,成为一名专职调解员后,黄红梅更加意识到了“法”在案件调解中的重要性。

在黄红梅办公桌旁,从《中华人民共和国民法典》到《人民调解汇编》,小小的窗台被各类专业书籍塞得满满当当。“调解一件案子,任何时候都要经得起考验。”这是黄红梅时常挂在嘴边的一句话,也是她用实践反复验证的一句话。

黄红梅回忆起,有一次某会展中心 20 多位参展商户因为对展览举办方的活动不满,要求退还展费未遂后,做出了拉横幅、影响交通等不理智举动。面对情绪激动的商户,黄红梅第一时间对他们进行了安抚,并从法律层面为大家解释堵塞交通的行为是不可取的。同时她又联系了展览举办方,从法、情、理三个角度出发,经过两天的调解,最终所有商户都成功拿到了相应退费,一起纠纷也得以避免。

除了通过看书、看报自学法律知识,黄红梅还经常向徐汇法院法官及社区法律顾问请教法律相关知识和调解技巧,不断提高自己的工作能力。

“我在法院工作时就听说过黄阿姨的事迹了。”漕河泾司法所所长陆峰告诉记者,之前在徐汇区法院做法官时,他也曾对人民调解员的专业性有过误解。但和黄红梅接触后,陆峰发现在处理社区居民具体纠纷时,人民调解员可能要比只凭案头审理的法官更了解民情民心。“很多案子在人民调解员手里,要比在法院直接做判决效果更好、更明显。”陆峰解释。

“她一坐在那里,所有人就冷静了下来。”

大到社会纠纷,小到邻里琐事,从事专职调解十几载,黄红梅办公室墙上的每面锦旗背后都有一个故事。

在很多调解对象眼里,黄红梅是一个“客观、公正、有威严”的专业调解员。曾接受过黄红梅调解帮助的赵女士回



忆,自己在房屋出租过程中曾与租客产生了矛盾,双方多次协商无果,居委请了社区“老娘舅”黄红梅来调解。“黄阿姨好像自带威严,她一坐在那里,所有人就冷静了下来。”赵女士告诉记者,在黄红梅 3 个多小时的调解下,自己和租客最终达成协议,双方都得到了一个满意的解决方案。

17 载春秋,6000 多个日夜,黄红梅就像一只永不疲倦的陀螺,每天辗转在漕河泾街道各个居委。她磨去了邻里间的恩怨纠纷,磨出了和谐融洽的社区关系,将“大事化小,小事化无”,黄红梅充分发挥“枫桥经验”,为区域治理和法制建设作出重大贡献。而像黄红梅这样的专职人民调解员在整个漕河泾街道还有 34 名,整个徐汇区有 517 名,整个上海有 1.8 万多名,也正是因为他们,社会才得以更加平稳地运行。