

她从律所转行人民调解员，源自“女承父业”；她曾拜“七一勋章”获得者马善祥为师，将“24字工作法”刻在骨子里，并在实践中摸索出“溯本求源、辨证施治、借力使力”等个人心得；她谦虚好学，认真对待每一起调解案件，各项荣誉接踵而至：上海市三八红旗手、全国妇女儿童维权先进个人、全国模范人民调解员、首届新时代上海司法行政系统调解为民好榜样……她就是徐汇区人民调解协会会长史良燕。



她将“老马服务准则”刻在骨子里

记全国模范人民调解员史良燕

文 / 记者 殷志军 李瑾琳 图 / 资料

当看到老马师傅获颁“七一勋章”她泪目了

今年7月1日，庆祝中国共产党成立105周年大会隆重举行，当习近平总书记将那枚沉甸甸的“七一勋章”颁授给马善祥那一刻，远在黄浦江畔的史良燕，一下子泪目了。

史良燕告诉记者，2013年她从律所转入华泾司法所，开始在基层从事人民调解工作，2018年9月，在区司法局、华泾镇领导带领下，史良燕等5名上海徐汇调解员代表，专程飞往重庆，走进“马善祥工作室”拜师学艺。

刚踏进马善祥办公室，史良燕愣住了。三十多年人民调解记录汇集成数百本笔记，密密麻麻、工工整整的行楷，是他对工作概括和经验教训的总结。

马善祥没有讲大道理，递给他们一张纸，上书二十四个字：起立迎接、请坐倒水、倾听记录、交流引导、解决问题、出门相送。原来这就是老马服务准则，三十年没变过。

当史良燕讨教马师傅，为何自己在调解中，有时候已经极大维护了双方权益，调解结果还是不尽如人意时，马善祥笑道：“类似事件我也遇到过，不必太纠结，只要尽己所能，做好当事双方引导者、辅助者，便能问心无愧。”马师傅还强调，

调解不是冷冰冰地搬法条，而是在法律底线和人情温度之间找到那个度。

回到上海后，史良燕把马师傅的名言名句抄录下来，贴在办公室显眼的位置，并将二十四字准则落地、落实、落细。

史良燕说：“师傅此次荣膺‘七一勋章’，不仅是他个人的荣耀，也极大鼓舞了奋战在全国人民调解一线的同志们，尤其对我而言，更应像师傅那样，勤勉耕耘在社区，作出更加出色的成绩。”

用心用情用“宝典”她从“小马”成为“领头马”

一说到调解，大家自然会想到电视里播放的“老娘舅”节目，里面的一些案例，也是史良燕在不断对照、学习的，但史良燕说，调解不是“和稀泥”，而是要以事实为依据、以法律为准绳，让双方利益最大化，然后在“情、理、法”之间游走，寻找平衡点，最终达到案结、事了、人和。

一位丈夫出轨。当被妻子发现时，双方在离婚财产分割上产生分歧。史良燕通过妇联条线“接单”，多次开诚布公将双方利弊得失放在台面上，最后丈夫自愿放弃其在共同房产中的份额，将自己应得的房屋折价款400万元赠与女儿。同时，史良燕告诫妻子不得再干扰丈夫的正常生活和工作秩

序，并积极促进父女关系修复。这场风波过后，虽然家庭“一拍两散”，但不再积怨成仇，亲情得以维系。

在史良燕调解案件中，有化解八年遗产继承纠纷：面对六位古稀兄妹的遗产之争，她逐户走访了解赡养实情，阐明法律保护尽责赡养人，并拿出老人遗书唤醒亲情，最终促成和解；有守护孩子，化解“抢孩”冲突：处理离异夫妻在校门口抢孩子纠纷时，她敏锐捕捉到孩子对母亲的依恋，联动民警和律师分头突破，阐明探视权是法定权利，并引导母亲表达关爱，让孩子重获完

整的爱。

史良燕活学活用“老马工作法”和“老马三十六策”，以及自创的“情理法调解法”，并将调解工作当作践行入党誓词的日常功课，在家长里短中守住公平，在鸡毛蒜皮里传递暖意，从一匹“小马”成长为各项荣誉加身的“领头马”。

父辈和前辈的感召是她事业精进的不竭动力

除了老马师傅的技艺传授，在史良燕的人生征途上，先父和前辈的感召是她没齿难忘的。

“85后”的她，父亲也是一名居委会主任兼调解员，父亲因公去世后，她放弃律所工作，继承父亲“对工作有热度、对他人的温度、对是非有尺度”的遗志，在前辈优秀人民调解员黄红梅、原华泾司法所所长冯斌等提携下，在调解一线坚守十余年，累计化解矛盾近千件，她的专业能力得到社会广泛认可。作为带头人，她成立“史良燕人民调解工作室”，坚持党建引领整合多方力量，并积极“传帮带”培养新人，她深情地说：“从父亲手中接过的不仅是工作，更是一份守护万家灯火的使命。”

人民调解现场



与马善祥交流工作心得



史良燕



史良燕培训新入职的人民调解员



涉外纠纷调解成功后与法院做诉调对接