

杭州江干协警孙赞赞当选全国先进

调解金额近亿元至今零投诉 他是金牌交通事故“老娘舅”

本报记者 杨一凡 文/摄影 通讯员 谢晓颖 金春霞

说起调解工作,大家立马会想起一个词:“老娘舅”。5月10日、11日,在温州召开的全国人民调解工作会议上,司法部通报表彰了一批全国人民调解工作先进集体和个人。

全国人民调解先进个人,自然是“老娘舅”中的佼佼者,而杭州江干区道路交通事故人民调解委员会调解员孙赞赞就是其中之一。

120万人里才出一个 孙赞赞人如其名

这次获司法部通报表彰的个人,全浙江省仅有42人。浙江全省人口有5000多万,差不多120万人里才出一个。

孙赞赞被评上,有啥突出的调解成就?数据来说话!

2011年开始,孙赞赞担任江干区道路交通事故人民调解委员会的调解员。每年平均要协调1000多件事故,一天就有四五起,最多的时候曾经同时处理过12个案子。达成和解履行协议金额近亿元,因为众多事故被他成功调解,免去了事故双方对簿公堂,节省诉讼维权费用超过500万元。

至今,孙赞赞没有接到群众一起投诉,却先后收到群众表扬锦旗11件,表扬信15件,成了远近闻名的金牌“老娘舅”,总结出情绪稳控法、趁热快调法、共情换位法、分时分段法、委托代理法“五步工作法”。2012年,他被评为杭州市优秀人民调解员,2015年被杭州市公安局评为杭州市治保先进个人,2018年被杭州市公安局评为治安荣誉二等功、先进个人。

最初的24名专职调解员 只有他还在坚守

今年40岁的孙赞赞,老家在余杭,大学学的是行政管理和法律,毕业后从事的工作却跟法律八竿子打不着——他成了一名动画着色师。

“小时候就很喜欢看动画,自己也自学过绘画,那时候自己经常画的。后来做了动画着色师,先是手工着色后来电脑着色,在公司里曾经画过《宠物小精灵》和《犬夜叉》。”在动画公司工作了6年左右,他又跟朋友一起开了家料理店,有时候忙起来还要下厨帮忙。

2000年,看到电视上在播社区调解,孙

这是孙赞赞着色的作品。曾经是动画着色师的他,跳槽干起了交通事故调解员,而且干成了全国先进。



孙赞赞(中)在调解交通事故。

赞赞就动了当调解员的念头:“在动画公司里,环境比较封闭,跟人打交道的机会也比较少。帮人调解能跟人打交道,调解成了,心里也会很有成就感。”

这个念头一存好些年,直到2011年,杭州市交警支队面向社会招聘24名专职调解员,孙赞赞终于有了机会。经过笔试、面试,他最终从70余人中被选拔成为一名专职的交通事故调解员,同时成为江干交警大队事故中队的一名在编协警。

江干交警大队事故中队中队长赵冰说,专职调解员的工作压力很大,因为事故调解直接关系到经济利益,赔偿计算起来非常复杂。不仅如此,一旦算错账就暗藏危机,而调解员自己就要承担相应的风险。

做一份3000元工资的工作 还无暇顾及家务

不仅要担风险,专职调解员的待遇并不高,一个月的工资不足3000元。许多调解员离开了,但孙赞赞一直坚守这份工作。杭州市交通事故调委会成立至今,最初入职的24人,坚守至今的只有他一个。

因为家离单位很远,平常他就住在单位宿舍里,只能周五下班后回家,周日再赶回来。

儿子今年13岁,从小身体就不是很好,曾经做过手术,孙赞赞能陪伴在儿子身边的时间少之又少,“现在孩子的学业压力也大,爱人有时候晚上要加班,我只能周末回去,平常微信上辅导一下学业,回去的时候给儿子买点吃的或者带些礼物。”

年迈的父母身体也不是很好,老人和小孩都是孙赞赞的爱人章女士操持。说起自己的丈夫,她爽朗地说:“其实埋怨也埋怨过,但是这份工作是他喜欢做的,虽然工资低,平常也很忙,只要他喜欢,我们就在身后支持他。”虽然操持家务很辛苦,还要工作贴补家用,但说起自己丈夫,她还是赞不绝口。

调解室里看尽众生相 最大心愿是调解成功

“小小的调解室,能看尽众生相,看到各

种各样的人。”事故双方为了各自的利益,各种表现都有,造假材料、吓唬对方家人、到对方单位闹,甚至不乏有过激举动的,在调解室里吵吵骂骂直接动手的。有些时候,即使双方达成了调解,刚出调解室的门,就又老拳相向。这对调解员来说,是对脾气、耐心和心理素质的极大考验。

一起追踪时间最长的事故,让他印象深刻。2016年2月,陈某(女)驾驶机动车与行人蒋某(女)发生交通事故,造成蒋某受伤,陈某负这起事故的全部责任。事故发生后,陈某把伤者送到医院抢救,还垫付了5万元左右的抢救费,把预付凭据交给了伤者家属。3月份,这起事故交到了孙赞赞手上进行调解,拉锯了一年多。

因为票据问题、赔偿问题等,孙赞赞给双方前后打了几十个电话,“双方之间的赔偿差距比较大,伤者家属要求近30万元”。

双方一直吵,甚至在调解室里,一言不合就互相谩骂。反反复复劝了一年多。在2017年最后一次调解的时候,双方因为护理费上有一些出入,参与调解的三位女性火气又上来了,抢夺票据、吵吵嚷嚷甚至要“约架”。

孙赞赞好不容易拉开双方,耐心细致调解,让双方的诉求最终达到了平衡。之后,他陪同双方办理出院手续,又前往保险公司办理理赔手续,全部弄完已经是晚上7点多了。事后,原先互为冤家的双方当事人,共同制作了锦旗感谢孙赞赞。

但事故双方的称赞表扬毕竟是少数,很多时候调解员经常被指责,认为对方没有满足自己的要求。

孙赞赞说起这些,略显腼腆,“其实调解时间长了,受委屈多了,也会心理不舒服,自己会想办法疏导一下,比如我心情不好的时候就会骑自行车转一转、散散心”。他说,自己从来没有打过退堂鼓,这份工作也得到了领导和同事的很多支持,“我会一直做下去”。

说起自己的小愿望,孙赞赞说:“虽然工作很辛苦,但是能够看到事故双方成功和解,心里感到很满足。希望少出事故,希望当事人双方理智处理,维权要适度,对我们调解员的工作也多一些理解。”