

亲历

法治最前沿

调解人才如何培养? 记者走进杭州钱塘调解学院探秘—— 新一代“和事佬”这样养成

■ 本报记者 沈吟

说起调解,你的第一反应是什么?是以情动人,以理服人,还是“和稀泥”?曾几何时,基层调解多依赖个人威望,讲究人情世故。随着法治化进程不断推进,新一代调解员越来越需要专业的法治素养、鲜活的工作理念。

在杭州市钱塘区,就有这样一所特殊的学院应运而生——钱塘调解学院,它由钱塘区委政法委、区法院、区司法局与浙江财经大学法学院四方共建,专注于调解领域,集“理论研究、人才培养、社会服务”于一体。学院去年12月16日成立,设于浙江财经大学法学院内。

这所成立4个多月的学院究竟有啥不一样?近日,我带着疑问一探究竟。



郝丽萍律师(左二)和周梦瑶(左三)开展调解工作。



钱塘调解学院成立仪式上,浙江财经大学法学院学生演绎调解情景剧(资料图)。

正说话间,工作室里的另一部电话响起了铃声,另一位律师接起了电话。浙江浙杭律师事务所调解工作室2022年起入驻钱塘区综治中心,开展市

场化调解。郝律师就是那阳起在此驻点。“我们经手的调解案子,涵盖了买卖合同、服务合同、交通事故、劳动争议等多种类型,工作室目前有3位专职律师

调解员,去年调成了1280多件案子,调解成功率约42%。”郝律师介绍。

即使有律师加入,调解的人手依然紧缺。调解所需要的东西,说简单很简单,不过一张嘴、几句话;说复杂也很复杂,既得懂法,又要懂沟通。

区司法局的统计显示,在钱塘区各个街道、村(社区),共活跃着500余名专兼职调解员,这对正在快速发展的钱塘区来说显然不够。“能得到一位好的调解人才很不容易。”郝律师感慨,“有了钱塘调解学院这个平台,像梦瑶这样的年轻人就可以在实习实践中快速成长。”

如今,首批实习生的3个月实习期已满。周梦瑶因表现优异,已与郝丽萍所在的律所签订了三方就业协议,将留在中心继续从事调解工作。其他6位同学也对调解工作有了新的认识,各有收获。

“菜鸟”在实践中成长

周梦瑶终于结束了和电话那头的沟

通,向我介绍这个案子的前因。

原来,申先生与杭州某物流公司因一起交通事故引发了停运损失赔偿纠纷,案件诉至钱塘法院后,双方同意先行调解。“案子金额不大,但双方心里都憋着火。”周梦瑶拨通被告方电话后,没有急于谈赔偿金额,而是先讲法理。“员工在工作时间发生碰撞,这属于履行职务行为。”她用通俗的语言解释清楚,这件事公司要负责,“根据《民法典》第一千一百九十一条,用人单体的工作人员因执行工作任务造成他人损害的,由用人单位承担侵权责任。”

老板原先一直认为“员工撞的车应由员工赔”,听完解释后表示愿意重新考虑。她回头又耐心做申先生的思想工作,帮他分析利弊。“诉讼确实能讨个说法,但要花不少时间和精力。”反复沟通后,双方同意了赔付3000元的方案。

截至目前,周梦瑶已独立调解各类纠纷50余件,并协助郝律师调解部分复杂案件。

“又有新案子过来了,你可以跟着感受下。”郝律师的手机上收到了提醒。我随着周梦瑶一起,打开电脑,登陆钱塘区综合智治系统,体验调解流程。

把案子接进来后,就要按照留下的联系方式拨打电话。我尝试与当事人沟通,没想到双方电话都没打通。“这很常见。”周梦瑶对此已习惯,“换个时间继续打,多打几次。”

从电话沟通到文书制作,调解的每个环节都容不得马虎。因为手头有好几个案子在同步推进,周梦瑶在电脑上整理了一份表格,每个案子的情况、进度都一一记录。

调解是在法律框架内,帮助当事人找到一个既能接受、又能履行的解决方案。双方达成一致后,调解员还要起草调解协议、调解笔录,并协助双方办理司法确认的相关手续,让双方登录浙江省推出的矛盾纠纷调处化解系统“浙江解纷码”签字确认。

“以前在课本上学法律,觉得只要把法条背熟就行了。现在我才明白,调解员不仅要讲情说理,更要把法条变成当事人能听懂的语言,帮他们把心里的疙瘩解开,把法律上的账算清。”周梦瑶很有感触。

百余老手“回炉充电”

离开区综治中心,我来到浙江财经大学法学院。

当天,2026年钱塘区人民调解业务培训班在此举行,来自区、街道、村(社区)三级调解组织的百余名骨干调解员齐聚学院。

我翻看培训班的课表,发现课程内容很丰富,包括调解心理学与实践技巧、婚姻家庭与继承纠纷调解等,既有法理讲解,也有案例研讨。

河庄街道的张忠海从事调解工作多年,成功化解过不少矛盾纠纷。这次来到钱塘调解学院学习,他感受很不同:“以往也参加过培训,大多是听政策、学法规,但这次讲课老师结合《民法典》最新规定,用调解中遇到的实际案例来分析,还结合了‘情绪分析’‘商事调解’这些理论和技巧,感觉拿过来就能用,特别扎实。”

区综治中心负责人黄佳伟告诉我,培养新一代调解员,既要注重培养新人,也要注重老调解员的素养提升。传统的调解力量,虽然群众工作经验丰富,但面对新形势下越来越复杂的商事纠纷、知识产权争议、新兴领域矛盾时,往往力不从心。特别是数字化、智能化深入发展,调解工作的领域不断拓展,对调解理论研究和人才培养,都提出了新的要求。“依托钱塘调解学院,我们可以更有针对性地设置培训课程,提升调解员的法治素养。”

根据规划,调解学院由钱塘区委政法委提供顶层设计和资源协调,综治中心注入实践案例、提供实践场地,法院提供审判专家和教学实践等资源支持,司法局提供调解实务专家等人才支撑和实务指导,高校则贡献系统理论研究、跨学科课程建设和人才培养的核心能力。

法学院党委书记丁洪介绍,钱塘调解学院有“四个新”目标:“不仅要开展基础性、前沿性调解理论问题研究,打造调解理论研究新高地,也要设置教学实践基地,联合党政机关、仲裁及行业协会、律师事务所等,打造调解人才培养新模式。还要整合人才资源,制定培训课程,打造调解队伍培训新阵地、调解实务开展新平台。”



沈吟

记者体验杭州市余杭区为新就业群体开展法治公益服务——

劳动者在哪,法治服务就跟进到哪

■ 本报记者 王晨辉

“我没有劳动合同,也没有固定工作场所,以前权益受损不知道找谁,现在身边就有法律服务点,随时可以得到帮助。”日前,杭州市余杭区外卖骑手小周拿到了被平台克扣的4200元工钱,特地来到余杭区新就业群体党群服务中心道谢。

余杭是浙江数字经济、平台经济核心集聚区,有包括外卖骑手、网约车司机、电商主播、快递员等在内的8万余名新业态从业者。针对该群体普遍面临的劳动关系认定难、工伤维权难、薪酬追索难等痛点,该区司法局、人社局、法院、总工会多方联动,成立区新就业群体党群服务中心和8家新就业群体法律服务驿站,组建“调解员+律师+志愿者”联调队伍,实现劳动者在哪里,法治服务就跟进到哪里。

近日,我走进党群服务中心及法律服务驿站,感受法治公益服务的温度和力度。

多方协同,让劳动者在家门口就能维权

我走访的第一站,是2023年4月启用的党群服务中心。

它是全省最早推出的以“新就业群体”命名的党群服务中心之一,位于未来科技城外卖骑手等新就业群体高度密集的EFC核心区,建筑面积约550平方米,共分为两层。

走进一楼,是一个敞亮的大厅,自助饮水、手机快充、电瓶换电、微波炉热餐、应急药箱等方便快递员、外卖骑手的服务一应俱全。二楼更显温馨雅致,有整齐排列的书籍、定期培训的教室、活动休闲的小憩区等。

余杭区公共法律服务中心新就业群体法治服务专家库成员张瑞琛律师正在一楼忙碌,面前围坐着好几位快递小哥。他每周至少有两天要到这里进行法律宣传、接受咨询求助、提供法律服务。余杭区公共法律服务中心新就业群体法治服



张瑞琛律师在为新业态从业者进行法律培训。本版图片均由受访者提供

务专家库共有10名律师,每天不少于3位律师进驻党群服务中心和法律服务驿站开展服务。

“我没有正式的劳动合同,但存在事实上的劳动关系,是不是可以争取相应的保障。”快递员小林焦急地向张瑞琛求助。

原来,小林去年在送快递途中遇到车祸,导致多处骨折,半年多才恢复。小林多次找快递企业,希望对方进行工伤赔偿,均被拒绝。

“像小林这种情况,相对比较复杂,需要多方协同。”了解清楚情况后,张瑞琛一边解释,一边拿起手机通知相关人员。

约20分钟后,余杭区司法局法律援助中心负责人毛建新、余杭区人社局专

职律师孙淑来到服务中心,一起商讨维权方案。很快,他们就商定了初步方案:由张瑞琛负责法律援助服务、孙淑负责提供劳动保障政策依据及与相关部门沟通。

和梦创社区法律服务驿站一样,余杭区其他7家法律服务驿站都设在新就业群体活动密集区、产业园区或居住集

一个案子,牵系一个家庭的希望

张瑞琛结束在党群服务中心的咨询服务后,我跟着他、毛建新来到五常街道梦创社区法律服务驿站,参加一起纠纷调解。

和梦创社区法律服务驿站一样,余杭区其他7家法律服务驿站都设在新就业群体活动密集区、产业园区或居住集



余杭经济开发区公共法律服务驿站,律师为网约配送司机提供法律服务(资料图)。

中区。

原来,外卖骑手小郑日前通过“浙里办”线上平台寻求法律援助:他所在的外卖平台,通过后台数据监测及用户投诉,认为小郑存在多次无正当理由篡改订单配送路线的行为,并认定小郑的行为导致部分订单配送超时,引发消费者投诉,于是对他的接单账号进行永久封禁,还暂停了最后一个服务周期的工资结算。

小郑认为,平台算法规定时间过于严苛,导致其不得不“抄近路”,而且平台在封禁账号的同时扣发其上月工资,侵害了他的正当权益。

在得到小郑愿意先接受调解的回复后,毛建新把平台负责人也请到现场。调解的过程并不顺利,平台坚持认为小郑的行为属于“严重违规”,直接损害了消费者体验和平台信誉,暂停结算工资并非恶意克扣。

眼看双方陷入僵局,毛建新、张瑞琛分别找双方单独沟通。最终,平台负责人初步表示同意核算并支付小郑封禁前已完成的配送薪酬。

“谢谢你们,这笔工钱对我们家非常重要。”离开前,小郑感激地说。

“每一个案子背后,可能都是一个家庭的希望。我们面对的不仅仅是法律纠纷,更是一个个体的人。”张瑞琛深有感慨,大多新业态从业者的核心诉求朴素而迫切:挣钱、安全、有保障,“他们的抗风险能力不强,一次事故、一场纠纷就可能让他们身处困境。而法律知识普遍缺失,又让他们在权益受损时感到茫然。”

据统计,2025年,余杭区共帮助172位新业态从业者化解各类纠纷177件,赔付资金349.2万元。

投诉下降,获得感持续提升

“感谢你们不仅帮我追回工资,还教会我如何更好地维护自己的合法权益。”回到党群服务中心,只见一位年轻人正对着工作人员连连道谢。

年轻人是小徐,曾在杭州一家电子

商务公司任主播。公司派小徐到广东驻点,但她前往广东后,因公司与合作方产生分歧,一直没给小徐安排工作,也未安排她返回杭州。去年7月,小徐被迫向公司提出离职。离职后,公司也未结清工资。

无奈之下,去年下半年,小徐来到党群服务中心寻求帮助。张瑞琛和另一位法律援助律师顾利敏承办此案。

张瑞琛介绍,这个案子虽然简单,但证据不够充分。公司与小徐签订的是一份试用期劳动合同,小徐从事的是主播行业,有别于传统行业的务工人员,工作时间和工作内容并不固定,双方关于工资标准没有明确的书面约定。

所幸小徐还保留着与公司负责人的聊天记录、工资收入发放情况、社保缴纳情况等证据。在援助律师的帮助下提起劳动仲裁申请后,余杭区劳动仲裁庭依法支持了小徐的部分仲裁请求。

毛建新告诉我,越来越多的新业态从业者依法维权的意识与能力正逐步增强。2025年,余杭区为新就业群体提供法律咨询、代收援助申请等服务1.2万余人次,新就业群体维权投诉量同比下降16.8%。10多名具备良好的素养和一定调解纠纷能力的新业态从业者,还成为了余杭区的调解志愿者。

我在党群服务中心就见到了曾获“最美浙江人”等荣誉的外卖骑手蔡光斌。他作为调解志愿者,曾多次参与新就业群体纠纷的调解。

“投诉量下降的背后,是归属感、幸福感的持续提升。”告别时,蔡光斌深有感触地说,暖心的法律服务,针对新就业群体“维权难、求助难、预防难”的痛点,让奔波在外的他们真切感受到法治温度与城市善意。



王晨辉