**（敬业奉献）孙伟英：优秀人民调解员**

60岁的女性，应该正是含饴弄孙、安享天伦的年纪，而做了几十年工会和社区工作的孙伟英却不这样想。2007年底，孙伟英听说常州新北区法院与司法局联合设立人民调解工作室，公开聘请人民调解员，二话没说便去报了名。三年多过去了，她调解成功的案子达到了680件，成了该院人民调解室一面铮亮的活字招牌：“新北马大姐”的名号不仅传遍了全院，更引得当事人慕名前来指名要她调解。

孙伟英调解室内四面墙上挂满了锦旗，中间摆着一张大长桌，两边坐着案件的双方当事人，老孙不疾不徐地给双方倒了茶，一句“请喝茶!”立即缓解了当事人烦躁的情绪。

　　这是一起离婚纠纷，涉及财产和抚养问题。调解开始后，双方各执一词，老孙耐心地倾听着，时而针对性地提出问题与建议，语气舒缓，态度和蔼。

　　大概是受到老孙的感染，双方态度慢慢开始有了缓和，老孙看准时机，进一步提出调解方案，双方沉吟半晌，表示愿意回去好好想想，改日再来。

　　老孙说：“这个案子的当事人算是理性的，这样的就好调，有时候碰上脾气急躁的，就要多点耐心，他们急你不能急，他们不想听道理就要想办法换一种方式让他们自己领悟道理。”

　　说到工作，老孙侃侃而谈：以前在国有企业做了二十多年的工会主席，做的工作可不止调解纠纷这一样，抓生产、管计生，碰上天灾还要充当一线抢险员，风里来雨里去的惯了。现在退休了，在家反而闲不住，有时候看到邻里有矛盾就主动上去做和事佬，以前厂里的老同事碰上闹心事也会想到我，现在法院既然有这么好的平台就让我发挥发挥余热……

由于人民调解成本低、速度快、灵活性高，颇受当事人欢迎。为了进一步规范民调工作，老孙在法院指导下，带领全体调解室人员制定了人民调解工作室的操作规程、工作原则、民事纠纷处理程序、接待登记制度等一系列规章制度。为了提高调解水平，老孙在学习法律法规的同时还总结出了一套特有的调解方式。按她的说法就是要有“三心”，即公心、细心和耐心。身为调解员首先要保持一颗公正之心，树立起公正司法的形象，让当事人产生信任感；其次，在调解过程中要保持细心，善于发现案情的切入点，从当事人的语气、态度等捕捉到有用的信息，提高调解效率；还有就是要保有耐心。调解员每天要面对许多纠纷，往往当事人态度焦躁，调解员更要注意说话的方式方法，慢慢消除当事人的抵触情绪，在潜移默化中达到调解效果。

　　莫道桑榆晚，为霞尚满天。老孙对调解工作的满腔热忱感动了无数当事人，也赢得社会各界的认可和好评。政治局委员、中央政法委副书记王乐泉视察新北法院时亲切接见了孙伟英，对她的工作给予了高度赞誉。