

# 调解工作要讲人情味

## 石景山区劳动争议调解中心有四大“法宝”

◎本刊记者 崔欣

近日，在某发廊工作的小方来到了石景区劳动争议调解中心，想通过中心与老板解除劳动合同。提起来此的原因，正在填写申请表格的她说：“我们一些小姐妹曾因报酬的事儿来过这里寻求帮助，而且调解结果非常满意，所以我相信这里的调解员们能为我找出最好的解决办法。”

记者了解到，目前，石景山区劳动争议调解中心共有5名工作人员，这5个人采取轮流值班的方式，为有需要的职工提供法律援助。自2009年10月挂牌起，调解中心的调解成功率就连连攀高。仅2011年，中心就受理各类劳动争议案件1434件，调解成功865件，调解成功率超过60%，其中，民工追索劳动报酬案件调解成功544件，为农民工追讨工资290余万元。

在被问及成功的秘诀时，中心调解员李弘晟说：“调解工作要讲究人情味，在坚持公平公正的前提下，最大限度地促成双方和解。为此，我们归纳出了4大调解‘法宝’——明确示法，辨法析理；‘背对背’调解，避免矛盾激化；以案说法，点明法律后果；借助第三方力量，增加调解力度。”

### 辨法析理，助双方主张权利

明确争议案件的法律适用，辨法析理，可以使劳动者知晓哪些权利可以主张及如何主张，用人单位应承担怎样的义务。

年仅26岁的小翟是河南濮阳人。在2011年



劳动争议调解成功后，职工拉着调解员(右)的手致谢

3月，来北京求职的他找到了在一家私企公司负责网络推广的工作。仅仅1个月，他就被公司转为了正式工，并签订了为期1年的劳动合同。今年春节，小翟高高兴兴地回老家过节。法定假期过后，家人又给他安排了相亲。小翟想，这可是自己人生的一件大事，不能耽误。他立刻给单位同事老马打了电话，请他帮忙跟公司领导请一下假。踏踏实实相亲完，小翟赶回了公司准备上班。可到了单位他才知道，公司以无故旷工一周为由，辞退了他。怒气冲冲的小翟来到了石景山区劳动争议调解中心，并希望调解员为他讨回公道，要求支付自己解除劳动合同的经济补偿金、工作年限经济补偿金、未支付的工资、许诺的销售提成及误工费等。

了解了小翟的情况，调解员李弘晟肯定地告诉他：“公司这样做是有法可依的。”看到小翟不服气的表情，李弘晟又从法律法规及人情事理上耐心地为她讲解：“如果非因必要紧急的事情，请假要履行公司的请假手续，而且应该

提前请假。像重大疾病，需要住院治疗这类的紧急事件，公司会有相应的请假规定，可以通过打电话等便捷的方式来请假。也许你感觉自己的终身大事就应该算是必要、紧急的事情，可放在社会上，就算不上重大突发事件了。你还是应该根据公司的规定，履行一个请假手续。”接着，李弘晟又向小翟反复讲述一些法律的相关规定以及判断重大、紧急事件的标准，最终使小翟认可了公司的做法并撤消了不合理的诉求。

### “背对背”方式，解开双方心结

在调解纠纷时，调解员通常会采取“背对背”的方式。在听完当事双方的陈述，了解情况之后，调解员会先让一方回避，单独进行调解，以避免双方各执一词，在调解中产生不必要的争执。

去年5月中旬，职工老齐来到调解中心，皱着眉头讲述了自己的遭遇。之前，他以派遣的形式被公司派到非洲某国工作，在合同里，写明他做的是木工，但到达目的地后，因工作临时调整，他转做了瓦工，薪金也比之前多了不少。公司得知情况后，提出齐风的飞机票及餐费均由他自理，公司将不予承担，并且还要从他的收入中抽走一定的“取费”，这两项费用总计14000元。“是公司派我到国外工作的，凭啥路费跟饭费要我自己出？”齐风愤愤不平。对于双方签订的合同，企业认为是劳务合同而非劳动合同，对此齐风也存在异议，认为双方是存在从属关系的，应该属于劳动合同。

调解此争议时，调解员就采取了“背对背”的方式。李弘晟说：“我先跟职工说，在项目中，企业收‘取费’是一种普遍现象，是工程预算的一部分，但是我会帮你争取到最大利益。”给职工做通思想工作之后，李弘晟又去找企业方代表谈。他回忆道：“这件劳动争议，突破口之一就是企业方代表是个通情达理的人，我从法律的角度给他分析，并告诉他调解的最

终目的是解决问题，如果双方能各退一步，就没有什么解不开的结，最终，他同意了我的调解方案。”

“在争议案件调解中几乎都会有‘背对背’的调解过程。”李弘晟说，在调解中，双方都会占在自己的立场，如果不“背对背”调解，调解员在与其中一方沟通并指出其问题时，就会落为另一方的口实，这样会使矛盾更加激化，不利于调解的成功。

### 以案说法，帮当事人正确懂法

“在调解工作中，仅仅引用法律法规的条文往往是不够的。”调解员胡建新介绍，法律法规的条文制定得比较抽象，而当事人对法律条文往往作出对自己有利的理解，所以仅靠法律条文还不能说服当事人。此时，中心往往会利用与当事人发生的劳动争议相似的案例，让当事人更直观地看到可能导致的法律后果，从而避免当事人之间不必要的分歧。“这一调解方式的运用，收到了非常好的效果。尤其是涉及到农民工补缴社会保险的争议案，用此方式调解最佳。”

李弘晟补充道，缴纳社会保险，一般是企业缴纳一部分、职工缴纳一部分。可在农民工的心中，企业缴纳的这部分就应该直接给自己。为了能让申请调解的农民工理解社会保险如何补缴，调解员往往会利用已往相似案件的裁判



劳动争议调解中心律师为农民工讲解劳动法规

文书复印件，向农民工详细进行讲解。“我们如果直接向他们介绍，他们总会认为我们是为了息事宁人，不能客观对待。但我们拿着裁判文书向他们讲解时，他们就比较容易认可。”李弘晟说，调解员一般向农民工讲解的内容包括法院认可的社会保险一般是指养老保险，确认的补缴时间段及计算方法。农民工也会根据所参看的案件，计算自己的追缴数额。

40多岁的厨师老冀，就是通过这一方式改变了自己的申请数额。他是今年年初到调解中心提出的申请，希望调解员能帮他向任职单位追讨一年多的养老保险金。可他并不清楚应该如何计算，就提出了要5000元。接待他的调解员李弘晟首先介绍了养老保险的相关规定，又专门为他找来以往相关案件的裁判文书复印件，让他可以参考。随后，李弘晟又与老冀曾经的单位进行了沟通，最终以2000元的调解金额成功结案。

### 借助第三方力量，使调解工作更顺畅

在劳动争议调解案件中，讨薪案件占有一定的比例。为农民工讨薪难度更大，主要由于原因复杂：工程层层分包、农民工流动性大、用工人数和工资标准及工作时间等情况混乱不清



劳动争议调解中心为职工讨回工资



劳动争议调解中心为职工讨回工资

等等。如果借助第三方力量，例如请工程的总包方介入，并由其出面找分包方，必要时总包方直接从分包方的工程款中先扣下拨付农民工的工资，就能够顺利实现成功调解。

在去年，调解中心接到了这样一起调解案件，最后就是通过借助第三方力量才得以顺利结案的。段小六等74名农民工受雇参与修建铁路某客运标段的施工任务，完工后却因工程款未到位，没有领到工资。为此，他们找到了调解中心寻求帮助。了解情况后，调解员们立刻行动起来，与其所属公司联系。但该公司却一直拖延不理。为了能帮助农民工讨回工资，调解员又开始寻找工程的总承包方，并积极与总承包方的负责人沟通。最终，在总承包方的全力配合下，74名农民工拿回了自己的劳动所得。

工资到手后，调解员又遇到了难题——如何为离京的农民工发放工资？“当用人单位不能及时支付农民工工资，农民工离京或去其他地方打工时，往往会让在京的同乡或包工头代领，从而又产生了隐患。”调解员胡建新建议道，“我们希望用人单位在农民工进入场地时，必须登记造册，然后给每一位农民工办卡，他们的工资不用现金支付，全部打入工资卡，这样可以避免不必要的工资支付风险。当然，这也需要相关部门能够加大监督力度。”□

编辑 曹海英