

高招频出促和谐 调解成功近七成

——朝阳区劳动争议调解中心工作纪实

□本报记者 刘欣欣

记者从朝阳区劳动争议调解中心获悉，自2013年1月1日至2014年8月31日期间，该中心共接受职工群众劳动争议类来电来访2000多件、涉及5000多人，接受调解1600件、4000多人，调解成功1135件、3000多人，调解成功率达到70%。其中，调解成功的集体案件为135件、2000多人，占收案总数的12%，重点维护了职工在企业裁员、并购中的合法权益，如摩托罗拉、易初莲花、新联协创等。

2010年3月起，朝阳区劳动争议调解中心正式成立，北京市兰台律师事务所受北京市总工会委托从事劳动争议案件的调解工作。4年过去了，上面的一排排数字记录着朝阳区权益部和兰台律所职工付出的努力。

近日，记者走进位于南十里居的朝阳区劳动争议仲裁院的调解室，去听听工会调解员有着怎样的绝招。

调解员得像“神探” 找出双方真正症结

“一定要了解争议双方真正的症结，有时候他们在申请书上写的，或者调解时候说的并不是真正产生矛盾的那个点。很多时候，需要我们耐心观察，细致询问，跟破案似的，找出那个点，才能为双方真正化解心结。”赵紫安是北京兰台律师事务所律师的一名资深律师，同时也身兼朝阳区工会调解员的工作。当记者问起调解工作的技巧，他不假思索的说，还谈起了他经手的一个案子。

2013年5月，王某大学毕业，进入一家人力资源咨询公司从事销售工作，月工资3000元，并按照公司薪酬办法享受提成工资。刚迈出校园的王某进入公司后，认真学习业务，很快进入工作状态，进步很大，得到公司上上下下的肯定，7月份，公司与其签订了劳动合同。然而，一个突如其来的事件打破了这种状态。2013年9月，李经理找到王某谈话，质问他对公司有何不满，搞的王某一头雾水。

事情还得从一个QQ签名说起。王某几次发现办公室的电脑被打开过，她怀疑有人偷看自己的电脑信息，感到非常气愤。更让她气恼的是，在经过一番排查之后，居然发现就是自己的上司李经理干的。顶头上司，加上没有直接证据，她无法向当事人宣泄自己的不满。无奈，她便将自己的QQ签名改为：胸怀有多大，事业就能做多大，偷看个人信息可耻。

李经理登陆自己QQ时，看到了王某的签名，猜到王某说的是自己，这才把她叫到办公室质问她。双方都很生气，两人进行了一番激烈的争吵。李经理表示，王某如果不想干了就可以走了。于是，王某随后向劳动仲裁委员会提起仲裁申请，要求确认与该公司自2013年5月至2013年7月期间的劳动关系，支付该期间未签订劳动合同的双倍工资、补缴社保，并支付解除劳动合同经济补偿金。

作为该案调解工作的承办人，赵紫安发现，在调解过程中双方都被情绪左右，特点也比较

明显，即案件标的小，但是双方争议大。

“卷宗上没写，调解的过程中双方也不会主动说出他们真正的症结在哪里。”赵紫安说，“这就是考验调解员的时候，要通过表面的东西，去看他们的内心，找到他们真正争议的焦点，否则就不可能有针对性的对双方进行疏导，也就不可能调解成功。”

在与双方多次沟通后，赵紫安了解到QQ签名的事件，并从这个真正的争议点入手展开调解工作。最终，双方从激烈争吵变成了友好谈话，人力资源公司肯定了王某的工作表现，确认与王某2个月的劳动关系，并为她补缴2个月的社会保险。不仅如此，还安排她到另一家关联公司工作。王某放弃双倍工资的仲裁请求，双方的争议和平解决，皆大欢喜，这与调解员的机智和技巧紧密相关。

调解员得像“大妈” 以理服人以情感人

“我将青春献给了公司。”“公司待你也是仁至义尽，你却倒打一耙。”“我一天24小时都在工作，我要加班费。”“如果你是机器人我就同意给你加班费。”……

在2楼的调解室内，同是兰台律所的律师兼调解员张猛正在调解一起物业公司与其劳动者的劳动争议，双方各不相让，甚至反唇相讥，调解已经持续了2个小时。

记者在一旁听了一会，原来事情是这样的，该劳动者是一名维修工，劳动合同中没有约定工作制。然而，在实际工作中，他上24小时休24小时，上班期间没有接到维修指令时可以在值班室休息。

如今，劳动者向劳动仲裁委提出申请，主张自己的加班费，并分别计算了平时加班费、周六日加班费、节假日加班费等。加之还带着几名同事，几个人的申请数字加起来相当可观，物业公司的负责人看到劳动者的请求后是又气又急。

张猛律师先是与物业公司的负责人沟通，就该案中涉及的法律问题进行分析。“劳动合同中

如果没有明确约定工作时间的，应参照标准工时工作制来执行，即每天工作不超8小时，每周工作不超过40小时的工作制度。因为除标准工时工作制外，其他特殊工时制度均需要向相关劳动行政部门提出申请，获得批准后方可实施。”张律师还说，如果物业公司与劳动者在劳动合同中没有约定工作时间，则需要执行标准工时制，假如有加班情形的话，则需支付相应加班费。但考虑到平衡用人单位的利益，建议双方对加班费问题进行折中计算。

“从情感角度讲，公司与劳动者是鱼与水的关系，何必最后弄得很紧张呢，劳动者养家糊口也很不容易，双方体谅下还有什么过不去的。”听了张律师的这番话后，物业公司负责人一直紧绷的表情，终于放松了下来。

另一面，张猛律师单独找到劳动者沟通，向他分析说，“虽然从严格意义上来讲，用人单位确实没有依法申请综合制工时，但现实该行业中，大部分都是实行的综合制工时。如果以行业中的通行做法来衡量，物业公司也没有过分，但若要说完全合法确实也有失偏颇。”张律师同时也向劳动者建议，考虑到公司的难处，就加班费问题进行折中。

几个来回下来，双方终于达成一致意见，化解了矛盾。

“我们把这种方法形象的总结为中国式大妈调解法。”案子调成了，张律师脸上也露出了难得的笑意。“有时候双方各说各的理，但是在某些点上有出入，没法核实真实情况，也有些确实是不能分得很清楚的。处理这种情况的案子时，我们就不光讲法，而是将重点放在讲情理上，用情感感化双方。”

调解员得有创新 开创案例调解法

“一旦开始申请仲裁，往往劳动者会尽可能多的增加项目，有些不该获得、不能获得的项目他们也会写上，抱着‘反正都来告了，尽量多告几个’的心态。”赵紫安律师告诉记者，劳动者的这种心态，往往会让案件难以调解成功。“有些企业一看劳动者要求的数额这么多，有的还是非



常不合理的项目，直接就拒绝调解。调解不成功的直接后果就是劳动者打官司需要用时更长、消耗精力更多。”

另一方面，随着用人单位法律意识的增强，出现劳动争议后用人单位往往认为已经严格执行劳动法，无法满足劳动者的诉求，劳动争议进入一个双方对法律事实认识分歧的新阶段，争议双方达成共识的难度很大，调解难度进一步增加，针对上述这两种情况，朝阳区劳动争议调解委员会在调解中探索引入“案例调解法”。

“案例调解法”是指调解员在调解中针对双方争议的焦点问题，按照具体法律点收集以往的完整判例，并建立案例库，从案例库中选取最相似的案例，有针对性的提供给用人单位或者劳动者双方提供参考，引导争议双方达成共识的调解方法。

“法律规定往往不太直观，面对一些特殊的当事人，我会搜几个最直观的判例，告诉他们这些诉求都是法官不可能支持

的，就算花了时间、花了钱把官司打到底，有些诉求也是徒劳的。有些时候恰恰相反，类似的问题在已有的判决中获得了支持，我们也会告诉另一方久拖无益，与其拿着败诉的裁决再支付，不如抓紧调解解决。”赵律师进一步解释说。

据介绍，朝阳区今年引入的案例调解法已经收获了明显的效果。第一是说服力强，一个完整的以往判例具有很强的参考价值，容易让争议双方信服；第二是针对性强，以往判例都是具体问题的解决方案，比法律规定更具体、更有针对性，调解员在引用后能够将争议问题具体区分解决；第三是便于理解，法律规定比较抽象，在争议双方法律基础知识不足的情况下，理解上有一定的困难，调解员引入判例解释，争议双方能够很快的明白；第四是能够提高调解效率，通过判例解释，提供参考依据，双方能够有效地达成共识，有利于提供调解效率。