

我骄傲  
我是工会人

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

# “用情说和”巧妙化解劳动争议

## ——记海淀区总工会劳动争议调解员张晓伟

□本报记者 赵思远 文/摄

从书记员到仲裁员，他靠勤奋耐心的记录与公正无私的态度，得到庭前信任；在众人不解中，他走下公堂成为海淀区总工会的专职劳动争议调解员，甘做调解双方的知心人。在张晓伟的心中，主导案件进程的仲裁岗位很神圣，但化解矛盾的调解员身份更伟大。

### 书记员·仲裁员·调解员

2010年，张晓伟成为一名劳动争议仲裁书记员。“第一次接触到劳动争议案件，除了感觉案件种类丰富外，更多的是对仲裁员身份的敬畏。”张晓伟表示，那时他便立志走上仲裁岗位。在日后工作中，他专心记录当事双方和仲裁员在庭上的每一句对话，回去以后再反复研究学习。不久，张晓伟如愿以偿，成为了一名仲裁员。

随着裁审的案子增多，张晓伟发现，很多案件不一定非要到簿公堂。“很多时候，把法律法规和人情道理讲清楚了，劳动争议的案件都能通过调解来解决，不仅能帮助当事人维护合法权益，还能更好地化解双方的矛盾、减少工作程序、节约社会成本。”

2018年，张晓伟做出了人生的重要抉择：离开仲裁员的岗位，成为了一名海淀区总工会的专职劳动争议调解员。“很多人都理解，因为仲裁员的身份说出来要比调解员好听许多，手上的‘权力’也大得多。我认为，仲裁员也好，调解员也罢，能在工作岗位上发挥自己的特长，最大限度地化解劳动争议，减少仲裁和判决的案件数量，同时也让争议双方都能通过调解工作更加知法懂法，降低今后出现劳动争议的几率，才是最重要的。”

初为工会劳动争议调解员，



张晓伟感觉当事人好像没有之前那么“听话”了，原来简单讲一下就能明白的问题，现在苦口婆心说半天，当事人还是用质疑的眼光看着自己。他发现，工会专职调解员没了仲裁员的权威性，就更要把法条说得准，讲得细，才能经得起当事人的查询和质疑；另外，调解工作不同于裁决，在法的基础上还要有情，他便在工作之余自学心理学知识，充分了解双方当事人的心理，在看似不可调和的矛盾中找到双方的共同利益。

### 一杯茶化解双方激动情绪

陆某于2017年与某某公司签订了为期三年的劳动合同，2018年7月，双方经协商签订了一份解除劳动合同协议书。协议书约定公司需支付陆某9万元补偿金并于3日内支付完毕，如一方违约需支付5倍的违约金。但公司并未按照约定时间支付，在经多次讨要无果后，陆某询问律师后前来仲裁立案。

接到工会分配下来的该案件，张晓伟立即拨通了双方电话，陆某在电话中非常强硬地告知公司必须按照协议支付5倍违约金，其余免谈；公司法人情绪也非常激动，表示“公司正常运作都要想办法”，只能按照协议约定给付陆某补偿金，违约金不予支付。总结相关内容后，张晓伟便通知双方两日后来调解中心进行调解。

两日后，如期而至的双方在门口就吵了起来，张晓伟为双方递上一杯暖茶，先将陆某叫进了调解室。张晓伟并没有直接进入主题，而是开始和陆某谈论他生活、职场规划、家庭情况，并为其分析了其所从事的行业职场的稀缺度，在聊天的过程中话题开始延伸到本次调解的主题。他让陆某先出去好好冷静，考虑一下是否能够酌减5倍违约金，不必马上给出答案。

随后，张晓伟又将公司法人叫进调解室，将其茶杯里的水加满。他向公司法人表达了对公司现有困难的理解，同时向其说明了公司应该按照协议要求按时支付违约金。公司法人表示，想想是这么个理儿，“但公司困难，晚几天给又不是不给，况且该员工平时表现一贯自由散漫，给的工作拖拖拉拉，要不是看在朋友的面子上早就开了他了。”说完情绪又激动起来。张晓伟随即安抚对方，让对方喝口茶水消消气，在确定公司同意支付补偿金的前提下，询问其是否愿意适当给予违约金，并让其权衡利弊、耐心考虑。

### 明事理换位思考解矛盾

“您换位思考一下，但凡公

司不想给你补偿为什么还要与你签订合同？但凡公司效益好为什么法人亲自过来处理此次争议？”当陆某再一次走进调解室，认为自己没有错，并对公司不按约定支付补偿金、态度蛮横的行为感到愤慨时，张晓伟劝说陆某理解公司的难处，站在公司当事人的角度思考问题。

随后，张晓伟向陆某说明，他这种情况的违约金产生属于客观情况发生变化导致无法按期支付，在取得陆某理解后，他询问陆某能否接受将协议中的违约金数额从5倍降为2倍，陆某也表示同意。

在此基础上，张晓伟向公司表示陆某理解公司的经营处境，并希望公司能支付其2倍违约金，但公司表示支付2倍公司仍将无法正常经营。张晓伟又提议，双方能否接受分期支付，双方同意后在调解书上签字，公司也就此事向陆某道歉。

“在调解室里，用词、表情、语气甚至一些小动作都要注意，要懂得倾听，要让当事人觉得你够专业、够真诚。”张晓伟表示，在调解室里，双方肯定是带着火，且都是在气头上，让他们冷静下来找到利益的共同点，调解员需要在言谈话语间具备敏锐的捕捉力。

“企业都是想最大限度保障自己的利益，职工也会最大限度地维护自己的合法权益，依靠仲裁员的经历和专业的法律知识，用明事理的方式为他们的权益提供保障，让他们认识到自己的不足，实现双方的和解共赢，为我所做的事感到骄傲。我也相信，工会调解员队伍能够为劳动关系和谐稳定提供持久的正能量。”张晓伟说。



【线索征集邮箱: ldwbgh@126.com】

# 档案室里的“外科医生”

## ——记北京市公安局档案修复师范三成

□本报记者 闫长禄 文/摄



一处面积不足50平方米的房间，一张张红色裱糊大案上，身着工装的修复师们正在伏案工作，他们的手边是一摞摞躺在案上等待“手术”的案卷。这里便是北京市公安局档案馆档案修复室。这个修复室面积虽然不大，技术却过硬——它是全国公安系统唯一的档案保护修复技术中心。在这里，破损的档案被拯救，首都公安工作的珍贵原始记录得以保存和利用。

喷水、刷浆、拼接、托裱、上墙……经过十余道纯手工的修补过程，一件件原本破旧不堪的老旧档案在这里“起死回生”。在北京市公安局办公室档案处的档案修复师范三成看来，这就像医生妙手回春，让危重的“病人”重获新生一样，“拯救”档案也是一件非常有成就感的事情。

档案修复师刘雪立告诉记者，红色的裱糊大案是修裱工作

的操作台，也是修复室的“重器”，它的制作工艺来自故宫博物院，特点是不怕高温潮湿、不会皴裂变形。档案修复工作中的许多重要环节就在这个操作台上完成。刘雪立一边说着一边用镊子认真地拼接大案上一张破损的档案，小心翼翼地拨调，一丝不苟地比对、拼接……

“只要这页纸上还有一个

字，我们都会进行‘抢救’，有时上面缺了一角，即便能猜出是什么字我们也不能填上，要保持内容的原状，涂改后就失去法律效力了。”范三成是从事档案修复工作近30年的老民警，在修复室负责指导修裱档案。他告诉记者，修复室目前接收的主要是解放前北京城八区派出所保管的、损毁比较严重的居民档案。

“我们的修复工作主要是为服务群众，很多群众在处理涉及房产等问题时往往需要档案证明，他们就会到派出所进行网上登记查询，档案馆收到申请信息后会在卷宗中进行查询，有破损的及时修补。”范三成说，纯手工修复一页档案一般会经历很多道工序，修复师们每天的工作量是33页，具体时间还要看档案的受损程度，有时只是补一张档案的洞就要几个小时。

说话间，只见一位修复师用镊子小心夹起残留在下一页档案上的纸渣，放在正在修补页的合适位置，并用补纸把附近的洞补好，一点点把补纸的边缘摘掉。这个过程中，她每隔几秒钟就用喷壶在档案上喷些水，以保持湿度，并让字迹逐渐清晰显现。

“所有的修补工作都完成后，就可以上墙去绷着，经过几天时间，潮湿的档案就会干透，变得非常平整，然后再装订成册。”顺着范三成手指的方向，记者看到一个别有洞天的“小屋子”：在一排排镂空木质的墙板

上，贴着一页页已经修复完毕上墙晾干的档案。范三成介绍，这个墙板是借鉴故宫博物院的特殊工艺制成，木板镂空的部分糊上20多层宣纸，组成平整的墙面，让墙板更透气、便于风干。

整天与破损的档案打交道，工作似乎千篇一律，甚至枯燥乏味，但范三成却不这么看。“破损的档案修复完毕后，看到它完整无缺，我们会有一种医生成功挽救病人生命的成就感！每一份档案就是一段历史，如果我们不进行修复，这份档案或者这份历史，也就消失了。”说这话时，范三成的眼中透着欣慰与自豪。

年复一年，日复一日，经北京市公安局档案馆档案修复室的“外科医生”们的医治而“复活”的公安档案资料达3800余卷，近40万页，这些档案成为民生档案的重要组成部分。仅2016年至今，北京市公安局户籍派出所利用户籍底簿、人口卡片等档案资料，接待人民群众70万户次，在查证亲属关系、查找亲人、办理落户、退休、低保等方面发挥了重要作用。