

狗叫声扰民 两外籍家庭起纠纷

长宁区虹桥司法所借助第三方力量促调解成功

□法法治报记者 王建慧

虹桥地区的一些小区，居住着不少外籍人士，由于他们的生活习惯的不同，也会引发邻里纠纷。日本籍的中山先生和韩国籍的金女士是楼上楼下的邻居，因为中山先生家的宠物狗叫声影响了金女士一家人的休息而引发邻里矛盾。由于语言不通，沟通不畅，双方剑拔弩张，甚至一触即发。

长宁区司法局虹桥司法所借助第三方力量，邀请服务社区的外籍法律志愿者参与调解，起到了事半功倍的效果。



【事件】

犬吠影响邻居休息 上门调解被拒门外

黄金城道某小区的日本籍人员中山与韩国籍人员金女士为上下楼邻居关系。2016 年的一天，金女士向辖区居委会及社区民警求助，称中山饲养的宠物狗吠叫严重，导致其一家三口无法正常休息，双方还一度发生争执甚至肢体冲突，矛盾已持续 1 个月之久。

由于一方当事人为日本籍人员，他会对异国人员缺乏亲近感，居委会工作人员中又无人通晓日语，因此司法所请来日本籍志愿者作为调解员，结合日本本土文化特点，从“本国人有亲切感”这一切入口来介入调解。

不过，虽然有了切入口，但难度依然很大。由于日本人特别注重个人隐私，因此司法所工作人员、日本籍志愿者和居委会工作人员第一次上门时就吃了“闭门羹”。

“中山先生，您好！我叫早田，是服务社区的法律志愿者，今天想就您饲养小狗的问题，与您谈一谈，可以吗？”日本籍志愿者调

解员很有礼貌地想敲开中山先生的家门，没想到却遇到了不礼貌的待遇。“肯定又是楼下的事情，这也归你们管吗？如果有什么不满意的，让她报警好了。你们快点离开，否则你们就侵犯了我的隐私权了，我要报警的！”

就这样，调解员第一次和第二次的上门调解，均被中山先生拒之门外。

【调解】

外籍志愿者介入 三方联手化纠纷

尽管如此，调解工作人员依然不放弃。由于中山对调解员上门调解十分反感和抵触，调解员从尊重当事人的角度出发，将调解地点设在外籍人员商议社区自治事项的市民议事厅，并由日本籍调解员将其约至该地点，与韩国籍当事人开展面对面交流沟通。这样一来可以向其展示开展调解工作的诚意，二来有日本籍调解员陪同，也给他有足够的“安全感”，促进矛盾的顺利解决。

“中山先生，我也是日本人，请您放下戒心，让我来帮助您和韩

国女士一起解决这件事，好吗？”日本籍调解员早田说道。

“我不是没有诚意，只是我和她没法沟通，总是感觉她每次来找我都是在骂我，我很气愤。”中山怒气冲冲地说。“您尽管放心，我懂得中文，我会做好您的翻译。”早田说道。

对于涉外调解语言不通的问题，虹桥司法所早早就做好了准备，调解前，司法所即与辖区派出所取得联系，派出所派遣了通晓韩语的社区民警小傅参与调解，作为韩国金女士的翻译。

“金女士不需要中山先生赔偿损失，只是希望晚上甚至深夜的时候，他能对狗进行一下管束，否则她与家人无法好好休息。”民警小傅劝说道：“中山君，对方提出的要求也是合理的，您不需要赔偿，只是需要向她道个歉，这也是应该具有的礼仪吧？”

在温和、平静的语言交流环境下，固执的中山终于同意调解并当场向金女士及其家人陪礼道歉，双方对调解结果均表示满意。

事后，司法所也与日本籍志愿者、社区民警一起，对该事件进行了跟踪回访，确认未出现“回潮”现象，

涉外邻居纠纷圆满解决。

【点评】

构建多元化调解机制 邀请外籍志愿者参与

针对古北新区日本籍居民数量多的特点，长宁区虹桥司法所通过调解涉外邻里纠纷，建立和完善了多种角色参与调解机制，挑选社会组织中精通外语的律师担任涉外居民区的法律顾问，有能力、全方位、多语言地服务于社区的外籍居民，从而形成了“三者”联动调解的运行工作机制，即司法所为保障者、外籍友人为调解志愿者、有外语能力的社区民警，形成联动处置工作机制。

这一机制不仅让外籍“老娘舅”参与了“中国式”矛盾纠纷解决全过程，同时让司法所的调解员通过学习各国的法律体系、法律习惯、纠纷解决机制及调解工作现状，掌握涉外矛盾纠纷的正确解决方式，从而带动调解工作队伍向涉外化、专业化、精细化方向发展，提高了涉外纠纷调解成功率和群众满意度，真正形成遇到涉外矛盾纠纷，人人都能上阵调解的工作格局。

目前，虹桥司法所已与上海复恩社会组织法律研究服务中心、日本 TMI 律师事务所上海代表处建立了合作关系。该服务中心作为志愿者组织，目前团队中共有外籍律师志愿者 8 人，有留洋经历的中国志愿者 50 人。

日本 TMI 律师事务所上海代表处共有专业日本籍律师 10 余名，其负责人山根基宏还发动自己所创建的“扶轮社”公益志愿服务组织参与调解工作，该组织共有各国外籍志愿者 30 余名，且多为热心社区公益和志愿服务的公司高级管理人员，随时可参与涉外矛盾纠纷的调解。

骑车撞伤孩童未报警 事实不清索赔谈崩

金山区亭林镇人民调解员“背靠背”调解妥善解决纠纷

□见习记者 王川
通讯员 陆倩雯

金山一男子冯某在马路上骑自行车时，不小心将路边玩耍的孩童撞倒，造成伤者胫骨、腓骨骨折。双方为了赔偿金额问题争吵不休，来到金山区亭林镇人民调解委员会申请调解。通过调解员耐心讲解、最终促使双方达成一致意见，一场矛盾纠纷就此化解。

【事件】

自行车撞倒孩童起纠纷

2017 年 10 月 7 日 11 时 30 分许，冯某骑自行车经过金山区亭林镇某路段时与正在路上玩耍的刘某（未成年人）发生擦碰并致刘某受伤，事发后冯某家属立即将刘某送往医院治疗。

此次事件造成刘某胫骨、腓骨骨折。双方于当天 18 时 36 分许在事发地报警，交警部门出具了《道路交通事故证明》，认为因事发后未报警，致事故基本事实及成因无法查清。由于双方家属就刘某赔偿问题未能达成一致意见，于是向亭林镇人民调解委员会申请调解。

【调解】

调整调解思路促成和解

事故发生后，刘某家属要求冯某家属赔偿 10 万元了结此事，但冯某家属认为刘某家属提出的赔偿金额太高，拒绝支付，双方僵持不下，此事一直未能解决。

此后，刘某家属扬言如果冯家

不赔偿，就要去冯家闹事。冯某家属害怕刘家一闹会影响冯某及家人的正常工作及生活，便来到亭林镇人民调解委员会申请调解。

为防止事件激化，镇调委会立即指派人民调解员找到刘某家属，稳定刘某家属情绪，引导刘某家属合法合理表达诉求维护自己的合法权益。调解员又联系冯某家属，向其讲解相关的法律条款，让其出面解决此事。通过调解员的前期劝导，双方当事人同意一起坐下来协商解决此事。

2018 年 1 月 24 日，冯某家属和刘某家属来到亭林镇人民调解委员会解决争议。刘某家属认为，刘某胫骨、腓骨骨折是因为冯某骑车撞上刘某导致的，要求冯某赔偿人民币 3 万元。

冯某家属认为刘某尚未成年，刘某家属应该负起监管责任。就是因为家属没有尽到监管责任，让刘某随意在马路上玩耍，才会造成刘某被撞的结果，所以也应该承担相应的责任，因此不同意刘某家属提出的 3 万元赔偿。双方你一言我一语，争得不可开交，情绪越来越激动。

调解员根据多年的调解工作经验，认为目前这种状况不适合双方集中在一起调解。调解员果断将两人分开，耐心倾听双方的陈述。等双方渐渐平静下来后，调解员再开始与双方当事人进行沟通。

调解员告诉刘某家属，此次事件由于未在事故后立即报警，交警出具的故事证明未载明双方的责任，建议刘家也要承担相应的责任。经过劝说，刘某家属要求冯某赔偿 1.5 万元。看到刘家愿意降下赔偿要求，调解员又做冯家的工作：冯某骑车造成刘某受伤的事实已经明确，如果调解不成，刘家必然要走诉讼程序，还要承担诉讼费、鉴定费等费用，造成的损失会更大。

但冯某家属坚持己见，只愿意赔偿 5000 元。在这种情况下，调解员没有放弃，坚持不懈的做冯某家属的思想工作，让冯某家属将心比心想孩子受伤后的痛苦、刘家担心患儿病情的焦虑以及照顾患儿工作受影响等。经过数小时的劝解，冯家同意赔偿刘某的损失并当场履行。

调解员提出的调解方案得到了双方的肯定，一场闹得不可开交的

纠纷就此得以妥善解决。

【点评】

“背靠背”起到缓冲作用

这是一起因意外事故导致当事人受伤而引发的人身损害赔偿纠纷。一开始，双方当事人剑拔弩张，经调解员耐心、细致的工作，促使双方当事人达成了调解协议并当场履行，“背靠背”调解法起了很大作用。

在日常调解工作中，面对双方分歧较大、情绪不稳定易激化的纠纷，可以采取“背靠背”调解法，即将双方当事人分开，分别做双方思想工作。一般由调解员先找一方当事人谈话，了解纠纷的一些实质性问题，再找另一方了解沟通，知晓双方的具体情况，并分别对双方讲清对他们本人不利的情况，希望双方作出让步。

这样既充分听取当事人的意见，又能针对性提出调解建议，劝解双方各退一步，从而达成调解协议。不仅减少了诉累，而且使受害人能够及时得到赔偿，实现公平和效率“双赢”，起到案结事了的效果。