

未安触电保护器 三岁童触电身亡

金山工业区司法所调解员释法明理终促和解

“ □法治报记者 王川
法治报通讯员 吴平

三岁孩童在家玩耍，结果用筷子伸进插座导致触电身亡。这原本是一起意外事件，然而却因为事发两年前该插座被电工修理过，并未再安装触电保护器，导致孩子家人要求当时的电工——亲戚王某来承担孩子的死亡赔偿责任。而王某坚称自己是无辜的，不愿承担任何责任。双方矛盾升级之下，找到了金山工业区司法所的调解员，最终在调解员的调解下，双方和解。

全面了解案情
找准矛盾焦点

2018 年 1 月 14 日 11 点 30 分，周小某（男，2015 年 7 月生）在家里玩耍时，用筷子伸进插座插电孔，导致全身触电，后经医院抢救无效死亡。

周小某的家属认为正是由于电工王某在 2016 年维修家中电路时将触电保护器拆除，才导致了悲剧的发生，遂要求王某承担周小某的死亡赔偿责任。王某则认为自己在该起事故中无过错，无需承担责任。双方产生争执，向金山工业区人民调解委员会申请调解。

接到调解申请后，调解员没有急于展开调解，而是先全面了解事件的起因经过。

交谈中，电工王某表示，2016 年 7 月某天晚上，连襟周某（周小某的爷爷）打电话给他，说家里的电路一直跳闸，让他去修一下。次日早上 5 点左右，王某来到周某家中检查电路，发现电线已经老化，电源始终推不上去，所以就拆除了触电保护器。

由于时间太早，街上的五金门市店还没有开门，所以王某就关照连襟，如果新的触电保护器买好后，跟他打个招呼，他可以过来安装，或者叫其他懂电工知识的人帮忙安装一下，十分方便。但直到周小某触电事故发生，连襟家也没有去买过触电保护器，所以王某认为他没有责任。

调解员对周小某的不幸离世表示惋惜，向家属的遭遇表示深切的同情和慰问。调解员尽力平抚家属情绪，劝诫家属逝者安息，生者坚强。

周某告诉调解员，当时王某拆除触电保护器后，他曾询问王某：“拆除保护器要紧吗？”而王某回答，没有关系，当时天还早很多店都没有开门，买不到新的保护器。由于不懂电力方面的知识和产品，



资料图片

于是周某就跟王某强调，让王某有时间再过来一趟一起去买。但王某之后一直没有来，所以王某应该承担责任。周某要求王某赔偿各项费用 10 万元。

释法明理动情
明确双方责任

在死者家属方面，调解员再次表达了理解和同情，年幼生命的逝去，确实令人扼腕叹息。但作为周小某的监护人，应当履行监护人的职责和义务。

根据《民法通则》第 18 条第 1 款规定：“监护人应当履行监护职责，保护被监护人的人身、财产及其他合法权益。”周小某出于民事行为能力限制，不具备全面充分的自我保护能力，相对容易遭受来自外界侵扰和损害。显然在该事故中，周小某在家中用筷子插入插电孔，家属未尽到监护人的职责，未对周小某做到人身上的保护。

而王某方面，王某为了让周某家通电，在明知早上买不到触电保

护器的情况下拆除了触电保护器，这一行为属于重大过失。拆除触电保护器，一般人也能预见到可能会带来意外事故，作为一名电工，却没有预见或虽已预见但轻信不会发生事故，存在侥幸心理；但由于王某已告知了周某这一事项，周某也未反对，所以双方都存在一定过错，因此王某应承担一定比例的损害赔偿赔偿责任。

攻破纠纷要点
促成双方和解

向双方当事人阐明责任后，调解员先从情感的角度出发，动之以情。调解员指出，发生这样事故，无论是家属方还是王某都是不愿意看到的，希望双方换位思考，互相理解，尽快解决纠纷。再加上双方原本是亲戚，不要因为此事破坏了原本和谐的亲戚关系，更不要因为赔偿款的问题，导致双方对簿公堂。

周小某的不幸离世，给亲人造成了极大的痛苦，给王某带来了心理阴影，希望双方化悲痛为力量，

尽快让逝者安息。

通过调解员耐心地以案说法、以情说案，动之以情、晓之以理，最终双方于 2018 年 3 月 1 日达成和解协议。王某对此事故支付给周某 2 万元，而周某一家也对王某表示谅解。

【调解心得】

调解技巧和真心
一样都不能少

调解是一门艺术，它需要调解员具备良好的应变能力、法律知识、说话技巧等多方面的素质。当面对一个调解案件时，调解员起初无法了解当事人的内心，也无法预测案件的发展，能做的就是用一颗真心、一份真诚和日积月累的经验、知识去赢得当事人的信任，去挖掘纠纷的突破口，从而为成功化解矛盾奠定基础。

在本案例中，调解员在接手后循序渐进，首先通过当事人的诉说，了解纠纷双方的责任划定以及赔偿数额差距。掌握本次纠纷的关键点，是化解矛盾纠纷的坚实基础。

首先，以事实为根据，实事求是，是解决各种矛盾纠纷的重要原则。在开展赔付工作时，一定要以事实为依据，做到实事求是，准确掌握赔偿尺度是做好赔付工作的重要环节。

其次，以法律为准绳，依法调解是化解各种矛盾的重要前提。案件中，调解员充分运用了《民法通则》《侵权责任法》等相关法律法规解释本案涉及的赔偿依据，通过法律知识的支撑，获得双方当事人的信服，也明确了双方的责任，从而使双方的思想实现了第一次的变化，找到了调解的突破口。

最后，调解员通过晓之以理、动之以情，由情及理、由理入情，耐心引导双方从事实出发、有理有据提出要求，换位思考、了解理解体谅对方，最终双方心平气和达成一致。

日常琐事生罅隙 母女反目成“仇”

普陀区长征镇调委会耐心劝导打开心结化解矛盾

“ □法治报记者 金勇

母亲说女儿拿了自己工资卡，还时不时打骂自己，不孝顺；女儿说照顾老母亲日常三餐，却还是各种不满，心好累。家庭矛盾日积月累，老人家找到普陀区长征镇调委会要求调解，解决母女间的家庭纠纷。

调解员通过耐心劝导，抓住母女间发生矛盾的核心问题，通过让双方换位思考，学着去体谅、理解对方，最终打开了她们的心结，化解了矛盾。

【案情】

在普陀区长征镇辖区梅川路某居民区的宋奶奶、陈阿姨，她们是一对母女，因家庭琐事发生纠纷，前往长征镇居委会寻求调解。宋奶奶此前已多次到居委要求调解母女关系，她说女儿经常打骂她，她的工资卡也被女儿拿去，她要求和女儿分开，要么她去养老院，要么女儿搬出去。

居委会多次上门做工作，但总是收效不大，过了几天，宋奶奶就又来居委反映情况。

母女俩日常生活中每天都在一起，因此矛盾的焦点就是生活中的一些琐事。宋奶奶认为女儿掌握了她的工资卡，又对她打骂，很不孝顺。可女儿陈阿姨也觉得很委屈，每天照顾老母亲起居，还要怎么才能让母亲满意？问题的症结在于双方都没有真正考虑过对方的想法，也都没有站在对方的角度考虑问题，因此矛盾越来越深。

【调解】

调解员通过与宋奶奶、陈阿姨分别谈话，对她们的矛盾情况有了进一步了解。宋奶奶年纪大了，脑子有时会有些不太清楚，说话经常反复，女儿担心工资卡在老母亲的手中会被骗或丢失，因此帮她保管了工资卡。陈阿姨性格脾气比较直，每天照顾老人，碰上老人唠叨就会觉得很烦，易发火，控制不住的时候就会动手推搡老人，叫母亲闭嘴。

在正式调解前，调解员又约陈阿姨和宋奶奶分别谈了一次。在和陈阿姨的谈话中，调解员首先肯定了她照顾老人的辛苦，这让陈阿姨的表情缓和了不少。随后，调解员告诉陈阿姨，对老人的照顾不仅是指生活上的照顾，还包括心理上的照顾。你既然那么辛苦地在生活上照顾好老人了，为什么不能学着在心理上也关心关心老人呢？试着多和她聊聊，别嫌弃她唠叨，俗话说

“树老根多，人老话多”，唠叨是人脑老化的表现之一，人老了就会这样，要学着对老人耐心些。

在和宋奶奶的谈话中，调解员告诉她，女儿照顾她也很不容易，要多看好的地方。“不要总想着房子是我的，工资卡是我的，你总把这些挂在嘴边，女儿心里怎么会好受？对你的态度怎么好得起来？”

此后，调解员约了社区结对律师、宋奶奶、陈阿姨以及宋奶奶的另外两个女儿正式调解。调解员让母女双方说出了自己的心里话，也认真听听对方心里怎么想的。或许是从来没有过这样的交流，宋奶奶和陈阿姨在听了对方的话后都挺激动。宋奶奶的另两个女儿也很感动，表示以后一定常回来看看母亲，帮姐姐多分担一些。

在调解室里，母女二人在调解员的循循善诱下都改变了态度，她们表示以前从来没有换位思考去想对方，总是只站在自己的立场上考虑问题，因此小矛盾每每激化，

弄得母女关系恶劣很难相处。现在双方都把话说开了，心结也就化解了，母女都表示今后一定会为对方想想，互相善待，一对母女的家庭矛盾终于在调解员和风细雨的调解下得到了圆满的化解。

【点评】

都说清官难断家务事。通过这次极其平常的家庭内部矛盾的调解，其实家务事不需要“断”，在调解工作中细致一些、深入一些，帮助矛盾双方看清问题所在，家庭矛盾自然就化解了。人民调解化解纠纷的独特社会功能再次起到了润滑和调节的作用。

社区是社会最小的细胞——家庭的栖息地，只有家庭和睦了才会有社区的和谐，进而才能有社会的稳定。调解工作以特有的人性化在本案中起到了润滑和调节作用，本文所叙述的这个调解案例，再次印证和诠释人民调解在处理家长里短矛盾中的独特优势。