

# 亲姐妹为动迁款大打出手

## 普陀区真如镇街道调委会“亲情”切入,姐妹重归于好

“ □法治报记者 王川

近日，步履蹒跚的唐阿婆来到普陀区真如镇司法所申请人民调解，原来老人与自己的两位女儿因房屋动迁征收补偿款的分配问题产生了分歧，甚至大打出手。所幸在调解员的细心调解下，事情有了圆满结果，姐妹两人再次握手言和，唐阿婆脸上也露出了久违的笑容。

”

### 为了动迁款,姐妹反目成仇

唐阿婆的老伴在多年前就去世，之后唐阿婆就由大女儿赵大姐照料并与其居住，小女儿赵小妹因工作繁忙与母亲和姐姐沟通少，母女、姐妹之间感情也趋于冷淡。房屋动迁征收后，对于补偿款如何分配的问题，两个女儿产生分歧……这才有了上述求助的一幕。

通过初步接触，调解员了解到唐阿婆对于两个女儿都疼爱有加，不想让她们因为补偿款的事情反目成仇。大女儿对于母亲与妹妹并无恶意，但对于妹妹所要父亲的那部分份额表示不满，理由是妹妹这些年虽然有看望母亲，但停留时间不长，走走过场与形式，对于母亲的态度也趋于敷衍。

小女儿却坚持要求拿到父亲那部分份额。赵小妹对姐姐多年来照顾母亲的行为表示肯定，但认为母亲的退休工资一直由姐姐在支配，自己要求父亲的补偿款份额并不为过。

以此为基础，调解员开始着手化解两姐妹的矛盾。姐妹俩在商议过程中各自提出的动迁安置补偿款，双方都不认可。调解员指出，这些年唐阿婆多次因病住院，腿脚不便，大多数都是由大姐在照顾，而赵小妹因为工作繁忙，对于母亲的照料不如大姐及时。小女儿对这些都表示认可。

调解员考虑到小女儿家庭并不富裕，大女儿与母亲一同居住需要照顾年迈的母亲也不易，告知双方能否互相体谅下各自的艰辛与生活的不易。“发放补偿款本来是开心的事，如果闹到一天吵多次，怎么对得起你们去世的老父亲呢？”调解员说希望姐妹俩都冷静下来，多为年迈体弱的母亲想一想。

姐妹俩表示回去后会仔细考虑，尽量通过调解的方式化解动迁安置补偿款的纠纷以及家庭之间的矛盾。

### 以“亲情”入手,终促一家和睦

此后的一段时间，调解员分别同唐阿婆、赵大姐、赵小妹进行沟通。对当事人不断强调“血浓于水、姐妹情深、母女连心”，一方面安稳各方的情绪，另一方面从亲情角度出发拉近



资料图片

相互间的距离，慢慢降低敌意。

特别是两姐妹之间从小一起长大，为了母亲，身为大姐更应该承担起家庭和睦、团结的责任，而妹妹也应该明白大姐从小对自己的照顾，不是金钱可以衡量的，双方在适当的范围内，作出合适的让步，都是情理之中的。

经过调解员连续多日上门，并把动迁征收情况告知当事人，姐妹俩慢慢有了理性的互动与谈话，唐阿婆也耐心听着，生怕错过了这场来之不易的和睦。

得益于上述工作，之后的调解中，当事人不再纠结于过往的是非争论，把重点放在了如何恰当合理又不失亲情地去确定各自的份额上。大姐照顾老母亲多年，调解员说“家人之间有啥不能说的，有啥谈不拢的，亲情第一”，经过调解员晓之以理、动之以情的劝解，妹妹肯定了姐姐对母亲日常生活的照顾与付出，同时表态，一切听从老母亲安排，大姐也附和。随着调解工作的不断深入，当事人双方都表现出了积极的态度，关键是亲情还在，一家人一起和睦相处，才是一个完整的家。

经过调解员的反复劝说与开导，姐妹俩都表示由母亲做主，动迁安置补偿款分配方案听

母亲的。最后，赵大姐与赵小妹均从征收补偿款总额中分得人民币 100 万元，不再有任何其他要求，妹妹要增加看望与看护母亲的时间；征收补偿款的余款归母亲所有。

### 【调解心得】

这是一起典型的因动迁安置补偿款分配问题引发的纠纷，对于此类纠纷的调解，建议分四步进行：

首先要找到矛盾的焦点。该起纠纷涉及到多位当事人，但经过分析后，矛盾主要集中在赵大姐与赵小妹身上。在了解到当事人真实的诉求与立场后，可以有放矢地开展调解工作。

其次是注重对于当事人心理的变化分析。妹妹因为自己是家里最小的，有些娇惯习气，但随着调解工作的细致与深入，妹妹渐渐心里产生了对于家庭的愧疚感，大姐的让步，对于妹妹来说触动很大。老母亲也变得不再那么焦虑，双方都开始用理性的方式去考虑问题，分析自身存在的不足。抓住当事人心理细微的转变，作为突破口。只有当事人之间情感有了相互交流，才能缩短其心理距离，缓解对立情绪，消除隔阂，取得互相谅解。

调解中还应强化家庭角色，注重亲情。该案一开始，未进入调解前，当事人家里已经就动迁安置补偿款分配问题，闹得不可开交，全然抛弃了亲情这一最重要的情感，老母亲更是伤心不已。在调解过程中，强化了一家三人在家庭中的作用，用亲情来敲开混乱的局面。先从姐妹入手，增强各自对于家庭角色的责任，再进行循序渐进的一对一深度交谈，使得调解过程对于当事人来说，是一种很好的倾诉过程，一种重塑家庭和睦的过程，一种重建亲情情感的过程。

最后需要有专业法律知识，更需要公平、公正。动迁安置补偿款分配应充分贯彻平等协商、和睦团结的精神，同时也需要考虑到当事人各自的实际生活情况。调解员要耐心引导当事人，从专业的法律角度，秉承公平、公正原则，动之以情，晓之以理，辅之以法，调解中严格遵守调解程序，注意选择调解方式，把复杂的家务事变成一次次法律宣传的交流，巧妙地情理法的倾谈中，化解矛盾纠纷，维护其合法利益。

# 房东长期居住国外 房屋出租多次漏水

## 闵行区古美路街道调委会耐心沟通化解纠纷

“ □法治报记者 金勇  
法治报通讯员 张峥华

楼上严重漏水，导致楼下天花板及部分床品遭损坏。楼上业主长期定居国外，回国处理漏水事宜，却因双方对损失赔偿协商无果，矛盾升级。

闵行区古美路街道调委会及时介入后，通过仔细倾听，耐心沟通，最终双方达成一致意见，圆满化解了一起因漏水产生的邻里纠纷。

”

### 【案情简介】

2018 年 6 月底，某小区业主霍某家楼上的业主家中卫生间抽水马桶的三角阀损坏，而家里又无人及时关闭水闸，造成严重漏水，导致霍某家天花板以及一部分床上用品遭到损坏。据了解，霍某楼上的房屋系出租房，业主徐某长期居住在国外，事发后霍某经多方联系到徐某，徐某答应 7 月底回国处理相关事项。但是徐某回国后，双方协商多次无果，遂向居委会求助，居委调委会受理后组织双方协商调解，但无法就漏水造成的损失达成一致，问题久拖未决，不仅影响了双方的正常生活，也使双方的敌对情绪到达了顶点，霍某更是关闭徐某房屋的电闸水闸，使双方矛盾再度升级。

### 【调解过程】

2018 年 8 月底，街道调委会受理该案后，调解员将双方当事人约到街道调委会，进行面对面的协商调解。调解刚开始，霍某便大吐苦水，调解员了解到，此次的漏水事件并不是第一次，由于徐某将房屋出租，租客时常更换、素质参差不齐，2016 年租客用水不规范导致南北阳台多次发生漏水事件，2017 年租客更是在门缝上打农药，带有刺鼻气味的药水从墙壁的裂缝中漏到楼下，令霍某苦不堪言。由于漏水造成的损失不大，也考虑到邻里关系，霍某都和租客自行解决了问题。但是本次的漏水造成

家中次卧天花板和两边墙面渗水、实木地板发生变形且凸起、被褥和床垫全部湿透、主卧的天花板也在第二天起皮。

霍某表示这次主动联系徐某，是因为自家人年初刚粉刷过，可以说是损失惨重，同时希望能够引起徐某的重视，今后督促租客文明入住。霍某提出了自己的赔偿要求，请专业的装修公司使用好的涂料帮其恢复原样；房屋内的物品按照同等的品质进行补偿；此外，还要等价赔偿地板损失，同时解决霍某一家在施工期间的住宿问题；下次如果再发生这样的事情，除了以上的赔偿以外，还要赔偿霍某的精神损失费、误工费等等，综合以上意见，霍某提出了总计 3.8 万元的赔偿款。

徐某听后表示，事发后她立即回国并积极配合处理，但是霍某不满意她找来的专业装修队伍，另外，她经过现场勘验认为本次事件的发生有两方面的原因，第一是租客的原因，第二则是房屋的质量问题，因为她在现场的勘验中发现天花板存有裂缝。同时，她对霍某提出的赔偿数额表示质疑，并认为霍某家的损失数额达不到霍某的估算价格。徐某还向调解员反映，双方协商无果后，霍某做出了拉电闸断水的极端手法，导致租客受到惊吓要求退租。

调解员获悉双方的真实想法后，首先向徐某宣传相关的法律法规，根据《物权法》和《民法通则》的相关规定，给相邻造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。

所以，她有责任对霍某受到的损失进行赔偿。其次，严肃批评霍某私拉徐某家电闸等的过激行为，并告知他，赔偿是要有理有据的，其中要考虑到物品折旧费，还需要提供相关凭证。然后，调解员采用了换位思考的方法帮助两人分析双方的情况，建议两人站在对方的立场思考问题，去理解对方，霍某应当肯定徐某得知事件便回国积极配合处理的态度，而徐某应当理解霍某多年来受租客漏水、噪音等的困扰。在调解员一番情理结合的劝慰下，双方均表示愿意积极配合理性处理纠纷，最终达成一致意见。最后，调解员更针对徐某房屋出租且长期在外的情况提出意见，建议徐某在纠纷解决后，与中介公司进行沟通，今后每个月由中介公司定期查房、及时发现隐患。该建议得到了双方当事人肯定和支持。

### 【案例点评】

漏水一直是邻里矛盾产生的主要原因之一。漏水无论大小，对生活都会有影响，如果处理不好，还会将问题扩大。本案中，霍某由于漏水问题不能如自己心愿解决，就采取拉闸断水的方法，用不合理不合法的方式维护自己的权益，使自己从有理变成无理。调解员及时介入，提供宣泄情绪的平台和互相解释的机会，然后耐心规劝引导双方换位思考、正视过错，从而客观理智地面对纠纷、解决纠纷，最后双方握手言和，回到正常的生活轨道。