

# 社区小纠纷引发邻里大冲突

## 徐汇区龙华街道调委会背对背调解化解纠纷背后的心结

“ □法治报记者 季张颖

小区喂猫时被路过的狗吓到，原本只是一桩很小的事情，然而本就存有嫌隙的两位邻居却因此爆发口水战，而护母心切的儿子又因此怒气冲天找上门殴打对方。徐汇区龙华街道人民调解委员会在介入此案后，“背对背”组织双方调解，最后从情理与法理的角度帮助双方分析利弊之后，促成了和解，也化解了邻居之间常年存在的疙瘩。

”

今年3月的一天，方某在徐汇区龙华街道某小区单元楼门口喂猫时，恰逢对门邻居孙某的母亲带着宠物狗路过，正在吃食的猫咪因此受惊，双方为此发生了口角，在楼道内开始互骂。

方某回家后，孙某母亲继续在楼下叫骂，不甘示弱的方某也在楼上继续着这场骂战。孙某见状护母心切，情急之下踹了方某的门，并叫嚷着威胁要打方某。

方某开门后，还是不依不饶，嚷嚷着“你敢打我？”孙某气不打一处来，冲进方某房间用右手照着方某左眼眼袋和眼角位置打了一拳。经司法鉴定，方某遭受外力作用致眼部挫伤、面部软组织创伤，均构成轻微伤。

为此，方某要求孙某赔偿医药费、交通费、营养费、精神赔偿费、后续治疗费用，总计4万元。双方就此事自行协商未果，均提出调解解决。

【调解】

标本兼治

“背对背”组织调解

徐汇区龙华街道人民调解委员会人民调解员在初步了解情况后发

现，方某与邻居孙某一家之前就有矛盾，致使在很长一段时间内，双方互不搭理，矛盾层层累积才引起了此次的爆发。调解员意识到，解铃还须系铃人，要调解此次纠纷，需要标本兼治，既要普及法律知识，使孙某完成赔偿责任，更要努力化解深层矛盾。

调解员了解到，在申请调解时，孙某已将1万元医药费现金垫付给方某，并上门赔礼道歉。由此可知，孙某已经认识到自身的错误，其参与调解的态度是端正的。于是调解员决定采取“背对背”的



资料图片

调解方式，首先与孙某进行谈话，深入了解其调解诉求。

调解员向孙某告知了《民法通则》中关于人身伤害的法律规定，侵害公民身体造成伤害的，应当赔偿医疗费、因误工减少的收入、残废者生活补助费等费用。方某因遭孙某殴打造成轻微伤，孙某理应承担赔偿责任。况且方某年事已高，又为女性，而孙某正当壮年，且先动的手，以强欺弱，从道义上来说也实在理亏。

听到这里，孙某感到十分愧疚，坦言自己不该一时冲动，这几天都在反思自己，已经认识到自己的错误，愿意为不理智的举动负责，希望在调解员的帮助下能够大事化小，小事化了。见到孙某如此态度，调解员顺势问道孙某是否对方某提出的赔偿金额有什么顾虑，孙某也向调解员坦诚地表示自己愿意支付赔偿费用，但具体金额需要方某提供相关证明，由调解员进行公证，并且方某需承诺不再提起诉讼。

从法理角度

帮助分析利害关系

随后，调解员联系了方某，向她转达了孙某的相关要求，并向其分析了其中的利害关系。方某为受害方，在法律和道德的角度，都是占优势的，如果方某能提供有理有据的赔偿证明，调解员非常愿意进行公证，那么方某也能顺利获得相应的赔偿金额，在居住的小区里，方某也将给邻里留下一个讲道理、宽容的好印象；而如果方某漫天要价，或者获得赔偿后继续上诉，那么不仅会把矛盾越闹越大，使自己一时拿不到赔偿，而且在邻里之中，方某的口碑也将受到影响。

听了调解员的这一番分析，方某开始考虑两种做法的后果，权衡当中的利弊，最终表示可以提供相关证明，协商赔偿金额，并且自己也不想上诉，把事情闹大。看到方某态度有了转变，调解员抓住机会，接着劝解，方某与孙某母亲都已经上了

年纪，对以往的矛盾都应该看透了，只是没人愿意踏出第一步，所以导致矛盾的“雪球”越滚越大。若此更能妥善解决，那么对双方今后的生活都将有百利而无一害。听到这里，方某当即表示自己被这段糟糕的邻里关系困扰已久，谁都希望生活在一个睦邻友好的和谐社区里，希望调解员能帮忙从中调解。

于是，调解员将双方一同召集到了调解室，并由双方彼此表达了自身态度。孙某再次对方某表达了歉意，并表示只要此事能够得到妥善解决，今后绝不主动和方某起冲突。方某也对孙某表示了谅解，承诺只要孙某能尽到赔偿义务，今后就不会上诉，并且也会努力改善邻里关系，尽己所能不与对方起冲突。最终，在调解员的公证下，孙某一次性赔偿了对方。

【点评】

本纠纷是典型的因矛盾累积发酵而爆发的邻里纠纷。该纠纷能够调解成功结案，与调解方法的恰当选择密不可分。

首先，调解员通过对法律和情理道义的分析，确定双方各自应承担的责任，使当事人能够清晰了解到自身过错，是本次纠纷调解成功的前提条件。

其次，调解员通过对当事人过往矛盾的了解分析，知道此次纠纷虽是由日常琐事引起，但其背后的积怨却是长久深层的。只有挖掘出深层矛盾，加以妥善解决，才能为调解的成功断除后顾之忧，防止此次纠纷给今后的生活埋下更大的隐患。

站在当事人的角度，调解员从正反两方面对其作出的选择进行理性分析，向其阐明其中的利弊关系，引导其经过权衡，选择正确的处理方式。

# 清洗水箱造成漏水 业主索赔引发矛盾

## 普陀区桃浦镇调委会以理服人化解纠纷

“ □法治报记者 金勇

为保障小区业主饮水卫生，物业工作人员会定时清洗楼顶水箱。但清洗时如果不注意细节，就可能造成一些意想不到的纰漏。比如排水不畅，水箱的水就会溢出来，一旦漏到楼下业主家里，很容易产生纠纷。

普陀区桃浦镇调委会就调解了这样一起纠纷。调解员经过苦口婆心的劝说，最终物业方与业主达成了和解，化解了纠纷。

”

各执己见不退让  
耐心调解化纠纷

武威路某小区的物业工作人员在清洗楼顶水箱时，没注意到排水管出现堵塞，排水不畅，溢出的水漏到了顶楼业主房中。由于漏水情况比较严重，家中屋顶、墙壁、家具、地板、床铺和衣物都不同程度受潮、受损，严重影响该户人家的正常生活。

物业得知发生漏水情况后，立即采取了相应补救措施，并在第一时间关闭了水阀，防止漏水现象进一步扩大，并派人协助受害业主清理房屋，尽量减少损失。物业还向业主当面赔礼道歉，答应为业主重新粉刷屋顶和墙壁。但在具体的经济赔偿方面双方却无法达成一致，物业经理只好前往普陀区桃浦镇调委会寻求帮助，希望能调解这一纠纷。

调解员在与双方进行初步沟通后，在第一次面对面调解中，由于双方对赔偿金额以及修复方式都有较大的出入，最终双方不欢而散。

双方固执己见，都不退让。面



资料图片

对僵局，调解员毫不气馁，在短短一个星期内，3次上门与业主沟通，并一直在做物业方面的工作。调解员告诉业主，物业方面本意是为了大家饮水卫生而清洗水箱，不小心造成了现在的不好结果，但绝不是故意为之。在与物业方面交流时，调解员希望对方换位思考，“如果漏水的是自己家里会怎样？”调解员不厌其烦地耐心劝说双方各

让一步，出现问题后应相互理解、和谐相处、合理解决。

这样反复的调解，终于让双方都同意各退一步。物业方面答应赔偿业主家里因漏水遭受的各种损失1万元，并承诺在一个月之内修复业主家中受损的屋顶、墙壁、地板、床铺等，并主动承担所有修复费用，再次当面赔礼道歉。业主感受到了物业方面的诚意，最终接受

了对方提出的经济赔偿和道歉，双方握手言和，既往不咎。这起纠纷终于圆满妥善调解成功。

【点评】

调解员平时在调解工作中，应当注意多收集调解信息，形成小事不漏、大事不出，大事化小、小事化无，把纠纷控制在萌芽状态，以达到维护社会和谐的目的。每年不定期地请律师事务所专职律师来社区，给小区居民讲解法律知识，以法释理，以理服人。遇上各类纠纷，调解员必须牢记“细心、耐心”四个字，要耐心地听取双方当事人的述说，仔细了解他们的诉求，掌握他们的心理，从而知道他们真正的想法，才能最终达到调解的目的。

调解员的职位不高，但肩上的责任和担子却不轻，离开了责任心就不可能做好调解工作。在调解工作中，调解员必须紧跟形势、不断创新、开拓思路，同时依法调解、以理服人、以情感人，妥善化解双方当事人矛盾，如此才能达成创建法治社会、和谐社会、稳定社会的