

婆媳因生活琐事爆发肢体冲突

徐汇区长桥街道人民调解委员会“面对面”调解打开两代人心结

□法治报记者 季张颖

两代人同住在一个屋檐下，婆媳双方因为生活琐事爆发口角，最终上升到肢体冲突，派出所民警在接报案后将案件委托给街道调委会。记者近日从徐汇区司法局获悉，徐汇区长桥街道人民调解委员会在接手此案后，根据实际情况运用“助人自助”社会工作技巧，采取面对面的调解方式最终打开了两代人的心结。

因生活琐事存积怨 婆媳发生肢体冲突

今年春节期间，长桥街道派出所警官将陈老太、儿子陈甲以及儿媳张某一家三口带到了街道调解室。陈老太今年已八十余岁高龄，头上打着绷带，耳根还透着未清洗干净的血迹。

经了解，婆媳俩在家发生口角，上升至肢体冲突，张某向陈老太扔东西导致陈老太头部出血。派出所接警后了解到张某和陈老太对自己的行为表示出了后悔，陈老太经过急救人员检查后，发现是软组织挫伤，双方也都愿意调解，于是民警将他们带到了街道调解室，并提交了治安委托调解文书。

调解员首先询问陈老太的伤势，安抚双方的情绪，让婆媳俩冷静一下，转面向婆媳间的“中间人”陈甲询问家庭关系。

原来，夫妻两人和婆婆陈老太住在同一屋檐下，时间久了婆媳两人经常因为生活习惯发生一些口角。事发当天，张某与陈老太因为买菜的琐事又发生了争吵。儿子陈甲表示自己急于上班，加之也不知道如何解决婆媳间的矛盾，所以不想介入矛盾，习惯性地选择了逃避，去了单位。眼见家里唯一的男人不理不睬，婆媳俩把气撒到了对方身上，越吵越凶，上升至肢体冲突。张某随手将手机扔向了陈阿婆，击中了老人头部。

调解员“面对面”调解 释法说理化解矛盾

调解员根据观察到的实际情况，发现本案调解的有利条件是夫妻双方感情基础尚好。调解员决定



资料图片

运用“助人自助”的社会工作技巧，采取面对面的调解方式直接打开两代人的心结。

调解员先是分析了此次家庭纠纷的成因，直接指出了当事人家庭矛盾的根源，同时又结合《中华人民共和国民法典》第一千零四十二条第三款“禁止家庭暴力”的相关规定，对张某进行了批评教育，家庭成员之间应当互相帮助，互相关爱和睦相处，履行家庭义务。调解员指出，国家禁止任何形式的家庭暴力，哪怕是一般人认为的“小打小闹”也有可能造成严重的后果，此外还罗列了故意伤害、遗弃虐待等刑事罪名的可能后果。

此后，调解员又向陈老太介绍了《中华人民共和国反家庭暴力法》关于申请人身保护令以及后续维权的法律规定，告知陈老太“当事人因遭受家庭暴力或者面临家庭暴力的现实危险”，就是如果家庭矛盾肢体冲突严重的话是可以有权利申请保护令的，老人年纪大了的

话是可以委托儿子、或者求助居委或报警。调解员故意当着双方的面解释法律相关规定，就是让婆媳俩明白，家庭间的琐事如果处理不好，上升至法律追究的层面，会有严重的后果和不良影响。

见当事双方仍有些不和，调解员感到如果没有除去心结，这个家庭的矛盾只会暂时平息，不会彻底结束。陈甲每次在婆媳间闹矛盾的时候都选择不闻不问，调解员提醒陈甲作为家里的顶梁柱，对于母亲与妻子的矛盾不能一直选择逃避，要从中周旋，起到粘合剂、冷却剂的作用。儿子陈甲深以为然，表示学到了很多，以后不再当“鸵鸟”了，会承担起母亲和妻子间沟通的桥梁。

随后，在调解员的引导下，张某向陈老太当面进行了道歉，承诺以后一定好好相处，陈老太也接受了小两口的歉意。最终，双方当事人不但平息了矛盾，还学到了正确的纠纷救济途径，签署了人民调解

孩子打闹后家长起冲突

调解员耐心释法化解人身损害赔偿纠纷

□法治报记者 金勇

2021 年 1 月某日上午，郑某与陈某在上海市闵行区某儿童培训机构内因孩子打闹发生分歧，后因言语冲突引发了肢体冲突。在此期间，陈某挥拳打伤了郑某的鼻子，郑某抓伤了陈某的手背。冲突发生后，家属及时报警。双方处理完伤势后，前往派出所配合调查。郑某要求陈某赔偿 20 万元，并要求派出所对陈某进行刑事处罚；而陈某则认为是郑某首先动手，郑某也应当承担责

任。双方争论不休，后经派出所民警引导，双方向镇人民调解委员会驻公安派出所的人民调解工作室申请调解。

孩子打闹引发家长斗殴

调解员接案后，首先仔细查看了民警移交的询问笔录和事发时段的监控视频，然后联系当时出警的民警了解详细情况。在做好充分的前期准备后，调解员联系双方当事人进行调解。

经了解，事发当日，郑某和陈某都带着自家孩子去培训机构上课，课程即将结束时，郑某在观察区看到外孙被陈某家的孩子推倒在地，郑某认为外孙受到了伤害，于是立即上前进行呵斥。陈某认为郑某是成年人，不应如此对待自己的孩子。随后双方在争执中发生了肢体冲突，并扭打起来。

陈某呵斥自己的孩子在先，自己动手在后，他认为郑某应当负主要责任，对郑某的伤势是否因自己造成提出质疑。

郑某听后，十分气愤，表示监控视频可以作证，是陈某先动手将其打伤，同时拿出第三方出具的司法鉴定意见书，意见书对其伤势的结论为：郑某系外力致双侧鼻骨骨折，构成轻伤。郑某态度强硬，坚

持要求陈某向其赔偿 20 万元。随后双方又开始争吵起来。

调解员见此状况，立即上前将两人分开，并基于双方当事人互不相让的现实情况，改变调解策略，决定进行背靠背调解。

耐心释法化解纠纷

调解员表示非常同情郑某的遭遇，但是也指出其在这件纠纷中也存在过错。学前阶段孩子的自控能力、社交能力都相对较差，发生争吵、推搡是很正常的事。家长不应该过多干涉，更不应该上前呵斥孩子。

同时调解员也劝郑某换位思考，每个孩子都是家长的心头肉，陈某的处理方式确实同样存在问题，但是家长疼爱孩子的心情是一样的。

随后，调解员严厉地批评了陈某动手打人的行为，并对其进行了相关法律法规的宣传教育。根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第四十三条第一款规定：“殴打他人的，或者故意伤害他人身体的，处五日以上十日以下拘留，并处罚款；情节较轻的，处五日以下拘留

或者五百元以下罚款。”同时，《中华人民共和国刑法》第二百三十四条第一款规定：“故意伤害他人身体的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制”。打人行为不仅违反了治安管理规定，情节严重的更是会触犯刑法。

本案中，陈某致郑某达到轻伤，已经符合了刑事案件的立案标准。但考虑到双方往日并无矛盾，根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第九条规定：“对于因民间纠纷引起的打架斗殴或者损毁他人财物等违反治安管理行为，情节较轻的，公安机关可以调解处理。经公安机关调解、当事人达成协议的，不予处罚。”

经过调解员的释法明理，陈某意识到自己的行为导致了严重后果。调解员看到陈某的态度有所转变后，抓住机会，劝说陈某积极配合调解。

在双方情绪冷静下来后，调解员再次组织双方进行面对面的协商。

调解员语重心长地劝说双方，告知双方打架是一种错误的解决问题方式。当着孩子的面打架，极可能让孩子盲目模仿，影响孩子的价

协议书。

【案例点评】

近年来，因家庭暴力导致人身伤害的案件屡有发生，反对家暴问题受到越来越多的社会关注。一般而言，家暴的直接受害者并不局限于夫妻之间，婆媳之间、翁婿之间，此类纠纷亦已成为当下的社会问题。《中华人民共和国民法典》第一千零四十二条规定：“禁止包办、买卖婚姻和其他干涉婚姻自由的行为。禁止借婚姻索取财物。禁止重婚。禁止有配偶者与他人同居。禁止家庭暴力。禁止家庭成员间的虐待和遗弃。”明确规定禁止家庭暴力或以其他行为虐待家庭成员，禁止遗弃家庭成员，这对于巩固和发展民主、平等和睦和尊老爱幼的婚姻家庭关系，维护男女平等和保护妇女、儿童与老人合法权益，具有重要的意义。

调解员在调处此类案件时，需通过“望闻问切”仔细聆听家庭成员，尤其是遭受暴力侵犯成员的心声甚至抱怨，不应简单按照法律规定予以解释，而是先要取得当事人的信赖，从他们的言辞中找到家庭矛盾的根源，根据实际情况结合自身经验，个案个调。同时，还应结合法律规定，在适当时机切入，予以普法宣传，并告知诸多合法救济途径。在最接近矛盾一线的调解员还应顾及有些人“家丑不可外扬”的心态，鼓励受其危害的人们勇敢站出来的同时，结合《调解法》对于保护当事人隐私的规定，予以重视。家庭暴力侵害的是受害者的人格尊严和身心健康，甚至威胁生命，带给社会不稳定因素。处理此类案件时，调解员要抓住问题的关键，彻底排除当事人心中怨气，化解双方的矛盾纠纷。

孩子从小学耳濡目染地受家长影响，暴力解决问题可能会间接造成孩子的性格缺陷，同时影响孩子今后处理问题的方式。

陈某随即表示认识到自己的行为不当，表示愿意向郑某道歉并予以民事赔偿。听了调解员的劝后，郑某表示自己也有错，愿意适当降低赔偿金。最终，双方达成一致，圆满化解了这起纠纷。

【案例点评】

本起纠纷是一起偶发性人身损害赔偿纠纷。调解员认真听取双方当事人陈述，并仔细核对相关书面证据材料，深入了解当事人真实想法，仔细分析当事人行为，寻找调解突破口。“父母之爱子，则为之计深远。”父母的一言一行都潜移默化地影响着孩子，家长一个错误的言行很可能影响孩子的一生。不能让孩子间的“小摩擦”因家长的宠溺而演变成“大事故”。

调解员仔细分析双方当事人行为可能引发的严重法律后果，向当事人解说法律法规，使当事人认识到自身行为的严重性，引导双方换位思考，进一步感化当事人，消除双方的对立情绪。