

□ 记者 章炜

王某承租了同乡张某的一间店铺，店铺隔壁是张某自营的超市。因双方关系较好，王某经常把 5 岁的儿子王甲和 10 岁的女儿王乙放在超市，和张某 5 岁的儿子一起玩耍。2023 年 8 月 10 日，三个孩子又在超市里嬉戏玩闹，王甲在冰箱处蹦跳了一会儿，忽然倒地不起。超市员工发现后，立即拨打 120 送医，但王甲终因抢救无效而死亡。经警方鉴定，王甲系触电身亡。事发后，王某夫妇与张某夫妇就王甲死亡的赔偿问题私下进行了协商，但因金额差距过大，无法达成共识。上海市闵行区古美路街道片区网格“平安客厅”多元解纷工作室在了解情况后及时介入，经多次调解，最终促使双方签订了赔偿协议。

幼子于超市玩闹时触电身亡，怎么赔？

经三次调解，双方签订了赔偿协议

赔偿140万元 还是50万元？

调解员选择了背靠背的方式，分别了解当事人的想法和诉求。调解员循循善诱的情感交流让王某夫妇敞开了心扉：对于王甲的过世，全家都很悲伤。因此此事，原本经营的烧饼店关门了，而全家收入都是靠这个店面。王某认为孩子在上海死亡，应按上海标准 140 万元来赔偿，可是对方不认可，要按原籍地标准 50 万元的标准来赔偿。

张某夫妇表示愿意赔偿，但是对责任比例、适用的赔偿标准，有不同的见解。调解员根据现有情况，和律师一起分析这个案件中法律关系可能的责任比例，告知了双方调解和诉讼的利弊，引导他们结合实际需求思考对自己最有利的方式。随后，调解员实地走访案发地。结合王某夫妇说的还想继续承租铺面，调解员思考如果能在协商赔偿的同时协调双方后续承租问题，既是一个突破口，又能引导双方友好协商。

2023 年 8 月 14 日下午，双方见面后仍因赔偿数额相差巨大而发生争执。在阐述理由和观点时，双方的情绪逐渐失控，言语中多有指责。调解员适时打断了双方，再次对该案涉及的相关法律法规进行分析。并告知当事人，双方都有一定责任，超市责任相对大一些。大家都不想发生此事，两家都是受害者，调解是协商的过程，也是希望通过这个平台，协商一个大家都能接受的金额，彼此的友谊能够继续维系，早日回归正常生活。

赔偿的同时协调 承租店铺问题

释法说理后，双方的情绪有所

缓和，张某将赔偿金额从 50 万元上升到了 75 万元，王某将赔偿金额从 140 万元下降到 120 万元。张某突然说了一句：“我就这么多钱了，再多我也拿不出了，你们把我抓起来好了，抓进去我就不付了。”调解员告知张某，从法律角度，他的言论是站不住脚的，建议他换位思考。再次协调时，张某主动表达了歉意，表示愿意尽最大的努力来弥补对方。调解员引导张某把王某夫妇后续经营的房租问题考虑进去，引导王某也要考虑张某经营困难等情况，适当降低赔偿金额。最后，双方表示回去考虑一下。

2023 年 8 月 16 日下午，第三次调解。在调解员的主持下，双方终于达成一致，并签订了调解协议：一是张某以银行转账的形式，现场一次性赔付王甲监护人王某 90 万元整；二是张某免除王某一个月的房租；三是张某承诺对王某承租的店铺两年内不涨房租。随着协议的签订，两位母亲互相依偎着走出了调解室。一起即将激化的矛盾，在多方共同努力下，在基层网格内得到了化解。

【案例点评】

本案主要是监护人责任与公共场所安全问题引发的事故，案件能调解成功，一是调解员善于倾听和观察，在和当事人的交流过程中，捕捉到双方当事人内心真正的诉求。二是调解员做好了充足的准备，通过法官了解了类似案件的判例，为调解方案的出台提供了法律支撑。三是调解员在调解过程中积极引导，及时化解了双方不良情绪，通过摆事实、讲道理、明责任，法理情相结合，促使双方当事人转变观念，作出让步，并找准切入点，创新性地提出以房租抵赔偿金的调解方案，最终促成纠纷当事人达成调解协议。



□ 记者 季张颖

自己省吃俭用，为了家庭掏心掏肺的崇明阿婆，因为生活中的习惯、家务上的瑕疵，被儿媳不断放大，闹出矛盾。近日，崇明公安分局长江派出所在处理一起婆媳关系矛盾时，找到矛盾的症结，以确保孩子健康快乐成长为目的，帮助家庭成员重新凝聚在一起。

崇明阿婆被儿媳责备 两次离家出走

派出所民警找准突破口缝合双方关系

儿媳嫌弃 老人做事不力

家住崇明长江农场的卢阿婆年近七旬，自从前年儿媳为家里添了宝宝后，她就更加努力地料理家务，起早贪黑照顾一家老小。特别是老伴去年过世后，卢阿婆承担了家中的生活重担，家庭日常的开销都由她支出。

“为了孙女能吃到河虾，我 5 点起床去菜场买菜，自己不会骑电动车，就搭早班公交车，100 多元一斤的虾我都不还价，为了孙女自己舍得买，可就是这样掏钱出力还不得好。”卢阿婆说她这个儿媳眼里揉不进沙子，在带宝宝的过程中觉得老人哪里做得不对就要说出来，有时是责备，弄得她不想在这个家待下去。前段时间，夹在两人中间的儿子小姚也开始抱怨起卢阿婆来。卢阿婆听出儿子不念及她的付出，反而责怪她，因此两次离家出走。

社区民警 联合居委上门调解

2023 年 12 月 18 日，社区民警联合居委上门做工作。

“婆婆活干得不少，但很粗糙，家里拖地时老拧不干，地上经常搞得湿漉漉，跟她家中有小孩容易滑倒。烧的菜有时候忘放盐、忘放糖，前不久还把我的

一件衣服用热水洗皱了……”面对工作人员，儿媳吴女士振振有词。

老人为大家庭的辛劳付出被儿媳妇认为理所应当，而生活中的习惯、家务上的瑕疵则被放大，老人伤心之余做出冲动行为，婆媳之间的矛盾清晰可见。

民警和居委工作人员了解后，问小姚和吴女士，如果让老人搬去浦东的家（卢阿婆夫妇之前买的房产）单独住是不是愿意？小姚和吴女士想了一下表示不同意。原来，吴女士从外省嫁来崇明后一直没有好好工作，没有固定收入；小姚则是在一超市工作，无暇顾及家庭和小孩，母亲卢阿婆是他们一家生活上不可或缺或左膀右臂。

“你们的母亲一把年纪还在帮衬你们，你们感激还来不及，却要让她心中滴血。既想要老人无私的帮助，又不想包容老人的一些不足，哪有这样的好事？”居委工作人员对于小姚和吴女士作出了适时的批评。

见卢阿婆和儿子儿媳的言语逐步缓和，民警不失时机地指出，孩子是家里的未来，她的成长需要互相关爱的融洽家庭氛围。卢阿婆听到这句话，好像击中了软肋，流下了老泪，“儿媳说我的问题我都记住的，是我忘性大，为了小宝宝我要在这个家里继续做好家务活。”

吴女士见此情景，也不禁动情地说道：“我也是一名母亲，当妈妈不容易，今后我一定收敛脾气，多多包容婆婆，在这个家中承担起更大责任，让家庭和谐，让邻里不再小瞧我们这个家庭，给孩子做好榜样。”“我作为婆媳关系的中间人，没有调和好她们的关系，反而偏袒一方，我有责任，是个不孝子。”小姚顺势作了自我批评。家人之间敞开心扉后相互间进一步理解，婆媳关系重归于好。