

□ 记者 章炜

汤某屋旁有竹园及两棵水杉树等树木，由于常年未修剪等原因，上述树木严重影响了其邻居沈某家的采光。沈某多次上门与汤某协商交涉，希望将树木修剪，然而汤某无动于衷，最终沈某在网上购买了农药——环嗪酮喷洒在汤某家树木处。该行为直接导致竹园内竹子、水杉树逐渐枯死，汤某发现后来到沈某家大打出手。网格员在日常巡逻时发现后立即将两人劝阻，并带两人到上海市金山区廊下镇三所联动工作室进行调解。

树木挡光被邻居喷洒农药后枯死

『三所联动』机制让纠纷得到妥善化解

“心理导师”巧破冰

2023 年 10 月，接到调解申请后，廊下镇三所联动工作室立即指派两名经验丰富的调解员与民警前往现场进行调查取证。经勘察，发现汤某家的竹园已经全部枯萎，两棵直径 50 厘米的水杉树也已经叶片发黄。调解员和民警查看周边监控后，确认上述树木的枯萎确为沈某喷洒农药导致。

沈某表示，喷洒农药的行为也是事出无奈，愿意赔偿 5000 元作为补偿。汤某听到赔偿金额后，认为沈某没有解决问题的诚意，双方随即发生肢体冲突，现场民警立即将双方分开。由于双方情绪激动，调解员随即决定此次调解立即终止。

随后，调解员单独找到了汤某询问相关诉求，其表示需赔偿 10 万元作为物损及精神损失的赔偿。由于双方提出的金额差距较大，调解员决定先制定可行的调解方案——由公安人员针对沈某故意损坏他人财物进行讲解；调解员针对邻里矛盾纠纷的化解进行引导；律师作为非官方的第三人对双方进行“背靠背”地解释说法，尤其在毁坏树木可能会受到林业部门行政处罚这一法律责任上对沈某进行告知。

第二天，调解员根据制定的方案分别联系派出所民警及律师事务所律师来到三所联动工作室。调解员化身心理导师，表明从情理上讲，大家都是乡里乡亲，低头不见抬头见。通过调解员的耐心说情，双方当事人对赔偿金额终于有了一点松动，沈某表示愿意赔偿 1 万元，而汤某表示需赔偿 5 万元才能和解。

看着双方赔偿金额差距越来越小，调解员决定按照之前制定的调解方案从法理角度出击进行调解。随后，法律顾问律师对双方当事人进行普法解释，根据《民法典》规定，沈某应承担赔偿责任。农药虽然损坏了竹林和树木，但根据市场价格没有汤某所说的那么多，汤某所说的精神损失费法律上也没有规定。此后，律师进一步分析了树木的产量和损失，经过动之以情，晓

之以理地耐心释法，最终，汤某同意沈某赔偿其经济损失 2 万元。

双方以2万元达成调解

然而，沈某始终只愿意赔偿 1 万元，眼看调解再次陷入僵局，民警立即从“理”的角度出发对沈某进行“背靠背”地告诫，民警首先告诫沈某私自在他人土地上喷洒农药是违法行为，情节严重将追究其法律责任；其次，民警一针见血地指出，邻里矛盾的根源在于双方之间沟通交流出了问题。民警建议沈某平时要多和汤某沟通交流，多站在别人的角度上思考；最后，说明凡事留三分，遇事不要冲动，万一发生刑事案件那就后悔莫及了。经过民警一个多小时的告诫，沈某最终答应了 2 万元的赔偿款。

双方达成调解如下：沈某赔偿汤某 2 万元作为经济补偿；汤某负责修剪竹园的竹子以及水杉树的树枝，满足沈某家的采光要求；2 万元补偿金当场履行支付，并在下午履行修剪；此事属于一次性纠纷，双方无其他争议。第二天，调解员与民警一起再次来到了汤某家竹园及水杉树处，发现所有树木已经修剪。沈某家现采光良好，双方当事人对调解员及民警的调解表示感谢。

【案件点评】

本案是因邻里矛盾而引发的损害赔偿纠纷，能得以成功调解有以下几点：一是有效运用三所联动工作室调解工作模式，制定一套可行的调解方案，即由公安部门针对沈某主观故意损坏他人财物进行告诫，调解员针对邻里矛盾纠纷的化解进行引导，律师作为非官方的第三人对双方进行“背靠背”释理说法，“三箭并出”为本案成功调解奠定了基础。调解员、民警及律师运用自身特长，运用“背靠背”调解法，以法律、情感、道理等多角度作为“突破口”，达到了让当事人知法、懂理、念情的效果，使得纠纷得到妥善化解。



□ 见习记者 王戴然

“王警官，谢谢你哦！还好有你帮我们把矛盾说开了……”“王警官，最近几天楼上终于不吵了，我们也能睡个安稳觉了！”近日，王凯的微信里陆续收到不少居民反馈的好消息。2023 年以来，普陀公安分局深化贯彻落实“三所联动”机制，并于此基础上在各街镇设立“靠谱解纷中心”，着力打造群众家门口的矛盾化解“主阵地”。对居民口中“无所不能的王警官”王凯来说，“靠谱解纷中心”就是他化解矛盾的“好帮手”。

阿婆的求助。周阿婆的孙女小叶前几天说要去同济医院看病，随后就没有回家。在与小叶的父亲沟通中，王凯得知，其与小叶母亲早已离异，小叶目前和他还有周阿婆共同居住。几天前，小叶给他发了条信息，告诉父亲自己在同济医院看病，可忙于工作的叶先生忽略了这条短信，并未及时回复小叶，直到周阿婆告诉他小叶当晚并没回家，他才开始紧张起来。

王凯根据叶先生提供的照片开展比对查找，终于在徐汇区宜山路的一道路公共视频中发现了小叶的身影，最终在一家民宿旁的便利店内找到了小叶。

王凯立即启动“三所联动”机制，将小叶带回了“靠谱解纷中心”。见小叶坐在凳子上一言不发，王凯便和小叶单独聊聊。通过耐心开导，小叶说自从父母离异后，父亲就一直忙于工作而对叶缺少陪伴，本以为自己到医院看病，父亲就能来陪她，可没想到父亲还是选择了继续工作。

王凯也是一名父亲，他站在父亲的角度，和小叶谈了许久，终于打开了她的心结。在另一个房间里，律师和人民调解员同时在做小叶父亲和周阿婆的工作，给他们普及青少年常见心理健康问题以及家长应该注意的地方。通过“三所联动”巩固了祖孙三人的亲情纽带，王凯倍感欣慰，翻开记事本写下：用耐心梳理心结，用真心打动群众。小联动，大作用，“靠谱解纷中心”再立一功！

“以前，我只能靠自己这张‘三寸不烂之舌’去说服大家，但是现在我有了‘团队’，有调解员和律师与我一起并肩作战！”每每讲到“靠谱解纷中心”时，王凯的脸上都洋溢着笑容。

因父亲忽略短信 女儿离家出走三天

普陀区『靠谱解纷中心』开启新模式

用“共情”调和家长里短

不久前，石泉路派出所接报一起纠纷警情，家住岚皋路某小区的一对中年夫妻因家庭琐事引发矛盾，发生争吵。作为当天街面巡防民警的王凯，立即依指令赶赴现场。

“今天这碗谁爱洗谁洗，反正我肯定不管！”“你不管我也不管，随便吧！”刚打开一楼的大门，王凯就听到楼道里传来“男女二重唱”。“王警官，你可算来了，今天你可要帮我做主啊！”见到王凯后，女主人率先开口。男主人见状也不甘示弱：“王警官，你可别听她胡说八道，都是她无理取闹！”

“好了先别吵了，有什么事到‘解纷中心’去说。”见夫妻俩吵架势头正旺，王凯便赶忙转移阵地，将二人带至他的“主战场”。原来，当天吃完午饭后谁来洗碗是夫妻二人吵架的导火索。“无所不能的王警官”先是耐心安抚二人情绪，随后又向他们讲述了自己和妻子的故事，巧借发生在自己和妻子身上的经历引发对方共情。在王凯、律师和人民调解员的共同说理下，成功化解了夫妻俩的矛盾。

用“耐心”打开父女心结

“王警官，小叶不见了，她已经三天没回家了，你能帮我找找吗？”去年 9 月的一天，正在单位值班的王凯接到辖区居民周