

母亲过世留下7万元丧葬费

为尽快解决当事人诉求，颀桥司法所郑所长立即委派资深调解员，并联系有关人员，果断启动“三所联动”，组成调解小组一起开展调解工作。

调解员首先采用了面对面方式。经了解，根据当地习俗，父亲由长子赡养，次子赡养母亲。张某甲认为父母留下遗产应由赡养人平均获得，父亲过世早，拿到的丧葬费在办丧事时全用完，故两人没有丧葬费可分，现在母亲过世留下7万元丧葬费由张某乙一人获得有失公允，要求得到其中一半即3.5万元。

张某乙认为，按以前双方约定方案，自己赡养母亲理应得到母亲留下的7万元丧葬费，现在发生纠纷，愿意拿出2万元给对方，算是了结此事。而张某甲坚决要求分得3.5万元，双方都不肯作出让步，甚至达到剑拔弩张的地步。眼看调解要陷入僵持状态，调解员将二人分开，采用背靠背方法进行调解。

调解员找到矛盾关键点

调解员先将张某乙领到另外的办公室，向他指出，根据《民法典》规定，遗产的范围是指自然人死亡时遗留的个人合法财产。依照法律规定或者根据其性质不得继承的遗产，不得继承。丧葬费产生于死者死亡之后，是国家为死者办理丧葬事宜所需费用。显然，本案中涉及到的丧葬费不是遗产。

调解员表示，亲情是生命成长的沃土，而这沃土需要双方来灌溉，“兄弟合心，其利断金”，本来可分的钱不多，不要为这些小钱断了亲情，希望大家退一步海阔天空。

此时，张某乙有所触动，调解员趁热打铁，邀请了律师向双方当事人现场解答有关法律问题。律师表示，搭建这个平台是双方打开心结的最佳方案，如果走诉讼程序比较复杂，需要收集有关证据资料，还要花更多的时间去应对诉讼，最后的结局不一定如愿。现在有三所联动机制，可以简便又高效地解决双方当事人两年

兄弟二人该不该平分？
母亲过世留下丧葬费
丧葬费算不算遗产？调解员找到关键点，双方终于释怀

来一直未解决的实质性问题，希望当事人珍惜这么好的机会。经过调解员苦口婆心的劝说，张某乙终于认识到亲情比金钱更重要，最后愿意拿出3.5万元给张某甲，这场拖延了两年的纠纷终于化解。

在调解员主持下，双方达成如下协议：张某乙同意支付3.5万元给张某甲，以现金方式当场付清。协议内容为双方真实意思表示，为纠纷一次性了结协议，今后无涉。

【案件点评】

这是一起常见的因老人过世留下有关费用分配意见不同而引发的家庭纠纷案。人们容易误把丧葬费当作遗产来继承，这起典型的利益面前裹挟着人性真情流露的案例，如何作为改善双方关系的润滑剂是摆在调解员面前的一道难题。

刚开始调解时，矛盾纠纷当事人人都认定自己有“理”，调解员快速找到了矛盾双方产生抵触情绪的焦点，在尊重事实前提下，充分施展了强大的沟通能力，灵活运用“面对面”和“背靠背”的调解方式，遵循“调防结合、预防为主、多种手段、协同作战”的调解方针，说法入理，打破僵局，使当事人重新认识到骨肉亲情的含义，让固执多年的双方终于释怀前嫌。多方力量的参与也成为了本案成功调解的关键，司法所、派出所、律师事务所三所联动，以及村委、居委一起参与调解，使当事人亲身感受到政府部门对百姓生活问题的重视力度，达到了令双方当事人较为满意的调解结果。

嘉定警方启动『三所联动』机制，化解烦心事

一家三口竟还动起了手
商场里有人插队起口角商场购物插队
口角引发肢体冲突

2月11日，嘉定南翔派出所接到辖区居民报案，称在辖区某商场内发生一起由口角引发的肢体冲突。民警赴现场调查后发现，冲突的源头主要是在该商场购物的杨女士插了队，与同在排队的三口之家发生了口角。一番争执不下，一家三口竟一起对杨女士动了手。

经鉴定，虽然杨女士只是受了些轻微碰撞，但在大年初二遭遇这样的事情，无论是认为杨女士不文明插队有错在先的一家三口，还是杨女士本人都觉得无法息事宁人。

获悉情况后，南翔派出所迅速启动“三所联动”机制开展矛盾纠纷化解：民警首先认同了一家三口对杨女士不文明插队行为的认识，但也明确指出他们阻止不文明行为的方式并不可取，并结合相关法律条例详细解释了应当承担的责任。随后，民警在对杨女士的遭遇表达同情基础上，也对其不文明的插队行为进行了批评教育，令双方都在冷静后开始反思自己行为的不当。

随后，司法所人民调解员适时开展劝说，从法、理、情不同角度入手，劝导双方与其针尖对麦芒，不如互相体谅化解心结，让彼此都能充分享受传统节日的良好氛围。

最终，在律师的协助下，双方达成一致并签订了和解协议，一家三口为他们不理智的行为向杨女士表达歉意并作出相应赔偿，而杨女士也对自己

□ 见习记者 王葳然
通讯员 王晟迪

停车占道、购物插队……遇到这些不文明的行为，用错方法非但于事无补，反而让矛盾升级，如果恰好发生在春节期间更是添堵。今年春节期间，嘉定警方及时启动“三所联动”机制调处矛盾，将几起发生在春节里的烦心事一一化解消弭。

不文明的插队行为深刻反省道歉，原本互不相让的双方就此放下芥蒂，解开了心结。

有人停车不当
店主猛踹车尾

无独有偶，除了杨女士的这起事件外，南翔派出所还接待化解了一起因为停车引发的矛盾。车主朱先生驾驶车辆前往辖区卫生中心配药，为节省时间，便临时将车停靠在路边后离开，不想却影响了临街商户店主张先生挪车。张先生见车主不在，冲动之下就用脚将朱先生的车尾踢损。

被民警邀约至派出所后，朱先生认为自己的车辆无故受损占着理，张先生虽对自己冲动之举有所歉意，但又觉得是朱先生不文明停车在先，双方之间的矛盾陷入僵局。

南翔派出所当即启动“三所联动”开展化解工作，由民警就该起事件当中双方当事人各自应当承担的责任，进行了分析解释，并积极倡导矛盾双方理性和平地商议调解。而调解员则通过普通百姓的视角，既指出朱先生随意停车的不文明行为，又对张先生不理智的解决方式开展教育劝导。再经律师根据同类型案例处理办法的合理建议，最终朱先生当众对自己的不文明停车承认了错误，张先生也为自己的不理智向朱先生表达了歉意并作出赔偿，双方达成和解。

【案例点评】

以上两起事件，都是在日常生活中因为一些不文明行为引发的琐事，由于原本占理的一方在应对不文明行为时做出冲动之举，才导致了矛盾纠纷升级，甚而产生了冲突。

在调解此类过程中，首先要有效运用“三所联动”机制及时迅速地予以介入，避免矛盾进一步升级扩大；其次是在开展调处过程中，民警、人民调解员、律师都要立足于客观公正的角度看待矛盾源头，认可观点的同时也应明确指出其存在的问题，并依法解释应该承担的责任。