

□ 记者 章炜

从活虾挑选到持刀争吵，一场因购物习惯引发的纠纷竟让超市员工丢了工作。顾客挑虾被制止后，员工手持刀具与顾客激烈争执，公司以“违反规章制度”为由解除劳动合同，而员工却喊冤称“维护公司利益”。闵行区劳动争议联合中心收到案件后进行面对面调解。调解当天，双方确认已经解除劳动合同关系，但双方对合同的解除是否违法产生了较大争议。

公司：员工不当举动引发顾客不满与投诉

调解员徐国樑了解到，该起案件发生在一家食品公司。顾客杨女士到食品公司经营的水产品处挑选活虾，购买期间用手对每一个虾进行挑选。此时，员工小陶出面制止杨女士挑选活虾的行为，招致杨女士对小陶产生了不满，随即二人发生争吵，杨女士将已经挑选好的虾用力扔在水池后离开，小陶也返回店中。两分钟后，小陶手持刀具走出店中，再次与杨女士产生言语上的冲突，直到另一名顾客与小陶的同事出面，才将小陶拉回店中。

事发当晚，杨女士在家属的陪同下找到食品公司张经理沟通，表示小陶拿刀威胁到了她的人身安全，并表示如果公司不能处理小陶，将报警交由警察处理。于是，食品公司作出与小陶解除劳动合同的决定。

鉴于此，调解员决定采用背对背的调解方式，分别与双方进行沟通。调解员先询问张经理解除小陶劳动关系的原因。张经理表示，小陶违反单位规章制度，引起顾客的不满与投诉。并且，事态有进一步扩大的风险，解除劳动合同也有助于维护小陶的利益。一旦顾客报警，确认小陶威胁顾客的人身安全，不但会影响公司的形象，也会给小陶留下案底。

员工：当时正好在宰鱼，没有拿刀威胁的意图

“每个虾都用手捏一遍，换你气不气？”随后，调解员单独与小陶进行沟通，就案件事实是否属实询问小陶。小陶委屈地表示，公司每周开例会时，明确要求员工必须维护公司利益。他阻止顾客买虾时逐个挑选是维护公司利益的举动，并不违反公司的规章制度。他当时走出店里与顾客争吵时确实手持刀具，但他当时正好在宰鱼，顾客离开水产品处后并没有离开市场，而是在隔壁摊位继续对小陶进行辱骂，小陶一时冲动才上前与顾客理论。刀具对小陶来说只是工作的工具，他没有拿刀威胁顾客的意图。小陶认为公司做出解除劳动合同的决定时没有经过他同意，存在违法行为。

调解员耐心听取了双方的陈述

『每个虾她都捏一遍！』店员持刀与顾客争吵

被开除后喊冤：我在维护公司利益

后，向食品公司提出，虽然食品公司可以以小陶违反公司规章制度为由与其解除劳动合同，但应当明确告知小陶解除劳动合同的理由与依据。张经理为了平息事态不想让顾客报警，不要影响公司声誉，以小陶违反公司规定为由与小陶解除劳动合同，张经理通过此举安抚了顾客，得到顾客的谅解。但他在解除劳动合同时并没有和小陶分析事态的严重性，也没有告知小陶作出解除决定是违反哪一条规章制度，不符合法律规定的程序。

同时，调解员也向小陶指出，与顾客交流和处理问题时没有做到顾客至上，耐心解释。不但与顾客发生言语冲突，还拿着刀具走出柜台，虽是无意为之，但给公司造成的负面影响不容忽视，同时给顾客留下心理阴影。如果当时顾客报警，并坚称小陶持刀威胁她，小陶有可能会因此受到处罚。在当时的情况下，若小陶持刀与顾客发生肢体冲突，后果将不堪设想。

经过调解员的一番劝导，双方当事人都意识到了自己的错误，均表示他们在处理事情时考虑不周，愿意友好协商。最终，双方当事人达成一致，本次劳动纠纷得到圆满解决。

【调解心得】

仅从案情看，此次调解只是一件普通的劳动争议纠纷。但随着调解员的深入了解，才发现案情中还存有一些不和谐因素。调解员不但要解决当事人的劳动争议纠纷，也要根据法条对当事人做得不对之处进行严肃的批评教育，避免当事人再次犯错。调解员在调解过程中反复观看案发时的视频，让双方认识到各自的问题所在，再换位思考。通过几个回合的调解与案件分析，最终双方握手言和，达成了调解方案。

□ 记者 章炜

“从卧室走到房门口要5分钟，立不了遗嘱，连看病都不踏实。”72岁的许阿姨因患鼻咽癌，独自躺在老小区里，望着天花板念叨。在宝山区大场镇，银发老人的“生前身后事”正成为基层治理的新考题。随着失独、丧偶、丁克等老年群体增多，他们对遗嘱订立、意定监护、生活照料的需求日益迫切。大场镇调解智库联盟成立以来，敏锐洞察到辖区老年人对生活照料、法律保障、情感支持等方面存在迫切需求，以解决老年群体“生前身后事”作为工作突破口，点亮法律护航的“暮年之光”。

孤寡阿婆有了自书遗嘱

家门口的『调解智库联盟』化解『家长里短』

5天，助力患癌老人完成自书遗嘱

退休法官吴静芳坚持“对于边缘地带，需要有人去修漏补绿”的工作理念，除固定在司法所窗口接待，聚焦老年群体最忧心的遗嘱订立、意定监护等问题，每周将调解日程排得满满当当，已连续走访16个居委、6户老年家庭，深入社区开展面对面交流，成功调处结案5起涉老纠纷，将晦涩的法条转化为通俗的指引，让法律保障真正可感可及。

古稀老人许阿姨目前独自居住在宝山区大场镇一老小区内。许阿姨的独生子在38岁时离世，此后没多久老伴也走了。许阿姨患有鼻咽癌等多种重大疾病，身体状况极差，生活不能自理，从卧室到房门，仅六七米距离就要5分钟。每次就医时总需要志愿者陪同且要看多个科室来诊治，即便是门诊也经常是一大早出去，晚上七八点回来，一年里基本上三分之二的时间都在医院。

基于自己的情况，许阿姨多次为身后事考虑立遗嘱。无奈阿

姨对自书遗嘱的有效要件不清楚，于是居委找到吴静芳，通过走访、电话等方式，多次上门服务。

在耐心倾听许阿姨的诉求后，吴静芳与工作人员结合老人家庭实际情况，以通俗易懂的语言详细讲解自书遗嘱的法律要件、订立流程及注意事项，确保许阿姨充分理解遗嘱相关法律规定。

对于许阿姨提出的关于财产分配、债务承担、继承顺序等疑问，均给予专业解答。在相关工作人员协助下，五天内帮助许阿姨完成自书遗嘱。许阿姨一直担心自己没立好遗嘱，看病也不踏实，现在有了专业人士帮忙完成了心愿，终于没有了后顾之忧。

今年72岁的沈阿姨30多年前父母亡故，20年前丈夫突发疾病去世，13年前唯一的独子又意外死亡。沉重的打击压倒了她的勇气。自2020年以来，在历经带病务农、宅基地建房、农村动迁、社保养老等各类事项后，这个半文盲的农村老太太一直有安排自己“生前身后事”的想法。

在得知信息后，工作室会同居委及时上门服务，详细询问她的身体健康状态、家庭经济情况等，以询问笔录形式确定她思维正常、要求明确、无任何异议资产，全程录像，为她代书遗嘱，明确了两位监护人的权利义务，了却了老人多年来的心愿。

与儿子十多年不往来，多次上门调解

张老太今年73岁，因家庭矛盾，与儿子十余年不相往来。调解智库联盟一个多月里持续跟踪该户家庭，分析存在和好的基础，多次上门做双方的思想工作，指出张老太应努力改变性格的缺陷，主动与儿子儿媳拉近关系，儿子则应明确赡养义务、顾念亲情。经过一段时间的努力，母子之间已重启交流，关系逐步融洽，破碎的家庭再次粘合起来。

接下来，大场镇调解智库联盟将持续聚焦老年群体核心需求，深耕个案实践，通过参与社区党支部会议、楼组长会议、业委会会议等形式，精选本土案例分片区开展互动交流，以鲜活故事推动“养老事务前置”理念深入人心，同时不断拓展服务阵地，推动建立社区服务分室，让法律服务的微光照亮更多暮年归途，绘就基层社会治理的温暖风景线。