

□ 首席记者 季张颖

□ 记者 陈颖婷

近日，上海市第二中级人民法院在审理一起涉未成年人抚养问题的离婚案件时，通过三方联动机制开展调解工作，最终促成双方达成调解协议，守护了未成年人的合法权益。

2025 年年初，上海地铁站发生一起意外碰撞事件，18 岁的赵阳（化名）不慎撞倒 7 岁女孩小雨，导致小雨眼角受伤，双方家庭就赔偿问题陷入僵局。关键时刻，调解委员会介入，凭借专业、耐心的调解，不仅化解了矛盾，更让两家人重拾和睦。

案起：女儿由谁直接抚养

王女士、李先生婚后育有一子一女，后二人因产生矛盾而长期分居。本案是王女士第二次向法院提起离婚诉讼，诉讼过程中，双方因子女抚养事宜始终无法达成一致，甚至多次发生争抢子女的情况，严重影响孩子的身心健康。

一审法院经审理后，准许王女士与李先生离婚，并分割了夫妻共同财产。关于子女抚养事宜，法院认为，两个孩子长期随李先生与李先生的父母同住，且在附近的学校上学，日常生活、学习主要由李先生照料，而王女士与李先生分居后在外租住，又因离职导致职业发展不稳定，为保障孩子稳定的生活状态及教育环境，最大限度减小父母离婚所带来的不利影响，确定两子女仍由李先生直接抚养。

王女士不服，上诉要求改判女儿由其直接抚养，并提出对抚养费、探望方式进行调整，重新分割夫妻共同财产等诉求。王女士认为，自己与女儿关系笃厚，且女儿对母亲更为依赖，故要求女儿随其共同生活。李先生则认为，王女士在分居期间曾多次抢夺女儿，还擅自带女儿进行抑郁鉴定等，这些行为明显不利于女儿成长。

破冰：家事调查探实情

合议庭认为，双方对由谁直接抚养女儿争执不下，且出现的过激行为已经给孩子造成了心理阴影，这种情况下仅靠一纸判决很难从根本上解决问题，当务之急是需要尽快找到化解矛盾的突破口。为此，合议庭决定委托上海市阳光社区事务中心开展家事调查，希望以此更为详尽地了解王女士、李先生及两个孩子的生活状况。

在收到法院的委托后，两位社工在初步了解案情后前往王女士家中开展家事调查，通过与王女士长达四个小时的沟通，社工不仅深入了解了王女士的家庭过往，对她的心理状态、往日与孩子的生活状况、如今的探望情况以及对抚养问题的意愿等都有了更为充分的认知。当日下午，两位社工又马不停蹄前往李先生家中，通过与李先生的交流和与两名未成年子女互动，对李先生一家的生活现状进行了深入了解。沟通过程中，社工不仅对双方的情绪开展了疏导，也不断劝慰双方，指出相对于经济因素，情感维系对于未成年子女来说更为重要，引导双方从孩子利益最大化的角度出发，理性解决问题。

家事调查报告解心结 女儿到底归谁抚养？

三方联动调解守护未成年人权益

“兄妹之间互动良好，建议减少手足分离的可能性，尽量避免再次变动造成孩子心理创伤。”“上诉人与被上诉人经济条件差距较大，但都愿意为孩子付出，尽量避免将可能存在的经济纠葛与孩子的抚养互为筹码。”经过深入走访，社工向合议庭反馈了厚厚一沓家事调查报告。与此同时，王女士、李先生也都表示愿意通过调解解决纠纷，让法官看到了这起纠纷和解的希望。

随后，合议庭与市妇联人民调解委员会驻上海二中院调解工作室调解员组织双方当面调解。

然而，调解一开始，双方仍各执己见，剑拔弩张。法官和调解员相互协作，及时疏导双方的情绪，劝慰他们不要过度纠缠于既往过错和细枝末节，而要立足现实、展望未来。同时，法官向双方充分告知了家事调查报告的结论，引导双方根据孩子的生活现状，对孩子由谁直接抚养、抚养费等问题进行理性考量。

最终，经过四个多小时的调解工作，王女士同意两子女仍由李先生直接抚养。双方还对探望、财产分割等二十余项事项达成一揽子调解协议，案件得以妥善化解。

【案件点评】

家事纠纷中的法律关系并不复杂，但往往涉及家长里短、情感纠葛等问题，仅仅通过庭审和案卷材料很难完全掌握矛盾的起因。本案中，社工提供的家事调查报告让纠纷调处有了更充分的依据，对矛盾化解、情感修复等均助益良多。面对复杂多样的实际问题，根据案件审理需要，适时引入青少年事务社工、心理咨询师、家庭教育指导师、人民调解员等参与涉未成年人纠纷化解，可以更好地聆听未成年子女的意愿，保障他们的合法权益，从而最大限度地减少离婚纠纷对孩子的影响。

大学生撞倒七岁女童 地铁换乘通道生意外

赔偿金额存分歧 社区调解化干戈

碰撞后的担忧与分歧

2025 年年初的一个午后，地铁站换乘通道内人流涌动。18 岁的赵阳满心想着下午的课程，脚步匆匆地穿梭在人群中，丝毫没有留意到前方正牵着妈妈手走路的 7 岁女孩小雨。

就在两人交错的瞬间，意外发生了——赵阳不慎撞上小雨，小雨瞬间失去平衡摔倒在地，脸上佩戴的眼镜当场碎裂，锋利的镜片碎片扎破了她的眼角。“当时脑子一片空白，只看到孩子倒在地上哭，眼角还在流血，我心都揪紧了。”小雨的妈妈李女士回忆起当时的场景，声音依旧带着后怕。赵阳和他的母亲孙女士意识到事情的严重性，立刻上前安抚哭泣的小雨，连连向李女士道歉。孙女士母子还陪同小雨和李女士赶往第九人民医院急诊。

经过手术，小雨眼角被缝合四针，手术很成功，但医生告知，伤口愈合后可能会留下疤痕。这一消息让爱美的小雨情绪低落，也让李女士忧心。后续，李女士提出了包含眼镜损失及后期除疤治疗在内的赔偿要求，孙女士虽愿意承担责任，却认为赔偿金额过高，双方各执一词，协商陷入僵局。

从争执到握手言和

为打破僵局，双方决定向的松江区广富林街道社区调解委员会求助。调委会受理案件后，迅

速指派经验丰富的调解员主导工作，并邀请派出所民警、村居法律顾问参与，确保调解公正专业。“这起纠纷涉及到未成年人权益，处理不好可能对两个家庭，尤其是孩子的心理造成长期影响，必须谨慎对待。”调解员明确了工作方向。

调解室内，气氛起初十分凝重。李女士和小雨的外婆红着眼眶，反复强调小雨因事故受到的心理创伤，以及后续除疤治疗的必要性：“孩子才 7 岁，脸上留疤对她一辈子影响都很大，我们要求的除疤费用都是合理的。”而孙女士则表示，对眼镜费用没有异议，但对除疤费用有不同看法：“我平时工作常和医美行业的人打交道，了解过相关费用，她提出的金额确实偏高了。”双方各不相让，争执愈发激烈。

见状，调解员立即采取“背靠背”调解策略，分别与双方深入沟通。面对孙女士，调解员耐心劝导：“您可以多渠道了解一下不同医院、不同治疗方案的除疤费用和效果，咱们尽量做到费用合理，但也要考虑一次性解决纠纷，避免后续再产生麻烦。”法律顾问也从法律角度分析：“一旦签订调解协议，就具有法律效力，双方都要遵守，若现在达不成一致，后续走法律程序反而更耗时费力。”

在调解员和法律顾问的共同努力下，孙女士的态度逐渐松动。另一边，调解员也与李女士进行沟通：“我们确认过您主张的金额包含了后续所有除疤费用，但也希望您能理性看待，考虑对方的接受程度，大家各退一步，才能尽快解决问题。”经过多轮沟通，双方终于达成共识。孙女士当场签订调解协议，并通过转账支付了赔偿款；李女士收到款项后，出具了收据，两家人握手言和，此前的紧张氛围烟消云散。

（文中人物为化名）

【调解心得】

这起纠纷的顺利解决，关键在于耐心倾听和理性引导。在调解过程中，调解员没有急于下判断，而是先通过递热茶、平和交流的方式缓和双方情绪，再认真倾听双方的诉求与担忧，让两家人感受到被尊重。对于赔偿金额这一核心矛盾点，调解员没有强行干预，而是通过“背靠背”策略，分别疏导双方情绪，结合法律顾问的专业法律解读，帮助双方认清利弊，最终促使双方自愿达成共识。“其实大家都不是不讲理的人，只是一开始被情绪冲昏了头。”孙女士事后感慨，“调解员帮我们理清了思路，也让我明白了一次性解决纠纷的重要性，避免了后续更多麻烦。”