

Renmin Tiaojie
Anli Huibian Yu Pingzhu

人民调解 案例汇编与评注

主 编：吴军营

副主编：刘江江 关保英



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

Renmin Tiaojie
Anli Huibian Yu Pingzhu

人民调解

案例汇编与评注

主 编：吴军营

副主编：刘江江 关保英

撰稿人：关保英（上海政法学院副院长，教授、博士生导师）

侯怀霞（上海政法学院法律学院院长，教授）

黄 辉（上海政法学院）

江 晨（上海政法学院）

梁 玥（上海政法学院）

邵 君（上海市浦东新区司法局）

冯晓岗（上海政法学院）

陈书笋（华东政法大学）

孔凡立（上海政法学院）

周 印（上海政法学院）

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

人民调解案例汇编与评注/吴军营主编. —北京:
中国法制出版社, 2012. 6
ISBN 978 - 7 - 5093 - 3813 - 1
I. ①人… II. ①吴… III. ①调解 (诉讼法) - 案例
- 中国 IV. ①D925. 05
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 125828 号

策划编辑 马 颖

责任编辑 孙彤飞

封面设计 李 宁

人民调解案例汇编与评注

RENMIN TIAOJIE ANLI HUIBIAN YU PINGZHU

主编/吴军营

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/710 × 1000 毫米 16

版次/2012 年 7 月第 1 版

印张/25.5 字数/328 千

2012 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 3813 - 1

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: [http: //www. zgfzs. com](http://www.zgfzs.com)

市场营销部电话: 66033393

定价: 65.00 元

传真: 66031119

编辑部电话: 66054911

邮购部电话: 66033288

编写说明

《人民调解案例汇编与评注》是继《人民调解法治新论》、《人民调解法规汇编与点评》问世之后我们组织编写的另一部有关人民调解的法学著作。2009年我们出版了《人民调解法治新论》，2011年出版了《人民调解法规汇编与点评》，这两本书在司法行政领域以及一些基层调解工作部门乃至于法学研究机构产生了一定的影响。前者是从理论上对我国人民调解法治进行的探讨，后者是从我国有关人民调解的实在法角度进行的探讨，其中基本上没有涉及有关人民调解方面的案例。我们认为，任何法学论著都应当强调理论与实践的结合，基于这样的考虑，我们在编写《人民调解法治新论》、《人民调解法规汇编与点评》时就对人民调解案例的编写作过思考，而且前面两本书在编写过程中已为人民调解案例留下了空间。因此，可以说《人民调解案例汇编与评注》是《人民调解法治新论》、《人民调解法规汇编与点评》的姊妹篇，这三本书也可以算作有关人民调解法治的三部曲。《人民调解案例汇编与评注》显然属于三部曲的第三部，现将有关的基本编写思路介绍如下：

一、编写意义

国内有关人民调解的案例编写与人民调解工作相比具有一定的滞后性，一方面此方面的案例解析少之又少，另一方面此方面的案例编写绝大多数陷入对案例的堆积，鲜有从人民调解法治理论的角度对案件进行解析者。为了突出新形势下人民调解工作的时代特性尤其是法治特性，就我国人民调解工作和人民调解的学术研究而论亟须有从法学原理的角度解析人民调解案例的著作。从这个角度讲，本著作具有填补空白的作用。

二、选案原则

本书在选案方面坚持四个原则：一是法治性原则，就是突出人民调解案例的法治属性，尽可能将人民调解的案件分析与我国的法治进程和相关的法律原理结合起来；二是理论性原则，案例解析往往会陷入就事论事的

怪圈之中，本著作在人民调解案例的选择上则强调案件本身所具有的法理价值，尽可能使所选案件具有经典性；三是实用性原则，人民调解工作具有非常强的操作性，这种操作性尽管要在法律规定的程序范围内进行，但它的实用性是非常明显的，我们在选案过程中必须选择对以后人民调解工作有实际借鉴的案例，一些生僻案例、不具有典型性的案例则不在本著作的视野之内；四是超前性原则，近年来民间纠纷的类型日趋复杂，这也为人民调解工作提出了新的挑战，随着社会的发展，新的矛盾、新的社会问题、新的纠纷解决路径会不断涌现，本着创新性的考虑，我们在案件的选择上考虑了一定的超前性。上列四个方面的原则既是本著作的选案原则，也是我们进行案例分析的基本导向。

三、析案思路

本书在对人民调解案例进行编写和评注的过程中，主要从四个方面层层解读：一是案情介绍，包括案件背景、调解过程、调解结果、跟踪评估情况等；二是调节过程及技巧分析，包括案例中人民调解组织及人民调解员所采用的调解方法及技巧、当事人对调解协议的接受度和满意度，并根据事后跟踪评估结果进行点评，重点分析人民调解在案件处理中所起到的作用；三是法理分析，包括纠纷类型认定、法律事实分析、证据及证明力、涉及的法律关系等，从法理角度分析案件，解读其中的法律关系；四是相关法律法规链接，列出与案例有关的相关法律法规条文，以便读者学习、查阅。

本书的总体设计由吴军营、刘江江、关保英负责，撰稿人有：关保英、侯怀霞、梁玥、黄辉、冯晓岗、江晨、陈书笋、孔凡立、周印、邵君。

编 者
2012年5月

目 录

Contents

第一章 婚姻家庭纠纷

无民事行为能力人左某扶养纠纷调解案	1
兄妹房屋产权纠纷调解案	6
唐某与家人动迁安置房分配纠纷调解案	11
闵某与傅某离婚调解案	16
汪某与家人家庭纠纷调解案	21
张老汉与李某遗赠扶养协议纠纷调解案	26
继母与继子房产纠纷调解案	30
路某与郑某财产纠纷调解案	33
张某母子因拆迁补偿引发家庭纠纷调解案	37
姚某与子女赡养纠纷调解案	41
夫妻离婚财产分割纠纷调解案	45
杨某与范某婚姻纠纷调解案	48
潘某夫妇与何某遗产纠纷调解案	53
彭氏姐妹遗产纠纷调解案	59
仓某猝死原因调查及遗产纠纷调解案	64
俞某、费某子女关于遗产继承及残疾兄妹监护权纠纷调解案	70
王某某与许某某恋爱纠纷调解案	74
陆某父子房屋居住纠纷调解案	78
张某与唐某假离婚纠纷调解案	82
沈家姐弟家庭纠纷调解案	86
陈某夫妇与其子女赡养纠纷调解案	91

第二章 邻里纠纷

王某与施某邻里纠纷调解案	95
张某与王某刑事附带民事赔偿案件执行纠纷调解案	101
张某与李某砌建相邻围墙纠纷调解案	106
顾某与老沈房屋维修纠纷调解案	110

第三章 人身损害赔偿纠纷

张某与陈某人身损害赔偿纠纷调解案	114
徐某家属与上海某镇个体建筑公司人身损害赔偿调解案	119
梁某与某副食品市场人身损害赔偿纠纷调解案	125
叶某与上海某贸易有限公司死亡事故纠纷调解案	129
小文文误伤小思诚人身损害赔偿纠纷调解案	134
高某与某建筑工地人身损害赔偿纠纷调解案	138
傅某与袁某人身伤害赔偿纠纷调解案	142
郑某家属与某物流公司、孟某、某运输公司及肇事司机死亡 赔偿纠纷调解案	146
李某家属与施工单位人身损害赔偿纠纷调解案	151
卢某家属与上海市某村委会人身损害赔偿纠纷调解案	155
邵某家属与郭某人身损害赔偿纠纷调解案	159

第四章 劳动争议纠纷

杨某与辛某工伤死亡赔偿纠纷调解案	163
农民工向上海某建筑公司讨薪调解案	170
农民工向上海市某制药厂讨薪调解案	174
某镇两公司与职工劳动合同纠纷调解案	179
朱某与上海某建筑装饰有限公司工伤死亡赔偿纠纷调解案	183
小贾与某贸易公司劳动争议纠纷调解案	189
于某与某证券公司上海证券营业部劳动争议纠纷调解案	193

王某与某电器实业公司劳动争议纠纷调解案	198
王某与某餐饮公司劳动合同纠纷调解案	201
张某与某餐饮公司劳动纠纷调解案	205
六人与某外资餐饮公司劳动纠纷调解案	211
王某与日资公司劳动合同纠纷调解案	216
刘某与某公司社保纠纷调解案	221
顾某与某装潢公司工伤赔偿纠纷调解案	226

第五章 医患纠纷

苏某与 A 镇华江门诊部医患纠纷调解案	231
倪某家属与某中医院医患纠纷调解案	235
林某与某民营医院医疗纠纷调解案	241
王某与社区医院医患纠纷调解案	247
王某与某医院医患纠纷调解案	250
陈某与医院医患纠纷调解案	255

第六章 房地物业纠纷

张某与物业公司物业纠纷调解案	259
牟某与上海某农业科研公司土地租赁纠纷调解案	264
台风“麦莎”引发的物业纠纷调解案	268
顾某与子女公房产权归属纠纷调解案	272
包某与某公司动迁文物补偿纠纷调解案	277
上海市建某公司与天津路居民侵权纠纷调解案	281
李某与周某房屋置换纠纷调解案	285
王某兄长与王某之妻房屋居住权、房屋安置补偿款纠纷调解案	289
张某与某村房屋产权纠纷调解案	293
胡某与顾某土地流转纠纷调解案	297

第七章 合同纠纷

马先生与朱女士店面租赁纠纷调解案	301
------------------------	-----

张某与王某房屋租赁合同纠纷调解案	305
谢某与某保险公司理赔纠纷调解案	310
李某、谭某夫妇与潘某关于偿还借款纠纷调解案	314
某装潢公司与某酒店装修工程承包合同纠纷调解案	318
商户与某鞋城商铺租赁价款纠纷调解案	322

第八章 意外死亡赔偿纠纷

钱某意外死亡调解案	326
徐某与某金属制品公司死亡赔偿纠纷调解案	332
汪某与新城公司死亡赔偿纠纷调解案	337
王某家属与施工单位意外死亡补偿纠纷调解案	342
孙某与某养猪场死亡赔偿纠纷调解案	347

第九章 交通事故赔偿纠纷

陈某与张某交通事故赔偿纠纷调解案	351
潘某道路交通事故侵权纠纷调解案	356
陆某与曾某交通肇事赔偿纠纷调解案	361
征某与金某、罗某道路交通事故死亡赔偿纠纷调解案	365

第十章 治安案件、轻伤害案件

李某与王某治安纠纷委托人民调解案	370
陆某与蔡某治安纠纷委托人民调解案	375
小王与小张轻伤害纠纷委托人民调解案	381
樊某与孙某轻伤害纠纷委托人民调解案	385
钱甲与钱乙轻伤害纠纷委托人民调解案	388
赛某某与王某、刘某轻伤害纠纷委托人民调解案	392
三名未成年人强行索取同学财物轻微罪错调解案	396

第一章 婚姻家庭纠纷

无民事行为能力人左某扶养纠纷调解案

一、案情介绍

上海某社区的左佳（化名）是一个生活不能自理的智障人士，2009年2月18日上午，社区的助残志愿者在其家打扫卫生时突然发现左佳的父亲坐在躺椅上已经去世。父亲的去世使得左佳今后的生活问题成了难题。在社区党总支和居委会的支持和调解信息员们的配合下，调解员一面协助左家的亲朋好友妥善的处理好了左父的后事，一面会同街道残联，认真调查左家相关的情况，以便妥善安置左佳今后的生活和归宿。

通过走访了解到：左佳有一个妹妹左玲（化名）是一个有前科的吸毒者，2004年左玲与丈夫管某离婚，左佳与其父亲现在居住的房屋产权已转至管某的名下，而左佳拥有该房屋的永久居住权。调解员意识到这可能就是矛盾的突破口，也可以说是左佳今后生活的一个来源或落脚点，在无法联系妹妹左玲的情况下，调解员想方设法联系到管某进行协商。当提到左佳今后的生活和归宿时，管某表示自己已经与左玲离婚多年，对左家的人和事他不愿理睬。调解员提醒说，尽管房屋的产权人变更为管某，但左佳拥有此房的永久居住权。管某为自己辩解说，这套房子他每月要还贷款，实在没有经济能力来抚养左佳。左佳是残疾人，作为残疾人应该由社区、街道和政府负责，并要求调解员将左佳送到养老院。调解员当即纠正道：作为残疾人的左佳拥有该房屋的永久居住权，绝不能因为左佳是残疾人，能够享受到政府的帮助，管某就可以逃避应尽的责任。而且，把左佳送到养老院的费用单靠政府对残疾人

员的补贴是不够的，需要管某支付一部分。为此，调解员建议管某将这套房屋租借出去，房租的一大部分可以用来还贷款，一小部分用来支付左佳进养老院的一部分费用。但管某始终不同意调解员提出的方案，此次调解中断。尽管如此，调解员初步地掌握了对对象的态度，为下一次调解奠定了基础。3天后调解员再次找到管某，又从各个角度就左佳的今后生活与归宿再次与管某进行沟通，这次调解员调整了新的切入点，着重在友情上亲情上做文章，首先肯定了管某对老人的种种照顾，对待同辈的左佳也有爱心。一席话打动了管某。同时，调解员精心安排左佳来到调解现场，当管某看到一个比以前更活泼、更干净、更整洁、更爱说话的左佳时，管某有了很大的触动，感激社区、街道和残联的精心照顾，表示自己想办法尽些照顾之责。在以后的几天中管某自觉地来到社区调解室商讨如何将照顾左佳的责任付之于行动。2009年3月11日上午在社区调解室签订如下书面协议：

1. 坐落在该社区的房屋产权归管某所有。

2. 管某每月补贴左佳生活费200元，如物价上涨等因素可经协商再提高左佳的生活费。

3. 左佳由街道残联负责送到崇明养老院。

4. 左佳病故后，剩余的个人财产全部归其外甥女管某某所有。

左佳不久之后被送往养老院，在那里开始了全新的生活。街道、社区通过回访了解到，左佳在养老院生活得非常快乐，也非常舒心，还能做一些力所能及的事情，对此调解员感到十分欣慰。

二、调解过程及技巧分析

本案在调解过程中，围绕智障人士左佳的日后安置问题展开。作为当事人的管某认为，左佳作为残疾人，今后的生活问题应当由政府负责照顾，自己不愿意承担任何义务。而调解员则提醒他，尽管政府要为残疾人提供基本的帮助和服务，但管某却不能推托其应承担的一部分责任。因为左佳拥有该房屋的永久居住权，她的合法权益必须得到维护。在享受到该房屋的权益的同时，管某不能忽略左佳的权益，作为对房屋居住权人权益的尊重，出于对残疾人的关爱，管某都应该承担起这份责任。绝不能因为左佳是残疾人，能够享受到政府的帮助，管某就可以逃避应尽的责任。同时，政府对残疾人员

的补贴不足以支付左佳住进养老院所需要的费用，因此调解员建议管某将这套房屋租借出去，房屋租借出去的大部分租金可以用来还贷款，小部分的费用作左佳进养老院的补贴。经过多次沟通和调解，最终管某同意了调解员提出的解决方案，最终成功地化解了矛盾。

众所周知，我国目前的社会保障体系还不够完善，对于智障人士尚无法做到专项全额扶助。为了确保智障人士能够得以妥善地安顿，家庭的补充支持仍然是一种有效途径和主要方式。本案中的管某与前妻左玲（左佳的妹妹）已经离异，虽然在法律上没有抚养左佳的义务，但是调解员却紧紧地抓住了管某与左玲擅自处分系争房产行为的过错，牢牢掌握了“左佳拥有该房屋的永久居住权”这张“王牌”，获得了调解成功的法律基础。与此同时，在本案中，调解员精心安排左佳在调解现场与管某会面，用这张有力的“亲情牌”唤起了管某的良知，使管某的强硬态度有了质的转变。这张“亲情牌”起到了化解矛盾的催化作用。掌握了调解火候的调解员采取了“乘胜前进”的办法，建设性地提出了以分割租金的形式来补充左佳生活费用不足的意见。在人民调解员的努力之下，最终达成了调解协议。该调解协议一方面解决了当事人的矛盾和纠纷，使左佳得到妥善安置，同时又减轻了管某的经济负担，实现了纠纷当事人双赢的目的。另一方面，有效维护了社会的和谐稳定，体现了人民调解的法治氛围营造功能。本案中的调解员结合个案对调解思路进行了创新性的尝试，实现了人民调解的法律效果与社会效果的有机统一。同时，本案中的人民调解员在左父突然死亡的情况下，本着为民的精神，尽心尽力帮助料理左父的后事，积极协调落实左佳的生活安置问题，其认真负责的态度给广大人民调解员树立了良好的榜样，并起到了很好的表率作用。该调解案件把党和政府及社会对弱势群体的人文关怀表现得淋漓尽致。

三、法理分析

本案中，涉及无民事行为能力人的抚养问题，同时还涉及房屋的所有权和永久居住权问题。其案件焦点在于当事人左佳的安置问题如何解决，而解决这一矛盾的关键点则在于左佳对管某所有的房屋享有永久居住权。因此，这一层面上的经济利益关系就为本案的调解提供了可能。因此，在分析本案之前，我们有必要分析一下房屋所有权和房屋居住权。房屋所有权是所有人

依法对房屋所享有的占有、使用、收益和处分的权利。它是一种财产权，是物权中最重要也是最完全的一种权利，具有绝对性、排他性、永续性，具体内容包括占有、使用、收益、处分等四项权利。房屋居住权是指对他人所有的住房及其附属设施占有和使用的权利。由于房屋居住权具有对抗第三人的效力，因此，当房屋居住权设立后，即使该住房的所有权人发生变化，也不影响居住权。《瑞士民法典》第776条规定：“称居住权者，指可以居住于房屋或住宅的一部的权利。居住权不得让与、继承。除法律另有规定外，居住权适用关于用益权的规定。”在我国，居住权属于人役权，即具有人身性，它是与居住权人的人身和其拥有的法律地位相关的权利。这就决定了居住权具有以下特点：第一，居住权人限于自然人。这是因为居住权主要是为基于婚姻、家庭关系而产生，主要是源于赡养、扶养和抚育的需要，往往涉及的是家庭成员、配偶的特有或应有的利益，法人或其他非法人团体不可以享有居住权。第二，居住权具有时间性。由于居住权是为特定的自然人的利益而设定，因而该自然人的生存期限，即为居住权的最长期限。

此外，由于本案件的当事人之一是智障者，智障者是一个几乎没有自我保护和独立生存能力的弱势群体，终身需要依赖亲人的扶养和照顾，当其父母等直系亲属离世后，他们的生活谁来照顾？他们的权益又由谁来维护？谁又能担当他们的监护人？根据法律的相关规定，对智障者的监护应当参照无民事行为能力人或限制民事行为能力人的相关规定。也就是说，智障者成年后由其亲属负责扶养。若没有亲属负责扶养，则由当地民政部门给予安置。本案中的调解员抓住左佳享有管某房屋的永久居住权这一突破口，劝说管某将房屋出租得来的租金的一部分用于支付左佳的部分安置费用，从法律的角度来看是合法也是合理的。从调解协议的具体执行情况来看，也收到了良好的效果。

四、相关法律法规链接

1. 《中华人民共和国人民调解法》

第三条 人民调解委员会调解民间纠纷，应当遵循下列原则：

- （一）在当事人自愿、平等的基础上进行调解；
- （二）不违背法律、法规和国家政策；
- （三）尊重当事人的权利，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、

司法等途径维护自己的权利。

2. 《人民调解工作若干规定》

第六条 在人民调解活动中，纠纷当事人享有下列权利：

- (一) 自主决定接受、不接受或者终止调解；
- (二) 要求有关调解人员回避；
- (三) 不受压制强迫，表达真实意愿，提出合理要求；
- (四) 自愿达成调解协议。

第七条 在人民调解活动中，纠纷当事人承担下列义务：

- (一) 如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；
- (二) 遵守调解规则；
- (三) 不得加剧纠纷、激化矛盾；
- (四) 自觉履行人民调解协议。

第二十一条 民间纠纷，由纠纷当事人所在地（所在单位）或者纠纷发生地的人民调解委员会受理调解。

村民委员会、居民委员会或者企业事业单位的人民调解委员会调解不了的疑难、复杂民间纠纷和跨地区、跨单位的民间纠纷，由乡镇、街道人民调解委员会受理调解，或者由相关的人民调解委员会共同调解。

第二十三条 人民调解委员会根据纠纷当事人的申请，受理调解纠纷；当事人没有申请的，也可以主动调解，但当事人表示异议的除外。

当事人申请调解纠纷，可以书面申请，也可以口头申请。

受理调解纠纷，应当进行登记。

第三十一条 人民调解委员会调解纠纷，应当在查明事实、分清责任的基础上，根据当事人的特点和纠纷性质、难易程度、发展变化的情况，采取灵活多样的方式方法，开展耐心、细致的说服疏导工作，促使双方当事人互谅互让，消除隔阂，引导、帮助当事人达成解决纠纷的调解协议。

案例提供人：陶 凤

点评人：关保英

兄妹房屋产权纠纷调解案

一、案情介绍

兄妹二人为新疆回沪知青子女，父亲是上海人。1997年，父亲在上海某区的旧房分得动迁款8.1万元，属父亲及兄妹三人共有，各占2.7万元。当时全家仍在新疆生活。1998年，哥哥坚持回上海，并用8万多元动迁款及父母存款共21万元购买了二室二厅产权房一套，产权人登记为哥哥一人。全家曾因产权登记问题发生过争执，后达成共识，房屋居住权为全家共有。2001年，妹妹返沪后，将户口落入该产权房内。全家商议约定，妹妹在出嫁前享有该房屋的居住权，且妹妹居住在面积较大的南房间直至出嫁、户口迁出。2003年，父亲去世。2005年，母亲回上海改嫁。2006年，哥哥结婚，嫂子为安徽人。2007年，哥哥孩子出生，一直到2009年，哥哥一家三口居住在面积较小的北房间内。在日常生活中，姑嫂因生活琐事经常有争吵、甚至打架。哥嫂希望给予妹妹适当补偿，让妹妹搬出。妹妹认为哥哥受嫂子怂恿，最终目的是霸占房屋所有权，无论什么条件，坚决不愿搬出。

2009年12月底，哥嫂认为居住房间过于狭小，不利于小孩成长，向妹妹提出调换房间，妹妹不同意。在多次与妹妹协商，均遭到强烈拒绝后，哥哥将妹妹房间门锁砸掉，并搬出物品。妹妹持刀威胁，哥哥拿出汽油进行泼洒，准备纵火，与妹妹同归于尽。邻居看到情况严重，立即拨打110。接警后调解员第一时间赶到现场，与派出所民警一同制止双方的过激行为，稳定双方情绪，控制事态发展。

二、调解过程与技巧

倾听双方诉说，把握案件焦点。在派出所调解室，调解员先与妹妹进行交谈，通过不断安抚与引导，让妹妹完整地将家庭情况与矛盾发生的始末表达出来，使调解员从中梳理出一个大概的脉络。妹妹详细地介绍了家庭成员

的关系、当初购房款项的由来、全家对自己享有该房屋居住权的约定、嫂子嫁入后的图谋不轨、长时间忍受哥嫂的挑衅及日常生活中一些琐碎的家庭矛盾，并表达了自己誓死捍卫居住权的决心。提出若想要她搬出去或者换房间，除非在房产证上加她的名字。在交流中，调解员发现当事人虽然有一定的文化素质，但是性格执拗、性情刚烈，防备意识很强，遂采取循循善诱劝导方法，逐步稳定她的情绪，表示将公平公正地介入调解，维护她的合法权益，从而取得了她的信任。

在与哥哥和嫂子的对话前，调解员先就哥哥的行为进行了批评教育，指出了他的过激行为将造成不可挽回的后果，破坏社会稳定。哥哥在“冷处理”了一段时间后，意识到了冲动的代价，态度比较诚恳，愿意妥善解决问题，要求调解员进行调解。在调解过程中，调解员发现，哥哥比较老实，容易沟通。嫂嫂态度强硬，得理不饶人，且因为她在房产中介公司工作，对房屋价格等比较敏感。

（一）制定方案逐步劝导，信任危机陷入僵局

在调解过程中，调解员发现，兄妹二人亲情尤在，只是姑嫂之间有敌对情绪。调解员决定以兄妹二人为主、减少嫂嫂参与，明确产权归属、考虑家庭亲情，针对双方诉求、解决实际问题，提出两个化解“方案”。

第一个方案，妹妹把户口迁出，根据其所占的比例以及该房产的市场价值，哥哥支付20万元补偿款。第二个方案，如果妹妹坚持不搬出去住，考虑实际因素，双方应当互换房间。通过耐心做工作，哥哥提出妹妹搬出去居住，每月给予其1200元的补贴，待其出嫁，将户口迁出，给予其10万元补偿。但是，由于妹妹存有很强的戒备心理，提出各种理由不愿意搬出去居住。

调解员单独与妹妹交流，让她明白亲情可贵，退一步海阔天空，僵持下去只会两败俱伤。妹妹同意暂时搬出去，但是马上要20万元的补偿款，日后将户口迁出。而哥哥害怕再生枝节，坚持一定要妹妹迁出户口，才支付20万元。且因经济困难，20万元暂时无法一次性支付。调解工作一时没有进展。

（二）主动代为保管，调解峰回路转

后来，为打开妹妹心房，调解员多次找妹妹谈心，进行劝导。又与哥哥进行一再沟通，哥哥同意筹措20万元给妹妹，但要求妹妹立即搬出，妹妹同意一年内将户口迁出，但马上拿到20万元，双方的心理要求又拉近了一步。

仔细揣摩双方心理，不难发现，问题的症结在于，哥哥害怕支付了20万元妹妹日后不将户口迁出，妹妹担心搬出去之后哥哥不支付20万元。

对此，调解员想到一个解决的方法：哥哥拿出20万元，由司法所暂时保管，妹妹确认20万元在司法所后，马上搬出去。一年内妹妹将户口迁出之日，司法所将20万元归还妹妹。兄妹双方一口答应。终于，在和谐友好的氛围下，双方签订了人民调解协议书。一周内，司法所收到了20万元，妹妹也同时搬出去。一场即将激化的民事纠纷最终得以妥善化解。

在这个家庭纠纷的调解过程中，调解员紧紧抓住了“亲情”这一要素，努力维护当事人双方的利益，想方设法，遇到问题积极解决。一是抓住矛盾争议焦点。尽管矛盾的开始是由兄妹换房引起的，双方似乎因日常生活中诸多小事产生对立，但是仔细分析、抽丝剥茧之后，发现矛盾的关键点在于争夺房屋的产权。紧紧围绕问题焦点开展工作，不受其他因素干扰，达到事半功倍的效果。二是摸清当事人的脾气。纠纷当事人兄妹二人是新疆回沪知青子女，家庭条件困难，脾气较暴躁、执拗，性格冲动，且极易产生“玉石俱焚”的过激想法。另外嫂嫂起了相当大的煽动作用，容易挑起事端。针对这些特点，调解员尽力避免嫂嫂参与，由哥哥做嫂嫂工作，直接与兄妹二人对话。对妹妹采取心理攻势，取得妹妹信任。对哥哥加强法制教育，摆事实讲道理。

调解技巧上，一是以情感人。通过细心观察，调解员发现兄妹之间家庭亲情尚存，还未到水火不容的地步。另一方面，当事人都是从外地来沪，生活负担较重，有一套房子实属不易，应当珍惜这种得来不易的生活状态。围绕这两个方面，分别做双方思想工作，在调解过程中，不断地提醒他们考虑亲情因素，解决当前问题再创美好生活。

二是以理服人。尽管当事人性格都比较执拗，但也并非胡搅蛮缠，故意惹是生非之徒，虽然房产证上是哥哥的名字，但哥哥也承认是用全家人的动迁补偿款购买的房屋，妹妹也承认哥哥在购买该房产的过程中发挥了重要的作用。调解员根据双方在争议房产中所占的份额以及目前该房产的市场价值，综合考虑各种因素，提出哥哥补偿妹妹20万元的方案，获得了双方同意。

三是想方设法，遇到难题不放弃。本案情况比较复杂，涉及兄妹关系、姑嫂关系、父母子女关系等，尤其是姑嫂关系非常不好，导致本案更难解决，