

三步拆解“火药味”，她让家事有法有情

今日女报 / 凤网记者 周雅婷

“妹子，多亏你，我们家又像个家了！”8月29日，邵阳武冈市婚姻家庭纠纷调解中心门口，一对刚签完和解协议的中年夫妻，攥着调解员朱娜的手迟迟不肯松开。

如何让调解工作中法的刚性、理的分寸，更添“情”的温度？自当上“和事佬”开始，朱娜就一直在琢磨这个问题。

朱娜是武冈市司法局司法助理员，过往4年，她把100多对走到“悬崖边”的夫妻拉回平地，把法条揉进乡音，用“一杯热茶、一张纸巾、一句软话”三步拆解“火药味”，让冰冷诉状变成握手言和的温度。

“每个家庭的和谐，才是社会安稳的基石。”在朱娜看来，调解不是“判对错”，而是把裂缝补上，让千家万户的灯火温情闪亮。



朱娜正在了解当事人情况。

以柔克刚，“聊”效甚好

2019年，武冈市婚姻家庭纠纷调解中心在武冈市人民法院正式挂牌成立，成为邵阳地区首个在法院设立的婚姻家庭纠纷调解机构。两年后，来自基层司法所的朱娜加入该中心，成为一名调解员。

面带微笑，话语轻柔，这是朱娜给人的第一印象。在调解工作中，“以柔克刚”

亦是她的秘籍。“当事人往往带着情绪前来，调解员是化解矛盾的第一道屏障。具备细腻的共情能力，就能在沟通中更精准地触达矛盾核心。”

朱娜用三个词语形容自己的调解方法——情感破冰、换位思考、挖掘隐性需求。“婚姻中的矛盾，往往并非是单纯的利益或法律纠纷，更多源于长期积累的不良情绪。

这时我们会先缓和当事人双方的情绪，引导他们回忆共同生活的美好瞬间，再进行矛盾的讨论和协商。”

关注婚姻关系中被忽视的隐性需求，是朱娜调解的关键环节。曾有一对农村夫妇找到了朱娜，女方强烈要求离婚，并要求分割更多财产和房产。“实际上，女方长期在家照顾孩子，未能从家人处获

得足够的安全感和尊重，因此希望通过财产分割来弥补。我们会劝导男方从细微之处洞察伴侣的隐性需求，用实际行动证明爱与理解。”

加入调解中心四年，朱娜积极参与基层矛盾纠纷排查化解工作，跟随资深调解员参与调解矛盾纠纷百余起，涉及邻里、婚姻家庭等领域。

以法为基，维护农村妇女权益

扎根乡镇多年，朱娜在调解工作中接触了大量农村妇女。她观察到，一些女性在婚姻中难以获得家人的认可，甚至无法肯定自身的价值。

“长期的思想压抑容易导致情绪爆发，引发激烈的矛盾冲突。”因此，朱娜在调解过程中注重普法宣传，倡导男女平等，引导农村妇女依法维护自身合法权益。

“大部分时候，这样调解的结果都是‘好’的。”在朱娜看来，这种“好”并不都意味着调和不离婚，而是基于夫妻双方的真实意愿，“剑拔弩

张”地来，“和和气气”地走。“如果双方感情确已破裂，没有和好可能，那他们应该各自寻找幸福，而不是继续生活在不幸之中。”

去年5月，一起“结亲不成反结仇”的纠纷摆在了朱娜面前。男女方双方经人介绍订婚，男方支付彩礼礼金10万元，加上其余礼金等开支共约19万元。订婚后，双方异地工作生活，男方父母便提出解除婚约并要求退还彩礼。双方未能达成一致协议，男方情绪激动，甚至计划前往女方及其父亲单位闹

事施压。

了解情况后，朱娜首先向男方强调了前往女方单位闹事的法律后果，对其进行普法教育。“同时，我也以案释法，明确了男方主张归还彩礼的合理性，引导他们保持理智。”女方家人以“退婚损坏名声”为由，态度强硬，不愿全额退还礼金。“沟通时，我注意到女方舅舅在家族中的话语权较高，因此决定以争取舅舅的支持作为突破口。”等到女方家人态度有所缓和后，朱娜趁热打铁，再次组织双方家人一起协商。

“我们共同学习《中华人民共和国民法典》中有关彩礼退还的法律规定，最终他们达成一致协议，总算是不再红脸了。”

2024年，武冈市婚姻家庭纠纷调解中心调处纠纷142起，办结率100%。此次作为代表邵阳参加湖南省婚姻家庭纠纷人民调解工作“大比武”的选手，朱娜的心态稳定。“比赛结果是其次，最重要的是能向更多人普及婚调工作，展现我们邵阳乃至全省婚调工作的成果。”

巧用“亲情融化法”，她温暖守护农村家庭

今日女报 / 凤网记者 江昌法 实习生 杨青玉

8月22日，一场沉浸式模拟调解比赛在怀化市火热举行。参赛选手需在限定时间内化解演员模拟的婚姻矛盾，每一句、每一个动作都可能成为拿分的关键。

拥有8年基层调解经验的银灵就是参赛选手之一，她是芷江侗族自治县司法局罗旧司法所所长，也是芷江县婚姻家庭纠纷人民调解委员会调解员。工作期间，她累计调解纠纷200余起，成功率98%，有效避免了多起“民转刑”案件的发生。

银灵认为，婚调工作的意义在于能在法律框架下促进沟通与理解，将纠纷化解于萌芽阶段。

亲情融化法：以孩子为纽带弥合家庭裂痕

在许多农村地区，年轻父母离异后，孩子往往成为最大的受害者。父母双方一方离开，一方外出打工或重组家庭，孩子只能交由年迈的爷爷奶奶照顾，在情感陪伴、教育支持和心理成长方面面临诸多困难。银灵正是看到了这一社会问题，才坚定了从事婚姻调解工作的决心。

“每次看到那些因父母离异而变得沉默或叛逆的孩子，我就更加坚定：要尽力减少离婚对他们的伤害。”银灵说。2017年，她第一次参与孩子抚养权争夺的调解，就深刻体会到婚调工作的意义。

当时，一对年轻夫妻因感情破裂准备离婚，双方激烈争夺两岁孩子的抚养权。调解现场，双方各执一词——男方强调物质保障，女方坚持情感陪伴，互不退让。

通过初步沟通，银灵意识到，男方强硬背后其实是受传统观念影响，认为孩子必须随父；而女方的不舍，则源于两年多来每分每秒的哺育与陪伴。

于是银灵及时调整策略，从“面对面”调解转为“背对背”沟通，并运用“亲情融化法”。

她首先肯定了男方作为父亲的责任感和想给孩子优越条件的爱。同时结合法律规定，指出两岁以下子女原则上应由母亲抚养，这既是哺乳需求，更是心理需要。同时，她也耐心引导女方理解男方争取抚养权的背后是对孩子的在乎。最终，双方达成共识，孩子由母亲抚养，男方享有探视权。

八年来，银灵观察到农村地区对离婚的态度已从过去的“丢人”转变为“见怪不怪”，离婚群体越来越年轻化，原因也愈发琐碎。“一次异性转账、一件没洗的衣服、一句赌气的话……都可能成为离婚的导火索。”银灵感慨，“现在的年轻人自我意识强，又觉得离婚不是什么大事，于是稍不合意，说离就离。”这也让她更加意识到，婚调工作不仅是调解矛盾，更是维护社会和谐的重要一环。

逆向思维法：巧解彩礼纠纷中的情理困境

彩礼是当前农村地区婚姻家庭纠纷的重要诱因，背后是城镇化、攀比心理、男女比例失衡等多重因素的复杂交织。在婚姻调解工作中，银灵深感基层婚调工作任重道远，她经常面对因高彩礼引发的离婚纠纷，目睹“很多家庭最终因彩礼问题对簿公堂，不仅伤财，更伤感情”。

2025年，罗旧镇调解室接待了一对特殊的当事人——邓盛宇（化名）与妻子虽未办理结婚登记，却已共同生活两年。如今感情破裂，双方争执到镇政府：男方坚决要求全额退还19.8万元彩礼，女方则提出家务劳动补偿，两人情绪激动，险些发生肢体冲突。

银灵了解后得知，两人

经媒人介绍相识，未办理婚姻登记便开始了同居生活。两年来，双方没有固定工作，女方主要在男方老家操持家务。感情基础薄弱，加上时常异地，矛盾越积越深。

面对邓盛宇“全额退彩礼”的要求，银灵没有直接否定，而是依据《中华人民共和国民法典》及相关司法解释耐心说明。更重要的是，银灵并未止步于法律条文的解读，而是巧妙运用逆向思维，引导双方换位思考。

她分别与两人分析利弊：若调解失败，诉讼不仅耗时耗钱，结果也未必如各自所愿，甚至可能两败俱伤。这一策略让当事人意识到，固执己见只会背离真正诉求，从而逐渐回归理性。

同时，银灵也充分考虑

到女方在共同生活期间的家务劳动付出，肯定了她提出家务劳动补偿的合理性。

最终，在银灵情理法相结合的调解下，男方认可了女方的家务贡献，女方也同意退还一半彩礼，双方达成和解。

处理这类“无证婚姻”纠纷让银灵深有感触：“只有既精准运用法律，又充分考虑现实人情，才能实现‘案结、事了、心和’的真正调解。”

展望未来，银灵的眼神更加坚定：“作为一名基层调解员，我将继续扎根在婚调一线，不断学习法律法规与调解知识，提升专业能力，不仅要从事后调解转向事前预防，更要用我的努力，为更多家庭点亮希望，守护最初的温暖。”



舒若冰在对当事人双方进行调解。