

上海社工助力化解难判的“家务事”——

父母离婚大战 随谁生活孩子有“发言权”

中青报·中青网记者 魏其濂

8岁的彤彤(化名)是父母通过试管婴儿辅助方式生育的女儿,得之不易。但遗憾的是,由于父母感情不和,双方均曾提起离婚诉讼,并对女儿随谁共同生活产生不同意见。上海市第二中级人民法院(以下简称上海二中院)在二审审理中,合议庭注意到,在案件涉讼前后,双方当事人都通过录制视频的方式,要求女儿明确选择随自己共同生活,父亲更有隐匿孩子的行为,双方存在矛盾进一步激化的可能。

案情复杂棘手,法院如何判决?事实上,上海二中院法官发现,近年来,随着离婚率增长、多孩家庭增多,家事案件数量逐年上升且类型更加复杂多样、矛盾化解难度加大。“法院办案的理念在进步,不只要‘案结事了’,还要‘人和’;第三方社会组织力量的介入,能够推动‘案结事了人和’目标的达成。”上海市阳光社区青少年事务中心(以下简称阳光中心)总干事黄旦闻说。

父母离婚,孩子跟谁

阳光中心成立于2004年,是由共青团上海市委主管的社会服务机构,在未成年人权益保护、预防青少年犯罪方面积累了成熟经验。2021年,阳光中心副总干事郭明开始入驻上海二中院未成年人家事案件综合审判庭(以下简称少年家事庭),并梳理总结形成服务规范推广至其他基层法院。目前,阳光中心在上海市已有30位家事社工参与家事案件纠纷解决工作。

郭明发现,涉儿童家事案件中,儿童的权益和需求常被忽略,比如法院在审理离婚案件时,通常围绕父母之间的纠纷展开,而孩子的真实意愿较难得知。

郭明说,孩子随谁共同生活是离婚诉讼中争议突出的问题。按民法典中的相关规定,发生争议时,8周岁以上孩子对随父或随母生活的意见应当得到尊重。“但事实上,孩子在父母等成年人影响下写纸条、拍视频,表达非真实意愿的情况时有发生。”

父母离婚,孩子跟谁,是“难判的家务事”。虽然法院原本有“家事调查员”“心理疏导员”“社会观护员”的工作机制,但随着案件数量增多、复杂性加大和工作要求提高,需要有更强的针对性。因此,委托有经验的社工进行“家事调查”,成为判案的一项重要抓手。

社工的“家事调查”,涉及实地走访、环境观察和面对面访谈,需要根据孩子的年龄和性格特点,找到合适的沟通方式,协助孩子参与意见表达。访谈结束时,还会有“保护性收尾”——如果孩子有要求,社工可以为孩子的选择保密,只把结果告诉法官。

阳光中心总部位于静安区,里面有两间经过精心布置的儿童咨询室,社工准备了儿童绘本、沙盘游戏道具等,还有一面用于观察孩子与父母相处实情的单面镜。在这里,社工开展过多次儿童访谈或互动。

在彤彤父母离婚案中,经当事人同意后,上海二中院委托阳光中心选派两名社工对彤彤的性格、身心状况、家庭情况、抚养现状及未来抚养探望意愿等进行家事调查。面谈后,社工将儿童访谈报告、谈话记录和彤彤填写的《父母教养方式评价

2016年5月,最高人民法院在全国范围确定118家中基层法院作为试点,正式启动家事审判方式和工作机制改革工作。在上海,多家法院与社会组织携手,探索家事案件纠纷解决机制。根据上海市第二中级人民法院与上海市阳光社区青少年事务中心(以下简称阳光中心)共同建立的机制,上海二中院可在涉未成年人家事案件中委托阳光中心选派社工根据案件情况开展家事调查、调解、心理疏导、回访观护、探望监督和家庭教育指导六类工作,不让孩子在父母离婚中“受伤”,以更好保障未成年人健康成长。



阳光中心社工王磊磊(左)、姚燕闻在儿童心理咨询室讨论工作。

中青报·中青网记者 魏其濂/摄

量表》提交法院,报告还就如何在向父母反馈相关信息过程中注重未成年人保护作出提示。

最终,二审法院结合调查结果,从儿童利益最大化的法治原则出发,作出相应判决,并增加了探望事项。二中院少年家事庭法官熊燕点评说:“有掌握心理学等专业知识、熟悉未成年人身心特点的青少年事务社工参与,能更好地保证子女意见表达的真实性和自愿性,减少对未成年人造成‘二次伤害’。社工访谈前的介绍以及访谈后对子女关于能否将意见反馈给父母的征询和尊重,都给了未成年人足够的安全感和信任感。”

父母“开战”,别让孩子受伤

俗话说“家家有本难念的经”。阳光中心社工姚燕闻告诉中青报·中青网记者,在实践中她们接触到不少错综复杂的情况:有的双胞胎家庭父母离婚后难以平衡抚养压力,导致原本由一人抚养的双胞胎孩子面临分离;有的多子女家庭常有祖辈抚养孩子的情况,舍不得孙辈的老人深度参与子女间的纷争;有的父母离婚争议影响到孩子的生活学习,如去学校“抢”孩子放学……而无论发生哪种冲突,孩子往往成为最大的受害者。

上海二中院少年家事庭法官翁俊提起这样一起案件。5岁的男孩小超(化名)有个比他大3岁的姐姐。父母因为感情不和协议离婚,约定小超跟父亲生活,姐姐跟母亲生活,父母对跟随对方生活的孩子均有探望权,并让两个子女都在上海接受教育。

后来,父母因探望问题发生多次冲突,女方不得不报警。男方则以避免与女方再起冲突为由将小超带到外地老家,让小超的祖父照顾。女方知情后提起诉讼,要求小超随自己生活。一审法院以离婚协议约定为主要理由未支持女方诉请。女方不服,提起上诉。在外地生活3个月,小超被父亲带回上海。

二审中,上海二中院委托社工对小超父母的抚养条件、小超与父母和姐姐等其他家庭成员的关系进行调查评估。结果显示,在经济条件、家庭环境、家庭成员互动方面,女方都相对占有优势。尽管小超与父亲生活时间长,但他与母亲、姐姐及外公外婆有着更深厚的感情,也表达出希望与母亲共同生活的意愿。最终,合议庭根据男方未配合女方探望、曾擅自将孩子带至外地老家长达3个月等在案事实和证据,结合社工的调查评估报告,改判小超由母亲直接抚养。

二审结案后,上海二中院委托社工进行判后回访,并在小超母亲同意后为其提供家庭教育指导。在社工的帮助下,小超母亲积极了解小超的身心发展特点及心理需求,表示会同其他家庭成员一起调整并改善教育方式,共同营造更贴近小超需求的家庭氛围。

翁俊表示,父母一方抢夺、藏匿子女的案件时常出现,这不仅阻断了子女与另一方的正常往来,侵犯对方对子女的抚养、教育、保护权利,对子女身心健康更是有害无利。除了像本案这样判决变更抚养关系外,司法实践中根据个案情况还会有责令抢夺、藏匿子女方接受家庭教育指导,或者视为妨碍民事诉讼行为而依法训诫、罚款或拘留等规制方式。他强调,对

子女的抚养、教育、保护同时也是义务,不因父母离婚而丧失。

翁俊称,“这起案件中,我们考虑小超历经多次生活环境变化及其身心可能受到的负面影响,故在结案后继续委托社工跟进,其目的是为了指导小超母亲掌握孩子的身心状况,学会帮助小超适应

新生活,并从父母纷争、母子分离的阴影中走出来。”

“案结事了人和”还需多方努力

难判的“家务事”,在“案结事了”之后如何做到“人和”,考验着法官和社



漫画:阳光中心与上海二中院共建家事案件纠纷解决机制。

受访者供图

工们。家事纠纷具有长期性、复杂性,实践中经常出现法院判决后,父母不能很好地履行判决义务的情况,如有父母不能履行探望义务、涉案双方和儿童出现心理问题等。阳光中心会委派具备多项专业技能 and 人生阅历的社工处理这些复杂问题,并不断形成、细化工作方案。

郭明说:“案件判决之后,不少孩子父母出现‘老死不相往来’的情况,往往是一方要看孩子,另一方不给看,因此法院少年家事庭委托社工做探望监督的需求比较大。”

探望监督是一项争议大、难度高的工作。郭明介绍说,为了判决后当事人能履行好自主探望责任,法院会委托社工提前进行“协助探望”工作。“可以在调解过程中让双方对探望期限、频次等议题达成一致,先由社工进行探望监督工作,这种前置的处理方式,比案件到了执行庭、当事人一次又一次申请执行协助探望的效果更好。”

探望监督的过程,也是社工找到问题症结、打破双方当事人疑虑、“教会”当事人如何对待孩子的过程。“社工会把双方的观点和达成的共识梳理清楚,放在《家长承诺书》里让当事人签字确认。如果争议比较大,有时社工会把当事人和孩子带到有单面镜的房间,让直接抚养的一方看到真实情况。社工还会引导当事人用合适的态度与孩子沟通,让双方看到对方作出的努力和贡献,促进双方建立信任,重新开始自主探望。”

在与法院合作过程中,阳光中心社工遇到几起涉及特殊儿童的案件。在一起典型的涉自闭症儿童案件中,案情争议焦点在于男方支付的抚养费无法覆盖孩子的康复治疗费用。郭明说:“社工咨询了民政部门,自闭症儿童可以作为‘阳光宝贝’建档,但这是适用于困境儿童的托底性保障措施,而不是大多数家庭需要的发展性福利。”

在那起案件中,孩子的妈妈每年都会提起诉讼,要求提高抚养费。“孩子父母的教育观念不同,女方坚持让孩子随班就读而不是去特殊学校,还要让孩子上语言训练课、游泳课等,每个月的费用超过1万元;而男方的经济条件达不到,只愿意支付基本的抚养费。”

郭明说,类似案件的处理,已超出社会组织的力量。“婚姻家庭问题的解决与处理影响着社会和谐美好程度。很多时候,由于父母在离婚议题上没有处理好,会给孩子带来心理问题,影响未来异性交往问题,增加违法犯罪风险等。除了社会组织的努力,我们盼望出台相关法律法规细则及司法解释,也希望社会各界给予关心帮助。”



图片新闻

11月11日,中国科学院心理研究所西藏项目服务中心在拉萨举办“向阳而生 助心成长”沙龙活动。活动中,项目团队为10余名中小学生学习心理健康测评,并与他们的家长和老师的交流座谈。新华社记者 姜帆/摄

摸不着的电子合同 躲不开的坑

近年来,随着电子合同的兴起,不少擅长使用各类App、眼神清楚、具备法律常识的年轻人,也常常面临签订电子合同“踩坑”投诉无门、维权困难的窘境。

仅以上海市12345市民热线向记者提供的数据为例,今年8月1日至9月12日,不到一个半月的时间里,有关某品牌租房平台“违约”“电子合同”“自动扣款”3个关键词方面的市民投诉就有83件。

中青报·中青网记者 王烨捷

原本只是想租房平台上换一套两居室公寓,上海的张女士却让自己掉进一个不大不小的“陷阱”里。

她是某租房平台的老租客,和同事在上海市闵行区与他人合租了一套5居室公寓中的两间房。最近,她和同事想把这两间房换成一套两居室公寓,却因“管家未告知就签订了电子合同”,被平台收取了相当于51天租金的违约金。

上海市奉贤区的周女士也在想办法维权。“她通过某同城服务平台购买了2700元“钟点工全年包换”年卡,并找到了一位钟点工,如今,这位钟点工工作一个月后就不见了,与她联系的客服

也不回微信、不接电话,当时签订的电子合同也找不到了。

中青报·中青网记者注意到,近年来随着电子合同的兴起,不少擅长使用各类App、眼神清楚、具备法律常识的年轻人,也常常面临签订电子合同“踩坑”投诉无门、维权困难的窘境。

仅以上海市12345市民热线向记者提供的数据为例,今年8月1日至9月12日,不到一个半月的时间里,有关某品牌租房平台“违约”“电子合同”“自动扣款”3个关键词方面的市民投诉就有83件。在黑猫投诉平台上,也有众多消费者投诉“在不知情情况下签订电子合同”的案例。这些人大都面临支付违约金赔偿等窘境。

App上点几下,违约金自动“找上门”

最初,吸引张女士换租的是租房平台推出的“免费换租”政策。即可以将客户名下的一套合租房租换为整租房,不收取违约金。张女士在该平台有两个租赁订单,其中一个可以免费换租,另一个与平台管家协商,可以通过App申请“在线转租”。如果该订单在15天内找到新的租户,就不再需要支付违约金;如果找不到新租户,张女士最多按原计划

支付45天的违约金。

然而,申请“在线转租”后的第12天后,张女士无意间在App上点击了“转为退租”按钮。这时,App开始“自动计价”了。她的违约金包括一个月房租,加上12天“在线转租期”租金,再加上15天未提前告知违约金,共计57天房租。

管家后来告诉她,在App的相关页面上,“转为退租”按钮旁边还有“不再转租直接退租”这一选项,选择后者,张女士就不会再被收取12天“在线转租期”租金。

但张女士告诉记者,自己在点击“转为退租”后App直接跳出了违约金数额,且不能再退出返回原界面重新操作。“操作失误不可以返回原页面,直接就计价了。”多次维权后,她还是支付了相当于51天房租的违约金。

中青报·中青网记者注意到,在上海市12345热线中,“自动扣除违约金”是消费者针对该平台投诉最多的一项。上海的一位房东和她的租客均遇到了这类问题,他们在与租房平台签约时,未被管家告知提前退租需要支付违约金等事项,“签订电子合同,什么都没有告知,就让签”。退租时,两家都被扣除了一个月租金。

在同一租房平台上,一位房东在收到租房后才发,自己欠下该平台一笔

13万余元的房屋装修款,现在每月要向平台支付2238元装修费,以及442元管理费。如今,她的一套位于上海浦东的一室一厅房产,每月只能收到2600元租金,而同一小区相似房型的租金约为5500元。

她与该平台签订的《房屋租赁合同》里约定了这笔装修款,但这位房东称,自己是在完全不知晓合同内容的情况下,在该租房平台门店内被“管家”引导使用手机现场签订电子合同的。记者查询发现,这份合同多达41页,“让我拿个手机一直往下划,啥也没说,就划到最后签了个字”。

签完电子合同,客服和合同都消失了

记者注意到,上海市相关部门针对12345上的有关电子合同的投诉,大多都以“建议通过司法途径进行维权”作为回复。

但是,当周女士想要通过司法途径维权的时候,她面临的难题是,打开原来的电子合同链接页面显示“超出安全期限,短信链接已失效”。

目前,周女士只能在聊天记录里找到一张电子合同最后一页签字页的图片,“上面只有我的签名,是我多次要

约过程中,消费者或当事人的投诉几乎都集中在“未被事先告知合同内容”和“找不到电子合同”上。

然而,目前很多平台都在使用“电子合同”。一些电子合同的签订过程本身,就为消费者后续维权带来隐患。

上海申同律师事务所张衡告诉记者,一般的纸质合同至少是A4纸大小,而电子合同通常只有手机屏幕大小,这给合同相对方阅读并理解合同内容带来挑战,“一份几十页的合同,即便是打印出来,不是专业律师也很难逐字逐条看下来,何况是一个普通人面对电子合同”。

他指出,电子合同同样具有法律效力,故签订合同前,双方应明晰合同中的约定,尤其是数字、金额等重要细节。但大多数用户,不太懂得如何针对“构成欺诈”的问题进行取证。张衡说,绝大部分个人缔约方在合同签订前,没有对缔约过程保留证据的意识,在发现自己可能受到欺诈后,也很难重新固定证据,因此很多人都面临“举证难”的问题,要么认亏继续履行合同,要么解除合同并支付违约金。

周女士去年11月付费,而这名钟点工工作一个月后,就离职了。此后,周女士多次催促平台为其另行推荐钟点工未果,“每次问,都说正在找”。今年3月开始,这名客服开启了“微信不回、电话不接”的模式,“给他打了10多个电话,都不理”。

律师提醒:口头承诺都不算数,要看清电子合同

记者注意到,有关这种电子合同签

