

企业拖欠工资引发工人讨薪

闵行区劳动争议纠纷调委会居间调解化解矛盾

□法治报记者 季张颖

因为拖欠工资，劳动者和用人单位之间几次协商未果，工人们只得带着涉事企业老板一起上门，求助于闵行区劳动争议纠纷人民调解委员会。劳动争议调解部的调解员在接手此案后，首先为双方厘清法律关系，随后耐心沟通居间调解，最终达成调解协议，避免了纠纷的发生。

【事件】

拖欠工资协商无果 老板回避引发纠纷

2016年10月9日，闵行区劳动争议纠纷人民调解委员会里人声嘈杂，一批工人称，公司老板未支付待工费及拖欠几个月工资，工人还带着所涉公司的老板及管理人员一起来访，要求相关部门立即解决他们的纠纷。

调解员接待了他们后，详细了解具体情况。原来，这批工人于2016年起在被申请人处做木工，被安排在漕宝路某广场工地，实际工作到2016年9月30日，双方按约定应支付工资及待工费，但是该公司至案发时未与他们结算。

按照工人们的说法，之前与公司协商时老板和管理人员经常回避，工人们采取各种方式找到老板后，在公司解决时场面一度失控，仍协商未果。

无奈之下，只得找到闵行区劳动争议纠纷人民调解委员会，要求

公司支付2016年5月1日至2016年9月30日期间拖欠的工资及2016年10月1日至9日的待工费。

【调解】

耐心沟通居间调解 架起桥梁达成协议

在接受此案后，调解员先是稳定工人们的情绪，然后仔细向双方当事人了解事情经过，并从另一个角度了解事实情况，对之前内部协商的大致情况进行分析。其间，调解员了解到，这批员工其实是由某公司派遣至该公司承接的一个项目工地上工作，使用派遣员工的公司，其工程未经甲方公司验收通过，故公司资金一时无法到位，资金周转受到影响，暂时无法按时支付工资。

此后，调解员与工人们面谈，先以聊天的形式进行。调解员从工人的角度出发，理解外来打工者在生活和工作上的各种不易，也从公司的角度向他们说明，公司目前暂时出现资金短缺问题，希望他们也能

理解公司的难处，并代表公司经理向工人转达希望能再次同工人们协商的意愿，调解员也表明了作为第三方中立的立场。

此次面谈起到了桥梁的作用，为随之与用人单位进行正当利益的沟通做好铺垫，调解员告知工人们应冷静、客观地分析事实情况。

在调解员的主持下，工人们终于与用人单位达成调解，并签署调解协议：由用人单位根据每位工人在待工期间的工资标准，当场先行支付待工期间的工资，并约定于2016年10月底之前结清并一次性支付完毕所有拖欠的工资。

【点评】

发生问题保持冷静 合法手段讨要工钱

本案的争议焦点在于之前双方的约定，公司未能履行到位，多次的协商都未能兑现，因此工人们对公司已非常不信任，所以想通过第三方调解或仲裁的方式尽快解决纠纷。而纠纷处理的难点在于，本案的

企业由于缺乏资金，导致所有劳动者的劳动报酬无法兑现，数额较大，一时无法解决资金的来源。

作为企业的经营者应当合法经营、诚信经营，当企业经营出现困难时，要正确面对，妥善解决，并且要做到有章可循，适时跟踪，查漏补缺。并且作为用人单位，应着手建立企业内部的协调管理机制，在第一时间平息和稳定员工激烈的情绪，而不能采取逃避的方式进行处理，避免不必要的损失。

上海市合勤律师事务所左高飞点评认为，本案是一起农民工讨薪案件，对于这类案件，一般都会发生老板跑路或是没钱，农民工本身就做工事实及应得工资没有凭据之类的情况。

对此，提醒广大务工人员，在做工前应该与老板立下字据，干活的时候每天多少钱、什么时候给等等，都明明白白写下来，以防被拖欠工资时求助无凭。另外，在发生问题时务必保持冷静，采取合法手段向包工头或是有责任的业主方讨要工钱，以维护自己的合法权益。

装修广告牌砸伤邻居 赔偿问题引争执

奉贤区金汇镇人民调解员找准“切入点”，促双方接受调解方案

□法治报记者 金豪

廖某的水果摊和肖某的超市相隔不到50米，原本两人各做自己的生意，井水不犯河水。哪知有一天廖某在经过正在装修的肖某超市门口时，不幸被正好掉下来的广告牌砸中头部，被送往医院医治。事后，双方在赔偿问题上发生了争执，在奉贤区金汇镇人民调解委员会的调解下，双方就赔偿问题达成了一致。

【事件】

装修时广告牌掉落 砸伤邻居引起纠纷

40岁的廖某在奉贤区青村镇从事批发生意。2017年9月的一天，廖某和往常一样从家里赶往位于大昌路上的水果摊位，在经过大昌路菜场路时，不慎被正在装修的超市广告牌砸中，当场倒地。当时正值上午买菜高峰，有热心市民看到廖某被广告牌砸中，立即拨打了110报警电话和120急救电话，将廖某送往奉贤区中心医院急诊。经医院诊断，廖某左侧肋骨骨折，需要住院治疗。

经警方调查，砸中廖某的广告牌是大昌路上一超市广告牌，该超市老板为肖某。事发后，廖某找到了肖某，希望其赔偿住院7天的医药费、误工费、护理费、营养费、摊位费损失等，合计34088元。对于廖某提出的赔偿要求，肖某提出了异议，双方就医药费、医疗费等其他费用发生争执。无奈之下，廖某向奉贤区金汇镇人民调解委员会申请调解。

【调解】

单独沟通切入调解 换位思考互相谅解

调解中，廖某主张，超市的广告牌属于肖某所有，应当由肖某赔偿其损失。肖某则认为，他装修广告牌时，已放置告示牌，廖某全然不顾告知，径直走到正在装修的广告牌下才被砸到的，廖某提出的赔偿费和摊位费等相关诉求是没有合理依据的，属于没有证据能够证明的损失，廖某应对这部分损失负举证责任。为此，双方的争议焦点集中在营养费、护理费，特别是摊位费的损失。

调解员认为，按照一般民事侵权行为为赔偿的原则，肖某的确需要承担廖某的医疗费、护理费、交通费



资料图片

等为治疗和康复支出的合理费用。廖某的水果店和肖某的超市相隔不到50米，平常以邻居相称，在未来很长一段时间还将维持这一现状。这起事故对当事双方生活都造成了影响，如果无法化解矛盾纠纷，可能导致双方争执持续发生。如果双方最终选择诉讼方式维护自身权益，将消耗大量的时间及诉讼成本，也会对两户商家自家的生意造成经济损失，而这部分的经济损失还会反过来会激化矛盾。原本的“近邻”和和睦关系将一去不复返，可以预见，这将是一个“双输”的结果。

据此，调解员首先单独和肖某沟通，分析其案件的关键点，明确告知他应当承担的责任，并提醒他，如果最终走上法庭的话，可能需要全额支付对方各项损失费，还包括诉讼费和对方律师费。并委婉地告诉肖某，廖某是其门店的邻居，常言道“和气生财”，钱可以再赚，但邻里的感情是不能用钱衡量的。经过调解员的耐心疏导，肖某表示理解，但认为廖某提出的赔偿金额不合理，没有依据。肖某表示，除去医药费，可以再赔偿廖某误工费、护理费、营养费、车费、

摊位费等9000元。

然后，调解员又单独和廖某沟通，表明了肖某认可的赔偿额度以及他的接受范围。其间，调解员也分析了廖某提出的赔偿额度，认为他所认定的赔偿额度有所欠缺，需要有明确的赔偿方案。于是，调解员要求他列出赔偿明细。经过一番研究，廖某列出赔偿清单，误工费、护理费、营养费等合计15900元。

鉴于双方明显的态度转变，调解员根据肖某所能接受的范围，主动询问廖某能否降低赔偿金额。经过一番劝导，廖某同意做适当降低。但是，肖某仍然认为偏高，不愿调解，调解暂时陷入僵局。

三天后，调解员再次组织廖某、肖某再行调解，引导双方换位思考，互相体谅、互相理解。经过一系列的说服工作，双方最终同意调解方案，并于当天一次性履行完毕。

【点评】

灵活运用调解方法 找准调解“切入点”

调解工作要依“法”、通“情”、讲“理”，才能缓和当事人的情绪、才能

促使当事人理性维权。为了妥善解决当事人的争议，调解员应当作好充分的准备工作：一是摸排具体情况，了解法律法规对于意外伤害的正确赔付方法、了解案件的实际情况，对案件的失责方有个基本的判断，从而确定调解方向。二是制定调解方案，了解双方的诉求、确定合理的补偿赔偿方案，引导双方各让一步，为达成调解协议奠定基础。三是确立调解策略，从经济效益、公序良俗、事实根据方面给予当事人提示，以利于选择利大于弊的纠纷解决方式。

调解中，调解员要注意灵活运用调解方法。

一是说法服。本案的主要焦点在于肖某是否承认除了医疗费以外的其他费用，调解员采用充分说理的方式调整当事人的心态，使其了解法律法规的赔偿方案，并说服廖某必须实事求是，对其所提出的赔偿标的必须要有明确的理由。

二是心理互换法。让双方设想自己处在对方的那种环境、立场、角度、心情上，自己会怎么想、怎么做，“将心比心”，了解、理解并互相体谅，从生意上的利害得失、从邻里关系和睦友善着手，以此为突破点，打通了双方沟通的壁垒，不断缩小双方之间赔偿数额的距离，为此次调解的成功奠定了坚实的基础。

反过来看，如果没有把握好切入点，双方势必在“因什么而赔”这一问题上持续纠结。根据《民事诉讼法》第64条“当事人对自己提出的主张有责任提供证据”这一规定，廖某或将陷入举证不力的尴尬，而肖某则可以此作为规避应当承担责任的借口。

廖某囿于不高的文化水平，必然无法通过自身的智力运作调和实质的公平与程序的正义，在两者之间迷茫，造成心态失衡，为矛盾激化埋下隐患。

因此，通过调解员的调解，避免了此类情况的发生。