

安装雨篷坠楼 索赔不成引纠纷

虹口区北外滩前进居委调解员先“背靠背”再“面对面”,双方达成共识

□法治报记者 王建慧
通讯员 童芳

施工人员刘某在为居民安装雨篷时，因保险绳断裂导致坠楼受伤，向东家提出索赔未果，向虹口区北外滩前进居委人民调解委员会求助。

调解员丁勤方了解情况后及时出手，“以事实为依据，以法律为准绳”，采取“背靠背”“面对面”的调解方式，晓之以理，动之以情，从人道主义出发，“法外求情”，说服双方各退一步，成功化解纠纷，维护了社会和谐稳定。

【事件】

高空作业安装雨篷 保险绳断裂致坠楼

今年1月22日上午10时许，原本宁静的东汉阳路某小区被一声划过天际的“啊”声打破，定睛一看，让人吓出了一身冷汗：一名男子从该小区A号的9楼突然坠落，不省人事。目击者见状立即拨打120，将伤者送往医院救治。原来，伤者是帮助901室周某家安装雨篷的刘某。

事发当日，刘某来到周某家为其安装雨篷。在作业过程中，由于刘某未进行前期安全检查，自带的保险绳不牢固，在使用时绳子突然断裂，导致其不慎坠楼。幸亏楼下多户邻居家的窗口有雨篷、晾衣架等物品，形成了“缓冲”地带，这才让刘某捡回了一条生命。

伤愈后，刘某在父母的陪同下，来到虹口区北外滩前进居委人民调解委员会反映情况寻求帮助。调解员丁勤方接待后立刻通知周某来调解室处理此事，周某随即来到调解地点，居委会调解员朱老师也参与调解。刘某诉称：他是农民工，来沪打工实属不易，此次是受周某委托前往周某家为其安装雨篷，事故发生在作业过程中，周某应该对此事负一定的责任。

而周某则表示，事故的发生是由于刘某自带的保险绳不牢固，在使用时绳子突然断裂导致的，自己并没有过错，不同意承担赔偿责任。周某说，在刘某住院治疗期间，他曾多次去医院探望病情并送去慰问品，刘某现在的行为纯属无理取闹。双方各执一词，陷入僵局。

【调解】

背靠背掌握争议焦点 面对面达成一致意见

为了避免双方争吵，丁勤方决

定先采取“背靠背”的方式了解双方当事人的想法和争议的焦点，然后再召集双方当事人进行“面对面”调解。

“你们双方争议的焦点就在于谁应该承担此次事故的责任。”丁勤方指出，根据你们对于事情经过的描述，从法理角度来看，刘某对周某的主张于法无据。按照法律规定，周某在此事件中没有过错，无需承担赔偿责任。

听闻调解员此番话语，刘某等人情绪突然激动起来，硬要向调解员讨个说法。丁勤方见状立即暂停调解，不断安抚刘某等人的情绪，希望他们心平气和地处理此事。同时又转向周某询问，是否愿意从人道主义出发，对刘某给予一定的补偿。周某表示，对于刘某的遭遇我深表同情，毕竟他是在为自己服务时出的意外，愿意接受调解员提出的这项建议，但具体补偿金额需与家人协商后确定。丁勤方听后十分高兴，周某积极的态度为调解顺利进行奠定了基础，于是便趁热打铁，询问刘某心中的价位，刘某提出赔偿人民币2万元，周某立即反对称金额过高，只愿意出5000元，双方一度僵持不下。

为避免前功尽弃，丁勤方见状立即对双方展开劝说：“既然双方已达成了初步共识，那就没必要为了赔偿金额不欢而散，大家应该各



刘欣楠 制图

退一步，友好解决此事。”周某和刘某均表示同意。丁勤方告知双方，待周某确定好金额后再组织双方继续调解。

4月16日，双方当事人再次来到前进居委人民调解委员会。在前期工作的铺垫下，调解员丁勤方直奔主题，询问周某态度。周某表示：经与家人商议，本着人道主义精神，她愿意适当补偿刘某，并主动承担楼下多户邻居家由于坠楼间接导致的损失，刘某今后不得再以任何理由骚扰她和她的家人。

丁勤方接过周某的话，从法理、情理上再次向刘某释明其中的利弊。刘某对此表示赞同，最终双方达成一致意见，签订了人民调解协议书，当即履行。至此，一起因

安装雨篷保险绳断裂致人体伤害的赔偿纠纷得以圆满解决。事后，为了感谢调解员丁勤方的耐心劝解，周某还赠送了锦旗以表感谢。

【点评】

巧用调解技巧 法理情理兼顾

首先，在调解案例中，由于涉及各自利益，当事人的情绪一开始都会比较激烈，此时不宜立即调解矛盾，需要先予以安抚情绪，等当事人将所想所说发泄出来后，再结合实际情况开展调解。本案中，调解员丁勤方巧用调解技巧，先“背靠背”洞悉双方真实意思、掌握双方争议焦点，再“面对面”直击核心问题，劝说双方以和为贵，友好解决纠纷。通过耐心的劝导，最终将事件圆满解决。

其次，在调解过程中，双方当事人往往各执一词，互相对立，如果调解员思路不清晰的话，很容易被当事人“牵着鼻子走”。本案中，调解员丁勤方充分了解事实经过，分析问题关键所在，做到心中有数，使调解少走弯路，直奔主题、直击矛盾焦点。

再次，调解员坚持“以事实为依据，以法律为准绳”。根据《侵权责任法》第35条的规定：个人之间形成劳务关系，提供劳务一方因劳务造成他人损害的，由接受劳务一方承担侵权责任。提供劳务一方因劳务自己受到损害的，根据双方各自的过错承担相应的责任。本案中，周某对此事没有过错，系刘某自带的保险绳不牢固，在使用时绳子突然断裂才导致的，刘某应当对此事负全部责任。调解员直接向刘某释明法律规定，避免刘某胡搅蛮缠，造成久调不成。

最后，调解员从人道主义出发，说服周某对刘某给予一定的经济补偿，周某也表示愿意接受，最终双方心平气和达成了共识。

工程多次修改费用增加 结算时却赖账

杨浦区人民法院民四庭法官另辟蹊径查明真相,以人性化方案化解纠纷

□法治报记者 夏天

某装潢公司承揽了某外企的商铺装潢工程，却在施工中因甲方负责人的意志，出现多次修改返工，造成项目完工延期、总价提高。但此时，甲方项目负责人已经离职，而对于工期延长、报价提高的结果，乙方未能提供足够的证据，因此不被甲方验收团队认可。杨浦区人民法院民四庭的陈法官，通过巧妙取证、人性化调解，最终定分止争，让乙方拿到了应得的工程款。

【事件】

甲方多次修改增加工程 结算时却不予确认签字

2017年2月，某装潢公司（乙方）与某外商独资企业（甲方）达成协议，由乙方负责装修甲方在五角场某商场的商铺。根据双方约定，此项目工期为3个月至5个月。

但在施工过程中，甲方相关负责人数次对装潢效果进行了较为随性的修改、增加，致使乙方施工存在一定程度上的返工。最终，项目比约定工期延长了半个月才宣告完成。

此时，甲方相关负责团队已经因故全部离职。甲方派出一名法务人员与装潢公司进行结算。但这名法务表示，由于本项目协议是由前任团队签署的，自己并不了解，而甲方高管也不认可乙方开出的120万元价格，需经公司工程部进行再度核价，因此不予确认签字结算。

乙方是初创公司，公司负责人为负债经营，在迟迟未能收回工程款的情况下，受到了债务方巨大的压力。由于未能和甲方取得一致，就将本案诉诸杨浦法院。

【调解】

另辟蹊径了解事件真相 法官多次努力调解成功

杨浦人民法院民四庭的陈法官受理了本案。在了解案情后，承办法官判断：本案争议焦点在于，项目施工期间，甲方已离职人员是否对工程方案提出过修改，客观上是否增加了乙方的施工量和成本？

然而经了解，陈法官发现此事存在一定取证困难：乙方法律意识淡薄，虽声称施工方案被甲方数次修改，却未能以书面形式予以确认，这也成为甲方继任人员对其最终报价存疑的根源之一。

于是，陈法官决定另辟蹊径，从其他角度查明争议焦点的真实性。她寻找到为该项目出具施工方

案的设计院，又搜集了当初甲乙双方往来工作邮件。经仔细分析材料认为，甲方确实在施工期间对施工方案进行了一定调整，乙方则为此增加了施工成本，并延长了工期。

在查明关键事实的基础上，陈法官积极寻求调解可能。她与甲方分析拒付工程款将引来的法律责任，又向乙方释明，本案已进入诉讼程序，若启动评估，将涉及漫长的评估审价程序，不利于身负债务的乙方。

最终在法官多次努力下，本案得以成功调解，乙方拿到了其应得的工程款。

【点评】

法官具有专业司法素养 厘清事实做通甲方工作

陈法官深知，本案进入诉讼程序后，在取证环节，将涉及专业的财务评估、审计，这个时间是以数个月来计算的，从委托到出结论报

告，历时超过半年甚至一年也是很正常的，此外还要支付一笔数额不菲的评估审计费。一旦评估程序开始了，对乙方来说，无论官司胜败，都是巨大损失。

因此，陈法官希望尽力通过调解，将本案尽快解决。她以专业的司法素养、专注的工作态度，高效地厘清事实，做通甲方工作。

同时，陈法官及时向乙方通报调解进程，尽力缓解其焦虑心情。她回忆：“那时只要我一个电话过去，不管进展大小，他们都会马上赶到法院，摆出一副马上就能签协议的架势。连法律文书都不需要我们邮寄，而是要求直接赶过来取。”

陈法官表示，本案也是一起典型的合同纠纷。当事人在施工过程中，对于方案的修改态度随意，没有及时对合同内容的修改留下足够证据，因此造成了之后的种种纠纷。法官站在双方当事人角度，在不失公允的前提下，以更人性化的方案定分止争，化解纠纷，被双方当事人所认可。