

小区改造,太阳能热水器成“拦路虎”

普陀区长征镇调解员感化当事人,促成调解

“ □法治报记者 王川

上海市政建设项目对普陀区长征镇某小区进行平改坡改造工程。2018年4月,当施工到该小区55号时,因6楼一业主成某在房屋顶上安装了太阳能热水器,以致无法正常移位而被迫停工。居委、业委会、物业多次与业主成某协商寻求解决办法,希望成某自行将太阳能热水器拆除,能让工程恢复正常施工,但成某始终拒绝配合。成某还多次与工人发生肢体冲突,并扬言,“谁敢动热水器,我就跟他拼命。”

协调工作一度处于停滞状态,工程负责人心急如焚,因为这不仅影响工程进度,而且根据气象预报,几天后上海将有暴雨,如果暴雨前不能完成封顶,53、54、55号三个门洞所有顶楼居民将遭受漏水的严重损失。最后居委讨论决定由街道调委会、社区民警出面化解该纠纷。

【调解过程】
了解情况,逐个“击破”

调解员首先走访周边邻里,得知成某一家从不与邻居搭讪,平时深居简出。调解员认为成某的不理智行为必有内因,只有更深入了解成某的家庭情况,才能平复成某的激动情绪,避免调解陷入僵局。

为进一步了解和掌握成某的情况,调解员特意去了成某户籍所在地的居委会。经了解,成某离异,人户分离,且患严重自闭症,属精神二级重残无业人员。户籍所属居委为了他费尽脑筋,多次帮他联系工作,但由于他本人精神状况极差,不是冲动打架就是嫌收入低辞职不干,所在居委平时只能给予一些助残帮困。鉴于成某的特殊情况,调解员意识到,如果要成某配合,除了需用更细心、更耐心、更热心的态度进行劝导外,更要实际地帮助他解决和摆脱目前的困惑。

调解员首先约谈了工程施工方负责人赵某,向他详细介绍了成某的个人情况和家庭困境,希望工程队配合居委调委会的工作,教育工人在言语、态度上不要有过激行为,避免造成不必要的严重后果。赵某告诉调解员,因屋顶已掀掉,再过几天暴雨来临,工人急、他也急,迫切希望调委会尽快处理好此事,表示有困难施工方一定会鼎力配合。

在进一步的协商下,施工方答应,出于人道主义的关怀,一次性补贴成某1500元作为拆除太阳能热水器的损失,但前提是先拆除、后补贴。

接着居委、调委会、民警、助残员等召开了专题会,经过讨论,根据政策,成某的儿子在大专



资料图片

毕业前可享受低保待遇,同时可帮助他联系残联享受“春雨助学”金。施工方的补贴和政策上的助因让调解员心中有了底。

上门调解找准切入点

调解员和社区民警上门协调时,成某情绪再次激动起来,不断用棍子敲打门框不让进门。调解员没有放弃,一边努力安抚成某的情绪,一边耐心做他的思想工作。最后,成某终于打开了房门。

进门后调解员先和成某拉了一些家常,然后批评了他的冲动行为,特别强调孩子现在在读大专,他的行为会给孩子带来非常不利的影响。谈到儿子,成某低下了头。

有了突破,调解员进一步指出,为了这个太阳能热水器而影响整个屋顶平改坡的进度,暴雨将来临,未封顶的居民会面临漏水的危险,所造成的后果想过吗?“目前你的家庭经济状况确实困难,我们

会协助你联系户籍所在地,在政策范围内尽可能给予帮助。”

成某感受到了调解员的真诚和热情的帮助,终于开口诉苦:“自从患了自闭症,平时不与任何人来往,至今无法正常工作,户籍所在地政府虽多次帮自己介绍工作,但都因自己的暴躁气而砸了饭碗,最后造成离婚,目前重残无业,儿子还在读书,花销很大。为了省点煤气费才安装了太阳能热水器,也引发了后续的纠纷。”

实际解决当事人问题

对此,调解员首先指出成某不遵纪守法的行为是严重错误的,也会给他人造成严重后果。随后,调解员语气一缓,对成某说:“根据你家庭的实际困难情况,出于人道主义的关怀和爱心,施工方决定给你1500元作为拆除热水器的补贴。我们也会协助你联系民政系统和区残联,尽快为你儿子办理低保和享

受‘春雨助学’金,减轻家庭负担。希望你今后在儿子面前树立一个负责任好父亲榜样,让你孩子安心读好书。今后碰到任何事都不能冲动,有问题可找居委协商,我们也一定会尽力帮助你解决困难。”

见成某慢慢低下了头不语,满脸悔恨,调解员见机指出:根据天气预报,上海将有暴雨,所以必须立马配合工程队拆除太阳能热水器,让施工方尽快完成封顶工程,免得造成更大的损失,如果不拆除,发生一切后果你将负全责。

成某当即表态认错,并让调解员马上通知工程队来拆除太阳能热水器。

很快,成某家的太阳能热水器被拆除,封顶工程在暴雨来临前顺利完工,避免了一次更大的损失,同时也避免了一次可能激化的不可预估的事故,有效维护了社区的和谐稳定。

【调解心得】

本次调解中,调解员没有一味要求当事者退让,而是设法说服施工方从人道主义理念出发,既献了爱心,又顺利完成了工程任务,避免了一次更大的损失。而从成某的角度来讲,此次调解使他深受教育,让他懂得如果总是以自我为中心、我行我素,那样只会对自己、对家庭、对社会造成更大的伤害。

本案面对的是一块难啃的“硬骨头”,但调解员没有退缩,而是迎难而上,运用调解的技巧,站在各方角度,设身处地为各方着想,坚守信心,付出的真心和耐心换回了一个圆满的结果。放弃容易、坚持难,虽然坚持不一定成功,但一定会有收获,纠纷的成功化解正是对“水滴石穿”的完美注解。

道路改建未警示 行人摔伤索赔难

闵行区新虹街道调委会耐心劝导化解纠纷

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峰华

道路改建,却没有设置警示标志,也没有防护措施,崔女士骑车路过时一不留神就因路面坑洼被甩了出去,膝盖、手心、手臂都受了伤。崔女士找到施工单位索赔,双方却因赔偿数额发生争议,最终由闵行区新虹街道调委会介入调解。

调解员介入后,多次约谈施工方和崔女士,通过耐心的疏导和劝慰,双方终于冷静下来,就赔偿金额达成一致,一场道路施工不当引发的人身伤害事故终于得到化解。

【案情】

去年夏天的一个夜晚,崔女士骑着共享单车在回家途中,路经一地下通道口下坡路段时。由于道路改建,地面凹凸不平,建筑施工方没有设置警示标志,也没有采取防护措施,导致崔女士反应不及,从车上被甩飞出去。过路人拨打“110”和“120”后,她被送往医院救治。经过检查,崔女士左膝盖挫伤,左手掌心严重破裂,右手臂扭伤,所幸没有造成骨折。由于事发路段属于新虹街道辖区,在经过8天的休养后,崔女士通过街道信访办找到施工单位要求索赔,但就赔偿数额问题,双方争议很大,随后,信访办依照“访调对接”程序委托闵行区新虹街道调委会介入调解。

【调解】

初次调解中,崔女士情绪异常激动,她说由于双手受伤,影响了日常行动和自理能力。不能碰水不能洗澡,吃饭、洗脸、穿衣都要他人帮助才能完成,还无法正常工作。更让她不能忍受的是,晚上睡觉时,患处处的刺痛经常把她痛醒。崔女士认为自己遭受到了精神和肉体的双重伤害,因此提出要求施工单位

赔偿其误工费、伙食费、护理费、精神损失费等共计14000元。调解员详细听取了崔女士的诉求后,对她的遭遇表示同情的同时,也对她的诉求进行了理性分析。根据相关法律规定,在人身损害赔偿案件中,受害方可以主张的诉求包括误工费、医疗费、营养费、护理费等,而在没有造成实质伤害等级的情况下,精神损失费是不予支持的。崔女士提供的医疗记录、收入证明和医疗费单据等都可以作为依据进行计算,但是关于营养费和护理费的要求则明显偏高。一般护理费规定最高为40元/天,崔女士提出以其男友的月工资折算,200元/天标准的护理费明显缺乏依据;此外,崔女士提出营养费600元/天的要求也不符合常理。调解员劝导崔女士要合理提出诉求。

这时,施工方的负责人也借机提出异议,认为伤者就是在狮子大开口、乘机敲诈,并且表示该施工路段每天有那么多人经过,都没有发生事故,因此崔女士也应为该起事故负有责任。

这一句话激怒了崔女士,眼看双方矛盾要激化,调解员立即制止了施工负责人的言论,并郑重表示在本次事故中,施工方负有不可推

卸的责任。事发路段的两侧非机动车道路,按照正常情况,应该分开施工,留给行人通行便利的。但施工方为了赶工期无视安全隐患,双侧同时开工,整段凿开路面野蛮作业。而且在通道口没有警示标志,也没有专人看守。因此,在施工方明显存在过错的情况下,苛求行人自行规避风险是没有道理的。当天由于双方情绪较为激烈,调解员建议暂时中止调解。

几天后,调解员又分别多次约谈了施工方和崔女士,进行背对背沟通。在与施工方的沟通中,调解员强调,施工单位应该认识到自身存在的问题,在施工安全方面引以为戒,在赔偿问题中也应勇于承担责任。这也是维护企业形象的一种积极的做法。

而在与崔女士的沟通中,调解员引导当事人要理性地表达自己的诉求,在处理赔偿问题,提出诉求的过程中,必须要以法律规定为依据,在法律标准的框架内进行协商。

经过多次对调解双方的疏导和劝慰,双方都逐渐冷静下来,表示愿意重新接受调解,妥善地处理这次事件。双方最终在调解员的主持下,对赔偿金额达成一致,并达成

和解。一场道路施工不当引发的人身伤害事故终于在双方理性协商,互相谅解的氛围中得到化解。

【案例点评】

本纠纷虽是一起个案,也有一定的普遍性。在赶工期的过程中,部分施工单位忽视了安全问题。由此造成的投诉不在少数。对于这类市政工程施工隐患,造成人身损害赔偿的案件,既要快速处置,又要依法依理,使当事人心服口服。这起纠纷能得到最后的妥善处置,与调解员对调解的方法的恰当选择和专业态度密切相关。

调解员认真听取当事人对事件的陈述,理性地分析了其中的法律规定和事实依据。再反复与调解双方深入沟通,是本次纠纷调解成功的关键。耐心释法引导,使受害人放弃没有依据的过分诉求,并适度调解自己的心理预期。同时也以客观事实的分析以及对施工单位的充分理解为出发点,感化施工负责人冷静思考己方的责任。以情感消除了双方之间的情绪对立,为调解成功奠定基础。切实为当事人着想,真正做到了案结、事了、人和,既维护了当事人的合法权利,更维护了社会和谐稳定。