

线上钢琴课上不了,咋办?

闵行区吴泾镇消费纠纷联调室成功化解两起教育培训机构退款纠纷

“□见习记者 张叶荷

2020年,一场突如其来的疫情,让所有行业都按下了暂停键,进入“寒冬期”。由于疫情,有些课程线下难以开展,线上课程即使开展了却起不到效果,这样的难题,摆在了不少培训机构的面前。与此同时,培训的钱交了,孩子什么时候上课还没影,也让不少家长担忧“万一培训机构关门了,咋办?”

2020年5月,闵行区吴泾镇消费纠纷联合人民调解工作室就调处了2起因疫情引发的教育培训机构退款纠纷,最终在调解员的调解下,双方就退款金额和履行时间达成一致意见,并订立了调解协议,取得了双赢。

”

培训机构疑似“失踪” 家长心急维权

日前,根据上海市教委的有关要求,“由于新冠肺炎疫情,本市中小学校和幼儿园返校前,教育培训机构不得开展线下培训和服务”。这让培训机构的经营一下子进入了寒冬,随之而来的是各种网络直播课和各种培训机构倒闭恐慌。上不到课,联系不到培训机构,让一些家长忧心忡忡。

“我联系不到培训机构了,我还能拿回我的学费吗?”“电话我怎么都打不通,是不是他们跑路啦?”……2020年4月,闵行区吴泾镇消费纠纷联合人民调解工作室的调解员接连接到2名家长的求助,称位于吴泾镇某商圈的一家教育培训机构疑似倒闭,一直联系不上负责人。

在了解情况后,调解员积极联络该教育培训机构负责人,并从中得知,该机构在疫情期间暂停线下门店的所有课程,转为线上授课。前来求助的两名家长,已经为孩子购买了该机构的钢琴课,然而,由于钢琴课无法线上授课的原因,该机构并未向钢琴老师发放固定工资。在激愤之下,钢琴老师便向该机构提出离职,并告知家长前往机构申请退款。但是由于疫情期间,该机构线下门店关闭,家长打电话又无法接通,家长十分忧心,抱着试试看的心



资料图片

态,前往调解工作室寻求帮助。

机构遇“寒冬” 家长担忧培训费

“希望家长能理解我们机构的处境,是否考虑一下‘复课后更换好的钢琴老师’和‘等复课了资金流转起来了再退款’的方案?”

“现在培训机构倒闭的消息层出不穷,不知道什么时候你们就撑不下去了。”“我们要求必须立刻退款。”……

从企业角度出发,因为疫情的

影响,难以线下授课,导致培训机构举步维艰;从家长的角度出发,钱已经交了,课却不知道什么时候能开展,担心自然不少。这可怎么办?

在了解情况后,调解员立即组织双方进行面对面沟通。在调解中,机构负责人将机构面临的困境和难处一一告知两位家长,并提出多种解决方案。然而,这样的做法,却始终无法消除家长的疑虑。

眼看双方无法达成共识,调解陷入僵局。调解员决定分头击破,运用“背靠背”“面对面”“情理

狗名与人名重了 不肯改名大打出手

金山区朱泾镇新农派出所人民调解工作室多措并举化解邻里纠纷

“□法治报记者 金勇

本是邻居,却互用对方亲属的名字为狗取名,如此行为让人有点哭笑不得。而两人不仅因此发生口角,还发生肢体冲突,均构成了轻微伤。

为防止矛盾激化,金山区朱泾镇新农派出所人民调解工作室迅速介入,通过多方合力,在耐心劝说和利弊分析下,当事双方最终达成了调解协议。

”

【案情简介】

三年前,王某家饲养了一条狗,取名为“英英”。据王某称当时给狗取名时,自己并不知道邻居李某家小孩的小名就叫“英英”,但李某却认定王某是和自己过不去故意为之。李某就此事与王某交涉,要求王某尽快更换狗名,但王某以种种理由搪塞未予更换。此后,李某便想到用“以其人之道还治其人之身”的方法,饲养了一条狗,起名时用的是王某家属的小名。

在平时遛狗时,双方听到对方以亲人名呼唤小狗,心里均不舒服,矛盾越积越深。某天晚上,王某与李某又因此发生了口角,后来发生肢体打斗,造成王某鼻骨骨折,面部多处软组织挫伤,李某面部多处挫伤。

【调解过程】

为了防止纠纷进一步激化,金山区朱泾镇新农派出所人民调解工作室接到案件后,及时与当事人约谈,了解当事人意愿。王某认为该起纠纷是由李某所引起,要求李某一次性赔偿自己医药费、误工费共计5万元,李某看病的医药费则与自己无关。李某认为引发矛盾的源头是王某,也承认双方均有过错,应各自承担相应责任。因双方在赔偿金额上未达成一致意见,第一次调解未果。

从此案的第一次调解情况来看,单靠说服教育化解纠纷较有难度,于是调解员迅速更换了调解方



法和策略,引导双方在公安机关的帮助下进行伤势鉴定。经鉴定,王某与李某均构成轻微伤。将鉴定结论告知双方当事人后,人民调解员组织双方进行了第二次调解。

调解过程中,李某表示自己不愿意赔钱,大不了就是被派出所关进去几天。王某也表示自己一分钱都不会出,大不了和李某鱼死网破。针对他们的错误想法,调解员当场讲明了打架斗殴的危害性及应承担的法律后果,并以该起案件为例,将抽象难懂的一些法律概念用简单通俗的语言向当事人娓娓道来,使双方明白所要承担的法律任及遵纪守法的重要性。同时,调解员积极动员当事双方家属,指出双方有着多年的邻里情谊,希望各自规劝家人要互让互谅,不要伤了和气。

经过多次耐心劝说和利弊分析,李某终于认识到自己的行为确实给王某造成了伤害,王某也承认了自己的不对之处,最终双方达成了调解协议。

【调解经验】

公民有保持并维护自己名誉的权利。本案中,王某与李某本是邻居,相互熟悉,王某却给狗取与邻居孩子相同的名字,在经过李某提醒后迟迟不给狗改名字,显然侵犯了邻居孩子的名誉权,应当承担相应的责任。但李某却没有选择依法维权,反而以相同的方式还击,导致双方大打出手。李某打伤了王某,应当承担赔偿责任,但是王某对矛盾的发生、升级也有过错,依法可以减轻李某的责任。人与人相处应当换位思考,产生纠纷应当

正面处理,意气用事无益于问题解决,还会扩大矛盾。

调解伊始,调解员先让当事双方适当宣泄一下各自情绪,等他们冷静下来再通过各自陈述再现纠纷情况。调解员从中厘清脉络,针对本案焦点引导双方理性面对问题。针对本案的实际情况,调解员在调解过程中采取了多种方法,最终取得了当事双方的信任和认同。

两家在养狗事情发生以前毕竟是关系友好的邻居,不乏有过许多出入相友、守望相助的美好记忆,调解员以此为切入点,唤醒双方内心深处美好的温情,冲淡各自心中的敌意和不满,平息双方怒火和怨气,为成功调解夯实基础。

在双方情绪稳定后,适当提出双方都能接受的合理建议,给出解决方案使双方达成和解共识。本案中,调解员发现单靠说服教育达成调解有一定的难度,于是引导双方在公安机关的帮助下进行了伤势鉴定,为顺利调解埋下了伏笔。

不仅要要对当事人进行耐心劝导,也要借助亲情的力量形成合力,共同推进调解。当事人的亲属、朋友,因为与当事人有着特殊关系,当事人信得过他们,愿意听他们的话。本案中,对于当事双方的家属,调解员和颜悦色地谆谆劝导,让他们主动协助去做各自家人工作,促使纠纷成功化解。文无定法,调解案件也是如此。确定无疑的是,借助多方力量群策群力、合力攻坚,是促成案件成功调解的灵丹妙药。