

是否戴口罩？父女险反目成仇

普陀区长寿路街道调委会积极引导促使当事人重归于好

□法治报记者 金勇

一家四口住在一起，但老父亲疫情期间外出却不肯戴口罩，孩子多次劝说无效，还因此产生了冲突。普陀区长寿路街道调委会了解情况后，主动介入，对双方进行调解。

调解员通过“背对背”的方式，分别与当事人父女谈话，动之以情、晓之以理，劝说引导不偏不倚，成功帮助父女双方解开心结，重归于好。

提高警惕排查隐患
调解员第一时间上门

今年 2 月底，正值新冠疫情防控期间，张甲与小孩、父亲张乙、母亲吴某一家四口住在一起。张乙外出时一直不肯戴口罩，张甲担心家人的健康安全，对父亲进行反复劝说，但张乙以“经常要抽烟戴口罩不方便”“不要她们管”等理由拒绝戴口罩，双方进而产生冲突。张甲见劝说无用，反而引起冲突，遂打 110 求助。

调解员在 110 信息化平台上接收到纠纷信息后，当即联系报警人，报警人说警察刚上门，事情已经平息了。但调解员没有大意，考虑到当时是疫情防控的关键时期，大部分居民都能按要求做到少出门、戴口罩。而报警人拨打 110 求助，事情应该不简单，可能有更深层次的原因。调解员立即来到张甲家中，表明身份并询问具体情况。

张乙说自己是前列腺癌患者，为了家人的食品卫生安全，自己在 2012 年做过手术后就与家人分餐吃饭。现在新冠疫情没有女儿说得那么严重，都是女儿歧视自己、排斥自己，小题大做。张甲则认为疫情形势很严峻，大家都戴口罩出门，父亲太固执了不肯戴口罩，万一感染病毒，全家人都要遭殃，所以要求父亲必须要戴好口罩才能出门，否则就让他去住宾馆。双方言语冲突加剧，事情出现僵局。调解员认为，张乙不愿意戴口罩，一是对疫情的认识不够，更重要的是对张甲的不满。因此，在听完双方陈述后，调解员决定进行“背靠背”调解。

耐心倾听积极引导
帮助父女重拾亲情

调解员先和张乙来到另一个房间，询问不肯戴口罩的真正原因。



资料图片

张乙说，自 2012 年生病以后，女儿就有意疏远自己，处处排斥。去年老伴摔伤卧床好几个月，家务活都是他已干的，女儿只顾自己的小家庭，对自己冷漠、排斥，感觉自己就像灾星似的，所以心生不满。加之张乙平时经常抽烟，戴口罩也不方便，所以坚持认为只要多注意就行了。调解员对张乙讲述了当前新冠疫情的严重性，各级部门都采取了最严格的防控措施。外出戴口罩不是女儿提出来的要求，而是有关部门对市民提出的要求。戴口罩是一个很好的防护方式，女儿可能言语上过于激烈，但出发点还是担心父亲和家人的健康，家里不仅有老人，还有小孩，都属于易感人群。如果张乙固执己见，外出戴口罩，既违反了规定，更是给自己和家人带来了安全隐患。

听完调解员的劝说，张乙认识到了当前疫情的严重，表示为了自己 and 家人的健康，外出会戴口罩，

但女儿好像总是针对自己，让他很不舒服。

接着，调解员又找到了张甲，首先对女儿要求父亲出门戴口罩的行为予以肯定，也指出了张甲不理智的行为和过激的言语是不利于解决问题的。张甲说，自己的小孩去年 12 月刚刚得过肺炎，带小孩经常跑医院，自己身心憔悴，情绪非常紧张。这种情况下想到父亲还要随意出门，如果不小心感染了病毒，后果不堪设想，情急之下才报警求助。调解员表示理解，并传达了父亲的真实想法。张乙固执己见不听劝很大部分原因是因为缺少家庭的关爱，感觉自己受到家人的排斥，而不是真不肯戴口罩。调解员告诉张甲，“老人年纪大了，尤其是生病以后，情绪会有些敏感，有时候就像一个‘老小孩’，做子女的应该多一些包容、体谅和理解。”张甲也很后悔，她表示这段时间对父亲关心不够，言语偏激了，自己

愿意道歉。

在调解员晓之以理、动之以情地劝说下，张甲首先向父亲赔礼道歉，并承诺以后会多关心父亲，遇事好好沟通，不再吵架，买菜倒垃圾等必须外出的家务活由自己完成。父亲对女儿也表示体谅，也为自己不戴口罩就出门的举动表示了悔意，表示自己以后会少出门，就算出门也一定会戴好口罩。最终，在调解员的帮助下，双方握手言和。

【案例点评】

这是发生在疫情期间，由“是否戴口罩”等问题激化的一起家庭纠纷。纠纷虽由是否戴口罩引起，但有着更为深层次的原因。在抗击疫情的严峻形势下，一些家庭矛盾受到疫情影响进一步暴露和激化。老年人是此次新冠肺炎的易感人群、多发群体，而老年人获取信息不够全面，自我保护意识不够强，法律意识不足，对疫情危害了解不够，认识不足，容易出问题，需要引起足够的重视。

这起在特殊时期发生的警情，调解员在基层信息化平台上接收到“110”接警单后，立即予以处置，虽然纠纷在民警到场后已经平息，但调解员仍然没有放过问题，凭借着高度的责任感和职业敏感度，到当事人家中了解纠纷详情，从而第一时间帮助当事双方解开了心结，排除了隐患。

在对双方矛盾有基本了解之后，调解员采取了“背靠背”的劝说技巧。对张乙，调解员着重从法律法规和健康安全的角度进行劝说，让张乙认识到疫情的严重，明白到不戴口罩是对自己、对家人的不负责；对张甲，调解员着重从亲情出发，让她认识到自己言行上的问题，也明白老人需要多一些包容和关爱。通过调解员入情入理的劝说，成功帮助父女双方解开心结，重归于好。

肇事车辆脱保 车损赔偿如何认定？

闵行区新虹街道调委会耐心答疑解惑化解纠纷

□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

本是一桩事实清晰的交通事故，但在协商如何赔偿的问题上出现了纠纷。当事双方协商无果，前往闵行区新虹街道人民调解委员会寻求帮助。

调解员了解情况后得知，双方之所以出现纠纷源于肇事方车辆出现了脱保情形。对此，调解员分别对当事双方的疑问进行解答，并顺利化解了这起交通事故赔偿纠纷。

【调解过程】

2019 年 5 月中旬的某天，周某驾驶的外牌小客车与余某驾驶的沪牌小客车发生一起交通事故，并造成余某财产损害。本起事故经上海市公安局闵行分局交通警察支队认定，周某负事故全部责任。现在余某向周某主张车辆损失费 29600 元。双方在协商解决该机动车交通事故责任纠纷时产生分歧，协商未果。闵行区新虹街道调委会受当事人委托，调解员征得双方同意后进入调解程序。

调解员在看了事故认定书后，认为该起事故责任明确，且无人员伤亡，双方的车辆损失也已经过保险公司评估，故让当事人进一步说明申请调解的缘由。

当事人余某表示，双方车辆发生碰撞损坏后，两人一同前往 4S 店，但在与保险公司沟通后被告知周某车辆的保险已到期，发生了脱保现象。但是车辆要维修，余某就通知了自己的保险公司到场进行评

估，但双方对评估价格发生分歧，因此决定通过调解的方式进行协商。而周某告知调解员，事故车辆的所有人为自己儿子的公司，他借用该车辆来沪办事，事发后他打电话询问公司专门负责此事的员工后，才得知车辆存在脱保现象，为此他也很无奈。周某认可余某车辆在事故中产生的实际损失，也愿意赔偿，但是认为对方保险公司的定损价格过高，因此想通过调解方式进一步协商更适当的解决方法。

调解员在了解了案件的来龙去脉后，分别对双方的疑问做出了相应的解释。调解员告知周某，如果对余某保险公司的定损金额不认可，可以申请有国家认定的相关的车辆定损机构进行评估，但这个过程中需要一定时间，同时也会产生一定的评估费用。对于余某而言，调解员也进行了劝导，由于余某的车辆价值比较高，而且确实该起事故是周某的全责，理应全额赔偿，但是车辆修理过程容易存在一定的水分，余某是否可以考虑找相熟的修

理厂修理，相对减轻一点周某的负担。鉴于此，余某表示自己可以让步，但希望尽快处理此事。后经调解员与双方沟通，最终就车辆的损失费达成一致，周某同意赔偿余某车辆修理费 13000 元。

就车辆的赔偿金额协商一致后，周某询问其车辆是否可以领取，调解员就相关法律告知周某，其需要购买好车辆的交强险后警察才会放车，并对于这件事会有相应的处罚。周某听后表示理解，并表示马上会上处理。

最后在调解员的主持下，双方签订调解协议，并以现金方式当场结清。

【案例点评】

此案件的争议焦点在于周某的车辆保险脱保，原本可以由保险全额承担的理赔费用，但由于周某的自身原因，这笔费用需要由其自行承担，对于周某而言，也是一个经验教训。根据《机动车交通事故责任强制保险条例》的规定第二条、

第三十九条之相关规定，没有依照国家规定购买交强险的机动车，一旦发生交通事故造成人身伤亡、财产损失的，必须由交强险的投保义务人在交强险责任范围内予以赔偿。如果投保的义务人和实际侵权人不是同一人，两者都需要在交强险责任范围内承担连带赔偿义务。超出交强险部分，事故双方再按事故责任划分赔偿比例。好在该起案件对于车辆的定损金额，由于双方比较讲理，所以在调解员的协商下，双方也都认可了调解协议，不然经由有关部门处理的话，双方还会产生相应的费用，对于案件的处理也极其不利。

在此案件的调解过程中，除了对双方当事人的矛盾进行调处，也要求调解员掌握相关的法律知识，可以及时为当事人做出合理合法的解释。人民调解旨在为人民排忧解难，调解员必须时刻提高自身的工作素养，为当事人提供最实际的解决方案，以便促成当事人达成一致协议。