

基层调解

□ 记者 章炜

2023 年 3 月，宝山区大场镇人民调解委员会通过上海智慧调解平台接到一起邻里之间借款纠纷的调解申请。年逾七旬的王阿婆反映，她与陈老伯本来是关系很好的邻居，2022 年 7 月，陈老伯以儿子生病为由向她借款 6 万元，说卖掉房子后就及时归还欠款，王阿婆答应了。然而借款到期后，陈老伯多次食言，王阿婆再三催要，陈老伯每次都找理由拖延。无奈之下，王阿婆提出调解申请。

老邻居借6万元，拖延不还

2023 年 2 月初，王阿婆上门，发现陈老伯已经卖掉房子，一番质问之后，双方再次约定 2 月底还钱。但是眼看一个多月过去了，对方并未归还。

王阿婆表示，自己借出的钱是多年来的退休金一点点积攒下来的，当初是出于好心借钱。自己也是高龄，经常看病，日常开销花费大，而且现在自己的女儿知道了这件事情，一直埋怨她，精神压力和经济压力都很大。在电话中，王阿婆情绪激动，几度泣不成声。

王阿婆身体不好，委托女儿小丁作为代理人参加调解。小丁要求陈老伯一个月内归还欠款，但是陈老伯说自己已经将房款进行了其他投资，一时拿不出来钱，需要再缓半年，等资金回笼肯定马上归还。听到此话，小丁认为陈老伯诚意不足，表示如果不按照要求还钱就向法院起诉。一方急切需要拿到欠款，另一方承诺的还款时间又遥遥无期，调解陷入僵局。

面对这种情况，调解员决定开展“背靠背”调解。调解员向小丁讲解了诉讼的程序，计算了如果诉讼会产生时间成本、经济成本等，分析调解工作相对于诉讼等其他纠纷解决方式的优越性，如果诉诸法院可能拿回欠款的时间要远超于半年。目前王阿婆身体也不好，如果一直诉讼缠身，也影响照顾老人，建议她考虑作出一定让步。

调解员分析利弊 双方和解

另一方面，调解员对陈老伯进行了普法教育，根据当时双方写的借条来看，符合《民法典》借款合同的相关规定，确认借条属于借款合同，双方属于自然人之间的借款行为，陈老伯应当履行返还借款的义务。而对利息的争议，双方需要明确，合同约定的借款期限内的利息，与合同期满后未偿还借款而产生的逾期利息不是同一概念，前者为当事人约定的利息，当事人可以约定，也可以不约定，不约定或者约定不明确的，视为不支付利息；而对于“逾期利息”，是对逾期不还借款违约行为造成损害的补偿。现在超过约定期限，借款人应当支付逾期利息。

调解员除了从法律条款方面解

调解员反复沟通，把握时机促成和解

房子卖掉也不还钱
退休金借给老邻居

释，还从道义和情感的角度出发，劝说陈老伯不能把邻居的好意视为理所应当，让人寒了心。现在王阿婆看病花费较多，生活也出现了困难，而且目前已经放弃利息，做出妥协，陈老伯也应当拿出解决问题的态度。这件事情无论是去法院还是调解，陈老伯都是败诉理亏的一方，这笔钱迟早要归还。

调解员为当事人分析利弊，双方经过权衡，最终达成和解，约定陈阿伯自 2023 年 3 月起每月归还 3000 元，陈阿伯将退休工资卡交由小丁代为保管，每月在扣除 3000 元后将余款返还，以不影响陈老伯的正常生活；在借款还清前，陈老伯不得以任何理由挂失、丢失还款用的退休工资卡，如有任何行为导致欠款不能正常履行，同意承担违约金 6 万元。

调解当天，陈老伯表示没有带退休工资卡，希望再约时间签协议书。但等到约定日期，陈老伯又以临时有事爽约。于是调解员再次拨通陈老伯电话，对他进行了教育劝说，再次强调借钱不还不仅仅是道德的问题，还属于违法行为，希望他珍惜来之不易的协商成果。陈老伯意识到了自己的错误，约定时间后，终于签订了调解协议书。

【案例点评】

此次纠纷的解决，主要得益于以下三点：一是分别安排调解员耐心细致地去做双方当事人的沟通工作，以公平公正客观的角度进行调解，赢得当事人的信任；二是调解员具备法律上的专业优势，根据《民法典》相关规定，确定了违约责任和赔偿项目，通过普法让当事人认识到问题的严重性，打消了一味拖延不还钱的念头；三是准确把握当事人心理活动状态。调解工作需要极大耐心和恒心，遇到当事人反悔或者拖延的情况很多，一方面需要反复沟通，另一方面也要把握时机趁热打铁，迅速促成调解。

法院调解

□ 记者 章炜

法院『柔性解纷』
寻类案助当事人达成一致
责任比例该如何划分
孤寡老人养老院摔伤

伤残等级、责任比例始终无法谈拢

“法官，我姑姑本来一直都是我弟弟照顾养老的，但是我弟弟前两年去世了。我在国外也不方便回来，所以就精心挑选了这家养老院。受伤之后养老院虽然也一直积极联系处理，但始终都谈不拢，无奈之下我们才起诉。我们还是希望尽快解决这个问题，最好再与养老院协商一下。”老人的侄女王女士说。

既然养老院诉前就一直在与王女士进行积极协商，为何一直没有结果？问题根源在哪里？带着这种疑问，承办法官拨通了养老院的电话后，再次转达了王奶奶及家属的意愿，并从法律、情理等角度对养老院进行了释法析理，希望在法院的组织下能够促成双方的进一步调解。

养老院方面表示，自从老人在养老院摔倒后，一直在积极救助履行应尽的义务，也确实多次与老人的家属王女士进行协商。但是就老人的伤残等级和责任比例无法达成一致意见，尤其是伤残等级，双方差距较大。

法官寻类案作为参考，三方群力达合意

委托伤残等级鉴定，无疑是确定老人有无构成伤残以及伤残等级多少的最客观的一种解决方式。然而，在双方均具有强烈调解意愿的前提下，时间和金钱成本又是显而易见的短板。可是，在没有鉴定报告的情况下，责任比例和伤残等级如何认定？

经过多方查询，依据双方认

孤寡老人王奶奶年逾八旬，生活起居由定居海外的侄女王女士负责。多方打听后，王女士与上海一家养老院签订了委托护理合同。2022 年 7 月中旬，王奶奶不慎在养老院摔倒，养老院未送医。同年 8 月，老人在卫生间再次摔倒，经检查被诊断为颈骨骨折。2023 年 4 月，王女士带老人进行了关节置换手术，并更换了一家新的颐养院。王女士多次与原养老院进行协商，但均无法就责任划分问题达成一致意见，于是诉至上海市奉贤区人民法院。近日，在法院的组织下，王奶奶和养老院最终达成调解。

可的专业机构医生出具的情况说明、残疾证资料等来确定伤残等级的类案确实存在。而王奶奶的代理人刚提交的残疾证申办完成短信，恰好是这个案件调解的突破口。

于是，承办法官再次与养老院代理人取得联系。“关于责任比例，养老院是否可以参考裁判文书网上一些已经生效类似的案件？”承办法官问。“在这个基础上，协商责任比例认定问题应该不大。但是，就老人的伤残等级，我们认为根据老人的病情诊断，构成的伤残等级并没有她们主张的那么高。”代理人说。

承办法官表示，老人受伤以后，侄女为她申请过残疾证，此前法院也收到了代理人提交的残疾证短信，上面有相关部门确定的伤残等级，建议养老院可以作为参考。最终，王奶奶和养老院成功达成调解，争议由养老院向王奶奶支付相应的款项而结束。

【案件心得】

随着社会老龄化程度的加深，养老机构承担的护老职能只会愈发凸显，管理上的漏洞若不及时采取措施，不仅降低老年人的归属感和幸福感，对自身的规范管理和权益维护也会产生风险。于是，承办法官在对硬件设施的适老化改造、老人健康知识的宣讲普及、对陪护人员的培训以及制定应急预案等方面进行了综合考虑后，与上海某甲养老院再次取得了联系，并提出了司法建议。养老院积极进行整改，并在月余后附图反馈了效果：房间内加装了扶手、防滑垫；开展了系列医护保健等健康宣讲；举行护理服务理论培训、技能实操演练并制定应急处置流程。

我们都有老去的一天。审判工作，尤其是面对涉及老年人权益保护的案件，柔性解纷是从源头解决矛盾的较好途径。除了扎实的法律功底之外，耐心和千锤百炼的沟通技巧也不可或缺。