



□ 首席记者 陈颖婷

“那些鸟叫让我整夜睡不着！”孕妇许女士近乎崩溃，“它们是我家人的家人！”七旬老人紧握鸟笼钥匙。一场因鸚鵡啼鸣引发的“南北阳台拉锯战”，将两个家庭拖入长达两年的噪音漩涡。当法律无法强制“静音”，浦东公安分局六里派出所依托“三所联动”机制化解了一段长达两年的邻里纠纷。民警耐心调解，心理医生给已经陷入抑郁的孕妇“心理按摩”，调解员播放深夜“鸟叫实录”，最终让鸟笼乾坤大挪移——这场中国式邻里纠纷的破局之道，藏着比法律条文更温情的答案。

“鸚鵡协奏曲”成导火索

“它们一叫我就心跳加速，整夜睡不着，感觉脑子要炸了！”回忆起那段被鸚鵡“歌声”折磨的日子，许女士仍心有余悸。

2023年，刚搬入新居的许女士夫妇满怀期待迎接新生命，却不料楼下刘老伯饲养的三只鸚鵡成了“噩梦制造者”。鸚鵡每日清晨准时开嗓，尖锐的啼鸣穿透楼板，让本就因备孕焦虑的许女士精神濒临崩溃。“最严重时我站在阳台上，看着鸟笼就想扔东西。”她坦言曾多次报警，甚至出现抑郁倾向。

而楼下75岁的刘老伯同样委屈：“这些鸚鵡陪我十年了，孩子在外地，它们就是我的伴儿！”面对民警劝说，老人紧攥鸟笼钥匙，态度坚决，“送走它们等于要我的命！”一方是亟待安静环境的孕妇，一方是视鸚鵡如亲人的独居老人，矛盾如同绷紧的弦，稍有不慎便会断裂。

“调解不是打擂台，得让双方都看见对方的难。”社区民警魏学青道出破局关键。六里派出所启动“三所联动”机制，更引入居委会与心理医生组建“特别调解组”。心理医生连续上门为许女士疏导情绪：“我教她通过白噪音分散注意力，也引导她理解老人情感寄托的不易。”

与此同时，调解组对刘老伯发起“温情攻势”。辅警顾扬帆播放实录音频时，鸚鵡啼鸣声让在场所有人皱眉。“您听这声儿，要是天天在耳边响……”连续五轮调解后，老人主动提出：“把最闹腾的两只送亲戚家养，鸟笼挪到背阴的北阳台，再加层隔音棉。”

南北阳台“乾坤大挪移”

“现在鸟叫像背景音乐，听着

「准妈妈」整夜睡不着 三只鸚鵡「制造噩梦」

调解员播放「鸟叫实录」老人调整养鸟方式

还挺安心。”2025年2月，抑郁症状大幅缓解的许女士笑着指向北阳台——那里挂着改造后的双层隔音鸟笼，一只绿毛鸚鵡偶尔轻啼两声。刘老伯则展示了亲戚发来的视频：“那两个捣蛋鬼在郊区撒欢呢！”

这场持续两年的“噪音战”，最终以充满烟火气的中国式智慧收场。“矛盾化解不是消灭差异，而是找到共情的支点。”调解员在案例簿上如是写道。鸚鵡依旧歌唱，却成了连接两颗心的特殊音符。

【调解心得】

“矛盾调解不是非黑即白的切割，而是寻找最大公约数的艺术。”六里派出所调解团队在案例复盘会上写下三条核心启示：以共情作针脚——心理疏导让孕妇看见鸟笼背后的孤独守望，让老人听懂深夜辗转的焦虑心跳；以空间换安宁——从南阳台到北阳台的三米位移，实则是法律刚性框架下创造柔性缓冲带的智慧；以联动织网络——警方、司法所、律所、居委会构成的“四维调解网”，让专业力量在恰当时机精准介入。正如那笼最终留在北窗的鸚鵡，基层治理的密码，恰在于用法治为经线、人情为纬线，织就一张既能承载个体诉求，又能托住社会温度的安全网。

□ 记者 章炜

近年来，关于医美的投诉时有发生。小钟在上海一家医疗整形医院整形后鼻子发炎流脓，找整形医院讨要鼻型和鼻基底手术病历却遭到院方拒绝。于是，小钟来到长宁区医患纠纷人民调解委员会申请调解。近日，长宁区医患纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”）、北新泾街道人民调解委员会依托北新泾司法所的“数字调解室”，将一起跨国又跨年头的医患纠纷案件圆满化解。

整形后鼻子流脓 竟取出手术辅材

在证据面前，院方同意退费和补偿

整形手术后鼻子发炎

收到申请后，第一轮调解就此展开。调解员耐心地询问小钟的情况，并查看其就诊记录，建议她首先要查找鼻部发炎的原因，对症治疗，同时明确责任，进一步确认院方在手术过程中是否存在不当或过错行为，才能谈下一步的赔偿问题。医患双方均接受了冷老师的建议。

随后，小钟在院方代表陪同下前往一家医学影像中心进行鼻部影像学检查，检查报告结论为：鼻基底处有管状异物，却无法断定患者异物为院方的鼻整形手术导致。

根据上述结论，医调委随即开展了第二次调解。然而，院方依旧表示，小钟鼻部的炎症为术后感染导致，与院方的整形手术无关，且患者在术前签订过“知情同意书”，无法接受小钟提出的退费和治疗诉求，调解顿时陷入僵局。而此时，小钟的鼻部发炎、分泌物流出等症状一直未能得到有效治疗，加上她孤身一人在上海，食宿差旅开支较大，情绪逐渐急躁。

鉴于现状，调解员决定先安抚小钟的情绪，让她先返回老家，在家人陪伴下及时治疗，并保留好治疗资料，方便下一步调解使用。与此同时，调解员与长宁区北新泾司法所联系，决定在下一轮调解中利用“数字调解

室”，以远程线上的方式尽可能让小钟免于来回奔波，有效缓解她的经济压力。

取出异物疑似手术辅材

事情悄然出现了转机。原来，小钟在当地一家三甲医院通过口腔科手术将鼻基底中的异物取出，并将手术的过程及异物的相关照片、视频发送给整形医院和长宁区医患纠纷人民调解委员会。

经咨询专家后得知，取出的异物疑似鼻整形手术辅材。调解员及时与院方进行了沟通和分析，此时院方态度变得缓和，同意再次进行调解并协商赔偿事宜。

根据医患双方约定的时间，第三次调解开始了。在“数字调解室”，医患双方被邀请加入后，充分陈述了各自观点和诉求，使用“证据提交展示”功能互相查看了对方的证据。同时，医调委、北新泾街道人民调解委员会的调解员均到场，现场连线的整形医学专家也加入调解室，在线对该起纠纷进行分析点评，并就责任承担和补偿问题提供专业意见。

最终，医患双方就退费和补偿初步达成一致意见，整个线上调解过程全程录屏存档备查。按照事先约定的时间，医患双方和调解员再次相聚“数字调解室”，打算完成该起纠纷的最终签约时，小钟却因为个人事务，已经远在马来西亚。这可怎么办？“调解协议书”的签署能否如期完成，大家心里多少有点忐忑。

在调解员的逐步指引下，医患双方首先核对了由“数字化调解室”备用协议书模版智能生成的协议书文本和补偿金额，于各自的手机上完成了在协议书指定位置的电子签名，经三方再次审核无误后，调解员在协议书上盖上了已获授权的调委会电子公章，并分别将这份要素齐全、格式合法规范的电子调解协议书发送给医患双方，作为执行的依据，供双方留存。至此，这起医患纠纷在“数字调解室”里画上了圆满的句号。身在异国的小钟脸上终于露出了久违的笑容，她通过“多画面对话”功能连连向调解员表示感谢。

记者了解到，近年来，长宁医调委积极探索创新，运用数字化手段提升调解效率，并建立了以“5+1”协调工作机制，形成“五个对接”（访调对接、警调对接、诉调对接、卫调对接、保调对接）的矛盾纠纷预防化解机制，取得了显著成效。