

□ 记者 章炜

近年来，因噪音扰民引发的邻里纠纷屡见不鲜。近日，家住上海市金山区朱泾镇北圩居民区的小李来到社区调委会，反映楼上邻居经常发出噪音，导致她无法安心入睡。自己已经和楼上邻居多次沟通，但是楼上邻居坚持他们作息正常，并没有发出过特别声响。为了彻底解决小李“心结”，调解员启动了“三所联动”机制，通过多方调解与疏导，最终化解了居民的“心病”。

奇怪的声音困扰居民

调解员收到居民求助后，立刻前往小李楼上的邻居马阿姨夫妇处了解情况。马阿姨表示，平时自己就和老伴两人居住，晚上睡觉时间比较早，白天在家里也没有什么特别的活动，最多就是做饭切菜或者搬动桌椅时发出一点声音，不可能影响到楼下邻居的正常生活。

听了马阿姨的解释，调解员再次来到小李家，小李表示自己平时睡觉需要特别安静的环境，有一点响声都不能入睡。调解员特意在小李家逗留了一段时间，除了楼上走路脚步声，确实没有听到其他异响。调解员了解到小李的特殊睡眠要求，继续做楼上马阿姨的工作，把小李的身体情况和马阿姨解释了一遍，马阿姨听后也很配合，同意把家里的拖鞋换成静音拖鞋，尽量减少走路发出的声音。

可是，过了一段时间，小李又找到调解员，表示马阿姨家里还是会发出声音，导致自己无法正常入睡。但是马阿姨表示，他们两位老人平时正常起居，也把拖鞋换成了静音拖鞋，实在无法理解小李说的夜间噪音扰民。此时，调解员了解到，小李的诉求可能不是因为客观的噪音造成的，而是心理上的“噪音”。

调解+疏导化解“心病”

为了彻底解决小李“心结”，调解员启动了“三所联动”的矛盾纠纷化解方式。调解现场，眼看双方各执己见，于是，将双方分开交谈。调解员和社区法律顾问先安抚马阿姨的情绪，希望马阿姨能够理解小李的情况。由于小李对睡眠要求比较高，只要有点动静就会影响睡眠。马阿姨也感到委屈，此前已经按照小李的要求换成静音拖鞋，现在她还是睡不着就应该去医院看医生，而不是总来烦自己。社区民警劝解道，都是楼上楼下邻居，抬头不见低头见，小李一个人生活也不容易。马阿姨听了民警的劝解，终于答应在家里铺上一层地毯。

看到马阿姨拿出了解决方案，调解员又拉着社区法律顾问一起做起小李的思想工作。调解员表示，马阿姨已经答应家里铺上地毯，以

单身女邻居有『心病』 一点声音就无法入睡 调解员巧妙缓解居民焦虑情绪化解『心病』

后如果楼上确实有噪音，可以通过录制音频、视频方式保留证据，否则去哪里都是口说无凭。等马阿姨家里铺上地毯后，调解员特地带小李上楼查看，让小李感受到马阿姨为了减少“噪音”作出的努力。

调解员表示，根据《民法典》规定，不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。从法律上来说，马阿姨一家并没有违反相关法律的规定，但为了邻里关系能够和谐稳定，同时也为了照顾情况特殊的小李，在调解员多次劝说下，马阿姨夫妇作出让步，也化解了小李的“心病”。

【调解心得】

每个人在自己的居所内有权按照自己的习惯生活，平时发出一定的生活噪音是不可避免的，也是合理的。但权利不可滥用，行使也应有合理限度。由于每个人对声音的忍受能力并不相同，不同分贝的声音对不同的人造成生理上的影响也不尽相同，是否构成噪音不能仅凭个人主观感受而应当有充足的科学依据。

本起纠纷成功调处的关键，是调解员和法律顾问较好地运用了心理学中的认知行为疗法，就像“肚子上的猫”故事中，医生为了让患者安心，通过假装手术的方式缓解了患者情绪，满足了患者的心理需求。调解员和法律顾问在纠纷化解中重点关注当事人的心理需求，采取合适的方法缓解当事人紧张和焦虑情绪。马阿姨为了彻底解决纠纷，在地板上铺设了地毯，调解员陪同小李到马阿姨家查看地毯铺设情况，让小李从内心接受了马阿姨为了减少“噪音”作出的努力，缓解了内心焦虑，解除了心理“疙瘩”，最终纠纷被成功化解。

□ 记者 胡蝶飞 通讯员 陈颖倩

近年来，随着社会整体老龄化程度加剧，为居家养老的家庭提供家政服务已成为“刚需”。“临时保姆”服务期结束的次日突发脑溢血，陷入昏迷，雇主要不要担责？近日，静安区曹家渡街道一居民小区内发生了一起雇佣“临时”保姆引发的矛盾纠纷，街道法治服务中心迅速响应，第一时间启动“三所联动”机制，仅用5天时间，便妥善化解了该起矛盾纠纷。

服务期结束次日 代班保姆突发疾病 病发时已非工作时间，雇主无『过错』

阿姨非任何家政公司的员工，未经家政中介机构居间推介，也未与雇主老张签订合同。她事实上提供了家政服务，雇主为劳务接受方，双方形成了劳务关系，应适用《民法典》，而非适用《劳动法》和《劳动合同法》。

在明确双方是劳务关系的前提下，对李阿姨是否处于工作时间突发疾病产生了争议。家属提出，李阿姨的服务期“包头包尾”，2月23日病发当日才是届满之日，应认定为在工作时间突发疾病。司法所根据劳务报酬结算时间和金额，对家属分析，自1月23日至2月22日已是31天，如加上2月23日，则为32天，不符合常人和家政行业对于“一个月”的认知，故判断李阿姨最后的服务日期应为2月22日，其病发时已非工作时间。通过对事实证据的仔细分析和严密推理，家属也认可了这一观点。

雇主是否要承担违约或侵权责任成为了本案的另一大争议焦点。李阿姨是突发疾病，本人及家属均不知晓其脑部血管存在病变，属于自身健康原因，而非雇主未履行安全保障义务。而后，家属提出，李阿姨的突发疾病与过度劳累有关。司法所结合李阿姨工作内容，运用日常生活经验法则，向家属进行了说理和释明。李阿姨的日常工作内容为看护和照料一名老人，2月9日之后，王阿姨也返回岗位共同工作，服务对象较少且不存在连续夜班、长时间、高负荷工作等情况。从常理推断，李阿姨的工作内容与疾病发作应没有法律上的因果关系，属于无法预见的突发情况。在李阿姨病发后，雇主第一时间履行了救助义务。综合考虑上述情况，雇主不存在“过错”情形，也无需承担违约或侵权责任。在调解专班耐心和详尽的解释下，家属也接受了这一事实推论。

考虑到李阿姨经济困难、家庭负担大，调解专班也充分兼顾“人之常情”，秉持着“情理法”融合的调解理念，通过“背靠背”调解方式，从“案结、事了、人和”的角度对矛盾双方进行劝导。老张也认识到，在雇佣李阿姨时，未通过中介机构、未签订合同、未考虑到李阿姨年纪较大的情况，存在一定瑕疵，增大了自身风险。基于人道主义，自愿补偿李阿姨家庭一定金额，用于李阿姨治疗。

经过调解专班四个小时的努力，双方最终放下了心中的怨气和不满，当场签订了调解协议。至此，该起矛盾纠纷得到了妥善处置。从发现矛盾到圆满化解，仅用了五天时间，“高效调解+法治保障”为解决群众急难愁盼“提档加速”。

家属提出高额赔偿 双方矛盾激烈

居民老张长期聘用住家保姆王阿姨负责日常照料高龄独居老人。2月初，王阿姨提出要临时返乡探亲，便介绍李阿姨作为“临时”保姆前来顶班。于是，老张与“临时”保姆李阿姨口头约定了“做满一个月”的服务期。2月9日，王阿姨返回老人家中，与李阿姨共同照料老人。

2月22日，李阿姨服务期届满，老张按照约定向“临时”保姆李阿姨一次性支付了一个月的报酬。双方雇佣关系已经结束，李阿姨本应在当日离开，但她未告知雇主，当夜私自留宿在老人家中。就在2月23日清晨，李阿姨突发脑溢血，陷入昏迷，王阿姨惊慌失措，联系老张后，老张当即拨打120急救电话，将李阿姨送往医院。李阿姨家属得知后情绪激动，认为李阿姨是在工作时间和工作场所内，因工作原因导致突发疾病，向老张提出高额赔偿要求，双方矛盾激烈，一度拨打110报警电话。

理性推论事实 消弭双方分歧

律师指出，区别于劳动关系，劳务关系是指平等的民事主体之间，一方向另一方提供劳务，另一方支付对价而形成的民事权利义务关系，双方并不具有明显的人身依附性。本案中，李