

□ 记者 陈颖婷

一个寻常冬夜，一次意外碰撞，一道撕裂的唇边伤口，竟在松江某小区掀起一场长达数月的赔偿拉锯战。保洁车后视镜带倒的，是52岁的项目负责人马建国（化名）的身体，随之倾倒的，还有他次日关乎两万元标的的关键投标。当医疗账单、误工损失与保洁公司的赔偿上限激烈碰撞，调解室的一盏灯，成了打破坚冰的希望。

“小事故”埋下“大纠纷”

2025年1月，松江一住宅小区的马路上，马建国步履匆匆，手机紧贴耳边布置着投标事宜。引擎轰鸣骤起，未及反应，一辆疾驰的保洁车后视镜将他带倒。鲜血瞬间染红了下颌——监控清晰记录下保洁员李师傅因赶路疏于观察的全责瞬间。

救护车呼啸而至，四针缝合勉强闭合了马建国的下唇创口，膝盖软组织挫伤的疼痛如影随形。更深的焦虑却在蔓延：次日那场他必须坐镇指挥的项目投标，因他缺席而流标。保洁公司垫付了医疗费，物业经理带着果篮登门探望，但当马建国提出包含投标损失在内的2万元索赔时，保洁公司负责人坚决不同意。

“赔3000块？我缝针时疼得说不出话！”马建国情绪激动。“我们保洁员工伤也就这个数啊。”保洁公司王经理面露难色。数次私下协商无果，裂痕难弥，马建国最终推开了松江区中山街道社区人民调解委员会的大门。

专业与温度并重的“破冰术”

面对这起责任清晰但诉求悬殊的纠纷，资深调解员周姐深知棘手。她敏锐捕捉到两大症结。马建国主张的“2万元投标损失”是否于法有据？保洁公司能否突破固有赔偿思维？

调解室内火药味初显。调解员果断启动“背对背”模式，将双方暂时分隔。在单独约谈保洁公司与物业公司时，调解员首先肯定了其垫付医药费和主动探望的诚意，但也严肃指出初始赔偿方案的法律短板。律师翻开《民法典》，逐条阐释：“侵害他人造成人身损害的，应赔偿医疗费、护理费、交通费……以及因误工减少的收入。”律师强调，“误工费”需按实际收入计算，但商业投标失利属难以证明直接因果关系的“间接损失”，通常不在法定赔偿之列。

这番专业解读让保洁公司负责人态度松动，表示愿意提升赔偿额度。另外一边，调解员对情绪焦灼的马建国展开情理疏导：“商业投标本就充满变数，您的心情我们理解，但法律上要证明受伤直接导致丢标，难度很大。”律师也坦诚相告，法院对此类间接损失索赔的支

主张『2万元投标损失』是否于法有据？ 耽误次日关键投标 被小区保洁车撞倒

持率极低。冰冷的法条辅以耐心地分析，马建国紧锁的眉头渐渐舒展，表示愿意重新考量。

当调解员将双方重新面对面时，气氛已悄然转变。保洁公司王经理主动上前：“马先生，我们绝无不尊重之意，此前沟通有误会，请您海涵。”他诚恳表达了提高赔偿金的意愿。一旁的李师傅更是想下跪致歉，被马建国一把扶住：“使不得！身体会好的……”这一刻，积郁多日的怨气在人性微光中悄然消融。

调解员趁热打铁，提出折中方案。保洁公司一次性支付合理赔偿（涵盖实际误工费、后续必要治疗费等），前期垫付的医疗费不再返还；马建国则不再追究物业公司责任。双方当场首肯。一纸调解协议为这场风波画上句号。结案后，小区所有保洁车悄然装上了崭新的警示铃。

【调解心得】

这起“唇边风波”的圆满化解，为基层矛盾调处提供了生动范本。调解员引入社区民警、律师组成“调解智囊团”，确保法律适用的准确性。律师对《民法典》的精准阐释，以及对“直接损失”与“间接损失”的严格界定，为双方提供了清晰预期，避免了无理诉求或推诿塞责，极大提升了调解方案的可接受度与权威性。

当面对面沟通陷入情绪化对峙，“背对背”模式成为破局关键。它为双方提供了冷静反思和法律认知的空间，有效剥离非理性因素，聚焦核心诉求。调解员在隔离沟通中洞察真实关切，为后续融合协商铺设了理性台阶。

调解的精髓不在于机械裁决，而在于寻找法理情的交融点。此案中，调解既坚守了“间接损失不赔”的法律底线，也充分体恤了伤者的实际痛苦与合理诉求（如实际误工损失、潜在治疗费），引导保洁公司基于责任与人道适当提升补偿。最终方案既符合法律规定，也蕴含人情温度，实现了社会效果与法律效果的统一。

□ 记者 章炜

2025年2月，18岁小伙小黄驾驶电动自行车沿卫零路由北向南行驶，撞上了同向在前的老姜和推行的人力三轮车，双方倒地受伤、两车损坏。经公安金山分局交通管理支队认定，小黄负事故全部责任，老姜无责。事故发生后，双方就赔偿问题协商未果，老姜于是向金山区人民调解中心驻区交警支队调解室申请调解。

18岁小伙崩溃大哭 『无固定收入，赔不起！』

经过调解员耐心释法与情理劝导，双方达成调解

状，马上将双方分开，待双方情绪稳定后再进行“背对背”调解。

承担责任，分期支付赔偿

调解员梳理出本次纠纷的矛盾焦点，即老姜希望尽快获得全部赔偿，而小黄因经济困难需降低赔偿金额及分期支付。为推动调解进展，调解员先与老姜沟通，希望老姜看在小黄实际困难的情况，给予小黄一定的缓冲时间。另外，向他们解释，老姜需要提供相关费用票据以及其他证明材料等合理依据要求赔偿。经过耐心劝说，老姜态度有所缓和，也理解小黄年幼且家庭困难的处境，同意降低赔偿金额。

随后，调解员与小黄进行交流，向小黄释明相关法律规定，告知他依据《民法典》规定：“侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。”本案中，小黄担全责，理应承担相应的赔偿责任，且老姜提供的相关票据也确实印证了他的损失。

同时，调解员也鼓励小黄勇于承担责任。虽然目前困难，但积极解决问题才能更好地面对未来。在调解员的开导下，小黄表示最多只能承担3万元，且要分期支付。经过几次沟通协调，双方对于赔偿金额的差距逐渐缩小，但仍存在一定差距。为了尽快解决纠纷，调解员组织双方进行面对面协商。调解员再次引导双方换位思考，理解彼此的处境。

最终，小黄同意赔偿分期支付31000元，并向老姜真诚地表达了自己的歉意和尽力赔偿的决心。老姜也感受到了他的诚意，愿意作出让步。至此，这起交通事故纠纷得到妥善解决，事后回访双方均对此次调解满意。

【案件点评】

这是一起典型的因交通事故引发的赔偿纠纷。调解员面对刚成年无收入、无依靠的责任方和受伤遭受损失的受害方，采用了“背对背”与“面对面”相结合的调解方式，让双方充分了解自身权益和责任，通过耐心释法说理和情理劝导，最终促成双方达成调解协议，维护了社会和谐稳定。

通过本起案例，反映出调解员应具备的专业素养和沟通协调能力。调解员在处理道路交通事故损害赔偿纠纷时，需熟练掌握相关法律法规，以法律为依据明确责任方的义务和赔偿标准。同时，要充分考虑双方的实际情况，秉持公平、公正、合理的原则，采取灵活的调解方式，平衡双方利益，促使纠纷得以妥善解决，维护社会的和谐稳定。

刚成年无依靠的他 由爷爷奶奶抚养长大

调解开始前，调解员先分别与双方沟通，了解双方真实想法和诉求。老姜表示自己在此次交通事故中受伤，小黄又迟迟不同意赔偿方案，自己的身体和精神都遭受了一定痛苦，希望通过调解让小黄尽快赔偿医药费、护理费、营养费等各种费用4万元，以弥补损失。

随后，调解员与小黄沟通，告知他老姜的诉求。小黄面露难色，表示自己对事故的发生感到愧疚，但是他刚满18岁踏入社会打工，工作未稳定，也没有固定收入，目前经济状况较为紧张，一次性支付全部赔偿款存在困难，希望能与老姜协商赔偿金额并分期支付。

听完小黄的陈述后，调解员建议小黄先与父母联系告知情况寻求帮助，虽然小黄已成年，但毕竟年纪尚小且刚踏入社会。小黄听后情绪激动并哭泣着称，自己从小没有母亲，父亲也没有联系，是爷爷奶奶抚养长大，两位老人年事已高，且都是农民，没有收入来源，更没有存款，也没有亲戚朋友可寻求帮助，实在无力承担如此高额的赔偿。

老姜听后也开始情绪激动，指责小黄不负责任。场面一度失控，调解陷入僵局。调解员见