



RENMIN TIAOJIE DE SHIJIAN YU FAZHAN

人民调解的 实践与发展

丁寰翔 王 宁 / 主 编



中国民主法制出版社
全国百佳图书出版单位



RENMIN TIAOJIE DE SHIJIAN YU FAZHAN

人民调解的 实践与发展

丁寰翔 王 宁 / 主 编



中国民主法制出版社
全国百佳图书出版单位

2015 · 北京

图书在版编目 (CIP) 数据

人民调解的实践与发展 / 丁寰翔, 王宁主编. —北京 :
中国民主法制出版社, 2015.9
ISBN 978-7-5162-0998-1

I . ①人… II . ①丁… ②王… III . ①民事纠纷—调
解 (诉讼法)—研究—中国 IV . ① D925.114.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 231156 号

图书出品人: 刘海涛

文案统筹: 陈晗雨

责任编辑: 逯卫光

书 名 / 人民调解的实践与发展

Renmin Tiaojie de Shijian Yu Fazhan

作 者 / 丁寰翔 王 宁 主编

出 版·发 行 / 中国民主法制出版社

地 址 / 北京市丰台区玉林里 7 号 (100069)

电 话 / 63055259 (总编室) 63057714 (发行部)

传 真 / 63056975 63056983

<http://www.npcpub.com>

E-mail: mzffz@npcpub.com

经 销 / 新华书店

开 本 / 16 开 710 毫米 × 1000 毫米

印 张 / 12.75 字 数 / 206 千字

版 本 / 2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

印 刷 / 北京盛源印刷有限公司

书 号 / ISBN 978-7-5162-0998-1

定 价 / 38.00 元

出版声明 / 版权所有, 侵权必究。

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

本书为浙江省宁波市鄞州区司法局 与浙江万里学院法学院合作课题成果

课题组委员会主任：王 宁

课题组委员会副主任：丁寰翔 俞伟民

课题组委员会其他成员：童素琴 赵春兰 姚溪波 李 波
徐 敏 毛 磊 舒 晓 陈如栋

前 言

人民调解是在传统民间调解的基础上，在中国共产党领导下发展起来的，特别在新中国成立初期成为化解民间纠纷、维护社会秩序的稳压器，成为世界之“东方经验”。在改革开放之后，随着法制建设的加强，人民调解曾经出现了弱化。在我国社会急剧转型的过程中，社会利益的多元和社会结构的改变，带来了社会纠纷和矛盾的大爆发，司法部门不堪重负。在此种情况下，中央政府重新重视人民调解，并提出了大调解口号，人民调解在中国开始新的实践和创新，再次发挥其解决社会纠纷的重要作用，成为多元化纠纷解决机制的有机组成部分。2010年8月《中华人民共和国人民调解法》的颁布，意味着人民调解法治化程度的提高，人民调解迎来了发展的新时期。人民调解在国家法治建设过程中如何进行科学定位，新时期人民调解应该具有何种特征并如何体现，在加强社会建设过程中人民调解应有哪些功能，即人民调解如何从传统走向现代，所有这些问题，值得人们探索和研究。浙江省宁波市鄞州区的人民调解工作始终走在前列，积累了不可多得的经验，也存在一定的困惑，需要总结和提升。为此，浙江省宁波市鄞州区司法局与浙江万里学院法学院进行课题合作，着重围绕鄞州区乃至宁波市人民调解的实践和创新，结合一定理论进行总结和思考，以便更好地推进现代人民调解的进一步发展。课题组从2010年7月份立项开始，进行了课题分工，组织了相关课题调研、讨论、分析和写作，形成了现在的成果。

本课题各章撰写人员具体如下：

第一章：丁寰翔、王宁；第二章：舒晓、俞伟民；第三章：陈如栋、姚溪波；第四章：舒晓、童素琴；第五章：丁寰翔、陈如栋；第六章：赵春兰、李波；第七章：赵春兰、俞伟民；第八章：徐敏、毛磊；第九章：徐敏、李波；第十章：卢剑峰、李波；第十一章：陈如栋、毛磊；第十二章：赵春兰、童素琴；第十三章：金慎、毛磊；第十四章：陈立峰、余建明；第十五章：丁寰翔、王宁。

在课题研究工作中，参照了相关文献资料，得到了课题组各个成员的大力配合，在此向参考文献的奉献者和课题组成员深表感谢！由于课题工作延续较长，人民调解有的新做法和亮点可能没有顾及，存在挂万漏一的情况，有的不一定全面，在此也敬请谅解！我们希望通过该课题的合作研究，进一步提升人们对人民调解的认识，从而有效地促进人民调解从传统走向现代并获得有序发展。

课题主持人

2015年4月25日

目 录

第一章 纠纷、调解和人民调解	1
一、纠纷和纠纷解决的方式	1
二、调解及调解的特点	6
三、人民调解的特征和功能	9
第二章 人民调解的历程考察	14
一、中国古代调解的制度沿革	14
二、人民调解制度的历史发展	20
三、人民调解制度发展的特点	26
第三章 人民调解现状调查与分析——以宁波市鄞州区为视角	29
一、调查概况	29
二、受调查者知晓人民调解制度的途径、受访者所在乡镇或社区的人民调解工作的普及程度及群众对人民调解员的要求	31
三、受调查者处理纠纷的主要方式和要求	33
四、受访者在遇到纠纷时是否会选择人民调解组织解决纠纷以及原因	34
五、人民调解组织处理纠纷的范围和环境	35
六、受调查者对于人民调解解决纠纷的满意程度如何	36
七、群众对人民调解法的要求	36
八、鄞州区人民调解工作现状的调研分析	38
九、人民调解发展的建议	39
第四章 人民调解的职业化、专业化、规范化建设	43
一、人民调解的职业化、专业化、规范化建设的必要性	43
二、人民调解机构职业化、专业化、规范化建设	45
三、人民调解队伍职业化、专业化、规范化建设	47
第五章 人民调解多元化机制的价值与建构	53
一、多元化纠纷调解机制的内涵和特征	53
二、建构多元化纠纷调解机制的价值分析	56
三、建构多元化纠纷调解机制的有关建言	58

第六章 医患纠纷第三方调解运行实践与创新	61
一、医患纠纷独立调解的必要性	61
二、医患纠纷第三方调解的原则和业务要求	63
三、医疗纠纷人民调解工作成效	69
四、对医患纠纷第三方调解的进一步思考	70
第七章 道路交通事故纠纷调解运行实践与创新	79
一、人民调解介入道路交通事故纠纷处理的必要性	80
二、道路交通事故纠纷调解的原则和业务要求	82
三、交通事故人民调解的工作成效	87
四、道路交通事故纠纷人民调解应注意的问题	89
第八章 社区物业纠纷调解运行实践与创新	98
一、我国住宅小区物业管理发展概述	98
二、人民调解是解决物业纠纷重要而有效的途径	102
三、宁波市鄞州区住宅小区物业管理发展概况	103
四、宁波市鄞州区物业纠纷调解的实践探索与制度创新	106
第九章 消费领域纠纷调解的运行实践与创新	110
一、消费纠纷调解的必要性	110
二、近几年宁波市鄞州区消费纠纷受理概况与特点	115
三、宁波市鄞州区消费纠纷调解的实践探索与制度创新	119
第十章 劳动争议纠纷调解运行实践与创新	125
一、传统劳动争议解决机制的失灵	126
二、联合调解机制的提出	127
三、联合调解机制的运作模式	128
四、宁波模式的初步形成	130
五、宁波模式的启示	132
六、结语	134
第十一章 高校涉校矛盾纠纷调解的运行实践	135
一、高校涉校矛盾纠纷的内涵和特征	135
二、高校涉校矛盾纠纷处置的困境与现状	139
三、高校涉校矛盾纠纷调解的价值与作用	140

四、高校涉校矛盾纠纷调解组织的设置和运行程序	142
五、高校涉校矛盾纠纷调解的保障机制	144
第十二章 人民调解与其他调解机制的对接	147
一、人民调解与司法调解的对接	147
二、人民调解与行政调解的对接	151
三、人民调解与仲裁调解的对接	154
四、刑事案件中的人民调解	158
第十三章 宁波市及鄞州区人民调解工作的回顾与方向	161
一、宁波市人民调解工作的回顾与方向	161
二、鄞州区人民调解工作的实践回顾	167
第十四章 别样思考：建构我国司法 ADR 制度	174
一、司法 ADR 的概念、特征	174
二、构建我国司法 ADR 体系的必要性	175
三、“和谐社会”对法院司法的价值要求	176
四、中国法律文化与司法 ADR 的契合	178
五、中国法律传统与司法 ADR 的契合	179
第十五章 传统到现代：人民调解新发展的思考	182
一、正确认识人民调解产生的渊源和不同发展阶段	182
二、人民调解现代发展趋势的思考	185

第一章 纠纷、调解和人民调解

一、纠纷和纠纷解决的方式

（一）“纠纷”及纠纷的种类

纠纷是人类社会生活中自然产生的一种现象，是人类社会交往中不可避免的一种共生现象。纠纷（或指争议）是指事情的争执，是指特定主体基于利益、观念冲突而产生的一种双边或多边的对抗行为。因此，“纠纷的发生是主体之间矛盾激化的结果，是一定范围主体之间均衡状态的打破或秩序的破坏。”^①纠纷是一种冲突，纠纷过程中引起某种暴力或者破坏行为，就可能出现违法犯罪行为，从而产生公权力的介入。

纠纷有多种表现形式，包括显性的和隐性的、激烈的和缓和的、暴力的和非暴力的，发生在社会的不同领域。“关于纠纷的认识，我们不仅需要高度概括的结论性判断，更需要严谨细致的求证过程，这样，才能使这种认识不仅具有理论上的合理性，而且更具有从事纠纷解决的实践活动的现实价值。”^②

纠纷是对社会秩序、社会关系的一种破坏，影响人们的工作和生活，增加社会治理之成本，同时，纠纷的产生又是主体之间生活方式、价值观念冲突的表现，某种程度也反映出主体的社会需求，并通过纠纷解决的过程，恢复纠纷主体的关系，促进主体之间的沟通、理解和合作，提高人们对纠纷的社会意义的认识，从而提升国家关于社会政策的科学性，更好地预防和排解纠纷，更多地关注社会主体的客观需求。

① 戴建庭著：《民事纠纷解决机制研究》，吉林大学出版社2007年版，第1页。

② 赵旭东著：《纠纷与纠纷的解决原论——从成因到理念的深度分析》，北京大学出版社2009年版，第1页。

任何纠纷均有其基本要素和关联要素。纠纷的基本要素是任何纠纷不可或缺的,包括纠纷主体、纠纷对象、纠纷行动;纠纷主体具有多样化的特点,除自然人外,还包括法人、非法人组织;纠纷对象随着社会生产、生活的日益丰富而不断扩大;纠纷行动是纠纷的外在表现,包括纠纷积极的行为或消极的行为、纠纷手段、纠纷的主张和纠纷的影响。纠纷的关联要素是指与纠纷产生相关联的社会因素,它包括社会结构、社会环境、纠纷解决机制。社会结构涉及的生产方式、社会制度决定着纠纷的性质、类型和纠纷解决途径;与社会结构相联系的社会背景将影响纠纷产生的数量、形态和原因;纠纷解决机制是在社会结构、社会背景之下纠纷解决的基本方式、方法和状况。“在现实条件下,人与人之间的差异是客观存在的,也是不可避免的。这种差异既因社会结构的不公正而产生出具体的人在社会中地位的不平等,也表现为人的组织性所产生的亲疏、远近。”^①因此,一个国家一个时期纠纷的关联因素外在地制约着该国家该时期纠纷的基本状态。

不同纠纷具有不同性质,不同性质的纠纷有不同的构成要素,其形成的原因不同,导致其解决方式、途径也会不一样,“纠纷的种类是研究纠纷问题的基本范畴,只有将纠纷进行科学的分类并对各种纠纷的具体表现进行必要的分析才能更加准确地和具体地区别纠纷和认识纠纷。”^②因此,有必要对纠纷进行分类,从而更好地认识不同的纠纷,以便采取更好的纠纷解决策略。

按照不同分类标准,纠纷可以有不同的种类:

1. 按照纠纷发生主体地位的不同,可以将纠纷分为民事纠纷、行政纠纷和刑事纠纷。民事纠纷是关于平等主体公民之间、法人之间、公民和法人之间的人身关系和财产关系所形成的争执,如婚姻家庭纠纷、借款纠纷、相邻纠纷、侵权纠纷等;行政纠纷是指公民、法人或者其他组织认为行政机关和行政机关的工作人员的具体行政行为侵犯其合法权益所形成的争执,如不服行政处罚、不服产权登记发证、行政不作为等纠纷;刑事纠纷主要是国家的公权力与犯罪嫌疑人之间的争执,这里主要指轻微的刑事案件,在刑事诉讼中属自诉案件。

2. 按照纠纷发生主体的数量不同,可将纠纷分为双边纠纷、多边纠纷和群体性纠纷。双边纠纷,顾名思义是指两个主体之间因矛盾冲突而产生的纠纷;多边纠纷是指三个或三个以上主体之间因矛盾冲突而产生的纠纷,纠纷的主体越多,关系越复杂,解决难度越大;群体性纠纷,是指当事人一方或双方人数众多的纠纷。具体达到多少人才算是群体性纠纷,则没有统一的标准。群体性纠纷是随着

^① 贺海仁著:《无讼的世界——和解理性与新熟人社会》,北京大学出版社2009年版,第13页。

^② 赵旭东著:《纠纷与纠纷的解决原论——从成因到理念的深度分析》,北京大学出版社2009年版,第40页。

现代社会的到来而出现的一种纠纷。生产和消费的大规模化、同质化是这类纠纷得以产生的原因。在我国社会转型过程中,群体性纠纷开始突出,发生率呈上升趋势。“这类纠纷涉及的社会成员众多,而且往往属于社会中的弱势群体,矛盾错综复杂,产生原因多与转型时期的政策调整和利益冲突有关,政策性强,牵涉面广,备受各方关注,冲突程度更为激烈(其中最激烈的被称为群体性突发事件),易走向非理性的对抗,甚至引发暴力冲突,控制和处理的难度大,直接影响到社会稳定。”^①

3. 按照纠纷涉及的法律内容不同,可将纠纷分为婚姻家庭纠纷、生产经营性纠纷、财产性(类)纠纷和侵权性纠纷。婚姻家庭纠纷,一般是指夫妻感情、监护、探视、赡养、抚养、扶养、继承、析产、家庭暴力等方面的纠纷;生产经营性纠纷,是指主体之间因生产经营等社会生产行为所产生的纠纷,如经营中的违约纠纷、买卖纠纷、承包经营合同纠纷等;财产性(类)纠纷,一般是指借贷纠纷、财产所有权纠纷等;侵权性纠纷,是指纠纷主体不法侵害相对方的人身权或财产权而引起的纠纷,这既可以是平等主体之间的侵权纠纷(民事纠纷),也可以是不平等主体之间的侵权纠纷(如行政侵权纠纷)。侵权性纠纷中被侵害方受到的损害应当以未符合刑法分则中犯罪构成要件为限,否则,应适用刑罚即公权力来制裁。

4. 按照纠纷的历史渊源为标准,可将纠纷分为传统型纠纷和现代型纠纷。传统型纠纷是指在历史发展的长河中已经存在、较典型的纠纷,如婚姻家庭纠纷、财产类纠纷中的借贷纠纷、侵权类纠纷中的毁坏财物、相邻权纠纷及轻微伤害案件、轻微诽谤、侮辱案件等;现代型纠纷是指在现代社会生活中新出现的纠纷,如我国企业和农村承包合同纠纷、土地流转纠纷、消费者权益纠纷、环境污染(噪音)纠纷、社会福利纠纷、建筑物区分所有权纠纷、物业管理纠纷等。

5. 按照纠纷主体态度为标准,可将纠纷分为积极的纠纷和消极的纠纷。积极的纠纷是指主体采取进攻性行动,主动向对方发起攻击而引起的纠纷,如为了自己的利益侵犯建筑相邻权的使用。消极的纠纷是指主体以种种理由背叛了对方的期待,妨碍对方愿望实现而引发的纠纷,如借了他人的财物不及时归还并赖账。

此外,我国有学者还根据纠纷是否受到法律的评价,把纠纷可分为自然状态的纠纷和作为法律事实的纠纷;根据纠纷是否可诉诸法院加以解决,纠纷可分为可司法纠纷和非司法纠纷。^②

① 徐昕著:《迈向社会和谐纠纷解决》,中国检察出版社2008年版,第20页。

② 徐昕著:《迈向社会和谐纠纷解决》,中国检察出版社2008年版,第19页。

（二）纠纷解决的方式^①

纠纷解决是指特定主体依据一定的规则和方式化解纠纷、恢复社会关系和秩序的活动过程。纠纷解决实际上就是一个矛盾化解过程，而不同矛盾应采取不同的化解方式，在纠纷解决的社会历史中，解决纠纷出现了多种多样的方式。按照纠纷解决的性质可以分为自力救济、公力救济、社会救济等方式。

1. 自力救济

纠纷解决自力救济又称为“私力救济”，是指当事人在没有第三者协助的情况下自己解决纠纷的活动。广义自力救济包括自力请求、正当防卫、紧急避险和自主行为，狭义自力救济则仅指自助行为。自力救济在民法理论上属保护制度之范畴。自力救济主要包括避让与和解两种方式。

（1）避让是指在纠纷发生时或权利受到侵害时，主动放弃争执，使争执不能继续，从而使纠纷归于消灭的行为。避让往往是一方当事人基于利他、得不偿失、畏惧等心理从而单方放弃向对方请求或满足对方的请求，因此，避让的特点是一种消极的不作为的单方行为。

（2）和解是指纠纷的双方当事人就争执的问题（事项）进行协商或者在第三人撮合下进行协商并达成协议，从而使纠纷归于消灭的行为。争执双方要达成和解必须都有自愿解决问题的合意，仅有一方愿意是不可能完成的，而且争执双方还应该具有谦让精神，双方都斤斤计较则不可能达成和解。因此，和解的特点是双方自愿行为，纠纷的解决必须达到双方当事人对协议的合意。有的学者将“和解”改为“谈判”，即在没有他人介入的情况下纠纷当事人之间通过相互交流、说理、协商等方法，达到互相理解、谅解，从而达成纠纷解决一致意见的过程。我们觉得还是用“和解”贴切，因为谈判不局限于纠纷的解决，还用于不同主体之间的各种项目的合作，如贸易行为、国家之间合作等。

2. 公力救济

公力救济是指国家公权力机关解决纠纷的方式。国家公权力机关介入纠纷解决，一般是代表国家公权力的法院来解决纠纷——诉讼。与其他救济相比，公力救济具有法律效力，都有强制执行效力，因而更具有权威性。在民事领域，公力救济有如下特征：一是坚持不告不理；二是纠纷的解决严格遵守民事诉讼法的程序和原则，解决纠纷时遵守公平、公正、等价有偿等原则；三是公力救济的结果，即法院裁决具有强制执行效力。

^① 戴建庭著：《民事纠纷解决机制研究》，吉林大学出版社2007年版，第6—10页。

3. 社会救济

社会救济是指依靠社会力量解决纠纷的方式。社会力量介入解决纠纷，主要有两种情况：一是纠纷当事人的申请（或请求），如现代社会发生消费者权益纠纷中，消费者权益保护部门依一方或双方当事人的申请而介入解决纠纷；二是社会力量的主动介入，如在民间纠纷中，德高望重的长辈或人民调解组织在纠纷发生后，主动邀请纠纷双方当事人进行协调，以使纠纷得以解决。

目前，社会救济的方式主要有两种：一种是调解；一种是仲裁。

（1）仲裁。仲裁是指纠纷双方当事人按照纠纷发生前或发生后所订立或达成的仲裁协议，将双方纠纷递交仲裁机构进行仲裁裁决的行为。仲裁的形式有合同仲裁、商事仲裁、劳动仲裁、知识产权仲裁、房屋拆迁仲裁等。

（2）调解。调解是通过第三人斡旋、调停、劝说等，纠纷当事人之间经过权衡、斟酌、互相协商、讨价还价后达成调解协议，消除争议的活动（或制度）。调解可以分为诉讼调解和诉讼外调解。这里指诉讼外调解。

自力救济、公力救济、社会救济各有优缺点，均是在国家法律法规和政策允许内，提供纠纷当事人对纠纷解决的方式选择。自力救济在当前“诉讼爆炸”时代，有利于节约司法资源，提高社会效率，同时，自力救济也有助于提高当事人的自治能力，培养纠纷处理的积极态度，有效防范纠纷的发生，克服法律处理纠纷的滞后性缺陷；但是由于我国法律对自力救济没有明确规范，自力救济方式往往容易失去控制，具有不可预测性，同时自力救济合法与非法的界限难以界定，这样就极易造成社会秩序的不稳定。公力救济以国家为后盾，以公正和效率为目的，有利于给予民事权利最强的保护；通过对民事权利的民事诉讼、强制执行和行政诉讼三种保护方法，把对民事权利的保护纳入法律法规中；但由于公力救济是由国家强制力和法律保证实施，容易造成司法垄断，产生司法腐败等现象，并且公力救济只由一条条的法律条文组成和保证，缺乏民众的认可度和普及度，容易显得空洞。社会救济，是指依靠已经形成的社会权力来对被侵害权利进行的救济，主要包括仲裁和调解（诉讼外调解）的方式进行，并且均以当事人的合意为基础，将双方可能或已发生的纠纷授权给仲裁机构裁决或提交给调解组织调解，从而妥善处理纠纷；仲裁是相对快捷的纠纷解决途径，是普通百姓陌生的纠纷解决途径，但是仲裁组织的稀缺和仲裁费用的缴纳，受案范围的限制，抵消了其一定的快捷优势。调解并不要求遵循严格的程序规范，程序的启动及展开都较诉讼程序要灵活而随意，而且道德、习俗、法律规范等均能作为纠纷解决的规范适用，为纠纷解决带来了较为开阔的视野和简便经济的效果；但是调解协议的完成和履行还有赖于纠纷当事人的谦让与诚信，否则，不能做到案结事了。因此，在当前我国社会转型时期，要鼓励和规范自

力救济,开放社会救济渠道,提升公力救济的权威,从而达到三种纠纷解决方式的互补,形成真正的社会纠纷的多元化解决机制。

二、调解及调解的特点

(一) 调解的含义和特征

调解,辞海中给的定义为:是指在中立的调解人主持下,通过说服教育和劝导协商,在查明事实、分清是非、明确责任的基础上,纠纷双方当事人自愿达成调解协议,解决纠纷的方式与过程。

调解的概念可以从不同角度来理解,如从作为纠纷解决方式的角度来看,调解是指在第三者主持下,以国家法律法规、政策以及社会公德为依据,对纠纷当事人进行斡旋、劝说、引导,促使他们相互谅解,进行协商,自愿达成合意,从而使纠纷得以化解的一种处理方式;从作为纠纷解决制度的角度来看,调解是指通过第三方的斡旋、劝说、引导等,帮助纠纷当事人达成和解,解决纠纷的一种制度。^①

因此,调解有如下特征:

首先,调解是在中立第三方的参与下进行的纠纷解决活动——调解人的居中性。

担任调解的人无论是个人或组织,都是作为中立的第三方。调解过程类似于在第三方的帮助下进行契约交涉的过程。即调解人与自己正在调解的民事纠纷及其当事人没有利害关系,必须公平地对待纠纷双方当事人,正如常言所云“一碗水端平”。居中调解人的存在,使得调解与和解显然区别开来。“和解”是指纠纷双方主体以自由平等协商、相互妥协的方式和平解决纠纷,其间没有居中调解人主持解决纠纷。

其次,调解以当事人的自愿为前提——纠纷当事人的自愿性。

调解的前提是纠纷当事人的自愿,调解必须在当事人自主协商基础上进行。调解是非强制性的纠纷解决程序,本质上,无论是在启动还是在协议达成环节上、在程序选择和适用依据选择还是协议内容选择和协议履行选择上,都应该以当事人完全的自愿为基本原则。是否运用调解、如何进行调解、调解结果如何,均取决于纠纷双方当事人的意愿。调解取决于当事人的自愿,是对纠纷当事人民事权利的尊重。

再次,调解以当事人的合意为基础(目标)——纠纷调解的自治性。

调解活动与诉讼、仲裁的不同,在于当事人状态的非对抗性,重在修复和维

^① 孙赞峰主编:《如何做好调解工作——调解实务技巧与案例》,中国法制出版社2013年版,第3页。

护争执双方的关系。调解以促进当事人之间达成合意为主要目标,调解过程中注重对当事人之间已经形成的矛盾关系进行斡旋、疏导、弥合,提供科学、合理的沟通平台,以便当事人冷静思考,消除对立情绪,促使其由封闭走向交流、由对抗走向合作、有俱损走向共赢,从而修复破损的关系,切实做到“案结事了、息事宁人”。所以,调解整个过程均以当事人意志为核心,调解人作为第三方只是起引导、搭桥作用而不具有决定性,体现民法上当事人意思自治的原则。

还有,调解活动是在调解人的说服教育、劝导协商基础上,促使纠纷双方达成调解协议——调解过程的非强制性。

调解人(即便是行政机关)均以中立第三者身份调解纠纷,其间无权使用任何强制性手段,即不得强行解决纠纷,只能以“调”的方式,促成双方当事人达成解决纠纷的合意。调解人高尚的人格、较强的能力、丰富的经验等,均有助于调解协议的达成,但这些并不构成一种物质性强制力。获得当事人合意解决与强行裁决是划分调解与审判的最根本标准。

最后,调解具有便利性和灵活性——非严格的规范性。

调解程序在当事人主张和事实的证明责任、适用规范以及运作方式上都具有很大的灵活性,而作为纠纷解决所适用的规范,除法律规范和原则外,还可以以各种有关的社会规范作为依据和标准,当事人也可以根据自身的利益和条件充分地进行协商和交易,达成符合实际的、能为双方所接受的协议。纠纷当事人的自治性决定了调解具有非严格的规范性,即调解的过程和结果不受也无须受(法律)规范的严格制约,亦即不必如民事诉讼那样严格依据程序规范进行调解、不必严格依据实体规范达成调解协议。但是,调解必须遵守法律强行规范、遵循公共利益和尊重他人合法权益。

当然,调解还有经济性、效率性等特征。

(二) 调解的类型

调解作为研究对象,有必要对调解的各种不同分类进行考察,以便更好地认识调解可能涉及的范畴和相关内涵。不同分类的调解具有不同的内涵和意义。

1. 根据调解主体的不同性质,可以将调解分为人民调解、社会调解、行政调解、仲裁调解、法院调解(也称“司法调解”)。

人民调解是根据《中华人民共和国人民调解法》设置的人民调解委员会主持的对当事人纠纷所进行的调解。社会调解是指人民调解委员会以外的其他社会组织、团体或相关个体(包括律师)主持的通过说服、劝导方式对当事人纠纷所进行的调解,社会调解是社会建设中自治的一种体现,如通过在一定行业协会中设立调

解部门（人）来对行业领域出现的纠纷实施调解，或者一定的非营利的公益性调解组织来调解社会中某些方面的纠纷，也可以由一定专家对其专业领域相关纠纷进行调解等。行政调解是指特定的行政机关依照法律规定履行其职责过程中主持的对当事人之间发生的相关纠纷在自愿的基础上进行的调解。由于特定的行政机关对其依法履行职责的领域的法律法规、政策和业务较为熟悉，从而发挥其在管理领域相关当事人纠纷化解中的作用，如民警在处理治安事件的过程中依法进行的治安调解。行政调解属于行政机关在行使职权时附带的纠纷解决方式，在调解过程中不得使用行政强制力量。仲裁调解是指仲裁机构在审理仲裁案件的过程中，作出仲裁裁决前，在当事人自愿的情况下由仲裁员对当事人纠纷所进行的调解；仲裁调解一般多涉及经济商贸活动过程中产生的纠纷，调解成功或者调解不成的情况下再按照仲裁程序终结案件审理。法院调解是指在诉讼过程中由审判人员主持的对当事人纠纷进行的调解；法院调解适用于进行法院诉讼的民事案件和刑事自诉案件；法院调解是指诉讼内的调解，而非诉前调解；若调解不成，按照法定程序及时作出裁判。

这五种调解形成的调解协议其法律效力有所不同。人民调解、行政调解、社会调解形成的调解协议一般除了当事人自觉履行外没有法律效力（强制执行力）。按照人民调解法的规定，人民调解形成的调解协议通过当事人向人民法院申请获得司法确认的，依法具有法律效力，一方当事人不履行或者不完全履行协议的，另一方当事人可以向人民法院申请强制执行。仲裁调解形成的调解协议也不完全具有法律效力，一方不履行或不完全履行协议的，另一方当事人可以向人民法院申请强制执行，但必须经过人民法院的审查，审查确认无误的给予强制执行，否则人民法院不予执行，当事人只能另行申请仲裁或提起诉讼。法院调解形成的调解协议，双方当事人签收后发生完全的法律效力，一方不履行或不完全履行协议的，另一方当事人可以向人民法院申请强制执行。

2. 根据调解是否在诉讼程序中，可以将调解分为诉讼调解和诉讼外调解（或称非诉讼调解）。

诉讼调解，在我国就是法院调解，是指在诉讼过程中，法院遵循当事人自愿和合法的原则，在查明案件事实、分清是非的基础上，在审判人员的主持下，当事人之间相互协商、互谅互让达成调解协议解决争议的过程（或“方式”或“制度”）。诉讼调解是人民法院和当事人进行的诉讼行为，其调解协议经法院确认，即具有法律上的效力。诉讼调解可以由当事人的申请开始，也可以由人民法院依职权主动开始。调解案件时，当事人应当出庭；如果当事人不出庭，可以由经过特别授权的委托代理人到场协商。调解可以由审判员一人主持，也可以由合议庭主持，并尽可能