

民事调解技巧与实例评析

——根据最高人民法院诉讼调解司法解释撰写

◆ 主 编 何 鸣

◆ 副主编 郑志强

◆ 撰稿人 毛剑峰 王锦熙

徐良中 蔡志强



人民法院出版社

序

中国是一个礼仪之邦，中华民族奉行“和为贵”为美德，中国的传统文化一直强调和追求“和谐”的精神内涵。在这样的文化传统和背景下，大量的民间纠纷通过各种形式的调解得以消除。在我国，调解不仅历史悠久，有“东方经验”之美誉，更是解决社会矛盾和冲突的主要手段。

诉讼调解是我国重要的诉讼制度，是人民法院行使审判权的重要方式。诉讼调解的功能在于：一是可以减少诉讼程序的对抗性，促进当事人双方的互谅互让和友好合作，有利于在解决民事纠纷时维护双方当事人的长远利益和友好关系；二是程序灵活，可以快速、简便、经济地解决纠纷，缓解当事人的讼累，降低诉讼成本，达到办案法律效果与社会效果的有机统一；三是调解强调当事人积极参与，有利于当事人充分行使处分权；四是调解协议以合意为基础，更易为当事人所接受和自愿履行，可避免执行中的困难，实现调解与执行的有机统一；五是在实体法律规范不健全的情况下，当事人可以通过调解中的协商和妥协，以探索双赢的审理结果。在当前全面建设小康社会的历史时期，通过调解审结案件，对于化解各类社会矛盾，维护社会稳定，服务经济发展更具有十分重要的意义。这正是“多繁纠纷宜调息，执法民风应兼全；可解琴心消积怨，春风化雨百花妍。”2004年8月最高人民法院公布了《关于人民法院民事调解工作若干问题的规定》，该解释对诉讼调解进行了进一步的规范和完善。在此背景下，宁德市中级人民法院的何鸣同志主编了《民事诉讼调解技巧与实例

评析》一书。

调解的成功，很大程度上依赖于经验的总结。《民事诉讼调解技巧与实例评析》一书不仅归纳和提炼了数十种民事诉讼调解中常用的和有效的调解技巧，而且通过丰富、生动的成功调解的案例来展示、阐述其中所运用的调解技巧和方法，这些让人身临其境的案例有助于帮助法官理解和把握各种调解技巧的使用分寸和尺度，获得直观和深刻的印象，从而将别人的成功经验转化为自己的体会。我相信，《民事诉讼调解技巧与实例评析》一书的出版对总结法院在调解工作中的经验、技巧，丰富调解的手段，落实“司法为民”要求，以及帮助法官在今后的审判工作中有效地运用调解技巧以提高调解的成功率和调解结案都具有十分突出的意义。

“求木之长者，必固其本，欲流之长者，必浚其泉源”，根深才能叶茂，源远流才能流长，对法官而言也必须在审判领域进行不间断的探索，在实践中增长才干，在理论研究中提高素质。这是何鸣同志主编的第二本关于诉讼调解的著作，从中我看到了我们的法官勤于实践、勇于理论创新的精神。是为序。

福建省高级人民法院院长



2004年11月3日

目 录

调解技巧篇

民事诉讼调解技巧

一、背靠背法·····	(3)
二、以情感人法·····	(6)
三、电话调解法·····	(10)
四、以法服人法·····	(12)
五、隔离法·····	(15)
六、双赢法·····	(18)
七、亲情融化法·····	(22)
八、巧用说情人法·····	(24)
九、确立调解方向法·····	(26)
十、过错剖析法·····	(31)
十一、舆论影响法·····	(35)
十二、注意力转移法·····	(39)
十三、代理人外力法·····	(43)
十四、互换心理位置法·····	(47)
十五、暗示法·····	(51)
十六、亲友外力法·····	(55)
十七、冷处理法·····	(59)

十八、侧重调解原告法·····	(63)
十九、财产保全法·····	(66)
二十、拉近心理距离法·····	(70)
二十一、第三人担保法·····	(74)
二十二、理解信任法·····	(79)

刑事附带民事诉讼调解技巧

一、权威劝说法·····	(85)
二、上台阶法·····	(89)
三、自己人效应法·····	(93)
四、判例引导法·····	(97)
五、基层组织外力法·····	(102)
六、全程调解法·····	(108)
七、部门协助法·····	(112)
八、号脉法·····	(116)
九、拍板法·····	(118)
十、通俗语言法·····	(122)
十一、充分说理法·····	(126)
十二、素质认同法·····	(128)
十三、正反对比法·····	(133)
十四、共性法·····	(137)
十五、批评教育法·····	(141)
十六、宣泄法·····	(144)
十七、情法交融法·····	(149)
十八、情感触动法·····	(152)
十九、名片效应法·····	(155)

常见民事纠纷调解技巧

“三养”纠纷案件的调解技巧·····	(159)
离婚纠纷案件的调解技巧·····	(174)

相邻关系纠纷调解技巧·····	(186)
人身损害赔偿纠纷调解技巧·····	(194)
借款合同纠纷案件的调解技巧·····	(203)

调解实例篇

调解实例（上）

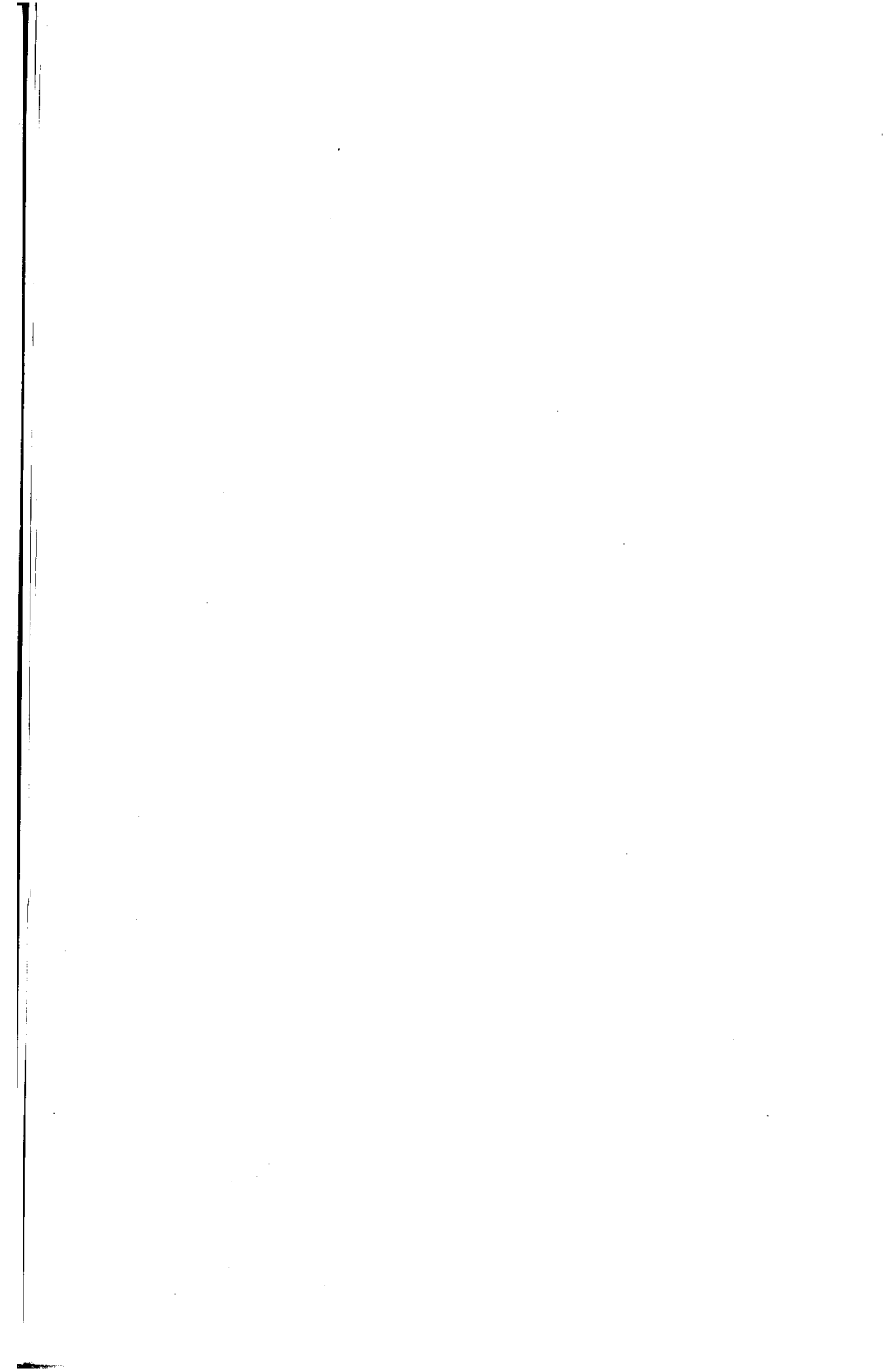
孙振斌与叶传理等产品责任纠纷案调解实例评析·····	(211)
翁云妹与罗瑞龙离婚后共同财产（债务）案调解 实例评析·····	(217)
何海生诉周云娇等返还财物纠纷案调解实例评析·····	(225)
刘光娇等诉吴细康等相邻用地、排水和排除妨碍 纠纷案调解实例评析·····	(230)
台湾地区味丹企业股份有限公司诉福安市味精厂 侵犯商标权纠纷案调解实例评析·····	(238)
王玉凤诉吴树帮民间借贷纠纷案调解实例评析·····	(244)
宁德市蕉城区赤溪农村信用合作社诉钟坤振借款 合同纠纷案调解实例评析·····	(249)
温成利诉王体清等人身损害赔偿纠纷案调解实例 评析·····	(253)
马振易诉福建宁德华威房地产开发有限公司房屋 拆迁安置协议纠纷案调解实例评析·····	(259)
杨汉清与杨翠琼财产权属纠纷案调解实例评析·····	(265)
仙游县铸造厂诉柘荣县土产日杂公司买卖合同纠纷 案调解实例评析·····	(268)
黄珠英与何安添离婚纠纷案调解实例评析·····	(272)
蔡雅清诉林双宜离婚纠纷案调解实例评析·····	(278)
阮美红诉何玉森合伙经营合同纠纷案调解实例评析·····	(283)
黄孝国诉陈家辉等债务纠纷案调解实例评析·····	(287)

袁月眉訴吳燦權財產損害賠償糾紛案調解實例評析·····	(291)
竹嵐尾自然村村民訴乍洋鄉人民政府等污染損害糾紛 案調解實例評析·····	(295)
劉杰訴陳向萍遺產繼承糾紛案調解實例評析·····	(301)
謝斌訴福建省寧德市汽車運輸集團公司勞動合同糾紛 案調解實例評析·····	(305)
孫洪明與雷成志租賃合同糾紛案調解實例評析·····	(311)

調解實例（下）

民間借款合同糾紛案調解實例評析·····	(316)
合伙糾紛案件調解實例評析·····	(320)
離婚糾紛案件調解實例評析·····	(324)
醫療事故賠償糾紛案調解實例評析·····	(328)
離婚糾紛案調解實例評析·····	(332)
人身損害賠償糾紛案調解實例評析·····	(335)
撤銷房產轉讓合同糾紛案調解實例評析·····	(338)
借貸、離婚糾紛調解實例評析·····	(343)
房屋買賣合同糾紛調解實例評析·····	(348)
收養關係糾紛調解實例評析·····	(351)
借款合同糾紛調解實例評析·····	(354)
相鄰通風採光糾紛調解實例評析·····	(357)
贍養糾紛調解實例評析·····	(361)
婚約財產糾紛案調解實例評析·····	(365)
群體性勞動爭議調解實例評析·····	(368)
相鄰防險糾紛案調解實例評析·····	(373)
建设工程承包合同調解實例評析·····	(378)

调 解 技 巧 篇



一、背靠背法

(一) 实例：原告黄宋银、赵奶水等 50 人与被告林桂章返还征地补偿款纠纷案

1. 案情

原告：黄宋银等 50 人。

诉讼代表人：黄宋银，男，41 岁，汉族，霞浦县人，住所地：霞浦县松城镇东关村后墩自然村。

诉讼代表人：赵奶水，男，60 岁，汉族，霞浦县人，住所地：霞浦县松城镇东关村后墩自然村。

委托代理人：蔡宪秋，福建建达律师事务所霞浦分所法律工作者。

被告：林桂章，男，1965 年 2 月生，汉族，霞浦县人，住所地：霞浦县松城镇东关村后墩自然村 74 号。

2002 年 10 月，霞浦县政府为引进“青岛啤酒”项目，在霞浦县东关村后墩自然村征用厂房用地，原告黄宋银等 50 人的承包责任田被县政府征用。本案起诉前，原告等人所在的村民小组曾因补偿问题与政府发生争执，后经协调解决。2002 年 11 月，原告所在的东关村第 12 小组被征用承包责任田的征地补偿款被后墩自然村组长林桂章签字领回。原告等人起诉认为，其所在的东关村第 12 小组村民征地补偿款 40 000 元由被告林桂章签字领回后，扣除应开支项目，原告等人应得补偿款 10 000 元，但至案件起诉前，被告林桂章仍未予以发放。故原告诉至法院要求被

告返还该征地补偿款。案经一审法院主持调解，双方自愿达成如下调解协议：被告林桂章自愿于2003年6月12日前一次性支付给原告黄宋银、赵奶水等50人征地补偿款人民币9000元。案件受理费410元，由被告负担。

2. 调解过程

霞浦县人民法院受理本案后，立即通知原、被告双方应诉。期间，合议庭发现原告黄宋银等人对整个征地过程乃至征地补偿款的发放工作意见均很大，一方面，他们认为政府为造福本地经济，引进项目而征用土地，本无可厚非。但县政府却对农民的征地补偿工作重视不够，补偿款一直未能分到农户手中，这与现阶段国家为保护农民合法权益而一直强调的农民减负工作的精神有悖；另一方面，他们认为等到好不容易理清了政府关系，补偿款分到村民小组手中又被截留。因此原、被告之间的矛盾很有可能一触即发。合议庭考虑到原告人数众多，为避免意见不一，矛盾冲突，遂责令原告推选出1~2人为诉讼代表人，并组织双方进行庭前调解。庭前调解阶段，被告林桂章承认确实领到这笔钱，但被告提出为了领取该笔补偿款而开支了部分费用，要求原告予以负担。了解到案件的基本情况后，合议庭遂对原、被告双方采取背靠背的方式进行调解，对被告明确了四个方面意思：一是批评了被告作为村民小组长、村干部，缺乏为民服务意识；二是该笔土地征用补偿款系村民的血汗钱，扣不得；三是现阶段国家对涉农案件极为重视，强调各级政府要积极落实中央“三农”政策，增加农民收入，保护农民利益，而被告作为村干部扣留了该笔征地补偿款显然与中央的政策相违背；四是原告方有50多人，双方均为同村人，乡村邻里，众怒难犯。对原告合议庭则讲明了两点意见：一是属于你们的补偿款应当给你们，你们是有理的，但应当通过正当的途径解决，不能采取过激行为，使好事变为坏事；二是被告为了领取该笔征地补偿款，确实付出了不少劳动，应当承认其是有功劳的。经过合议庭耐心细致的思想工作，原、被告双方对案件有了进一步的共同认识，最终达成了调解协议。

被告林桂章自愿于2003年6月12日前一次性支付给原告黄宋银、赵奶水等50人征地补偿款人民币9000元,案件受理费410元,由被告负担。

(二) 评析

“背靠背”的调解方式在一段时期内,曾被作为调解方式中的反面典型而予以批判,持此观点者认为,该调解方式不公开、不透明,对调解的双方当事人有“蒙骗”之嫌,有违调解的合法自愿原则。其实这是对“背靠背”调解方式的片面理解,诚然,在“背靠背”的调解过程中,法官固然存在将双方当事人隔离开来,通过各个劝说的方法,使双方逐步缩小意见差距,但该调解方式并不能与对一方当事人说一套,与另一方当事人又说一套的调解方法等同。因为在调解过程中,由于当事人双方本身就已存在情感冲突,因此有时在受到来自对方或其他方面不良信息的刺激后,就极易使冲突进一步升级或矛盾进一步恶化。此时调解法官在必要时就应使用隔离的方法将双方当事人分开,并分别安置于不同场所,不使双方有任何接触机会,使他们均接受不到来自对方或其他方面不良信息的刺激。而此时法官则通过各个劝说的方法,使双方逐步缩小意见差距,待事过境迁,当事人的情绪稳定下来后再促成双方调解协议的达成。如在一起相邻权纠纷案的调解过程中,因一方当事人听到另一方当事人的侄儿骂了一句“不是人”的话后,愤怒不已,扬言就两家的相邻权问题要与对方没完。此时,调解法官果断将双方当事人隔离开来,并对其中一方的侄儿进行了严厉的批评,而向另一方当事人阐明共建和睦友好的相邻关系的重要性,在双方情绪趋于稳定后,责成一方对方赔礼道歉。之后,经过耐心细致的说服,终于调解结案。

另本案系农村征地补偿款纠纷案件,此类案件在目前的审判实践中较为普遍,而通过调解的方式予以结案则具有较为典型的指导意义。本案在调解时,合议庭较好把握了法律与政策的关系,体现了将中央的“三农”政策精神运用于审判实践中,对化

解群众矛盾，维护安定稳定，具有现实意义。同时该案合议庭在运用“背靠背”的调解方式时着重做了以下几项工作：一是做了原告的思想工作，防止上访事件发生；二是引导原告诉讼，促成其推选诉讼代表人，既便于案件审理，又防止人多嘴杂，不利于思想工作的进行；三是直接切入主题，避免双方围绕证据，纠缠不清；四是创造和解氛围，循循善诱、疏导说理；五是把说服引导工作和解决问题结合起来。在双方意见接近时，由法官直接提出调解方案，一锤定音，避免当事人软、拖、泡，取得了显著的效果。

（供稿人：王锦熙 王承稳）

二、以情感人法

（一）实例：原告雷莲花诉被告柳海婚姻无效案

1. 案情

原告：雷莲花，女，1980年6月14日生，畲族，霞浦县人，住所地：霞浦县下浒上堂村。

被告：柳海，男，1976年2月14日生，汉族，霞浦县人，住所地：霞浦县北壁乡池沃村。

原告雷莲花于1997年2月间，由父母作主许配给被告柳海，1999年2月9日，原、被告双方到北壁乡政府办理结婚登记手续时，因原告雷莲花未达法定婚龄，遂以邻村林玉花（出生于1997年1月1日）的户籍冒名领取了结婚证。2003年12月10日，原告雷莲花诉请一审法院确认原、被告婚姻关系无效，并主张与柳海同居期间于2000年1月20日所生的儿子柳×由其抚

养。理由为其与被告在结婚登记时是通过冒用他人名义而骗取结婚证的，且儿子柳×不是被告的亲生子女，因为被告没有生育能力，柳×系她与邻村一相好的男子所生的，如果被告要抚养儿子，其要求分割被告的财产 5000 元。被告柳海辩称：他们的婚姻确系违法，依法应被确认无效。但关于子女及财产的处理问题，他认为儿子是其与原告所生，因为曾怀疑过自己是否有生育能力，曾到有关医院检查认定具备生育能力，而且期间与原告新婚，感情甚笃，儿子不可能是雷莲花与他人所生。且原告从未尽到当母亲的职责，在儿子还未满周岁时，就卷走家中值钱的金器等离家出走，而儿子从小就跟随奶奶共同生活，因此儿子应当跟随其共同生活，并由原告支付相应的生活费，同时要求原告返回金器价值人民币 5000 元。整个案件审理过程中，双方对孩子是否为被告亲生，应归谁抚养，以及抚养费的给付、财产分割等问题争议激烈。

2. 调解过程

通过庭审，合议庭根据原、被告双方的诉称与辩解，查明如下事实：本案因原告未达法定婚龄，原、被告双方于 1999 年 2 月 9 日到北壁乡政府以他人的户籍代替而骗取结婚登记，其婚姻的性质应认定为无效，原告诉请确认该婚姻无效，其主张符合有关法律规定，应予支持。依照《中华人民共和国婚姻法》第十条第四项、最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国婚姻法〉若干问题的解释（一）》第九条的规定，必须以判决的形式先宣告原、被告的婚姻无效，对此原、被告双方都表示认可。

而对本案中的财产分割与子女抚养是调解处理还是判决结案问题，则成为本案迫切需要解决的问题。而此中的矛盾焦点又归结在儿子柳×与谁共同生活上，其中最关键的问题又是儿子柳×是否为原、被告所生。在庭审触及这一关键问题时，被告表现特别紧张，而且对原告敌意十足，根本没有调解的意向。合议庭紧抓住本案柳×是谁的儿子这一案件的矛盾症结所在，与被告面对面交换意见，并告知被告对原告所提的柳×是其与别的男人所生

的问题，可通过申请进行 DNA 亲子鉴定，如果通过鉴定证实柳×不是你的儿子，则原告主张要抚养儿子，应予支持，但原告应当在精神损害方面给予你适当的补偿。对此，被告柳海态度十分肯定，认定柳×是其与原告所生的儿子，无需做 DNA 鉴定，且其与柳×以及柳×的奶奶与柳×之间有一种任何力量都无法割舍的亲情关系。合议庭一方面感于被告的耿直与憨厚，同时也考虑到柳×从出生至今一直由其奶奶抚养且跟随被告共同生活，由被告抚养儿子更有利于孩子的健康成长。为此合议庭又反过来做被告的思想工作，并严肃批评了被告是一个不称职的母亲，在儿子还未满八个月时就弃子离家出走，使处于哺乳期的儿子缺乏母爱，对儿子所尽的义务根本不如男方。现其提出确认与原告的无效婚姻，却又主张抚养儿子，而本人又到处打工，没有稳定的收入和居所。同时，合议庭还指出原告此时提出儿子不是其与被告所生，是不是不想给儿子维持一个稳定的、健康的成长环境？天下母亲哪有不痛儿郎的！至此，原告恍然醒悟，认识到其与被告的婚姻虽然是不幸的，但儿子终究是无辜的，既然被告与其母亲都那么执著地爱护儿子，那她也无需请求对被告做 DNA 亲子鉴定，为了能给儿子维持一个安定健康的成长环境，其放弃要求儿子跟随其共同生活的诉讼请求，同意儿子跟随被告生活。至此，本案的主要矛盾一解决，其他问题就迎刃而解。在财产分割部分，被告放弃要求原告返回金器 5000 元的主张，原告也当即表示其目前因靠打工维持生活，无法一次性付清儿子的抚养费，但可以每月付给儿子 150 元的生活费。至此，原告雷莲花诉被告柳海婚姻无效案中的子女抚养、财产分割部分调解结案。

（二）评析

本案的子女抚养、财产分割部分能用调解方式结案应该说是取得了意想不到的社会效果。为了使本案中的儿童柳×不至于因父母的离异而丧失健康稳定的成长环境，合议庭把这起双方对立情绪严重的案件化为玉帛，确实不易。当原、被告双方走出调解

室时，双方仍和睦地协商案后事宜。被告叮嘱原告以后千万不要乱讲儿子身世，逢年过节多为儿子添置一些衣衫寄来；原告与被告商量儿子的抚养费每个月 150 元现金支取不方便，其会在银行设立一户头给被告，以后每月按时汇款。应该说本案能取得如此的社会效果，主要源自于合议庭的“以情感人”法。也就是说，法官在组织调解时，对当事人要“动之以情”。在当事人情绪对立，如紧张、气愤、痛苦，甚至有你死我活的情绪时，首先，应将其情绪稳定下来。其次，在调解中既不能训斥也不能哄骗，要说真实感人的话。特别在对婚姻、财产、继承等类案件进行调解时，要动之以情，使当事人听了调解法官所说的话后，感觉是暖透人心的，从而对发生纠纷深感遗憾、悔恨，或能够心平气和，并为对方设身处地着想，则可以达到调解的最佳效果。

而本案中的法官能充分运用好“以情感人”法，主要着力点在于以下三处：首先，调解时能善于在听取当事人双方意见分歧的基础上，综合分析判断本案主要矛盾是什么，争执的焦点是什么，办案症结在哪里，而后设身处地将自己摆在双方当事人位置上，寻求解决主要矛盾的最佳方案，从而找出“以情感人”法的主要着力点。其次，倡导美好的社会主义思想情操。基层法院的法官经常面对的是来自经济文化生活还相对落后的农村当事人，他们的思想、观念、意识都深深地渗透在各自对待婚姻家庭的态度上。本案中的被告对原告提出的自己惟一的儿子不是自己亲生的主张时，能说出他无须申请做亲子鉴定，因为多年来其与儿子一直相依为命，他离不开儿子，也不想儿子跟随原告过着流离颠沛的生活。一个朴实无华的农民，能抛弃一切成见，给儿子如此博大的父爱，确实令人十分感动。对此合议庭法官改变了原先意图说服被告申请亲子鉴定，而改做原告思想工作。第三，用法律规范和道德规范制约教育感化当事人。新调解方案确定后，法官严厉指出原告在儿子未满八个月时就离家出走，而把抚养婴儿的责任推卸给男方，对嗷嗷待哺的婴儿未尽母亲的职责，这是违反我国法律规范和道德规范的行为。作为一个母亲应当要

感到内疚。如今原告又再次提出儿子不是被告所生，身为人母为何不替儿子想想这将会给儿子原本平静的生活带来多大的影响？试想如果亲子鉴定证实儿子不是被告所生，儿子判归原告抚养，而原告本人又四处打工，没有稳定的收入和居所，根本不能给儿子带来安定、稳定、健康的生活环境。通过主审法官运用法律、政策规定和优良传统美德观念的引导，原告认识到自己的过错，从而与被告妥善地协商处理好财产分割与子女抚养的问题。

(供稿人：王锦熙 阮文)

三、电话调解法

(一) 实例：原告赵海燕诉被告黄朝峰离婚纠纷案

1. 案情

原告：赵海燕，女，1971年元月8日生，汉族，霞浦县人，住所地：霞浦县北壁乡下岐村128号。

被告：黄朝峰，男，1972年12月30日生，汉族，霞浦县人，因犯故意杀人罪被判处无期徒刑。

原告赵海燕与被告黄朝峰于1993年自由恋爱相识，1994年双方经政府登记结婚，婚后双方感情尚好，生育一男孩。2000年5月，被告因犯故意杀人罪被判无期徒刑。原告于2004年3月向法院提出离婚诉讼。其诉称，被告因一时冲动走上犯罪道路，给平淡和谐的家庭生活带来沉痛打击，也给原告的身心带来无法弥补的伤痛，现原告生活无经济来源，为了维持生计和抚养孩子而四处打工，生活极为窘迫。另，其曾于2001年7月向法院起诉离婚，但最终因前往被告所在地开庭审理的费用无法筹集