



[美] 珍妮弗·E. 贝尔(Jennifer E. Beer)
卡洛琳·C. 帕卡德(Caroline C. Packard)

著 钱峰 译

第四版

沃顿商学院

最受欢迎的调解课

The Mediator's Handbook

4th Edition

科学、高效的调解流程 严谨、专业的调解用语
客观、公正、无倾向，不左右任何人



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

第四版

[美] 珍妮弗·E. 贝尔(Jennifer E. Beer)
卡洛琳·C. 帕卡德(Caroline C. Packard)

著 钱峰 译

沃顿商学院 最受欢迎的调解课

The Mediator's Handbook

4th Edition



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书是一本帮助人们以调解的方式解决冲突的实用手册。作者对调解过程的每一步——从调解为何物，到如何解决纠纷中出现的种种难题——都作了通俗易懂的阐释，并辅以模拟的调解场景，有针对性地给予应对建议。除了从事调解工作的专业人员外，对诉讼代理律师、人力资源主管、项目经理和处理学生问题的辅导员或教师等所有经常面对纠纷的人来说，本书都是一个包罗万象、指导有方的实用锦囊。

图书在版编目（CIP）数据

沃顿商学院最受欢迎的调解课 / (美) 贝尔 (Beer, J.E.) 等著；钱峰译. —北京：中国电力出版社，2014.5

书名原文：The mediator's handbook

ISBN 978-7-5123-5583-1

I. ①沃… II. ①贝… ②钱… III. ①调解—基本知识 IV. ①C912

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第 309868 号

Copyright © 2013 by Jennifer Beer & Caroline Packard

First published by New Society Publishers Ltd., Gabriola Island, British Columbia, Canada

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 [http : //www.cepp.sgcc.com.cn](http://www.cepp.sgcc.com.cn)

责任编辑：刘红强

责任校对：常燕昆 责任印制：邹树群

汇鑫印务有限公司印刷·各地新华书店经售

2014 年 5 月第 1 版·2014 年 5 月北京第 1 次印刷

700 mm × 1000mm 16 开本·18.75 印张·223 千字

定价：42.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

对本书的赞誉

一部在业内被奉为圭臬的经典著作还有进一步完善的空间吗？作者珍妮弗·贝尔和卡罗琳·帕卡德用这本书证明了，在调解方面，答案将是肯定的。本版较之旧版提供了新的工具、新的案例和新的框架，无论是对经验丰富的老手还是对初出茅庐的新手来说，都是一个很好的“助手”。两位作者以人类学、心理学和行为神经科学的近期研究为基础，带领我们一步一步地深入到调解过程之中，并为冲突双方提供了具体的策略以帮助他们走出坏情绪，找到解决纠纷的可行办法。简直妙不可言！

——G. 理查德·谢尔（G. Richard Shell）沃顿商学院法律研究学与商业伦理学教授，著有《谈出你的优势：理性人的谈判策略》

本书初版问世时便取得了很大的成功，而此次推出的第四版作了进一步完善：对调解过程的每一步——从调解为何物，到如何解决纠纷中出现的种种难题——都作了通俗易懂的阐释。尽管从本书的题目来看，它似乎是将读者定位为专业调解员，其实不然。诉讼代理律师、人力资源主管、复杂国际基础设施建设的项目经理和处理学生问题的辅导员等，其书架上都应为本书留出一席之地。总之，对于所有经常面对纠纷的人来说，本书都是一个包罗万象、指导有方的实用锦囊。

——迈克尔·麦基尔拉斯（Michael McIlwrath）《国际仲裁与调解：实用指南》

一书的合著者，播客“国际争端谈判”的版主

很多调解方面的书籍依托的都是普通调解员使用的语言，也就是我们平时从律师、治疗师等非专业人员那里听到的语言。而这两位作者让我们接触到的，则是杰出的调解员之间所使用的“秘密语言”。她们精心地挑选出调解员在调解过程中能够使用的几百个措辞，并慷慨地与读者分享，让我们通过运用这些措辞，实现从“知道下一步应该发生什么”到“有能力让它发生”的转变。

——艾瑞英明（Hideaki Irei）九州大学法学院副教授

对于任何乐于帮助人们解决纠纷的人来说，本书都是一本最基本的入门书。在过去二十年的执教生涯中，我一直以此书为纲。第四版在原书的基础上提供了更深刻的见解和更有效的建议，让我们能够更好地应对不同场景下的复杂纠纷。贝尔、帕卡德和斯蒂夫作为调解领域的大师，在书中向我们传授了很多知识。这本书无论是对当前的学术界还是对实践领域而言，都是十分必要的。

——苏珊·斯格巴蒂（Susan Sgorbati）社会活动联盟主席，

曾任本宁顿学院系主任

本书一直以来都关注读者、可信可靠。

——穆罕默德·阿布尼莫（Mohammed Abu-Nimer），哲学博士，

美利坚大学国际服务学院，国际和平与冲突解决专业

序 言

谁未曾见过人们之间发生冲突呢？谁又不曾想过做些什么来帮助他们解决冲突呢？

之所以拿起这本书，或许因为你是一位专业的调解员，或许因为你选修了一门研究冲突解决的课程或是正在进行调解培训，又或许是因为你的工作使你常常要面对他人的冲突。

无论你是一位初涉调解领域、需要一个清晰脉络作指导的新手，还是一位希望提高自己的协商能力与冲突处理能力的专业人士，抑或是一位寻找新思路、探索新框架的资深调解员和培训师，本书都将是你的不二选择。

这本书讲了哪些内容

本书针对的是不超过八位当事人的桌边调解，调解员在其中的作用主要是促成谈判和决议，以实现当事人对调解的目标，而不是引导他们清算和解条件或是重修旧好。本书中关于调解过程和技巧的介绍对更大规模冲突的调解也有借鉴意义。“概述”一章会帮助你形成对调解的正确认识，而后面的三章则分析了调解基本的诉讼过程：

- 调解前的准备与沟通——了解调解意愿与基本情况，以有针对性地制订调解方案。
- 调解第一步：了解情况——一步一步地审视当事人的情况，主要是围绕双方的关注点展开公开讨论。
- 调解第二步：制订解决方案——解决问题与规划后期事宜。

每一个调解阶段都提供了具体的目的、步骤、任务和案例。

调解过程可能看起来很简单，但实际上是以大量技巧为依托的，若想充分掌握这些技巧，是需要一定时间的。本书的“工具箱”部分用四个章节阐释了调解员必需的重要概念和技巧：

- 理解冲突
- 给予支持
- 推动调解进程
- 引导双方解决问题

调解的基本结构和技巧适用于各种类型的冲突，包括大型纠纷中的正式介入，以及无人意识到正在参与调解的非正式会面。因此，本书在最后一章“更进一步”中，对评价、调整和资源三个方面进行了论述。

这本书有何推陈出新之处

为了让本书与时俱进，我们三人——珍妮弗·贝尔，卡罗琳·帕卡德和琼·布罗德菲尔德——两年以来一直定期会面。与17年前珍妮弗携手艾琳·斯蒂夫创作第一版时相比，我们的知识积淀更为深厚了。我们比对着调解经验、培训策略和学术理论，一页一页地校对。我们会为一个问题争论得面红耳赤，我们会毅然决然地放弃曾经视为珍宝的观点，我们阅读了大量的书籍、浏览了大量的博客，我们“屡败屡战”，这一切，都是希望能够为你们呈上最为可靠、最易理解的内容。

老读者朋友们（谢谢你们！）会发现新版较之旧版改动很大，里面新增了很多术语和“如何做”的示例，并为读者决定“我现在应该做什么”提供了更为清晰的思路。这些内容来自一个连贯、无误的调解体系，能够帮助读者理解调解的运行机制及其原理。你们会喜欢这一版的。不过，为

了满足不同读者的需求，我们特意在网站上保留了第三版的精彩内容，还有一些未收录到第四版中的资料，请登录 mediatorshandbook.com 进行查阅。

本书最后几页交代了作者的基本信息，并向参与本书编著的人员代表表达了真诚的谢意。尽管本手册和我们的调解工作已不再有教友会的官方参与，但我们还是要感谢费城教友会年度会议几十年以来对调解工作和本书一如既往的支持，是它让新一版的内容更加丰富多彩。

让本书与你同行

自从 1982 年费城教友会组织编撰了本书的第一版以后，调解的领域便极大地扩大了，冲突调解也成为我们日常生活的一部分。如今，调解已经成为一个日臻成熟的行业，小到邻里、家庭冲突和离婚、监护纠纷，大到商业、组织和团体内部的冲突，到处都有调解的影子。

虽然专业调解员经验丰富、技巧纯熟，但现实生活中，人们更愿意让自己身边信得过的朋友充当调解员。几十年以来，很多人从本书中学会了如何去随时随地帮助他人找到分歧、缓解情绪并有效地解决问题。我们谨以此书献给所有的调解员和其他读者朋友们，希望你们能够带它同行，让它成为你们人生旅途的伴侣和益友。

——珍妮弗·贝尔，卡罗琳·帕卡德，琼·布罗德菲尔德

2012 年 3 月

阅读小贴士

- 我们的调解采用的都是面对面谈话的方式，所以本书中的语言比较口语化，以便读者形成自己的调解风格。

- 本书以“他们”作为第一人称，不仅符合口语的标准，还比使用“他或她”更简易。
- 调解员的话使用斜体字。
- “你”指调解员，“他们”指参与各方。

目 录

对本书的赞誉

序言

概述 001

什么是调解..... 003

调解的作用..... 004

调解的运行机制..... 006

调解员的角色..... 008

调解过程解析..... 010

调解的简要流程..... 011

以过程为中心的调解..... 013

调解的指导原则..... 015

调解术语..... 017

调解前的准备与沟通 019

这种情形是否适合调解..... 021

如何找到调解员..... 022

自愿调解还是强制调解..... 024

调解前的交流.....	026
我应该做调解员吗.....	035
调解前的确认与回顾.....	036
选择调解地点.....	038
调解第一步：了解情况	041
会前准备.....	043
开场.....	046
倾听双方倾诉.....	054
交流.....	059
向制订解决方案过渡.....	076
分别谈话.....	078
调解第二步：制订解决方案	083
制订解决方案的目的和流程.....	085
话题清单.....	087
选择.....	093
决定.....	099
拟订协议.....	105
结束.....	110
后续工作：整理与总结.....	113
多轮会议间的衔接.....	114

理解冲突 117

纠纷和冲突.....	119
帮助理解冲突的比喻.....	120
冲突的核心是什么.....	123
冲突的一般影响.....	126
冲突的乐趣所在.....	127
冲突激化.....	129
出路何在.....	130
冲突三角：人物、过程与问题.....	132
你们处在哪种模式中.....	135

给予支持 139

给予支持的主要技巧.....	141
定下基调.....	143
正式程度，做笔记.....	144
操作中的保密性.....	146
全心全意地投入.....	147
表示理解.....	150
化解评判性话语.....	152
保护双方不受伤害.....	153
从对立模式到合作模式.....	155
关注当事人的舒适度和可接受性.....	158
注意身份与文化问题.....	161

找到共同点.....	163
------------	-----

场景案例：情绪失控时的处理方案.....	164
----------------------	-----

推动调解进程 171

推动调解进程.....	173
-------------	-----

保证公平.....	174
-----------	-----

会议架构.....	176
-----------	-----

讨论架构：下一步做什么.....	178
------------------	-----

何时进行引导.....	180
-------------	-----

何时进行协商.....	182
-------------	-----

别跑题.....	184
----------	-----

提问的艺术.....	186
------------	-----

重述的方式.....	192
------------	-----

让调解工作可视化.....	198
---------------	-----

何时介入.....	200
-----------	-----

是时候退出了吗.....	204
--------------	-----

结束调解.....	206
-----------	-----

场景案例：挑战与应对.....	208
-----------------	-----

引导双方解决问题 213

参与者的出发点：权力与权利.....	215
--------------------	-----

改变思维模式.....	216
-------------	-----

找出利益关注点.....	218
--------------	-----

寻找解决方案.....	223
-------------	-----

重构.....	225
核查解释和误解.....	227
如何处理谎言与欺骗.....	228
对事实和需求进行平实描述.....	231
话题清单范例.....	235
想出办法.....	237
调解员可以为选择提供建议吗.....	242
用视觉教具辅助选择.....	243
解决方案的类型.....	244
“典型的”或“足够好的”解决方案..	245
用“如果”扫描可能出现的偶然事件..	247
退路：突发性事件和不确定事件.....	249
协议降级：缩小范围.....	250
未达成协议怎么办.....	251
协议可行性审查.....	253
对协议预期的审查.....	254
协议样本.....	256
场景案例：挑战与应对.....	258

更进一 步 263

提升调解能力.....	265
调整调解过程.....	266
调解青少年冲突.....	268
调解跨代冲突.....	270

调解家庭冲突.....	272
调解职员冲突.....	274
与会者评价.....	277
本书的前世今生.....	281
作者及其贡献.....	283
机构支持.....	285

概 述

调解前的
准备与沟通

调解第一步：
了解情况

调解第二步：
制订解决方案

理解冲突

给予支持

推动调解进程

引导双方
解决问题

更进一步

- ◎ 什么是调解
- ◎ 调解的作用
- ◎ 调解的运行机制
- ◎ 调解员的角色
- ◎ 调解过程解析
- ◎ 调解的简要流程
- ◎ 以过程为中心的调解
- ◎ 调解的指导原则
- ◎ 调解术语

