

人民调解 方法与技巧

卢立沛 编著

上海远东出版社

Renmin Tiaojie Fangfa Yu Jiqiao

人民调解 方法与技巧

卢立沛 编著

 上海远东出版社

图书在版编目(CIP)数据

人民调解方法与技巧/卢立沛编著. —上海: 上海远东出版社, 2011

ISBN 978-7-5476-0383-3

I. ①人… II. ①卢… III. ①民事纠纷—调解(诉讼法)—研究—中国 IV. ①D925.114.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 143928 号

责任编辑: 卢 莲

封面设计: 张晶灵

人民调解方法与技巧

编著: 卢立沛

出版: 上海世纪出版股份有限公司远东出版社

地址: 中国上海市仙霞路 357 号

邮编: 200336

网址: www.ydbook.com

发行: 新华书店上海发行所 上海远东出版社

制版: 南京前锦排版服务有限公司

印刷: 浙江全能印务有限公司

装订: 浙江全能印务有限公司

版次: 2011 年 8 月第 1 版

印次: 2011 年 8 月第 1 次印刷

开本: 850×1168 1/32

字数: 207 千字

印张: 8

ISBN 978-7-5476-0383-3/C·45 定价: 20.00 元

版权所有 盗版必究(举报电话: 62347733)

如发生质量问题, 读者可向工厂调换。

零售、邮购电话: 021-62347733-8555

序

调解在我国有着深厚的文化基础。源远流长的中华民族，有着追求至中、和谐的文化意识，对纠纷的处理更愿意不伤和气又解决问题，在相对平和中将矛盾妥善化解。早在秦汉时期，就有调解制度，县以下的乡、亭、里设有夫，承担“听讼”和“收赋税”两项职责，“听讼”即调解民间纠纷。人民调解顺应了这种民族的文化意识，它以说服的方式促使矛盾冲突的双方在争取或保护自己权利方面相互妥协，达成共识，是在公正、平等前提下达成的互谅互利。

近年来，随着经济社会的快速发展，社会经济成分、利益关系和分配方式等日益多样化，各种利益冲突和摩擦不断出现，由此产生了形形色色的纠纷与矛盾，如果各种纠纷累积于法院里解决，就会“诉讼爆炸”，法院将不堪重负。因此，人民调解疏导和化解纠纷，避免矛盾的激化和事态的扩大，尽最大可能把矛盾解决在萌芽状态，解决在基层，显得尤为重要。重视人民调解，有利于节省司法资源，减轻当事人诉累，快速解决纠纷与有效恢复被损害的社会关系。

卢立沛先生是我市众多从事人民调解工作的优秀工作者代表，在充满挑战而富价值的调解岗位上默默奉献了十几年，在工作实践中积累了宝贵的经验。退休之后，卢立沛先生依然心系调解，几年来，他不断思考总结，查找资料，笔耕不辍，乐此不疲，终于完成了《人民调解方法和技巧》，真是“笔耕沃野书千秋，



劈荆踏浪铸辉煌”。

该书没有艰深的理论,也没有面面俱到的阐述,而是秉承解决实际问题,服务人民调解实践的宗旨,前部分着重分析了人民调解和语言、时间、人脉、医学等关系,以及人民调解的工作策略和方法,语言平易自然,时而穿插趣闻和典故,深入浅出,闪烁着作者的真知灼见。后部分主要结合自己的人民调解工作实践,分门别类地介绍了婚姻、继承、抚养、赡养、相邻关系、工伤事故等纠纷的调解方法和技巧,是本书的重要部分,作者在该部分结合具体案例讲述,言之有物,内容翔实。“问渠哪得清如许?惟有源头活水来”,卢立沛同志是下了苦功的。

当前,加强和创新社会管理正在中国大地上蓬勃兴起。加快构建多元化、宽领域、广覆盖的“大调解”工作体系,是提高社会管理科学化水平的重要抓手。今年生效实施的《中华人民共和国人民调解法》,为人民调解工作提供了法律保障,现在有了《人民调解方法和技巧》,必将给辛勤工作在人民调解岗位上的同志们一种新的启示。

愿人民调解在妥善处理人民内部矛盾、维护社会和谐稳定中发挥更大作用,成为建设中国特色社会主义社会管理体系的一道独特风景线!

中共温州市委政法委副书记
温州市平安办主任

2011年6月

前言

前言

我从小在农村长大，少年的时候就发现左邻右舍如有纠纷纠缠不休的，大多是其他邻居或长辈帮忙劝说。长辈或邻居帮不了的，一般都会邀请村里干部或村里有名望的老人等予以评理说服，似乎一件件的纠纷都会平息下来。

以前，夫妻小两口吵闹似乎也经常发生，闹凶了，女方就赌气回娘家住了。父母在家里批评与埋怨儿子，见媳妇一两天不回家，急忙叫女儿或隔壁的妯娌一起到女方家去说服、道歉，如果一次不成功，再说第二次，最后，还是把儿媳妇劝回来了。有几个我叫嫂子的，当年夫妻俩闹得可凶了，现在她们都子孙绕膝、家庭和睦。我看着她们幸福的样子，悄悄地提起当年他们夫妻俩闹翻之事，她们笑得可甜了，倒嘲笑我：“没出息，亏你还记得这些碎事。”

二十世纪五六十年代，中国农村大多是多子女家庭。按习俗，父母都得等小儿子结了婚才给儿子们分家。其时，大儿子的小孩都十几、二十几岁了。因全家人一起在田里干活，农业收入、家庭支出，财产累积等，实难分清楚兄弟间谁的贡献多，父母怕解决不了，左邻右舍又碍于各方面的情面不好开口，所以，儿子分家都得请老娘舅过来帮忙摆平，最复杂的要熬到次日凌晨，待老娘舅发威时，似乎最会计较的外甥、外媳们也就不敢吱声了。真的，没有老娘舅摆不平的事。所以，有事找“老娘舅”一直



流传到现在，现在的“老娘舅”几乎成了“和事老”的代名词了。

1990年代初，我有幸被龙港镇委招聘，担任调解工作。在十多年的工作中，我深深感到调解工作的重要性，它有效地化解了社会矛盾，有力地促进现代和谐社会的稳定和发展。我在与其他人民调解组织的接触和交流中，逐步积累了调解工作的方法与技巧，但也感受到调解工作的难度。调解解决机制有利于“和为贵”氛围的营造，达到“和合”社会的稳定和凝聚力。调解中的“和合”形成，基本上是以当事人个人是否有利、是否合理的评估标准为基础的，往往会冲淡了法律的严肃性。所以，在调解过程中要注意强调纠纷涉及的法律原则，加强对当事人的法律、法规宣传，提高当事人的法律意识，同时，调解员要自觉、努力地学习法律知识，提高法律水平，适应依法调解的需要。

本书共二十章，其中第三至第七章是概述人民调解的工作策略、方法及调解与语言、时间、人脉、医学等关系。人民调解解决纠纷的过程是澄清事实、对照法律、明辨是非、以理服人，整个过程是通过语言发挥作用的。如何能使当事人接受劝说达成和谐，就要靠调解员的语言艺术和应变能力，有人评价说：调解能力的高低，主要体现说话艺术的巧和拙。调解过程中要根据调解工作的进度，仔细观察当事人及相关人的情绪、语气的变化等，然后才能判断什么时间适宜结案；调解与人脉关系实际上是对调解员素质和工作水平的检测，如果自身没有闪光点，不能独当一面，不公道正派，就不可能有很好的人脉关系，有人脉的人才具有很好的协调能力和说服效果；调解与医学的关系主要是认真核实病情及医疗费用，实现损害赔偿的相对公正。

本书的后部分是编写各类纠纷的概念、特征、调解要点及调解方法。民事纠纷调解时，首先要弄清不同的民事纠纷有不同的纠纷概念和特征，将不同纠纷中当事人表现的行为，对照所涉



及的法律、法规,然后才能明白纠纷中的是非曲直、因果关系及当事人要否承担民事责任。所以,民事调解最基本的工作方法就是要明白各类纠纷的调解要点。这部分的编写根据纠纷调解的需要,其中部分案例供读者参考。

后部分是通过阅读、参考或摘录有关书籍、资料及法律条文编写的,在书中就没有予以注释了。因本人编写水平有限,书中不足之处在所难免,敬请广大读者指正。

值此书出版之际,我谨向在我调解工作期间及本书出版过程中给予我支持、帮助的领导和朋友致以衷心感谢。

编 者
2011 年 3 月

目 录

前 言

第一章 民间调解的演变与发展	1
第一节 民间调解 / 1	
第二节 商会调解 / 2	
第三节 人民调解 / 4	
第二章 人民调解的优点和特点	6
第一节 法、理、情相结合的调解方法 / 6	
第二节 程序快捷,省时省钱 / 8	
第三节 纠纷迎刃而解,协议兑现自觉 / 9	
第四节 调解协议的司法确认 / 11	
第三章 调解的策略和方法	13
第一节 影响当事人认识之方法 / 14	
第二节 促进当事人接受之方法 / 21	
第四章 人民调解与语言	28
第一节 调解语言和语气的运用 / 30	
第二节 调解语言的特点与技巧 / 34	



第五章 人民调解与时间	40
第一节 接案即办 / 41	
第二节 择时而断 / 43	
第三节 凌晨结案 / 45	
第六章 人民调解与人脉	47
第一节 不可忽视熟人的力量 / 49	
第二节 要懂人情世故 / 52	
第三节 积累人脉的资本 / 53	
第七章 人民调解与医学	56
第一节 预测、调查伤情与医药的相符 / 57	
第二节 预测、调查伤情与事实的相符 / 61	
第八章 离婚纠纷的调解方法	66
第一节 离婚的概念与特征 / 67	
第二节 离婚纠纷的调解要点 / 68	
第九章 继承纠纷的调解方法	81
第一节 继承及继承纠纷的概念 / 81	
第二节 继承法特征 / 82	
第三节 继承纠纷的调解要点 / 86	
第四节 继承纠纷的调解方法 / 93	
第十章 子女抚养和赡养纠纷的调解方法	96
第一节 父母与婚生子女之间的权利和义务 / 96	
第二节 父母与非婚生子女之间的权利和义务 / 99	
第三节 继父母与继子女之间的权利和义务 / 100	



第四节 子女抚养纠纷调解要点 / 102

第五节 赡养纠纷的调解要点 / 107

第十一章 相邻纠纷的调解方法..... 113

第一节 相邻关系纠纷的概念与特征 / 113

第二节 相邻纠纷的调解要点 / 114

第三节 相邻纠纷的调解方法 / 120

第十二章 工伤事故赔偿纠纷的调解方法..... 123

第一节 工伤事故损害赔偿的概念 / 123

第二节 工伤事故赔偿纠纷的调解要点 / 123

第三节 人民调解受理工伤事故的特点 / 128

第四节 工伤事故赔偿的调解方法 / 129

第十三章 交通事故赔偿纠纷的调解方法..... 133

第一节 交通事故的概念 / 133

第二节 交通事故赔偿纠纷的调解要点 / 133

第三节 人民调解应该适应交通事故赔偿纠纷的
调解 / 142

第十四章 医疗纠纷的调解方法..... 144

第一节 医疗纠纷概念 / 144

第二节 医疗纠纷的调解要点 / 145

第三节 医疗纠纷调解方法 / 151

第四节 “医闹”可以防范 / 155

第十五章 宅基地纠纷的调解方法..... 161

第一节 宅基地及纠纷的概念 / 161



第二节	宅基地纠纷的调解要点 / 162	
第三节	宅基地使用权纠纷的调解方法 / 165	
第十六章	学生伤害事故纠纷的调解方法	168
第一节	学生伤害事故赔偿责任的概念 / 168	
第二节	学生伤害事故纠纷的调解要点 / 169	
第三节	学生伤害事故纠纷案例分析 / 173	
第十七章	劳动纠纷的调解方法	178
第一节	劳动纠纷的概念与特征 / 178	
第二节	劳动纠纷涉及的法律法规 / 179	
第三节	劳动纠纷调解方法 / 182	
第十八章	承揽合同纠纷的调解方法	185
第一节	承揽合同的特点及纠纷概念 / 185	
第二节	承揽合同纠纷的调解要点 / 186	
第三节	承揽合同纠纷的调解办法 / 190	
第十九章	租赁合同纠纷的调解方法	194
第一节	租赁合同的特点和纠纷概念 / 194	
第二节	租赁合同纠纷的调解要点 / 195	
第二十章	调解文书的制作	201
第一节	司法文书的概念与特点 / 201	
第二节	调解文书的写作要点 / 203	
附录:		
	中华人民共和国人民调解法	210



最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律 若干问题的解释 / 216	
《职工工伤与职业病致残程序鉴定标准》附分级系列 / 225	

参考书目	242
------------	-----

第一章

民间调解的演变与发展

第一节 民间调解

我国的民间调解,形成于西周。民间调解的形成,有其社会基础和传统文化,中国农村大多由同姓宗族构成的。时至今日,大多数村庄还是宗族的载体。同村的有两姓或更多姓,但很少有百家姓。可见,一两千年前的同村,居住的大多是同姓宗亲。在当时落后的、原始生产环境和条件中,人们是互相依赖、互相帮助的。因此,平常生活中彼此发生纠纷时,既要考虑自己的利害关系,又要顾及他人的“面子”及人际关系和谐的维持。所以,消除纠纷大多请求长辈或族长等的第三者予以调解。中国传统文化中的孔孟之道是追求和谐、中庸之思想,推崇“和为贵”、“礼”、“信”等处世哲学,旨在维护和谐的局面,追求“无讼”的理想境界。基于此,人们在纠纷发生时,自愿选择民间调解予以止息纠纷。中国传统文化中,还有天、地、君、亲、师等儒家伦理,不像西方人那样独立自我,而是一种互依的自我。人们往往以社会角色和社会关系来界定个人的自我概念。人们最重视的是个人必须依其所属的关系中所占的位置,表现合宜的行为。因此,面对纠纷时更倾听长辈或乡绅的调停,以忍让而顾全“面子”,自



觉维持人际关系的和谐。这种民间调解的形式是多样化的,没有法定的程序,没有固定的调停人,即使是同一个村庄、同一个姓氏中发生类似的不同人的纠纷,被邀请的调停人可能不是同一个人。纠纷的当事人会了解被邀请的调停人与纠纷各方的利弊关系,预见因调停人的“面子”,对方会让步,或自己的让步会拉近调停人的关系,达到调解的目的。这种民间调解一般没有固定场所,或祠堂、或田头、或村舍,只要能够了结纠纷,就不计较场所了。

在民间调解纠纷中,还有一种方式是纠纷当事人听从第三者的劝告或指点,自觉设法与对方沟通,达到和解的目的。曾经流传一个“以善为邻”的故事:有一个牧民养了不少羔羊,邻居是一个养有猎犬的猎户。猎户管理不好,羔羊遭到猎犬的捕杀,一个月难免会损失几只羔羊。牧民只得向本村的贤能者求援,贤能者对牧民说:“如果报官追究猎户的责任,因你们是邻居,以后如何相处?假如你能送几只小羔羊给猎户,猎户能放纵自己的猎犬捕杀自己的小羔羊吗?”牧民听从贤能者的指点,真的送两只最漂亮的小羔羊给猎户的女儿,猎户的女儿珍惜如命,猎户怕小羔羊遭猎犬的恐吓或捕杀,就对猎犬进行严格的管理。从此以后,牧民不但小羔羊不会遭到猎犬的捕杀,猎户为感谢牧民送小羔羊给他的女儿,也把部分的猎物赠送给牧民。一来一往,彼此就成了好朋友、好邻居了。

第二节 商会调解

随着社会发展,特别是市场经济的初步形成后,生产关系进入较高的发展阶段。商人之间的商品交换,借贷关系日益频繁,势必会产生各种经济纠纷。鉴于民间调解与乡绅断案



的传统,以及熟人社会之间特定的信赖与利益关系,在纠纷发生时,人们往往倾向于求助同行业的权威作为第三者来秉公断案。所以,清末民国初期就形成了以商人和其民间组织,以其熟悉商务习惯方面的优势来促进商事纠纷的解决。当时的清政府也以振兴商务为名,准许建立商会。中国商人为了在对外竞争中自生求存的需要,全国各地积极配合商务部门陆续筹建了地方商会。地方商会也都把受理商务纠纷,保护商人利益等作为主要职责写进商会章程,并设立专门机构负责处理纠纷。例如:1903年,杭州商务总会成立时,就明确规定:“商人间如有纠纷欲诉之官府则先交商会调解。”1904年《上海商务总会暂行试办说细章程》明确规定,上海商务总会的宗旨之一为“维护公益、改正行规、调息纷难、代诉冤抑、以和商情”。民国初期,政府意识到“若将商场的惯习全委之于司法官吏,恐怕法律多不与事情相合,”因此,司法部、工商部于1913年颁布了《商事公断处章程》,明确规定作为商会附属的商事公断处的主要职责所在,即“对商人之间商事之争议,立于仲裁地位,以息讼和解为主旨”,以此,力求通过商事公断处的成立,借助商人及其民间组织在商事习惯方面的优势来促进商务纠纷的解决。

商会从最初的理案处、评议处,到后来的公断处等组织,都有其严格的固定的程序和规则,但商会理案的结果,并非具有所谓的残局裁决性的,仅属限为:“只能秉公评理,无裁判执行之权”,“各未成讼者,妥为理处,若已成讼,未便评议”。商会调停角色的定位,亦契合了中国传统文化中追求的和谐、中庸的思想,强调和谐的和合文化。纠纷当事人往往注重于自己是否有利。在商业活动圈里,关系复杂、利害瞬变,能给调停人“面子”,暂时的忍让也许会海阔天空,带来以后的有利。否则,引起众怒就寸步难行了。当时的商会调解机制,类



似现代的仲裁机构。随着社会的发展及社会发展的需要,我国现在的劳动争议,农业承包合同纠纷等仲裁所制定的司法程序与司法要求,当然更有行业的专业性和司法的权威。

第三节 人民调解

人民调解萌芽于 20 世纪 20 年代的土地革命时期与抗战时期,在中国共产党领导的解放区使用这种调解方式比较普及。但中国几千年的传统文化灌输追求和谐、中庸的思想和追求“无讼”的境界没有改变,原来传统的民间调解,到清末民国演变为商会与乡绅断案,在解放区老百姓当家做主了,由普通老百姓即人民来主持调解民事纠纷,在解放区人民调解是很受欢迎的。

人民调解是我国民间调解制度的一种现代化的演变,充分承扬传统民间调解的优势,迎合人们追求“无讼”、“以和为贵”的处世理念,在预防和解决民事纠纷方面发挥主要的作用。有效地缓解了社会矛盾,促进了现代和谐社会的稳定和发展。人民调解是以基层村委会、居委会、物业小区以及乡、镇为单位,配备既有社会影响力又熟悉法律知识的人员组成的组织机构。设专职或兼职人员调处民事纠纷,隶属于筹建人民调解的基层村、居或乡、镇领导,接受当地司法行政部门的司法指导和培训。据有关数据表明,我国的人民调解在 20 世纪 80 年代达到高峰,1986 年人民调解解决纠纷总量 730.7 万件,而同年的民事一审案件数量为 98.9409 万件,诉讼案件仅占调解案件 13.5%,人民调解与诉讼案件的比例 8:1,尤其在中国广大乡、村地区,通过调解方式解决纠纷的比例远远超过选择诉讼的方式。近几年来随着市场经济的发展和法律知识不断普及,我国诉讼案件逐年递增,人民调解纠纷的案件呈下降态势。但人民调解在解决纠纷