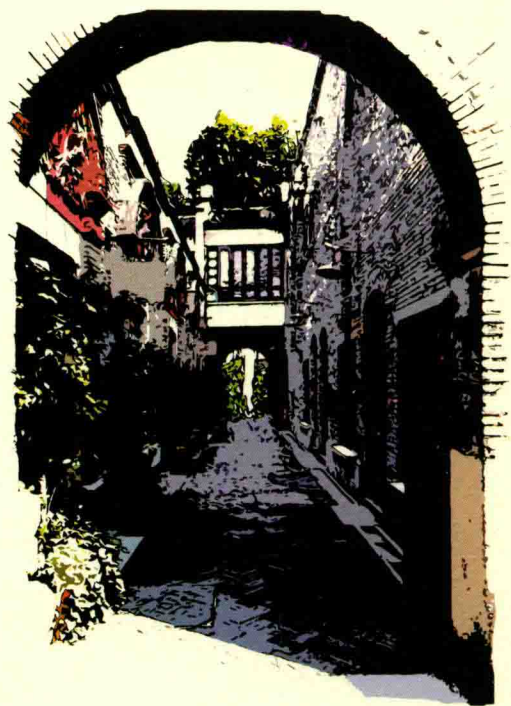


人民调解 基层工作记录

《人民调解——基层工作记录》编委会 编

梅陇

人文梅陇丛书



人民调解 基层工作记录

《人民调解——基层工作记录》编委会 编

梅陇

人文梅陇丛书

图书在版编目(CIP)数据

人民调解:基层工作记录/《人民调解:基层工作记录》编委会编.—上海:上海人民出版社,2015
(人文梅陇丛书)

ISBN 978-7-208-13072-2

I. ①人… II. ①人… III. ①民事纠纷-调解(诉讼法)-中国-文集 IV. ①D925.114-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 131734 号

责任编辑 赵蔚华

封面装帧 张志全

主 编 李育心

执行主编 孙永山

执行副主编 刘 雯 何振永

特邀编辑 刘辛培

其他工作人员 刘仑涛 陶慧敏 徐 欢 单丽君 张 静 曹建明 朱 伟

· 人文梅陇丛书 ·

人 民 调 解

——基层工作记录

《人民调解——基层工作记录》编委会 编

世 纪 出 版 集 团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.co)

世纪出版集团发行中心发行 常熟市新骅印刷有限公司印刷

开本 890×1240 1/32 印张 7.25 插页 4 字数 161,000

2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-208-13072-2/D·2703

定价 32.00 元

编委会

主任：杨建华

编委：陶生、唐铮、谢林殷、黄衍、刘辛培

序

“人文梅陇丛书”与读者见面了，这是梅陇镇打造群众文化、培育人文精神、践行社会主义核心价值观所做出的一个新尝试，也是闵行区当前大力推进文化建设的一个缩影。

这是一套涵盖社会、文化、生活诸方面并且充满乡土气息的丛书。文章的每一位作者都是生活于同一片热土的梅陇人。在他们中间，有的是笔耕不辍的知名作家，有的是初出茅庐的草根一族，有的是忙碌而充实的“小巷总理”，还有的是长期工作在一线的基层工作者。他们用不同的视角和表达方式向我们展示了一道温馨而朴素的人文风景。他们告诉我们：在身处并不缺少物质滋养的年代，什么是好的生活方式？究竟应该怎样生活才算幸福，或者为了幸福该怎样生活？在真正的幸福生活中，又包含了哪些可贵和必需的人文内涵？在社会转型时期，他们所表达的这份坚守无疑是非常珍贵的。

党的十八大指出：“文化是民族的血脉，是人民的精神家园。全面建设小康社会，实现中华民族伟大复兴，必须推动社会主义文化大发展、大繁荣，兴起社会主义文化建设新高潮，提高国家文化软实力，发挥文化引领风尚、教育人民、服务社会、推动发展的作

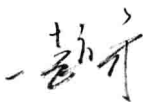
用。”如果说文化是一个民族的根和魂的话，那么，人文精神就是一个民族、一个社会，也是每个人最核心的文化。因为，一个国家的强大，首先是价值认同和文化归宿的加强。

习近平同志指出：“把培育和弘扬社会主义核心价值观作为凝魂聚气、强基固本的基础工程，继承和发扬中华优秀传统文化和传统美德，广泛开展社会主义核心价值观宣传教育，积极引导人们讲道德、尊道德、守道德。追求高尚的道德理想，不断夯实中国特色社会主义的思想道德基础。”核心价值观，是执政党凝聚人心民力的实现载体，推进基层文化建设必须落脚在核心价值观的内化人心，使最大公约数的价值认同在老百姓的精神世界里日用而不觉、信守而不疑，践行而不惑。

在大力倡导践行社会主义核心价值观和加强社会治理的当下，丛书的推出具有相当的现实和实践意义。它不仅说明发展群众文化大有作为，更深远的意义在于：在社会管理创新中重构当代人文精神将更有利于促进社会稳定、实现社会和谐。

是为序。

中共闵行区委书记



目 录

序	001
---	-----

调解论坛篇

漫谈调解艺术	003
情深意切坚冰融化 情到深处握手言和 ——浅谈“情”在调解工作中的奇妙作用	021
学习《人民调解法》 做好新时期人 民调解工作	025
人民调解的“利”	028
物业纠纷的调解	030
联合调解的尝试与设想	032
发挥信息员作用 筑牢第一道防线	036
调解中的“巧处理”	038
真诚面对老百姓 春风化雨法有情	040
勤学多思利调解 真诚耐心善解忧	044
调解的语言艺术	046
倾听中获得信赖 倾听中理清脉络	048
换位思考在调解中的运用	050
加强人际沟通 减少社会矛盾	052
“学会倾听”之陋见	054
及时捕捉矛盾信息 确保社区一方平安	055

治安案件和民事案件的调解异同	057
调处轻伤害案件中的思考	060
人与人之间的关爱与和谐	062
“望、闻、问、切”法做好调解工作	064
调解“五字”工作法	066
调处工伤纠纷的几种方法	068
做好劳动争议调解 营造和谐社会环境	071
群体性事件处置之我见	076

案例精选篇

婚姻家庭纠纷类

案例一 调解力量来整合 真情调处终言和	081
案例二 人民调解显威力 家庭矛盾得平息	084
案例三 真情劝导毒瘾戒 浪子回头金不换	086
案例四 夫妻纠纷起波折 耐心调解除纠葛	089
案例五 兄弟本是同根生 有钱难买真亲情	092
案例六 兄妹关系相煎急 真诚调解化怨气	095

邻里纠纷类

案例一 租房练琴扰四邻 将心比心平纠纷	098
案例二 遛狗不慎惹上祸 及时介入见效果	100
案例三 老太摔伤矛盾起 冷静处理皆满意	103
案例四 讲究策略暖人心 借助外力除纷争	106
案例五 花盆坠落起风波 沟通不当反复多	108
案例六 邻里漏水找原因 多次协商调解成	110

老人赡养纠纷类

案例一	调解适用情理法	老人权益得保障	·····	113
案例二	情理交融善调解	兄弟和睦阖家欢	·····	115
案例三	家家有本难念经	理解宽容显真情	·····	117
案例四	赡养父母起矛盾	依法调解挽亲情	·····	119

劳资纠纷类

案例一	企业搬迁欠工资	群情激愤不理智	·····	121
案例二	未签合同起纷争	合理调解促稳定	·····	123
案例三	货物丢失遭辞退	依法调解和为贵	·····	125

物业纠纷类

案例一	收费涨价理由多	程序缺失起风波	·····	127
案例二	物业费用遭拖欠	厘清原因得理解	·····	129
案例三	孰是孰非甄别难	剥茧抽丝巧化解	·····	131
案例四	装修合同尚未签	主人病逝难讨钱	·····	133
案例五	不缴水费有原因	拆除水表太过分	·····	136
案例六	工程完工款项拖	四年纠结一朝除	·····	139
案例七	房屋买卖起纷争	依法调解讲诚信	·····	142
案例八	财产损失谁之过	双方责任厘清楚	·····	145

意外伤害纠纷类

案例一	上访途中腿摔伤	调处满意又息访	·····	148
案例二	冒名顶替出意外	以心换心协议签	·····	150
案例三	雇工意外成重伤	合力调解得赔偿	·····	152

案例四	病死客乡来闹事	以人为本巧调处	·····154
案例五	夫亡全家伤透心	真诚调解暖人心	·····156
案例六	一案带出三纠纷	柳暗花明又一村	·····158
案例七	临时雇工突猝死	参照工伤来调处	·····161
案例八	操作不慎丧性命	理性调解见真情	·····164
案例九	意外溺水起纠纷	全力调处人为本	·····166
案例十	商场购物受了伤	换位思考好协商	·····169
案例十一	工伤赔偿费周折	人民调解化干戈	·····172
案例十二	讨债摔伤要赔偿	各执一词喊冤枉	·····175
案例十三	出国留学为镀金	感情不和太残忍	·····178
案例十四	为图方便找“山寨”	出了事故添麻烦	·····181

其他纠纷类

案例一	火灾无情人有情	人民调解暖人心	·····184
案例二	适用法理兼顾情	灵堂现场平纷争	·····187
案例三	动迁之前耍心计	多方配合终搬离	·····189
案例四	基层调解很及时	第一防线有优势	·····191
案例五	污水横流民声怨	居企联动促和谐	·····193
案例六	除夕之夜起火灾	施以援手多关爱	·····195
案例七	春风化雨一片情	重大工程得推进	·····197
案例八	尊重事实破寒冰	化解积案得民心	·····200

调解心语篇

人民调解员——新时代最可爱的人 (诗歌朗诵)	·····205
---------------------------	----------

夸一夸人民调解员	207
（快板书）	
我们是人民调解员	209
快乐老娘舅	210
牵肠挂肚小区事 酸甜苦辣有谁知	
——居委调解三组全体调解员的心灵感悟	211
只缘身在此山中 心有灵犀一点通	
——居委调解四组全体调解员的真情道白	214
后 记	218



调解论坛篇

漫谈调解艺术

文 / 孙永山

近年来，我镇的经济和社会各项事业快速发展，社会矛盾也随之大量产生。在这样的背景下，加强社会稳定，化解各种矛盾纠纷已经成为全社会关注的重点。

在化解社会矛盾的众多样式中，人民调解在古老的继承中得到了创新和发展，已经成为当下解决各种纷争的首要选择。但是，调解是一门情理法交融的艺术，要真正做好调解工作也许不是一件简单的事情。要当好一名优秀的人民调解员，法律知识、社会阅历、调解技巧、心理素质以及个人的品德修养等都缺一不可。笔者试图从人民调解员应该具备的八个基本条件、做好接待是调解成功的基础、调解中经常出现的几种情况及对策、调解的几种方法、调解中应该注意的几个问题以及调解中应遵守的几个原则和制作调解协议书的相关要求六个方面作一些探讨和交流。

一、人民调解员应该具备的八个基本条件

（一）具有较好的群众基础

一名优秀的人民调解员必须具有较好的群众基础，应该熟悉本村、本居委或本单位的基本情况，掌握本区域内家长里短的有关信息，具有一定的知名度并被广泛认可。

（二）具有较好的口碑

俗话说得好，金杯银杯不如老百姓的口碑。人民调解员的口碑非常重要，一是本人不能有不良记录，如各种处分；二是家人或比较重要的亲戚不能有授人以柄的过错或不良的影响；三是本人有良好的道德修养和比较高雅的言谈举止。

（三）具有较好的心理素质

人民调解员在调处各种矛盾纠纷时难免会受到当事人的各种指责、误会甚至谩骂。尽管在调解时谨小慎微、恪尽职守，但在怨气很大的当事人那里时常会受各种冤枉气。这就要求调解员有忍辱负重的雅量，委曲求全的度量和忍耐再忍耐的气量。

（四）具有爱管闲事的古道热肠

一名优秀的人民调解员应该是一名爱管闲事的热心人，尤其是村（居）委的调解干部更应该具有侠骨柔情的风范。发生了矛盾纠纷时要积极应对，勇于担当；在调处矛盾纠纷时要热情接待、全力以赴；在预防矛盾纠纷时要做到反应灵敏、未雨绸缪。

（五）具有较高的幸福指数

在当下，幸福指数高低是一个热门的话题，幸福指数的高低直接影响到一个人的心情和工作态度。调解工作是一项具有细心加诚心的心理活动，试想，如果调解员本人家庭不和谐或者有许多烦心事正在发生纠结的话，调解工作肯定会大打折扣。一个热心、幸福指数较高的调解员用他亲切的话语、真诚的笑容常常会让当事人怨气快速消退，矛盾的坚冰也会迅速融化。

（六）具有一定的法律知识

光有热情和良好的职业操守对一名优秀的调解员来说还远远不够，人民调解员必须具备一定的法律知识。我们不能要求人民调解员像律师一样精通法律，但在调处一些常见的矛盾纠纷时所用到的继承法、婚姻法、劳动合同法、治安处罚法、交通安全法、社会保障法、物权法以及妇女儿童权益保护法和老人赡养方面的一些法律、法规还是要了解和掌握的。掌握一定的法律知识，在调解时就有底气。

（七）具有良好的职业道德

所谓的职业道德，最重要的就是公正、公平。人民调解员在调处矛盾纠纷时最容易让当事人质疑的就是公正、公平。所以调解员一定要站在公正的立场上，客观地、实事求是地对矛盾进行研判，尤其对一些争议较大的矛盾焦点要充分听取当事人的意见，要在当事人心悦诚服的基础上签订人民调解协议书。

（八）具有成熟的年龄和相当的社会阅历

调解员最理想的年龄段应该在 30 周岁至 65 周岁之间。太年轻会让人感觉涉世未深、阅历太浅。当然这也不是绝对的，因为不少年轻人由于个人的努力，调解工作也做得很好。但具备成熟的年龄和相当的社会阅历对当好一名人民调解员还是具有很大优势的，因为一名优秀的人民调解员一定是具有人格魅力的人。而人格魅力的形成绝对不会一蹴而就，它需要长期的文化积淀和品格修养的积累。

当好一名合格的或者优秀的人民调解员非常不容易，要具备的条件也是非常多，也许有一部分的调解员目前还不完全具备这些条件，但不要气馁，没有一名优秀的调解员与生俱来具备这些素质。只要在工作中勇于实践和探索，不断向书本学习，向身边的同志学习，在不远的将来你一定是一名优秀的人民调解员。

二、做好接待是调解成功的基础

调解是一门综合艺术，做好接待在整个调解过程中显得特别关键，特别重要。用什么态度和方法去接待当事人，对矛盾的化解有着举足轻重的作用。做好接待工作能促使矛盾迅速转化，激烈变平和，复杂变简单，说句毫不夸张的话，做好接待调解工作至少成功了一半。那如何做好接待工作呢？笔者从以下七个方面跟大家作一些交流和探讨。

（一）笑脸相迎

调解是一项服务性的工作，服务行业的从业标准第一项就是微