



宿迟
张华
等
◎
编著



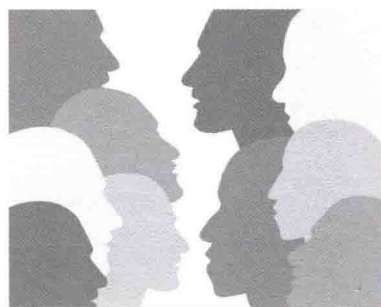
诉讼调解 心理学 技巧与运用

SU SONG TIAO JIE XIN LI XUE JI QIAO YU YUN YONG

- 九种调解法助力疑难纠纷解决
- 四十余案例生动再现调解现场
- 解析心理学原理，
分享调解策略和技巧
- 总结调解成功案例，
提炼调解心理规律

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

北京政法职业学院科研骨干人才专项课题资助



诉讼调解心理学 技巧与运用

SU TONG TIAO JIE XIN LI XUE JI QIAO YU YUN YONG

宿迟 张华 等◎编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

诉讼调解心理学技巧与运用 / 宿迟等编著. —北京: 中国法制出版社, 2015.6

ISBN 978-7-5093-6625-7

I. ①诉… II. ①宿… III. ①调解 (诉讼法) —司法心理学—研究—中国

IV. ① D925.04

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 184348 号

策划编辑: 李小草 (lixiaocao2008@sina.cn)

责任编辑: 任乐乐

封面设计: 李 宁

诉讼调解心理学技巧与运用

SUSONG TIAOJIE XINLIXUE JIQIAO YU YUNYONG

编著 / 宿迟 等

经销 / 新华书店

印刷 / 河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16

版次 / 2015 年 6 月第 1 版

印张 / 14.5 字数 / 235 千

2015 年 6 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-6625-7

定价: 49.00 元

值班电话: 010-66026508

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfsz.com>

编辑部电话: 010-66071862

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

编委会主任：张景荪 宿 迟

编委会副主任：陈 勇 孙午生 周瑞生

编著人员（以姓氏拼音为序）：

柳春香 宿 迟 孙午生 王淑萍

谢利苹 杨 硕 张 华

序言/Introduction

党的十八届四中全会作出了全面推进依法治国的重大战略决定，宣示要用法治的方式化解社会矛盾，而调解是化解社会矛盾既经济高效又平稳和谐的方法。在现实中，调解不仅包括司法领域的调解，还包括社会调解、人民调解、行业调解等其他领域的调解。诉讼调解由解决社会纠纷最后一道防线的司法机关实施，其调解的高水平以及发挥的功能尤其独具特色，并且具有优良的历史传统，因此在各类调解中历来是最重要的。

多年来，包括首都在内的全国各地区、各层面，对于诉讼调解的经验、做法、模式，都进行了一些总结、提炼和交流。但一直存在一个问题，那就是上述各地区、各层面的做法属于对个体先进典型经验的归纳总结，以调解在案件中的要求、标准作为模式，以统计数据、归纳、观察等为主要方法，始终没有触及诉讼调解工作的本质规律。在多年的司法工作中，我们深刻认识到诉讼调解工作的重要性，现有的研究对于诉讼调解之规律性和理论性的提炼还远远不够。诉讼调解活动的本质应该是社会心理学。虽然在调解中也涉及风俗、习惯、伦理、法律常识等其他因素的作用，但是这些因素在具体调解过程中都要最终通过各方当事人的心理活动发挥作用。所以，诉讼调解最核心的问题是双方的心理活动，也包括法官和周围其他社会人员的心理活动以及对当事人的影响，它们对于调解能否成功在整体上相互作用、交互影响，最终促成调解结果。

虽然心理学在诉讼调解中处于如此重要的地位，但这么多年来，还没有人对实际经验、做法系统地从心理学角度加以归纳、提炼、升华，并在理论层面上论述调解的规律。结果是，诉讼调解以前、现在以及可以预见的将来，都只是体现

为成功的个案和调解成功的个人。年轻的司法人员，并没有也不易迅速掌握调解的精髓，不能在一开始就从系统理论角度把握调解的规律性，这不利于诉讼调解工作的开展、传承和社会矛盾的化解。

本书所进行的研究虽然是初步探索，但是也是为了解决如何在诉讼调解中更好地运用心理学这一问题，切实从科学角度入手，借力司法一线的法官和典型调解案件，从中归纳、抓取当事人在调解过程中的生动的心理活动，试图找出其中带有普遍意义的司法调解中经常适用的心理活动规律。我们希望处于司法一线的工作人员，无论是新法官还是老法官，能够通过阅读此书掌握调解工作中的心理学规律和方法，很快把握调解技巧并提高调解水平。同时，对于多年从事司法调解工作的人员，也能够通过对该书的学习，总结实践经验，上升到心理学层面，找出成功与失败的规律性东西，进而提高调解水平，提高调解成功率。

因为该书是对这一课题进行的初步探索，难免存在不足或是有待商讨的地方，以及尚待归纳和提炼的地方，这有待于今后关心诉讼调解的社会各行业人员，在实践中共同努力，使诉讼调解心理学的研究进一步发展完善。

宿 迟

前言/Preface

党的十八届四中全会报告中提出“司法调解是我国的创新，人民法院要正确把握调解与裁判的关系，坚持调判结合，能调则调、当判则判，最大限度实现案结事了”。调解作为一种重要的诉讼机制，具有解决纠纷，促进社会和谐的独特优势。当下的中国正在进行着一场声势浩大的司法改革。在众多的改革措施中，最引人注目的是调解制度在新形势下的复兴。近年来，在构建和谐社会的新形势下，调解得到前所未有的重视，有关调解的立法和司法解释层出不穷，2010年8月28日全国人大常委会通过了《中华人民共和国人民调解法》，确认了多元纠纷解决机制；2012年8月31日第二次修正《中华人民共和国民事诉讼法》，其中规定诚实信用原则、完善调解与诉讼相衔接机制等。

诉讼调解制度是我国土生土长的纠纷解决方式，是我国民事司法制度的重要组成部分。长期以来，民事诉讼调解以其灵活、便捷、低成本和社会效果好的特点，一直在我国的民商事审判中发挥着重要作用。通过司法实践，我们认识到民事案件调解成功率除了依靠健全的法律制度，更多的还要依赖有效的方法，尤其是在调解中运用某些心理学原理和技巧。目前，全国各级法院都积极地在调解方法上进行研究和实践。我们的法官除了要具备扎实的法学理论知识、为当事人服务的责任感和热情以外，还要善于掌握当事人心理活动的一般规律，根据纠纷的不同性质和内容以及不同当事人的个性特点和心理状态，选择适当的方法、技巧和策略，才能收到良好的社会效果和法律效果。民事调解过程，实际上就是法官和当事人通过直接交往进行的心理斗争活动过程。

本书是北京政法职业学院法学专业、心理学专业的教师与北京市第二中级人

民法院的法官共同努力的结晶。编著人调取了二中院四十余个调解实例，研究这些案例调解成功的经验与方法，先后与北京市二中院民庭、西城区人民法院、丰台区人民法院的三十余名法官进行座谈，与一线法官面对面探讨他们的调解工作心得、调解技巧。编著人经过思索与研究，从理论与实践相结合的角度，对心理学原理在诉讼调解实务中如何运用作了全面系统的阐述。在此，要特别感谢北京市第二中级人民法院民庭的法官：周瑞生、张在民、王东、于阳春、李涇、石磊、李丹、白松，他们为本书提供了自己的调解实例和心得，为本书的编写提供了大力帮助。

本书主要具有以下特点：

一、角度新颖，结构合理

本书选题角度较新颖，将心理学原理与调解工作实务结合在一起。近年来，对调解中的心理学问题专门进行研究的书籍寥寥无几，这也说明社会对调解中心理学问题的研究与运用缺乏应有的重视与热情，期望通过本书能唤起社会的重视。全书章节遵循统一的体例，按照心理学原理与诉讼调解的关联设置章目。如“诉讼调解与当事人性格”“诉讼调解与当事人气质”“诉讼调解与当事人态度”“综合运用心理学方法的典型调解案例”等内容，从理论到实践线索明确，易于读者阅读。

二、结合实例，重视方法

本书立足于司法调解的实践工作，各章心理学知识和心理学技巧的运用中，都穿插了真实案例，这些形象、生动、具有一定代表性的调解实例，展示了法官在调解纠纷时所运用的调解策略和技巧，例如有语言方面的技巧、非语言方面的技巧、调节情绪的方法、激励引导行为的方法等，既能够为初任法官的同志们提供调解案件的行为指南，也能作为广大法律工作者、律师的工作指导。

本书撰写的具体分工如下（以撰写章节先后为序）：

张华（北京政法职业学院应用法律系副教授）：本书总撰稿人、第一章、第八章、第九章

杨硕（北京政法职业学院经贸法律系讲师）：第六章

谢利苹（北京政法职业学院基础部副教授）：第二章、第七章

王淑萍（北京政法职业学院社法系副教授）：第三章、第四章

柳春香（北京政法职业学院安全防范系讲师）：第五章

编者

第一章 诉讼调解心理学概述

第一节 诉讼调解制度解析 // 003

- 一、诉讼调解的含义 // 003
- 二、当前民事诉讼调解的程序设置 // 007

第二节 心理学在诉讼调解中的运用 // 013

- 一、化解纠纷为何采用心理学方法 // 013
- 二、心理学在诉讼调解中的作用 // 016
- 三、心理学在中国古代审判中的运用 // 017

第二章 诉讼调解与当事人的情感、情绪

第一节 当事人情绪类别 // 021

- 一、当事人情绪的主要分类 // 021
- 二、当事人情绪的构成要素 // 025

第二节 对当事人情绪的辨别 // 027

- 一、逻辑反应检验法 // 027
- 二、实际效果对比法 // 028
- 三、观察分析判断法 // 028

第三节 法官如何缓解当事人的情感、情绪 // 030

一、信任法 // 030

二、疏导法 // 031

三、自我知觉法 // 033

第三章 诉讼调解与当事人的气质

第一节 气质的概述 // 037

一、什么是气质 // 037

二、不同气质类型的特点 // 038

第二节 调解与气质 // 040

一、识别法官自身的气质特点 // 040

二、识别当事人的气质特点 // 041

三、针对不同气质类型的当事人的沟通策略 // 042

附：测测你的气质类型 // 044

第四章 诉讼调解与当事人的性格

第一节 性格概述 // 049

一、什么是性格 // 049

二、性格的分类 // 050

第二节 调解与性格 // 053

一、望闻问切，初识案中人 // 053

二、辨法析理谈情，对症下药施调 // 058

第三节 诉讼调解中社会心理学理论的运用 // 064

一、诱因理论 // 065

二、归因理论 // 066

三、认知失调理论 // 066

第五章 诉讼调解与当事人的态度

第一节 态度的概述 // 071

- 一、什么是态度 // 071
- 二、态度的心理结构 // 072
- 三、态度的特性 // 074

第二节 影响被调解人态度改变的因素 // 076

- 一、态度形成和转变过程 // 076
- 二、影响调解过程态度转变的因素 // 077

第三节 调解人员转变调解当事人态度的方法 // 089

- 一、提升信息的影响力 // 090
- 二、态度防卫的回避 // 090
- 三、参照群体的引导 // 091
- 四、过度理由效应 // 091
- 五、积极参与法 // 092
- 六、提高调解沟通的有效性 // 092
- 七、运用影响态度认知成分的心理方法 // 092

第六章 法官与诉讼参加人的沟通

第一节 沟通原理与基本过程 // 099

- 一、沟通的基本原理 // 099
- 二、沟通的基本过程 // 102

第二节 法官在调解中应具备的能力 // 103

- 一、法官调解的基本能力 // 103
- 二、法官的心理品质塑造 // 110

第三节 调解中的当事人 // 115

- 一、当事人的诉求动机 // 116
- 二、当事人的诉讼行为 // 118

三、当事人的矛盾化解 // 120

四、调解与当事人的气质 // 122

五、调解与当事人的性格 // 123

第四节 调解中的代理人 // 125

一、代理人的角色特点 // 125

二、律师在调解中的作用 // 127

第五节 法官诉讼调解沟通的建立 // 128

一、信任的沟通 // 128

二、对当事人的解构 // 131

三、调解沟通渠道的建立 // 133

第七章 法官对当事人行为的影响

第一节 法官影响当事人行为的因素 // 137

一、情绪调控 // 137

二、语言控制 // 145

第二节 法官如何影响当事人的行为 // 150

一、倾听技术 // 150

二、分析技术 // 154

第八章 诉讼调解心理学方法的典型案例分析

第一节 人情事理调解法 // 161

第二节 注意力转移调解法 // 166

第三节 宣泄调解法 // 168

第四节 角色换位调解法 // 169

第五节 直陈调解法 // 170

第六节 迂回调解法 // 171

第七节 对比调解法 // 172

第八节 “冷却法”“感化法”“宣泄法”等方法的综合运用 // 173

第九节 三点七步调解法的运用 // 175

第九章 国内各法院诉讼调解经验

第一节 北京各级法院调解经验 // 181

一、北京市第二中级人民法院调解经验 // 181

二、北京市丰台区人民法院调解经验 // 190

三、北京市朝阳区人民法院调解经验 // 193

第二节 广东东莞法院调解经验 // 197

一、法院案件不堪重负，非诉解决机制潜力巨大——东莞探索
司法调解体系的原因 // 197

二、一个中心，五大机制——“东莞模式”的司法调解体系的
构建 // 198

三、诉前预防，庭前分流——“东莞模式”的司法调解体系的
运作 // 199

第三节 山东潍坊法院调解经验 // 202

一、拓宽调解主体范围，争取调解合力 // 202

二、坚持流程化调解，实现案件全程调解 // 203

三、注重讲究调解艺术，不断提升调解水平 // 204

四、完善保障机制，促进调解工作健康发展 // 205

第五节 四川大调解体系经验模式 // 206

一、四川大调解体系产生的原因 // 207

二、四川大调解体系中三大调解的职能定位及作用发挥 // 211

参考文献 // 219

第一章

诉讼调解心理学概述

诉讼调解心理学技巧与运用

SU SONG TIAO JIE XIN LI XUE JI QIAO YU YUN YONG



第一节 诉讼调解制度解析

一、诉讼调解的含义

(一) 诉讼调解的概念

诉讼调解,又称法院调解,即双方当事人就争议的实体权利和义务,在人民法院审判组织的主持下,进行协商,达成协议,从而结束诉讼程序,或没有达成协议,使诉讼进入下一个程序的活动。本书中研究的诉讼调解是指民事诉讼调解。

诉讼调解是在诉讼开始后判决作出前嵌入的由法官主持,通过调解解决纠纷的制度安排,其合理性在于:一方面,它使当事人在将纠纷起诉到法院之后依然可能获得自主解决纠纷的契机。这种不伤和气、简便易行的纠纷处理过程和结果由于得到了当事人的同意而更能得到正当化。另一方面,由于调解依赖于当事人之间的合意,而合意的获得并不总是确定的,这就有必要使用判决这种强制形式。

(二) 诉讼调解的内部结构

诉讼调解的内在结构,主要指诉讼调解制度中当事人、法官的角色分配及其相互关系以及由此而决定的合意的形成机制。诉讼调解制度内置于诉讼的过程中,是诉讼活动的一部分。^① 诉讼调解的结构要素大致包括纠纷当事人、调解人及调解依据。

1. 纠纷当事人。在当前大调解的背景下讨论纠纷与当事人,一定要研究什么样的纠纷以及什么样的当事人关系是适宜运用调解方法来化解和修复的。

比如在某些案件中,当事人争议的合同本身订立得不明确,或者是立法对争议事件的规定不够明确,当事人双方对诉讼的前景都没有把握,因此宁愿放弃部分主张,达成一项这种协议。正如布莱克所说,在关系亲密的人们之间,法律是

^① 潘度文:“我国诉讼调解制度的反思与完善”,载《法商研究》1998年第6期。