

社会管理创新丛书

结合心理学、语言学、沟通学知识，深入浅出，
运用生动形象的案例，讲授调解经验与技巧

如何做好调解工作

调解实务技巧与案例



孙赞峰 主编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

社会管理创新丛书

如何做好调解工作

调解实务技巧与案例

孙贇峰 主编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做好调解工作：调解实务技巧与案例/孙赞峰
主编. —北京：中国法制出版社，2013.2

ISBN 978 - 7 - 5093 - 4048 - 6

I. ①如… II. ①孙… III. ①调解 (诉讼法) - 研究
- 中国 IV. ①D915.04

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 234815 号

策划编辑 谢玲玉

封面设计 蒋怡

如何做好调解工作——调解实务技巧与案例

RUHE ZUOHAO TIAOJIE GONGZUO——TIAOJIE SHIWU JIQIAO YU ANLI

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/880 × 1230 毫米 32

印张/13.625 字数/328千

版次/2013年2月第1版

2013年2月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 4048 - 6

定价：40.00 元

北京西单横二条2号 邮政编码100031

传真：66031119

网址：<http://www.zgfs.com>

编辑部电话：66066324

市场营销部电话：66017726

邮购部电话：66033288

前 言

纠纷一事,自古有之。而随着社会的发展,利益格局的变化,维权意识的高涨,纠纷日渐增多,并纷纷涌向法院。改革开放以来中国法院受案数增长近20倍。诉讼的激增,使得不能同步适应的司法资源不堪重负。而过于强调形式正义的诉讼得到的判决结果与民众基于传统道德、伦理而形成的价值取向往往脱节,导致法院大量的判决得不到当事人的理解,其不但不能平息社会纠纷,反而加剧了社会关系的对抗和紧张,法院自身也卷入了纠纷的漩涡,同时也使得当事人对法院、法官的信任度减弱。因此,在构建和谐社会已深入人心的背景下,面对社会矛盾凸显的严峻现实,需要积极探索符合国情的,促进人际关系和谐、妥善化解矛盾的解决方式和治理模式。

调解在我国拥有悠久的历史传统和广泛的社会基础,它与我国“无讼”、“和为贵”等传统文化价值相一致。我国的传统法律文化以“礼先法后”、“德主刑辅”为理念,百姓在“君子喻于义,小人喻于利”的传统儒家思想的熏陶下,不习惯竞技性的诉讼对抗,视好讼之人为“小人”,发生纠纷多寻较为缓和的解决途径。在这样的一种价值观的支配下,地方官员往往认为“乡党耳目之下,必得

其情；州县案牍之间，未必尽得其情。是在民所处，较在官所断为更允矣”。他们追求的是以“民安其俗、厚赏不行、重罚不用”为目标的一种社会治理方式。纠纷解决的着眼点并不是确定或维护什么人的权利，而是要辨明善恶，平息纷争，重新恢复理想的和谐，一种按照道德原则组织起来的秩序。中国传统社会的调解无不贯彻着“和乡党以息争讼”、“明礼让以厚风俗”的精神，贯彻着中国传统诉讼文化的最高价值导向——“和谐”精神与“无讼”理想。而这种文化传统，在社会日益浮躁的今天，依然能唤起人民心中潜藏的认同感，而这更和我国建设社会主义和谐社会相契合，现今更具有特殊意义，值得我们认真总结和思考。

实践已经证明，调解是一项具有悠久历史，体现中国特色，符合我国国情的重要制度，运用调解手段化解矛盾纠纷有利于促进人民内部团结，维护家庭、社区安定，有效防止矛盾激化；有利于体现当事人平等主体的地位，发挥平等协商、平等对话的功能，创造更为和谐的社会氛围；有利于有效缓解日益增长的矛盾纠纷与有限司法资源的矛盾；更有利于在更大范围、更广领域维护社会稳定和谐。

本书是一本专门介绍调解技能的书，但同时兼顾原理、制度、法律与实务技能。可以说，本书忠于实践而不拘泥于实践，注重理论而又不耽于理论，更多从实务角度出发，介绍调解的基本理论和技巧方法。尽管是一家之言，但在总结调解工作经验、探索调解工作规律，传承调解技能等方面，仍不失为一种有益的探索。本书设计的目的是作为调解工作者学习调解知识和技能的辅助读物，亦可作为法律爱好者了解、学习调解技能的一本参考用书。本书的编者都从事法律实务多年，每人主持的调解不下千场，对

调解有着丰富的经验;同时他们又毕业于重点大学,且撰写过多篇专著和论文,理论知识扎实。

本书第一章、第三章、第四章、第八章由孙贇峰编写,第二章由沈国文编写,第五章由姜麟和方苏琴编写,第六章由姜麟编写,第七章由周红编写。同时,孙贇峰负责全书的结构安排、逻辑、观点的梳理和内容、文字的统一。在本书的编写中,谢玲玉、王正治、沈红莲、阮焕强、徐京发、华晔敏、胡蓓等都给予了很多帮助和启发,在此一并表示感谢。

调解一事,博大精深,我们必力有不逮之处。真诚希望借由本书的出版,能够引致实务界和广大人民群众对调解工作更多的关注和支持,并期待各界人士予以指正。

目 录

第一章 调解基本知识介绍

第一节 调解概述	1
一、调解的概念	2
二、调解的特点	3
三、调解的功能及价值	5
第二节 我国传统调解制度	6
一、我国古代的调解制度概述	6
二、我国传统调解制度的特征分析	12
三、我国传统调解制度的价值与影响	12
第三节 调解制度的变迁	13
一、新中国成立前调解制度的发展	13
二、新中国成立后调解制度的发展	15
三、我国台湾地区的调解	17
第四节 域外调解制度一览	18
一、美国的调解制度	18
二、日本的调解制度	20
三、德国的调解制度	21
四、澳大利亚的调解制度	23

第二章 调解的分类

第一节 民间性调解	28
一、人民调解	28

2 如何做好调解工作——调解实务技巧与案例

参考文书 1 人民调解申请书	33
参考文书 2 人民调解告知书	34
参考文书 3 人民调解受理登记表	37
二、其他民间性调解	43
第二节 行政调解	45
一、行政调解概述	45
二、行政调解的程序	51
第三节 司法调解	56
一、司法调解概述	56
二、民事诉讼调解	60
三、刑事诉讼中的调解	63
四、行政诉讼中的调解	66
五、检察环节的调解	68
第四节 调解的其他分类	68
一、判断型调解	69
二、交涉型调解	69
三、教化型调解	70
四、治疗型调解	70
五、判断型调解、交涉型调解、教化型调解、治疗性 调解的比较	71
第五节 大调解意义下的诉调对接	72
一、诉调对接产生的背景	73
二、人民调解、行政调解等与诉讼制度效力的对接	75
三、仲裁调解与诉讼制度效力的对接	80
第三章 调解流程及工作要点	
第一节 调解的准备阶段	84

一、调解程序的启动	85
二、调解员的准备工作	86
第二节 调解的开始阶段	95
一、准备工作	95
二、调解员的开场陈述	99
三、当事人的开场陈述	102
四、概括和总结	105
第三节 调解的中间阶段	106
一、确定调解议程	106
二、双方对话阶段	108
三、单方会谈	110
第四节 调解的最后阶段	118
一、寻求调解方案	118
二、论证调解方案	119
三、调解结束阶段	122
四、调解协议	127
参考文献 4 调解协议书	128
第四章 调解的能力和技巧	
第一节 调解员的资格和要求	133
一、我国大陆对调解员的资格要求和规定	133
二、我国香港地区对调解员的资格要求和规定	135
三、我国台湾地区对调解员的资格要求和规定	138
四、我国调解员资格条件一览表	141
第二节 调解员应具备的基本技能	142
一、调解员应当具备的基本能力	142
二、调解员应当具备的基本沟通技巧	148

4 如何做好调解工作——调解实务技巧与案例

第三节 应对各类当事人的技巧	161
一、妥善应对非理性当事人的技巧	162
二、和律师的相处之道	167
第四节 群体性纠纷的调解技巧	171
一、群体性纠纷概述	171
二、群体性纠纷的调解	174
第五节 调解中的自我保护	181
一、造成调解风险的原因	181
二、常见的恶意调解的表现形式	183
三、调解风险的防范	184
第六节 调解技能的提高	197
一、要善于学习	197
二、要勇于实践	198
三、要勤于思考	199
第五章 民事纠纷调解要点	
第一节 婚姻纠纷调解	200
一、婚姻纠纷概述	200
二、离婚纠纷调解的要点	205
三、婚姻纠纷调解案例解析	214
案例1 夫妻本无事 家长乱扰之	214
案例2 物价贵了 抚养费也该涨了	216
案例3 上门女婿 要的只是一个说法	217
案例4 纠纷调解 共识越多争议越小	220
第二节 赡养纠纷调解	222
一、赡养纠纷概述	222
二、赡养纠纷调解的要点	224

三、赡养纠纷调解案例解析	225
案例 1 你推我不管 开庭开到家门口	225
案例 2 量体裁衣 调解事半功倍	226
第三节 继承纠纷的调解	228
一、继承纠纷概述	228
二、继承纠纷调解的要点	232
三、继承纠纷调解案例解析	236
案例 意外殉职 抚恤金能继承吗?	236
第四节 相邻关系纠纷调解	237
一、相邻关系纠纷概述	237
二、相邻纠纷调解的要点	241
三、相邻纠纷调解案例解析	242
案例 阳光被马路对面的楼给挡住了	242
第五节 道路交通事故纠纷调解	244
一、道路交通事故纠纷概述	244
二、道路交通事故纠纷调解的要点	247
三、道路交通事故调解案例解析	255
案例 1 两个好心 三人受损 酒后驾车真不行	255
案例 2 小事故 快处理 大家都得益	258
案例 3 鉴定太繁琐 灵活调解早维权	259
第六节 医疗损害赔偿纠纷调解	261
一、医疗损害赔偿纠纷概述	261
二、医疗损害赔偿纠纷调解的要点	263
三、医疗损害赔偿纠纷调解案例解析	269
案例 有没有责任 鉴定是关键	269

第七节 建设工程合同纠纷调解	272
一、建设工程施工合同纠纷的概念	272
二、建设工程施工合同纠纷调解的要点	273
三、建设工程纠纷调解案例解析	278
案例 质量问题如何保修	278

第六章 商事纠纷的调解

第一节 买卖合同纠纷调解	282
一、买卖合同纠纷概述	282
二、买卖合同纠纷调解的要点	284
三、买卖合同调解案例解析	291
案例 1 政府限购 我要拿回我的买房定金	291
案例 2 万分之五 这样的违约金算不算高	293
第二节 借款合同纠纷的调解	295
一、借款合同纠纷概述	295
二、民间借贷的调解的要点	297
三、借款纠纷调解案例解析	303
案例 1 债务人出走 担保人找来担保人	303
案例 2 利息二分 合理解释解纠纷	304
第三节 承揽合同纠纷调解	307
一、承揽合同纠纷概述	307
二、承揽合同纠纷调解的要点	310
三、承揽合同纠纷调解案例解析	314
案例 1 一个好汉三个帮 调解借力很重要	314
案例 2 约定不明 导航仪该由谁出钱	317
第四节 保险合同纠纷调解	320
一、保险合同纠纷概述	320

二、保险合同纠纷调解的要点	322
三、保险合同纠纷案例	330
案例 无证驾驶难道不用赔了吗?	330
第五节 租赁合同纠纷调解	333
一、租赁合同和租赁合同纠纷概述	333
二、租赁合同纠纷调解的要点	334
三、租赁合同纠纷调解案例解析	340
案例 1 租赁到期 装修怎么算	340
案例 2 转租的房子拆迁 钱怎么分成难题	342
第七章 行政诉讼的调解和协调	
第一节 行政赔偿诉讼的调解	346
一、行政赔偿诉讼及调解概述	346
二、行政赔偿调解中赔偿的计算	348
三、行政赔偿诉讼的调解	350
第二节 行政纠纷协调	352
一、行政纠纷协调的可行性	352
二、行政纠纷协调的条件	356
三、行政纠纷协调的适用范围	357
四、行政纠纷协调机制的运行	359
第三节 行政纠纷协调案例解析	363
案例 1 把握当事人心理 顺利调解工伤认定案	363
案例 2 理法交融 妥善化解土地登记纠纷	365
案例 3 灵活运用协调方法 妥善处理拆迁纠纷	367
案例 4 完善行政争议协调机制 妥善处理敏感性 行政纠纷	369
案例 5 耐心协调 合法合理解决纠纷	371

第四节 完善行政纠纷协调机制的相关思考	374
一、要把握好协调的度	374
二、要构建长效协调机制	375
三、要规范各项协调制度	375
四、要加强对协调工作的指导和培训	376

第八章 刑事纠纷的调解

第一节 我国刑事纠纷调解概况	377
一、自诉案件的调解	378
参考文书 1 刑事附带民事调解书（一审）	381
参考文书 2 刑事附带民事调解书（二审）	382
二、刑事和解	384
三、刑事附带民事诉讼的调解	389
四、刑事和解实践中应当避免的误区	393
第三节 刑事调解（和解）要点	395
一、结合当事人各方的心态进行调解	395
二、结合当事人情绪发展进行调解	402
三、结合当事人的争议焦点进行调解	404
四、结合当事人的经济条件进行调解	406
五、结合案件类型进行调解	408
第三节 刑事调解（和解）案例解析	409
案例 1 车位被占 小伙怒划挡路“宝马”	409
案例 2 细节失误 调解并非总能成功	412
案例 3 丧女之痛 调解更需亲情疏导	416
案例 4 出路纠纷 祸起萧墙拳脚相向	419

第一章 调解基本知识介绍

什么是调解？调解有什么特点和价值？我国古代的调解制度是怎么样的？我国的调解制度又是怎么发展的？调解是我国独有的吗？这些问题是我们了解调解、学习调解技巧首先要面对和解决的问题。本章将针对以上问题，从调解的概念入手，分析调解的特点、功能价值，并简要介绍调解的发展历史及国外调解制度。

第一节 调解概述

我国传统社会曾经存在许多特殊的司法形式，比如春秋决狱^①、家族司法^②、调解等等。而其中，调解尤其具有独树一帜的风格和意义。如果说“春秋决狱”主要是文人士子们的作为，属于雅文化或“精英文化”之列，而“家族司法”主要是乡绅耆老们的生活，属于俗文化或者大众文化之列，那么“调解”则是文人士子和乡绅耆老们共同的事业，属于雅俗与共的主流文化之列。尽管古代调解的范围仅

① 在西汉中期儒家思想取得正统地位后，董仲舒等人提倡以《春秋》大义作为司法裁判的指导思想，凡是法律中没有规定的，司法官就以儒家经义作为裁判的依据；凡是法律条文与儒家经义相违背的，则儒家经义具有高于现行法律的效力。

② 家族司法是以家法、家训、家规等为司法依据的基层司法实践。我国古代司法权只下达至州县一级，州县以下的广大公共领域缺乏正式制度的司法权力，作为非正式制度的民间规范，包括民族的、宗教的、家族的规范，自然会成为经营州县以下公共领域的解决矛盾、调处纠纷的非正式的制度规则。

限于民事案件和轻微刑事案件,并且古代中国的法律条文极少提及调解。但事实上,调解已经构成了传统中国法律生活中最经常、最重要的内容之一。而且更重要的是,调解的内涵之丰富与深邃远非其他司法形式可比,当然,同样重要的是,调解乃是中华民族亘冠古今、最具生命力、也最为世界所瞩目的法律传统。今天,调解制度已经成为我国民主法治建设的重要组成部分,并作为“东方经验”,其影响已超越国界,受到世界许多国家的关注。^①

一、调解的概念

一般认为,调解是指当事人双方在第三方的帮助、引导下达成合意,从而使纠纷得到化解的一种纠纷处理方式。

基于调解的具体形式和运作方式的不同,中外学界对调解的定义亦有不同。在国内,基本观点强调的共性较多,但因研究的重点和时间段的不同,亦各有侧重。

《中国大百科全书》中认为,调解是双方或多方当事人之间发生民事权益纠纷,由当事人申请,或者人民法院、群众组织认为有和好的可能时,为减少讼累,经法庭或者群众组织从中排解疏导、说服教育、使当事人相互谅解,争端得以解决。^②

著名民事诉讼法学家江伟、杨荣新教授认为,调解就是在第三者主持下,以国家法律、法规、规章和政策以及社会公德为依据,对纠纷进行斡旋、劝说,促使他们相互谅解,进行协商,自愿达成协议,消除纠纷的活动。^③

^① 胡旭晟、夏新华:《中国调解传统——一种文化的透视》,载《河南政法管理干部学院学报》2000年第4期,第20页。

^② 《中国大百科全书(法学卷)》,中国大百科全书出版社1984年版,第589页。

^③ 江伟、杨荣新主编:《人民调解学概论》,法律出版社1994年版,第1页。

胡旭晟、夏新华教授认为,所谓调解,就是指双方发生纠纷时,由第三者出面主持,依据一定的规范,用说服、教育、感化的方式进行劝解、说和,使当事人双方深明大义、互谅互让,协商解决纠纷,以息事宁人、和睦相处,维护社会的安定与和谐。^①

范愉教授认为:调解是在第三者协助下进行的、当事人自主协商性的纠纷解决活动。^②

笔者认为,上述调解的概念偏向于纠纷解决的一种方式,而调解一词亦可认为是一种制度或程序。本文阐述的调解的概念既包括纠纷解决的方式,又包括制度和程序意义。

1. 作为纠纷解决方式的调解。调解是指在第三者主持下,以国家法律法规、政策以及社会公德为依据,对纠纷当事人进行斡旋、劝说、引导,促使他们相互谅解,进行协商,自愿达成合意,从而使纠纷得以化解的一种处理方式。

2. 作为纠纷解决制度的调解。从制度角度看,调解亦是通过第三方的斡旋、劝说、引导等,帮助纠纷当事人达成和解,解决纠纷的一种制度。

二、调解的特点

1. 自愿性。以纠纷当事人自愿为前提是调解的最基本特征,同时也是调解结果公平、公正的最基本保障。这种自愿主要体现在调解程序的启动、调解过程规则的选择及对调解方案的处分。除了离婚诉讼等必须应先调解的纠纷以外,调解程序的启动一般以双方当事人的自愿为前提。主持调解的人员在调解过程中可以居中引导,

^① 胡旭晟、夏新华:《中国调解传统——一种文化的透视》,载《河南政法管理干部学院学报》2000年第4期,第22页。

^② 范愉著:《非诉讼程序(ADR)教程》,中国人民大学出版社2002年版,第150页。