

“十二五”国家重点图书出版规划项目

湖南省重点图书资助项目

湖南省法治文化精品项目



如何当好调解员系列丛书

主 编 ◎ 谢 勇 廖永安

中国调解学 教程

廖永安 主编

湘潭大学 出版社

“十二五”国家重点图书出版规划项目

湖南省重点图书资助项目

湖南省法治文化精品项目



如何当好调解员系列丛书

主 编 ◎ 谢 勇 廖永安

中国调解学 教程

ZHONGGUO TIAOJIEXUE JIAOCHENG

廖永安 主编

张立平 李喜莲 副主编

湘潭大学 出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国调解学教程 / 廖永安主编. —湘潭: 湘潭大学出版社, 2016.4

(如何当好调解员 / 谢勇, 廖永安主编)

ISBN 978-7-81128-937-4

I. ①中… II. ①廖… III. ①调解(诉讼法)—中国—教材 IV. ①D925

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016)第 068015 号

中国调解学教程

廖永安 主编

责任编辑: 雷 勇 刘文情

装帧设计: 山和水品牌设计 刘 峰 刘 娟

出版发行: 湘潭大学出版社

社 址: 湖南省湘潭市 湘潭大学出版大楼

电话(传真): 0731-58298966 邮编: 411105

网 址: <http://press.xtu.edu.cn>

印 刷: 国防科技大学印刷厂

经 销: 湖南省新华书店

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 13.25

字 数: 247 千字

版 次: 2016 年 4 月第 1 版

印 次: 2016 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81128-937-4

定 价: 33.00 元

(版权所有 严禁翻印)

“法治湖南建设与区域社会治理”协同创新
中心平台(矛盾纠纷化解与区域社会治理)建设成果

国家社科基金重大项目“构建全民共建共享的社会
矛盾纠纷多元化解机制研究”(15ZDC029)阶段性成果

“如何当好调解员系列丛书”编委会

主 任 谢 勇 廖永安

副 主 任 李伯超 刘道龙 杨 翔 杨琪君

委 员 (以姓氏笔画为序)

王国征	王湘涛	邓志伟	邓春梅	向远刚	邬欣言	刘刚魁
刘军平	刘友华	刘永革	刘道龙	孙浩波	杨 翔	杨琪君
李立新	李仕春	李伟迪	李伯超	李喜莲	李新华	吴 勇
吴胜坚	何文燕	张立平	张自政	张喜群	邵 华	陈剑文
周青山	胡军辉	侯元贞	禹华初	袁少雄	夏 剑	倪洪涛
郭正怀	黄艳好	彭荣卫	蒋亚文	覃斌武	程 波	傅 军
曾 勇	谢 勇	雷 勇	雷廷玉	廖永安	戴勇坚	魏中发

学术秘书 刘方勇 吕宗澄

总 序

调解，亘古绵延，传承至今，不仅是中华民族的优良传统，也是享誉世界的纠纷解决之“东方经验”。在长达数千年的历史长河中，调解不仅是外显于传统社会的治理模式，也是内嵌于淳朴人心的处事习惯与生活方式；不仅是人们定纷止争的理想选择、思维习惯，也是为人们所称颂的息事宁人、和睦相处的传统美德。更为弥足珍贵的是，源自于东方的调解文化，在发展和传播的过程中，其理念和价值早已为域外文明所接受，成为西方话语主导下的现代司法体系中一个难得的东方元素和中华印记。

穿越数千年，历久而弥新。发源于传统中华文化，扎根于现代司法体系中的调解，在社会转型、矛盾凸显的历史新时期，俨然已成为社会和谐稳定不可或缺的降压阀、消火栓。当前，我国正处于经济社会发展的重要战略机遇期和社会矛盾凸显期，维护社会和谐稳定的任务艰巨、繁重，构建人民调解、行政调解、司法调解“三位一体”大调解格局，已成为推进社会矛盾化解、推进社会治理创新的重要抓手，成为多元化纠纷解决机制中的重要一环。然而，在时代赋予调解更多使命，在社会寄予调解更高期待的同时，调解能否承载起这样的使命，能否满足这样的期待，却还是一个值得探讨和反思的问题，以至于无论是在学术界，还是在实务界，依然还存在不少争议。盖因为调解理论研究及规范建设的相对滞后，使调解的价值局限于传统的小圈子里，使调解的作用止步于调解员的个人经验前，调解的体系化、规则化、标准化建设亟待加强，影响了调解价值理念的广泛认同以及功能作用的充分发挥。以调解员的培训为例，作为调解的主体力量，目前活跃在人民调解、行政调解、司法调解战线上的调解员数以百万计，但是，调解员队伍建设缺乏强有力的理论指导和体系化的培训支撑。调解员队伍规模很大但素质参差不齐，调解程序因地制宜但缺乏必要的规范，调解方法灵活多样但主要囿于直接经验。因此，建立科学、系统、规范、实用的调解员理论体系和调解员培训体系，已经是调解事业可持续发展的关键瓶颈，亟待各方重视，抓紧解决。

经由近年来中外法律的交流，我们已经了解到，在调解这一领域，不少后发国家，调解的学科化或科学化发展趋势十分明显。社会学、心理学、神经学等研

究成果在调解领域的广泛应用，不仅大大提升了调解的科学化水平，还使调解成为了一门新兴的综合学科。体系化、标准化的调解课程不仅是调解员培训必修的课程，也成了法学院学生的常规课程。调解学科的兴起，还催生了一个行业或职业。在一些国家，调解已经商业化，成为了人们可以终身为业的一种职业。我们不得不承认，在调解的现代转型上，实际上在不少方面我们已经落后了。这也引起了我们的忧思，为何我们的文化传统在异域他乡就可以演变为一门学科、一门生意、一种职业呢？实用主义的引导与作用，或许是一个答案。而从技术层面而言，精细化的研究始终是一个不可逾越的基础。如果我们再不警醒，再不转变调解的研究方式，再不提升调解的精细化研究水平，长此以往，调解话语权的流失似乎是必然的，调解是否有可能成为又一个纯粹的西方话语呢？

基于这样的使命感，我们策划出版了“如何当好调解员系列丛书”。我们希望以“如何当好调解员”为切入点，一方面，对我国调解传统文化及其应用展开精细化的研究，探索调解由传统向现代转型的路径，努力掌握调解的话语权；另一方面，也希望抓住调解员这一核心要素，从调解经验总结、调解经典案例评析、调解社会心理学应用、调解策略梳理等多维度构筑我国调解员严密、科学的培训体系，为大力加强调解员队伍建设，全面发挥调解在促进社会矛盾纠纷化解、社会治理创新中的作用提供有力的智力支持。

本套丛书也是湖南省调解理论研究与人才培训中心推出的首项成果。2012年1月9日，在时任中共湖南省委书记周强同志的高度重视、亲切关怀、殷切期望下，湖南省司法厅与湘潭大学共建的湖南省调解理论研究与人才培训中心正式成立，旨在立足湖南、辐射全国、面向世界，在充分挖掘传统调解文化和开发本土调解资源的基础上，合理借鉴域外经验，综合借助法学、社会学、心理学、历史学等研究方法，大力推动法治框架下调解基础理论研究与创新，积极推进社会治理创新背景下调解人才队伍建设，力争为构建适应我国现代化进程和具有普世价值意义的调解话语体系作出一分贡献。

我们期待，这一套丛书的出版，能够为调解的理论研究和规范化建设添砖加瓦，也能够为吸引更多的人投身调解这项事业添薪加火。期待与您一路前行。

谢勇
2012年元月八日

（谢勇：湖南省人大常委会副主任，湘潭大学法学院名誉院长，教授、博士生导师）



第一章 调解学概论·····	1
第一节 调解学的概念、性质和研究对象·····	1
第二节 调解学的研究方法·····	6
第三节 调解学与相关学科的关系·····	20
第四节 调解的概念、特征和类型·····	24
第五节 调解与裁决的功能和作用·····	28
第二章 西方调解的历史沿革、理念与原则·····	32
第一节 西方调解的历史沿革·····	32
第二节 西方调解的理念·····	39
第三节 西方调解的原则·····	44
第三章 我国传统调解制度简述·····	50
第一节 传统调解的历史沿革·····	50
第二节 传统调解的基本理念·····	53
第三节 传统调解的主要依据·····	56
第四节 传统调解的主要类型·····	59
第五节 传统调解的案件种类·····	64
第六节 传统调解的运作程序·····	68
第四章 我国现代调解法律制度的主要内容·····	74
第一节 调解制度的适用范围·····	74
第二节 调解的基本原则·····	81
第三节 调解的主体·····	86

第四节	调解的程序规则	94
第五节	调解协议的效力	102
第五章	现代调解的步骤与技巧运用	108
第一节	调解员的角色定位	108
第二节	调解的基本步骤	110
第三节	调解员开场工作	113
第四节	联席会议	119
第五节	单方会谈	125
第六节	如何控制当事人的期望值	128
第七节	如何打破僵局	130
第八节	调解协议的达成和履行	132
第六章	社会心理学在调解中的运用	136
第一节	社会心理学与调解中的沟通	136
第二节	社会心理学与僵局的打破	145
第三节	社会心理学与群体性纠纷调解	160
第四节	社会心理学与医患纠纷调解	166
第七章	调解的未来:机遇与挑战	175
第一节	全球调解发展趋势概况	175
第二节	现代调解发展的契机与挑战	180
第三节	中国调解未来发展的困境与出路	187

第一章 调解学概论

第一节 调解学的概念、性质和研究对象

一、调解学的概念和意义

调解学是研究调解制度及其发展规律和调解实务的一门法律学科。调解在我国有着悠久的历史传统，从未中断。在长期的封建社会中，统治者以儒家的和谐思想为指导，适应以小农经济、血缘关系和熟人社会为主导的社会经济特点，大都十分重视民事纠纷的调解解决，民间调解与官方调解并存，调解形式和手段多样，积累了丰富的经验。新民主主义革命时期，这一纠纷解决的传统在新的政治和文化理念下，得到进一步的发展，创立了以“调解为主”的马锡五民事审判方式，以及被誉为“东方经验”的人民调解制度，并在新中国成立后得到进一步发展。改革开放以来，虽然民事审判方式实现了由职权主义向当事人主义的转型，但除短暂时段对调解有所淡化外，随着纠纷解决压力的增大，其在诉讼中的地位和作用又迅速为人们所重视，在认识上也更为理性和深入。同时，人民调解、行政调解、仲裁调解、行业调解等多种调解机制不断得到发展，并呈现出与诉讼调解衔接互动的趋势，产生了“三调联动”“大调解”等新型调解体制和机制。在西方发达国家，由于19世纪末社会学法学的兴起，社会学法学、自然法学、分析实证主义法学等不同流派之间的理论交锋和互相渗透，人们对法律在价值、形式和事实之间辩证关系的认识日益深化，以及受我国调解文化和制度的深刻影响，也一反以往较为单一的裁判式纠纷解决方式，而日益重视民事纠纷的调解解决。西方国家在吸收我国调解制度和经验的基础上，结合其各自国家的社会、经济、文化和制度特点，在纠纷的调解解决方面创造了不少新的形式和经验。如美国的法院附属ADR、商业调解公司和社区调解等。尤其是在当下，以

商品经济为主导的经济全球化大潮,使得纠纷种类和性质日益多样化、复杂化,国家和社会对纠纷解决机制的多元需求也更为强烈,调解已成为一种全球化的趋势。调解的全球化发展推动了各国对调解制度及其实践更为广泛的关注,对于调解的理论研究也日益深入。但另一方面,调解学作为一门专门性的学科概念直到最近才为个别论著所使用^①,这种状况与调解的悠久历史及其在理论、制度和实践上的现实发展都是不完全相适应的。深厚的历史沉淀和迫切的现实需求,都有必要将“调解学”作为一个明确的学科概念正式提出,以有利于对这一学科的专门性、系统性研究和介绍,尤其是推动对于调解专门人才的培养和职业化发展。

二、调解学的性质和研究对象

(一) 调解学的性质

调解学作为一门专门的法学学科,有不同于其他学科的质的规定性,具有职业性、应用性和综合性,应成为我国法学体系中的一个重要分支。

1. 调解学是一门职业性法学学科。职业法学是以研究某一特定法律职业部门在执法、司法活动中的相关制度、实践技能和经验及其运作规律的专门性学科。如审判学、侦查学、检察学、律师学、公证学等。职业法学的兴起,标志着我国法学研究由普及向提高、从宏观向微观、从制度向行为的转移和深入,使法学研究的视野越来越宽,领域越来越广,法律人才的培养越来越专。调解学正是在这种情况下,从民事诉讼法学、仲裁法学、调解法学、民法学、行政法学等程序和实体法学中发展和分化而来,专门以各类调解制度和调解实务为研究对象的学科。

2. 调解学是一门应用性法学学科。应用性学科是相对于理论性学科而言的。调解学的应用性,主要在于它的研究目的是为调解实践服务,其理论研究的内容着重和围绕于调解实践,研究的材料来源于实践,经过科学的分析和理论论证,又服务于调解实践。调解学的研究内容如果不围绕和服务于调解实践,就会转移

^① 在调解的具体性领域,1990年6月法律出版社即出版了江伟、杨荣新主编的高等学校法学教材《人民调解学概论》。但在调解的整体性领域,2014年3月始见有香港博学出版社出版的陈晋著的《调解学》。

为调解法学或其他学科。调解学同样有对于各类调解制度内容的研究和介绍,但其目的主要不在于对制度内容的单纯分析实证,而在于其实践运作。调解学的研究对象如果离开了调解工作的实践,就会变成无源之水、无本之木,变成缺乏实际意义的空谈。

3. 调解学是一门综合性法学学科。调解业务活动的多样性和广泛性,调解活动的法律性和实践性,决定了调解学研究范围的综合性。调解作为一种民事纠纷的解决方式,其活动广泛存在于民事诉讼、民商事仲裁、农村土地承包经营纠纷调解仲裁、人民调解、行业调解,以及治安管理、交通事故处理、医疗事故处理等各种涉及民事法律关系调整内容的纠纷解决机制之中。因此,调解学就必然与其他各部门法学有着不可分割的联系。它既包括民事程序法学、民事实体法学、行政程序法学、行政实体法学,又包括法理学和法史学等。在具体的调解活动中,往往是多门法学内容的综合运用和实践。不仅如此,很多问题还涉及其他社会科学及自然科学的许多领域,需要综合运用哲学、宗教学、逻辑学、语言学、法律政策学、政治学、经济学、社会学、民俗学及现代自然科学知识。可见,综合性是调解这门学科的一个显著特征。

(二) 调解学的研究对象

由其学科性质所决定,调解学以调解制度和调解实务为其研究对象,具体包括以下几个方面:

1. 研究调解制度及其发展规律。调解活动总是在一定法律规范下进行的,并且有关调解法律法规的科学性如何及完善与否,也影响到调解在纠纷解决上的质量和效率。这就不仅需要熟悉和了解我国当前有关调解制度的法律规范,也要了解域外的各种调解制度,并对调解制度的产生和发展的规律性有着深刻的认识和掌握,才能有利于合理设置和有效运用我国现行的调解制度,并根据情况的变化及时发展我国的调解制度。

(1) 研究我国的调解制度。包括我国有关调解的司法政策、法律、法规、规章及其在调解活动中的运用。调解制度是指国家政策、法律、法规等规定的有关各类调解的性质、体制、机制、任务、原则、规程、体系结构及其与诉讼、仲裁、行政等其他纠纷解决机制之间的关系的总和。调解制度是调解人员进行调解活动的规范性依据,也是调解活动中纠纷解决所需要运用的工具和适用的对象。研究调解学,既应当研究有关调解制度方面的司法政策、法律、法规和规章对于各类调解机构的性质、组织、范围、原则和程序的具体规定,掌握其概念、功能

和内容,也要研究各种调解制度的具体运用及在实践中存在的问题,以便为调解制度在实践中的合理运行和效能实现提供规范层面的理论指导,以及为调解制度的进一步完善和发展提供建议。

(2) 研究域外的调解制度。一种法律制度往往是在与其他国家和地区的同类法律制度中相互影响和渗透中发展的,又总是要与其本国或本地区的政治、经济、文化、历史等相适应,既具有共同性,又具有特殊性。调解制度也不例外。一方面,虽然在近代以来的世界全球化之前,各国家、地区的调解制度都还在相对封闭的环境下孤立地发展着。即使在近现代,普通法系和大陆法系的司法制度也还被认为是完全不同的领域,彼此能否相互借鉴也被人们普遍质疑。但时及当代,各国法律理念、价值观、法律制度则出现了日益趋同的现象,国际层面的统一立法也越发拓展。^① 2002年,欧盟司法理事会制定了有关统一调解的《绿皮书》,2004年制定了《欧洲调解员行为法》。这说明,在经济全球化和法律全球化背景下,各国调解制度的相互借鉴和融合,移植、借用或输入已蔚然成风,并出现了不同国家之间寻求统一行为规则的现象。另一方面,调解制度的全球化和普适性又只是代表了一个大的方向而已。调解制度不仅在不同国家和地区具有不同的形式,而且其与民事诉讼法衔接、政府的政策支持、费用方面的优惠、调解员资质以及调解的启动与进行等也都呈现出制度上的差异。即便在调解出现了全球化趋势的当代,也仍然深深地烙着法系的印记,并在两大法系国家的发展中具有不平衡性。自20世纪80年代以来,在美、英、澳等许多普通法国家调解获得了快速的发展,社区司法中心调解和法院附设调解被广泛应用,社会(私人)调解也在发展,几乎没有哪个法律领域能够抗拒调解的潜在作用。大陆法系的调解发展则相对沉寂。如法国,除家庭纠纷外,法官对调解的利用可以说兴趣寥寥。^② 域外这些调解制度的内容、特点及其发展趋势和经验,都需要我们去深入研究,获得启示和借鉴。

(3) 研究调解制度的产生和发展规律。任何事物都有其产生和发展的过程,并有其自身的规律性。掌握其规律性,既是对该事物进行深入科学认识的必要,也是社会生产、生活和治理的需要。调解作为一种历史悠久且广泛存在的民事纠纷解决机制,同样有其自身的历史过程和发展规律。这些规律的发现需要人们对

① [澳] 娜嘉·亚历山大主编:《全球调解趋势》(第二版),王福华等译,中国法制出版社2011年版,“译者序:调解发展的国际潮流与中国机遇”,第3页。

② [澳] 娜嘉·亚历山大主编:《全球调解趋势》(第二版),王福华等译,中国法制出版社2011年版,“译者序:调解发展的国际潮流与中国机遇”,第5页。

其丰富历史资料的大量发掘和积累,而对其规律性的发现又有利于人们在现代社会更好地完善和运用调解制度,充分发挥其纠纷解决功能,并把握其在未来的发展趋势。调解制度不仅存在于原始社会以来的不同社会历史发展阶段,而且即使在同一历史时期,调解也是性质不一,形式多样。如我国古代即存在官府调解、宗族调解和邻里调解等多种形式。在现代社会,不仅存在诉讼、仲裁、行政和社区等不同性质的调解,而且即使在同一国家同一时期内的不同民族和地区,调解制度的设置和运作也存在或多或少的差异。如我国黔东南地区侗族主要以款约法为依据,在鼓楼进行的寨老调解和裁夺等^①,便体现出其自身在纠纷解决上的民族传统和特色。这些调解机制产生和发展的独特地理、文化环境和历史变迁,以及其与国家正式调解机制如人民调解等的冲突和契合,就迫切需要深入细致的研究。也就是说,调解制度的产生和发展总是与一定的社会生产生活方式、政治、经济和文化理念,以及纠纷解决的现实需要相联系,是诸多因素综合作用的结果,并且随着社会的变迁而不断发展变化。人们不仅需要研究调解制度产生和发展的一般性规律,也需要研究各种具体调解制度产生和发展的特殊性规律,通过熟悉和了解各种调解制度的具体规范和实践经验,以及与之相联系的其他各个方面及其相互影响,找出其产生、发展和变化中的共性与特殊性,必然性与偶然性等,使人们对于调解制度的把握由必然王国走向自由王国。

2. 研究调解实务。调解学归根到底是一门应用性法学学科。调解人员如何根据各种纠纷的具体情况,适应各地的社会、经济和文化特点,依照有关法律法规,灵活运用各种手段和技巧,有效地开展调解活动,使纠纷获得顺利的解决,是调解学研究的最终目的和重要内容。这些内容主要包括人们在调解中积累的丰富经验,以及各种手段和技巧的运用。

一是研究古今中外人们在各种调解中所积累的丰富经验。在现代社会,调解已日益成为一种需要丰富法律知识、社会知识和其他相关专业知识,以及良好技能的具有一定专业性的活动。而这些知识在实践中的综合运用和良好技能的培养,需要人们对以往经验的提炼和总结。调解人员在纠纷调解中的各种具体经验既是调解理论产生和发展的重要源泉,也是人们对调解知识、技能学习和掌握的重要资料 and 有效手段。如历史文献中所记载的调解案例,现代社会中司法行政机关、法院、学者等各种调解所搜集和汇编的典型案列,调解人员对自身经验的

^① 徐晓光著:《款约法——黔东南侗族习惯法的历史人类学考察》,厦门大学出版社2012年版,第114-117页。

介绍等，都是调解人才培养和调解人员日常学习的重要资料，属于调解学研究的重要对象。

二是研究调解中各种手段和技巧的规范与运用。调解是一种不同于裁决的纠纷解决方式。裁决是由第三人根据查明的纠纷事实，适用有关的法律规范或善良风俗习惯，对当事人之间民事权利义务关系的分配作出处理。而调解是通过第三人的斡旋、调停、劝说、教育等，促成当事人达成基于自主意志的合意，以解决纠纷。从纠纷解决的思维模式看，裁决主要以“法条主义”为指南，采取“切片性思维”；调解则主要以“合意主义”为指南，采取“整体性思维”。调解的这种性质和特点决定了调解人员必须“将当事人纠纷的解决置于经济、法律、道德、习惯、心理、社会等多维视野之中，在对纠纷的性质、发生的原因、矛盾的程度、所关涉到的其他社会关系、事实查明的状况等予以整体性考察的基础上，才能在符合或不违背法律规范的前提下，针对纠纷解决的具体需要寻求妥善的解决方案，通过适当的技巧和方式，促成当事人在权利义务关系的处理上达成基于自主意志的合意”。^① 因此，运用何种手段和技巧，如何运用这些手段和技巧，是调解活动得以有效进行，促成当事人达成基于自主意志的合意的重要保证。而这些手段和技巧的运用，不仅与纠纷的性质和特点有关，也与纠纷所处的特定社会政治、经济、文化环境有关，并与一定的法律知识、心理学、社会学知识等相联系。如我国的调解实践中即存在“背靠背”“面对面”亲友协助、群众评议、场景布置、登门调解，适时打出“法律牌”“感情牌”等多种手段和技巧。调解的手段和技巧，在世界其他国家既有相同的方面，亦有适应其自身社会经济文化特点的特殊方面，都需要运用法学的、社会学的、心理学的相关知识和方法，从各个方面予以深入具体的研究，使之上升为理性认识和程序规制，更好地指导和规范调解的实践，为调解人才的技能训练提供理论资源。

第二节 调解学的研究方法

一、调查研究方法

调查研究是有目的、有计划、有系统地搜集有关研究对象的现实或历史状况

^① 张立平：《为什么调解优先——以纠纷解决的思维模式为视角》，《法商研究》，2014年第4期。

的材料,并进行分析、比较、归纳和综合,进而得出科学结论的方法。调查研究是科学研究中常用的基本方法,它综合运用个别访谈、集体访谈、问卷、实际观察、个案研究、测验等具体方式,对研究对象中的各种现象进行有计划的、周密的了解,并对调查搜集到的大量资料进行逻辑实证,从而为人们提供对某一事物的科学认识和规律性知识。调查研究在调解学的研究中同样重要。各种调解制度的体制、机制、原则和程序如何设置,在运行中遇到何种问题,如何进一步完善,实践中有哪些成功的经验和失败的教训等,在一般情况下,都需要通过对实际情况的了解和分析,才能实事求是地把握。在调解学中,调查研究的一般具体方式都可以有效使用。这里简要介绍最为常用的几种。

(一) 个别访谈法

个别访谈法,又称访问调查法。即访问者通过个别交谈的方式,直接向被访问者了解与研究对象有关的各种具体情况的调查方法。它是访问者与被访问者面对面的直接调查,其交谈方式通过口头进行,访问者与被访问者可以双向传导互动,并需要一定的控制和访谈技巧。访问调查法可以分为标准化访问和非标准化访问,直接访问和间接访问等。标准化访问,也称结构性访问,就是按照统一设计的、有一定结构的问卷所进行的访问。非标准化访问,也称非结构性访问,就是按照一定调查目的和一个粗线条调查提纲进行的访问。直接访问,就是访问者与被访问者面对面的访谈。间接访问,就是访问者通过电话、电脑、书面问卷等中介工具对被访问者进行访问。

访问调查需要做好访问前的准备,包括准备访问提纲,选准访问对象,选好访问时间、地点和场合等。个别访谈需要注意建立良好的人际关系。如表明来意,消除疑虑;虚心求教,以礼待人;平等交谈,保持中立等。在直接访谈中,还需要重视访谈过程中的非语言信息。如访谈者自身的衣着服饰、动作姿态;被访谈者的目光流露、面部表情等。最后,还要注意做好访谈记录。

访问调查法的优点是可以获得如“实地观察”等其他方法难以获得的信息。如对调解能手的个别访谈,可以获得有关纠纷调解的实际操作过程和特有经验,发现其中存在的某些问题。廖永安教授等主编的《人民调解能手访谈录》即是采取这种个别访谈法。当然,这种方法也有其局限性,如有时对访谈的过程和内容不易控制。

（二）集体访谈法

集体访谈法，又称开调查会。它是访问调查法的延伸，也是一种传统的调查方法。就是调查者邀请若干个被调查者通过集体座谈的方式，了解与研究对象有关的各种具体情况的调查方法。毛泽东是开调查会的热情倡导者和积极实践者，他在1941年的《农村调查》的序言和跋中指出：“开调查会，是最简单易行而又真实可靠的方法，我用这个方法得了很大的益处，这是比什么大学都要高明的学校”。^①

集体访谈法同个别访谈法一样，都是通过面对面的口头交谈方式进行，具有双向传导的互动性，需要予以必要的控制和一定的访谈技巧等共同特点，但也有重要的区别。由于集体访谈是同时访问若干个被调查者，因此在访谈的过程，不仅是调查者与被调查者之间相互影响和作用的过程，也是若干个被调查者之间互相影响和作用的过程。要取得集体访谈的成功，调查者不仅要有熟练的访谈技巧，而且要有驾驭调查会议的能力。它是比个别访谈法更高一层次，更为复杂和更难掌握的调查方法。

集体访谈根据调查的目的不同，可以分为以了解情况为主的调查会和以研究问题为主的调查会；根据调查的内容不同，可以分为综合性调查会和专题性调查会；根据会议规则的不同，可以分为讨论式调查会和各抒己见式调查会。这些不同的调查会议形式，在调解学的研究中都可以根据调查内容的需要选择使用。集体访谈和个别访谈一样，也首先要做好访谈前的准备，包括明确会议主题，准备调查提纲，确定会议规模，物色到会人员，选好会议场所和时间，做好技术准备等。在集体访谈过程中，要善于对参加访谈的人员进行指导和控制。如善于打破短暂的沉默，创造良好的气氛，开展平等、民主对话，把握好会议主题，做好被调查者之间的协调工作，做好会议记录，及时结束会议等。要实现对访谈过程的良好指导和控制，调查者必须做一个谦逊、客观的主持人。由于每次调查会时间都有限，一些问题在会议中是来不及处理或无法处理的，因此每次调查会后都要及时整理会议记录，回顾和研究会议的情况，查证有关事实和数据，以及做必要的补充调查等。

集体访谈法的优点在于，相对于个别访谈具有更高的工作效率。特别是由于参加人员较多，不仅提供的信息较广，还可以互相补充、互相启发、互相核对、

^① 《毛泽东选集》（第三卷），人民出版社1991年版，第790页。