

人民 调解

实用 技巧

主 编 刘爱君 孟德花

副主编 刘跃新



中国政法大学出版社

人民调解

实用技巧

主 编 ◎ 刘爱君 孟德花

副主编 ◎ 刘跃新

编写组成员（以编写章节先后为序）

孟德花 刘跃新 刘爱君 甄红

刘巍巍 刘艺鸥 王玲 张小海



中国政法大学出版社

2016·北京

- 声 明
1. 版权所有, 侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题, 由出版社负责退换。

图书在版编目(CIP)数据

人民调解实用技巧/刘爱君, 孟德花主编. —北京: 中国政法大学出版社, 2016. 3

ISBN 978-7-5620-6673-6

I. ①人… II. ①刘… ②孟… III. ①民事纠纷—调解(诉讼法)—中国
IV. ①D925.114

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第040710号

- | | |
|-----|---|
| 书 名 | 人民调解实用技巧
RENMIN TIAOJIE SHIYONG JIQIAO |
| 出版者 | 中国政法大学出版社 |
| 地 址 | 北京市海淀区西土城路25号 |
| 邮 箱 | fadapress@163.com |
| 网 址 | http://www.cuplpress.com (网络实名: 中国政法大学出版社) |
| 电 话 | 010-58908435(第一编辑部) 58908334(邮购部) |
| 承 印 | 固安华明印业有限公司 |
| 开 本 | 880mm×1230mm 1/32 |
| 印 张 | 8.5 |
| 字 数 | 184千字 |
| 版 次 | 2016年3月第1版 |
| 印 次 | 2016年3月第1次印刷 |
| 印 数 | 1~5000 |
| 定 价 | 36.00元 |



编写说明

人民调解制度在我国有着深厚的传统和历史渊源——千百年来作为中华文化的精髓的“和为贵”思想一直被传承至今。调解作为解决民间纠纷、维护社会稳定的“第一道防线”，不仅是中国古代法律文化的基本特征之一，也为当今和谐社会的建立与发展发挥着独特的作用。我国当代的人民调解制度是在继承了历史上民间调解的基础上不断发展与完善而成的。《中华人民共和国人民调解法》的颁布实施，正式确立了人民调解制度的法律地位，人民调解制度从此迈上了一个新台阶。

本书在结构设计上，充分考虑了一线调解人员的工作特点与学习的便利性，将主体内容分为两大部分，而在理论知识的设计上也充分体现了实践的应用需要。前四章重点针对人民调解的历史发展、基本知识、常用技巧、程序与文书制作等有关人民调解的通用基础知识加以阐述，第五章则分别介绍了九类常见纠纷的实务调解技巧，总结了每类纠纷的特点与法律适用原则。本书理论基础简洁实用、内容新颖、例



证生动鲜活，能够帮助读者掌握调解法律知识和人民调解工作的原则、方法、技巧及其在实际工作中的具体运用。使用本书进行学习和培训，能使从事基层司法工作的人员系统掌握、普遍提高人民调解技能，是非常适合调解工作人员使用的实务用书。针对当前调解类书籍普遍存在实用性、实操性不足的问题，本书的多位作者通过提炼、总结多年来源于一线的人民调解、司法调解实践的相关经验，增强了本书的行业适用性。总而言之，本书是一部来源于实践，适用于实践的优质指导用书。

本书由刘爱君和孟德花主编，刘爱君统稿。本书编写人员分工如下（按编写章节先后为序）：

孟德花 第一章，第二章，第五章第二节；

刘跃新 第三章第一节、第二节，第五章第一节；

刘爱君 第三章第三节，第五章第六节；

甄 红 第四章；

刘巍巍 第五章第三节、第四节；

刘艺鸥 第五章第五节；

王 玲 第五章第七节；

张小海 第五章第八节、第九节。

张志新负责设计了本书中的插图。

本书的编写工作得到了北京市西城区司法局、北京市西城区人民调解员协会的大力支持，吸收和借鉴了人民调解专业领域的学者、专家的最新研究成果，参考或引用了一些著作、教材、网络媒体资讯等资料，有的进行了注释，有的可



能疏于呈列，敬请见谅。正值本书出版之际，一并向各位支持者致以衷心的感谢。鉴于本书由多名作者合作编创，写作风格不尽一致在所难免，书中亦可能出现疏漏，敬请读者谅解和指正。

刘爱君

2016年3月于北京

目 录

第一章	人民调解历史源远流长	1
第一节	史海钩沉中的调解	1
第二节	人民调解制度的形成与发展	4
第二章	人民调解的基本知识	8
第一节	人民调解概述	8
第二节	人民调解委员会	16
第三节	人民调解员	19
第三章	人民调解的常用技巧	28
第一节	化解矛盾纠纷的一般性方法	28
第二节	如何找准化解矛盾的最佳切入点	35
第三节	调解中的语言技巧	38
第四章	人民调解的程序与文书制作规范	58
第一节	人民调解的程序	58



第二节	调解受理与调查的文书要求	61
第三节	如何制作调解笔录	68
第四节	如何制作人民调解协议书	76
第五节	如何制作人民调解卷宗档案	86
第五章	常见纠纷的调解技巧及法律法规适用	94
第一节	婚姻家庭纠纷调解	94
第二节	家庭外部财产纠纷调解	112
第三节	常见人身侵权损害纠纷调解	124
第四节	道路交通事故损害纠纷调解	142
第五节	医疗纠纷调解	154
第六节	相邻关系纠纷调解	178
第七节	物业纠纷调解	197
第八节	旅游类纠纷调解	222
第九节	群体类纠纷调解	238



第一章

人民调解历史源远流长



第一节 史海钩沉中的调解

一、六尺巷的故事：宽容礼让化解纠纷

在安徽桐城，三百多年来，人们一直传颂着一个宽容礼让的故事——六尺巷的故事。

六尺巷是中国安徽省桐城市的一处历史名胜，东起西后街巷，西抵百子堂，巷南为宰相府，巷北为吴氏宅，全长 100 米、宽 2 米，均由鹅卵石铺就。

清朝康熙年间，文华殿大学士兼礼部尚书张英的家人重修府邸，因院墙与邻居吴氏发生争执。因两家都想占便宜，各说各有理，谁也不让谁，纠纷越闹越大。张家只好派人带家书进京告诉张英，请求张英打招呼“摆平”邻居。张英看完信之后只是释然一笑，并随即回诗一首：“千里传书只为墙，让人三尺又何妨，万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”张英家人收到信之后当即决定把院墙向后退让三尺，而邻居吴氏知道后也向后退让三尺，于是两家间就有了一条宽达六尺的巷子。六尺巷因而得名。巷子虽短，却留给人们无尽的思索。后来康熙知道了



这件事，敕立牌坊以彰谦让之德。现存当地的牌坊，其实是于1999年故园重修时依旧制重建的。

张英的宽容旷达使得六尺巷的故事广为传诵，至今依然带给人们不尽的思索与启示。这个故事告诉我们，宽容是人与人之间必不可少的润滑剂。它和诚实、勤奋、乐观等价值指标一样，是衡量一个人的气质涵养、道德水准的尺度。宽容是对他人的一种尊重、一种接受、一种爱心，有时候更是一种力量。

社会飞速发展的今天，可谓日新月异，但物质富足了道德水准却有些停滞不前。社会发展，矛盾也随之在发展，人与人之间的交往愈加频繁但信任度降低了，此时和谐显得尤为重要。古人虽去，六尺巷还在，故事仍在传扬，也给我们以启示：凡事要大度一点，做人谦让为怀，待人宽待己苛。没有过不去的坎，没有化不了的怨，并非所有纠纷都要闹得不可调和、诉诸公堂。豁达、大度、谦让就是解决纠纷的钥匙。古人的高尚品德应当传承，这是我们宝贵的精神财富。

宽容本身也是一种沟通、一种美德。假如生活中，我们受到了不公正的待遇或自己身边的人做错了什么，千万不要生气、愤怒，而应学会宽容。生气、愤怒是人类最坏的毛病之一，它是在用别人的过错惩罚自己，是一种徒劳的、于己于人都无益的活动。

宽容并不等于懦弱，这是在用爱心净化世界，而绝不是含着眼泪退避三舍。宽容不是天平上的砝码——维持着不断被打破的平衡，而是人世间永恒的爱与被爱。把宽容插在水瓶中，它便绽出新绿；播种在泥土中，它便长出春芽。



二、郑大进劝和：以情感人消除矛盾

“有千年池厝渡，无百年郑大进”是潮汕人家喻户晓的劝和名言。这句名言出自清代廉吏郑大进之口。

清朝乾隆年间，郑大进官拜直隶总督。他的家乡山尾乡人与邻乡池厝渡人不睦。乾隆四十三年（1778年）秋天如期而至，秋风乍紧，秋意渐浓。潮汕民谚：“霜降橄榄藏落瓮。”高大的橄榄树结成青涩的果实。揭阳县梅岗都（今属揭东县玉滘镇）山美村却与邻村池厝渡村酝酿着一场械斗。原来两个村子因为地界争端，时常斗殴。现在两村交界处的橄榄树又结果了，谁都认为这株橄榄树是自己村的，不容邻村的人采摘。山美村人争打橄榄，被池厝渡村人打伤，山美村人伺机寻仇。当时，郑大进赴任直隶总督之际曾回乡省亲，乡亲们找郑大进出面为他们撑腰出气，郑大进说：“强弱之不敌，父老所知也。世有千年池厝渡，而无百年郑大进。奈何修怨以害子孙乎！”两乡人都敬服郑大进为人，从此相安无事。

人非铁石，孰能无情。有许多矛盾纠纷发生在同村、同族、亲友之间，或邻居、邻村之间，平时可能有一定的情谊。郑大进在平息两个村的纠纷时，就是利用了他们原来的感情进行启发，要求他们不要以点带面、以偏概全，不顾以往情谊，应当互相谅解。即使双方互不相识发生矛盾纠纷，也应有互相关爱之情。



第二节 人民调解制度的形成与发展

一、传统调解的源与流

人民调解制度在我国有着深厚的传统和历史渊源。在春秋时期，我国就产生了不少有关社会和谐的思想，如孔子说过“和为贵”；墨子提出了“兼相爱”“爱无差”等；《礼记》中描绘了“大道之行也，天下为公，选贤与能，讲信修睦。故人不独亲其亲，不独子其子，使老有所终，壮有所用，幼有所长，矜寡孤独废疾者皆有所养”的和谐社会。调解作为解决民间纠纷、维护社会稳定的“第一道防线”，是中国古代法律文化的基本特征之一。对“和谐”“大同”社会的追求，集中反映在对“无讼”的理想追求上，而“无讼”作为一种官方思维下的社会理想，所带来的直接影响就是“息讼”现象的产生。“息讼”作为实现“无讼”理想的手段与方式，又是通过一套调解机制和程序而发挥作用的。

1. 两千多年前的秦汉时期，官府中的调解制度发展为“乡官治事”的调解机制。当时，县令兼任司法和审判人员，享有审判权，县以下所设的乡、亭、里这些基层组织虽无审判权但有诉讼外调解民间纠纷的权力，而“乡官治事”的机制恰恰将诉讼外调解规定在了乡以下，在乡、亭、里设“嗇夫”，承担“职听讼”便是调解民间纠纷。自此以后，乡以下设立调解组织制度。

2. 一千三百多年前隋唐沿袭并发展了秦汉之制，在“德主刑辅”思想的指导下，调解制度进一步发展。唐朝规定，乡里



的民间纠纷诉讼事，必须在城区经坊正、郊区经村正、乡村经里正调解未果后才能起诉到县衙，从而使调解成为诉讼的前置程序，确定了比较完善的乡里调解组织。

3. 六百多年前的明代，进一步将民间调解发展上升为法律规范。《大明律》规定：“凡民间应有词讼，许耆老、里长准受于本亭剖理。”这里的亭是指“申明亭”，即申明事由的调解亭。申明亭对民间纠纷进行裁决，对一般违法行为予以训诫，对涉及刑罚者方呈告官府治罪。

4. 三百多年前的清代在基层政权中实行保甲制度，设排头、甲头、保证，负责管理户籍、维护治安、征得赋税和调解民间纠纷。

5. 民国时期颁布的《区自治施行法》和《乡镇自治施行法》规定，区镇设立调解委员会，由区乡镇人民选出调解委员，其条件是具有法律知识和群众威望的公正之士，由乡、镇长提名候选人，经差额选举，当选后由乡、镇民代表会聘任。调解委员会负责民事纠纷和依法撤回告诉的刑事案件，刑事案件限本刑在3年以下。经过调解，双方当事人达成协议即告调解成立。在7日内由调解委员会将制作的调解书送达当事人，同时转报法院备案，经法院核定调解书后调解即告终止。实行一事不再理制度，调解终止的事项，当事人不得再向法院起诉。通过以上规定可以看出，民国时期不论是调解制度的程序规范还是实体规范都比以前更加完善。

历史上的民间调解，大致有半官方的“乡治调解”、部落宗族内部的“宗族调解”、行业中的“行会调解”和社会普遍存在的“邻友调解”四种方式，这些调解方式是伴随着生产力的



发展而产生的，同时又促进了种族延续和社会发展。调解制度作为司法制度的补充，是中华民族和为贵传统的良好体现。

二、人民调解制度的发展

我国当代的人民调解制度是在继承了历史上民间调解的基础上，中国共产党实行基层民主及群众自治的历史过程中逐渐形成的。它萌芽于土地革命时期，成型于抗日战争时期，确立于新中国成立初期。1953年4月，第二届全国司法会议决定在全国有领导、有计划地建立和健全人民调解委员会，并把这项工作定性为人民司法建设中的一项重要工作，是基层党政组织发动群众和吸收人民群众进一步参加国家政权活动的一个重要方面。1954年3月22日，当时的政务院颁布了《人民调解委员会暂行组织通则》，在全国范围内统一了人民调解组织的性质、名称、设置，确立了人民调解必须依法及社会公德调解、遵守平等自愿及不剥夺诉权三原则。《人民调解委员会暂行组织通则》的颁布，标志着我国人民调解组织的正式确立。

1. 1982年，人民调解被载入《宪法》的第111条第2款，其后《民事诉讼法》《继承法》《婚姻法》《村民委员会组织法》《居民委员会组织法》《人民调解委员会组织条例》等法律规范都将人民调解制度纳入其中，从而确立了人民调解工作较高的法律地位。

2. 1989年6月17日，国务院颁布《人民调解委员会组织条例》，对人民调解的性质、任务、工作原则、组织形式等方面进行了细化，成为《人民调解法》颁布以前我国人民调解工作的最高指导文件。

3. 1999年初，在第四次全国人民调解工作会议上，司法部



将人民调解工作的方针调整为“调防结合、以防为主、多种手段、协同作战”。建立起适应解决新形势下人民内部矛盾的“大调解”工作机制。

4. 2007 年国务院将《人民调解法》的制定纳入本年度立法计划，司法部制定《人民调解法》草案并征求民众意见。这标志着人民调解制度法律化的开始。

5. 2010 年 8 月 28 日，第十一届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议上《中华人民共和国人民调解法》获得通过，正式以专门的法律的形式确立了人民调解制度的法律地位。



第二章

人民调解的基本知识



第一节 人民调解概述

一、人民调解的性质、地位和功能

人民调解属于诉讼外调解的一种，是指在人民调解委员会的主持下，以国家法律、法规、规章和社会公德规范为依据，对民间纠纷双方当事人进行调解、劝说，促使他们互相谅解、平等协商，自愿达成协议，消除纷争的活动。

《中华人民共和国人民调解法》已由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议于2010年8月28日通过，自2011年1月1日起施行。

1. 人民调解的性质。人民调解的性质是由人民调解委员会的性质决定的。人民调解委员会的性质，在我国的法律、法规和其他规范性法律文件中有明确规定。我国《宪法》第111条规定：“城市和农村按居民居住地区设立的居民委员会或者村民委员会是基层群众性自治组织。……居民委员会、村民委员会设人民调解、治安保卫、公共卫生等委员会，办理本居住地区的公共事务和公益事业，调解民间纠纷，协助维护社会治安……”



2011年实施的《人民调解法》以基本法律的形式再次肯定了人民调解委员会的性质，即人民调解委员会是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。因此，人民调解是群众自我管理、自我教育、自我服务的自治行为，属于诉讼外调解。

2. 人民调解的地位。人民调解工作在社会主义民主政治建设中的地位主要表现在三个方面：

(1) 人民调解工作是社会主义民主政治制度的一项重要内容。人民调解委员会调解矛盾纠纷的活动，是依照有关法律规定的开展的，是对社会事务的群众性自我管理。是人民行使民主管理权利的体现，体现了人民在解决矛盾纠纷、维护社会稳定上当家做主。

(2) 人民调解工作是社会主义直接民主的体现。人民调解是通过人民群众自己选举的调解组织，来调处发生在人民群众自己内部的纷争，化解人民内部矛盾，维护公民的合法权利。可见，人民调解正是人民群众直接行使民主权利，直接参加国家生活，直接管理社会事务的一种重要表现。

(3) 人民调解组织充当着政府与广大群众之间的桥梁和纽带。人民调解组织通过开展调解工作，将人民政府和广大群众联结起来，维系了他们之间的关系，使他们在社会政治生活中互相协调、方向一致，从而大大地促进了基层社会主义民主制度的建设和发展。

3. 人民调解的基本功能。

(1) 预防纠纷功能。人民调解员本身来自基层，能深入了解群众情况，及时捕捉有关纠纷信息，尽快掌握事情动态，准确把握民间纠纷的成因和特点，有效地预防矛盾发生、防止纠