



国家出版基金项目
NATIONAL PUBLICATION FOUNDATION

“十二五”国家重点图书出版规划项目

国家出版基金资助项目

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

美国调解技巧的 社会心理学解读

程 波 著

湘潭大学 出版社



国家出版基金项目
NATIONAL PUBLICATION FOUNDATION

“十二五”国家重点图书出版规划项目

国家出版基金资助项目

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

美国调解技巧的 社会心理学解读

MEIGUO TIAOJIE JIQIAO DE SHEHUI XINLIXUE JIEDU

程 波 著

湘潭大学 出版社

图书在版编目(CIP)数据

美国调解技巧的社会心理学解读 / 程波著. —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 978-7-81128-901-5

I. ①美… II. ①程… III. ①调解(诉讼法)—社会
心理学—研究—美国 IV. ①D971.25

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015)第 314490 号

美国调解技巧的社会心理学解读

程 波 著

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: 长沙鸿和印务有限公司

经 销: 湖南省新华书店

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 15.5

字 数: 278 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 978-7-81128-901-5

定 价: 37.20 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

湖南省社科基金重点委托项目
“法治湖南框架下调解理论创新与规则之治”(12WTB30)

“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）



绪论	1
一、关于本书的内容和观点	3
二、关于美国调解的兴起与程序正义的社会心理学	9
三、关于美国调解的多种定位与社会学的想象力	22
第一章 社会认知偏差与成功调解员的实务技巧	40
一、说服性沟通与态度改变	40
二、社会心理学实验：首因效应和近因效应	53
三、社会心理学结论	55
四、美国调解的相关技巧	56
第二章 “镜像自我”与构建积极的沟通模式	67
一、作为过程的自我	67
二、社会心理学实验：“镜像自我”	82
三、社会心理学结论	83
四、美国调解的相关技巧	85
第三章 “框架效应”与创造符合所有当事人根本利益的方案	96
一、人们害怕失去已经拥有的东西	96
二、社会心理学实验：框架效应和损失规避原理	110
三、社会心理学结论	112
四、美国调解的相关技巧	114

第四章	“锚定效应”与调整当事人的预期	130
一、	“锚定效应”	130
二、	社会心理学实验：易得性启发法与锚定效应	137
三、	社会心理学结论	140
四、	美国调解的相关技巧	143
第五章	“反事实推理”与利用情感因素达成和解	149
一、	影响行为的性情和情境因素	149
二、	社会心理学实验：自我中心偏见和反事实推理	162
三、	社会心理学结论	164
四、	美国调解的相关技巧	167
第六章	“从众效应”与把“他人”带到调解桌前	177
一、	从众的压力：“沉默的螺旋”与规范性标准	177
二、	社会心理学实验：从众实验	185
三、	社会心理学结论	188
四、	美国调解的相关技巧	189
第七章	“冲突的解决”与美国调解中的僵局应对	200
一、	僵局应对：整合式的解决方案	200
二、	社会心理学实验：“冲突的解决”实验	207
三、	社会心理学结论	211
四、	美国调解的相关技巧	215
主要参考书目		227
图表索引		230
附录		231
后记		237

绪 论

调解是一个超越了东方和西方文化差异的人类生活中经久不衰的话题，也是一种重要的、复杂的社会心理现象。由于受实用主义的影响，美国调解注重纠纷解决的实际，因而特别讲求调解的技术性。在近几十年的发展历程中，美国调解融合了法学、社会学、心理学、人类学、经济学等知识，形成了一套行之有效的调解方法体系。在本书作者看来，对在多元化纠纷解决机制的发展过程中兴起的美国调解及其相关技巧进行社会心理学的解读，其重要性超越了对当下美国调解进行学术式样的简单评论。

然而，必须指出的是，本书中有关美国调解技巧的归纳和提炼是建立在美国调解的实证研究基础上的，而非基于直觉。这些连贯美国调解程序和调解理念而形成的调解技巧，主要来自以下几种文献资料：

首先是由湘潭大学法学院廖永安教授主编的《如何当好调解员：中美调解培训启示录》一书。该书主要内容是马萨诸塞州法官、实务界人士、学者来湘潭大学开展美国调解实务培训课程的全程纪录。在这本美国调解培训教材里，美方调解专家系统地介绍了美国调解制度。他们通过导师讲座、现场模拟、角色扮演、录像演示等方式，向中方学员生动地介绍了美国调解纠纷的解决方法、技巧及所遵循的理念。特别是调解培训课程的巧妙设计，既包括了美国调解鼓励当事人自行寻找解决方案的策略技巧，又展示了社会心理学原理在美国调解中的广泛应用，为我们提供了运用社会心理学解读美国调解技巧的丰富的素材。

其次是由湘潭大学法学院廖永安教授、覃斌武老师和美国调解专家罗伯特·史密斯共同编著的《如何当好调解员：美国调解经典案例评析》一书。该书选用七个美国调解的经典案例，系统地总结了美国调解优先、着眼未来、调解中立和调解共赢等调解理念以及挖掘立场背后的利益、利用情感因素、重视道歉的作用、由当事人提出解决方案、利用诉讼风险、固定已经达成的成果、调整当事人的预期、问开放性问题的、利益排序、最优替代方案与最差替代方案、避免法律评估等多种调解技巧。通过分析美国真实的调解案例，该书不仅在调解培训中有相

当大的价值，而且印证了我们关于社会心理学在美国调解中被经常应用的判断。正如该书所指出的那样，在美国，位于波士顿布鲁克林的调解集团就在应用心理学调解方面独具特色。该调解集团有专业的心理学分析师，在处理各类案件特别是婚姻家庭纠纷的时候经常采用心理学方法帮助分析和解决问题。在公司或者其他机构进行培训的时候，基本的心理学知识以及相关技巧也是常见的培训内容。在调解集团的业务中，涉及心理学应用的业务占到了30%以上。^①

第三是由美国学者斯蒂芬·B. 戈尔德堡、弗兰克 E. A. 桑德等著述的《纠纷解决——谈判、调解和其他机制》一书。该书非常注重从实务技能的角度对包括调解在内的美国 ADR 运动进行介绍和探讨，特别是在调解一章中，通过对调解解决纠纷的全场景描述，总结和提炼出诸多的美国调解技巧。例如，一些调解员致力于保持中立，而其他的调解员则关注合法权利；有时一些调解员试图把谈判的焦点集中在满足每一方至关重要的利益上，而其他一些调解员则有意鼓吹某一特定的结果或成为非当事方利益的保护者。尽管采取的方式和强调的重点有所不同，美国许多有经验的调解员大都采取以下类似的实践做法：鼓励信息的交换；提供新的信息；帮助双方当事人理解彼此的观点；让他们明白他们的关注得到了理解；促进富有成效的情绪表达；处理谈判者与各要素（包括律师与当事人）之间在理解和利益上的分歧；帮助谈判者现实地评估和解的替代性选择；鼓励灵活性；把焦点从过去转向未来；激励各方当事人提出富有创造力的解决方案；了解（通常在与每一方的单独会谈中进行）那些各方当事人不愿意向对方披露的利益；创造符合所有当事人之根本利益的解决方案。^②

在即将呈现给读者的这本书中，我们希望运用社会心理学的基础知识，来解读上述资料所涉及的美国调解技巧，以便更好地调整和改善我们的调解行为并做出更好的调解决策。尽管社会心理学领域中的理论和实验方法也各有长短，但本书力图提供一些有关社会心理学在美国调解中得以应用的细节，以便对这些研究所得出结论的普遍性和局限性做出恰当的评价。

① 廖永安、覃斌武、罗伯特·史密斯编著：《如何当好调解员：美国调解经典案例评析》，湘潭大学出版社2013年版，第4—5页。

② [美] 斯蒂芬·B. 戈尔德堡、弗兰克 E. A. 桑德等著：《纠纷解决——谈判、调解和其他机制》，蔡彦敏、曾宇、刘晶晶译，中国政法大学出版社2004年版，第115页。

一、关于本书的内容和观点

本书作者认为,不论在研究人际交往中所持有的理论视角上,还是在所使用的方法技术上,社会心理学都提供了有关社会心理现象解释的真知灼见。因此,就本书每章具体结构而言,首先均以呈现社会心理学领域中的某些研究和理论为出发点,其次是通过社会心理学的实验和结论获得“丰富的媒介”,最后是美国调解的相关技巧对社会心理学的有益利用的分析说明,期待给读者提供更多关于社会心理学应用于美国调解的可能方式。

本书共分作七章,主要内容如下:

第一章 “社会认知偏差与成功调解员的实务技巧”

本章首先介绍了社会心理学关于认知失调理论和说服性沟通与态度改变的研究成果。在此基础上,指出调解活动同样涉及社会心理学从早期就开始关注的一些核心问题——我们(调解员)怎样形成对别人(各方当事人)的印象,我们如何解释别人(冲突双方)的行为,行为和态度是如何联系的,如何解决冲突各方当事人信念之间的冲突,人们的反应如何受偏见的影响,等等,所有这些都包含了非常复杂的心理过程。在本章最后,通过美国成功调解员如何从建立一个良好的第一印象入手,尝试调解,迎合调解员角色,给调解开一个好头,使接触你的人都尊敬你的公平、正直以及能力等方面的实务技巧介绍,论证了运用社会心理学关于社会认知偏差以及采用说服中心路径和说服外周路径等方法,有利于调解员赢得纠纷当事人的信任和好感。笔者认为,正是调解员的经验、专长和中立,增强了纠纷当事人对美国调解员的良好印象,对调解员的调解效果起了重要作用。

第二章 “镜像自我”与构建积极的沟通模式

本章第一节介绍了社会心理学关于“作为过程的自我”和“镜像自我”等理论的研究成果。指出调解员在调解活动中给予当事人提升自尊的建议将很有意义。笔者认为,在美国调解中,以作为过程的自我概念为起点,尝试用“自尊、掌控感和重要性”等因素,测量调解员在调解中运用社会心理学解释水平的能力,如构建积极的沟通模式,提供有利于沟通的场所,营造轻松缓和的气氛;或者通过问开放性的问题、认真倾听当事人讲述他们的故事,不仅能够及时而充分地掌握当事人的真实信息,发掘出双方当事人立场背后的利益所在,而且可以整合收集来的信息,寻求一些有创造性的选择和做法,让双方当事人尝试改善关

系，达成共识，使双方当事人的利益都得到满足。如此这般，在调解过程中，双方当事人亦能逐渐增加对调解员的信任。调解员被信任的程度越高，其分享的信息可能就越多，这转而将增进双方当事人用克制的沟通来消除误会，修正各自的诉求，甚至在做出让步的同时，仍挽回面子，最终达成和解协议。

第三章 “框架效应”与创造符合所有当事人根本利益的方案

在这一章中，首先讨论了“框架效应”和社会心理学家詹姆斯的“物质自我”理论，以此解释人们为什么会有热衷于聚敛所有物和“害怕失去已经拥有的东西”等社会心理现象。其次，运用社会心理学关于“自我”认知的概念，对美国调解关于“固定已经达成的成果”的具体应用加以社会心理学的解读。笔者认为，正是由于对于利益，特别是已经拥有的利益，我们都有一种终极的关注，这导致我们有一种恐惧心理，即害怕失去自己手上所拥有的东西。因此，调解员可以应用社会心理学关于“所有者效应”的分析原理，把“非赢即输”纠纷解决变成各方当事人利益的“双赢”，或者为双方当事人提供一些尽管已经给他但又很容易失去的东西（框架效应），供他们考量，最终达到双方当事人利益的满足。换言之，一旦当事人签订部分和解协议或者部分履行，调解员就可以判断，当事人往往也容易就剩余的部分达成和解。同样地，调解员如果发现一方当事人有履行部分义务的行为，那么促使其完整履行其义务的可能性就会大大增强。

第四章 “锚定效应”与调整当事人的预期

社会心理学指出，锚定效应解释了我们在资源有限情况下如何逐条加工信息的同时，也会产生锚定带来的偏差。在调解中，运用这种心理激励的方法，如调整当事人的预期，实际上就是在创造一种将来带来期望回应的联想。通常情况下，在调解中，如果把当事人自己提出解决方案看成是一个锚点，那么着眼于当事人自己提出解决方案就会产生锚点效应，它会对愿意达成和解的对方当事人产生影响。不过，美国调解一般也会允许调解员为他们设计新的解决方案。这种由调解员在调解会议中提出或设计的方案，当作调解员自己的提案呈现给双方，也是可以运用社会心理学原理加以解释的。例如，它可以抵消反应性贬值（reactive devaluation），即调解双方当事人通常会对对方提出的方案大打折扣。出现反应性贬值的原因：一是纠纷双方当事人往往有零和思维的观点，认为有利于对方的提案必然会不利于自己一方。二是有助于冲突双方避免形象损失——亦即如果接受另一方的提案，那么自己的强硬形象就会受到挑战。

第五章 “反事实推理”与利用情感因素达成和解

尽管人类有着不可思议的认知能力，也是经验丰富的社会思考者，但社会心理学已经证明，有时我们往往容易高估我们的控制性思维和自由意志，也会犯一些重要的错误，例如自证预言（self-fulfilling prophecies）。因此，社会心理学在关注社会思维优势的同时，也关注其不足。美国调解的经验之一就是要通过利用当事人的情感问题来达成和解。从社会心理学的角度来看，处在升级状态中的争斗一般都会带来诸如愤怒、憎恨和沮丧等强烈的情感体验，这些情感可以激励冲突双方努力解决他们的问题，也会让冲突的各方当事人严防死守僵化的立场，并引发严重的争斗。这意味着在调解过程中，调解员也要认真对待影响个人行动时的归因过程，要将内部归因（人格）和外部归因（情境）以及反事实推理等均作为集合性社会现象的基本建构材料。美国调解实践表明，很多纠纷不是或者不仅仅是金钱纠纷，而是掺杂着心理因素。比如有很多案件，受害人之所以要起诉加害人要求金钱赔偿，其中很重要的原因就是希望获得“心理的赔偿”。在此类型的争议中，加害人的态度是争议能否解决的关键，如果加害人能够道歉，对于争议解决是有非常明显的效果的。

第六章 “从众效应”与把“他人”带到调解桌前

社会心理学强调社会影响（如从众）的重要性，其必然结果也会强调人的力量。通过参照社会心理学从众心理实验中的做法，笔者认为，调解员可通过当事人身边人的态度和行为，从而增强调解的说服力。一般来说，尽管美国调解缺乏施加判决的权威，但调解员总是能够通过运用自己的影响和社会压力，说服执拗的某方当事人接受某种和解，通常是接受调解者提议的那种和解。与社会心理学的实验结果显示的一样，人们都有一种从众心理，容易在团体、群众的影响下怀疑、改变自己的观点与行为。因此，巧妙地运用群体的力量，或把另外的人带到调解桌前，就是美国调解技巧对社会心理学的一种有益利用。有时，调解员也需通过与各方当事人的单独会谈，谨慎地推出由调解员提议的可替代性方案，避免把当事人置于一种尴尬的处境，即当着对方当事人的面，拒绝调解员的提议。

第七章 “冲突的解决”与美国调解中的僵局应对

本章讨论社会心理学关于社会困境、竞争和误解所引发的社会冲突的理论和“冲突的解决”实验的研究成果。对美国调解中的僵局应对而言，这些研究成果的价值在于：一些强大的力量，比如接触、合作、沟通与和解可以化干戈为玉帛。作为第三方的调解员可以创造消除误会、增加互相了解和信任的沟通氛围，可以促使竞争性双方把“非赢即输”的逻辑变成更富于合作性的“双赢”取向，

最终达成一个整合式的解决方案。作为调解员，在与纠纷双方当事人进行协商和讨价还价时，特别是当调解出现僵局时，寻求整合式的解决方案是相当重要的。然而，基于利益的谈判有时候会失败，因此，明智的调解员应在调解机制中并入回归程序，鼓励当事人回到谈判中来，鼓励成功的协商谈判。同时，着眼未来并强调形成符合当事人意愿的解决争议的方案。

本书的基本观点如下：

第一，调解是复杂的，它包括调解评估、调解过程以及纠纷解决三项内容。调解之所以是复杂的，主要是因为它发生在人与人之间。最重要的是，调解是个人化和个性化的。作为人，我们都努力寻求获得心理上的一致性和平衡性。我们想使自己做的每一件事情都有意义，我们希望按照自己的方式去做事，我们想要满足自己的“自尊”需要。社会心理学对人们头脑中已经形成的一些先入为主的观念以及自发性行为提出质疑和挑战，从而转变了我们对调解的认识和想法，同时也改变了调解员的调解方法。事实上，如果一个人按照与他自己的人格和性格不一致的某种方式来做事，就很难变得真正有效。人们在心理上的一致性需要本身就是带有内在冲突的，而这种冲突正是导致我们试图影响他人的根本原因，产生了调解的需要或者调解的机会。在现实中，调解的成功率和当事人的满意程度往往取决于调解员的权威、经验和技巧。^① 其中，权威是指调解机构及其成员的公正性、个人能力、地位和强制力等因素，决定着当事人对调解的信任程度。不同的调解员对当事人产生的影响截然不同，有时某个特定人物的出面本身就会对纠纷解决产生一种促进力，其意见甚至具有一定的规范作用。经验和技巧则体现为调解员的能力，直接反映在和解率指数上^②，具体包括态度的中立性和公正、化解敌意和表达意见（劝说）的方式方法、对当事人的影响力以及对人的关心、热忱和对事物的洞察力，等等。

第二，尽管调解的技巧是经验性的，因人而异的，但归纳起来仍有一些基本规律可循，如：耐心和认真倾听当事人的意见；实事求是地、尽可能全面地了解情况，进行证据审查；善于发现争点所在和可能达成的妥协之处；在正式开始调解会议前做好应有的准备工作；提供为当事人着想的意见和劝说；创造和解的气

① 范愉著：《非诉讼程序（ADR）教程》，中国人民大学出版社2002年版，第154页。

② 美国Houston的统计说明，占36%的调解员的和解率为85%以上，37%的调解员和解率为75%~85%，16%的调解员的和解为50%~75%，而有6%的调解员的和解率仅为0%~50%。转引自范愉著：《非诉讼程序（ADR）教程》，中国人民大学出版社2002年版，第155页。

氛；认真细致的心理帮助；帮助当事人制作尽可能完善的和解协议等。^①事实上，作为一名调解员，很多时候有很多不同的思维方式，（他）可能用诉诸情感的因素来做出决定，也可能会用非常理性、合理的方式来做出决定。有时候还要考虑一些专业道德方面的问题。这些不同的思维方式包括使用社会心理学、社会学、人类学、经济学、数学、沟通理论等方面的原理。一旦一个人了解了应当怎样运用这些原理，调解就变得不那么复杂和令人望而生畏了。在调解过程中，调解员既可以观察分析当事人的性情特征来调整沟通的策略，也可以创造有利于当事人和解的情境来主导调解程序；既可以分别与当事人各方单独会面，也可以跟大家一起会面。调解的目的是明确各方当事人的利益和目标，评价各方当事人立场的相对优点和长处，探讨多种可能的备选方案，并且说明各方当事人不能达成一致可能产生的后果。因此，对于一个掌握社会心理学知识和有经验的调解员来说，他通过与各方当事人交谈，就可以看出各方当事人可能采取的行动。由于各方当事人的情感和行为会相互发生影响，同时，调解员也会影响各方当事人的情感和行为。这意味着有效的调解是对与各方当事人有关信息进行运用的一个过程，其中还要加上对信息的分析以及一些必要的时间，这一过程的目的是对各方当事人的行为产生影响。

第三，在美国，调解程序一般是非对抗性的，并且是非正式地进行的。这种程序可能最后导致争议的解决，但也可能不那么成功。相反，调解可能只使争议的问题明晰化，不过这一作用对于随后努力解决争议是有帮助的。^②这种纠纷解决方法的社会心理学假设是，由于双方当事人相互间不信任而且在他们之间的沟通已经被破坏，才使得纠纷通常不能得到解决，就需要注入一个第三方，促进对立的当事人从解决纠纷的角度出发进行沟通对话。同时，这种纠纷解决方法——调解，作为私人的、自愿的并且是非正式的程序，是由当事人选择一个中立的第三方协助纠纷人达成一个相互可以接受的协议。调解员（mediator）所扮演的角色就是收集信息，通过同时或分别听取各方当事人的意见，辨别特定的纠纷争议焦点、相互立场和需求、以及各自立场中的优势和劣势，积极帮助各方当事人展开讨论、发现共同点，从而找到解决问题的办法或促成达成互相满意的和解协

① 范愉著：《非诉讼程序（ADR）教程》，中国人民大学出版社2002年版，第155页。

② [美] 彼德·C·伦斯特洛姆编：《美国法律辞典》，贺卫方、樊翠华等译，中国政法大学出版社1998年版，第28页。

议。与仲裁程序不同,作为第三方的“调解人无权作出有约束力的判决”^①，“缺乏决定纠纷的权威”^②，但调解员的实质性介入却改变了谈判的力度，甚至使双方当事人接受调解员提出的纠纷解决方案。调解本身以灵活性为特点，调解员的作用也可以具有很大的自主性，说服、劝解、分析甚至教育无一不可。^③正是调解员没有能力强制执行自己的决定，他就必须找到一个双方都愿意接受的结果，只要没有压制和欺骗，能够促成双方当事人达成和解，应该说就达到了调解的目的。

第四，在美国调解研究中，区分不同层次的调解亦十分必要。例如，调解员是从广义还是从狭义的角度看待“问题”以及扮演的是“斡旋型”还是“评估型”的角色，意味着“调解员本身也具有不同的风格，在处理不同的案件时，也会采取不同的方式来应对”。^④在这里，所谓“斡旋型”的调解员专注于协助沟通，查找利益所在，提出中立性问题，促使双方当事人专心聆听彼此发言；而所谓“评估型”的调解员同时会提出个人意见，包括法院会如何判决，以及当事人在谈判中应采取的行动等。调解员风格的不同层次的优先考虑，彰显了什么才是调解员所适宜采用的在调解技巧上的不同意见，需要运用社会心理学的解释方法。不仅如此，调解本质上也是一场心理博弈，是一个社会心理过程。在实际调解活动中，调解员如果有意识地运用一些心理学包括社会心理学的知识，以及对人性、社会深厚感悟及逐渐积累起来的经验，就可能更好地帮助当事人取得调解的成功。

第五，调解员关于调解信息的运用和分析，构成了可以赢得对纠纷解决的个人力量。有效的、合乎道德的调解，既不是恐吓，也不是欺诈和哄骗。恰恰相反，在一场有效的、符合专业道德规范的调解中，各方当事人都会取得胜利。其实，这种调解“双赢”的观念，只不过是对“只有对交易各方都有利的买卖才是好买卖”这一商业信条的另一种阐述而已。从社会心理学的角度来看，调解就是人与人之间发生关系的社会现象，是彼此认知、心理交流和互为影响的过程。不论各方当事人的行为或语言是何等复杂，都是可以预测和理解的。通过认

① [美] 彼德·C. 伦斯特洛姆编：《美国法律辞典》，贺卫方、樊翠华等译，中国政法大学出版社1998年版，第28页。

② [美] 史蒂文·苏本、玛格瑞特（绮剑）·伍著：《美国民事诉讼的真谛》，蔡彦敏、徐卉译，法律出版社2002年版，第207页。

③ 范愉著：《非诉讼程序（ADR）教程》，中国人民大学出版社2002年版，第156页。

④ 廖永安主编：《如何当好调解员：中美调解培训启示录》，湘潭大学出版社2012年版，第84页。