

“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

人民调解 精品案例集

孙浩波 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

人民调解 精品案例集

RENMIN TIAOJIE JINGPIN ANLIJI

孙浩波 主编

侯元贞 吕宗澄 副主编

湘潭大学 出版社

图书在版编目(CIP)数据

人民调解精品案例集 / 孙浩波主编. —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 978-7-81128-912-1

I. ①人… II. ①孙… III. ①民事纠纷—调解(诉讼法)—案例—中国 IV. ①D925.114.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015)第 317861 号

人民调解精品案例集

孙浩波 主编

责任编辑: 刘文情 雷 勇

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: 10.75

字 数: 193 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 978-7-81128-912-1

定 价: 25.80 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）

新时期人民调解文化建设的思考与实践

(代序)

湖南省司法厅党组成员、副厅长 刘道龙

2011年10月,党的十七届六中全会作出了深化文化体制改革、推动社会主义文化大发展大繁荣的重大战略决策,湖南省委省政府于2010年2月通过了《湖南省文化强省战略实施纲要》,吹响了建设“文化强省”的嘹亮号角。作为人民调解工作指导管理部门,及时总结人民调解文化建设经验,研究人民调解文化发展规律,探索新时期人民调解文化建设之路,大力推动人民调解文化大发展、大繁荣,以丰富的人民调解文化理论和实践成果,为人民调解工作的改革与发展提供良好的思想保证、精神动力、舆论氛围和文化条件,更好地服务当前社会矛盾化解、社会管理创新形势的需要,更好地适应“四个湖南”特别是法治湖南建设的要求,成为当前一项重要而紧迫的任务。

一、人民调解文化的概念和基本特征

(一)人民调解文化的概念。《中华人民共和国人民调解法》第一章总则第二条对人民调解的概念进行了明确。人民调解,是指人民调解委员会通过说服、疏导等方法,促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议,解决民间纠纷的活动。人民调解是一项具有中国特色的、具有深厚中华民族传统文化内涵的法律制度,是我国人民独创的化解矛盾、消除纷争的非诉讼纠纷解决方式。德国著名的社会学家马克思·韦伯说过:“在任何一项伟大的事业后面,必然存在着一种精神力量,尤为重要的是这种精神力量一定与该事业的背景有密切的根源。”被国际社会誉为“东方经验”“东方之花”的人民调解,也必然存在一种精神和理念支撑并以引导

其萌芽、发展和进步,最终成为由人民调解实践活动产生并超越具体实践活动的上层建筑,这种精神、理念和上层建筑就是人民调解文化的重要内涵。概括而言,人民调解文化就是在人民调解工作实践和管理活动中逐步形成的具有中华优秀传统文化特色的共同价值观念、行为方式、法律制度规范及相关物质表现的总称,是人民调解事业发展进步的力量源泉。

(二)人民调解文化的基本特征。人民调解文化伴随人民调解制度的确立而产生,具有鲜明的特征,把握这些特征对于准确理解人民调解文化的内涵十分重要。一是悠久的历史性。我国纠纷调解历史悠久,调解文化源远流长。我国古代调解制度和调解文化伴随私有财产的确立和阶级社会的产生而产生,产生于民间社会,自下而上成为统治者解决纷争和管理社会的一种重要手段。调解文化与中国古代经济、政治、社会特征高度适应统一,融合了古代儒、法、道诸家思想文化精髓,具有浓厚的中华优秀传统文化特色。二是鲜明的时代性。我国现代人民调解文化萌芽于二十世纪二三十年代,在共产党领导下的反封建土地制度的农会组织和根据地局部政权组织中设立调解组织,开展人民调解工作而产生。人民调解文化被赋予了鲜明的时代特征。无论在土地革命战争、抗日战争、解放战争时期人民调解文化始终服务于党在当时的中心工作,充分体现党的群众路线,密切党群、干群关系,为当时的革命战争、统一战线、经济发展和政权建设任务服务。特别是在当前建设社会主义和谐社会的大背景下,人民调解文化被烙上了鲜明的时代印记,赋予了崭新的历史使命,内涵不断丰富,外延更加拓展,成为构建和谐社会不可或缺的重要文化因子,人民调解文化舞台更为广阔。三是广泛的群众性。毛泽东同志说过:“什么叫正确处理人民内部矛盾?就是实事求是,群众路线。归根到底是群众路线。”人民调解文化产生于基层,来源于群众,以群众利益为宗旨,以服务群众为归依,以群众创造为发展源泉和动力,广受群众欢迎,有深厚的群众基础,具有浓厚的民间性、群众性特点。四是实践指导性和价值导向性。新中国人民司法制度的重要奠基者谢觉哉同志对人民调解制度的确立功不可没,对人民调解文化建设研究很深,影响深远。他指出:“调解可使大事化小、小事化无;可使小事不闹成大事、无事不闹成有事。”这一论述深刻阐述了人民调解文化服务化解纷争的实践功

能和倡导“以和为贵”的价值导向。人民调解文化是我国社会主义上层建筑 and 意识形态的重要组成部分,是社会主义法治文化的重要内容,它来源于实践,又指导实践,推动人民调解工作不断创新发展,推动法治文化的不断巩固和完善,推动形成崇尚法治理念、追求公平正义的良好风尚。

二、加强人民调解文化建设具有重要意义

任何一项事业要取得长足发展,必须具备两个条件,一个是法制保障,一个是精神文化支撑。近年来,各地人民调解工作不断深入发展,业务不断规范,制度不断完善,职能不断强化,地位不断提高。但总体而言,人民调解文化建设相对滞后。《人民调解法》的颁布实施,解决了人民调解的法律地位和行为规范问题;当前,大力加强人民调解文化建设,为人民调解的新一轮发展提供文化支撑和精神保障,显得尤为重要而紧迫。

(一)有利于营造人民调解工作的良好氛围。一方面,通过报刊、电视、广播、网络等大众媒体,大力宣传人民调解工作优势、职能作用、调解案例和先进典型,大力营造人民调解浓厚的文化氛围,不断扩大人民调解工作的社会影响,使人民调解工作广为认同,深入人心;另一方面,通过加强司法所、人民调解委员会、人民调解室等基层调解阵地文化建设,加强对法律法规、伦理道德、公序良俗、名言警句的宣传,扩大对先进调解文化的传播,使纠纷当事人置身温馨和谐的环境,耳濡目染,春风化雨,有利于营造矛盾纠纷化解的浓厚氛围,也有利于整个社会守法、和谐氛围的营建。

(二)有利于提高矛盾纠纷化解效力。人民调解文化以“法为上、和为贵,调为先、让为贤”为价值核心,通过法制宣传、思想教育、规劝疏导、平等协商的方法促使纠纷当事人互谅互让、握手言和。人民调解文化讲究的是群众自我管理、自我教育、自我裁决,与审判、行政处罚等其他强制性的司法、行政文化有着显著区别,相比其他纠纷解决方式更能为当事人所接受,更有利于实现案结事了。加强调解文化建设,努力营造“和为贵”“调为先”的调解工作氛围,有利于提高化解矛盾纠纷的效力,充分彰显人民调解文化在化解矛盾纠纷中的独特魅力,已经得到了人民群

众和各级领导的广泛认可。

(三)有利于提高人民调解工作指导管理水平。《人民调解法》进一步明确了司法行政机关指导管理人民调解工作的法定职责。依法管理,推动人民调解工作科学、可持续发展,司法行政机关义不容辞。长期以来,司法行政机关对人民调解工作的指导管理主要包括组织、队伍、业务、制度、保障等几个方面,相对来说,“文化建设”是一个新课题,也是一个薄弱环节,没有现成的模式可以照搬,工作任务较重,指导难度较大。将人民调解文化建设纳入指导范畴,积极探索、创新人民调解文化建设经验,构建行之有效的人民调解文化建设长效机制,确保这项工作的常态化、制度化,对于提高司法行政机关特别是基层工作部门的指导管理水平大有裨益。

(四)有利于增强人民调解工作发展后劲。加强人民调解文化建设有利于形成重视调解、尊重调解、支持调解、选择调解的社会共识,增强全体公民的调解自觉性,产生推动人民调解发展的强大动力。人民调解文化建设是一个系统工程,既涉及精神理念层面,又包含场所建设等物质基础保障方面,需要增加投入,加强保障。以人民调解文化建设和规范化建设为契机,广泛宣传人民调解在构建和谐社会、创新社会管理方面的积极作用、典型案例、模范人物,以有为争有位,主动赢得党委、政府的重视支持,帮助解决当前人民调解工作面临的人员、经费、基础设施等方面的突出困难和问题,对于提高整体保障水平、夯实基层基础、增强人民调解工作发展的内在动力与发展后劲具有重要意义。

三、我省人民调解文化建设的实践探索

近年来,我省各级司法行政机关充分认识人民调解文化建设的重大意义,加强领导,积极探索,多措并举,积极打造具有湖湘文化特色的人民调解文化品牌,人民调解文化建设呈现出生机勃勃,取得了重要进展。

(一)加强指导,营造氛围。我省注重发挥人民调解文化建设在人民调解工作体系中的基础性、引导性、教育性的重要功能,将人民调解文化建设作为推动人民调解工作改革与发展的特色工作来抓,将其纳入法治湖南建设和文化强省战略规

划,确保组织领导到位。协调争取省“两办”下发了《关于进一步做好人民调解工作的意见》(湘办发[2012]6号),将人民调解文化建设的内容写进了这份文件,要求“加强人民调解文化建设,营造团结、和睦、文明、礼让的调解氛围。及时总结推广各地人民调解工作中行之有效、群众普遍认可的好经验好做法,形成长效机制。”省厅制定了《关于进一步加强全省人民调解工作规范化建设的意见》(湘司发[2012]47号)将“调解文化”纳入了人民调解工作规范化建设的重要内容。今年还组织编印了《湖南省人民调解文化建设手册》,组织了全省人民调解能手先进事迹报告团赴各市州进行事迹宣讲。切实加强业务指导和专业培训,经常深入基层调研督查,及时总结推广各地加强人民调解文化建设的好经验、好做法。我们还将这项工作纳入了社会管理综合治理考评和绩效考评内容,确保工作落实。

(二)积极探索,培育典型。近年来,我省各级司法机关和广大人民调解组织,在省厅的大力支持和倡导下,积极开展人民调解文化建设探索,形成了一批成功案例和先进典型,郴州市以公正、和谐、廉洁、便民、利民的人民调解核心理念为指导思想,以党委政府重视支持为组织保障,以“县级司法局长担任首席人民调解员制度”和“人民调解文化助调机制”为制度支撑,以规范调解室文化、宣传法治文化、包装民间文化,打造精品文化为主要手段,以社会和谐稳定为工作目标和价值追求,大力加强人民调解文化载体、平台、机制建设,广泛弘扬先进的人民调解文化,全市形成了“各级重视人民调解、各界支持人民调解、人人参与人民调解”的良好局面。宜章县坚持把加强调解文化建设作为定纷止争、维护稳定、构建和谐的重要内容来抓,本着“温馨和谐氛围感染群众,直白的地方语言走近群众,典型调解案例教育群众”的建设理念,县财政投入100多万元建立了调解文化广场3个,调解文化庭(室)379个,广泛开展调解文化进社区、进乡村活动,书写板报1600余块,制作温馨标语1万余幅、宣传专栏500余期,进村入户宣讲大调解1500余场次,“宽容、理解、互谅、互让”的调解文化价值观念深入人心。此外,我省宜章、津市等地设计编印的《人民调解三十六计》《人民调解三字经》《劝调歌》《人民调解员巧解矛盾纠纷口袋书》等一大批群众喜闻乐见、富有地方特色和时代特征的调解文化作品在民间广为流传,这些作品融合了优秀传统文化和现代调解技巧,语言

简洁生动,便于操作运用,在化解矛盾纠纷时往往能收到奇效。武冈市的“家户长”调解模式,衡东县“和事佬”调解模式、怀化市的矛盾纠纷听证评议制度和“专家调解室”等,有效发挥了人民调解文化在化解矛盾纠纷中的积极作用。

(三)创新载体,深化合作。我省积极利用主流媒体,加大宣传力度,先后组织开展了“人民调解三湘行”“三调联动边界行”宣传、《人民调解法》宣传等一系列集中采访报道活动,有关厅领导多次接受湖南人民广播电台、省政府门户网站、省政协《人民之友》杂志、潇湘晨报等媒体的专题访谈,人民调解工作和人民调解文化的社会影响持续扩大。注重发挥高校、科研院所的优势,先后依托湘潭大学成立了“湖南省调解理论研究和人才培训中心”,在湖南商学院建立了“人民调解理论研究基地”,在湖南司法警官学院成立了“湖南司法行政基层工作研究所”,形成“三驾马车”强力推进人民调解文化建设的良好态势。今年以来,省厅联合有关高校先后举办了2期社区纠纷多元解决方式理论研讨与人才培训班,举办1期中美调解理论培训班,有9名人民调解指导管理干部参加了学习培训,开发培训教材两本。通过一系列创新的举措,全方位、多层次加强人民调解理论研究和人才培训。成功申请国家外国专家局和中国国际人才交流基金会立项,争取到46万元专项经费投入,聘请了两名具有丰富调解理论和实践经验的外国专家学者,启动实施了人民调解社会管理创新项目。优质社会资源的引入,为人民调解文化注入了新鲜血液,增强了发展动力。

(四)助推工作,彰显作用。通过加强人民调解文化建设,将文化因素融入人民调解组织队伍建设、业务规范化建设、制度机制建设和基础设施建设等各方面,贯穿于纠纷调解工作全过程,充分发挥人民调解文化的强大功能和独特魅力,我省人民调解工作实现了又好又快发展,在化解矛盾纠纷、维护社会和谐稳定中的重要作用得以充分彰显。近年来,省厅紧扣省委、省政府工作大局,以人民调解工作为主抓手,先后组织开展了“司法行政大动员、化解矛盾促和谐”专项维稳、“应对金融风险、促进富民强省”专项法律服务、人民调解化解矛盾纠纷专项攻坚、“调解化积案、息访保平安”人民调解专项活动等一系列重大活动。专项活动与人民调解文化建设相互促进,相得益彰,深化了人民调解工作的浓厚氛围,有效地彰显了人

民调解工作的职能作用。我省各级人民调解组织每年排查化解矛盾纠纷 40 万件左右,矛盾纠纷调解率、调解成功率不断提高,防止了一大批民转刑、非正常上访和群体性事件的发生,切实维护了全省社会大局和谐稳定,我省以人民调解文化建设助推矛盾纠纷排查化解的做法和成效,得到了司法部部长吴爱英,时任省委书记周强,省委常委、省委政法委书记孙建国,省人大副主任谢勇和时任副省长盛茂林等领导的充分肯定。

我省人民调解文化建设虽然取得了一定成绩,但还存在一些困难和问题,主要表现为:一些地方和领导认为人民调解文化建设是“软指标”,认识不高,重视不够,投入不足;各地人民调解文化建设缺乏统一的建设规划和标准,工作发展不平衡,人民调解文化的氛围不够浓厚;业务培训不够,指导管理水平和人民调解员队伍的综合素质与建设先进文化的要求相比还有差距;人民调解文化研究、宣传相对滞后,人民调解文化产品的供给不足,离新时期人民调解工作的要求和社会公众的需求相比还有差距。

四、人民调解文化建设必须坚持的原则

(一)弘扬主旋律与贴近群众相结合的原则。要按照中央关于社会主义核心价值观体系建设和社会主义文化建设的要求,紧扣法治湖南建设和文化强省战略部署,大力加强以“忠诚、为民、公正、廉洁”为主要内容的政法干警核心价值观教育,坚持正确的人民调解文化建设政治方向,大力弘扬人民调解先进文化主旋律。要不断创新载体,形式多样地大力宣传和为贵、调解为民、调解优先的调解理念,引导群众以调解方式定分止争;大力宣传调解员热心调解、无私奉献、维护稳定、促进和谐的精神,使全社会和广大群众更加理解人民调解工作,支持和配合人民调解工作,为人民调解工作深入开展创造良好的社会基础、群众基础和舆论基础。同时,要准确理解人民调解的群众性、自治性特征,把握人民调解文化的公共文化属性,在人民调解文化建设的各个环节中要充分体现面向群众、贴近群众、服务群众的原则,按照公益性、均等性和便利性的要求,充分尊重、积极发挥人民群众的首创精神,坚持从群众中来,到群众中去,为人民调解文化建设注入无穷的活力和不竭的

动力,为广大群众提供优质丰富的人民调解文化成果。各相关部门要整体联动,形式多样地广泛宣传调解民间典故、传统习俗、古今中外调解名言警句、和解谚语、伦理道德、仁和礼让等传统调解理念,并以此为主要内容建立调解文化广场或长廊。组建人民调解文化文艺宣传队,大力宣传邻里和睦、以和为贵的新人新事新风貌,自觉把普法教育与道德教育融合于调解文化建设之中,把人民调解理念根植于城乡居民群众之中,使社会公众在潜移默化之中增强法律、道德、调解意识,提高依法办事、按照法律程序解决矛盾纠纷的能力。要善于借鉴外地经验,与电视台探索联办有关人民调解的栏目,用群众身边的事广泛宣传人民调解;与电信等部门协调,通过发送短信形式传播调解文化;在网站上开通人民调解微博,及时发布人民调解信息,展示人民调解风采,搭建广大人民调解员和社会各界沟通交流平台。

(二)形式与内容相结合的原则。调解文化建设是一项系统工程,也是一门艺术,既要有健康、向上、科学的内容,也要讲究形式的丰富、活泼、直观,做到形式与内容的和谐统一。要科学设置调解庭室。优美温馨舒心的调解环境,是调解文化的重要载体和传播途径,也是人民调解形象的集中展示。要按照“方便、实用、温馨”的要求,科学调整配置调解室,合理布置室内外环境,增添人性化设施,努力构建体现调解文化的优美、温馨、舒心、亲和的调解环境。要根据是否公开调解、矛盾纠纷的类型等情况,设置不同的调解室,使当事人获得公正、公平、理性、自主解决纷争的心理预期,保持积极良好的和解心态,增进双方的文化认同和感情认同。要探索设立心理调解室,积极实施心理疏导、行为矫正,防止矛盾激化。要按照平等、人文的原则,合理设置调解席、当事人席和旁听席,在调解室醒目位置设置温馨提示,强化调解便民惠民各项措施,努力营造尊重和方便人民群众的良好氛围。要按照办公信息化要求,改善调解员办公条件,全面推行电子化信息化办公。要大力加强调解文化的宣传、普及。利用接待室、候调室、调解室和走廊等区域,建设“文化墙”“文化走廊”,悬挂、张贴法律名言、调解谚语、人生警句以及反映调解理念的文字标识和美术作品。通过对调解场所的文化包装,不断增强人民调解视觉上的冲击力、心灵上的感染力和情感上的亲和力,不断增强调解效果。

(三)政府引导与群众参与相结合的原则。《人民调解法》明确规定,县级以上

人民政府要支持人民调解工作。人民调解文化建设同样需要得到各级党委、政府的大力支持。各级司法行政机关要加强汇报宣传,积极争取党委、政府的重视支持,将人民调解文化建设纳入地方社会建设和文化建设的总体规划,作为提升一个地方“软实力”的重要工作来抓,为人民调解文化建设提供有力的组织保障和政策支持。要认真贯彻落实《人民调解法》的有关规定,履行政府职责,加大人民调解宣传、表彰经费保障力度,积极推行人民调解“以奖代补”制度,加大人民调解场所规范化建设力度,建设一批文化、科技含量高的调解庭(室),为人民调解文化建设提供坚实的物质基础。同时,要加强调研指导,出台相关政策,制定统一的建设规范和标准,不断拓展人民调解文化建设的广度和深度。要积极总结推广基层探索创新的成果,典型引路,以点带面,指导、推动全省人民调解文化建设。要加强宣传和引导,动员社会力量积极参与,增强人民调解文化建设的合力和活力,实现人民调解文化建设人人参与,人民调解文化成果人人共享,造福人民。

(四)理论创新与人才培养相结合的原则。要积极借助大专院校、科研院所的力量,吸引优秀的专家学者更多地关注人民调解文化建设的课题,加强对新形势下矛盾纠纷现状和人民调解文化的研究,切实增强科研工作的前瞻性、针对性和指导性,力争形成一批有影响的人民调解文化研究成果,产生一批优质的人民调解文化产品,努力缓解当前优质人民调解文化产品供给不足的矛盾。人民调解员的素质能力建设是调解文化建设的重要组成部分,必须要以科学发展观和社会主义法治理念为指导,大力加强人民调解员队伍建设。要深入推进调解岗位大培训、大练兵活动,让传统文化内化为广大人民调解员的精神素质,提升人民调解员排查化解矛盾纠纷的能力水平。要深入开展“调解为民”教育,把“公正、和谐、廉洁、便民、利民”作为价值追求,不断规范调解服务行为,完善调解工作流程,创新调解服务方式,积极推行主动调解、上门调解、跟踪回访等便民调解方式,提升人民群众对人民调解的满意度。要筹备成立人民调解员协会,创办人民调解文化建设内刊,积极开展人民调解文化建设的研究,及时总结典型,凝炼经验,开展研讨交流,促进互相提高,推动全省人民调解文化建设的深入发展。



巨额投资惹纷争 人民调解化大案	1
事发突然揪人心 多方合力促和谐	7
他乡务工意外遇难 调解化干戈为玉帛	11
死亡赔偿引纠纷 一波三折终化解	17
为民维权五载起争议 情法交融促调解	23
调解一波三折 治标更需治本	29
漏诊致死起纠纷 倾情调解促和谐	34
火灾无情伤邻里 调解温情暖人心	38
用法理解疑难 化干戈为玉帛	43
骡马无情人有情 三调联动化纷争	47
七旬老汉遇变故 人民调解暖人心	51
以法为据 情理交融	56
安装空调出事故 依法调解息纷争	62
房屋裂缝谁之过 三轮调解息纷争	67
“三调联动”化解三方疑难纠纷	73
附录一：湖南省人民调解文化建设的实践	76
附录二：中华民族传统文化	121
附录三：人民调解员之歌	149