

岑生挺 著
郑玉华

民间纠纷调解指南

警官教育出版社

民间纠纷调解指南

郑玉华 岑生挺 著

D923/47

民间纠纷调解指南

岑生挺

著

郑玉华

警官教育出版社

(京)新登字167号

民间纠纷调解指南

*

警官教育出版社出版

北京西城区西绒线胡同贤孝里14号

邮政编码 100031

*

新华书店北京发行所发行 飞达印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 9.25印张 205千字

1992年6月第1版 1992年6月第1次印刷 印数1—10000册

ISBN7-81027-126-1/D·91 定价, 5.60元

序

在我们平平凡凡的日常生活中，磕磕碰碰的小纠纷确是谁也避免不了的，就算是夫妻之间、父子之间这种最为密切的亲情关系也少不了产生一些小风波、小冲突。有了冲突纠纷，怎么办呢？作为纠纷双方当事人当然应以“退一步海阔天空”的姿态来主动、诚恳地做出重新和解的工作使冲突双方重归于好。这是我们这个文明古国以“和为贵”的优良传统。不过，由于纠纷的性质千差万别，纠纷产生的原因纷繁复杂，纠纷双方当事人的特点形形色色、各有不同，所以，并不是所有的纠纷都可以通过纠纷双方当事人的努力而得以化解。这就需要有第三者或某个组织来担任“中间调停人”并通过耐心细致的疏导工作，秉着公正、平等、依法的原则，使纠纷双方互谅互让、化干戈为玉帛。第三者或某个组织出面化解纠纷的工作，便就是“调解”。调解在人际关系中起着“调节器”的作用，它是我国解决人民内部矛盾的重要手段。

多少年来，我国的调解工作解决了大量的民间纠纷，在增强人民团结、预防和减少犯罪、促进物质文明和精神文明建设、培养群众自治习惯等方面，发挥了十分重要的作用。各级党政领导特别是基层人民政府越来越重视和支持人民调解工作，调解组织飞速发展，遍布城乡。目前全国建立的人民调解委员会超过百万，厂矿企业调委会达14万多个，村民调委会和居民调委会已分别占应建数的99.5%和99.3%；在广

大调解人员的辛勤努力下，我国的调解工作所取得的成绩越来越大，并且涌现出一大批热心本职工作、受到群众信赖的调解主任。调解工作深入人心，焕发出了强大的生命力。仅1989年至1990年，通过有效的调解工作，全国就防止可能激化的民间纠纷16万多件，避免可能发生的非正常死亡26万余人，为维护社会秩序、保障四化建设的顺利进行，为广大人民群众的安居乐业，做出了积极的贡献。我国的调解工作，被西方法学家赞誉为首流的“东方经验”。

但是，随着我国改革开放的进一步深入，整个社会生活发生了急剧而深刻的变化，群众因生产、生活等方面的权益争执而引起的民间纠纷越来越多，少数纠纷当事人仅仅为一些鸡毛蒜皮的生活琐事而大动干戈，不惜以身试法，使民间纠纷激化，因纠纷激化而导致的刑事犯罪案件频仍，严重侵害了人民群众的合法权益，严重影响了社会治安的稳定。民间纠纷的这一发展趋势，不仅给调解人员带来了更为繁重和艰巨的任务，而且也给调解人员的工作提出了更高的要求。调解人员只有不断地提高自身的政治、业务素质，探索并掌握科学的调解方法，才能适应新形势的需要。但从目前的调解实践来看，确有相当一部分调解人员的政治和业务素质不太高，尚未真正掌握调解纠纷的艺术和技巧，从而使某些简单的民间纠纷由于调解方法不当而变成疑难纠纷，有的甚至激化为刑事犯罪案件，教训尤为沉痛。

为了帮助广大调解人员提高政治和业务素质，推动调解工作健康发展，我们通过广泛地搜集资料，认真调查研究，反复征求基层调解人员的意见，结合有关政策、法律和各地积累的调解工作经验，编著了此书。在编著过程中，我们尽

可能地运用有关法律、法规和政策精神作为解释和阐述的根本依据，以确保指导性和准确性；尽可能选择现阶段调解工作中经常遇到的热点、难点和疑点问题，用科学和法制相结观合的点来通俗易懂地进行分析，并提出相应的解决方法，以确保针对性和实用性；还考虑到开展调解工作最基层也是最普遍的是人民调解委员会，因此我们特别将人民调解作为本书的重点，以确保适用性和有效性。由于我们占有资料、实地调研和自己能力所限，本书难免有许多不足之处，愿望有关专家学者和广大调解工作者给予批评指正。据我们了解，目前国内很少有这方面的专著问世，如果我们编著的这本书能够起到抛砖引玉的作用，那么也就实现了我们为调解事业奉献微薄之力的愿望。

著者

目 录

序

第一章 绪论

1. 什么是纠纷…………… (1)
2. 什么是调解…………… (1)
3. 调解有哪些基本特征…………… (1)
4. 调解工作的作用是什么…………… (2)
5. 近年来调解工作取得了哪些进展…………… (3)
6. 怎样认识调解工作的必要性和可行性…………… (6)
7. 为什么要重视调解纠纷的艺术…………… (8)

第二章 调解分类及相互关系

8. 我国的调解主要有哪几类…………… (9)
9. 法庭调解的要件和特点是什么…………… (9)
10. 仲裁调解的特点和原则是什么…………… (11)
11. 行政调解的性质和作用是什么…………… (13)
12. 人民调解的性质和特征是什么…………… (15)
13. 人民调解是怎么起源和演变的…………… (17)
14. 我国的人民调解制度是如何建立和发展起来的…………… (18)

- 15. 人民调解与其他调解有什么关系…………… (21)
- 16. 人民调解委员会与基层政府的关系是什么… (24)

第三章 人民调解组织及具体要求

- 17. 人民调解委员会的设置原则是什么…………… (26)
- 18. 如何选配调解人员…………… (27)
- 19. 调解人员应具备哪些条件…………… (27)
- 20. 近年来调解人员结构上有哪些调整…………… (28)
- 21. 调解机构是如何产生的…………… (29)
- 22. 人民调解委员会的归属有哪些规定…………… (29)
- 23. 调解委员的待遇如何解决…………… (30)
- 24. 调解组织有哪些主要类型…………… (30)
- 25. 人民调解委员会的性质是什么…………… (33)
- 26. 人民调解委员会的任务是什么…………… (34)
- 27. 人民调解委员会的调解工作原则是什么…… (36)
- 28. 人民调解委员会的工作纪律有哪些…………… (40)
- 29. 如何解决无固定收入的调解人员的劳动报酬…(43)

第四章 纠纷的管辖范围及调解程序

- 30. 为什么要确定纠纷管辖和划分调解范围…… (45)
- 31. 法庭调解的管辖范围是什么…………… (45)
- 32. 行政调解的管辖范围是什么…………… (46)
- 33. 仲裁调解的管辖范围是什么…………… (47)
- 34. 治安调解的管辖范围是什么…………… (49)

- 35. 人民调解的管辖范围是什么…………… (50)
- 36. 确定人民调解管辖范围的原则是什么…………… (51)
- 37. 人民调解管辖范围的类型有哪些…………… (52)
- 38. 管辖范围不清的纠纷应如何分工处理…………… (55)
- 39. 民间纠纷的调解程序是什么…………… (58)

第五章 调解人员的素质及提高素质的途径

- 40. 调解人员的素质要求是什么…………… (61)
- 41. 目前有些调解人员素质不高的主要表现及其原因是什么…………… (70)
- 42. 提高调解人员素质有哪些途径和方法…………… (72)

第六章 调解纠纷制度及基础工作

- 43. 调解纠纷的有关制度主要包括哪些…………… (80)
- 44. 为什么要实行纠纷登记制度…………… (80)
- 45. 纠纷登记包括哪些主要内容…………… (81)
- 46. 怎样执行纠纷登记的存档制度…………… (81)
- 47. 调解纠纷制度包括哪些内容…………… (83)
- 48. 如何执行订立调解协议书制度…………… (84)
- 49. 怎样才能促使当事人自觉履行协议…………… (85)
- 50. 因履行协议而发生纠纷应如何调解…………… (86)
- 51. 请示汇报制度的主要内容是什么…………… (87)
- 52. 人民调解委员会的组织内部还有哪些制度… (88)
- 53. 调解纠纷为何需要调查取证…………… (89)

- 54. 调查取证的作用是什么…………… (89)
- 55. 调查取证必须遵守哪些原则…………… (90)
- 56. 怎样运用调查取证工作的技巧…………… (91)
- 57. 调查取证应注意哪些问题…………… (94)

第七章 被调解人的不良心理及其消极影响

- 58. 什么是纠纷动机…………… (96)
- 59. 导致纠纷动机产生的主要原因是什么…………… (96)
- 60. 纠纷行为产生的主要原因是什么…………… (98)
- 61. 什么是个性心理因素…………… (98)
- 62. 环境因素指的是什么…………… (99)
- 63. 纠纷心理的复杂状态主要表现在哪里…………… (99)
- 64. 影响纠纷心理的外在因素有哪些 …… (100)
- 65. 引起婚姻恋爱纠纷的心理因素有哪些 …… (102)
- 66. 引起婆媳纠纷的心理因素有哪些 …… (103)
- 67. 引起群体纠纷的心理因素有哪些 …… (104)
- 68. 引起邻里纠纷的心理因素有哪些 …… (104)
- 69. 纠纷发生后会产生哪些不良心理因素 …… (105)
- 70. 调解人员为何应掌握并运用心理对策 …… (107)

第八章 民间纠纷的调解方法

- 71. 民间纠纷调解方法有哪些主要规定 …… (109)
- 72. 调解方法主要有哪几种 …… (110)
- 73. 婚姻纠纷的主要特点是什么 …… (111)

74. 婚姻纠纷增多的主要原因有哪些 (113)
75. 调解婚姻纠纷应坚持什么原则 (120)
76. 因包办、买卖婚姻引起的婚姻纠纷应如何调
处 (121)
77. 因一方喜新厌旧引起婚姻纠纷应如何调
处 (122)
78. 男方在订亲后被判刑, 女方要求退婚的纠纷
应如何调处 (123)
79. 应如何调处因经济问题引起的婚姻纠纷 ... (123)
80. 应如何调处因生女孩而引起的婚姻纠纷 ... (125)
81. 调解婚姻纠纷应注意哪些问题 (125)
82. 应如何调处港、澳、台胞的婚姻纠纷 (129)
83. 赡养纠纷有哪些主要特征 (131)
84. 调解赡养纠纷应遵循哪些原则 (132)
85. 赡养纠纷有哪些主要类型 (134)
86. 以父母未曾抚养自己为理由而拒绝赡养引起
的纠纷应如何调处 (135)
87. 以自己不富裕而拒绝赡养引起的纠纷应如何
调处 (135)
88. 以父母偏心而拒绝赡养引起纠纷应如何调处
..... (135)
89. 因意外事件而改变赡养协议引起纠纷应如何
调处 (136)
90. 继、养子女赡养继、养父母引起纠纷应如何
调处 (137)
91. 赡养纠纷调解不成怎么办 (137)

92. 什么是相邻关系纠纷 (138)
93. 相邻关系纠纷的调解原则是什么 (139)
94. 相邻关系的纠纷应如何调处 (140)
95. 相邻截水、排水关系纠纷应如何调处 (140)
96. 相邻通行关系纠纷应如何调处 (141)
97. 相邻通风、采光纠纷应如何调处 (143)
98. 如何调处相邻防险关系的纠纷 (144)
99. 因生活琐事引起邻里纠纷应如何调处 (144)
100. 如何调处因子女而引起的邻里纠纷 (145)
101. 因迷信行为引起纠纷应如何调处 (145)
102. 什么是继承纠纷 (146)
103. 继承纠纷的种类主要有哪些 (147)
104. 继承纠纷的调解原则是什么 (148)
105. 因继承人的范围引起纠纷应如何调处 (150)
106. 因继承人的继承顺序而引起的纠纷应如何调处 (152)
107. 因遗嘱的设立、变更、撤销问题发生争执引起纠纷应如何调处 (153)
108. 因遗嘱是否有效问题发生争执而引起纠纷应如何调处 (155)
109. 共有财产继承纠纷应如何调处 (157)
110. 尽赡养义务的继承人以外的人提出继承要求引起纠纷应如何调处 (158)
111. 因遗嘱继承人拒不偿还被继承人生前所欠债务引起纠纷应如何调处 (159)

112. 被判死缓的人要求继承遗产而引起纠纷应如何调处 (160)
113. 丧偶儿媳要求继承婆母所留遗产引起纠纷应如何调处 (160)
114. 什么是家庭纠纷 (161)
115. 家庭纠纷有哪些种类 (162)
116. 家庭纠纷激化的原因是什么 (164)
117. 如何调处夫妻纠纷 (166)
118. 婆媳纠纷应如何调处 (168)
119. 如何调处收养纠纷 (169)
120. 隔代人之间纠纷应如何调处 (170)
121. 家庭财产使用权纠纷应如何调处 (171)
122. 什么是宅基地纠纷 (172)
123. 房屋、宅基地纠纷有哪些特点 (173)
124. 引起房屋、宅基地纠纷的原因是什么 (176)
125. 房屋、宅基地纠纷的调解原则是什么 (177)
126. 因宅基地界限不清引起纠纷应如何调处 ... (179)
127. 因侵占公共宅基地和他人宅基地引起纠纷应如何调处 (180)
128. 因一方临时占用他方宅基地引起纠纷应如何调处 (181)
129. 因宅基地的转让引起纠纷应如何调处 (182)
130. 因房屋出售后宅基地归谁使用引起纠纷应如何调处 (182)
131. 什么是生产经营纠纷 (184)
132. 生产经营纠纷有哪些特点 (184)

133. 生产经营纠纷有哪些种类 (185)
134. 生产经营纠纷调解应遵循哪些原则 (187)
135. 因合伙集资经营运输业在分配利润时引起纠纷应如何调处 (189)
136. 因合伙人一方擅自改变集资用途引起纠纷应如何调处 (190)
137. 合伙人在经营中意见不一致时发生纠纷应如何调处 (192)
138. 合伙一方未经他人同意而处理合伙资产引起纠纷应如何调处 (193)
139. 因发现交换物有瑕疵而产生纠纷应如何调处 (194)
140. 什么是争农业生产物资资源纠纷 (195)
141. 争田纠纷应如何调处 (195)
142. 争水纠纷应如何调处 (196)
143. 争农机具纠纷应如何调处 (197)
144. 争牲畜纠纷应如何调处 (199)
145. 什么是合同纠纷 (200)
146. 合同纠纷要不要进行调解 (201)
147. 什么是承包合同纠纷 (201)
148. 承包合同纠纷产生的原因是什么 (201)
149. 什么是买卖合同纠纷 (203)
150. 什么是租赁合同纠纷 (203)
151. 租赁合同纠纷的产生原因是什么 (204)
152. 什么是借贷合同纠纷 (204)
153. 承包合同纠纷调处原则是什么 (205)

154. 买卖合同纠纷调处原则是什么 (205)
155. 租赁合同纠纷调处原则是什么 (206)
156. 借贷合同纠纷调解的原则是什么 (207)
157. 合同是怎样签订的 (207)
158. 因延期交货引起纠纷应如何调处 (208)
159. 购货方确因经济困难无力付清货款引起纠纷
应如何调处 (209)
160. 合同履行后因需方逾期付款遇价格上涨而引起
纠纷应如何调处 (210)
161. 因未办营业执照前签定的无效合同引起纠纷
应如何调处 (211)
162. 因当事人一货卖两家而引起纠纷应如何调
处 (212)
163. 因双方订立口头协议后一方反悔引起纠纷应
如何调处 (213)
164. 什么是债权债务纠纷 (216)
165. 因债务人无力偿还债务与债权人发生纠纷应
如何调处 (216)
166. 因借钱后是否偿还而引起债务纠纷应如何调
处 (217)
167. 借款双方因利率发生争议引起纠纷应如何调
处 (218)
168. 因不当得利引起债务纠纷应如何调处 (219)
169. 因抵押物在债权人手中被损坏引起纠纷应如
何调处 (219)
170. 什么是治安纠纷 (220)

- 171. 治安纠纷调解为何由公安机关承担 (221)
- 172. 调解治安纠纷应遵循哪些原则 (221)
- 173. 调解治安纠纷的程序包括哪些方面 (222)
- 174. 调解治安纠纷的重点是什么 (224)
- 175. 如何调解治安纠纷 (226)
- 176. 治安调解如何采用“冷处理”法 (228)
- 177. 治安调解如何采用“热处理”法 (229)
- 178. 治安调解如何采用“暗处理”法 (229)
- 179. 治安调解如何采用“慎处理”法 (230)
- 180. 如何处理聚众闹事 (230)
- 181. 确定疑难纠纷的要件有哪些 (232)
- 182. 如何调处疑难纠纷 (233)

第九章 调解纠纷实用技巧

- 183. 什么是调解纠纷实用技巧 (238)
- 184. 为什么必须掌握纠纷要素 (238)
- 185. 掌握时间要素对调解有什么作用 (239)
- 186. 掌握地点要素对调解有什么作用 (239)
- 187. 掌握人物要素对调解有什么作用 (240)
- 188. 掌握情节要素对调解有什么作用 (241)
- 189. 掌握原因要素对调解有什么作用 (241)
- 190. 在调解工作中如何运用好语言 (241)
- 191. 什么是语气的运用技巧 (244)
- 192. 语气技巧如何运用于调解之中 (245)
- 193. 什么是表情的运用技巧 (246)
- 194. 在调解工作中如何运用心理学的原理 (248)

第十章 民间纠纷激化及预防制止

- 195. 什么是民间纠纷激化 (251)
- 196. 民间纠纷激化的可能性是什么 (255)
- 197. 民间纠纷激化有哪些原因 (255)
- 198. 民间纠纷激化有哪些特点 (258)
- 199. 搞好纠纷预测有什么重要意义 (260)
- 200. 纠纷预测有哪些方法 (262)
- 201. 纠纷预测应遵守哪些原则 (266)
- 202. 如何预防纠纷激化 (267)
- 203. 如何制止纠纷激化 (273)