



公平发展 公共治理

Governance for Equitable Development

TIAOJIE JINENG YU YISHU

调解技能 与艺术

俞灵雨◎主 编
蒋惠岭 李岩峰◎副主编

人民法院出版社



公平发展 公共治理

Governance for Equitable Development

TIAOJIE JINENG YU YISHU

调解技能 与艺术

俞灵雨◎主 编
蒋惠岭 李岩峰◎副主编

人民法院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

调解技能与艺术/俞灵雨主编. —北京: 人民法院出版社, 2011. 12

ISBN 978-7-5109-0349-6

I. ①调… II. ①俞… III. ①调解(诉讼法)—中国—文集 IV. ①D925.05—53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 250239 号

调解技能与艺术

俞灵雨 主编

责任编辑 陈燕华 贾毅

出版发行 人民法院出版社

地 址 北京市东城区东交民巷 27 号 (100745)

电 话 (010) 67550583 (责任编辑) 67550558 (发行部查询)
65223677 (读者服务部)

网 址 <http://www.courtbook.com.cn>

E-mail courtpress@sohu.com

印 刷 三河市国英印务有限公司

经 销 新华书店

开 本 890×1240 毫米 A5

字 数 360 千字

印 张 14.875

版 次 2011 年 12 月第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5109-0349-6

定 价 36.00 元

版权所有 侵权必究



前 言

为总结调解经验，提高调解技能，升华调解艺术，《人民法院报〈法律文化周刊〉》与最高人民法院司改办、江苏省徐州市铜山区人民法院合办“调解技能与调解艺术”有奖征文活动（时间为2010年9月1日至2011年2月28日），收到论文200余篇，刊载优秀文章20余篇。广大法官、人民调解员、人民陪审员、律师、行政官员、学者以及其他从事调解研究和实务工作的人员，将自己的调解经验、心得、感悟、方法、技能等写成文章，有实践、有升华，文体多样，深受读者喜爱。我们经过认真评选，评出一等奖3篇，二等奖6篇，三等奖12篇，优秀奖35篇。

从获奖文章及其他优秀文章内容看，这些文章真实反映了我国调解的实际运行状态，体现了调解的技巧性、科学性、艺术性，为进一步总结调解规律奠定了良好的基础。英美等国家虽然发展调解比较晚，但他们十分注重总结调解规律，已经形成了比较系统、成熟的调解科学。我们在研究调解时，一方面要积极学习借鉴他国已经取得的成果，另一方面也要结合我国国情，力图形成适合解决国内纠纷，能为调解人员熟练掌握的中国式调解科学。



这本书汇集了广大调解工作者的智慧，是我们在构建调解科学道路上取得的重要阶段性成果，但前面的路还很漫长，需要有志者继续探索前行。

最高人民法院司法体制和
工作机制改革领导小组办公室

2011年12月



目 录

一等奖

论调解艺术	宋鱼水 (1)
谈做好调解工作的五种能力	袁月全 (10)
达伦多夫理论在诉讼调解中的运用	郭敬波 (17)

二等奖

仲裁调解成功的十大要素	李常林 (23)
习惯在调解过程中的作用	黄鸣鹤 (26)
韩非子的“铁三角”理论对诉讼调解工作的启示	冯念学 (30)
警句里的调解艺术	蒋丽萍 (40)
浅析心理学知识在调解中的运用	赵旭坤 (45)
调解中的沟通策略	姬广勇 (49)

三等奖

关于构建两种司法调解模式的思考	赵 洲 (53)
——从某法院化解离婚和供暖纠纷司法实践出发	
漫谈劳动争议案件的“五式调解法” ...	陈文军 陈海挑 (67)
类型案件调解“七要素”	俞志凌 (72)
——以侵权类案件为例	



复归与超越：调解氛围的现代化重塑 … 李兴魁 沈 烨 (79)	
法官的调解艺术	齐志远 (83)
浅谈诉讼调解艺术	吴文山 (92)
浅析民事诉讼调解的时间性	何金忠 (103)
调解的智慧：第十八只骆驼的启示	张运环 (115)
司法调解的哲学思维	王梓臣 (120)
调解策略之“望闻问切”	闫振东 (127)
个案调解与能动司法	钱翠华 (129)

——从两起人大代表参与、成功调解知识产权个案谈起

回望与漫溯：刚柔相济的诉讼调解	李 文 (140)
-----------------------	-------------

优秀奖

立案调解的“四功四略八法”刍议	林振通 (143)
倾心调解 息纷止争	王宝正 (147)

——王宝正的调解心得

将调解机制引入司法鉴定程序的实务探讨	殷林坤 (151)
--------------------------	-------------

——兼论人民法院司法技术辅助人员在诉讼调解中的法律地位

论小额商事案件调解的四种实务技巧	甘琴飞 (163)
律师调解经验小谈	唐 惠 (175)

努力发挥传统“善良风俗”在调处民事及刑事自诉

疑难案件中的积极作用	张建安 (181)
------------------	-------------

“四元一体”附带民事诉讼调解机制的调查研究

..... 许 靖 李永京 罗 灿 (189)

刑事附带民事案件调解方法与技巧	张淑君 (201)
-----------------------	-------------

调解纠纷八步工作法	陈爱国 (208)
-----------------	-------------

攻心为上为调解 攻城为下是判决	李晓东 (215)
-----------------------	-------------

——《孙子兵法》与法院调解



巧借外力 联动激活调解	刘 娟 (220)
“三心”“三法”促调解	张晓磊 (225)
树立个案典型 放大调解效应	张爱军 (229)
诉讼调解贵在一个“诚”字	顾莹莹 (234)
诉讼调解的司法技术	张华松 (237)
谈谈民事调解中的语言运用	曹建忠 范玉生 (241)
调解的三步法与秩序的生成	邓俊明 (246)
调解技能与经济学	俞信吉 (250)
调解技巧与利益兑现	李迎昌 唐卫国 (259)
调解“五步曲”	吴开宇 (263)
调解与烹饪	唐凤伟 (268)
调解——平衡当事人心理需求的艺术	傅海鑫 (271)
几个关于民事调解的“取经”故事	李 明 (279)
我的调解“三步曲”	张祥飞 (285)
浅谈人民调解中的沟通艺术与方法	唐信祥 (288)
移情方法在执行和解工作中的运用	王 楠 (295)
和谐司法说调解	张其进 (303)
“马锡五精神”与“人民调解艺术”	翟 峰 (307)
人性化司法化解少数民族地区社会矛盾	黄成学 (314)
——贵州省黔西南州两级法院调解工作纪实	
诉讼调解歌	王周岐 王秋实 (321)
调解工作的“道”与“术”	薛 妍 (324)
调解新赋	梁兴旗 (330)
对调解思路及方法的探索	周德枚 朱晓莉 (332)
为了妥协下的正义	张海荣 (338)
用心追寻调解的魅力	林发扬 (344)



其他

- “和风细雨”换来情深意长 李 明 刘 飞 (346)
- 沉迷赌博害家庭 亲情促调重携手 谢晓华 (349)
- 第二次“婚礼” 李 冰 (352)
- 学会倾听与疏导 张 悦 (358)
- 红霞满天 李 冰 (360)
- 离婚纠纷中的调解策略 王锡怀 (363)
- 模糊法办案的启示 张智全 (367)
- 运用“冷”、“热”处理法调解离婚案件的心得
..... 陈建华 刘学柏 (370)
- 一次难忘的“午餐调解” 付言波 (372)
- 邮寄“调解” 滑明勳 王争学 (375)
- 让当事人体验调解 周祖龙 张艳娜 (378)
- 和谐调解首重司法立信 黄书建 (381)
- 和谐之花需用真情浇灌 李鸿斌 (384)
- 正确运用调解艺术是化解社会矛盾的有效方法
..... 李玉海 (389)
- 濉溪县法院诉前协调解决行政争议效果好
..... 陈 默 周 颖 (397)
- 维护依法行政 坚持以人为本 崔晓畅 (401)
- 协调官民纠纷 促进社会和谐 徐 宁 (406)
- 浅论诉调对接机制的新载体：网上调解
..... 鲁 君 王 飞 (409)
- 重视朝鲜族案件的调解工作 周香春 (412)
- 司法与民俗的协奏曲 元春华 (414)
- 崇仁法官巧用“俗语”构筑和谐司法的故事
- 做调解工作要了解民族的文化心理 周香春 (417)



中国传统文化在民事调解中的运用初探	王洪波 (421)
调解的步骤与艺术	樊 江 (424)
注入真情 让社会矛盾化干戈为玉帛	郑新炜 (427)
——法官在审判中化解纷争的几点思考	
从曹冲称象看诉讼调解	冯念学 (431)
用心 + 创新 = 出路	车志平 (434)
基层调解传统与创新	蒋丽萍 (436)
调解：一个化无形为有形的过程	胡 伟 (442)
调解的成本、收益和激励	刘毕升 徐贤飞 (444)
调解的意义	刘景景 (447)
用自己的亲身经历和感受来调解	夏文郁 (452)
正确发挥调解方式职能作用	李玉海 (455)



· 一等奖 ·

论调解艺术

宋鱼水*

调解艺术之一

——给当事人希望

我们说，人活的有盼头才会有滋味。作为一名法官，我们肩负着给当事人希望的职责，无论是原告还是被告，他们到法院来，除了为解决纠纷，他们需要从法院和法官身上看到一种精神，这种精神就是法律精神。

我们要切记我们是当事人困难的解决者，他们的困难是我们必须攻克的法律难关。如果我们这样想，我们将对当事人有一种法律情怀，努力去驾驭审理，并使结果朝着最好的方向实现。这让我回忆起 20 世纪 90 年代的工作。当时最大的难题是债务人欠债不还、债权人面临很大的风险。在这种情况下，很多案件判也是空判，债权人没有执行能力，调解相对好执行一些，但调解协议达成以后，到期不还款的现象依旧很严重。尽管如此，法官并没有停止调解的脚步，对能够调解的案件仍然执著地做当事人工作。为什么？很多年之后，我在想这个问题，存在是否有其合理性？有一天，突然想明白了，觉得答案很有

* 北京市海淀区人民法院。



说服力。90年代，市场经济的大潮来临，大家对市场经济的认识是用小学生的心情去做大学生的工作，结果，风险预测不足，很多经营者借了朋友的钱，甚至在社会上募集资金，觉得明天会赚大钱，结果赔得一塌糊涂……现在的问题是，如何给债权人灭火？我们必须顺着债权人的思维走，如果不给债务人赚钱的机会债权人就不可以拿到钱。正是在这种情况下，我们才理直气壮地说服债权人，必须给债务人喘息之机，共担风险共谋发展。现在的我们，作为经济发展的经历者，我们见证的是，当事人之间矛盾中的发展，看到的是若干年之后，更多的债权人助推了债务人，更多的债务人在债权人的助推下得以迅速发展。经济的发展带来了当事人的希望，而没有当事人之间的合作和努力又如何产生希望？

法官要在矛盾中看到希望在哪里。90年代，法官认识到债务人有希望债权人才有希望，调撤了大量案件，间接地为发展中的中国经济打下制度基础。经验告诉我们，希望技巧会使僵局中的当事人找到解决问题的兴奋点，在矛盾中走向统一。

调解艺术之二

——人性的理解

作为一名法官，我们不仅在解剖自己的心灵，我们天天也在直面当事人的心灵。我们如何去接受一个当事人、去面对他的行为和心灵？

我觉得我们理解越深、与当事人的距离越近，解决问题的可能性就越大。比如，合同类案件，我们调解的第一个层次是告诫当事人要吸取缔约经验，合同条款是确定违约责任的重要依据，没有约定条款的保护很难取得法律的支持。这一点很容易被当事人认同。如果再建议当事人，打官司最重要的目的是

吸取教训，以后再签合同一定考虑签订一份完备的协议保护自己的权利；如果不知道什么叫完备协议，就考虑一下出了问题怎样解决，把这些问题想好了，协议也就可以了。当事人很愿意听为其着想的话，说到其心坎上，调解就成功了一半。再如，庭审开得很严肃很认真，已取得当事人充分的信赖感、认同感，调解的概率是很高的。我这里想说的是第二个层次，这个层次取决于我们对法律的探讨，案件问题给予我们的法律发现。这个问题是什么？很简单，当我们在复杂多变的交易中发现，书面合同的签订有其滞后性，大量的交易需要迅速、快捷地做出判断时，当事人之间的合作仰仗当事人之间的信赖。信誉考察重于合同条款的签订。当我们明白这个道理时，我们可以和当事人交流合作伙伴的选择问题，这个问题探讨起来，不仅让当事人受益匪浅，也能从根本上解决所面临的案件矛盾。

人性问题还包括不同地区的文化、性格、习惯。比如地方保护主义这个问题，很多人认为，地方保护就是对当地企业、当地公民的保护，但从法律的角度并不尽然，这一点，南方商业发达地区容易认同。在商业发达地区，他们充分认识到 $1+1>2$ 的道理。朋友越多、跨区域交往越多越创造利润。所以，在我们的调解案件中，南方商业发达地区的当事人，很善于运用调解的手段在诉讼中争取双赢。我们在这些调解案件中有时受益匪浅。有一次，深圳一家公司在央视打广告，欠费很多，这样一个案件大概很难调解。但企业的底线很让人感悟，那位老板说：“企业的发展是离不开广告的。”言外之意，我们并不认为广告费居高，这句话影响我十几年，经济的信息拉动法律的思考，在这一点上容不得半点保守，否则会束缚一个行业的发展，也束缚我们正确的调解尺度。作为一名法官，揭示当事人是要寻找他们还有哪些可闪光的东西，而这些东西是化解当事人矛盾最可贵的财富。法律最终要改变一个人的思想，因为思想决



定行为，当我们与其能够进行一点思想的碰撞，行为尤其是其违法行为的改变就有了可能。人性告诉我们语重心长的重要性，与当事人心灵相通的重要性。仔细研究我们的案件，我们在当事人身上发现了正确的价值观点，一个案件裁判的正确尺度，然后，与当事人一起讨论解决方案，但这种讨论不纵容违法者，同时，让他感悟不纵容就是对他好，就是 $1+1>2$ 的道理，调解就成功了。

法律首先是人性的文化，做当事人工作要有法律思想认同，要在诉讼期间迅速营造法律氛围，游说法律思想，而这一切离不开当事人的接受，案件游说是最具体生动的一种说服方式。想来，我们的法律工作不仅非常有意义，而且，非常有意思。我们一辈子都在征服当事人的思想，同时，也在征服我们自己。与当事人喜怒哀乐一场，调解以喜剧收场，留下深刻的印象的法律艺术。

调解艺术之三

——做公正的学问

廉洁有各种各样的标准。比如，法官不能单独接待当事人，法官为一方当事人释明是否中立等等。我们需要保护自己，我们又需要开展工作。在这个问题上，最重要的是我们要开展工作，相信自己。

当事人都是有目的来法院的，都希望用最小的成本解决问题，从其主观上说，哪位当事人也不希望跟法官过不去。但当事人之间关系很僵，稍不注意，就会把法官牵涉进去。对此，法官的正气和能力是最重要的。比如，在一起部门经理起诉企业的案件中，原告要求被告给付一笔巨额的奖金，被告坚决不同意。诉讼期间，被告提出管辖异议，原告在上诉期间癌症恶



化失去了生命。这个案件演化为，原告这边，其继承人继续诉讼；被告这边，更不希望输，作为一个管理者在这时输什么也不能输了理。这个案件，法官怎么办？如何把更加僵持的局面化解？想来想去，法官要敢于担当责任，不顾一切为解决问题而努力。于是，第一件事，同意单独会见被告老板。在法庭上，非常诚恳而坚决地告知被告，如果倾斜也不会向被告倾斜，我们都要面对死者。第二件事，诉讼的选择是有风险的，管辖、鉴定的选择和实体证据的提交与否都与审判结果有关，而真正的选择就是忠实于客观事实，否则，将会加大诉讼风险。第三件事，是明确告知被告，法官的廉洁是希望更好地为他们解决问题。这个案件的问题在于被告的管理是否出了问题，公章是假的，用人不当，公章是私盖的，公章管理不当，管理问题不解决公司还会有后患。这个案件处理不好，公司也很难凝聚经理层面的管理人员。法律是最好的解决问题的钥匙，否则，要法律有什么用？在这一点上，我们要研究透，并用在当事人身上。这个案件这一点的坚守非常管用，最后，公司老板非常认同法院的观点，立即派出一名得力的副总。这位副总平时也与原告关系不错，出面化解问题时，先携款去慰问了一下原告，使得这起难以化解的纠纷画上了一个调解的句号。

当前，一提调解是否就远离了公正，恰恰相反，在调解中处处不放弃公正，能迅速地树立起当事人的信心。

调解艺术之四

——认真做实验

法官从事的是一门实验科学，很多问题并没有真正的答案，我们需要用已有的知识和学问挑战新的问题，验证新的可能。

有一起返还源代码的案件，当事人均没有要求验收人出庭，



也没有要求勘验，而这两点是把握案件事实的关键。在当事人疏于提出时，我们很难正确裁判。我们是不解决当事人问题还是为了解决问题与当事人双方协商？这个案件选择了后者，向双方当事人提出建议，结果被双方均接受，法庭上验收人出庭和勘验结果使案件得以庭上调解。

当事人提供的旁听人员一般不是无缘无故的人员，根据法庭规则，庭审期间，旁听人员须遵守法庭规则，只许旁听，不得发言。但有一起案件，被告的法定代表人亲自参与诉讼，结果什么事实也说不清，急得旁听人员老插话，我们如何应对？没经验的法官上来就制止，有经验的法官会把他作为解决问题的一个因素。还真灵，这个案件在原告同意，被告委托的情况下，旁听人员改为被告的诉讼代理人，参与到诉讼中来，结果正是在其努力下，原告的诉请得以与被告协商解决。

将法律活化于实践，法官不能突破法律，但也不能固守陈旧的观念，社会主义法律体系是一门重要的实践课题，需要司法实践中大量的案例去充实和完善，我们既要遵守法律，又要研究和探索法律，没有研究和探索的精神也就没有更多的调解率，没有大量案件化解的可能。

调解艺术之五

——敢于向困难挑战

法官这个群体，工作一路走来，什么是最困难的？我想，任何困难都没有案件的困难大。几年前，有一起案件非常棘手，当事人是大学同学，一起创业，企业刚好起来，两人却闹翻了，一个人带着一批技术人员和高管人员另行组建公司，开始了与原公司的较量。这下也惹恼了原公司，两家不仅对簿公堂，而且，到公安局举报，对被告进行商业秘密侦查，结果，一拘留



就是几个月。这起民事案件如何处理？当事人火药味正浓，或判或调，冥思苦想中。这起案件，先让当事人进行了严谨的证据交换，商业秘密点、证据及说明反复进行交叉举证，直到当事人宣告结束为止。开庭时，当事人、代理人、技术人员证据演示及其辩论将矛盾争点引向深入，当法槌宣布休庭时，进入合议庭结案的选择中。为什么不再尝试调解？几乎所有的人认为是“痴心妄想”，但真正的调解开始了。原告说，为什么？法官说，因为案件已经清楚，因为公司发展是有波折的，企业总要寻找发展之路，而不是义气之路，新的发展需要新的规则，管理者需要重新思考和定位。所以，问题不在于他有多坏，而在于企业如何发展？被告说，我可以退出，但兄弟们得有个交待，但交待的背后是两个人的问题得以解决。此时此刻，双方当事人聚焦法官，这便是法律模式的调解，严肃的案件审理，却纠葛着如此复杂的感情交待，法官与当事人，到了最彼此理解的程度，也到了最能够指引当事人的契机，也许正是这样一种交流碰撞，于法于理于情，这个案件最终得以让当事人成为盟友。回首往事，没有挑战何以走出困境？当事人如此，法官更是如此。

挑战不是单枪匹马，调解要善于利用当事人资源，也要善于利用律师资源和一切有利于化解矛盾的各种社会资源。调解是全社会的智慧，法官不仅要善于分析法律，而且，要研究法律如何与经济对接，与社会对接。

调解艺术之六

——小法官大社会

大概没有人把法官当成“官”的，但当事人又把法官这个“官”看得很重，你不想当都不成。安某案件是一起闹访闹得非