

# 人民调解工作的方法与技巧

本书编写组



中国法制出版社

## 人民调解工作方法与技巧

# 人民调解工作的方法与技巧

本书编写组

编 委 吕 品 周 超  
甘黎明 马一方  
于宗正

中国法制出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人民调解工作的方法与技巧/《人民调解工作的方法与技巧》  
编写组编. —北京:中国法制出版社, 2003. 11

ISBN 7-80182-204-8

I. 人… II. 人… III. 民事纠纷-调解-中国 IV. D925.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 095087 号

## 人民调解工作的方法与技巧

RENMIN TIAOJIE GONGZUO DE FANGFA YU JIQIAO

本书编写组

责任编辑/马一方

经销/新华书店

印刷/中国文联印刷厂

开本/850×1168 毫米 32 印张/10.5 字数/210 千字

版次/2003 年 11 月北京第 1 版 2003 年 11 月北京第 1 次印刷

---

中国法制出版社出版

(北京西单横二条 2 号 邮政编码:100031)

书号 ISBN 7-80182-204-8/D·1170

定价:16.50 元

(如发现印装及内容有问题,联系电话为:64801682)

## 前 言

人民调解制度是一项有中国特色的法律制度。它是由依法设立的人民调解委员会的主持下，在当事人自愿的基础上，依照国家法律、法规、规章和政策，通过说服教育，耐心疏导，促使当事人互相谅解，自愿达成协议，从而消除纷争的一种群众性的自治活动。人民调解在中国有着深厚的文化传统，老百姓之间有关人身和财产方面的争执，愿意找人民调解委员会协议解决。目前，全国人民调解组织平均每年调解婚姻家庭、相邻关系、生产经营、房屋宅基地、损害赔偿、土地承包、噪音扰民等各类民间纠纷 600 多万件，相当于全国法院一审民事受案数 2 倍左右。人民调解工作在维护社会稳定中的作用得到各级党委、政府的重视与支持，广大人民调解员受到基层群众的尊敬与爱戴。

我从事指导人民调解工作多年，曾先后到过 28 个省（区、市）的基层人民调解委员，了解人民调解员的工作和生活。经过我手承办受到司法部表彰的全国模范人民调解委员会和模范人民调解员有 800 余个、1500 余人。我深深地被广大人民调解员无私奉献的精神所感动，被他们在实践中创造出的生动的、丰富的调解方法和调解技巧所折服。我多想把他们的创造整理出来，记录下来，向世人展示人民调解员的风采。

中国法制出版社帮我实现了这个夙愿。当编辑人员找到我说

明意图时我十分高兴，对本书的编写体例及所涉及的调解知识、方法和技巧提出了意见和建议并参加了统稿。编写组的同志们非常努力，他们在总结人民调解工作实践经验的基础上，通过具体的生动的调解事例，分析总结调解人员使用的调解方法和技巧，通俗易懂，贴近生活，贴近调解工作，为广大人民调解员提供了一本生动的现实的学习资料。希望这本书能帮助众多的调解员化解疑难矛盾纠纷，并从调解工作体味生活和工作的快乐。

**李 冰**

**2003 年 10 月**

# 目 录

|                              |      |
|------------------------------|------|
| <b>第一章 人民调解工作的基本知识</b> ..... | (1)  |
| 第一节 人民调解的内涵和特征.....          | (1)  |
| 一、人民调解的内涵.....               | (1)  |
| 二、人民调解的特征.....               | (4)  |
| 第二节 人民调解委员会.....             | (6)  |
| 一、人民调解委员会的性质.....            | (6)  |
| 二、人民调解委员会的设立与组成.....         | (8)  |
| 三、人民调解委员会的任务与工作方针.....       | (9)  |
| 四、人民调解委员会的调解形式 .....         | (12) |
| 第三节 人民调解员 .....              | (16) |
| 一、人民调解员的概念和任职条件 .....        | (16) |
| 二、人民调解员的产生办法 .....           | (18) |
| 三、人民调解员的职业道德与职业纪律 .....      | (19) |
| <b>第二章 民间纠纷的基本知识</b> .....   | (22) |
| 第一节 民间纠纷的概念、性质和特征 .....      | (22) |
| 一、民间纠纷的概念和性质 .....           | (22) |
| 二、民间纠纷的特征 .....              | (24) |
| 第二节 民间纠纷的预防 .....            | (26) |
| 一、民间纠纷的可预防性 .....            | (27) |
| 二、预防民间纠纷的具体措施 .....          | (29) |

## 人民调解工作的方法与技巧

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 第三节 新时期民间纠纷中出现的新问题及对策 .....   | (34)  |
| 一、新时期民间纠纷的主要类型 .....          | (35)  |
| 二、新时期民间纠纷的难点、重点和对策 .....      | (38)  |
| 第三章 人民调解工作的基本方法 .....         | (44)  |
| 第一节 法治与德治相结合的方法 .....         | (44)  |
| 第二节 动员多种力量协助调解的方法 .....       | (72)  |
| 第三节 抓住主要矛盾进行调解的方法 .....       | (102) |
| 第四节 解决思想问题与解决实际问题相结合的方法 ..... | (127) |
| 第五节 换位思考的方法 .....             | (146) |
| 第六节 苗头预测的方法 .....             | (170) |
| 第七节 模糊处理法 .....               | (199) |
| 第八节 褒扬激励的方法 .....             | (216) |
| 第四章 人民调解工作的实用技巧 .....         | (241) |
| 第一节 纠纷要素运用技巧 .....            | (242) |
| 一、时间要素运用技巧 .....              | (242) |
| 二、地点要素运用技巧 .....              | (248) |
| 三、人物要素运用技巧 .....              | (255) |
| 四、情节要素运用技巧 .....              | (266) |
| 五、原因要素运用技巧 .....              | (274) |
| 第二节 言语语言运用技巧 .....            | (282) |
| 一、谈话内容的运用技巧 .....             | (283) |
| 二、语音的运用技巧 .....               | (294) |
| 第三节 体态语言运用技巧 .....            | (305) |
| 一、面部表情的运用技巧 .....             | (307) |
| 二、姿势的运用技巧 .....               | (319) |
| 编后语 .....                     | (328) |



# 第一章

## 人民调解工作的基本知识

### 第一节 人民调解的内涵和特征



#### 一、人民调解的内涵

##### (一) 人民调解的概念

人民调解是由本地人民群众推选的群众性调解组织——人民调解委员会，依照国家法律、法规、规章、政策以及社会主义道德，在基层人民政府和基层人民法院的指导下，弄清事实真相、评断是非曲直，对民间纠纷双方当事人进行耐心细致的说服劝导，促使他们互相谅解、平等协商，自愿达成协议，消除纷争的一种群众自治活动。人民调解也是一项有中国特色的诉讼外纠纷解决机制。

### (二) 人民调解与其他调解形式的区别

#### 1. 人民调解与法院调解的区别

人民调解是在人民调解委员会的主持下，以国家法律、法规、规章、政策以及社会主义道德为依据，以自愿为原则，以说服教育的方法促使民间纠纷双方当事人互相谅解、平等协商，达成协议，消除纷争的活动。它是一项诉讼外纠纷解决机制。而法院调解是在审判人员的主持下，双方当事人经过自愿协商达成协议，从而解决纠纷、结束诉讼的一种结案方式。两者主要区别表现在：

(1) 调解活动的性质不同。人民调解是不具有诉讼性质的诉讼外民间纠纷解决机制。而人民法院调解是人民法院审理民事案件和刑事自诉案件的一种结案方式，是诉讼活动。

(2) 调解机构的性质不同。人民调解的调解机构是人民调解委员会。法院调解的调解机构是各级人民法院。人民调解委员会是村民委员会、居民委员会或企业事业单位下设的调解民间纠纷的群众性组织；而各级人民法院是国家的审判机关。

(3) 调解权的来源和性质不同。人民调解员和人民调解委员会的调解权来源于一定范围群众直接授予的民主自治权；而人民法院审判人员的调解权是国家赋予人民法院审判权的一种表现形式。

(4) 调解的范围不同。人民调解委员会调解的民间纠纷包括一般民事纠纷、轻微刑事违法引起的纠纷以及违反社会公德引起的纠纷；而人民法院则可以调解所有的民事纠纷和法律规定的刑事自诉案件。

(5) 达成的调解协议的效力不同。人民调解委员会主持下达成的调解协议具有民事合同性质。当一方当事人不履行调解协议时，另一方当事人可以向人民法院起诉请求对方当事人履行调解协议。当出现法律规定的特殊事由时，当事人也可以向法院请求变更或撤销调解协议或请求确认调解协议无效。当事人仍可以以原纠纷向人民法院提起诉讼，当然另一方当事人可以以调解协议抗辩。要强调的是人民调解达成的调解协议不能作为强制执行的根据；而人民法院调解达成的协议或形成的调解书是国家审判机关行使审判权所形成的司法文书，一旦送达立即生效，不允许反悔，任何一方当事人再不得以同一诉讼标的再向法院起诉。它与生效判决具有同等的法律效力，是一种强制执行的根据。

### 2. 人民调解与行政调解的不同

人民调解与行政调解都属于非诉讼调解，两者既有很多相同之处，又有很多不同的地方，表现在：

(1) 调解活动的性质不同。人民调解是人民群众行使民主自治权利性质的参与人民司法活动；而行政调解是一种政府调解，具有准司法调解的性质。

(2) 调解机构的性质不同。人民调解委员会是依法设立的专门调解民间纠纷的群众性组织；而行政调解机构由国家行政机构来充当。

(3) 调解权的来源和性质不同。人民调解员和人民调解委员会的调解权来源于一定范围群众直接授予的民主自治权；而行政调解机构工作人员的调解权是国家赋予的行政权的一种表现形式。

(4) 调解的范围不同。人民调解委员会调解的民间纠纷包括一般民事纠纷、轻微刑事违法引起的纠纷以及违反社会公德引起的纠纷；而行政调解机构调解的纠纷多是与行政管理工作相关的特定经济、民事纠纷。

(5) 达成的调解协议的效力不同。人民调解委员会主持下达成的调解协议具有民事合同性质。但它不能作为强制执行的根据。人民调解协议的履行是以当事人双方的诚实、信用和社会舆论为后盾。而行政调解达成的协议在法律明文规定的情况下，具有法律效力，可以作为强制执行的根据。



## 二、人民调解的特征

人民调解作为一种人民群众运用自己的力量排难解纷的自治

活动，具有以下几个特征：

### （一）人民性

人民调解是在社会主义人民民主专政的条件下产生发展起来的。人民调解委员会的调解员来自人民，经人民群众选举或接受聘任；人民调解员调解的是人民内部的纠纷；调解的目的是化解民间纠纷、维护社会稳定，实现群众自治。

### （二）民主性

人民调解从本质上说是一种人民群众进行自我管理、自我服务、自我约束、自我教育的群众性自治性活动。它是人民群众直接行使民主权利，直接管理社会事务的一种表现，是实现民主自治的重要形式，体现了社会主义的“直接民主”和人民群众当家作主的地位。人民调解员在调解时应运用说服教育、民主讨论、协商的方法。

### （三）自愿性

人民调解必须依靠当事人自愿，不得强制进行调解。表现在：

1. 调解是纠纷当事人自愿提起的，人民调解委员会应根据纠纷当事人的申请受理调解纠纷。当事人没有申请，也可以主动调解，但当事人表示异议的除外。

2. 调解是否达成协议以及达成的协议的内容必须有当事人

双方的意愿决定。

3. 调解协议不具有强制执行力，由负有义务的一方当事人自愿履行。

#### （四）司法性

人民调解不同于过去的民间调解，不是群众的自发活动，而是有法律规范的诉讼外民间纠纷解决机制。表现在：

1. 人民调解委员会和人民调解员的构成、选任以及调解工作的相关制度、方法都有明确的法律规定。

2. 人民调解委员会调解民间纠纷主要依据法律、法规、规章和政策。

3. 人民调解委员会在基层人民政府和基层人民法院的指导下工作。

## 第二节 人民调解委员会

### 一、人民调解委员会的性质

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。《中华人民共和国宪法》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。”《中华人民共和国民事诉讼法》规定：“人民调解委员会是在基层人民政府和基层人民法院指导下，调解民间纠纷的群众性组织。”《人民调解委员会组织条例》和《人民调解工作若干规定》都再次重申了人民调解委员会的群众性和自治性。

### （一）群众性

群众性是人民调解委员会的首要特征，表现在：

#### 1. 人民调解委员会遍布全国

建国以来，人民调解组织获得长远的发展。除了在群众居住区设立调解委员会之外，在群众工作的企业事业中也设立了解调委员会。另外，根据需要，还可以设立区域性、行业性的人民调解委员会，从而形成立体的人民调解网。

#### 2. 人民调解委员人数众多

《人民调解委员会组织条例》规定：人民调解委员会由委员三至九人组成。《人民调解工作若干规定》考虑到人民调解工作的发展需要，对人民调解委员会的人数没有做上限规定。据不完全统计，现在我国已有上千万人民调解员默默耕耘在调解工作第一线。

#### 3. 人民调解委员来自人民群众

我国上千万人民调解员来自祖国各地，来自各行各业，具有广泛的群众基础。他们有的是群众直接选举出来的，有的是从群

众中聘请的。他们是群众熟悉和信赖的人，同群众有深厚的感情联系，在群众中享有威望。

## （二）自治性

人民调解委员会的自治性，表现在：人民调解委员会既不是国家司法机关，也不是国家行政机关，而是作为群众自治组织，参与社会事务的管理。人民调解委员会在基层人民政府和基层人民法院的指导下工作。这种指导是方针政策、法律知识、调解方式和方法等方面的指导，体现了人民调解委员会的自治性。

## 二、人民调解委员会的设立与组成

### （一）人民调解委员会的设立形式

根据《人民调解工作若干规定》的规定，人民调解委员会的设立形式有以下几种：

1. 村民委员会、城市（社区）居民委员会设立的人民调解委员会。
2. 乡镇、街道设立的人民调解委员会。
3. 企业事业单位设立的人民调解委员会。
4. 区域性、行业性的人民调解委员会。

《人民调解委员会组织条例》中规定的村民委员会、居民委



员会企业事业单位设立的人民调解委员会，是人民调解组织的基本形式。《人民调解工作若干规定》发展了人民调解组织形式，明确建立乡镇、街道人民调解委员会的区域性、行业性人民调解委员会，即各种集贸市场、小商品市场等交易场所，个体劳动者协会、私营企业主协会等群众社团组织成立的人民调解委员会等。同时明确调解委员会可以下设调解组、调解员，建立三级调解网络。

### 三、人民调解委员会的任务与工作方针

#### （一）人民调解委员会的任务

##### 1. 调解民间纠纷，防止民间纠纷激化

人民调解委员会要坚持“调防结合、以防为主”的方针，切实为预防犯罪和维护社会稳定服务。一方面，要加大对民间纠纷的调解力度，使纠纷得到及时化解，努力把可能激化的纠纷降到最低限度。另一方面，要认真分析当前民间纠纷发生的特点、规律和发展趋势，增强对民间纠纷发生的预测、控制能力，加大预防工作的力度，减少纠纷特别是群体性事件的发生。对于各种民间纠纷，人民调解委员会要“见微知著”、“防微杜渐”，抓苗头、定措施、做工作，将纠纷化解在激化之前。同时要不断总结工作