

MINJIAN JIUFEN TIAOJIE  
YAODIAN YU JIQIAO

# 民间纠纷调解 要点与技巧

唐素林 / 编著



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

# 民间纠纷调解要点与技巧

唐素林 编著



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

## 图书在版编目 (CIP) 数据

民间纠纷调解要点与技巧/唐素林编著. —北京: 知识产权出版社, 2015. 3  
ISBN 978 - 7 - 5130 - 2993 - 3

I. ①民… II. ①唐… III. ①民事纠纷—调解 (诉讼法) —中国 IV. ①D925. 114  
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 214417 号

## 内容提要

本书理论与实践相结合, 对与基层百姓利益攸关, 容易产生纠纷的调解如婚姻纠纷、家庭纠纷、邻里纠纷、物业纠纷、侵权纠纷等的调解要点与技巧作了较为全面的阐述。本书既有基本原理的阐述, 也有具体调解实务, 生动形象, 展示了实践中调解员在调解纠纷中所运用的调解要点与调解技巧, 使本书不仅仅有理论指导意义, 更在具体实践中提供了范本。对广大调解人员、法律工作者、诉讼当事人及社会各界在处理纠纷时能起到正确引导、宣传和参考的作用。

责任编辑: 唐学贵

责任出版: 孙婷婷

执行编辑: 于晓菲 吕冬娟

## 民间纠纷调解要点与技巧

MINJIAN JIUFEN TIAOJIE YAODIAN YU JIQIAO

唐素林 编著

出版发行: 知识产权出版社有限责任公司

网 址: <http://www.ipph.cn>

电 话: 010 - 82004826

<http://www.laichushu.com>

社 址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

邮 编: 100088

责编电话: 010 - 82000860 转 8363

责编邮箱: [yuxiaofei@cnipr.com](mailto:yuxiaofei@cnipr.com)

发行电话: 010 - 82000860 转 8101/8029

发行传真: 010 - 82000893/82003279

印 刷: 北京中献拓方科技发展有限公司

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关专业书店

开 本: 720mm × 960mm 1/16

印 张: 16.25

版 次: 2015 年 3 月第 1 版

印 次: 2015 年 3 月第 1 次印刷

字 数: 272 千字

定 价: 49.00 元

ISBN 978 - 7 - 5130 - 2993 - 3

出版权专有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

## 前 言

我国正处于社会转型期，利益关系日趋复杂，公民的维权意识日益高涨，各类纠纷日渐增多。一方面，诉讼案件的激增，使法院不堪重负；另一方面，由于司法审判强调证据，强调程序，强调形式正义，这与民众基于传统道德、伦理而形成的价值取向存在一定距离，导致大量的法院判决得不到当事人的理解，常常是案结事未了。这不但没有平息纠纷，反而加剧了当事人之间的对抗和紧张，更使当事人对法院和法官的不信任。因此，需要我们积极探索符合国情，促进人际关系和谐，妥善化解纠纷的体制机制。

党的十八届四中全会提出“创新有效预防和化解社会矛盾体制”，要求“建立畅通有序的诉求表达、心理干预、矛盾调处、权益保障机制，使群众问题能反映、矛盾能化解、权益有保障”。在党的十八届三中全会精神的指引下，面对现阶段日益增多的人民大众纠纷，我们要综合运用法律、政策等手段，以及协商、疏导、调解等办法，把矛盾纠纷化解在基层，解决在萌芽状态。

目前，调解已成为与诉讼同等重要的纠纷解决机制。它具有化解纠纷，促进社会和谐的独特优势。因为调解可以减少诉讼带来的对抗性，促进当事人双方的互谅互让和友好合作，有利于修复当事人之间的关系，创造和谐的社会氛围；还可以快速、简便、经济地解决纠纷，缓解当事人的讼累，降低纠纷解决成本，达到化解纠纷的目的，具有很好的社会效果；更有利于缓解日益增长的社会矛盾纠纷与有限的司法资源的矛盾。调解制度在我国拥有悠久的历史 and 广泛的社会基础，符合中华民族“和为贵”的文化传统，是化解社会矛盾、减少社会对抗、化消极因素为积极因素的有效途径。多年来，调解在解决民事纠纷、防止矛盾激化、维护城乡社会稳定方面发挥了独特的作用。在基层，老百姓有有效化解纠纷的迫切需求，调解员有调解纠纷的热情，但苦于缺乏理论指



导和有效的调解方法和技巧，显得心有余而力不足。基于上述原因，结合作者的研究和实践，特编写《民间纠纷调解要点与技巧》一书。

本书从理论和实践相结合的角度，对与基层百姓利益攸关，容易产生纠纷的调解，如婚姻纠纷、家庭纠纷、邻里纠纷、物业纠纷、侵权纠纷等的调解要点和技巧作了较为全面的阐述。本书既有对民间纠纷调解基本原理的阐述；也有民间纠纷调解实务，讲述每一类纠纷调解的相关知识，展示该类纠纷调解要点与技巧方法；最后附以典型案例的操作指引，让读者能更好地掌握该类纠纷的调解方法与技巧。这些形象、生动并具有一定代表性的调解实例，展示了实践中调解员在调解纠纷时所运用的调解要点与调解技巧，能够使读者获得直观和深刻的印象，将他人的成功经验转化为自己的体会，从而领悟和掌握民间纠纷调解的要领和精髓，具有很强的实用性与指导性。理论与实践有机结合，特色鲜明。

希望本书能够对基层的法律工作者、社会贤达人士及当事人在化解纠纷时正确使用调解制度起到引导作用，并采用科学合理的调解策略，公平有效地化解纠纷，从而为建设和谐社会作贡献。

囿于笔者的理论水平和实践经验，书中出现疏漏甚至错误在所难免，敬请读者谅解并指正。

# 目 录

<b>第一章 民间纠纷调解总论</b> .....	1
第一节 民间纠纷调解的概念和适用范围 .....	1
第二节 民间纠纷调解的基本程序及工作要点 .....	13
第三节 民间纠纷调解技巧 .....	51
<b>第二章 婚姻纠纷调解要点与技巧</b> .....	85
第一节 解除同居关系纠纷调解要点与技巧 .....	85
第二节 离婚纠纷调解要点与技巧 .....	92
第三节 离婚财产纠纷调解要点与技巧 .....	105
第四节 子女抚养纠纷调解要点与技巧 .....	117
<b>第三章 家庭纠纷调解要点与技巧</b> .....	126
第一节 赡养纠纷调解要点与技巧 .....	126
第二节 继承纠纷调解要点与技巧 .....	138
第三节 分家析产纠纷调解要点与技巧 .....	153
<b>第四章 相邻关系纠纷调解要点与技巧</b> .....	163
第一节 相邻关系纠纷调解概述 .....	163
第二节 传统相邻关系纠纷调解要点与技巧 .....	172
第三节 新型的相邻关系调解要点与技巧 .....	179
<b>第五章 物业纠纷调解要点与技巧</b> .....	187
第一节 物业服务合同调解要点与技巧 .....	189



第二节	物业公司侵犯业主权益纠纷调解要点与技巧·····	200
第三节	开发商遗留问题纠纷调解要点与技巧·····	206
<b>第六章</b>	<b>人身侵权纠纷调解要点与技巧·····</b>	<b>214</b>
第一节	人身损害赔偿纠纷调解要点与技巧·····	218
第二节	一般人身侵权纠纷调解要点与技巧·····	231
<b>第七章</b>	<b>宅基地纠纷调解要点与技巧·····</b>	<b>238</b>
<b>参考文献</b>	<b>·····</b>	<b>251</b>

# 第一章 民间纠纷调解总论

## 第一节 民间纠纷调解的概念和适用范围

### 一、纠纷及纠纷解决机制

#### (一) 纠纷的概念

纠纷，亦作“纷争”。“纠”是纠缠的意思，“纷”是纷争的意思。两个字合起来指人们在某种义务或权利界线模糊不清，观点看法不同时发生的不和与争执，是人们对某一件事争执不下或不易解决的问题。

纠纷系人类社会生活中自然产生的一种现象，也是人类社会交往中不可避免的一种现象。纠纷对社会而言，不仅有消极的、负面的作用，同时还有积极的、正面的作用。就其消极的、负面的作用而言，系纠纷制造者造成了对社会秩序、伦理道德的挑战和破坏，纠纷涉及的当事者为消弭纠纷而消耗了时间、精力、情感、金钱，甚至遭受到精神痛苦等。其积极的、正面的作用体现在纠纷的产生与解决彰显了其所处社会背景下的制度规范、价值尺度、伦理道德标准等社会功效，同时也发展了其所处社会背景下的制度、规范等，甚至可以说推动了社会的发展。

纠纷可发生在各种不同领域：如政治领域的纠纷、民族领域的纠纷、国际领域的纠纷、宗教领域的纠纷、经济领域的纠纷等。其表现形式多种多样，可以表现为暴力的纠纷和非暴力的纠纷、显性的纠纷和隐性的纠纷、冲突激烈的纠纷和相对缓和的纠纷等。





## （二）民间纠纷的概念

民间纠纷属于纠纷的一种类型。历史上，民间纠纷是指相对于“官方”而发生在民间的一切纠纷。在现代，民间纠纷是人民调解委员会所能化解的纠纷，它是指公民之间在有关人身、财产权益和其他日常生活中发生的纠纷。包括发生在公民之间的一般民事纠纷、特殊民事纠纷，以及轻微刑事违法行为和因违反社会公德而引起的纠纷。

## （三）民间纠纷的性质

民间纠纷主要是民事纠纷，因而不具有激烈的对抗性，属于人民内部矛盾，具有如下性质。

### 1. 民间性

（1）民间纠纷主要是以一定范围的老百姓及各种民间组织为主体的纠纷。民间是和官方相对而言的。作为民间纠纷，其主体主要是一定区域范围内的老百姓，包括基层社区居民或村民、社区内的法人组织或其他社会组织，他们在法律上都是平等的。基于法律地位的平等，在他们之间引发的民事纠纷，都可以通过平等的对话和协商来解决。

（2）民间纠纷主要是民事纠纷。民事纠纷主要是指发生在平等主体的公民、法人和其他社会组织之间的人身权益和财产权益的纠纷。

（3）民间纠纷还包括轻微刑事违法行为和因违反社会公德而引起的纠纷。轻微刑事违法行为虽然是构成了犯罪的行为，但由于情节轻微、情况特殊，法律允许对其特殊处理，能获得更好的社会效果。因违反社会公德而引起的纠纷虽然只是违反了道德，不是法律问题，但影响巨大，如不及时处理，可能会激化矛盾，造成不良后果，所以应纳入民间纠纷范畴。

### 2. 非对抗性的人民内部矛盾

民间纠纷，无论是普通民事纠纷，还是轻微刑事违法行为或者因违反社会公德而引起的纠纷，本质上都是人民内部的非对抗性矛盾。因此，他们之间不存在你死我活的斗争。这种纠纷的主体不管是对纠纷的发生，还是对纠纷的解决，都不主张激烈的对抗，而是要寻求合理的途径来解决实际问题，实现合法的利益。

## （四）民间纠纷解决机制

纠纷解决机制，是指缓解和消除纠纷的方法和制度。从人类社会发展的

视角观察，人类社会纠纷解决方式各式各样，有野蛮的、暴力的，有文明的、规范的。野蛮的、暴力的方式被法律禁止，文明的、规范的方式为社会倡导。当代社会解决纠纷的方式或机制多种多样，其主要解决方式通常有以下几种。

### 1. 协商谈判（自行和解）

协商谈判也称为“自行和解”，是指纠纷当事人自行就他们之间争议的事项，通过交流、评理、协商等方式，对争议事项达成一致意见，进而解决纠纷的方式，通常不需要借助第三方的力量，因此也叫作“自力救济”。“自力救济”的方式还包括避让，即纠纷发生之后，一方当事人主动放弃争执，从而使纠纷归于消灭的行为。避让的特点是一方当事人主动放弃争执。协商谈判的特点在于当事人双方有协商的意愿及进行协商的行为，在结果上能比较充分反映当事人的意愿。

### 2. 调解

调解是指通过第三方的斡旋、调停、劝说等，促使纠纷当事人之间达成协议、消除争议的制度。调解在我国法律规定中分为诉讼外调解和诉讼调解（法院调解）。

（1）诉讼外调解是指民事纠纷的当事人在第三方的主持下，就纠纷的问题进行协商并达成协议的制度。诉讼外调解主要是指民间调解（在我国称为人民调解），但也包括其他种类的调解，如消费者协会、劳动争议仲裁机构及律师对纠纷的调解等。诉讼外调解的特点在于民事纠纷的当事人在协商解决纠纷的过程中有第三方介入，是由第三方进行劝导和“说和”。由于其依靠的是社会力量，作为第三者协助或主持纠纷解决，又称为“社会救济”。

（2）诉讼调解（法院调解）是指人民法院作为第三方，利用国家的公权力（审判权）对纠纷进行的调解，即国家以调解的方式介入纠纷。这种调解的结果带有强制性。

### 3. 仲裁

仲裁也属于“社会救济”范畴，是指纠纷的当事人根据其达成的协议，将争议提交非司法机构的仲裁机构，由仲裁机构作为第三方对纠纷进行裁决的活动。仲裁主要适用民商事领域的纠纷。仲裁的前提条件是当事人均同意采用仲裁的方式解决纠纷，且提交仲裁的事项是法律允许仲裁的事项。仲裁机构是



按照国家有关法律规定设立的、解决民商事纠纷的民间机构。仲裁机构作出的裁决具有法律效力，可以申请法院强制执行。

#### 4. 诉讼

诉讼是指纠纷当事人通过行使诉权向人民法院提起诉讼，人民法院通过行使审判权对纠纷审理裁判的活动。因法院是国家机关，其审判权的行使以国家公权力为后盾，所以叫作“公力救济”。根据司法最终解决原则，当事人之间的民事纠纷最终可以通过诉诸法院来解决。法院的裁判为最终裁判，当事人不可再寻求其他任何社会救济方式。诉讼的性质为司法性，法院裁判的结果具有强制力，非经法定程序不得变更，当事人必须遵守。

## 二、调解的概念和种类

调解是指经过第三者的排解疏导，说服教育，促使发生纠纷的双方当事人依法自愿达成协议，解决纠纷的一种活动。我国的调解制度是指人民政府的调解制度，它已形成了一个调解体系，主要有以下几种。

### （一）人民调解

人民调解，属于诉讼外调解的一种。是指在人民调解委员会主持下，以国家法律、法规、规章和社会公德为依据，对民间纠纷的双方当事人进行调解、劝说，促使他们互相谅解、平等协商，自愿达成协议，消除纷争的活动。

### （二）诉讼调解

诉讼调解，又称为“法院调解或司法调解”，是指在人民法院的主持下，双方当事人平等协商，达成协议，经人民法院认可后，终结诉讼程序的活动。人民法院对受理的民事案件、经济纠纷案件和轻微刑事案件进行的调解，是诉讼内调解。对于婚姻案件，诉讼调解是必经的程序。至于其他民事案件是否进行调解，取决于当事人的自愿，调解不是必经程序。法院调解书与判决书有同等效力。

### （三）行政调解

行政调解是指由国家行政机关主持的，根据国家政策、法律，以自愿为原则，在分清责任、明辨是非的基础上，通过说服教育，促使双方当事人互谅互

让，从而达成协议解决纠纷的活动。一般分为以下两种。

### 1. 基层人民政府，即乡镇人民政府主持的对一般民间纠纷的调解

根据司法部颁布的《民间纠纷处理办法》的规定，基层人民政府具有调解民间纠纷的职能，调解的范围仅限于民间纠纷。拒绝调解、调解不成、调解达成协议又反悔，或者拒不履行调解协议的，基层人民政府可根据民间纠纷处理办法的规定作出处理决定。在基层人民政府处理纠纷的过程中，当事人可以撤回请求基层人民政府处理纠纷的申请向法院起诉，对方当事人也可以拒绝接受基层人民政府处理而直接向法院起诉。对未经人民调解委员会调解的纠纷，基层人民政府不得受理，但人民调解委员会调解时应征求当事人意见，当事人不同意人民调解委员会调解的除外。基层人民政府调解制作的调解书送达当事人后不具有法律效力，依靠当事人自觉履行。

### 2. 国家行政机关（如公安、国土、城建、工商、专利、港务等）依照法律规定对某些特定民事纠纷、经济纠纷等进行的调解

依照相关法律规定，负有主管、监督管理的政府行政部门对发生于管辖范围内的某些特定民事纠纷、经济纠纷、劳动纠纷进行的调解。如工商行政管理部门对经济合同纠纷主持的调解，专利管理机关对专利纠纷主持的调解，港务监督机构对船舶、设施发生海上交通事故引起的民事侵权赔偿纠纷的调解，环境保护部门对环境噪声污染侵害引起的赔偿纠纷的调解。此类国家行政机关调解制作的调解书不具有法律效力，靠当事人自觉履行。如果调解协议不履行，行政机关可依职权作出行政处理决定。比如：公安机关依据《治安管理处罚条例》的规定，可以对因民间纠纷引起的打架斗殴或者损毁他人财物等情节轻微的治安管理案件进行调解处理，不愿调解、调解不成、调解达成了协议又反悔，或者调解达成协议后又拒不履行的，按《治安管理处罚条例》规定处罚责任人；对损害赔偿问题，在进行处罚裁决时可一并裁决，也可告知当事人就赔偿问题按民事纠纷案件向法院起诉。对非民间纠纷引起的或者情节不属于轻微程度案件不得调解处理。此外，公安机关交警部门可依据道路交通管理办法规定交通事故造成的损害赔偿进行调解。对不愿调解、调解不成、达成调解协议又反悔，或者不履行调解协议的，当事人可以向人民法院提起民事诉讼。



#### （四）仲裁调解

仲裁调解是指当事人在发生纠纷时，依照合同中的仲裁条款或者事先达成的仲裁协议，向仲裁机构提出申请。在仲裁机构主持下，根据“自愿协商，互谅互让”的原则，达成解决纠纷的协议。如果调解不成，再由仲裁机构进行裁决。这也是诉讼外调解。根据我国仲裁法的有关规定，由仲裁机构主持调解形成的调解协议书与仲裁机构所作的仲裁裁决书具有同等的法律效力。生效后具有法律效力，一方当事人如果不执行，另一方可以向人民法院提出申请，要求对方执行。对方拒不执行的，人民法院可以依法强制其执行。

#### （五）劳动争议调解委员会调解<sup>①</sup>

依据《企业劳动争议处理条例》，企业、事业、国家机关、社会团体劳动争议调解委员会对本单位内部发生的劳动争议纠纷进行调解。调解的范围与劳动争议仲裁委员会调解的范围相同。劳动争议调解委员会由单位职工代表（职工大会或职工代表大会推荐）、单位代表（由单位负责人指定）和单位工会代表组成。劳动争议调解必须由当事人提出申请方可进行。调解应当自当事人申请调解之日起30日内结束，到期未结束视为调解不成。调解达成协议时应制作调解书，双方当事人应当履行。当事人不愿调解、调解不成或者达成协议后又反悔的，当事人可在规定的期限内（当事人知道或者应当知道其权利被侵害起6个月内）向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

#### （六）农业承包合同纠纷仲裁调解<sup>②</sup>

区县设立的农业承包合同纠纷仲裁委员会负责调解农业承包合同纠纷。农业承包合同纠纷仲裁委员会由政府的农村经济管理部门设立。农业合同的双方当事人不是平等主体间关系。农业承包合同纠纷仲裁调解属于行政调解，它实行地域管理和又裁又审的原则。当事人不愿调解或调解不成的再进行仲裁裁决。对仲裁裁决不服的可在接到仲裁裁决书之日起15日内向人民法院起诉。经调解达成的协议不具有法律效力，靠当事人自觉履行。对调解协议反悔或不履行调解协议的，当事人可向人民法院起诉。农业承包合同是农业经济组织内部的合同。如果是农业集体经济组织与外部人员之间签订的农业承包合同，属

① 张晓秦、刘玉民主编：《调解要点与技巧》，中国民主法制出版社2009年版，第4页。

② 张晓秦、刘玉民主编：《调解要点与技巧》，中国民主法制出版社2009年版，第5页。

于平等主体间的民事合同。发生纠纷后选择的仲裁不属于农业承包合同纠纷仲裁，应属于民商事仲裁。

### （七）乡镇法律服务调解<sup>①</sup>

根据司法部发布的《乡镇法律服务业务工作细则》，乡镇法律服务所可指派乡镇法律工作者接受当事人申请对以下纠纷进行调解：（1）乡镇企业及其他经济组织、私营经济组织在生产、经营和管理过程中发生的各种经济和劳动争议纠纷；（2）承包经营户、个体工商户、合伙组织及农村村民在生产和管理过程中发生的各种涉及经济、财产权益的经营纠纷；（3）农村公民之间发生的涉及遗产继承、分家析产、赡养抚养抚育、民间赠与、侵权索赔等具有财产权益性质的民事纠纷。乡镇法律服务调解达成的协议不具有法律效力，靠当事人自觉履行。不愿调解、调解不成、达成协议又反悔及不履行调解协议的，当事人可以申请仲裁或向人民法院起诉。属于民间纠纷的，当事人也可以申请基层人民政府处理。

### （八）单位组织调解<sup>②</sup>

单位组织调解，是指单位内部党、政、工、青、妇等组织对本单位职工之间发生的民间纠纷进行的调解。单位调解主持者的身份带有职务性质，与当事人是领导和被领导的关系，由他们主持调解容易查明事实，调解达成协议后也比较容易监督履行。单位调解是未上升为法律制度的调解，调解书不具法律效力，依靠当事人自觉履行。在人民调解委员会工作开展比较好的单位，这类调解被人民调解所替代。

### （九）民间自发调解<sup>③</sup>

民间自发调解，是指纠纷当事人或其亲友邀请当地处事公道、有威信的人充当第三人从中主持的调解。这种调解活动的开展无人组织，具有自发性，调解纠纷的范围仅限于民间纠纷，调解达成的协议靠当事人自觉履行。这种调解不影响当事人选择其他解决纠纷的方式。

① 张晓秦、刘玉民主编：《调解要点与技巧》，中国民主法制出版社2009年版，第5页。

② 张晓秦、刘玉民主编：《调解要点与技巧》，中国民主法制出版社2009年版，第6页。

③ 张晓秦、刘玉民主编：《调解要点与技巧》，中国民主法制出版社2009年版，第6页。



### 三、人民调解及其优势

在我国，人民调解是一种具有明确法律地位的民间纠纷解决方式，它主要通过居民委员会（村委会）中所设的人民调解委员会来运作。

#### （一）人民调解的概念与特征

人民调解，是指在纠纷当事人的申请下，由人民调解委员会或人民调解员主持，以国家法律、法规、规章、政策和社会公德为依据，对民间纠纷当事人进行说服教育，规劝疏导，促使纠纷各方互谅互让、平等协商、自愿达成协议以消除纷争的一种群众性解决纠纷的活动。

人民调解具有如下特征。

##### 1. 人民性

人民调解的主持者是居委会（村委会）的人民调解委员会或人民调解员，人民调解员由经人民群众选举产生的具有调解技能的人担任；人民调解的对象是发生在当事人之间的民事纠纷和轻微的刑事纠纷，调解的纠纷属于人民内部矛盾；调解的目的是平息人民群众之间的纷争，以增强人民内部团结，维护社会稳定。所以，人民调解首先具有人民性。

##### 2. 民主性

人民调解坚持平等自愿原则；调解采用说服教育、耐心疏导、民主讨论和平等协商等方法，在充分尊重当事人意愿的基础上，达成协议，促成纠纷解决。从这些可以看出，人民调解具有民主性的特征，是人民群众直接行使民主权利、管理社会事务的一种表现，是民主自治的重要形式，体现了社会主义的优越性和人民群众当家做主的地位。

##### 3. 自愿性

人民调解必须依照当事人自愿，人民调解组织不得强行进行调解。表现在：第一，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。第二，调解是否达成协议及达成协议的内容如何必须根据当事人双方的意愿决定。第三，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。

#### 4. 规范性

首先,2011年1月1日起施行的《人民调解法》对人民调解委员会的组成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,体现出调解工作的规范性;其次,人民调解依据的规范是国家的法律法规、规章、政策和社会公德等,具有较强的规范性。

### (二) 人民调解遵循的原则

#### 1. 自愿平等原则

人民调解,必须在各方当事人平等自愿的基础上进行,不得强迫。这一原则的要求,一是纠纷的受理,必须基于当事人自愿,而且是各方当事人自愿。如果当事人不愿意接受调解,或者不愿意接受某个组织和个人的调解,或者有一方当事人不愿意接受调解,均不能强迫其参加调解;二是在调解的过程中,对当事人必须进行耐心细致的劝解、开导、说服,不允许采取歧视、强迫、偏袒和压制的办法;三是经调解达成的协议,其是非界限、责任承担、权利义务内容,必须由当事人自愿接受,不得强加于人。

#### 2. 不违背法律、法规及国家政策原则

不违背法律、法规及国家政策原则,人民调解委员会调解民间纠纷,必须依据法律、法规、规章和政策进行,法律、法规、规章和政策没有明确规定的,依据社会主义道德进行。这一原则要求,一是人民调解活动必须合法,其调解范围、程序步骤、工作方法必须符合有关法律、法规和规章的规定,调解行为规范、公正、合理;二是调解民间纠纷的主要方式是以国家法律、党和政府的政策及社会主义道德对当事人进行说服教育,使当事人按照法律、政策和道德,分是非、辨责任;三是纠纷调解的结果和当事人权利义务确定,不得违背法律、政策和道德的要求,不能用本地的“土政策”代替法律,也不能在法律与情理发生抵触的时候违背法律的规定,无原则地平息纠纷。

#### 3. 尊重当事人权利原则

尊重当事人权利原则,即尊重当事人的诉讼权利,不得因未经调解或调解不成而阻碍当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。纠纷发生后,当事人有权向人民法院提起诉讼,不得因未经调解而限制其诉讼权利。在调解民间纠纷过程中,当事人在任何时候、以任何理由都可以中断调解,向人民法院提起诉讼。经调解达成协议的纠纷,当事人仍然有权利提起诉讼,请





求人民法院对纠纷及其协议予以裁判。当然，当事人也负有履行人民调解协议的法定义务，不得随意反悔。当事人不履行调解协议的，对方当事人可以人民调解协议起诉。一方当事人以原纠纷起诉的，另一方当事人可以人民调解协议抗辩。

#### 4. 合情合理原则

这里的“情”指的是人情，所谓人情包括亲情、友情、爱情，还有同事情、同学情等，合情就是合乎人际间交往中感情世界能够接受的方式方法；这里的“理”是指人们在办事过程中所要遵守的一般的行为规则及事物运动的规律，即广为群众接受的思想及思维方式、定律、规矩等。在人民调解过程中，我们不能仅依据刚性的、冷冰冰的国家法律制度，必须还要考虑当地的风土人情、风俗习惯及情理等。

### （三）人民调解的优势

1. 人民调解的方式具有主动性，有利于矛盾纠纷及时解决，防止矛盾纠纷的激化和升级，从而能有效预防“民转刑”案件的发生

民间纠纷很多都是在日常生活中出现的小事，而那些引起群体性事件的纠纷往往都是因为平时的这些小矛盾得不到很好的解决，又没有一个顺畅的渠道来反映、处理，导致这些矛盾、纠纷越积越深，最终引发了颇具影响力的群体性事件。例如，在社区中，业主对物业服务公司所提供的物业服务质量不满，在与物业公司进行交涉时，或得不到应有的响应；或物业公司对业主所反映的问题的处理阳奉阴违；或物业公司的服务人员态度蛮横，对业主正当的要求不理不睬，而业主在对自己所反映的问题依旧得不到解决时，便会采取诸如拒交物业管理费等方式来表达对物业服务公司的愤慨。物业服务公司对业主拒交物业服务费行为的回应是擅自切断业主家中的水、电供应，以此来迫使业主让步。此时，人民调解委员会主动介入，通过人民调解，可以在最短的时间内化解双方的矛盾，而又能尽快满足业主们用水、用电的基本生活需求，却不必走漫长的司法程序。这样既能迅速解决矛盾纠纷，又不影响业主的正常生活，还能节省司法资源。

2. 人民调解在化解民间纠纷方面具有简捷、及时和经济的特点

人民调解着重在调解委员会的主持下，就近、及时地化解民间纠纷，以最短的时间完成对矛盾纠纷的处理，降低纠纷解决的成本，减轻人民群众和国家