



法学专业实训课程系列教材 ■ 总主编 楼伯坤

调解技能与实践

MEDIATION SKILLS AND PRACTICE

主 编 刘建明

副主编 杨 磊 胡敏飞



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

调解技能与实践

刘建明 主编



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

调解技能与实践 / 刘建明主编. —杭州: 浙江工商大学出版社, 2014. 10

ISBN 978-7-5178-0611-0

I. ①调… II. ①刘… III. ①调解(诉讼法)—中国
IV. ①D925

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 180102 号

调解技能与实践

刘建明 主编

责任编辑 郑建

封面设计 王好驰

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排版 杭州朝曦图文设计有限公司

印刷 杭州恒力通印务有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 10.25

字数 207 千

版印次 2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5178-0611-0

定价 29.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

法学专业实训课程系列教材

总主编 楼伯坤

编纂委员会

主 任 楼伯坤

副主任 冯仁强 魏新璋 吴清旺

委 员 (按姓氏笔画为序)

王 惠 叶肖华 朱建农 刘建明 苏新建

宋 杰 郑万青 骆梅英 谢治东

办公室主任 牛 强

总序

Prefore

法学乃应用之学科。中国的法学教育应该是学科教育还是职业教育,素有争论。我认为这种争论并没有太大意义。学科教育不是单纯的思辨教育,缺乏技术传授的教育其实也谈不上是教育;职业教育也不是单纯的技术教育,没有知识体系的技术教育只能算是经验传授。而高等教育的使命是让学生不仅要懂得一些知识,还要会将这些知识予以应用,并对社会产生积极影响。因此,作为一个完整的法律人才培养体制,法学教育既要注重通识教育,又要注重职业教育。处理好二者的关系,是法学教育健康发展的重要前提。长期以来,我国的法学教育既不重视通识教育,也不重视职业教育,而只偏重于专业知识的传授。教师采用演讲方式讲授系统的理论知识和成文法的具体规定,虽也穿插案例分析、模拟法庭等内容,但其目的是配合理论知识的讲解。貌似进行专业培养,实际上学生的知识面不够宽、法治理念不够牢固、法律素养不够高、实践应用能力不够强,导致学生毕业后适应法律职业所需要的时间比较长,与时代对法律专业人才的要求不相适应。这已成为中国法学教育的通病。

就职业教育而言,法学教育的目的就是要培养具有良好交往能力、自由思考能力、批判性思维能力,以及健全的人格和人文关怀精神,融知识、能力与素质于一体的法律专门人才。因此,改变单一的知识传授和学术培养格局,更加注重学生知识面的拓展和法律实践应用能力的培养,是法学教育面临的迫切任务。这就需要根据法律职业的基本要求来调整人才培养计划、完善培养模式、改革培养方案、增加实践教学环节和内容,突出对学生“实践、运用和操作”能力和技能的训练,以提高学生观察问题、分析问题和解决问题的能力。只有这样,才能使学生在毕业后迅速适应在法院、检察院、律师事务所和其他法律实务部门法律职业工作的需要。

要提高法科学生的实践应用能力,实践教学是重要途径,也是法学知识与法律实践相结合的主要环节。教育部早在1998年就下发了《普通高等学校本科专业目录和专业介绍》及相关文件,明确规定法学专业的实践性教学环节包括:见习、法律咨询、社会调查、专题辩论、模拟法庭、疑案辩论、实习等。2007年教育部《关于进一步深化本科教学改革,全面提高教学质量的若干意见》进一步强调,“各高等学校要高度重视实践环节,提高学生实践能力,特别要加强专业实习和毕业实习等重要环节”,推动学生

实践活动的开展。然而,由于受传统教学理念和教学模式的影响,法学教育与社会实践的结合还停留在形式上,效果并不明显。为从根本上解决法科学生的职业适应能力和创新能力问题,2011年底,教育部、中央政法委联合启动了“卓越法律人才教育培养计划”,旨在建立法学院校与政法机关的联合培养机制,强化学生法律职业伦理教育和法律实务技能培养,提高学生解决实际法律问题的能力,促进法学教育与法律职业的深度衔接,为新形势下的法学教育工作指明了方向。

教材是实现教育功能的重要工具和媒介,是课程及教学内容的主要载体,也是实践教学课程改革的基础和先导。法学教材建设是法学教育永恒的任务,也是提高教学质量的重要环节。2005年教育部《关于进一步加强高等学校本科教学工作的若干意见》要求“加强教材建设,确保高质量教材进课堂……对发展迅速和应用性强的课程,要不断更新教材内容,积极开发新教材,并使高质量的新版教材成为教材选用的主体”,而且特别强调教材应当“具有中国特色、中国风格和中国气派”。教材的编写与选用是法学教学改革和发展的基础。但是,法学教材的编写套路一般比较固定,都是按照概念、特征、内容、原则、体系、理论争议等这样的思路下来,这就不能满足实践教学的需求。即使近些年新出版的教材既阐述原理,也分析案例,但总体上还存在原理与案例彼此分离、结合有限、对接困难的问题。因此,破解法学教育的难题,推进法学教学的实践化,教材起着相当重要的作用。

实训教材是指导专业应用技能培养的教科书,是长期实践教学经验的总结。浙江工商大学法学院是由原杭州商学院法律系和原浙江省政法管理干部学院合并组建而成的,其法学专业历史始于1979年,是浙江省内较早设立并招收、培养法学专业本科生的高等学府。多年以来,浙江工商大学法学院依托学校“大商科”的办学优势,积极探索实践教学的途径和方法。在实验教学方面,学院将法学专业课程中需要通过实验来讲授的内容,变成了学生自己动手参与教学的模式。借助两校合并带来的资源优势,学校于2003年3月投资30万元,并通过2005年省财政100万元的专项资助,建成了省内高校一流的“刑侦实验室”,主要承担刑事侦查学的教学任务。在刑侦实验室的基础上,又将与之关联的法医学课程纳入实验教学范围,“刑侦实验室”也扩展为“刑侦法医实验室”,面积达到了250平方米,主要承担刑事侦查学、法医学、证据法学等课程的课内实验教学任务。同时,以诉讼法为主体,开始引入诊所教学模式。法律诊所于2005年10月开业,由20多名经过严格选拔的优秀学生担任诊所律师,配备10名专业教师进行专门辅导,并且得到了律师事务所执业律师的技术指导,开展社会服务工作。为使诊所教育取得实效,学院从2006年开始,与美国太平洋大学麦克乔治法学院和美利坚大学华盛顿法学院合作进行了为期五年的“体验式法学教学”项目,在师资培养和教学方法习得方面取得了重大突破。2007年以全新模拟法庭为标志的学生综合能力训练平台的建成,使得法学理论知识与实践应用相结合的活动,成为了法科学生演练组织能力、反应能力和表达能力的重要场所。2009年学院成为“教育部法

律执业技能人才培养实验区”试点,又在整合实验室教学、诊所教学、模拟法庭和社会实践方面做了新的探索,提升了法律诊所教育、模拟法庭课程的位阶,融案例教学于全部实践性课程中,并以学生社团为基础组建法学社会实践小分队,形成了以实验、实训、实习和社会实践为主要环节的实践教学体系。这当中,实训课程的建设成为了一项新的任务。因此,从2009年开始,学院以法学核心课程中应用性强的课程为重点,为本科学生开设了“民事法实训”“商事法实训”“刑事法实训”“行政法实训”“经济法实训”“民事诉讼法实训”“刑事诉讼法实训”和“行政诉讼法实训”等8门实训课,并着手编写讲义。经过3年多的教学实践,发现了一些课程在教学内容和训练方法上有一定的重叠,加之实体与程序分离,主讲教师往往将其引入了“理论+案例”的教学模式中,课程内容缺乏可操作性,学生的技术能力提高不快。经过调研和论证,学院于2012年初决定将原先8门实训课中的民事、商事和民事诉讼法合并为“民商事法律实训”,将刑事法与刑事诉讼法合并为“刑事法律实训”,将行政法与行政诉讼法合并为“行政法律实训”,并将法律谈判、调解等非诉讼程序和法律职业道德养成等纳入实践教学课程体系。2012年底教育部和中央政法委公布了“全国首批卓越法律人才教育培养基地”,浙江工商大学法学院成为浙江省属高校中唯一的“应用型、复合型卓越法律人才教育培养基地”,强化实践教学、深化教学效果、提升教学质量,又被推到了培养卓越法律人才的高度。在总结实践教学经验和广泛吸取国内外实践教学最新成果的基础上,浙江工商大学法学院决定编写这套面向21世纪高等学校法学专业的“法学专业实训课程系列教材”,以践行培养高层次应用型人才为目标的办学理念,为卓越法律人才教育培养做出积极的努力。整套教材内容广泛,涵盖了培养法律职业人才的专业技能和素质涵养的总体要求。在教材建设上,第一批出版的实训教材包括《刑事法律实训教程》《民商事法律实训教程》《行政法律实训教程》《调解技能与实践》《法律谈判的技能与实践》《法律执业道德养成》,根据法律职业类型和学生就业方向需要编写的侦查业务、检察业务、审判业务和律师诉讼与非诉讼业务等方面的实训教材也将陆续出版。

为确保教材编写质量,本套教材选聘了具有丰富实践教学经验的教师担任主编,并吸收了实务部门具有教学指导经验的专家参与编写,致力于打造品牌教材。本套教材具有以下几个方面的特色:一是定位适当、追求卓越。教材编写贯彻了法学院校与实务部门联合培养的要求,在法治理念、法律知识、职业伦理和职业技能上,与时代的要求相适应。二是形式多样、追求优质。根据实践教学课程的特点,采取灵活多样的体例形式,以“学以致用”为目标,争取教材功能在最大程度上得到优化。三是注重应用性,讲究实效。教材编写注重了知识点的应用和技能的可操作性,以满足学生熟练运用法律知识进行创新思考,独立解决疑难、复杂法律问题的能力。

我认为,本套教材同以往的法学实践类教材相比,在质量和层次上都有了新的

提升,它既可以作为在校法科生的实训教材,也可作为在职法律人士业务培训的参考书。本套教材的出版,对于推进我国的法学教育特别是法学实践教学必将起到积极的作用。当然,由于实践要求的多样性和编写人员涉足领域的有限性,这套教材也肯定存在许多不足和需要改进的地方,恳请读者提出意见和建议,以便于再版时修正。

楼伯坤

2013年7月20日

前言

Foreword

小时候,生性玩劣,成天与发小们打斗、嬉闹于钱塘江边的沙石场。一日,被小伙伴所欺,情急之下,用自制火柴枪^①还击,不幸中的大幸,火柴枪发射的火柴棍直接打到了小伙伴的眉骨上,顿时血流满面。事后,缴枪、受训、挨打是难免的,还得在大人的押解下,到对方家中去赔礼道歉。本以为事至如此,也就罢了。不料,几天后,对方家长拿来了400多元的医药费的收据,要求赔偿。400多元的费用对于当时月收入只有80来元又需要供养4个孩子的家庭来说,无疑是笔巨款。老父老母只能无奈地请求对方父母的让步与宽容。但是,似乎对方父母为其儿子受伤一事仍然余火未消,寸步不让。

此事不知何故惊动了德高望重的居委会寿主任。寿主任将双方的父母一齐叫到居委会。不到半小时,母亲回来拉着我回到了居委会。惶恐不安的我被带到了严肃的寿主任的面前。面对寿主任异常严厉的批评,只得低头不语。万般恐惧之中,只听寿主任说了一句:现在调解好了,人家谅解你们家的困难。但是,你必须向对方认错。

道歉是必须的,也是真诚的,毕竟人家同意免掉了大部分医疗费费的索赔。此后的教训似乎也没有记得多少,但是,“调解”一词始终在头脑中挥之不去,印象深刻。这是第一次接触调解的实际感受。

多年后,参加工作,进入高校任教。浑浑噩噩地在学校教授了20多年的法律课程。第二次近距离地接触调解已是2009年的事了。那年,承蒙美国 Brian K. Landsberg 教授和 Elliot Milstein 教授的厚爱,受邀担任中美体验式法学教育的授课教员。期间,聆听了美国太平洋大学麦克乔治法学院 Michael Colatrella Jr. 教授的调解课程。其实用的调解经验、丰富的调解理论、生动的调解演练,无不令参加培训的中国教师折服,也同样地深深地触动了我的内心世界。也许从那时开始,激发了笔者对调解工作的浓厚兴趣,着力全面、近距离地了解我国调解的现状与动态。此后一二年中,认真收集调解素材。下农村实地观摩;访街道与当事人促膝谈心;去法院虚心求教;走基层了解民情习俗;请高手交流经验体会;交朋友,感受调解员的酸甜苦辣。

当然,作为法学教育工作者,系统地了解我国法学院校调解课程的设置状况、调解

^① 笔者注:小时常用的由牛皮筋、自行车链条、粗铁丝为装置,以发射火柴棍为主的简易玩具。

课程的教学内容及教学方法。从中,笔者切身地感受到我国调解制度厚重的历史沉淀,体验到调解工作的价值与作用。同时,也强烈地感受到我国目前调解教学的困惑与无奈。困惑之一是拥有 80 多万人民调解组织和 500 万人民调解员^①的调解大国,不仅没有系统的调解专业,而且系统调解课程的开设也不多见;困惑之二是目前已有的调解课程的教学内容多为调解实务技能,缺乏系统的调解理论、原理,特别是跨学科的调解语言学、调解心理学的原理更是缺乏;困惑之三是所谓的调解实务技能却显得较为抽象概括或者是老生常谈般的泛泛而谈,似蜻蜓点水,缺乏实用价值;对于实用性极强的调解技能,往往言必称“耐心说服”“细心开导”,但说服的方法、开导巧门何在?又往往语焉不详,因此,这些所谓的调解技能,在实际调解工作中的实际运用价值令人生疑。

出于对调解工作的热情以及对调解课程的关注,笔者近年来也试图对我国调解实务及调解教学工作存在的问题进行思考。

一是调解工作的重视程度问题。国内司法实务部门和教学科研单位似乎对调解工作存在某种错误的观念:调解等于人民调解;人民调解等于基层工作;基层工作等于低层次工作。因此,多数法学院校不太情愿开设调解课程,学生选修调解课程远非积极与踊跃。笔者丝毫没有对学院或学生存有责备与批评的意思,因为这种错误观念的存在确实是好高骛远的教育理念和不切实际的人才“高消费”观念的真实反应。在实践中,研究型必定是精英,应用型必定是草芥;法官、检察官和律师是高端、大气、上档次的象征,而调解员则往往视为基层、繁琐、婆婆妈妈的代名词。

作为教育工作者,笔者以自身的经历和体会,无数次地切身感受到:优秀的教师,未必能够成为优秀的调解员,但是,优秀的调解员是能够成为优秀的教师的。笔者无意自我贬低教育工作的高尚与尊贵,只是想强调基层调解工作的价值与作用,呼吁法律工作者、社会公众关心、关注调解工作,不要因为调解工作的普通而被冷落;也不要因为调解工作的繁琐而被遗忘,我国的调解工作似隐藏在深山中的宝藏,其调解规则及调解技能急待有识之士去开发和发掘。尤其是当下中国社会,传统的人际关系准则、道德伦理规范、价值信仰体系都不同程度地受到商品经济的冲击,基层调解制度面临着发展中的深层理论危机,完全有必要进一步研究和探索基层调解制度,发掘其制度价值和固有的功能,克服其缺陷和消极作用,并逐步使其规范化、制度化,以期于法制建设有所裨益。

二是调解教学的本土化资源的提炼与运用问题。“中国的法治之路,必须注重利用中国本土的资源,注重中国法律文化的潮流和实际”^②。在我国调解实践中出现诸

^① 准确的数据:截至 2012 年底,全国有人民调解组织 82.4 万个,人民调解员 494 万人。引自 http://www.moj.gov.cn/yjs/content/2012-10/18/content_2787430.htm?node=30053。

^② 苏力:《法治及其本土资源》中国政法大学出版社 1996 年 6 月。

如广安模式、陵县模式、枫桥经验、南通模式、长宁经验、莆田模式、北京朝阳模式、深圳南山区桃园模式等行之有效的制度经验,提炼人民调解的中国经验并有针对性地充实到教学内容里,使其得以传承和推广。

三是域外经验的借鉴与吸收问题。我们既要传承调解本土化优势和提炼中国经验,同时也要有国际化、全球化的视野,了解、学习、借鉴国外调解领域的优秀成果。近年来,一贯信仰“司法至上”的西方国家开始热衷于多元化的纠纷解决方式,替代性纠纷解决机制(ADR)历史性地登上了西方司法制度的舞台,并在西方高度发达的诉讼文化中占据一席之地,并发挥着极其重要的作用。ADR制度在西方国家的繁荣,其形成的动因及存在的合理价值值得我们研究与思考,其纠纷解决模式的多元化、调解机构设置的专业化等都是值得我们借鉴。尤其是西方国家调解教学的丰富经验,调解教学多元化的教学手段、有效的训练方法、丰富的调解教学资源,更是值得我国法学教育工作者学习、模仿、借鉴。

近年来,法学教育界顺应了社会发展的需要,法学教育理念开始转变,法学教育逐渐地从知识传递过渡到技能教学,法学实践教学也已经普遍地为国内法学院校所接受。浙江工商大学得风气之先,在浙江省内率先进行一系列的实践教学改革,推出了加强国际合作的“蓝天计划”和强化基层实践的“大地计划”。

得益于“蓝天计划”的资助,使笔者得以走出国门,与国外同行互相交流调解教学的经验、共同分享调解教学的成果;受惠于“大地计划”的实施,使笔者能够真切地了解和观察中国基层调解工作的现状,能够结识与拜访各路调解高手,共同探讨与交流调解工作的经验、体会。特别需要感谢的是浙江工商大学法学院谭世贵院长和楼伯坤副院长在“科研挂帅”“论文至上”的当下,能够独具慧眼,切实地推进与落实“卓越法律人才基地”的建设,为生活在“象牙塔”式的法学院教师与学生,提供了能够深入司法实践,接受“地气”的良好机会,并且及时地调整培养方案,增设了调解课程,为调解理论与调解实践的融通提供了有效的平台。

最后,在本书写作过程得到了杭州市江干区人民法院、临安市人民法院、临安市司法局、下沙开发区白洋街道、西湖区蒋村街道。感谢相关单位领导的慷慨与热情,使笔者能够接触丰富的第一手调解资料;感谢相关单位调解高手的有益建议和意见,使本书的结构趋于合理、内容更趋丰富。最后特别要感谢美国太平洋大学麦克乔治法学院的 Michael Colatrella Jr. 教授、Dorothy S. Landsberg 教授和 Melissa Brown 教授,使笔者有机会完整地聆听美国法学院 JD 的调解课程,真切感受与体验美国调解教学的务实与实效;也感谢他们的积极引荐,笔者得以走进加州 Scaramento 的社区调解中心,领略不同的调解风格、域外经验。

编者

2014年6月

目录

Content

第一章 调解概述	1
一、纠纷与纠纷多元化	1
(一) 纠纷、民事纠纷与民间纠纷	1
(二) 我国民间纠纷的类型	2
(三) 民间纠纷的解决机制	3
二、调解的概念及特征	4
(一) 调解的概念	4
(二) 调解的特征	5
三、调解的类型	6
(一) 人民调解	6
(二) 诉讼调解	7
(三) 行政调解	7
(四) 仲裁机关调解	8
(五) 社会调解组织的调解	8
第二章 调解的基本原则	9
一、调解的共同原则	9
(一) 当事人自愿、平等的原则	9
(二) 诚信原则	10
(三) 独立性(中立性)和公正性原则	10
二、法院调解的特有原则	11
(一) 真实原则	11
(二) 保密原则	11
(三) 调解协议可强制执行原则	12

三、人民调解的特有原则	12
(一)不违背法律法规政策原则	12
(二)尊重当事人诉讼权利原则	14
(三)主动调解原则	14
(四)便民利民原则	14
第三章 调解主体	16
一、人民法院	16
(一)委托调解的调解主体应当是接受委托的主体	16
(二)协助调解的调解主体是人民法院	17
(三)立案调解的调解主体也是人民法院	18
二、行政调解的调解主体——行政机关及法律法规授权的组织	18
(一)行政机关	19
(二)法律、法规授权的组织	19
三、人民调解的调解主体	20
(一)村、居(社区)人民调解委员会	20
(二)乡镇、街道人民调解委员会	20
(三)企业、事业单位人民调解委员会	21
(四)区域性、行业性人民调解委员会	21
四、仲裁调解的调解主体	21
五、社会调解的调解主体	22
第四章 调解员及其职业素养	25
一、调解员	25
(一)诉讼调解的调解员	26
(二)行政调解的调解员	26
(三)人民调解的调解员	27
二、调解员的专业素养	27
(一)知识素质	28
(二)能力素质	28
(三)良好的心理素质	29
三、调解员的职业道德	30
(一)充分尊重当事人的自愿、自决	30
(二)调解中立公平	30

(三)调解利益无涉·····	31
(四)为当事人保密·····	31
(五)调解员的勤勉尽责·····	32
第五章 调解的适用范围·····	33
一、人民法院调解的适用范围·····	33
二、人民调解的适用范围·····	34
三、行政调解的适用范围·····	35
(一)人民政府调解的适用范围·····	36
(二)政府职能部门调解的适用范围·····	36
四、仲裁机关调解的适用范围·····	40
五、行业内部调解组织调解的适用范围·····	41
(一)劳动争议调解机构调解的适用范围·····	41
(二)“医调委”调解的适用范围·····	42
第六章 调解的准备阶段·····	44
一、调解员在调解准备阶段的工作目标·····	44
(一)初步了解案件基本事实及双方当事人的状况·····	44
(二)评估并确认当事人申请调解的意愿·····	44
(三)拟定合理的调解方案·····	45
二、调解准备阶段的工作步骤·····	45
(一)向当事人发送调解通知·····	45
(二)协助当事人选择调解员·····	45
(三)初步会谈·····	46
(四)当事人信息和调解能力的评估·····	46
(五)提供解决纠纷的其他途径·····	47
(六)进一步确认调解意愿·····	47
(七)调解准备·····	47
三、调解准备阶段的实务技巧与策略·····	48
(一)会见当事人的程序、方法与技巧·····	48
(二)案件调解可行性评估·····	49
(三)调解员与当事人之间沟通、互信的技巧与策略·····	50
(四)发现与归纳案件争议焦点的技巧与策略·····	52

第七章 正式调解的初始阶段	55
一、调解初始阶段的工作目的	55
(一)向当事人介绍调解基本规则	55
(二)再次确认调解需求,拟定调解主题	55
(三)当事人陈述案情,表明各自的立场与诉求	55
二、调解初始阶段的工作步骤	56
(一)调解员的开场白	56
(二)解释并确认调解基本规则	56
(三)引导当事人陈述案件事件及调解诉求	57
三、调解初始阶段的实务技巧与策略	58
(一)积极引导	58
(二)倾听	59
(三)积极干预(截断与制止)	60
(四)鼓励倾诉与认同	61
(五)疏导与安抚	62
第八章 调解的聚焦阶段	68
一、调解聚焦阶段的工作目标	68
(一)善解人意,及时归纳	68
(二)增进理解,寻求共鸣	68
(三)权衡利益,保持公平	69
二、调解聚焦阶段的工作步骤	69
(一)总结当事人的观点	69
(二)探研引发冲突的原因	70
(三)寻求解决方案	70
三、调解聚焦阶段的实务技巧与策略	70
(一)换位思考	70
(二)探究与问话	71
(三)确认与澄清	71
(四)自我开放与经验分享	72
(五)总结与概括	73
第九章 调解的破冰阶段	78
一、调解工作的目标	78

(一)进一步促进双方当事人的互信与沟通	78
(二)立足现实,松动各自立场	79
(三)缩小需求差距,平衡各自利益	80
二、调解破冰阶段的工作步骤	80
(一)发现当事人之间存在的冲突与矛盾	80
(二)研判和确认产生冲突的原因	81
(三)破局——寻求解决方案	81
三、调解破冰阶段的实务技巧与策略	81
(一)立足现实,分析利弊得失	81
(二)平衡权力,支持弱势	82
(三)积极、正向的转念开导	83
(四)软硬兼施,刚柔相济	84
(五)放大共识,步步为营	85
(六)欲擒故纵,及时提醒	86
(七)分开调解,适当辅导	86
(八)外人介入,及时催化	88
(九)积极转述,注重语言重组技巧	89
第十章 正式调解末期	97
一、正式调解的末期的工作目标	97
(一)确立双方当事人的协议结果	97
(二)促请双方当事人切实履行调解协议	99
(三)给双方当事人提供必要的建议或者告知解决纠纷的其他途径	99
二、调解末期的工作步骤	100
(一)起草并签署调解书	100
(二)调解工作的结束	100
(三)调解回访	100
三、调解末期的实务技巧与策略	101
(一)归纳与摘要	101
(二)确认与澄清	102
(三)确立调解结果,协议内容的及时书面化	102
(四)调解员建议	103

第十一章 调解协议的效力及调解不成的处理	105
一、法院调解协议及其法律效力	105
(一)法院调解书的性质	105
(二)法院调解书的效力	106
(三)法院调解不成的处理	106
二、人民调解协议	107
(一)人民调解协议的形式	107
(二)人民调解协议的法律效力	107
(三)人民调解协议的履行	108
(四)人民调解不成的处理方法	109
三、行政调解的效力及调解不成的处理	110
(一)行政调解协议的效力	110
(二)行政调解不成的处理办法	110
四、其他社会调解机构的调解不成的处理	113
五、“三联三调”案件的调解不成的处理	114
第十二章 人民调解协议司法确认制度	116
一、人民调解协议司法确认制度的形成过程	116
二、人民调解协议司法确认的申请主体	117
三、人民调解协议司法确认申请时间	118
四、人民调解协议司法确认管辖法院	119
五、法院受理人民调解协议司法确认案件的范围	119
六、司法确认的法律后果	120
附录 调解实务技能的训练素材	123
调解实务技能训练素材一	123
调解实务技能训练素材二	124
调解实务技能训练素材三	125
调解实务技能训练素材四	127
调解实务技能训练素材五	131
主要参考书目	143