

新编人民调解工作技巧

王红梅 编著

司法警官职业教育系列教材



中国政法大学出版社

司法警官职业教育系列教材

新编人民调解工作技巧

王红梅 编著

中国政法大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编人民调解工作技巧 / 王红梅编著. —北京:中国政法大学出版社,
2006.5

ISBN 7-5620-2918-0

I.新... II.王... III.民事纠纷-调解(诉讼法)-基本知识-中国
IV.D925.114

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 047342 号

出版发行 中国政法大学出版社
经 销 全国各地新华书店
承 印 固安华明印刷厂

787×960 16开本 10.125印张 170千字
2006年6月第1版 2006年6月第1次印刷
ISBN 7-5620-2918-0/D·2878
定价:22.00元

社 址 北京 100088 信箱 8034 分箱 中国政法大学出版社
邮 编 100088
电 话 (010)58908325(发行部) 58908335(储运部)
58908285(总编室) 58908334(邮购部)
电子信箱 zf5620@263.net
网 址 <http://www.cuplpress.com> (网络实名:中国政法大学出版社)
声 明 1. 版权所有,侵权必究。
2. 如有缺页、倒装问题,由本社发行科负责退换。

本社法律顾问 北京地平线律师事务所

司法警官职业教育系列教材

编 审 委 员 会

主 任：黄兴瑞

副 主 任：金 川

委 员（以姓氏笔画为序）：

马 强 白 彦 李龙景

严浩仁 杨 林 张志成

郭 明 赵 英 祝成生

徐荣昌 钱跃明

编写说明

为了适应司法警官高等应用性专门人才培养的客观需要,适应司法警官高等教育改革和发展的要求,在中国政法大学出版社的大力支持下,浙江警官职业学院组织编写出版了一套司法警官职业教育系列教材。

本套教材分为刑事执行、行政执行、司法警务、安全防范、法律事务、警务基础等六大类。教材编写根据司法警官高等职业院校人才培养目标和教育部对高职院校“突出实践应用能力培养、理论知识以必需够用为度”的教学要求,着重解决司法警官院校特有专业教材缺少的问题,同时积极进行精品(重点)课程教材建设,努力培育特色教材。在教材内容上,力求体现:

1. 时代性。本套教材以最新法律法规的规定为依据,努力吸收当前国内相关的最新学术理论研究成果,注意借鉴国外有关的研究成果,结合社会和行业实际发展,具有较强的时代性。

2. 实用性。本套教材在编写过程中贯彻实用性原则,坚持理论联系实际,采取理论研究与行业实际及实例说明相结合的形式,强调尽量满足学以致用和职业技能训练要求。在实例的选用上,均注重选用相关行业的实际案例,并经分析、整合、提炼后体现在文本中,以便学习者更易于接受。

3. 系统性。本套教材充分考虑到学科知识体系的相对完整性,注重对相应学科中的基本概念、基本原理和基本实务问题的分析和阐述,力求释义准确,论点明确,重点突出,结构严谨,逻辑严密,便于学生系统的学习和掌握相关知识。

4. 通俗性。教材作者立足警官院校的实际，针对高职学生的特点，力求运用通俗易懂、简明流畅的言语或简单的案例来阐释理论，尽量做到可读、易懂。

本套教材适用于全日制警官高等职业院校相关专业，也可供其它院校及相关行业从业人员作为教学、业务培训、自学用书。

本套系列教材（第一期）将在 2005 - 2007 年间陆续与大家见面。由于教材编写是一项复杂的系统工程，任务繁重，时间紧迫，因此不足之处在所难免，我们真诚地希望得到广大师生、读者的厚爱、谅解、批评和指正，以使本套教材不断修改、充实和完善，更好地为警官高等教育事业服务。

司法警官职业教育系列教材编审委员会

2005 年 9 月

前 言

人民调解制度是一项富有中国特色的法律制度。人民调解则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，它是我国社会主义基层法制的重要手段之一，是社会治安综合治理的第一道防线。在我国多层次、多元化的社会矛盾纠纷解决机制中，人民调解具有遍布基层、深入群众、便捷、灵活、不收费等独特的优势和促进社会和谐、促进社会主义民主法治进程等无法替代的作用。尤其是因人民调解符合人民内部矛盾是在根本利益一致基础上的矛盾的客观实际，符合我国民间长期形成的“和为贵”、“息讼”等追求和谐的民族社会心理和历史文化传统，且注重在不打破原有的人际关系和社会结构的基础上“合情、合理、合法”地消除纷争，人民群众之间有关人身和财产方面的争执，大多愿意找人民调解委员会协调解决，这有利于实现建构和谐社会的目标理想。人民调解工作在维护社会稳定和公民合法权益、促进“两个文明”建设等方面的作用得到各级党委、政府的重视与支持。2002年最高人民法院、司法部联合召开全国人民调解工作会议，并颁布实施了《关于审理涉及人民调解协议的民事案件的若干规定》和《人民调解工作若干规定》的举措，表明了人民调解已被定位为民间纠纷解决的主流手段。

经过多年的发展，人民调解员队伍无论是在数量与质量上都有了长足的发展，广大人民调解员受到基层群众的尊敬与爱戴。但与整个社会已进入矛盾多发期以及人民调解在社会纠纷解决机制中日臻显要

的现状相比，人民调解员队伍的数量与素质仍明显与之不相适应，整个队伍还存在着兼职人员太多、文化层次偏低、年龄结构不合理、业务能力与水平有待于进一步提高等问题，尤其是部分调解人员理解与适用法律的能力不够，使得人民调解的实际效果与社会公信力大打折扣。现实呼唤一大批有一定专业水平的、相对专职的调解员充实到这支队伍中去。而培养一批具备一定的人民调解工作技巧的基层法律服务者，进而培养一批具有职业色彩的、业务素质较高的人民调解员，也是法律事务专业的人才培养目标之一。鉴于此，人民调解工作技巧是每位有志于从事基层法律服务的同学理应掌握的一项必备技能。通过这门课的教学，并结合校内外实训基地的实践训练，期望能使掌握人民调解工作制度的基本理论，熟悉人民调解工作的一般流程，并培养一定的人民调解工作技巧，为其今后介入基层法律服务工作奠定基础。而教材是教学的不可或缺的物质基础，采用针对性强、适合于教学对象的教科书更是达到教学目的的重要途径。目前国内外尚无适用于高职层次法律专业的同类教材，虽有个别其他的工作指南或实用手册，但题材与体例均较陈旧。在广泛调研，总结人民调解工作实践经验的基础上，作者吸收借鉴了司法界的最新成果，以近年来全国人民调解会议的精神为指南，编写了这一套题为《新编人民调解工作技巧》的教材，以备教学之需。

本教材最突出的创新之处主要体现在两方面：

1. 题材较新颖。一方面，本教材大量吸纳了调整人民调解的最新的法律法规与司法解释和司法界、学术界最近的理论研究成果，介绍了我国最新的人民调解制度及其研究近况；另一方面，本书也本着与时俱进的精神，密切关注党和政府关于人民调解工作的政策动向，并及时将最新的政策信息传诸读者。

2. 体例较新颖。本教材由制度编和实务编敷衍而成，力求系统、准确地阐述该学科的基本原理、基础知识，既介绍了我国最新的人民调解制度，又提供一些实践中常用的人民调解技巧，还大致描述了我

国人民调解制度发展的全貌并预测了其今后的改革方向和发展趋势，希望能做到科学性、系统性和实用性的统一。在编写时坚持理论联系实际的原则，采纳理论与实例说明相结合的方式，在教学过程中可将此两者相互对照，通过具体生动的调解事例，分析总结调解人员使用的调解技巧，以增进教学效益。由于政策导向的关系，关于人民调解的地位、作用，以及人民调解的发展和完善的阐述，占据了本书一定的篇幅。

本书既可为基层法律服务方向的学生学习人民调解工作技巧的范本，也可满足人民调解工作的实践部门和人员参考之便利。

由于时间仓促，经验有限，这门课程的教学体系也在不断探索的过程中，写作时作者时有捉襟见肘之感，错误与缺憾在所难免。衷心期望各位专家与同仁批评指正。

作 者

2006 年 5 月

目 录

上编 基础知识编

第一章 人民调解概述	(3)
第一节 调解	(3)
第二节 人民调解	(5)
第三节 人民调解的性质、地位和作用	(8)
第四节 人民调解的历史渊源和发展轨迹	(14)
第五节 人民调解的任务、工作方针与活动原则	(27)
第二章 人民调解组织	(32)
第一节 人民调解组织的设置	(32)
第二节 人民调解委员会	(34)
第三章 人民调解员	(41)
第一节 人民调解员的条件	(41)
第二节 人民调解员应具备的基本素质	(43)
第三节 人民调解员的权利与义务	(48)
第四节 人民调解员的选任	(51)

下编 实务技巧编

第四章 调解纠纷的程序	(55)
第一节 受理纠纷	(55)
第二节 调解的进行	(60)
第五章 人民调解工作的方式技巧	(66)
第一节 直接调解与间接调解	(67)

第二节	公开调解与不公开调解	(67)
第三节	面对面的调解与背靠背的调解	(70)
第四节	单独调解和共同调解	(72)
第五节	联合调解	(73)
第六节	其他调解	(76)
第六章	人民调解的方法技巧	(79)
第一节	人民调解的具体方法	(79)
第二节	调解方法技巧	(93)
第七章	人民调解的语言技巧	(97)
第一节	使用调解语言的总原则	(97)
第二节	谈话内容的具体运用技巧	(101)
第三节	语音的运用技巧	(108)
第八章	几种常见民间纠纷的调解技巧	(112)
第一节	民间纠纷概述	(112)
第二节	恋爱婚姻家庭纠纷的调解技巧	(118)
第三节	生产经营纠纷的调解技巧	(125)
第四节	财产性纠纷的调解技巧	(128)
第五节	侵权性纠纷的调解技巧	(129)
第九章	人民调解协议	(133)
第一节	人民调解协议概述	(133)
第二节	人民调解协议书	(140)
第三节	人民调解协议的履行、回访和变更	(142)
主要参考书目		(146)

上编 基础知识编

人民调解工作是政法工作的第一道防线。

——刘少奇

第一章 人民调解概述

第一节 调 解

调解作为处理纠纷和争端的方法之一，是随着人类社会的出现而产生的，对于人们在物质生产生活的过程中产生的矛盾和纠纷，需要采取包括调解在内的方法来解决。

一、调解的概念

调解是解决纠纷的一种重要机制。《中国大百科全书》（法学卷）对调解的含义作了如下解释：双方或多方当事人之间发生民事权益纠纷，由当事人申请，或者人民法院、群众组织认为有和好的可能时，为了减少讼累，经法庭或者群众组织从中排解疏导，说服教育，使当事人互相谅解，争端得以解决，是谓调解。

在中文著述中，具有代表性的调解的定义还有：

1. 调解是在第三方主持下，以国家的法律、法规、规章和政策以及社会公德为依据，对纠纷双方进行斡旋、劝说，促使他们互相谅解，进行协商，自愿达成协议，消除纠纷的活动；〔1〕

2. 调解是指双方发生纠纷时，由第三者出面主持，依据一定的规范，用说服、教育、感化的方式进行劝解、说和，使当事人双方深明大义，互谅互让，协商纠纷解决，以息事宁人、和睦相处，维护社会的安定与和谐；〔2〕

〔1〕 江伟、杨荣新：《人民调解学概论》，法律出版社1994年版。

〔2〕 胡旭晟、夏新华：“中国调解传统研究——一种文化的透视”，载《河南政法管理干部学院学报》2000年第4期。

3. 调解是在第三方协助下进行的,当事人自主协商性的纠纷解决活动;^[1]
4. 调解是一种自愿的、非约束性的、私人的争议解决程序;^[2]
5. 调解是由作为调解人的第三者应争议当事方的请求,尽量协调当事方的分歧,并达成和解协议而解决争议的一种方式;^[3]等等。

综合上述定义,我们认为,通俗地讲,调解是指由一定的组织或个人,依据一定的标准,居于纠纷的双方当事人之间,劝导他们自愿达成和解的活动。

二、调解的特征

调解具有如下区别于其他争议解决方式的基本特征:

1. 调解的主持者是纠纷双方当事人以外的第三方。这里的第三方,在原始社会是民族、部落组织或其内部有威望者;在阶级社会是政府组织,司法组织或者公民个人。与协商谈判相比较,调解最大的特点就是在于中立第三方的协助。第三方的协助对当事人之间纠纷的解决具有重要作用。在调解实践中,为保证第三人的中立性,通常第三人应当遵守一定的行为规则,同时,当事人也拥有对第三人的选择权。

2. 调解的程序和使用的规范具有广泛选择性。作为一种程序便捷的纠纷解决方式,调解无须遵循严格的程序,当事人可以根据纠纷的特点、彼此的关系以及各自的需要选择使用适当的程序。调解时须遵循一定的准则,这里的准则,在原始社会是当时的风俗习惯,在阶级社会是国家的法律和社会公德,调解必须符合法律和政策。但调解所适用的规范相对灵活,除依据现行法律法规外,调解还可以以各种有关的社会规范作为解决纠纷的依据和标准,如地方惯例、行业标准、乡规民约、公共道德准则、通行的公平原则等。

3. 调解的进行以纠纷当事人的自愿为前提。调解的启动、调解规则的适用、调解员的选定、调解程序的进行以及调解结果的履行等都取决于当事人的共同意愿。要由纠纷双方当事人自愿决定对纠纷是否调解,调解后是否能和解要由双方当事人自愿决定。调解主持者不得对纠纷双方当事人实行强制调解或强制达成协议。实践中所谓的强制性调解,也不应理解为侵害了调解的合意本质,因为调解协议的达成及其履行仍取决于当事人的自愿。当事人达成的调解协议具有契约性,至于调解协议是否具有司法性,取决于具体调解机构的性质和各国的立法与

[1] 范愉:《非诉讼纠纷解决机制研究》,中国人民大学出版社2000年版。

[2] 王长生:《仲裁与调解相结合的理论与实务》,法律出版社2001年版。

[3] 尹力:“调解含义界说”,载《贵州师范大学学报(社会科学版)》2004年第4期。

实践。

4. 调解采用的是说服教育的方法，这与审判、行政决定等其他方式采用仰赖国家强制力解决纠纷的方法大相径庭。

三、调解的种类

按照我国法律规定，调解可分为：

1. 民间调解。民间调解是指在非司法和非行政的民间组织、团体或个人主持下进行的调解。民间调解中最重要的组成部分人民调解在《宪法》、《民事诉讼法》、《人民调解委员会组织条例》等法律中都有规定。在我国，律师调解和仲裁调解本质上属于民间调解的范畴。

2. 行政调解。行政调解是国家行政机关依照法律规定，调解解决某种特定纠纷的活动。比如，2002年9月1日国务院颁布的《医疗事故处理条例》把行政调解作为解决医疗纠纷的必经程序。行政调解在《合同法》、《治安管理处罚法》、工商行政管理法规等法律文件中有规定。

3. 法院调解。法院调解是人民法院处理民事案件、经济纠纷案件和轻微刑事案件的一种诉讼活动。法院调解在《民事诉讼法》和《刑事诉讼法》中有规定。

按照调解的主体，调解可分为：人民调解委员会主持的调解；人民政府主持的调解；人民法院主持的调解；公民个人主持的调解。

按照调解是否在诉讼的活动中进行，调解可分为：诉讼外的调解和诉讼内的调解。顾名思义，诉讼内的调解是人民法院主持的调解，其余调解均为诉讼外的调解。

第二节 人民调解

一、人民调解的概念

在日常生活中，我们时常在两个不同的层面上使用人民调解这一语词。“人民调解”在不同的场合具有不同的含义。

1. 有时，人民调解是指一种群众性的社会活动。作为群众性社会活动的人民调解，是19世纪20年代在中国出现的一种独特的调解方式，是指作为基层群

众性的组织的人民调解委员会，依据一定标准居中教育、疏导纠纷当事人自愿达成和解协议的活动。本章便是在这一意义上使用“人民调解”这一词的。

2. 有时，人民调解是指一种法律制度。作为法律制度的人民调解，是指从中国古代社会的诉讼外调解演化发展而来的，运用说理、疏导的方式来排解民间纠纷的群众性自治制度，也是我国重要的排解民间纠纷的法律制度形式。^{〔1〕}例如，“人民调解是我国法律制度体系的重要组成部分”，在上述句子里面“人民调解”指的就是一种法律制度。

另一个与人民调解有密切关联的概念是民间调解。民间调解主要是指正式法律实施领域之外的社会生活中的纠纷解决方式。就性质而言，民间调解是公民之间进行的一种自助行为，民间调解的范围以公民个人之间发生的一些生活性纠纷为主，其形式有宗族调解、亲友调解、乡里调解、社区调解和行会调解等，主要是建立在血缘、亲缘、地缘和业缘关系的基础之上的。至于人民调解是否属于民间调解的范畴，学界亦有肯定与否定的两种观点，前者认为人民调解属于民间调解，后者认为人民调解与民间调解之间不存在包含与被包含的关系。从《人民调解工作若干规定》等几个法律文件的精神看，显然采纳的是肯定说，即认为人民调解是民间调解的一个重要组成部分。如《人民调解工作若干规定》第22条第2项规定人民调解委员会不得受理调解法律、法规禁止采用民间调解方式解决的纠纷；此为立法上将人民调解视为民间调解的明证之一。在理论上，人民调解制度的基础是民间性，不应该带有任何官方色彩，尤其应该克服“官办化”或者“半官办化”倾向；而除了人民调解的性质带有民间性以外，其调解的范围也属于民间调解的范围，调解的方式与手段的多样性、灵活性也与民间调解相仿，但传统的民间调解天然具有反程序倾向，相比较而言，人民调解比传统的民间调解更强调程序与步骤的规范性。因此，可以说人民调解是一种特殊的民间调解。

二、人民调解的基本特征

人民调解既具备调解的一般特征，也具有自身的特征：

1. 人民调解的主持者是作为基层群众性自治组织的人民调解委员会。它排除了国家行政机关和人民法院主持的调解，也不同于民间存在的个人出面进行的调解。

〔1〕 秦国荣：“人民调解制度的现代意义分析”，载《新疆大学学报（社会科学版）》2002年第2期。