

人民调解

实战技法应用

黎清海 著



- 内容精炼实用 策略技巧兼备 论述通俗易懂
- 提炼案例特征 把握调解策略 提升调解技巧

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

人民调解

实战技法应用

黎清海 著



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

法治兴则国兴，法治强则国强。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央从关系党和国家前途命运的战略高度出发，把全面依法治国纳入“四个全面”战略布局，作出一系列重大决策部署，推动法治建设取得历史性成就，发生历史性变革，引领法治中国建设进入新时代。

治国安邦，重在基层。习近平总书记在中央全面依法治国工作会议上指出，“法治建设既要抓末端、治已病，更要抓前端、治未病”，强调社会治理更加注重系统观念、法治思维、强基导向。党的十九届四中全会将坚持和发展新时代“枫桥经验”，作为坚持和完善共建共治共享的社会治理制度的重要方面，提出“完善社会矛盾纠纷多元预防

习近平：《坚定不移走中国特色社会主义法治道路 为全面建设社会主义现代化国家提供有力法治保障》，载《求是》2021年第5期。

调处化解综合机制，努力将矛盾化解在基层”。我国社会治理的重点在基层，难点也在基层。当前，我国社会总体和谐稳定。但是，随着改革的不断深化、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化，社会矛盾纠纷进入易发、多发期，矛盾纠纷的多样性、复杂性和突发性特征日趋明显。有效预防和化解矛盾纠纷，最大限度地减少不和谐因素，最大限度地增加和谐因素，是维护改革发展稳定大局，推动经济社会高质量发展的必然要求。

近些年来，各级党委政府认真贯彻落实习近平总书记一系列重要指示和党中央、国务院决策部署，坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极打造矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，做到小矛盾在基层调解，大难题有平台支撑，努力实现矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位，社会矛盾纠纷多元预防调处化解体制机制更加健全，人民调解、行政调解、行业性专业性调解、司法调解协调联动的大调解工作格局逐步建立，通过法定渠道解决矛盾纠纷的比率大幅度提升，为保障人民群众合法权益，维护社会和谐稳定，促进法治社会建设持续发展，作出了有益探索，取得了积极进展。全国司法行政系统认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，紧紧依靠各级党委政府的重视支持，切实加强新时代人民调解工作，不断创新推动方式和工作模式，大力推进社会矛盾纠纷

化解“解民忧”、法治宣传“释民惑”、法律援助“惠民生”、公共法律服务“暖民心”等一系列法治为民举措，人民调解工作在党和政府主导的维护群众权益机制中的先导作用日益突出，平等协商、互谅互让、不伤感情、成本低、自动履行率高、后遗症少的优势充分彰显，平安稳定“第一道防线”作用充分发挥，助力平安、法治中国建设取得新成效。

长期以来，广大人民调解组织和人民调解员践行司法为民理念，以有效排查化解矛盾纠纷为己任，充分发挥来自基层、贴近群众、熟悉社情民意的独特优势，扎根基层，无私奉献，推进调解工作进村湾、进社区、进网格、进企业、进家庭，用专心诚心做事待人，用贴近百姓的调解方法和技巧维护当事人合法合理的权益，把民生小事当成大事来办，实现零距离为群众排忧解难。一对对争吵不休的夫妻在调解劝说下和好如初，原本互不相让的邻居经过调解成了朋友，一些重大疑难群体性纠纷得到成功化解……基层成为纠纷的“终点站”，调解被誉为“和谐的使者”“纠纷的克星”。在他们身上，集中体现了人民调解员对党的事业的无限忠诚和对人民群众的无比热爱，其高度的社会责任感、丰富的调解智慧和高超的调解技巧，值得我们认真学习、总结和借鉴。

本书作者长期在农村一线和司法行政战线工作，具有丰富的基层工作阅历和群众工作经验，注重在实际工作中发

现问题、分析问题、“解剖麻雀”，形成具有方向性、可操作性的实践要领。本书分为实务必备、技法攻略、感悟札记三个篇章，专注于新时代调解理论与实践的研究，通过对各门类、数千个调解典型案例的集成解析，总结提炼出既具有鲜明个性特征，又具有普遍指导意义的方法策略，体现了很强的时代性、实践性和示范性，为基层工作领导者、各类人民调解组织和广大人民调解员有效开展社会矛盾纠纷调解工作提供了有益借鉴和实用教材，其价值不言而喻。

全面依法治国最广泛、最深厚的基础是人民。全面推进依法治国的根本目的是保障人民权益。人民调解为人民，人民群众对美好生活的向往，就是我们前进的不竭动力。希望广大基层组织、人民调解组织和人民调解员，认真学习贯彻党的二十大精神，深入学习践行习近平法治思想，坚持以人民为中心的发展思想，贯彻好新时代党的群众路线，学习好、运用好人民调解创新发展的经验成果，积极开展“枫桥经验”本土化实践，以敢为人先、勇立潮头的创新精神，以民为本、春风化雨的和合精神，就地解决、舍我其谁的担当精神，深耕基层、扎实工作，将各类矛盾纠纷防范在源头、化解在基层、消除在萌芽状态，为开创人民调解工作新局面、加快推进社会治理体系和治理能力现代化、建设更高水平的平安中国作出新的更大贡献。

实务必备

第一篇 理论指引 / 003

- 一、党的十八大以来以习近平同志为核心的党中央关于
人民调解工作的重要论述、决定 / 004
- 二、人民调解制度基本理论 / 013

第二篇 实务知识 / 019

- 一、关于民间纠纷的相关知识 / 019
- 二、关于人民调解委员会的相关知识 / 022
- 三、关于人民调解员的相关知识 / 032
- 四、关于调解协议的相关知识 / 037
- 五、关于人民调解工作指导、保障、奖励与培训
机制 / 043

第三篇 规律认知 / 046

- 一、正确认识和把握民间纠纷产生的规律 / 047

- 二、正确认识和把握民间纠纷发展的规律 / 049
- 三、正确认识和把握民间纠纷变化的规律 / 050
- 四、准确把握人民调解与行政调解、司法调解的联系与区别 / 051

第四篇 法规适用 / 056

技法攻略

第一篇 预备篇 / 063

- 一、重视预防 / 063
- 二、排查预测 / 066
- 三、做足功课 / 069

第二篇 技法篇 / 073

- 一、基本步骤 / 073
- 二、语言技巧 / 077
- 三、方式运用 / 083
- 四、调解技法 / 085

第三篇 善作篇 / 128

- 一、因需确认 / 128
- 二、贴心安抚 / 131
- 三、回访巩固 / 132
- 四、规范建档 / 135

☞ 感 悟 札 记 ☞

第一篇 树立现代调解新理念 / 139

- 一、从调解工作的时代性看现代调解的新要求 / 139
- 二、从与诉讼理念的对比中看现代调解理念的优越性 / 141
- 三、从遵循调解程序“三性”特征看重塑现代调解新理念 / 143

第二篇 践行以人民为中心的价值观 / 146

- 一、厚植为民情怀 / 148
- 二、真心实意做事 / 149
- 三、灵活适度倾斜 / 150

第三篇 勇于担当直面解决问题 / 153

- 一、用心 / 154
- 二、用情 / 154
- 三、用力 / 156

第四篇 练就做好群众工作基本功 / 158

- 一、必备的思想理论素养 / 158
- 二、较高的政策法规水准 / 160
- 三、质朴的群众语言表达 / 162
- 四、扎实的调查研究作风 / 165
- 五、良好的调解工作者形象 / 168

附 录

中华人民共和国人民调解法 / 172

司法部关于印发人民调解文书格式和统计报表的
通知 / 179

人 民 调 解 实 战 技 法 应 用

实务 必备



SHIWU BIBEI

第一篇 理论指引

习近平总书记指出：“一个民族要走在时代前列，就一刻不能没有理论思维，一刻不能没有正确思想指引。” 人民调解制度是中国特色社会主义法治体系的重要组成部分，在党的领导下，历经新民主主义革命、社会主义革命建设和改革开放，在探索总结民间调解经验的基础上，得以逐步建立、不断完善和发展。党的十八大以来，中国特色社会主义进入新时代。在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下，人民调解工作有机融入国家治理体系和治理能力现代化的工作大局，继承中国法律文化的优秀传统，在实践中致力守正创新，形成了具有广泛群众基础、为广大人民群众普遍接受、得到国外法学界推崇的一整套人民调解制度和基本理论，被誉为“东方经验”“东方一枝花”，成为中国特色社会主义法治体系的有机组成部分。

习近平：《更好把握和运用党的百年奋斗历史经验》，载《求是》2022年第13期。

理论指导实践，思想引领方向。习近平总书记早在浙江工作时就提出要坚持和发展以人民调解为核心的“枫桥经验”。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央对全面依法治国作出战略部署，提出了一系列新理念新思想新战略，形成了习近平法治思想，深刻回答了社会主义法治建设一系列重大问题，为推进全面依法治国和国家治理体系治理能力现代化提供了根本遵循。做好新时代人民调解工作，必须坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，加强思想理论武装，致力实践运用，确保方向不偏、立场不移、工作有效。本篇特就习近平总书记关于加强基层社会治理、完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制和做好群众工作的重要论述予以重点摘录，同时将党的十八大以来党的重要会议所作决定、决议对人民调解工作提出的明确要求及人民调解的基本理论作以精要介绍，以资学习、掌握和运用。

一、党的十八大以来以习近平同志为核心的党中央关于人民调解工作的重要论述、决定

（一）习近平总书记相关重要讲话及论述

——党的领导是中国特色社会主义最本质的特征，是

社会主义法治最根本的保证。坚持中国特色社会主义法治道路，最根本的是坚持中国共产党的领导。

——要把体现人民利益、反映人民愿望、维护人民权益、增进人民福祉落实到依法治国全过程，使法律及其实施充分体现人民意志。

——我们必须把依法治国摆在更加突出的位置，把党和国家的工作纳入法治化轨道，坚持在法治轨道上统筹社会力量、平衡社会利益、调整社会关系、规范社会行为，依靠法治解决各种矛盾和问题，确保我国社会在深刻变革中既生机勃勃又井然有序。

——人民权益要靠法律保障，法律权威要靠人民维护。要充分调动人民群众投身依法治国实践的积极性和主动性，使全体人民都成为社会主义法治的忠实崇尚者、自觉遵守者、坚定捍卫者，使尊法、信法、守法、用法、护法成为全体人民的共同追求。

——坚持在发展中保障和改善民生。增进民生福祉是发

习近平：《加快建设社会主义法治国家》，载《求是》2015年第1期。

习近平：《加快建设社会主义法治国家》，载《求是》2015年第1期。

《全力推进法治中国建设——关于全面依法治国》，载《人民日报》2016年4月27日，第9版。

习近平：《加快建设社会主义法治国家》，载《求是》2015年第1期。

展的根本目的。必须多谋民生之利、多解民生之忧，在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义……保证全体人民在共建共享发展中有更多获得感，不断促进人的全面发展、全体人民共同富裕。建设平安中国，加强和创新社会治理，维护社会和谐稳定，确保国家长治久安、人民安居乐业。

——打造共建共治共享的社会治理格局。加强社会治理制度建设，完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制，提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾。

——要贯彻好党的群众路线，坚持社会治理为了人民，善于把党的优良传统和新技术新手段结合起来，创新组织群众、发动群众的机制，创新为民谋利、为民办事、为民解忧的机制，让群众的聪明才智成为社会治理创新的不竭源泉。

习近平：《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利》，载中国政府网，http://www.gov.cn/zhuanti/2017-10/27/content_5234876.htm?gs_ws，2022年8月12日访问。

习近平：《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利》，载中国政府网，http://www.gov.cn/zhuanti/2017-10/27/content_5234876.htm?gs_ws，2022年8月12日访问。

习近平：《全面深入做好新时代政法各项工作 促进社会公平正义保障人民安居乐业》，载《人民日报》2019年1月17日，第1版。

——要推进社会治理现代化，坚持和发展“枫桥经验”，健全平安建设社会协同机制，从源头上提升维护社会稳定能力和水平。

——党的工作最坚实的力量支撑在基层，经济社会发展和民生最突出的矛盾和问题也在基层，必须把抓基层打基础作为长远之计和固本之策，丝毫不能放松。

——要完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，把党员、干部下访和群众上访结合起来，把群众矛盾纠纷调处化解工作规范起来，让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层。

——要深化公共法律服务体系建设，加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源，尽快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络。

——对老百姓来说，他们身边每一件琐碎的小事，都

习近平：《提高防控能力着力防范化解重大风险 保持经济持续健康发展 社会大局稳定》，载《人民日报》2019年1月22日，第1版。

习近平：《看清形势适应趋势发挥优势 善于运用辩证思维谋划发展》，载人民网，<http://jhsjk.people.cn/article/27178441>，2022年8月17日访问。

《习近平在浙江考察时强调：统筹推进疫情防控和经济社会发展工作 奋力实现今年经济社会发展目标任务》，载《人民日报》2020年4月2日，第1版。

习近平：《全面深入做好新时代政法各项工作 促进社会公平正义保障人民安居乐业》，载《人民日报》2019年1月17日，第1版。