



人民调解业务培训

年 月 日



引言----“六尺巷”的典故

清康熙年间，张英担任大学士兼礼部尚书。他老家桐城的官邸与吴家为邻，两家院落之间有条巷子。后来吴家要建新房，想占这条路，张家人不同意。双方争执不下，将官司打到当地县衙。县官考虑到两家人都是名门望族，不敢轻易了断。

这时，张家人一气之下写封加急信送给张英，要求他出面解决。张英看了信后，认为应该谦让邻里，他在给家里的回信中写了四句话：千里来书只为墙，让他三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。家人阅罢，明白其中含义，主动让出三尺空地。吴家见状，深受感动，也主动让出三尺，“六尺巷”由此得名。



小调解 大和谐

- 春有百花秋有月，
- 夏有凉风冬有雪；
- 若无烦事挂心头，
- 便是人间好时节。





前言

调解是指经纠纷当事人的同意，由第三方介入纠纷协商、解决的过程，促使其在平等自愿的基础上达成协议，以非对抗方式解决争议，消除矛盾的制度。

调解主要分为**司法调解、行政调解、人民调解**。

人民调解是一项具有中国特色的化解矛盾、消除纷争的非诉讼纠纷解决方式，被国际社会誉为化解社会矛盾的“东方经验”，是化解社会矛盾“第一道防线”，为预防和减少民间纠纷、解决社会矛盾、维护社会和谐稳定发挥了重要作用。



人民调解制度变迁

1954年政务院颁布了《人民调解委员会组织通则》，在新中国确立了人民调解制度。



1989年国务院在《通则》的基础上，制定颁布了《人民调解委员会组织条例》，进一步推进了人民调解制度的发展。



最高人民法院**2002年9月19日**发布了《关于审理涉及人民调解协议的民事案件的若干规定》，确认了人民调解协议具有民事合同性质的法律效力。

司法部于**2002年9月26日**发布了《人民调解工作若干规定》，对人民调解工作做了具体规定。



2010年8月28日通过的《人民调解法》作为人民调解工作发展道路上的一座里程碑，标志着人民调解工作进入了新的发展阶段，为广大人民调解组织依法调解矛盾纠纷提供了有力的法律支撑和法制保障。



人民调解的概念

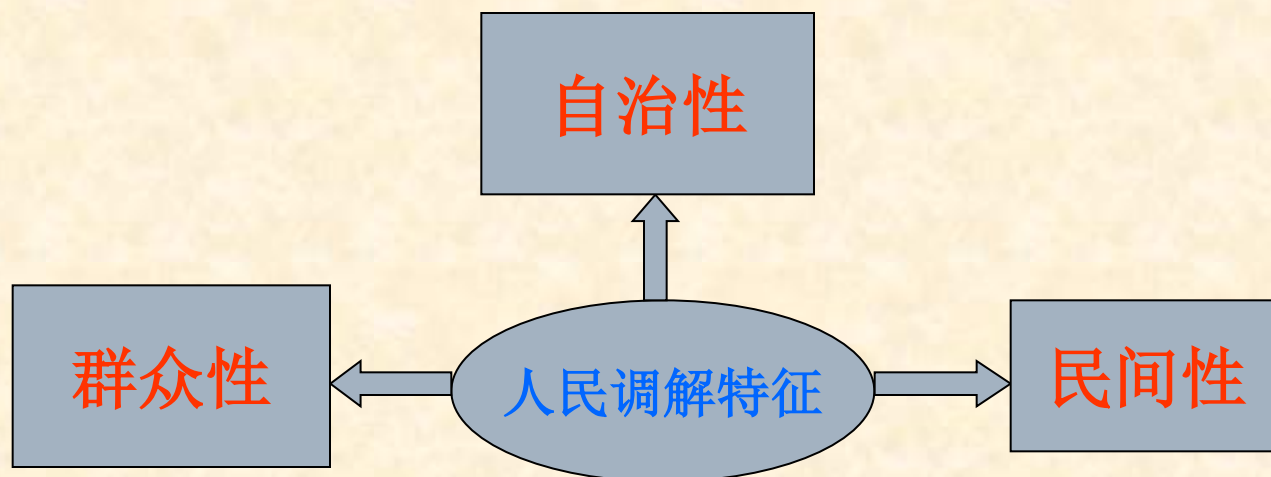
《人民调解法》所称的人民调解，是指人民调解委员会通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷的活动。





人民调解的特征

人民调解是人民群众运用自己的力量自我教育、自我管理、自我服务的一种自治活动。由此决定人民调解委员会调解民间纠纷，不收取任何费用。





人民调解的三项原则

人民调解委员会调解民间纠纷，应当遵循以下三项原则：

1、自愿、平等原则

人民调解应当在当事人自愿、平等的基础上进行。当事人可以接受调解，也可以不接受调解，即使在调解的过程中，当事人也可以拒绝继续调解；当事人可以接受人民调解委员会安排的调解员，也可以自主选择调解员；当事人可以自主选择达成书面协议还是口头协议等等。当事人在调解的过程中享有平等的地位，权利行使平等，义务履行平等，任何人均不享有特权。



人民调解的三项原则

2、不违背法律、法规和国家政策原则

人民调解主要依据法律、法规、国家政策进行。在不违背法律、法规和政策设定的强制性规定的前提下，可以依照社会公德、村规民约、公序良俗、行业惯例进行调解。

纠纷调解的结果对当事人权利义务确定，不得违反法律、法规和国家政策的明确要求，不得侵害公共利益和第三方权益。



人民调解的三项原则

3、尊重当事人的权利原则。

尊重当事人权利原则是人民调解的保障，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。选择哪种途径主张权利、维护利益是当事人的权利。



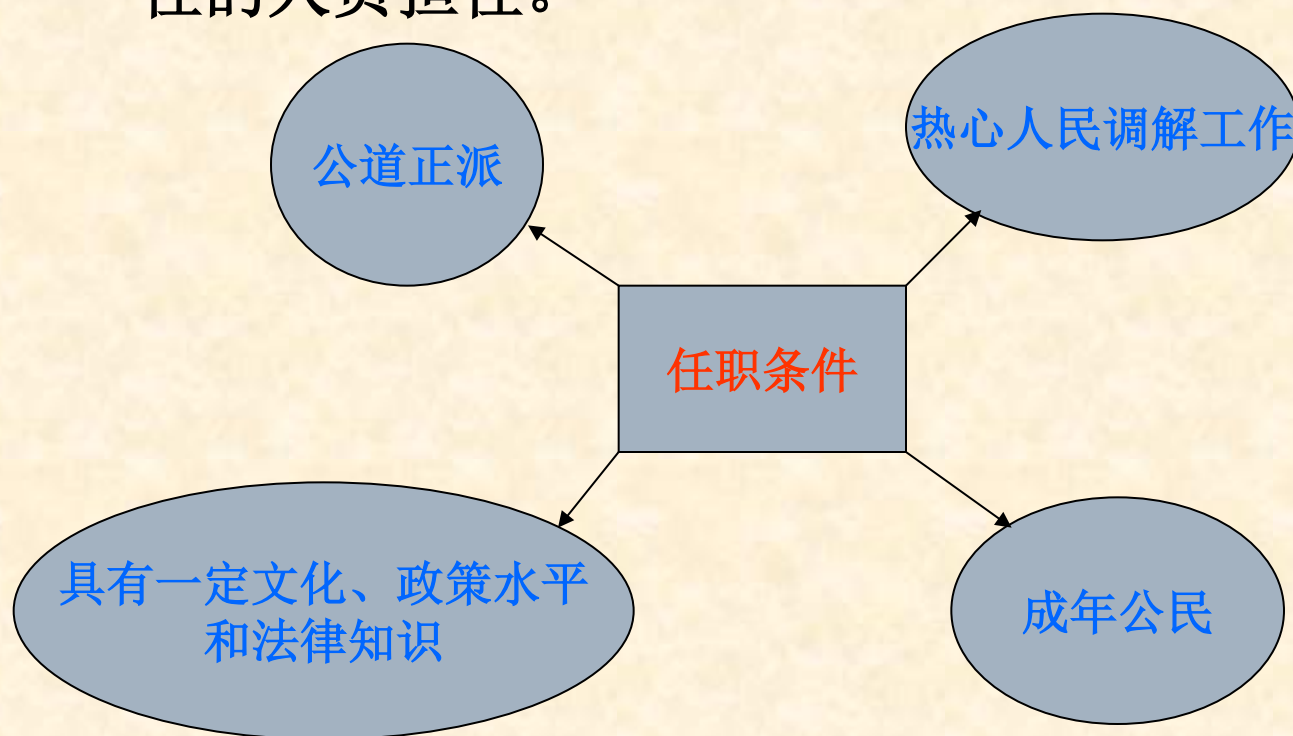
人民调解委员会

- 1、调委会的性质：**依法设立的调解民间纠纷的群众性组织
 - 2、调委会设立主体：**村民委员会、居民委员会设立人民调解委员会（法定，必须设立）。企业事业单位根据需要设立人民调解委员会。
 - 3、调委会成员：**委员：3-9人，主任1人，必要时可设副主任若干。应有妇女成员，多民族居住的地区应当有人数较少民族的成员。
 - 4、委员产生和任期：**村（居）民（代表）会议推选。任期三年，连选连任。
-



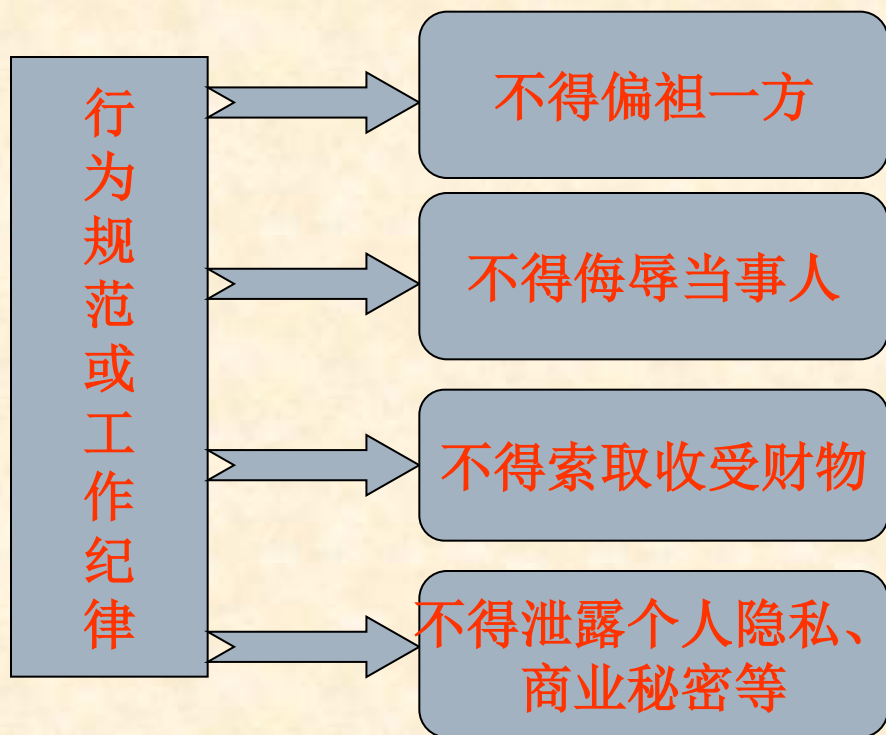
人民调解员

人民调解员由人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员担任。



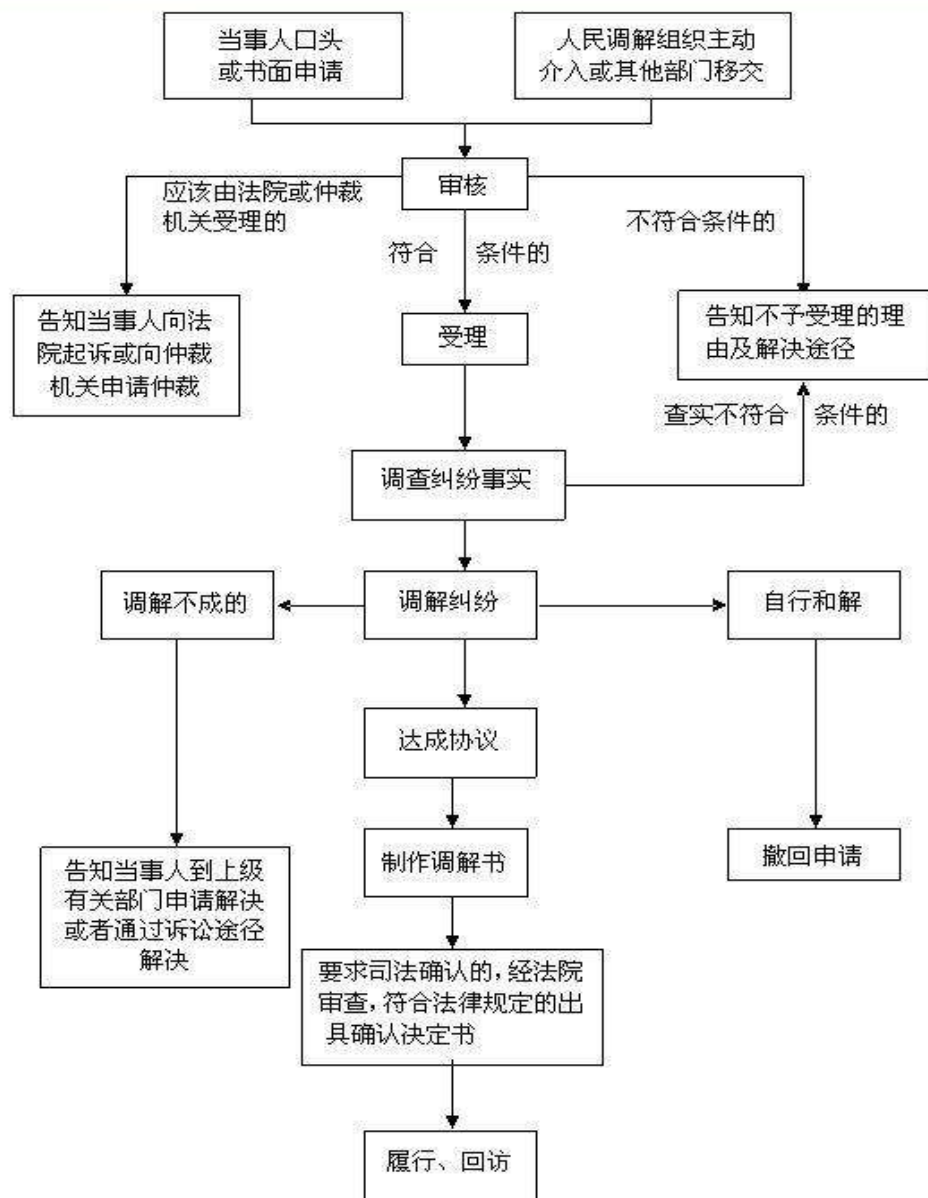


人民调解员行为规范



如有违反者给予批评教育、责令改正；情节严重的，予以罢免或者解聘。

调解程序图

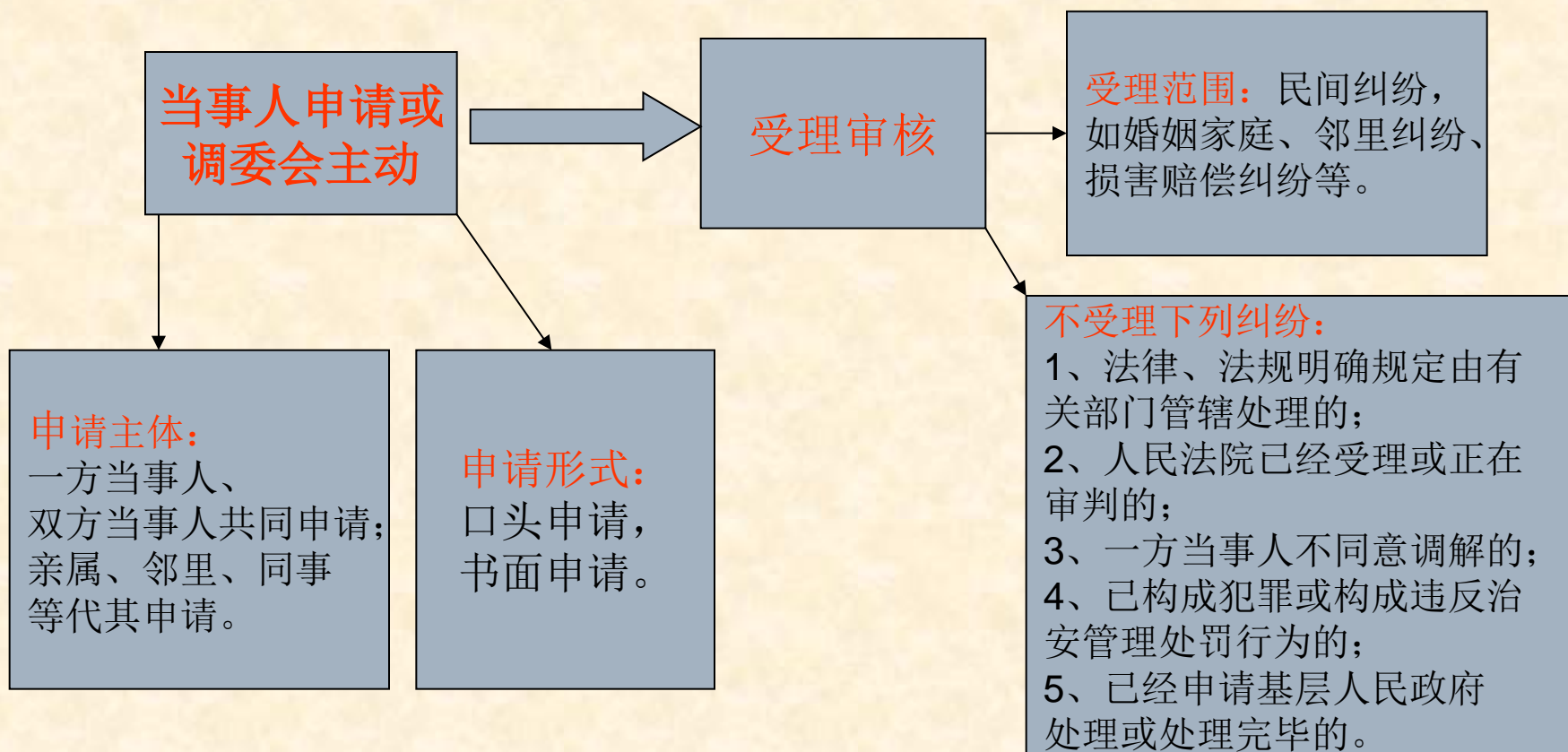


官渡



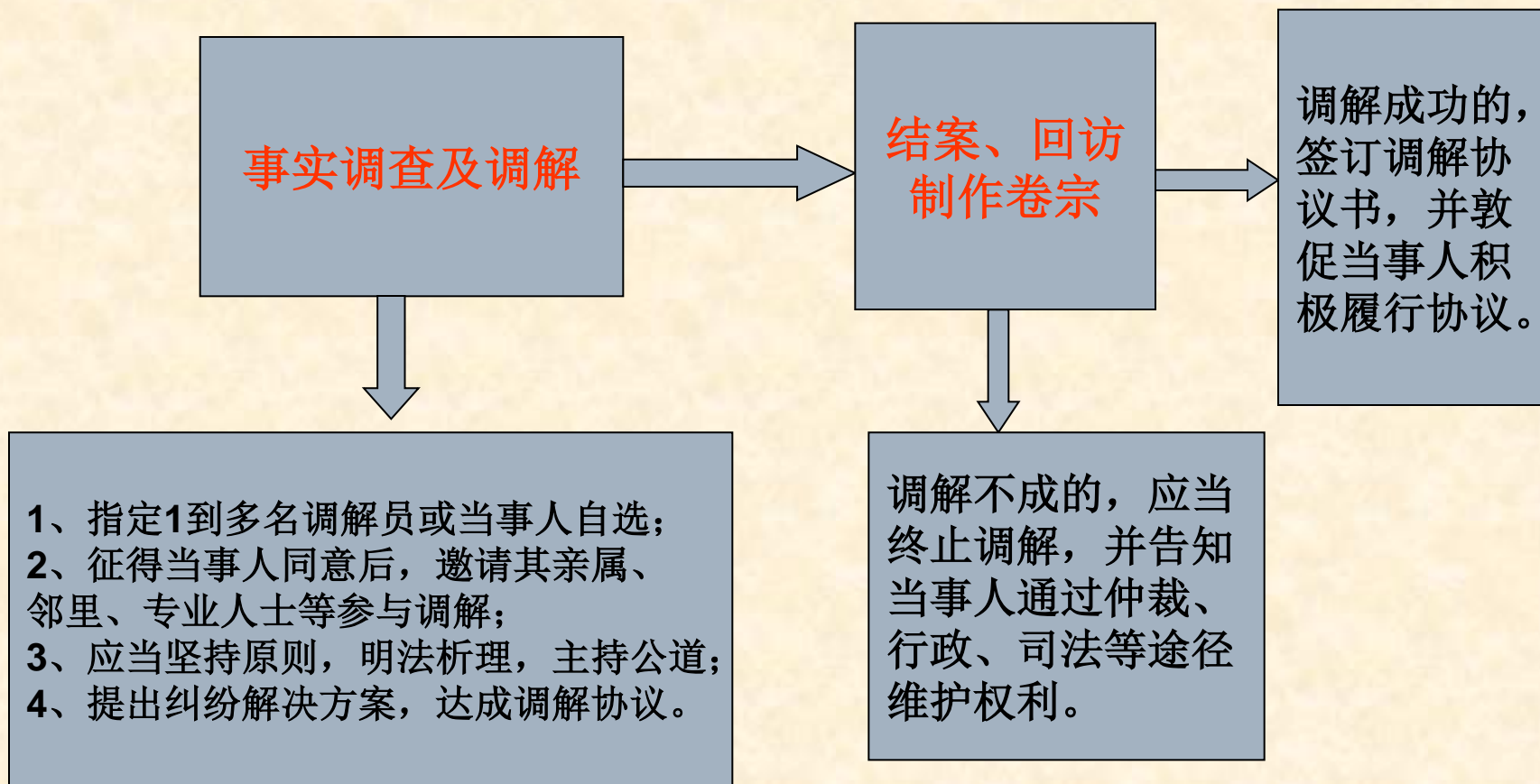


调解程序



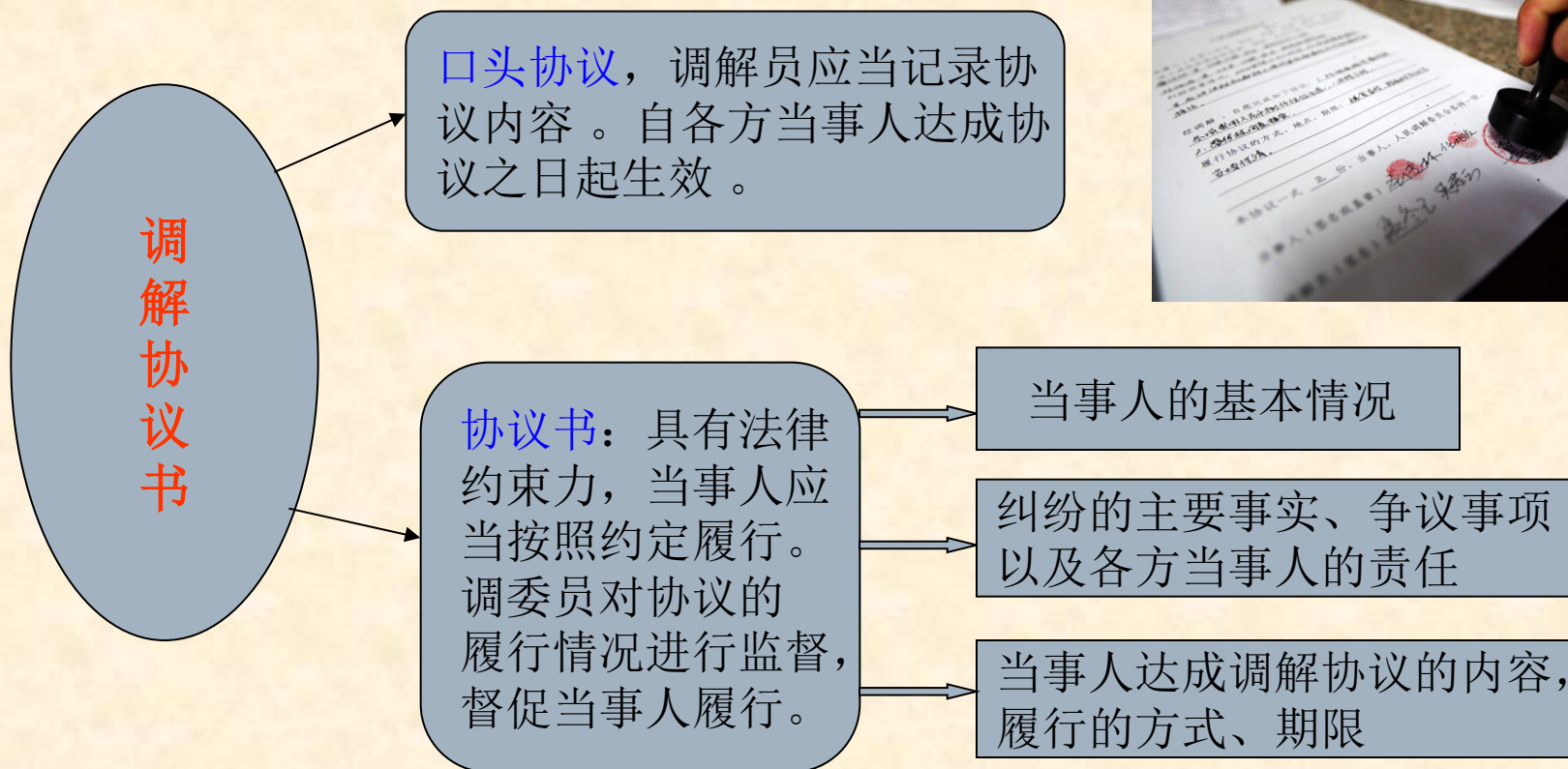


调解程序





调解协议书





司法确认

经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起**三十日内共同**向人民法院申请司法确认，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。

人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

有下列情形之一的，人民法院不予受理：

- 1、不属于人民法院受理民事案件的范围或者不属于接受申请的人民法院管辖的；
- 2、确认身份关系的；
- 3、确认收养关系的；
- 4、确认婚姻关系的。



调解方法及调解技巧

在具体矛盾纠纷调解中，人民调解应遵循的基本方法有：

- 1、坚持原则，明法析理，主持公道；
- 2、应当及时、就地进行，防止矛盾激化；
- 3、人民调解员根据纠纷的不同情况，可以采取多种方式调解民间纠纷，充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。



一、弄清事实真相

弄清事实真相是进行调解工作的基础。基本事实不清楚，就不能很好的开展工作，就不能给予当事人正确的引导，更不能提出双方都能接受的调解方案。

二、分清是非曲直

在弄清事实真相的基础上要分清是非曲直。对于某一个具体的纠纷，必须明确谁是谁非，是否合乎法律和道德的要求。对于错误一方要进行批评，但要注意方式方法。

三、充分说理，耐心疏导，消除隔阂

在分清是非的基础上要对双方进行法制与道德教育，在此基础上进行耐心疏导，通过做耐心细致的思想工作，促使双方互谅互让，消除隔阂。



基本调解技巧

一、“冷却降温法”也叫“热案冷处理法”

有些纠纷从表面形式看来比较激烈，双方的“火气”都很大，双方剑拔弩张、势不两立，谁的意见都听不进去。对这类纠纷可以采取冷处理法，既先不急于调解，先放一放再说，打个时间差。经过一段时间后，心态就容易平静下来，或有的人想要面子，一时不让步，但经过一段时间后，就可以“体面”地接受让步。（通常向说的“以时间换空间”）

二、“情理交融法”又称“换位思考法”

俗话说“要想公道，打个颠倒”，在民事调解中，双方当事人由于自私自利思想作祟，跳不出个人圈子，好“钻牛角尖”。我们启发双方当事人转换角色，换位思考。在考虑个人得失的同时，也要替对方利益着想，做到知彼知己自我约束。然后，循循善诱，因势利导进行调解。



三、“扶正去邪法”

指运用法律的规定、道德的约束等，去除纠纷当事人的无理要求及邪念，弘扬正气，压制邪气，找准纠纷争议的焦点所在，不要被表面现象所迷惑，对症下药，进行调解。在进行调解时，要注意两面性。对正确的方面要充分肯定，对不正确的方面要进行必要的批评。

四、“逆向求助法”

指运用逆向思维的方式，让双方当事人首先明白争执结果如何？然后冷静思考，端正态度，辅之调解员法制宣传及耐心细致的思想工作，从而达到调解之目的。

有效果比有道理更重要。



五、“案例引导法”

指运用调解成功的相似案例，以案说法进行剖析，让双方当事人结合案例，对纠纷重新思考，最终达成调解协议。

六、“亲友疏导法”

指用亲情友情加法律手段对纠纷当事人进行攻心疏导，在亲情友情的感化下达成成功调解。此方法多用于家庭、婚姻、赡养。

七、“亲情解怨法”

指在纠纷的调处中，运用亲情感化，使双方当事人消除积怨。此方法多用于家庭、婚姻、赡养纠纷，帮助双方多回忆过去的美好时光，多想对方的好处，做到以情动人，从而唤起旧情，使之重归于好。



八、舆论压迫法

在进行调解时，要提示当事人关注周围的人对此事的看法和评价。在中国的传统文化中，人们习惯于对别人进行道德评价，正所谓“吐沫能淹死人”。在调解时，我们要充分利用这一点，但要注意的是应当区分哪些舆论是正确的，哪些舆论是错误的。

九、晓以利害

在调解工作中，若遇到少数目无法纪，蛮不讲理的当事人，要晓以利害，指出一意孤行，以身试法必然承担法律后果。

在调解无果，矛盾纠纷有可能激化的情况下，组织调解人员要将调解情况及时报有关部门和领导，并做好防激化工作。



谢 谢!

