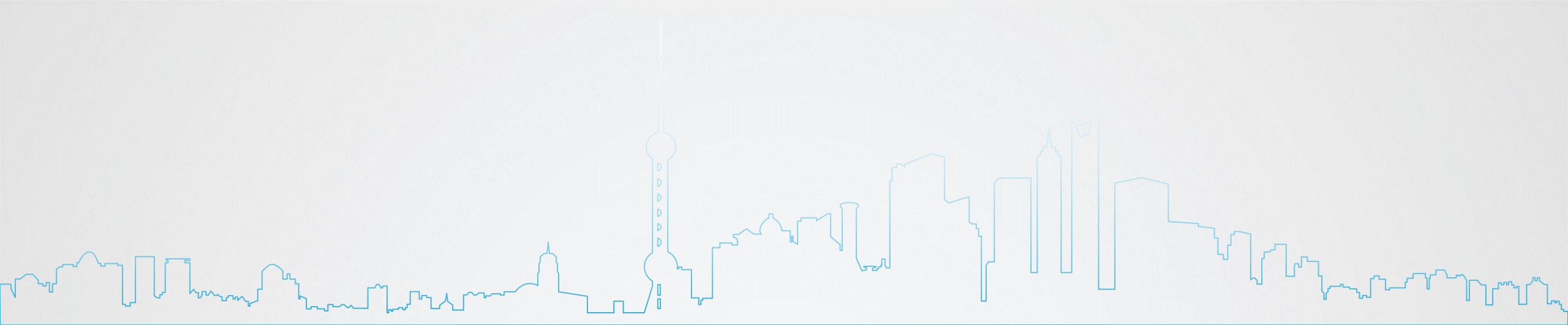




调解的方法与技巧

浙江惠崇律师事务所
主讲人：周惠琴律师

目录：

一、调解的理论

二、调解的程序

(一) 调解前的准备

(二) 调解中的过程

(三) 调解后的成果

三、市场化调解案例讲解

四、调解的技巧

五、调解员的职业道德

一、调解的理论

1、调解的背景

随着我国经济的腾飞和社会转型的深入，人们的行为方式、生活观念、价值体系也在不断地变化，多样化、易激化的矛盾纠纷日趋增多。大量纠纷拥堵在诉讼环节，造成诉讼效率降低，阻碍了社会的稳定发展。

2、调解的亮点

调解成本低于诉讼成本，时间周期短，能促进当事人利益最大化，使纠纷得到有效解决；同时，有利于修复社会关系，促进和谐社会、法治社会的构建，达到法律效果和社会效果的统一。



3、调解的含义

狭义的调解，是指调解员作为第三方，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，解决法律纠纷的活动。



调解三步法：

- 了解案情，释法明理（立足案情分析）
- 刚柔并济，客观中立（秉持中立思维）
- 平衡双方，促成方案（平衡双方利益）



二、调解的程序

- (一) 调解前的准备
- (二) 调解中的过程
- (三) 调解后的成果



（一）调解前的准备

处理好两个事实和实现一个目标。

- * 两个事实：法律事实和心里事实
- * 一个目标：当事人之间的利益平衡



(一) 调解前的准备

1、向当事人了解详细案情，总结争议焦点，制定调解策略

2、联系对方当事人，解释调解基本流程，倾听对方意愿，说服到场调解

3、介绍调解优势（程序简单，效率高，保密性，个人意愿）、规则及调解员资历

4、选择调解场地，安排调解日程，布置调解会场



促进双方通过高效的对话，找到解决问题的方法。



调解的有效介入，前提：建立信任和权威

在预约和见面后的初始交流中就要建立好信任关系，从当事人的诉求出发，让当事人产生好感和信任并愿意接受你的调解，同时在调解的整个过程中不失权威性。其中的倾听、共情、关爱、专业知识、保密承诺，以及调解的程序正义及价值叙明和必要的法律约束是建立信任和权威的几个主要方面。

倾听：特别好的技术！

心理学家黄维仁博士说“倾听就是医治”在建立信任的过程倾听技术是首位的。一定用好它，但同时注意倾听不是无度的。有些当事人可能会把倾诉发泄变成当下的主要目的。如果不加以把握三天三夜听不完，不能滥用倾听“要领性陈述”和“阻断技术”。也是把握调解局势和确保调解效率的必要技术。



调解的有效介入，前提：建立信任和权威

价值叙明：当事人愿意接受调解的动力所在

讲清调解的价值，无论是案件上的好处还是程序上的简便，尤其是要强调调解会降低双方的精神成本或叫心理成本。



调解的优势

提升参与者的自我
决定权和沟通能力



促进当事人利益的
最大化

减少纠纷解决的经济
成本和情绪困扰



1、开场白营造缓和气氛

开始
调解

这个环节最重要的是，调解员做开场白。调解员主要完成三项任务：

- 第一，**营造**轻松、信任、融洽的**调解氛围**；
- 第二，调解员可以先介绍自己的身份，教育背景、从业经历，**建立**当事人对调解员的**信任**、尊重；
- 第三，让双方**互相介绍**自己的身份。

在开场白之后，调解员应当对当事人出席调解表示感谢，对当事人选择用调解方式解决纠纷表示**赞赏**。



2、明确双方当事人立场

双方
陈述

调解员应当让当事人充分**阐述事实，倾诉情绪，表达观点**，每一位当事人结束自己的陈述后，调解员要概括基本事实，用同理心表达当事人的情绪，提炼出诉求观点。

如果一方情绪过于激动，出现了抨击对方或者对对方进行否定性评价时，调解员应当及时制止。



调解员：

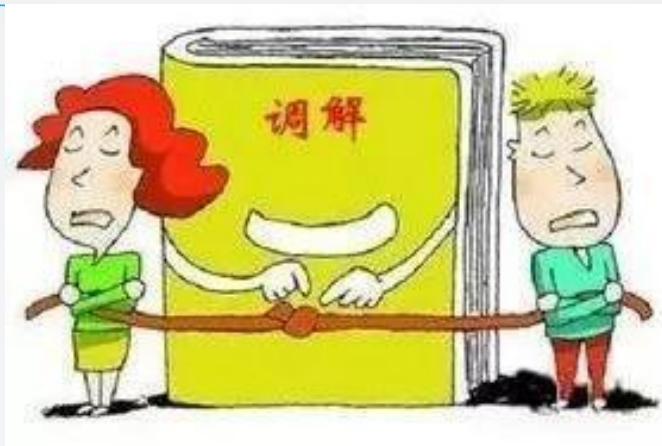
在此过程中调解员要先去倾听，表示深切的理解和同情。甚至于站在“同一战线上”、“同仇敌忾”。这样当事人就会对调解员产生高度的信任，情绪才会稳定下来，思维才会回归理性。调解员的话对当事人就会产生积极的触动。这个时候调解员就可以说“但是”了，帮助当事人进行理性分析，当事人的认知改变也在其中。仅仅运用心理学知识，而不运用法律事实方面的评价，也很难调解成功。同时法律的公平正义也很难体现。

法律事实与心理事实的评估和处理权重上，视不同案件性质和不同当事人的心理情绪状态而定。

当



3、促成了解及深挖信息



调解员应该以双方**当事人诉求**为导向，聚焦于当事人之间焦点问题的了解。

整理焦点清单不仅有利于调解员进行**案件的分析评估**，结合争议焦点或者隐形诉求，预估案件的法律结果；也有利于双方理顺案件思路，厘清双方关系，从而促进当事人之间的高效沟通，共同努力去实现纠纷问题的解决。

当事人
焦点



① 当事人的性格类型分析及其心理评估

性格类型：性格心理的差异，调解员不能用同一话术、同一种语调、同一种调解模式和技巧来调解千差万别的人。

情绪冲动的当事人：我们调解的阶段性目标就“当事人情绪稳定”，而非达成协议我们要做的“心理疏导，缓解情绪”。

偏执型人格，明显偏激反应的当事人：就必须事先做一些心理暗示和铺垫，有的必须给出更多的时间考虑和消化，不一定非得在当天拿出调解结果。

② 调解方向的初步把握

案件能否案件能否调解成功，除了程序和调解技术因素外，重点还是案件的实质性内容的处理，也就是案件的事实和理由。案件的事实决定了案件的调解方向和结果。



4、形成大致的调解方案

拟定方案

在这个环节中，调解员特别注重的就是让当事人学会**换位思考**，关注对方利益，在双方利益中**寻求平衡点**。

为双方选择最符合双方心意，最能满足双方利益的可行性方案。创造出更大利益，实现双方利益的**共赢**。



利益平衡

①利益类型

- (1) 显性的物质利益
- (2) 隐性的经济利益，如职业资格、职称、市场占有、客户资源、技术。
- (3) 精神利益

②利益置换

调解中的科学化和个性化的权衡。

③把握积极资源



(三) 调解后的成果

1、调解成功

- (1) 双方达成书面协议
- (2) 调解协议司法确认

2、调解不成

- (1) 及时停止，避免扩大矛盾
- (2) 就该次调解形成笔录



三、市场化调解案例讲解

(一) 涉案标的600余万元的离婚财产分割纠纷

(二) 涉案标的500余万元的合伙纠纷

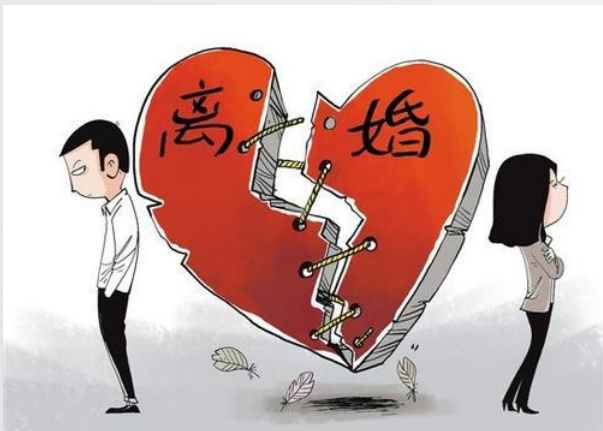


调解的方法与技巧

(一) 离婚财产分割纠纷

案情

曾女士与安先生于2013年结婚，婚后在双方父母帮助下购买了河北、浙江两处房产及一辆汽车，总价值超600万元。2019年双方协商离婚，但就财产分割产生争议。



调解前准备

了解详细案情

解释调解流程

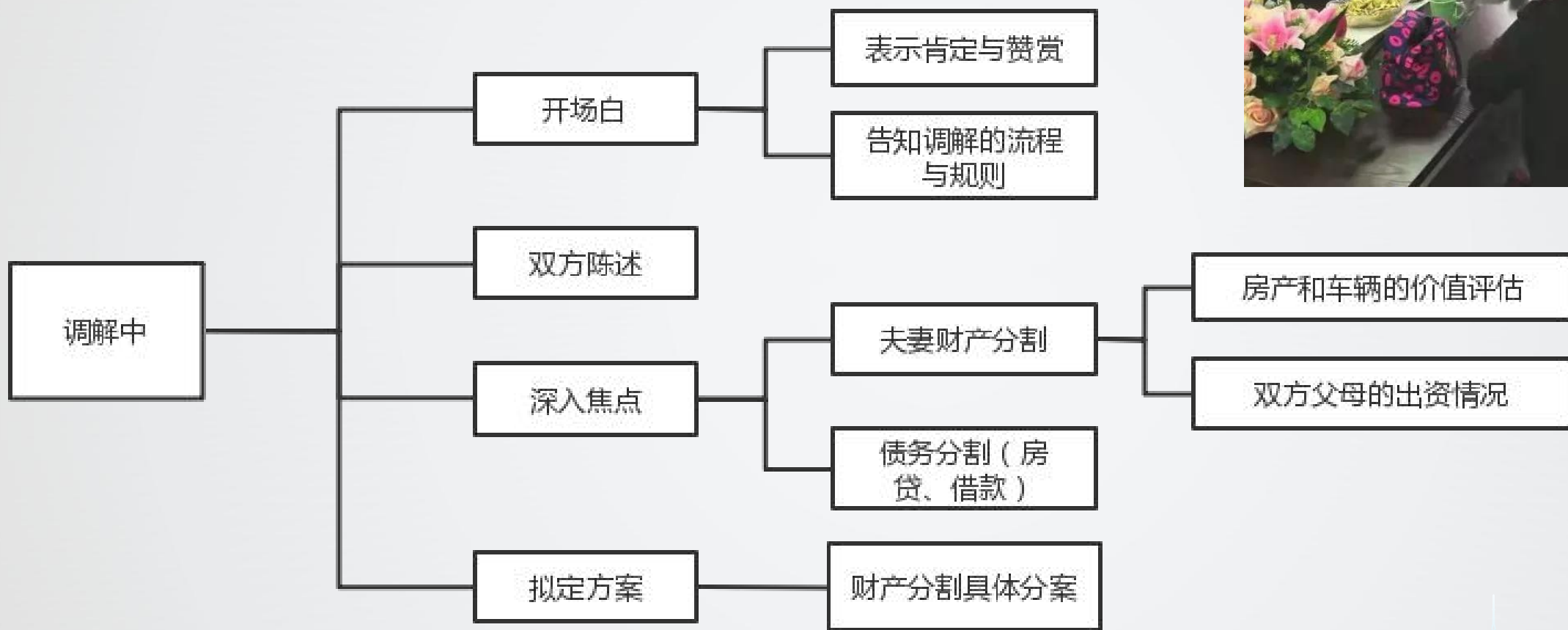
介绍调解优势

安排调解日程、场地

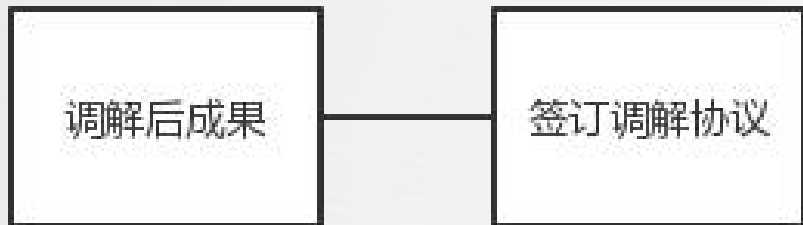


调解的方法与技巧

(一) 离婚财产分割纠纷



(一) 离婚财产分割纠纷

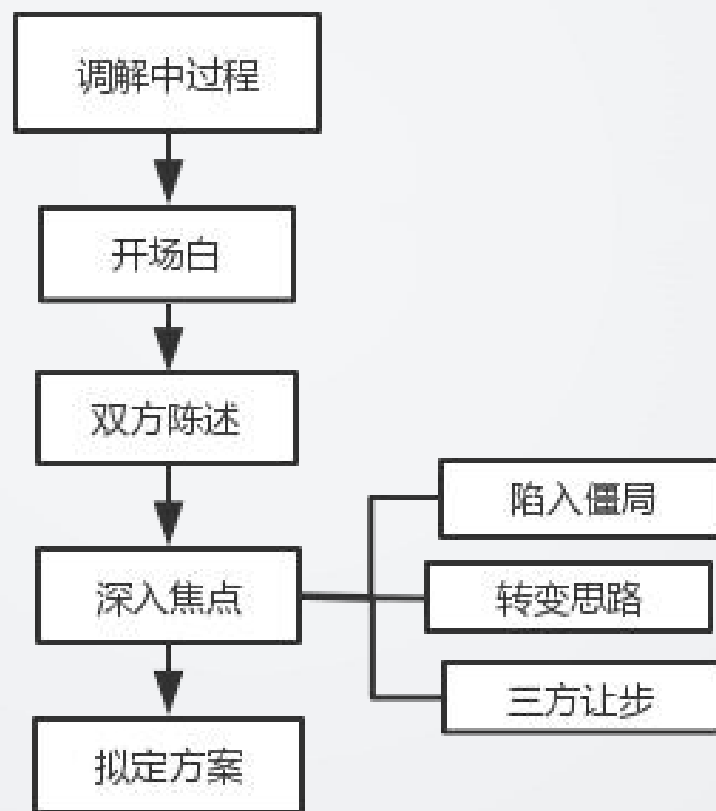


我建议本着及时高效解决纠纷的精神，希望双方**抓大放小各让一步**。之后，双方在我耐心、专业地讲解及较长时间的协商讨论后，曾女士提出的第一套财产分割方案经过修整后终于让双方都能接受。最后，双方在我的主持下签订了调解协议，此次调解取得了圆满的成功。



调解的方法与技巧

(二) 合伙纠纷：三案合并调解成功



四、调解的技巧

调解员的基本要求

一、调解员应当参加专业培训

1. 具备相关法律专业知识；
2. 具备教育、心理、冲突方面的知识；
3. 参与专业调解程序的培训；

二、具有一定实务经验

三、性情温和

四、调解员应持续参加技能提升教育，不断提高专业能力，定期进行自我评估

五、调解员了解当地文化的特点和多元因素



调解员的多重身份



首先、 第一身份是调解员。



第二、 倾听者、 共情者 。这是建立信任的过程和基础。



第三、 知己、 亲人、 良师益友。让当事人感受到关爱和收获，没有距离感。



促进对话

促进双方通过高效的对话，找到解决问题的方法。

确定流程

第三步
根据双方的意愿，确定调解流程。

沟通思考

调解不会判断是非，不做责任分配，只是帮助当事人沟通和思考，协助他们提出调解方案。

专业评估

调解员一般不提供法律咨询，避免当事人对调解员的中立性产生怀疑。经过当事人的同意以后，根据自己的专业能力提供评估方案，但最终由当事人自行作出决定。

督促履行

调解员不仅有能力调解成功案件，还有责任巩固调解成果，避免调解出现反复。



调解员的角色

程序引导者

氛围营造者

技能传授者

焦点提炼者

通过循循善诱的方法，平缓地衔接各个步骤，促使双方达成调解协议

给双方当事人营造一个能够坦诚交流的环境

教授当事人学会如何倾听，如何正确的表达

激发双方当事人围绕焦点问题进行思考

尊重

调解员对双方的经历、担忧、需求、尊严都给予同等的尊重。

第三步

调解方式的选择、调解程序、调解结果都由当事人自行决定。

自愿

第二步

调解方法和调解文化、法律认知水平密切相关。英美等国家广泛使用的促进式调解法，调解员不向双方建议和推荐调解方案。中国的许多当事人并未全面掌握法律知识，考虑到成本等问题，也没有委托律师等专业人士参与调解，在调解的过程中，也迫切希望调解员给予一定的调解建议。对此，调解员在征求当事人同意以后，可以建议性地提供调解方案，由当事人自行决定，自愿选择。

倾听与倾诉

调解的目的是让双方当事人面对面的交流。

非强制性合作

调解是通过化解小冲突，避免引发大冲突的重要方式，也是一种简单易行的合作工具。



四、调解的技巧



中立



情感认同



耐心倾听



专业知识



（一）中立

调解员须以中立的方式主持调解。中立是指不受言语、行为、形象、性格、背景方面的喜好或偏见的影响，协助所有当事人而不是某一方当事人。调解员须批露其应知道的所有实际或潜在的利益冲突或偏见理由，批露义务贯穿于整个调解过程。



（二）情感认同：同理心与同情心

在话术中，同理心的表达方式是：所以在你看来，他是在欺负你；所以你觉得他并不喜欢你所做的工作。同情心的表达方式是：所以他是在欺负你。所以他并不喜欢你所做的工作。

两者的区别是同理心，是对他人认知的理解性表达，而同情心是完全替代他人，以自己主观意愿和判断所做的一种情感性表达。表达同情心，更能与当事人建立信任感，而同理心更能体现调解员的中立性。



（三）耐心倾听

耐心倾听是调解的成功之匙，倾听是一种艺术，也是一门学问。很多时候，纠纷的和谐化解，不是因为调解员的水平，而是因为调解员的态度。只有耐心倾听，才能详细了解当事人之间的案件情况，才能锁定当事人之间的争议焦点。这样才可以赢得当事人的信任，赢得当事人的尊重，唤回当事人的理智……



(四) 专业知识

随着人民群众法律意识的提高以及城市化的发展，老百姓也更加希望在法律框架内、规则指引下开展调解，这种情况下，调解员具有良好法律专业知识和调解技能，更加有助于调解进程的推进和双方达成调解协议。律师作为职业化的法律服务工作者，具有法律专业知识和实践优势，但要完成从一方当事人的委托代理人到中立第三方调解员的角色转变，还需要具备较好的调解专业知识和技能。



五、调解员的职业道德

利他性 

 实事求是

调解员的
职业道德

中立性 

 保密性



利他性

利他性是一种形式上与利己主义相对立的道德原则和道德理论，把他人利益或社会利益放在第一位。

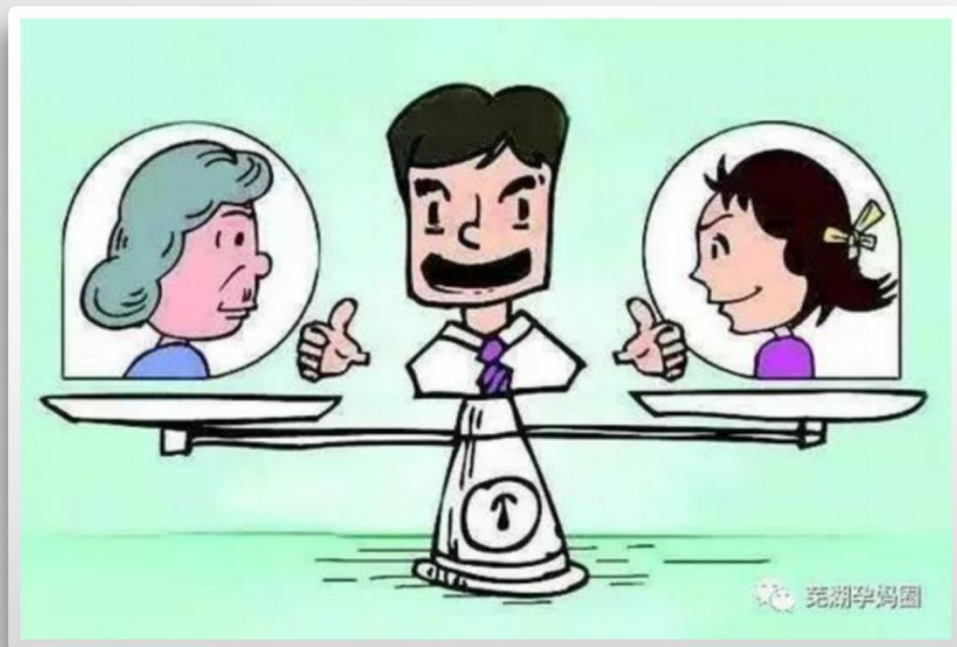
1. 调解员应当以**当事人利益最大化**作为**调解的目标**，而非以调解成功率作为追求目标。
2. 调解员在推荐其他专业服务时应避免利益冲突。
3. 调解员不应将调解中获取的当事人信息用于个人牟利。



中立性

调解员须以中立的方式主持调解。中立是指不受言语、行为、形象、性格、背景方面的喜好或偏见的影响，协助所有当事人而不是某一方当事人。调解员须批露其应知道的所有实际或潜在的利益冲突或偏见理由，批露义务贯穿于整个调解过程。

当事人在被告知利益冲突后，有权以书面声明的方式选择该调解员继续留任。但如果偏见或利益冲突明显影响调解员的中立立场，无论当事人是否同意，调解员必须退出调解。



实事求是

调解员在推介和宣传调解和自身的资质时应当实事求是。

1. 调解员不应许诺或保证调解结果，不应夸大宣传和调解数据和调解率；
2. 调解员应准确陈述自己的资质。在宣传或进行其他交流时，只有当所提到的机构具备认证调解员的程序且调解员已被该机构获准时，调解员才可以提及符合政府、公立或私立机构的资质要求；
3. 当事人对调解方式、调解结果等犹豫不决时，调解员不应当采取哄骗、欺瞒的手段促使、胁迫当事人调解。



保密性

调解员须确保调解过程中所有信息保密，除非法律规定或当事人同意，调解员不得批露相关信息。

1. 在进行调解前，调解员应告知当事人**保密规定**和**例外情形**，比如法律规定、司法或道德要求公开；
2. 一方当事人以**自杀或暴力威胁**其他人，如果调解员认为这种威胁有可能实施时，应向受威胁的人员和相关部门进行**报告**；
3. 如果调解员与一方当事人举行单独会议，在进行会议前，应讨论相关保密事项。



综上，调解员应具备的素质：

- 1、取得当事人对调解员的信任
- 2、对当事人案情的正确把握
- 3、科学的调解流程和调解模式
- 4、调解员的专业素养和多元的知识结构
- 5、调解员成熟的调解技巧
- 6、实现当事人之间的利益平衡



解决纠纷唯有调解，方得人心，
也唯有帮助他人，才能真正成就自己。

——周惠

琴





谢谢大家