

提升调解成功率的心理因素



cháo
刘朝莹

北京师范大学





刘朝莹 博士

北京师范大学心理学部 教师
《做守信的家长，培养自律的孩子》作者
北京师范大学发展心理研究院婚姻家庭研究与治疗中心资深专家

中国心理学会会员、注册心理师
北京市婚姻建设协会理事
美国催眠治疗师学会（AAH）认证催眠治疗师
中国沙盘游戏治疗师
20年咨询实践，5500多小时咨询经验

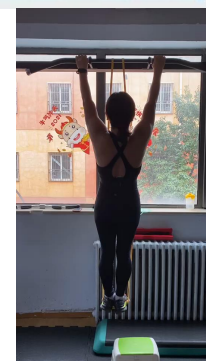
CCTV12心理访谈、凤凰卫视、中国教育电视台、内蒙古卫视、北京卫视等节目特邀专家







永远不要给自己设限



主要内容

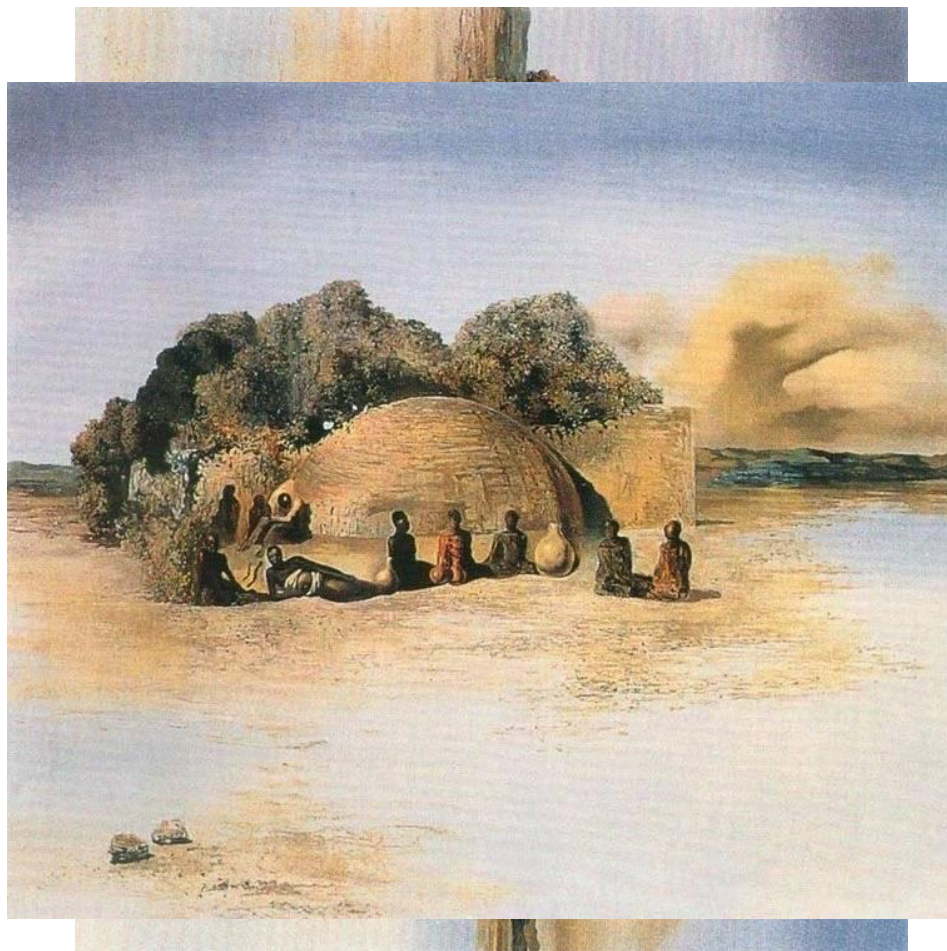
- 一． 调解员工作的目标
- 二． 找到调解的有利因素
- 三． 建立良好的关系
- 四． 高效的沟通技术
- 五． 调解员的心理保护



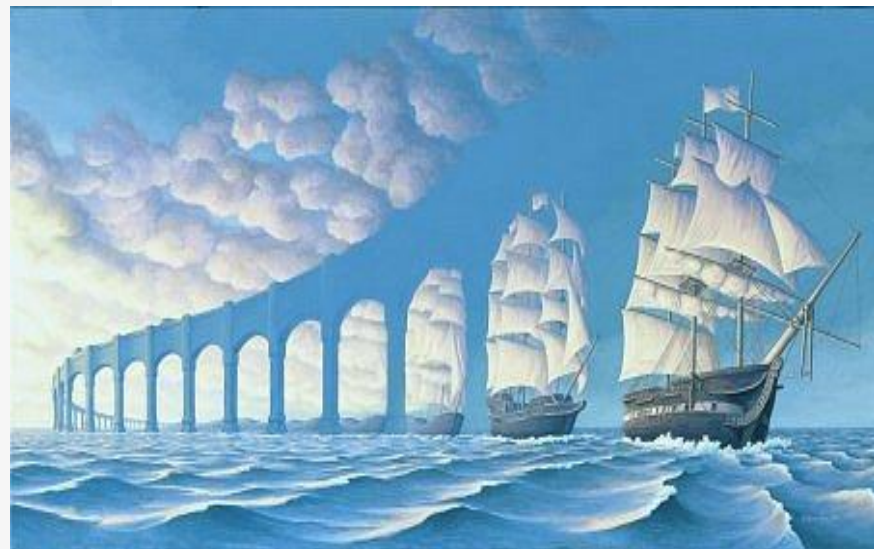
Part1 调解工作的目标



公说公有理婆说婆有理



公说公有理婆说婆有理



工作目标

如何让当事人愿意接受调解？

- 两害相权取其轻
- 两利相权取其重

如何增加调解的成功率？

- 自愿、平等、公平
- 专业、信任、诚信

调解成功



工作目标

- 《论语·颜渊》
- 12·13子曰“听讼，吾犹人也。必也使无讼乎。”
- 西汉 韩延寿
- 普法教育
 - 一个人的调解力量杯水车薪，要让更多的人有法律知识。



工作目标

1



互动问题：

什么特点的人调解成功率高？

请大家各抒己见



Part2 找到调解的有利因素



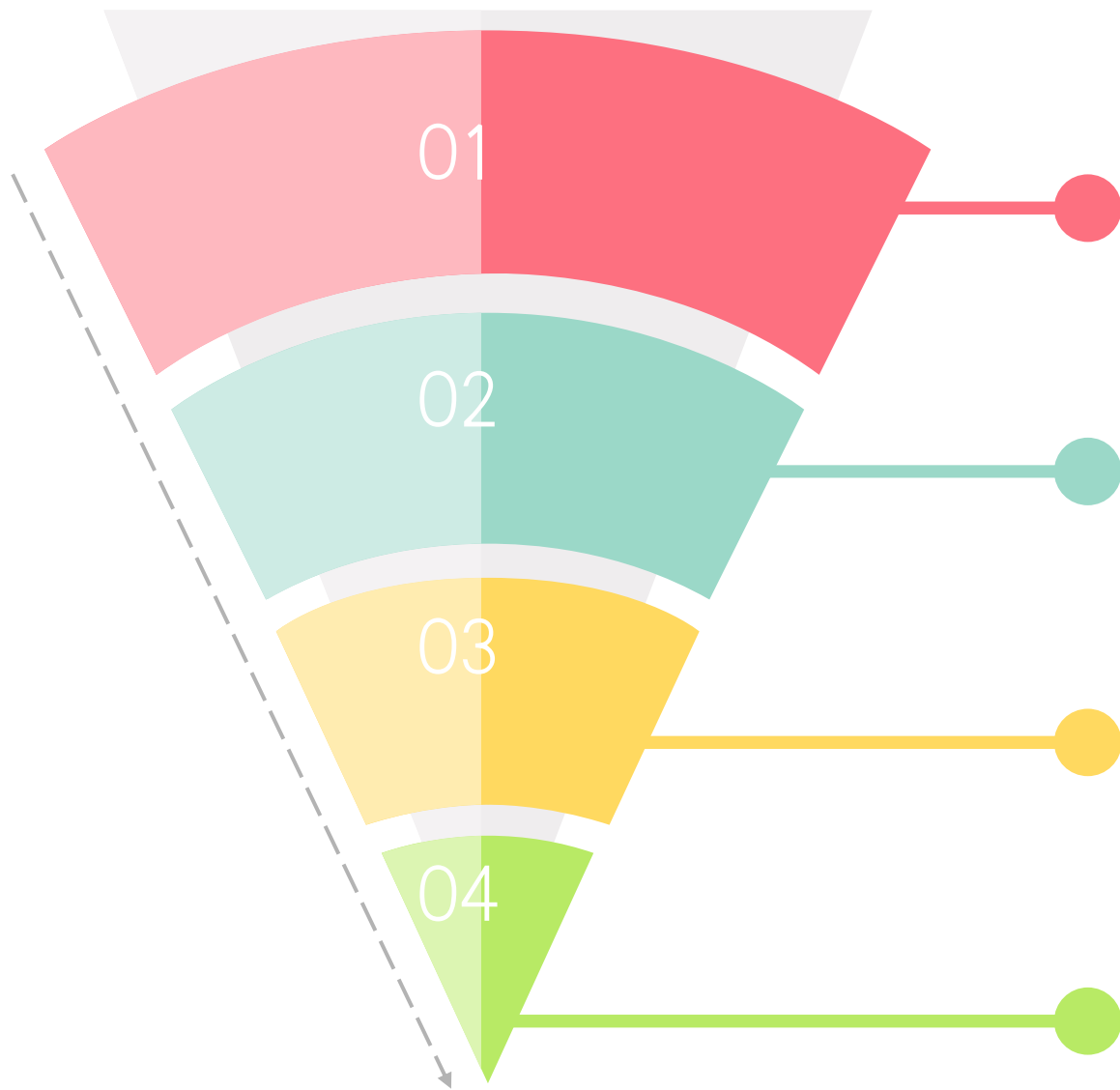
怎么找到突破口？

- 《周礼》
- 以五声听狱讼，求民情。



肢体语言，微表情大师





望

观察当事人的外表、举止等
判断对方的脾气秉性

闻

倾听对方的讲述，断对方的文化素养，
以及对方的理解能力和沟通能力；

问

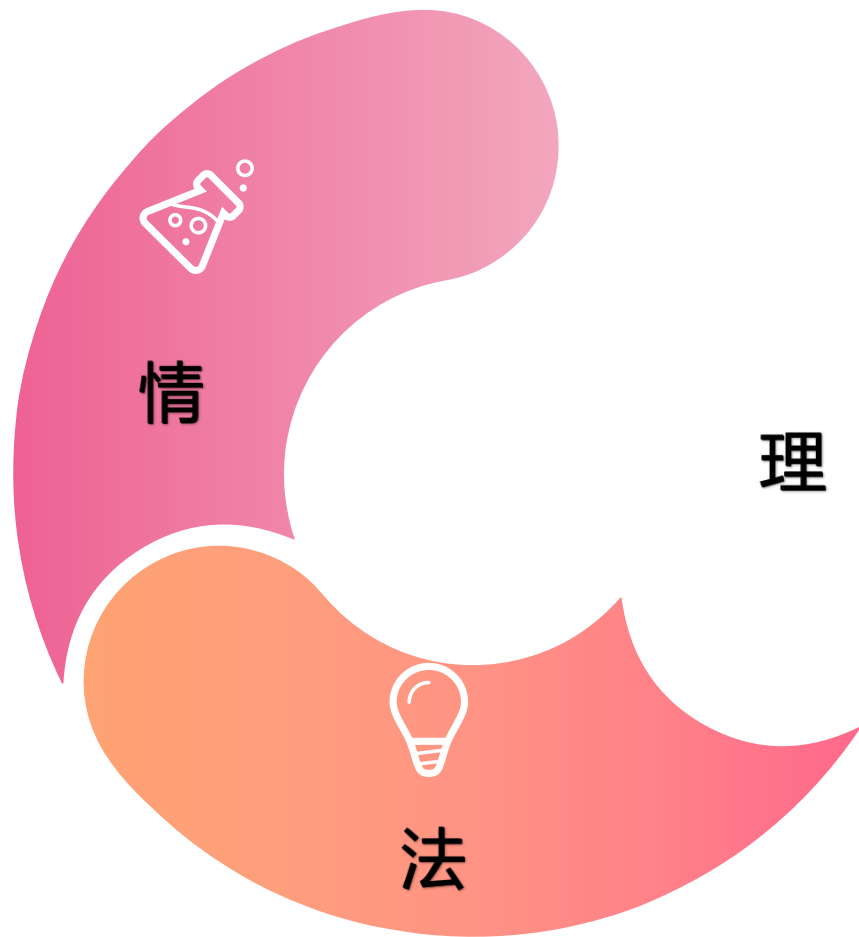
询问，找出对方有意或无意中疏漏的环节，
对比双方表述，还原事情的真相；

切

抓住事情的要害，找到双方都能接受的
切入点，最终解决问题。



• 以情动人



• 以理服人

• 以法育人



以情动人

- 表达支持、表达关心
- “亲其师 信其道”
- 建立良好的关系
- 适用于当事人原本关系密切的，
例如亲人、同事、邻居等
- 什么时候你愿意做出让步？



以理服人

- 《孟子·公孙丑上》：以力服人者，非心服也，力不赡也；以德服人者，中心悦而诚服也，如七十子之服孔子也。
- 需求排序表
- 利弊分析表
- 借助专业力量
 - 大量的当事人是比较茫然的，对自己的诉求是否合理没有概念，需要有人指个方向
 - 案例：赔偿10年产量的案例



以法育人

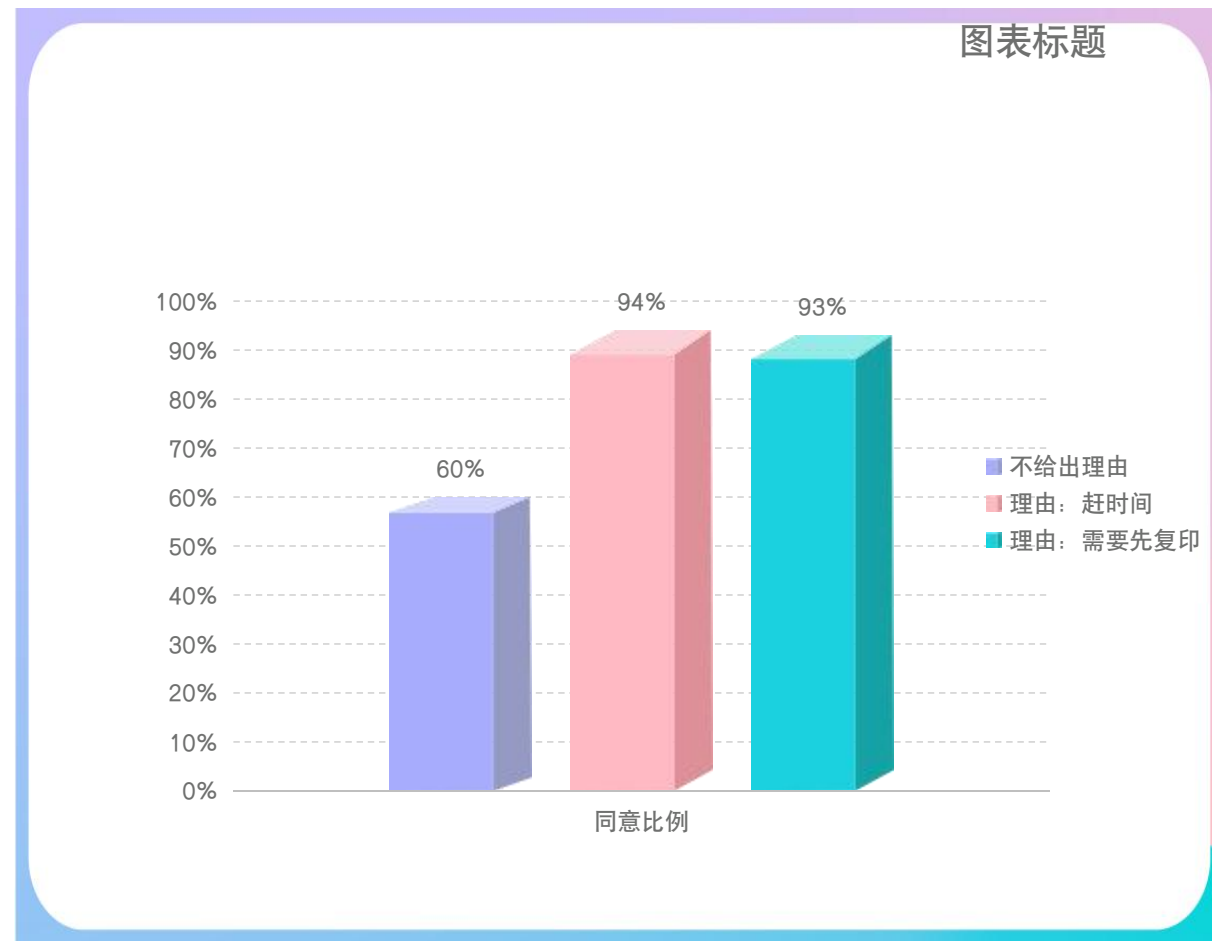
- 过硬的专业能力
 - ——法律条文的掌握
 - ——以往的案例等
 - ——明确调解方向
 - 案例：两个学生追逐打闹受伤，赔偿调解
- 普及法律知识
 - 很多人不了解法律条文的约定
 - ——不厌其烦的解释法律的规定



影响力原则

• 原则一：给出理由

- 心理学实验：哈佛心理学家 艾伦·兰格
- 先用复印机：
- 我们在要别人帮忙的时候，要是能给一个理由，成功的概率会更大。
- 名不正则言不顺，言不顺则事不成《论语·子路》



影响力原则

- 原则二：互惠

- 来而不往非礼也，
- 礼尚往来，
- 投之以桃，报之以李
- 滴水之恩，涌泉相报

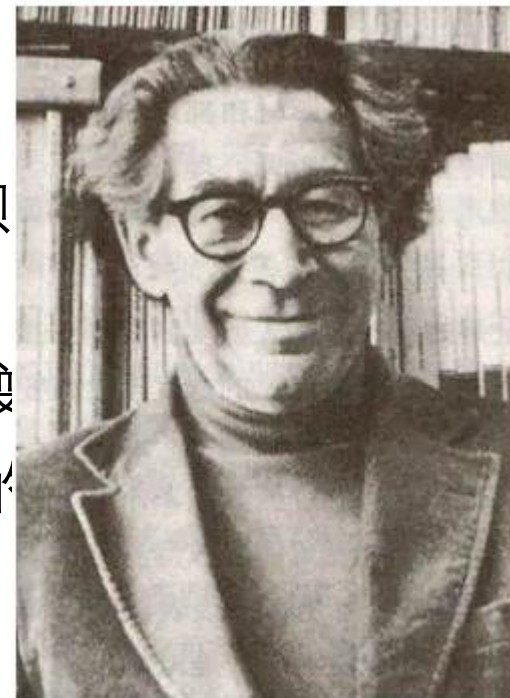
- 《影响力》大学教授随机给陌生人寄了圣诞卡，然后
-
- 收到了来自四面八方的卡片



影响力原则

• 原则三：言行一致

- 费斯汀格 认知失调理论
- 如果在决断之前，每个事物的价值在决策者心目中大致相近，则难于决断其优劣；
- 但在作出选择之后，决策者对这些事物的态度评价就发生了改变
- 人对被他选中的事物更加偏爱，对未选中的事物易于采取贬低的态度。
- 枯燥的绕线工作，1元报酬 VS 10元报酬
- 哪组人说这个工作有趣的比例更高？
- 既来之 · 则安之 《论语 · 季氏》
- 启发：找到理由，促进当事人做出承诺。



影响力原则

- 原则四 社会认同
- 在判断何为正确时，我们会根据别人的意见行事。
- 从众实验

确诊几例
我没害怕
新增几例疑似
我也没害怕

但是你们一箱一箱往家
拉米和面我真慌了！



物美超市
等您来！

今日
2022.4.24

物美北京店铺延长营业时间！

物美北京全部门店（便利店除外）
延长营业时间，请您放心来店购物

@北京头条

The image is a red promotional poster for Wumart (物美) supermarkets. It features a photograph of a well-stocked aisle with rice and oil products. The text is in white and yellow, providing information about extended hours and encouraging customers to shop safely.



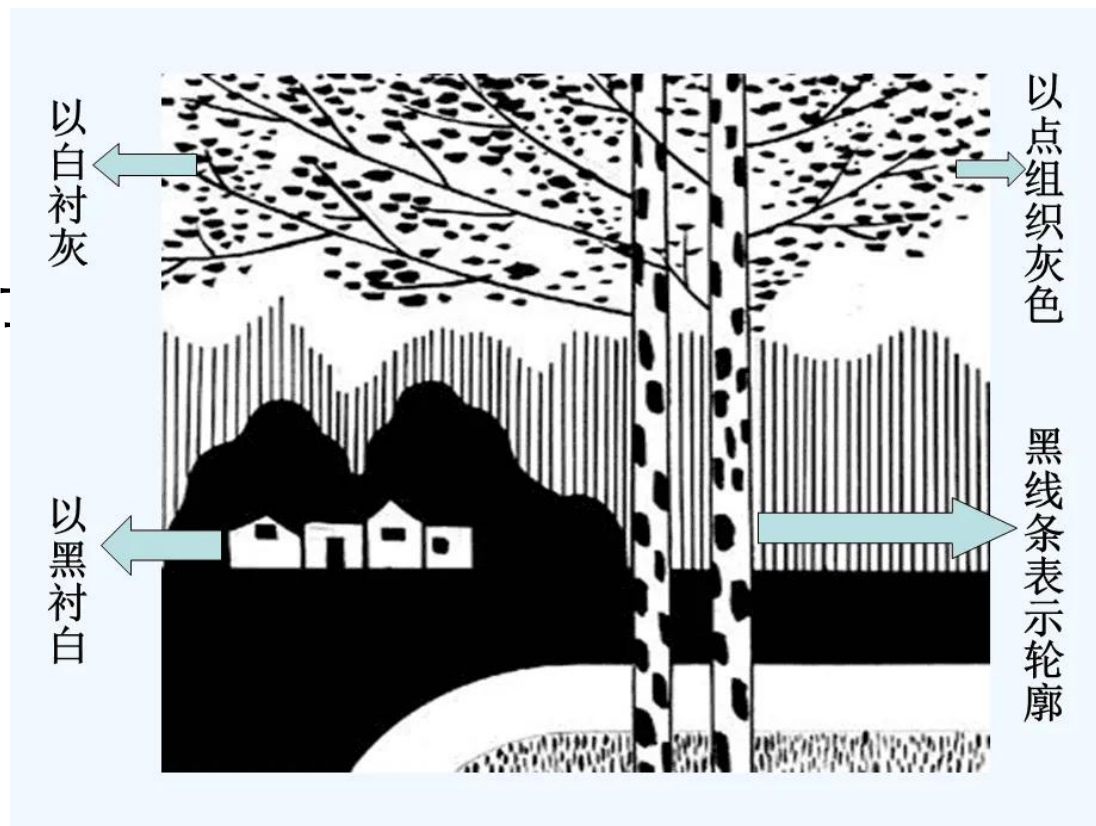
影响力原则

- 原则四 社会认同
- 短视频音频中的音效：插入笑声音效的会让观众笑的更久
- 启发：同类的案件、当事人优势



影响力原则

- 原则五：喜好 根据喜好做特殊安排
- 原则六：权威 制服、第三方专业人士
- 原则七：稀缺 物以稀为贵



Part3 建立良好的关系



减少冲突和对抗情绪

- 分别沟通
- 拉家常，了解对方的难处、想法
- 幽默
- 平静、稳定的语调（催眠故事）
- 引导对方说“是”
- yes and 练习



小游戏：yes and

- ✓ 即兴表演
- ✓ 接纳的态度
- ✓ 合作的方式
- ✓ 引导对方做肯定回答

A：有一个邻居他 / 她.....

B：是是是.....

C：是是是.....

D：是是是.....

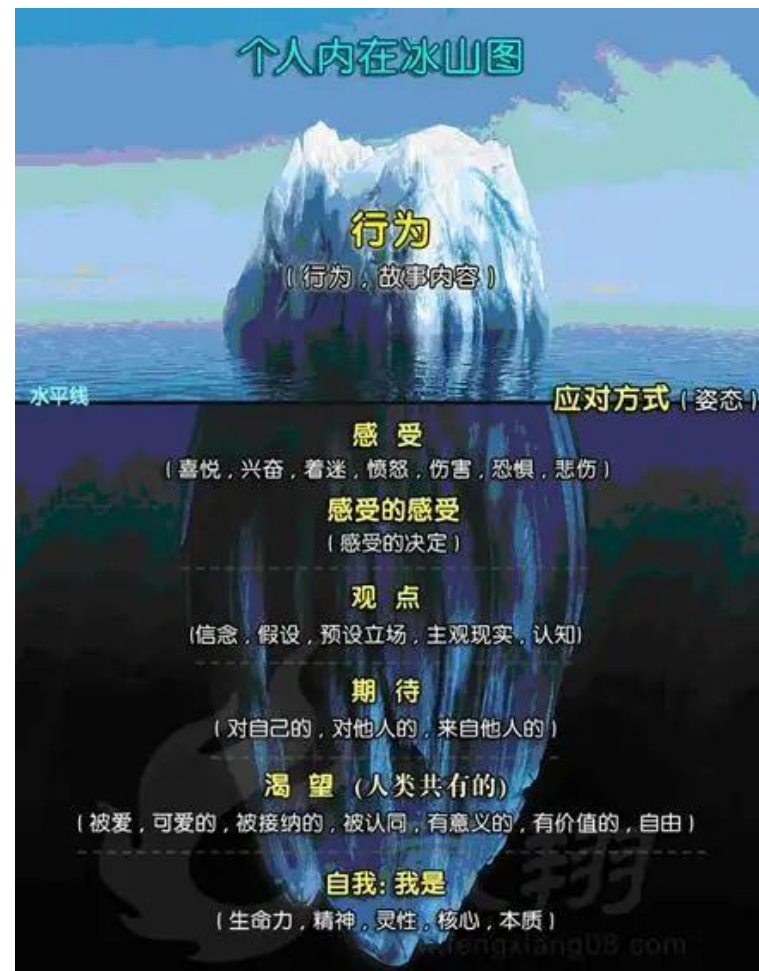
E：这个故事告诉我们.....

（两轮，总结收获，选发言的人）



—— 寻求背后真正的需求 ——

- 个人内在冰山图
- 寻找背后的真正需求
 - 案例1：家校冲突的调节
 - 案例2：赡养老人的例子



Part4 高效的沟通技术



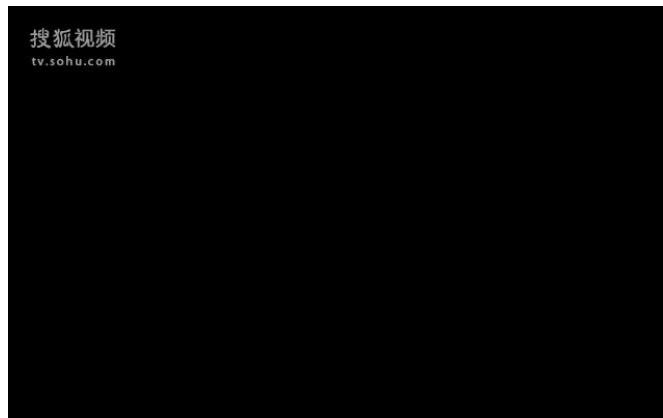
沟通不是控制，是分享

30

你有一个苹果，我有一个苹果，
彼此交换一下，
我们仍然是各有一个苹果；

但你有一种思想，我有一种思想，
彼此交换，
我们就都有了两种思想，甚至更多。

——萧伯纳



爱方米
云家校

客观描述代替评论

- ✓ “不带评论的观察是人类智力的最高形式。”
- ✓ 练习：用描述的方式来反映孩子的问题



我从未见过懒惰的人；
我见过有个人
有时在下午睡觉，在雨天不出门，
但他不是个懒惰的人。
请在说我胡言乱语之前，
想一想，他是个懒惰的人，
还是他的行为被我们称为“懒惰”？

我从未见过愚蠢的孩子；
我见过有个孩子有时做的事
我不理解或不按我的吩咐做事情；
但他不是愚蠢的孩子。
请在你说他愚蠢之前，
想一想，他是个愚蠢的孩子，还是
他懂的事情与你不一样？



倾听

耳听为王

聽

一心一意



积极倾听

- ✓ 放下手边的事情，专心听
- ✓ 身体前倾、目光注视
- ✓ 有耐心，用简短的话重复
- ✓ 表达兴趣



共情



- ✓ 换位思考
- ✓ 站在对方的角度，体会对方的心情
- ✓ 选择合适的字眼，说出他的感受
- ✓ 故事：我是个蘑菇



共情两类型

- ✓ 伊根把共情分为两种类型。
- ✓ 初级共情——运用倾听技巧，重在对对方内心体验和想法的了解，并反馈这种了解。
- ✓ 高级准确的共情——运用影响技巧，来直接影响来访者。说出来访者“心中所有，意识中所无”的东西。那些是来访者疏忽了的，更可能是无意识要回避的东西，来访者会有一种顿悟、震撼的感觉。



倾听与共情的神奇效果

- 宣泄情绪——赌气案件的调解秘诀
- “只有您愿意听我说清楚这件事”
- 抓住核心需求、次要需求、最低底线
- 掌握 纠纷点、误解点、细节 找出可以调节的机会



Part5 调解员的心理保护



—— 调解员的心理保护 ——

- ✓ 每天面对大量的纠纷
- ✓ 调查沟通工作量大
- ✓ 当事人对调解工作的不认可、人身攻击
- ✓ 面对调解失败

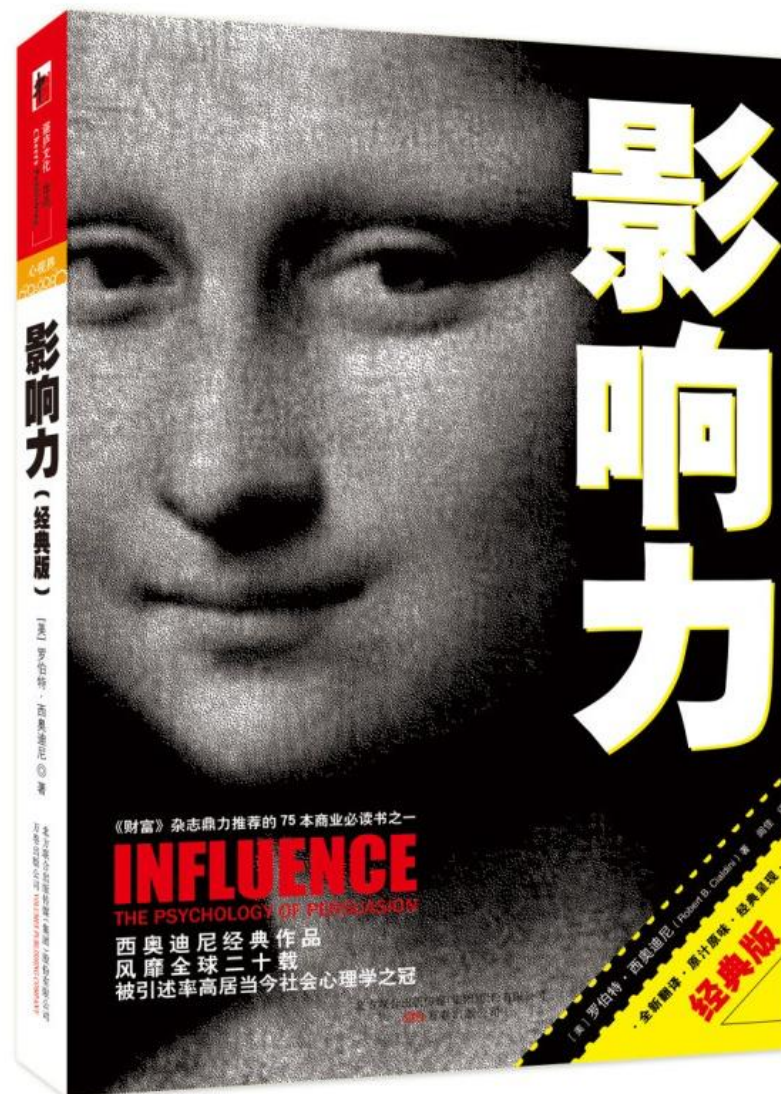
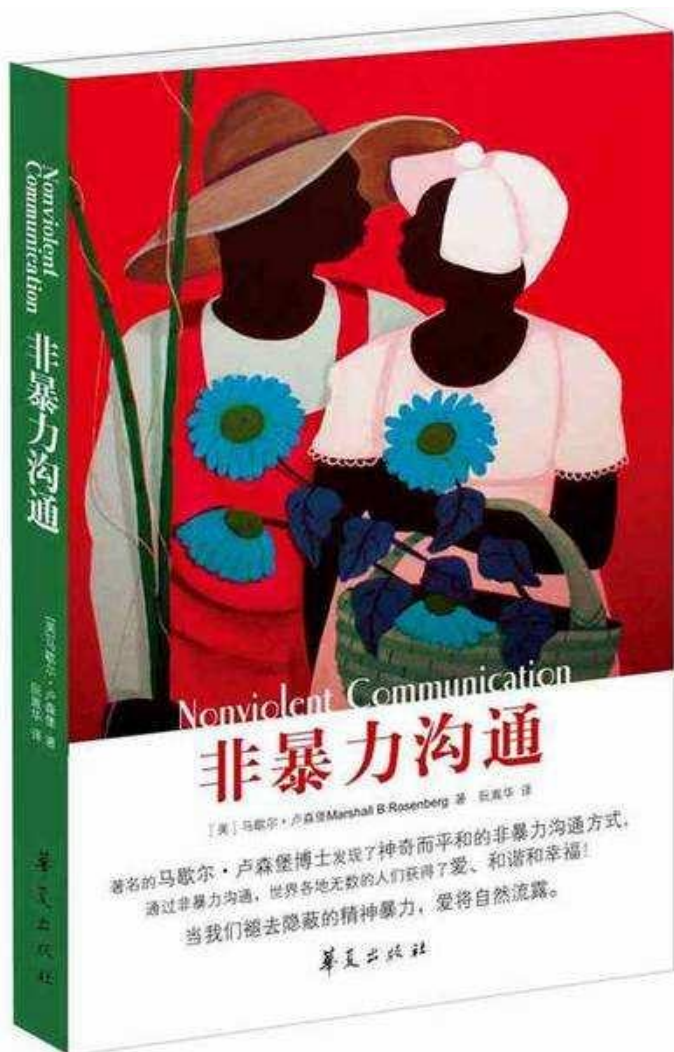


—— 调解员的心理保护 ——

- ✓ 建立工作与生活的界限
- ✓ 拍拍操：蝴蝶拍，拍全身
- ✓ 美与善的滋养：督导、人际支持、旅行、阅读



推荐阅读





刘朝莹 

北京 海淀



扫一扫上面的二维码图案，加我微信



谢谢聆听！

