

人民调解工作法律实务丛书

老梁 说调解

梁德金 / 著

人民调解实务「四五六」工作法

75个真实调解案例

17年工作经验总结



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

老梁说调解：
人民调解实务“四五六”工作法

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

作者简介



作者梁德金被评为“灌云好人”

荣誉证书

梁德金同志被评为 2011 年度
江苏省人民调解能手。特发此证，
以资鼓励。

江苏省司法厅
二〇一二年二月



荣誉证书

梁德金同志：

被评为“全国人民调解能手”，
以资鼓励。

中华人民共和国司法部

二〇一三年八月





前往某街道调处宅基地纠纷



整理、查阅档案资料



接待因拖欠工程款而上访的人员



深入农户家中调解纠纷



在县城调处债务纠纷



经调解，因搭建厕所闹矛盾的双方握手言和



2017年江苏省司法厅厅长柳玉祥（中）、梁德金（右一）、张福昌（左一）合影



江苏省连云港市灌云县委常委、政法委书记掌文胜（右一），副县长、县公安局局长张友俊（左一）与梁德金（中）合影



2018年灌云县社会矛盾纠纷调处服务中心全体人员合影（从左至右）张孝成 谢兆富 姚友生 梁德金 金忠达 于文江



2008年灌云县伊山镇社会矛盾纠纷调处服务中心全体人员合影（从左至右）梁德金 杨友喜 唐祥恩 王明元 朱华国 陆效明

序绚丽的“东方之花”

掌文胜

调解源于中国，是儒家“和为贵”思想在中国几千年历史发展过程的一种传统文化传承。2011年，《中华人民共和国人民调解法》正式实施，更意味着这株绚丽的“东方之花”必将在广袤的中华大地绽放异彩。

近年来，江苏省灌云县人民调解工作在县委、县政府的坚强领导下，在广大一线调解人的辛勤努力下，深入学习“枫桥”经验，客观总结自身特色，全力化解社会矛盾，品牌形象逐步树立，组织、机制、队伍逐渐完善，人民调解在群众维权机制中的作用日益突出，群众满意度显著提升，为灌云“高质发展、后发先至”营造了和谐稳定的社会环境和公平正义的法治环境。

“公路崎岖开古道，林园宛转创新陂。”多年来，我县一直坚持推进多元融合调解，创新打造“4+N”调解工作模式，依托行业部门组建涉法涉诉、行政争议、医患医疗、婚姻家庭、交通事故、物业管理、环境保护、劳动争议和消费者权益保护等9个行业专业调解委员会，为有效化解社会矛盾纠纷提供了坚强的组织保证。全县353个调解组织、382名专职调解员每年调解各类纠纷近万件。灌云县伊山镇人民调解委员会被司法部评为“全国模范人民调解委员会”，灌云县伊山镇司法所原所长吴玉桐同志被司法部评为“模范人民调解员”。灌云县司法局退休老干部、专职人民调解员梁德金同志先后被江苏省司法厅和司法部授予“江苏省人民调解能手”和“全国人民调解能手”荣誉称号，2016年被灌云县委宣传部评选为“灌云好人”，并进入“灌云好人园”。

人民调解制度是一项具有中国特色的解决民间纠纷的法律制度，被西方人誉为“东方经验”“东方之花”。它不仅是一项充满挑战的创造性劳动，也是一项精美的实践艺术。事实证明，人民调解与其他纠纷解决方式相比，更具基础性、群众性、社会性、长效性、治本性等特点。尽善尽美的调解方式，会令人心悦诚服；两全其美的调解协议，会令人拍案叫绝；温馨甜美的调解语言，会令人心花怒放。

本书的作者梁德金同志已年逾古稀，从2002年退休后就专门从事人民调解工作，心系群众，根在基层，已经成为我县基层调解工作者的榜样和标杆。17年来，他和同事配合，成功调解重大疑难民间纠纷2000余起，成功调处国家信访督办纠纷案件5件。为切实帮助解决基层人民调解工作中的弱点和难题，两年来，梁老夜伏案头、笔耕不辍、几易其稿，终于写成《老梁说调解》一书。书中油墨飘香、字字珠玑，收录的75个真实案例，每一个都倾注了梁老大量的心血，文字虽短、内涵颇深，事例虽小、堪称经典，完全可以作为全县广大人民调解员宝贵的工作教材和指导用书。我们要认真研究书中的调解工作艺术，学习梁德金同志高度负责的工作态度和无私忘我的奉献精神，扎根基层、深入群众，推进社会矛盾化解，维护社会和谐稳定，让“东方之花”在灌云大地上开得更加绚烂、美丽！

（作者：中共江苏省灌云县委常委、政法委书记）

引言 人民调解实务“四五六”工作法

1978年从部队转业到地方，作者一直在司法行政单位从事人民调解工作。退休以后，作者仍然放不下自己热爱的工作，利用多年来积累的工作经验，继续在人民调解工作岗位上贡献余热，先后受聘于江苏省灌云县伊山镇人民调解委员会和江苏省灌云县人民调解委员会，一干就是17年。

人民调解关系到人民群众的切身利益，关系到干群关系和社会的和谐。随着改革开放的不断深入，人们的思想观念、行为规范往往会与新形势下的新观念、新规范发生碰撞。同时，社会在发展和进步的过程中也不可避免地产生与新时代要求格格不入的某些“副产品”。这些“碰撞”和“副产品”往往会通过不同类型的矛盾、纠纷表现出来。由于面广量大和法律的局限性，这些矛盾纠纷往往需要运用人民调解的手段加以控制和解决。所以，人民调解是建设新时代中国特色社会主义的需要。

人民调解的重要意义，让这位退休的老党员义无反顾地挑起了人民调解员这副重担。17年来，作者和他的同事共同调处矛盾纠纷2000多起，其中他直接调处1000多起。作者也先后被江苏省司法厅和司法部授予“人民调解能手”光荣称号。

《老梁说调解》是作者17年来人民调解工作的经验总结。本书共收入75个经典案例，每个案例以“基本案情”“调解过程及结果”“点评”三个部分为框架结构。案例言简意赅，通俗易懂，脉络清晰，点评精辟可鉴。全书贯穿的“四个心”“五部曲”“六字法”的人民调解工作法，是作者多年从事人民调解工作的真实写照。

一、拥有“四个心”是衡量调解员合格与否的首要条件

人民调解工作既是一项错综复杂的社会工作，又是一项艰苦细致的民心工程。要想当好一名人民调解员，就必须热爱人民调解工作。调解纠纷既不是公安破案，也不是法院断案。但是它的性质决定了在调处过程中既要依法讲法，又要合情合理；既要分清是非曲直，又要以和为贵；既要有智慧，又要有一颗仁爱之心。所以，一名合格的人民调解员必须具备“四个心”，即热心、诚心、耐心、细心。

（一）热心。在矛盾纠纷面前，在矛盾双方当事人面前，要有一股勇于面对、善于处理、敢于深入其中并最终化解矛盾的激情和信心，做到不推诿、不回避、不拖拉，确保矛盾纠纷不扩大、不转化，在最短的时间里使矛盾纠纷得以妥善解决。可以说，在每一个矛盾纠纷的处理中，无不倾注了调解员无私奉献的热心。2017年9月，作者因眼疾在上海做完手术，在返回途中接到县信访局领导打来的电话，说有一起刚发生的意外死亡重大信访纠纷，希望作者参与调处。回来后，作者顾不上休息，第一时间赶到调解室，和同事参与到案件调处中。经过半天紧张而有序的工作，矛盾得以顺利化解。

（二）诚心。调处矛盾纠纷，必须给双方当事人一颗透明的心，以取得当事人的充分信任。每句话、每个细节都要实事求是，有理有据，不含糊其辞，不敷衍了事。调解的结果，既要得到矛盾双方的认可，又要经得起时间的检验。在调处一起人身损害赔偿纠纷中，矛盾一方对参与调解的作者不理解甚至怀疑作者有偏袒另一方的倾向，在没有任何根据的情况下对作者指责攻讦，并指使别人冒充记者以媒体曝光相威胁。作者并未与其针锋相对，而是靠着确凿的证据、客观的分析、准确的判断，辅之以诚恳的态度，让其心服口服，最终圆满地解决了矛盾纠纷。

（三）耐心。有许多重大矛盾纠纷，调解难度大，耗时长，这就要考验调解员的耐心。在矛盾双方互不相让甚至态度蛮横，或者已经达成

的协议出现反复时，更需要调解员不急不躁，不厌其烦地做好调解工作。灌云县某村村民吴某因纠纷被同村村民周某等人打成植物人，吴某母亲陈某多次提起诉讼，并到县信访部门上访。县社会矛盾纠纷调处服务中心调处成功后，陈某先后两次对已经达成一致的协议提出反悔。面对陈某的纠缠和恶言恶语，调解人员仍然不厌其烦，耐心地进行调解，最终达成了调解协议。陈某对调解结果非常满意，之后未曾因此事而产生矛盾纠纷。

（四）细心。细节决定成败。矛盾纠纷的成功调解，必须要缜密谋划，仔细观察每一个细枝末节，做到眼观六路、耳听八方。要能够在纷繁复杂的矛盾中，用火眼金睛发现蛛丝马迹，用聪明才智明辨是非。在处理钱包和塑筐两起物权纠纷中，调解员并没有被双方各执一词的说法扰乱思绪，而是从细节入手，发现并掌握事实依据。特别是在塑筐归属纠纷中，调解员为了彻底弄清事实真相，称了塑筐重量，量了塑筐高度，数了塑筐的根数，最终明确了物权的归属，让双方心服口服。

二、坚持“五部曲”是调解工作顺利进行的先决因素

调解工作是一门科学，也是一门艺术，它有自己的规律，有自己的节奏。从多年的调解实践中，作者认为，每一件矛盾纠纷案件的调解，必须准确把握矛盾纠纷发生的起因、发展及影响，亦步变趋，步步为营，牢牢掌握矛盾纠纷调解的主动权，控制好调解节奏，让矛盾双方始终跟着调解员的思路走，以求调解工作尽量不走弯路，不出现反复，顺利达成共识。

（一）稳定局面。在矛盾纠纷调解中，经常会遇到当事人以聚众闹事或者以自燃、喝农药等过激行为相要挟，给政府或调解人员施压。面对这种情况，调解员必须头脑清醒，方寸不乱，采取措施，把控好局面，让当事人尽快恢复理智，稳定情绪，为顺利进入调解创造一个良好的环境和氛围。否则，调解将无从谈起。县城某小区因楼房平台设计缺

陷造成一名居民坠楼身亡，死者家人聚集亲友数十人披麻戴孝，到该小区售楼处摆花圈、烧纸闹丧。调解人员在公安部门的支持下，立即指出闹丧是违法行为，并果断进行清场，同时对死者亲属进行安抚，消除他们的过激情绪。经协调，死者家人派出三名代表参与调解，其他人员全部离开现场，矛盾得以顺利进入调解程序。

（二）讲法论理。毋庸置疑，调解工作必须以法律为准绳，矛盾纠纷的性质必须用法律作出判断。有些当事人的诉求虽然无法律依据，但按照民间的一些风俗习惯和某些约定俗成的规矩，这些诉求也在情理之中，可以灵活适用法律法规，对当事人的利益诉求合情合理地予以考虑，做到既讲法又讲理。高某是“倒插门”女婿，在一次施工中意外死亡。法律没有明确规定“倒插门”女婿的岳父母能否享受抚恤金。调解员从死者岳父母的生活和年老体弱的状况考虑，在做好当事人亲属思想工作的基础上，使得高某的岳父母得以领取救助金。

（三）协调磋商。矛盾纠纷的调解，不是向当事人讲一下有关法律、宣布一下谁对谁错那么简单。一个矛盾纠纷，往往需要反复多次的协调磋商，才能最终解决问题。孙某因施工坠楼死亡，死者亲属提出了高额赔偿要求，而且情绪激动，态度强硬，甚至死者妻子在调解现场突然晕厥。调解员忙而不乱，在双方赔偿数额分歧较大的情况下，先后四次分别与矛盾双方密切沟通，反复做工作，最终达成合理的赔偿协议。

（四）把控时机。经过调解员的艰苦工作，矛盾双方一般都会逐步趋于理智，或者矛盾一方突然态度发生好的转变，产生尽快解决矛盾的意愿与动机。这时调解员应立即抓住时机，趁热打铁，一气呵成，迅速促成和解。有一个案例，因丈夫赌博并有暴力行为，妻子坚决要求离婚。经反复做双方的工作，妻子的话里有回心转意的苗头。调解员见时机成熟，立即将丈夫带到妻子面前准备面对面调解。丈夫忽然跪在妻子面前，流泪认错，并写下保证书，妻子立即含泪将丈夫扶起，夫妻俩重归于好。

(五) 冷却调解。在矛盾纠纷的调解案例中，不乏当事人“得理不饶人”的现象，甚至存在“因祸得福”的心理，向对方“漫天要价”，甚至企图以拖、闹、耗来达到自己的目的。这种时候，需要调解员在摸清动机、确保事态可控的情况下将计就计，以拖待变，干脆先把案子“晾起来”，给当事人一个自我反省和自我转化的空间和时间，为下一步调解找到一个变被动为主动的突破口。一起因产妇难产造成胎儿死亡的纠纷中，患者家属夸大病情和医疗后果，漫天要价，医院则对自身过错评价不足。针对这一情况，调解人员认真“把脉问诊”，决定不急于达成协议，而是利用“第三方调解模式”，从向双方宣讲法律起步，并适时地分步骤地采取背靠背、面对面相互交替的方法，让医患双方有一个彼此理解、互相包容的转化过程，从而使双方逐步冷静下来，调解员顺势引导双方签订了和解协议。

三、运用“六字法”是化解矛盾纠纷的重要手段

调解工作既要有一股子热情，又要掌握调解的具体方法。这就要求调解人员在实践中不断学习，不断总结，不断提高调解的本领和技巧，从而使调解工作少走弯路，不犯错误，取得人民群众的理解和信任。作者从自己的实践和体会中总结出“六字法”，即查、法、公、察、请、特。

(一) 调“查”取证，弄清争议焦点，有的放矢调解。没有调查就没有发言权。掌握了充分的证据，才能明辨是非，作出正确的判断，确定调解的思路和方案。某管委会因征用朱某承包的土地而发生了赔偿纠纷。由于未能弄清矛盾纠纷的来龙去脉，对朱某提出赔偿诉求缺乏证据，有关部门用了两年时间，多次调解无果。灌云县人民调解委员会接案后，五次前往现场勘察，查阅了有关资料，走访了30余名知情人，并对土地进行丈量，在掌握大量证据的情况下，一起长达两年之久的征地补偿纠纷得以圆满解决。

(二) 运用国家的法律法规和政策，依“法”调解。法律是调解工作的准绳，是处理矛盾纠纷的武器，是衡量调解成果的依据。在一起子女与继母分割遗产的矛盾纠纷中，子女以种种理由要在亡父的遗产中分得更多的份额，因此与继母发生激烈争执。调解员在进行道德理念教育的同时，向子女反复讲解《婚姻法》和《继承法》。在法律的要求和道德的感召下，子女表示愿意按法律规定依法调解，终使双方顺利达成和解协议。

(三) “公”正公平，一碗水端平，合情合理调解。随着人民群众法律意识的增强，公正公平在调解工作中显得尤为重要。在一起山东某公司销售员于灌云宾馆死亡事件的调解中，死者亲属认为调解员一定会偏袒当地宾馆，一度对调解员产生明显的抵触情绪，甚至指责谩骂调解员。当调解员指出宾馆未尽到保障义务在本案中应当承担法律责任，特别是要求宾馆承担死者亲属的路费、住宿费等费用时，死者亲属感受到了调解员的公正公平，从而取得了死者亲属的信任，原本剑拔弩张的纠纷得以妥善化解。

(四) 动脑子细观“察”，应对复杂情况灵活调解。调解员接手调解案件，要对案情的每一个细节和可能突发的情况认真观察和分析，针对实际情况，随时运用有效的调解模式，使矛盾纠纷得以成功调解。书中《婚外恋情险酿祸患，动情规劝浪子回头》这一案例，充分反映了调解员在对整个案件观察分析的基础上随机应变、灵活处置的重要性。

(五) 邀“请”纠纷当事人的亲朋好友，积极配合调解。有些矛盾纠纷的当事人由于情绪激动，面对突发事件失去理智，对调解员的介入无动于衷，甚至表现出强烈的对立情绪。在这种情况下，借用第三方力量参与说服和抚慰，就会收到很好的效果。在《蜜蜂无情人有情，化解纠纷安民心》案例中，死者亲属对突如其来的亲人被蜜蜂蜇伤致死的事件无法面对，更难以接受。在死者亲属情绪过激的情况下，调解员及时动员死者亲属的亲朋好友参与说服劝导，“上下齐手”“借力运力”，

死者亲属终于冷静下来，放弃停尸闹丧的念头，矛盾纠纷得以在较短时间内化解。

（六）无过错责任的纠纷，依德依情用“特”殊方式处理。被申请的没有过错责任的当事人，起初一般都不愿承担赔偿责任。遇有这样的纠纷，调解人员不应消极地听之任之，而应从维护社会稳定的大局出发，耐心细致地做好当事人的思想工作，采取救助的方式和发扬人道主义精神，动员被申请人分担部分民事责任，从而解决矛盾纠纷。灌云县某村陈某在家喝酒过量，因口渴误喝了邻居家用塑料瓶子装的剧毒农药二甲苯，经医院抢救无效死亡。在邻居和医院皆无过错责任的情况下，死者家人却到邻居家和医院、政府闹丧。根据死者家庭生活困难的实际情况，政府以救助的方式解决了死者的丧葬费，事态得到了平息。

《老梁说调解》是作者多年从事调解工作的经验总结，希望这本书能给读者和从事调解工作实务的人带来某些启迪与借鉴。

[目录](#)

[封面](#)

[扉页](#)

[作者简介](#)

[序绚丽的“东方之花”](#)

[引言 人民调解实务“四五六”工作法](#)

[第一章 婚姻家庭纠纷](#)

[案例1 分割家产闹矛盾 调解重续父子情](#)

[案例2 分家析产起纷争 化解矛盾敬老人](#)

[案例3 精心调解达成协议 司法确认分割遗产](#)

[案例4 家庭琐事起纷争 分清是非促和谐](#)

[案例5 遗产分割各怀心思 明法动情弥合分歧](#)

[案例6 慈母患绝症 儿女尽孝心](#)

[案例7 找准纠纷症结 矛盾迎刃而解](#)

[案例8 查清家庭成员关系 依法依情分割遗产](#)

[案例9 婚外恋情险酿祸患 动情规劝浪子回头](#)

[案例10 九旬寿星欲寻短见 春风化雨媳尽孝心](#)

[第二章 邻里纠纷](#)

[案例11 苦口婆心细调解 几十年“疙瘩”一朝开](#)

[案例12 两毛钱起争执 调解员巧“熄火”](#)

[案例13 小事起纷争 调处弃前嫌](#)

[案例14 化多年积怨 结和睦邻里](#)

[案例15 巧妙化解争议 兄弟建房互让](#)

[案例16 重在疏通人心 邻里重归于好](#)

[案例17 邻居建房起冲突 抓住根源求突破](#)

[案例18 寻常人家忙过年 调解人员息纷争](#)

[案例19 搭建厕所起纷争 力化干戈为玉帛](#)

[案例20 亲戚邻居闹矛盾 情理交融促和谐](#)

第三章 赔偿纠纷

案例21 征地补偿起纠纷 依法调解促和谐

案例22 蜜蜂无情人有情 化解纠纷安民心

案例23 收藏银圆不翼而飞 批评教育物归原主

案例24 调解人员献爱心 百里之外息纷争

案例25 安全隐患惹祸灾 庭式调解达共识

案例26 短期雇工出意外 依法依理获赔偿

案例27 楼板裂缝漏水 业主终获赔偿

案例28 认定死亡性质 依法调解结案

案例29 装潢工人摔伤索赔 人民调解真情维权

案例30 车祸纷争成积案 情理交融解难题

案例31 墙头砸死人 调处解纠纷

案例32 意外死亡惹出事端 精心调解息事宁人

案例33 情绪激动扬言自焚 果断耐心化险为夷

案例34 墓穴移动有瑕疵 依法调解获赔偿

案例35 雇工不慎坠亡 相劝达成和解

案例36 天灾死亡起争议 人民调解息纷争

案例37 岳父母争要抚恤 讲人道予以济困

案例38 钢管卸车起祸殃 精心调解化纷争

案例39 校园内学生意外致伤 动真情打动伤者亲属

案例40 拆迁安置起纠纷 化解矛盾保平安

案例41 查清爆炸原因 死者依法获赔

案例42 楼房平台存隐患 开发公司担全责

案例43 钓鱼触电不幸死亡 分清责任达成和解

案例44 毒气外泄两人中毒 主管部门垫付赔偿

第四章 合同纠纷

案例45 购房矛盾交织 调解平息纠纷

案例46 房屋租赁起纷争 精心调解息风波

[案例47 细调查确定身份 做工作退回费用](#)

[案例48 外来商贩求援助 公调对接除疑云](#)

[案例49 合同违规起争议 分清责任获赔偿](#)

第五章 劳务纠纷

[案例50 务工者中途辞职 调解员化解纠纷](#)

[案例51 悉心化解矛盾纠纷 依法维护合法权益](#)

[案例52 六年追讨工资无着 一朝调解当即兑现](#)

[案例53 弄清矛盾焦点 双方各退一步](#)

[案例54 劳务起纷争 调解化干戈](#)

[案例55 劳务纠纷久拖不决 灵活变通巧解纷争](#)

第六章 医患纠纷

[案例56 明确责任主体 耐心教育赔偿](#)

[案例57 无证行医眼疾未治愈 晓以利害诊所退费用](#)

[案例58 医生粗心铸大错 动情明理化矛盾](#)

[案例59 合力做工作 医患两满意](#)

[案例60 给医方一个明白 为患方讨个公道](#)

[案例61 法律法规为准绳 不偏不倚化纠纷](#)

[案例62 产妇难产医患僵持 精心调解达成协议](#)

[案例63 精神病突发死亡 调解员耐心促和](#)

[案例64 调解拉近距离 医患握手言欢](#)

第七章 其他纠纷

[案例65 为只塑筐反目 细心巧断归属](#)

[案例66 物权归属起争议 公正公平息风波](#)

[案例67 政策现实两兼顾 醉酒致残获救助](#)

[案例68、69、70 当事各方无过错 特殊方式解纠纷](#)

[案例71 调解化除多年积怨 三签协议终结纠纷](#)

[案例72 债务纠纷要动武 批评教育息纷争](#)

[案例73 拖欠五年债务 调解三天偿还](#)

[案例74 交通事故致人死亡 党委政府奉献爱心](#)

[案例75 精神抑郁坠楼身亡 人道主义救助家属](#)

[后记](#)

[版权信息](#)

第一章 婚姻家庭纠纷

案例1 分割家产闹矛盾 调解重续父子情

【基本案情】

2004年4月，灌云县伊山镇人民调解委员会来了两老两少四个人。他们面带怒气，声称要找调解员说理。经了解，原来他们是灌云县某村一对父亲和儿媳。为了分家产，儿子、儿媳对父母不满，闹了起来，甚至闹到了老子要杀儿子、儿子要杀老子的地步。最后，双方都坚持要求解除父子关系。

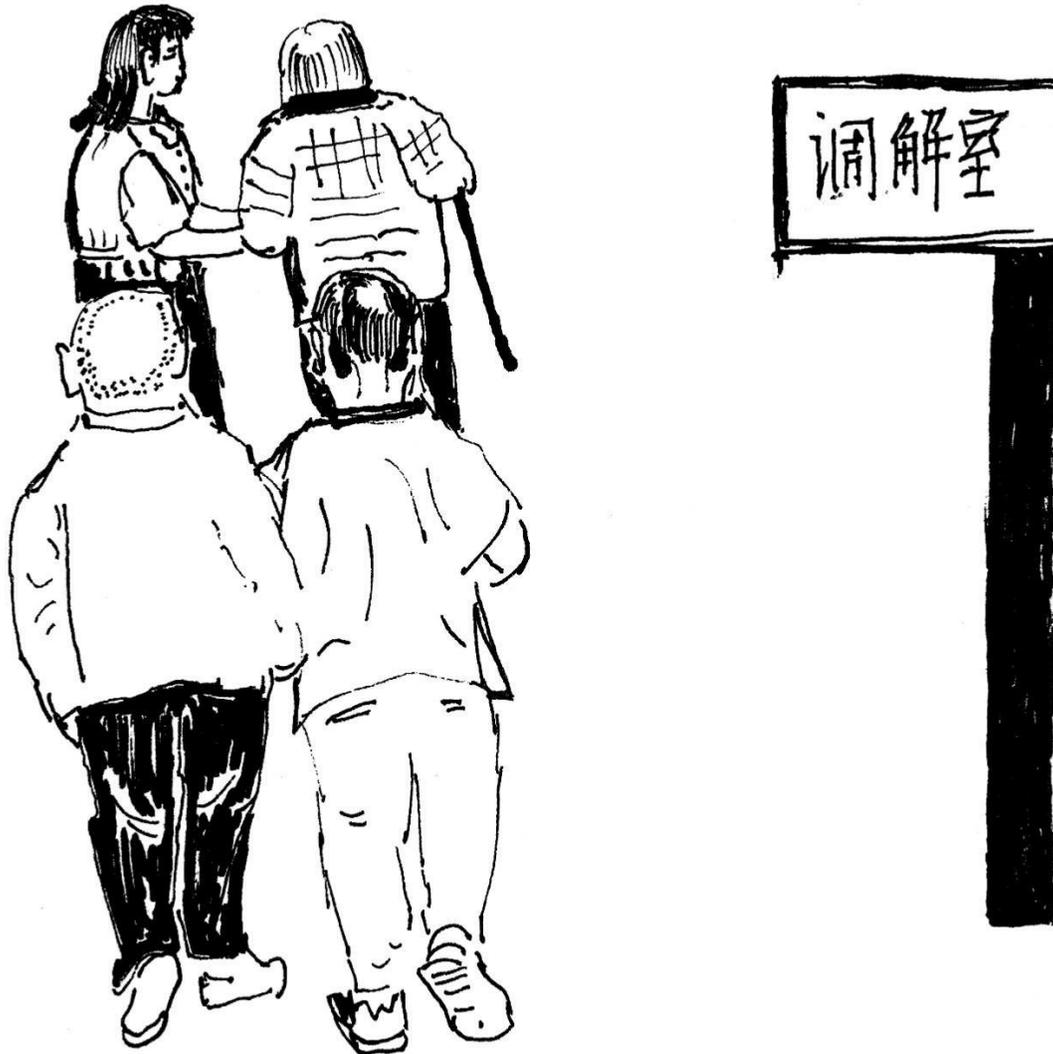
【调解过程及结果】

尊重当事人，创造平等和谐的气氛，是化解矛盾不可忽视的细节，而且往往会收到事半功倍的效果。

面对怒目而视的一家老少四口，调解员首先给他们让座、倒茶，以稳定他们的情绪。接着，调解员让他们各自心平气和地摆事实、讲理由，从而弄清了问题的症结。

针对这起纠纷中的当事人是父子、儿媳关系，调解员用“父子不忍失慈孝”的伦理道德观念对他们加以教育和劝解，并明确告诉他们，父子血缘关系是不能够通过法律来解除的，也是永远改变不了的。接着，调解员又从父母应该爱护子女、子女应该孝敬父母、正确处理好婆媳关系等方面进行多角度劝说，指出不能因为财产而父子反目。在调解员连

续四个小时的耐心劝说开导下，这家一老一少两对夫妻终于回心转意。来时脸上的怒气变成了走时的笑容，儿子搀着父亲，儿媳扶着婆婆，一家人满意地走出了调解室。



儿子搀着父亲，儿媳扶着婆婆，一家人满意地走出了调解室

【点评】

我国的《老年人权益保障法》规定，老年人与家庭成员因赡养、扶养或者住房、财产发生纠纷，可以通过调解组织化解矛盾纠纷。

这起家庭纠纷从表面上看，是一起普通的分家析产纠纷，可实际上

却是一件复杂的、有可能影响社会稳定的典型矛盾纠纷。如果处理不妥，很有可能造成更大的社会影响。

在本起纠纷调解中，调解人员采用“三部曲”的方法，让矛盾双方跟着自己的节奏和方向走，取得了理想的效果。一是稳情绪。调解员热情地给他们让座，端茶倒水，稳控他们的情绪，让他们理性地心平气和地谈问题，从而营造了良好的调解氛围。二是叙亲情。调解员用“父子不忍失慈孝”的伦理道德观念，让父子、婆媳明白父子关系是割不断的血缘关系，父养子孝是各自应尽的义务，是中华民族的传统道德。三是讲法律，法律是调处矛盾的依据，是谁也不能超越的底限。在调解员耐心疏导和说服教育下，矛盾纠纷最终得以圆满化解。

案例2 分家析产起纷争 化解矛盾敬老人

【基本案情】

2005年12月的一天晚上9点多钟，忙碌了一天的伊山镇司法所所长老吴刚进入梦乡，就被一阵急促的敲门声惊醒。他连忙起来开门，只见一位年逾七旬的老人手拄拐杖，气喘吁吁地站在门前。老人一见老吴就扑通跪下：“吴所长，救救我这把老骨头吧！”吴所长连忙拉起老人，将其让进屋里，并叫妻子烧饭，请老人边吃边聊。

从老人叙述中老吴得知，老人叫董某，73岁，是伊山镇某村人。老人三个儿子均已成家，因对老人分家时分割财产有意见，所以平时对老人生活不管不问。老人和老伴儿只好单独居住生活。近日因天气连续阴雨，老人居住的房屋出现漏雨、裂缝，随时有倒塌的可能。老人向儿子、儿媳求助时，儿子、儿媳认为老人是累赘，将其拒之门外，老夫妻无处栖身。想到含辛茹苦把儿子抚养成人，如今他们却如此冷漠，老夫妻欲哭无泪，真想一死了之。后来听人说，镇司法所吴所长能帮人解决难题，于是老人抱着一线希望，拄着拐杖步行10多里，一路打听，摸到了老吴家。老人想，如果司法所再不问，回家就和老伴儿双双上吊，一死了之。

听完老人叙述，老吴内心受到极大震撼。他反复劝慰老人，表示一定妥善处理此事。

【调解过程及结果】

第二天早上，老吴和村干部查看了老人的住所和生活情况，又将老人三个儿子召集起来进行调解。老吴从“鸦有反哺之义，羔有跪乳之恩”，讲到人伦道德；从无义不孝会遭到社会舆论的谴责，讲到还会遭

到法律的制裁。

真诚感人的话语，言简意赅的道理，终于开启了三个儿子冷漠的心扉，使他们认识到不赡养父母的错误。他们愧疚至极，失声痛哭，表示从今以后一定好好孝敬父母。在老吴的主持下，三个儿子和老人签订了赡养协议书，老人轮流到三个儿子家生活，医疗费等费用大家分摊。临行前，老夫妻俩紧紧拉住老吴的手，老泪纵横地连声说：“吴司法，你真是我们的救命恩人啊！”

【点评】

近年来，养老问题引发的矛盾纠纷屡见不鲜，家家都有本难念的经，尤其是养老问题，其中还包含着财产利益的分配，因此调解的难度往往较大，很有可能引发诉讼。即使通过诉讼结案，最终也很难执行，老年人的利益亦未必能够得到有效保护。因此，养老问题更多的是一个社会问题，社会问题不能光靠法律来解决，这是法律局限性的一个表现。

本案老年人的赡养问题就是因为三个儿子对老人的财产分配问题产生分歧，从而引发了矛盾。调解员将老人的三个儿子召集起来共同调解，尽量让各方的利益维持在一个平衡点上，正是这样的调解方案让调解得以顺利进行，最终让子女与老人找回亲情，使得老人的晚年生活得到保障，让一场可能引发诉讼的纠纷消弭于人民调解员的调解工作中。随着我国社会老龄化进程的加快，养老问题将日益严重，由于历史原因，每个老人家里基本都会有三五子女。俗话说：三个和尚没水喝，几个子女既可能分担彼此养老的责任，也有可能推诿责任，因此调解员的调解工作要进一步创新，找到新的方式方法，才能更有效率地解决养老问题。

案例3 精心调解达成协议 司法确认分割遗产

【基本案情】

灌云县某机关干部高某于2011年1月病故，其生前与前妻育有五个子女，后因两人感情不和离婚，又与成某组成家庭十余年。成某与高某子女因高某遗留的两间房屋、补发的20个月工资等遗产分割问题发生争执。

【调解过程及结果】

2011年1月15日，成某为丈夫的遗产分割问题向灌云县人民调解委员会申请调解。

人民调解员根据成某诉求，召集高某的五个子女进行调解。根据《继承法》第二十六条的规定，双方很快达成了调解协议，即高某两间房屋按高某遗言分割，使用权归高某儿子，其配偶成某可以终身居住，但房屋不能出售。如果房屋拆迁，其赔偿款由儿子与继母成某各半所有。对补发的20个月工资，高某子女每人分割2000元，其余部分归成某所有。

双方对协议签订都无任何异议，但成某及高某5个子女仍有顾虑。虽然签订的调解协议具有法律效力，但没有强制执行力，今后有一方反悔怎么办？带着这个问题，调解人员组织他们学习国家2010年新颁布的《人民调解法》。《人民调解法》规定，纠纷双方当事人达成的调解协议，可在30日内申请人民法院予以司法确认。双方当事人认为有了法院的司法确认，更具有强制执行力，因此成某和高某子女持人民调解委员会调解协议，到法院申请予以确认。人民法院对调解协议进行了审查，于2011年9月予以司法确认，并按照调解书的有关条款顺利地分割了高

某遗产。

【点评】

本案所签订的遗产分割协议，按照《人民调解法》第三十三条规定申请法院司法确认是本县案例首例。

人民调解的优点是省时省力并且程序简单，而且能够从根本上解决双方的矛盾、平息双方的纠纷。然而，人民调解协议书虽然具有一定的法律约束力，却并不具备强制执行力，这就有可能导致纠纷反复，签了协议不执行，最后仍要通过诉讼解决问题。《人民调解法》第三十三条规定，人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或未全部履行的，对方当事人可以向法院申请强制执行。所以，人民调解司法确认程序，既保留了人民调解工作的优点，也保障了人民调解协议书的执行力，这样不仅可以减少一些矛盾纠纷的反复发生，也提高了人民调解工作的公信力。因此，对标的大、数额高的民间经济纠纷和复杂疑难纠纷最好运用这种形式，以达到彻底化解矛盾纠纷的目的。

案例4 家庭琐事起纷争 分清是非促和谐

【基本案情】

2007年秋，灌云县伊山镇派出所接到某居委会居民报警，一位中年妇女在家碰头打滚，要死要活。警方接警后，立即前往事发地，把当事的一男一女和在旁边的证人一起带到了派出所。民警经询问得知，男性陈某，在县某水利站工作；女性李某，是陈某妻子，在某商店当营业员。为赌博一事，陈某殴打了李某，致其头部受伤。派出所将这起家庭纠纷移交给伊山镇人民调解委员会处理。

【调解过程及结果】

年过六旬的调解员老王、老梁接收了这起案件。

接案后，调解员立即进入调解程序。老王把陈某喊到一边，问明了情况。原来，陈某系安徽人，原在某部队当兵，经朋友介绍结识了李某，不久后两人结了婚。后陈某退伍留在灌云，在县某水利站工作。

当调解员问起夫妻俩因何发生矛盾时，陈某怒气冲天，说：“我不就是看看小牌，打打麻将，她就整天给我脸色看，还不让我进家门，不给我吃饭，我实在受不了这种窝囊气，就打了她。”老王听后，对陈某进行了严厉的批评：“打麻将看小牌是一种娱乐，如果参与赌博那就是一种违法行为。今天你把妻子打得满脸是血，这是家庭暴力，是侵犯人权，也是一种犯罪行为，这是要受到法律处罚的。”陈某的怒气一下子被调解员义正辞严的指责压了下去，情绪也慢慢地缓和下来。“那怎么办？她非要和我离婚。”陈某垂头丧气地说。这时老王掌握了调解的主动权，便又心平气和地对陈某说：“好办，只要你真心实意对她好，给你妻子赔礼道歉，承认自己的错误行为，后面的事就交给我们了。”陈

某连连点头。

李某被老梁喊到另一间办公室谈话。经询问李某只有一句话，“坚决和陈某离婚”，然后就大哭起来。站在一边的李某的姐姐就把妹妹平时所受的委屈一一道来：“陈某与我妹妹两人本来夫妻恩爱，生有一男一女，家庭生活幸福美满。后来陈某沾染上了赌博恶习，起初是十块八块输赢，后来越玩越大，一个晚上能输千把块钱，有时候深更半夜才回家。我妹妹看在眼里恨在心里，多次劝说陈某改掉赌博恶习，可他总是满不在乎，而且变本加厉，越赌越大。昨天晚上都快两点钟了他才回来。妹妹一气之下，把门反锁起来不给他进家。陈某破门而入，就对妹妹施行家庭暴力。如果今天政府治不了他，我们全家同意妹妹与陈某离婚。”

老梁听了这番话，觉得李某一家人是热心人，也是正派人。李某劝阻陈某赌博是好心好意，陈某不但不听，反而施行家庭暴力，这是陈某的过错。

至于谈到离婚，老梁摇摇头对满脸泪水的李某说：“不能这样做，自古道，‘一日夫妻百日恩，百日夫妻似海深’。你与陈某结婚多年，为生活打拼，生儿育女，感情应该是很深的。何况，离婚后肯定会给子女精神上带来极大痛苦，你要三思而后行。”李某被老梁一席话打动了，她说：“陈某这么多年和我一起生活，对我很好，就是沾染赌博恶习后变坏了，家庭暴力虽然是第一次，但让我心灰意冷，我再等等，看看他的态度如何。”

调解员把握了双方的心理，见时机成熟，便将他们请到一起面对面调解。还没等调解员说话，陈某忽然跪在妻子李某的面前，说：“老婆，对不起，我错了。今天我不应该打你，更不应该伤你一家人的心，我向你保证，今后不再去赌博，好好和你过日子。原谅我吧，老婆。”李某看到这一幕，也深受感动，含着眼泪赶忙把自己丈夫扶起

来。陈某说：“我口说无凭，现在给你写下字据，以调解协议和我的保证书为凭，永不再犯。”就这样，双方签下了协议。丈夫扶着妻子一边和调解员道别，一边走出了调解室。经过调解员一天苦口婆心的工作，一起家庭矛盾纠纷就此化解。两位老调解员拖着疲倦的身子，欣慰地离开了调解室。



“我向你保证，今后不再去赌博，好好和你过日子，原谅我吧，老婆”

【点评】

本案是一起普通的婚姻家庭纠纷。

家庭成员之间闹点矛盾，在日常生活中是不可避免的。但若不及时加以引导调处，可能会使夫妻矛盾加深，家庭暴力升级，这不仅会造成夫妻感情破裂、家庭破碎，甚至会导致更加严重的后果发生。