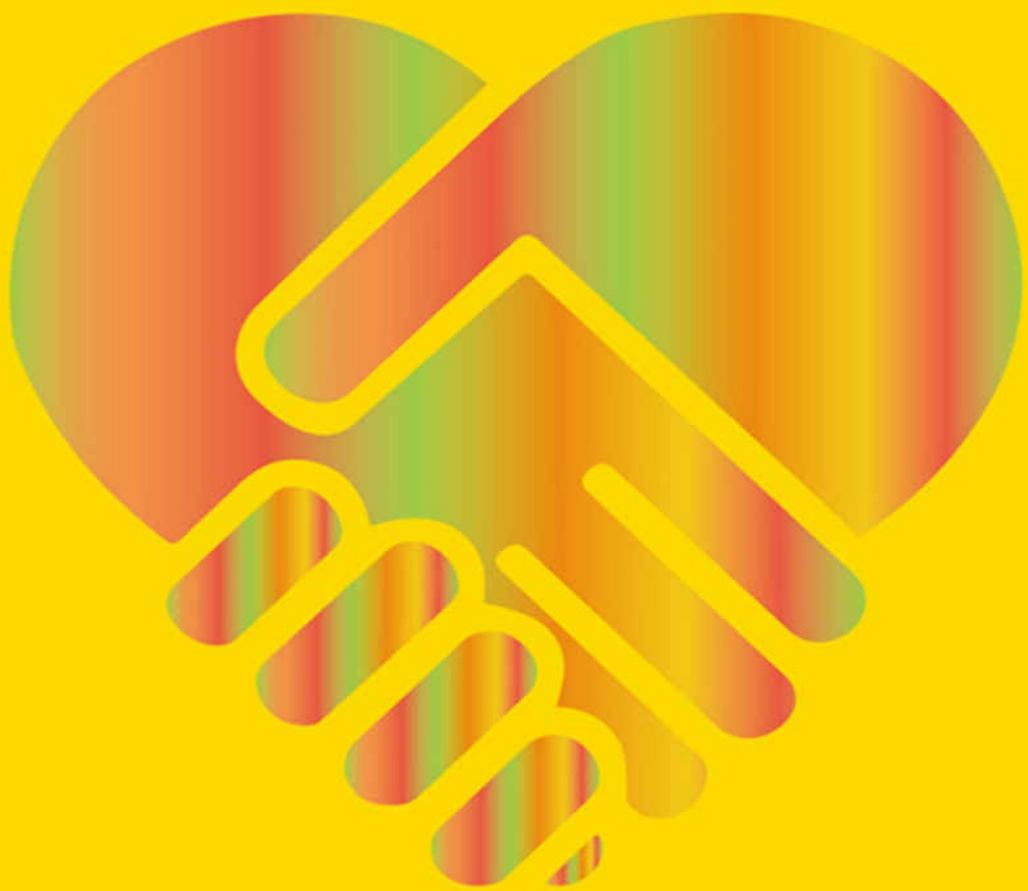


人民调解工作  
法律实务丛书

《人民调解工作法律实务丛书》编写组 / 编



The Application  
of Psychology  
in People's  
Mediation Practice

# 心理学在人民调解 实务中的运用

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

透析心理规律 | 掌握分析技巧 | 以心理学辅助调解



更多法律电子书尽在 [docsriver.com](http://docsriver.com) 商家巨力书店

# 心理学在人民调解实务中的运用

立足心理学解析调解案例  
创新调解方法提升调解水平

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目（CIP）数据

心理学在人民调解实务中的运用/《人民调解工作法律实务丛书》  
编写组编.—北京：中国法制出版社，2020.4

（人民调解工作法律实务丛书）

ISBN 978-7-5216-0801-4

I.①心... II.①人... III.①心理学—应用—民事纠纷—调解（诉讼  
法）—基本知识—中国 IV.①D925.114.4

中国版本图书馆CIP数据核字（2020）第010188号

策划编辑：戴蕊 责任编辑：周琼妮（zqn-zqn@126.com）  
封面设计：杨泽江

心理学在人民调解实务中的运用

XINLIXUE ZAI RENMIN TIAOJIE SHIWU ZHONGDE YUNYONG

编者/《人民调解工作法律实务丛书》编写组

经销/新华书店

印刷/

开本/880毫米×1230毫米 32开 印  
张/10.5 字数/212千

版次/2020年4月第1版

2020年4月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5216-0801-4

定价：45.00元

北京西单横二条2号

邮政编码 100031

真：010-66031119

传

网址：<http://www.zgfzs.com>

话：010-66067023

编辑部电

市场营销部电话：010-66033393

话：010-66033288

邮购部电

（如有印装质量问题，请与本社印务部联系调换。电话：010-66032926）

# 前言

2011年1月，《中华人民共和国人民调解法》正式生效。作为一种典型的群众自治制度，萌芽于20世纪20年代的土地革命时期、抗日时期的人民调解制度，在经过了几十年的发展后，已经成为人民司法工作的重要补充与有效助手。

在人民调解委员会的主持下，该制度以国家法律法规、规章政策与社会公德为基础，说服、教育产生民事纠纷的各方，引导他们达成共识，通过平等沟通与磋商，用自愿达成协议的方法来消除争端。在预防与解决民事纠纷方面发挥了重要作用，有效地缓解了社会矛盾，促进了现代和谐社会的稳定与发展。

往日，人民调解往往以基层村委会、居委会、物业小区以及乡、镇为单位，配备同时兼备了社会影响力与熟悉法律知识的人员，调解、处理民事纠纷。不过，在社会变革、飞速发展的大背景下，人民调解工作所面临的矛盾纠纷性质与内容日渐复杂，当事人心理需求日渐丰富，基层人民调解员的工作面临了新的挑战，个人能力与素质皆受到了挑战。

党的十九大报告中提出了“建设社会心理服务体系”的大政方针。在该方针指导下，2018年11月30日，包括国家卫生健康委、中央政法委、中宣部等在内的10部门联合发布了行业重磅文件：《关于印发全国社会心理体系建设试点工作方案的通知》，该文件明确要求，各地基层应努力建立健全社会心理服务网络、加强心理服务人才队伍建设。

作为促进社会和谐、化解矛盾纠纷的“第一道防线”，将心理学引入

人民调解工作中，系统培养人民调解员的心理引导能力，成了一件十分迫切且有必要的事情。

我们必须意识到，虽然在调解过程中也会涉及习惯、伦理、风俗与法律等其他因素的作用，但调解活动的本质应该是社会心理学。前述种种因素在具体调解过程中，最终都要通过各方当事人的心理活动发挥作用。

所以，调解最核心的问题是双方的心理活动，同时也包括人民调解员与周围其他社会人员的心理活动对当事人的影响。它们相互作用、交互影响，并最终促成了调解的成功与失败。由此来看，我们有必要对实际调解经验、做法，从心理学角度系统地进行分析归纳与升华，使心理学真正地在现实调解工作中发挥作用。

《心理学在人民调解实务中的运用》正是为了这一目的而写作的。本书立足于人民调解工作的具体需求，力求将心理学的规律与方法充分应用于人民调解中。书中运用了大量近年来人民调解工作领域中的精品案例，结合心理咨询相关技巧，介绍了心理学知识在人民调解工作中的具体应用，并重点阐述了如何在调解过程中，正确分析当事人的心理动机与心理需求，在展开心理疏导的同时，提升调解成功的概率。

我们希望，处于一线的人民调解员，可以通过对该书的学习，总结实践经验，从心理学角度找出规律性内容，进而提升自身调解水平，提高调解成功率。

该书立足于现实调解活动，而心理学作为具体科学一直在发展，人民调解工作一直在进步，因此，本书难免存在不足。但只要我们对人民调解工作怀有信心与热诚，在实践中共同努力，心理学与人民调解的结

合、运用研究必将得到进一步的发展与完善。

2020年4月



- 第一章 新形势下的人民调解
  - 一、调解工作引入心理学的必要性
  - 二、心理学对调解方向的引导作用
  - 三、调解中的心理博弈
  - 四、心理学与人民调解的融合基础
  - 五、法律、情理、心理的分工
  - 六、心理平衡原则的重要性
- 第二章 透析纠纷心理，有了解才有调解
  - 一、激发纠纷动机的因素
  - 二、纠纷心理的诱因
  - 三、个人因素是纠纷动机变纠纷事实的关键
  - 四、不良性格是纠纷心理形成的主导因素
  - 五、纠纷发展的具体阶段
  - 六、“面子”与“羞辱”：中国纠纷心理的强化
  - 七、纠纷激化的特点与预防
- 第三章 立足心理学，树立专业调解形象
  - 一、从“胜任模型”了解调解员的基本素质
  - 二、调解员的影响力主要来自于非权力因素
  - 三、通过逻辑+情感+合作施加积极的影响力
  - 四、用流程改变认知，才可能调解成功
  - 五、多面化表现，集强硬与温柔于一体
  - 六、掌握倾听技巧，找准关键信息
  - 七、运用语言技巧，表现专业与亲民
- 第四章 针对个性，掌握调解的力度与速度
  - 一、纠纷的发生、发展与性格息息相关
  - 二、不同调解员有不同调解性格

- 三、纠纷情境表现+DISC性格理论，明确当事人性格
- 四、外向情绪型当事人：先冷却，再处理
- 五、内向理智型当事人：用事实改变固执想法
- 六、内向抑郁型当事人：引导宣泄负面情绪
- 七、支配指挥型当事人：缓上台阶，切忌急于求成
- 第五章 结合心理规律，用技巧转变僵局
  - 一、自我暴露法，形成沟通催化剂
  - 二、运用暗示，转变当事人的不合作态度
  - 三、引导换位思考，找出共同利益
  - 四、从共情认同开始，获得当事人信任与支持
  - 五、使用“面质”利剑让矛盾具体化、即时化
  - 六、利用损失规避效应唤醒当事人的畏惧心理
  - 七、让正面标定激励出当事人的良好行为
  - 八、多方法解除当事人自我防卫机制
- 第六章 了解常见心理障碍，减少调解失败
  - 一、调解失败的常见可控原因
  - 二、减弱当事人态度防卫心理，更正其错误信念
  - 三、归因偏差往往会导致调解失败
  - 四、有限重复，避免“超限抑制”
  - 五、选对场景与时间，减少情境逆反
  - 六、减少信度逆反，增加调解成功概率
  - 七、引导从众心理，降低群体纠纷激化可能性
- 第七章 转变调解思维，以创新促成双赢
  - 一、僵局出现时，警惕过度自信心理
  - 二、从“面子心理”找到调解点
  - 三、找到双方的利益与立场，从利益出发调解
  - 四、利用好框架效应，促进当事人和解决策

- [五、正视锚定效应，引导当事人调整心理预期](#)
- [六、避免反应性贬值，协助当事人找到最佳替代方案](#)
- [七、叙述式调解：重塑故事，搭建新沟通](#)
- [第八章 自我调解，关注个人心理健康](#)
  - [一、被误解、被不解的窘境](#)
  - [二、保留自我时间，让自我完整](#)
  - [三、树立界限感，让自己与工作保持距离](#)
  - [四、爱工作，更要爱家人](#)
  - [五、焦虑的时候，为自己关上一扇门](#)
  - [六、寻求支持，建立个人社会支持系统](#)
  - [七、走出职业倦怠，重新回归最佳工作状态](#)
- [附录](#)
  - [中华人民共和国人民调解法](#)
  - [人民调解工作若干规定](#)
  - [人民调解委员会组织条例](#)
  - [民间纠纷处理办法](#)
  - [跨地区跨单位民间纠纷调解办法](#)
  - [中央政法委、最高人民法院、司法部、民政部、财政部、人力资源和社会保障部关于加强人民调解员队伍建设的意见](#)
  - [司法部关于加强行业性专业性人民调解委员会建设的意见](#)
  - [司法部、卫生部、保监会关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见](#)
  - [司法部关于贯彻实施《中华人民共和国人民调解法》的意见](#)
  - [司法部关于适用《人民调解委员会组织条例》第九条第二款有关问题的通知](#)
  - [国家卫生计生委、中宣部、中央综治办等关于加强心理健康服务的指导意见](#)

- [全国社会心理服务体系试点工作方案](#)

# 第一章 新形势下的人民调解

心理学是研究各类心理现象发生、发展与活动规律的科学。在经济社会转型的今日，将心理学知识与技巧引入人民调解中，根据常见纠纷与矛盾心理活动的走向与规律，结合纠纷的不同性质、内容，选择恰当的调解方法与技巧，对于推进人民调解工作的专业化、职业化有着积极的作用。

# 一、调解工作引入心理学的必要性

“人民调解员实际上是不穿警服的人民警察。”早在1981年，司法部在第一次全国人民调解工作会议上，便已经就“人民调解”对社会治安综合治理的意义与任务定了性。作为民间自治、调解纠纷的一种重要方式，人民调解一直在预防违法犯罪、维护社会安定与和谐方面发挥着重要作用，被誉为“社会维稳的首道防线”。

## （一）现有调解制度中，人民调解制度是普通人解决纠纷的首选

所谓调解，即在第三方主持下，矛盾纠纷当事人形成共识、达成解决问题方案的一种方法。

有关调解，我们有必要消除一个“调解唯一化”的误解，人民调解只是化解矛盾的方式之一，而非调解方式的全部。根据主持调解的组织不同，我国调解制度总体可以划分为人民调解、行政调解和诉讼调解。

1.人民调解由人民调解组织主持，是从事调解的专项工作组织。

2.行政调解由行政机关主持，是行政职能部门依据自身职能受理相关行政复议或行政争议案件并作出调解或裁决。

3.诉讼调解是人民法院对受理的民事案件或轻微刑事案件审理之后判决之前，作为第三方依法调解原被告诉求，达成相互认可的协议。

其实，三种调解方式所依据的无非“情理法”三字。所谓“情”为人

情，即人的所有感情；所谓“理”为道理，即事物本身所隐含的专业机理；所谓的“法”是法律，即由统治者所确立的法律规则。

与行政调解、诉讼调解由法律与专业知识所组成的公信力相比，人民调解的公信力源自于人民调解员所积累的经验与威信，即实践知识。调解员依托于自身的生活、工作经验以及在人民群众中树立起来的威信，借助于人情世故，劝说矛盾纠纷当事人相互体谅、相互礼让，帮助纠纷当事人解决困惑、达成和解。

三种调解制度的差别在于调解过程中运用的知识差异，人民调解多运用社会知识，以情感人；行政调解更偏向于运用专业知识，以理服人；司法调解倾斜于适用法律，以法晓人。于是，实践中形成了个体选择“司法诉讼、行政裁决和人民调解”的调解制度情景，即矛盾纠纷当事人可以上法院或找政府或寻求人民调解员解决矛盾纠纷。

现实生活中，矛盾纠纷当事人选择行政裁决和司法诉讼的比例并不高，一是因为这两种方式解决纠纷的过程耗时长，时间成本太高；二是这两种方式的结果伤害性大，隐性成本高，因为它们的程序复杂，且当事人可能需要付出巨大的等待成本与大量的时间、精力。更重要的是，这两种方式与中国人传统的“以和为贵”的文化并不相符。普通人在生活中往往对矛盾抱着“不要撕破脸皮”的底线思维。一旦走法律途径，就意味着当事人关系的彻底破裂，“和气生财”“远亲不如近邻”“一日夫妻百日恩”“兄弟姊妹血缘亲情”“父母子女恩情”等中国社会独特的情感诉求就会遭遇冲击，留下长久隐患。因此，纠纷发生时，人民调解制度便成了普通人解决问题的首选方式。

## （二）社会转型时期，人民调解工作大有可为

人民调解是通过人民内部力量来化解纠纷、修补裂痕、促进深化的有效机制。近年来，随着我国社会经济的不断发展、社会结构的转型升级，新矛盾、新情况与新问题层出不穷，民间纠纷类型日渐增多，性质日渐复杂，调解难度也逐渐增大。

过往，我们的调解主要集中在比较简单的婚姻、家庭、邻里关系等纠纷内容上，但近年来，涉及经济利益、个人私权利的纠纷日渐增多，如城镇改造、房屋拆迁、安置补偿、劳动纠纷等以经济利益为主要内容、更复杂的新型纠纷层出不穷（表1-1所示）。

表1-1 过往与当下纠纷变动对比

过往纠纷集中点	当下纠纷集中点
<ul style="list-style-type: none"><li>· 婚姻</li><li>· 家庭</li><li>· 邻里</li><li>· 陌生人</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 劳动纠纷</li><li>· 医疗纠纷</li><li>· 合同纠纷</li><li>· 补偿纠纷</li><li>· 城镇改造、房屋拆迁、安置补偿纠纷</li><li>· 婚姻、邻里、家庭纠纷</li></ul>

仅以长辈与晚辈、同族同辈之间由于城镇改造、房屋拆迁等事项产生的赔偿纠纷为例，由于牵涉伦理、亲情与金钱，如果彻底交由司法机构裁判的话，对当事人既不符合经济原则，也很难达到“案结事了”的效果。

相比之下，将纠纷交给人民调解，既不存在与法治相冲突的问题，也并非权宜之计。只要调解员能够在合乎“情理法”的基础上，找到当事人平衡点，事情便十有八九可得到妥善处理。



由此可以看出，人民调解工作地位之重要、作用之重大，可以说，在社会主义初级阶段，该项工作是不可或缺、不可替代的。

不过，这些矛盾纠纷的调解，不仅需要调解员有丰富的调解知识与技巧，同时还需要多层次的知识结构。这直接导致了人民调解工作在近年的发展产生了诸多的新问题，同时旧有工作模式与工作方法也面临了许多的新挑战，最典型的问题就在于，人民调解专业化、规范化的要求日渐迫切。

目前，我国人民调解员处于“青黄不接”状态。一方面，现有的成熟、有经验的调解员年龄偏大、整体文化水平不高，急需具备解决新类型矛盾能力的人才。另一方面，国内同时具备多层次知识结构，兼备心理学、伦理学、社会学等专业背景的人才后继乏人。这些问题都亟待解决。

### （三）人民调解工作对心理能力的需求

想要了解人民调解中引入心理学的必要性，我们就必须要回溯过往几十年间，人民调解经由“个人经验复制”积累下来的实践模式。

这种“复制”包括两个方面。

#### 1. 人民调解本身在组织样式与调解技术上的“自我复制”

自我复制主要体现在对错标准的绝对化、方向固定化上，即对调解过程输入“正确”或“错误”的绝对标准，对调解纠纷观点标准的大方向指导。它所涵盖的是调解初创期以“说服教育”方式裁断平息纠纷、维护社会秩序的老思路。

## 2.人民调解在思维与逻辑上的“自动复制”

往日，以“说服教育”为主调的调解成功经验会被当成典型，推广到其他地区，在影响本地调解主管部门、组织与人员的同时，也会进一步在调解组织内部复制。这种调解组织的形式化，导致了调解经验的刻板。调解策略与种类表现出了极大的有限性、非专业性。在往日处理传统的婚姻、家庭、邻里矛盾时，这些经验可能会发挥积极作用。但在纠纷多样化的今日，这种自动复制过来的经验、思路与逻辑，根本无法解决于新形势下发展出来的新纠纷。

其实，人民调解拥有极强的心理调解属性。所有的调解，都是为了使当事人得到心理上的满足，而他们的动机，也可以总结为“利、理、气”三个字。通俗来说，“利”即争取自身利益最大化，“理”即讨一个合理说法，“气”即为自己争一口气。而这三大需求在心理学中皆有对应解析，即利益需求、受尊重需求与安全感需求。人民调解就是在分析当事人的真正动机后，结合事实采取恰当措施，在双方需求中找到平衡点，满足当事人的这三大需求。

在当今调解过程中，运用心理学知识展开调解，早已有无数社会效果明显的成功案例。这种现实也与德国心理学家闵斯特伯格的观点相一致：“调解与司法工作中，无时无刻不涉及心理知识。”