

# 婚姻家庭纠纷调解工作指南 (试行)

全国妇联权益部

司法部人民参与和促进法治局

2019年12月

# 目 录

前言	1
婚姻家庭纠纷人民调解委员会建设制度篇	3
第一部分 工作范围	4
一、受理范围	4
二、不受理范围	4
第二部分 工作原则	4
第三部分 工作机构和人员	5
一、婚姻家庭纠纷人民调解委员会	5
二、婚姻家庭纠纷人民调解员	7
第四部分 工作职责和任务	10
一、婚姻家庭纠纷人民调解委员会职责	10
二、婚姻家庭纠纷人民调解员工作职责	11
第五部分 工作流程	11
一、接待	11
二、受理	12
三、调解	12
四、履行	14
五、回访	16

<b>第六部分 管理和保障</b> .....	16
一、岗位责任制度.....	16
二、工作例会制度.....	16
三、纠纷排查制度.....	17
四、工作记录制度.....	17
五、考核评价制度.....	17
六、档案管理制度.....	17
七、工作经费保障.....	18
八、智慧服务保障.....	18
<b>调解技能篇</b> .....	19
<b>第一部分 基本技能</b> .....	20
一、建立信任关系.....	20
二、厘清需求和问题.....	21
三、沟通交流技能.....	22
四、因人而异技能.....	23
<b>第二部分 常用调解技巧</b> .....	24
一、背靠背调解法.....	24
二、面对面调解法.....	25
三、换位思考法.....	25
四、甜蜜爱情回忆法.....	26

五、亲情融化法 .....	26
六、搁置争议法 .....	26
七、逆向思维法 .....	27
八、冷处理法 .....	27
<b>第三部分 几种常见类型婚姻家庭纠纷解析 .....</b>	<b>27</b>
一、婚约财产纠纷 .....	27
二、婚恋同居纠纷 .....	29
三、离婚（财产）纠纷 .....	30
四、抚养纠纷 .....	31
五、扶养纠纷 .....	31
六、赡养纠纷 .....	32
七、继承纠纷 .....	33
<b>第四部分 调解案例示范 .....</b>	<b>34</b>
一、婚约财产纠纷调解案 .....	34
二、年轻夫妻婚姻纠纷调解案 .....	36
三、“危机婚姻”纠纷调解案 .....	40
四、离婚财产分割纠纷调解案 .....	42
五、争夺女儿抚养权纠纷调解案 .....	45
六、残疾妻子扶养纠纷调解案 .....	47
七、多子女老人赡养纠纷调解案 .....	49

八、领养女儿继承纠纷调解案.....	52
九、涉家暴离婚纠纷调解案.....	54
<b>调解工具篇.....</b>	<b>57</b>
<b>第一部分 调解文书 .....</b>	<b>58</b>
一、调解卷宗.....	59
二、人民调解卷宗文书使用说明.....	69
三、人民调解员调解案件登记表.....	73
<b>第二部分 法律政策索引 .....</b>	<b>76</b>
一、有关调解工作的法律政策.....	76
二、有关婚姻家庭的法律法规.....	76
<b>后    记 .....</b>	<b>79</b>



# 前 言

进入新时代，我国社会主要矛盾发生了深刻变化，广大妇女对美好生活的向往更加强烈，期盼自身权益得到更有力的保障，期盼家庭更加幸福美满，期盼社会更加平等和谐。做好家庭工作，是党中央交给妇联的重要工作。习近平总书记在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时强调，做好家庭工作，发挥妇女在社会生活和家庭生活中的独特作用，是妇联组织服务大局、服务妇女的重要着力点。要注重家庭、注重家教、注重家风，认真研究家庭领域出现的新情况新问题，把推进家庭工作作为一项长期任务抓实抓好。随着我国经济社会的快速发展，新形势下的家庭也出现了新情况新问题，婚姻家庭纠纷复杂多发，甚至引发违法犯罪，直接影响家庭和谐和社会稳定。预防化解婚姻家庭纠纷，关系到每个妇女的幸福安康，每个孩子的健康成长，每个家庭的平安和谐，是妇联组织全面深化自身改革，直接服务基层、服务妇女、服务家庭的工作要求。

党和国家高度重视发挥人民调解在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用。近年来，司法部会同相关部门联合出台文件、召开专题会议，明确要求加强和规范行业性、专业性人民调解组织建设、统筹人民调解、行政调解、行业性专业性调解等各类资源，构建新时代大调解工作新格局。2017年，全国妇联、司法部等六部门联合出台了《关于做好婚姻家庭纠纷预防化解工作的意见》，积极推进婚姻家庭纠纷人民调解组织和人民调解员队伍建设。中国妇女第十二次全国代表大会将“妇联组织要充分发挥婚姻家庭纠纷预防化解机制作用，推动将矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽状态”作为重要任务，并在全国妇联“家家幸福安康”工程

的家庭服务提升行动中，明确提出加强婚调委规范化、专业化和广泛覆盖的目标要求。

婚姻家庭纠纷人民调解委员会是妇联组织在司法行政机关指导下，立足职能、聚焦家庭，主动参与平安建设、预防化解婚姻家庭纠纷的重要平台载体。各地妇联积极探索，主动作为，既参与基层人民调解委员会的调解工作，又会同司法行政机关深入推进婚姻家庭纠纷人民调解委员会规范化、专业化建设，取得了良好成效。但同时我们也看到，婚姻家庭纠纷调解工作在各地发展不平衡，还存在一定的问题和不足，需因地制宜加强指导，进一步加以规范，不断提升专业能力和水平，以更好地服务群众。为此，全国妇联权益部、司法部人民参与和促进法治局主持开发了《婚姻家庭纠纷调解工作指南（试行）》。指南分为制度篇、技能篇、工具篇三大部分，明确婚姻家庭纠纷人民调解委员会建设的规范性要求，介绍调解技能技巧，结合案例解析常见婚姻家庭纠纷的调解理念、特点和方法，希望能够为各地妇联组织、司法行政机关建设和指导婚姻家庭纠纷人民调解委员会提供参考，为一线调解员提供借鉴。

家庭和睦则社会安定，家庭幸福则社会祥和。让我们积极探索、主动作为，不断提升婚姻家庭纠纷预防化解的能力和水平，服务于推进国家治理体系和治理能力现代化，为亿万家庭的幸福安宁，为建设更高水平的平安中国作出更大贡献！

2019年12月



# 婚姻家庭纠纷人民调解委员会建设 制度篇

---

婚姻家庭纠纷人民调解是人民调解工作的组成部分，是关系群众幸福感、安全感、获得感的重要工作。婚姻家庭纠纷人民调解是指人民调解委员会以法律政策、社会公德、公序良俗为依据，促进当事人平等协商、互谅互让，就涉及民事权利义务的婚姻家庭纠纷自愿达成调解协议，解决纠纷的群众性自治活动。婚姻家庭纠纷人民调解委员会是在妇联组织、司法行政机关指导下，专门调解婚姻家庭领域纠纷的人民调解组织。

新形势下，中央对加强和规范行业性、专业性人民调解组织建设、发展人民调解员队伍等提出了明确要求。为切实加强规范化建设的指导，本篇主要从婚姻家庭纠纷人民调解委员会的工作范围、工作原则、工作机构和人员、工作职责和任务、工作流程、管理和保障等方面提出指导建议。

---

## 第一部分 工作范围

### 一、受理范围

婚姻家庭纠纷人民调解委员会调解婚姻家庭纠纷。这类纠纷主要是指发生在以婚姻和血缘为纽带的夫妻、父母、子女及生活在一起的其他亲属之间，涉及人身、财产等民事权利义务的民间纠纷。主要包括婚约财产纠纷、离婚纠纷、同居关系纠纷、抚养纠纷、扶养纠纷、赡养纠纷以及继承纠纷。

### 二、不受理范围

1. 法律法规规定应当由专门机关管辖处理的，或者禁止采取人民调解方式解决的。
2. 人民法院、公安机关或者其他行政机关已经受理或者解决的。
3. 纠纷的一方当事人申请调解，而另一方当事人明确表示拒绝的。
4. 其他不属于人民调解受理范围的。

## 第二部分 工作原则

婚姻家庭纠纷人民调解委员会调解纠纷，应遵守以下工作原则：

一、自愿平等原则。在当事人自愿、平等的基础上进行调解，调解过程中调解员要对当事人进行耐心细致的规劝、开导、说服、教育，不允许采取歧视、强迫、偏袒或者压制的手段，促成双方当事人达成调解协议。

二、合法合理原则。调解不得违背法律、法规和国家政策以及社会公德、公序良俗。调解员居中促和应当尊重当事人，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。

三、保密性原则。不得泄露当事人的个人隐私及商业秘密，但涉及侵害国家利益、社会利益、他人合法权益以及当事人有自杀倾向的情形除外。

四、公益性原则。调解不以营利为目的，坚持免费咨询、免费调解，调解员不得索取、收受财物或谋取其他不正当利益。

### 第三部分 工作机构和人员

#### 一、婚姻家庭纠纷人民调解委员会

人民调解委员会是人民调解的基本组织形式。

婚姻家庭纠纷人民调解委员会（以下简称婚调委）是专门调解婚姻家庭纠纷的群众性组织，接受所在地司法行政机关、妇联组织的指导和基层人民法院的业务指导。

##### 1. 设立

（1）婚调委设在县级以上行政地区，可以由妇联组织单独设立，也可以与其他行业性专业性人民调解委员会联合设立，并向所在地司法行政机关备案。

（2）依法成立的婚姻家庭纠纷人民调解委员会，可以申请加入或直接由人民法院纳入家事调解委员会特邀调解组织名册。婚姻家庭纠纷人民调解员可以申请加入或直接由人民法院纳入家事调解委员会特邀调解员名册。

（3）妇联组织可以会同司法行政机关建立婚姻家庭纠纷人民调解咨询专家库，为婚调委提供专家咨询意见。

---

## 2. 工作场所

要以方便当事人为出发点，在有助于开展调解的地点设立工作场所。可以与政法、司法行政、法院、民政等部门合作，在综治中心、公共法律服务中心（人民调解中心）、人民法院诉调对接平台、民政婚姻登记大厅等地建立调解室。根据实际需要，也可以在街道（乡镇）司法所、社区（村）“妇女之家”或者火车站、市民公园等方便群众的地点设立调解室。

婚调委配备电脑、录音、录像、电话等设施，必要时可以安装监控设备。有条件的地方可以根据婚姻家庭纠纷的特点和实际需要，对办公场所进行人性化的装饰。

## 3. 名称

由“所在省（市、县）行政区划名称”+“婚姻家庭纠纷”+“人民调解委员会”三个部分内容依次组成。比如，北京市东城区婚姻家庭纠纷人民调解委员会。

如在特定场所设立婚姻家庭纠纷人民调解工作室，名称由“人民调解委员会名称”+“派驻单位（或特定场所）名称”+“人民调解工作室”三个部分内容依次组成。比如，北京市东城区婚姻家庭纠纷人民调解委员会婚姻登记处人民调解工作室。

## 4. 标识

婚调委办公场所应当悬挂统一制式的人民调解标识和中华全国人民调解员协会统一制发的登记证书，公示婚姻家庭纠纷人民调解委员会组成人员和工作流程等。

## 5. 组成

婚调委由委员 3-9 人组成，主任 1 名，必要时可设副主任若干名，

根据调解工作情况配备一定数量的专职人民调解员以及若干名兼职人民调解员。

婚调委可以根据工作需要确定合适人选担任调解秘书，协助处理人民调解委员会日常事务，包括接待登记、协助选定人民调解员、参与调解并记录调解过程、起草人民调解协议书、协助当事人申请司法确认、开展调解回访等。

### 6. 党建工作

婚调委有正式党员三人以上的，可以成立党的基层组织，积极开展党建工作，发挥党员在人民调解工作中的先锋模范作用。

## 二、婚姻家庭纠纷人民调解员

婚姻家庭纠纷人民调解员由婚调委委员和婚调委聘任的人员担任，可以专职也可以兼职。婚调委聘任专兼职人民调解员，颁发聘书。要注重选聘律师、公证员、司法鉴定人员、基层法律服务工作者、教师、专家学者、心理咨询师、婚姻家庭咨询师、社会工作者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及相关行业主管部门退休人员担任人民调解员，不断提高人民调解员的专业化水平。

发展调解志愿者队伍，积极邀请“两代表一委员”（党代表、人大代表、政协委员）、“五老人员”（老党员、老干部、老教师、老知识分子、老政法干警）、专家学者、专业技术人员、城乡社区工作者、大学生村官等参与矛盾纠纷化解。

### 1. 条件

人民调解员应当由公道正派、廉洁自律、热心人民调解工作，并具有一定文化水平、政策水平和法律知识的成年公民担任。

除此以外，婚姻家庭纠纷人民调解员还应具备一定的婚姻家庭咨询

---

辅导能力和社会经验。

## 2. 选任

### (1) 聘任

婚调委委员，由妇联组织会同有关单位推选，专职的婚姻家庭纠纷人民调解员，可以由婚调委通过考试、面试等方式从社会人员中择优选聘，有条件的可以采取政府购买专业社工服务、设置公益岗位等方式解决身份和待遇问题；兼职的由婚调委在符合条件的人员中聘任。

### (2) 上岗

婚姻家庭纠纷人民调解员须经司法行政机关、妇联组织或人民调解（员）协会培训合格后，由当地人民调解（员）协会颁发证书，持证上岗，接受年度培训。

### (3) 任期、补聘、撤换

婚调委委员每届任期依相关规定，届满应及时改选，可连选连任，任期届满的原婚调委主任应向设立单位报告工作听取意见。新当选的婚调委委员应及时向社会公布。

婚调委委员、调解员因不能履职等情况导致人数不足时，由原推选或聘任单位补选、补聘。严重失职或者违法违纪的，由推选或聘任单位罢免或解聘。

## 3. 权利

(1) 依法调解纠纷，不受非法干涉。婚姻家庭纠纷人民调解员依法调解婚姻家庭纠纷，受到非法干涉、打击报复或者本人及其家属人身财产受到威胁的，当地妇联组织、司法行政机关和人民调解（员）协会应当会同有关部门采取措施予以保护，维护其合法权益，设立该婚调委的妇联组织应当协助其寻求帮助和保护。

(2) 获得相关待遇。人民调解员的待遇保障，按照司法部、财政部和地方政府的有关规定执行。调解员是在职公务员的，依规不得领取人民调解员补贴。应依法为人民调解员开展工作提供必要的场所、设施等办公条件和必要的工作经费。妇联组织或人民调解(员)协会有条件的，可以为人民调解员购买人身意外伤害保险等。

(3) 享受抚恤政策。符合条件的婚姻家庭纠纷人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当提供必要的医疗、生活救助。在人民调解工作岗位上因工作原因死亡的，其配偶、子女按照国家规定享受相应的抚恤等相关待遇。妇联组织应当协助司法机关了解掌握人民调解员需要救助的情况，推动民政部门落实相关政策待遇。

(4) 接受培训。婚姻家庭纠纷人民调解员按要求接受岗前培训和年度培训，获得上岗资格和年审注册，有权利获得司法行政机关、人民法院以及妇联组织提供的培训资源和机会，不断提高法律、道德素养和婚姻家庭纠纷调解专业技能和水平。

(5) 接受表彰和奖励。在婚姻家庭纠纷人民调解工作中成绩显著、贡献突出的人民调解员，妇联组织、司法行政机关等应给予表扬表彰。

#### 4. 工作纪律

(1) 依法遵章，认真履职，不得违反法律、法规的禁止性规定，不得侵犯国家利益、社会公共利益和第三人的合法权益；

(2) 保持公平公道，不得徇私舞弊，偏袒一方当事人；

(3) 不得讽刺、挖苦、贬损纠纷当事人；

(4) 不得索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；

(5) 不得泄露当事人个人隐私及所涉及的商业秘密。

---

## 第四部分 工作职责和任务

### 一、婚姻家庭纠纷人民调解委员会职责

#### 1. 调解纠纷，促进“和解”，防止纠纷激化升级

预防和调解纠纷是人民调解工作的根本任务。调解中，要充分听取当事人陈述和调查了解有关情况，运用法治思维和法治方式，对纠纷事项进行分类处置，最大限度把婚姻家庭纠纷尽早解决在基层、吸附在当地、消除在萌芽状态，尽量做到矛盾不上交、不激化。对于调解不成的，引导当事人通过合法渠道解决纠纷。工作中可以探索将婚姻关系评估、家庭暴力危险性测评前置，调解后进行跟踪回访，防止纠纷激化和升级。

#### 2. 普法宣传，倡导平等和睦文明的婚姻家庭关系

开展普法宣传工作，引导广大妇女群众和家庭成员遵纪守法、尊重社会公序良俗，通过合法的渠道反映诉求，依法维护自己的合法权益；树立正确的婚姻家庭观，履行家庭责任，弘扬中华民族传统家庭美德，维护平等和睦文明的婚姻家庭关系。注重从源头上预防和减少婚姻家庭纠纷的发生，注重宣传典型案例，达到调解一案，教育一片的社会效果。

#### 3. 主动报告，向有关部门和妇联组织反映婚姻家庭纠纷情况

坚持底线思维，提高风险防范意识，注重在排查调解工作中发现夫妻矛盾、恋爱同居纠纷、家庭暴力、遗弃老人、性侵拐卖等可能引起治安、刑事案件的苗头隐患，及时向辖区公安机关报告，并同时向妇联组织、司法行政机关报告相关情况，有效维护妇女儿童的合法权益，促进社会和谐稳定。

依规定期向司法行政机关和妇联组织报告婚姻家庭纠纷排查化解情况。

#### 4. 加强自身建设，切实提高开展工作的能力和水平



加强婚姻家庭纠纷调解工作规范化建设,完善纠纷受理、调解、履行、回访等工作流程。组织调解员参加法律、心理、社会工作、男女平等基本国策等多方面的专业培训,提高专业能力和素质。帮助基层人民调解委员会调解婚姻家庭纠纷,通过调查研究等方式排查纠纷隐患。

### 二、婚姻家庭纠纷人民调解员工作职责

1. 热心接待当事人,对适宜调解的婚姻家庭纠纷,帮助当事人填写调解申请书。
2. 认真倾听当事人对纠纷情况的陈述,调查了解纠纷相关情况,并做好相应记录。
3. 采取多种方式调解婚姻家庭纠纷,引导当事人平等协商、互谅互让达成调解协议。
4. 督促调解协议的履行。
5. 在调解过程中注重宣传宪法法律和政策,宣传男女平等基本国策,宣传最有利于未成年人、保护家庭中弱势群体权益的理念。
6. 及时向婚调委报告婚姻家庭纠纷激化信息,采取必要措施防止婚姻家庭纠纷激化升级。
7. 做好立卷归档、案件统计、案例编写和信息上报等工作。

## 第五部分 工作流程

### 一、接待

1. 当事人申请。纠纷当事人双方或一方申请,另一方没有明确拒绝的。由当事人提出申请,并填写《人民调解申请书》。
2. 有关部门移送。基层人民法院、公安机关等有关部门,经当事人

---

同意，移送、委托婚调委调解的婚姻家庭纠纷。

3. 主动介入。对发现的婚姻家庭纠纷，婚调委可以主动调解，但当事人明确拒绝的除外。

## 二、受理

1. 对申请调解或移送、委托调解的，进行审查，有明确的被申请人、具体的调解要求、调解的事实、依据，属于人民调解受理范围的，应当予以受理，并按程序进行受理登记，3日内告知当事人。

2. 不属于调解受理范围的，不予受理，并向当事人或移送、委托部门做出解释。

3. 发现纠纷可能激化的，要采取必要的缓解疏导措施；可能引起治安、刑事案件的纠纷，以及可能引发群体性事件、越级上访等矛盾的纠纷，应向党委政府、公安机关和妇联组织、司法行政机关报告。

## 三、调解

### 1. 确定调解员

婚调委应当指定1名调解员为调解主持人，根据需要指定若干调解员参加调解。调解员可由婚调委安排，也可由当事人选定。

### 2. 调查核实纠纷情况

调解员要通过询问当事人、关系人、知情人及周围群众，实地调查收集原始书证、物证等方式，对纠纷的性质、争议焦点、纠纷产生的原因、发展过程及目前所处状态，证据情况及来源，当事人请求内容、对纠纷的态度及个性特征进行初步了解，认真填写《人民调解调查记录》。

### 3. 拟定调解方案

调解员拟定调解方案时要坚持调解工作原则，对有关情况作出初步

评估，在查明事实、分清原委的基础上，找到纠纷双方当事人请求的共同点和分歧点，确定调解方向和方法。

及时联系当事人，提前告知调解的时间、地点，以及需要准备的相关材料。

#### 4. 进行调解

(1) 以口头或书面形式告知当事人权利和义务。

权利：自主决定接受、拒绝或者终止调解；要求有关调解人员回避；要求调解公开或者不公开进行；表达真实意愿；自愿达成协议。

义务：如实陈述事实；不提供虚假证明材料；遵守调解现场秩序，尊重调解员；尊重对方当事人行使权利；不加剧纠纷激化矛盾；自觉履行协议。

(2) 进行保密性说明，并劝离无关人员。

(3) 双方陈述。调解中，调解员应充分听取当事人陈述事实、申述观点、理由和要求，核实纠纷情况，根据《人民调解记录》表格要求，认真做好调解记录，请当事人、调解员、记录人签字、盖章或者按指印确认。

允许双方当事人就争议问题展开陈述，给予双方同等的尊重，避免当事人感受到排挤或疏离。

(4) 调解过程中，调解员对当事人进行充分说理，耐心疏导，消除隔阂，缓和关系，引导帮助当事人自主达成调解意向。

如有需要，可以邀请当事人的亲属、邻里、同事、所在社区基层组织工作人员、妇联干部参与调解，或启动专家库，邀请具有专门知识、特定经验的人员或有关社会组织的人员参与调解，专家意见作为调解参考依据。

---

在主持调解阶段，不得“和稀泥”或“各打五十大板”。要特别注意防止纠纷激化，避免由于调解不及时或方法不当而导致当事人自杀或其他违法犯罪案件发生。

#### 5. 调解终结

(1) 应当自受理之日即刻开展调解，并于一个月内调结。

(2) 达成协议。经调解，当事人达成一致意见的，由婚调委出具《人民调解协议书》。人民调解协议书经双方当事人签名、盖章或按指印，调解员签名并加盖婚调委印章后生效。调解协议书由当事人各执一份，婚调委留存一份。告知当事人30日内可共同向人民法院申请司法确认，涉及离婚的也可直接去民政局办理登记离婚。

当事人认为无需制作协议书的可以采取口头协议方式，调解员应当记录协议内容，并由双方当事人、人民调解员在笔录上签名、盖章或按指印。口头协议自双方当事人达成协议之日起生效。

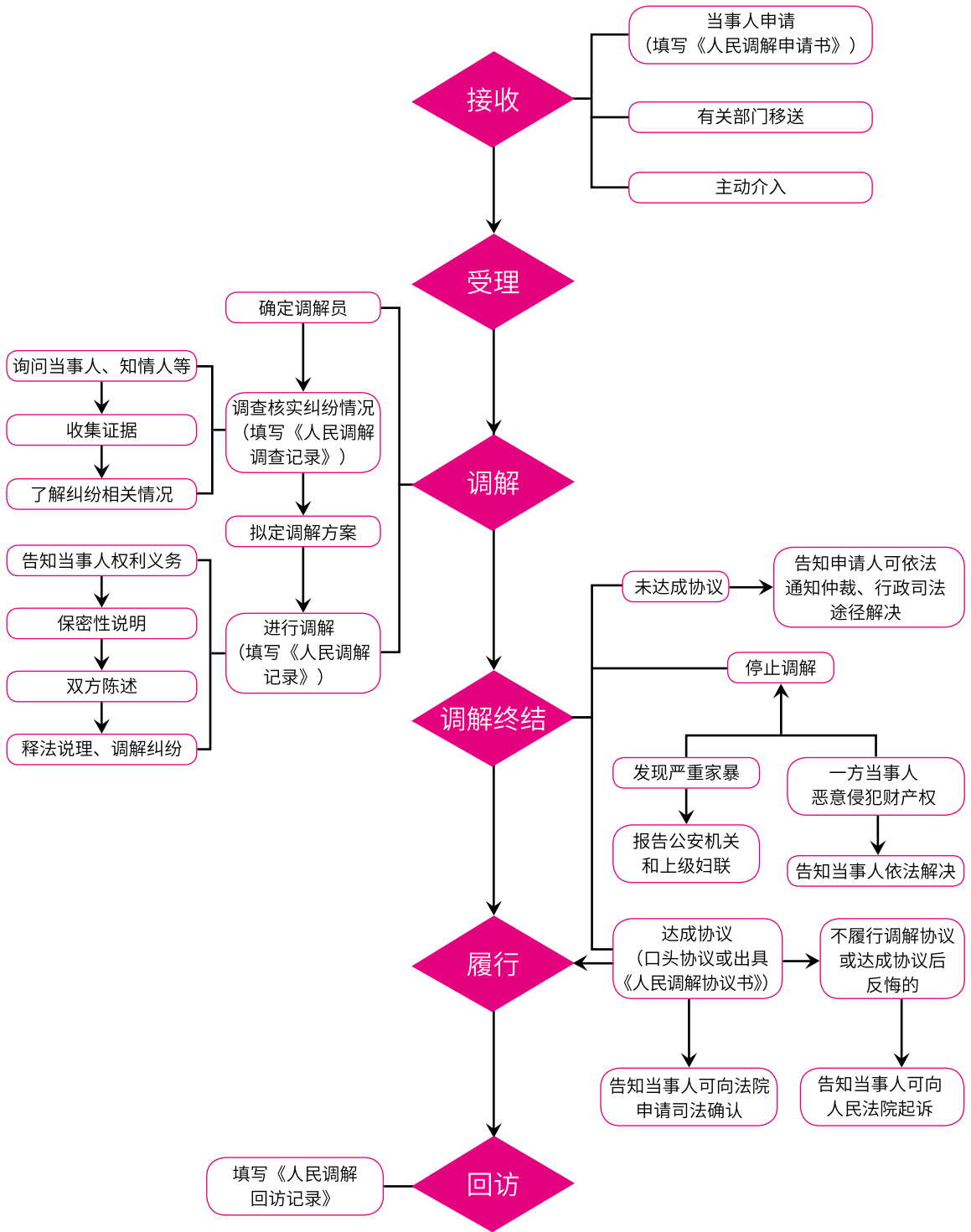
(3) 未达成协议。调解不成的，应当终止调解，并请当事人在《人民调解记录》上签字确认。告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

(4) 停止调解。对调解中发现当事人遭受家庭暴力已经造成人身伤害或具有现实危险的，应立即停止调解，及时报告当地公安机关和妇联组织，进行后续处置。

如发现当事人之间恶意串通，借调解侵害他人合法权益的，或当事人借调解拖延诉讼，并进行隐藏、转移、变卖、损毁共同财产行为的，应立即停止调解，及时告知当事人通过法律途径解决纠纷。

### 四、履行

经婚调委调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当履行。



婚姻家庭纠纷人民调解工作流程图

---

调解员应做好当事人工作，督促当事人履行。当事人不履行调解协议或者达成协议后又反悔的，应告知权利人可向人民法院提起民事诉讼。

经人民法院依法确认调解协议有效的，具有强制执行力，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。确认无效的，当事人可以通过调解方式变更调解协议或达成新的协议，也可向人民法院提起诉讼。

## 五、回访

调解员或调解秘书对调解协议的履行情况适时进行回访，对较复杂的、分期履行或长期履行或有可能出现反复的纠纷必须进行回访和跟踪，以督促协议履行，防止纠纷反弹，巩固调解成果。

回访的主要内容包括：了解协议的执行情况、影响协议履行的隐患，当事人特别是重点人的思想状况、行为有无反常、对调解协议的态度等，有无新的纠纷苗头、是否再次发生家庭暴力，对调解人的意见、建议。

对回访结果要填写《人民调解回访记录》，发现问题要认真加以分析研究，及时妥善解决，做好说服劝导工作。

# 第六部分 管理和保障

## 一、岗位责任制度

婚调委应根据功能设置相应岗位，根据工作职责、年度任务和具体目标，明确岗位职责。建立调解员名册，确定调解员具体任务，将调解员的权利义务紧密结合在一起，以提高调解员的事业心和责任感。

## 二、工作例会制度

婚调委要定期开展业务学习与工作交流。原则上每月召开一次工作

例会，学习党和国家方针政策、法律法规以及业务知识；总结交流工作，检查本月工作情况；分析纠纷动态，研究疑难纠纷及调解方法，提出解决问题的对策措施等。

### 三、纠纷排查制度

婚调委要积极排查纠纷，并进行认真分析、研判，对排查过程中发现的犯罪线索，应立即报告公安机关处理；对发现可能引起治安刑事案件的纠纷，以及可能引发群体性事件、越级上访等矛盾纠纷，应向党委政府、公安机关和妇联组织、司法行政机关报告。

### 四、工作记录制度

婚调委要将日常排查纠纷、受理和调解纠纷、预防纠纷激化、达成调解协议、跟踪回访，以及工作例会、学习培训等情况和内容如实记录，作为年终考核的主要依据。按照规定向所在区县司法行政机关报送《人民调解案件情况统计表》、《人民调解组织队伍和经费保障情况统计表》等业务统计数据，要保证统计数据的真实性和准确性。

### 五、考核评价制度

婚调委要根据妇联组织和司法行政机关相关考核标准制定自身绩效考核细则，要涵盖队伍建设、制度完善、工作成效等方面，考核情况要按时报送。要建立完善调解员工作质量评价体系，定期考核评定，以促进调解员工作质量与效率的提高。

### 六、档案管理制度

婚调委的文档资料（包括纸质文件、图像和视听资料）应当按档案管理规定统一存档，要保证档案的完整和安全，保管年限一般为五年，

---

重大疑难案卷为十年，经司法确认的案卷为永久。文档资料主要包括工作档案和案件档案。

工作档案包括：工作计划、总结、制度、统计表，以及其它应当归档的人民调解工作文件、材料。

案件档案包括：调解申请书、受理登记表、调查记录、证据材料、调解协议书、回访记录、司法确认等有关材料。

案件档案要做到一事一卷，分时间、分类别妥善存档保管，严格遵循保密原则，除工作人员外其他任何人不得随意查阅。因故查阅档案的，须经婚调委主任签字同意并办理登记手续后，在规定地点进行查阅，未经允许不得复印、复制案件档案。

## 七、工作经费保障

妇联组织和司法行政机关要根据《人民调解法》、财政部、司法部《关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》、六部门《关于加强人民调解员队伍建设的意见》相关规定，共同推动财政部门，将婚调委补助经费、调解员补贴经费等纳入财政预算，并建立动态增长机制，推动将婚姻家庭纠纷调解服务纳入相关部门政府购买服务目录。

## 八、智慧服务保障

婚调委应利用各地司法行政机关信息化调解系统等互联网技术和平台，构建“互联网+”工作格局。条件允许的，可拓展视频调解，探索“掌上咨询”“掌上调解”等服务，为群众提供精准和高效的婚姻家庭纠纷调解服务。



## 调解技能篇

---

婚姻家庭纠纷多源于日常生活，往往情理、道德和法律因素渗透交织，采取调解方式解决具有一定的优势。一起婚姻家庭纠纷的调解成功与否，不仅要解决法律层面的问题，还要传递正确的婚姻家庭观念，倡导传承中华民族优良传统、好家教、好家风。同时，也需要调解员灵活运用所掌握的各项技能技巧，疏导当事人情绪，唤起当事人情感，缩小因价值观念和行为规范产生的差异，通过说理说情说法，引导当事人理性回归，搁置争议，促进纠纷化解，实现维护当事人合法权益，促进家庭和睦、社会和谐积极作用。

调解员在具体调解婚姻家庭纠纷过程中，要针对不同种类或同一种类不同情况的纠纷，针对纠纷当事人性格和特点，灵活运用所掌握的基本技能技巧，并在实践中进行融合、创新，最终有效调解婚姻家庭纠纷，促成调解目的达成。

---

# 第一部分 基本技能

## 一、建立信任关系

建立良好的信任关系是顺利进入调解、有效开展调解的前提，因此，调解员特别要注重把握初次接待当事人、与当事人沟通交流的时机，运用一定的技巧，与当事人建立信任关系。

### 1. 两个环节

(1) 初步印象环节。可采取“五个一”的接待方法建立良好的初步印象，即“一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯热茶解渴，一席言语解惑，一条途径暖心”，来减轻当事人心理对抗或逆反，缓解他们激动的情绪，迅速对调解员产生信任。

(2) 交谈沟通环节。在与当事人沟通中，调解员要保持中立，不偏不倚，充分听取双方当事人的意见，巧妙运用身体、口头语言和专业的态度，令当事人感到被尊重、被理解、被接纳，营造良好的沟通氛围。

### 2. 四个技巧

(1) 表达关注。调解员与当事人沟通，要采取适当的肢体和言语表达关注。要保持合适的距离和角度，上身略微向前倾，双手应放开，而不是抱住双肩或其他部位，视线与当事人保持稳定、坦诚的接触，可用适时的点头等细节动作促进双方的良性互动。要态度和蔼，言语轻柔，表达关心、理解，使当事人感到亲切、温暖和受尊重。

(2) 主动倾听。调解员要认真倾听，积极收集当事人的言语和肢体信息。要注意保持对视，不要急于表达，对于当事人的诉求，不予批判，给予理解。可采用常见问题清单指引、“复述”等技巧，用当事人能听懂的语言，协助当事人厘清思路和表达诉求。切忌说一些“快点说”，“别罗嗦”等冰冷噎人的话或用指责、训斥、歧视、蔑视类的话语刺激当事人。

(3) 表达同理。调解员要对当事人的遭遇和感受予以接纳，尽量站在当事人的角度去理解问题。同时，要掌控好自己的情绪，即使当事人一时言行过激或出格，也切忌比当事人更激动。

(4) 鼓励支持。调解员要鼓励当事人充分表达感受和想法，对当事人的相关诉求能否解决、解决到什么程度、不能解决的原因是什么等问题，应作出明确的答复或解释，切忌说模棱两可的话，避免不必要的冲突。

## 二、厘清需求和问题

引导当事人理性、准确地表达诉求是调解员最重要、最困难的任务。调解员要把握好逻辑和节奏，运用适当的专业技巧，帮助当事人找准诉求的核心。

### 1. 找准需要调解的核心问题

(1) 梳理需调解的问题。在当事人情感得到释放、情绪比较平缓时，调解员及时与当事人沟通，运用引导性提问技巧，尽可能全面了解纠纷的基本情况，问明事由、过程、事实依据和诉求，帮助当事人梳理现在的处境、遇到的困难和问题。要引导当事人通过举例等方式，对模糊不清的信息进行补充和说明。交谈中应注意当事人的反应，如发现当事人疑惑不解时，要及时澄清。

(2) 初步聚焦调解的核心问题。当事人往往情绪比较激动，加上家事比较琐细，很容易出现多个话题。调解员要找准恰当的时机，与当事人聚焦核心问题进行沟通。在了解情况的同时，逐步梳理归纳当事人反映的诉求，并对核心诉求进行初步判断，当场进行核对，为下一步进入调解阶段提供方向性的指引。

---

## 2. 厘清问题参考清单

调解员可尝试以下提问方式，帮助当事人厘清需求和问题。

- (1) 你的处境怎么样？
- (2) 有哪些事困扰你？
- (3) 最想解决的是什么？
- (4) 你觉得这些问题对你造成了什么影响？
- (5) 你自己想过哪些办法解决这些问题？
- (6) 其中哪些方法还是不错的？
- (7) 当你面对这些困难时，可以依靠谁？
- (8) 有哪些组织，或单位对你有过帮助？
- (9) 你需要我们帮你做些什么？
- (10) 你现在最想要做的是做什么？

## 三、沟通交流技能

调解员要用好影响性技巧，支持当事人更新理念，调整视角，矫正认知，启发和引导双方正确认识纠纷事项，帮助他们自己找到解决问题的办法。

(1) 正面引导。调解员要向当事人传递正确的婚姻家庭观，包括男女平等、最有利于未成年人、弱势群体特殊保护等，矫正当事人错误的观念和认知。运用自我披露等心理学技巧，向当事人分享自身的经历和感受，帮助当事人打开自己，进入顺畅交流的状态。

(2) 进行对质。调解员与当事人建立信任关系后，交谈中发觉当事人的行为、经验和情感有不一致时，应直接切入发问或提出疑问，敦促、帮助当事人厘清自己的想法和需求。

(3) 提出建议。调解员要注意把握分寸，可根据当事人的要求提

供相关的信息和资源，支持当事人自决，让当事人在理性协商的基础上做出决定，切忌将个人意愿强加给当事人。

#### 四、因人而异技能

婚姻家庭纠纷复杂多样的，当事人的情况也各有差异的。对不同的当事人，必须运用不同的处理技巧。

（1）通情达理者。此类当事人态度较好、心理活动较平缓，易于接受劝告，有的对政策和法律有一定的了解，自制能力较强，说话较有条理，反映情况比较客观，要求也经过深思熟虑。针对这类当事人，不要轻易表态答复。可以直接就他们反映的问题按政策规定有条有理地解释，必要时可以把问题和政策摆到桌面上互相探讨，在不能满足他们的要求时，可以告诉他们反映问题能解决的程度，也可以在不违反原则的前提下为他们设身处地想些办法，出些主意，供其参考，这样也能收到较好的效果。

（2）情绪波动者。遇到这类当事人时要掌握分寸，可以先适当让其发泄情感，待情绪平缓后，对其不合法、非理性的想法和要求要做明确否定，不能模棱两可；要把政策和法律、法规讲清，把调查情况处理建议讲清。对无理纠缠者，要坚决批评教育，对其所反映的问题和不合法要求区别开来，认真加以解决。对这样的当事人，要有采取应急措施的准备，避免意外事件发生。

（3）刚烈暴躁者。这类当事人往往很傲慢、怕软不怕硬，要运用以柔克刚法。在纠纷调解过程中，调解员要掌握当事人的心态，热情主动，以诚相待，轻言细语地用朋友式的语言谈一些让当事人感兴趣的事情，不要硬碰硬，切忌居高临下，也不要急于让当事人表态，否则即使当事人明知自己错了，也会心服口服，要尊重、接纳当事人，把道理讲透，

---

当事人就比较容易听取调解员的意见，接受所提出的调解方案。

（4）性格孤僻者。这类当事人，有事闷在心里，不善言谈交往，要充分了解和运用其支持性资源，借力说服。调解员在调解前要对其亲朋好友进行摸底调查，找到他们最信赖的人做其工作，说服劝导，然后趁热打铁，这种方法往往见效较快。

（5）固执己见者。对多次做工作难以见效的人，在调解过程中可采取案例引导的方式，通过比较鉴别，指出他（她）的缺点与不足，鼓励他（她）改正缺点，弥补过失，举一反三，让当事人联系自身认真进行思考，顺利接受你的意见，达到预期目的。

（6）优柔寡断者。这类当事人在思考、判断自己的问题时往往优柔寡断，对自己想解决的问题把握不准。在调解时，调解员要措词严谨、用明确的语言与当事人沟通，把握好针对性和原则性，促使、协助他们明确自己需调解的问题，以便调解员开展工作，尽早解决问题。

此外，遇有参与人众多的调解，因其意见杂、分歧点多，人多口杂易形成混乱状态。调解这类纠纷时，要针对不同利益群体确定代表人，代表要有代表性；掌握主动，强调调解规则，遵守尊重、接纳原则，防止引发对抗性的冲突；灵活处置，不可激化，也不可乱许愿，避免因控制不及时，导致事态扩大。

## 第二部分 常用调解技巧

### 一、背靠背调解法

背靠背调解法又叫分头调解法，是所有技巧方法的基本方法，是进行调解前必要且常用的技巧，用来收集申请调解当事人相关想法和需求。此方法一般不让当事人进行直接沟通，而是先由调解员分别与纠纷当事

人进行沟通，了解当事人对纠纷的看法和所持态度，考察双方当事人的共同点和差异点，寻找调解的突破口，然后分别对双方当事人进行劝解、说服、教育，向一方当事人传达对方的肯定性评价，使其放下对立、戒备，双方缩小分歧，从而做出让步，达成调解的方法。在很多婚姻家庭纠纷调解过程中采用背靠背调解法会取得意想不到的效果。

## 二、面对面调解法

面对面调解法是指当调解员了解申请人需求后，聚焦需调解的问题，把纠纷当事人叫到一起，让当事人双方或多方讲出各自对纠纷问题的态度和要求，进而协助当事人进行沟通，澄清各自需求，寻求共识，进行调解的方法。

面对面调解法一般适用于简单的纠纷，或者双方当事人分歧不大，或者当事人有一定感情基础，需要坐在一起解决问题的纠纷。对于复杂纠纷，经过调解员努力，双方当事人分歧逐渐缩小，进入对抗性不强、情绪也比较稳定的调解阶段，可以转换面对面调解，促使双方达成协议。

## 三、换位思考法

换位思考法就是俗话说的“要想公道，打个颠倒”。当家庭出现矛盾冲突，互不相让，当一方伤害另一方伤得较深，痛苦不能自拔时，要求双方当事人把对方当成自己，转换角色，换位思考，将自身设置于对方所处的环境中，感受说的话、办的事、出现的问题。然后，循循善诱，因势利导进行调解，这样有利于释放当事人心中的怨气，宽容对方改正错误，达成谅解。

换位思考法本质是促使双方相互理解，消除对抗情绪，从而达成和解，适用于固执己见的当事人。换位思考法使用时需注意：首先，要给

---

当事人描述对方的处境，讲述当事人所不了解的对方苦衷，并通过“如果是你，你将会...”的假设性问题引导当事人反思对方的立场、感受和想法。其次，要求当事人善于从公正客观角度出发考虑纠纷具体情况，尽可能促成双方或多方当事人的共识，实现调解工作目标达成。

#### 四、甜蜜爱情回忆法

甜蜜爱情回忆法就是调解员针对具有感情基础的纠纷当事人，通过使他们回忆从前相处，或者共同生活、共同经历的情与景，使其重温过去的美好时光，体会到他们从前的深厚感情，从而产生心灵触动，使纠纷得以化解。

甜蜜爱情回忆法适用于因婚姻问题引发的纠纷，前提是当事人之间有较好的感情基础，适当运用该方法激发当事人之间情感共鸣，从而促成纠纷的化解。甜蜜爱情回忆法是婚姻家庭纠纷调解中应用较多的技巧。

#### 五、亲情融化法

亲情融化法是通过当事人亲朋好友的亲情友情感化，引导当事人之间共情，使双方当事人消除积怨，化解纠纷，达成调解的方法。这种技巧方法往往是婚姻家庭纠纷特别是离婚、抚养、继承等纠纷调解中最常见、最有效也是最独特的技巧方法。

#### 六、搁置争议法

搁置争议法适用于错综复杂的婚姻家庭纠纷，表现为一个纠纷中存在多个矛盾点，且多个矛盾点又互相关联。面对若干矛盾点，可暂时跳过僵持不下的问题，特别是一些非原则性问题，从其他主要问题开始，曲线迂回或由周边向中心突破。搁置争议法要求调解员善于抓住主要矛



盾和关键人物，先易后难、逐个击破。

### 七、逆向思维法

逆向思维法是指运用逆向思维的方式，通过摆出纠纷最终发展的结果，让双方当事人认识到争执不让与其调解目的是背向而驰的，促使双方当事人冷静思考，端正态度，辅之调解员耐心细致的工作，从而达到调解的目的。

### 八、冷处理法

冷处理法一般适用比较激烈的纠纷，特别是当事人脾气暴躁、情绪激动、表现冲动，调解问题比较棘手的。这类纠纷，可以不急于着手调解，而是想办法使当事人先冷静下来，待心平气和后再进行调解。对情绪特别激动的当事人，调解员可以要求双方过几天再调解，并发动其亲朋好友、特别是子女做工作，找到能打动当事人内心的点，缓解矛盾，促使调解协议达成。

冷处理法要求调解员要沉得住气、冷静思考，注意把握事态的发展，及时采取措施，对双方当事人分别耐心细致地做思想工作，待双方心平气和时，抓住有利时机，及时进行调整。

## 第三部分 几种常见类型婚姻家庭纠纷解析

### 一、婚约财产纠纷

1. 婚约纠纷通常指当事人双方未进行结婚登记、只订立婚约，于婚约解除后引发的各类纠纷，尤其是财产纠纷。

#### 2. 主要特点

(1) 婚约没有法律上的约束力，它的履行是以双方自愿为条件的。

---

只要有一方要求解除，婚约即自行取消。

(2) 争议的内容通常为婚约涉及的财产是否返还、如何返还，如彩礼、婚房、婚戒等。彩礼给付往往与当地的风土人情、婚嫁习俗密切相关。有些地方彩礼名目繁多、数额较高，造成一次性返还较为困难。

(3) 婚约财产常由父母出资，谈婚论嫁中出现的感情矛盾一旦处理不当易升级成双方家庭间的矛盾和冲突。

### 3. 调解要点

(1) 与双方交谈了解情况，初步判断婚约双方当事人感情状况确定调解方向。

(2) 善于运用双方的社会支持系统帮助调解。

(3) 引导双方分类处理彩礼、共同置办的财产等，达成调解协议。

如果属于彩礼，按照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国婚姻法〉若干问题的解释（二）》第十条“当事人请求返还按照习俗给付的彩礼的，如果查明属于以下情形，人民法院应当予以支持：（一）双方未办理结婚登记手续的；（二）双方办理结婚登记手续但确未共同生活的；（三）婚前给付并导致给付人生活困难的。适用第（二）、（三）项的规定，应当以双方离婚为条件。”如果双方未办理结婚登记手续，彩礼应该返还。

如果属于价值较大的物品，如房屋，区分双方出资情况等，按照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国婚姻法〉若干问题的解释（三）》，协商如何处置。

至于情侣之间平时正常外出消费或购买衣物、食品等支出，不宜再处理。区分婚前给付财产的不同情况，引导双方区别对待，可以有效缩小双方的矛盾和心理差距，逐步达成一个合理的调解方案。

## 二、婚恋同居纠纷

1. 婚恋同居类型的纠纷，主要是指具有婚姻、恋爱或者同居关系的双方当事人，因离婚问题或者解除恋爱、同居关系而产生的纠纷，包括离婚纠纷、同居关系纠纷，主要是涉及感情方面的纠葛。

### 2. 主要特点

(1) 引发纠纷的原因，可能涉及第三者、生育、婆媳关系、两地分居、不良嗜好等，并且多数此类纠纷的原因并不单一，是多方面原因综合作用的结果。

(2) 纠纷涉及的内容，具有多样性、复杂性，最直接的是双方是否解除关系的争议，还包括双方就房产归属、财产分割、债务清偿以及子女抚养等一系列问题引发的争议。

(3) 纠纷核心在于双方当事人关系，可能处于“危机状态”，或者“死亡状态”，同时，家庭成员也多数会牵涉其中，并非简单的法律问题。

### 3. 调解要点

在调解婚恋同居类型纠纷的过程中，要注意把握两个关键点，一是先对当事双方关系做出初步评估，二是始终保持敏感性，注意了解是否涉及家庭暴力。具体如下：

(1) 初步评估判断双方关系是处于“危机状态”还是“死亡状态”，明确调解方向。

(2) 注意了解是否涉及家庭暴力，以及家庭暴力情形，据此判断是否进入调解或停止调解。

(3) 把握纠纷的关键，找准切入点和突破口，对症下药。

(4) 巧用调解技巧，不必急于求成，适当引入“冷静期”。

(5) 善于运用双方的社会支持系统（如家人、朋友）帮助调解，

---

引导当事人在互相尊重、自愿共识的基础上，找到解决问题的路径。

### 三、离婚（财产）纠纷

1. 离婚（财产）纠纷，主要是指离婚时夫妻双方因共同财产分割等问题引发的纠纷，主要涉及房产权益、扶养义务、债权债务、过错赔偿等。

#### 2. 主要特点

（1）夫妻共同财产以夫妻关系为存在基础，同样具有浓厚的感情色彩，离婚时处理财产问题，首先要解决情感、情绪、关系问题，这是有效处理财产纠纷的前提。

（2）纠纷调解会涉及个人财产与共同财产的区分，涉及个人债务与共同债务的区分，涉及双方利益与第三方利益的平衡，涉及子女抚养责任、离婚过错责任等问题的厘清。

（3）法律对离婚财产分割、债务清偿、夫妻扶养、过错赔偿等都有明文规定，但实践中要多元考虑有利于生活和物尽其用等因素，促成调解协议的达成与履行等。

#### 3. 调解要点

（1）先调“情”，缓解双方当事人情绪、关系，形成可以协商的气氛。

（2）再理“事”，梳理纠纷症结，查明财产情况、权属关系以及债务性质，了解当事人意愿，厘清过错责任等。

（3）终依“法”，根据法律有关规定，综合考虑照顾弱势、子女、无过错方利益，以及有利于生活和物尽其用等，形成具有可操作性的调解协议。

离婚财产纠纷调解，专业性比较强，涉及人财物、情法理，问题错

综复杂，通常需要运用专业知识或借助专业人士的力量共同完成。

#### 四、抚养纠纷

1. 抚养纠纷，主要是指因离婚等原因涉及的子女抚养纠纷。

##### 2. 主要特点

(1) 离婚后子女抚养的方式会发生变化，由共同直接抚养变为一方单独抚养。子女抚养权归属问题，与子女的切身利益和健康成长密切相关。

(2) 很多当事人因急于离婚，在处理婚姻纠纷时，往往采取不理智的方式，对子女的抚养问题考虑不周，没有充分考虑未成年子女的成长需要。

(3) 纠纷涉及的未成年子女有的因年纪较小，或因受到大人诱导、胁迫等原因不能充分表达自己的诉求。

##### 3. 调解要点

(1) 了解未成年人的健康、生活状况。如果未成年人患病需要治疗，测算抚养与治疗费用，以救治子女为出发点，双方都应尽力支持治疗，共同承担医疗费用。

(2) 了解离婚双方的抚养意愿、抚养条件。在充分听取双方意见、考虑实际情况的基础上，寻求最有利于子女健康成长的调解方案。

(3) 以最有利于未成年人为原则，引导双方达成调解协议，共同履行抚养、治疗、教育等义务。

#### 五、扶养纠纷

1. 扶养纠纷，主要指特定亲属，一般为夫妻之间、兄弟姐妹等平辈之间因经济供养、生活扶助问题产生的纠纷。

---

## 2. 主要特点

(1) 此类纠纷往往不是单纯的扶养关系纠纷，其背后交织着经济、婚姻等多重问题。

(2) 被扶养人通常因患病或残疾导致生活困难，需要长期照顾，非一日之功可成。现实的种种困难导致多数亲属存在顾虑，不愿接手。

(3) 扶养纠纷争议当事人往往经济、生活条件均不富裕，客观上增加了纠纷调解难度。

## 3. 调解要点

(1) 了解被扶养人的健康、生活状况。如果被扶养人患病需要治疗，需测算生活费、治疗费等费用，以确定合适的扶养方案和扶养人。

(2) 深入调查，充分了解事实。厘清纠纷主要利益诉求焦点，为被扶养人制定合适的人力、物力支持、可为大家接受的扶养方案。

(3) 要对当事人情、法并用，使当事人不断反思自己，正视矛盾，进而协商解决纠纷。

## 六、赡养纠纷

1. 赡养纠纷，主要指成年子女与父母之间就赡养问题所产生的纠纷。

### 2. 主要特点

(1) 双方当事人之间是父母子女血缘关系，且子女方往往人数较多。

(2) 争议的内容不仅仅是赡养问题，往往牵扯到其他家庭纠纷，且涉及更深层的情感、心理等复杂因素，比较棘手，不易调处。

(3) 子女方内部观点不一，导致需要调解的内容较多，形成共识不易，达成协议较难。

(4) 父母方往往因年龄大，理解力受影响，思维易固化，或不能

正常表达自身需求，增加了调解难度。

### 3. 调解要点

(1) 控制场面。因参与调解当事人较多，为保证调解工作顺利开展，在开场之初，调解主持人要强调遵守调解纪律，克制情绪，未经主持人允许不能打断他人发言，避免场面失控。在调解中要保持中立，注意言语真挚但要有力，可以运用倾听技巧增进与当事人双方建立的信任，加强对调解过程的把控。

(2) 加强引导。可以从感情入手，唤起子女对父母生养恩情的感激；从道德入手，用传统美德教育子女孝老敬亲；从法律入手，强调法律的底线加强震慑。

(3) 耐心用心。调解员要耐心倾听，细心揣摩当事人的真实想法，找出赡养纠纷后掩盖的真实症结，从而对症下药，可以采取换位思考法、亲情融化法，形成同理共情，促成心结解开，达成协议。

## 七、继承纠纷

1. 继承纠纷是因为遗产分割产生争议所致。

### 2. 主要特点

(1) 纠纷多发生在与被继承人有着血亲关系和婚姻关系的家庭成员之间，涉及当事人之间以及当事人与被继承人的亲情纠葛。

(2) 纠纷牵扯人员较多，利益关系交互，受当地风俗习惯影响较大。

(3) 纠纷调解专业性强，需要依据法律法规开展，具有很强的释法性。

### 3. 调解要点

(1) 此类纠纷调解要把握好四个要点，即男女享有平等继承权，权利与义务相一致，养老育幼、保护弱者，充分发挥遗产效用。

---

(2) 此类纠纷因利益诉求分歧大，易产生冲突，调解多采用背靠背调解法。

(3) 此类纠纷调解往往要多次反复上门，调解员要有较好的耐心和热心，用语既要有分量又要有分寸，当轻则轻，当重则重。要认真聆听当事人的倾诉并适时引导，让当事人放弃重复的叙述和不必要的争吵，按照调解员的思路参与调解活动。

(4) 保持客观中立。要不偏不倚，从语言、行为各方面都要注意不能有所偏向。

(5) 要坚持依法调解，平衡双方当事人的利益，该坚持的原则要坚持，能让步的尽量说服当事人适当让步。当双方做出让步、出现达成合意的机会，要当机立断，顺势引导，防止出现变数。

## 第四部分 调解案例示范

### 一、婚约财产纠纷调解案

#### 【案例概述】

小徐是一位非常优秀的男孩，人长得帅，身高一米八，本科毕业后，顺利进入市级机关工作。小徐的女朋友人长得漂亮，且是家族企业的唯一继承人。小徐和女孩经人介绍认识，已相恋三年多，尚未办理结婚登记。为了准备结婚，双方家庭各出资 240 万，在女方家附近买了一套婚房，同时，买好了结婚用的钻戒。

预订婚宴时，两家未能达成一致意见，双方家庭出现矛盾，最终造成两人遗憾分手。当初小徐家为凑足 240 万元购置婚房，将其父母原有的住房变卖。如今小徐与女孩分手，导致婚房无法入住，老房又已出售他人，男方要求女方返还 240 万购房款。女方赌气



不愿意返还，为此，小徐的母亲郭阿姨向婚调委寻求帮助。经调解，双方达成协议，婚房归女方，女方给付男方房款 240 万元。

### 【调解步骤】

经了解情况，调解的重点为婚约涉及的财产返还、损失承担。首先要厘清财产争议的焦点，有哪些损失需要承担，哪些财产需要返还或如何分配等。要根据涉及财产的不同性质，分析双方家庭情况，进行妥善处理。

第一步，了解双方感情状况。婚调委在接到委托后，对当事人的感情状况进行“诊断”，双方当事人均无结婚的意愿，且双方父母均不支持两人继续在一起，已经没有修复的可能。

解析：对于此类纠纷，如无和好可能，即确定调解方向为促进双方和平分手，处理好婚约涉及的财产返还。

第二步，把握事件始末，厘清争议焦点。此案涉及财产返还的争议点主要有三处，第一是当初徐某与女友筹备结婚时，花费 18 万元为女方购买了钻戒；第二是预订的 50 桌婚宴，当时交了 5 万元定金，现在退掉，定金损失由谁承担；第三是共同购置的房子如何处理。其中，关键点是共同购置的房子所有权归谁，由谁来返还 240 万元的购房款。调解员第一次调解时因女方在气头上，不配合调解，认为都谈婚论嫁了才分手，240 万元是青春损失费，房子应归女方所有，不同意返还小徐家的 240 万元购房款，一时间调解工作无法开展。为此调解员转换思路，与女方家庭深入交流，将男方的现状和盘托出，动之以情，晓之以理，女方家庭渐渐有所触动，最终同意调解。

解析：人非草木，孰能无情。调解时除了依照法律规定，还要站在双方的立场上考虑问题，从感情的角度出发来感化当事人。

---

第三步，秉持公道中立，妥善处理涉及的财产。调解员针对梳理出的3个争议点，先易后难、逐个突破。调解员提出建议：钻戒归女方，女方补偿男方十万元。毕竟钻戒款式是女方喜欢的，留下来应该更有价值，且徐某若把此钻戒再给下任女友终归欠妥。双方考虑到实际情况，欣然接受了建议。预订的50桌婚宴，定金损失由谁承担双方各执一词，互不相让。经过调解员的耐心劝解，最终男女双方各负担一半。共同购置的房子离女方父母家较近，购买房子时也主要是按女方的意愿挑选的，调解员建议房子产权归女方。但是，小徐家表示只有赔他240万元，才配合办理更名手续；女方顾虑重重，担心小徐获得240万元不配合办理过户手续，双方各不相让，调解进入僵局。因此，针对这个棘手的问题，调解员引入第三方监管，让女方先付100万元，待小徐办好房产证的过户手续后，女方再付清余款。此协议得到双方认可，小徐最终拿到240万元房款。

解析：调解员在分析双方家庭情况、涉及纠纷财产不同性质后，要制定较周密的实施方案，必要时可引入专业力量或第三方协助，最终取得双方都满意的结果。

## 二、年轻夫妻婚姻纠纷调解案

### 【案例概述】

丈夫许某，浙江人，妻子王某，东北人，均为独生子女。两人于2012年初登记结婚。婚前许某用自己的积蓄加上贷款购买了一套90平方米的二手房，婚后经济状况略显拮据。王某于2013年初产下一子，岳母陈某赶来照料女儿坐月子，许某父母则从老家前来照顾小孙子。家庭日常开支增大，90平方米的房子住着六口人，家庭成员之间矛盾开始出现，许某时常怪妻子王某不够温柔，

没有江南女子的温柔与婉约，怪岳母陈某对自己不够客气与体谅。岳母陈某则嫌女婿许某花钱小气，对坐月子的女儿王某照顾不周。同时，许某父母怪亲家母势利，多管闲事。

5月，女婿许某推了岳母一跤，导致岳母左下臂受伤缝了16针，致使家庭矛盾彻底爆发。女方王某坚决要求离婚。男女双方到婚调委申请调解。

### 【调解步骤】

婚调委在告知双方调解原则、调解纪律、调解程序后，受理了该起纠纷。此纠纷比较典型，发生在80后、90后独生子女小夫妻间，这样的小家庭既需要夫妻双方不断磨合，也要处理、调和好各自与对方父母之间关系，否则极易导致夫妻感情不和，甚至破裂。调解员紧紧抓住五个大人关爱一个尚不足月的孩子这一关键，在调解初始阶段就指出离婚对孩子成长的巨大不利影响，一下子抓住了女方王某的关注点。随后调解员通过查找、剖析双方冲突深层次原因，使当事人冷静思考双方生活习惯及个性的差异，重新审视自身与对方行为。本案的调解过程实际也是一场婚姻辅导课，教导小夫妻在婚姻中成长，父母在子女婚姻中找到自身正确定位，使他们学习、掌握婚姻家庭内各方关系的处理艺术，不断提高经营婚姻家庭的能力。最后促成夫妻双方达成和解。

第一步，把准促和的方向，抓住“孩子”这个关键。调解员经调查了解，未发现家庭暴力情形，没有导致婚姻“死亡状态”的情形，明确调解的方向是促进双方和好。于是，把孩子作为突破口，向双方强调婚姻非儿戏，离婚非小事，家庭的完整、和睦对于孩子的健康成长至关重要，双方均应冷静慎重对待。

---

解析：调解之初，最重要的是通过初步了解纠纷情况，找准解决问题的方向和突破口。

第二步，找出纠纷中各方当事人的问题，各个击破。在对女方做思想工作时，调解员指出王某应对其直率脾气有所克制，要尊重丈夫许某及其家人，提意见要注重方式方法，同时希望岳母陈某体谅女婿许某在购房还贷后收入变少的实际情况，应反思自己在言语上确有不尊重女婿许某的错误，体谅女婿许某推搡行为确系一时冲动，并非有意而为。

在对男方做思想工作时，调解员指出许某作为男人，应当要大度，要体谅因丈人走得早，多年来妻子王某与岳母陈某相依为命的情感，体谅岳母陈某要求给女儿增加营养的想法，多多关心身体娇弱、坐月子的妻子王某。就经济上的困难，应当实事求是地与妻子、家人商量，取得理解。此外，因冲动造成岳母陈某受伤，必须真诚地道歉。

解析：调解员开展了背对背调解，分别倾听了男女双方的陈述，分析双方的问题和不足，搭建对话平台。

第三步，综合分析双方矛盾的根源，对症下药。待双方情绪有所缓和后，调解员组织许某、王某夫妇及各自父母面对面地坐到了一起。调解员总结出导致这对小夫妻婚姻矛盾的几个深层次原因：一是恋爱方式基本为网恋，婚前双方对对方性格、脾气了解不足；二是双方家庭地域差异较大，家庭生活习惯、个性迥异；三是双方家长对小夫妻家庭生活干预过多，且互不退让，而许某和妻子王某没有发挥好父母间润滑剂作用，反而加剧了矛盾。经过调解员的一番分析，指出了症结所在，双方都有所感悟。

调解员进一步指出，离婚对于双方是一个双输的结果，离婚对于孩子更是一个悲剧。家庭关系中，夫妻间相处之道首先是相互尊重，有不

同意见要及时沟通解决。调解员向双方宣传了习近平总书记倡导传递尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家的观念。在婚姻中双方都要学会换位思考，将心比心，要学会发现自己的不足与对方的长处。老人要少掺和女儿女婿（或儿子媳妇）的事情，让小夫妻自己解决婚姻中的问题才是明智之举。同时，调解员还指导小夫妻学习了如何用真诚与爱去感动对方，如何放大婚后优点，缩小缺点的生活艺术。调解员指出六人长住在小房子里，容易滋生矛盾，建议许某父母先返回老家，安心将小孙子交由亲家母陈某照料，日后再行轮流照顾。

**解析：**调解员逐步深入，深挖根源，将问题摆在桌面上探讨，并结合宣传倡导好家风，以过来人的经验，提出妥善解决问题的建议。

第四步，耐心引导，促使当事人自主达成和解。调解员多次耐心释法说理，鼓励许某、王某从实际问题出发，有针对性地予以解决，最终达成了和解，双方家长也表示支持协议内容，希望他们好好过日子。协议内容如下：

1. 许某向岳母陈某道歉，取得谅解；
2. 王某不再提离婚，岳母陈某也放下怨恨；
3. 孩子照顾、教育问题由许某和王某夫妻为主，双方父母轮流帮助照顾为辅，许某父母先回老家；
4. 婚姻当中应当相互尊重，凡事多沟通、商量。

当晚许某父母乘坐七点钟的火车回了老家。两个月后，经回访，岳母陈某已回北方上班，许某父母不定期前来照看小孙子，小夫妻俩过上了平稳而又甜蜜的日子。

**解析：**编筐窝篓全在收口。调解员最终要促成当事人在互相谅解、自愿的基础上达成协议，便于协议履行。

---

### 三、“危机婚姻”纠纷调解案

#### 【案例概述】

李某与王某于1992年登记结婚，同年生育了女儿王甲，1996年生育了儿子王乙。因性格不合，二人于2014年登记离婚。2017年，二人再次登记结婚。2018年1月，李某以仍与王某性格不合等理由，向法院提出离婚请求。法院在征得双方同意后，委托婚调委进行诉前调解。经调解，双方当事人重归于好。

#### 【调解步骤】

经调解员调查了解，未发现有家暴情形。此纠纷主要系由丈夫赌博引起夫妻感情不和所致，子女也支持父母离婚。因此，调解的思路首先是对婚姻关系做出判断，明确调解方向；其次是通过多方调查走访，找准纠纷突破口，疏通夫妻、父亲与子女之间的关系；三是促成一家人面对面沟通，引导他们自主提出都能接受的解决措施，达成和解。

第一步，初步确定调解方向。调解员对当事人之间的感情状况进行初步“诊断”，了解到双方结婚二十多年，共同生育一子一女，2014年离婚，又于2017年复婚，说明双方具有一定感情基础，他们的婚姻只是出现了“危机”，有调解和好的可能。为修复危机的婚姻关系，调解员拟定了以调解和好为重心的调解策略。

解析：通过对婚姻关系进行“诊断”，初步判断婚姻处于“危机状态”还是“死亡状态”，确定调解方向。

第二步，多方调查走访，寻找纠纷解决突破口。通过到当事人居住地走访、对街坊邻居进行调查，了解到双方发生纠纷多是因为丈夫王某喜好赌博所致。双方子女非常支持母亲与父亲离婚，认为父亲不但未对家庭

尽到责任，还沾染赌博恶习，使家庭背负债务。女儿王甲甚至曾以割腕来要挟其母亲与父亲离婚。李某坦言，王某赌博不仅会糟蹋钱财，也多次伤害双方的感情，此次提出离婚的本意是对被告王某上网赌博予以警告，如果再不改，就真的离婚，两个孩子也支持。王某表示，为赢得妻子和子女的谅解不再赌博，欠下的债务也已还得差不多。在全面掌握案件情况后，调解员认为解决赌博问题是纠纷化解的突破口。

**解析：**运用背靠背调解法，分别向纠纷当事人及街坊邻居等方面了解情况，找出主要症结，并将此作为调解的突破口。

第三步，各个击破，疏通情感症结。调解员考虑到子女对父亲王某的不满情绪，婚调委决定先做子女的工作。子女同意配合，但在调解中仍不断指责父亲。调解员认真倾听，告诉他们在这里可以随便讲，把所有的不满、心疼都说出来。释放内心的不良情绪后，适时拿出他们的全家福照片，让他俩轮流讲述和父亲共同生活的美好时光。子女二人双双陷入回忆中，边讲边流眼泪，女儿王甲哽咽着说“我们的本意并不是一定要父母离婚，只是希望母亲过得更幸福。”姐弟俩表示，如果父亲不再赌博就可以原谅父亲，并不再干涉父母的婚姻。调解员随即与李某沟通，告知王某对于不再赌博的承诺，以及两个孩子都已表示愿意原谅父亲。接着请李某讲述两人的恋爱、成家生育子女的过程，并对期间的甜蜜、幸福予以重复，引导李某多想王某此前的好处、两个人的感情。看到李某脸上露出微笑，调解员抓住时机，让一家人坐到一起解决问题。

**解析：**确定调解思路，运用亲情融化法、甜蜜回忆法，打感情牌，分别疏通夫妻间、父亲与子女的关系，破解纠纷的主要瓶颈，使调解取得实质性进展。

第四步，面对面调解，化解夫妻矛盾。次日，调委会请到了双方当

---

事人和子女二人，主持了一场面对面的调解。经过前期的疏导，一家四人情緒都很平和，沟通的氛围很好。调解员决定先让他们自己聊聊，沟通想法。一开始谈话氛围有些不自在，调解员就让李某先说想离婚的原因，当面表达对丈夫的不满和受到的伤害。随即示意王某赶紧承认错误，王某承诺自己今后不再赌博，找一份临时的工作，贴补家用，请家人监督。这时，调解员发现李某目光望向子女，遂再请子女表态，子女希望父亲说到做到，以后跟母亲好好生活，并表示尊重父母的决定。调解员适时告知他们，家长要时时处处给孩子做榜样，用正确行动、正确思想、正确方法教育引导孩子，希望王某积极履行承诺。调解员见时机成熟，建议王某写下承诺书，给他的保证加码。李某拿着王某的承诺书，愿意再给王某一次机会，最后，二人做出不离婚的决定，在调解员制作的和好笔录上签字，和和气气地离开调委会。

解析：内因起决定作用。调解员要通过营造有利于沟通的氛围，细心观察期间当事人的情绪变化，适时引导、激发当事人自己解决问题的意愿，提出切实可行的解决方案，促成双方达成和解。同时，在调解中注重宣传倡导好家教、好家风。

#### 四、离婚财产分割纠纷调解案

##### 【案例概述】

赵某与妻子罗某于1990年经人介绍结婚，婚后生育一子一女，女孩现已成年。婚初，双方感情较好，后因家庭生活琐事经常发生争吵，双方感情日益淡薄。赵某先后两次到法院起诉要求离婚未果，于2016年1月第三次向法院提起离婚诉讼，要求未成年男



孩由其抚养，罗某承担抚养费及诉讼费。双方及他们的亲属多次发生冲突，罗某也多次到上级有关部门反映，到各级妇联寻求帮助，还产生轻生的念头。于是，法院委托婚调委进行诉前调解，经调解促使双方达成协议且和平分手。

### 【调解步骤】

经调解员调查了解，双方当事人感情不和，男方多次提起离婚诉讼，但因财产分割问题没有达成一致意见，女方不同意，挽救婚姻的可能性不大，因此，明确调解方向是促进双方和平分手，依法合理分割财产。通过多方调查走访，找到纠纷的主要症结在于女方分割财产的要求不合理，双方意见不一；而双方关系僵化也是导致无法理性沟通、解决问题的关键点。调解员通过调“情”、“事”、“法”三个环节，疏通女方的情绪，促成双方换位思考、各让一步，达成协议。

第一步，建立信任。罗某的情绪波动比较大，多年来对丈夫的不满、夫妻关系不和，负向情绪积压致使其无法理性对话。调解员运用心理疏导的方法，主动与她聊天，了解她的需求和困难，帮助她解决生活中的实际难题，像亲人一样关心她的冷暖。经过几次接触，罗某才慢慢向调解员敞开了心扉，倾诉自己多年来的怨气和苦楚，情绪趋于和缓。

解析：此纠纷的突破口在于促成双方理性沟通。调解员要耐心认真倾听，有时还要帮助解决生活上的问题，在体谅与帮助中建立信任关系，进而使女方可以平心静气的进入调解。

第二步，找准症结。针对当事人双方的情况，调解员通过走访社区干部、邻居等，了解实际情况，得知罗某和她母亲抵触离婚，主要怕离婚影响孩子。罗某年轻时长得很漂亮，两人本不般配，按家人意愿才结婚。所以心有怨气，对丈夫多有不满，赵某早就想要离婚，因为他的父

---

亲比较强势，一直压制才拖到现在。双方经常吵架，已经多次闹到法院。经初步评估，判断双方婚姻已经处于“死亡状态”，调解方向就是促进双方依法理性就分割财产、抚养孩子达成协议。

**解析：**调解员通过走访调查，对双方关系做出“诊断”，明确调解方向。

第三步，以情动人。调解员分别与赵某和罗某沟通，利用亲属提供的孩子小时候一家快乐出游的视频，打开了僵局。引导罗某多换位思考，多想想婚初甜蜜的生活，多想想对方的优点，多从儿女的角度考虑，来唤醒她内心的情感。劝导赵某多想想妻子怀胎十月生育一子一女的不易，一起熬过的艰苦日子，而且妻子患病，需要治疗，离婚后也很难再成家等等，以此来唤醒赵某的良知。

**解析：**运用甜蜜回忆法，唤回双方从前美好的记忆，引导双方换位思考，进一步润滑双方当事人关系，为调解营造好氛围。

第四步，释法明理。调解员了解到罗某的诉求是，离婚后要在赵某家住一间房子，即使赵某买新房也要分得一间，或者提供经济补偿。因为自己患有癌症，只有赵某提供五十万补偿才同意离婚。而赵某坚决反对，只愿意补偿两万元。同时，赵某提出，他自己曾经向朋友借20万元，要求罗某共同承担。

调解一度陷入僵局。调解员进一步与二人核实情况，实际上他们所住房屋是赵某父母所有，赵某无权对父母的房屋作出处理，罗某的要求法律不支持。双方有五万元存款，依法应各分一半。罗某拿出患有癌症相关诊断病历，在分割财产时要给予适当照顾。随后，调解员又就赵某的欠款问题与二人进行了深入沟通，就夫妻共同债务的相关法律问题做出了说明。罗某称根本不知道这笔债务，也不同意将其作为共同债务。赵某最后说了实话，借款没有那么多，是当时赌钱输了跟赌友借的，愿

意自己偿还。

调解员告知二人，法律保护公民的合法权益，倡导照顾弱势群体，希望双方好好考虑，既依法妥善处理争议，也能适当照顾患病女方。如确实无法达成和解协议，那就终止调解，由法院审理。

解析：调解离婚财产分割纠纷，厘清事实和财产权属关系、债务的性质，调查掌握相关证据，是释法明理的基础。同时，在调解过程中也要宣传法律精神、相关规定，以及解决争议的法律途径。

第五步，促进和解。经过调解员上述努力，二人的敌对情绪逐渐消融，各自做出了让步，达成和解。罗某表示同意离婚，除了分割共同财产，要求赵某提供经济帮助来治病。赵某表示自己也让一步，负责抚养儿子并承担抚养费，分割共同财产后再给罗某提供4万元帮助她治病，债务自行承担。双方在调解协议上签字，两天后全部履行到位。

解析：调解员没有直接提出解决问题的具体措施，而是促成双方各自让步，提出可操作的办法，达成和解协议，既遵循了法律规定、公序良俗，又实现了情、理、法的融合，最终实现案结事了。

## 五、争夺女儿抚养权纠纷调解案

### 【案例概述】

陈某与其妻黄某，2011年10月经人介绍一见钟情，迅速坠入爱河。2012年3月，俩人办理结婚登记。然而，婚后的生活并不尽如人意。他们只交往了寥寥数月，对双方脾气爱好等都不够了解，缺乏共同语言，常为家庭琐事争吵不休。婚后不久，黄某便发现自己怀孕了，2012年12月，在夫妻俩的期待下，黄某产下一名女婴。2015年5月，陈某与黄某再次发生争吵，黄某一气之下瞒着陈某带着女儿回娘家居住。在黄某回娘家期间，陈某因思念女儿

---

曾多次要求探望，但都被黄某拒绝。2016年9月，4岁的女儿到了上幼儿园的年纪，为了不影响孩子上学，陈某要求黄某一同到派出所为其办理户籍手续，但黄某坚决不予配合。对于这种婚姻状况，陈某心灰意冷，向黄某提出离婚，并要求抚养女儿，抚养费由其自行承担。而黄某认为孩子不满10周岁，且长期跟随她生活，她带孩子更有利于其健康成长。双方僵持不下，便到婚调委进行调解。

### 【调解步骤】

经调解员调查了解，双方感情已破裂，均要求离婚，因双方对财产分配并无争议，调解的焦点集中在4岁女儿的抚养问题上。需要综合了解评估未成年人的生活状况，从最有利于子女（未成年人）的角度，提出孩子由谁抚养的建议。此调解充分考虑到孩子患有遗传皮肤病，生活中看病和照料需要花费大量的费用，引导双方合理衡量抚养费用，达成调解协议。

第一步，调查了解未成年人的生活状况，提出调解思路。经与双方当事人沟通了解情况，结合当事人与孩子的生活状况进行分析，考虑到孩子刚4岁，且长期跟随母亲一起生活，孩子离不开母亲，改变孩子的生活环境有可能会对孩子的健康成长造成不利影响，提出促成孩子继续跟随母亲生活的调解方向。

解析：未成年人归谁抚养往往是离婚争议的焦点，需要结合双方的抚养意愿、经济条件、孩子的个人意愿等进行综合考虑。

第二步，从最有利于子女（未成年人）的角度出发，引导双方达成调解协议。谈及孩子的抚养费时，双方又发生了分歧。陈某以当地多数离婚抚养费案件判例为由，只愿意每月支付500元抚养费。然而，孩子患有遗传皮肤病，看病和照料需要花费大量的费用，加上物价上涨、黄

某并未打算再婚将独自照顾孩子等，离婚后黄某及孩子的生活压力无疑会变得非常大。

如何为孩子争取到更多的抚养费，更好地保障孩子的基本生活成为此案难点。调解员耐心听取双方当事人的意见，分析当事人的情况寻找突破口进行劝解。孩子是父母的心头肉，两位当事人无疑都非常爱自己的女儿。调解员从“一切为了孩子”“给孩子一个更好的生活”着手，一方面给当事人讲解关于抚养费的相关法律，另一方面结合现在的物价水平、孩子的身体状况等因素商量抚养费的数额。陈某表示，作为父亲，为了更好地保障孩子的生活，愿意每月支付 1500 元的抚养费。想到孩子的病情，陈某还答应，孩子生病需要就医时，只要能让陪同一定陪同，并愿意支付全部的医疗费用。听了调解员及陈某的话后，黄某也深受触动。她表示自己一定会教育好孩子，在陈某想要探望孩子的时候，积极予以配合。经过调解员的努力，双方达成协议，陈某和黄某自愿离婚；婚生女孩由黄某抚养；陈某每月支付给黄某抚养费 1500 元；陈某依法享有探望婚生女孩的权利，每月探望两次，黄某应给予陈某相应的协助。

**解析：**子女抚养纠纷调解要坚持最有利于未成年人的原则，促进当事双方搁置争议；也要依法办理，掌握离婚子女抚养、抚养费以及探望权等方面的法律规定。调解时既以情动人，又以法服人。

## 六、残疾妻子扶养纠纷调解案

### 【案例概述】

张某某与许某某（女）于 2010 年登记结婚，婚后未共同生育子女。许某某于 2011 年下班途中发生交通事故，导致高位截瘫。2014 年，许某某父母发现张某某屡次将许某某一人留在家中无人照护，并疑似在外跟别人交往，张某某没有尽到扶养义务。后张

---

某某提出，不想再照顾许某某，要求离婚，徐某某父母表示理解，但未就许某某的事故赔偿款如何处置，以及许某某的抚养费达成一致意见。许某某父母来到婚调委求助，经调解，双方同意离婚，许某某由其父母抚养，事故赔偿款全部给许某某，并一次性提供抚养费。

### 【调解步骤】

此案件是一起扶养纠纷。调解员首先了解纠纷情况，找出矛盾聚焦点是夫妻扶养问题。通过进一步沟通了解到，双方对离婚没有异议，但女方父母因对未来持续医疗开支存在担忧导致均不愿扶养女方，从而引发纠纷。最终促成双方达成共识，女方父母愿意照顾女儿，男方支付抚养费，二人协议离婚。

第一步：了解争议双方意愿，聚焦矛盾争议点。经了解，在许某某出了严重的车祸，很可能一辈子都是植物人状况时，张某某曾表示愿意一生一世照顾许某某。但随着时间的推移，张某某倍感生活的压力，也不愿放弃将来追求幸福的可能，对许某某的照顾不如最初那样无微不至，想离婚。许某某的父母愿意亲自照顾女儿，可面对可能发生的扶养费用有些纠结。因此，许某某父母仍坚持张某某照顾女儿，并称这是张某某许诺过的。

解析：首先要全面熟悉案件情况，找出当事人利益分歧点，从而“对症下药”。

第二步：背靠背调解，积极破冰。调解员与当事人分头沟通，引导双方换位思考。在沟通中，调解员了解到，张某某与许某某曾经感情很好，对待双方父母也很尊敬孝顺。但许某某出现意外后，张某某的生活压力倍增，外加自己年纪尚轻，还想生儿育女，追求正常生活，忽略了

对许某某的照料，对此张某某也很惭愧。调解员表示理解张某某的不易，但也要尊重和爱护妻子，念及夫妻之间的情分，理解许某某父母年迈，独自照顾许某某存在困难，且我国法律规定，“夫妻有互相扶养的义务。一方不履行扶养义务时，需要扶养的一方，有要求对方付给扶养费的权利。”经过调解员的劝说，张某某表示，即便离婚，也愿意负担一定的扶养费。调解员看到化解矛盾的希望，遂与许某某父母沟通，积极引导他们换位思考，理解张某某还年轻，应该拥有继续追求幸福的权利。针对其顾虑的问题，调解员转达了会妥善解决好许某某日后的生活问题的承诺。

**解析：**调解员准确找到了解决纠纷双方契合点：解决许某某日后的生活问题，从而解除许某某父母关于许某某离婚以后的人力、物力担忧。通过换位思考与耐心释法，引导双方互相尊重，互相体谅，消除了对立情绪，为调解成功奠定了坚实基础。

**第三步：**解决后顾之忧，促成和解。在调解员的劝说、引导下，张某某随即表态，离婚后将许某某赔偿款及财产均交由二老处置，并且将几年来的所有开支一一列明，再次承诺将支付扶养费，至此关键问题得到突破。调解员制作人民调解协议书，并协助双方对账、进行财产交接。

**解析：**调解员注重调解实效，有针对性地解决当事人关切的实际问题，促成达成协议，并督促履行。

## 七、多子女老人赡养纠纷调解案

### 【案情概述】

2017年6月，时年86岁高龄的老人被其保姆和孙子送至当地妇联一楼大厅，随即两人离开。当时老人已经不能正常交流，处

---

于半昏迷的状态。经了解，老人长期卧床，共育有四名子女，但子女对老人的赡养问题出现严重分歧，在部分子女不知情的情况下，其孙子擅自将老人送至当地妇联。老人赡养纠纷由婚调委受理，与其住所地街道人民调解委员会等进行联合调解。经调解，达成协议，妥善安置了老人并确定了赡养老人的具体方案。

### 【调解步骤】

此纠纷是基于比较心理形成的分歧，是多子女家庭老人赡养的共性问题。妇联干部很有经验，先做好老人的安置工作，再指导婚调委组建联合调解团队进行调解。经商议形成明确的调解思路，即让所有子女坐在一起，充分表达意见、真实想法；再结合家风家教教育、核心价值观教育、普及法律常识，打感情牌，引导子女回忆母恩、唤起亲情，促使各方达成共识，协商解决赡养问题，达成协议。

第一步，由于事发突然、情况紧急，老人可能存在生命危险，在场的调解员第一时间与老人住所地街道办沟通，做好老人安置工作，迅速与调解志愿者团队取得联系，抽调骨干力量，会同街道的人民调解员，组成调解团队。

解析：从事件情形判断纠纷处理会比较棘手，需要组成联合调解团队，进行专业化调解。

第二步，制定调解方案。经了解，该老人无经济收入，因病生活不能自理，长期卧床，需要专人照顾、护理。老人共育有四名子女，他们不是不念母亲的生养之恩，而是因为存在与其他子女进行比较的心理，对老人的赡养问题出现严重分歧，在部分子女不知情的情况下，其孙子擅自将老人送至市妇联。在调查了解和用心揣摩争议当事人内心真实想法的基础上，调解团队明确此纠纷调解重在解决分歧，引导四名子女充



分表达意见、真实想法，提出赡养老人的建议，对明显不合理的意见，及时坚决指出，最终促成当事人达成协议。

**解析：**制定调解方案的目的是明确调解思路，做好准备，加强对调解过程的掌控，这是调解能否成功的重要一环。要在调查了解基础上，用心设计方案，引导、共情多种技巧并用，既以情唤情打动争议当事人，又释法说理明确底线原则，以便促成多方共同接受，且最大限度维护老人权益的调解协议的达成。

第三步，集中开展调解。调解团队根据调解方案，派出两名调解员，首先，宣传习近平总书记关于传承孝老爱亲好家风的要求；再从感情角度切入，讲父母对子女的养育之恩、子女对父母孝老敬亲之道；最后从法律角度切入，告知赡养老人是子女的法定义务、遗弃老人要承担的法律义务。之后，调解员引导四名子女交流自己为母亲做了哪些事情，其他子女没做到哪些事情，以及子女之间的比较心理，让他们了解到其他兄弟姐妹的不容易，促使误解开始慢慢消融，有效消除了子女间的争执。

**解析：**传承中华民族传统家庭美德巧妙融入调解环节，是婚姻家庭纠纷调解的特色方法。通过唤起亲情、换位思考、法理相融，奠定形成调解协议共识的基础。

第四步，充分磋商解决纷争。在平静对话的氛围中，调解员根据老人的身体状况及所需生活、医疗、护理等费用，初步确定老人每月的基本生活费用，然后围绕合理性和可操作性对调解方案的具体操作层面进行充分磋商，不断完善调解协议，最终四位子女达成一致意见，老人随长子生活，其他子女每月给付赡养费并定期探望，形成了调解协议书。

**解析：**要充分尊重争议当事人的合理意见，对明显不合理的表述及时澄清指出，引导争议当事人适时让步、妥协，强调不能突破法律底线，

---

并从最有利于老人的原则出发，有效解决赡养问题。

## 八、领养女儿继承纠纷调解案

### 【案例概述】

陆家兄弟五个，陆甲是老大，五弟陆戊自幼患重度癫痫病，没有成家无子女，陆家五兄弟还有一个姐姐陆一，是幼时被陆甲父母领养的，一直在陆家生活，成年后已出嫁。多年来，陆一和陆甲夫妇及三个兄弟一直照顾陆戊。陆戊因意外溺水身亡，留下一处房产以及社会养老金等资产共计6万余元。由于父母已经过世，兄弟四人便协商继承陆戊遗产但未通知陆一。陆一对此提出异议，认为自己也有继承的权利。遂向地方妇联提出调解诉求，婚调委受理申请，经调解最终达成协议，陆一与其他兄弟一样分得了相应的遗产。

### 【调解步骤】

首先是全面了解纠纷情况，被继承人与继承人之间是什么关系、有无遗嘱、有哪些遗产需要分配继承等；其次是厘清争议的焦点，本案争议的焦点是父母的养女能否作为继承人分配养兄弟姐妹的遗产；三是针对各方性格特点，分头开展引导劝解，情理法相结合引导各方达成协议。

第一步，全面了解纠纷情况。首先要详细询问每位纠纷当事人，全面了解掌握纠纷的整体情况和具体细节，认真研究分析产生纠纷的成因，此事件中涉及人员较多，且年岁较大，调解员遂从了解目前情况入手，耐心地逐一询问纠纷当事人，全面了解此次纠纷的由来。

解析：因为当事人年岁较大，事件的来龙去脉等信息全靠调解员在与当事人交流过程中了解和收集，在交流中尤其要注意给予关注、积极倾听，适时回应复述、询问引导。

第二步，厘清争议焦点。经了解、梳理，争议点主要是陆一是否可以继承这一问题。陆一认为自己作为陆戊的姐姐，和他们兄弟四人一样，应继承并平均分配陆戊的遗产。但是，陆甲、陆乙、陆丙、陆丁坚决反对，四人认为陆一是养女且已经出嫁，没有权利继承和分配兄弟的遗产。双方互不相让，争吵不休，纠纷由此产生。

**解析：**厘清争议焦点是有效调解的基础。调解员在充分听取各方意见的基础上，通过梳理、归纳，从而聚焦争议焦点，并从情法理的角度入手，制定调解方案。

第三步，针对性格特点，分头开展引导劝解。调解员一方面从法律的角度进行说理，陆一是父母收养的孩子，对已故父母履行了赡养义务，对陆戊也尽心照顾过，应当分得陆戊一定的遗产。另一方面，强调兄弟和睦是父母所盼所期，妥善解决继承纠纷更是对父母最大孝敬。针对四兄弟的性格特点，由易至难逐一分头进行引导劝解，特别是在做态度最为强硬的陆丁的思想工作时，先讲情再讲法然后说理，最终引导陆丁念在姐弟多年的情份上做出让步，有效缩小了争议。

**解析：**要注意观察把握当事人的心理脉络和心理底线，适时调整调解策略。劝解时，调解员采取逐个击破的策略，分头开展攻心。在做四兄弟工作时，尽量利用他们对陆一都认可的一些优点和行为进行扩大化重点分析，讲述陆一对陆家所作的贡献，对兄弟几人的关爱与付出，唤起亲情。

第四步，达成共识，促成和解。待当事人情绪和心态稳定后，调解员组织姐弟面对面进行协商，从亲情入手，引导劝说兄弟四人不能因为陆戊的遗产使原本和睦的姐弟之情产生裂痕，让当事人放弃重复的叙述和不必要的争吵，希望各方都退让一步，为对方多考虑，这样九泉之下的父母和弟弟也能得到安息。在调解员的劝导下，姐弟五人商量后达成

---

一致意见，同意由平时照顾陆戊最多的陆甲夫妇分得陆戊遗产 1.5 万元，其余由其他姐弟 4 人平均分配。这起因遗产分配引发的矛盾纠纷，最终在和谐友好的氛围中，圆满妥善化解。

解析：继承类纠纷调解时，要始终坚持依法调解，调解用语既要有分量又要有分寸，冷静平衡各方当事人的利益，该坚持的原则一定要坚持，能让步的尽量说服当事人适当让步，同时，要注意适时引导，理性地参与到调解活动中。

## 九、涉家暴离婚纠纷调解案

### 【案例概述】

曾某某与其丈夫潘某相识后于 2009 年在江苏登记结婚，2011 年生育一子，双方感情十分和谐。2015 年潘某因工作调动到重庆，因离家较远加之受外界因素的影响，双方经常发生矛盾。2016 年潘某因工作十分繁忙，两个多月没回家，曾某某便带儿子到重庆探望，无意间听到潘某与单位一同事关系暧昧，于是便与潘某大吵一架。从此二人“冷战”。曾某某以潘某出轨为由要与潘某离婚。调解员调解中发现，2017 年上半年，曾某某遭受过丈夫潘某一次家暴，此纠纷中涉及家庭暴力情节。调解员立即报妇联组织。在妇联组织指导下对家庭暴力进行危险评估，引入专业性干预，家暴问题得以初步解决。调解员针对纠纷进行调解，最终二人和好。

### 【调解步骤】

调解员接到当事人要求调解离婚的请求后，首先对婚姻家庭关系进行了了解，判定二人婚姻并非“死亡婚姻”。确定调解方案，开始调解，交流中发现存在家庭暴力情形，随即停止调解，报告妇联，引入专业性干预。待家暴初步解决后，聚焦纠纷进行调解。

第一步，了解情况，对婚姻关系进行“诊断”。调解员接到曾某某求助后，联系到潘某，了解二人婚姻关系状况。潘某表示，与同事无不正当关系，不同意与曾某某离婚。

调解员同时走访二人的亲属，了解到二人有感情基础，只是因为长期两地分居，曾某某缺乏安全感，潘某异性缘较好，导致二人产生矛盾。因此，调解员判定二人婚姻出现危机，并非“死亡婚姻”。

**解析：**调解员初步判断双方关系系危机状态，运用背靠背调解法，充分了解婚姻关系情况，为拟定调解方案打下基础。

第二步，拟定调解方案，进行调解。调解员了解到双方具有一定感情基础，且潘某有意和好，劝说曾某某希望其可以站在对方立场考虑问题，信任是夫妻和睦的基础。

交流中调解员得知，曾某某在2017年春节因争吵遭潘某打了两个耳光，当时出现耳鸣现象，过了一周才好，碍于面子，曾某某一直在隐瞒。调解员面对这一情况，停止调解，报告妇联。同时告知曾某某，根据《反家庭暴力法》她可以报警、申请人身安全保护令、寻求法律援助和庇护救助等帮助。

**解析：**调解员运用换位思考技巧和亲情融化技巧调解二人关系。面对家暴情况，立即停止调解，报妇联组织，告知当事人求助渠道。

第三步，及时干预，妥善处置家暴。针对曾某某遭受家暴的情况，调解员向妇联报告。当地妇联得知这一情况后，针对曾某某遭受家暴的情况开展家庭暴力危险评估，并由心理咨询师对曾某某和潘某进行心理疏导和心理矫治。同时，妇联组织对潘某提出严厉批评，告知其家暴属于违法行为。潘某承认错误，郑重写下承诺书，表示将悔改。

**解析：**妇联组织按照处置家暴工作规程，对家庭暴力进行干预，婚调委要与妇联相互配合妥善处置。

---

第四步，聚焦矛盾，组织调解。家庭暴力处置过后，再重新进入调解。调解员认为，二人矛盾的产生主要因长期异地且交流不够，小摩擦变大矛盾，首先进行关系调适，让双方进行足够的沟通，解释误会，修复婚姻。调解员劝解曾某某回忆二人共度的美好时光，同时向曾某某传达潘某悔过的态度。在曾某某表示愿意给对方一次机会后，调解员将二人叫到一起，告知二人，夫妻之间要相互尊重，相互信任，同时夫妻是平等的，生活中要学会互谅互让。潘某对家暴行为再次正式向曾某某道歉，并解释了两人间的诸多误会，取得了曾某某的初步谅解，二人重归于好。调解员将双方达成的口头协议进行了登记，对双方宣读，进行确认，并进行录音备查。

**解析：**调解员抓住纠纷关键，运用甜蜜爱情回忆技巧让曾某某产生心灵触动，同时抓住时机，宣传正确的婚姻观和夫妻相处之道，运用面对面调解技巧化解矛盾。

第五步，定期回访。案件调解成功后，调解员对曾某某进行跟踪回访，了解到，曾某某与潘某约定每月必须回家一次，出现问题后二人写下自己的不满，通过书面形式相互沟通。潘某没有再家暴的情形，二人重归于好。

**解析：**因为家暴行为具有反复性，引发家暴的纠纷调解完成后调解员要定期进行回访，同时加强对当事人的普法宣传，并报告妇联对此家庭重点关注。

## 调解工具篇

---

工具篇包括两个部分，一是人民调解工作的规范文书范本，要按照司法行政机关的规范化建设要求认真填写、存档和报送；二是相关法律政策索引，针对不同纠纷类型提供调解法律政策依据指引。

---

## 第一部分 调解文书

### \_\_\_\_\_人民调解委员会

#### 调解卷宗

卷 名： \_\_\_\_\_

卷 号： \_\_\_\_\_

人民调解员： \_\_\_\_\_ 调解日期： \_\_\_\_\_

立 卷 人： \_\_\_\_\_ 立卷日期： \_\_\_\_\_

保管期限： \_\_\_\_\_

备 注： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 卷内目录

序号	文件名称	页号	备注
1	文书调解申请书 或人民调解受理登记表		
2	人民调解调查记录		
3	人民调解证据材料		
4	人民调解记录		
5	人民调解协议书 或人民调解口头协议登记表		
6	人民调解回访记录		
7	司法确认有关材料		
8	卷宗情况说明		
9	封底		

---

## 人民调解申请书

申请人姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_民族\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_  
职业或职务\_\_\_\_\_联系方式\_\_\_\_\_  
单位或住址\_\_\_\_\_

被申请人姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_民族\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_  
职业或职务\_\_\_\_\_联系方式\_\_\_\_\_  
单位或住址\_\_\_\_\_

纠纷简要情况：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

当事人申请事项： 1、\_\_\_\_\_  
2、\_\_\_\_\_  
3、\_\_\_\_\_

人民调解委员会已将申请人民调解的相关规定告知我，现自愿申请人民调解委员会进行调解。

申请人（签名盖章或按指印）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 人民调解受理登记表

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日，人民调解委员会依当事人申请（人民调解委员会主动调解），经当事人同意，调解\_\_\_\_\_与\_\_\_\_\_之间的纠纷。

纠纷类型：\_\_\_\_\_

案件来源：①当事人申请 ②人民调解委员会主动调解

纠纷简要情况：\_\_\_\_\_

---

---

---

---

当事人（签名）：\_\_\_\_\_

登记人（签名）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_人民调解委员会  
\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

备注：此表由人民调解委员会填写

---

## 人民调解调查记录

时 间：\_\_\_\_\_

地 点：\_\_\_\_\_

参加人：\_\_\_\_\_

被调查人：\_\_\_\_\_

记 录：\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

调 查 人（签名）\_\_\_\_\_

被调查人（签名）\_\_\_\_\_

记 录 人（签名）\_\_\_\_\_

## 人民调解记录

时 间：\_\_\_\_\_

地 点：\_\_\_\_\_

当 事 人：\_\_\_\_\_

参 加 人：\_\_\_\_\_

人民调解委员会已将人民调解的相关规定告知各方当事人。

调解记录：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

调解结果：

1、调解成功  2、调解不成  3、有待继续调解

当事人（签名盖章或按指印）\_\_\_\_\_

当事人（签名盖章或按指印）\_\_\_\_\_

人 民 调 解 员 （ 签 名 ） \_\_\_\_\_

记 录 人（签名）\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

---

## 人民调解协议书

编号：\_\_\_\_\_

当事人姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_民族\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_  
职业或职务\_\_\_\_\_联系方式\_\_\_\_\_  
单位或住址\_\_\_\_\_  
身份证号：\_\_\_\_\_

当事人姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_民族\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_  
职业或职务\_\_\_\_\_联系方式\_\_\_\_\_  
单位或住址\_\_\_\_\_  
身份证号：\_\_\_\_\_

纠纷主要事实、争议事项：\_\_\_\_\_

---

经调解，自愿达成如下协议：\_\_\_\_\_

---

履行方式、时限：\_\_\_\_\_

本协议一式\_\_\_\_\_份，当事人、人民调解委员会各持一份。

当事人（签名盖章或按指印）\_\_\_\_\_

当事人（签名盖章或按指印）\_\_\_\_\_

人民调解员（签名）\_\_\_\_\_ 记录人（签名）\_\_\_\_\_

（人民调解委员会印章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 人民调解口头协议登记表

编号：\_\_\_\_\_

当事人姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_民族\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_

职业或职务\_\_\_\_\_联系方式\_\_\_\_\_

单位或住址\_\_\_\_\_

当事人姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_民族\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_

职业或职务\_\_\_\_\_联系方式\_\_\_\_\_

单位或住址\_\_\_\_\_

纠纷主要事实、争议事项：\_\_\_\_\_

经调解，自愿达成如下协议：\_\_\_\_\_

履行方式、时限：\_\_\_\_\_

人民调解员（签名）：\_\_\_\_\_

（人民调解委员会印章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

备注：此表由人民调解委员会填写。

---

## 人民调解回访记录

当事人：\_\_\_\_\_

调解协议编号：\_\_\_\_\_

回访事由：\_\_\_\_\_

回访时间：\_\_\_\_\_

回访情况：\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

回访人（签名）\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_人民调解委员会  
\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日





---

立卷人：

审核人：

立卷日期： 年 月 日

## 人民调解卷宗文书使用说明

### ① 调解卷宗

“调解卷宗”是人民调解委员会调解纠纷所涉所有文书立卷归档的总称。作为卷宗的封面。其中“卷名”栏目填写纠纷当事人姓名+纠纷类型，如“XX与XX之间合同纠纷”。纠纷类型同“人民调解员调解案件登记单”中的“纠纷类型”栏。“卷号”按有关规定或者各人民调解委员会自定的办法填写。保管期限分为短期、长期和永久三种，短期卷保管期限为5年，长期卷保管期限为10年。人民调解委员会应根据纠纷类型、协议内容和当事人实际情况等综合确定卷宗保管期限。

人民调解委员会调解纠纷，一般应当制作调解卷宗，一案一卷。对于纠纷调解过程简单或者达成口头调解协议的，也可多案一卷，定期集中组卷归档。

### ② 卷内目录

卷内目录是人民调解委员会对一起纠纷立卷归档时卷内所涉及全部文件的目录，供查阅卷宗时检索使用。

### ③ 人民调解申请书

“人民调解申请书”是当事人向人民调解委员会提交的要求调解其纠纷的书面申请。申请人或被申请人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；申请人或被申请人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、职务、联系方式，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。调解申请书应载明当事人申请事项。调解申请书既可以由申请人本人填写，也可由他人代写，由申请人签名后提交人民调解委员会。

---

#### ④ 人民调解受理登记表

“人民调解受理登记表”是人民调解委员会受理民间纠纷，或者主动调解纠纷的简要记载。人民调解受理登记表应登记当事人姓名、依申请受理或人民调解委员会主动调解的时间、纠纷类型和纠纷简要情况等。“案件来源”栏直接选择打√，人民调解受理登记表由各方当事人和登记人签名。

#### ⑤ 人民调解调查记录

“人民调解调查记录”是人民调解委员会向有关人员访问了解纠纷情况时所做的文字记录。“参加人”栏系指调查时在场的其他人员，不包括调查人、被调查人和记录人。“被调查人”栏应填写被调查人姓名、性别、年龄、单位或住址。调查记录经被调查人校阅或向被调查人宣读后，由被调查人、调查人和记录人签名。

#### ⑥ 人民调解记录

“人民调解记录”是人民调解委员会对当事人进行说服教育、疏导规劝，促使当事人达成协议的过程的文字记录。其中“当事人”栏应列明到场的全部当事人。“参加人”栏指接受人民调解委员会邀请参与调解的人员。开展调解前人民调解委员会应当履行相关告知义务。调解记录应客观、真实、整洁、简练。“调解结果”栏可直接选择对应项打√。记录经当事人校阅或向当事人宣读后，由当事人、调解员、记录人签名。

#### ⑦ 人民调解协议书

“人民调解协议书”是人民调解委员会调解民间纠纷，双方当事人达成调解协议的书面证明。其中“编号”栏按照有关规定或者各人民调解委员会自定的办法填写。当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织

的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。“纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及各方请求，填写内容较多时，可附页。“协议”栏应载明各当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。“履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。“人民调解协议书”必须由纠纷各方当事人签名或盖章，人民调解员签名，加盖人民调解委员会印章，并明确填写日期。

### ⑧ 人民调解口头协议登记表

“人民调解口头协议登记表”是纠纷当事人达成口头协议后，人民调解委员会对口头协议主要内容的记录。其中“编号”栏按照有关规定或者各人民调解委员会自定的办法填写。当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、年龄、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。“纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及各方请求，填写内容较多时，可附页。“协议”栏应载明各方当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。“履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。口头协议登记表由人民调解委员会填写，加盖人民调解委员会印章，并载明填写日期。

### ⑨ 人民调解回访记录

“人民调解回访记录”是人民调解委员会对达成调解协议的纠纷当事人进行回访，了解协议履行情况及其他有关情况的记录。其中“当事人”

---

栏填写被访问的当事人的简要情况。“调解协议编号”栏填写回访所涉纠纷调解协议书编号。“回访事由”栏填写纠纷名称。“回访情况”栏可包括当事人对调解工作的意见、要求，协议的履行情况，协议履行发生争议向人民法院起诉及人民法院的判决结果，有无错误调解及激化迹象，采取的措施等。“回访人”是指开展回访工作的人民调解员。

#### ⑩ 卷宗情况说明

对案件卷宗制作情况进行的必要说明。

#### ⑪ 封底

封底是卷宗的末页。封底由立卷人、审核人共同签名。

编号：

存根

## 人民调解员调解案件登记表

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，调解\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_之间的纠纷。

纠纷是①依申请调解②主动调解③接受委托或移交调解。

纠纷类型：婚姻家庭纠纷，包括①婚约财产纠纷②离婚纠纷③同居关系纠纷④抚养纠纷⑤扶养纠纷⑥赡养纠纷⑦继承纠纷⑧其他

调解情况：

- 1、调解成功，达成①口头协议②书面协议。
- 2、调解不成，告知当事人通过①行政②仲裁③诉讼④其他途径解决。

调 解 员：\_\_\_\_\_

记录日期：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_人民调解委员会

---

编号：

正本

## 人民调解员调解案件登记表

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，调解\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_之间的纠纷。

纠纷是①依申请调解②主动调解③接受委托或移交调解。

纠纷简要情况：\_\_\_\_\_

---

调解情况：\_\_\_\_\_

调 解 员：\_\_\_\_\_

记录日期：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_人民调解委员会

备注：1、本单用于统计人民调解员调解纠纷工作量，由人民调解员填写。

2、在本单相关栏目序号上打√。

3、本单一式两联，正本联沿虚线裁下交人民调解员所在人民调解委员会，存根联由人民调解员留存。



\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_\_\_\_人民调解委员会  
调解案件汇总登记表

填报日期：

调解员 姓名	调解案 件数	调解结果			履行情况		备注
		达成协议		调解 不成	已履行	未履行	
		口头	书面				

填表人：

审核人：

说明：本表由人民调解委员会根据《人民调解员调解案件登记表》汇总填写，作为掌握了解调解员工作情况的依据。

---

## 第二部分 法律政策索引

### 一、有关调解工作的法律政策

1. 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》（2018年）
2. 全国工商联、司法部《关于推进商会人民调解工作的意见》（2018年）
3. 最高人民法院《关于进一步深化家事审判方式和工作机制改革的意见》（2018年）
4. 全国妇联、中央综治办、最高人民法院、公安部、民政部、司法部《关于做好婚姻家庭纠纷预防化解工作的意见》（2017年）
5. 最高人民法院、司法部《关于开展律师调解试点工作的意见》（2017年）
6. 财政部、司法部《司法行政机关财务管理办法》（2017年）
7. 司法部《关于进一步加强行业性、专业性人民调解工作的意见》（2014年）
8. 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》（2011年）
9. 最高人民法院《关于人民调解协议司法确认程序的若干规定》（2011年）
10. 《中华人民共和国人民调解法》（2010）
11. 司法部《关于加强人民调解员培训工作的意见》（2003年）

### 二、有关婚姻家庭的法律法规

1. 有关婚恋同居纠纷的  
中华人民共和国婚姻法

## 2. 有关婚约财产纠纷的

中华人民共和国婚姻法

最高人民法院关于适用《中华人民共和国婚姻法》若干问题的解释（二）

## 3. 有关抚养纠纷的

中华人民共和国婚姻法

最高人民法院关于适用《中华人民共和国婚姻法》若干问题的解释（一）

关于人民法院审理离婚案件处理子女抚养问题的若干具体意见

## 4. 有关离婚（财产）纠纷的

中华人民共和国婚姻法

最高人民法院关于适用《中华人民共和国婚姻法》若干问题的解释（二）

最高人民法院关于适用《中华人民共和国婚姻法》若干问题的解释（二）的补充规定

最高人民法院关于适用《中华人民共和国婚姻法》若干问题的解释（三）

中华人民共和国物权法

中华人民共和国民法总则

中华人民共和国民法通则

中华人民共和国农村土地承包法

## 5. 有关赡养纠纷的

中华人民共和国婚姻法

中华人民共和国收养法

---

## 6. 有关继承纠纷的

中华人民共和国继承法

## 7. 涉及家暴离婚纠纷的

中华人民共和国婚姻法

中华人民共和国反家庭暴力法

## 后 记

本手册由全国妇联权益部、司法部人民参与和促进法治局共同编写。北京、天津、上海、重庆、湖南、湖北、山东、浙江、辽宁等地妇联和一线调解员贡献了大量一线经验和案例。在此一并表示感谢。

手册中如有疏漏和错误之处，敬请批评指正。工作邮箱：  
xietiaochu2015@126.com





