

人民调解培训方案

目 录

第一节 培训制度.....	2
一、培训方针.....	2
二、培训体系.....	2
三、培训计划和实施.....	5
四、培训效果评估及记录.....	7
第二节 人民调解的基本知识.....	8
一、人民调解的概念.....	8
二、人民调解的特征.....	8
三、人民调解委员会.....	9
四、调解形式.....	11
五、人民调解员.....	17
六、人民调解的角色.....	17
第三节 民间纠纷调解.....	20
一、民间纠纷及预防.....	20
二、民间纠纷的受理和调解.....	22
三、常见民间纠纷及调解方法.....	23
四、民间纠纷调解应坚持的准则.....	56
第四节 人民调解法.....	59
一、中华人民共和国人民调解法.....	59
二、人民调解法的重要意义.....	65
三、人民调解法的七大亮点.....	65
四、人民调解工作范围.....	68

五、人民调解与司法调解、行政调解的衔接	71
六、人民调解、司法调解和行政调解的区别与联系	78

第一节 培训制度

一、培训方针

公司培训秉承全员参与、全面覆盖、重点培训，全面考核的原则，用三个层面、一考核贯穿全年培训工作，以公司内部培训为主，外部培训为辅，积分制的方式进行工作。力求建立起全面的培训制度，用先进的培训方法、持续的培训时间建立起一支团结上进的“现代学习型队伍”，并达成以下培训目标：

1. 完善全员的岗前培训课程、人民调解知识培训课程、专项培训课程，加强培训，持续提高、强化全体人民调解员的企业文化、人民调解知识、专业技能；
2. 提高现有管理者的职业素质与管理技能；
3. 进行大规模的团队建设培训，加强部门、员工的沟通

二、培训体系

（一）职责

1. 人事行政部：

（1）负责组织编制培训计划、培训预算与控制、实施、效果评估等工作；

（2）建立公司内部培训教材库和考核试卷库，为后续培训工作提供充足资源；

2. 各职能部门：

(1) 负责提出本部门的培训需求并协同人事行政部共同组织好培训的实施及评估；

(2) 根据人事行政部培训计划实施本部门的二级培训；

(3) 培训课程开发，协助人事行政部建立内部培训教材及试卷题库，各个部门负责人需每季度/年度提供新课程培训。对于提供比较优秀的内训教案和培训师给予一定的奖励。

(二) 培训种类及内容

1. 培训种类，按培训内容分为：

(1) 岗前培训

①按季度开展培训。新进人员数达到 15 人（含）以上时，HRBP 将组织岗前培训；若每季度内新进人员数未达到 15 人的也将在每季度结束后的次月初组织实施岗前培训。

②培训内容包括：公司介绍、组织结构、企业文化、基本管理制度、人民调解知识、安全教育、岗位基本工作要求等。

(2) 人民调解知识培训

①所有有关人民调解的知识必须进行全面、可持续的培训、学习；

②采用 PPT 授课、网络学习、自学、外训集中授课等方式实施；

③考核方式采用网络考试、现场试卷考试、培训提问等方式。

④每一次考核成绩纳入公司考核体系，作为考核加减分项参考之一。

(3) 专项知识技能培训

①专项知识技能培训是指对在岗员工进行岗位职责、操作规程和专业技能的培训，使其在充分掌握理论的基础上，能自由地应用、发挥、提高。

②专项知识技能培训的目的：更新/扩展员工知识面、增强员工技能，提高工作质量和效率、减少工作失误以及为工作轮换、横向调整和晋升做准备。

③专项知识技能培训由需求部门负责人根据需要，列入年度培训计划。

2. 按实施主导组织部门分为：

(1) 一级培训：公司范围内，或涉及两个部门以上或一次性培训人数超过 30 人以上的培训由人事行政部组织相关部门实施，相关培训记录表单等均需由人事行政部存档。

(3) 二级培训：各部门范围内的培训，包括各部门根据工作需要为本部门人员所做的自主培训，以及与本部门相关的新发行制度的系统学习等，培训形式不限，可以为总结会、交流会、晨会等，相关培训记录表单原件由各部门存档，报送一份至人事行政部备档存案；

(3) 培训形式：分为内训、外聘内训、外训和员工自学。总原则以自学为主，外训为辅。

3. 培训资源建设及管理

(1) 培训教材

①培训教材包括内建教材和外部教材，教材的载体可以是文字、电子文档、录像等形式，教材由人事行政部统一管理。

②内建教材由各部门开发，人事行政部进行协助。来源主要有企业文化、公司制度、及管理素质类的分享、各职能部门业务技能工作总结、企业重大事件案例等。

③外购教材的引入和消化所有参加外训的员工，必须在受训结束一周内向人事行政部递交相关培训教材原件（员工可保留复印件），并协助人事行政部结合公司的实际进行教材的修改而成为公司的内部教材。

（2）培训设施设备以使用公司公共设施和物品为主，公司短缺但培训必需的，可由人事行政部进行申购，并由人事行政部统一保管。

（3）培训经费专款专用，主要用于培训、讲师培训、培训费用报销等。

三、培训计划和实施

（一）培训计划：

1. 培训计划包括年度培训计划和月度培训计划。

（1）人事行政部每年12月份初向各部门发出次年度培训计划表。各部门根据业务需要及部门发展规划，拟定次年度培训计划，填写《年度公司培训计划表》，经公司领导审核后于12月30前汇总到人事行政部。

（2）人事行政部对各部门培训需求进行汇总分析，结

合公司战略编制公司年度员工培训计划，报公司领导审批。

(3) 临时增加的培训，需求部门或人员须填写《培训计划实施申请表》或《外部培训申请表》，经部门领导审核，并报公司领导审批，由人事行政部列入年度培训计划中。

(二) 培训实施

(1) 人事行政部负责培训讲师、教材、培训场地等相关事项的联络与准备工作。

(2) 网络自学

①OA 开通在线培训、考试模块，每个员工根据自己需求自行下载学习；

②培训库内容包括：岗前培训、产品知识、专题培训。

③学习完需随时完成在线考试，考试合格算积分。

(3) 内训

①人事行政部提前一周通知讲师相关培训计划，讲师须全力配合人事行政部的培训计划安排认真编写教材和考试试题(如需书面考核)，并将培训教材交人事行政部备案。

②人事行政部将提前至少 3 天向受训部门下发培训通知，受训部门根据通知内容安排相关人员准时接受培训。

③人事行政部负责培训考勤和课堂纪律的维持，以及受训人员的签到及培训的记录。受训人员须提前至培训地点做好听课准备，并在《培训签到表》签到。

④需书面考核的培训须在课程结束后由人事行政部组织安排考核，考试成绩纳入考核。

(4) 外训

①根据培训计划，各部门需协同人事行政部提前一个月搜寻相应培训课程两家以上培训机构进行比与筛选，并与《外部培训申请表》一同提交至公司领导审批。

②人事行政部提前一周将培训信息（包括地点、时间、教材、注意事项等）通知参训人员。

③参训人员在接到通后，应将工作提前安排妥当，不得影响日常工作。

④外训人员必须在参训结束一周内向人事行政部递交相关培训教材原件（员工自己可保留复印件）和《外部培训总结报告》，若有证书须一并交至人事行政部，由人事行政部负责培训备案和教材消化。

四、培训效果评估及记录

1. 全员培训采用积分考核制，课程分选修课和必修课，每月根据自己的情况，自行学习，具体参见《公司培训积分考核政策》。

2. 网络学习培训需在线参与考试，考试成绩纳入考核。

3. 外训获得的资格证书可以冲抵课程积分。

4. 培训效果评估一般程序：由人事行政部协助讲师根据已确定的考核评估方式在培训课程结束后完成相应考核评估，并将培训与考核结果及意见汇总公布，成绩纳入员工考核，并存档有效记录，确保员工培训的效果。

5. 培训记录

（1）由公司出资培训后获得相关证书或证明的，应将

受训的资格证书等有关资料送人事行政部归档保管。

(2) 人事行政部根据《培训签到表》、相关资格证书或证明及《外部培训总结报告》，建立《员工年度培训记录档案表》，以作为员工相关人事变动的依据之一。

第二节 人民调解的基本知识

一、人民调解的概念

人民调解是由本地人民推选的群众性调解组织——人民调解委员会，依照国家法律、法规、规章、政策以及社会主义道德，在基层人民政府和基层人民法院的指导下，弄清事实真相、评断是非曲直，对民间纠纷双方当事人进行耐心细致的说服劝导，促使他们互相谅解、平等协商，自愿达成协议，消除纷争的一种群众自治活动。人民调解也是一项有中国特色的诉讼外纠纷解决机制。人民调解与司法调解(法院调解)行政调解在调解性质、机构、权力、范围、效力上是不同的人民调解协议具有民事合同性质。

二、人民调解的特征

人民性——调解员来自人民，调解的是人民内部的纠纷目的是化解民间纠纷、维护社会稳定，实现群众自治。

民主性——它是人民群众直接行使民主权利，直接管理社会事务的一种表现，是实现民主自治的重要形式，体现了社会主义的“直接民主”和人民群众当家作主的地位。人民调解员在调解时应运用说服教育、民主讨论、协商的方法。

自愿性——人民调解必须依靠当事人自愿，不得强制进行调解。

司法性——人民调解不同于过去的民间调解，不是群众的自发活动，而是法律规范的诉讼外民间纠纷解决机制。

三、人民调解委员会

（一）人民调解委员会的性质

群众性——人民调解委员会遍布全国、人数众多、来自人民群众。自治性——人民调解委员会既不是国家司法，也不是国家行政机关，而是作为群众组织参与社会事务的管理。

（二）人民调解委员会的设立形式

《条例》规定村民委员会、居民委员会、乡镇、街道、企业事业单位设立人民调解委员会，也可以设立区域性、行业性人民调解委员会。人民调解委员会之间没有隶属关系。同时明确调解委员会可以下设调解组、调解员，建立三级调解网络。

（三）人民调解委员会的任务与工作方针

人民调解委员会的任务是：

1. 调解民间纠纷，促进社会和谐；
2. 参与社会治安综合治理工作，开展民间纠纷排查，预

防民间纠纷激化；

3. 配合有关国家机关工作， 化解社会矛盾；

4. 开展法制宣传，教育公民遵守法律、法规和社会公德

5. 反映社情民意和调解工作情况。

工作方针是：“调防结合，以防为主，多种手段，协同作战”。含义是：一是要积极调解，及时化解民间纠纷，努力把可能激化的矛盾纠纷减少到最低限度。二是要把出发点和落脚点放在“预防”上科学的把握民间纠纷产生演变的规律，对民间纠纷产生的原因，如何防止民间纠纷激化，及时化解民间纠纷的法律依据、政策等，要进行深入研究.对各种民间纠纷要努力做到“抓早、抓小、抓苗头、防激化”。三是要综合运用经济、行政、法律、政策和道德等多种手段化解矛盾纠纷。

“调防结合，以防为主”要求调解人员既要调解，更要预防，要立足于调解，着眼于预防，在预防思想的指导下进行调解，在调解工作中抓紧预防。调中有防，寓防于调。预防工作包括两方面：一是防止纠纷的发生，一是防止民间纠纷激化为刑事军事案件和恶性事件.预防纠纷的重点是防止纠纷激化.这就需要对已经发生纠纷及时调解，采取各种措施，防止微化。可见，调与防是辩证统一的，互为因果，互相促进。

“多种手段，协同作战”充分说明了民间纠纷的调解与预防是一具浩大的社会工程，需要采取各种手段，需要社会各部门的能力合作。它有两层含义：

1. 人民调解组织在调解和预防民间纠纷的过程中，可以采取法律、政策和道德等多种手段，也可以与其他部门，如法院、民政、公安、建设、城管、环保、及工会、妇联，互相配合，多管齐下，采用经济的、政治的手段。

2. 人民调解组织对于调解不了的疑难纠纷、重大纠纷或不属于人民调解范围的纠纷要主动及时送交各级党委、政府工作报告或各有关部门处理，或劝说纠纷当事人通过合法途径解决。并且要积极配合各级党委、政府或各有关部门处理纠纷。

四、调解形式

调解形式是指调解人员在调解纠纷过程中采用的具体方式。常用的调解方式有：单独调解、共同调解、间接调解、公开调解、非公开调解、联合调解等。

单独调解是指纠纷当事人所在地或纠纷发生地的调解委员会单独进行的调解，共同调解是指两个或者两个以上，上的人民调解组织，依照一定的程序或规定对跨地区、跨单位的民间纠纷进行的调解；联合调解是指人民调调解会同其他地区或部门的调解组织、群众团体、各有关部门，相互配合，协同作战，共同治理民间纠纷的一种方式；直接调解是指调解人员将纠纷双方当事人召集在一起，主持调解他们之间纠纷；间接调解是指调解人员动员纠纷当事人以外的第三人参与调解，借助第三者的力量进行调解；公开调解是指人民调解委员会在调解纠纷时，向当地群众公开公布调解时间、

调解场所，邀请当事人亲属或朋友参加，允许群众旁听的调解方式；非公开调解是指只有当事人和调解人员在场面无其他人参加或旁听的调解。

1. 单独调解这是调解委员会最常用的调解方式之一。单独调解适用于调委会独任管辖的纠纷。这类纠纷不涉及其他地区、其他单位的关系人。调解组织对纠纷双方当事人都比较熟悉，便于深入调查研究，摸清纠纷发生、发展情况，针对当事人的心理特点，开展调解工作；便于督促调解协议的履行；便于解决当事人合理的实际困难。因此调解成功率较高。单独调解应注意因人熟、地熟、情况熟而照顾情面或碍于一方势力所造成的不公正调解等弊端。

2. 共同调解是指由两个或两个以上的人民调解组织，对于跨地区、跨单位的民间纠纷，协调配合，一起进行的调解。《人民调解委员会组织条例》第七条规定：“……，跨地区、跨单位的纠纷，可以由有关的各方调解组织共同调解。”那么什么是跨地区、跨单位的民间纠纷呢？跨地区、跨单位的民间纠纷指的是纠纷当事人属于不同地区或单位或者纠纷当事人属于同一地区或单位而纠纷发生在其他地区或单位的。共同调解民间纠纷与人民调解委员会单独调解民间纠纷的方法、步骤基本相同。但共同调解实施起来较单独调解要复杂，因此，人民调解委员会在与其他地区或单位的人民调解委员会共同调解纠纷时应注意：

①共同调解是数个调解组织共同调解一起纠纷，在受理后，必须分清主次，以一个调解组织为主，其他调解组织协助。一般情况下，以先行受理民间纠纷的人民调解委员会为主，其他各方为协助调解方。当有两个或两个以上人民调解委员会同时受理时，应本着有利于纠纷调解的原则确定由其中哪个调委会管辖，并以有管辖权的调委会为主调解，其他有关各方协助调解。

②在实施调解前，要详细研究制定调解计划，明确分工。在进行调解时，参与调解的调解组织要相互配合，加强信息交流，协调一致地开展工作。

③共同调解，要以事实为依据，以法律为准绳，对当事人要一视同仁，防止小团体主义、宗派主义对调解工作的干扰。

④调解协议达成后，各调解组织要以高度负责的精神督促本辖区内当事人认真履行调解协议。

⑤以为主方的调解委员会进行纠纷统计，并做好纠纷档案管理工作。

2. 直接调解是指调解人员将纠纷双方当事人召集在一起，主持调解他们之间的纠纷。直接调解可以单独调解，也可共同调解。在实行这种调解之前，调解人员一般都事先分别对当事人进行谈话，掌握了处理这起纠纷的底数，直接调解普遍适用于：

①情节比较简单的纠纷，这类纠纷事实清楚，经说服教育，当事人能够认清是非曲直，使矛盾得到解决；

②矛盾冲突只限于双方当事人之间的纠纷；

③涉及当事人隐私或其他不宜扩散的纠纷。调解人员在采用直接调解的方式时，特别需要对当事人做深入细致的思想工作，促使当事人之间和解，在新的基础上增进团结。

3. 间接调解是指调解人员动员借助纠纷当事人以外的第三者的力量进行调解。间接调解方式的运用可分为两种情况：一是针对某些积怨深、难度大的纠纷，动员借助当事人的亲属、朋友的力量，共同做好当事人的思想转化工作。这种调解方式在实践中经常被用来与直接调解结合或者交替使用：

二是针对某些纠纷的当事人做恋于幕后人为其出主意的心理特征成其意志受幕后人控制、操纵的特点，先着重解决好与纠纷：当事人有关的第三者的思想认识问题，然后利用人们对亲近的人较为信任的心理共性，把对纠纷的正确认识通过第三者作用于当事人，促其转变。如有些都烟. 纠纷，表面上看是夫妻之间闹矛盾，其实是公婆或岳父母在背后指使、提纵。对这类纠纷调解人员受理后，应首先从做公婆成岳父母工作入手，解决好他们的思想认识问题，然后再通过他们做夫妻双方的工作，间接调解是人民调解委员会在实践中经常运用的一种工作方法和调解技巧，其中蕴涵着深刻的哲学道理。

4. 公开调解是指人民调解委员会在调解纠纷时，向当地群众公布调解时间、调解场所，邀请当事人亲属或朋友参加，允许群众旁听的调解方式。这种调解形式主要适用于那些涉及广、影响大、当事人一方或双方有严重过错，并对群众有教育示范作用的纠纷，以起到调解一件、教育一片的作用。采取公开调解的方式要注意：

①纠纷选择要有典型意义，要使群众通过参与调解达到

受到法律、政策及社会公德教育的效果；

②所选择的纠纷不得涉及当事人的隐私；

③公开调解要注意方法，不能搞成“斗争会”或“批判会”，应以说服教育为主，促成当事人之间和解。公开调解是人民调解委员会通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，教育公民遵纪守法，尊重社会公德的重要方式。

5. 非公开调解是指人民调解委员会只有当事人在场无其他人参加的情况下进行的调解。非公开调解是与公开调解相对而言的。

非公开调解适用于涉及纠纷当事人隐私权的纠纷，如一些婚姻纠纷、恋爱纠纷、家庭内部纠纷和调委会认为不宜公开调解的其他纠纷。非公开调解是调委会针对纠纷当事人的特点和纠纷的具体情况，灵活采用的调解方式和调解技巧。有些纠纷当事人心胸狭小，有些当事人认为家丑不可外扬，还有的纠纷内容属于不宜公开的。采用非公开调解，能够使纠纷当事人说出心里话，使调解人员找到纠纷症结，对症下药调解纠纷。

6. 联合调解是指人民调解委员会会同其他地区或部门的调解组织、群众团体、政府有关部门，甚至司法机关，相互配合，协同作战，共同综合治理民间纠纷的一种方式。联合调解与共同调解既有区别又有联系。联合调解不仅适用于跨地区、跨单位、跨行业的纠纷，久调不决或有激化可能的纠纷，以及涉及到调解组织无力解决当事人合理的具体要求的纠纷，而且更适用于调解处理土地、山林、坟地、宗教信仰等引起的大型纠纷和群众性械斗，适宜于专项治理多发性、易激化纠纷以及其他涉及面广、危害性大、后果严重的民间纠纷。联合调解较共同调解规模更大，必要时可在当地党委、政府的统一领导下，发动政府职能部门以及司法机关共同对民间纠纷进行疏导、调解、处理。联合调解是政府有关部门及司法机关与调解组织共同参与调解、处理民间纠纷，将调解组织的疏导、调解同基层人民政府的行政处理、法院的审判活动联为一体的综合治理，因此较共同调解的权威性更强，效力更大。

联合调解处理程序应遵循参与部门的工作程序，如调解程序、处理程序、司法程序。联合调解除共同调解应注意的问题外，还应注意以下几点：

①加强组织领导，联合调解工作对象是大型的、复杂的民间纠纷，需要参与的各部门之间密切合作。因此，必须要做好组织、发动工作，特别是面对带有家族性、宗教性的大型纠纷和群众性械斗，专项治理多发性、易激化纠纷，更应加强组织领导，必要时可由基层人民政府出面，制定工作计

划，统一部署。

②加强调解处理民间纠纷中的信息传递与反馈。大型纠纷往往涉及几个地区或者跨出县界、省界，参与调解处理的部门较多，并且分散。因此，必须加强调解处理民间纠纷信息传递与反馈，使主管领导了解纠纷发生、发展动态，了解调解处理效果，了解群众对联合调解的反映；同时也可使各部门更好地贯彻领导意图，按照民间纠纷调解处理部署开展工作。

③要严格政策界线。联合调解往往会与行政处理、法院审判相联系，因此，要严格按照各部门的分工，防止以罚代调，以调代法，严禁越权处理。

五、人民调解员

1. 人民调解员的概念：人民调解员是经群众选举或者接受聘任，在人民调解委员会领导下，从事人民调解工作的人员。人民调解委员会委员、调解员统称人民调解员。

2. 人民调解员的任职条件及产生：遵守法律、法规和国家政策；品行端正、办事公道；有群众威信，热心人民调解工作；有一定的法律知识、政策水平和调解能力。采用选举和聘任两种形式产生，任期为三年。

3. 人民调解员的职业道德：人民调解员履行职务，应当坚持原则，爱岗敬业，热情服务，诚实守信、举止文明，廉洁自律，注重学习，不断提高法律、首选素质和调解技能。

4. 人民调解员的职业纪律：不得徇私舞弊；不得对当事人压制、打击报复；不得侮辱、处罚纠纷当事人；不得泄露当事人隐私；不得吃请受礼。

六、人民调解的角色

1. 信息员依托完善的人民调解组织网络体系和广布的调解志愿者队伍，人民调解员坚持每月定期开展矛盾纠纷大排查不少于8次，特别是在节假日或重大活动期间以及社会敏感时期排查各类纠纷苗头，密切关注辖区内的社情民意和舆情动态，及时准确掌握纠纷信息，把工作做在前头，掌握调解矛盾纠纷的主动权，当好信息员。

2. 普法员

人民调解员首先要将日常的法制宣传和矛盾纠纷排查工作相结合。在排查纠纷的同时向老百姓宣传等一系列与他们生产生活息息相关的法律法规，增强他们的法律意识，使他们依法提出诉求、合法解决问题，做到防患于未然；二是对前来咨询的讲解法律法规知识及法律程序；三是在纠纷解决的过程中，针对纠纷案件所涉及的法律规定、需要提供证据的法律要求、人民调解协议的法律效力、人民调解协议进行司法确认的程序等有关法律知识进行讲解。

3. 引导员

在正式调解前，人民调解员首先将纠纷解决的步骤、等重要事项告知当事人，帮助当事人了解调解、诉讼的一系列相关程序，同时给当事人分析选择诉讼和调解的利与弊，宣讲人民调解化解纠纷的优点：既减少时间成本和经济成本，又能达到案结事了的法律和社会效果。通过科学和正确的引导当事人选择化解纠纷的方式，当好引导员。

4. 疏导员

多数纠纷双方当事人，在遇到纠纷时情绪都比较激动，

人民调解员在接待当事人时关键是要疏导当事人的情绪，让当事人宣泄愤怒和不满，待当事人心平气和时再进行调解。在宣泄过程中，人民调解员既要会倾听，也要当出气筒

，通过倾听听出矛盾的根源，听出解决矛盾的决定性因素，找出症结及时疏导情绪，当好疏导员。

5. 劝解员

在当事人情绪恢复平静后，人民调解员注意把握时机，站在第三方的角度，根据具体的纠纷情况，综合运用多种调解方式，既要有法律依据又要有理有据讲情讲义的进行劝解当事人，同时做到解释问题耐心、宣传政策细心、化解纠纷诚心，通过三心服务，解开当事人的心结，达成和解，使人民调解工作体现人文关怀，更大的发挥柔情调解的空间，当好劝解员。

6. 衔接员

调解不是万能的，许多当事人首先选择调解，但是在调解过程中由于争议的问题分歧太大，或者赔偿的数额相差悬殊等问题，很难达成调解协议转而选择诉讼。在进入诉讼之前，当事人的情绪最不稳定，也是矛盾最容易激化升级的时期，人民调解员们及时帮助当事人进入诉讼程序，对于符合条件的，做好调援对接，告知当事人办理法律援助的相关程序以及需要的证明材料。对于不符合援助条件的，做好调诉对接，同时指导当事人拟写诉状、收集整理证据，如需要办理相关的鉴定，告知当事人按照法定程序进行鉴定，帮助当事人顺利，让当事人感到自己的事情有地方管、有人协调，增强了人民调解员的公信度，通过调援对接、调诉对接，当好衔接员，有效地防止矛盾的激化。

第三节 民间纠纷调解

一、民间纠纷及预防

（一）民间纠纷的概念

是指相对于“官方”而了生在民间的一切纠纷。包括公民与公民之间，公民与法人和其他社会组织之间涉及民事权利义务争议的各种纠纷(平等主体)。

（二）民间纠纷的预防措施

民间纠纷具有广泛性、复杂性、长期性、潜伏性、季节性和多变性等特点。那么如何预防呢？

1. 要建立完备的信息网络，及时捕捉有关信息。

要真正做到防患于未然，人民调解员不仅要眼观大路，还要耳听八方。仅依靠少数的人民调解组织和少量的人民调解员是很难把握住所有的蛛丝马迹的。因此，需要建立完备的信息网络，需要广大人民群众积极参与，做好信息通报工作，才能大大拓宽人民调解员的信息来源、增加所获得的信息量，使人民调解员在第一时间获得纠纷信息从而及时调解纠纷。

2. 要把握民间纠纷的规律，加强纠纷预测分析工作。

民间纠纷发生、发展和变化都是有规律的。把握住这些规律，调解人员就可以对民间纠纷的形成发展及未来趋势做出合理的预见和推测，从而先行一步，在纠纷发生前加以控制，把纠纷解决在萌芽状态。根据民间纠纷发生的时间、地点、当事人和纠纷的类型，我们可以把预测纠纷的方法分为以下四种：

(1) 因时预测法。有些民间纠纷的发生、发展具有季节性，如农村收种、生产紧张的季节就容易发生农田水利、农机具、牲畜、农用物资等纠纷；而在农闲时就不同了，如房屋宅基地、婚姻家庭、邻里纠纷等等。把握了时令规律，调解组织就可以提前提前安排集中排查调处活动，根据季节的不同确定不同的排查重点，做好相关纠纷的预防工作。

(2) 因地预测法。纠纷的发生受到多种因素的影响，客观环境不同，所发生的民间纠纷的种类不同。如农村，存在着因农村干部土地流转强发的土地纠纷；在街道社区，存在着因城市化进程加快引了的房屋拆迁、回迁纠纷；另外客观环境不同，某些民间纠纷的发生频率也会不同。

(3) 因人预测法。纠纷当事人的性别、年龄、生活环境、文化程度以及法制观念，都不尽相同，纠纷的发展变化也是复杂多样的。以年龄不同为例：在老年人身上多了解赡养纠纷，而在年轻人身上则多发生恋爱、婚姻纠纷等。

(4) 类型预测法。主要用于民间纠纷激化的预防工作中。不同类型的纠纷，发展变化的趋势是不同的。如山林水利、区分边界的纠纷常常会引起聚众械斗；赡养纠纷，往往会引

起被赡养者含屈轻生；严重侵犯他人人身权和人格权引起的纠纷，则往往符导致行凶杀人。调解员要区分不同类型采用不同的方法，做好预防工作。

3. 是根据实际情况，采取多种预防形式。

主要有：

(1) 主动预防与被动预防；

(2) 重点预防与一般预防；

4. 是要加强横向联系、建立严密的预防控制系统。

搞好民间纠纷的预防，要贯彻协同互动原则，实行综合治理。要将人民调解工作与基层民主政治相结合，与人民来信、来访相结合，与法院、民政、公安、建设、城管、环保及工会、妇联等部门互相配合，多管齐下，展开多层次、多渠道的预防工作，构建一个严密的预防控制系统，发挥预防功能。

二、民间纠纷的受理和调解

纠纷发生后，当事人可以向人民调解委员会申请(人民调解员也可以主动调解)，书面申请口头申请都行，但调委会都要做好登记，并且要及时调解，对于人民调解委员会不得调解的纠纷，应当告知当事人按照法律、法规规定提请有关部门处理或者向人民法院起诉；纠纷有可能激化的应当疏导、缓解并及时通知有关部门。在调解过程中要告知当事人的权利和义务。对于事实清楚，争议不大的纠纷，实行一至两名人民调解员负责的简易调解；对事实复杂、争议较大的纠纷实行由三名以上人民调解员负责的庭式调解。采用庭式调解的要严格按照《人民调解条例》规定进行。纠纷调解的时限一般为一个月内完成，有特殊情况的，经纠纷双方当事人同意可以继续调解。调解文书的制作要有：目录、调解申请书、民间纠纷调解登记表、调查笔录、有关证据、调解笔录、人民调解协议书、回访记录。

三、常见民间纠纷及调解方法

(一) 关于婚约问题。

1. 婚约即婚姻预约。

是指男女双方之间以缔结婚姻关系为目的所订立的预约，我们通常把这种行为称订婚。婚约这种行为是我国好多地方留传下来的一种旧习俗。我国现行的《民法典》对男女双方达到法定婚龄，申请办理结婚登记后确立婚姻(夫妻)关系作了明确规定。而对于婚约行为未作规定。法律对婚约行为既不承认也不加干涉。

因我国《民法典》不承认不保护婚约，所以男女双方最终能否结婚，完全以他们提出结婚申请，要求登记结婚时所表示的意愿为依据。如果双方订婚后，一方反悔要求解除婚约就可自动解除，无需任何机关办理法律手续。另一方也不得因已订婚而强迫对方与自己结婚。那么，婚约解除彩礼、男方自愿赠与女方的礼品、索要的财物、财产的消费等损失怎么办呢？根据现行法律，对以订婚为名索要财物的，必须坚决纠正，对因此而取得的财物应依法没收，并可对有关当事人酌情予以处罚；按当地婚俗男方给女方送的“彩礼”，

如果数额较大，原则上女方应当返还。因为总不能因为女方收了“彩礼”就不能退婚，或者不退“彩礼”就不能退婚。既然，女妨退婚，当然也应当责令其退还“彩礼”。如果是男方的自愿赠与，则不得要求女方返还。因为男方把赠物给女方，是出自本人自愿，女妨接受了物品，物品的所有权与处理权就转给了女方，男方对赠与物已不再享有所有权和处理权，因此也就不应该要求女方返还财物。至于因订婚及维系婚约而导致的财产消耗，原则上不予补偿。还有一种特殊情况，双方在订婚期间或者恋爱期间发生了两性关系，女方以青春名誉损失为由讨要精神损害赔偿。这一点法律没有明确规定，如果导致女方怀孕流产而影响身体健康的，女方可请求男方承担一定的医疗费、营养费等。

例如：2006年2月某地某村男青年沈某与某村女青年杨某经人介绍相识并确定了恋爱关系。同月底，双方父母主动提出，要求男方付上礼金和其他财物(共计人民币9210元)，就同意女儿嫁入沈家。男方对此欣然接受，因为这毕竟是当地的习俗，也是人之常情。于是，沈某便积极筹措资金，按女方的要求如数将钱物交给杨某的父母。此后，杨某也时不时的到沈家居住，沈家开始准备迎娶杨某过门成亲。谁知，杨某父母却以种种理由推迟婚期。无奈，沈某只有望“妻”兴叹，苦苦等待“岳父岳母”大人同意。然而，令沈某意想不到的，经过漫长的等待之后，得来的不是兴奋，而是杨某已经于2007年下半年另嫁他乡的消息。人财两空的结局令沈某无法接受。万般无赖的沈某要求杨某父母退回

预先支付的礼金和财物。可是，杨某父母却不同意，认为自己的女儿从订婚到 2008 年

的两三年间，时常到沈家居住已吃了亏，所以不同意退款。于是两家引了纠纷。所在镇调解委员会接到此案后，采取多种办法，不厌其烦地对双方进行说服教育，并阐明订婚时收取的彩礼，按法律规定应该如数退还。但杨某态度强硬，言辞甚激：“要钱没有，要老命就有一条！没有钱退给怎样！有本事到法院告去！”男方也不示弱：“我不告倒你，我就不姓沈，你等着进监狱吗！”双方针尖对麦芒，互不相让。至此，镇调解委员会调解告失败。经过一段时间，双方寻求律师咨询，亲朋好友做工作，私下还是解决不了。沈家又找镇调解委员会要求调解。最后，在调解委员会工作人员的努力下，细致地做好双方的工作，使双方冷静下来了，认识到各自的错误。通过双方协调，杨某父母同意退还部分礼金给沈某，沈某也同意取回部分礼金。次日，杨某按协议给沈某退还了人民币 3200 元，这起纠纷得到了圆满解决。

（二）关于婚姻纠纷问题

婚姻纠纷具体讲主要涉及离婚纠纷。我国《民法典》在规定男女双方自愿离婚的原则下，又明确规定“感情破裂，调解无效”作为准不准离婚的法定条件。所以在处理离婚案件时首先应掌握法定条件。

离婚的法定条件是：

“1. 重婚或有配偶者与他人同居的；2. 实施家庭暴力或虐待、遗弃家庭成员的；3. 有赌博、吸毒等恶习屡教不改的；4. 因感情不和分居满二年的；5. 其他导致夫妻感情破裂的情

形。”

造成离婚的原因是多方面的，有的婚姻当事人在当事人在订婚后，双方就产生矛盾，特别是女方不愿意返还男方的彩礼的，明知是无婚姻基础更谈不上深感情，但仍办理结婚登记而不同居生活；有的是因第三者插足；有的外出务工人员因双方分居时间较长，感情外移；有的夫妻关系不和睦，为达到离婚的目的，长期外出不归；有的因孩子抚养、婆媳关系、家务处理等等。

在处理婚姻纠纷中，除掌握法定外，在具体工作中还因清楚以下问题 一要说服教育当事人明确在家庭中地位平等，双方都有各用自己名称的权利，都有参加生产、工作、学习和社会活动的自由，建立平等和谐的家庭关系；二要教育当事人清楚尊老爱幼是中华民族的美德，父母对子女有抚养和教育的义务，子女对父母有赡养和扶助的义务，夫妻双方有相互扶养义务。三是既要防止简单，草率不作说服工作，把矛盾上交，又防止久调不决，致矛盾激化。如果调解确实不能合好的，可以经调解达成离婚调解协议后，到婚姻登记机关办理有关手续。协议应该有离婚的原因、孩子的抚养、共同财产的分割、债务的承担等内容。

《中华人民共和国民法典》

第一千零六十二条 夫妻在婚姻关系存续期间所得的下列财产，为夫妻的共同财产，归夫妻共同所有：

1. 工资、奖金、劳务报酬；
2. 生产、经营、投资的收益；
3. 知识产权的收益；

4. 继承或者受赠的财产，但是本法第一千零六十三条第三项规定的除外；

5. 其他应当归共同所有的财产。

（三）关于人身损害赔偿问题

1. 交通事故赔偿数额计算

损害赔偿的项目包括：医疗费、误工费、住院伙食补助费、护理费、残疾者生活补助费、残疾用具费、丧葬费、死亡补偿费、被扶养人生活费、交通费、住宿费和财产直接损失。前款规定的赔偿项目应当按照实际情况确定，并一次性结算费用。损害赔偿的标准按照下列规定计算：

（1）医疗费：按照医院对当事人的交通事故创伤治疗所必须的费用计算，凭据支付。结案后确需继续治疗的，按照治疗必需的费用给付。

（2）误工费：当事人有固定收入的，按照本人因误工减少的固定收入计算，对收入高于交通事故发生地平均生活费三倍以上，按照三倍计算；无固定收入的，按照交通事故发生地国营同行业的平均收入计算。

（3）住院伙食补助费：按照交通事故发生地国家机关工作人员的出差伙食补助标准计算。

（4）护理费：伤者住院期间，护理人员有收入的，按照误工费的规定计算；无收入的，按照交通事故发生地平均生活费计算。

(5) 残疾者生活补助费：根据伤残等级，按照交通事故发生地平均生活费计算。自定残之月起，赔偿二十年。但五十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年，最低不少于十年；七十周岁以上的按五年计算。

(6) 残疾用具费：因残疾需要配制补偿功能的器具的，凭医院证明按照普及型器具的费用计算。

(7) 丧葬费：按照交通事故发生地的丧葬费标准支付。

(8) 死亡补偿费：按照交通事故发生地平均生活费计算，补偿十年。对不满十六周岁的，年龄每小一岁减少一年；对七十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年，最低均不少于五年。

(9) 被扶养人生活费：以死者生前或者残者丧失劳动能力前实际扶养的、没有其他生活来源的人为限，按照交通事故发生地居民生活困难补助标准计算。对不满十六周岁的人抚养到十六周岁。对无劳动能力的人抚养二十年，但五十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年，最低不少于十年；七十周岁以上的按五年计算。对其他的被扶养人抚养五年。

(10) 交通费：按照当事人实际必需的费用计算，凭据支付。

(11) 住宿费：按照交通事故发生地国家机关一般工作人员的出差住宿标准计算，凭据支付。参加处理交通事故的当事人亲属所需交通费、误工费、住宿费，参照有关规定计算，按照当事人的交通事故责任分担，但计算费用的人数不得超过三人。因交通事故损坏的车辆、物品、设施等，应当修复，不能修复的，折价赔偿。牲畜因伤失去使用价值或者死亡的，折价赔偿。在事故处理中，财产损失，还应包括现场抢救（险）、人身伤亡善后处理的费用，但不包括停工、停产、停业等所造成的财产间接损失。职工因交通事故死亡或者残疾丧失劳动能力的，按照本办法的规定处理后，职工所在单位还应当按照有关部门的规定给予抚恤、劳动保障待遇。

2. 医疗事故的赔偿数额计算

医疗事故赔偿，按照下列项目和标准计算：

(1) 医疗费：按照医疗事故对患者造成的人身损害进行治疗所发生的医疗费用计算，凭据支付，但不包括原发病医疗费用。结案后确实需要继续治疗的，按照基本医疗费用支付。

(2) 误工费：患者有固定收入的，按照本人因误工减少的固定收入计算，对收入高于医疗事故发生地上一年度职工年平均工资 3 倍以上的，按照 3 倍计算；无固定收入的，按照医疗事故发生地上一年度职工年平均工资计算。

(3) 住院伙食补助费：按照医疗事故发生地国家机关一般工作人员的出差伙食补助标准计算。

（4）陪护费：患者住院期间需要专人陪护的，按照医疗事故发生地上一年度职工年平均工资计算。

（5）残疾生活补助费：根据伤残等级，按照医疗事故发生地居民年平均生活费计算，自定残之月起最长赔偿 30 年；但是，60 周岁以上的，不超过 15 年；70 周岁以上的，不超过 5 年。

(6) 残疾用具费：因残疾需要配置补偿功能器具的，凭医疗机构证明，按照普及型器具的费用计算。

(7) 丧葬费：按照医疗事故发生地规定的丧葬费补助标准计算。

(8) 被扶养人生活费：以死者生前或者残疾者丧失劳动能力前实际扶养且没有劳动能力的人为限，按照其户籍所在地或者居所地居民最低生活保障标准计算。对不满 16 周岁的，扶养到 16 周岁。对年满 16 周岁但无劳动能力的，扶养 20 年；但是，60 周岁以上的，不超过 15 年；70 周岁以上的，不超过 5 年。

(9) 交通费：按照患者实际必需的交通费用计算，凭据支付。

(10) 住宿费：按照医疗事故发生地国家机关一般工作人员的出差住宿补助标准计算，凭据支付。

(11) 精神损害抚慰金：按照医疗事故发生地居民年平均生活费计算。造成患者死亡的，赔偿年限最长不超过 6 年；造成患者残疾的，赔偿年限最长不超过 3 年。参加医疗事故处理的患者近亲属所需交通费、误工费、住宿费，参照有关规定计算，计算费用的人数不超过 2 人。

医疗事故造成患者死亡的，参加丧葬活动的患者的配偶和直系亲属所需交通费、误工费、住宿费，参照有关规定计算，计算费用的人数不超过 2 人。

3. 人身伤害赔偿数额计算

侵害人致伤他人，尚未造成残疾的，应当赔偿医疗费、因误工减少的收入。医疗费一般包括医药费、治疗费、护理费、交通费、住宿费、必要的营养费等。

侵害人致人残疾的，除应当承担医疗费、误工费等全部费用外，还应当赔偿残疾者的生活补助费、生活自助具费和残疾赔偿金，以及残疾者致残前实际抚养而又没有其他生活来源的人的必要的生活费。侵害人致死亡的，除应当承担医疗费等全部费用外，还应当支付丧葬费、死亡赔偿金，以及死者生前实际抚养而又没有其他生活来源的人的必要的生生活费。

医药治疗费的赔偿，一般应以所在地治疗医院的诊断证明和医药费、治疗费、住院费的单据或病历、处方认定。必要时，可以委托法医予以鉴定。

所在地治疗医院，一般是指距离受害人住所或侵权行为发生地较近的医院。

受害人先后到数个距离基本相等的医院治疗的，一般应认定最先就诊医院的医疗费，但该医院治疗失误或有其他特殊情况的除外。

应经医务部门批准而未获准擅自另找医院治疗的费用，一般不予赔偿。

受害人重复检查同一科目而结果相同的，原则上应仅认定首次的检查费用，但治疗医院确需再行检查的除外。如检查结果不一致，确诊之前的检查费用均应认定。

受害人擅自购买与损害无关的药品或治疗其他疾病的，

其费用不予赔偿。

受害人确需住院治疗或观察的，其费用应予赔偿。但出院通知下达后故意托延，或治疗与损害无关的疾病而延长住院时间的，其延长期间的住院费不予赔偿。

受害人进行与损害有关的必要的补救性治疗的费用，应予赔偿。

在诉讼过程中，治疗尚未结束的，除对已经治疗的费用赔偿外，对尚需继续治疗的费用，经有关医疗机构证明或者经调解双方达成协议的，可以一次性给付；也可以依照民事诉讼法的有关规定，告知受害人在治疗结束后另行起诉。

（1）误工费的赔偿

受害人误工日期，应当按其实际损害程度、恢复状况并参照法医鉴定或者治疗医院出具的证明等认定。

受害人的实际误工日期少于休假证明的，应以其实际的误工日期认定；实际误工日期多于休假证明的，一般应当根据休假证明认定。

受害人确需休养但无休假证明的，可在征求法医或治疗医院的意见后酌情处理。

受害人有固定收入的，误工费的赔偿应当按照其收入的实际损失计算。

固定收入，包括工资、奖金及国家规定的补贴、津贴，但不包括特殊工种的补助费。

奖金，以受害人上一年度本单位人均奖计算，超出奖金税计征起点的，以计征起点的，以计征起点为限。受害人受害前由于自身原因无奖金收入的，其次奖金不予计算。受害人无固定收入，或者受害人是承包经营户或个体工商户的，其误工费的赔偿，可以参照受害人前一年的平均收入或者当地同行业、同工种、同等劳动力的平均收入酌定。如依法应向税务机关纳税的，应以税单为据。

受害人依法从事第二职业的，其实际减少的收入，应当予以赔偿。

（2）受害人是另谋职业的离、退休人员的，其误工费的赔偿可以区别以下情况处理：

符合政策法律规定的，其实际减少的收入应予赔偿；

违反政策法律规定的，其赔偿要求不予支持。

受害人无劳动收入而要求赔偿误工费的，不予支持。如果受害人是家务劳动的主要承担者，因受害确实无法从事家务劳动造成其他家庭成员负担过重的，可酌情予以经济补偿。

受害人的实际收入高于当地居民平均生活费三倍以上的，按照三倍计算。

（3）护理费的赔偿

受害人受害后的生活自理能力，一般应以法医的鉴定或者治疗医院出具的证明认定。

受害人生活确实不能自理的，其护理费应予赔偿。护理期限，可以委托法医鉴定；也可以根据受害人的实际损害程度、恢复状况并征求治疗医院的意见后酌定。

护理人员一般设一至二人，但确有必要的除外。

护理人员有收入的，护理费的赔偿可以按照本意见关于误工费的规定计算。

护理人员无收入的，护理费的赔偿可以按照当地居民平均生活费标准计算。

（4）交通费、住宿费的赔偿

受害人到所在地医院治疗或者必须转院治疗的，其本人和必要的护理人员的交通费应予赔偿。

交通费的赔偿，一般应以公共电（汽）车、火车的硬座、轮船三等以下舱位等的收费标准计算。但伤情危急，交通不便或当地无上述车（船）的除外。

交通费的票据应与就医次数相符。票据少于就医次数的，一般可根据实际票据认定；票据多于就医次数的，应以实际就医次数认定。

必须到外地医院治疗的受害人，因医院无床位或其他原因的限制确需候诊且伤情不允许往返家中，或者往返家中的交通费高于住宿费的，其本人和必要的护理人员的住宿费应予赔偿。

住宿费的赔偿，可以按照当地国家机关一般工作人员的出差住宿标准计算，以住宿费的收据为凭。

（5）营养费的赔偿

经法医鉴定或治疗医院证明，受害人伤情严重，确需补充营养食品作为辅助治疗的，其费用可以酌情赔偿。

营养费的赔偿，可以按照当地居民平均生活费标准的百分之四十至六十的比例计算。应赔偿的期限，可以委托法医鉴定，也可以在征求治疗医院的意见后酌定。

侵害人探视受害失时携带的食品，一般应当视为赠与。

(6) 残疾者生活补助费、生活自助具费的赔偿

侵害他人身体致其丧失全部或部分劳动能力的，应当赔偿残疾者生活补助费。

依照法医学的鉴定标准，残疾者丧失劳动能力的程度分为十级。经法医鉴定为一级的，其生活补助费的赔偿，按照当地居民平均生活费计算，自定残之月起，赔偿二十年；二至十级的，以 10%的比例依次递减计算。但五十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年，最低不少于十年；七十周岁以上的按五年计算。

残疾者的误工费的生活补助费不得重复计算。以残疾者定残之月为界，之前由侵害人赔偿误工费，之后由侵害人赔偿生活补助费。

因残疾需要配制补偿功能的器具的，应当根据治疗医院的证明或法医意见，结合使用者的年龄、我国人口平均寿命、器具使用年限等因素，按照普及型器具的费用计算赔偿数额。

（7）丧葬费的赔偿

丧葬费，一般包括运尸、火化、普通骨灰盒和一期骨灰存放等费用。

丧葬费，按照侵权行为地的丧葬费标准支付。死者家属拒不执行有关部门限期殡葬决定而增加的费用，不予赔偿。

死者家属违反有关殡葬的规定，大办丧事增加的费用，不予赔偿。死亡赔偿金，应当支付死者家属一定数额的死亡赔偿金。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/326131053211010110>