

# 新聘用人民调解员培 训



CATALOGUE

# 目录

- 调解员的角色和职责
- 调解工作的基本原则和程序
- 调解技巧和沟通方法
- 常见纠纷类型及调解案例分析
- 调解员的职业道德和行为规范
- 调解工作的未来发展和展望

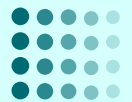




# PART 01

## 调解员的角色和职责





# 调解员的定义和角色



## 01

调解员是中立的第三方，负责协助双方当事人通过协商达成和解，解决争议。



## 02

调解员在调解过程中扮演促进者、协调者和仲裁者的角色，旨在帮助双方当事人达成公平、合理和可行的解决方案。



# 调解员的职责和任务



01

调解员需了解相关法律法规和调解程序，确保调解过程合法合规。



02

调解员需积极促进双方当事人沟通和协商，协助解决争议。



03

调解员需保持中立、公正的态度，不偏袒任何一方当事人。



04

调解员需在调解过程中记录双方当事人的意见和要求，整理并提交调解报告。



# 调解员的工作原则和要求



01

调解员应遵循自愿、公平、公正、合法的原则，确保调解过程的公正性和合法性。



02

调解员应具备良好的沟通能力和协调能力，能够有效地促进双方当事人的沟通和协商。



03

调解员应具备相关的专业知识和经验，能够提供专业的调解服务。



04

调解员应遵守职业道德和保密义务，保护当事人的隐私和机密信息。



# PART 02

## 调解工作的基本原则和程序





# 调解工作的基本原则

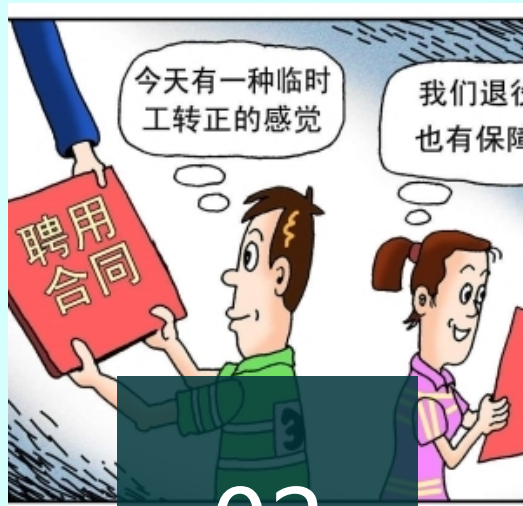


01

## 自愿原则

调解工作应基于当事人的自愿，不能强迫任何一方接受调解。

。



02

## 公正原则

调解员应当公正地对待双方当事人，不偏袒任何一方。



03

## 保密原则

调解过程中涉及的信息应当保密，不得随意泄露。



04

## 高效原则

调解工作应当高效进行，尽快达成双方都能接受的解决方案。

。





# 调解工作的基本程序

01

## 调解申请

当事人可以向调解委员会提出调解申请。

02

## 调解受理

调解委员会对申请进行审查，决定是否受理。



## 调解协商

调解员组织双方当事人进行协商，寻求解决方案。

## 调解协议

协商达成一致后，形成调解协议。

03

04

# 调解协议的制定和执行

## 协议内容

调解协议应当明确双方的权利和义务，内容应当合法、公正、合理。

## 执行监督

调解委员会可以监督调解协议的执行情况，确保协议得到履行。

## 协议效力

调解协议具有法律效力，双方应当遵守。

## 协议变更

如果情况发生变化，双方可以协商变更协议内容。





# PART 03

## 调解技巧和沟通方法





# 调解中的沟通技巧

01



有效沟通



确保信息准确传达，避免误解和歧义，使用清晰、简洁的语言。

02



积极倾听



全神贯注地倾听对方的意见和诉求，不打断对方，理解对方的真实意图。

03



适应性沟通



根据调解对象的性格、情绪和背景，灵活调整沟通方式，以更好地建立信任和共识。



# 调解中的倾听技巧



## 主动倾听

积极关注对方的发言，不中断对方，不打破对方的思路。



## 深入理解

在倾听过程中，深入理解对方的情感、需求和利益，以及对方提出的问题或争议点。



## 反馈和确认

在对方发言后，通过反馈或重述对方的意思，确保理解正确。

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/61521123103011143>