

在“鸡毛蒜皮”的小事中练就调解心法(上)

摘要：

被誉为“东方经验”的调解，是具有中国特色的多元化纠纷解决机制的重要组成部分。从新中国成立初期的“枫桥经验”到今天的诉源治理机制，以人为本、多元解纷、源头治理等重要理念延续并得到不断创新发展，这些是人民司法红色基因的重要组成部分，是人民司法制度优越性的重要体现，是新时代人民司法的精神力量源泉，是中国特色社会主义法治道路自信的典型代表。



资料图片

□吴大成

近年来，全国民商事案件数始终高位运行，过去仅依靠司法救济手段的单一纠纷解决机制必须随之调整。

深度挖掘调解资源潜力、充分发挥调解机制优势是人民法院全方位提高审判质效，又好又快实现繁简分流的一大突破口，更是实现案结事了、事心双解的最优解。

在一些因“鸡毛蒜皮”小事引起的纠纷中，比如邻里纠纷、物业费纠纷等，当事人容易“钻牛角尖”，致使小事酿成大事，矛盾纠纷也越积越深。而调解可使当事人摒弃前嫌、握手言和，实现案结事了人和。

纠纷处理的结果直接影响当事人对司法的期待、对公平正义的感受。中国司法制度的奠基者之一、最高人民法院原院长谢觉哉曾指出，马锡五审判方式“是审判，也是调解。这种方式的好处，是政府和人民共同断案，真正实现了民主；人民懂了道理，又学会了调解，以后争论就会减少”。

纠纷的有效化解不仅需要正确适用法律规范，同时也有赖于心理疏导、和谈沟通等能力的运用，只有唤起当事人的真情，恩怨才能烟消云散。

学会倾听,明辨是非

调解的过程实际上是当事人利益发现的过程，权衡当事人之间的利益是贯穿整个案件办理的核心问题。

诉讼请求一般反映的是当事人希望通过诉讼处理和解决的真实诉求，但也有当事人只是将起诉或诉讼请求作为“筹码”和“手段”，而将真正的诉求隐藏在表面诉求背后。

发现真正的诉求是解决纠纷的关键。

除了细心阅卷，在案件相关材料的基础上全面分析评估案情外，认真倾听当事人诉求，掌握案卷之外的信息也是达成调解目标必不可少的条件。大多数民事案件中的法律关系并不复杂，案件事实也相对简单。当事人之间的纠纷源于权益冲突，而激化主体矛盾的主要原因则在于强烈的心理冲突。以“法”与“理”为依据给出解决方案于法官而言可能难度不大，但如何解开当事人的内心郁结、消除不满情绪则具有一定挑战性。

有效倾听是获得当事人信赖与认可的重要前提，而且“兼听则明，偏信则暗”，充分倾听才能使法官对双方诉求形成正确的判断。中国特色社会主义法治道路体现了以人民为中心，坚持了人民主体地位，做到了“一刻也不离开群众”。司法解决纠纷，本质上就是寻找事实、寻找法律的过程，需要法官依据证据对已经发生的未知事实作出判断。由于司法裁判具有自身的逻辑要求，这种判断可能不完全客观真实，即一个符合技术要求的裁判不一定能够让当事人认可和接受，还可能导致双方的矛盾无法化解。而倾听和对话是弥合技术与观念之间隔阂的重要媒介。

在开展调解的过程中，法官应当允许当事人对个人情绪作适当的宣泄，并予以耐心的倾听和恰当的反馈。这既体现了对当事人的充分

尊重，展示了司法的亲力和温度，又能在一定程度上缓解当事人的心理失衡，有助于当事人在接下来的沟通中恢复平静和理性。

对于事实陈述的倾听则要善于在大量信息中精准抓取与案件事实相关的关键内容，借此还原案情真相、寻找法律规范、锁定矛盾根源。同时也要保持客观理性的判断，不可先入为主，也不能受到个人情感的干扰，做到兼听则明贯穿始终、亲和调解贯穿始终、辨法析理贯穿始终。必要时可通过提问、追问等方式获取调解所需的信息。倾听过程中我们还可以借助当事人的表达方式推测判断其性格特点、内心需求，据此制定合适的调解方案。

引导共情,换位思考

我国有着数千年的文化传统，天理、国法、人情是深深扎根于人们心中的正义观念。情理是中国式的理性和良心，既有主观的形式，又有客观的内容。司法需要从生活事实中发现情理，并通过司法活动维护社会生活的和谐，促进实现公平正义的裁判与社会公众朴素认知的同向而行。

双方当事人之间、当事人与法官之间的心理互动活动贯穿于调解的整个过程。若想获知当事人内心真实的意思和想法，辨析洞察案件事实，则需要在调解主体之间搭建沟通的桥梁，而引导共情、换位思考就是建立彼此沟通与信任的加速器。

一方面，身为调解主持人的法官应当具备站在当事人立场、将自己的思维方式同当事人实际处境联系起来的能力。通过深入客观的了解分析当事人的特有经历，发现纠纷各方最为关注的权益与需求。深入矛盾纠纷发生的第一现场，增加法官对案件的亲历性，是打开调解工作格局的关键一步。

另一方面，法官可以引导当事人之间进行换位思考，尽可能唤起纠纷主体之间的情感共鸣，在心理上实现个体心理间的互相体验。调解各方进行情感互动、心理体验，有助于发现当事人在民事权益上的共同点，这是获得适当调解方案的关键。尤其是针对离婚、抚养、继承、相邻关系纠纷等部分当事人有强烈情绪的案件，从心理、情感的维度解决问题更为有效彻底。

需要注意的是，共情不代表对当事人简单一味的同情，在切身体验当事人心理状态的同时更要保持客观理性的判断。

另外，对于纠纷中明显处于弱势的一方当事人，要求其换位思考或者进行共情不符合真正化解纠纷的根本要求。因此，科学合理地运用共情，才能使纠纷调处既有力度又有温度。

笔者在办理的一起交通事故损害赔偿纠纷案中，原告王老伯是一位年逾八十的老人，一直以来独立照顾均患有精神疾病的老伴和儿子。一天早晨，王老伯买菜途中被小汽车撞倒，肇事方负事故全部责任。事故导致王老伯一级伤残、呈植物人状态，王老伯一家三口面临无人照顾的困难境地。但根据法律规定，王老伯能够获得的赔偿金额并不高。经过多次的沟通，作为被告的肇事方及其保险公司虽都愿意协商解决，但两方的赔偿总额与王老伯的实际损失间仍存在差距。

在征得当事人同意后，笔者与被告方一道前往王老伯所在的护理院探望。经由亲至实地感受，被告方对王老伯当前的生活困境有了更为真

实、深入的体验。再次组织调解时，被告方均自愿在原先赔偿方案的基础上再额外增加一定金额，尽可能从物质赔偿方面缓解王老伯的生活困境。

可见，引导当事人之间进行共情和换位思考是当事人冲突对立态度转变的重要方法和手段，通过体谅人非、相互理解，当事人往往愿意友好协商、达成和解。

善于借力,多元化解

党的二十大报告明确指出：“加快推进市域社会治理现代化，提高市域社会治理能力。”市域治理事关国家治理体系和治理能力现代化，而这不仅需要良法善治，更需要协同治理。以共建共治共享的社会治理理念为指引，在诉的讼争阶段协同专业资源，可以实现矛盾纠纷的合理分流和多层次实质化解。

调解成功不是只靠法官“孤军奋战”就可实现，而需要法官、各方当事人同向而行、共同努力。在某些情况下，适时适当地引入其他外力参与对于促成调解也尤为必要。

在审判实务中，不出现法官无法应对的特定领域问题。此类专有问题通常涉及案件的核心事项，单凭法官一人之力难以精准做出判断。面对上述难题，我们应当时刻提醒自己，不能盲目顺从过往经验，更不可略作思考即得出结论。可以依托一站式多元解纷机制，邀请行业专业调解人员、组织等诉外资源参与调解。

一方面，专业主体可就专业技术等疑难问题给出权威性的释明解答，帮助当事人及法官更为客观地分析评估案件事实。另一方面，专业主体在同类案件的处理上具备丰富经验，可协助法官进行调解，提高调解成功率。

在笔者办理的一起信息网络买卖合同纠纷案中，消费者费某通过网购平台购买某卫浴公司生产的沐浴增压花洒，由上海某装修公司在费某住处完成安装。后受到疫情影响，费某三个月未入住处。封控解除后费某入户发现，花洒开裂喷水未停，致使房屋中地板、墙面及门等泡水发霉，产生相关室内财物巨大损失及费某在外租房损失。费某因此向法院起诉，要求卫浴公司和装修公司赔偿其损失。

损失是由产品质量导致还是安装不当导致成为该案关键的争议焦点。为客观准确地划分当事人责任，笔者邀请所在辖区消费者权益保护委员会工作人员及市装修装饰行业协会专家共同至系争房屋进行实地查勘。经专家研究分析，确认花洒接头处存在质量问题，但安装亦有不当之处。笔者将勘察结果告知各方当事人并联合专业人员开展调解工作，两被告均同意向费某进行赔偿并当场履行。

部分民事纠纷涉及非法律专业问题，单凭法官的知识和经验不易透析，由此调解工作也难以开展。适时借助具有专业背景的外力参与调解，能在有限的时间使争议焦点所涉专业问题拨云见雾，使调解更具合理性和说服力。

（作者系现任上海市普陀区人民法院知识产权审判庭副庭长、四级高级法官。获评“全国法院办案标兵”“上海市优秀共产党员”“上海法院审判业务骨干”“上海法院优秀法官”“上海法院办案标兵”等。）