

司法考试综合辅导之八种仲裁调解技巧司法考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/620/2021_2022__E5_8F_B8_E6_B3_95_E8_80_83_E8_c36_620203.htm 仲裁调解技巧，是仲裁调解人在仲裁程序中进行调和、化解矛盾，有效及时地解决争议的技巧、策略与方法。它具有明确的目的性、随案的灵活性与很强的应用性等特点，它是涉及心理、法理、语言、逻辑、教育等多学科领域的一门综合艺术。通过实践及学习兄弟仲裁调解人的成功经验，现分叙如下：（一）掌握案情，理清责任 掌握所仲裁调解案件的案情，以及在认识上梳理清楚是谁方的过错与应承担多大的责任，是仲裁庭在调解中用以抓住“软肋”与“契机”，“暗示”各方当事人，使其互谅互让，达成和解的重要依据。当然，对于各方当事人来说，不需在调解中将是非曲直弄个一清二楚，以避免对抗并营造和谐的气氛，有利于达成和解。（二）宣扬和谐，达到双赢 一要向双方当事人讲明仲裁调解的优势和好处，突出和谐与亲和；二要向债权方讲明可由此避免对方当事人不当地利用人民法院的监督程序，拖延债务的偿付，易于自动履行；三要向债务方说明在解决此纠纷后与对方继续合作或尽快抓住从事获取新效益的机遇，从而达到“双赢”。（三）分析心态，促成互谅 要提倡仲裁调解人注意探索使用“调解心理学”，比如：要从双方的利益要求及其对抗心理进行分析，到底影响和解的症结在哪里；要及时使用印象法、聊天法、感染法、降温法与倾听法等缓解双方的情绪冲突，克服当事人的心理障碍；要灵活使用肯定法、说理法、转移法、暗示法、类比法、台阶法等调整当事人的心理需要，寻求适

当的和解条件等等。此外，仲裁调解人要注意引导双方在认识和考虑利害问题时，建议双方“换位思考”。在调解劝告当事人时，可以采用WTO规则用博弈论思维来处理纠纷。即劝导双方当事人在考虑自己利益的同时，也要设想对方是怎样考虑他的利益，因而在决策和解之前，就要互相“相让”和“想到”。这就是著名的“博弈论”思维的运用，也是当今逐步为人们所接受的“双赢”思维。（四）不抓辫子，事前声明这就是说，必须在仲裁调解开始前，先行告知双方如果调解不成功，双方当事人调解过程中所发表的解决争议的意见、观点、陈述、认同表示、否认表示、承诺或要求，均不得作为以后任何仲裁程序、司法程序和其他任何程序中提出的请求、反请求或答辩的依据。明示在仲裁调解进行中，秘书不作笔录，双方不作记录或录音，任何一方均不得利用调解设置陷阱或拖延时限。调解的前提是双方当事人完全自愿，调解中任何一方要求终止调解，即转入其他仲裁程序。（五）了解底线，裁意暗示仲裁调解中的所谓“底线”，一般是指双方当事人在调解前或调解中为表示和解诚意而互谅互让的最低主张债权或最高承诺债务的额度及其它意思表示。在促进双方当事人的底线差距靠近的调解技巧中，“裁意暗示”是一种有力的手段。所谓裁意暗示，就是仲裁调解人在掌握了案情与责任的基础上，根据双方底线之间以及和拟裁方案之间的差距，对一方或双方当事人进行可能裁决结果或理由的非明示性告知。（六）分合交替，热情耐心分合交替，就是说在仲裁调解的具体方式、时间、地点甚至参加人上要根据双方当事人的意愿及调解的进程需要，灵活地掌握与进行。比如，“背靠背”方式与“面对面”方式的结合

，让当事人选定的仲裁员做当事人的工作，让当事人的上司或朋友做当事人的工作等等。热情耐心，是指仲裁调解人在态度上要晓之以理，动之以情。与裁决时的法、理、情不同，调解中要情、理、法，体现和谐、公平与公正。（七）适时居中，平衡利益 仲裁调解，主要是协调双方当事人讲利益，而不是评判是非，也不是简单的“和稀泥”。既不能以牺牲一方的经济利益来达成和解，也不能以牺牲效率花过长的时间来寻求所谓公正。我们在这里提出“适时”，就是要注意掌握仲裁调解中的进度与时机，在双方的方案及底线差距过大，经过反复工作不能接近时，应即时终止调解程序，果断转入合议裁决阶段。这里所说的平衡利益，主要是在分析双方的核心利益、可让步利益或共同利益的基础上，引导双方理性地权衡自身利益，互谅互让，从而试探性提出模糊的或具体的方案。（八）文书跟进，及时履行 仲裁调解有一个很大的优点是：一方面比之单纯调解，所制作的调解书或裁决书具有法律强制力；另一方面比之单纯仲裁，又更易得到履行。最高人民法院“关于适用《中华人民共和国仲裁法》若干问题的解释”第二十八条中规定，“当事人请求不予执行仲裁调解书或者根据当事人之间的和解协议作出的仲裁裁决的，人民法院不予支持”。这就是说，仲裁调解中的文书，包括调解书及按照当事人的要求或属涉外案件的情况下依和解协议制作的裁决书，在执行中不受我国人民法院涉及实体方面的监督程序约束。仲裁调解中，双方达成和解协议后，应立即制作并发送调解书或裁决书为好。这一方面可以让当事人少跑路，也省下送达时间，另一方面，可防“夜长梦多”与“节外生枝”出现。如果在仲裁申请的请求中，只有

部分事项达成和解，也可以就这一部分事项制作调解书，其他事项制作裁决书。这种作法，由于在相关法律中并没有禁止性规定，应是可行的。在实践中，我们还探索出由债权人适当让步达成和解后由债务人“抱起钱来领调解书”，以及在当事人互负债务和解后，由共同信任的仲裁机构充当代收代付的中间人协助及时履行等方式。由于这些方式同时具有“三率”的优点，很受各方当事人的欢迎与称赞。综上所述，高度重视促进仲裁调解成功并注意仲裁调解技巧的探索与应用，是当代仲裁人的一种现实责任和历史使命。笔者也深信，经过诸多同仁的共同努力，中国的仲裁调解制度将在仲裁事业第二次创业与构建社会主义和谐社会中，发挥越来越重要的作用。编辑推荐：好东西快收藏，百考试题司法站点司法考试在线考试系统,海量题库！2009年司法考试远程辅导，热招中！百考试题司法考试论坛交流 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com