

## 心理疏导在矛盾调解中的巧妙运用

◆张雪梅

心理疏导是指调解员在调解过程中,通过疏导纠纷当事人心理问题并施加积极的心理影响,促其打开“心结”治“心病”,缓解当事人的焦躁情绪,引导当事人理性解决矛盾纠纷。心理疏导技能是化解双方心理纠纷的有效途径,值得调解员和社会工作者学习和运用。

我们将现实生活中矛盾纠纷引发的案件联系起来,从心理学角度进行思考,发现这些矛盾纠纷案件存在一些共性:一是情绪叠加,宣泄渠道不畅,造成心理抑郁和失衡;二是认知偏执,心理出现障碍未及时纠正,导致过激行为的发生。以下是心理疏导技能在矛盾调解中的具体运用。



### 1 认知矫正法

当事人的某些错误认知以及当事人之间的认识分歧,是产生纠纷的原因之一。调解员首先采取认知矫正法,通过有效的摸底、提问、澄清等措施,化解双方认知上的错误,使双方处在一个有共识的平台,为下一步调解矛盾纠纷奠定基础。

**1. 直陈建议法。**在调解纠纷时,调解员直截了当地说明调解意见,对当事人施加积极的心理影响。调解员根据有关法律和道德规范,以及当地的风俗习惯等,阐明自己对纠纷起因和双方责任的想法,以及调解意见。直陈建议法的运用,要注意双方当事人的接受和理解能力,以及调解时的情境,给负责任的一方当事人留点面子。

**2. 积极心理暗示法。**指人接受外界或他人的愿望、观念、情绪影响的心理特点。暗示是最简单、最典型的条件反射,生活中无时不接收外界暗示,比如,电视广告对消费者购物心理的暗示作用。调解员在调解矛盾纠纷时,可根据纠纷的内容、性质,双方当事人的个性特点和心理状态,恰当地运用心理暗示法。

**3. 迂回曲折法。**在矛盾调解中,有时会遇到心理防御性强或者偏执固执的调解对象。对于这种人可采用迂回方法,在其未设防的情况下,使调解信息进入其头脑。比如,让当事人阅读与调解有关的资料,开阔其思路;避开矛盾话题,与当事人聊他感兴趣的话题、或通过旁人的议论,对其施加影响。有一起

调解实例:在一起邻里因生活小事引起的人身损害赔偿纠纷中,应负主要责任的一方当事人,拒不赔礼道歉和赔偿医药费。而另一方当事人则扬言要报复,使调解陷入僵局。调解员通过让一位与其关系较好的邻居有意传递这样一个信息,如果不接受调解将移交至法院,法院到时依法到当事人所在小区开庭审案,小区居民可参与旁听。后来,负有责任的一方当事人害怕到小区开庭不仅丢面子,还得输官司,便主动接受调解,向对方赔礼道歉和赔偿损失。

**4. 参照对比法。**矛盾调解时要改变当事人的某些错误认识,有时需提供一定的参照物,采用对比的方法。比如,在调解赡养纠纷时,选择积极赡养父母的典型案例与不尽赡养义务的当事人进行对比,以此教育当事人。

**5. 投射与移情法。**文化背景的差异,是诱发矛盾的又一原因,调解员应当采取投射法,引导当事人站在另一方当事人的立场上,充分理解另一方感受。移情一般指想象自己处于他人的境地,理解他人的情感、欲望、思想及活动的的能力,通过换位思考,较好地解决纠纷矛盾。在矛盾纠纷调解中,转变当事人的错误认识时,将双方当事人在现实中扮演的角色进行位置互换,使当事人处在对方角色来认识问题。例如,在调解婚姻家庭矛盾纠纷时,采用夫妻双方角色换位、子女与父母角色换位,转变当事人的认识。

### 2 情绪调节法

当事人之间的纠纷不能化解,除了认识上的分歧以外,情绪的对立也是一个重要因素。因此,调节当事人的情绪,消除当事人之间的对立状态,也是一个重要方法。

**1. 情绪宣泄法。**宣泄是心理治疗的重要方法,通过让病人发泄,使被压抑的情绪得到充分释放,从而使病人的心灵得到净化和解脱。调解员在调解矛盾纠纷时,可采用情绪宣泄法,使当事人的消极情绪得到宣泄和释放,再进行心理疏导和调解。

(1) 当事人向调解员的宣泄。调解员耐心倾听当事人所受到的委屈,以及内心的痛苦和不满,给予同情和安慰。在当事人的消极情绪得到宣泄的基础上,对当事人的负面情绪做心理疏导,帮助其恢复平和情绪。

(2) 当事人之间的宣泄。在做好矛盾双方当事人工作的基础上,双方当事人在调

解员的主持下,由权益受到侵害一方的当事人,直接向对方当事人宣泄自己的情绪。采用宣泄法时,调解员注意把握当事人情绪宣泄的适度性,同时做好对方当事人的心理疏导工作,并给予良性的心理反馈。

**2. 冷却法。**对于比较激烈的纠纷,双方当事人情绪比较激动,设法冷却其怒火。一般先将双方当事人暂时分开,避免其在情绪冲动情况下,相互指责、揭短、谩骂等,导致矛盾升级和复杂化。然后分别做双方当事人的工作,使其冲动的情绪降温,待双方恢复理智后,进一步调解。

**3. 共情感化法。**共情是一种理解他人特有的经历并做出回应的能力。共情力可以看透别人的内心和灵魂,感受他人的情绪,积极面就是促进彼此亲密,帮助对方走出低谷;阴暗面则是利用共

情的读心能力,操纵对方的行为举止。常见的例子就是推销保健品的骗子,抓住老年人想要身体健康长寿的心理,以此谋取利益。一些家庭因为家庭成员上当受骗,仍不听家人劝说,产生矛盾纠纷。这时可以利用共情的积极面帮助当事人走出痛苦,免于受到伤害。感化法是指调解员运用真情实感,对当事人施加积极的心理影响,或是引导当事人之间相互沟通,从而使矛盾纠纷得到化解。

**4. 转移注意力法。**当事人情绪不好时,调解员通过转移话题或者将当事人的注意力转移到其他事情上,防止不良情绪蔓延。

**5. 震慑法。**利用当事人的趋利避害心理,唤醒恐惧,使其心理受到震慑,从而使当事人履行其角色义务或停止侵害行为。对于胡搅蛮缠、拒不履行民事义务的当事人,可使用震慑法。

### 3 行为激励引导法

在矛盾调解中,通过对当事人行为进行激励和引导,满足对方当事人的某些需要和实现某些权益,从而使当事人之间的矛盾纠纷得到化解。

**1. 榜样的激励和引导。**调解员在对不履行角色义务的当事人进行教育时,应提供榜样示范,激励引导其向榜样学习。如在调解赡养纠纷时,向不履行角色义务的当事人讲述当地一些孝敬老人的事例,引导当事人向其学习。

**2. 期望的激励和引导。**调解员在进行民事调解时,以角色的期望引导当事人的行为。

(1) 调解员权威人格的期望激励和引导。一些有威望的调解员,对当事人的行为具有激励和引导作用。调解员的信任与威望,对当事

人产生鼓舞和激励作用,促使其产生调解员所期望的行为。

(2) 当事人之间的期望激励和引导。对有一定错误并表示后悔、自责的当事人,可运用语重心长的语言予以安慰、鼓励,往往得到较好的调解效果。如在邻里纠纷中,经调解达成某些协议后,双方往往这样说:“远亲不如近邻,过去的事就过去了,今后我们还是好邻居,我们要互相帮助。”当事人之间对今后相处关系的期望,对今后双方友好相处具有激励和引导作用。

**3. 标定效应激励和引导。**在社会交往中,每个人往往被贴上某种标签,个体往往



受标定效应的影响来约束自己的行为。调解员在进行民事调解时,可以运用标定效应来激励和引导当事人。比如,在调解买卖纠纷时,对有过错的当事人说:“你本来信誉很好,只是一时没重视,导致违约,只要敢于承担责任,今后双方会成为更好的生意合作伙伴。”调解员给当事人贴上好的标签,会激励、引导当事人表现出符合角色的良好行为。

