

# 2023年矛盾调解心得体会 调解员的心得体会(精选7篇)

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 矛盾调解心得体会篇一

为充分发挥人民调解预防、排查和化解社会矛盾纠纷的重要作用，凸显人民调解在“大调解”体系中的基础作用，实现人民调解与行政调解、司法调解的有效衔接配合，今年以来，县司法局多措并举，狠抓人民调解工作，切实筑牢“第一道防线”，使人民调解在维护社会和谐稳定、服务高青经济建设中彰显了特殊职能。

一、巩固、健全和发展多种形式的人民调解组织，扩大人民调解工作的覆盖面

在进一步健全、规范和加强镇、村级人民调解委员会的基础上，巩固和发展了企事业单位的调解组织，同时在各镇社区又建立了调解中心，做到了哪里有人哪里就有调解组织。形成了横向到边、纵向到底、上下贯通、左右协调、依托基层、多方参与的人民调解工作网络新格局。

二、加大培训力度，提高调解员的业务素质

根据《人民调解工作若干规定》，制定下发了人民调解员行为规范，同时狠抓了对人民调解员的培训工作，把人民调解员培训纳入司法行政队伍培训规划，认真组织岗位培训和年度培训，同时，加强对人民调解协议合法性、规范性的检查

指导，确保调解工作质量。

### 三、加大指导力度，突出抓好工作规范和制度规范

按照法律法规和司法部规章及人民调解工作改革的要求，指导基层调解组织尽快实现工作形式、工作内容、工作程序的规范化、制度化。以规范人民调解协议制作为突破口，着力提高人民调解工作质量，确保人民调解协议所具有的民事合同性质和法律效力，提高人民调解的公信力。

### 四、有效发挥人民调解的独特功能与作用，突出抓好矛盾纠纷排查调处工作

进一步强化人民调解化解矛盾纠纷、调解预防矛盾纠纷、法制宣传教育的功能，突出抓好矛盾纠纷的排查和调处两个环节。通过开展矛盾纠纷大排查，切实做到“三清”：对易发生纠纷的重点户、重点人数底数清；对易激化纠纷的类型和主要环节的情况清；对社会难点、热点、风险点和有关社情民意的情况清。对排查出的矛盾纠纷，做到“应调尽调”。今年以来，全县各级调解组织共排查出各类矛盾纠纷20xx起，调解成功20xx起，调解率达到100%，调解成功率达到97%。切实把矛盾纠纷化解在了基层，消除在了萌芽状态。

## 矛盾调解心得体会篇二

民事调解工作是民事审判工作的重要组成部分，根植于我国的传统法律文化和司法实践中，是我国一项重要的司法制度。一直以来，民事调解工作在定纷止争，化解矛盾，提高办案效率，节约司法资源，促进社会和谐中发挥着重要作用。这次参加全省法院民事调解技能培训班，学习了讲课人员的调解经验，颇有收获，结合审判实务和本次培训的具体内容，我就如何做好民事调解工作写一点心得体会。

必须充分认识到调解工作的重要作用，坚持调解优先，调判

结合，案结事了的工作理念，避免因为对调解工作的作用、意义认识不足，而不够重视调解工作，不愿做细致的调解工作。其实民事调解工作也是民事审判工作的重要组成部分，以调解结案也符合诉讼公正的本质。调解自由度大，调解有利于化解矛盾，从根本上息诉止争，调解可以减少执行压力，调解可以减少当事人诉累，节约诉讼成本，可以说，调解是高质量的审判。当前，民事法官应从构建和谐社会的高度，结合“人民法官为人民”和三项重点工作，提高调解积极性，实现办案法律效果和社会效果的有机统一。

根据《中华人民共和国民事诉讼法》的规定，人民法院审理民事案件，应遵循查明事实，分清是非、自愿与合法的原则，调解不成，应及时判决。对于第一个原则，查明案件事实既是分清当事人之间是非责任的前提，又是对当事人进行说服教育，做好调解工作，正确解决纠纷的基础和依据，但调解对事实的要求远不如判决那样严格，有些纠纷事实查得越清楚，是非分得越明确，当事人的矛盾就越深反而使纠纷难以得到解决。只要在程序和实体上不违法，对于该原则，法官不必过于追究。对于自愿、合法原则，调解可以由当事人的申请开始，也可以由人民法院依职权主动开始，但不得强迫或者威胁当事人接受或者作出意思表示不真实的调解方案，法官只能引导或者提出参考方案；调解协议的内容不得违反法律法规，对于当事人的调解协议中具有侵害国家、社会公共利益或者侵害他人合法权益，违反法律禁止性规定的内容，人民法院不予确认。

培训班讲课人员介绍了“四部曲”、“望闻问切”、“五心”等调解方法，很有借鉴作用。民事调解工作要坚持能动司法，全程调解，可以形成法官助理、主审法官、审判长、庭长或主管院长多梯次的调解模式，在诉讼的各个环节如立案、送达、证据交换、庭前、开庭审理和庭后、宣判等阶段，都可根据实际情况组织调解，利用一切可以利用的时机开展调解工作，尽最大的努力促进调解。调解前，调解人员应准确把握好案情焦点，对判决结果进行预测，把握调解方向，

根据个案差异拟定调解方案，如应了解双方当事人和社会家庭背景、文化程度和性格特点等；调解时，要缓解当事人的情绪，营造良好的调解气氛，建立调解人员和双方当事人的信任，催化调解意愿，然后因势利导，辨析法理、情理相融，让当事人认清自己的责任是非以及面临的诉讼成本和风险、平衡利益冲突，促进调解协议的形成，调解后应适时安抚当事人，消除当事人反悔的“隐患”。

## 矛盾调解心得体会篇三

### 第一段：引言（150字）

情绪调解是现代社会中非常重要的一种技能，它可以帮助人们有效地处理自己和他人的情绪。在我个人的经历中，我通过参加一系列的情绪调解训练和实践，深刻理解到情绪调解的重要性和有效性。下面我将分享我的一些心得体会，希望能够给大家带来些许启发。

### 第二段：情绪调解的基本原理（250字）

情绪调解的基本原理是理解和应对情绪。首先，我们需要学会观察情绪，意识到情绪对我们和他人的影响。我们可以通过关注身体感受、情绪表情和语言等方式来观察情绪。其次，我们需要学会接受情绪，不论是自己的情绪还是他人的情绪。接受情绪并不意味着去解决它，而是简单地承认它的存在。最后，我们需要学会调节情绪，即采取适当的方式来管理情绪，例如通过放松训练、沟通表达和情绪释放等方法。

### 第三段：情绪调解的实践技巧（350字）

情绪调解的实践技巧包括情绪自我调解和帮助他人调解情绪。在进行情绪自我调解时，我们可以采用一些放松训练技巧，例如深呼吸、冥想和身体放松。此外，我们还可以通过情绪日记记录自己的情绪变化，以便更好地认识和管理自己的情绪。

绪。在帮助他人调解情绪时，我们需要倾听和理解对方的感受，并避免评判和解决问题。我们可以使用非语言的表达方式来表达理解和支持，例如眼神接触、肢体语言和声音语调。此外，我们还可以运用积极的语言来鼓励和安慰对方，帮助他们排解负面情绪。

#### 第四段：情绪调解的应用场景（250字）

情绪调解可以应用于各个场合，例如在工作中解决冲突、在学校中帮助同学处理情绪问题、在家庭中改善亲密关系等。在工作中，情绪调解可以帮助员工更好地解决矛盾和压力，提高工作效率和团队凝聚力。在学校中，情绪调解可以帮助同学们更好地掌握情绪，提高应对学业和人际关系困难的能力。在家庭中，情绪调解可以帮助夫妻之间改善沟通、父母与子女之间增进理解和亲密度。

#### 第五段：情绪调解的意义和启示（200字）

情绪调解不仅有助于个人的内心和外界的互动，还对社会和人际关系的改善起到重要作用。通过学习和应用情绪调解技巧，可以提高自我管理的能力，减少不必要的冲突和压力，改善人际关系质量。这不仅对个体的身心健康有积极影响，也为和谐、稳定且可持续发展的社会发展提供了重要基础。因此，我们每个人都应该重视情绪调解的学习和实践，将其融入到日常生活中。

#### 总结：

通过对情绪调解的基本原理和实践技巧的介绍，以及应用场景的探讨，我们可以看到情绪调解在个人和社会中的重要性。它不仅能帮助我们更好地管理自己的情绪，也能促进人际关系的改善，为社会和谐发展提供有力支撑。因此，我们应该积极学习和应用情绪调解技巧，使之成为我们生活中的一部分，从而更好地与自己 and 他人相处。

## 矛盾调解心得体会篇四

\*\*，是一位退休老人，同时也是\*\*街道综治中心的一位专职调解员。成为专职调解员的6年时间里，\*\*消解纠纷551件，凡是经老刘之手的纠纷事件，没有一个回头上诉，调解成功率达100%，是名副其实的“金牌调解”。

当专职调解员，\*\*是全市第一人。尚未上任，三个子女苦口劝说，调解是件苦差事，做不尽的琐事、难事和麻烦事，“年纪大了，您老就别再掺和这些事了”。但是从1981年开始便在司法部门干调解的\*\*，却在xx年退休后的第二天，就接受返聘。

在\*\*街道，有本地人口6.9万人，外来务工人员7万余人，调解工作往往“上边千条线，下边一根针”，很多矛盾纠纷都落到基层。\*\*不遗余力地发挥所能，努力让“小事不出村，大事不出镇”。

6年来，\*\*骑着自行车，几乎跑遍了辖区的每个角落。哪里有纠纷，哪里有案情，哪里需要法律咨询，他的身影就会出现在哪里。\*\*说：“看着大家皱着眉头来，带着微笑走，心情总是特别舒坦。”

一天清晨，龙湾滨海大道，一声巨响划破了清晨的宁静。驾驶无牌摩托车的重庆务工者黄某，与汽车相撞身受重伤，经抢救后诊断，可能会成为植物人。一家老小哭着嚷着，找到了\*\*。\*\*心生怜悯，然而依照法律，黄某在车祸中得负一定责任。花了两天时间，\*\*慢慢安抚黄某家属情绪，详细解说法律，终让他们接受了事实。随后，\*\*开始替这一家子一笔笔算赔偿费，伤残补偿金、精神抚慰金……经\*\*调解，黄某家人依法拿到52万元赔偿金。

\*\*街道综治工作中心专职副主任王晓林算了一笔账：“老刘每年都要调处大量的劳资纠纷、工伤纠纷等，6年下来，为调

解对象争取的赔偿金至少有3000多万元。”

有外来务工者得了职业病，想得到企业医疗补助却求助无门，最后走进了“老刘调解室”。老刘对照法律条款，一按计算器，算出了最高的补助金后，又磨破嘴皮、耐心说服企业给予赔偿。企业老板指着脊梁骂他“胳膊肘往外拐”，\*\*听到了，只是一笑而过。

几年前，一工厂3名务工者因矽肺病去世，其他57位务工者也纷纷查出患有矽肺病，由此引发的纠纷一旦扩大升级，将成为影响稳定的重大隐患。放弃“五一”休假，\*\*马不停蹄忙开了，一方面替工人向企业索赔，一方面劝工人去做医疗鉴定。在老刘的努力下，这些矽肺患者，领到了少至2万多元多至10万元的赔偿金，一场冲突也随之化解。随后的半年，在\*\*的参与下，龙湾区共调解了因职业病引发的纠纷共110起，共赔偿伤残补助金、医疗补助金等270多万元。

\*\*有一个习惯，每回调解，他都会把要点、诀窍写进卷宗。日积月累，400多份20万字的卷宗，浓缩“调解艺术”，成了综治中心的“宝贝”。

\*\*司法所所长黄建锋，喊了\*\*多年的“师傅”。他替师傅总结出四字秘诀：“公心”与“攻心”。

在刚上任的时候，\*\*就遇到一件棘手的经济纠纷。纠纷两头，一边是某村村干部，一边是阀门厂的股东。这场纠纷从市中院一直打到最高人民法院，7场官司，依然没有了结。事情到了\*\*手上，自然有人来说情，一些熟人也会有意无意间来打声招呼。“法律面前没得商量，谁来说情都一样。”\*\*坚定地拿公正当“挡箭牌”。最终，在“铁天平”上，\*\*给当事人双方连续开了5天会，把这场纠纷悄然化解。一时间，“一张嘴能顶7场官司”的佳话在当地传开。“法律就像钢针，任何人不可逾越，情就像手中的线，调解员需用它们缝缝连连，化解矛盾。”\*\*比喻说，干调解，就得会“攻心”。

正是因为会“攻心”，那些犹如“死结”的难案，到了\*\*手里，也终会松动打开。

今年春节前，龙湾某村的两大宗族，因为一座牌坊僵持不下。此事涉及几百人，一旦处理不慎，将酿成群体性事件。试过种种办法，双方都不愿妥协。最后，\*\*想出了一出“攻心计”。最后一次调解中，\*\*与调解双方打起了持久战，“达不成一致意见，今天的调解就不结束，大家都别休息。”这一天，\*\*不吃中晚饭，时刻陪着双方，连饿两顿，苦口婆心相劝。看着这位六旬老人的认真劲，双方代表深受感动，最终达成了和解。春节过后，村里的老人协会敲锣打鼓，把锦旗送到了\*\*街道综治中心。锦旗上上书八大字：“和谐使者、调解能手”。这是群众对\*\*最高的褒奖。

文档为doc格式

## 矛盾调解心得体会篇五

情绪是一种人类内在的感受和心理状态，它对我们的情绪状态、行为和思维有着重要的影响。然而，在现代社会中，人们面临的压力和挑战越来越多，情绪问题也日益突出。因此，我们需要学会有效地调解情绪，保持内心的平静和稳定。情绪调解不仅可以帮助我们更好地应对各种挑战，还能改善人际关系、提高工作效率和促进身心健康。下面我将分享我在情绪调解方面的心得体会。

### 第二段：情绪认知与情绪管理

首先，了解自己的情绪状态是情绪调解的第一步。我们应该学会观察和认知自己的情绪，明确自己的感受和需求。当我们能够准确地分辨自己的情绪时，我们就能更好地应对和管理它们。例如，当我们感到愤怒或沮丧时，我们可以通过深呼吸、找到情绪发泄的方式或与他人进行沟通来缓解自己的情绪。情绪管理需要时间和实践来提高，但它是我们调解情



绪的基础。

### 第三段：情绪调节与情绪表达

情绪调节是我们在情绪波动时调整自己的心理状态的过程。在生活中，我们会遇到很多令人沮丧、愤怒或焦虑的事情，但我们必须学会保持冷静和理智。情绪调节需要我们保持积极乐观的心态，寻找解决问题的方法，并尽可能地寻求社会支持。另外，情绪表达也是情绪调解的重要环节。如果我们能够表达自己的情绪，与他人沟通并寻求理解和支持，我们将更容易调解自己的情绪，并找到解决问题的方法。情绪调节和情绪表达的双管齐下将有助于我们更好地管理和调解情绪。

### 第四段：情绪调解的技巧与方法

情绪调解需要一些技巧和方法来实现，下面我将分享几个我在实践中发现有效的技巧。首先，积极面对情绪问题。我们不能逃避或否认自己的情绪，而是应该勇敢面对它们。其次，学会放松自己。在面对压力和挑战时，我们可以参加运动、听音乐或进行冥想来放松自己。第三，寻找情绪调解的方式。每个人都有不同的情绪调解方式，比如写日记、听朋友倾诉或寻求专业帮助等。我们应该找到适合自己的方式，并在需要的时候灵活运用。最后，培养积极的生活态度。当我们对待生活持有积极的态度时，我们会更容易应对各种情绪问题，并保持心态的平静和稳定。

### 第五段：情绪调解的益处与意义

情绪调解为我们带来了许多益处和意义。首先，它能够提高我们的情商和心理素质。当我们能够更好地调解自己的情绪时，我们也能更好地理解 and 应对他人的情绪，从而改善人际关系。其次，情绪调解能够提高我们的工作效率和创造力。一旦我们摆脱了压力和消极情绪，我们就能更专注地投入工

作，取得更好的表现。最后，情绪调解对我们的身心健康也有着积极的影响。及时调解情绪和释放压力能够降低患抑郁、焦虑等心理疾病的风险，促进身心健康的平衡。

总结：情绪调解是我们面对困难和压力时的重要技能。通过认知自己的情绪、调节情绪状态、表达情绪和运用有效的调解技巧，我们可以更好地管理和调解自己的情绪，提高生活和工作的质量，促进身心健康的发展。希望我的心得体会对正在努力调解自己情绪的人们有所启示和帮助。

## 矛盾调解心得体会篇六

情绪是人们内心深处的一种反应，能够直接影响个人的心理和行为。在日常生活中，我们经常会遇到各种各样的情绪问题，如愤怒、焦虑、沮丧等。如果不能及时有效地调解情绪，将对我们的心理健康产生不良影响。在我多年的生活经验中，我学到了一些情绪调解的方法与心得体会。

首先，了解情绪的本质非常重要。情绪是人类根据外界刺激产生的一系列生理和心理的反应。它们并不是坏的，相反，它们是我们表达内心感受的一种方式。然而，如果我们不理解情绪的本质，难免会把它们看作是对我们的威胁或困扰。因此，了解情绪的本质有助于我们更好地面对和调解自己的情绪。

其次，学会自我反思和分析情绪。在我们面临情绪问题时，首先要做的是停下脚步，反思自己内心的真实感受。我们可以问自己一些问题，如“我为什么会感到如此愤怒？”或“这个情绪是从何而来？”通过自我反思和分析，我们能够更好地了解自己的情绪，并找到解决问题的办法。

第三，与他人进行积极沟通和交流。情绪问题往往需要倾诉和支持。找一个信任的人，向他们表达自己的感受并倾听他们的意见，可以使我们摆脱困境、舒缓情绪。此外，积极参

与社交活动和群体讨论，也可以帮助我们建立良好的人际关系，缓解负面情绪。

第四，采取积极的行动来改变情绪。在面对情绪问题时，我们不能束手无策，而应积极主动地采取行动。这可能包括锻炼、参加爱好、学习新技能等。通过积极行动，我们能够分散注意力，提高自信心，从而改善情绪。

最后，保持平衡的心态是调解情绪的关键。在面对情绪问题时，我们要学会保持平静、理性的心态。情绪不能左右我们的思考和行为，相反，我们应该以积极、乐观的态度来对待。无论遇到什么困难，我们都应相信自己有能力克服它们。

总之，情绪调解对于每个人来说都是一项必修课。通过了解情绪的本质，自我反思和分析，与他人进行积极交流，采取积极行动，以及保持平衡心态，我们能够有效地调解情绪，提高心理健康水平。在日常生活中，我们要时刻关注自己的情绪状态，发现并及时处理情绪问题，使自己的心灵更加健康、积极。

## 矛盾调解心得体会篇七

作为一名人民调解员，要充分发挥自身的工作优势，有效地化解各类纠纷矛盾，以“最大限度地增加和谐因素，最大限度地减少不和谐因素。接下来就跟本站小编一起去了解一下关于调解员的心得体会吧！

为充分发挥人民调解预防、排查和化解社会矛盾纠纷的重要作用，凸显人民调解在“大调解”体系中的基础作用，实现人民调解与行政调解、司法调解的有效衔接配合，今年以来，县司法局多措并举，狠抓人民调解工作，切实筑牢“第一道防线”，使人民调解在维护社会和谐稳定、服务高青经济建设中彰显了特殊职能。

## 一、巩固、健全和发展多种形式的人民调解组织，扩大人民调解工作的覆盖面

在进一步健全、规范和加强镇、村级人民调解委员会的基础上，巩固和发展了企事业单位的调解组织，同时在各镇社区又建立了调解中心，做到了哪里有人哪里就有调解组织。形成了横向到边、纵向到底、上下贯通、左右协调、依托基层、多方参与的人民调解工作网络新格局。

## 二、加大培训力度，提高调解员的业务素质

根据《人民调解工作若干规定》，制定下发了人民调解员行为规范，同时狠抓了对人民调解员的培训工作，把人民调解员培训纳入司法行政队伍培训规划，认真组织岗位培训和年度培训，同时，加强对人民调解协议合法性、规范性的检查指导，确保调解工作质量。

## 三、加大指导力度，突出抓好工作规范和制度规范

按照法律法规和司法部规章及人民调解工作改革的要求，指导基层调解组织尽快实现工作形式、工作内容、工作程序的规范化、制度化。以规范人民调解协议制作为突破口，着力提高人民调解工作质量，确保人民调解协议所具有的民事合同性质和法律效力，提高人民调解的公信力。

## 四、有效发挥人民调解的独特功能与作用，突出抓好矛盾纠纷排查调处工作

进一步强化人民调解化解矛盾纠纷、调解预防矛盾纠纷、法制宣传教育的功能，突出抓好矛盾纠纷的排查和调处两个环节。通过开展矛盾纠纷大排查，切实做到“三清”：对易发生纠纷的重点户、重点人数底数清；对易激化纠纷的类型和主要环节的情况清；对社会难点、热点、风险点和有关社情民意的情况清。对排查出的矛盾纠纷，做到“应调尽调”。今年以

来，全县各级调解组织共排查出各类矛盾纠纷20xx起，调解成功20xx起，调解率达到100%，调解成功率达到97%。切实把矛盾纠纷化解在了基层，消除在了萌芽状态。

民事调解工作是民事审判工作的重要组成部分，根植于我国的传统法律文化和司法实践中，是我国一项重要的司法制度。一直以来，民事调解工作在定纷止争，化解矛盾，提高办案效率，节约司法资源，促进社会和谐中发挥着重要作用。这次参加全省法院民事调解技能培训班，学习了讲课人员的调解经验，颇有收获，结合审判实务和本次培训的具体内容，我就如何做好民事调解工作写一点心得体会。

一、统一认识、更新观念，提高调解积极性。必须充分认识到调解工作的重要作用，坚持调解优先，调判结合，案结事了的工作理念，避免因对调解工作的作用、意义认识不足，而不够重视调解工作，不愿做细致的调解工作。其实民事调解工作也是民事审判工作的重要组成部分，以调解结案也符合诉讼公正的本质。调解自由度大，调解有利于化解矛盾，从根本上息诉止争，调解可以减少执行压力，调解可以减少当事人诉累，节约诉讼成本，可以说，调解是高质量的审判。当前，民事法官应从构建和谐社会的高度，结合“人民法官为人民”和三项重点工作，提高调解积极性，实现办案法律效果和社会效果的有机统一。

二、调解原则。根据《中华人民共和国民事诉讼法》的规定，人民法院审理民事案件，应遵循查明事实，分清是非、自愿与合法的原则，调解不成，应及时判决。对于第一个原则，查明案件事实既是分清当事人之间是非责任的前提，又是对当事人进行说服教育，做好调解工作，正确解决纠纷的基础和依据，但调解对事实的要求远不如判决那样严格，有些纠纷事实查得越清楚，是非分得越明确，当事人的矛盾就越深反而使纠纷难以得到解决。只要在程序和实体上不违法，对于该原则，法官不必过于追究。对于自愿、合法原则，调解可以由当事人的申请开始，也可以由人民法院依职权主动开

始，但不得强迫或者威胁当事人接受或者作出意思表示不真实的调解方案，法官只能引导或者提出参考方案；调解协议的内容不得违反法律法规，对于当事人的调解协议中具有侵害国家、社会公共利益或者侵害他人合法权益，违反法律禁止性规定的内容，人民法院不予确认。

三、注重调解方式方法。培训班讲课人员介绍了“四部曲”、“望闻问切”、“五心”等调解方法，很有借鉴作用。民事调解工作要坚持能动司法，全程调解，可以形成法官助理、主审法官、审判长、庭长或主管院长多梯次的调解模式，在诉讼的各个环节如立案、送达、证据交换、庭前、开庭审理和庭后、宣判等阶段，都可根据实际情况组织调解，利用一切可以利用的时机开展调解工作，尽最大的努力促进调解。调解前，调解人员应准确把握好案情焦点，对判决结果进行预测，把握调解方向，根据个案差异拟定调解方案，如应了解双方当事人的社会家庭背景、文化程度和性格特点等；调解时，要缓解当事人的情绪，营造良好的调解气氛，建立调解人员和双方当事人的信任，催化调解意愿，然后因势利导，辨析法理、情理相融，让当事人认清自己的责任是非以及面临的诉讼成本和风险、衡平利益冲突，促进调解协议的形成，调解后应适时安抚当事人，消除当事人反悔的“隐患”。

当好一名人民调解员必须做到以下几点。

一、热爱本职工作，乐于当和事老。首先要具备为人民服务的思想品德和作风，乐于奉献，甘当邻里纠纷社会矛盾的化解员、和事老，建立在自觉自愿的基础上，面对困难不怕，面对邪恶不怕，无怨无悔。

二、学习政策法律，依法依规调解。首先自己要学懂弄通法律和政策，使自己业务水平和工作能力能够驾驭纠纷的本身，调解人员提高自己的法律水平，会讲法律和政策的基本道理，在矛盾纠纷的调解过程中要始终贯穿和体现法律的精神，遵循社会公德，依法依规调解纠纷。

三、调查研究，掌握调解纠纷的切入点。深入实地调查研究，及时了解群众反映的热点、难点问题，及时发现纠纷苗头，控制事态的扩大发展，杜绝和防止群体上访事件、聚众械斗事件、民间纠纷转刑案件及恶性案件的发生，掌握纠纷的起因、特征、实质，以及纠纷双方当事人的性格，以此为依据，才能分清纠纷的是非，才能按照法律、法规、政策，对症下药，解决好纠纷。掌握纠纷的发生全过程，用事实说话，用证据说话，要善于动老筋，善于思考问题，找准解决问题的切入点。

四、运用方法和技巧化解矛盾。在调解不同类型的纠纷时，除了要运用不同的调解方法，还要根据纠纷的具体情况采用不同的调解技巧，包括语言技巧、方法技巧等，掌握纠纷当事人的心里特征，对症下药，对纠纷当事人以诚相待，做耐心细致的工作。只要我们对群众的每一件求助都做到真心对待，为群众着想，并以诚心换取群众的知心和真心，群众就会相信我们的调解组织，相信我们的调解人员，就能提高纠纷的调解成功率，同时也能防止纠纷激化和转化，增强社会的稳定。把调解方法和调解技巧有机结合起来，有助于达到事半功倍，顺利完成调解工作的目的。

人民调解员是为人民群众排隐患、解忧难、化干戈、息诉讼的，没有名，没有利，甚至也没有人懂得它的涵义，但我们的人民调解人员还是在为着这一光荣的任务默默地奉献着，他们只是希望为人民的平安、社会的稳定做一些工作，这就是人民调解员的心里最真实的心愿。但是，在调解工作中我们仍要注意工作方式和方法。

人民调解员，在做调解工作时，常常会遇到种种压力，有时还会有威胁性的语言发生，也会有来自家人的埋怨，其艰辛可想而知。而这些因素在调解纠纷中发生，也会使纠纷调解工作受到一定的影响。但是只要我们在调解工作中坚持公正、公平、公开，“以事实为依据，以法律为准绳”，办事不徇私情，一心为人民服务，人民调解工作会在人民群众中树立

很好的调解威望，人民调解组织在基层就会更好地解决纠纷和预防纠纷的发生，确实为保一方平安做出自己的贡献。