

多元解纷机制下大学生调解员的角色困境与能力生成 ——基于“法润知城”基地的实证分析

李苑¹, 刘柯²

1 广州商学院, 511363 3175436139@qq.com

2 广州商学院, 511363 22853521@qq.com

摘要: 多元化纠纷解决机制改革同新时代“枫桥经验”深入到高校之时, 大学生调解员便成了新的基层解纷力量。本文以广州商学院“法润知城”多元解纷中心为研究对象, 对大学生调解员参与社会矛盾纠纷化解过程中所遇到的角色困境及能力生成途径进行研究。经过研究得知, 大学生调解员处在诸多的张力当中, 角色定位不清、权威性缺乏、话语转换有难度、缺少激励等状况影响到其发挥作用。能否通过系统的培训、沉浸式的实践、反思性的学习以及校政协同来产生沟通协调、情感共情、法律适用、冲突转化等主要能力。本文提出创建“培训—实践—督导—认证”四位一体的能力生成机制, 促使大学生调解员由边缘参与转向实质融入, 给高校参与基层社会治理赋予理论支撑和操作途径。

关键词: 多元解纷, 大学生调解员, 角色困境, 能力生成, “法润知城”

1 引言

1.1 研究背景

伴随着我国社会进入转型期, 矛盾纠纷也变得多样化、复杂化了。法院案多人少问题越来越严重, 诉源治理成为司法改革的主要方向。最高人民法院从 2019 年开始大力推进“一站式多元解纷”和诉讼服务体系建设, 提出把非诉讼纠纷解决机制挺在前面。在这种情况下, 各地法院积极探索多元解纷主体社会化的扩展途径, 高校法学院师生成了特邀调解的重要力量。同时新时代“枫桥经验”提出“发动和依靠群众, 矛盾不上交、就地解决”, 给高校参与基层社会治理提供理论指导。充分发挥学生的主体作用, 有利于学生纠纷的顺利解决, 为创建平安校园打下基础。更值得注意的是, 高校法学生正在走出校园、融入社区当中, 成为基层多元解纷网络的有机组成。

广州商学院法学院从 2019 年开始同广州市黄埔区人民法院、基层司法所等单位开展校政合作, 2022 年成立“法润知城”多元解纷中心, 探索法官、教师、人民调解员、学生四方联动的模式。将其开设的人民调解制度与实务课和“枫桥经验”结合起来, 在线上、线下两种方式开展调解工作, 使学生参与真实的纠纷当中。该基地给本研究赋予了宝贵的实证样本^[1]。

1.2 研究问题与研究目标

尽管大学生调解员的实践探索已初见成效, 但其在调解过程中面临独特的角色困境, 他们是被培养出来的学生, 也是纠纷的调解者, 既是法治话语的专业规范的遵守者, 又是群众路线的柔性技巧的运用者, 既是志愿奉献中价值感的获得者, 又是缺少制度认证而产生动力衰减的个体^[2]。

作者简介: 李苑, 女, 广东广州, 硕士, 副教授, 广州商学院, 主要研究方向为法社会学。

刘柯, 女, 广东广州, 学士, 2026 年 9 月入读香港城市大学国际仲裁与争议解决专业硕士。

本课题得到广州商学院 2024 年校级质量工程: “法润知城”多元解纷 OBE 实践教学基地(编号: 2024ZLGC05)资助。

若不能得到有效的解决,那么就会限制大学生调解员制度的发展。这些张力若不能有效化解,将限制大学生调解员制度的可持续发展。为此,本文提出以下核心研究问题:大学生调解员在多元解纷实践中面临哪些具体的角色困境?这些困境是如何产生的?大学生调解员的关键调解能力如何生成?其形成机制是什么?如何通过制度设计促进大学生调解员从边缘参与者向实质调解主体转化?

本文以“法润知城”基地的实证调研为基础,用协同治理理论和角色理论,对大学生调解员的角色困境及能力生成机制进行分析,为高校参与多元解纷提供理论基础和实践指导。

2 研究综述与研究空间

2.1 多元解纷化解中的第三方力量

多元解纷机制重视解纷主体的多元化。美国法院附设调解中,调解员一般由退休法官、律师、行业专家担任,并且有严格的选任和培训制度。德国诉前强制调解制度规定了调解员的资格条件。相比而言,我国特邀调解员的来源更广,有退休法律工作者、人大代表、政协委员、行业专家、高校师生、律师、社工等^[3]。大学生是调解主体的特殊性,它具有准专业性和可塑性。任源梅等对深圳职业技术大学的实证研究表明,经过系统培训的学生调解员可以有效地解决校园矛盾纠纷,87.80%的学生调解员在遇到纠纷的时候会主动寻求学生调解员的帮助,这个比例比非学生调解员高很多。在对“法润知城”基地进行研究过程中,我们也发现,调解前对学生进行培训后,调解成功率升高,目前调解诉前案件成功率可达50%。发现学生调解员制度不但可以解决纠纷,还可以对学生进行价值引领和全面成长。

2.2 大学生调解员的角色定位

角色期待、角色认知、角色实践三者之间的矛盾就形成了角色困境的主要机制。就角色期待而言,法院与高校希望大学生调解员可以分担解纷的压力,延伸司法服务,指导教师期望他们有一定的法律素养和调解技巧,当事人希望他们公正、专业地处理纠纷。多重期待叠加,大学生调解员就处在能力不足的焦虑里。从角色认知上来说,大学生调解员很难清楚地认识到自身的定位是中立的第三方理性地看待纠纷还是作为当事人一方的代理人。还是弯下腰去倾听,站在当事人的一边去同理呢?矛盾心理在实践中就形成了不敢调、不会调、调不好的困境。大学生调解员在调解过程中遇到的各种复杂情况是很多的。对于各种性格的当事人、各种领域内的纷争,都会产生一种茫然的感觉。孙冲认为群众路线话语和法治话语存在矛盾,调解员要根据不同的场合使用不同的语言。大学生调解员因为缺乏经验,不能很好地进行这一转换。

2.3 大学生调解员能力生成的理论路径

能力生成是大学生调解员制度建设的主要内容。既有研究提出了三条主要路径:一是培训赋能的路径。任源梅等人发现,75%的学生调解员认为培训对自己有较大帮助,58.33%认为有非常大的帮助。培训内容应包括调解技巧(90.24%的学生选择)、法律法规(70.73%)、相关政策(68.29%)和理论知识(63.41%)。二是实践浸润的途径。杨海霞认为数字化转型给实践教学赋予了新手段,利用在线调解平台,学生能参加真实的调解案例,从而积累实践经验^[4]。广州商学院的“线上+线下”双线解纷模式给它提供了一个范本。三是反思性学习的途径。裘永晓认为高校应该设立复盘机制,用案例分析、人工智能等手段对事件原因进行分析,总结经验教训,形成系统的报告,为以后的矛盾解决提供科学依据。广州商学院的人民调解仿真实训系统给它提供了一个案例。

2.4 分析框架:角色张力与能力生成的互动模型

本文创建“角色张力-能力产生”互动分析架构。该框架认为大学生调解员角色困境是由多

种张力交错造成的,即身份张力、话语张力、动机张力。这些张力既是困境产生的原因,又是能力产生和发展的动力。依靠制度化的培训、实践、督导、认证,张力就会变成一种能力提升的机会。

3 案例来源及其方法

3.1 案例选择:“法润知城”基地

法润知城多元解纷中心于 2022 年成立,是广州商学院法学院和广州市黄埔区人民法院合作建立的校政合作平台。该中心依托《人民调解制度与实务》课程,采取的是法官、教师、人民调解员和学生共同参与的联动方式,使学生参与到真实的案件调解当中。截至 2024 年 12 月 31 日,本中心共办理各类民间借贷、合同纠纷、劳动争议、相邻关系、侵权纠纷、婚姻家庭、拆迁补偿等各类案件 920 多件。参加的学生有 120 多人,调解成功的有 21.5%。中心创建了理论、仿真、模拟调解、观摩跟案、独立调解、督导复盘六阶培训体系,开发了线上仿真实训调解平台^[5]。

3.2 数据来源

本文的数据来源有三个部分,一是问卷调查,对 36 名参与过调解实践的大学生调解员进行结构化问卷调查,回收有效问卷 36 份,有效率 100%;二是半结构化访谈,对 12 名大学生调解员、4 名指导教师、3 名合作法官进行半结构化访谈;三是案卷分析,对 60 份调解案卷内容进行分析,分析调解用时、调解焦点把握、法律适用、调解策略、调解方案等内容;四是参与式观察,即笔者作为指导教师之一全程参与了 2022—2024 年基地的运行。

3.3 分析方法

采用混合研究法。定量部分对问卷数据做描述性统计和差异性分析,定性部分用主题分析法对访谈转录文本和案卷材料进行编码分析,提炼出主要的主题。

4 大学生调解员的角色困境:多重张力的经验呈现

4.1 身份张力:学生身份与调解员角色的冲突

大学生调解员在调解过程中要同时承担起学习和解纷两项工作。身份的双重性在实践中表现为学习焦虑,学生一方面担心调解失败而对不起当事人的信任,另一方面又担心自己缺乏足够的知识来独立完成这次调解。学生调解员这样描述自己的矛盾心态,“第一次调解给当事人打电话询问案件情况的时候,我非常紧张,担心当事人听出我不是真正的调解员,脑子里一直在想‘我刚刚说错了什么’‘我是否不够专业’,却忽视了当事人所说。与此相伴的是权威性不足,调查发现 68.2% 的学生认为自己是学生的‘学生身份’不够信任。学生调解员在访谈中提到,第一次调解一个邻里纠纷时业主直接说‘你是学生,能解决什么问题?’您的老师来了吗?我当时很窘迫,不知道怎么回答。”这种身份质疑在实践中普遍存在^[6]。当事人一般把学生调解员当作实习生或者观察者,而不是正式的调解主体。当然,为了解决该问题,一方面可以采用借力策略,即依靠法官或者指导教师的权威,例如,这个方案经过法官或者指导教师讨论后认为是合法的,另一方面可以使用共情策略,在某些案件中站在当事人的角度听对方的诉说,设身处地地体会当事人的感受——例如,您所讲的我非常能够理解,也希望对您有所帮助。也有部分学生调解员把学生和调解员的双重身份变成优势。他们认为,学生身份反而使当事人更愿意向对方吐露真心话,因为当事人觉得你是学生,也就不会像对待成年对手那样设防了。该发现说明学生身份不是单纯的劣势,关键在于怎样把学生身份变成建立信任的资源。

4.2 话语张力：通俗话语与法治话语的调适困难

日常调解中存在通俗话语和法治话语的矛盾，大学生调解员也处于这种矛盾之中。调查结果表明，51.2%的学生认为把法律术语转换成当事人能听懂的语言是调解中遇到的最难的一环。一个学生调解员举了一个例子，他把一个民间借贷案件当作一个例子，说明如果借款人和债权人之间没有约定还款期限的话，那么借款人可以随时归还本金和利息，但是需要给对方留出一定的还款准备时间。逾期的要按照 LPR 计算利息。被告傻了，问 LPR 是什么。后来还是指导老师教我用银行同期贷款利率来表述。其根本原因就是法学教育重在传授法律知识，而轻视了学生把法律术语转化为生活语言的能力培养。大学生调解员习惯使用法言法语，但是这却造成了调解过程中讲情理、要说法的模式与法言法语之间的隔阂^[7]。

从案卷分析可知，在全部的 60 份调解协议中，有 24 份（40%）直接引用了法律条文，另外有 36 份（60%）是依靠情理、习惯或者双方协商来确定的。因此，在实践当中，学生调解员一般会避开重大的法律适用问题，而选择一些简单的纠纷进行调解，即在情、理、法之间取得平衡。

4.3 动机张力：志愿奉献与专业认证的失衡

大学生参加调解实践的动机是多元化的。调查显示，参与动机依次为：积累实务经验（86.4%）、服务社会（72.7%）、课程要求（54.5%）、获得学分或证书（45.5%）、未来就业需要（40.9%）。该分布说明学生既有内在动机，即经验积累、服务社会等，又有外在动机，即课程要求、证书获得等。但是目前基地的激励机制只停留在精神上（表彰、证书），没有和学分、就业挂钩。一位学生认为刚开始觉得挺有意思的，但是调解一个案子要跑很多趟、打十几个电话、花十几个小时，最后不一定能够成功。说实话，没有学分很难坚持下去。调查结果表明，只有 22.7%的学生认为即使没有奖励也会继续参加调解。这就表明，单靠志愿形式很难保证大学生调解员的持续参与，必须有更完善的激励措施^[8]。

5 大学生调解员能力生成的路径与机制

5.1 系统化培训：从知识输入到技能内化

法润知城基地创建起理论、仿真、模拟调解、观摩跟案、独立调解、督导复盘六阶培训体系。调查结果表明，85.4%的学生认为培训对于实际调解的帮助很大或者非常大。培训内容的有效性排序为：模拟调解（91.7%）、案例复盘（87.5%）、观摩真实调解（83.3%）、理论讲授（58.3%）。由此可以看出，学生更喜欢做、中、学的培训方式，单纯的理论讲解不能满足技能内化的需要。一位学生对比了模拟调解和真实调解的不同，“模拟调解时，我们清楚地知道‘剧情’，也清楚对方是在‘演戏’。”但是真实的调解完全不同，当事人的情绪是真的、利益是真的，不能按照剧本来操作。这种认识促使基地改变培训策略，把真实的调解观摩和案件投喂作为初学者入门的途径，而不是能力检验的环节。

5.2 沉浸式实践：在真实调解中积累经验

调研表明，实践是能力产生的主要途径，调解次数同能力自评呈正相关。参与调解 5 次以上的同学在情绪管理、沟通技巧、法律适用、调解方案拟定这四个方面，自评得分比只参加一次或者两次的同学要高。经验积累的关键不在于数量的多少，在类型上也要多样化。有参加过 8 次调解的学生说不同的纠纷调解的逻辑不一样。物业纠纷的核心是找到症结，很多物业纠纷并不是钱的问题，而是服务质量的争议；离婚纠纷的核心是情绪疏导，当事人吵了半天其实是在寻求被倾听；借贷纠纷的核心是履行能力，需要计算对方到底能还多少钱。该类型化的经验积累起来之后，学生调解员便形成了案例库思维，可以迅速地找出纠纷的种类，并调取相应的调解方法。

5.3 反思性学习：督导与复盘的催化作用

基地采取了单案一复盘的方式，每次调解结束之后，指导老师带领学生进行 30 分钟到 60 分钟的复盘讨论，主要从案件类型、案件焦点、调解策略、调解方案四个方面展开。学生这样评价复盘的价值，第一次调解失败之后，觉得特别挫败，觉得自己不适合做调解。复盘的时候老师并没有批评我，只是让我回放了整个过程，指出问题出在我太早给出方案，没有充分听取被告的意见。这使我认识到调解不是说服，是促成共识。复盘不但可以纠正学生的行动，而且会促进学生认知能力的发展，学生会开始注意自己调解的行为，站在中立的角度去思考问题，而不再只是执行调解的任务。

5.4 校政协同：从边缘参与到实质融入

基地的校政协同机制为调解运行提供了重要的保障，法院提供案源、场地、司法确认通道，司法局提供调解员资格认证渠道，高校提供课程学分、师资、督导。四方联动使大学生调解员由打杂变为实战。数据显示 2022—2024 年学生独立主持调解的案件比例是逐渐上升的。一位合作法官认为刚开始的时候也担心学生不能胜任，但是经过培训和实践之后，有些学生的调解能力比一般的社区调解员还要强。他们最大的优点就是有耐心、不厌其烦，学习能力强。”

本文基于对“法润知城”基地实证研究发现，大学生调解员在多元解纷机制中存在着怎样的角色困境以及如何产生能力的过程。大学生调解员存在三种角色的张力，这是其困境产生的根源，也是其能力发展的动力。大学生调解员能力生成有四个环节，即培训输入、实践转化、反思内化、认证固化。当学生调解员把学习者的姿态变成倾听的优势的时候，反而更容易得到当事人的信任。法润知城模式成功之处在于，它并不是让学生模仿调解，而是在真实的调解中让其参与进来。

从理论上讲，本文提出了一种“角色张力—能力生成”的互动分析框架，它克服了以往的研究者对于培训有效性和制度建设单向的关注，发现了困境与能力之间的辩证联系。该框架给新手调解员成长轨迹的解释赋予了新的角度。本文从建立培训、实践、督导、认证四位一体的大学生调解员能力生成机制、把调解实践纳入学分体系、完善激励机制、推动校政协同的制度化等几个方面提出了建议。

但是也存在着如下局限性，一是样本来自一个基地，其普适性还需要进一步检验，二是主要使用了横截面数据，对于能力产生的动态过程的反映不够充分，三是调解成功与否的评价大多依靠是否达成协议、是否履行协议，对于当事人的满意度等主观指标的测量较少。未来在跨区域比较研究、纵向追踪设计、当事人视角的融入、人工智能辅助调解培训等各方面做进一步的研究。

参考文献：

- [1] 任源梅,刘家伟,张敏.基于新时代“枫桥经验”的高校学生调解员制度研究[J].深圳职业技术大学学报, 2024, 23(6): 27-32.
- [2] 孙冲.新时代“枫桥经验”下派出所纠纷调解实践中的话语冲突与重塑[J].公安学研究, 2025, 8(6):76-98.
- [3] 杨海霞,李苑.“枫桥经验”融入人民调解课程的改革与探索[J].2025.
- [4] 杨海霞.互联网民事纠纷化解的“枫桥”路径探究[J]. 2025.
- [5] 宋健.协同治理视阈下广东省多元解纷机制实施中的问题及对策研究[D].华中师范大学, 2022.
- [6] 殷文静.一站式多元解纷背景下民事诉前调解制度的研究[D].扬州大学, 2022.
- [7] 裘永晓.新时代“枫桥经验”视角下大学生矛盾化解路径研究[J]. 2025.
- [8] 张烁.汇聚高校青年力量 参与基层社会治理[N].兰州日报, 2023-11-30(002).

Role Dilemmas and Capacity Building of University Student Mediators under Diversified Dispute Resolution Mechanisms: An Empirical Analysis Based on the "Fa Run Zhi Cheng" Base

Li Yuan¹, Liu Ke²

1 Guangzhou College of Commerce, 22853521@qq.com

2 Guangzhou College of Commerce, 3175436139@qq.com

Abstract: When the reform of diversified dispute resolution mechanisms and the "Fengqiao experience" in the new era penetrated into colleges and universities, college student mediators became a new grassroots dispute resolution force. This paper takes the "Farun Zhicheng" Diversified Dispute Resolution Center of Guangzhou Business School as the research object to study the role dilemmas and ability generation methods encountered by college student mediators in the process of participating in the resolution of social conflicts and disputes. After research, it is known that college student mediators are in many tensions, and their role is unclear, lack of authority, difficulty in changing words, and lack of motivation affect their role. Whether the main abilities such as communication and coordination, emotional empathy, application of law, and conflict transformation can be produced through systematic training, immersive practice, reflective learning, and school-government coordination. This paper proposes to create a four-in-one ability generation mechanism of "training-practice-supervision-certification" to promote college student mediators from marginal participation to substantive integration, and to provide theoretical support and operational ways for colleges and universities to participate in grassroots social governance.

Keywords: Multiple Dispute Resolution, College Student Mediator, Role Dilemma, Capability Generation, "Farun Zhicheng"