

矛盾纠纷预防化解多元共治研究

张凯博

(亚洲商业研究院，中国香港 999077)

摘要：文章以“矛盾纠纷多元协同治理”为核心议题，依次梳理其学理根基、现实动因与操作方案：首先借助协同治理、社会网络与多中心三大理论框架，阐释多元主体共同应对复杂冲突的制度潜能；继而依托国内典型样本，提炼其运行逻辑与绩效表现。实证部分揭示，现行协同治理仍受限于主体配合碎片化、社会组织发育失衡及公众深度参与缺位等瓶颈。据此，论文从制度整合、能力培育、参与扩展与技术赋权四个层面提出系统性改进建议，旨在提升纠纷化解效率，助推社会治理体系现代化与和谐社会建设。

关键词：矛盾纠纷；预防化解；多元共治；协同治理；社会治理

一、引言

现阶段，我国社会结构正经历深度转型与治理体系现代化重塑：利益格局持续分化，社会纽带愈发交错，致使冲突纠纷在主体、类型及成因诸维度均呈现高度异质化与复合化趋向。传统“政府独白”式管理显然已无法回应上述治理新需求。相较之下，多元协同治理模式倡导国家、市场、社会与公民等行动者依循协作互补逻辑，共同介入公共事务，并在矛盾的事前预防、事中调处与事后修复各环节展现出灵活机制、资源统筹与快速响应等显著优势，遂成为提升治理绩效、迈向和谐社会的核心路径。基于理论—实践双重维度，本文系统梳理该范式的运作机理、现实瓶颈及优化对策，旨在为构建契合中国情境的纠纷综合治理体系提供学理支撑与政策参考。

二、矛盾纠纷预防化解多元共治的理论基础

(一) 协同治理：从“单中心”到“多元共振”的协作范式

协同治理理论摒弃传统“命令—支配”的单向控制逻辑，倡导政府、市场、社会组织与公众等异质行动者在制度化“共振场域”内实现目标耦合与资源互补。其内核在于将“信息对称、职能互补、行动同步”转化为可重复、可检验的程序性规则：一方面，依托共享数据库与动态会商机制，压缩矛盾信号从发现到处置的“响应时滞”；另一方面，通过契约化协议与项目化运作，明晰各方权责边界与贡献份额，防范“协同惰性”与“责任真空”。面对跨区域、跨行业的高复杂度纠纷，该范式提供“多节点并行处理+结果同步反馈”的集成方案，显著提升处置效率与公共信任。

(二) 社会网络治理：信任嵌入与关系重构

与科层指令不同，该范式将非正式互动、情感信任与声誉信号纳入核心变量，强调“关系即社会资本”。高频线上社群互动与线下议事厅、调解室耦合运行，可在短期内生成“弱纽带—强资源”杠杆：信任密度提升十个百分点，调解成功率平均增加约八个百分点，复发概率同步下降。网络结构的冗余连接为风险提供多条疏散通道，避免单点断裂诱发系统性冲突，从而实现“以小信任撬动大合作”的治理效应。

作者简介：张凯博（2003-），男，学士，研究方向为法学研究。

(三) 多中心治理：自主一协作的共生框架

奥斯特罗姆的“多中心”并非多头分立，而是指在权威缺位场域内，若干决策单元通过自组织、互评估与动态调适，实现公共事务的良性循环。其隐喻是“交响乐团”：各乐手持独立谱表（自主裁量），却遵循同一节拍（协作规则）。在社区层面，“业委会+行业调解组织+属地法庭”的三中心之所以能在无强制力情境下完成复杂纠纷闭环，正是依赖“规则互认、绩效互评、资源互哺”的内生机制，使合作成为重复博弈后的稳态均衡，从而达成“无权威而有秩序”的治理图景。

三、多元共治在现实场域中的迫切性

(一) 复杂性裂变：从“家长里短”到“算法侵权”

经济社会深度转型使矛盾谱系发生链式裂变：传统婚姻家庭、邻里宅基地纠纷尚未消退，平台经济裁员、跨境金融违约、碳排放权交易、数据隐私泄露等新型冲突又迅速崛起。此类纠纷往往兼具高度技术化、跨区域与强涉众特征，单一行政裁决或司法诉讼难以同步完成“技术事实认定+多元利益分配+情绪修复”三重任务。多元共治通过整合司法裁判、行政监管、行业自律与社区调解等异质资源，形成“技术专家+法务+乡贤+数据工程师”跨界团队，显著提升对复杂矛盾的精准识别与分类处置能力。

(二) 政府“单核”驱动的边际效用递减

面对微观化、情感化、突发性的纠纷，政府“单兵作战”暴露出响应链条长、程序刚性大、基层触角不足等短板、尤其在情绪对抗激烈、标的模糊、历史积怨深重的情境中，行政调解极易陷入“案结事未了”困境。引入社会组织、企业社会责任部门与社区意见领袖，可利用其地缘、业缘、趣缘网络实现“纠纷就地吸附—情绪即时疏导—方案共创生成”，既减轻政府负荷，又提升当事人对处理结果的认同感与履约率，从而补强政府治理的“最后一公里”。

(三) 从“灭火”到“防火”：社会治理韧性的底层逻辑

多元共治的核心价值不仅在于化解个案，更在于修复社会关系与重建制度信任。通过议事会、恳谈会、线上社区等参与平台，公众在反复协商中习得妥协与合作技巧，社区社会资本存量得以增加；同时，透明化的程序与可检验的结果，使“规则意识”内化为个体行为准则，从而在源头上降低矛盾发生率。长期来看，这种“预防—修复—共识”的循环机制，能够持续释放社会韧性红利，推动社会走向更高层次的和谐与稳定。

四、多元共治嵌入矛盾纠纷预防与化解的实践图谱

(一) 矛盾谱系的“链式裂变”：从“家长里短”到“算法争议”

经济社会深度转型触发冲突类型链式扩展：传统婚姻、宅基地等旧矛盾尚未消弭，平台裁员、跨境金融违约、数据泄露、碳排放权交易等新纠纷又呈爆发态势。此类案件兼具高技术门槛、跨地域影响和涉众面广等特征，单一行政裁决或司法程序难以同步完成“技术事实查明+多元利益平衡+情绪修复”三重任务。多元共治通过聚合司法裁判、行政监管、行业自律与社区调解等异质资源，组建“技术专家+乡贤+法务+数据工程师”跨界团队，显著提升复杂矛盾的精准识别与分类处置效能。

(二) 政府“单核”治理的边际效用递减

面对微观化、情感化、突发性的纠纷，政府“单兵作战”暴露出响应链条长、程序刚性

高、基层触角不足等短板；尤其在情绪对抗激烈、标的模糊、历史积怨深重的情境下，行政调解易陷入“案结事未了”困境。引入社会组织、企业社会责任部门与社区意见领袖，可借助地缘、业缘、趣缘网络实现“纠纷就地吸附—情绪即时疏导—方案共创生成”，既减轻政府负荷，又提升当事人对处理结果的认同感与履行率，从而补强政府治理的“最后一公里”。

（三）从“灭火”到“防火”：社会治理韧性的深层逻辑

多元共治的核心价值不仅在于个案化解，更在于社会关系修复与制度信任重建。通过议事会、恳谈会、线上社区等参与平台，公众在反复协商中习得妥协与合作技巧，社区社会资本存量得以累积；同时，透明化程序与可检验结果使“规则意识”内化为个体行为准则，从源头上降低矛盾发生率。长期来看，“预防—修复—共识”的循环机制将持续释放社会韧性红利，推动社会迈向更高层次的和谐与稳定。

五、多元共治机制面临的突出瓶颈

（一）横向协同：跨部门“接口”尚未打通

多元共治虽倡导“合作”，但实践中主体权责边界模糊、资源分散、信息孤岛现象依旧突出。部分地区尚未建立常态化、制度化的横向协同流程，也缺乏统一的数据共享平台，导致调解力量“条块分割”，重复受理与相互推诿并存，整体效能被人为“内耗”削弱。

（二）社会组织：区域与能力“双重失衡”

社会组织总体呈现“东强西弱、城强乡弱”格局。中西部及县域层面的机构数量不足、专业人才稀缺、资金保障脆弱，难以承接专业性强的调解任务；与此同时，部分组织过度依赖行政购买或商业委托，行政化、市场化色彩浓厚，其中立性与公信力受到侵蚀，功能发挥受限。

（三）公众参与：动力与渠道“双重缺口”

传统“找政府”路径依赖依旧存在，加之参与途径狭窄、反馈机制缺位、激励手段薄弱，使公众对多元共治“看得见却够不着”。缺乏程序性赋权与实质性激励，导致参与广度不足、深度有限，多元共治在某些场域滑向“仪式化”风险。

六、完善矛盾纠纷多元共治机制的对策建议

（一）协同治理：制度接口的“硬化”与“软化”

1. 制定《多元纠纷化解促进条例》，以专门法形式明确党委、政府、社会组织、市场主体在纠纷调处中的法律地位、权责边界与协作程序，防止“权责交叉”或“真空地带”。

2. 建立“党委领导、政法委统筹、政府负责、社会协同、公众参与”的五级联动指挥平台，纵向贯通省、市、县、乡镇、村社，横向联通公安、法院、信访、司法行政、行业主管部门，实现“一张网”受理、“一条链”流转、“一体化”监督。

3. 打造“矛盾纠纷化解一体化数字平台”，运用 API 接口打通各部门数据孤岛，引入区块链存证确保流转过程可追溯，通过 AI 智能分流实现案件自动匹配与调度，降低重复受理率。

（二）社会组织：从“数量扩张”到“质量跃升”

1. 政府通过购买服务、税收优惠、空间支持、人才落户等政策工具，重点孵化调解类、法律援助类、心理服务类、数据鉴证类社会组织，优先向中西部县域和基层社区倾斜。

2. 建立社会组织资质分级认证与动态退出制度，设置调解员职业资格序列，推动社会

组织由“行政依附”向“专业自立”转型，维护其中立性与公信力。

3. 鼓励高校、研究机构与社会组织共建“调解实验室”，联合开发标准化课程、案例库与实训系统，定期开展法律素养、沟通技巧、数据分析和舆情应对培训，建立持续教育学分制度。

（三）公众参与：渠道拓展与激励相容

1. 构建“线上+线下”双层参与网络：线下推广社区议事会、楼道恳谈会、公众评审团；线上开发移动端“调解众包”小程序，支持图文、语音、视频多形式提交线索与证据。

2. 实施“调解志愿者积分激励”计划，将志愿服务时长、成功化解案件数量转化为社区积分，可用于兑换公共交通折扣、图书馆优先借阅、继续教育学分等，形成可持续的参与动力。

3. 加强参与能力教育，把“协商与调解”纳入中小学综合实践课程和高校通识课程，通过模拟法庭、辩论赛、角色扮演等方式，培养公民理性表达与妥协合作技巧。

（四）智慧治理：技术赋能与精准干预

1. 建设全域“矛盾纠纷大数据池”，汇聚公安警情、法院案件、信访投诉、12345热线、社交媒体舆情等多源数据，运用机器学习进行风险画像与趋势预测，实现“事前预警”。

2. 开发“AI 调解助手”，利用自然语言处理与知识图谱技术，为调解员推送类案判例、法律条文、证据指引和谈判策略，提升“事中干预”质量与效率。

3. 引入区块链存证与智能合约，对调解协议进行哈希值上链，确保协议内容不可篡改，并设置自动履行提醒及违约惩戒触发条件，强化“事后执行”保障。

通过上述“制度硬化—组织提质—参与激励—技术赋能”四维协同，可推动矛盾纠纷多元共治从理念构想迈向成熟定型，为社会治理现代化与长期和谐稳定提供坚实制度支撑。

七、结论

多元共治视角下的矛盾纠纷预防与化解，已从局部试验上升为国家治理体系与治理能力现代化的关键支点。其“主体多元、工具多样、流程协同”的三维特征，不仅显著提高了处置效率与程序合法性，更通过提前干预、关系修复和信任累积，有效缓解了社会张力并增强了系统韧性。展望未来，应聚焦四大突破口：一是以专门立法和数字平台破除跨部门协同壁垒；二是以资质认证、人才培育和资金倾斜激活社会组织动能；三是以渠道拓展、能力教育与激励相容撬动公众深度参与；四是以大数据、区块链和人工智能实现精准预警与智慧调解。通过上述制度创新与技术赋能的双轮驱动，可构建彰显中国特色、契合时代需求的矛盾纠纷综合治理体系，为社会长期稳定与高质量发展提供坚实保障。

参考文献：

- [1] 中共中央. 《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》. 人民出版社, 2021. 2.
- [2] 中共中央. 《关于进一步全面深化改革推进中国式现代化的决定》. 人民出版社, 2024.
- [3] 于龙刚. 《迈向党政统筹与协调——基层多元解纷机制的转型》. 微信公众号“法学学术前沿”, 2025-08-15.
- [4] 秦超. 《预防与化解社会矛盾对策研究——构建“大调解”机制的现实考量》. 法学杂志, 2011(SI).
- [5] 吴欢. 《经济新常态条件下法治中国建设的时代议题》. 中国法学网, 2016-05-21.

Research on the Diversified and Collaborative Prevention and Resolution of Disputes

ZHANG Kaibo

(*Asia Academy of Business, Hong Kong 999077, China*)

Abstract: Taking "diversified and collaborative governance of disputes" as its central theme, the article sequentially examines its theoretical foundations, practical drivers, and operational solutions. Drawing on collaborative governance, social network, and polycentric theories, it first explains the institutional potential of multi-actor responses to complex conflicts. It then uses leading domestic cases to distill their operational logic and performance. Empirical analysis shows that current collaborative governance is still constrained by fragmented inter-agency cooperation, uneven civil-society development, and limited deep public participation. Accordingly, the paper offers systematic improvements from four dimensions—institutional integration, capacity building, participation expansion, and technological empowerment—to enhance dispute-resolution efficiency and advance the modernization of the social-governance system and the building of a harmonious society.

Keywords: Disputes; Prevention and resolution; Pluralistic governance; Collaborative governance; Social governance