

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2019.03.017

# 高校学生同伴调解机制建立的意义、原则和程序

孙军

(南京审计大学 沁园书院,江苏 南京 211815)

**摘要:**高校学生纠纷是高校学生管理关注的重要内容,有必要建立同伴调解制度来化解学生纠纷。同伴调解有利于加强公民教育,促进学生自我教育、自我管理、自我服务;有利于创新高校学生管理方式,促进依法治校;有利于构建多元化纠纷解决机制,促进校园和谐。同伴调解应当遵循自愿、平等、公正、合法的原则,构建科学完善的机制。

**关键词:**同伴调解;高校学生管理;德育

**中图分类号:**G641

**文献标志码:**A

**文章编号:**1674-5884(2019)03-0088-05

随着高等教育的快速发展,高校学生规模不断扩大,学生之间的纠纷成为高校学生管理关注的重要内容。在学生纠纷解决机制尚不完善的情况下,目前国内高校解决学生纠纷的方式主要是学校或老师介入参与处理,往往耗费大量时间和精力,使教师特别是学生工作人员难以从纷繁的具体学生事务中解脱出来,影响其他教育事务的开展。而且,传统的学生纠纷解决方式一定程度上忽视了学生的主体性,不利于问题的真正解决。因此,有必要改变或者完善传统学生纠纷解决方式,建立同伴调解制度,创新学生纠纷解决机制。

在国外,同伴调解的理念与实践源于社区调解。20世纪70年代,美国政府鼓励在社区中成立邻舍公益中心,训练义工成为社区调解员,为区内居民提供调解服务,处理纠纷。由于此服务取得了很好的效果,在20世纪80年代初期,一些学校将调解引入其中,发展同伴调解以处理日益增多的校园冲突及暴力事件。20世纪80年代末,英国、加拿大、澳大利亚、新西兰等一些国家也开始尝试建立社区或学校调解机制<sup>[1]</sup>。在澳大利

亚,学校同伴调解活动非常普遍,在解决学生纠纷方面发挥了积极作用,得到政府和社会的大力支持。

近十余年以来,同伴调解逐渐进入了我国学者的视野。一些学者和教师介绍了国外的同伴调解相关操作情况,但此类介绍尚未系统地研究同伴调解的理论基础和实施要求;另一些学者将同伴调解归为朋辈心理咨询的形式之一,且基本停留在中小学层面,尚未探讨它运用于高校环境的可能性及具体实践方式。显然,我国鲜有学校系统地运用同伴调解来解决学生冲突,考虑到我国高校的现实诉求和学生工作面临的问题,同伴调解应被合理借鉴。

## 1 同伴调解的意义

所谓同伴调解,是指在教师或者专业人员的指导下,学生调解员以同伴调解规则和学校规章制度为依据,对学生中出现的问题和冲突进行说服化解、规劝疏导,促使冲突者之间互相理解、平等协商,从而自愿达成协议,制止矛盾进一步发展

收稿日期:20181231

基金项目:江苏省高校哲学社会科学基金项目(2015SJB208)

作者简介:孙军(1980-),男,江苏高邮人,博士生,助理研究员,主要从事高等教育治理、大学生德育研究。

的问题调解过程。建立高校学生同伴调解机制,是对传统学生组织如学生会、团支部工作内容的有益补充,对创新高校思想政治教育、学生管理和提升学生综合素养都具有积极的意义。

### 1.1 有利于加强公民教育,促进学生自我教育、自我管理、自我服务

公民教育是高校德育的重要内容,公民意识、公民素养也是当代大学生急需树立和培养的。在维护校园和谐与稳定的同时,应当创造更多参与管理的机会,鼓励和积极引导学生参加道德实践、校园管理。这种参与既可以是履行权利、承担义务的政治性参与,也可以是日常生活交往和个体之间互助合作等非政治性参与。“培养公民意识、促进个体发展不应当被视为社会稳定的对立面。”同伴调解培养了学生解决冲突、化解纠纷的公民技能,可以更好地适应以后社会公民的交往。《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》指出,要加强国家意识、法治意识、社会责任意识教育,在调解过程中,参与的学生无疑会受到法治教育、责任感教育<sup>[2]</sup>。《普通高等学校学生管理规定》提出,鼓励和支持学生实行自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。同伴调解正是赋予学生组织和学生更多的权力,让学生的矛盾冲突由学生自身来解决<sup>[3]</sup>。

### 1.2 创新高校学生管理方式,促进依法治校

目前高校学生管理主要还是由学生工作人员来进行,辅导员是主要的学生管理队伍。一名辅导员平均要管理200多名学生,同时还要承担大量的专项工作,很难保证学生管理的质量和效果,也影响了辅导员专业化、职业化的提升。同时,目前高校学生会、学生社团等组织主要是开展丰富多彩的第二课堂活动,在学生管理上发挥作用有限。因此,要优化学生管理方式,更多发掘学生组织和学生自身的潜能,把工作对象转化为工作力量,使学生成为参与管理的主体,推动学生管理由“主客体”向“主体间”关系的转变。同伴调解是依据法律法规和学校规章制度进行的调解,在调解过程中,无论是调解员还是参加人都需要对相关法规制度有所了解,并依法达成协议或谅解,这对促进学生管理法治化也会产生积极作用。

### 1.3 构建多元化纠纷解决机制,促进校园和谐

一方面,目前高校学生纠纷数量较大,除了学生自行和解的以外,相当一部分还是在教师主导下才能解决。在现行纠纷解决方式下,教师特别是辅导员的大量精力花费在解决学生纠纷上,势必会影响其他学生工作的开展。这就需要构建多元化的纠纷解决机制,同伴调解就是可以选择的路径之一。另一方面,随着经济社会特别是网络化的快速发展,高校学生纠纷的类型也呈现多样化的特点,显然,单一化的纠纷解决模式已经满足不了现实的需要,只有建立多元化的纠纷解决机制,才能更有针对性地解决多样化的学生纠纷。

## 2 同伴调解的原则

我国关于调解方面的法律法规如《中华人民共和国人民调解法》等对调解工作的原则一般都进行了规定,这对高校开展同伴调解工作同样具有指导意义。根据相关规定精神,结合同伴调解工作实际,同伴调解一般应当遵循自愿、平等、合法、公正等原则。

### 2.1 自愿原则

《中华人民共和国人民调解法》明确规定要“在当事人自愿、平等的基础上进行调解”<sup>[4]</sup>,高校学生调解也应当遵循自愿的原则,学生自愿参加或者主动申请调解才可以采用调解的方式,否则不可以强行要求学生参加。目前,高校学生纠纷更多还是在教师主导或参与下解决的,需要鼓励学生更多运用同伴调解方式定纷止争,提升学生参加同伴调解的意愿。

### 2.2 平等原则

一方面,参加调解双方同学地位是平等的,矛盾双方享有平等的权利,在同伴调解中,可以充分发表意见,陈述事实,讲述问题产生的原因;另一方面,学生调解员和调解对象之间的地位也是平等的,这是由同伴调解的性质决定的。同伴调解不同于教师主导下的纠纷解决机制,学生调解员和参加人之间不具有“特别权力关系”<sup>①</sup>,他们的法律关系是平等的。

① 特别权力关系,是基于特别的法律原因,在一定的范围内,对相对人享有概括命令的权力,而相对人具有服从义务的法律关系。一般认为学校与学生之间的关系属于此种范畴。

### 2.3 合法原则

《中华人民共和国人民调解法》规定调解“不违背法律、法规和国家政策”<sup>[5]</sup>,《江苏省人民调解条例》也规定调解“不违背法律、法规、政策和公序良俗”,高校学生调解要以法律法规和学校规章制度为依据,需要注意的是,调解需要尊重当事人的权利,不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

### 2.4 公正原则

学生调解员要站在中立的立场,弄清事实真相,分清双方责任,客观评价调解对象的是非曲直,不偏袒,不徇私,对纠纷做出公正的调解,让双方能够理性对待纠纷,达成和解。同伴调解可以借鉴人民调解员的回避原则,和纠纷当事人有利益关系或者其他可能影响调解的利害关系的,学生调解员应当回避。为了同伴调解能够公正地进行,高校可以加强对同伴调解的指导和监督,对有违公平原则、损害学生合法权益的行为,应当及时进行纠正。

## 3 同伴调解组织

调解组织是调解工作得以进行的组织载体,是按照一定程序成立和运作的组织。人民调解制度经过多年的发展完善,已经形成比较成熟的纠纷解决机制。《中华人民共和国人民调解法》以及各省制定的关于人民调解的法规对调解组织、调解人员、调解程序、调解协议等内容都有比较详细的规定,在构建高效同伴调解机制中可加以吸收借鉴<sup>[6]</sup>。

### 3.1 调解组织

在人民调解制度中,人民调解委员会是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。同样,在同伴调解中,首先要设立调解委员会,负责调解相关工作的开展。高校学生调解委员会可以依托学生会或者社区自我管理委员会等学生组织设立,作为学生组织的一个组成部分。学生调解委员会的人员组成应当考虑年级、专业、学生社会工作等因素,以学生调解员为主,吸收学生骨干和学生代表参加,以保证专业性和代表性。学校应当为学生调解委员会开展工作提供必要的场地、经费等支持,可以安排老师对调解委员会进行指导<sup>[7]</sup>。

组织化是调解组织的重要特征,调解组织需

有相对稳定的组成人员和机构,按照各自分工,互相协作,推动调解组织有序运行。制度化是调解组织正常运行的基本保障,应当建立调解申请、受理、申诉等一系列工作制度,制度成为调解开展的基本依据,并在此基础上构建完整的调解程序。高校学生调解委员会要以组织化、制度化作为发展方向,完善调解程序,规范调解行为,提升同伴调解在解决校园纠纷中的作用。

### 3.2 调解员

调解员在同伴调解中发挥着关键作用。德国学者科恩把调解者分为两种:一种调解者其主要的角色是在当事人之间传递信息,帮助他们保持联系,调解者本身只是“跑腿的”;另一种调解者则兼有浓厚的裁断和教谕色彩,不仅要便利当事人之间的沟通,还要对纠纷事实进行调查,判断纠纷的事实问题所在,提出具体、合理的解决方案,并且为使自己提出的解决方案能够被各方接受,还会采取规劝性的行为,对当事一方或各方施加政治、经济、社会、道德等诸多方面的压力,使当事方不得不“自愿”接受调解方案<sup>[8]</sup>。目前情况下,高校同伴调解者主要类似前一种调解者,以传递信息为主,后一种调解者的功能往往要借助教师或指导人员的介入才能实现,这也是高校同伴调解员需要努力的方向。

人民调解法规定人民调解员应当由公道正派、热心人民调解工作,并具有一定文化水平、政策水平和法律知识的成年公民担任。《江苏省人民调解条例》规定人民调解员应当由成年公民担任,并具备下列条件:(1)遵守法律、法规和政策;(2)品行端正,办事公道;(3)有群众威信,热心人民调解工作;(4)有一定的法律知识、政策水平和调解能力。学校在选拔学生调解员时可以参照这些条件,选择综合素质高、在同学中评价比较好的学生担任调解员。学生调解员的选拔可以采取报名竞聘和组织推荐相结合的办法,让更多的学生有机会参与其中,得到教育和锻炼。为了使调解取得比较好的效果,有必要加强对学生调解员的培训。调解是一项融合情理法的难度比较大的工作,可以邀请法官、人民调解员、心理咨询师对学生调解员进行系统培训,使学生调解员能够尽快掌握相关法律法规、专业知识和调解技能,胜任调解工作。

选拔调解员同时要考察学生的专业背景、工作能力、平时表现等因素,对法学、心理学、教育学、社会学等专业的学生可以重点关注。另一方面,这些专业的学生参与同伴调解,也是一种很好的专业实践,可以促进他们的专业能力的提升,加深他们对专业知识的认知和体验。

## 4 同伴调解的程序

### 4.1 调解的启动

同伴调解遵循自愿的原则,调解的启动一般需要学生纠纷当事人向调解委员会申请调解,一些情况下,学生调解委员会也可以主动调解或者由学生工作人员委托或者商请学生调解委员会先行调解,但当事人拒绝调解的则不能进行调解。此外,如果涉及严重侵害学生合法权益的纠纷,或者矛盾比较复杂、涉及面广、影响比较大的纠纷,一般也不宜进行同伴调解。

对调解前的准备程序要进行精心的设计,能够使调解成为一种对纠纷各方的自我施加心理、文化压力的方式。首先,调解要在特定场所展开,可以利用校园非正式的会议室或者团体辅导室等场所,精心安排座位样式,同时列出详细计划、步骤,这就能使得调解对象明确地处于调解者所宣称的进程和环境;其次,作为进一步启动调解的条件,纠纷各方必须签署一份同意遵守调解规则的文件或者承诺书,纠纷各方应当被要求提供基于自身利益和双方矛盾焦点、真实的有细节的叙述,或者对问题解决提出符合实际的想法。并且遵守法律法规和校园规章制度,例如在叙述中不得使用侮辱性、恐吓性语言等,纠纷各方应当给予调解员足够的信任与支持,以保证调解能够有序开展。

### 4.2 调解的进行

调解过程中,在调解员的主持下,当事方对于纠纷事件作出各方的陈述,包括事件的经过、行为发生的原因、动机所在、想要的结果以及准备妥协的区间等,建立能够谈话和倾听的指导原则及双方都同意的调解框架;双方当事人依次如实陈述纠纷事实,提供真实证明材料;调解员通过双方的陈述弄清冲突需要解决的问题,并探索达成一致的可能性,促成双方达成谅解或协议,从而化解矛盾纠纷。

有国外学者指出,中国调解中使用的说服和共情等策略使当事人关注于对方的感受、情感上的和谐、对对方的尊重和同情等。这些辅之以物质利益,通常在任何调解中对于取得调解成功都大有好处。目前高校学生矛盾一般都是情感、人际交往、学业等方面引起的问题,根据引起纠纷原因的不同,大体可以分为情感型、社交型、学习型等类型。针对这些不同类型的纠纷,现行纠纷解决方式可能会缺乏一定程度的精细化和精准化,而同伴调解中的调解者和被调解者身份平等,具有相似的校园生活经历,看待问题的视角比较一致,可以设身处地为双方当事人分析原因、提出解决问题的建议,更加有利于矛盾双方相互谅解,达成一致<sup>[9]</sup>。

### 4.3 调解的结束

同伴调解一般有两种情况:一是调解成功,纠纷当事人认识到问题产生的原因,愿意通过一定程度的相互让步,达成协议,并签订调解书或者调解协议;另一种是调解不成功,纠纷当事人未能达成一致,或者纠纷当事人虽然在情感上相互理解,但在行动上不能达成一致。对于第二种情况,需要寻求其他解决问题的途径。在高校同伴调解中,对于不能通过调解达成一致的问题,需要分析具体原因,可以让辅导员或者相关工作人员介入,以提高调解工作的力度,从而提高调解成功率。如果是比较复杂的问题或者当事人明确要求不再进行调解的,则启动其他校园学生纠纷解决机制,以免问题久拖不决。

## 5 结语

传统意义上认为调解对于纠纷解决有两种意义,一是化解纠纷,二是预防纠纷。调解达成的协议的意义不仅在于将各方从持续的情感上的、费时的纠纷中解放出来,还能够让各方调整需要、并尽力满足各方的基本利益。高校同伴调解的开展,拓展了调解的功能内涵,除了解纷止争,更兼有培养公民意识与技能、促进校园合作治理的作用。近年来,国内一些高校已经在探索建立学生纠纷调解机制,比如浙江万里学院把人民调解引入高校,建立起由学生工作人员、法学专家、学生代表组成的调解队伍。南京审计大学沁园书院建立了社区调解委员会,并制定了调解制度。随着

高校学生管理的不断创新,同伴调解将会在解决学生纠纷、促进校园文明和谐方面发挥越来越大的作用。

#### 参考文献:

- [1] 张添翼,程红艳.朋辈调解:培养学生解决冲突的公民技能[J].外国教育研究,2012(9):97-105.
- [2] 关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见[EB/OL].(2017-02-27)[2018-04-25].http://www.gov.cn/xinwen/2017-02/27/content\_5182502.htm.
- [3] 普通高等学校学生管理规定[EB/OL].(2017-02-16)[2018-04-25].http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe\_621/201702/t20170216\_296385.html.
- [4] 中华人民共和国人民调解法[EB/OL].(2010-08-29)[2018-04-20].http://www.gov.cn/flfg/2010-08/29/content\_1691209.htm.
- [5] 江苏省人民调解条例[EB/OL].(2015-09-30)[2018-04-22].http://www.jsrd.gov.cn/zyfb/sjfg/201509/t20150930\_199711.shtml.
- [6] 郑世保.人民调解进高校及其改造——解决高校大学生间纠纷的视角[J].西南民族大学学报(人文社会科学版),2013(9):90-94.
- [7] 刘敏.人民调解制度的创新与发展[J].法学杂志,2012(3):59-65.
- [8] 李婷婷.社会治理视域下的人民调解——功能与再定位[D].天津:南开大学,2013.
- [9] 王扬,申勇,胡穆.大学生朋辈教育影响机制及其对适应性的影响[J].思想政治教育研究,2018(2):140-143.

## Significance, Principles and Procedures of Establishment of Student's Peer Mediation Mechanism in University

SUN Jun

(Qinyuan College, Nanjing Audit University, Nanjing, 211815, China)

**Abstract:** Settlement of student disputes is an important part of student management in universities. It is necessary to establish a peer mediation system to resolve student disputes, which is conducive to strengthening civic education, promoting students' self-education, self-management and self-service, innovating the management mode of university students, promoting the rule of law, and building a diversified dispute resolution mechanism to promote campus harmony. Peer mediation should follow the principles of voluntariness, equality, justice and legality, to build a scientific and perfect mediation mechanism.

**Key words:** peer mediation; student management in universities; moral education

(责任校对 钟丽)