社会科学进展
2026 年 3 月第 8 卷第 3 期

新时代“枫桥经验”在高校校园矛盾纠纷化解中的实践路径研究

——以建设学生调解队伍为核心

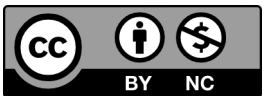
罗　峰

台州学院，台州

摘　要 | 当前，高校校园矛盾纠纷化解面临从“救火式应对”向“系统性防控”转型迟滞、手段刚性化及学生主体作用缺失等困局。新时代“枫桥经验”作为基层社会治理的中国方案，其“依靠群众、预防纠纷、化解矛盾、促进和谐”的核心内涵，为破解高校校园矛盾纠纷化解的现实困境提供了根本遵循。建设学生调解队伍，是新时代“枫桥经验”在高校治理领域应用转化的有益路径，也是破解当前高校校园矛盾纠纷化解困局的关键举措。调解的本质并非简单消除矛盾，而是将矛盾化解转化为教育的契机。构建起以学生为主体、以教师为支撑、以多元协同为保障的校园调解制度，旨在将矛盾化解过程转化为高校“立德树人”的生动实践，实现从单一矛盾化解到教育赋能与优化治理效能的转变，助力建设更高水平的平安和谐校园。

关键词 | 枫桥经验；高校校园矛盾纠纷化解；学生调解队伍；教育赋能

Copyright © 2026 by authorx (s) and SciScan Publishing Limited
This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/



1　建设学生调解队伍推进校园矛盾纠纷化解的现实动因：校园矛盾纠纷化解的现实困境

在高等教育普及化、社会转型深化与信息技术革命交织的时代大背景下，高校校园矛盾纠纷呈现出多元、复杂且高发态势。高校校园矛盾纠纷不断走深，个体间纠纷易演变为社会热点问题[1]。同时，校园治理还面临着学生主体意识的觉醒、价值观念的变迁以及权利意识的提升，这使传统高校校园管理模式面临前所未有的严峻挑战。当前高校校园矛盾纠纷化解机制普遍存在着系统性防控应对不足、矛盾纠纷调处沿用行政命令习惯及学生主体作用缺位等结构性缺陷，不仅制约了矛盾化解成效，更可能因处置不当引发风险升级。探索高校校园矛盾纠纷化解新路径，已成为破解当前校园治理困境的迫切需求。

基金项目：浙江省高等教育学会2025年度高等教育研究课题、浙江省高等教育学会高校保卫工作分会2025年度重点研究课题“运用法治思维法治方式推进诉源治理——新时代‘枫桥经验’的校园实践”（KT2025383）。
作者简介：罗峰，浙江台州人，硕士，研究方向：大学生思想政治教育。
文章引用：罗峰. 新时代“枫桥经验”在高校校园矛盾纠纷化解中的实践路径研究——以建设学生调解队伍为核心[J]. 社会科学进展，2026，8（3）：216-221.
https://doi.org/10.35534/pss.0803039

1.1 被动响应：从“救火式应对”到“系统性防控”的转型迟滞

高校校园矛盾纠纷化解普遍沿袭“事后干预”的路径，矛盾调处机制启动关口迟滞，通常在矛盾激化或舆情爆发后才被动介入，错失了矛盾“就地化解”的黄金窗口期。这种被动响应模式暴露出高校校园矛盾纠纷化解的两大盲区：一方面，对苗头性、倾向性问题的敏感性不足，未能建立有效的风险监测预警系统；另一方面，矛盾化解力量集中于处置末端，易致矛盾纠纷升格。在武汉大学“图书馆事件”中，校方在事件发酵初期的回避、沉默持续刺激着舆论情绪，事件矛盾被不断放大，校方也深陷舆论风波。反观乌海市职业技术学院的“老李调解工作室”，通过定期与学生干部、辅导员等联动排查风险点，实现矛盾预防关口前移，校园警情得到显著降低。由此可见，建设学生调解队伍是健全校园网格治理、实现风险常态化摸排的重要手段，是推动高校校园矛盾纠纷由“救火式应对”转向“系统性防控”、推进高校校园矛盾纠纷化解系统性跃升的重要路径。

1.2 行政命令习惯与惩戒依赖：矛盾化解手段刚性化的困局

高校校园矛盾纠纷化解长期以来易受行政思维主导，在校园矛盾纠纷调处中存在沿用行政命令习惯、用纪律惩戒和处分替代平等对话、将复杂矛盾简化为一般违规行为处理的现象。有研究指出，当前校园矛盾纠纷主体参与解纷协商程度低[2]。调处过程中缺少充分协商，是造成高校校园矛盾纠纷案件易升格的重要因素，由此导致能够以对话沟通化解的一般性纠纷被激化，升格为需要诉诸司法等途径解决的较严重纠纷。前述武汉大学“图书馆事件”的处置过程便极具警示意义。校方为了实现舆情降温，在定性存疑的情况下，将处分作为应急处理措施。抛开校方程序失范，试图通过记过处分尽快实现息事宁人，本身是惩戒手段的滥用，将本可通过沟通澄清的误会错误激化为涉法案件，不仅侵害了学生权益、更减损了校方公信力。

其次，受行政思维主导，沿用行政命令习惯的刚性化处置模式缺乏规则阐释与共情引导，难以实现规则意识的内化，更有甚者在解纷过程中回避矛盾，倾向于采取无差别化责任认定的调处方式，模糊事实判断的调处结果易引发学生抵触，致使校园矛盾纠纷调处面临着“调处结果可接受度较低”的困局[2]。即便事态在表面得到平息，但在更深层可能埋下冲突隐患。高校校园矛盾纠纷调处的出发点应锚定矛盾纠纷主体的特殊性——“校园”，无论是师生矛盾还是与校方间的矛盾，矛盾并不具有天然对抗性，纠纷主体间往往相识，在学习工作中“抬头不见低头见”。若仍沿用行政命令习惯的刚性化处置，易忽视矛盾纠纷主体间关系的重建，不利于在维护校园稳定与和谐中发挥积极作用。

1.3 学生主体作用缺失：治理网络中的角色缺位

当前高校学生社区建设普遍已完成了物理空间的升级改造，但在矛盾调处队伍建设方面仍存有短板。“枫桥经验”治理的有效性根植于成员的认同感与参与度，然而学生在校园治理网络中角色缺位，长期游离在治理主体之外。学生被视为被管理对象而非治理参与者，被动接受管理决策，不仅不利于提升学生对校园的黏性和信任度，更无助于“矛盾在基层化解”目标的实现。高校内部沿用行政命令习惯形成的以“管理与被管理”为主导的结构遮蔽了新时代“枫桥经验”的群众性，是高校矛盾纠纷化解机制的结构性缺陷。

另一方面，学生往往将学生组织、学生社区等视为校园行政管理体系的延伸，缺少主体认同感，未能充分发挥学生自我教育、自我管理的主体地位，难以激发学生参与校园治理的积极性，致使学生在校园治理中参与度低、获得感少，未能切实落实“以学生为中心”的工作目标。因此，打造“枫桥经验”高校新阵地关键在于始终紧密围绕学生主体地位，通过建设学生调解队伍，在调解实践中动员学生、组织学生，切实发挥学生主体力量，避免“以学生为中心”流于口号，进而为建立一条可行的、能够发挥学生主体作用的高校矛盾纠纷化解路径提供有益经验。

2 “枫桥经验”与建设学生调解队伍推进校园矛盾纠纷化解的适配性

2.1 目标契合：“以人民为中心”和“以学生为中心”本质共通

“以人民为中心”是新时代“枫桥经验”历久弥新的价值内核，新时代“枫桥经验”立足于基层治理实际，发动群众、依靠群众，是“枫桥经验”生生不息的基因密码。高校学生社区涵盖了教育、生产生活、人际沟通等诸多场景，既是基层治理的重要单元，也是践行高校“立德树人”根本任务的重要阵地。当前，校园矛盾纠纷最为集中地反映在“学生+”关系中，其本质是学生成长中诉求的集中映射。坚持“以学生为中心”是高校工作的根本遵循，也是校园治理的出发点和落脚点。而在基于传统行政命令习惯形成的“校方主导——学生被动接受”的矛盾纠纷处理模式中，学生个体感受易被忽视。

通过建立学生调解队伍，让学生参与并成长为校园矛盾纠纷化解的重要一环，在实践中实现“从学生中来，到学生中去”，推进校园治理向“以学生为中心”转型。坚持“以学生为中心”，既要关注学生的校园主体地位，同时要发挥学生的校园主体作用。通过建设“学生主体—教师指导—多元协同”的校园调解队伍，打造校园治理共同体，在实践中涵养学生的法治思维，将学生培育为新时代“枫桥经验”的积极践行者、贡献者，让新时代“枫桥经验”在校园治理领域落地生根。

https://doi.org/10.35534/pss.0803039

简言之，“枫桥经验”的“以人民为中心”与高校治理的“以学生为中心”，本质是“人民性”在不同场域的实践表达，建设学生调解队伍，是“枫桥经验”在新时代的有益实践。

2.2 方式切合：工作方法的关联性

“枫桥经验”作为中国基层社会治理的典范，所坚持的问题导向、多方协作、预防为主、工作创新等工作方式方法与当前高校校园矛盾纠纷化解的内在需求与实践路径展现出高度的适配性和强大的解释力。高校校园矛盾纠纷往往具有琐碎性、日常性、情感性等特点，集中产生于学生群体内部，最为普遍的表现为寝室关系、情感纠葛、资源分配、轻微侵权等。其次，这类矛盾纠纷占据了校园矛盾纠纷的多数，长期以来积累了较为丰富的处置经验，柔性引导更具有解纷优势。若仍沿用行政命令习惯介入处理，不仅天然具有滞后性，调处过程因忽视关系重建亦可能影响矛盾纠纷化解成效。

学生调解员身处学生群体之中，天然贴近矛盾源点，通过日常观察、交流沟通、线上信息收集等渠道，能够提前感知风险。学生调解队伍可以依托现有校园“网格化”管理实现风险精准定位和“微矛盾”的及时响应，在问题显现苗头时，学生调解员可凭借其朋辈身份开展情绪安抚和初步疏导，防止小事拖大。学生调解队伍也是激活校园治理共同体的重要枢纽，通过充分发挥学生主体作用，能够有效联动辅导员、心理咨询师、宿管人员、学生骨干等，形成化解合力，前移化解关口，并创新运用同辈调解等方法，构建起具有高校特色、体现“枫桥经验”精髓的校园矛盾纠纷源头预防和多元化解新机制。

实践表明，构建“调解优先、惩戒托底”的阶梯式解纷体系，是高校校园矛盾纠纷化解路径的应然转向。南京信息工程大学“枫桥经验工作站”在长期矛盾纠纷调处实践中，制定、细化了十余项矛盾纠纷化解操作指引，在调处过程中融入法律咨询与心理疏导，践行了“枫桥经验”矛盾纠纷就地化解理念，真正实现“从学生中来，到学生中去”，助力矛盾纠纷高效化解。[3]

2.3 学生调解力量：多元共治格局中的关键一环

2017年经全面修订的《普通高等学校学生管理规定》在立法理念上体现了从管理法转向控权法的突破，明确鼓励学生依法、依规参与学校管理。[4] 高校学生社区迈向多元共治的进程中，引入学生调解力量是基于其独特的内在属性和显著的治理效能。高校学生社区作为特殊的社会化空间，其治理结构具有主体多元性、需求多样性和空间紧密性等三重典型属性，这些属性使高校社区成为多元共治实践的天然试验场。而依赖传统行政主导的高校校园矛盾纠纷化解模式面临双重困境：一方面，因信息不对称导致的滞后性，依赖行政力量难以及时、全面感知发生在学生内部及日常生活中的细微摩擦和潜在矛盾；另一方面，传统行政主导的矛盾纠纷化解模式因关系不对等容易引发情感疏离，解纷过程可能侧重对程序和规则的遵循，对矛盾双方的情感需求、关系修复关注不足，忽视了个性诉求。

学生调解力量的内生性、协同性和适应性，为破解高校矛盾纠纷化解困境提供了解决路径。学生调解员产生于学生群体中，“朋辈+柔性沟通”提供了情感支持与解决方案，避免了传统行政主导的矛盾纠纷化解模式引发的二次伤害，既回应了现实矛盾，又提升了参与意愿；教师指导下的学生调解力量与教师、专业力量形成互补，有助于优化治理效能；学生调解员通过研判典型案例不断调适改进，定期回顾积累经验，实现调解经验内化。当前，美国高校普遍建立了较为完善的校内调解制度，且更倾向于通过调解等内部路径解决诉争。[5] 国内亦不乏高校选拔学生开展调解工作，如上海政法学院设立“萦萦心语”学生同伴调解工作室，为学生提供了处理日常校园纠纷的平台。但从域内校园实践来看，调解队伍的参与主体多集中为法学生，学生干部队伍的覆盖面有待扩大。

2.4 学生调解制度的核心价值：从矛盾化解到教育赋能

（1）赋能自主管理：锻造学生自治能力与公民素养

即便大学生多在高考前经历过成人仪式，入学时绝大部分也已是完全民事行为能力人，但部分大学生尚未对自身角色的过渡及转变有着清晰认识，在产生矛盾纠纷时甚至还抱有家长兜底的心理。一方面，这是高校矛盾纠纷产生的重要因素，另一方面，这也是高校践行“立德树人”根本任务，锻造学生素养所不容忽视的重要工作。高校作为大学生踏入社会的第一站，无论是成为学生调解员，亦或是接受学生调解员主导的调解，每一次调解过程都是亲历真案件、真场景、真调解、真实训，其间所蕴含的权利边界意识、契约精神、程序正义等要素能够锻造参与者的个人素养。在实现传统矛盾纠纷化解从“校方替学生解决问题”向“学生在解决问题中成长”转变的同时，真正实现学生有成长。

（2）深化法治教育：内化规则意识与价值观培育

情感联结是朋辈调解相较于传统行政主导处理模式的一大独特优势。学生调解员依托朋辈身份形成的情感纽带，能有效降低传统行政主导调解过程中的疏离感和沟通成本。学生调解员在调处过程中借“情、理、法”开展三维疏导，共情倾听能有效缓解矛盾双方对立情绪，培育双方的同理心；客观剖析事件的是非曲直，培育了双方的理性精神；援引规则耐心说理，明确双方责任，让规则意识内化，推动价值观培育从说教灌输向体验内化转变。

参与校园纠纷调解同样是学生调解队伍践行法治宣传和安全教育的重要路径。学生调解员在参与调解、组织活动、现身说法的同时，向周围同学普及了法律常

识、校规校纪和人际相处之道，有助于提升学生整体的规则意识和理性解决纠纷的能力，从源头上减少矛盾发生，契合了“枫桥经验”预防为先、教化在前的理念。

2.5 优化治理效能：释放教学管理核心精力

一方面，在传统的校园矛盾纠纷调处过程中，辅导员往往处在第一线。年轻化是当前高校辅导员队伍的鲜明特征，但也导致部分辅导员在处理校园矛盾纠纷中面临本领恐慌；另一方面，辅导员还身兼思政课程、党建工作、学生就业等工作。引入学生调解力量，不仅有助于避免辅导员在事务繁杂时秉持经验主义仓促处理，忽视了矛盾纠纷的个性特征和情感需求，也有助于释放教学管理精力。建设高校学生调解队伍，依托校园专属网格，学生调解员化身“信息触角”，第一时间感知潜在的冲突风险点，实现风险预警前移，依托响应更快的朋辈调解，避免矛盾积压升级。因此，建设学生调解队伍，有助于推动校园治理从“校方兜底式管理”向“师生协同共治”转型，通过激发学生内生自治活力，释放高校“立德树人”的核心资源。

3 校园调解制度的实施路径：构建“学生主体—教师指导—多元协同”体系

构建起以学生为主体、以教师为支撑、以多元协同为保障的校园调解制度体系，让校园调解制度适应学生、适应学生社区、适应高校、适应新时代，不仅能够有效化解矛盾纠纷，更在调解实践中培育了学生的法治精神、社会责任感和实践能力。

3.1 构建校园调解组织网格体系

确保校园矛盾纠纷“发现得早、化解得了、控制得住、处理得好”是校园调解制度的目标所在，需要建立全覆盖、精细化、网格化的校园安全管理和责任体系。首先，要构筑起“宿舍——班级——学院——学校”四级联动、分层递进的校园专属调解网格，避免治理体系出现断层。宿舍与班级作为校园矛盾纠纷的基层调解单元，要选拔学生调解员组成学生调解小组，第一时间发现和化解日常生活中的小摩擦（如同寝作息分歧、学习竞争引发的情绪对立等）。其次，明确纠纷首接责任制，充分发挥学生的主体作用，夯实校园矛盾纠纷化解的首道防线，实现“小事不出宿舍、矛盾不出班级”。

在二级学院层面，设立由学生调解骨干和辅导员共同组成的调解工作室，负责处理基层调解单元上报的涉及较复杂利益关系的纠纷（如评奖评优争议、团队项目合作矛盾、学业困难引发的焦虑与冲突等）。调解工作室通过定期召开典型案例研讨会、会商会，分析、跟踪本院矛盾纠纷动态。为处理涉及跨学院、重大利益或可能升级的复杂矛盾纠纷，学校层面应单独成立或对一站式学生服务中心等职能部门进行升级改造，明确其校园矛盾纠纷排查化解职能。具体可由学工部门牵头，整合团委、安全保卫部、心理咨询中心、法律顾问等资源，吸纳法学、心理学、社会工作等相关专业教师，形成联动合力。当校园网格体系预警发生涉及心理疾病、暴力行为等尖锐矛盾纠纷时，及时启动专业干预，并结合案情需要邀请校外法律实务工作者、社区调解专家、政府有关职能部门工作人员等参与、提供专业指导与资源支持。

3.2 完善学生调解员选拔与培训机制

学生调解队伍作为校园矛盾纠纷化解的第一道防线，学生调解员的专业能力和亲和力直接影响了调解工作成效，为此必须建立覆盖“严格选拔——系统培训——持续提升”的全周期培养机制。通过“自愿报名+班级推荐+观察考核”相结合的方式选拔出有责任心、且热心、沟通能力强的学生党员和学生骨干担任学生调解员。完善学生调解队伍建设，要开展职责伦理、保密原则、沟通技巧等基础通识培训，同时结合校园频发的人际矛盾、轻微权益侵害等案件，有针对性地设置系统化、模块化的专题培训，提升学生调解员的专业素养。为提升学生调解员矛盾纠纷化解的实操水平，可定期邀请资深法官、检察官、律师及调解员等参与授课，以案例分析、角色扮演、观摩调解等方式开展实务培训，实现学生调解员“在实践中学习，在指导中成长”，构建起“通识+专业+实务”三位一体的成长体系。

3.3 健全制度保障与评估机制

（1）完善学生调解制度与管理流程

为避免多元的校园矛盾纠纷化解路径带来功能重叠，影响矛盾纠纷化解实效。要及时制定《校园学生调解工作办法》，明确校园调解的原则、范围、流程、调解协议的效力及调解员的权利与义务等。严格规范的调处流程在保障学生调解工作规范性的同时，提升了调解协议的公信力。其次，要明晰学生调解的工作边界，校园调解坚持“自愿调解优先”与“强制报告”相结合。一方面，鼓励和引导矛盾双方优先选择调解方式解决非严重性纠纷。另一方面，严格规定调解员的强制报告义务，一旦在调解过程中发现纠纷可能涉及校园暴力、违法犯罪或其他严重情节，必须立即中止调解，第一时间向学校学工部门等报告，确保调解工作不替代司法程序或法律惩戒手段，保障校园矛盾纠纷得到全面、妥善处理。

（2）明确调解协议的效力

明确校园调解协议效力是贯彻落实校园调解制度的核心。建立健全“调解——认证——备案”联动机制，案件经学生调解员调解成功后，所达成的调解协议经由学校相关职能部门进行合法性审查后予以认证备案。基于矛盾双方意思自治而达成的校园调解协议，在校园矛盾定分止争中具有独特的实践价值。[6] 双方在平等自愿基础上达成的和解协议，具有民事合同性质，协议所涉矛盾双方权利义务的安排具有约束力，由此实现定分

https://doi.org/10.35534/pss.0803039

止争。学校在秉持“调解自愿”原则的基础上可坚持激励相容设计，引导矛盾双方积极配合调解、促成调解成功，对于此类案件，可视具体情况依规予以相应鼓励，如从轻或免除相关当事人的纪律处分等。

（3）强化资源与政策支持

高校要完善考核评级体系，对积极参与指导、培训和督导学生调解工作的专业教师、辅导员及行政教辅人员，合理纳入年度考核或职称评聘体系，激发其参与热情与责任感。同时，将学生参与调解工作纳入社会实践学分认定、综合素质评价及评奖评优体系，对表现突出的优秀调解员和优秀调解案例予以表彰和宣传，切实提升学生调解员的获得感和荣誉感。

（4）构建多维评价体系

建立以“化解实效为核心、过程规范为保障、主体成长为导向”的多维评估反馈机制，及时检验工作成效、发现问题、持续改进，形成“实践——评估——优化”的良性循环。首先，要加强过程评估，定期检查各级调解组织的工作台账，及时对调解工作开展查漏补缺、立行立改，确保调解程序合规、方法得当。其次，要以关键绩效指标量化工作实效，引入纠纷化解率、当事人满意度、协议履行率、纠纷重复发生率等关键绩效指标，强化效果评估。此外，要广泛开展学生调解队伍工作影响评估，通过面向师生的大规模问卷和深度访谈，全面了解校园调解工作对校园整体和谐氛围建设、学生法治素养及自主管理能力提升等方面的积极效能，推动调解工作在不断自我完善中实现持续提升。

4 结语

调解历来是社会解纷的重要手段，然而在高校校园治理中，这一有效途径未能在制度层面被明确纳入教育纠纷的解决机制，未能有效发挥校园调解的积极效能。学生调解队伍建设是“枫桥经验”在高校校园治理领域的创新实践与智慧转化，核心在于坚持并依靠学生的主体力量，其本质是一场以学生为主体、以教育为导向、以预防为根基的治理革命。通过构建以学生调解队伍为核心的多元共治体系，有效化解当下校园之“矛盾”，培养面向未来之“人才”。实现高校治理现代化与“三全育人”目标的同频共振，为建设更高水平的平安校园、法治校园与和谐校园筑牢坚实基础。

参考文献

[1] 芮振华. 我国高校内部纠纷解决机制的构成、局限及其克服 [J]. 东方法学，2020（5）：131.
[2] 李伟，杨挺. 我国学校法律纠纷案件的特点与规律分析径 [J]. 教育科学研究，2015（10）：23.
[3] 严常坤. 南京首个高校“枫桥经验工作站”在南信大设立，“送法上门”为师生学法、懂法、用法提供专业方案 [EB/OL]. [2026-03-30]. http://www.jsedu114.com/inner_province/74102.html.
[4] 湛中乐. 保障学生正当权利规范高校管理行为 [J]. 中国高等教育，2017（9）：14-15.
[5] 陈超. 高校内部纠纷中的司法介入与诉讼救济——美国的经验与启示 [J]. 湖北社会科学，2016（11）：155.
[6] 申素平，陈瑶. 论非诉讼纠纷解决机制及其在我国教育领域的适用 [J]. 中国高教研究，2017（1）：66.

Research on the Practical Path of the New Era “Fengqiao Experience” in Resolving Conflicts and Disputes of University
—Focusing on the Construction of Student Mediation Teams

Luo Feng

Taizhou University, Taizhou

Abstract: Currently, the resolution of conflicts and disputes on colleges and universities is faced with difficulties such as the sluggish transformation from “firefighting response” to “systematic prevention and control”, rigid approaches and lack of the subject role of students. Fengqiao Experience, as a Chinese program of social governance at the grass-roots level in the new era, provides a fundamental guide to solve the practical dilemma of campus conflicts and disputes resolution. It is a beneficial way to apply the “Fengqiao Experience” in the field of university governance, and also a key measure to resolve the current campus disputes. The essence of mediation is not to simply eliminate contradictions, but to turn the resolution of contradictions into an opportunity for education. Establish a campus mediation system framework with students as the main body, teachers as the support, and multi-party collaboration as the guarantee. The aim is to transform the process of resolving conflicts into a vivid practice of “moral education and talent cultivation” in colleges and universities, achieving a shift from merely resolving individual conflicts to enhancing educational empowerment and optimizing governance efficiency.

Key words: Fengqiao experience; Resolution of disputes in colleges and universities; Student mediation team; Educational empowerment

https://doi.org/10.35534/pss.0803039