



高职高专教育法律类专业教学改革试点与推广教材

民间纠纷调解

王红梅 主编



清华大学出版社



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



高职高专教育法律类专业教学改革试点与推广教材 | 总主编 金川

民间纠纷调解

王红梅 主编



清华大学出版社
北京



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内容提要

纠纷与法律职业向来有着不解之缘。解决基层司法、行政工作中大量存在的民间纠纷,是法律事务专业毕业生的日常工作之一;纠纷调解的能力是该专业学生必须具备的核心能力之一。本着培养职业能力和“以学为主”的职业教育理念,紧扣法律事务专业人才培养目标与“民间纠纷调解”的课程目标,由多位具有丰富调解实践经验与教学经验的作者共同撰写了这本教材。

本书分为两部分共十一个单元,两部分为:第一部分为调解基础理论,第二部分为调解实务。全书的学习情境分为理论型与实践型两大模块,两者内容均按照总一分的逻辑关系来设置具体学习情境。根据法律事务专业毕业生宽口径的就业现状,在调解基础理论部分设置了人民调解、行政调解、诉讼调解等学习情境,在调解实务部分设置了婚姻家庭纠纷调解实务、相邻关系纠纷调解实务等学习情境。

本教材内参与体例新颖,力求实现理论性与应用性的和谐统一,以及解纷的行业需求与最新的职业教育理念的融合。教材从容解决了为什么学、在哪儿学、学什么、怎么学等教学中的关键问题,适用于法律事务专业学生的教学、自学和对调解工作人员的培训。

图书在版编目(CIP)数据

民间纠纷调解/王红梅主编.——武汉:华中科技大学出版社,2011.3

ISBN 978-7-5609-6925-1

I. ①民… II. ①王… III. ①民事纠纷-调解(诉讼法)-中国-高等学校:技术学校-教材 IV. ①D925.114

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第016925号

民间纠纷调解

王红梅 主编

策划编辑:王京图

责任编辑:焦佳

封面设计:傅瑞学

责任校对:北京书林瀚海文化发展有限公司

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武汉喻家山 邮编:430074 电话:(027) 87557437

录 排:北京星河博文文化发展有限公司

印 刷:武汉中远印务有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

印 张:15.5

字 数:287千字

版 次:2011年3月第1版第1次印刷

定 价:28.00元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换

全国免费服务热线:400-6679-118,竭诚为您服务

华中大

版权所有 侵权必究

总 序

我国高等职业教育已进入了一个以内涵式发展为主要特征的新的发展时期。高等法律职业教育作为高等职业教育的重要组成部分，也正经历着一个不断探索、不断创新、不断发展的过程。

2004年10月，教育部颁布《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录（试行）》，将法律类专业作为一大独立的专业门类，正式确立了高等法律职业教育在我国高等职业教育中的重要地位。2005年12月，受教育部委托，司法部牵头组建了全国高职高专教育法律类专业教学指导委员会，大力推进高等法律职业教育的发展。

为了进一步推动和深化高等法律职业教育的改革，促进我国高等法律职业教育的类型转型、质量提升和协调发展，全国高职高专教育法律类专业教学指导委员会于2007年6月，确定浙江警官职业学院为全国高等法律职业教育改革试点与推广单位，要求该校不断深化法律类专业教育教学改革，勇于创新并及时总结经验，在全国高职法律教育中发挥示范和辐射带动作用。为了更好地满足政法系统和社会其他行业部门对高等法律职业人才的需求，适应高职高专教育法律类专业教育教学改革的需要，该校经过反复调研、论证、修改，根据重新确定的法律类专业人才培养目标及其培养模式要求，以先进的课程开发理念为指导，联合有关高职院校，组织授课教师和相关行业专家，合作共同编写了“高职高专教育法律类专业教学改革试点与推广教材”。这批教材紧密联系与各专业相对应的一线职业岗位（群）之任职要求（标准）及工作过程，对教学内容进行了全新的整合，即从预设职业岗位（群）之就业者的学习主体需求视角，以所应完成的主要任务及所需具备的工作能力要求来取舍所需学习的基本理论知识和实践操作技能，并尽量按照工作过程或执法工作环节及其工作流程，以典型案件、执法项目、技术应用项目、工程项目、管理现场等为载体，重新构建各课程学习内容、设计相关学习情境、安排相应教学进程，突出培养学生一线职业岗位所必需的应用能力，体现了课程学习的理论必需性、职业针对性和实践操作性要求。

这批教材无论是形式还是内容，都以崭新的面目呈现在大家面前，它在不同层面上代表了我国高等法律职业教育教材改革的最新成果，也从一个角度集中反映了当前我国高职高专教育法律类专业人才培养模式、教学模式及其教材建设改革的新趋势。我们深知，我国高等法律职业教育举办的时间不长，可资借鉴的经验和成果还不多，教育教学改革任务艰巨；我们深信，任

何一项改革都是一种探索、一种担当、一种奉献，改革的成果值得我们大家去珍惜和分享；我们期待，会有越来越多的院校能选用这批教材，在使用中及时提出建议和意见，同时也能借鉴并继续深化各院校的教育教学改革，在教材建设等方面不断取得新的突破、获得新的成果、作出新的贡献。

全国高职高专教育法律类专业教学指导委员会

2008年9月

前 言

我国的调解制度被国际社会誉为“东方一枝花”，它是建立在以和为贵的儒家伦理思想与民族心理特征基础之上的，适合我国文化传统与现代社会发展的一种纠纷解决制度。在法律与政策的指引下，调解已成为与诉讼同等重要的纠纷解决机制，且有省时省力、成本低廉、灵活简便等不可比拟的优点。基层法律工作者的重要任务之一就是化解社会矛盾，促进社会和谐。掌握调解民间纠纷的技能，是法律事务专业的学生一项重要的学习任务。“民间纠纷调解”这一课程，正是适应法律事务专业人才培养目标的多元化、纠纷解决机制的多样化的社会现实而设置的，是高职法律类专业的主干课程之一，是培养高职法律服务人才参与解决民间纠纷能力的核心课程之一。

作为课程教学重要的物质基础，本教材紧扣法律事务专业人才培养目标与“民间纠纷调解”的课程目标，服务于以学为主的教学模式，突出职业性与实践性，着重培养学生的职业能力。“以学为主”既是我们的教学理念，也是我们编著教材的指导思想，主要体现在以下几个方面：

(1) 实训部分比重较大，实训突出“任务驱动法”的应用，配合多样化的教学方法与手段；

(2) 以学生的就业岗位群为导向，以人民调解为重点，兼顾人民调解、诉讼调解与行政调解，并试图让学生将不同性质的调解置于多元化纠纷解决机制的总体框架内进行理解与学习；

(3) 打通了纠纷学与调解学两大领域，以工作任务为导向，以不同性质的纠纷类型的调解为载体，设计不同的学习情景，通过举一反三的练习使学生掌握调解的基本技巧与流程。

总的来说，本教材的特色与创新体现在：

(1) 编写时结合了《中华人民共和国人民调解法》等最新的法律法规的规定；

(2) 结合了国内外最新的ADR发展动态、调解学理论成果以及教育教学研究成果；

(3) 首次涉及调解员的职场安全问题；

(4) 充分利用现有的学习资源，将教材与本院已建立的文字案例库、影像案例库、网络教学资源等相结合，以适应灵活多样的教学方法手段；

(5) 实训环节的设计在对以往“以学为主”的教学模式进行总结与反思

的基础上进行了改进，充分予以细化，以调动学生的主观能动性。

另有下列情况需要特别说明：

(1) 由于另一门课程“基层常用法律文书制作”已囊括了文书制作的相关内容，因此本教材少有涉及专门的调解文书制作；

(2) 实训部分所涉及的文字案例或影像案例若只涉及代码而无特别文字说明，均选自浙江警官职业学院调解实训室的文字案例库或本课程网站的影像案例库，各位培训师可根据自己的需要另选合适的案例；

(3) 实训操作题一般都已说明了训练的具体形式，若不加特别说明，培训师可根据教学情况选择具体训练形式，如单独练习、分组练习等。

本教材作者分工情况如下：

王红梅（浙江警官职业学院副教授）：第一、二、三、六学习单元；

韩艳（浙江警官职业学院副教授）：第五、九学习单元；

郭菲（浙江警官职业学院讲师）：第四、十学习单元；

孙琼（浙江警官职业学院讲师）：第七、八学习单元。

全书由王红梅统稿和定稿。

作者

2010年9月于杭州

目 录

第一部分 调解基础理论

学习单元一 调解制度概述	3
一、民间纠纷与纠纷解决机制	3
二、调解	11
学习单元二 人民调解（上）	16
一、人民调解的概念	16
二、人民调解的法律地位	18
三、人民调解的作用	19
四、人民调解的活动原则和基本制度	22
五、人民调解协议	25
六、人民调解组织	31
七、人民调解员	33
学习单元三 人民调解（下）：人民调解的程序	40
一、受理纠纷	40
二、调解前的准备	42
三、实施调解	46
四、调解的结束与回访当事人	50
五、人民调解协议的变更	51
学习单元四 行政调解	53
一、行政调解概述	53
二、行政调解的特征与种类	57
三、行政调解的法律地位和法律效力	60
四、行政调解的基本原则	63
五、行政调解的程序	64

学习单元五 诉讼调解	71
一、诉讼调解的特征	71
二、诉讼调解的基本原则	72
三、诉讼调解的程序和效力	73

学习单元六 调解员的职场安全	78
一、调解员的职场安全概述	78
二、调解员的职场安全隐患	80
三、调解员的职场安全维护	82

第二部分 调解实务

学习单元七 调解的基本技巧	87
学习情景一 调解中的交流技巧	87
学习情景二 调解方式技巧	105
学习情景三 调解方法技巧	108

学习单元八 婚姻家庭纠纷调解实务	133
一、婚姻家庭纠纷的概念和特点	133
二、婚姻家庭纠纷调解的要点	135
三、处理婚姻家庭纠纷常用法律、法规	137
学习情景一 人民调解解决婚约财产纠纷	137
学习情景二 人民调解解决离婚纠纷	142
学习情景三 诉讼调解解决分家析产纠纷	150
学习情景四 人民调解解决赡养纠纷	154

学习单元九 相邻关系纠纷调解实务	165
一、相邻关系纠纷的概念与特点	165
二、相邻关系纠纷调解的要点	167
三、处理相邻关系纠纷常用法律、法规	168
学习情景一 人民调解解决相邻关系纠纷	169
学习情景二 人民调解解决相邻排水关系纠纷	174
学习情景三 人民调解解决相邻关系纠纷与人身损害赔偿纠纷	177

学习单元十 人身损害赔偿纠纷调解实务	181
一、人身损害赔偿纠纷的概念与特点	181
二、人身损害赔偿纠纷调解的要点	182
三、处理人身损害赔偿纠纷常用法律、法规	184
学习情景一 诉讼调解解决道路交通事故人身损害赔偿纠纷	184
学习情景二 人民调解解决工伤事故人身损害赔偿纠纷	187
学习情景三 诉讼调解解决动物伤人人身损害赔偿纠纷	189
学习单元十一 消费纠纷调解实务	194
一、消费纠纷情况概述	194
二、消费纠纷调解的要点	195
三、调处消费纠纷的流程	197
四、处理消费纠纷常用法律、法规	200
学习情景一 行政调解解决产品质量侵权纠纷	201
学习情景二 行政调解解决虚假宣传的消费纠纷	202
学习情景三 行政调解解决侵犯消费者人格权纠纷	204
学习情景四 行政调解解决售后服务承诺的消费纠纷	205
附录 调解常用法律、法规	210
一、中华人民共和国人民调解法	210
二、人民调解委员会组织条例	214
三、人民调解工作若干规定	216
四、最高人民法院关于人民法院民事 调解工作若干问题的规定	222
五、最高人民法院《关于审理涉及人民 调解协议的民事案件的若干规定》	224
六、最高人民法院《关于进一步贯彻“调解优先、 调判结合”工作原则的若干意见》	226
参考文献	236

第一部分

调解基础理论



学习单元一 调解制度概述

【学习目的与要求】

了解民间纠纷与我国纠纷解决机制之概况，能判断一个纠纷是否属于民间纠纷，属于何种纠纷；掌握调解的概念、特征与功能，理解调解对于建设和谐社会的重要价值。

【学习重点与提示】

纠纷解决机制；调解的概念、特征与功能。

一、民间纠纷与纠纷解决机制

（一）纠纷与民间纠纷

1. 纠纷与民间纠纷的概念

调解最主要的功能就是预防和调处矛盾纠纷，没有纠纷就谈不上调解。了解调解应从了解纠纷入手。

从字面上看，纠纷即争执的事情，纠纷是指人与人（包括自然人、法人与其他社会组织）彼此之间因人身、财产或其他社会关系发生的争执。

民间纠纷的概念有广义与狭义之分。狭义的民间纠纷是指发生在公民与公民之间，公民与法人或其他社会组织之间涉及民事权利义务争议的各种纠纷。^① 广义的民间纠纷不仅包括民事纠纷，还包括轻微刑事违法行为和违反社会公德而引起的纠纷；不仅包括公民与公民之间，公民与法人或其他社会组织之间的纠纷，也包括法人或其他社会组织相互间的纠纷。^②

就性质而言，无论是普通的民事纠纷，还是轻微刑事违法行为和违反社会公德而引起的纠纷，都是人民内部的非对抗性矛盾。但这些矛盾纠纷在社会转型时期的广大城乡大量存在，频频发生，有些民间纠纷虽不是法律问题，

^① 参见《人民调解工作若干规定》第20条，这也是《人民调解工作若干规定》所界定的人民调解委员会调解的民间纠纷的范围。

^② 也有人认为纠纷仅指具有法律意义的争执，是因为法律问题而发生的争执，可参见宋才发、刘玉民主编：《调解要点与技巧总论》，人民法院出版社2007年版，第1页。

影响却很大，处理不当也会演变成法律事件，激化社会矛盾，影响社会和谐。调处民间纠纷是基层法律事务的重要组成部分，是基层法律工作者的主要职责之一。

2. 民间纠纷的特点

(1) 民间纠纷的人民性。民间纠纷究其性质是人民内部的非对抗性矛盾。正确处理新时期的人民内部矛盾，关系到改革发展稳定的大局，关系到全面建设小康社会奋斗目标的实现和物质文明、政治文明、精神文明建设的顺利进行。同时，人民内部纠纷的当事人在共同利益上是一致的。因此，对于尚在萌芽状态的纠纷，可以通过预防工作使纠纷当事人互相谅解、互相宽容，消除思想上的隔膜，从而遏制纠纷的发生、发展。

(2) 民间纠纷具有广泛性和复杂性。在新的历史条件下，随着我国对外开放程度的扩大、全面建设小康社会的启动，民间纠纷较之于改革开放之前呈现出越来越复杂的态势。民间纠纷广泛存在于经济、政治、思想文化和社会生活等各个领域。上述各个领域内的矛盾又相互交织，彼此影响，从而使得民间纠纷错综复杂，呈现出不同于以往的新特点。

(3) 民间纠纷具有长期性和潜伏性。民间纠纷从发生到解决往往需要很长的时间，除少数情况之外，都不太可能在短期内获得解决。特别是彻底做通当事人的思想工作，让当事人心悦诚服地接受调解结果，更是很难在短期内实现。

(4) 民间纠纷具有季节性、规律性和可预防性。社会矛盾的生成、发展、激化有着一定的征兆，且有一定的规律可循。民间纠纷发生的时间、地点和发展变化都是有规律的。比如，在节假日里，邻里纠纷、婚姻家庭纠纷比较多；清明时节扫墓祭祖的纠纷多；农忙季节争水、争路、争机具及农机具损害赔偿纠纷多；农闲时节建房、农作物储存、宅基地纠纷多；年终时赡养、债权债务纠纷尤其是拖欠农民工工资的纠纷多，等等。在农村夏季发生的争水纠纷，随着天气的凉爽和雨量的增加，这种纠纷就会缓解，而如果天气越来越热且旱情更严重，争水的纠纷就会加剧。把握了民间纠纷发生时间的规律，有助于做好民间纠纷的预防工作。某些民间纠纷只可能发生在农村，如争水、争农机具的纠纷。宗族之间的纠纷多发生于宗族聚居之地。又如，“民转刑”案件虽多为加害人临时起意激情犯罪，但加害人与被害人之间往往早有积怨存在，等等。一旦掌握了民间纠纷的规律性，则民间纠纷的苗头出现后，我们就能够采取有效措施，防止矛盾进一步发展和激化。因此，对民间纠纷的调解要做到早预防、早调解、防激化、多回访。针对民间纠纷具有季节性和规律性的实际，超前部署，开展有针对性的重点排查走访工作，发现

纠纷苗头及时采取针对性措施，能有效避免矛盾纠纷的发生。

(5) 民间纠纷具有多变性。民间纠纷并非一成不变，它会随着主观因素和客观形势的变化而发展变化。例如，人民调解委员会若不及时介入纠纷的阻止与调处工作，矛盾便会升级，并向危害后果扩大的方向发展。比如有些民间纠纷一开始只是一般争吵，逐渐成为邻里斗殴，甚至是宗族之间的大规模械斗。民间纠纷的多变性要求人民调解员在纠纷苗头刚一出现时，就要及时展开调解工作，防止纠纷的蔓延和恶化，引导纠纷的缓和与解决。

3. 民间纠纷的种类

以纠纷所指的对象来划分，民间纠纷可分为婚姻家庭纠纷、生产经营性纠纷、财产性纠纷和侵权性纠纷。

(1) 婚姻家庭纠纷。这类纠纷是指因婚姻家庭方面的人身关系及由此产生的财产关系所引起的各种纠纷。主要包括因恋爱解除婚约，夫妻不和，离婚，妇女带产改嫁，借婚姻关系索取财产以及父子、婆媳、妯娌、兄弟姐妹、夫妻之间因分家析产、赡养、抚（扶）养以及家务、家庭暴力等引起的纠纷。

(2) 生产经营性纠纷。主要是指在社会生产活动中，以生产为目的所引发的纠纷，如种植、养殖、买卖等生产经营性纠纷，还包括因地界、水利、山林果树、草场、滩涂、农机具和牲畜等生产资料使用等引起的纠纷。

(3) 财产性纠纷。是指由于财产的确权、归属、损害等问题所发生的纠纷，但不包括因婚姻家庭关系所引起的财产性纠纷和以生产为目的的财产性纠纷。这类纠纷主要包括：所有权纠纷、使用权纠纷、债权债务纠纷。所有权纠纷是指对物质财富的占有、使用、处分、收益权的争议。使用权纠纷是指对物的使用权的争议，如租赁、宅基地纠纷等。债权债务纠纷是指债权人与债务人因债的履行所发生的纠纷。

随着社会经济的发展，生产经营性纠纷和财产性纠纷不仅在数量上显著增长，还在种类上扩大到了如农村土地承包过程中产生的各种纠纷，农业产业化服务中的合同纠纷、划分宅基地、财务管理等方面的纠纷，农村集体企业、乡镇企业在转制、租赁、兼并、破产、收购、转让过程中与职工之间的纠纷，或因拖欠工资、医疗费用等发生的纠纷，在城市（镇）化过程中因征地、拆迁、安置、施工、噪音、道路交通等引发的纠纷^①，等等。

(4) 侵权性纠纷。侵权性纠纷是指纠纷主体一方或数方不法侵害他人的人身权或财产权引起的纠纷，但必须是未构成犯罪的轻微违法行为所引起的。

^① 赵晓彪：《建立民间经济纠纷危机处理机制的思考》，载《甘肃行政学院学报》2005年第2期。

如情节轻微的损害他人财物,轻微伤害,损害名誉等行为以及由此给受侵害一方造成直接或间接财产损失所引起的纠纷。

此外,以纠纷涉及主体的数量为标准,可将纠纷分为双边纠纷和多边纠纷;以纠纷涉及主体的性质为标准,可将纠纷分为个人与个人之间的纠纷,个人与单位之间的纠纷,单位与单位之间的纠纷;以纠纷涉及一方的人数为标准,可将纠纷分为一般性纠纷和群体性纠纷;以纠纷涉及的法律部门为标准,可将纠纷分为传统性纠纷与现代性纠纷,等等。

4. 民间纠纷激化

(1) 民间纠纷激化的概念。

所谓民间纠纷的激化,是指由民间纠纷酿成的特定的刑事案件及自杀案件。近年来,民间有关家庭、婚姻、虐待老人、邻里纠纷等方面的民事案件数量呈上升趋势,许多纠纷调解难度大,事态难平息,矛盾易激化,如处理不当极易引发恶性事件。

(2) 民间纠纷激化的特征。“民转刑”案件非常复杂,但主要表现为下列特征:

①犯罪主体呈“四多”趋势。男性被告人多,文化素质低的多,无业人员多,成年人犯罪多。

②案件类型的集中性。以人身型犯罪为主,犯罪类型以故意伤害、故意杀人、非法拘禁为主,其中故意伤害案件尤为突出。

③作案手段的单一性。从被告人主观故意考虑,一般都是临时起意,虽事先有积怨存在,但转化成刑事案件则大多由突发语言冲突等意外因素的加入而引起的,作案手段表现为激情动手,有预谋地实施暴力犯罪的情形不多。

④纠纷形式的多样性。从纠纷双方主体关系看,主要发生于居民之间、村民之间、外来人员之间。从原民事纠纷的类型看,主要有合同纠纷、恋爱婚姻家庭纠纷、行业竞争纠纷和相邻权纠纷等。^①

(3) 民间纠纷激化的规律。

一般认为,民间纠纷的恶性转化,并发展成为凶杀、伤害等恶性案件或自杀事件时,它要经过三个阶段,即纠纷的发生阶段,矛盾的潜伏或发展阶段,纠纷爆发阶段。这就是关于民间纠纷激化问题的三段论。

(4) 预防民间纠纷激化的基本原则。

①预防为主原则。防止民间纠纷激化,必须以预防为主,这是由社会主

^① 朱珍华:《运用调解制度,及时防范“民转刑”——对民转刑案件调查的思考》,载《湖南公安高等专科学校学报》2004年第3期。

义制度的根本性质决定的，也是由民间纠纷激化的原因、特点及其规律所决定的。只有坚持预防为主的原则，把工作做在前面，才能最大限度地避免由民间纠纷激化酿成“民转刑”案件。

②统一规划、综合治理原则。这是指从整个社会的角度出发，根据与民间纠纷及其激化有关的各因素之间的辩证关系，来对民间纠纷及其激化问题进行根本治理。

③主动干预原则。主动干预是指行政机关、司法机关、人民团体、群众组织以及负有责任的个人，对已经发生或将要激化的民间纠纷主动予以制止的行为。

它包括两方面的内容：一是对发生或群众已上告的纠纷进行积极的调解或处理；二是对已经或将要激化的纠纷主动予以制止，不使事态再扩大。

④注重社会效益原则。社会效益原则，就是讲求工作效率和社会利益。这是坚持局部效益和长远效益的统一，既讲效率又讲效益，否则，仍然会出现民间纠纷激化屡见不鲜的不正常状况。

⑤依靠群众、群防群治原则。群众路线是预防民间纠纷激化的根本路线。对民间纠纷激化的预防采取群防群治的方式就是开展一种群众性的司法活动。

5. 民间纠纷的变化

随着改革开放的不断深入和市场经济条件下利益格局的不断调整，社会发展进入了矛盾多发期，民间纠纷的方方面面都发生了重大变化。

(1) 传统的民间纠纷大量存在并呈现出与其他纠纷相互交错、互为因果的状态。^① 而新时期人民内部矛盾集中表现为物质利益冲突，经济利益矛盾成为新时期人民内部矛盾的根源性矛盾和主导性矛盾，由于物质利益冲突所引起的民间纠纷在所有的民间纠纷中占绝大多数。

(2) 公民与法人及其他社会组织之间涉及利益关系的纠纷也大量出现，民间纠纷的主体由单一转向多元化，由公民与公民，转化为公民与经济组织、企业、基层干部、基层政府及其职能部门。

(3) 民间纠纷的内容由婚姻、家庭、邻里、房屋宅基地等简单的涉及人身权益、财产权益等方面的纠纷，发展为合同纠纷、土地承包纠纷、下岗失业人员与企业的纠纷、企业拖欠职工工资和医药费纠纷、城市建设噪音扰民纠纷、拆迁征地纠纷等，尤其是群体性纠纷如由动拆迁和企业改制等引发的矛盾明显增多，干群纠纷大量涌现。纠纷的表现形式由当事人之间、当事人的亲朋好友和家族之间，转向有共同利益的群众与集体、经济组织、管理部

^① 缪新宝：《关于人民调解工作的思考与实践》，载《中国司法》2004年第9期。