

当前社会解纷资源整合与利用的若干思考

——以美国纽约州和我国部分地区社区纠纷调处中心为分析样本

陈 勇 高 陈*

上世纪70年代早期,运用志愿调解者的社区调解实验项目在美国几个主要城市开始运行。这些项目如此成功,以致后20年间,全美数百个社区调解项目建立。^[1]2011年,美国社区调解项目达400多个,全职员工1300多人,调解志愿者超过20000人,受委托案件40多万件。志愿者每年人均奉献35小时调解当地纠纷,按当前行业价值26.83美元/小时计算,每个项目得到的志愿服务价值近50000美元,社区调解总价值达2000万美元。美国一些州非常积极支持社区调解项目,如纽约州立法机关为全州62个县的调处中心提供资金。^[2]近年来,我国各地也积极探索替代性纠纷解决机制,创建了多样化的社区纠纷调处中心。笔者试就美国社区调解中较具代表意义的纽约州统一法院系统社区纠纷调处中心和我国部分地区社区调处中心进行比较分析。

一、纽约州统一法院系统社区纠纷调处中心的运行模式

(一)项目设立

1981年7月27日社区纠纷调处中心项目经纽约州立法机构确立,由法院首席行政法官监督。1984年中心成为州统一法院系统永久组成部分,为刑事、民事和家庭法院的诉讼提供一个社区替代性纠纷解决平台。法院管理办公室在科霍斯市和纽约市设立办公室,提供ADR公共教育和信息,管理、监督全州以社区为基础的纠纷解决项目,并提供资金。作为接受法院资金的条件,当地中心被监督遵守纽约州ADR项目程序和指针。^[3]30年后该项目成为一个国际知名的公私合营项目,支持全州社区中心提供高标准的ADR服务,从少数以社区为基础的中心成长为在全州62个县有影响力的调解项目,为纽约居民提供解决几乎所有领域纠纷的选择机会。^[4]

(二)资金来源

中心每年通过ADR项目办公室向首席行政管理法官

提交预算。统一法院系统为每个县的中心提供资金,联邦、州、县、城市机构也提供部分资金,基金、团体捐款、募集、培训和调解服务费属其他资金来源(见下表)。^[5]

| 资金来源 | 资金(美元) | 占总资金的% |
|--------------|----------|---------|
| 城市/县 | 1237118 | 10.44% |
| 服务费 | 450445 | 3.80% |
| 州拨款 | 531439 | 4.48% |
| 社会服务部门 | 474840 | 4.01% |
| 捐助/承诺 | 256554 | 2.16% |
| 青年局 | 362949 | 3.06% |
| 联合方式 | 181498 | 1.53% |
| 慈善 | 175719 | 1.48% |
| 学校地区 | 60919 | 0.51% |
| IOLA | 30825 | 0.26% |
| 当地资金总计 | 3762316 | 31.74% |
| 统一法院系统社区中心项目 | 5086576 | 42.91% |
| 统一法院系统司法地区 | 3005834 | 25.36% |
| 统一法院系统总计 | 8092410 | 68.26% |
| 总计款项 | 11854726 | 100.00% |

2009年4月—2010年3月中心收到法院9070299美元(68%)、当地资金4313031美元(32%),合计13383330美元。2010年4月—2011年3月,中心收到了法院8663719美元。^[6]

(三)经营者选任

ADR和法院改进项目办公室每5年根据州合同法律程序发出一项请求建议(RFP),选择能为中心提供调解服务的组织。如2008年项目办公室参与选择了57个县的调解组织,并与纽约城市市长办公室合作,为5个行政区选择了调解组织。2008年7月,57个县的选择程序开始,全州非赢利组织接到通知,受邀完成一项“未来五年如何服务当地社区”的计划书,9月,申请人呈交计划书。当地法院人

[1]参见Overview Of Community Mediation,载<http://WWW.NAFCM.ORG/pg5.efm>,2012年8月7日访问。

[2]参见National Association of Community Mediation,The State Of Community Mediation 2011,载<http://WWW.NAFCM.ORG>,2012年9月22日访问。

[3]参见New York State Unified Court System Community Dispute Resolutions Centers Program Annual Report 2005—2006第4页,载<http://WWW.New York State unified Court system/publication>,2012年9月22日访问。

[4]参见CDRCP Annual Report 2010—2011,第3—6行,载<http://WWW.New York State unified Court system/publication>,2012年9月22日访问。

[5]同上注。

[6]参见CDRCP Annual Report 2009—2010,第27页,载<http://WWW.New York State unified Court system/publication>,2012年9月22日访问。



力部和项目办公室组成审查委员会作以下审查：调解组织能否为法院和社区提供广泛的调解及其他ADR服务；与当地委托调解案件的行政机构确立网络关系，并确保最高质量的调解和案件管理服务；利用和发展多元志愿者，向公众教育调解等ADR程序；在委员会和高级员工中显示高超的组织领导能力并保持充足的财力、技术、设施和人力资源支持。10月，委员会选出了高质量的调解组织。^[7]

(四) 人员组成

2009—2010年度，1307位积极的志愿者和179位工作人员成为中心调解员。志愿者们在全州无偿奉献时间和精力提供调解服务，成为项目核心，构成全国最具活力的调解员网络。2010—2011年度，1158位志愿者和165位工作人员作为中心调解员，另有206人完成培训和实习后加入调解员行列。中心大部分案件被当地社区志愿者化解。志愿者不要求具有学院或专业资格证书。他们有着不同的人生经历、个人特点和专业，经老调解员推荐或看报纸、广告或听演讲后自愿提供服务。在中心负责人监督下，工作人员审查简历并会见志愿者。志愿者须接受30小时以上“角色扮演、道德规范、协议草拟”等培训，还须实习。项目负责人或指导员观察每次调解实习后作出书面评估，不合格者不能参加调解。调解员为维持资质，每年须完成6小时的再教育培训、参加3次以上调解。^[8]

(五) 案件情况

2010—2011年度，中心服务了96056人，审查了36802件案件，为19522件案件提供了服务。其中，447件作出仲裁决定，13466件达成全部调解协议，470件达成部分协议，4813件未达成协议，326件不适宜调解。案件平均处理时间17天，需开多次调解会议时87天。案件中，城市法院委托9295件，占25.3%，家庭法院委托占21.7%，民事法院委托3.6%，县法院、最高法院和刑事法院委托0.4%，镇村法庭委托2.8%，法律执行部门委托6.8%，公共机构委托15.4%，学校委托3.5%，宗教团体等委托8.3%，私人委托12.2%。案件类型上，民事占31%，监护、探视、离婚29.5%，房屋7.2%，抚

养等家庭问题5.9%，福利等8.7%，刑事8.4%，其他6.2%，青少年问题2.7%。案件管理数据库在2005—2006年度建立，中心将案件摘要信息连接、储存于法院技术部。^[9]

(六) 合作伙伴

过去几年，中心在法院、政府及非政府机构间扩展伙伴关系，并与农业部、青少年司法系统办公室、矫正部门、法律实施部门、州教育部、青年局、卫生部、律协、调解协会及基金会等建立服务合作等关系。学校、法院、缓刑部门、警察部门、其他服务机构和社区成员为中心运行青少年调解项目提供经济支持。2010—2011年度中心在小学、初中和高中教授调解技巧，为188所学校提供服务，4904个学生受到培训，2427个学生受到调解服务。^[10]

二、我国部分地区社区纠纷调处中心的运行模式

近年来，经济体制的变革、社会结构的变动、利益格局的调整和思想观念的变化，给我国带来了新的发展机遇，也带来了社会矛盾的高发与多发。各地积极探索替代性纠纷解决机制，形成一些具有地方特色，但基本理念和功能大致相似的大调解模式，如“南通大调解”^[11]、“枫桥经验”^[12]和“北京怀柔区三调对接”^[13]等模式。

(一) 南通社会矛盾纠纷调处中心

2003年4月以来江苏省南通市建立了党委领导、综治牵头、调处中心负责、司法部门指导、职能部门参与、社会各方联动的大调解格局。全市9个县级调处中心均为正科级事业单位，中心主任由党委分管领导担任，配备2至3名副主任，工作人员9—11人；122个乡镇（街道）调处中心各配备2名以上专职调解员；2255个村级调解组织与村居综治办、警务室三位一体，各配备1名综治专干、驻村民警和2名专职调解员。中心整合司法、公安、城建、信访、环保等职能部门，形成排查预防、发现受理、调处化解纠纷的体系。^[14]

(二) 枫桥镇综治中心

以枫桥镇为代表，浙江省诸暨市建立以综治中心为统领的调解联合委员会，形成政府领导、综治牵头、司法指导、部门协同、社会参与的格局。27个乡镇建立人民调解委员会，下设联合调解室，467个行政村和59个社区以

[7] 参见“CDRCP Annual Report 2008—2009”，第30—31页，<http://WWW.New York State unified Court system/publication>，2012年9月22日访问。

[8] 同注[3]。

[9] 同注[4]。

[10] 参见“CDRC Statistical Supplement 2010—2011”，Table 2 referral source，<http://WWW.New York State Unified Court System/publication>，2012年9月22日访问。

[11] 徐龙刚：“南通—大调解机制显威力”，载《人民日报》2004年6月9日第14版。中央电视台一套《新闻联播》和新闻频道《法治在线》都对南通市“大调解”作过专题报道。

[12] 参见“枫桥经验的诞生与发展”，载《人民法院报》2004年6月11日；“枫桥经验40载弥新”，载《检察日报》2004年6月11日。

[13] 范瑜：《纠纷解决的理论与实践》，清华大学出版社2007年版，第544页。

[14] 江苏省委研究室：“东方经验：人民内部矛盾的大调解——江苏南通构建大调解体系的调查与思考”，载《求是》2010年第15期。

综治为平台建立调委会,抓好矛盾摸排和化解。^[15]枫源村580户划为36组,每组选村民代表自我管理,8名村干部分别联系4到5名村民代表,发现矛盾,当好“和事佬”。^[16]

(三)北京怀柔区社会矛盾调处中心

2005年该区建立人民、行政、司法调解“三调对接”机制,区调处中心以信访办为依托,由司法、农委、建委、劳动、民政、法院等部门抽调人员共同组成,区政法委书记任中心主任,乡镇中心配备专兼职人员与人民调解委员会合署办公,吸纳乡镇和法庭人员参加,中心实行“一站式”服务。^[17]

三、中美社区纠纷调处中心运行模式的特征比较

不同国家的基本国情和法律文化及司法制度等方面的差异,无疑对于其纠纷解决机制和ADR的发展有着重大影响。通过比较,可以发现中美两国的社区调处中心存在较大差异。

(一)中心的管理部门

纽约州中心是法院永久的替代性纠纷解决平台,由法院进行管理监督、给付主要资金、选择经营组织、委托调解案件等;南通等地的中心通常由党委分管领导任主任,司法局、综治办等负责日常管理和运作,法院作为职能部门参与。

(二)中心的人员组成

纽约州中心工作人员平均2—3人、志愿者22人左右,纠纷主要由志愿者化解。南通等地县级调处中心以公务员或事业人员为主,乡镇以司法员等乡镇干部为主,村居以村干部为主,有的聘请退休老干部^[18]或选出村民代表调处纠纷。

(三)中心的经营者

纽约州法院通过招投标公开选择调解组织,确保中心能为市民提供优质服务。国内中心在调解性质上属行政调解或行政调解与人民调解的结合,党委政府主要通过行政任命确定中心负责人和工作人员。

(四)中心的案件

纽约州中心与法院、政府或学校等发展合作关系,如2010—2011年度法院委托案件占53.8%,调处成功率较高。我国南通等地中心与法院属不同部门,以参与矛盾排查、预防和化解为主,较少接受法院委托案件,协助调解

也较少。^[19]

四、当前社会解纷资源有效整合的若干思考

在当代纠纷解决与实现正义的问题上,中国与现代西方国家无疑也存在着一定的共同目标:面对司法资源供求失衡的现实,都必须注重解纷成本与效益;面对诉讼的固有局限性,都试图通过协商调解等方式追求更好的解纷效果;面对民众寻求救济的现实需求,国家都有义务进一步为民众提供多元化纠纷解决机制和更多的选择,并在司法改革中追求便利、经济的救济方式。^[20]中美两国中心的比较,为我们带来了一些思考和启示。

(一)人民法院应当“负责指导”人民调解工作

1.法律、司法解释和规章规定。《人民调解法》第5条规定,国务院司法行政部门负责指导全国的人民调解工作,县级以上司法行政部门负责指导本行政区域的人民调解工作。基层法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。最高法院《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》第2条规定,发挥审判权的规范、引导和监督作用,完善与人民调解衔接机制,推动组织、程序制度建设,提供司法保障。司法部《人民调解工作若干规定》规定了司法行政机关对人民调解工作进行指导、管理和监督,推进组织、队伍、业务和制度建设,进行培训,保障表彰经费,协调和督促落实工作经费和补贴经费,处理投诉等。故当前主要由司法行政部门负责指导、监督人民调解,法院进行业务指导,发挥审判权的规范、引导和监督作用,提供司法保障。

2.实践中的问题。人民调解由司法行政部门“负责指导”的制度设计,传承和维系了传统,但实践中也出现了一些问题。一是法院在大调解体系中推动者的作用难以发挥。司法诉讼制度在多元化纠纷解决机制中占据最重要的核心地位,是非诉机制存在、运行和发展的基础和前提。当代ADR的发展很大程度是由于司法政策的转变和司法改革而推动的,而许多国家和地区的ADR管理与协调工作也是由法院承担的。^[21]然而,现有体制下,法院对人民调解除具有业务指导、司法确认等有限职能外,不具有有效监督、经费保障、考核奖励等指导职能,致使法院在“完善与人民调解衔接机制、推动组织、程序制度建设”等方面,很难找到切实有效的立足点、着力点和突破点,

[15]参见姚瑜坪:“发展枫桥经验构建四线组合大调解体系—社会管理创新基层调研行之七”,载<http://www.qstheory.cn>,2012年9月21日访问。

[16]王慧敏、顾春:“乡村和谐看枫桥”,载《人民日报》2009年6月7日5版。

[17]同注[13],第544页。

[18]参见葛重兵、张勇:“启东东海镇连续七年矛盾纠纷不出村”,载《江苏经济报》2009年11月25日B04版。据报道,该镇每个村聘请2名威信高、人缘好的老党员、老干部为专职调解员开展矛盾排查调处。

[19]参见江苏南通市中级法院审管办统计资料,2011年全市法院委托调解42件、协助调解59件(不含附设人民调解室案件)。

[20]同注[13],第317页。

[21]同注[13],第242页。



能动作为的举措和空间深受限制。二是人民调解自身发展遭遇了“瓶颈”。人民调解员的能力提升需要法律知识积累,更需要解纷实践锻炼。由于人民调解诉前化解纠纷、诉中分流案件的作用未能充分发挥,部分法官业务指导的积极性受到了影响;另一方面,由于法院无考核奖励、经费保障等职能,民调员对法院的业务培训也经常缺乏热情与动力;^[22]加上当前人民调解权威性不够高,群众发生纠纷后往往寻求公力救济,而不愿选择人民调解,导致民调队伍缺乏实践锻炼。三是司法与人民调解的合力未能充分发挥。当前法院委托调解普遍存在“委托难、调解难、成功更难”现象,案件委托后,许多民调员认为“是在帮法院干活”,未认真调解或未调解又将案件退回法院。^[23]与此同时,在案件压力下,有的法院被迫突破司法的被动性,花过量精力去排查、调处尚未成讼的普通纠纷,造成司法“越位”,也模糊了不同解纷机制的界线,抑制了人民调解的良性发展。

3.对策和建议。人民调解组织作为基层自治与司法的一个特殊环节,既体现了基层民众的自治和民间性纠纷解决机制的特点和功能,又承载着国家权力向基层渗透的特殊功能。由于其本身具有的多元化特点,也很容易根据社会治理的需要加以改造、重构和整合。^[24]笔者认为,应尽快改变人民调解与法院“各自为政”的局面,重构两者关系。一是赋予法院“负责指导”人民调解职能。法院与司法局应共同“负责指导”人民调解,法院在“组织制度、经费保障、投诉处理”等方面应有指导职能。同时,完善“调解程序、案件管理、业务培训、资格认证、资金拨付、队伍建设、考核奖惩”等指导制度,提升人民调解能力建设和规范化水平。二是人民调解应成为诉讼的替代性纠纷解决平台。作为基础性的非讼解纷机制,人民调解应在“第一时间和地点”有效排查、化解矛盾,成为纠纷“拦河坝”,更应大量接受法院委托案件,成为诉讼“分流渠”。三是试点先行,以点带面。选择人民调解基础较好的地区开展“法院、司法局共同指导人民调解”试点工作,取得成功经验后全面推广。

(二)调解志愿者应当成为重要的解纷力量

当下,应借鉴西方国家社会管理成功经验,使志愿者成为重要解纷力量。

1.现实意义及基础。志愿者提供调解服务,使当事人就近、免费、迅速解决纷争,也降低了政府压力。志愿者参考行业惯例、社区公约、善良风俗解决纠纷,有利于形成共同社会规范和道德体系,提升社会凝聚力。志愿者参与调解还提高了自己和他人的交流技巧及解纷能力,在公众中树立了“合作、协商”的解纷理念。志愿者化解纠纷具有现实基础。一是大量民商事纠纷无须法律专业人士化解。当前纠纷以民商事为主,其中,民间借贷、婚姻家庭、损害赔偿、劳动争议等纠纷占大部分,且大多事实清楚、法律关系明确。二是志愿者具有社会基础。随着我国社会主义市场经济、社会主义民主政治的建设和发展,人们的思想意识、价值取向、道德观念多元多变,公民的民主意识、权利意识、法治意识、参政意识不断增强,尤其是在基层更趋强烈。三是积累了经验。2008年山东省廊坊中院聘请14名主任律师为诉讼调解志愿者,11个基层法院建立志愿者库或协会,广阳区法院会员达530余人,安次区法院“夕阳红”调解队有1080人,2009年调处185件纠纷。^[25]2011年江苏省海安法院和县老干部局聘请108名退休“教师、干部、党员、模范、干警”等“五老”调解志愿者。^[26]2011年南通崇川法院招募80名通过司法考试的调解志愿者^[27]等。

2.存在问题。一是调解志愿者的发展需要法律支撑。《人民调解法》规定,人民调解员由民调委员会委员及其聘任人员担任。乡镇、街道、社会团体或其他组织可参照设立人民调解委员会调解民间纠纷。如前所述,各地法院积极聘请社会人士作为法院在册的调解志愿者,化解了大量案件。但志愿者并非人民调解员、亦非调解组织成员,法院也不是“乡镇、街道以及社会团体或者其他组织”,其无法设立人民调解委员会聘请志愿者为人民调解员。因此,如何确定调解志愿者的法律地位及其主持下达成调解协议的性质容易产生争议,法院应按“什么标准”建立调解员名册也缺乏规定,^[28]这些问题影响了志愿者

[22]例如,南通法院对人民调解的业务指导以集中授课等方式为主,也有司法局安排民调员到法院实地调解轮训,但由于缺乏制度约束等原因,民调员到岗率较低,影响了培训实效。

[23]例如,福建省龙岩市中级人民法院调研发现,委托调解及调解成功案件占全部案件比例极少,其中上杭法院2009—2010年6月委托案件仅调成3件;漳平法院2008年以来委托45件。不少调解员不愿主持委托调解,案件委托后,有的被原封不动退回,有的长时间没有答复。参见龙岩中院课题组:“关于推进大调解体系构建的调研报告”,载《司法改革评论》(第十二辑)第92页,厦门大学出版社2011年版。

[24]同注[13],第395页。

[25]林森、刘文会:“志愿调解,廊坊经验新样本”,载《人民法院报》2010年7月26日第5版。

[26]孙翠燕、芦霞:“海安启动百名老干部调解志愿者活动”,载《江苏法制报》2011年8月16日A6版。

[27]徐振宇:“崇川法院招聘80名调解志愿者”,载<http://WWW.Jsnews.JsChina/>,2012年9月26日访问。

[28]最高法院《诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》第26条:有条件的地方人民法院可以按照一定标准建立调解组织名册和调解员名册,以便于引导当事人选择合适的调解组织或者调解员调解纠纷。

的发展,迫切需要法律的支持。二是机制建设有待完善。志愿者的组织管理、运行机制等缺乏规定,项目整体运行不规范。三是志愿者人员构成有局限。当前的志愿者以“政治素质好、有稳定收入、文化程度高”的退休干部、律师等群体为主,基层群众参与度较低。

3.对策和建议。一是立法支持。法律应明确规定:“国家鼓励、支持和发展调解志愿者,调解志愿者应成为社会重要的解纷力量”。同时规定:“人民法院应当建立调解组织和调解员名册,经法院认证的调解志愿者可以参与纠纷化解,其主持达成的调解协议可以申请司法确认”。二是完善长效管理。法院、司法局等部门应当统一指导、协调、管理和监督志愿者工作,并在“组织管理、选拔培训、资格认证、调解程序、回避、考核奖惩”等方面作出明确规定。三是推进志愿者队伍的多元化。既要积极发展老干部、律师等志愿者,更要大力壮大群众调解员队伍,对前者加强精神鼓励,对后者辅之物质奖励。

(三)政府“购买”调解服务的解纷模式应当积极推广

政府“购买”调解服务是政府通过资金投入,对人民调解进行支持、辅助和利用,在不改变人民调解原有性质和运行方式的前提下,通过公共财政为其提供生存发展的条件。在美国,既有纽约州中心等以免费调解为主的机构,更多的则是以收费服务为主的调解组织,^[29]两者均是国家解纷力量的重要补充。我国是社会主义国家,调解服务以公益为主,一般不向当事人收费,但这又意味着经济激励因素的缺失,不利于社会调解力量的可持续发展。在此背景下,政府积极“购买”调解服务十分必要。

1.重要意义。一是实现“小政府大社会”的现代治理原则。该种模式着眼社会自治,最大限度地发挥各种解纷资源潜力,促进社会和谐。二是符合“最小成本、最大产出”的管理理念。国家通过市场招标等方式选出优秀调解主体,其成本远低于增加国家机构或人员,一些地方已取得初步经验。^[30]三是服务群众最大化。一个富有活力的救济应该包括一种合理、节俭利用救济资源的机制,同时,所包含的权利救济方式必须满足不同缺损权利的救济需要,并且相关主体有权选择自己认为最合算的救济方式。^[31]

国家广泛培育调解主体,为民众提供了可供选择的优质解纷服务。

2.“购买”对象。一是律师事务所或律师等法律工作者。美国一些律师事务所设立了ADR业务组,并出现了专门的调解律师事务所。^[32]纽约州律师每年基于公益无偿完成2—3件案件调解任务后接受法院委托调解。^[33]我国律师也应担当起社会责任。二是行业组织及专业人士。其具有娴熟的专业技能,能解决特定的行业纠纷。如我国香港地区在1984年开始推行调解试验计划,16份选定的土木工程合约的建筑争议由香港工程师协会负责管理。^[34]三是民调组织及优秀民调员。四是公道正派、热心调解、群众认可的社会人士。五是其他能提供优质调解服务的人员。

3.运作模式。一是以市场化招投标等方式选择调解组织或个人。公布“人员素质、调解场所、工作任务”等标准,广泛选择能为公众提供优质解纷服务、提升和谐解纷意识的组织或个人。二是签订合同明确任务。约定中标者“诉前解纷数、委托案件数、调解率、公众教育、志愿者发展”等考核指标。三是强化制度、有序推进。法院、司法局等部门对“组织管理、调解程序、行为准则、奖惩考核”等作出规定,强化日常管理监督,确保其规范运作。在纠纷多发或专业性较强的领域进行试点,积累经验后全面推进。

五、结语

在社会转型期,有效整合利用好解纷资源,进行合理的制度构建十分必要。当下,司法在解纷体系中“引领者、主导者和推动者”的核心作用未能充分彰显,人民调解的功能尚有发挥空间,应借鉴域外有益经验,重构两者关系;法院与司法行政部门应共同“负责指导”人民调解,使其真正成为纠纷“拦河坝”和案件“分流渠”。同时,应大力发展调解志愿者,法律应规定法院认证的调解志愿者可以参与纠纷化解,通过增强民众解纷能力,提高社会自治。政府还应积极“购买调解服务”,培育多元社会解纷主体,弥补发展的不足。

(作者单位:江苏省南通市中级人民法院)

[29]参见Court—Connected Alternative Dispute Resolution in New York State.Fall 2003,http://WWW.New York State Unified Court System/publication,2012年10月10日访问。

[30]如2004年上海市江苏路街道出资12万元,为辖区6万居民购买由“人民调解李琴工作室”提供的专业民间纠纷调解服务,工作室承担街道4成一般纠纷和9成疑难纠纷的调解工作。参见上海高院、司法局、法学会编:《纠纷解决—多元调解的方法与策略》,中国法制出版社2008年版,第166页。

[31]周林彬:《法律经济学论纲》,北京大学出版社1998年版,第452页。

[32][美]斯蒂芬·B.戈尔德堡等:《纠纷解决—谈判、调解和其他机制》,蔡彦敏等译,中国政法大学出版在2004年版,第565页。

[33]参见Court—Connected Alternative Dispute Resolution in New York State.Fall 2003,WWW.New York State Unified Court System,2012年10月10日访问。

[34]香港特别行政区政府律政司:“香港特别行政区政府律政司调解工作小组报告2010年2月”,第15页,载http://www.doj.gov.hk/chi/public/pdf/2010,2012年10月10日访问。