

社会治理数字转型中的智慧调解研究：老龄化背景下的适老性审视

张欣蕊

扬州大学法学院，江苏 扬州

收稿日期：2026年3月22日；录用日期：2026年5月17日；发布日期：2026年5月27日

摘要

数字时代的到来推动了矛盾纠纷解决方式的升级。智慧调解作为新兴的纠纷解决机制，逐渐成为社会治理体系的重要组成部分。然而，在社会深度老龄化的背景下，智慧调解的发展不能仅关注技术效率，还必须回应老年群体的特殊需求。当前，智慧调解面临技术排斥、信任不足与解纷人员专业性欠缺等挑战，这些问题在老年人参与调解时尤为突出。本文认为，应将适老性理念融入智慧调解的建设路径中。通过构建适老型技术接口、强化信任机制、提升调解员的老年服务能力，智慧调解才能真正实现从形式智能化向实质高效化的转型，为老年群体提供可及、可信、有效的解纷服务，从而更好地服务社会治理现代化的目标。

关键词

数字治理，智慧调解，社会治理转型，人口老龄化，适老性

Research on Smart Mediation in the Digital Transformation of Social Governance: An Aging Perspective

Xinrui Zhang

Law School, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: March 22, 2026; accepted: May 17, 2026; published: May 27, 2026

Abstract

The advent of the digital era has driven the evolution of dispute resolution methods. As an emerging

mechanism, smart mediation has gradually become a crucial component of the social governance system. However, against the backdrop of deepening population aging, the development of smart mediation must not only focus on technological efficiency but also address the unique needs of the elderly. Currently, smart mediation faces challenges such as technological exclusion, insufficient trust, and a lack of professional expertise among mediators, with these issues being particularly pronounced when involving elderly participants. This paper argues that the concept of accessibility should be integrated into the development framework of smart mediation. By designing user-friendly technological interfaces, strengthening trust mechanisms, and enhancing the elderly service capabilities of mediators, smart mediation can truly transition from formal digitalization to substantive efficiency, providing accessible, trustworthy, and effective dispute resolution services for the elderly population. This will better support the modernization goals of social governance.

Keywords

Digital Governance, Smart Mediation, Social Governance Transformation, Population Aging Elderly-Friendly

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

植根于中国传统文化与社会治理实践的调解制度，长期以来在化解基层矛盾、促进社会和谐方面发挥了不可替代的基石作用。随着大数据、人工智能等数字技术的深度应用，人类社会正加速迈入以网络化、智能化、平台化为特征的数字文明新阶段，为调解工作注入了新的动能，我国各地纷纷探索并建设了智慧调解平台。

然而，我国正经历着规模大、速度快的老龄化进程。乡村社会的“空心化”与“老龄化”并存，许多矛盾纠纷的发生、延续与升级都与老龄化社会背景密切相关。这一深刻的社会结构变迁，对纠纷解决体系提出了新的要求。我们必须认识到，老年人不仅是矛盾纠纷的重要参与者，更因其生理、心理及社会角色的特殊性，在调解过程中面临独特的困境。因此，探讨智慧调解的发展，必须将老龄化这一关键变量纳入考量，思考如何让这一新兴技术成果惠及老年群体，而非将其排斥在外，构建一种能够兼顾效率与公平、技术与人文的纠纷解决新模式。

2. 智慧调解的出场逻辑

有学者指出智慧调解是由智能机器人和人工调解员依托大数据技术在互联网虚拟场域化解社会矛盾并给出调解建议的调解形式[1]。也有学者，将智慧调解等同于线上调解。若要深入理解智慧调解的概念，首先需要厘清这两者的关系。线上调解是非诉讼纠纷解决机制与信息技术相结合而成的一种线上解纷模式[2]，是智慧调解发展的基础阶段。智慧调解是通过引入具备深度学习能力的智能调解机器人，以专业化智能平台为载体，人类调解员与人工智能的协同配合，运用大数据分析、算法模型等数字技术，在网络虚拟空间中对矛盾纠纷进行调解的形态。

(一) 数字时代对矛盾纠纷解决的新要求

因应数字技术的变革，2015年第二届世界互联网大会开幕式上“数字中国”的概念被提出。2022年6月《关于加强数字政府建设的指导意见》，明确要求实施“互联网+基层治理”，构建新型基层管理

服务平台[3]。同年,进一步明确指出要“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”,为数字政府建设在基层治理领域的深化发展提供了更为具体的方向和要求。正是由于数字时代各种技术对社会关系与经济活动的赋能,一方面直接催生了大量新型矛盾纠纷,这些新型纠纷根植于数字技术特性,导致全国多地出现了“诉讼爆炸”[4],并且这些纠纷的法律关系十分复杂且边界模糊,传统的纠纷解决方式难以迅速及时解决,因此想要解决此类纠纷均需专业知识,这不仅仅增加了普通当事人的维权难度,同时也加大了司法机关审理的复杂性。另一方面,由于信息传播的及时性与广泛性,使得个体维权意识空前高涨。

因此,数字技术与社会治理的结合逐渐成为我国社会治理现代化的关键一环,社会治理的理念、方式等皆因数字技术的应用而发生改变。技术融入社会治理是大势所趋。面对这场“量”与“质”同步升级的矛盾纠纷“洪峰”,传统的纠纷解决方式正遭遇前所未有的瓶颈。而得益于数字技术的快捷、即时、突破时空限制等特点,人民大众可以更便捷的进行需求的表达,人民政府从而能够更精准的把握人民群众的需求、更快速的回应,从而提升治理能力,并且还能调动多元主体参与社会治理[5],提升治理的社会化水平。

(二) 社会治理数字化转型中智慧调解的兴起

智慧调解的出现并非偶然现象,而是对这一时代命题的必然回应。中国作为超大规模社会,案多人少、司法资源稀缺,社会治理的成本巨大,这决定了中国不应当成为“诉讼大国”。如果放任纠纷涌入诉讼渠道,那么必然会导致“司法过载”与“正义延迟”,并且滥讼、缠讼、渎讼现象会对基层治理和社会稳定造成巨大挑战[6]。而传统的调解方式面对爆炸式增长的社会矛盾,使得依赖“面对面”“情理化”的传统调解在调解速度、知识储备与覆盖范围上捉襟见肘。因此,智慧调解模式的悄然兴起是必然的。

依托人工智能的深入发展,专家经验智慧以及各种知识能够以数据的形式长久存储,各种主体如法官、律师、调解员等可以依托人工智能快速处理案件,为法律工作提供实质性的帮助。而目前人工智能可以不再依赖于人工通过符号辅助思考,它可以通过读取海量的数据,自己建立思维过程所需的全部符号与逻辑公式[7],这大大节省了人工成本。因此人工智能技术的介入有效突破了传统纠纷解决机制遇到的瓶颈。这种深度融合人类智慧和机器智能的调解模式,不仅大幅降低了纠纷解决的社会成本,更通过精准化、个性化服务提升了调解的公正性和满意度,成为数字时代创新社会治理的重要实践。

3. 智慧调解的优势及老龄化语境下的局限

智慧调解的兴起,是应对社会矛盾复杂化、纠纷解决需求多元化的必然选择,其契合了数字时代人们的生活节奏,可以实现“随时随地”处理纠纷,为纠纷的解决带来便捷性、预见性和精准性。

(一) 智慧调解的优势

在数字时代背景下,人们的生活早已深度融入线上化、便捷化、高效化的节奏。而智慧调解恰好精准契合这一生活习惯转变,它打破传统调解对线下场地、固定时间的依赖,借助互联网技术实现纠纷调解全流程线上化。这些都足以体现智慧调解鲜明的时代适配性。

1) 便捷性

数字时代人们的生活节奏加快,当下人们更习惯于通过手机、电脑处理各类事务,对“随时随地响应”的需求日益强烈。而传统调解往往需要调解员前往实际场地了解矛盾发生的原因,如若一次调解不成,当事人很可能向不同的调解员多次阐述事由,容易出现重复工作、资源浪费的情况。而互联网受到大众青睐的一个重要原因就是其便捷性,将互联网技术与社会治理相结合,调解就具有了“脱域式”和低成本的特征[8]。智慧调解则利用这一特征,突破时空壁垒,实现争议的“随时随地”处理。相关当事人无需往返相关机构,能够借助线上平台完成跨地域,甚至跨国界的纠纷处理。同时,相关案情以及处理过程的材料都会同步在线上方便后续进行查看,无需调解员或者双方当事人再进行重复性工作。

2) 预见性

传统调解通常更侧重于纠纷发生后的化解，而相对忽视了对潜在矛盾的预防。归根结底这是由于缺乏对已发生的社会矛盾进行系统性地分类与分析。通常情况下，若要对既有纠纷进行分类，往往需要投入大量人力资源并且依靠人力进行分类分析可能会缺乏一定的客观性，从而制约了其预见性功能的实现。近年来，大数据在各个层面的发展已经日趋成熟，已经开始渗透我们的公共生活，影响着社会治理的方方面面[9]。互联网与大数据技术的进步，数据采集、相关性分析、因果推断及预测分析等环节得到显著增强[10]，为智慧调解实现预测功能提供了技术支撑。基于对海量历史调解案例、社会舆情及其他相关风险数据的分析，智慧调解系统能够有效识别社会矛盾的性质与类型，并精准定位纠纷高发领域与人群从而进行有针对性的识别、关注与预防。

3) 精准性

智慧调解的精准性主要体现在调解结果的稳定性上。在传统调解实践中，不同调解员处理相同类型社会矛盾时，可能出现处理结果差异较大的情况。这一现象主要源于调解员个体在法律素养、专业经验及判断标准方面存在差异。智慧调解则借助大数据技术，能够对同一类型的社会矛盾进行有效归类与整理。调解员可依据基于海量案例形成的分析结果，在处理同类或相近纠纷时获得一致性参考，从而降低因个人因素导致的处理意见不一致，提升调解结果的稳定性。此外，智慧调解系统能够及时为当事人提供相关的法律依据，在这个过程中大大增强了透明度和权威性。这一调解模式在尊重社会常理与人情基础上，提高了矛盾化解的准确性，进一步促进调解结果的公正与规范。

(二) 智慧调解在老年人应用中的折扣

尽管智慧调解带来如此多的优势，但在智慧调解快速发展的过程中，一个核心问题被忽视了，老年人如何适应和参与这种新的解纷模式？当我们以老龄化视角引入，问题可能会变得复杂。

当代社会尤其是乡村的深度老龄化，意味着生产生活的主体是老年人，许多纠纷，如宅基地纠纷、田土纠纷，都与老年人的生活经验、土地情结和历史恩怨紧密交织。这些纠纷的化解，要求调解者不仅要熟悉法律，更要当地的历史和社会关系，掌握纠纷来龙去脉[11]。老年人的纠纷解决需求呈现出鲜明的“老龄化”特点，他们需要调解者能够追根溯源，善于融合情理法，并具备做好群众工作的耐心与能力。当我们将这些需要深厚社会经验与情感洞察的纠纷，简单交由一套冰冷的线上系统去处理时，其效果可想而知。智慧调解的兴起，如果忽视了对这一庞大群体需求的回应，其社会治理效能将大打折扣。同时，智慧调解的便捷性对老年人而言，可能因“数字鸿沟”而变成“不便”。不熟悉线上操作的老年人，可能感到无所适从，甚至因操作失误而产生挫败感。而预见性依赖于对海量历史数据的分析。但数据如果未充分反映社会纠纷的“累积性”，那么系统对纠纷高发领域的识别和预防就可能出现偏差。精准性旨在提供稳定的调解结果。但一套依赖数据分析的智能系统，很难精准把握复杂的人际脉络和情感纠葛。智慧调解的精准，更多体现在法律条文适用的准确性上，而非对人情事理洞察的深刻上。

4. 智慧调解低解决率的关键症结：以老年人为中心的反思

智慧调解在实践中面临的技术壁垒、信任危机与专业性不足等问题，在涉及老年人的案件中表现得尤为突出。深究根源这并不是偶然现象，而是深植于平台的运行逻辑与现实操作多重因素相互作用产生的结果，成为制约其效率的关键症结。因此为实现高效解纷必须要深刻剖析并系统回应这些根源。

(一) 技术壁垒及可及性困境在老年人身上加剧

智慧调解利用人工智能、算法等互联网技术打破传统调解的地域限制，并且使各种调解资源在平台上得到整合利用，方便不同的主体、部门以及不同规则、不同渠道的调解方式在一个平台上发挥作用。但算法“黑箱”对所有人都是挑战，但对老年人影响更大。由于认知能力和信息处理速度的下降，他们

更难理解 AI 建议的逻辑,也更倾向于依赖他们能感知和信任的权威。当调解过程被技术中介,调解员与老年人之间那种通过“握手、眼神交流、微表情观察”获得的即时信任便难以建立。此外,可及性困境对老年人构成了系统性排斥。在乡村社会的纠纷化解体系中需要应对的纠纷类型具有典型的“中西部”特征,而参与其中的老年人可能正是那些“一辈子务农,对土地格外爱惜”的群体。他们可能并不具备使用调解 App 的技能,甚至没有智能手机。当智慧调解平台默认所有用户都具备同等技术接入能力时,它实际上在制度性地“清退”了那些最需要帮助的老年群体。

(二) 信任危机及泄密风险:老年人更脆弱

从心理学的角度来看,调解人通过建立与当事方的信任关系来实现结果,以便他们能够自由、公开和坦率地交谈。传统调解在面对面交流时,通过握手、眼神交流、微表情观察等与当事人建立即时信任,而智慧调解虽然可以使双方当事人在非正式且不敌对的情况下进行交流,但是面对屏幕很难捕捉到对方下意识的肢体语言比如紧张握拳、真诚前倾或调解员安抚性的姿态[12],因此智慧调解虽避免了冲突双方面对面对的直接压力,却因为物理隔绝引发了独特的信任挑战。同时,老年人受传统文化影响,往往更重视面子和“家丑不可外扬”的观念。他们对于将家庭矛盾、个人隐私暴露在线上平台,有着更深的顾虑。

保密性问题则进一步加剧了这种不信任。老年人对信息技术安全的理解可能有限,他们更担心个人信息被泄露后带来的现实风险。这种对安全性的担忧,会极大地降低他们参与智慧调解的意愿。他们可能更倾向于选择自己熟悉的、面对面的传统调解方式,即便那需要付出更多的奔波成本。

(三) 解纷人员专业性欠缺:难以应对“老龄”纠纷

智慧调解员的专业能力不足,在应对涉老纠纷时暴露无遗。当前法学教育中调解知识的系统性缺失。有研究指出,调解制度在我国法学研究中长期处于边缘地位,其发展更多依赖经验积累与政策推动,而缺乏理论层面的系统性归纳与提炼[13]。导致调解员普遍缺乏处理复杂社会关系的经验。而涉老纠纷恰恰最考验这种能力。真正具备化解纠纷能力的调解员,往往是那些有社会经验的老干部。他们之所以能做得好,是因为他们将累积的权威和工作能力转化为了解纷资源。相比之下,年轻的、技术娴熟的调解员,虽然精力充沛、有想法,但可能没办法洞悉老年人的想法。当智慧调解平台将调解过程简化为线上沟通时,这种代际差异和阅历鸿沟被进一步放大。年轻调解员可能难以理解老年人诉求背后复杂的历史情感,也难以运用老年人能接受的方式进行沟通。他们可能会机械地套用 AI 给出的调解建议,却无法像经验丰富的老干部那样,“一句话就能切中要害”。

5. 提升智慧调解效率的优化路径:走向适老型智慧调解

为了突破当前在老龄化背景下智慧调解面临的发展瓶颈,我们必须系统规划,将“适老性”作为一个核心原则,让智慧调解所面临的挑战转化为机遇,切实提升智慧调解的成功率与满意度。

(一) 破除技术壁垒与可及性困局:构建适老型技术接口

首先,在调解的过程中绝不能将所有的工作完全托付给人工智能,在利用人工智能高效处理信息、提供解纷策略的同时,必须明确树立“人为主、机为辅”的核心原则。这意味着调解员必须始终保持高度的主观能动性,对人工智能提供的策略进行独立、审慎、批判性的评估与判断,尤其是在涉老纠纷中。升级法律数据库,确保数据来源权威、全面,特别是要加强对传统乡村纠纷案例的数字化收录与结构化分析,为 AI 理解“乡土性”纠纷提供数据基础。其次,为老年群体提供人性化的技术支持。具体而言,可以设置“一键求助人工客服”、“全程语音导航”、“证据材料模板化上传”等功能。此外,为不熟悉线上操作的老年人开通电话、短信调解通道,或由社区工作人员协助接入系统,确保他们不会被技术“屏蔽”,能准确表达诉求、理解调解内容,保障其平等参与调解的权利。

(二) 构筑信任基石：线上线下融合的信任机制

在网络环境中，沟通的方式往往通过视频、电子邮件等方式进行，因此智慧调解在理解当事人的需求和情感方面不如传统调解成功。如何通过技术或者别的方式平衡和最小化智慧调解中的身体语言和非言语线索的缺乏导致的信任危机是至关重要的。智慧调解虽然不能通过肢体进行情感传输，但是可以通过制定策略、沟通方式来弥补肢体语言的缺失。调解初期可以为老年人预留更长的情绪表达空间，并且总结的“积极礼貌策略”，多使用“集团身份标志语”(如“老爷子、阿姨”)来拉近心理距离，多使用“寻找共同点”和“避免不一致”的策略来表达理解和共情，而非直接进行事实评判。由经验丰富的老调解员线上把关，年轻调解员负责技术操作，实现经验与技术的互补。调解启动阶段，年轻调解员协助老年人完成设备调试与身份核验；调解进行阶段，老调解员主导案情研判与情感沟通，年轻调解员负责记录、检索相似案例及调用 AI 辅助分析；调解结束后，双调解员共同确认协议内容并向老年人逐条解释。

在信息保护层面，必须通过清晰、醒目的方式向老年人说明保密原则，并签署具有法律效力的电子保密协议。同时，当事人不得对调解的过程进行录音、录屏、拍照或者让未经允许的第三方旁听。并且提高老年人的警惕，妥善保管调解平台登录的账号密码、会议链接等不向他人透露。平台应加大保密技术研发，确保数据安全，让老年人感到放心。

(三) 解纷人员能力升维：培养懂技术、通人情、晓法律的老年服务专家

解纷人员的专业能力和职业素养对智慧调解的效果和发展起到至关重要的作用。因此要加快调解员职业化建设，重点提升其处理涉老纠纷的能力。在培训体系中，不仅要教授法律知识和调解技巧，更要引入老年心理学、老年社会学的内容。调解员需要理解老年人的认知特点、心理需求和情感表达方式。在职业准入方面，可以吸纳那些熟悉基层、善于和老年人打交道的“老干部”加入智慧调解队伍，实现“兼业化”与“专业化”的融合。对于年轻调解员，则需加强其在网络环境下的沟通能力培养，引导他们将技术工具与人文关怀相结合，学会如何通过屏幕传递温度。最后，调解员必须保持中立性，尤其当纠纷涉及老年人时，要警惕因同情或偏见而失去公正立场。他们应成为连接技术理性与经验智慧的桥梁，用专业知识为老年人提供真正有效的解纷服务。

6. 结语

人工智能、大数据等前沿科技正深刻重塑社会治理模式，智慧调解已成为重要发展趋势。然而，在社会深度老龄化的背景下，我们不能以技术效率之名，行排除弱势群体之实。智慧调解的未来，不应是冷冰冰的算法统治，而应是科技赋能下更具温度、更显包容的解纷实践。我们必须正视老年群体在数字化进程中的独特困境，将适老性理念融入智慧调解的平台设计、流程优化与人才培养的每一个环节。只有构建起人人可及、可信赖的适老型智慧调解体系，才能让科技的红利惠及每一位长者，真正实现科技赋能社会治理的初心，为建设和谐、包容的数字社会提供坚实保障。

基金项目

2025 年江苏省研究生科研与实践创新计划项目，项目名称：数字时代智慧调解模式研究，项目编号：SJCX25_2233。

参考文献

- [1] 张羽琦, 何阳. 智慧调解:智慧社会驱动“三调联动”机制创新的机遇与路向[J]. 内蒙古社会科学, 2021, 42(1): 29-34.
- [2] 范筱静. 在线纠纷解决机制研究——以电子商务消费者纠纷解决为视角[J]. 西部法学评论, 2012(4): 81-88.
- [3] 王佃利, 滕蕾. 数字社会治理的场景构建、运行逻辑与公共价值实现[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版),

- 2024(5): 125-133.
- [4] 左卫民. 通过诉前调解控制“诉讼爆炸”——区域经验的实证研究[J]. 清华法学, 2020, 14(4): 89-106。
 - [5] 郁建兴, 樊靓. 数字技术赋能社会治理及其限度——以杭州城市大脑为分析对象[J]. 经济社会体制比较, 2022(1): 117-126.
 - [6] 范愉. 诉讼社会与无讼社会的辨析和启示——纠纷解决机制中的国家与社会[J]. 法学家, 2013(1): 1-14, 176.
 - [7] 顾险峰. 人工智能的历史回顾和发展现状[J]. 自然杂志, 2016, 38(3): 157-166.
 - [8] 何阳, 娄成武. 流动治理: 技术创新条件下的治理变革[J]. 深圳大学学报(人文社会科学版), 2019, 36(6): 110-117.
 - [9] 呼连焦, 刘彤. 大数据视域下社会治理: 机遇、挑战与创新[J]. 湖湘论坛, 2018, 31(4): 63-70.
 - [10] 孟天广. 政治科学视角下的大数据方法与因果推论[J]. 政治学研究, 2018(3): 29-38, 126.
 - [11] 印子. 乡村社会老龄化背景下人民调解队伍的建设路径[J]. 决策与信息, 2025(5): 63-73.
 - [12] (澳)娜嘉·亚历山大, 主编. 全球调解趋势[M]. 王福华, 等, 译. 北京: 中国法制出版社, 2011: 386-387.
 - [13] 廖永安. 论构建中国自主的调解学知识体系[J]. 商事仲裁与调解, 2023(1): 24-33.