

论改革时期人民内部矛盾的新特点和处理方法

雍 涛

随着经济体制改革的深入发展,我国社会人与人之间的关系发生着深刻变化,给人民内部矛盾带来了新的特点,认真研究这些特点及其处理方法,对于调动广大群众的积极性,创造良好的改革环境,促进社会主义建设的发展,有着重要意义。

一、改革时期人民内部矛盾的新特点

十一届三中全会以来,党和政府领导全国人民实现了工作重点的转移,并在全中国城乡进行经济体制改革,促进了商品经济的发展,改变着人与人之间的关系,使人民内部矛盾出现了一些前所未有的新特点。

首先,经济利益成为人民内部矛盾的中心问题。人民内部矛盾是根本利益一致基础上的非对抗性矛盾。但是,根本利益一致不应排斥事实上存在的局部利益的差别,这种局部利益的差别,成为人民内部矛盾最深刻的根源。过去这种利益差别被人为地掩盖和扭曲了。当形势和政策发生重大转折时,这种利益差别引起的人民内部矛盾就突出起来。正在进行的经济体制改革,建构了新的社会经济结构,从而产生出不同的利益集团,经济利益便成为人民内部矛盾的中心问题。

由于多种所有制经济的发展,产业工人的内部结构发生了变化,改变了原来比较单一的成份。除全民所有制企业的职工外,增加了乡镇集体所有制企业的职工;出现了私营企业、中外合资、合作经营、外商独资企业的职工。他们之间在经营方式、劳动方式、分配方式等方面都有差别,从而导致原有利益群体的分化和新的利益群体的产生。

农村经济体制改革打破了长期“吃大锅饭”的状况,带来了农民经济收入的差别,形成了小康型、富裕型、温饱型、贫困型等新的利益集团,出现了富裕农民与贫困农民之间的矛盾,从工从商的农民与从事初级产品生产的农民之间的矛盾,即共同富裕与先富后富的矛盾。

由于所有制和经营权的分离,企业自主权的扩大,管理体制上党政分开,厂长负责制的确立,企业领导阶层发生变化,出现了企业家集团。这一集团的产生带来企业家和职工在厂长(经理)应代表谁的利益的期望目标上发生矛盾,也带来了党领导与企业领导之间的矛盾。

知识分子阶层也发生了新变化。一方面，由于各类教育事业的发展，知识分子数量大幅度上升；另一方面，由于改革、开放、竞争，一部分知识分子走出校园和实验室，向其他阶层转化，介入社会的经济、政治领域。目前知识分子和其他社会阶层之间的矛盾，主要表现为脑力劳动和体力劳动价值倒挂的矛盾，知识分子的积极性受到挫伤，同时他们又有一个如何适应社会主义现代化建设需要的问题。

随着个体经济的发展，个体劳动者阶层异军突起。1987年全国城乡个体劳动者已达1300万户，从业人员2000多万人。这些个体劳动者为社会做出了一定的贡献，但他们的收入大大高于工人、农民、知识分子。另外还出现了一些私营企业主，1987年达全国已有私营企业11.5万户，雇工总数达184.7万人。在个体经济和私营经济中，雇主和雇工之间存在着剥削和被剥削的矛盾。

这些不同的阶层或社会集团，他们在根本利益上是一致的，但在具体利益上则是有差别的。因此社会生活中出现了大量经济利益矛盾和经济纠纷，它们构成当前人民内部矛盾最基本的表现形式，在人民内部矛盾中占有很大的比重；而且这些矛盾常常以直接冲突的方式表现出来，即面对面的展开，矛盾各方冲突的焦点、意向都比较明确。这是以往任何时候都无法比拟的。

其次，人民内部矛盾变得更加复杂化、多样化。人民内部矛盾不仅存在于生产、分配、交换、消费等经济领域的各个环节上，而且广泛地存在于政治领域、思想文化领域之中。在政治领域里，不同的阶层在根本利益上是一致的，但在社会政治地位上、对政治权力的运用方式上却存在着差异和矛盾。在思想文化领域里，人们在思想认识、价值观念、思维方式等方面存在着矛盾和冲突。这三个领域中的矛盾又互相作用、互相影响，有时这个领域的矛盾突出，有时那个领域的矛盾突出，其发展呈现出不平衡状态。

由于商品经济的发展，人与人之间的关系出现了竞争、流动、分化的趋势，人们开始打破单位、地区、城乡所有制的局限，交往范围扩大，横向联系加强，人民内部矛盾包含的内容变得更为广泛、复杂。除上述阶层、利益集团、社会政治势力之间的矛盾外，还包括企业与企业之间、地区与地区之间（沿海地区与中部地区及西部地区、经济特区与非特区、经济发达地区与老少边地区等）、社会人际之间（代际之间、两性之间、个人与个人之间）的矛盾等等。

改革时期，由于新旧两种体制在一定时期内并存，旧体制造成的许多矛盾仍然存在，如平均主义、高度集中等；新旧体制转换过程中，也会产生出各种人民内部矛盾，如由于价格双轨制的漏洞而出现的“官倒”和分配不公平的现象、新旧观念的冲突等等；还有在新体制下形成的新的人民内部矛盾，如竞争、优胜劣汰带来的利益矛盾等等。以上这些矛盾又互相交织在一起，令人眼花缭乱。

第三，人民内部矛盾中存在着某些新的对抗性因素，但它受到非对抗性因素的抑制。毛泽东曾经指出，人民内部矛盾，在劳动人民之间说来，是非对抗性的；在被剥削阶级和剥削阶级之间说来，除非对抗性的一面外，还有对抗性的一面。这在当时主要是针对我国民族资产阶级而言的。现在情况不同了。民族资产阶级早已不复存在，这种特指的对抗性已经消除。但在改革的新形势下，人民内部矛盾又出现了某些新的对抗性因素。如前所述，个体经济和私营经济中，雇主与雇工之间由于存在雇佣劳动关系因而带有一定的对抗性因素。同样地，在中外合资、合作经营、外商独资企业中劳资之间的矛盾也具有一定的对抗性因素。但这种对抗性因素常常受到这类矛盾中非对抗性方面的制约，抑制了对抗性方面的发展。

随着新时期统一战线的扩大，人民范围的拓宽，这一特征越发明显。在新的历史时期，

我国统一战线已转变为由全体社会主义劳动者、拥护社会主义的爱国者和拥护祖国统一的爱国者组成的、包括台湾同胞、港澳同胞和国外侨胞在内的最广泛的爱国统一战线。在“一国两制”的构想逐步实现，香港、澳门不久即将回归祖国的情况下，一部分人民内部矛盾（港澳地区的资本家与当地的工人阶级的矛盾、这些地区的资本家与大陆的工人、农民、知识分子的矛盾）必然带有阶级斗争的性质，必然具有对抗性的因素。但这种对抗性因素受到共同的民族利益、民族感情、民族荣誉（维护祖国统一、繁荣经济、振兴中华）等非对抗性因素的抑制作用。这种矛盾的发展方向，需要我们自觉地控制和调整。

另外，改革实质上是人们经济利益关系的调整，政治权力的再分配，是思想观念的更新，社会心理的变迁，因此社会上必然存在着一些不安定的因素，人民内部矛盾容易激化，如果麻痹大意，处理不当，也可能发生对抗。这也是需要特别警惕的。

二、改革时期处理人民内部矛盾的新方法

面对人民内部矛盾以经济利益为中心，呈现复杂化、多样化的新特点，我们应把正确处理人民内部矛盾看作是一项社会系统工程，从宏观和微观的结合上寻找处理矛盾的机制和方法。

（一）从体制改革上寻找协调人民内部矛盾的机制

毛泽东人民内部矛盾学说的一个缺陷是正确处理人民内部矛盾缺乏保障体制，更多的是从领导人的思想认识、工作作风上考虑问题。邓小平曾经指出，我们过去发生的各种错误，固然与某些领导人的思想、作风有关，但制度方面的问题更重要。制度不好，好人无法做好事，甚至会走向反面，坏人则可以任意横行。这不是说，个人没有责任，而是说制度问题更带有根本性、全局性、稳定性和长期性。因此对于人民内部矛盾问题的协调和处理也应更多地从体制改革和制度建设方面来考虑。

首先是通过经济体制改革建立人民内部经济利益关系的新格局。在旧的经济体制下，所有制单一化，统得过严，死，忽视商品生产、价值规律的作用，平均主义严重，工农之间、城乡之间、体力劳动者与脑力劳动者之间、生产者与消费者之间利益关系紧张。这些问题，从根本上说，只有通过所有制、分配、交换等领域的全面的经济体制改革，建立一种人民内部经济利益关系的新格局来解决。这种新格局是使劳动者能与生产资料更加紧密地结合在一起，让劳动者的经济利益能与自己的劳动成果联系起来，鼓励人们在社会主义商品经济发展过程中平等竞争，既允许一部分人先富起来，又采取各种措施，防止贫富悬殊，坚持共同富裕的方向，在促进效率提高的前提下体现社会公平。这种新的经济利益格局建立起来后，当然还会在具体问题上产生一些矛盾，需要及时调整和处理，但在总体上、体制上将会找到一种机制来促进全社会人际关系和谐系统的巩固和发展。

其次是通过政治体制改革建立人民内部政治利益关系的新格局。经济利益关系的合理格局必须有政治利益关系的格局来保证，而政治利益新格局只有靠政治体制改革来建立。我国是人民民主专政的社会主义国家，基本制度是好的，但政治体制上存在着一些重大缺陷，主要是权力过分集中，官僚主义严重，法制不完备，民主不健全。这种政治体制妨碍着人民群众经济利益的实现，容易导致社会矛盾的激化。只有进行政治体制改革，才能改变这种状况，建立起民主健全，法制完备，人民当家作主，政府清廉，工作富有效率，能够满足社会各阶层合理利益要求的人民内部政治利益关系新格局。在这种格局下，人与人之间的政治关系，包括党和政府、党和群众、政府和人民、领导和被领导以及这一部分群众和那一部分群

众之间的关系才能理顺，各方面的积极性才能调动起来。用民主的方法处理人民内部矛盾才能制度化、法律化，“人治”才能变为法治。

第三，坚持四项基本原则，加强精神文明建设，使人民内部矛盾向有利于改革和建设的方向解决。四项基本原则是我国人民判断言论行动的是非标准，是建立和谐人际关系的思想基础。坚持四项基本原则才能使批评与自我批评沿着正确的轨道前进，才能排除资产阶级自由化和僵化的干扰，从总体上理顺人民内部的各种关系，控制人民内部矛盾的发展方向。加强社会主义精神文明建设，就是要以共同理想、道德标准和价值尺度来协调人们的思想和行动。实现四化、建设有中国特色的社会主义，是我国人民现阶段的共同理想；肯定人们在分配方面的合理差别，同时鼓励人们发扬国家利益、集体利益、个人利益相结合的社会主义精神，发扬顾全大局，诚实守信、互相友爱和扶贫济困的精神是我们今天的道德要求；有利于我国社会生产力的发展，有利于我们民族的振兴和祖国统一是我们衡量一切的价值尺度。有了这些共同的认识和行为规范，我们就能够把全体劳动者、爱国者和一切可以团结的力量紧密团结起来，在全社会范围内建立一个巩固的和谐人际关系系统。

（二）综合运用人民内部矛盾的调节手段

改革时期人民内部矛盾复杂、多样，除了要在宏观上注意控制之外，还要通过各种具体的方法、手段经常加以调节和处理。过去我们千篇一律地套用“团结——批评——团结”的公式，把人民内部矛盾的处理方法更多的限制在加强思想教育、开展批评与自我批评的范围，失之偏颇。今天我们要根据具体问题具体分析的原则，采用不同的方法去解决不同的矛盾，并根据系统观点，注意各种方法、手段的互相配合，进行综合治理。

1. 经济手段

毛泽东虽然提出过在处理人民内部经济利益关系方面要实行统筹安排和兼顾国家、集体、个人三者利益的方针，但他并没有把这一方针具体化，并没有涉及实行这一方针的各种经济手段问题。

所谓经济手段是指与物质利益直接相联系的各种手段，包括价格、税收、信贷、工资、奖金以及经济制裁等经济杠杆。这些经济杠杆是调节经济活动的手段，其实也是处理人民内部矛盾的手段。

价格是调节供求关系，处理生产者和消费者之间矛盾的一种手段。合理的价格政策既可以刺激生产，增加供给，也可以限制超前消费，减少需求。目前党中央和国务院提出的价格改革方案就是为了刺激生产，增加供给，求得供需平衡。

税收是国家凭借政权力量强制向企业事业单位和个人征收实物或货币，调节国家、企业事业单位及个人之间的利益关系，既保证国家财政有稳定的收入来源，又通过不同的税负使企业事业单位及个人的生产经营活动符合宏观经济发展目标的要求。例如最近国务院颁布筵席税暂行条例，向举办筵席的单位、个人征收15—20%税率的税款，其目的是为了引导合理消费，提倡勤俭节约的社会风气，同时也是为了增加地方的财政收入，作为解决教育经费不足等问题的一个办法。又如，国家对居民的过高收入征收个人所得税，其目的是为了防止不同阶层的居民收入过于悬殊，以体现社会公平的原则。

信贷与利率是银行通过吸收存款、发放贷款、收付利息来积聚货币资金和供应货币资金，并以此来调节生产、流通、分配和消费。例如，最近中国人民银行决定提高各项存款、贷款利率，以及开办长期保值储蓄存款，目的就是为了防止存款贬值，稳定储蓄，抑制对银行信贷资金的需求，促进企业提高经济效益，以利于稳定金融和物价。

工资与奖金是国民收入中个人消费基金的重要组成部分。其调节作用是通过工资、奖金与企业的生产经营成果挂钩的办法，调动职工的积极性，改善经营管理，提高经济效益，增加国家、企业和个人收入。平均主义、体脑价值倒挂、互相攀比、滥发奖金和实物，是造成当前分配问题上人民内部矛盾尖锐的重要原因。中央关于工资制度改革方案就是试图通过制定合理的工资政策，调节人民内部的经济利益关系，调动各方面的积极性。

经济制裁是对某些违反社会秩序和社会公德的行为，如污染环境，违反交通秩序，采取一定的制裁措施如罚款等，目的是让违反秩序和公德的单位和个人在经济上承担他们行为的后果，通过触痛人们的经济利益，促使他们考虑对社会和他人的义务感、责任感和道德感。当然经济制裁的使用要适当，要防止滥用罚款的倾向。

2. 法律手段

法律手段与经济手段相比有强制性、明确的规定性、相对稳定性等特点。法律是社会关系的调节器，是统治阶级意志的体现，也是调节人们权利义务的行为规范的总和。过去我们往往认为，法律只是对付敌人的，只是解决敌我矛盾的工具，其实这是一种误解。法律不仅是解决敌我矛盾的武器，也是处理人民内部矛盾的重要手段。其作用是：第一，它为人民内部的各种关系的正常发展提供依据。法律把人民内部的各种权利义务用条文形式规定下来，告诉人们应该做什么，不应该做什么，应该怎么做，不应该怎么做，促使人们按照正常的规范去维持和发展相互间的关系。第二，它为正确处理人民内部矛盾提供了准绳。法律一方面是人们行为的准则，提醒人们遵循这种准则，享受权利，履行义务，另一方面，当人们之间的权利义务关系遭到破坏、产生矛盾时，法律即成为解决矛盾的准绳。第三，它为人民内部关系的正常维持和发展提供保障。法律是以国家强制力为后盾的，不管是谁，只要违反了法律，都要受到制裁。法律的这种权威性，保障着人民内部关系的正常发展。这种作用可以从各种法律形式中得到说明。

宪法明确规定了国家的社会性质、国家制度、社会各阶级阶层在国家中的地位，从而确定了专政的对象、规定了公民的基本权利和义务，为严格区分两类矛盾，正确处理人民内部矛盾提供了依据。

刑法规定什么是犯罪，如何惩罚犯罪，通过严厉的刑罚来解决敌我矛盾，同时也处理一部分人民内部矛盾。

民法规定个人、团体、国家相互之间由于经济利益而形成的权利和义务，保护公民的合法权益，调解民事纠纷，增强人民内部团结。

各种经济法允许不同的利益主体追求自己的利益，但又把它们在追求利益过程中的冲突限制在一定范围之内，并进行必要的调解。

行政法规定国家行政管理活动的基本任务、内容、原则，国家机关的权限、职责范围、活动方式和方法，国家工作人员的选拔、使用、任免、奖惩等规范。其目的在于调整行政机关相互之间、国家行政机关和企业事业单位、社会团体之间、国家行政机关和个别公民之间的关系，解决其中的各种矛盾。

3. 行政手段

行政手段是由国家或政府部门发布行政命令、指示，规定条例，下达指令性任务或采取组织措施来管理社会生活的一种手段。行政手段中很重要的是纪律手段。例如，在经济运行中出现失控失调和不正常现象时，国家下达压缩基本建设、停建楼堂馆所、整顿政企不分的公司（“官倒”）等强制性的指令，予以纠正。又如学生闹事，当然要采取疏导的方法去解决，但

如果影响了社会秩序,政府部门可以发布某些条例、通告加以控制,这也是十分必要的。与经济手段相比较,行政手段有直接收效性的特点,与法律手段相比较,行政手段具有灵活性,它可以根据实际需要及时而有针对性的运用,而法律手段则需要按规定的立法程序建立。在改革的关键时期,我们不能忽视行政手段的重要作用,但另一方面又要看到它的局限性,因为行政手段往往容易使被管理者产生抵触情绪,管理者则容易产生主观主义、命令主义,因此行政手段应当配合思想教育、经济手段等一道使用。

4. 思想政治工作

思想政治工作仍然是处理思想政治领域人民内部矛盾的重要方法,其内容广泛,包括运用“团结——批评——团结”的公式解决人民内部的思想认识问题,为群众排忧解难,做思想上的疏导工作,进行社会协商对话等等。

当前我国的改革正处在一个关键时期,深化改革,扩大开放,发展商品经济的新形势,必然对传统的体制、观念、思想产生猛烈的冲击,同时也必然带来各方面利益的调整,人们的思想空前活跃,有一些疑虑和埋怨情绪,迫切需要我们加强思想政治工作,而我们的某些领导在以主要精力抓经济工作的时候,却产生了忽视思想政治工作的倾向,把它看作是“应急治乱”的短期行为,以为按经济规律办事,光靠物质鼓励就能解决一切问题;更为重要的是,面对改革、开放的新形势和发展商品经济的新环境,我们思想政治工作的体制、内容、观念和方法都不能适应客观形势的需要。因此,思想政治工作不但需要加强,而且需要改造。

所谓改造思想政治工作,就是要确立新的思维方式、价值观念和是非标准,形成新的机制和功能;建立新的工作秩序和队伍;采取群众乐于接受的方式方法;使思想政治工作保证党的基本路线和当前具体任务的实现,克服思想工作和经济工作“两张皮”的现象;用马克思主义的立场、观点、方法来研究、分析、解答现实生活中人们关心的各种问题,把理解人、关心人、尊重人作为思想政治工作的一项基本原则,改变只由少数人向多数人单向灌输的旧模式为领导者与被领导者双向交流、干部群众之间横向交流的新模式。“蛇口风波”(见1988年8月6日《人民日报》)正是思想政治工作必须改造的一个典型事例。

5. 社会协商对话

社会协商对话,是处理领导和群众之间,这一部分群众和那一部分群众之间的人民内部矛盾的重要方法,是新时期思想政治工作的重要形式,是用群众路线解决人民内部矛盾的新发展,对于促进改革,发展安定团结的政治局面有重要作用。

从信息论的角度来看,社会协商对话,具有以下基本特征。

第一,信息交流的双向性。传统的政治信息流通形式,如情况汇报与反映,政策下达与宣传等具有其合理性和有效性,但有一个共同的缺点,即它们都仅仅是自下而上的单向输入或自上而下的单向输出。流通渠道的单向性,不仅大大限制了信息流量,而且易于使接受信息的一方处于被动的、消极的状况,缺乏主动性和参与性。过去有些地方、单位在宣讲政策时采取“我说你听,我压你服”的做法,就集中体现了单向信息传输的这一弊病。与此相反,社会协商对话制度,要求领导与群众以平等的地位参与对话,信息的流通是双向的:参加交流的每一方,既是接受信息的客体(受讯者)同时又是发出信息的主体(发讯者),这就不仅增大了信息的流通量,更重要的是增强了双方的互动性。

第二,信息交流的准确性。相对于传统的政治信息流通方式,社会协商对话制度更能保障信息交流的准确性、真实性。这是因为,单向式的信息流通方式往往要经过多层次的“信息过滤”而失真。领导和群众直接对话则大大减少了信息传递的层次,也就大大减少了失真

的可能性。单向式的信息流通不能很快地得到信息反馈，使发讯者无法及时了解对方是否收到信息，以及是否正确地理解信息，同时受讯者也无法核对所得信息是否正确，而双向式的信息交流则能通过迅速的反馈来克服这些弊病。

第三，信息交流的公开性。社会协商对话使领导和群众见面，公开向群众汇报党政干部的政治活动、重大方针政策的制定和执行情况。群众也可以借此机会公开讨论国是，针砭时弊，揭发国家机关某些工作人员的官僚主义。

第四，信息交流的高效性。社会协商对话制度能够加快政治信息的流通速度，在较短的时间内缩小领导和群众的距离，尽快消除不安定因素，使民意及时上达，政令顺利下行，因而能够获得较高的效益。

正因为如此，建立社会协商对话制度，是促进政治系统与社会环境进行信息交换的重要形式。保持畅通的信息交流，是政治系统存在和发展的前提；建立社会协商对话制度，有助于政治系统的信息交换，调适信息的输入和输出，使之趋于平衡，消除不安定因素。

6. “百花齐放，百家争鸣”的方针

“百花齐放，百家争鸣”的方针，是毛泽东提出的解决人民内部矛盾的一个基本的方针，其基本精神是充分发扬民主，因而具有普遍的适用性，但主要的还是用于处理意识形态领域的人民内部矛盾。因为精神世界的问题，人民内部的思想问题，艺术和科学中的是非问题，只能采取细致的说理的方法、自由讨论的方法和艺术、科学的实践去解决，而不能用简单的、粗暴的、强制的方法去解决。

改革时期是议论纷纷的时期。随着经济利益多元化，政治生活的民主化，艺术上的不同形式和风格，科学上的不同学派必然应运而生，矛盾、争论不可避免。这就要求我们妥善处理，总结历史的经验教训。今天我们在贯彻“双百”方针时，应当注意以下几个问题：

第一，不要把学术争鸣简单地归结为意识形态领域的阶级斗争，不应该老是以“批判”的态度，居高临下，同被“批判”的对象势不两立，而应该提倡科学上的不同学派，艺术上的不同形式和风格进行平等的自由的讨论，提倡追求真理和美的愿望优于一切，把“双百”方针看成发展科学文化的必由之路。

第二，要着眼于“建设”。在学术研究中，对于同一对象，以不同的理论为参照系，运用不同的研究方法会得出不同程度的真理性结论。因此在争鸣过程中，要抱互相学习、“互补共生”的态度，树立积极、健康的争鸣新风，目的在于研究新情况，发现新问题，探讨符合客观实际的新结论，使自己的理论建设更为丰富、更为科学。

第三，在学术问题上，任何人都不能享有特权，不能由领导人作学术结论。国内外的经验一再证明，由领导人来裁决一个作品的好坏或一项科学研究工作的正确或谬误，几乎没有不出问题的。科学和艺术中的是非问题，只能通过科学和艺术的实践去解决。关于电影《红高粱》、电视系列片《河殇》的争论是一种可喜的现象。

第四，“双百”方针的贯彻需要政治上的民主来保障。必须健全社会主义民主和法制，使创作自由、研究自由、学术自由和言论自由，在制度上真正确立下来，在法律上得到充分保障。否则，“双百”方针的贯彻就会以领导人的意志和情绪为转移，就会变成可以任意“施予”和“收回”的东西，变成某种权宜之计。

7. 人民调解

处理人民内部矛盾要充分发挥社会组织系统的中介作用，除党政工团外，人民调解委员会，也是处理人民内部矛盾的一种很好的组织形式。

人民调解委员会是居民委员会下设的群众自治组织，其主要任务是调解一般民事纠纷和轻微刑事违法行为产生的纠纷。人民调解坚持“调防结合，以防为主”的方针，及时地解决大量民间纠纷，防止矛盾激化，促进人民内部的安定团结。人民调解工作之所以能够“调解千家事，温暖万人心”，是因为人民调解委员会是人民群众的自治性组织，调解委员来自群众，受群众拥护，他们人熟、地熟、情况熟，在纠纷发生后，能了解问题的症结，对当事人的情况摸得准，是非曲直分得清，所以能够及时就地解决问题，不误工，不费时，当事人能消除隔阂，增强团结，安心自己的工作和生产，使过去“清官”难断的家务事，今天得到很好的解决。由于有了人民调解委员会，一般民事纠纷可以不经法院解决，因此，减少了人民法院大量的民事收案，使法院腾出手来审判大案要案。截至1985年底，全国人民调解委员会已有97万多个，共有调解人员500万人，形成了遍布全国城乡厂矿的人民调解工作网，1982—1985年共调解民事纠纷2800多万件。实践证明，被外国人称为“东方经验”的人民调解委员会，是处理人民内部矛盾的第一道防线，是人民司法机关处理各类矛盾的有力助手。

（三）建构具有耦合机制的人民内部矛盾调控系统

毛泽东人民内部矛盾学说的一个局限是在处理方法上没有注意到各种方法的耦合，而是偏重于某一种方法。实践证明，要恰当地处理整个社会的人民内部矛盾，必须使各种手段实现耦合，即建立结构完备，功能齐全，具有耦合机制的矛盾调节系统。

首先是实现经济手段、法律手段和行政手段的耦合。经济的、法律的、行政的调节手段是从不同的领域，运用不同的方法去干预、控制、影响管理对象的行为，以达到预期的目的。经济手段调节人民内部的经济利益关系，但必须有法律手段行政手段作保证。法律手段虽然有强制性和约束力，但它只能解决社会生活中的一般性、共同性问题，其他问题只有靠灵活的有针对性的行政手段来解决。所以经济手段、法律手段、行政手段三者必须耦合。

其次是实现经济手段、法律手段、行政手段与思想教育手段的耦合。经济利益问题当然需要通过经济手段、法律手段、行政手段来调节，但也要靠深入细致的思想工作来配合。例如，当前由于物价问题、工资问题所引起的人民内部矛盾，当然要靠深化改革、靠经济、法律、行政手段来解决，但也要通过思想政治工作、社会协商对话手段向群众作宣传解释，取得群众的理解和支持。改革过程中会出现许多政治、经济和社会生活的新规范，这也要求我们加强思想教育、普及社会规范，使群众自觉遵守以实现社会控制的目的。

第三是各种控制手段在目标上互相耦合。人民内部矛盾主要是经济利益的矛盾，因此主要靠经济手段来调控，而经济手段则应尽可能法律化，行政手段、思想教育手段又要配合经济手段起作用。这样才能实现社会控制，建立和谐的人际关系系统。上述各种手段在目标上应该互相耦合，形成同向性的合力，避免在目标上发生矛盾，互相脱节。经济手段调控目标，主要是通过物质利益原则激发人们的积极性、创造性；思想政治工作调控目标也是要调动人们的积极性、创造性，但它还要把这种积极性、创造性引导到社会所需要的恰当的位置上，道德规范则应为人们发挥积极性创造性提供正常的社会心理环境。如果这些控制手段在目标上互相背离，那就会在处理人民内部矛盾时顾此失彼，不能产生整体优化的系统效果。

最后是要把宏观控制和微观调节结合起来。宏观控制是总揽全局，掌握矛盾的界限，引导矛盾的发展方向，理顺各种关系，建立人民内部利益关系的新格局。微观调节是运用不同的方法调节社会中经常发生的各种具体矛盾、具体利益关系的变化。两者的结合，就是要优化和谐的人际关系系统，促进改革和建设的发展，推动社会的前进。