凡人微光

新区发展我在其中 新区未来有我参与

赋能社区『大平安』 守护家庭『小和谐』

专业化解矛盾纠纷，获评省优秀『巾帼调解员』 长江路街道峨眉山路社区网格员王喆用温情与

□本报记者 刘宏超

近日，省妇联、省委政法委、省司法厅联合开展全省婚姻家庭纠纷预防化解工作表彰，西海岸新区长江路街道峨眉山路社区网格员王喆，凭借在婚姻家庭纠纷调解领域的突出表现，获评“山东省优秀‘巾帼调解员’”。

从创新调解模式到构建矛盾预防体系，王喆在基层治理工作中不断探索创新，充分彰显了新时代女性参与基层治理的智慧与担当。她用温情与专业化解矛盾纠纷，以实际行动为社会和谐稳定注入“她力量”，成为新区基层治理中的一道亮丽风景。

▲王喆以细致入微的工作为社区和谐稳定贡献力量。

▲王喆上门倾听居民诉求和心声，用心用情化解矛盾纠纷。

创新调解模式 独创“三有四步”调解法

今年32岁的王喆，身兼长江路街道峨眉山路社区第三网格网格员与婚姻家庭纠纷调解员的双重身份，在基层治理一线默默耕耘了6年多。工作中，她始终牢记“化解一个矛盾，挽救一个家庭”的使命，用实际行动诠释着“巾帼卫士”的责任与担当。截至目前，王喆累计调解婚姻家庭纠纷68起，成功助力45名求助者走出情感困境，成为居民心中当之无愧的“家庭幸福守护者”。

“如今，人们的生活工作压力比较大，难免会在持家理念、育儿观念、消费习惯等方面产生矛盾。如果任由这些矛盾长期存在，小则影响一个家庭的和谐，大则影响社会安定。想要化解矛盾，找准方法非常重要。”对此，王喆积极探索创新，牵头成立社区“巾帼调解室”，为社区居民提供了一个专门解决婚姻家庭矛盾的平台。她还充分整合社区资源，组建起一支由网格员、公益岗人员、双报到党员和业委会成员组成的志愿调解队，为调解工作提供了多元化的视角和方法。

在调解方法上，王喆独创“三有四步”调解法。“‘三有’就是让群众‘有话说、有事干、有人帮’，充分尊重当事人的话语权，引导他们积极参与到矛盾解决过程中，并为其提供切实有效的帮助。‘四步’中的‘一听’是要耐心倾听当事人的诉求和心声，了解矛盾的根源；‘二查’是要深入调查核实相关情况，确保信息准确；‘三普’是要普及相关法律法规和家庭经营知识，提高当事人的法律意识和家庭观念；‘四助’是根据具体情况，为当事人提供情感疏导、法律咨询、矛盾调和等全方位的帮助。”王喆对记者说。

依靠“三有四步”调解法，王喆与团队成功挽救了23个濒临破碎的家庭，矛盾调解成功率达85%。其中，一对因育儿矛盾濒临离婚的夫妻，在王喆的安抚与调解下，使丈夫主动承担起育儿责任，夫妻重归于好。有一对“90后”夫妻因家庭矛盾闹上法庭，王喆设计了“角色互换体验游戏”，引导夫妻俩换位思考，深刻体会对方的不易，最终这对夫妻选择撤诉和解。在一起复杂的婆媳纠纷中，王喆曾连续三周上门走访，通过与婆媳双方及其他家庭成员进行深入交流，绘制出家庭关系脉络图，精准找到症结所在，成功帮助婆媳重建信任，化解了家庭矛盾……

构建预防体系 绘制“婚姻家庭民情地图”

“我们社区一共有3112户居民，被划分成3个大网格、21个微网格。要想为这么多居民做好服务，体系建设非常重要。”王喆深知，仅仅做好矛盾调解工作是远远不够的，更重要的是构建起完善的矛盾纠纷预防体系，将矛盾纠纷扼杀在萌芽状态。为此，她推行“网格+调解”双融共治模式，构建“1+1+N”（1名网格员、1名公益岗人员、N名爱心志愿者）管理体系，实现“小事不出楼栋，大事不出社区”的治理目标。

秉持“防胜于治”的理念，王喆建立起“婚姻家庭健康体检”机制。她联合律师、心理咨询师等专业人士，组建“芳华志愿服务队”，充分发挥专业力量在婚姻家庭纠纷预防中的作用。同时，创新推出“社区调解驿站+法院诉前调解”联动模式，加强与司法部门的协作，形成工作合力。

“为了更精准地掌握社区婚姻家庭状况，每月社区会面向居民以问卷的方式开展风险排查，并根据问卷得分情况绘制‘婚姻家庭民情地图’，用红、黄、绿三色标注高、中、低风险家庭。通过这种直观的方式，对不同风险等级的家庭进行分类管理，及时发现潜在的矛盾隐患。”王喆表示，她还开通了24小时情感热线和“幸福来敲门”微信群，为社区居民打开心结提供了便利渠道。

通过一系列预防措施，如今，辖区婚姻诉讼量大幅下降，王喆也被居民亲切地称为“家门口的婚姻和谐卫士”。“小王性格开朗，讲话温柔，见谁都笑盈盈的。别看她年轻，我们谁家有点不顺心的事儿，都愿意找她聊聊。听说她最近被评为全省优秀‘巾帼调解员’，这份荣誉可谓实至名归。”居民唐丽清对记者说道。

推广“三个一” 传播家庭和谐正能量

“大姐，最近有空没？咱们社区过两天有个讲座，是关于妇女权益保护的，有时间的话就过去听听。”王喆始终坚信，授人以鱼不如授人以渔。她明白，要从根本上减少婚姻家庭纠纷，不仅要解决当下的矛盾，更要提高居民的家庭经营能力和法律意识。于是，她依托长江路街道妇联“WOMEN 长江”品牌，创新推出“三个一”工作模式。该模式应用后效果显著，很快便在全街道得到推广。

“‘三个一’即一个月、一个季度和一年。街道每个月会组织开展‘调解大集’活动，为居民提供专业的调解建议和法律咨询服务。活动还融入茶艺、花艺等体验场景，在为居民提供专业指导的同时，增加了活动的趣味性。”王喆说，“每个季度社区会组织开展‘姐妹谈心会’，由女性居民结合自身经历，交流分享家庭经营、育儿等方面的经验和技巧，提升家庭经营能力。此外，街道每年会评选‘金口碑’调解骨干，以此激发居民参与调解工作的积极性，为街道挖掘和培养优秀调解人才。”

截至目前，“调解大集”已累计服务群众超500人次；“姐妹谈心会”开展妇女权益讲座20余场，惠及300余名女性。在“三个一”工作模式的推动下，长江路街道逐渐形成了“人人参与调解，共建和谐社区”的良好氛围。