

市南公安分局“小程工作室”的故事——

# 三个女警两年化解 250 起纠纷

一个当过所领导 一个是心理咨询师 一个是法律专家

“感谢你们为我俩的事跑前跑后，也为我们两家解开了心结。”3月12日上午，随着施先生在承诺书上按下手印，一起因家庭矛盾引发的纠纷积案被化解。3月15日上午，另一方当事人沈女士将一面锦旗送到民警手中。这起多年纠纷被化解的背后，离不开市南公安分局新设立的“小程工作室”：工作室的三名女警通过努力，两年来协助派出所化解了250起各类矛盾纠纷。

## 多年家庭纠纷被化解

几年前，沈女士与前夫施先生因家庭矛盾发生争执，导致沈女士母亲受伤。报案后，双方互不相让。在调解过程中，“小程工作室”民警了解到沈女士因多年的家庭纠纷，已处于抑郁状态并产生了轻生念头。为此，“小程工作室”负责人程翠华对沈女士耐心讲解相关法律知识，二级心理咨询师魏嘉同步开展心理疏导。同时，湛山派出所民警对案件事实认定和争议焦点作出释法说明，也让施先生逐步打开心结。

民警发现，之前法院判决离婚时，因一方不配合，房产过户事项始终未办妥，这是双方矛盾的核心。湛山派出所会同“小程工作室”民警辗转济南、北京等地，一方面与当事人的家人当面沟通，解开了两家人的质疑和误解。两家人被民警的真诚所打动，表示愿意配合劝说子女。施先生和沈女士表示，愿意再信任一次对方，配合办理房产过户手续。为了让双方安心，湛山派出所和“小程工作室”的民警陪同双方到北京和青岛，分别办好了房产过户、户口迁出和落户手续，困扰双方多年的纠纷被成功化解。

## 两年调处 250 起纠纷

2022年，市南公安分局积极探索构建多元化矛盾纠纷化解机制，选取由三名专注于家庭邻里类纠纷调解的女民警，组建了“小程工作室”。三人之中既有基层经验三十余年的原派出所指导员



湛山派出所和“小程工作室”民警一起调解纠纷。

程翠华，也有常年从事治安业务的法律专家王春鸿，还有年轻的国家二级心理咨询师魏嘉。

这组“老中青”组合创新“柔警舒心促和”工作法，在柔性共情中聆听群众“心声”把脉“心症”，在心理调适中疏通“心结”治愈“心病”，在多维促和中实现“心治”做强“心防”。在“小程工作室”的不懈努力下，一件件纠纷也得以快速化解。自2022年以来，“小程工作室”成功化解各类矛盾纠纷250起，收到群众送来的锦旗6面，成为市南分局纠纷多元化化解的“金名片”。2023年“小程工作室”柔警舒心促和化解矛盾纠纷邻里纠纷工作法入选山东省新时代“枫桥经验”先进典型。

“你别怕，我们来了就是你的家人，你有什么困难就和我们说。”近日，“小程工作室”的三名女警来到市南区一企业的职工宿舍，民警程翠华握着女员工的手暖心安抚，魏嘉则适时对她开展心理疏导。感受到来自民警的温暖，让一直在哭泣的女员工情绪逐渐稳定下来。随后，三名女警给双方摆事实、讲道理，通过柔性调解手段引导产生矛盾的两位女

同事换位思考，最终双方握手言和。

## 三人“大合唱”快速解矛盾

因为多年从事过刑侦工作，程翠华在调解纠纷的过程中，在与当事人谈话的过程中通过侦查能力紧抓事件要点，高效迅速解决问题。“调解进行到一定程度后，我们与每位当事人分开见面，抓住所有当事人之间的共通点，从而进行调和。”程翠华告诉记者。

在寻找到共通点后，“小程工作室”三名女警发挥各自优势，将化解工作迅速推进。“有些当事人看到我们就觉得找到了倾诉对象，一说就停不下来，但很多都不是矛盾的重点，我们必须从中抓住要点，才能尽快解决问题。”在调解纠纷中，“小程工作室”负责人程翠华及民警王春鸿对群众耐心细致地讲解相关法律知识，二级心理咨询师魏嘉配合同步做好群众心理疏导，多方合力与当事人建立起信任关系，为解开当事人心结奠定基础。随后，结合矛盾纠纷的特点、重点和焦点，共同开展纠纷调解；民警、街道工作人员晓之以理，公益律师明之以法，

心理咨询师动之以情，从“情、理、法”的角度出发，多管齐下在错综复杂的人际矛盾和利益纠葛中寻找突破口，引导当事人达成共识，推动矛盾纠纷的有效化解。

## 工作室已成民警辅警课堂

2023年，“小程工作室”创新推出“云上”调解纠纷工作法，让数据多跑路、群众少跑腿。“线上”与“线下”相结合，三名女警通过电话、微信视频通话等途径开展调解及疏导工作。

去年中秋节前，市民宋女士和前夫董先生因为探望孩子的问题发生了冲突，孩子受到了惊吓。“小程工作室”从维护整个家庭和谐的角度出发，三名女警通过聊天赢得了宋女士的信任，及时为孩子进行心理疏导。经过数十次的线上和线下调解，在中秋节前一天，宋女士与董先生终于达成了调解协议，孩子也得到了妥善照顾。事后，双方分别给“小程工作室”送来锦旗以表感谢。“我们遇到的纠纷类事件仅靠民警调解很难迅速化解，但是‘小程工作室’一介入很多难题就迎刃而解。”派出所民警表示。

“小程工作室”充分发挥党建引领作用，搭建共联、共建、共治、共享平台，形成联合调解合力，统筹多方资源为辖区居民提供优质服务，形成“多元融合、同向发力，事务共管、难题共解”基层治理新模式，合力打造基层治理共同体，让基层治理从“独角戏”转变为“大合唱”。在日常工作中，“小程工作室”也会结合实际情况，定期组织开展培训，总结归纳小程工作室的经验做法，形成专题课件和教案开展集中教育培训，进一步提升一线民警、辅警与群众的沟通能力和矛盾纠纷化解技巧，努力培养一批基层矛盾纠纷调解能手，做到“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”，让新时代“枫桥经验”与时俱进，在基层社会治理中焕发出新活力。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 刘卓毅 通讯员 青公宣

## 李沧区“一校双警”保校园安全



本报3月19日讯 今年3月，李沧区56所中小学在全市范围内率先推行“一校双警”工作机制，通过加强警校合作，最大限度保障校园及周边安全。

李沧区交安办组织李沧公安分局、李沧交警大队和区教体局调研，在李沧区的中小学校门口的醒目位置设立双警公示牌与联系方式。驻校民警与学校就可能出现的突发事件或安全事故制定应急预案，明确应急处置流程和责任分工。驻校社

区民警和交通民警定期对校园进行巡查，同时协助学校开展安全隐患排查，对发现的问题及时提出整改意见，并跟踪整改情况。驻校社区民警和交通民警结合自身的专业知识和经验，定期为师生开展安全教育和培训，向师生传授防范电信诈骗、防欺凌、防火灾、安全出行等知识和技能，提高师生的安全意识和自我保护能力。

（观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 刘卓毅 通讯员 张润江 王伟伟）

李沧区  
交安办在全市率先推行  
“一校双警”  
机制。

## 在青盗窃烟酒店 逃往外省被抓回

市南警方赴常州抓回三名犯罪嫌疑人

本报3月19日讯 3月13日上午8时许，市南公安分局接到多起报警，银川西路附近临街烟酒店商店被盗。刑侦大队、金门路派出所民警立即赶赴现场调查，经数智融合作战中心进一步分析研判及走访排查，警方锁定了顾某某等三人，他们作案后已逃往外省。3月14日，办案民警赶赴江

苏常州，在当地警方的配合下将三名犯罪嫌疑人抓获，当场查获多件涉案物品。

到案后，顾某某等三人供述了先后在市南区等地盗窃10次的事实。目前，案件正在进一步侦办中。

（观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 刘卓毅 通讯员 王丽梅）

## 男子设残局骗钱 民警追数百米抓获

本报3月19日讯 3月13日上午，市北公安分局阜新路派出所接到市民报警，一名男子在鞍山路人民路路口摆设象棋残局，骗走了一名老人4600元。110民警立即赶到现场，在海慈医院内将男子抓获。被骗的梁老汉称，他在医院陪护老伴，出门透气时看到象棋残局。由于平时酷爱象棋，梁老汉上前与男子对弈，没想到四局下来输掉了4600元。犯罪嫌疑人于某交代，他诈骗刚得手，民警就赶到了现场。目前，于某因涉嫌诈骗已被依法刑事拘留。（观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 刘卓毅 通讯员 李旭东）

## 通告

兴阳路交安顺北路路口西侧需临时占用兴阳路交安顺北路路口往西50米范围内路段进行半幅封闭施工，全长50米。施工时间自2024年3月20日至2024年6月20日，施工期间将设置施工提示牌将兴阳路南半幅封闭，南半幅来车将绕行安顺北路通行，将北半幅改为单向单车道通行。整段围挡封闭施工现场须减速慢行，遵守交通标志指示和现场工作人员指挥通行，有条件的车辆请提前选择其他道路绕行。

青岛市城阳区住房和城乡建设管理局  
青岛市公安局城阳分局  
2024年3月20日