

王娟文：“解忧人”巧解千家结

本期主题：
调解员

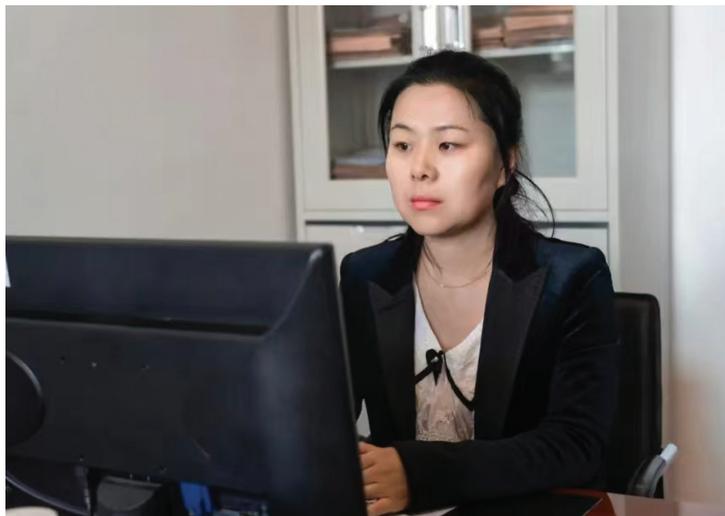
□ 文/图 本报记者 李亚芝

推开婚姻纠纷调解室的门，王娟文已经开始了她一天的工作。桌上摆着两杯热茶，对面坐着一对神情疲惫的夫妻。王娟文是文水县婚姻家庭纠纷人民调解委员会调解员，这是今天的第二对来访者，也是她从事调解工作六年来接待的第1613件婚姻家庭纠纷调解案件。

“王姐，这日子真的过不下去了。”妻子李女士抹着眼泪说，“他整天不着家，孩子生病了也不管。”丈夫张先生皱着眉头反驳：“我这不是为了多挣点钱吗？你整天疑神疑鬼的，谁受得了！”王娟文静静地听到这，多年的经验让她练就了一双“火眼金睛”，大概了解了这对夫妻的矛盾在哪。她并没有急于说话，而是将男女双方分开到单独的调解室，分别倾听他们的委屈、不满和矛盾，这是王娟文自己的一套调解办法。“只有把积蓄的情绪、眼泪都倒出来了，道理才能听得进去。”王娟文说。

选择成为一名基层调解员，王娟文是受了父亲很大的影响。王娟文的父亲就是一名基层司法助理员，数十年如一日耕耘于家事调解。王娟文现在依稀记得，父亲每次调解回来，母亲总是打趣地说：“一天到晚，不是劝人家夫妻两口，就是劝人家两兄弟，家长里短，不嫌麻烦。”父亲总会说：“调解是门艺术，需以法为尺、以情为墨，不是谁都干得了的。”父亲对法治的坚守，对民生的热忱，如春雨润物无声，滋养着王娟文。循着父亲的足迹，2019年，王娟文也成为一名家事调解员，而父亲以“家事无小事”为信条，用耐心化干戈为玉帛，以专业解千心结的精神无时无刻不在激励着王娟文。

婚姻调解没有剧本，只有一颗想把裂痕缝补好的心。翻开王娟文的调解



工作中的王娟文

笔记，里面写满小城婚姻的百态：留守妻子遭遇冷暴力、90后夫妻为3万元彩礼反目、对小孩抚养权的争夺……“每场调解都是人性的显微镜，做调解员需要有强大的心理素质。”每天面对各种各样的家长里短，有的当事人不配合，有的拒绝沟通，有的情绪过分激动，这都让调解很难进行。如何打开双方的心门，这是关键。作为女调解员，王娟文有着天然的亲和力 and 同理心，有着美满家庭的王娟文对婚姻生活有自己的理解，也更能感同身受，站在对方的立场切身体地为当事人考虑。“她们敢对我哭，就是信任的开始。”王娟文说。

当然，有共情力，靠“热心肠”是不够的，还得靠法律说话。“最揪心的是家暴案。”王娟文的声音突然低沉。去年一对姐妹来到调委会，妹妹眼睛通红，因她丈夫家暴还不让妹妹出门，身为农村家庭妇女的姐妹俩不知道怎么办。了解情况后，王娟文为她们联系了法律援助中心，申请了援助律师，并

亲自去派出所了解情况，为他们收集证据。姐姐紧紧地拉着王娟文的手，感激地说：“我们真是找对人了。”王娟文深刻地感受到，作为家庭纠纷调解员，不仅要有一颗善心，还要有专业的法律知识和素养，用情用心，有理有据，才能真正让人信服，才能更好地胜任这份工作。

在王娟文的档案柜里，可以看到整齐地摆放着上千份调解档案，每一份都记录着一个家庭的悲欢离合。2019年至今，王娟文共参与离婚、同居关系、继承、赡养等婚姻家庭纠纷的调解1613件，调解撤诉1274件，调解率77.7%。“在家长里短间方知这份工作重若千钧，每起纠纷背后，都是冷暖交织的人生；每个调解桌前，皆系社会和谐与温暖的挑战。”结束一天的工作后，王娟文有感而发地在朋友圈写了这样一段话，写出了她对调解工作的理解。

王娟文的日常，没有轰轰烈烈的故事，有的只是日复一日地倾听与调解，用专业的知识和温暖的心，守护着一个家庭的完整，用智慧和耐心，编织着社会的和谐经纬。

走基层 讲故事



家教伴成长 润心护未来

柳林县妇联开展家风家教宣讲活动



本报讯（记者 李艳）为进一步提升家庭教育水平，弘扬优良家风，近日，柳林县妇联“家教伴成长 润心护未来”家风家教

宣讲走进田家沟社区，为社区居民带来了一场触动心灵的家风宣讲。

活动中，家庭教育讲师郭翠从家庭

教育的概念、家庭教育的主体、家庭教育的对象、如何做好新时期家庭教育四个方面，用富有启发性的古今中外家风家教故事，声情并茂、深入浅出地阐释了家教家风的重要性和传承性，呼吁家长帮助孩子扣好人生的第一粒扣子，用言传身教的方式科学教子，以德育人，为国家培养茁壮成长的社会主义事业接班人。活动现场，家长们积极参与互动，纷纷提出自己在家庭教育过程中遇到的问题和困惑，郭老师耐心倾听，并针对不同问题给出了具体的建议和解决之道，让家长们受益匪浅。

讲课结束后，县妇联副主席张海琴为大家解读了《中华人民共和国家庭教育促进法》和习近平总书记在《求是》杂志发表的重要文章《注重家庭、注重家教、注重家风》。下一步，柳林县妇联将持续开展家风家教宣讲活动，继续多渠道、多形式、多层次深入推进家庭教育工作，引导广大妇女群众带动家庭成员涵养好家教、培育好家风，为助力柳林县高质量发展凝聚磅礴“家”力量。

我市发布高考中考期间价格行为提醒告诫函

本报讯（记者 刘少伟）高考、中考在即，6月3日，市市场监督管理局发布提醒告诫函，规范宾馆酒店及餐饮住宿行业价格行为，确保考试期间市场价格稳定，保障考生与经营者合法权益。

告诫函提醒全市各相关经营者严格遵守《中华人民共和国价格法》等法律法规，遵循公平、合法、诚实信用的原则，加强价格自律，切实履行社会责任。经营者须在经营场所醒目位置公示服务内容、服务项目、收费标准等信息，做到明码标价、收费公示，不得在标价之外加价出售商品或收取未予标明的费用，不得利用虚假或使人误解的价格手段诱骗消费者进行交易。

告诫函同时告诫全市各宾馆酒店、餐饮服务经营者严格履行价格承诺，不得在电商平台等渠道预订订单生效情况下单方面毁约，或者擅自提高价格。自提醒告诫之日起，应当立即开展自查自纠，落实经营主体责任，遵循公平、合法和诚实信用原则，依法行使自主定价权，主动纠正价格违法行为。对经提醒告诫仍然拒不整改的价格违法行为，将依法从重、从快处罚，录入国家企业信用信息公示系统向社会公示，并通过新闻媒体公开曝光。

市市场监督管理局相关负责人表示，中高考期间，将加强对市场价格的监督检查，加大对价格违法行为的查处力度。广大消费者和社会各界若发现价格违法行为，可及时拨打12345、12315热线进行投诉举报，监管部门将第一时间介入调查处理，全力维护考生和家长的合法权益，为考生创造一个公平、公正、透明的消费环境。

我市严格规范中高考期间广告市场秩序

本报讯（记者 刘少伟）日前，市市场监督管理局向全市涉及考试培训、报考咨询、中介机构及各广告经营主体发布规范中高考期间广告提醒告诫书，旨在规范广告设计、制作、发布，维护中高考期间广告市场秩序，保障考试顺利进行。

告诫书提醒各市场主体，今年中高考期间，在制作发布商业广告时，需严格遵守相关法律法规，杜绝多种违法违规的广告行为。禁止发布含保证性承诺的教育、培训广告，如“保证升学”“保过”“保提分”等，不得虚构或夸大培训效果。食品及保健品广告不得宣称“提高智商”“增强记忆力”等未经科学验证的功效，严禁在广告中暗示保健食品可替代日常膳食。不得发布通讯设备、隐形耳机等与考试作弊相关的产品广告。文具、电子设备等广告内容不得含有“考试专用”“防监测”“隐形作弊”等违法违规内容，确保产品功能描述真实合法。不得发布含有明示或暗示与考试命题人员、机构有关联内容的广告。面向义务教育阶段学生的学科类培训广告需严格遵守“双减”政策，禁止通过广告渲染竞争压力或夸大培训必要性，避免误导考生及家长产生焦虑。不得制造教育焦虑，广告中禁止利用权威机构或个人背书，不得发布误导性内容。

每年高考结束后，志愿填报成为考生和家长最为关心的话题，志愿填报服务越来越热门。市场管理部门关注了这一现象，提醒志愿填报服务广告客观真实，不得虚构数据或承诺结果。同时，严禁在居民小区、酒店等地使用高音喇叭、视频设备等发布影响考生休息的广告，不得发布宣扬“升学宴”“谢师宴”等铺张浪费内容，诱导过度消费的广告。

市市场监督管理局还提醒公众，若发现违法违规广告，可通过拨打12315或12345进行举报。市场监管部门将依法查处虚假宣传、违法广告等行为，确保广告市场秩序规范有序。