

Doi: doi.org/10.70693/rwsk.v1i3.791

## 多元纠纷化解视域下网格员的角色定位及实现路径

张国润<sup>1</sup>

(<sup>1</sup> 山东工商学院, 山东 烟台 264005)

**摘要:** 网格员是基层社会治理的重要主体, 在多元纠纷化解中发挥着关键作用。基于文献分析和调查研究, 本文系统分析了网格员在多元纠纷化解中的角色定位与实现路径。研究发现, 网格员在基层社会治理中存在角色认知偏差和行为困境等突出问题, 主要表现为角色界限模糊、职责认知不清、制度保障不足以及工作机制不健全等问题。为此, 本文明确了网格员在多元纠纷化解中的四重角色定位: 示范者、信息收集者、纠纷化解者和法治宣传者。在此基础上, 构建了“强化角色认知-完善制度保障-统一规范行为标准”的实现路径。本文为厘清网格员在多元纠纷化解中的角色提供了理论支持, 针对性地解决角色认知偏差与困境问题, 有助于提升网格员的纠纷化解能力, 优化基层治理效能, 为基层法治资源整合和社会规范本土化提供社会学解释框架, 为社会规范本土化重构拓建调适路径。

**关键词:** 多元纠纷化解; 网格员; 角色定位; 实现路径

### 引言

党的二十大报告指出, 要坚持和发展新时代“枫桥经验”, 通过“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”以健全城乡社区治理体系, 从而将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。为此, 全国各地积极探索将多元纠纷化解机制融入网格治理并取得了显著成效, 但实践中依然存在不少问题, 其中网格员在多元纠纷化解中应该扮演怎样的角色, 无论是认知层面还是行为层面均不清晰, 导致实践中网格员参与网格纠纷化解的力度不够, 一定程度上制约了基层矛盾化解的质效。反思网格员在多元纠纷化解中的角色定位并梳理其实践路径, 有利于更好地贯彻新时代“枫桥经验”, 助推基层治理现代化迈上新台阶。

### 一、网格员在多元纠纷化解中的角色定位

作为网格治理的中坚力量, 网格员在多元纠纷化解中究竟扮演着怎样的角色, 本质上是网格这一治理基本结构内部网格员个人角色的定位问题, 政治学的结构-功能理论为此提供了很好的分析框架。阿尔蒙德认为, 政治角色首先是个人角色, 个人角色构成政治结构的基本单位, 并通过其不同分工在结构内部发挥作用, 共同维系结构的运行<sup>[1]</sup>。而政治结构在体系政治学的结构-功能、过程和政策三个层次均行使多种功能。按照这一分析框架, 网格员在多元纠纷化解中扮演的角色具有多重性。

#### (一) 矛盾纠纷化解的示范者

将新时代“枫桥经验”融入网格治理, 需要尽可能做到“小事不出网格、大事不出街道”, 将矛盾真正化解在基层。但对于基层民众而言, 矛盾产生后如何避免矛盾激化, 以什么样的方式和技巧解决矛盾, 囿于不同民众的态度、信念和价值准则差异, 不同个案呈现出不同的样态, 如果不加以引导和示范, 很难做到这一点。网格员在日常网格化管理和服务过程中, 与网格民众有诸多交往与联系, 也不可避免地产生矛盾, 以怎样的态度和方式化解矛盾, 对网格员是一种考验<sup>[2]</sup>。而网格员化解矛盾的态度和方式, 对网格民众具有示范效应。

作者简介: 张国润(2000—), 女, 山东潍坊人, 山东工商学院法学院硕士研究生。

网格员作为基层矛盾纠纷化解的示范者，是网格结构在政治体系层面承担政治社会化功能的重要表现。政治社会化是个体通过多种途径的政治学习与社会实践，形成以社会政治文化为基本特征的政治态度、政治信念、政治准则和政治价值观的过程<sup>[3]</sup>。通过网格员在矛盾纠纷化解中的示范效应，在个人层面，可以使基层民众通过观察、学习与实践，获得有关矛盾纠纷解决的知识、价值与规则，从而提升自身处理矛盾纠纷的态度和能力；在社会层面，可以传播“抓前端、治未病”的社会治理法治文化，从整体上提升基层民众关于矛盾纠纷化解的认知、情感和态度。

## （二）矛盾纠纷信息的收集者

作为新时代基层治理的末梢结构，网格为国家公共服务和管理职能的精细化落实搭建了新平台，但网格在整个治理体系中并非公共服务和管理的决策中心，更多时候是作为执行机构执行上级的各项决策。但上级的决策来源于现实的需求，这就赋予了网格员采集各类信息的职能。在基层纠纷多元化解背景下，网格员的信息收集职能得到了制度确认。2021年最高人民法院《关于深化人民法院一站式多元解纷机制建设推动矛盾纠纷源头化解的实施意见》指出，要完善矛盾纠纷排查梳理和风险评估机制，加强矛盾纠纷排查预防，主动加强与基层网格、专属网格的网格员等基层维稳单位的信息共享、联排联动，有针对性开展排查梳理、纠纷化解等工作。各地出台的网格化服务管理条例，也将网格员的信息收集职能列入其中。

网格员作为矛盾纠纷信息的收集者，是网格结构在政治过程层面承担利益表达与综合功能的体现。一方面，居民的日常社会生活诉求以及矛盾产生后的解纷态度和利益诉求，需要通过网格员的信息收集与上报传递给决策部门；另一方面，网格社区内有怎样的纠纷隐患及实际发生的纠纷数量、类型与解纷需求等，如果不加综合分析直接上报，则会给决策部门带来工作上的难题，因而需要网格员在上报之前对收集的信息作出初步的整理综合。通过网格员的利益表达与综合，为决策部门作出精准研判和决策部署提供便利，从而更加高效预防和化解基层矛盾纠纷。

## （三）矛盾纠纷的化解者

多元纠纷解决机制中的“多元”，至少包含解纷主体多元、解纷方式多元和解纷依据多元三重涵义。就解纷主体而言，按照最高人民法院《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》的规定，人大代表、政协委员、专家学者、律师、专业技术人员、基层组织负责人、社区工作者、网格管理员、“五老人员”等均可以成为纠纷解决的主体。网格员作为解纷主体，可以充分发挥“人头熟、地头熟、情况明”的优势，通过现场核实情况，零距离了解群众纠纷矛盾，综合运用情理法，推进纠纷化解工作的顺利开展。网格员的解纷主体角色具体又可以分为两种情形，一是对于案情简单、积怨不深的矛盾纠纷，可以直接以单独解纷者的身份现场予以化解；二是对于案情复杂、积怨较深的矛盾纠纷，可以作为协助者，协助更为专业的纠纷化解人员化解矛盾。

网格员作为矛盾纠纷的化解者，充分体现了网格结构在政策输出层面的分配功能。政治分配是政府或国家对资源、权利、利益等无形或无形财富进行的分配活动，其目的是为了实现在社会经济政治等方面的公平正义。作为一种政治行为，政治分配的方式、过程和结果对国家、社会和个人均有着重要的影响。网格员作为解纷主体单独或协助解决纠纷的过程，实质上也是对权益进行分配的过程，通过这种分配，实现社区居民个体权益的保障与群体权益的共享，为构建和谐社区并推动基层治理法治化提供坚强助力。

## （四）法治宣传者

提升全体公民法治意识和法治素养，是全面依法治国的战略性、基础性、保障性和长期性工程，也是中国式法治现代化的本质要求。党的二十大报告指出，要弘扬社会主义法治精神，传承中华优秀传统文化，引导全体人民做社会主义法治的忠实崇尚者、自觉遵守者和坚定捍卫者。《关于开展法治宣传教育的第八个五年规划（2021-2025年）》也指出了推进普法与依法治理相结合的法治宣传教育新路径和新要求。网格作为新时代基层治理的末梢，丰富了以“谁执法谁普法”为中心的普法责任制的实施路径。依托互联网技术和网格平台，积极推进“网格+互联网+法治宣传”行动，将法治宣传工作延伸到网格的每一个角落，构建起“横向到边、纵向到底”的网格法治宣传新模式。

网格员作为网格法治宣传者，同样是网格结构在政治体系层面承担政治社会化功能的重要表现。打造以网格员为主要力量的法治宣传队伍，能够提升法治宣传教育的力度<sup>[4]</sup>。通过网格员的法治宣传，不仅能够提升公民对法律法规的知晓度、法治精神的认同度和法治实践的参与度，培育尊法学法守法用法的新时代公民，而且能够显著改善居民办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的法治环境，夯实基层治理法治文化，维护网格社区的和谐平安，助推基层治理法治化水平迈上新台阶。

综上所述，网格员的角色定位及其功能如图 1 所示。



图 1 网格员的角色定位及功能

## 二、网格员在多元纠纷化解中的角色困境

尽管坚持和发展新时代“枫桥经验”需要网格员在多元纠纷化解过程中扮演着多重角色，但实践中无论是认知层面、制度层面还是行为层面，网格员的角色承担面临不少困境，制约了网格员在多元纠纷化解中的功能实现。

### （一）认知困境

认知作为一种思维模式，是所有人类行为的内在逻辑<sup>[5]</sup>。透过精确的认知活动，人们能更为精准地把握事物的现象和本质并为后续行为奠定心理与情感基础。围绕网格员在多元纠纷化解中的角色，无论是网格员自身还是社区居民和基层治理部门负责人都存在一定程度的认知偏差。

就网格员而言，其自身认知偏差主要表现在身份认同、角色认知和能力认知三个方面。笔者针对 76 名专兼职网格员的调查显示，专职网格员将自身视为“政府工作人员”和“网格管理者”的分别达到 55.9% 和 38.2%，兼职网格员将自身视为“临时工”和“网格管理者”的分别达到 59.5% 和 40.5%。不同类型网格员的身份认同差异直接影响着其在多元纠纷化解中的角色认知。角色认知方面，所有网格员均认为自己有义务收集网格信息并进行普法宣传，但在信息收集的具体类型上有较为明显的差异，所有网格员均认为收集和核实基础数据属于自己的工作职责，但在矛盾纠纷及隐患排查方面，认知度只有 76.3%，并且兼职网格员的认知度明显低于专职网格员。在作为矛盾纠纷化解的示范者和调解者方面，网格员的角色认知度分别只有 27.6% 和 61.8%，而兼职网格员的这两项角色认知同样明显低于专职网格员。能力认知方面，认为自己能够单独胜任矛盾纠纷调处工作的只占 14.5%，另有 47.3% 的网格员认为自己有能力成为矛盾纠纷调处的协助者。

网格员在多元纠纷化解过程中究竟应扮演怎样的角色在不同社区居民中也存在认知差异。笔者针对 200 名网格居民的调查显示，95.5% 的居民对网格员的解纷示范者和法治宣传者角色表示认同，4.5% 的居民则表示对此无所谓。在信息收集者方面，89% 的居民认同网格员的矛盾纠纷及隐患信息排查与收集工作，且不同年龄和身份的居民之间无显著差异，4.5% 的居民表示无所谓，5.5% 居民持反对态度。在矛盾纠纷的化解者方面，78.5% 的居民认同网格员独立或协助参与矛盾纠纷化解工作，4.5% 的居民表示无所谓，17% 的居民持不信任态度。在认同网格员矛盾纠纷化解者身份的居民中，60 岁以上居民的认同程度明显高于 60 以下的居民，农村社区居民明显高于城市社区居民。

基层社区部门负责人对网格员在多元纠纷化解中的角色认知也同样存在差异。访谈显示，基层社区部门负责人对网格员在多元纠纷化解中的角色和责任大体持两种态度，一种态度认为，网格工作涉及基层治理的方方面面，具有很强的综合性，而矛盾纠纷化解只是网格工作的一部分，没有必要过分强调和突出网格员在多元纠纷化解中的角色和责任；另一种态度认为，网格化治理在工作方式上实现了从粗放到精细的转变，工作重点实现了从管理为主到服务为主的转变，在基层治理现代化战略背景下，依托网格推进新时代“枫桥经验”应该成为当前和未来网格工作的重点，应该支持和凸显网格员在多元纠纷化解中的角色和责任，真正实现“小网格”的“微治理”与“精服务”。进一步的问题在于，即使有部门负责人认为应该凸显网格员在多元纠纷解决中的角色和责任，但对于网格员的素质、能力和工作方式表示担忧。

上述不同主体的认知差异均会不同程度地制约网格员在多元纠纷解决中的角色功能实现。网格员的自我身份认同和角色认知差异决定了网格员参与多元纠纷化解的积极性和主动性。社区居民对网格员角色的

认知差异会对网格员作为矛盾纠纷化解者的工作压力造成不同程度的影响。社区部门负责人的认知差异则会对网格员的工作内容、工作压力、监督和激励机制等产生影响。

## (二) 制度困境

制度是用以规范人与人之间交往并提供人们在交易中的激励结构的系列规则<sup>[6]</sup>。为更好地推进基层治理工作，不少地方相继出台了网格化服务管理的地方性法规，有关部门也出台了政策文件以推进基层多元纠纷化解工作，但关于网格员在多元纠纷化解中角色定位及职责行使的激励机制存在明显不足。在国家法律法规数据库中输入“网格化服务管理条例”进行检索，2019年至2024年共有18地市出台网格化服务管理条例，笔者随机挑选12地市网格化服务管理条例展开研究，如图2所示，各地市对网格化管理重视程度逐步增加。



图2 2019-2024年我国各地市出台网格化服务管理条例的时间轴

### 1. 网格员角色定位不清

根据笔者对聊城等12地市网格化服务管理条例的整理发现，尽管所有地市均规定了网格员在多元纠纷解决过程中的信息收集和法治宣传职责，但在网格员的矛盾纠纷化解示范者角色，上述地方性法规均未提到。而在纠纷化解过程中网格员到底应该扮演单独调解者还是调解协助者抑或两种角色兼顾，上述地方性法规呈现出较为明显的差异，如表1。其中只明确规定网格员应该协助开展纠纷化解工作的有嘉兴、聊城、黑河、枣庄、衢州、徐州6市，明确规定网格员既可主动调解也可协助调解的有清远、宁波、滨州3市，明确规定调解职责但未明确是协助调解还是主动调解的有常德、东营、舟山3市。而诸如最高人民法院《关于加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作的指导意见》、中央宣传部和司法部《关于开展法治宣传教育的第八个五年规划（2021—2025年）》等文件虽然将坚持和发展新时代“枫桥经验”作为重要工作目标或内容，但均未明确界定网格员在多元纠纷化解中的角色。

表1 各地市网格化服务管理条例对网格员调解方式的规定

调解方式	城市
协助调解	嘉兴、聊城、黑河、枣庄、衢州、徐州
主动或协助调解	清远、宁波、滨州
未明确规定	常德、东营、舟山

### 2. 工作流程规范不完善

在各地市网格化服务管理条例中，尽管信息采集流程规范相对完善，充分运用互联网和大数据等数字技术对信息进行分类处理，但对于矛盾纠纷化解的示范流程、具体化解流程以及法治宣传流程的规定仍显不足。具体而言，11个地市对网格员的法治宣传职责进行了详细的制度规定，唯独嘉兴市未对网格员的法治宣传职责进行相应的制度安排。这一现状表明，在网格化服务管理中，除信息采集之外，矛盾纠纷化解和法治宣传流程的规范化亟需加强，以确保网格员在各项职责中有效履职。

### 3. 激励机制不足

按照管理学的理论，激励机制涵盖薪酬激励、精神与荣誉激励和工作与职业发展激励等多个方面。有效的激励机制通过对组织成员精神和行为的双重引领，能够有效提升组织成员的工作积极性和工作绩效，从而实现对组织及其成员的有序管理和有效管理<sup>[7]</sup>。但目前关于网格员的激励机制存在明显不足。一是精神性表彰奖励的激励作用有限。从上述12地市网格化服务管理条例来看，所有地市均明确确立了或责成主管部门对表现突出的网格员予以表彰奖励的制度，实践中不少地方也定期对优秀网格员进行表彰，但由于表彰的覆盖面过小，再加上相应的精神性表彰难以与薪酬绩效或职业发展挂钩，对网格员的激励作用并不明显。二是职业发展激励不足。上述12地市中，仅有徐州、东营、嘉兴、黑河和舟山5市明确了职业发展激

励,规定在岗位晋升或事业单位招聘方面对于工作表现突出的专职网格员予以优先考虑。尽管如此,如何将制度层面的职业发展激励机制贯彻落实到位,依然需要相关主管部门在实践中采取切实有效的举措。

### (三) 行为困境

上述认知偏差与制度困境直接导致了网格员在多元纠纷化解过程中的角色行为失范,进一步放大了网格员角色功能履职的不足。

#### 1. 态度困境

态度是个体对特定对象的总体评价和稳定反应倾向,通常包含认知、情感和行为倾向三个成分,即态度的ABC模型。态度还具有行为倾向性,表明态度决定行为。调查数据显示,在网格员的工作态度方面,那些将自身视为“非政府工作人员”和“网格服务者”的网格员,其工作积极主动性显著高于将自身视为“政府工作人员”和“网格管理者”的网格员。同时,将自身视为“临时工”和“网格管理者”的网格员工作积极主动性最低。这一现象表明,网格员对自身角色的认知显著影响其在网格工作中的态度,而态度的影响力进一步影响了网格员角色履职的质量和效果。那么,为什么会出现这种现象呢?笔者认为,政府的“兜底”功能以及体制内不合理的薪酬分配制度(即“干多干少一个样”)在一定程度上降低了后者的工作积极性。此外,那些将自身视为“临时工”和“网格管理者”的网格员,可能因对网格员工作职务的稳定性和长期性期待较低而表现出消极态度。因此,相关主管部门亟需加强对网格员身份的正确定位,并引导其改变工作态度,以提高工作积极性和整体工作绩效。

#### 2. 能力困境

在综合能力方面,专职网格员在处理纠纷时通常表现出更强的专业性。然而,根据调查结果,仅有14.5%的网格员认为自己能够独立胜任矛盾纠纷调处工作,另有47.3%的网格员认为自己具备成为纠纷调处协助者的能力。基于心理学邓宁-克鲁格效应,个体对自身能力的评价本身就能够反映个体的能力。元认知能力的缺陷使任务表现不佳的个体通常无法认知到自己能力低下这一事实,而能力表现最好的人也会因为虚假一致性效应而无从获得准确的自我评价<sup>[8]</sup>。因此,网格员对自身能力的自我评价与实际能力并不总是一致。一方面,网格员可能无法清晰认知自己的能力水平,这就需要相关部门采取积极措施,以激发网格员的信心和动力;另一方面,为了适应多元纠纷化解的需求,提升网格员的综合能力也是至关重要的。因此,建立系统的培训和支持机制,将有助于提高网格员的专业素养和工作表现。

在专业能力方面,笔者通过对济南市、烟台市、潍坊市、吉安县和遂川县等五个地市的网格员招聘公告进行分析,发现网格员的招录通常侧重于综合素质和社区服务能力。这一现象表明,具备法学专业背景或接受法律相关专业培训的网格员并不占多数。这在需要相关法律知识和技能来化解矛盾纠纷时,必然会限制其作用的发挥。此外,城市网格员与农村网格员在专业能力上的差距更为明显。城市网格员的招录一般要求具备大专及以上学历,而偏远农村地区对学历的要求则相对宽松,仅需应聘者能够熟练使用智能手机进行拍照、编辑和收发文件信息。这种差异不仅反映了城市与农村在教育资源和专业要求上的不同,也进一步影响了网格员在矛盾纠纷化解中的专业能力和工作效果。因此,提升网格员的专业培训和教育水平,尤其是法律知识的培训,显得尤为重要,以增强其在实际工作中的专业性和有效性。

#### 3. 方式方法困境

有效的方式和方法能够显著提高工作效率,在多元纠纷化解工作中尤为重要。然而,网格员在实际操作中面临着方式方法的困境。访谈结果显示,网格员在处理纠纷时,有一部分人选择在矛盾发生后才介入化解,认为这样可以避免影响社区居民的和谐与稳定;而另一部分网格员则倾向于在潜在问题出现时便提前介入,以期通过早期干预来防止矛盾升级。因此,选择何种方式和方法以有效提升纠纷化解的质量和效率,成为一个亟待深入探讨的问题。在这种背景下,研究网格员不同介入时机的有效性和适用性显得尤为重要。通过对不同介入策略的评估,可以为网格员提供更具针对性的指导,从而优化其在纠纷化解过程中的决策,最终实现更高效的社区治理与和谐稳定。因此,相关部门应加强对网格员的培训,帮助其掌握多元化的纠纷化解技巧和策略,以便在实际工作中灵活运用,提升整体工作效果。

### 三、网格员在多元纠纷化解中的角色实现路径

#### (一) 认知提升

在提升网格员对自身身份认同、角色认知和能力的三个方面,首先应明确规定其在多元纠纷化解中的责任,并赋予其相应的权力,以增强其主人翁意识。<sup>[9]</sup>这种身份认同的强化不仅能够提升网格员的工作积极性,还能使其在实际操作中更加主动和有效地履行职责。其次,针对社区居民对网格员在矛盾解纷工作中存在

的不信任问题,其根本原因在于,相较于司法力量,网格员的权威性较弱,且其纠纷化解的结果并不具备法律约束力<sup>[10]</sup>。因此,通过宣传网格员在矛盾纠纷化解中的成功案例,可以显著提高其在这一领域的社会认可度,从而增强公众的信任感。这种信任不仅有助于提升网格员的工作效率,也能促进社区的和谐与稳定。第三,基层治理部门的负责人应给予网格员足够的信任,以充分发挥其积极性<sup>[11]</sup>。网格化管理证明了这一群体在基层治理中的重要性和积极作用。因此,在矛盾纠纷化解过程中,也应积极调动网格员的主动性,为其在多元纠纷化解中担任信息收集者、矛盾调解者和法治宣传者等多重角色提供政策支持和必要的资源保。

## (二) 制度完善

笔者对12个地市的《网格化服务管理条例》进行了深入分析,发现各地市在网格员的角色定位及相关激励制度方面存在明显不足。因此,亟需完善网格员管理服务条例,以明确网格员在多元纠纷化解中的角色,并完善相应的激励保障制度,从而提升网格员的工作积极性。

首先,应统一制定《网格化服务管理条例》,使网格员的工作纳入法律和规章的框架。目前,国内尚未形成一部统一的《网格化服务管理条例》,且现有条例在内容上存在缺失。在国家重点推行网格化管理模式的背景下,相关部门有必要出台一部系统、科学的统一条例,以明确网格员的权利和义务,为其充分发挥角色责任提供法治保障。只有权责明确,才能最大限度地激发网格员的工作积极性。其次,需完善网格员的工作流程规范,继续探索运用互联网、大数据等数字技术对信息进行分类处理。此外,应建立完善的矛盾纠纷化解示范流程、具体化解流程和法治宣传流程,以提高工作效率和效果。最后,激励机制的完善至关重要,这将有效激发网格员的工作积极性。根据马斯洛的需求层次理论,物质需求的满足是最基本的要求。因此,提高网格员的薪酬水平是提升其工作积极性的根本举措。实践中,精神和荣誉性激励的覆盖面较小且与薪酬挂钩的情况较少,因此应继续探索扩大精神与荣誉激励的范围,给予网格员在精神和物质层面上的双重激励,以应对复杂的工作挑战。此外,职业发展激励也应得到落实。正如美国著名法学家庞德所言:“法律的生命在于它的实行。”制度的有效性亦是如此,缺乏落实的制度将沦为空谈,毫无意义。

## (三) 行为规范

### 1. 改变工作态度

网格员作为一线工作者,应具备扎根基层、心系群众的服务意识,始终坚持以人民为中心的价值导向。相关部门应对网格员的身份定位和工作态度提供积极的引导。网格员不仅是基层管理者,更是基层服务者,无论其身份是“临时工”还是“政府工作人员”,都应当具备强烈的职业认同感和服务人民的社会责任感。从诱因层面分析,工作的稳定性和长久性,以及不合理的薪酬分配制度,均在一定程度上影响着网格员的工作积极性。因此,有必要建立合理的网格员工作机制及薪酬分配制度,以激励网格员的工作积极性,从而有效改善其工作态度<sup>[12]</sup>。这种机制的建立不仅能够提升网格员的职业满意度,还能增强其对工作的投入感和归属感,最终推动整体社区治理的有效性和和谐发展。

### 2. 提升工作能力

工作能力的提升可分为两种类型:主动式提升和被动式提升。主动式提升是指个体意识到自身能力的不足,或为应对更具挑战性的工作而自发进行能力提升。将这种主动性视为网格员提升工作能力的内驱力,不仅能够增强网格员的工作积极性,还能为其在矛盾纠纷化解中有效履行角色提供切实可行的途径<sup>[13]</sup>。另一方面,被动式提升则是指工作单位出于提升集体绩效的目的,为网格员提供培训和学习机会以增强其工作能力。通常情况下,单位会对网格员进行统一的职前培训,但这些培训往往仅停留在形式层面,或者内容缺乏针对性。因此,实施“因材施教”的培训方式显得尤为重要,这种方法能够为网格员的工作能力提升提供实质性的提升。在实践中,网格员可分为基础网格员、综合网格员和数治网格员。这三类网格员的工作内容各有不同,因此应根据其具体工作职责实施针对性的培训,以提高培训的有效性和网格员的整体工作能力。此外,工作能力的提升应包括理论与实践的综合发展。无论是主动式提升还是被动式提升,都应重视法律知识等理论的系统学习,同时注重实际解纷实践能力的锻炼与提升。

### 3. 创新方式方法

当前,社会矛盾处于高发态势,根据“基层预防调处优先”的工作思路,网格员作为基层治理的重要力量,扮演着不可替代的角色。首先,加强法治宣传教育,提高社区居民法治素质。在新时代法治宣传教育中,应把学习宣传贯彻习近平法治思想摆在首要位置,让习近平法治思想成为时代最强音<sup>[14]</sup>。以习近平

法治思想为指导,持续不断提升全体公民法治意识和法治素养,增强全社会厉行法治的积极性与主动性,使尊法学法守法用法成为全体人民的共同追求。其次,应定期进行矛盾排查和分析,以发现潜在问题并提前介入。这一预防性措施不仅能够提高解纷效率,降低解纷成本,还能增强民众的信任感,最终实现社会和谐。同时,在纠纷化解过程中,网格员应将“情理法”相结合,通过情感沟通建立信任,道德伦理引导和解,法律规范保障公正,以此提升矛盾化解效率,减少矛盾升级最后,需加强对矛盾纠纷化解方案的后续跟踪与评估,确保其执行与落实,及时处理新生矛盾。此外,定期对矛盾化解工作进行评估总结,持续改进相关方式和方法,以适应不断变化的社会环境与需求。

#### (四) 完善保障措施

为更好地实现网格员在多元纠纷化解工作中的角色,履行其职责,必须建立相应的保障措施。首先,充分发挥党员网格员的先锋模范作用<sup>[15]</sup>。党的领导是做好多元纠纷化解工作的根本保证,党员作为先进分子,应积极发挥先锋模范作用。坚持为人民服务的宗旨,不仅要在思想上保持先进性,引导群众网格员,还要通过具体行动来激励和带动其他网格员,形成良好的工作氛围。其次,加强对网格员的统一职前培训。在培训内容方面,应强化法律知识、解纷技巧等方面的培训;在培训方式上,应进行创新,按照年龄阶段进行分层培训。针对年轻网格员,重点加强解纷经验的分享与实操培训;对于年龄较大的网格员,则应主要关注信息技术的使用培训,以提升培训的针对性和有效性。再次,完善相应激励保障措施。注重在网格内部挖掘网格管理员的主观能动性和积极性,充分利用口耳相传和自我内化的荣誉激励机制,给予网格管理员以充分信任,将他们从被动的被评价角色转化为为获得共同体承认而给予行动的行动者<sup>[16]</sup>。此外,需以结果和竞争为导向,重新设计网格化社会治理的考核机制,提高整体待遇,并拉开内部差距,激励网格员的积极性和创造性。最后,扩大工作队伍,呼吁更多社会力量的参与。通过扩大公众的社会参与,吸纳文化程度高的中青年高素质人才加入网格队伍,为网格化社会治理注入新的活力和能量。

#### 四、结语

网格员在多元纠纷化解中具有显著的结构价值,明确其角色定位并探索有效的实施策略,是提升积极性和有效性的关键。虽然当前在认知、制度、行为和方法等方面仍面临诸多挑战,但本文针对这些问题提出了一系列切实可行的优化路径。通过深入分析困境及相应解决方案,进一步加深了对网格员重要性的理解。未来研究可进一步深化对网格员在多元纠纷化解中的作用,发现其中存在的问题并完善网格员参与多元纠纷化解机制,提升社会治理效能,为新时代“枫桥经验”的落实提供实践经验,推动基层治理现代化更进一步。

#### 参考文献:

- [1] (美)阿尔蒙德,(美)鲍威尔著;曹沛林译.比较政治学 体系、过程和政策[M].北京:东方出版社,2007.
- [2] 刘锐,刘磊.权责分立与风险分配:网格化管理困境分析[J].求实,2020,(06):42-56+108.
- [3] 李涛.国家荣誉制度的创新发展:理论构造与法治路径[J].社会科学研究,2024,(06):134-141.
- [4] 李飞,庞正.在网格化社会治理中推进法治社会建设[J].法治现代化研究,2020,4(06):41-52.
- [5] 王淑雯,班颖超,苏冲,等.社会语言学概论[M].成都:四川大学出版社,2021.
- [6] (美)道格拉斯·C·诺思著;杭行译.制度、制度变迁与经济绩效[M].上海:格致出版社,2014.
- [7] 《现代管理词典》编委会编委会著.现代管理词典 第3版[M].武汉:武汉大学出版社,2012.
- [8] 陈彦君,石伟,应虎.能力的自我评价偏差:邓宁-克鲁格效应[J].心理科学进展,2013,21(12):2204-2213.
- [9] 薛莉,房冠辛,吴蓉.党建引领城市社区治理的中国情境——基于南京市Q区社区治理创新的观察[J].江苏大学学报(社会科学版),2024,26(06):67-79.
- [10] 沈迁.党建嵌入社区网格化治理:实践形态、运行机制与内在逻辑[J].中共福建省委党校(福建行政学院)学报,2022,(01):63-73.
- [11] 伊庆山.基层治理中网格化服务管理的实践经验与问题破解[J].领导科学,2022,(02):92-97.
- [12] 陆益龙,孟根达来.“吹哨报到”机制与城市基层的网格化治理[J].学海,2024,(02):39-49.
- [13] 李凤.技术悬浮于社会:基于县域网格化治理的反思[J].湖北行政学院学报,2023,(06):63-68.
- [14] 黄文艺,李奕.论习近平法治思想中的法治社会建设理论[J].马克思主义与现实,2021,(02):59-67.
- [15] 向春玲.“红色网格”:基层党建引领社会治理的新探索[J].科学社会主义,2018,(05):107-113.

- [16] 张建,陈醉.我国网格化社会治理的实践逻辑及法理反思[J].云南师范大学学报(哲学社会科学版),2022,54(02): 128-138.

## **Role Positioning and Implementation Path of Grid Members**

### **Under the View of Resolution of Multiple Disputes**

**Zhang Guorun<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> *Shandong Technology and Business University, Yantai 264005, China*

**Abstract:** Grid members are essential participants in grassroots social governance, playing a key role in the resolution of multiple disputes. Through literature analysis and survey research, this paper identifies the ambiguity in the role positioning of grid members in dispute resolution and clarifies four main roles that they should undertake: demonstrator, information collector, dispute resolver, and legal educator. Additionally, it explores the dilemmas faced by grid members at cognitive, institutional, and behavioral levels, and proposes practical solutions. This paper provides theoretical support for clarifying the role of grid members in multiple dispute resolution and outlines implementation paths to promote the healthy development of grassroots governance, helping to optimize the working mechanism of grid members and enhance their dispute resolution capabilities.

**Keywords:** Multiple dispute resolution; Grid members; Role positioning; Implementation path