

银龄矛盾三剑客 巧解群众千家结

通讯员 孔岩 孔洁

在孔子故里曲阜,有一个退休干部主导的社会组织——矛盾纠纷调解协会。协会会长和2名副会长都是有着丰富调解经验的老同志,他们每天直面纠纷当事人,穿梭于大街小巷,调解邻里矛盾、民间纠纷,群众亲切称他们“银龄矛盾三剑客”。



用心化解纠纷积案 以情架起连心桥梁

“有矛盾就去调解协会拉拉呱、评评理”,已成为曲阜不少市民的共识。在位于曲阜市综治中心的矛盾纠纷调解协会办公室,当事人述说着自己的诉求,协会老同志们乐此不疲地接待着。

62岁的刘成震2023年从曲阜市人社局退休,在人社局曾多年负责社保、仲裁、执法等工作,经验老道、人脉丰富,尤其擅长做人情入理、和风细雨的思想工作。面对情绪偏激、怨气深重的当事人,他总是耐心倾听,以旁观者的立场公正评理,找准问题要点,优先安抚情绪、缓和矛盾。一位农村老人因家庭矛盾未决,终日孤独消沉,村干部束手无策。他得知情况后,主动上门,没有急于评判是非对错,而是化

身“倾听者”,坐在老人身边,耐心听老人倾诉心中的委屈与不满。在沟通中,他慎言慎行,避开矛盾激化点,用缓和的话语疏导老人情绪,引导老人从亲情角度出发,理性看待家庭矛盾。经过数轮调解,一场剑拔弩张的家庭矛盾,在他的不懈努力下得到圆满化解。

他凭借丰富的调解经验、扎实的法律知识和真挚的为民情怀,成功化解了多起信访积案和疑难纠纷,小到邻里口角,大到拆迁争议,都有他忙碌的身影。他用实际行动践行着“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的工作目标,赢得了群众的广泛赞誉和信赖。

二十余载信访路 调解一线践初心

副会长孔德泉是一位深耕信访调解领域二十余载的“老兵”,他熟悉乡镇基层、村风民俗,在信访局从事领导岗位多年,虽然腿有小疾、家务缠身,但他义无反顾响应召唤。从“私对公”的信访处置,到投身矛盾纠纷调解的广阔舞台,他始终怀揣着为民服务的赤诚之心。某餐饮个体户经一家单位工作人员推介,承接了一个配餐的服务,后一直亏损,于是个体户以该工作人员的推荐为由,要求其赔偿损失,每天到这位工作人员办公室缠闹,严重影响办公。后来当事人主动找到调解协会调解。孔德泉摒弃刚性处置方式,巧用多元化调解思路,引导当事人换位思考,历时十余天,最终以适当补偿、风险共担的方案

化解了矛盾,双方握手言和。谈及某街道食品站的调解往事,他记忆犹新。该食品站破产变卖后,与相邻村委发生矛盾,两家闹得不可开交,他多次找到当事双方了解情况,开展思想工作,从招商引资、服务项目的角度,积极同村干部进行沟通,通过多次调解,目前情况得到缓解。

他将这份坚守化作一首打油诗:“二次上岗近一年,从来没敢偷过闲,上班值班调纠纷,兢兢业业似从前。为给群众排忧解,苦点累点心里甜。要问为啥这样做?我是人民的服务员!”他用一言一行,诠释着一名老信访人、老调解员的责任与担当。

倾心调解化纠纷 格尽职守护平安

曾经在党务、政法战线工作多年后又转战商务系统的退休干部郭良富,熟悉医患关系处理、项目落地建设、商业合同纠纷等方面调解,并有深刻见解,协会成立后被推选为会长。

他不计报酬、带头坚守岗位,凭借丰富的工作经验与高度的责任担当,成为化解基层矛盾的“排头兵”。一位80岁老人在康养期间,不慎胳膊骨折,其家属和康养中心各执一词,协商一度陷入僵局。为了妥善化解纠纷,他第一时间介入,迅速找准调解侧重

点,耐心安抚家属情绪,多次上门看望受伤老人。同时,积极与康养中心沟通协商,调解过程中兼顾双方利益,不断调整解决方案,双方最终达成一致意见。

“协会就是维护社会稳定的‘蓄水池’‘拦水坝’,要坚持公正公平公道,吃透政策、把握关键,从双方当事人的角度看问题、想办法,把矛盾弱化到最小。”郭良富说,“近两年来,我们累计处理案件30余件,成功调解16件。看到矛盾得到化解,双方当事人握手言和,我们感到很欣慰。”

贴心服务暖夕阳

近日,任城区仙营街道吴泰闸社区的网格员小张在小区内巡查时,发现一位阿姨在楼栋口散步,上前询问得知,年事已高、腿脚不便的张阿姨想咨询养老事宜,却记不清社区服务站的具体位置。了解情况后,小张当即搀扶张阿姨到附近休息区坐下,随后不仅详细解读了她关心的养老政策,还主动留下联系方式,承诺后续可上门代办相关手续。这暖心一幕,不仅为张阿姨解了燃眉之急,更拉开了吴泰闸社区网格助老专项行动的序幕,成为社区精准对接老年需求的生动缩影。

以张阿姨的求助为切入点,社区网格员全面化身“民情观察员”与“贴心服务员”,穿梭在小区楼栋、街头巷尾,将走访重点锁定在独居、空巢、高龄等特殊老年群体。每到一户,网格员都带着十足的耐心与细心,与老人们促膝长谈,细致询问身体状况、日常饮食、就医用药、居住环境等情况,认真倾听他们的心声诉求。“姑娘,我眼神越来越差,填写表格总出错,去社区办事心里总发怵,你们上门服务真是帮了大忙!”一位老人紧紧拉住网格员的手,言语间满是激动与欣慰。

针对走访中收集到的养老政策解读、居家安全隐患排查、日常出行便利、就医挂号协助等各类诉求,网格员实行“现场解答+登记造册”机制:能即时解决的当场回应,无法即时处理的逐一记录,形成清晰的“需求清单”,明确解决时限与责任人,确保“事事有回应、件件有着落”。

为让助老服务更具针对性、持续性,社区网格员针对独居、空巢、高龄、失能等特殊老年群体,创新建立“一人一档”重点关爱档案,详细记录老人的健康状况、亲属联系方式、生活习惯、特殊需求及服务记录等信息,实现精准化、动态化管理。

(通讯员 王丽萍 张园卉)

让爱回归家庭

近日,任城区仙营街道海能电商园组织网格员和志愿者深入辖区居民家中,开展了一场以“科学化解矛盾 让爱回归家庭”为主题的志愿服务走访活动。活动通过面对面沟通、发放宣传资料、以案说法等形式,引导居民学习法律知识、掌握沟通方法,有效预防和化解家庭矛盾,营造温馨融洽的家庭氛围。

活动中,网格员与志愿者走进居民家中,与群众拉家常、问需求,细致了解家庭关系现状与潜在矛盾。他们向居民发放专门印制的《婚姻家庭法律手册》和《沟通技巧指南》,并结合实际生活场景,耐心讲解其中内容。手册重点标注了《民法典》中关于婚姻财产归属、反家庭暴力、离婚冷静期等与家庭生活密切相关的法律条款,帮助居民清晰了解自身权利义务,树立法治观念。

走访过程中,网格员还结合真实案例,向居民传授化解家庭矛盾的科学方法,引导家庭成员换位思考、加强沟通。居民王先生说:“通过网格员的讲解,我不仅学到了法律知识,也明白了有效沟通对维系感情的重要性,今后将更加用心经营家庭关系。”

(通讯员 温鑫)