

我的有礼故事

“陈姐，你的头发又长了，快坐下我帮你修修……”王宝英热情地招呼着大家。12月9日上午，在宁海县桃源街道竹口中庭小区，一场为老志愿服务如约而至。

“楼道不堆积杂物，与他人与自己都安全，还能减少邻里矛盾”“家暴一次都不行”“婆媳能否和睦，儿子要发挥好作用”……王宝英手上动作不停，嘴里还不停和邻居唠着家常。

自认擅长“一心二用”的她，还有另一个身份——桃源街道“矛调大姐”。趁着人多的场合，她现场开起了普法宣讲，将她最近在“矛调大姐提升课程”上学到的知识说给在场的居民听。



王宝英给邻居理发。

王宝英(穿红马甲者)和居民拉家常。

“好邻居是相互理解出来的”

——“矛调大姐”的调解法则

1 善于发现，及时调解

“邻里之间很多矛盾都是从鸡毛蒜皮的小事开始的，咱们多和居民聊聊天，了解他们的日常生活，就能把矛盾纠纷化解在萌芽状态。”王宝英今年70岁，是竹口中庭小区里出了名的热心肠。原先从事理发行业，因为时常接触各个群体，养成了爱交朋友、爱管“闲事”的习惯。

退休后，“闲不住”的她成了竹口社区的热心大姐，帮着邻居打扫房间，组织参加社区的各类活动。去年，在桃源街道“矛调大姐”招聘活动中，她踊跃报名，成为一名“矛调大姐”，小区里更是多了她奔走的身影。

不久前，她在与邻居的聊天中发现“苗头”，顺利化解了一场邻里纠

纷。入冬前，蔡女士买了很多的蔬菜海鲜，还搬来几个坛子，打算发挥特长，腌制咸菜。因怕家里温度高，她就将腌制好咸菜的坛子放到了楼道内。时间一长，咸菜的味道在楼道扩散开来，住对门的柴先生有了怨言：“味道大，坛子还在楼道里挡着，影响进出。”

得知柴先生多次上门沟通无果后，王宝英与网格员在和物业进行沟通后，敲响了蔡女士家的门。经过一番沟通，大家与蔡女士一起将腌菜搬到蔡女士家的阳台，大家还顺手帮蔡女士整理了阳台、打扫了卫生，一场矛盾在被激化前就消弭于无形之间。

2 找到矛盾点，精准调解

“之前接到一个竹海西城小区业主的求助，在他们的二楼公共区域，部分老年人用旧桌椅、旧木板搭建了临时聊天场所，不仅噪音很大，场地还堆满了杂物，有安全隐患。低层的业主表示生活受到了很大的影响，所以找到我们调解。”在了解情况后，王宝英与网格员、竹口社区工作人员一起勘查现场。她们发现，矛盾的点并非老人聚在一起聊天的行为，而是作息时间的矛盾。

“老人有社交需求，聚在一起聊聊天大家都能理解，主要是老人习惯早起，差不多凌晨5点就聚在这里聊天。而且部分老年人听力不太好，讲话声音大，时间长，周边的居民就有了意见。”在了解到事情原委后，王宝英与社工协

同物业多次上门同老年人进行沟通。“噪音不扰民，邻里更和谐。俗话说远亲不如近邻，同住一个小区，大家每天抬头不见低头见，都喜欢天天看到高高兴兴、客客气气的邻居，和谐的邻里关系才会让大家的幸福感加满……”王宝英和社工做着大家的思想工作。

最终，在大家的共同努力下，聊天场所被打扫干净，老人们主动将“邻里茶话会”时间从早上5点改到7点半以后，并且尽量控制讲话的声音，避免影响其他居民。

“居民生活不受打扰，老人聊天也更开心，有时他们楼上楼下碰到还会寒暄几句，原本的矛盾双方成了温馨的好邻居。”

3 笑脸相迎，耐心调解

据了解，“矛调大姐”是由桃源街道平安法治办公室牵头，街道综合指挥室、纪工委、司法所、社区管理办公室、妇联等多科室共同参与，为应急处置社会矛盾“闭环”化解而推出的一项基层治理创新项目。像王宝英这样的“矛调大姐”，桃源街道共有18人，均由各村(社)联片联村干部推荐或个人自荐产生，部分成员主职为辖区各网格的女性网格员，在居民中有良好的口碑。

王宝英说，在日常矛盾调解中，也会遇到调解双方“不配合”“态度差”的情况，但她认为最重要的还是耐心细致地听对方讲，站在对方的立场看问题。

“没有什么委屈啊，大家都站在

自己的角度看问题，肯定有理解不到位的地方，我作为中间人，公平公正处理，我多说几句他们就少吵几句，道理讲通了，大家的气也就消了。”面对别人的不理解，王宝英说，一张笑脸就能化解很多矛盾，调解人慢慢讲、细细听，矛盾双方才能互相理解对方，不管是小误会还是小矛盾，面对她这个“多管闲事”大姐的真心实意，大家还是愿意讲“理”讲“情”，这也是她处理难题的武器。

“现在邻里有了矛盾，很少会大吵大闹，都愿意先找我们沟通。看到小区越来越和谐，大家的笑容越来越多，就觉得我们的工作特别值得！”王宝英说。

记者 张海玉
通讯员 周如歆 俞攀 王振霖

记者手记

“远亲不如近邻”，这句古语道出了邻里关系的重要性。如今，许多居民都通过定期的社区活动加深彼此的了解，网络的便捷更是让交流无障碍。大家相互尊重，互帮互助，无论是日常生活中的小事，还是紧急情况下的援助，都能看到邻里间温暖的互动。

当然，生活中“清官难断家务事”，邻里间的纠纷往往难以避免。究其源头，大多是鸡毛蒜皮的小事，但处理不好，也会大伤和气。在与王宝英的聊天中，感触最深的就是她对

于邻里关系的概括：“好邻居都是相互理解出来的。”

在日常调解中，王宝英很少以是非对错来评价双方的行为，而是先让双方平心静气，再慢慢调解。“在协调化解矛盾时，说的是‘理’，讲的是‘情’，只有站在双方的立场出发，将心比心，设身处地为矛盾双方着想，才能化解矛盾……”在她看来，构建和谐邻里关系，关键是要学会相互理解，换位思考。当每个人都愿意退一步，少一些争执，多一些包容，社区的氛围自然就和谐了。

定制存款 (花样存)

三年期 2.15% 年利率

1万元起存。额度有限，售完即止。存保为民、储户放心。

网点名称	地址	电话	网点名称	地址	电话
分行营业部	江北区大庆路11号(解放桥北)	87181718	余姚支行	余姚市山前西路289号(余姚中学对面)	62667595
宁波支行	巨丈路168号(七塔寺对面)	87719592	慈溪支行	慈溪市慈南西路221-222号	63930855
海曙支行	海曙区东钱湖473号(公交海曙站)	83880915	高新支行	城隍庙路158号(城隍庙)	872016137
北仑支行	长江路100号(江厦大桥南)	80892252	奉化支行	宁波市奉化区锦屏街道8号(宁波奉化)	88680555
镇海支行	镇海区中官路17号(白壳公园旁)	87280358	东钱湖支行	宁波五环湖旅游度假区(五环湖)	89192179
江东支行	鄞州区江东南路755号(宁波江厦桥)	87763466	宁海支行	宁波市宁海县宁海路675号	82532888
鄞州支行	鄞州区鄞南街道日康中路877号	87418852	象山支行	宁波市象山丹东南路442号	87275585
北仑支行	江北区新河路51号(33号湾内)	87208037	杭州湾支行	慈溪市杭州湾新区滨海二路913-915号	87258953