

# 细节沟通动人心 柔性关怀化矛盾

## 九江镇社会公益组织矛盾纠纷化解示范点成立近一年,化解处理13宗矛盾纠纷,成功10宗

“大家都有难处,彼此都要理解、体谅,问题才能解决。”当事人马某在九江镇某文化综合楼店铺经营一家兰州拉面馆,曾因租赁合同解除事宜与承租人发生争议,在九江镇社会公益组织矛盾纠纷化解示范点的积极调解下,马某收到解除租赁合同补偿款后,非常满意工作人员的调解,并搬离了原租赁的文化综合楼店铺。

2020年5月,九江镇社会公益组织矛盾纠纷化解示范点在九江司法所建立。截至目前,该公益组织化解处理了13宗矛盾纠纷,成功10宗。



刘小芳(左二)与当事人沟通,了解其需求。

通讯员供图

### 积案攻坚促和谐 柔性关怀暖人心

成功调解的背后是九江司法所积极探索化解社会矛盾的举措。2020年5月,九江司法所建立社会公益组织矛盾纠纷化解示范点。刘小芳作为该示范点的负责人,曾获评2016、2018年的优秀社工、2018年佛山市五星级志愿者和2020年南海区社工之星的称号。

该示范点在刘小芳的带领下,主要运用心理辅导手段进行纠纷化解工作,除了在难案化解中做出成效,还在历史积案攻坚上别有一番贡献。

在已结案的案例中,阿华的事情让其家人、乡里街坊和关注该案的部门都放下心中的大石,阿华早年风光无比,后因生意失败、生活拮据以及兄弟不和,导致其与家人、邻里关系恶化,与妻子离婚,子女疏远。受了刺激的阿华做了很多如堵路、骂街、诽谤他人、频繁12345电话等过激行为。九江司法所与相关部门联动成立专案工作组,指派刘小芳和调解员们运用柔性关怀的心理疏导技巧,提前与阿华建立稳定的信任关系,聚焦其心理和生活需求,链接资源保障他的基本生活水平,并通过改善阿华与家人的关系、提高家庭支持力度以促

进其观念转变。经过一年的努力,2021年至今阿华没有出现过激行为,与家人、邻里、社区的关系都得到了改善,阿华和家人都已回归平静的生活。

典型的历史积案还有李某和梁某的邻里纠纷,双方自2016年底建房问题产生矛盾纠纷,长期有争执、争吵,并存在用排泄物、污水互泼,生活垃圾乱放等现象。2019年初,双方矛盾升级,两人大打出手,且都受伤住院。为防止案件进一步激化,示范点介入调解,积极与双方进行沟通、建立关系,寻找问题焦点、痛点逐一击破,同时联动司法所、村居、学校教育部门等提供相关资源,促进此案的矛盾调和,现双方矛盾缓解、关系缓和,该案发一段落。

九江镇社会公益组织矛盾纠纷化解示范点以“同理心”化解市民矛盾,在积案难案化解方面通过社工组织“一对一”心理帮扶,采用情感疏导、心理干预的方式,取得了较好的效果。九江司法所负责人表示,拟设立“小芳心情调解工作室”,主要以心理干预手段、社工手法为主要化解方法,优化个人调解工作室建设,创设矛盾纠纷多元化化解工作的新景象,深入推进社会矛盾纠纷多元化化解工作。

文/珠江时报记者 沈芝强 通讯员 潘伟玲 欧阳慧晴

### 难案化解四步走 细节沟通显关怀

为了尽快化解矛盾,九江镇公益组织矛盾纠纷化解示范点调解员刘小芳先通过与综治办、村居等相关部门沟通,了解案件最新信息,并做好工作预案,通过“建立关系”“沟通到位”“正面面质”“趁热打铁”四步协调案件,以同理心、接纳、倾听、尊重为主要方式贯穿调解始终。

“此案僵持时间长,且村居工作人员多次介入调解无效,马某对政府工作人员有抵触心理。”刘小芳分析道,她充分发挥心理咨询师和社工的职业优势,第一时间表明调解员的中立身份,将以“公平公正、依法调解”为原则,弱化政府工作人员介入的色彩,将问题聚焦至案件本身。

刘小芳还重点关注当事人的生活处境与困难,了解到马

某有两名年幼的子女,大儿子在镇内某所民办学校就读,第一时间向学校了解孩子学习情况,以此为切入点,通过柔性关怀成功抚平当事人情绪。“现在九江可以积分入学,入读公办学校费用相对少点。”刘小芳在面对面访谈时,还普及新市民积分入学的政策,并微信转发了相关的政策知识给他,细节最能打动人心,马某感受到调解员的真诚后,更愿意表达自己的意愿了,愿意配合调解工作。

“要求村委赔偿其装修店铺的所有成本,并补偿未来六年因失业导致的损失,共计三十六万元。”在建立良好的信任关系的基础上,刘小芳运用了沟通技巧,帮助当事人梳理自身诉求,促使诉求合理化。马某通过回想支出、整理单据,自

行排除了不合理的部分。

在马某的诉求清晰化、合理化后,刘小芳立刻安排调解会议,镇综治办、司法所和村委均到场调解,在政府各部门的见证下,双方当事人达成补偿18万元的一致协议,签署协议的当日侯某已履行了给付义务,马某也在当日整理好行装、清点好设备等资产,离开了经营了三年多的店铺。

经九江镇公益组织纠纷化解示范点着力运用心理疏导手段介入调处,总耗时一周,这场持续了大半年的“恩怨纠葛”落下帷幕。

“这个僵持已久的案件我多次介入无效,终于在工作组和公益组织纠纷化解示范点的努力下调处了。”该村党委书记感叹道。

## 九江镇召开第一季度人居环境整治工作总结暨第二季度市检动员会

# 村居“比学赶超” 推动人居环境改善

珠江时报讯(记者/朱明非 通讯员/刘莉娟 摄影报道)4月16日,九江镇召开第一季度人居环境整治工作总结暨第二季度市检动员会,总结近期工作,部署下一阶段工作。

会议指出,全镇人居环境整治工作虽取得了一定成效,但也存在许多不足,具体表现为房前屋后和村道巷道杂物乱摆乱放现象仍然存在,危房整治、乱搭建、三线整治等痛点难点问题有待进一步解决,望各村(居)根据实际情况有针对性地开展整治工作,会上还详细解读了市人居环境检查和整治标准。

“上西村所有村干部、经济社社长、志愿队伍、街坊会和村民一条心,大家都把人居环境整治当成‘自家的事’来做,才

能收获如今的成绩。”上西村第一书记关胜华与大家分享了人居环境整治经验。今年2月,九江上西村列入佛山市2021年第一季度农村人居环境明检村。在此次人居环境迎检备检工作中,上西村上下一心,以超强的执行力和战斗力顺利完成市明检工作,整体人居环境得到较大提升。关胜华分享道:“各村村情不同,但首先要做的是宣传工作,抓住任何的机会向村民宣传;并且作为执行带头人,必须以身作则,让村民认可和配合工作,自觉维护、爱惜整治成果。”

“人居环境是一个地方的‘脸面’,也是提升老百姓幸福感、获得感最直观的体现,大家要充分认识农村人居环境整治工作的重



九江镇召开第一季度人居环境整治工作总结暨第二季度市检动员会。

要意义。”会上,九江镇乡村振兴办执行主任区鉴洪明确了下一阶段九江镇人居环境整治工作的重点任务,部署了第二季度市农村人居环境迎检工作。

九江镇党委委员吴兆强在会议上作总结讲话。“要看到成绩,但更应正视差距,梳理薄弱点,对

照先进找不足,补齐自身短板。”对于下一步工作,他强调,要加强组织领导,加大宣传力度,充分调动群众的积极性,营造“比学赶

超”良好氛围;发挥群众的主观能动性,形成强大合力,构建“干部抢着干、党员带头干、群众跟着干”的生动局面;要完善常态化管理机制,科学运用考核制度,加大督查力度,及时发现问题,督促整改到位,推动全镇人居环境整治不断取得新进展。

九江镇党委副书记罗伟海强调,一要提高站位,思想重视,乡村振兴工作没有捷径,全体干部要增强思想认识,积极主动,由“要我干”变成“我要干”;二要攻坚克难,勇于担当,补齐短板,干部们要真正担起责任,以身作则,率先垂范;三要迅速行动,抓紧落实,拿出真实举措,加速加码推进乡村振兴各项工作,对自己、对家乡、对组织、对人民交出一份满意的答卷。

# 社交有距春常在 核酸无恙岁月安

保持社交距离 增强防病意识

中央文明办 宣



漫画作者: 林帝浣