

# 练就一身本领 专解百姓“心结”

——记成武县文亭街道“一站式”矛盾纠纷多元化解中心金牌调解员郭海燕



近日,记者来到成武县文亭街道“一站式”矛盾纠纷多元化解中心,“一颗真心百份耐心”八个大字挂在墙上格外醒目。

在化解中心这个大家庭里,有一位金牌调解员,她就是56岁的郭海燕。社区民众都曾说,只要是海燕出马,就没有调解不下来的纠纷。自2006年成为文亭街道调解员后,17年间,郭海燕共调解了近3000起纠纷,调解成功率高达100%。

“海燕姐,我们家要出人命啦!”2016年9月,郭海燕正在家中吃饭,突然接到一个电话,她立刻放下碗筷,跑了出去,原来是邻居夫妻二人因家庭矛盾,争吵不休,大打出手。千钧一发之际,她赶到了现场,动之以情晓之以理的劝解,让原本互不

**本报讯(记者 张品)**近日,山东高校思想政治课2022年度“萌新磨课总会”举办,菏泽医学专科学校思政部教师齐婷婷荣获2022年度“萌新磨课总会”特等奖第一名。

“萌新磨课会”是由山东省教育厅指导,山东高校思想政治课教学指导委员会主办,面向入职思政课教学岗位不足3年、年龄在35岁以下的青年思政课教师而开展的教学磨课活动,旨在培育一批思想政治课示范课堂,锻炼一批思想政治课教学创新团队,打造职业教育思政课建设品牌,促进中高思想政治课备课、教学一体化,落实立德树人根本任务。

据了解,此次“萌新磨课总会”共分为高校本科组和高职高专组,来自山东省100余所高校的近500人参会,其中,高职组有2022年山东省5大片区萌新磨课会推选出的10名优秀选手。菏泽医专思政部青年教师齐婷婷在2022年第二场“萌新磨课会”中,以第二名的成绩晋级,在决赛中又以优异的教学设计和教学展示荣获大赛特等奖第一名,受到了专家评委及省内同行的一致好评。

燕说:“好词好句要积累,指不定哪一句就解开了哪个难解的结。”

郭海燕是土生土长的成武人,她当过社区小组组长、蓝水湾党总支书记,现任文亭社区妇联主席。多年的基层经历,让她在处理起老百姓的事情时愈发游刃有余。

2018年6月的一天,一位老人找到她,哭诉儿女不孝。老人已72岁,中年丧夫,在艰难中把两个儿子养育成人,儿子成家立业后,她本应享受天伦之乐,安度晚年,可两个儿子相互推诿,都不愿尽赡养义务,调解难度很大。处理这类矛盾纠纷,郭海燕巧用德法结合,邻里舆论评判施压,用威严和感情说服,让他们兄弟二人醒悟,取得了良好社会效果。这样的家庭纠纷,在金牌调解员郭海燕这里,就是“常规门诊”。

每天,郭海燕与邻里矛盾、夫妻矛盾这些琐碎复杂的纠纷打交道,一遍遍苦口婆心地为争吵的双方讲道理、做工作。但在她看来,这些纠纷如果处理不当,极易转化成治安、刑事案件。所以,一起纠纷,她都“小事不小看,小事也快办”。

“调解工作多的是日常琐碎,但考验人的也正是这些日常琐碎。有时一个纠纷调解跨度长达一两个月,很磨人,但只要我接手了,就一定会跟到结束,给群众一个交代,也是给自己一个安心。”郭海燕说。

郭海燕在常年的经验中发现,仅仅做帮助群众调解矛盾的“和事佬”是远远不够的,许多矛盾纠纷的发生源于民众不懂法。于是她先后认真学习了《婚姻法》《财产法》《继承法》等一系列法律法规,并开始走街串巷,观察百姓作息规律,了解群众兴趣爱好,在群众闲暇的周六周日,用通俗易懂的语言讲解群众

关心的民间借贷、彩礼返还等案例,从根本上减少纠纷。

从事调解工作以来,郭海燕以“接地气”的调解方法、热情的工作态度、出色的工作成绩,赢得了领导同事的一致好评,更收获了当事人的真心感谢。她总说:“调解工作是个麻烦活,也是个仔细活,更是个暖人心活,没有人真愿意来法院打官司,是没办法了才来咱们这,希望咱们给他们‘做主’,作为人民调解员,我们就是要在他们有需要的时候做好这个‘主’。”

在社区走访中,“亲和、认真”是社区群众对郭海燕最多的评价。“海燕姐就为我家调解过矛盾,不管我们说再多,她都耐心地听我们讲完,社区老百姓都愿意给海燕姐说说心里话。”社区民众田素英说。此外,她的邻居于景宏告诉记者:“郭海燕平时很忙,但总能抽出时间去看望附近老人和邻居,和他们聊聊家常,慢慢地大家也把她当成妹妹一样无话不谈。”

“人老了心不能老,只要我还在上班,就要做好调解工作,看到矛盾双方能够握手言和,我就会有成就感、获得感;在矛盾化解中,我们和群众的感情也会变得更深,社会发展会更加和谐。”郭海燕感慨道。

文/图 记者 刘辉



相让的夫妻重归于好。

这是郭海燕日常调解工作的一个缩影。口角争执、感情矛盾、拆迁赔偿、工资债务……形形色色的矛盾纠纷,郭海燕每天要处理好几起。问起其中的秘诀,郭海燕只说了一句——“调解工作,靠的是耐心和细致。”

在她的办公桌上,放着一本厚厚的笔记本,里面总结着各类案件的调解经验、调解方式和调解技巧。多年的调解工作,不仅为她积累了丰富的群众工作经验,也为她积累了深厚的“群众基础”,只要是她出席“主持公道”,大家都服气。

同事们经常打趣地翻看她的笔记本,里面抄录了很多劝解纠纷的“金句”,郭海



初春时节,春寒料峭,鄄城县彭楼镇郭对旧村凤义种植专业合作社大棚里桃花竞相绽放,娇艳动人。一树树桃花形态优美,枝干扶疏。桃花倾尽其色,千花共发,向世人传递着浓浓的春意,率先呈现出了一派早春的繁花景象。每年这个时候,凤义种植专业合作社的大棚里都会迎来寻芳赏花的游客,穿梭于花丛中,尽享桃花芬芳。

记者 焦同帅 通讯员 刘永霞 摄

## 1.4万名志愿者为“文明牡丹区”添彩

**本报讯(记者 李若生)**3月2日,牡丹区举行2023年度文明实践志愿服务项目展示交流活动暨2022年度“五为”文明实践志愿服务先进典型表扬大会。

据悉,牡丹区拥有1.4万名志愿者,围绕脱贫攻坚、人居环境综合整治、创建文明城市、乡村振兴、移风易俗等常态化开展“人人都是牡丹区 人人代表牡丹区”系

列志愿服务活动9万余场次。

近年来,牡丹区着力构建了“1+17+N”的区、镇、村(社区)三级志愿服务组织体系,志愿服务组织实现“横到边、纵到底”,志愿服务人员实现“行业全覆盖”“群体全覆盖”,为志愿服务活动开展提供了有力支撑。同时,积极培育“五为”志愿服务品牌,持续打造了“牡

丹早读”“国学经典亲子诵读”等为小服务项目,“七彩家园”“窗帘有约”等为老服务项目,“认管路口 守护文明”“文润花都”等为社会公共需要服务项目,“希望小屋”“万福春联送农家”等为困难群体服务项目,“张老师心理课堂”等为需要心理疏导和情感慰藉人群服务项目,已成为“文明牡丹区”的靓丽名片。



春风有信,花开有期。如今,鲁西新区市设施日臻完善、城市布局持续优化、城市品质逐步提升……行走其中,崇德向善之风如春风化雨,文明和谐之气似润物无声,处处让人感受到文明城市创建的强劲脉动。

“您好,请遵守交通规则,文明出行。”“请注意安全,不要在马路中间嬉戏打闹。”在鲁西新区钱江路与广州路交叉口,每天上下班高峰期,都能看到身穿红马甲的志愿者,通过手势引导、语言劝导等方式,协助交警做好道路指引工作,引导市民养成良好的出行习惯。

文明,是一座城市进步的标志,是一座城市发展的灵魂,更是一座城市亮丽的底色。自文明城市创建以来,鲁西新区各镇街各部门对标对表,查找问题,研究对策、补足短板,扎实开展系列文明创建活动,以实际行动让城市更加文明整洁,生活更加舒适宜居。

万福街道的志愿者们身穿红马甲,拿着夹子、扫帚、小铲子、垃圾袋等卫生清扫工具,对沟渠植树池、卫生死角、公共区域的小广告、白色垃圾、烟蒂、落叶和杂物进行全面清理。同时,积极向周边群众宣传创城知识,倡导群众“齐动手 共创城”,共同营造干净整洁的生活环境。

鲁西新区综合行政执法局对标创城要求开展了小广告清理整治,干部职工手拿铲子、喷壶等工具,采取“撕、铲、喷、涂”等方式,对道路两侧建筑物、路灯、地面开展“地毯式”清理,着力提升城市环境和管理水平。

吕陵镇对日常巡查中发展的破旧广告牌进行合法拆除;园林管理处对辖区植物喷施杀菌剂、杀虫剂,并加以施肥,确保苗木健康生长;陈集镇、社会事业发展局等各级各部门的志愿者也分别开展志愿活动,通过清理卫生死角、讲解创城知识,引导街边商户、居民自觉遵守文明公约,规范行为方式,为创建全国文明城市贡献自力力量。

与此同时,一面面文化墙壁扮靓了城市环境,一处环境优美、独具特色的城市公园,更成了居民休闲娱乐的好去处。“这些造型和宣传互动方式很不错,孩子们在玩耍的同时,启发关于资源循环利用的思考,让垃圾分类知识在游戏中有所收获。”近日,市民刘女士带着孩子在鲁西新区人民南路“垃圾分类”主题公园玩耍时说。记者发现,这里以各类废弃物品做成的花盆、座椅等设施,不仅让废品得到有效利用,更以寓教于乐的方式增强了全民环保意识,营造全民参与垃圾分类浓厚氛围。

最美的华章,往往是孜孜不倦不懈付出的回响。伴随着文明城市创建工作不断深入推进,鲁西新区漂亮的不仅仅是城市文明招牌,更是孕育一株团结、和谐、友爱的文明之花,通过精心呵护,以共创、共建、共享的幸福硕果,让群众收获满满的获得感和幸福感。

记者 黄啟峰 通讯员 孙安琪



## 移风易俗 从小做起

3月1日,鲁西新区丹阳街道庞楼社区新时代文明实践站志愿者,走进区第二实验幼儿园开展“移风易俗我践行”主题绘画活动。志愿者向孩子们讲述了燃放烟花爆竹严重会影响空气环境质量、加剧雾霾天气、产生噪音污染且易酿成火灾等危害,引导孩子们围绕禁燃烟花爆竹创作绘画作品,鼓励孩子们不燃放烟花爆竹,从自己做起,从现在做起。

记者 付凤臣 摄

# 促消费 惠民生 增活力 2023菏泽春季惠民消费文化展火热招商

指导单位:菏泽市商务局、菏泽市市场监督管理局、菏泽日报社

主办单位:牡丹晚报、菏泽市消费者协会

协办单位:菏泽东风日产东风南方开源专营店

菏泽东风日产东风南方佳达专营店

上汽荣威(西关荣诚4S店)

时间:2023年3月10日-12日

地点:菏泽牡丹广场(大剧院广场)

### 【招展范围】

◆车辆展区:  
主要分汽车和新能源展区,包括车辆用品、保险等

◆房产展区:  
全市各县区知名楼盘,尾盘促销等

◆家居用品:  
服装、鞋帽、床上用品、电器产品、卫浴门锁等

### ◆综合展区:

各种婴童用品、礼品、饰品、根雕、花卉、玉器、瓷器、文房四宝、古玩、书法、名家字画、油画、邮票、币卡、仿古制品、金石篆刻、奇石、剪纸、脸谱面具、泥塑、花艺、微雕、青铜器、紫砂、各类印染品、各类编织品、红木古典家具、市雕、根雕、餐具等

### ◆食品展区:

全国各地特色食品、粮油食品、休闲食品、肉禽食品、烘焙食品、保健食品、茶叶、水产品、乳制品、干果炒货、各种葡萄酒、白酒、黄酒、果酒、保健饮料、果汁饮料、乳酸菌饮料;绿色农产品:地方无公害、绿色食品、有机食品、纯天然食品、名优特产等



联系人:韩奎桢 宁兆霞 电话同微信 18905308202 15965665219

组委会地址:菏泽市永昌路289号夏威夷大厦909室