

志愿者轮流“坐诊”跟踪式化解矛盾

——山西侯马创新推动公益调解

怒气冲冲进门来，高高兴兴回家去。在今年6月成立的山西省侯马市首个志愿者“爱家调解工作室”内，这样的故事几乎每天都会发生。近日，笔者走进“爱家调解工作室”，了解发生在这里的故事。

从爱心志愿者到人民调解员

借助志愿者力量，化解社会矛盾，是“爱家调解工作室”志愿者队伍的目标。现年65岁的席晋峰，曾是侯马市曲艺家协会主席。他退休后，便自学法律知识，经常参加侯马市组织的普法志愿者活动，为居民提供免费的法律咨询。在参加各种志愿活动的过程中，席晋峰感觉到了社区居民对法律咨询的需求。“我们虽然有各种普法活动，但对于老百姓来说，只有这些还不够，因为他们更加希望能够在具体的案例上得到帮助。”得知侯马市志愿者联合会要组建一支人民调解员志愿者队伍，席晋峰立刻积极响应。“我就问他们，我够不够条件？如果够条件，那就让我参加。”他回忆道。

“侯马市志愿服务氛围很好，尤其是普法志愿者，非常突出。组建一支志愿者人民调解员队伍，就是为了把普法活动更好地延伸。”侯马市志愿者联

合会会长任建会说，2015年8月20日，侯马市志愿者联合会成立，目前共有19个志愿者团队，人数达万余人，服务次数达4万人次，超过20万小时。

如何将矛盾化解在基层，是侯马市司法局一直在探索的课题。侯马市司法局局长李居海介绍，“爱家调解工作室”的成立，就是想借助志愿者的力量，让“身边人掺和身边事”，通过草根力量化解民间矛盾，这也是调解模式的一个创新。那么，“爱家调解工作室”的志愿者由哪些人组成？据了解，这支志愿者队伍由15人组成，他们有律师、乡贤、个体户、企业老板和机关工作人员等。他们经过了严格筛选，并通过相关法律知识培训和考核，合格后成为调解员。

为了选出这么一支志愿者队伍，也花费了不少的心思和精力。任建会介绍说：“我们首先在普法志愿者中，大范围地搜寻具备法律、心理学知识、有群众威望的人才。”搜寻的结果令人感到惊喜，积极参加人民调解工作的志愿者人数众多。经过反复斟酌，最终，挑出了15人。取名叫“爱家调解工作室”，寓意是“通过调解，让人间多一份爱，多一份家的温暖”。

一个问题一个调解方案

记者在侯马市“爱家调解工作

室”看到，一间70平方米的调解室，整齐放置着调解桌、电脑、打印机等办公设施。调解室的墙上，展示着工作室调解员公示牌、人民调解原则、任务、纪律要求和当事人权利义务统一规范等内容，调解流程清晰明了。工作室还配备着法律咨询、纠纷受理统一登记簿册，实行跟踪式处理。温馨的办公环境，吸引了众多群众慕名而来。

一件老人赡养纠纷案，曾令侯马八十多岁的王女士伤心欲绝。原来，王女士有4个子女，个个都已经成家，但在赡养问题上，子女却互相推诿，王女士向调解工作室求助。调解志愿者们逐个与王女士的子女沟通，晓之以理，动之以情，同时也从法律层面进行分析，最终解决了问题。随后，王女士拿着孩子们每月给她的生活费激动地说：“调解员们真好，既不伤了孩子们之间的感情，又解决了我这老太的养老问题。”

该调解工作室的15名志愿者，每天有一组3人轮流“坐诊”将矛盾化解在一线。“我们以第三方非政府机构身份参与矛盾调解，通过心理慰藉、动机转移、以情释法等搭建沟通渠道，能及时消除来访者的抵触情绪，对推进矛盾化解效果明显。”一名志愿者说，他们参与

现场。除了“坐诊式”的接访调解，针对一些疑难复杂案件，志愿者开展“包案式”调处服务。“通常两三名志愿者会配一名督导员，采取长期跟踪、个案结对的形式。”侯马市志愿者联合会、爱家调解委员会主任杨大庆介绍，“爱家调解工作室”的志愿者们不断学习合同法、婚姻法等法律法规，分析研判矛盾纠纷主要类型和特点，同时发挥志愿者各自擅长的调解方式和人群领域，采取有针对性的措施预防和化解。

“一个问题，一个方案，一个时限，一抓到底。”为确保各类纠纷在第一时间得到有效处理，“爱家调解工作室”的志愿者们在调解开始前就深入了解矛盾产生的原因、双方的矛盾焦点，在调解过程中同双方充分沟通，力求让双方都充分表达需求并找到满意的结合点，在调解结束后不定期进行回访，做到有始有终。

把公益调解打造成侯马的一张名片

“邻里纠纷虽然都是鸡毛蒜皮的小事，若不把这些家长里短的小事调停好，就可能酿成大案件或大事件。”杨大庆告诉笔者，“爱家调

解工作室”的15名志愿者调解员均来自基层，他们具有亲和力，同时他们具备丰富的调解经验，让当事人更易理解和接受，调解效果显著。

将工作前移到一线、将问题发现在一线、将矛盾纠纷化解在一线。“爱家调解工作室”扎实的工作，不但增进了人民群众对党和政府的信任，也极大提高了人民调解公信力，树立了良好的社会形象。自今年6月19日成立以来，已经接到43件调解案件，并调解成功35起。

为促进人民调解与司法调解、行政调解有机衔接，使调解工作由“各自为战，单打独斗”变为“联合作战，重点突破”，“爱家调解工作室”已争取到街道支持，定期召开联席会议，统筹工作力量、协调社会资源，促进社会矛盾从根源上化解。

“‘爱家调解工作室’的设置，将充分利用人民调解组织的调解资源，以灵活、快捷、易于接受的优势，在诉讼程序之外有效化解矛盾纠纷，切实将矛盾纠纷化解在萌芽状态，将积极推动平安侯马、法治侯马的建设。”侯马市司法局局长李居海说，这支人民调解员志愿者队伍，是人民调解工作的一个创新和探索，极大地缓解了社会矛盾，将成为侯马市调解工作的一张名片。

(据《山西晚报》)

沈阳暖心长椅 在百个社区安家

“祝愿天下父母健康长寿”“在这里陪伴你”“健康平安晚年幸福一生乐绵绵”……近日，由辽宁沈阳市慈善总会向社会征集的暖心话语将陆续随“暖心长椅”走进沈阳市各个老旧小区。

“以前小区里没有座椅，我们就带个坐垫坐在石台上，有的老人还自己搬凳子下楼休息。现在好了，新长椅安装后，老人有了歇脚聊天的地方，美化了环境，温暖了人心。”三八社区的几位老人坐在新安装的长椅上开心地说。

沈阳市慈善总会负责人表示，暖心长椅主要是为了解决老旧小区中的老人、儿童等居民及相关养老机构中的老人在户外无处休息等问题。通过面向社会公开募集资金，增加相关公共设置配置，聚焦民生需求，为市民提供休闲便利，以缓解城市老年设施建设不足的压力，提高沈阳宜居程度和文明指数。

据了解，“暖心长椅”项目是由沈阳市慈善总会发起的小微型众筹募捐慈善项目，“暖心长椅”主要安放在沈阳市社区、广场、养老福利机构等地，主要是方便老人、残疾人、儿童休息，受益人数将达10余万人。暖心长椅项目自2018年1月16日启动，截至2019年8月26日，共募集长椅1500把，在120个社区安装。

(据《慈善公益报》)

广东深圳 开展从心启航·助力 失能老人服务项目

日前，广东深圳市龙华区民治街道社区老年人日间照料中心首次与社工机构合作开展“从心启航·助力失能老人服务项目”，在护理员及老人家属的协助下，通过益智游戏锻炼失能老人的短期记忆力、思维能力以及计算能力，同时丰富失能老人的文娱精神生活，扩大了失能老人社区支持网络。

活动中，社工通过“击鼓传花”游戏引导老人们相互认识，随后，社工根据老人们的身体、认知等情况进行分组，在图形拼搭、奇偶分派及简易计算环节中引导老人们互帮互助。在图形拼搭游戏中，有些老人的家属还会主动帮助其他失能老人，拼搭完成后的一句“你真棒”也让老人们脸上久久挂着笑容。活动的最后，主办方邀请的中医理疗师针对老人们的情况分享日常养生锻炼知识，为老人们的身体健康护航。

据悉，参与活动的老人有的下肢行动不便，有的是中风后一侧肢体行动有障碍。本次活动对失能老人重新拾能的意义重大，重新拾起的不仅是身体机能，最重要的是拾起社交能力、社区活动参与能力。接下来，民治街道社区老年人日间照料中心还会持续开展社区失能老人关爱行动，让失能老人和家属能更从容、自信地面对生活。(据《慈善公益报》)



8月30日，8月“福建好人榜”公布，建瓯市水上救生志愿者大队光荣当选8月“福建好人”(见义勇为类)。建瓯市水上救生志愿者大队成立于2008年5月，至今已救援86人，被誉为“漩涡激流中的生命守望者”。该大队还义务配合市政府及相关部门开展抗洪抢险、水上救援、码头渡船抢险、水上打捞、河道巡查救援以及救生知识普及及宣传培训。图为该大队志愿者在进行水上救生演练。

范小辉 倪荣旺 罗仁亮 摄

哈尔滨市首条地铁 南岗区建立 志愿服务驿站

为进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，黑龙江哈尔滨南岗区把志愿服务作为打通组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众“最后一公里”的有力抓手，统筹整合资源优势，精准对接群众需求，打造出“政企联合、以企为主”志愿服务模式，联合哈尔滨地铁集团运营分公司等单位，在地铁1号线哈医大二院中转站建立“南岗区志愿服务驿站(地铁站)”，并于8月29日举行了揭牌仪式。

哈尔滨地铁集团负责人表示，此次地铁集团与南岗区委宣传部、各级文明单位志愿服务队伍联合起来，以提高优质服务水平、树立文明窗口形象为目标，地铁集团各部门要通力协作、认真负责，完善机制、开拓创新，以良好的道德风范和实际行动，争做传递文明、播撒爱心的使者，共同为哈尔滨市创建文明城市工作、巩固精神文明建设成果作出更大的贡献。

据了解，地铁1号线沿线路商圈、医院、高校等相对集中，是哈尔滨市重要的交通枢纽，沿线客流量较大、服务对象众多、服务需求多样，在这里设置“南岗区志愿服务驿站”，是南岗区认真落实《志愿服务条例》，自觉培育和践行社会主义核心价值观，创新志愿服务阵地，精准对接群众需求，打造志愿服务品牌的有力举措。

西昌小小志愿者参与“清洁城市 美化家园”行动

本报讯(昌文)为践行社会主义核心价值观，从小培养孩子们的社会责任感，引导他们爱护环境卫生，近日，四川省西昌市长安街道起点幼儿园新时代文明实践站党员志愿服务队带领“小小志愿服务队”走进航天阳光小

区，开展“清洁城市 美化家园”环保行动。

活动中，小小志愿者们热情高涨，争先恐后地戴上小手套参与环境清洁。他们有的两人一组提着垃圾袋，拾捡地面上、草坪上的垃圾；有的手拿垃

圾袋，一手捡起绿化带中的饮料瓶、烟盒等废弃物。小区居民纷纷为小小志愿者们竖起了大拇指。不到两个小时，小区环境就变得干净整洁了。随后，小小志愿者们还在小区周边向居民宣传环保知识、发放《环保倡议

书》，号召大家争做绿色文明的践行者和监督员。

此次活动不仅强化了小小志愿者们“爱护环境，人人有责”的意识，也营造了“保护环境 全民参与”的良好氛围，为西昌创建全国文明城市增添助力。

浙江诸暨 “爱心驿站”公益课堂 助力社区文明建设

泊伟 郭诗锦

让生活更有温度

日前，浙江省诸暨市暨阳街道凤凰社区“爱心驿站”开展了一堂“变废为宝·环保袋制作”公益课，社区许多家长带孩子前来参加。据了解，“爱心驿站”作为传统慈善超市的“升级版”，是一个基层慈善综合服务平台。自2018年在全市有序布点实施以来，全市各地区纷纷响应，当年共建成爱心驿站34个。在去年试点建设基础上，今年诸暨市又新建“爱心驿站”124个，“爱心驿站”建设工作在全市全面铺开，另外，为进一步提升全市“爱心驿站”服务功能，为全市“爱心驿站”建设树典型、立标杆，有15个“爱心驿站”在开展“示范型爱心驿站”建设中。

这些“爱心驿站”不同于普通的驿站，它是在保证基本功能的前提下体现基层社区特色，发挥基层社区优势，通过引入优秀的社会组织(慈善组织)和慈善项目，在社区邻里之间搭建起爱心传递的桥梁，充分发挥慈善救助作为社会救助的补充作用。便民茶水、便民工具、便民雨伞、便民药箱、阅读吧、手机充电站等功能已经成了标配，爱心物资捐赠接收也在各个社区“爱心驿站”有条不紊地开展。

在陶朱街道迎宾社区“爱心驿站”，临近中午的时候，会有不少

附近工作的环卫工人过来热饭，因为他们有一个“共享厨房”，主要就是为了这些环卫工人中午吃上热饭。另外，该社区还有一个“共享教室”，便于社区的老年大学学员远程授课。

凤凰社区还在凤山小区11个楼道里设置了“共享布栏”，推出了“共享好时光”活动。“共享布栏”上挂着的是手工制作的共享环保布袋，供居民日常使用，以减少白色污染，争做不“塑”之客。

培育基层慈善力量

“爱心驿站作为慈善超市的‘升级版’，是以社区或村(居)为

单位探索建设的集物资交流、政企互助、捐赠救助、困难帮扶、志愿服务等功能于一体的基层慈善综合服务平台。”越城区慈善总会有关负责人说。

据悉，截至目前，越城区已建设59个爱心驿站，实现所有“五星达标、和美家园”创建社区(村)的全覆盖。

圣故里社区的爱心驿站建成于今年上半年，该社区的爱心驿站集合社区五邻社联合会、越城区红十字会、绍兴市人防办等多个组织、单位，下设365和事佬调解室、雪中送炭救助队、一呼百应义工团、心理咨询室、爱心书屋、衣旧连衣物回收点6个服务项目。

南京建立时间银行 促养老互助服务

新华社南京8月30日电(记者沈汝发)志愿者为老年人提供养老服务，按一定的规则记录储存服务时间，当老年需要时可提取时间兑换服务。这是近期南京市推出的养老服务时间银行。

根据南京市出台的实施办法，时间银行志愿者分个人志愿者、团体志愿者，服务对象为重点空巢独居老年人、存有时间的60周岁以上老年人。重点空巢独居老年人是指80周岁以上空巢独居老年人，或60周岁至79周岁低保家庭中失能半失能的空巢独居老年人。

据介绍，南京市建立统一的时间银行信息管理平台，实现志愿者和服务对象注册、需求发布、服务过程、时间存入及转移、服务评价等管理。个人志愿者以南京市民卡为载体，开设专门的时间银行账户，暂定1500小时为存储上限，超出的服务时间主要用于捐赠或社会褒奖。团体志愿者服务所产生的时间先期仅可用于捐赠，给予社会褒奖。捐赠的时间优先为重点空巢独居老人服务。

南京市民政局有关负责人表示，时间银行是发展互助养老的重要方式，可以有效缓解养老服务力量不足的矛盾，扩大社会参与。到2020年，将构建起“政府主导、通存通兑、权威统一”的时间银行运行机制。