

70岁的她,仍然在期盼



婚恋智慧

夫妻和睦,请把“你”换成“咱俩”

“我是对的,你是错的”这句话是一种执念,引发了多数夫妻矛盾。比如看不惯另一半吃饭吧唧嘴,早晨饭前不刷牙非要饭后刷,这跟对方的行为无关,是你有一个“他跟我不同就是错”的执念。

当你每次心生不满,产生分歧时,把“你”换成“咱俩”。比如你们一起出门赶车的时候,另一半又是换衣服又是检查忘了什么,把“你能不能快点,别磨叽了!”改成“咱俩得快点,要赶不上车了”。当说话用“咱俩”开场时,就说不出口难听的话,也很难激发对方的反感。

当你用“咱俩”的时候,如果你确实很生气,语气很强势,比如“咱俩必须一起想办法解决这个事!”“咱俩在这个事儿上意见不合!”有没有感觉到,你既让对方感受到了你的情绪,但是还不伤人。

说“咱俩”不是委曲求全,而是让我们学会换位思考,跟对方统一战线合作思维,一旦把“你”升级成“咱俩”,思路就开阔了,对方也会更愿意配合你,你们的关系自然也会越来越和谐。周小鹏

在婚恋观日益开放的今天,每个人都在努力地寻找着自己的幸福。然而,对于一直未婚的孔女士而言,她的婚恋之路却充满了波折与遗憾。今年70岁的孔女士,从小就饱尝了家庭的不幸,对婚姻的期待与现实的无奈交织在一起,构成了她独特的人生故事。

自幼寄人篱下 未感家庭温暖

“我出生在山东青岛,父亲曾是一名大学教授,但后来被打成右派。”孔女士说,当年,母亲无法承受被排挤的穷苦日子,在自己5岁时选择了离开,前往东北投奔姐姐,“我是家里最小的,父亲怕我跟着他受苦,就把我送到小姨家。”从此,孔女士过上了寄人篱下的生活。

“我小姨比我大20岁,是个典型的美人。”孔女士说,小姨气质端庄、颜值出众,虽然她只是一名普通的工人,但身边不乏追求者。然而,在26岁那年,小姨查出了肺结核,医生建议她暂时不要结婚,以免影响健康。所以,小姨一直保持着单身状态。

单身姨妈风采照人 却不准她穿着打扮

几年后,小姨身体已经无恙,但她并没有再找男朋友的打算。“小姨跟我说,她对男人没有好感,而且自己的姐姐步入婚姻后,不仅没得到幸福,反而过得更艰难。”小姨经常向孔女士灌输婚姻的不堪。

“小姨每天出门前,梳洗打扮得特别漂亮,也很时髦,但是她不让我打扮,也不让我穿漂亮的衣服。”孔女士猜测,小姨对婚姻满是抵触,也不希望身边的人结婚成家。

中意邻居大哥 奈何已婚成家

随着年龄的增长,孔女士的亲友开始为她的婚事操心。“他们常跟小姨说,你自己不愿意找,可别把孩子留在身边给耽误了。”迫于压力,在孔女士29岁那年,小姨开始托人给她介绍对象。然而,受小姨影响,孔女士的要求极高,希望找到一个有文化素质、长相俊秀的人。这种挑剔的态度让她的相亲之路并不顺利。

期间,孔女士也曾遇到

过心仪的对象。有一次,姨妈去邻居家串门,看到邻居家的哥哥是个医生,温文尔雅,便委托他介绍对象。这位邻居哥哥非常热心,没过多久便为孔女士安排了两场相亲——一位是医生,一位是律师。年轻时,孔女士长相俊俏,性格也好。见过面后,两位男士都向孔女士表达了爱意。但孔女士对两位男士却没有一见钟情。相反,她对那位邻居哥哥产生了好感,觉得他高大帅气、心地善良。遗憾的是,这位邻居哥哥已经结婚成家,孔女士只能将这份感情埋藏在心底。

得知孔女士把两位男士都拒绝了,邻居大哥很生气,拍着桌子说道:“我看人家两个都比你强,学历工作、文化素质,哪一项配不上你?”话虽不中听,但句句在理。邻居大哥苦口婆心,却依然没能让孔女士松口。“当时自己打定了主意,任谁说也不听。”

不断挑剔犹疑 步入孤独晚年

此后,虽然不断有人给孔女士介绍对象,但她却始终没有遇到合适的人。有时是因为对方的素质不达标,

有时是因为年龄或经济条件的差异。随着时间的推移,孔女士的年龄越来越大,相亲的对象也逐渐从优质单身男转向离异男士。“我很喜欢孩子,不在乎对方有子女,但我怕对方的孩子不能接受我。”

就这样,在挑剔和犹豫之间,孔女士步入了晚年。“小姨85岁去世,一生未婚未孕,但她至少有我在身边陪伴着。如今我也步入古稀之年,没能走进婚姻,遗憾又自责。”孔女士说,自己一直在寻找、拒绝,也一直在后悔。

如今,孔女士依然期待着自己能走进婚姻,“我希望能找个依靠,两人互相关心、互相照顾,至少生病了能有人买药。”孔女士质朴的话语让人心生怜悯。

婚姻并非生活的全部,但一个温暖的家庭却是每个人内心深处的渴望。在追求爱情的路上,我们既要坚持自己的标准和原则,也要学会接受现实。放下执念,以开放和包容的心态去接纳那些可能带给我们幸福的人。只有这样,才能在婚恋的道路上走得更远。

记者 尚美玉



作为适老服务示范旗舰网点,市南支行营业部开展社银适老联合创新,是导入适老服务细分场景、体现大行担当的有益探索。着眼老年群体金融服务需求,主动探索适老服务和产品创新,提升农业银行养老金融市场竞争力。为进一步提升老年人享受银行服务的便捷度和满意度,市南支行以“六个一点”为适老服务抓手,以“六个留心”再造适老服务流程,从环境、服务、流程等多方面入手提升老年客户体验。

一、环境设施升级,突显适老理念

在适老服务设施方面对硬件设施,服务设施全面升级配置。打造“农情暖域”服务专区,该区域配置了轮椅、拐杖、医药箱、放大镜、血压仪等适老应急设施。同时为老年客户群体设置了“银发呼叫台”,一个

设置于银行外的无障碍通道处,如果老人行动不变,可以按下呼叫按钮,这时带有感应器的工作人员也会立刻前去响应;当大堂客户有需求时可直接按下厅堂的呼叫铃,工作人员就会立刻上前提提供一对一服务。在网点的智能服务区,配备了包括一柜通、新一代超级柜台、存取款一体机、回单打印机等7台智能设备,结合当下老年客户服务需求,配备一名大堂经理固定职守,为老年客户提供业务辅助。

二、服务流程再造,提升客户体验

中国农业银行青岛市南支行致力于用全新理念推进适老服务便利化建设,以“讲解声音大一点、倒水换扶勤一点、上门服务快一点、语速动作慢一点、业务流程少一点、收费服务省一点”“六个一点”作为网点适老服务抓

手,以“巡检留心适老布置,分流留心动线合适,厅堂留心反诈意识,上门留心暖心解释,柜面留心感情真挚,送别留心慰问方式”“六个留心”再造适老服务流程,全面提升适老服务水平。

为适应老年客户的业务办理方式,首推柜台服务模式,设置8号VIP窗口为敬老爱心窗口,为老年客群提供优先办理业务的绿色通道。在每月代发工资集中时期,及时增开弹性柜台满足老年人优先办理的服务要求。

根据农行业营业网点特殊群体和适老化服务工作指引,网点坚持特事特办,急事急办原则,制定落实一系列特色服务措施。如专门成立“暖阳”适老服务团队,今年以来,市南支行营业部“暖阳”团队为25位客户进行上门服务,以实际行动和真情服务温暖客户。同时,网点积极构建和谐社区关系,结合金融知识进万家

组织开展活动,“暖阳”团队积极发挥服务意识,走访慰问社区独居老人,为老人提供心理疏导、过民俗节日、物品代购等志愿服务。还以进社区的形式为老年群体普及电信诈骗、账户安全等金融知识,切实推进金融知识进万家成效,帮助老年人守住钱袋子。

此外,市南支行加强老年客户突发事件下的服务保障。定期制定应急演练预案并组织演练,在周期性集中性业务办理时段及时弹性排班,针对老年客户容易因自身引起的身体不适而引起的突发事件,通过应急演练强化网点服务人员的救援能力和应急处置能力,能够及时开启应急预案,树立良好服务口碑。

服务优化没有终点,只有进行时,为了丰富老年客户文娱体验,持续关注老年客户金融服务需求和精神需求,网点将设计增加针对

老年客户的文娱板块,一方面设立网点专有的“夕阳放映厅”,另一方面网点在书吧处增设了老年特色模块,摆放适合老年人观看的养生、健康类杂志书籍报刊等读物。给客户更舒适的服务体验,让精神体验也成为银行服务的一部分。

同时调动青年员工和志愿者积极性,集思广益不断优化业务流程简化客户手续,将老年客户会涉及的特殊业务、复杂业务、高频业务制作老年人能够浅显易懂的业务流程,制作明白纸以便老年客户取阅。同时配套印刷适合老年人阅读的大字版宣传折页。

在今后工作中,中国农业银行青岛市南支行将持续全方位深耕老年客群金融服务工作,打造适老服务示范网点,把使命放在心头,责任扛在肩上,让更多的老年客户享受美好温馨的金融生活。

农业银行青岛市南支行 深耕老年客群金融服务工作

中国农业银行青岛市南支行在总分行党委的坚强领导下,积极响应国家政策,落实社银适老服务工作要求,建立补充多项适老关爱制度和措施,致力于打造一家经营发展有实力,服务体验有温度的银行。在适老服务示范点的建设和服务打造过程中,市南支行以营业部为重要示范点,紧抓社银合作带来的新机遇,积极探索适老服务制度措施,构建特色金融服务体系,全方位深耕老年客群金融服务工作。