



马怀龙(中)和志愿者一起包粽子送给社区老人。

## 居民身边的“解铃人”

15年来马怀龙化解3700多件居民矛盾纠纷 总结提炼出“老马调解工作法”

片警马怀龙 利民

### 自掏腰包帮换玻璃 用真情化解纠纷

在市北区兴隆路街道兴隆路社区居委会里,有一间用马怀龙命名的“会议室”——老马调解室。社区民警遇到最多的事情就是家庭、邻里之间“鸡毛蒜皮”的小矛盾小纠纷,但如果不能及时化解,就会给和谐社区带来隐患。马怀龙在下社区时,总是夹着一个小本子,认真地记录走访过程中遇到的小矛盾小纠纷,然后用心用情用力一件件化解,让邻里和家庭重归和睦,让社区充满和谐。15年来,马怀龙用心用情化解了社区居民3700多件矛盾纠纷,总结提炼出“老马调解工作法”,成了群众真心拥护的“金牌调解人”。

溢血刚去世不久,儿子在国外上学,她一个人在家情绪不太稳定,总认为有人想欺负她。于是,她在房子周围安装了一圈监控。看到自家玻璃破碎后,她每天对楼上谩骂,后来又在楼前小院子里安了4块大镜子,将刺眼的阳光折射到二楼。住在二楼的张大爷和李大妈,今年都80多岁了,两人被气得住进了医院。出院后,老人的女儿气不过,就将孟兆秋安装的镜子全给砸了。这下激怒了孟兆秋,她将监控视频进行截图,并张贴在小区内。见此情景,张大爷的女儿也报了警,认为孟兆秋侵犯了她的人权,要求公安机关依法处理。当天马怀龙分别来到两人家中进行劝解,并反反复复登门六七次,但始终没能将矛盾化解。马怀龙一看这样不行,就琢磨新的工作突破口。第二天是周末,马怀龙到附近用工市场找了两名工人,来到孟兆秋家。“孟大姐啊,你就不用愁了,我给你找两个人来把屋沿的玻璃换成新的,再把楼顶的墙皮加固一下,防止再次掉落砸碎玻璃。”孟兆秋的眉头顿时舒展了,她说:“谢谢马警官,给您添麻烦了!”

一上午的工夫,马怀龙与工人一起将损坏的玻璃换成了新的,给屋沿安装了一块钢板,这样玻璃就不会再被掉落的墙皮碰到。做好这些之后,马怀龙得知孟兆秋的公公是一名退休干部,德高望重,便请他出面帮助劝解。最终,在马怀龙的努力下,孟兆秋和张

大爷的矛盾如愿化解。事后,张大爷感慨地说:“社区有这样的好警官,想结怨也结不了,何愁社区不和谐呢!”

### 主动帮忙解决困难 用真心化解矛盾

兴隆二路居民尹素萍报警称,楼上301户家中漏水,将她家的天花板漏湿。由于双方家庭之前就存在纠纷未解决,尹素萍拿着一根钢管准备到楼上邻居家理论,幸亏110民警及时赶到进行制止,才没有酿成大祸。之后几天,楼上301户的居民于正诠故意领着孩子在家里蹦跳、唱歌,还用棍子敲打地板。尹素萍家里的老人患有高血压,被惊扰得心跳加速身体不适,孩子也无法正常学习,多次拨打110报警,派出所民警多次出警,但一直没有将两家的矛盾化解。漏水事情发生后,两家的矛盾更加激化。双方甚至找来各自的亲朋好友助阵,相互指责对方。情况危急,马怀龙立即登门做两家的矛盾化解工作,但都没有做通。之后他又联合居委会工作人员、楼长等一起做工作,从根源上化解两家的矛盾。经了解,于正诠的外孙女户口不在兴隆路派出所,孩子上学没有着落,于正诠心里一直发急。马怀龙决定以此为突破口做工作,他查阅相关落户政策,多次往返不同地区,最终将孩子的户口落到于正诠的户口上。

落户问题解决后,马怀龙又积极为孩子入学奔波。他与辖区学校联系,反复找校领导协商,顺利解决了孩子上学问题。马怀龙的不懈工作,感化了于正诠一家,主动找到马怀龙承认了自己的错误。

尹素萍的情况也比较特殊,两年前她的丈夫突然去世,给家庭带来很大的打击,从此尹素萍的性格大变。马怀龙自费找来装修工人,将尹素萍家漏水的墙壁、房顶修缮一新,并多次带着水果、食品等去看望安慰她。当了解到尹素萍只靠其一人微薄退休金支撑整个家庭生活时,马怀龙与社区相关部门一起为尹素萍申请低保,用真情打动了“倔强”的尹素萍。之后马怀龙与尹素萍一起来到301户于正诠的家中,对两家人进行面对面的调解,双方达成了谅解,互不追究,并签下了谅解书,最终化解了两家近5年的恩怨。于正诠和尹素萍握着马怀龙的手,眼含热泪激动地说:“马警官为解决我们两家的矛盾付出了太多,一心为民的大爱善举,我们真的无以回报!”

### 不厌其烦上门劝导 用耐心化解误会

马怀龙十几年如一日亲民爱民的感人事迹在岛城广泛传颂,也默默影响了他身边的人,这些人围绕在马怀龙身边,做着和马怀龙一样的事情。

在马怀龙的影响带动下,辖区社会工作者、社会爱心人士、曾经受到马怀龙帮扶的人,主动和马怀龙一起照顾辖区孤残老人、帮扶困难群众,随着队伍的逐渐壮大,马怀龙成立了“马怀龙金盾志愿服务队”。马怀龙曾经的帮扶对象徐龙已经长大成人,现正致力于帮扶残疾人家庭,为他们提供生活用品、就业岗位,使得很多残疾人能够自食其力;帮扶对象、残疾人陈洪运,每天都帮助其他困难家庭买菜、打水,在自己力所能及的范围内帮助困难群众。

目前,马怀龙金盾志愿服务队共有志愿者360余名,他们中有专业的律师团队,为困难家庭提供法律援助;有专业的医护人员团队,为生病的困难群众提供上门救助;有专业的心理咨询师,为有精神疾病、心理问题的困难群众提供心理疏导;有人民教师,可以辅助一些困难家庭的孩子;也有理发师,按期给老人理发。在志愿服务活动中,

“相信会有越来越多的爱心企业、爱心人士加入这支队伍,大家共同奉献爱心,汇集智慧力量,让困难群众感受到社会温暖。”

61岁的金泽善就是志愿服务队的一员,他与马怀龙的相识源于两个问号——这个警察为什么总是走街串户?社区的居民跟他为啥都这么熟悉?金泽善便向熟悉马怀龙的人询问原因,这才知道马怀龙是负责这片社区的民警,“从周围人口中得知了马警官的一些事迹,我是由衷地敬佩他。后来马警官组建了马怀龙金盾志愿服务队,我得知后立马加入。”金泽善告诉记者,“我当时就跟他讲,工作忙顾不及过来时一定给我打电话,我现在退休有时间,有什么我能出一份力的地方,义不容辞。”在马怀龙的影响下,越来越多的人参与到志愿服务活动中。

“相信会有越来越多的爱心企业、爱心人士加入这支队伍,大家共同奉献爱心,尽最大的努力帮助困难群众。”马怀龙告诉记者,他和志愿者们会一直将爱心传递下去。



马怀龙(右)与金盾志愿服务队队员陪居民王大爷过年。

## 评论 心中最美是枫桥

本报特约评论员 毕建奎

60年前,浙江枫桥干部群众创造了“依靠群众就地化解矛盾”的“枫桥经验”,并根据形势变化不断赋予其新的内涵。如今,“枫桥经验”已成为浙江省乃至全国平安建设、构建和谐社会的一大法宝。

马怀龙所负责的兴隆路社区,

面积约0.8平方公里,常住居民7086户,他边学习“枫桥经验”边实践摸索,在长期化解邻里矛盾的过程中形成了“枫桥经验”的马怀龙版本——“老马调解工作法”,书写了“心中最美是枫桥”的和谐诗篇。认真研读马怀龙版本的“枫桥经验”,美在“真、柔、实”三字。

真,真诚待人。马怀龙待人真诚,这是众所周知的。孟兆秋和楼上张大爷因无中生有的事情弄得唇枪舌剑,马怀龙一边反复登门做工作,一边自掏腰包找来工人,为当事人更换玻璃、安装窗户,又找来有关长辈帮助做工作,精诚所至,金石为开,两家终于都认识到了自己的不对,恩怨就此化解。这个“真”,犹如和煦的春风,吹暖了心灵、吹化了坚冰。

柔,铁骨柔情。马怀龙既当过兵,又正在从警,那真是一个铁骨铮铮的汉子,但他在群众面前的铁骨柔情却让人交口称赞。每一次化解矛盾,他都会设身处地考虑当事人的处境,既执法如山又执法似水,既法外有情又理中有法,向当事人说明事理、说透法理,更多地运用教育、协商、疏导等柔性方式调处矛盾纠纷、解决群众诉求。15年来,经马怀龙调解的各类矛盾纠纷3700余件,百分百成功化解。这个“柔”,犹如穿石的滴水,看似柔弱无力,实则久久为功。

实,小事实办。马怀龙在调解群众矛盾过程中,既看其表更看其里,从当事人情绪被激发的脆弱点入手解决问题,为当事人办实事做好事,矛盾自然化解。尹大姐和楼上于大爷本就有旧怨,由于漏水事件又添新恨。马怀龙在调解两家矛盾时,了解到于大爷的外孙女因户口问题导致上学没有着落,于大爷着急,引发情绪。马怀龙通过查阅落户政策、多次往返不同地区,解决了孩子落户问题,使孩子顺利入学;了解到尹大姐一家只靠其一人微薄退休金支撑全家生活,马怀龙与社区工作人员一起为她申请低保。双方都从马警官办理的好事实事中受到了感化,主动握手言和,5年恩怨就此一笔勾销。这个“实”,犹如灭火器喷向起火点的干粉,找准点位用实劲、掐灭源头火自熄。

“你站在桥上看风景,看风景的人在楼上看你。明月装饰了你的窗子,你装饰了别人的梦。”这也是马怀龙“心中最美是枫桥”诗句中应有的意境吧!