

紧邻虹桥交通枢纽的投资发展首选之地

地址：上海市青浦区徐泾镇徐盈路275号 邮编：201702

徐泾镇迳庵村欢迎您来投资创业

专线垂询：021-59764823

“大家都是老乡，有话可以好好说嘛！”

华亭镇：外来“老娘舅”一口乡音解纠纷

随着越来越多的来沪人员参与到上海的建设发展之中，与之而来的工伤、保险、侵权等纠纷在来沪人员中时有发生。为了解决这些矛盾，2009年9月，嘉定区华亭镇吸纳了一批来沪人员调解志愿者，探索成立了“以外调外”民间调解志愿者组织，摸索出一条基层矛盾纠纷特色化调解的新路子。近三年来，这批外来“老娘舅”已成功化解矛盾纠纷359起，涉及赔偿金额598.3万元。

□通讯员 汤利强

“同乡之间乡音一出，就好说话。”华亭镇司法部门工作人员说。有了同乡充当调解员，就拥有了与来沪人员在语言沟通和感情沟通上的优势，在调处纠纷时给人以亲切感，容易赢得当事人的信任。

去年8月的一个深夜，连俊村的一对安徽籍夫妻因丈夫酗酒而引

发争吵，惊动了不少邻里。有些热心的本地邻居想从旁调解，却苦于听不懂他们的方言而无从入手。同为安徽人的志愿调解员小张得知后，立即上门探查情况。一听到小张浓浓的乡音，这对夫妻吵架的声调顿时减轻了。经过一番家乡话的开导调解，这对夫妻的火气渐渐平息了下来，丈夫当即给妻子道歉，赢得了妻子的谅解，一场家庭“大

战”就此偃旗息鼓。

长着一张憨厚脸庞的小张从老家安徽到上海时间不长，担任志愿调解员却已有3年了。作为华亭第一批“以外调外”民间调解志愿者的成员，他感慨良多：“人心都是肉长的，有些事儿，光占个理字有时还不行，得靠‘婆婆嘴’、‘妈妈腿’。”

与小张同住连俊村的小孙将租

赁的农业用地私自移作他用，还违章搭建房屋，村委在多次劝告制止无效后采取了断电断水的措施。这下小孙急了，找了不少亲朋好友上门把村委围了个水泄不通，要讨个“说法”。无奈之下，村委会请来小张来当“老娘舅”。“大家都是老乡，有话可以好好说嘛！”小张一出现，原本怒气冲冲的小孙看到同乡后态度就缓和了下来。在安抚小

孙的情绪后，小张实事求是地一一指出其违法之处。“老哥您说的在理，我这就把那块地儿的东西清空。”经过多次耐心劝解和教育引导，小孙终于意识到自身行为的不足，最终答应清空场地、拆除违章建筑，并写下了承诺书。很快，那块农业用地又重新恢复了原貌。

对于现有的“以外调外”调解员来说，群众基础有了，相关的专业素质也必须具备。为此，华亭镇定期对调解员们进行《人民调解法》、《婚姻法》、《继承法》、《土地承包法》等法律法规的培训讲座，以提高他们的常用法律知识运用能力和调解协议书的制作能力。

民间文艺宣传队走出村宅展风采

□通讯员 李爱兰 摄影报道

本报讯 前面舞长龙，后面挑花灯，随后两只荡湖船，最后3只蚌壳精，长长的行进队伍有几十米。这就是闵行区浦江镇近浦村民间文艺宣传队充满原汁原味乡土特色的表演场景。

12年前，有祖传手艺的竹匠李德川师傅接受李操队长陆茗芳邀请，用毛竹劈篾扎成一条活灵活现的龙，于是，近浦村第一支女子舞龙队产生了。此后的12年间，这支队伍的规模不断壮大。其间，队员们自筹资金，自己动手制作各种道具。李师傅用他精湛的竹艺扎了十对花篮和十对花灯。随后，李师傅又逐步教大家扎了两只荡湖船和3只蚌壳精，2010年后，又添了一顶花轿和8只大头娃娃。

自从有了民间文艺演出队，建镇十周年的庆典，召楼旅游镇的开张庆典，每年端午节的龙文化活动等，总会有近浦村的民间文艺演出队的身影。近浦村的民间文艺宣传队多次参加了区、镇级的展示和演出，日前，花篮和花灯节目还参加了在松江影视基地的纪录片拍摄。

队员们表示，他们一定会不断推陈出新，让这一民间表演形式不断延续下去，同时把老年人的文体活动搞得更加丰富多彩。



■队员们用小扁担挑起装满绢花的枣红色花篮，行走时花篮一颤一颤的，煞是好看。

真情化作夕阳红 愿将寸心报余晖

——记宝山区顾村镇敬老院院长王敏娟

2009年4月21日，46岁的王敏娟经组织安排，调到宝山区顾村镇敬老院工作。面对陈旧的院舍和尚欠规范的员工队伍，以及大都生活不能自理的老人，王敏娟犹豫过，畏难过，思想上也激烈的斗争过，但她还是勇敢地挑起了这副担子。党支部书记、院长一肩挑，王敏娟在为老服务这个平凡的工作岗位上，兢兢业业、任劳任怨，始终保持昂扬的工作激情，提高服务和管理水平。在她上任短短的8个月时间里，敬老院就顺利通过市级考评验收，被评为上海市星级达标敬老院。2011年和2012年，她先后被顾村镇党委和中共宝山区委评为区、镇两级创先争优优秀共产党员。三年多来，天天上班的王敏娟牺牲了200多个休息日，换来了50多面锦旗和数不清的表扬信。

新官上任三把火，强化管理服务优

“要么不做，做了就一定要做好这个敬老

院院长”。原先，顾村敬老院由于各种规章制度都不健全，是宝山区唯一一个不达标的镇一级敬老院。王敏娟上任后，对行业达标52项指标心里没底，但她一贯要强的性格和雷厉风行的工作作风，让她迎着困难上，并对自已立下“军令状”——年内一定要实现行业达标。

俗话说：新官上任三把火。王敏娟也来了“三把火”：“第一把火”是抓内部整顿。到任后组织的第一次员工大会上，她在上面讲话，下面开小差讲话的声音甚至盖过了她的发言。对此，王敏娟没有发火，更没有指责，因为员工们散惯了，一下子收心是不可能的。于是她提议，全体员工唱“团结就是力量”她自己领唱。唱上两遍以后，王敏娟当场宣布了她进敬老院后的第一条新规定：从下个月开始食堂工作人员的营养补贴一律取消。困扰敬老院几年的顽症，严重影响和挫伤护理人员积极性的不合理制度，就在王敏娟上任的第二个月就迎刃而解。在每月一次的老人大会上，会场秩序同样糟糕，王敏娟同样采取唱歌的办法。几次唱下来，一些爱说话的老人连声说：“以后开会我们不开小差了，唱歌是否能免了？”王敏娟笑着点点头。如今走进顾村敬老院，不管开什么会，会场安静，秩序井然。

“第二把火”是外出参观取经。首先向退休的老院长请教，拜他们为师，不懂的地方认真请教，逢年过节，把两任老院长请过来，坐在一起，从说笑当中了解到了敬老院的昨天和今天。其次是走出去取经，它山之石可以攻玉。王敏娟还带领敬老院的骨干人员来到兄弟敬老院参观取经，学习人家先进的管理方法。

“第三把火”是抓民主监督。敬老院食堂伙食一直是热点问题。王敏娟策划成立了敬老院伙食管理委员会和老人代表民主监督管理委员会。伙食管理委员会由食堂工作人员、财务会计人员、护理人员、老人代表四方面组成。由他们一起对老人的生活、饮食进行摸底调查，由专人到市场购买老人喜欢吃的食品，公开每周菜谱，做到菜谱天天换，荤素搭配有营养，尽量让老人们满意。从165名老人中通过民主选举，推选10名威信高、肯办事的老人组成民主监督管理委员会成员，参与敬老院内部监督与管理；对全体员工进行考评，以提高服务管理水平。在王敏娟的努力下，顾村敬老院顺利通过验收，达标标准为优。

“职工的知心人，老人的贴心人”

王敏娟始终把“做事先做人，万事勤为先”作为自己的座右铭。她把敬老院每一位老人都当成自己的父母，以自己的勤奋赢得老人们的信赖。为了改进敬老院服务工作，她除了定期召开工作人员例会外，还每月召开一次老人代表会议，听取老人对敬老院工作的意见和建议，解决老人们反映的热点难点问题。

两年来，王敏娟工作果敢，以身作则，也赢得了员工们的信赖，她也成了员工们的知心人，员工们有事跟她讲，有话跟她说，有困难一起担当，每一名员工在各自的岗位上尽心尽力，力求让老人们满意、让家属满意。

王敏娟从任职的第一天起，就意识到，每一个在院的老人就是一个家庭对敬老院的殷切托付，敬老院工作无小事，必须从每一件小

事抓起，敬老院的安全管理十分重要，对于每一个细小的安全隐患，都要做到防微杜渐。每天，王敏娟与安全组长带队在老人临睡前，逐一去每个房间巡视，仔细检查电源插头、烟头等可能引起的安全隐患。夜间，她还安排值班人员每隔两个小时巡逻一次。

只要有利于敬老院和老人的事情，王敏娟都要努力去争取。去年3月敬老院扩建，原先的设计方案中没有电梯。王敏娟按照敬老院的实际情况，平时住在二、三楼的许多老人都有用轮椅的习惯，以往工作人员抬着轮椅和老人下楼，既麻烦又吃力。在与工程人员商量时，对方说工程合同上面没有这款项目。王敏娟不甘心，找镇领导汇报，反复说明安装电梯的必要性，最终安装上了电梯。如今扩建后的顾村敬老院建筑面积达5200平方米，核定床位203只，入住老人165人，生活设施一应俱全。今年夏天，王敏娟又申请2万余元，购置了8只浴椅，老人们可以坐着洗澡，既减轻了工作人员的劳动强度，又特别受老年人的欢迎。

细心的王敏娟了解到在院的部分老人因为失去老伴后孤独苦闷，部分老人因为子女工作繁忙不能时常看望而郁郁寡欢，也有部分老人因为性格内向不愿与他人交流交往，这使她意识到，硬性的制度管理固然重要，而让老人的精神愉悦同样重要。于是，王敏娟安排专人负责每日早晨组织老年人做早操、唱歌、游戏，她的身影经常出现在健身房、棋牌室、阅览室，与老人们唠家常，并邀请社区义工和学生来院与老人谈心聊天，请社区医务人员为老人每年体检，联系社区文艺团队来院慰问演出等，极大地丰富了老年人的精神文化生活。

“愿将寸心报余晖，真情化作夕阳红”。看着老人们布满皱纹的脸上泛起孩子般纯真的笑容，王敏娟的心里油然而生一种幸福的成就感。

通讯员 朱祖妮



■与老人聊天谈心，是王敏娟每天必做之事。