

# 调解工作只有起点，没有终点

## 东大洋社区调解委员会主任王泽耀，35年调解纠纷三千余件

□半岛全媒体记者 葛梦杰

今年63岁的王泽耀是红岛街道东大洋社区党委委员、调解委员会主任，自1987年开始从事社区服务工作。三十五年里，在这个平凡的工作岗位上，他从风华正茂“熬”到了两鬓斑白，尽职尽责为社区建设发展添砖加瓦；每天走街串巷，摸排矛盾，化纷止争，这些年经他手成功调解的纠纷有三千余件，是社区居民当之无愧的“知心人”。“居民事无小事，作为一名基层人民调解员，就要勤于了解社情民意，乐于为居民服务奉献，这样才能更好地化解矛盾，维护社区和谐稳定，得到居民的认可。”王泽耀说。

王泽耀是一名退伍军人，部队生活塑造了他耿直公正的秉性，养成了他雷厉风行的做事风格，在社区里颇有威望，这也为他能在社区做好工作打下了坚实的基础。退伍后，他像社区多数居民一样下海捕鱼，过了一段艰苦的渔民生活，那时候的他，从没想过会与人民调解工作产生交集，直到社区干部上门做工作，要他挑起调解主任的担子。“我脾气比较直，感觉自己做不了调解工作，怕给社区添麻烦，所以拒绝了很多次，但是社区多次上门做工作，所以我就抱着试试看的态度答应了。那时候想着我先干着，等社区有了合适的人选，我立马走人。谁知，这一干，就是三十三年。”王泽耀说。

调解工作总是面对一些家长里短，这对王泽耀来说是巨大的困难。而且那时他掌握的法律知识并不多，



王泽耀（右）研究制定了调解措施，让矛盾纠纷第一时间得到化解。

调处纠纷遇到法律问题也时常无从下手。很长一段时间，他一直不能进入角色，他常常感叹自己退伍这么多年了，没想到又当了回“新兵”。但他不是一个轻言放弃的人，要做就要做到最好。他开始利用点滴时间自学法律和调解技巧，每次调解主任培训或街道司法所到社区调解复杂纠纷时，他总是认真记录，遇到不明白的便虚心请教。平日里，他便从实践中积累经验，慢慢的，生活中所用到的法律知识他都能熟练掌握。

社区纠纷多是邻里纠纷和家庭矛盾。俗话说，“清官难断家务事”，但王泽耀偏偏就善断这些外人看起来很难“缠”的家务事，经他手调解的纠纷几乎都能得到很好的解决。夏日阴雨天气频发，一次，居民于某与邻居王某因排水问题发生了口头争吵，并且愈演愈烈，两人都拿着铁锹准备动武。得知消息后，王泽耀立即赶到现场，看到两人挥舞着铁锹，他不顾危险挺身夺下来，随后将两人拉开。在问明情况后，他首先对双方的这种行为进行了严肃

的批评教育，然后苦口婆心地对双方进行了劝解，从双方的角度上思考问题，以邻里情打动人感化人，最终消除了两人心头上的怨气。在两人握手言和后，王泽耀又帮助协调社区，解决了他们两家的排水道问题。“好在能够及时为他们调解矛盾，解决了问题，有时候调解员就像‘救火员’，动作必须快，慢一分钟，事态就可能恶化。”王泽耀总结道。

为了能快速掌握社区矛盾纠纷动态，王泽耀还研究制定了很多措施。东大洋社区共有1100户居民，总人口近4000人，渔船200多条，滩涂养殖联合体30余个，是一个以渔业为主、渔农及海产养殖加工相结合的沿海社区。为更方便地排查和发现各类纠纷隐患，王泽耀把全社区划成七个片，建立起96个调解小组，推选出96名纠纷信息员，形成社区“调委会—调解片—调解小组—纠纷信息员”四级调解网络，大大提高了对矛盾纠纷的预测、控制和调处能力。他还组织成立了普法队伍，常年利用广播、宣传栏等多种方式宣传普及法律，为居民发放普法书籍，提高居民依法办事的意识。

调解员的工作繁忙，还经常受冤枉气，但王泽耀从不在乎。现在，他自己的手机和家里的电话是“公开电话”，社区居民都知道，每当接到纠纷信息，他就像接了“命令”，不管在忙什么，骑了摩托车就走。“人民调解工作只有起点，没有终点，在这条漫漫长路上，我会继续热心帮助居民解决实际困难，当好社区居民的知心人。”王泽耀说。

# 与乡医结缘，坚守奉献十余载

## 宿流社区卫生室医生吕良梁守护好每位居民的健康

□半岛全媒体记者 黄冬梅

拎着一个医药箱，穿着一件白大褂，奔走在村头巷口，或是上门随访做检查，在红岛街道宿流社区居民经常可以看见这样一个身影。那是吕良梁，一位扎根基层的乡村医生，今年48岁，在卫生室从医十余年来他用精湛的医术，为身患疾病的乡亲们除去病痛，送去温暖。“这里是我的家乡，当年得知卫生室需要医务人员，我就毫不犹豫地回来了，在我看来，能用自己所学为乡亲们带去一点帮助，是一件幸福、自豪的事情。”

很多人第一眼见到吕良梁，会发现他不像印象中的医生一样不苟言笑，而是脸上始终堆着淳朴的笑容。每天早上7点半，吕良梁就到岗了，做好准备工作后8点正式开始接诊，社区总人口4000余人，每天因为大大小小的疾病来找他治疗的人不少，通常一忙就是一上午，水都没有时间喝上一口。和居民打交道时间久了，谁家的老人卧病在床，谁家的大爷大妈有高血压，谁家的孩子何时接种疫苗，吕良梁的心里都有一本账。

除了每天在卫生室接诊、给患者拿药，上门进行慢病随访也是吕良梁工作的常态。“我们社区患有高血压、糖尿病等慢性疾病的居民近800人，每个季度都要随访检查一次。”每到随访工作期间，为了不耽误居民们的时间，吕良梁和同事们一起，每天早晨六点半就开门开始为慢病患者查体，这项工作每个季度一干就是一个半月。“针对行动不便的群



面对每一位来就诊的居民，吕良梁都十分有耐心。

体，我们会及时登记，提供上门服务，健康路上争取不落下一个人。”

除此之外，每年为60岁以上老年人免费健康查体，也是吕良梁的一项重点工作，他需要根据每个老人的查体结果，及时提出一些治疗、饮食建议。一次查体结束后，吕良梁发现一位老人的血压很高，就让他赶紧服用降压药控制血压，不料老人很固执，一直声称这是小问题，自己身体没事。“高血压是冠心病、脑卒中

等重疾的重要危险因素，如果不及时控制，后果很严重。”吕良梁一次次苦口婆心的劝告，老人都没有听进心里，不愿轻易放弃的他，又找到老人的家人一起做思想工作，最后老人终于松口，愿意好好配合医嘱吃药。

在基层卫生室，夜间居民突发疾病前来问诊是经常有的事，但无论是寒冬还是酷暑，下雪还是下雨，吕良梁总是随叫随到。“我的电话号码一直都是公开

的，不少居民还有我的微信，目的是为了在他们有需要的时候，能够第一时间找到我。”从医这些年，吕良梁已经习惯了接到居民电话随时出诊，有时候一个晚上能出诊数次，一整夜都睡不好觉。“年三十遇到特殊急诊也得去，人命关天，虽然每天都很辛苦，但看到病人在她的治疗下能恢复健康她就特别欣慰和满足”。

新冠肺炎疫情发生后，为帮助社区解决防疫消毒问题，吕良梁背起喷雾器对重点区域进行全覆盖消毒，为解决社区防疫物资缺乏的情况，他除了自己购买一些口罩、防护服、手套等物资用于社区疫情防控，还与社区两委一起发动爱心人士捐助消毒酒精和84消毒液，一部分用于公共场所消毒，一部分分发到居民手里。“2021年开始，我和同事轮流到高速路口值守，给过路的车主测温、查看健康码等，一站就是一天。”不轮值的时候，吕良梁又早早来到卫生室，用他的话来说，防疫和看病都不能耽搁，必须同时兼顾好。

工作之余，吕良梁最大的爱好就是看书，在他的办公桌、书架以及床头柜都堆满了中外的各种医学书籍，多年来他一直保持着与时俱进的学习态度。“我的工作比较特殊，不能有一次出错，医生如果失误一次将失去以往累积的所有信任，医术的进步可以帮助乡亲们更好地治疗疾病，所以我要学习，也爱学习。”为了守护好社区居民的健康，吕良梁坦言会一直在乡医这条路上坚定地走下去。