



以实打实的服务为民解忧

——记包头市石拐区大德恒街道花舞人间社区党支部书记高晶

本报记者●郭星宇

在包头市石拐区的亿和嘉园、颐康新城、兴石达、恒大麓山庄园、山水庄园5个小区，有一位居民公认的“大管家”——她用情、用勤、用心化解开发商与业主、业主与业主、业主与物业公司之间的矛盾纠纷，以高质量服务将“听民声、知民情、聚民力、汇民智、解民忧、暖民心”的理念落到实处，把社区打造成“事事有回应、件件有着落”的温馨家园，成为居民幸福生活的坚实依托。她，就是包头市石拐区大德恒街道花舞人间社区党支部书记高晶。

多元调解 构建和谐生态圈

2021年，高晶到花舞人间社区任职。工作中，她从解决婚姻家庭纠纷入手，不断积累经验，总结出“耐心倾听、理性疏导、找准症结”的工作原则，并结合当地婚俗文化，创新推出“3步调解法”——“先稳住情绪、再理清矛盾、后寻求共识”。这一方法成为化解家庭矛盾纠纷的“金钥匙”。

高晶这样诠释该方法的内涵：先稳住当事人情绪，用共情让夫妻双方从“对立”转向“倾诉”；再理清矛盾，像剥洋葱般层层梳理问题症结；后寻求共识，在相互理解中找到平衡点。这套方法，让许多夫妻从剑拔弩张的对立转向心平气和的交流，使双方矛盾得以化解。

采访中，高晶向记者讲述了一个案例：家住亿和嘉园小区的一对夫妻结婚7年，因丈夫长期在外打工，夫妻俩聚少离多，婆媳关系紧张，怨念不断累积，最终妻子提出离婚。调解过程中，夫妻俩一见面就吵得不可开交，高晶便将他们安排在不同房间，待双方情绪平复后，再分别与他们谈心。随着话题深入，妻子紧绷的神经渐渐松弛下来，道出了自己在家中孤立无援的处境；丈夫则表示自己工作压力大，不知道该如何平衡家庭与工作之间的矛盾。

了解详细情况后，高晶让夫妻二人坐在一起，引导他们换位思考，敞开心扉向对方倾诉内心苦闷与所思所想，并帮助他们制定沟通计划，还推荐了改善婆媳关系的方法。最终，夫妻俩消除隔阂、重归于好。

随着一起起矛盾纠纷被成功化解，高晶的口碑在社区不胫而走。2023年4月，在石拐区司法局、大德恒街道的支持下，花舞人间社区成立了以高晶名字命名的“晶晶解忧调解室”。

调解室成立后，高晶经常主动走访社区：在居民家的客厅里，成功调解了因遗产分配僵持半年的兄弟矛盾；在小区凉亭下，化解了持续数月的邻里噪音纠纷；在网格微信群里，连夜疏导因物业费收缴导致的对立情绪……截至目前，“晶晶解忧调解室”累计介入家庭纠纷、邻里矛盾、物业争议、经济纠纷等177起，调解成功率超98%。

攻坚克难 筑牢民生保障网

对于高晶来说，化解家庭纠纷、调处邻里矛盾早已得心应手。面对情况更复杂、涉及面更广的群体性矛盾时，她同样能够沉着应对，在纷繁复杂的问题中理清头绪，并找准症结、对症下药。

不久前，由于兴石达小区开发商资金链断裂，小区道路未硬化、未安装路灯、监控、燃气管道和直饮水设备，也没有电动车充电车棚，整个小区仅开放了一个东门出入口，居民乘坐公交车需绕行20分钟才能到达站点，最关键的是不动产权证迟迟不能办理。一系列问题让小区居民生活陷入困境，入住居民怨声四起、多次上访。

如何妥善解决小区难题，保障居民应有权益、恢复正常生活秩序，成为高晶面临的最大难题。为此，她开启了一场攻坚之旅。

按照石拐区政府部

署，高晶迅速启动调解工作。在带领社区工作人员入户走访时，面对居民的不信任，她及时调整工作思路、细致梳理情况，与居民代表张先生深入沟通，详细介绍解决小区建设问题的工作思路，并表示只有团结一心、群策群力，采取“政府帮助一些、社会捐助一些、居民筹集一些”的方式，才能真正解决问题。

在居民代表认可这一工作思路后，高晶再次带领社区工作人员入户走访、逐户讲解，最终做通了居民的思想工作。居民思想统一后，高晶立即着手梳理建设清单、制定解决方案，多次前往相关部门汇报情况、争取支持。

一套共建“组合拳”下来，居民看到小区建设项目一项项落地、一件件解决，建设家

园的热情也被激发出来，主动出资出力投入小区建设。如今的兴石达小区，燃气已开通、道路已硬化、路灯已点亮、监控已投入使用、直饮水设备已配齐，出行更加便利、活动场地和设施一应俱全，居民们也顺利地拿到了不动产权证。

兴石达小区的一系列问题妥善解决后，看着居民们脸上洋溢着笑容、开启幸福新生活，高晶由衷地感到欣慰。



工作中的高晶



拓展职能 打造服务新范式

成功破解兴石达小区困局后，高晶对自己提出了更高要求。为补齐工作短板，她利用业余时间刻苦学习社工知识，不断提升专业能力。取得中级社会工作师资格后，她又投入到高级社会工作师备考中。

随着专业知识不断丰富，高晶的工作思路进一步拓宽。她不断拓展“晶晶解忧调解室”功能，着力打造“解忧杂货铺”新阵地，推动“晶晶语声茶话室”主题活动常态化开展，让老年人、残疾人、妇女、儿童等特殊群体在这儿找到归属感。

在这里，独居的王奶奶讲起年轻时的故事；经历婚变的刘女士哭诉后坦言“心里亮堂了不少”……如今，调解室已成为社区

微治理的“毛细血管”，充分发挥着调解邻里纠纷、化解社会矛盾的作用。

同时，高晶把组织开展“家门口的普法活动”作为重要抓手，全力织密基层治理网格——在社区广场，幽默的情景剧将《中华人民共和国民法典》中有关婚姻家庭的条款演绎得生动鲜活；在老年活动中心，反诈防骗快板宣讲让老人们听得津津有味；在学校门口，向家长发放家庭教育促进法漫画手册，让法律条文从书本里“走出来”，变成群众生活中的“防身术”。

依托社区新时代文明实践站和妇联阵地，高晶组织开展了“平安家庭”“文明新风户”“遵纪守法户”选树活动。张阿姨的

“家庭议事簿”、李大哥的邻里矛盾调解“金点子”，成为社区宣传栏里的鲜活案例……春风化雨的正向引导，让辖区居民的和谐意识与共建热情日益高涨，越来越多的人从“旁观者”变成“参与者”。

多年来，高晶始终坚守“说情、说理、守伦理”的准则，用居民听得懂的语言释法析理，以设身处地的同理心消融对立情绪，让矛盾纠纷在潜移默化中得以化解。谈到未来的工作计划，她表示，今后将持续发挥“晶晶解忧调解室”作用，不断强化矛盾调解“第一道防线”、信访维稳“中转站”、治安防范“瞭望哨”三项职能，努力让平安和谐的种子在社区每一个角落生根发芽。