



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里找到归属感。

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。