



市南区宁国一路28号甲有一间约20平方米的办公室,摆了6张桌子,桌上整齐摆放着调解台账以及与调解相关的书籍,2台电脑,墙上贴有“和解万家事 和美天山情”等标识,这基本就是市南区金门路街道天山社区人民调解委员会的全部“家当”。

就是这个不起眼的“小”调委会,却是社区居民心中的“定海神针”。同时,这个调委会还顶着一项“国字号”奖项光圈——日前,司法部对299个全国模范人民调解委员会进行表彰,天山社区人民调解委员会榜上有名。短短几年内,把有居民21700余人、纠纷不断的“问题”社区变成和美社区,这个调委会究竟是怎样做到的?找到答案,也便找到了他们登上“国字号”荣誉榜的“秘籍”。



天山社区调委会成员李晓晓、周振生、张果清、范爱玲(从左至右)一起讨论老楼装电梯纠纷解决方法。
张琰 摄

社工、民警、律师、心理咨询师、热心大姨组成“最强战队”,斩获这项全市唯一“国字号”荣誉 捡拾社区的“鸡毛蒜皮” 这个调委会有办法

人物1 范爱玲 一名标准的热心肠青岛大姨

每天7时许,社区居民、楼长范爱玲总要揣上三个单元门的钥匙把整栋楼巡查一遍,确认无异常才放心。范爱玲住在老式居民楼内,楼高7层没有电梯,上下楼全凭一双腿。巡查完毕,回家匆匆吃几口饭后,范爱玲会早早赶到调委会,退休十余年、已经69岁的她自5月起又开启了“坐班”的日子,成为社区调委会的一名专职调解员。

范爱玲是小区里出了名的热心肠,人缘好,处事公正威望高,这也是天山社区居委会主任、调委会主任张果清邀她加入调委会的主要原因。范爱玲是调解员中年龄最长的一位,但从不以老自居,每天认真整理调解台账,接待有调解需求的居民。有时还“主动出击”,走进各小区了解居民是否有调解需求。

采访中,老人多次提到自己文化程度不高、能力有限。但记者了解到,上岗后,她参与调解的纠纷都画下圆满句点。问及调解“秘籍”,老人分享了自己刚灭的“一场火”:9月底,社区一对70多岁的夫妻专门来找范爱玲评理。妻子指责丈夫对自己冷漠,隔三差五不着家,怀疑他出轨,要离婚。丈夫则认为妻子胡搅蛮缠。“大哥,我得先批评你。大姐这么做是因为她在意你、看重你啊,你怎么不领情呢?”范爱玲一句话让老两口心里都熨帖不少。然后,范爱玲以同龄人的身份,分享了夫妻相处之道以及自家的情况。“你说的句句在理,我们听你的。”范爱玲苦口婆心劝了几个小时后,来时吵红脸的老两口乐呵呵地回家了。范爱玲感慨地说:“我也没什么调解秘籍,就是拿居民的事当自己的事办,多站在别人的角度想问题,把心摆正了,调解就有说服力吧。”

人物2 周振生 一名“问题解决不完”的片警

2021年,周振生从珠海路派出所调至天山社区,并加入调委会。作为一名工作经验丰富的老民警,周振生堪称调解高手,但刚到社区没多久,某小区的刘女士(化名)就给他来了个“下马威”。

“刘大姨跟我反映,楼上邻居制造噪音,影响她休息,我赶紧去落实情况。”周振生调查发现,楼上邻居常年不在家,他又认真了解了刘女士的情况,得知她已经82岁,有时思维不清,还有幻听等问题,且是独居,儿女很忙,休息日才能来照顾她。周

振生如实向老人介绍调查情况,脾气犟的老人不听也不信。周振生没有就此搁置此事,而是想方设法打消老人的疑虑:他在楼上门缝里夹了张纸条,隔几天后再领老人去看,纸条还在,以此证明,邻居家没人。问题解决了,刘女士也认准了周振生这个调解员。“邻居弄坏了我的油烟机”“楼上又有噪音了”……刘女士一遇到“问题”就找周振生,“问题”好像总也“解决不完”。

“刘大姨年龄跟我母亲一样,于情于理,咱不能不管她。”周振生说,跟刘大姨打过几次交道后,他发现其实她不是真来反映问题,更想找人说说,她真正需要的是倾诉和慰藉。周振生认为,一名合格的调解员不能只看到纠纷的表象,更要看清问题的根源。于是,只要碰到刘女士来反映“问题”,周振生总是耐心陪她聊一会,宽慰一番,老人就高高兴兴回家了。习惯了不停帮刘女士“解决问题”,假如她长时间不来调委会,周振生反而“不习惯”。“8月,老人半个月没来找我。我不放心,打了她女儿的电话。”得知老人是去做白内障手术,周振生悬着的心才放下。

亮点 组建调解“最强战队”

“我们天山社区占地1.07平方公里,有177栋楼,近8000户,居民人数21700多人。”回忆调委会建立前的社区景象,张果清还能想起当初“头大”的感受。在主城区,从体量来看,天山社区是名副其实的“超级社区”,社区面积大、人数多、人员构成复杂,往往意味着矛盾纠纷也多。曾经有些居民因鸡毛蒜皮的小事就闹得不可开交,还有多起邻里纠纷引来媒体采访。

2001年,社区正式成立调委会。彼时,张果清和同事们就意识到,要真正发挥调委会的作用,实实在在为居民化解矛盾、消除纷争,促进社区和谐,调委会就不能只是个挂名的空架子。要真正为群众打通便捷有效的解纷渠道,调解员是关键。为此,社区广纳民意、选贤任能,组建起调解“最强战队”。打开调解员名单,里面既有张丽霞、李晓晓这样对社区情况如数家珍的居委会工作人员,也有周振生这样擅长维护治安秩序的老民警,既有热心大姨范爱玲,还有能提供法律援助的律师王松雷,以及专业心理咨询师刘静。

除了这些主力,调委会还针对辖区内较为常见的物管矛盾、邻里纠纷、家事纠纷设立了3个调解小组,每个小组的3名成员也是精挑细选的,比如物管矛盾调解小组的侯淑清,虽然是00后,但是警

校科班出身,熟悉法律知识;比如邻里纠纷调解小组的邓俊刚,是扎根社区多年的片警;再比如婚姻家庭调解小组的芦蕩娟,自家婆媳关系处理得堪称社区典范。此外,调委会还专门建立了调解人才库,市南区人民法院高级法官,市南区域建局、市南区信访局工作人员,泰能燃气、电力公司、供水公司工作人员,物业工作人员等都被纳入其中。

创新 开发小程序提供“点单”服务

“最强战队”日益充实,调解愈发专业,天山社区调委会从事关居民切身利益的切口介入,从居民反映最突出的问题着手,织密凝聚多方、协同联动、接力服务的调解网。调解中,调解员们不仅讲理,更讲情,真正“与群众坐在一条板凳上”。在宁国二路15号院,曾有两家个体经营户承租车库,占用停车资源,干扰居民生活,居民想让其搬离。调委会考虑到居民的诉求和经营者的谋生所需,召集网格员、书记、楼长、居民代表召开议事会议,多方奔走,在社区找到了合适的网点房,解决了经营户迁出的问题;又制定楼院改造方案,引进智慧停车系统,居民们专门给调委会送来一面锦旗。

自调委会成立以来,社区纠纷下降近8成,一个“小小”的社区调委会已然做到了既“有人”又“有为”,但在调解员们看来,这还不够。“近些年,社区矛盾明显转变,邻里纠纷大量减少,加装电梯等问题凸显出来。所以,调解也要与时俱进。”平均年龄近40岁的调解员们,还想“跑得更快一点”。

除了调解员通过治安巡查、网格入户走访等方式排查收集社情民意,去年社区还开发了“和美天山”小程序,居民发现问题,打开小程序可随时上传,足不出户在线求助,小程序让居民成为“信息员”“排查员”,线上、线下联动实现辖区全覆盖,及时捕捉、预判苗头隐患,将矛盾调处工作关口前移,有效减少矛盾。此外,居民们还能享受“点单”服务。通过小程序或直接联系调委会,就能指定调解员参与调解。2021年至今,调委会共调解各类纠纷504件。

日复一日捡拾着社区的“鸡毛蒜皮”,调委会的工作琐碎繁杂,调解员们也会受委屈、被误解,但在张果清和同伴们看来,通过他们的努力,能让居民信任、依靠、支持社区,有话愿跟社区讲,有事愿找社区商量,有矛盾愿找社区调解,他们付出的一切努力都值得。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 张琰