

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、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，回家匆匆吃了几口饭后，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，更想找人说说话，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；再比如婚姻家事调解小组的芦蔼娟，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，市南区城建局、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入口介入，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，占用停车位资源，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