

用耐心、细心和爱心 化解居民生活中的纠纷

“建安心语”工作室受到居民一致好评



■纠纷调解“亲友团”。



■社区工作人员接待来访居民。

□文/图 本报记者 方小北

家家有本难念的经！一家人也难免有勺子碰锅沿起争执的时候。年逾八旬的鲍奶奶多次到石家庄市建安路社区居委会哭诉，请工作人员帮忙调解女儿赡养自己的事。建安路社区“建安心语”工作室调解员认真听取当事人陈述的事实、理由和诉求，经过坚持不懈地调解，困扰鲍奶奶多年的家庭矛盾最终烟消云散。

建立“建安心语”工作室

建安路社区位于中心城区，面积0.3平方公里，辖1个小区，人口数约1万人，人口密度较大，按人口结构比例属于老龄化社区。近年来，随着基础设施老化和人口老龄化进一步加剧，设施维修、物业纠纷、邻里矛盾等方面的问题日渐增多，老龄服务压力逐渐增大。居民对社区综合服务的时效性、便捷性、专业性、覆盖面等提出了越来越高的要求。2021年3月，建安路社区党委以网格化管理服务为切入点，创新打造建立了“建安心语”工作室，组建了纠纷调解“亲友团”，调解居民矛盾纠纷。工作室广泛吸纳心理专家、老党员、网格员、律师、社区民警以及热心公益事业的志愿者二十多人，以多种形式，与前来反映矛盾的居民面对面沟通交流，运用心理咨询、法治宣讲、个案析理等方法，形成多元化矛盾纠纷调解机制，全面提升社区综合服务能力，调解社区居民矛盾，受到居民的一致好评。

记者昨天来到建安路社区。“建安心语”工作室是一间独立的房间，一张小小的圆桌，三个沙发围在一起，可以拉近交谈者的距离，能在这个私密的空间里敞开心扉。为了更好地关心未成年人，社区还特别邀请心理专家加入亲友团，多次调解未成年人与家庭的矛盾。

润物无声化矛盾

鲍奶奶的问题就是“建安心语”工作室帮助居民解开心结的典型例子之一。鲍奶奶来到居委会，请工作人员帮忙调解和女儿的矛盾。经过初步了解情况后，社区书记吴妍就迅速发动亲友团的志愿者们分头劝导，耐心倾听矛盾双方的诉说。调解

员张晓梅将调解的过程娓娓道来：“老太太就只有一个女儿，也不是不管她，女儿也是60多岁的人了，不仅年龄大了，还有外孙女需要照料，而且两家就住在一个单元里，这个女儿一直照顾老太太的一日三餐，只有在忙不过来的时候才给老太太从社区餐厅订餐送到家里。老太太觉得女儿订餐就是对自己的不重视。而女儿觉得自己已经很辛苦了，老太太还百般挑剔，甚至到处跟邻居诉说不孝，所以也是一肚子委屈。鲍奶奶因为老伴儿去世所以一个人居住，随着年龄的增大对亲人的依赖性逐渐增强，就是想让女儿多陪陪自己。所以母女两人并没有根本性的矛盾。”社区工作人员一方面做好倾听者，听鲍奶奶的女儿说说心里的烦闷，一方面也劝说她应该尊重、理解母亲作为老年人的孤单和寂寞，另一方面劝说鲍奶奶多理解女儿上有老、下有小的生活压力，要多多包容。社区工作人员动之以情、晓之以理，要双方多换位思考。

经过近一年的反复谈心，多次沟通，这对母女终于冰释前嫌。这个温情调解故事如同春风般在社区里迅速传开，居民们无不竖起大拇指。

因为生活习惯和对噪音的接受度大相径庭，小区内邻居因此产生的矛盾也不少。“建安心语”调解员们，分头谈心，认真倾听，律师志愿者还向双方耐心讲解法律规定，点明邻里间有和睦相处、互不干扰的义务，多次化解居民间的矛盾。

“建安心语”工作室自成立以来，调解员们穿梭在社区的各个角落，用耐心、细心和爱心，化解居民生活中的矛盾与纠纷。累计调解居民婚姻家庭、邻里纠纷及小区供暖、房屋漏水、物业费缴纳等矛盾纠纷21件，矛盾纠纷排查441次，网格事件上报并办结1463件，实现了网格内居民诉求第一时间知晓，矛盾纠纷等各类事件第一时间处置。2024年“建安心语”矛盾纠纷调解人选长安区委组织部“他山石”党建品牌库。这些调解成果犹如一块块基石，稳稳地筑牢了建安路社区平安、和谐、稳定的根基，为社区的良好发展贡献了不可忽视的力量，为建安路社区的居民创造更多的美好与温暖，让社区始终洋溢着和谐、友爱的氛围。

你的心事我会认真倾听！“建安心语”工作室的运行让“我们都是一家人”的社区理念不再仅仅是一个口号，是居民触手可及的幸福感。

慰问特殊群体 传递关爱与温暖

本报讯(记者 方小北)为营造友善奉献、文明和谐的社会风尚，石家庄市沿丰社区党总支联合天下一庄公益组织共同开展对孤寡残疾特困家庭慰问活动。此次活动旨在向社会特殊群体传递温暖与关爱，进一步构建和谐社会。

活动当天，沿丰社区工作人员和公益组织志愿者们走访了辖区内5户孤寡残疾特困家庭，不仅为孤寡老人们送去物质上的帮助，更给予了精神上的慰藉。志愿者们耐心倾听老人们的心声，陪伴他们聊天，听老人们分享生活中的点滴小事，让老人们感受到社会的关怀与温暖。同时，对于残疾特困家庭，志愿者们也给予特别的关注与照顾，帮助他们解决生活中的实际困难。

此次慰问活动是社区将志愿服务与传承雷锋精神紧密结合，把志愿精神化作实实在在的帮扶行动。下一步，社区将建立长效机制，动员更多社会力量参与，切实解决特殊群体的实际困难。

迅速启动应急机制 疏通居民“堵心事”

本报讯(记者 方小北)近日，石家庄市沿西社区党委聚焦居民反映下水管道堵塞、污水外溢等问题，联合多方力量开展集中维修整治行动，赢得居民广泛赞誉。

社区网格员在常态化巡查中发现，因管道老化、油污凝结、杂物堆积等原因，沿西小区联合宿舍11号楼栋下水管道频繁堵塞，污水反流至居民家中，异味扰民且存在安全隐患。社区迅速启动应急机制，组织专业维修团队实地勘察，精准定位堵塞点，并通过高压水枪冲洗、更换破损管道、扩大排水口等措施，彻底解决污水外溢难题。“以前污水漫到厨房都下不去脚，现在管道通了，家里干净了，社区真是办了件大实事！”居民老沈说。

维修工程完成后，社区持续完善长效管理机制。定期巡查：网格员每日巡查重点区域，建立问题台账，做到“早发现、早处理”；宣传引导：积极宣传管道维护指南，倡导居民勿倾倒厨余垃圾、油污等易堵物品，从源头减少堵塞风险；设立24小时服务热线，居民发现隐患及时上报，形成“社区—居民—物业”协同治理模式。

“社区工作人员连夜里都赶来帮忙，还教我们怎么保养管道，住在这里特别安心！”居民王奶奶高兴地说。

此次行动是沿西社区党委践行“我为群众办实事”的缩影。未来，社区将继续以居民需求为导向，从小事入手，全力打造整洁、安全、和谐的宜居家园！

关爱儿童成长 放飞多彩梦想

本报讯(记者 方小北)为了丰富孩子们的业余生活，在石家庄市长安区长丰街道党工委的指导下，紫晶悦城第一社区党委近日联合长丰街道社工站、瑞众人寿保险有限责任公司、新时代文明实践站、晨曦助长志愿服务队开展了一场别开生面的少儿财商讲座暨风筝彩绘活动。

活动现场，座无虚席，少儿财商讲座率先开场。老师通过生动有趣的故事和案例，让孩子们明白财商不仅仅是关于金钱，更是一种认识、管理和创造财富的能力。在如何学会花钱部分，引导孩子们思考需求与欲望的区别，让孩子学会理性消费。老师以生活中喜闻乐见的案例，让孩子们理解劳动是获取财富的基础，每一份工作都需要付出努力和汗水。最后，老师介绍了储蓄的重要性的方法，鼓励孩子们养成定期存钱的好习惯。

随后，志愿者们还带领孩子们一起画风筝，一只只色彩斑斓、饱含创意的风筝在孩子们手中诞生。未来，紫晶悦城第一社区党委将继续汇聚关爱力量，全力打造“紫晶启童社”服务模块，做细做实关爱儿童活动。