

创文明城市 做文明市民

擅长“说事拉理” 主张“矛盾尽量不上交” 长安社区有个“巾帼公益调解室”

□本报记者 吕占伟 文/图

“三个女人一台戏”，那么六七个女人聚在一起会是什么？一个优质高效的调解团队！

市城乡一体化示范区湖滨路街道长安社区就有这么一个由7名女性组成的团队，从长安“红色公益调解室”到长安“巾帼公益调解室”，两年多来，这支由教师、心理咨询师、退休党员和社区干部等组成的“娘子军”活跃在社区区调一线，化解矛盾纠纷，有力地促进了社区文明与和谐。

“走到哪儿调解到哪儿”

3月22日上午，在长安社区新挂牌的“巾帼公益调解室”内，63岁的调解员李秋芝正在接待一名中年男子。这名男子是长安社区的居民，家里婆媳关系不融洽，经常因为照看孩子、日常消费等家庭琐事闹矛盾，他颇为烦恼。

“婆媳关系好与不好，你作为男性，在其中起着桥梁作用。你的情绪很重要，只有你的情绪健康了，这个家庭才会和谐。”交谈中，李秋芝还教他如何平衡婆媳关系。一番推心置腹的谈话，最终让这名男子感激而归。

戴着眼镜的李秋芝充满知性，作为从市财政局老干部科退休的干部，她获得过全国老干部先进工作者、全省三八红旗手、全省先进女工干部等荣誉。“我最爱看河南公共频道的《百姓调解》和江西卫视的《金牌调解》节目，从中获益不少。我的孙子孙女都上小学了，我退休后有更多精力用在公益调解上。”

今年春节期间，一名年逾七旬的社区居民给李秋芝打电话哭诉，“一刻都不想活了”。“这位居民我原本也熟悉，她老伴儿80多岁，身体不好，女儿最近下岗了，她自己因为融资被骗光了家底。我先在电话中稳住她，再把她约到市区一家餐馆见面，这顿饭我请客，我俩边吃边聊，谈了俩钟头。我说，‘你最起码还有不错的退休单位，拿着稳定的退休工资，这比很多老人都强。另外，你女儿虽然下岗了，但可以学一门技术再就业，工会和妇联都有免费培训班。人生不如意事十有八九，不能钻牛角尖’。”

李秋芝说，那次开导后，这名老太太改观很大，后来还和女儿出去郊游、拍照，心情慢慢好了起来。“看到她能从逆境中走出来，我很欣慰，也很有成就感。”

李秋芝是个“随时把调解的使命带在身边”的人。前一阵子，她跟团到海南旅游，还顺便解决了一桩涉及老人自费项目的纠纷，机智化解了导游和游客之间的矛盾。

作为“巾帼公益调解室”成员公认的主心骨，李秋芝打算以后把社区老年人的工作和妇联工作好好做一下，发挥自己的经验优势，让社区群众都能乐和起来。



3月22日，长安社区“巾帼公益调解室”的李秋芝（中）和尚小霞（左二）、庄秀梅（左一）在接待来访者咨询。

善用“岳母”人设

52岁的尚小霞是市七中的音乐教师，从事教育30多年，平时喜欢做公益。

“去年，长安社区统计居民情况时，了解到我平时参加公益活动比较积极，就请我加入了调解室。”尚小霞说，自己平时工作中就喜欢帮

助人，同事们有家庭矛盾常找她调解，她还热心帮单位大龄青年解决终身大事。“在众多关系中，婆媳关系是公认的难处理。巧的是，秋芝大姐在家中是婆婆角色，我在家里则是岳母角色。在处理社区居民的一些家庭纠纷中，我就常常站在岳

母的立场，帮助媳妇一方转换脑筋，效果还不错。在我们小区的微信群里，我是被呼叫次数最多的人。”

“我在单位的工作任务不算重，单位也很支持我在社区做公益调解，我愿意一直在这个团队干下去。”尚小霞说。

“娘子军”收获好口碑

66岁的庄秀梅在示范区湖滨路街道井营村当了30多年的妇联主任，抓过文艺和计生工作，对如何调解矛盾纠纷和活跃基层气氛很擅长，曾获得过市三八红旗手荣誉称号，在长安社区参与调解工作已有两年。

34岁的郭芳芳是长安社区的妇联主席，因为年轻又热爱公益，乐于奉献又有组织能力，她从社区居民中脱颖而出，被推选为社区居委委员。作为社区“巾帼公益调解室”的负责人，她的任务是调解员们

服好务，关键时刻自己能“顶上去”。

调解室的李素娥今年75岁，年龄最长，却是新进成员。她是市一院的退休医生，持有心理咨询资格证书，在医院开设过心理咨询门诊。“人际矛盾、纠纷对人的身体和心理健康负面影响很大，通过专业心理疏导和医学帮助，可以消除这些不利影响。以后，我会发挥专长，让更多的社区居民获得身心健康。”李素娥说。

“调解员很负责任，很专业，我们物业公司就受益匪浅。”示范区君

临天下小区物业负责人李国付说，去年疫情期间，小区附近一家商铺不遵守管理规定，私自开放堂食经营，他派物业人员去劝阻，结果遭到对方抵触，他无奈之下请长安社区调解。社区派出李秋芝进行调解，她凭着丰富的经验和优秀的口才说服了商铺经营者，还直接改善了商铺经营者与物业之间的关系。

“调解员的工作做得很扎实，这家商铺在此后的一次检查中主动配合物业和相关职能部门，很能说明问题。”李国付说。

探索“基层之治”新模式

“除了上述5位，调解室还有一名固定的法律顾问和一名退休干部出身的调解员，目前一共7人，全是女性。”长安社区党支部书记孙大鹏说，社区对一些无法调和的矛盾纠纷会提供法律援助，但社区居民诉求最集中的是邻里和家庭关系以及各种心理问题，这些矛盾和纠纷是可以通过调解来化解的，而女性善于做思想工作。

“这些成员都是社区居委会在辖区居民中筛选出的合适人选，她

们也都愿意义务参与社区治理，于是就组建了当时的长安‘红色公益调解室’，当时成员不足7人。两年多来，调解典型矛盾纠纷37起，小的纠纷更是不计其数。”

孙大鹏说，调解室原来的排班比较灵活，自3月16日社区“巾帼公益调解室”正式挂牌后，周一至周五固定由5名成员轮流值班，其中法律顾问和心理咨询师根据调解情况随时补充。

为更好地开展工作，调解室将

针对辖区矛盾纠纷、妇女儿童多元需求，通过咨询热线、微信互动、“和事佬”组团式调解、个案跟踪辅导、专项课题调研等方式，形成线上“网上调解”和线下“社区调解”同步进行的调解格局，并逐步建设成为推进社区矛盾化解、社会管理创新的一个重要阵地，争取把各种矛盾解决在社区这一级，“矛盾尽量不上交”，探索社区共商、共建、共治、共享、共融的“基层之治”新模式。