

◀ 上接06版

2 居民之间有矛盾 街坊一起帮调解

当居民之间发生矛盾，或者意见不统一时，邀请左邻右舍共同参与矛盾调解，是圣隆社区近年来矛盾调解的特色之一。

圣隆社区内以老旧小区居多，很多居民楼都有沿街商铺，其中有不少是餐饮店。“老旧小区排水管道本来就老化严重，如果楼下有餐馆，凝固的油垢很容易导致下水管道堵塞。”凤东小区16栋的一位居民说，不久前，他所在楼栋的一楼沿街商铺就和二楼的居民因为管道堵塞问题产生了纠纷。

据了解，今年7月，16栋一楼商户发现门面里有楼上渗水的情况。经过几次查看，他发现是楼道的管道堵塞了。

“当时受影响的主要是二楼的居民和一楼的商户。如果要疏通排水管道，钱怎么出、怎么分摊都是问题。”16栋的居民告诉记者，围绕换管道的几百元钱，大家僵持住了。

很快，这个问题被反映到了社区。参与调解的社区工作人员上门了解情况后，对整栋楼的居民做了走访。

16栋的一位居民回忆，是社区打电话告诉他排水管堵塞的。自己家的排水虽然不受影响，但整栋楼水管堵塞，以后也难保不会堵到他家门口。另一方面，排水管被堵塞，一部分污水流了出来滴到楼栋大门口，感觉既不卫生也不美观。出于这样的考虑，这位居民表态支持更换水管。

接着，工作人员小陈请整栋楼的居民就此事参与投票表态，大多数居民都同意更换管道，也愿意承担一部分费用。

“按照社区调解矛盾的工作思路，我当时就把大家的意见反馈给了二楼和一楼商户。”小陈说，大家的表态在一定程度上影响了矛盾双方的态度，双方都愿意放下对峙情绪，坐下来谈了。最终，16栋更换了新的水管。而一楼商铺主动表态独自承担换水管的费用。

让大家都来参与矛盾调解，这是社区工作人员外出学习时从其他社区借鉴的经验，并结合圣隆社区特色采取的好措施。

社区书记扈晓兰在多个社区工作过，参与过多年的矛盾调解工作。她发现，社区的矛盾主要集中在一些小事上，但常常反映到社区时，矛盾双方都已经到剑拔弩张、谁也不让谁的地步了。这时候，如果社区直接介入，从社区工作人员的角度直接做双方的思想工作，很可能会引起双方的抵触情绪，调解工作也比较难有进展。另外，老旧小区的一个特点是邻里之间都是老熟人、老邻居。以16栋排水管道堵塞的矛盾为例，虽然影响到的是一楼商铺和二楼居民，但整栋楼的居民都是管道的使用者。在这样的情况下，圣隆社区让整栋楼的居民都参与表态，不但有可能为矛盾双方提供一个新的解决问题的思路，即“其他居民也愿意分担更换水管的费用”，同时也表达大多数居民的意见。通过这个过程，矛盾双方考虑到邻居的感受，便不再把注意力集中在对峙上了。

扈晓兰说，让居民参与矛盾调解，虽然过程挺麻烦，要收集整栋楼的意见，但这样不仅能有效地解决矛盾双方的“死结”，也能培养居民的主人公意识，让居民在社区工作中更有参与感，这样才能让居民在遇到问题的时候，更主动地发表自己的意见，共同维护小区秩序。



↑天龙居小区门口补好的路。记者刘净伶 摄



→圣隆社区的儿童活动室。记者刘净伶 摄

3 弘扬传统文化 共建和谐社区

社区精神文明建设不单单是和谐邻里关系，也牵涉到多个方面。扈晓兰介绍说，未成年人是祖国的未来，也是社区未来的主人公，守护他们的健康成长也是社区的工作重点。

今年1月，圣隆社区组织辖区未成年人开展了“喜迎新春佳节 共促和谐社区”主题活动。社区工作人员、志愿者准备好桌椅、红纸、毛笔和墨水，邀请30多名小朋友，在辖区书法老师的带领下，挥墨书写春联，整个活动氛围欢乐祥和。

圣隆社区的居民陈爷爷透露，每年端午节、中秋节、重阳节等传统节日，圣隆社区都会组织辖区青少年参与慰问老人、包粽子等各项与节日主题相关的活动。这些活动大多有老年人的参与，与孩子们的相处，既给老年人带来了活力和快乐，也让社区的青少年从小培养了尊老爱老的意识。

除此之外，圣隆社区还在社区布置了图书阅读室和幼儿活动室。每年寒暑假，在社区志愿者的带领下，辖区的青少年都可以到

活动室玩耍，也可以到阅读室学习，既分担了父母照看孩子的压力，也给青少年带来了良好的成长环境。

“我女儿参加过社区母亲节的活动，她回来就跟我讲‘妈妈，我好爱你’，我当时感动得差点掉眼泪。”天龙居小区居民李丽说，那次互动她没有到现场，是孩子的奶奶带女儿去的，后来，她听说整个活动介绍的是孩子从出生到成长，其中包括母亲分娩的痛苦，以及所经历的整个过程，主要是科普简单的生理知识，没想到女儿回家后领悟到了更深层的意义。

扈晓兰说，近年来，圣隆社区一直注重弘扬优秀传统文化，并且把这项工作与未成年人培养教育相结合，而这些都离不开社区的网格化管理，正是由于通过网格化管理，把社区工作的触手延伸到了每一户居民，才能根据居民的需求和社区的特点及时调整工作方向和工作重点，从多角度构建文明、和谐的社区生活氛围。

记者刘净伶



街坊故事讲不完
留住社区人情味
热线电话 2834000

参加活动领取

新申请领**10元支付贴金券**

合计4万份，领取成功实时到账

新批额领**20天免息券**

每新批额客户可领1张

(不包含我行上海市分行客户)

系统自动发放

3.6%提款年利率券(单利)1张

(新批额的优质单位客户)

或

9折利率折扣券1张

(新批额的其他客户)

活动说明

- 参加活动领取权益限首次申请惠民贷的新客户享受(不包含我行上海市分行客户)。
- 本活动不包含申请惠民贷就医、信用付额度、菁才惠民贷、场景惠民贷及企业定制员工贷的客户。

温馨提示：
惠民贷资金使用应符合国家法律法规、监管部门、交通银行政策规定，仅限用于消费。
惠民贷年利率(单利)3.85%~14.60%；
具体贷款额度和利率以交通银行审批结果为准。
活动以交通银行手机银行APP内活动细则为准。
客服热线：95559 www.bankcomm.com

参与方式

新客参与活动
提交申请

新申请领取
10元支付券

新客成功出额领取
20天免息券

用券提款

批额后自动发放：9折利率折扣券或3.6%提款年利率券(单利)