

# 社工老周

记者 刘丽娟

日前,柳市镇的叶先生找到老周,希望他能帮忙解决他和弟弟的房子分配纠纷。叶先生和弟弟拆了老房子建成商品房,这本是好事,没想到房子建好了,却出现了分歧:两人都想要顶层,互不相让。亲友和村干部多次调解都没结果。

前不久,叶先生看新闻时,得知本市有个老周工作室专门帮忙调解纠纷,连忙联系到了老周工作室。

老周工作室是乐清市首家以个人名号命名的民办社工机构。老周就是乐成街道民丰社区的党支部书记周庆城。10多年来,周庆城一直义务兼任社区民间调解员,帮助社区邻里调解各种纠纷。小到夫妻吵架、楼层漏水,大到财产继承、上访案件、命案赔偿等,他都尽心帮助调解,被大家亲切地称为“老周”。后来,其他村居的一些人遇到纠纷难题也慕名找他帮忙。工作室成立后,请老周帮忙调解纠纷的人更多了。

## 爱管没人管的事

前不久,干连满、高宝华夫妇特意来到老周家,对老周表示感谢。

去年12月2日的夜里,干连满酒后家里着火了,当消防人员赶到时,干连满说火是自己放的,于是他被带进了派出所接受调查,后被关进了看守所。

家被烧了,丈夫又进了看守所,高宝华只能带着智障的儿子、80多岁的老母亲暂住在汇丰路的轮胎店小阁楼上,天天以泪洗面。丈夫被抓,轮胎修理的生意也没法开展了,还有一个儿子正在读高中。高宝华想进公安局反映情况,却进不去,就在公安局门口哭。后来,在别人的建议下,无助的她给老周打去了电话。

接到高宝华的电话后,老周先跑去她家了解情况,再到公安局了解情况,发现她家失火后生活艰难,老周工作室还发动了一些爱心人士给高宝华一家送钱送物渡难关。

之后,老周多次奔走公安局、检察院,因为干连满酒后供认火是自己放的,公安局将案子转到了检察院,眼看着干连满很可能被判刑,老周几次来到检察院,向检察官反映干连满的情况,并表示愿意为干连满担保,以后督促他戒酒,保证不会再出现这种情况。我被老周的热心感动了。在案件听证会上检察官说:经调查,案件确实存在许多疑点,如起火原因不明,现场并没有汽油残留等,同时在老周和陈姿、林希平两位人大代表一起签了担保书后,最终检察院同意了让老周保释干连满。

今年3月14日,干连满释放回家后,老周语重心长地劝导他,让他今后一定要把酒给戒了,好好过日子。前几天我经过汇丰路他开的轮胎修理店,他说出来后再也没喝过酒了。老周很欣慰。

社会环境好了,社会纠纷也会少些,这是老周的一个观点。乐清鸿源小区多年来一直是外来人员多、案件多发、小摊小贩集中的小区,管理难度大。去年底,在老周的牵头下,小区成立了业主委员会,经过几个月的治理,小区的整体环境改善了不少。

## 一心去当闲事佬

接到叶先生的电话后,老周利用业余时间约他见面了解情况,商定身为哥哥的叶先生暂且回避,试着由他姐姐出面请人调解,以消除弟弟的抵触心理。这两天,看叶先生回去后没再来电话,老周于是打电话过去询问情况。别人这么相信我,我一定要关注到底,想方设法帮他们处理好这事。老周说。

说实话,不管过去当调解员还是现在以工作室的名义为他人调解纠纷,对老周来说都是义务性质的额外差事。像这样当闲事佬的事,这10多年来做了多少,老周自己也数不清了。

上世纪90年代,老周搞建筑工程,积累了一定的财富,并将家搬到了市区双雁小区。那时,双雁小区刚建成不久,管理还跟不上,很多人家把自家的车库租给外来人员居住,小区治安不大好,经常发生偷盗。为此,老周约同社区几位热心住户利用业余时间做义务巡逻。

因为热心公益,老周被选为小区主任,他一上任就着手组建巡逻队、建立治安岗亭,对小区实行半封闭管理,小区治安逐渐好起来。平时,小区居民出现夫妻吵架、邻里纠纷的事,也会找他做中间人给予调解。2003年,老周被推选为民丰社区主任。那时的老周拿到了工程师职称,而他的老本行建筑工程也正处于上升期,但为了恪尽职责做好社区工作,他放弃了自己红火的事业,全身心投入到社区工作中。

社区里很多事光靠政府去管,根本管不过来,总要有居民站出来把事情做起来。能服务社区群众,帮助他解开疙瘩,我觉得很有意义。老周说。这便是他投身公益事业的初衷。

老周初任社区主任时,我市社区刚刚成立,社会也正处于改革转型期,外来人员大量涌入,城市发展使村民变成市民,人与人之间、人与组织之间新的角色关系常常引发各类矛盾。身为主任,老周还常花很多精力处理各类纠纷。

当上社区主任后,他就基本不务正业了,提起丈夫将事业的重心移向了公益,老周的妻子柯兰珠至今仍有些许怨气,那时候他才40多岁,老本行干得正红火,而到社区干工资只有几百元,还有别人躲避都来不及的各类纠纷要解决,别说大家,我都觉得他是傻子。

家里有什么事需要他,他就会说我忙、我忙。柯兰珠说,经历的次数多了,后来遇到事情就都自己扛,实在扛不过来就叫亲朋好友帮忙。

柯兰珠在市区北大街经营一家杂货店。刚开始一个人要照顾家里,又要经营小店,后来只能找别人合伙。

在外面他是称职的老周,在家里他实在不是称职的丈夫。这几年他基本没给家里挣钱,孩子上学、成家立业开支,基本靠吃老本。现在家里就靠小店的收入和一点房屋租金过日子,没有以前那样用得畅快了。柯兰珠埋怨道。

不过,每当听老周说什么事调解成了,帮助谁解决了困难,柯兰珠也觉得很开心。现在孩子大了,我们也老了,他能帮人家就让他帮去。能帮助别人,做好了,也算是积德的事。这样想开了,见他做了好事,我也挺高兴的。柯兰珠说。



老周(中间)在工作室里帮当事人调解纠纷。通讯员 徐美桔 摄

## 调解调出味道来

自己的亲人来看待,这样才能与当事人形成有效交流,摸准他们的脾气心理后,才能知道在不同场合、不同过程、不同环节中该说什么话来打动他们,使他们听得进去,也容易接受。

乐成街道一村里两户人家因为一件小事,一方把另一方打伤,结了怨,此后双方隔三岔五吵架打骂不断。村里、街道多次调解没有成功。后来一方为了建房,提出调解要求,却遭到对方拒绝,于是找老周为他们调解。

老周了解情况后,主动上门沟通。一开始,被打伤的一方拒绝调解,说:我是村民,不用你们社区管。但老周并没有放弃,多次上门找他谈心。开头几次,当事人一见老周进门,就喋喋不休地诉说对方的不是,叫人很难插上话。但老周每次总是耐心听当事人诉说,直到他发泄完了,再和他讲道理,慢慢地,当事人态度终于有了转变,同意调解。

不料双方坐下来对上话了,还是争来争去没有结果。

这时,老周发现,由于木结构老房子相邻房间梁柱板壁瓦房脊都是连在一起的,很难分清双方房屋界线。协商之所以没结果,是他们双方都不懂房屋

结构,怕自己不明不白吃了亏。

为此,老周下功夫向内行人请教,自己先把老屋结构问题弄明白,然后提出解决方案,并画了简明的平面图,提今后双方怎么建房清楚地画在纸上画出来。拿着这张图给他们解说。这样经过多次协调,双方最终达成了一致。

谁知当老周高高兴兴地拿着拟好的协议书请他们签字时,不建房的一方还是犹豫着不肯下笔。面对这种情况,老周仍没有灰心。一天,得知当事人生病住院了,老周就买了水果牛奶去看望,陪他聊天,就此打开了对方的心结,当事人终于在协议书上签了字。这起长达10多年的邻里纠纷就这样化解了。

能帮助别人化解矛盾,解开心结,是很有成就感的。老周说,刚开始是一种内心满足感的驱使,喜欢上了调解。后来当别人找到我,觉得是对我的一种信任,我该尽力帮忙解决好。眼下,我们的社会正处在大发展大建设的时代大背景下,各阶层、各种利益关系错综复杂,矛盾纠纷也层出不穷,影响了社会和谐。而这种种矛盾纠纷总得有人去化解,我觉得这是一份需要有人去做的事。

## 敢啃硬骨头

一定的责任。工程长时间拖着也不是办法。对刘某家属,他也分析了现实情况,如果上法庭,赔偿应该不会超过10万元。经过来回多次沟通调解,最终双方同意20万元的赔偿金。

老周说,调解需用真心、诚心、耐心,从情、理、法的角度与当事人交流,然后在谈话时有意无意中给他们一点压力,使当事人双方改变原来的想法,这样就会慢慢地拉近双方距离,最终达成一致意见。

老周善于调解,也敢于啃一些硬骨头。去年5月,经老周的奔波调解,市区北大街7户火灾后一直居无定所的居民,终于达成了在老房子地基上建房的愿望。

2010年10月房子被火烧毁后,7户人家一直想重建房子,但因为北大街已被列入了旧城改造范畴,相关管理部门建议他们等旧城改造拆迁。然而,旧城

改造迟迟没进展,7户人家一直租房居住,当中有几户人家是下岗工人家庭,对一年1万多元的房租倍感压力,建房要求越来越强烈。于是,他们找到老周帮忙。接到这一请求后,老周跑了当时的乐成镇政府、乐成规划所、旧城改造指挥部等部门,但都没有明确说法。

老周对此也无奈了,于是他想到了媒体监督,叫了记者和几个市民监督团成员一起过去,把每个部门的说法都记录下来,并予以播出。曝光后,规划部门主动解决了审批问题,几户人家终于达成了建房的意愿。

但最近,上述有几户人家多建违建部分被相关部门拆除了,他们又来老周。这回,老周没有帮他们,反而对他们进行了教育。之前他们没房子住,帮助他们是该的;现在可以建房了,但违规多建我是不会支持的。老周说。

## 想招 调解徒弟

去年4月9日,老周成立了我市首家以个人名号命名的民办社工机构——老周工作室。成立工作室后,老周的助人事业有了一个新的命名,但它却是一机构,一个团体,服务也更加专业化。老周介绍,目前工作室有工作人员3名。平时的工作主要是开展一些社会救助服务,为弱势群体、受灾户等开展救助服务,对社区空巢老人、留守儿童、残障人士等进行帮扶,同时开展社区矫正服务,对刑满释放人员和解除劳教人员进行社区矫正,对各类社会矛盾纠纷以及家庭纠纷等进行调解。

徐美桔是老周工作室的成员之一,平时老周忙不过来的一些纠纷,徐美桔会帮忙接待,一些邻里纠纷、夫妻吵架的调解,如今她也能独立完成。经常跟着老周去调解,也学到了很多调解和接待来访的技巧。如接待来访者时,有一些人情绪比较激动,需要我们耐心地听他把话讲完,再看准时机,给予一些建议。有时候调解也要选对时机,不能强迫调解。对于调解技巧,现在徐美桔也能说出一二了。

调解是一门学问,要具备必要的法律知识,同时调解工作涉及社会生活的方方面面,所以各方面都要懂一些,调解才能收到应有的成效。徐美桔说,这些方面老周都值得我们学习。成立工作室之后,调解效率也更高了。工作室成立仅一年,就已成功调解各类纠纷20多起。有时,调解成功未必能给弱势一方带来实质性帮助,碰到这种情况时,工作室的成员还常常发动身边的热心朋友捐款捐物进行帮扶。

调解工作不仅需要口才好、有公益心,还需要有一定的协调技巧和经验,而这样的社会工作者目前并不多。所以,老周还有个心愿,就是希望有更多的年轻人加入到这个队伍里来,他希望能像师傅带徒弟一样,培养一批民间调解员,希望自己的工作能发挥更大的作用。