

社区“管家”刘方：先当“出气筒”再做“润滑剂”

YMG全媒体记者 张萃
摄影报道

刘方是一名“80后”，从2012年至今，她到社区工作已经11年了。作为莱山区初家街道绿色家园社区的居委会主任、网格长，刘方管理着25个网格，常住居民约1.1万人，商铺132家。而在她的管辖区里，老年人就占了居民数的三分之一，摸清老年人情况并定期走访，了解居民最迫切的需求后去解决，化解邻里、家庭间矛盾纠纷……每一件“小事”背后都意味着要反复多向沟通。理解和倾听使她渐渐成为居民熟知的“刘主任”，也成为大家口中贴心的“管家人”。



把事情做到居民的“心坎里”

一网兜起大小事，小网格能发挥大作用绝对离不开一位用心的网格长，刘方在领导组建“爱家园”网格化管理体系时便深谙此理。利用网格之力，刘方与网格员一起摸排清了管辖小区居民情况，并用心了解他们的需求，先后在绿色家园小区增设电动车充电桩和车棚、晾衣区，真正地把事情做

到居民的“心坎里”，事后居民纷纷点赞称“做得好”。

“我们这个网格居民比较集中，绿色家园是居民最多的小区，属于老小区，老人比较多。他们爱晾晒衣物，但是之前小区里没有晾衣区，了解到这个情况后我和网格员亲自选址，再去沟通，去年把晾晒区设置上了。”刘方告诉记者，2021

年她了解到居民希望小区内设置电动车充电桩的强烈愿望后，便着手向街道申请，反复和物业商谈，又向受充电桩影响的住户征求意见，最终得到同意增设了6处电动车棚及相应数量充电桩，并于2022年投入使用。“其实，只要用心了解居民需求，最终你的做法也会被支持和叫好。”

电话被怒骂1小时仍仔细倾听

除了一件件满足居民生活需求的实事儿，社区工作还经常要“与人接触”。俗话说，有人的地方就有江湖，牵扯各种邻里、业主与物业、家庭之间的矛盾纠纷时，往往难处理且需讲究分寸。“我一直觉得，既然做这份工作，那就应该做好心理准备，有耐心地反复沟通，毕竟这份工作就是这样。”刘方说，曾经有多位居民因邻居长期凌晨发出声响而在网格群中与之发生口角。从

网格员那里得知这一情况后，她立即和当事人联系。因为长期被惊扰影响休息，居民情绪非常激动，甚至有一位居民在电话里怒骂声讨了1个小时。刘方一直细心倾听，让对方怒火慢慢平息，“有时候大家都是气头上，要给他们一个情绪释放的‘窗口’，先当‘出气筒’再做‘润滑剂’，建立一个多方沟通理解的桥梁，化解矛盾。”她说。

而在面对家庭矛盾时，刘

方更是极具耐心。“家庭和睦幸福很重要，遇到家庭问题会有专业的调解员、法律人员和我们一起帮助解决。”她介绍，近期就有一位女士与丈夫发生口角动了手来寻求帮助，随后在接下来的两天里，她协同网格员、调解员等多方轮番劝解，最终使夫妻俩重归于好。“去年像这种家庭邻里矛盾的情况比较多，基本一天会接到二三十件，我们都会多次沟通帮助化解矛盾。”

成为孤寡老人的好朋友

而在老年人较多的社区，一些独居、孤寡老人往往会成为重点关注对象，刘方自然也时刻关注这些老人的生活状态。79岁的王大爷（化名）就是辖区一位孤寡老人，在摸排老年人情况时刘方就“盯”上了他。

“我看他经常一个人独来

独往，头发胡子都很长，也没见有亲戚朋友来看望他，便试图上门了解更详细的情况，但是第一次去就被拒之门外。”刘方说，之后她并没放弃关心这位老人，反而是隔三差五去敲门，遇到有免费剪头发、过年过节给孤寡

老人送饺子等活动都会去邀请王大爷参加。久而久之，王大爷也变得“开朗”起来，和工作人员成了“老朋友”。



咱们的贴心人

“美食荟”上品味浓浓邻里情

本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 通讯员 高飞 摄影报道)近日，芝罘区东鑫社区物业大厅内人头攒动，居民们纷纷走出家门，扶老携幼，参加社区举办的“美食荟”，重温记忆里街坊邻居间的热闹与温馨。

本次活动“线上+线下”相结合。前期，居民们在家制作美食，将美食照片发给社区，工作人员通过“情系东鑫温暖锦绣”公众号发布投票链接，进行线上投票。

根据投票情况，再开展线下美食品鉴。居民们齐聚一堂，品尝美食并现场投票。最后，将“线上+线下”的投票票数合计，选出1个最受欢迎美食作品、3个创意美食作品、5个最佳美食作品，所有作品均有参与奖。

包子、玉米饼、麻辣钉螺……线下投票当日，现场被各种美食的香味围绕，居民们都被美食吸引过来，开心地品尝一道道佳肴。大家拿出手机给一道道色香味俱佳的美食拍照留念，为自己心中的最佳美食投票，还有的居民品尝之后向做美食的邻居讨教。

俗话说，远亲不如近邻，千金难买邻里情，“美食荟”上，大家不仅饱了口福，更重要的是加深了邻里感情。“这个活动特别好，大家聚在一起真高兴，就像一个大家庭一样！”正在现场为居民投票的王女士说。

“活动以美食为平台，为大家架起一座沟通、交流的桥梁，缩短邻里间的距离，消除邻里间的陌生。”东鑫社区有关负责



人介绍，社区还将搭建其他各种形式的平台开展活动，加深邻里间的感情，营造互帮互助、其乐融融的美好家园。



93年烟台小伙儿寻佳缘

本报讯(YMG全媒体记者 徐鲲 吕金滢)连日来，“晚报红娘”报名热线和咨询电话不断。截至昨天下午4点半，已有112位单身人士报名参加相亲大会。

刘先生出生于1993年，目前在烟台市某区综合执法局工作。刘先生勤恳能干，而且性格随和。作为一名独生子，刘先生的父母都有退休金，而且有房有车，没有经济压力。“平时工作太忙了，单位里的女生也不多。”刘先生的父母表示，希望可以帮助通过“晚报红娘”的平台，为自己儿子创造更多认识女生的机会。

这几天，还有许多热心市民表示，他们觉得烟台晚报为单身人士

做了一件大好事，并对活动提出许多有益的建议。他们愿意做相亲会的志愿者，为公益事业做力所能及的事情。

晚报举办的大龄青年相亲会暂定5月初举行，此次相亲会为纯公益性质的相亲活动，主办方不收取任何费用。报名条件：女士年龄23-38周岁(1985年后出生)，男士年龄25-43周岁(1980年后出生)。

有意者请携带本人有效证件(如身份证、户口本、离婚证等)到报社报名。地址：烟台市北大街54号烟台日报社一楼接待室(周一到周五，上午9点-11点，下午2点-5点)。

报名咨询电话：18663826865、13853528309。

解放军医疗专家为楚祥社区居民义诊

本报讯(通讯员 孙萌 董红娜 摄影报道)4月26日，烟台市芝罘区退役军人志愿服务大队联合解放军970医院义诊队走进芝罘区只楚街道楚祥社区，开展主题为“春风拂人面、义诊暖民心”的志愿服务义诊活动。“国防绿、圣洁白、志愿红”在社区党群活动中心美妙地融为一体。

此次义诊活动，解放军970医院派出了老年病科、中医科、心内科、呼吸内科等方面的专家和军医，为社区居民开展全面、周到、高标准的义诊公益服务。

活动现场，医院专家先是通过电子大屏幕给社区居民举办了一场别开生面的疾病预防和健康知识讲座，重点科普了传染病的防治和日常生活保健卫生常识，让参与此次活动的居民受益匪浅。讲座结束后即开展义诊服务，各诊疗点上排满了来咨



询、就诊和检查的居民。专家们通过“望闻问切”、查看病历和相关检查结果，耐心细致地为就诊居民解释病情，答疑解惑。社区工作人员和退役军人志愿者们扶老携幼，维持着现场良好的秩序。就诊结束的李阿姨伸出大拇指连连称赞：“部队的军医医术好、作风好、服务也好，真棒！”

居民家油锅起火 网格员2分钟内赶到现场帮助灭火

本报讯(YMG全媒体记者 王鸿云 通讯员 冷诗慧 马心怡)“多亏咱们的社区网格员，不然后果可真是不堪设想！”芝罘区南洪社区留余胡同10号楼楼长李姐说起几天前突发的火情仍心有余悸。她和社区居民对网格员的感激之情溢于言表。

4月24日中午12点左右，毓璜顶街道南洪社区第七网格员孙传霞接到留余胡同10号楼楼长打来的电话，得知留余胡同8号楼起火了。这位楼长在发现楼上发生火情后，立刻拨打火警电话，并通知了社区网格员。

孙传霞立即招呼身边的几个同事，拿着灭火器一路跑到留余胡同8号楼楼下，时间用了还不到2分钟。据她回忆，当时顶楼的玻璃窗都已被炸裂，滚滚

浓烟正往外冒。

社区工作人员无暇多想，提着灭火器，三步并作两步就跑到了起火居民家中，大声呼叫居民，询问家中的人是否安全。在保证安全的前提下查看了起火点，确保火势已经彻底被扑灭后，又继续逐一排查是否还存在其他安全隐患。在确认一切正常后，孙传霞总算松了口气，背靠着墙大口大口地呼着气。

事后得知，起火原因是该户老人做饭时忘记关上烧油的锅，导致油锅起火。火焰将橱柜和油烟机一并烧着，好在及时扑灭，没有造成更大的损失和安全事故。网格员向现场的老人强调了用火、用电安全的重要性，并嘱咐他们做饭时一定要离开厨房。