

TEGAO  
特稿

刘南做过多年的居委会主任,她靠倾听和理解,成了一些上访户的朋友。在很多政府解决不了的纠纷上,这些人可能会对政府破口大骂,但总会给刘南留足面子。

退休后在一所高校教书的刘南,想把自己多年来的社区工作经验传授给大学生:化解基层矛盾靠的不是“堵”,而是“疏”。

只要75岁的左辉能打开话匣子,别人便再没有了插话的机会。刘南腰杆直坐在一边,看着左辉能因为手术而变形的下巴,认真得像小学生听课一样。

老左的“控诉”从他2003年来到了南湖社区居住后,刘南已经听了不知道几百次。但哪怕已经能够背诵老左的“演讲”,她也必须耐心听。

比如她只是站起来给老左倒一杯水,就被他“训斥”:刘主任,你要好好听嘛!

刘南现已退休,之前曾在重庆知名社区南湖社区和骑龙社区任居委会主任,她日常工作里很重要的一部分,就是安抚社区内和老左一样的“知名”分子。

说白了,就是“维稳”里最基层的工作,工作对象包括刑满出狱的、吸毒的、上访户、摩的帮头目等。

刘南用疏通和培养感情的方式,成了这些群体的朋友。在很多政府解决不了的纠纷上,这些人可能会对政府破口大骂,但总会给刘南留足面子。

现在在一所高校教书的刘南,想把自己多年来的社区工作经验传授给大学生:化解基层矛盾靠的不是“堵”,而是“疏”。

**“他们的经历没有认真倾听”**

左辉能曾经是刘南面临的最大“问题”。

2001年通过考试进入南湖社区后,刘南的工作一直比较正常,直到2003年左辉能在花园二村买了一套二手房。

老左从上世纪50年代起连续遭遇四次冤案,1979年平反以来持续上访要求国家赔偿,光是北京就去了8次,是重庆知名的上访户之一。

刘南至今记得第一次探访老左时见到的“阵势”。

“左家在南湖社区花园二村3栋1楼,从大门到他家门口站着好几个警察。”而刘南作为居委会主任,被上级安排的任务里就有“配合民警,几个人一组24小时不间断看护老左”。

但老左对民警非常反感。“有时候民警到屋里看老左的情况,他会指着民警鼻子破口大骂:滚出去。”刘南担心,自己有一天也会被老左这样对待。

“我代表社区人民调解委员会和街道办事处司法调解员、派出所驻社区民警,三方共同承担老先生的‘维稳’思想教育工作。”刘南还清楚记得当时自己的任务:一是掌握上访人日常生活行踪和社会外联关系网;二是重大节日或政府重大活动期间,双方执行“留守规定”,假日也不得外出;三是决不能有“进京上访”的事件发生;四是当



刘南(左)在老左的家里,墙上挂着老左的爱人与温家宝总理对话的照片。

# 给上访户当顾问

## ——一位退休“小巷总理”的维稳经历

文/片 本报记者 张子森

监控“失效”时,第一时间控制势头恶化。

这种监控至今还在。6月27日下午,本报记者来到该社区,唯独老左家所在的3栋门口有两名保安。得知记者要去老左家,保安非常谨慎地要求登记身份证件,并亲自带记者来到老左家。

现在回忆起最初的“维稳”工作方式,刘南形容那是“一档子历尽千辛万苦、劳民伤财的工程”。

也就是从那时起,刘南开始了听老左“演讲”的经历。第一次听完,刘南对这个人产生了同情,“你能感觉到一个人很痛苦的经历,而这些经历没有人认真倾听,也没有人试图去理解。”刘南理解了,她丈夫甚至也成了维稳工作的一个编外人员,经常被借调过去和老左聊天。

“我丈夫也很理解他,经常帮助他分析案例,甚至寻找可能的突破口。”一方面通过交谈建立感情,另一方面,刘南所在社区代表老左向政府请示解决其退休工资、医疗保险、子女就业等问题。

不仅如此,刘南还邀请老左参加社区年终表彰大会,并入座主席台为先进居民、文明楼栋颁奖;送给他印有“南湖社区”标志的服装;委托他代表社区主任参加派出所的宴请;当发现老左爱人喜好太极拳时,马上组建南湖社区柔力球队,请她担任首席教练……

左辉能开始觉得自己是一个受人尊敬,并在社区有一定社会地位的人。他决定,去什么地方上访之前,都先听一听刘南的意见。

2005年,重庆召开亚太峰会,维稳工作要求老左必须离开本土。刘南两口子陪着老左两口子去了三峡。一路上为他挤牙膏、拖鞋、照料衣食住行……彻底改变了两家人以工作为纽带的关系,刘南还和老左的爱人成了姐妹。

2006年4月,温家宝总理要到南湖社区来视察工作。要不要告诉老左?刘南反复掂量后如实告诉了他,最后在向街道上报社区柔力球队参加人员的名单中,还将老左妻子列了进去。

按照惯例,老左夫妇应由刘南爱人陪同“外出”,但接待日下午,老左表示一定要回社区,一是让爱人参加社区汇报活动,二是表态严格配合社区工作。

刘南那天下午始终冒着冷汗。老左退休工资问题正在协商解决,她担心老左或者他爱人会借机提出来。

4月21日下午3点钟,在社区的绿色广场,温总理与老左爱人有过这样的一段对话:“你爱

人退休了吗?身体好吗?”

老左爱人如实回答:“退休了,他很好,我们南湖社区刘主任领导得好,谢谢温总理关心我们。”

她没有说老左的事情,一个绝佳的上访机会就这样错过了。

但老左并不特别在乎这个难得的好机会从眼前溜走,因为“刘主任是个善良的人”,老左爱人和温总理对话的合影至今挂在他们家最显眼的位置。

直到现在,老左偶尔出现在一些敏感地点“演讲”,当地警方和相关人士无能为力时,都会委托刘南给老左打电话。老左接到刘南电话后一般都会立刻结束“演讲”,最后一句话往往都是:“今天就这样吧,看在刘南的面子上饶了你们,改天我再来。”

**“只要刘主任在,我们就绝对不会上访”**

2007年,刘南调到骑龙社区继续做居委会主任,碰上了另一件让她头大的事情。

骑龙社区有全国第一家破产的国有企业——明月皮鞋厂,该厂有150多户职工多年来一直上访,要求政府解决职工福利房产归属问题。

刘南有自己的经验:她选择的突破口是职工们公认的代表人物——一位90多岁的老人。

已经衰老不堪的老人很悲哀地告诉她,“我们不知道该找什么部门解决了,只有上访的路可以走。”

从2008年6月起,刘南所在居委会多次向街道反映这些职工的问题,尽管问题一直没有得到解决,这150户居民也一直住在没有产权的房子里拒绝搬迁,但刘南的工作被这些人看在了眼里,“我们知道刘主任也解决不了我们的问题,但人家至少为我们奔波付出了,我们都看在眼里。”

有一次辖区派出所给刘南打电话,说有一群人准备次日去敏感地方上访,让刘南核实一下是不是这150户居民代表。

“肯定不是。”刘南脱口而出。



刘南把自己的工作记录整理成册。

### 记者手记 靠个体努力难解 基层社会管理困局

“为开放包容心态营造的‘和而不同’社会环境,就一定要影响其他群体的生存为代价吗?如果不能满足居民居住的底线要求,又如何让居民包容那些逐利的过分欲望?”

这是刘南一篇论文里的一段话,入木三分。

可以想象,当那些居民们很悲哀地告诉她,“我们不知道该找什么部门解决了,只有到处上访的路可以走”时,以维稳为主要工作的刘南,面对的压力是何其之大。

不可否认,一些基层工作人员素质低、不懂得倾听和理解,反而时不时要耍官威,这如何让老百姓从最基层就对政府建立信任感?另外,一些

基层部门为完成社会管理任务,忽视公民的正当诉求,采用一些强制性的手段。在这点上,刘南的一些经验,可以供其他基层工作人员借鉴。

在接受记者采访过程中,刘南总是面带微笑,心态乐观,很容易打交道。但她毕竟已经退休,像老左这样的上访户,是否还会继续卖给她面子?

刘南曾扪心自问:作为扮演着一级“准政府”角色的社区工作人员,在从事基层行政事务和社会事务时,是否违背了“管理不是目的,服务才是根本”的初衷?

刘南已经退休,她可以不用再扪心自问,但每一位在职的“公仆”却不能不扪心自问。

出。

派出所不相信,执意要刘南核实一下。

几分钟后,刘南回复社区居民代表的原话:“只要刘主任在骑龙社区,我们就绝对不会上访,不会让你工作不好做。”

当地政府部门闻听此言,感慨:“社区都这么干,我们费什么劲去北京截访啊。”

**“我的工作实际上是安抚”**

很多辖区派出所民警手机里都存着刘南的手机号,甚至当地一位一直被老左质疑的高官,也经常给她打电话。

老左自1979年平反后,一直在为申请国家赔偿而努力。而在不断的官司当中,他又把很多判断看做对自己的不公正待遇,上访一次比一次多。

他经常到这位高官之前所在的单位,面向围观人群高声演讲。高官不堪此举,每每给刘南打电话,总要倾诉一番自己的难处,但他不可能直接面对极端的老左,只能拜托刘南把他劝回去。

刘南无法判断到底谁说的更有道理,但在她看来,老左值得同情,高官也必须尊重。

她就像润滑油,在两个极端摩擦的齿轮之间寻找着平衡点。但很多时候,她会为老左的经历感到悲哀,为自己不能帮他解决实际问题而愧疚。

老左曾经患过口腔癌,手术费问题没解决导致他情绪悲愤到了极点。那个时候刘南去看他,老左总是不分场合、对象地说:“我要到北京天安门,什么人也别想喊我回来,抓回来我还要去。”

就连早已成为刘南“维稳”搭档甚至“线人”角色的老左妻子,也向刘南表态坚决支持老左再次“北上”。

刘南没办法,问:“如果政府派我亲自去‘抓’你们,你们怎么办?”没想到两口子当场表示一定跟她回重庆,理由是不能让好朋友为难。

后来通过社区的努力,老左的手术费用最终落实了。刘南第一次听到夫妻俩发自内心地感叹:“共产党还是好哇!”

刘南说,尽管她的工作得到了上访居民的认可,但严格来说,“我的工作实际上是安抚,因为以我的能力,根本不可能替他们解决问题。”

她的担心是,每一个合理的诉求,如果完全依靠劝说来解决,并不是真正的解决。她的希望是,维稳只是暂时性的手段,最终还得靠制度的完善让每一个合理诉求都能够得到解决,到那时,即使不用维护,社会也能稳。