

打手势、写文字、找外援

特殊对话解决聋哑居民烦心事

很多事，一两句话就说清了。可对于有听力或言语障碍的人来说，想要表达清楚并不轻松。面对“特殊”的居民，社区网格员不仅要有足够的耐心，还要有更大责任心，才能帮他们及时解决生活中的烦恼。在全国助残日到来之际，为您讲述几个近期发生在社区网格员、聋哑居民之间的暖心故事。



网格员用手语、纸笔与聋哑居民交流。

自学手语

5月16日，看见武洋走过来，恒大滨河左岸小区的居民刘大爷老远比画了个手势。她立即会意，对方在说：“我今天过得很好，看到你很开心。”

武洋是滨体社区的网格员，为了这户居民，特意自学了手语。65岁的刘大爷、64岁的老伴武大娘，是两位空巢老人。网格员头一次入户登记信息时，不管咋敲门都没回应，但屋内分明有动静，她索性一直等在门口，终于见到了出来倒垃圾的武大娘，这才知道，老两口均是聋哑人。

这件事给武洋的触动很大，社区工作要跟不同的人群打交道，如果会手语，沟通起来会顺畅许多。于是，她从网上找了教学视频跟着学。

从最简单的“你好”“谢谢”，到完整比画一句话，再到无障碍沟通，武洋足足用了半年时间。见她这么用心，两位老人也很感动，彼此关系更近一层。

“学习手语其实没那么难。”武洋说，因为手语本身就是按照汉语的表达习惯编成的，很多词语只是一个动作就可以完成。她希望其他网格员也能学一学，可以更好地服务居民。

纸上交流

几张写满字迹的纸张，两个人静静坐着，用纸和笔“聊”，这是5月17日发生在83岁燕大爷家里的一幕。

老人住在智诚天和园，子女在外地，老伴身体不好。和泽苑社区网格员阎玉秀成了家里的“常客”，每隔几天就会来一趟，看有啥需要帮忙。他们的交流要在纸上完成。

老人有听力障碍，加上乡音重，与人沟通很吃力，经常各说各的，最后谁也没弄清对方啥意思。阎玉秀起初也很发愁，后来尝试用纸笔交流，反而轻松许多。老人也喜欢这种方式，还夸赞网格员“字写得好。”

有一次，燕大爷急匆匆地来到社区找阎玉秀，在纸上写了一行字，“我的老花镜丢了，请帮我找一找。”老人“说”，在家里找了好半天也没找到，估计是落在外面了。阎玉秀让老人写出来当天去过哪些地方。老人想了想，列出来小区凉亭、菜市场等几个地儿。随后，几名网格员一起出去，分头寻找。半小时后，取回了被遗忘在理发店的眼镜。老人高兴地写下“谢谢大家！”

远程翻译

5月14日，玉园南社区党群服务中心来了一位老人，拎着行李，神情焦急。

网格员张婷玉见到，上前询问有什么事。可是，老人指了指自己的耳朵、嘴，反复摇着头。张婷玉看懂了，对方听不见，也说不出。她拿来纸笔，让老人写出来。可是，对方又摇了摇头，表示不会书写。

这可把网格员难住了，其他同事

也没人懂手语，只能招呼老人先坐下休息。张婷玉忽然想到，辖区居民赵先生的母亲也是听障人士，没准赵先生会手语。打去电话，他正在天津出差。对方表示，可以微信视频通话，“面对面”与老人沟通。

隔着屏幕，赵先生与老人“聊”了十多分钟，弄清了情况。他告诉网格员，老人从长治来探亲，由于来得突然，女儿并不知道。虽然几年前来过，可附近的街道变化很大，老人迷了路。

几名网格员把老人的信息发到各自网格群。半小时后，住在安宁街89号院的女儿赶到社区，接走了母亲。

类似的情况时有发生。网格员们尽己所能给予帮助，不仅为残障居民解决了生活中的难题，也让他们感受到了浓浓的关爱。

记者 李涛
通讯员 海燕
姝卉 文/摄



征集急难愁盼 全力处理获赞

本报讯（记者 郭晓华 通讯员 王海鸥）5月17日，随着文源巷26号院电动自行车充电桩和快递柜相继投入使用，居民们赞不绝口，纷纷对新建南路第二社区的到位服务表示感谢。

文源巷26号院自2023年实施老旧小区改造后，小区环境明显提升，但仍有一些问题需要解决。前不久，老军营街道在“百人百户大走访”工作中

中，接到不少居民反映，小区没有电动自行车充电桩和快递柜，给大家生活带来不便。

街办将收集到的居民意见梳理后，与新建南路第二社区对接，表示要聚焦群众关切的“小问题”，用心用情解决好居民的急难愁盼。

安装充电桩和快递柜，涉及接电、用电问题，社区多次和文源巷26号院的管理单位协商

沟通，但因管理单位与居民之间存在纠纷，导致安装充电桩和快递柜迟迟无法推进。

为化解矛盾，推动问题解决，社区进行了多次协调。最终，在社区牵头下，管理单位、居民代表经过协商，广泛征询居民意见，确定了安装方案。随着充电桩和快递柜相继投入使用，居民们反映的问题得到解决。

私配地库遥控 构成民事侵权

本报讯（记者 李涛 通讯员 梁蕊）小区车库有车牌识别系统，只有登记过车牌号的业主车辆才能进入。然而，有人竟从网上买设备，私配了闸门的遥控器。律师表示，这种行为已构成民事侵权。

家住安宁街122号院的高女士向小区物业反映，地库里总有外来车辆，停在自家的车位上。社区和物业立即安排人员密切关注地库监控，并在地库出入口增设了保安。

物业人员注意到，车牌没有登记，男子也未见过，肯定是外来车辆和人员。然而，片刻后，地库闸门竟然开启，车辆驶入。随即，该男子走出地库，准备离开小区。

物业人员立即叫住这名男子，询问详情。该男子表示在附近上班，找不到车位，只好把车暂停在小区，下班就开走。当问到是如何打开闸门的，对方犹豫半天，说在网上购买了“万能遥控器”。

经过批评教育，这名男子对自己的行为诚恳道歉，并承

诺以后再不会这样做。鉴于对方认错态度较好，物业没有追究。随后，对系统进行维护、升级，以及设置相应的密码，避免再出现类似情况。

山西华祝律师事务所的李晓宇律师表示，这种私配遥控器蹭车位的行为，侵犯了小区业主的权益，构成民事侵权。若存在恶意逃费，则属于一种盗窃行为。情节较轻的，公安机关会予以训诫、拘留、罚款等处理。金额较大或次数较多的，可能触犯《刑法》，会被追究刑事责任。

记错地址走错门 误把他家当自家

本报讯（记者 李涛 通讯员 张昕）陌生老人按响门铃，说来找儿子。居民提醒走错了，可老人坚持说地址无误，不肯离开。网格员赶到后，一番询问，才发现老人错把四期记成了三期，到了另一个小区。

5月7日晚10时许，家住西华苑三期2号楼的杜先生正要睡觉，听到门铃声。他穿衣开门，发现门口站着一位老大爷，年龄约60岁。老人拎着行李包，风尘仆仆的样子。见屋里出来陌生人，老人也很诧异，抬头看了看门牌，问：“你是谁？咋在我儿子家？”这句话，把杜先生问蒙了。片刻后，他告诉老人“没这个人”。没想到，老人掏出一张纸条，上面写着地址，小区、楼栋、单元等信息完全一致，就是这里。

杜先生也纳闷，陌生老人咋会有自己家的地址，

就让老人给儿子打电话问清楚。可是，对方已关机。无奈，杜先生只能拨打御德苑社区网格员张睿玲的电话。了解情况后，网格员马上赶来。

在杜先生家里，老人向网格员说了经过。儿子年初从外地来太原，在单位附近租了间房。因想念儿子，老人没打招呼就坐火车来了。纸上写的地址，是此前儿子在电话里说的。网格员忽然想到：这里有西华苑三期、西华苑四期，仅隔着一条马路。有可能老人没听清，把小区记混了。

随即，她马上带着老人前往西华苑四期的2号楼，果然找到了儿子。老人尴尬地说：“都怪我写错地址，给你们添麻烦了。”

网格网事