

当过“谈判专家”，善用小智慧解决大问题，提到刘慧贞，居民竖起大拇指—— 邻居夸 物业夸 好楼长 人人夸



核心提示

□见习记者 王妍 / 文 记者 杜武 / 图

昨晚，洛龙区在水一方小区8号楼的居民开了一次“8号楼常务会”，这已是8号楼居民开的第三次“常务会”了。比起新建高层住宅小区居民间的冷漠与生疏，2009年才开始陆续入住的8号楼居民仿佛多年的老街坊般亲密。这是为何？8号楼的居民们说：“这要归功于我们的好楼长刘慧贞。”

楼长在电话联系各楼层住户，调试刚刚装好的单元防盗门。



3 处理小区事务，聪明的楼长常用“小计谋”

为啥别人解决不了的问题，刘慧贞就能解决？她说，解决问题，需要“小计谋”。

“大家在争取自己的权益时，往往不能心平气和地交谈，但吵架解决不了任何问题，只能让事情陷入僵局。”刘慧贞说，所以，无论是与邻里沟通，还是与物业、商户协商，她都坚持一个原则——先倾听，后说话。

刘慧贞当过小学的班主任，她认为，处理问题需要耐心倾听，只有设身处地为别人着想，才能解决矛盾。

在一次次与商户、物业的斡旋中，刘慧贞也遇到过对方蛮不讲理的情况，在这样的情况下，刘慧贞会通过“施压”扭转对方的态度。

在刘慧贞与酒店交涉初期，酒店方因与居民发生过争执对居民的诉求置之不理，负责人也迟迟不肯露面。一天晚上，刘慧贞下班后看到酒店一名负责人出现在装修现场，便上前说：“经理，您这个酒店投资这么大，一定是要长久经营的，所以居民提出的问题酒店既不能逃避，也无法逃避。再说，如果酒店和这里的居民关系处理不好，日后影响您做生意，也不太好吧？”

这招果然有效，酒店负责人思索后，同意与居民谈谈。“有时候，光有理有据还不行，得用一些小‘计谋’。”刘慧贞笑着说。

1 热心楼长，人人夸赞

提起“楼长”、“小区总理”等称呼，大家往往会联想到像“闲人马大姐”一样退休后热心社区工作的老太太。可刘慧贞这个爱管“闲事”的楼长，一点也不闲。

刘慧贞今年四十出头，举手投足娴静优雅。由于常年从事教育工作，她与

人交流时极富亲和力和。尽管“楼长”只是繁忙工作之余的一份“兼职”，但刘慧贞却尽心尽力。

家住8号楼22楼的申女士说：“慧贞特别热心，大家遇到什么问题，都乐意跟她她说，她也把大家的事儿当自己的事

儿跑前跑后，挺让邻居们感动的。”

在水一方小区的物业经理方清亮说：“刘慧贞做事儿顾全大局，有理有据，在物业和居民之间架起了一座沟通的桥。有了这样的楼长，我们的工作好做多了。”

4 她让8号楼的居民成了一家人

“小区就是家，小区的事儿就是家里的事儿。”这是刘慧贞常挂在嘴边的一句话。在她的影响下，8号楼里的热心人越来越多，邻里间的关系也越来越融洽。

2012年春节前，刘慧贞的婆婆生病住院，刘慧贞既要工作，又要照顾婆婆，还要天天在酒店和物业之间奔走协商。就在她忙得疲惫不堪之际，邻居们向她伸出了援手：20楼的张春秋，主动把与酒店交涉的问题揽了过去；22楼的申女士，非要帮刘慧贞打扫房屋，准备过年物品。刘慧贞感慨地说：“这时候，才真正体会到什么叫‘远亲不如近邻’啊！”

退休在家的张春秋，对邻里关系的改变感触最深。2009年末，张春秋刚搬进在水一方小区时，邻里间的冷漠让她极不适应。“门对门的两家，谁也不理谁，碰面打个招呼都很难。”张春秋说，现在好了，谁家包了饺子，就给对方送去一盘，谁从老家带了特产，也会给邻居分分，居民间亲得很。

家住11楼的曹女士说：“多亏了我们的楼长，她让大伙的心拧在一块儿了。”

2 变身“谈判专家”，化解商户和居民的矛盾

邻居、物业的夸赞不足为奇，被“追责”商户也交口称赞，刘慧贞究竟有何过人之处？这还要从8号楼的地理位置说起。

8号楼是在水一方小区中邻街的一幢楼，紧邻太康路。因为地理位置优越，这幢居民楼被不少商家看中，由此，也产生了不少问题。

2011年夏天，8号楼一至三层的商铺开始装修。当得知这里即将开设一个高档酒店时，8号楼居民间掀起了一场轩然大波。

“酒店厨房油烟大，以后谁敢开窗户？”“那么大的空调外机放在我家窗外，这噪声谁受得了？”“酒店后厨就在小区

里，拉泔水、送菜、工作人员训练都在小区，小区有了安全隐患谁负责？”……满怀怒火的居民找到酒店负责人，七嘴八舌地吵嚷起来。

由于双方情绪激动，“谈判”陷入僵局，居民们反映的问题也被搁置起来。

刘慧贞得知此事，召集邻居开了一场会。“吵闹解决不了问题，大家各抒己见，意见也不统一，不如把需要解决的问题集中一下，派几名代表与酒店、物业正式谈，怎样？”刘慧贞的提议得到了大家的认可。之后，她挨家挨户搜集居民的意见，制成一式三份的《待处理问题列表》，并要求物业作为第三方，协调处理此事。

几周后，刘慧贞作为居民代表，和物业、酒店的负责人坐在一起谈判。谈判中，刘慧贞据理力争，与物业、酒店共同签署了一份协议书。按照协议的规定，不久之后，酒店就为厨房安装了油烟过滤净化系统，在空调外机周围装上了隔音板。考虑到居民楼安全，酒店还为8号楼装上了全小区唯一的电子密码防盗门。

“慧贞，没想到你看着文弱，还是个‘谈判专家’呀！”邻居夸赞道。此后，刘慧贞就成了8号楼公认的楼长，邻居们遇到暖气不热、房屋渗水这些事儿，总是先给她打电话。“我的手机都快变成物业的‘热线’了！”刘慧贞笑着说。



赏牡丹
庭前芍药妖无格，
池上芙蓉净少情。
惟有牡丹真国色，
花开时节动京城。

牡丹花城