

凡人微光

新区发展我在其中 新区未来有我参与

薛家岛街道华顶山路社区为调解员刘艳玉打造“玉姐茶摊”

有事找玉姐，喝茶解心结

□文/图 本报记者 丁霞

今年67岁的刘艳玉，是西海岸新区薛家岛街道华顶山路社区的一名矛盾纠纷调解员。凭借着对调解工作的热爱，刘艳玉用专业和温情，成功调解了一桩桩矛盾纠纷，赢得了社区居民的信任。

今年6月初，社区为刘艳玉专门打造了“玉姐茶摊”，将氛围严肃的传统调解室变成飘荡茶香的社区会客厅。每逢周二、周四午后，居民们带着各自的烦心事来到这里，只为能在氤氲茶香中敞开心扉、化解纠纷。“玉姐茶摊”开张仅一个月，就化解了停车纠纷、邻里积怨等多起矛盾纠纷，“有事找玉姐，喝茶解心结”，已成为社区居民的一句口头禅。



《玉姐茶摊》开放日，刘艳玉为社区居民调解矛盾纠纷。

▶▶▶ “走，去玉姐那儿喝杯茶说道说道”

和谐融洽的邻里关系是社区幸福的基石。然而，日常生活中居民之间难免会出现一些磕磕碰碰，这些小矛盾如果不能及时、妥善解决，就可能会影响邻里感情，甚至演变成矛盾纠纷。为了将矛盾化解在萌芽状态，营造“与邻为善、以邻为伴”的温馨社区氛围，今年5月份，华顶山路社区面向辖区居民发出了一份矛盾纠纷调解志愿者招募通知。

“看到通知后，刘艳玉是第一个找我报名的。她原本就经常参与社区居民之间的矛盾调解，这次能主动报名我毫不意外。”薛家岛街道华顶山路社区党委书记孙晓飞告诉记者，刘艳玉的父亲是一名受人尊敬的老红军，受

父亲的影响，刘艳玉为人正直善良，经常帮忙调解邻里矛盾，大家都对她心服口服。

“我希望尽自己的微薄之力，发光发热，让社区更加和谐。同时也为自己的儿子、儿媳妇做个榜样。”刘艳玉告诉记者，她的丈夫是社区的楼长志愿者，夫妻俩都热爱公益事业。

今年6月初，华顶山路社区党委办公室的一处角落迎来蝶变，曾经氛围严肃的传统调解室变成了“玉姐茶摊”。木质茶桌替代了办公桌，茶壶茶杯取代了厚重的档案盒，清淡的茶香成为最自然的矛盾“除冰剂”。

每周二、周四午后是茶摊开放时间。刘艳玉总是提前备好清茶，以温

暖笑容迎接每一位前来进行矛盾调解的邻居。因抢占车位产生矛盾的邻居怒气冲冲而来，几杯热茶入喉，在刘艳玉春风化雨地引导下，最后提出错时共享车位的方案；几户家庭因老旧管道改造产生矛盾，围坐茶桌闲聊间，逐渐理解了彼此的难处，悄然形成共识。

“玉姐茶摊”迅速成为社区矛盾的“缓冲带”与邻里情感的“黏合剂”。在这里，“被调解”的对抗感被彻底消解，取而代之的是“共商议”的平等氛围。居民们不再与调解员有距离感，甚至在矛盾萌芽之初便主动相约：“走，去玉姐那儿喝杯茶说道说道。”这方飘着茶香的小天地，已然成为社区和谐最温暖的注脚。

▶▶▶ “茶汤闷在壶里会涩，敞开来才透亮”

“玉姐茶摊”不仅是基层治理的载体创新，还有一套浸润智慧与温情的调解方法。中冶爱彼岸小区某业主与物业的矛盾调解，正是刘艳玉依托“玉姐茶摊”成功化解矛盾纠纷的典型案列——通过茶摊多次组织“茶话会”，让双方在平和的沟通中厘清权责，最终在解决矛盾的同时也推动物业服务实现优化升级。

中冶爱彼岸小区是一个封闭式小区，外来车辆进入需要在门口进行登记。该小区的一位业主因未购买或租用停车位，经常将车辆停在公共区域，且多次占用小区消防通道停车，物业工作人员多次劝说未果，最后决定禁止其车辆进入小区。

在一个雨夜，该业主回小区时，车辆被禁止进入，想作为外来车辆登记进

入，也被物业工作人员以强硬的态度拒绝，这让该业主大为不满，双方发生口角，导致矛盾升级。面对这样复杂的矛盾，刘艳玉迅速行动，主动介入调解工作。

刘艳玉深知，调解工作不仅要解决表面矛盾，更要挖掘问题根源。于是她分别与该业主和物业进行了深入沟通。“与业主交流时，先耐心倾听她的诉求和委屈，以拉家常的方式拉近彼此距离，让业主感受到被尊重和理解。”刘艳玉表示，与物业沟通时，她从法律和服务角度出发，指出物业在沟通方式和服务态度上存在的不足，同时也肯定物业维护小区停车秩序、保障消防通道畅通的出发点是正确的。

在充分了解双方想法后，刘艳玉组织双方进行面对面协商。协商过程

中，矛盾一度激化，双方各执一词，互不相让。但刘艳玉没有急着摆事实讲道理，而是先给双方斟上温茶：“茶汤闷在壶里会涩，敞开来才透亮。”在茶香氤氲中，刘艳玉温和地引导双方换位思考，她提醒业主，占用消防通道停车存在极大安全隐患，是对自己和其他居民生命财产安全的不负责任；同时也建议物业反思服务态度，改进沟通方式，提升服务质量。

经过多次沟通与协商，在刘艳玉的不懈努力下，双方终于达成和解。物业公司帮助该业主租用小区地下停车位，解决了她的停车难题；该业主也认识到自身错误，主动将物业费、水费、车位租赁费一起结清。至此，这起持续多日的矛盾纠纷得以圆满化解，业主与物业之间的关系重归和谐。

▶▶▶ “让诉求在茶香里找到共鸣的温度”

刘艳玉的调解哲学，恰似茶道精髓：以耐心为水温，以专业为茶艺，以共情为茶香，将矛盾之“涩”层层化开，萃取出互相理解的甘醇。

飘着茶香的“玉姐茶摊”，不仅让刘艳玉的调解工作更接地气，也悄然改变着社区的基层治理生态，在华顶山路社区，“有事好商量”的新风尚迅速形成。“基层治理不是冰冷的条文说教，而是让每个诉求都能在茶香里找

到共鸣的温度。”这句话刘艳玉常挂在嘴边。当“有事找玉姐，喝茶解心结”成为社区居民的共识，这抹茶香早已超越调解本身，成为彰显新时代“枫桥经验”的鲜活注脚——原来最好的治理，从来都生长在烟火气里，融化在茶香之中。

从一方茶桌到社区治理的新范式，“玉姐茶摊”的探索远未止步。下一步，薛家岛街道将以“玉姐茶摊”为示范样

板，系统整合辖区内的专业社工、心理咨询师、退休老党员、法律工作者等多元力量，构建“专业社工+志愿服务骨干”的复合型矛盾纠纷调解队伍体系。同时，推动矛盾纠纷从“被动化解”向“主动预警”转变，切实将纠纷化解在楼栋里、问题解决在社区中，以制度化、精细化的服务提升居民获得感、幸福感，为基层治理现代化探索更多可行路径。