

沏壶崂山茶，唠唠心里话

崂山区王哥庄街道创新基层治理 设“暖心茶座”滋润老年人心田、化解“心疙瘩”

山海小城王哥庄是崂山区五个街道中唯一的纯农村街道，常住人口约4.5万，其中60岁以上老年人占比19%。随着年龄的增长，老年人面临身体机能退化、子女在外等问题，留守带来的孤独感和生活困境不容小觑。早在2023年，王哥庄街道结合茶文化特色，开设了6处暖心茶座，让老人们吃完饭有个地方“串串门子”，沏上一壶茶，说说心里话。老人有了吐露心扉的地方，生活中的难事、心疙瘩也在暖心茶座一一解开。

起源 帮助失独老人重拾生活信心

2023年的暑假，崂山区王哥庄街道联合链科社会工作服务中心，在村里开展儿童暑期免费托管，排查出一位儿童的奶奶王阿姨是失独老人，心理障碍较为严重。同时，村委也希望社会心理力量介入，帮助王阿姨重拾生活信心。当链科社会工作服务中心负责人刘婷婷推开王阿姨的家门时，她已在床上连续躺了多日，床边摆满了药，情绪消沉。刘婷婷了解到王阿姨的儿子出事那天，恰是其生日，出门前还问王阿姨今天能不能



暖心茶座开展心理关爱活动。

吃顿饺子。“时间太赶，来不及做了。”这句话回应儿子的话，成为王阿姨一直以来的心结。后来，王阿姨的老伴又发生交通意外走了，儿媳带着孙女离开了家，她从此一蹶不振。

此后，刘婷婷一有空就上门和王阿姨聊天，通过专业的心理帮扶，王阿姨渐渐能坐起来了，能出门溜达了。经历持续一年多的社会融入，王阿姨生活起居恢复正常。“太谢谢你了，自从你来到我家，我懂得我也可以为自己活着。感谢你，如果你是我的孩子该多好！”王阿姨道出令人心酸的感谢。

王哥庄街道社会治理格局中，社会心理力量面向街道34个村居提供服务。“为了让心理工作更加接地气，我们从家庭最为关心的孩子教育切入，暑假在村里开展儿童托管，发现孩子背后的问题一部分源于老人，为了解决留守老人面临的问题，便开设了暖心茶座。”崂山区王哥庄街道社会治理办公室负责人李伟杰告诉记者，“暖心茶座”的初心源自那句“令人心酸的感谢”——让老人孤独的时候有个串门子的地方，有人能陪着聊聊天，老人遇到难题能帮上忙。

发展 上门“喝茶”的老年人越来越多

日前，一位参加过抗美援朝的老兵曲爷爷来到暖心茶座，气冲冲地说道：“我也需要帮助。”刘婷婷给曲爷爷沏上一壶热茶，两人拉起了家常，得知老人和老伴这两天拌嘴闹矛盾，孩子忙于工作没时间回家看望老人，他一时生气便来



乡亲们到暖心茶座参加活动，笑逐颜开。

到了暖心茶座。

聊了没多久，曲爷爷心情由阴转晴，说道：“小姑娘，你的笑容真好，如果人人都像你这么微笑，那谁的心里都会很舒服。明年春天一定要到我家来吃樱桃。”老人走后不久，刘婷婷手机响了，是曲爷爷来电，表示已经到家，并再次热情邀请她明年吃樱桃。

农村作为熟人社区，乡亲们特别看重面子，就算是关系好的老哥们凑在一起聊天也只说开心的事，家里的丑事、烦心事很少提及。“我们在给暖心茶座起名字时，花了不少心思，如果起名心理工作室，估计乡亲们不会走进来。暖心茶座，有王哥庄特色，接地气，就像是化了妆的心理工作室，作为一股外来的相对客观公正的力量，在老人面前说上两句公道话，可能老人的心结就打开了。”社会治理办公室工作人员施磊表示，随着越来越多的老人走进暖心茶座，律师、网格员等专业力量也加入进来，能“真刀真枪”为老人们解难题。目前，暖心茶座在王哥庄已经复制到了6家，一年来服务了60多位老人。

关键 精准帮扶解老人生活难题

在王哥庄的综合治理格局中，经济纠纷少，邻里乡亲之间的矛盾主要是土地纠纷，是小事垒起来的心结。82岁的杨大叔村里有四间房，左邻右舍都是同姓亲戚，前不久邻居翻新房屋，屋檐比杨大叔家的房子高出一截。杨大叔不高兴了：“农村人就讲究盖房齐平，而且我是长辈，小辈翻修房屋要尊重我。”两家闹得不愉快，后来邻居登门说明情况，杨大叔仍不买账：“你应该提前打招呼。”

连续多日，杨大叔的心疙瘩越积越大，怎么办？街道联合多方成立人民调解力量上门调解杨大叔，刘婷婷问杨大叔：“如果邻居翻修前打招呼，你能同意？”杨大叔回答：“嗯！”刘婷婷盘算，杨大叔不高兴的根源不在房檐高矮，后来得知这“心疙瘩”来自和老伴长期拌嘴的情绪积累。杨大叔老伴李阿姨勤劳能干，每天打理茶园和小菜园。李阿姨觉得回家要是有一杯热水、一碗热面该多

好，而杨大叔常年疾病缠身，农活和家务都干不了，两人因此拌嘴。杨大叔气冲冲说要离婚，要搬出去住，李阿姨不同意。经过刘婷婷一番疏解后，杨大叔一句话让李阿姨消气了：“我想走，不还是因为我帮不上你，我是你的累赘嘛！”老两口就这样和好了。

“看似是邻里纠纷，实则为当事人的心理需求没有得到满足。社会心理专业力量加入到基层治理、参与到人民调解，抽丝剥茧，更容易发现问题根源，从而实现源头治理。”李伟杰表示，王哥庄街道一站式矛盾纠纷调解中心，涵盖了街道

干部、人民调解员、法官、检察官、律师、民警等，而心理援助是其中重要一环，也是做到精准帮扶的关键。

拓展 发挥银龄力量反向服务社会

老人每天出门少，但来街道助老食堂吃饭是日常必须，为此街道社会治理中心将暖心茶座搬进了助老食堂，扩大了覆盖面。“同时，暖心茶座作为一股人民调解力量也是流动的，我们经常会到乡亲家里，甚至到田间地头解决老年人的急难愁盼。”施磊表示。

去年夏天雨水大，冲垮了齐大叔家茶田里的垒石，压到了邻居家的茶树。齐大叔重砌垒石时，疑似向邻居家的田里多扩出一道，两家因此争执起来。要分清楚边界，就得重新量地。如果齐大叔能先说一句：“对不起，不小心压着你家的地了，这个事咱们看看怎么处理？”争执便起不来，但是往往这句话还没说出口，仅仅一个眼神对方理解错误，就成了“你瞧不起我”的“大事”。暖心茶座搬进田间地头，将这些因沟通不畅而发生的“大事”一一化解……

日积月累，一壶茶沏出了滋润老人心田的温度。2024年12月，“暖心茶座”农村老人心理援助项目被评为“全国老龄社会创新案例”。而记者了解到，暖心茶座不仅是心理援助，目前正在面向王哥庄整个农村社区覆盖的人群，抽调出老教师、老党员、老干部，发挥其银龄作用，参与到人民调解的队伍当中，服务社会。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 陈小川 摄影报道

“反对浪费 崇尚节约”公益广告



剩饭剩菜打包

青岛市精神文明建设委员会办公室