# 一个鞋架堵两家 社区调解化疙瘩

## “鸡毛蒜皮”管到位,立起规矩和人心

【参与嘉宾】

长江新区阳逻街道新岭社区党支部书记 杨贵华

新岭社区调解委员会委员 邱嫣云

湖滨半岛二期物业公司楼管员 潘玲萍

湖滨半岛二期居民 程女士

湖滨半岛二期居民 蔡女士

【案例背景】

### 鞋架堵了邻里情

**程女士:**我跟蔡女士是邻居,抬头不见低头见。自从她家在入户门外摆了个鞋架,我这日子就不好过了。那鞋架不小,往楼道里一杵,再加上一堆鞋子、杂物,过道被占去一大截。我出门都得非常小心,生怕碰倒鞋架。最难受的是味儿,天热的时候,开门就是一股鞋子散出来的味道。我憋了很久,实在忍不下去了,才跟物业反映。说实话,我也不想把关系搞僵。

**潘玲萍:**我们物业收到居民诉求,立刻将这一情况向社区反馈,希望通过调解来化解这一矛盾。

**蔡女士:**我一开始真没觉得是多大事。家里地方小,鞋子多,门口放个鞋架顺手,想着楼道那么宽,占一点应该没啥。社区同志找上门,我起初还有点不痛快,觉得对门是不是太计较了。可人家工作人员没跟我急,让我换位想一想,而且万一有个急事、有个火情,这鞋架可能就成了逃生的障碍。我这才意识到,确实是我理亏。

**邱嫣云:**接到物业反映后,我们第一时间到现场查看。情况很清楚:蔡女士在入户门外公共楼道摆放鞋架、鞋子及杂物,占用公共通行空间,导致楼道狭窄、通行不便,还产生异味,直接影响到邻居程女士的日常生活。我们当场明确告知:楼道属于全体业主公共区域,严禁私人占用堆放物品,这不是谁家“门口多放一点”的小事,而是涉及公共通行和消防安全的大事。



治理前,蔡女士家的鞋架给邻居造成困扰。



治理后,楼道公共空间恢复正常。

【治理办法】

### 把工作做到心坎上

**邱嫣云:**处理这类邻里纠纷,最怕一上来就“硬碰硬”。我们的做法是三步走:先看现场、再讲道理、后促和解。

第一步,实地查看、固定事实。我们到现场一段一段看、一处一处记,鞋架多大、占了多少通道、杂物堆到什么程度,心里有数。

第二步,宣传教育、讲清利害。我们对蔡女士开展文明楼道、消防安全、邻里相处三方面的宣传教育。讲文明楼道,公共区域是大家的,私人占用影响的是整栋楼的居住品质;讲消防安全,楼道是生命通道,堆物占道一旦遇险就是大隐患,这不是吓唬人,是有血有泪的教训;讲邻里相处,门对门住着,抬头不见低头见,为一个鞋架伤了和气,不值得。我们没有光讲大道理,而是带着蔡女士到楼道里实地感受,让她自己看、自己想。

第三步,当场整改、握手言和。蔡女士想通后,当场清理了鞋架及杂物,并保证今后不再占用公共楼道。程女士表示满意,双方握手言和,楼道恢复整洁畅通。

**蔡女士:**说实话,社区同志讲消防那段,我是真听进去了。真要是着了火,万一因为鞋架影响逃生,怕是后悔都来不及。人家说得对,公共地方不是我家储藏室。我主动把东西搬进了屋,回头再看楼道,确实清爽不少,心里也舒坦了。我也跟程女士聊了,别把这事放在心上,毕竟远亲不如近邻。

**程女士:**鞋架搬走以后,楼道一下子宽了,味儿也没了。社区处理得公道,没偏着谁,也没让我俩撕破脸。现在我跟蔡女士见面还打招呼,这事儿翻篇了。

【成效与启示】

### 搬走的是鞋架,立起来的是规矩和人心

**邱嫣云:**这次调解看起来是“一个鞋架”的小事,实际检验的是社区治理的几项基本功。一是响应要快,居民反映的问题不能拖,拖久了小矛盾变大事;二是定性要准,公共楼道不是私人空间,这个底线必须讲清楚,不能和稀泥;三是方法要柔,讲法讲理还要讲情,让当事人自己想通,比压着人认错管用;四是闭环要实,当场清理、当场确认、双方满意,事情才算真正了结。

**程女士:**我最大的感受是,社区是真管事的。以前总觉得这种邻里小事没人愿意掺和,这回人家上门查看、调解,一步一步都做到位了。我们居民心里有底了,以后遇到事知道找谁、知道有人管。

**蔡女士:**我也受了个教育。公共区域就是公共区域,不能光图自己方便。现在我门口干干净净,自己看着也舒服,邻里关系也缓和了,早该这样。

**杨贵华:**一个鞋架,堵的是楼道,伤的是邻里,考验的是治理。这件事给我们的启示有三条:第一,公共空间的规矩必须立在前头。楼道是全体业主的公共区域,更是消防生命通道,任何私人占用都不能开口子、搞变通。我们借这次调解,同步在小区加强了文明楼道和消防安全的宣传引导,让“公共区域不占用”成为居民共识,而不是等出了问题再一家一家去劝。第二,邻里纠纷要解法,解法更要解心。门对门的矛盾,硬判对错容易,解开心结难。我们坚持现场看、当面讲、双方谈,让占理的一方感到公道,让理亏的一方下得来台,握手言和才是真和解。第三,基层治理要把“小事”当“大事”办。居民反映的一个鞋架、一丝异味,在报表上可能不值一提,但在居民日子里就是天天要面对的堵心事。社区治理的成色,恰恰体现在这些“鸡毛蒜皮”能不能及时管、管到位。下一步,我们要把这次调解的做法固化为常态机制——楼道巡查常态化、消防宣传常态化、邻里协商常态化,让“楼道畅通、邻里和睦”从一次调解的结果,变成湖滨半岛二期居民可感可及的日常。搬走的是鞋架,立起来的是规矩,暖起来的是人心。

通讯员陈三燕 社区供图