

情绪不能凌驾于岗位职责之上

□ 湖北日报评论员 谈牧

近日，云南某景区司机因退票纠纷打翻游客手机，并疑似威胁“你们一车人的命都在我手上”。当地文旅部门回应称，系涉事司机因“普通话不标准、表达不当”引发误解，已约谈训诫，暂未返岗。

一起简单的退费纠纷，本可耐心沟通、依规处置，却因工作人员情绪失控，言语失当，小事升级、矛盾激化。

夏季高温酷暑，闷热天气容易让人身心烦躁、情绪敏感。游客长途出行疲惫、诉求多样，服务

人员长期在岗、重复劳作，双方都容易情绪波动，出现言语摩擦在所难免。

在情绪可能相互刺激、影响的境里，公共服务行业的情绪管理有所不同。旅游业是展示城市形象、地域风貌的窗口，一线工作人员的一言一行，关乎游客体验、行业口碑，更关乎地方文旅形象。眼下正值暑期旅游高峰，亲子游、研学游、避暑游热度攀升，大部队纷纷出发，景区客流密集、服务承压。越是旺季，越考验服务能力；越是人多，越需要耐心细致。

情绪管理不是“忍气吞声”。它意味着在冲突萌芽时能用理性平衡，在情绪上头时能区分职业角色与真实自我。如果遇到矛盾就直接上手，怼回

去、顶回去、打回去，任由个人情绪凌驾于岗位职责之上，必然会付出代价。在此之前，新疆一景区也发生了工作人员殴打旅游车司机事件，造成恶劣影响。公安机关对7名景区工作人员分别作出10日至15日不等的行政拘留处罚。

无论是政务服务还是文旅服务，一线岗位直面群众、连接民心，看似微小的情绪失控、态度失当，都会放大为公信力损耗、行业形象失分。究其原因，往往不在能力，而在心态。穿上工装便是走上岗位，身份是一种约束，其实也是一种保护。它既约束你在冲动时守住底线，也保护你在纷争中不越雷池。

所谓岗位职责，落到细微处，其实就是面对纠纷多一份耐心，面对质疑多一份包容，用专业服务化解矛盾，而非用脾气激化对立。

退票纠纷，是景区高频冲突场景，面对复杂多元的诉求，有无标准化的处置流程？极端情况下，一线人员怎么才能防止陷入无休止的纷争？

游客对一座城市的记忆，往往不只是那座山、那片海，很多时候是各类服务人员的一句话、一个眼神。是如沐春风的感觉，还是胆战心惊的后怕？文旅服务如何既经得起旺季的考验，又扛得住情绪的考验？

无论对个体，还是对部门，这些都是基本门槛问题。

大学生不懂“邮件礼仪”不必标签化

□ 湖北日报评论员 刘中扬

暑期实习季，一则“发现好多大学生不懂邮件礼仪”的话题登上热搜。起因是，有博主在陆续收到大学生投来的实习简历后发帖吐槽，感觉邮件问题百出：正文空白、邮件主题只有“简历”二字、附件命名为“真的最终版.pdf”等等。

投递简历、递交材料、对外商务沟通，在没有加微信好友的情况下，大多仍依赖邮件完成。尤其是在招聘这样的场景中，这也是保证公平的渠道。

写清主题、正文有礼有节、文末规范署名，有利于降低沟通成本。有网友讲，“第一次发电子邮件，各种网站搜索模板”“正式的电子邮件礼仪，真没人教啊”。这说明，一些学生知道其中的重要性。

从现实情况看，很多大学也开展了“电子邮件中的礼仪”等职业发展讲座，针对学生即将踏入社会可能面临的各种状况，力所能及提供一些帮助和支持。在这个意义上说，“不懂邮件礼仪”的声音，不能算夸张，提醒也不能算过分。但值得注意的是，一

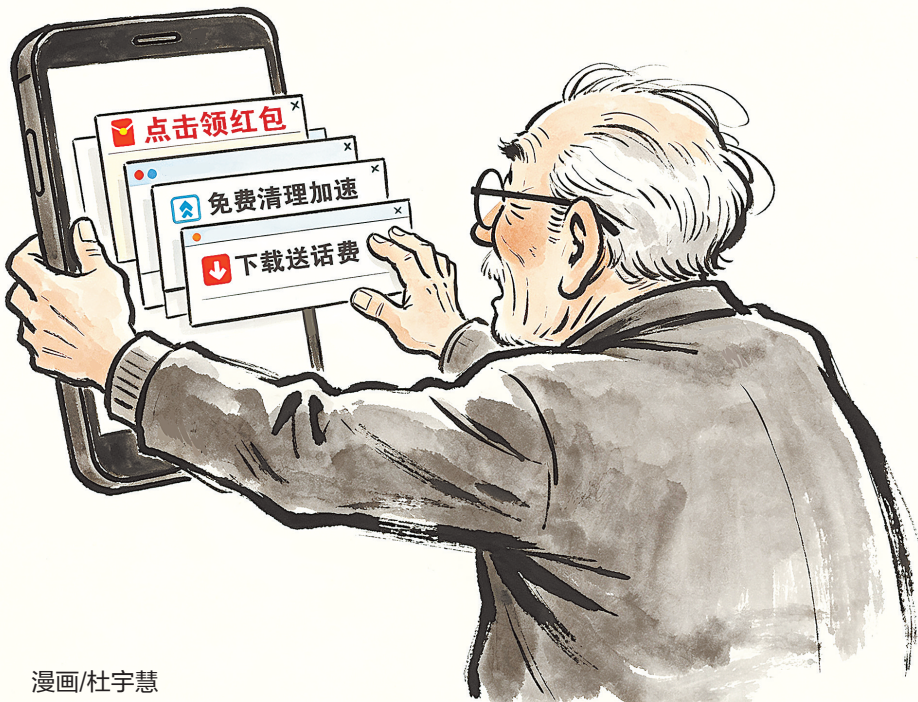
件事成为热搜，意味着更多的人加入讨论、评判。在热搜持续变热的过程中，不宜将“大学生”与“不懂邮件礼仪”简单捆绑，甚至扩大化为对一个群体“素养差”的定性。

现在的大学生，多成长于QQ、微信等即时通信盛行的时代，邮件其实不是他们日常的沟通方式和习惯。“发现好多大学生不懂邮件礼仪”，这是基于实践产生的一种感觉，好多少？没有一个样本范围。从常识理解，学生在进入大学之前，包括写信这样的训练，很多人多多少少是经历过的。求职是很多学生面临的大事，不排除有的孩子就是我行我素，想怎么发邮件就怎么发，但他们中的很多人，会认真对待信息填报，想办法解决不懂的问题，让填报符合基本规范。

进一步讲，邮件礼仪本身也需要区分“合理”与“烦琐”。规范不等于入脑，不宜把邮件礼仪推向一种洁癖化的极端。

习得踏入职场、人际沟通的一些基本知识，对学生来讲，是必要的。对于社会舆论环境，不轻率地为他们打上某种标签，也是必要的。

弹窗广告别欺负老年人



漫画/杜宇慧

近日，安徽黄山一位老人举起手机拍摄路灯表演，却遭遇连环弹窗广告强制跳转，关闭按钮隐匿难寻，最终只得放下手机。同类事件在老年群体中屡见不鲜，本是记录美好的寻常时刻，竟成了与屏幕斗智斗勇的狼狈遭遇。

我们时常呼吁数字时代要积极探索“适老化”，而一些平台弹窗广告显然是走上了邪路：精准瞄准老年人辨识力弱、操作慢的“软肋”，广告页面跳出后关都关不掉。当“适老”变成“欺老”，不仅是为难老年用户，也是无视数字文明的规则。技术本应服务于人，不能只服务于商业算计，忽略甚至为难弱势群体。（文/谈牧）

时事绘

□ 湖北日报评论员 付勤

“你是否也在打听我呢，妈妈。”当一位刚在地里搬完西瓜的少年，写下埋藏在心底的对妈妈的思念，无数人被深深击中。

近日，旅游博主“丁一之旅”偶遇一群搬瓜小伙，花300元让其中一位语文最好的少年抽题目写作文，意外收获一篇感人作品。满身泥土和汗水背后，藏着一个渴望被关注、被惦记的孩子。

“我后悔文化太少，很难跟你形容瓜地里的太阳有多毒。”少年的脊背已经被毒辣的阳光晒脱了皮，他顶着一头看似叛逆的“黄毛”，不过是为了显得“不好惹”。这是一个刚刚结束中考的15岁少年，唯一能伪装的强大。

震耳欲聋的思念，从不依赖华丽的辞藻。在那些被生活重担压得喘不过气的人心里，也藏着最纯粹、最深沉的爱。被生活磨出老茧的手，依然能写出柔软的句子，看似不羁的外表下，可能藏着最深的伤口。我们之所以被打动，归根结底是因为在这些文字里，看到了生活的本来面目：平凡、粗糙、辛劳、充满遗憾，却因真实而动人。“写得太真了”，网友5个字的评价获得高赞，是因为让我们落泪的，从来都是这人间啊。

最好的写作课，往往不在课堂上，而在挥洒汗水的田间、在辛勤奔波的路上、在昏暗的灯下、在每一个思念却说不出口的瞬间。7月15日，“外卖诗人”王计兵凭借《低处飞行》荣获第九届鲁迅文学奖诗歌奖。2026年第15期《求是》杂志中，王计兵、陈年喜、小海、李文丽等四位基层劳动者的作品被收录在“新大众文艺创作谈”这一专题中。互联网时代，越来越多的普通劳动者拿起笔，以未经雕琢的笔触，将机器的轰鸣、矿灯的微光、路途的风雨、头顶的烈日记录下来。

文学从来不在远方，而在脚下。只要生活还在继续，只要还有人在深夜认真想念另一个人，诗歌就会从我们心底流淌。

“再低微的骨头里也有江河”，是陈年喜写下的诗。“赶时间的人没有四季”，是王计兵写下的诗。这些字句，没有悬浮的意象，只有汗水、盐分与生活的重压。在这个时间被算法切碎的时代，一支笔、一部手机，依然能在任何一个角落安放心事。文字的力量是巨大的又是平等的，当它们从泥土中生长出来，无论身在何处，从事何种职业，只要心里有话要说，落于笔端便是创作。

回到少年的故事里，当个体无法完成的对话，由千万陌生人接力，孤独便仿佛有了回响。

“倘若你能够看见，就当是妈妈跨越山海，认真地听，打听一次你的小孩吧。”

让我们流泪的，从来都是这人间

同样是玩水 去有人守护的地方

—— 珍爱生命 预防溺水 ——



野外水域

暗流、水深、危险多



正规游泳馆

有人守护、设施完善、更安全



设计/徐云