

38岁投身社区,转眼已是 23 年 朱雪琴:带领团队就像“弹钢琴”

“1998 年 12 月,我报名到五角场街道,想做社区工作,到今年 3 月 20 日,先后在六个居民区工作,这份工作我做了将近 23 年,八千多天。”

1998 年,上海第四棉纺织厂关停改制,其中一批工人下岗再就业。下岗后,综合考虑了家庭因素和个人兴趣,38 岁的朱雪琴决定投身于社区工作之中。

从一名纺织厂女工转变为终日与人打交道的社区工作者,朱雪琴全凭一腔热血和满心好奇。“我是 1981 年进的单位,1984 年入的党,曾在单位担任过党支部书记,下岗后觉得当时自己的精力还是比较充沛的,就想以一种新的方式度过人生中比较好的这段时光。”朱雪琴说,之所以想做社区工作,一方面是出于个人兴趣,还有就是她至今都记得,在纺织厂工作时,有人对她说,她的性格适合与人打交道。

到岗后,朱雪琴全身心地投入到了社区工作中,先后在五角场街道的财大、文化花园、国定一、繁华、正文和汇元坊六个居民区担任党组织书记或居委会主任,其中,在文化花园和繁华时兼任党组织书记和居委会主任。

做社区工作要主动

当在生活中遇到了困难,很多居民会向居委会反映求助。在担任财大居委会主任时,有一件事让朱雪琴印象深刻。

财大居民区的住户主要由上海财经大学的教师和征地农民构成,两个群体的性格爱好和生活习惯存在很大的差异。有一位刘教授曾反映:晚上小区里有居民聚集在路灯下打牌,噪音过大,影响到了自己休息。得知情况后,朱雪琴一边耐心地劝说打牌者,居委会又在小区里一个不影响他人休息的地方安装了一盏路灯,这样一来,居民之间休息与娱乐的矛盾问题就解决了。

除了被动解决问题,很多时候,社区工作者需要主动面向居民,主动解决问题。

自从这位刘教授反映过噪音问题后,居委会一直关注着老人家的生活情况。刘教授的爱人后来因病去世,孩子都不在身边,居委干部第一时间上门安慰,并帮助老人设置了灵堂。正是因为这些举动,



刘教授对居委会的态度大大改观。得益于此,自那以后,刘教授给财大新生开学上的第一课,就是传递社区工作的精神,让学生们对社区产生理性的初步认知。

动迁动员一做四年

在繁华居民区时,朱雪琴也遇到过类似的情况,那次面对的是两个未成年少女。由于父母离异,两个女孩无人看管,缺少关爱与温暖。

注意到这一情况后,朱雪琴和居委工作人员积极帮助两个孩子解决生活保障问题,安顿好她们的生活起居。“在繁华待了六年,我和居委干部就一起照顾了两个孩子六年。”朱雪琴说,在自己离开繁华时,她们联系到了两位孩子的父母,用实际行动感化他们,家长最终承担起了照顾孩子的责任。

2007 年,繁华居民区的一个小区被列入了杨浦区一号工程,启动动迁工作。当时,朱雪琴和两位已退休居民区老书记一起,一家一家上门,没日没夜地做动员工作。直到 2011 年,这项工作才算基本结束。主动上门、传达来意、耐心讲述,朱雪琴的做法在很大程度上避免了一些麻烦和矛盾的产生。

2011 年至 2019 年,在正文居民区工作期间,朱雪琴赶上了虹杨变电站建设的关键时期。“这是个群体性的、难度又相当大的一个问题。在操作中既要强调国家利益为重,又要实事求是地代言大多数居民的诉求。”朱雪琴说,在长达 90 个月的协调中,全靠嘴皮子磨出

来,真是端着水杯都不解渴呀!最终通过凝聚各方力量,增强可行措施,掌握主动调解,逐步推动了该项工作的进度。

“有些时候,居民不理解,他们也不愿意主动和你沟通,这时候我们就要主动面对居民,耐心解答,化解矛盾。”朱雪琴说。

带领团队发挥力量

“换了六个地方,每一次抵达都是新的出发。”朱雪琴十分感慨,由于每个居民区的情况都有所不同,每到一个地方都有新的挑战,但她从未怕过、怨过。

“我不怕麻烦,但社区工作不能靠我一个人来做,在带领团队上他们都说的我很会‘弹钢琴’,工作要交到团队的每个人去做,并且教会他们方法,充分发挥团队的主观能动性,这样工作起来也省心。”

朱雪琴在职时,曾有人主动报名来参与社区工作,自己也经常鼓励他们,让他们对社区工作充满信心,让更多的年轻人加入到社区工作中。

对于社区工作,朱雪琴觉得,办任何一桩事最终要看效果:是否为他人送关爱了?是否为社会做贡献了?是否为政府尽责任了?在办理过程中一定要强调工作态度严谨、工作作风扎实、工作举措有力、工作践行有担当。

“我是真的热爱社区工作,这 23 年来,我成长了很多,但收获更多。”朱雪琴对自己的经历无怨无悔。(社区自治办)

感动五角场

姜加庆 “居民的烦心事就是我的操心事”

“社区民警非常忙碌,但只要我们有需要,他就随叫随到,有求必应。”这是四平居民区党总支书记李志红对五角场派出所一线综合执法民警姜加庆的评价。

姜加庆 1990 年入伍,2008 年从海军部队转业进入公安系统。他到四平居民区担任社区民警已有一年多的时间了。他一心扎进社区服务工作中,千方百计为群众解难题、办实事。

近日,四平居民区一位年近百岁的独居老人不慎将身份证遗失。老人行动不便,无法去派出所办理证件补办手续,家人也无法代办。

得知这一情况后,姜加庆主动对接派出所户籍窗口民警,详细了解、记录身份证补办的具体流程,信息采集、照片拍摄的相关要求以及委托办理事项等,自己上门为老人补办身份证。当日,姜加庆和居委干部一道上门为老人办理了身份证补办事项,还自掏腰包为老人购置了一个生日蛋糕,提前祝福她

百岁生日快乐。目前,老人照片已上传至市公安局人口办且已通过审核,符合办理要求,老太太委托人到附近派出所就可帮助老人办理身份证。

“社区居民的烦心事就是我的操心事,社区民警不就应该这样嘛!”姜加庆是这么说的,也是这么做的。

去年 2 月,因疫情防控要求,一位从重点地区返沪的居民需居家隔离 14 天,由于返沪车辆为租赁所得,可能产生逾期费用,居民非常焦急。姜加庆得知消息后立即联系租车公司进行协调,及时化解了居民的烦心事;8 月,姜加庆在巡逻途中接到群众求助,医院停车场有一名小男孩被锁在车辆后排,身上衣服被汗水湿透,他立即赶往现场,通过查询车主信息联系上小男孩的家人,及时救出了孩子;今年 1 月,四平居民区有精神残疾人需送往康复院,姜加庆挺身而出,通力协调配合,顺利完成接送任务……(社区文化办)



基层札记

连续站立 5 小时 清华博士协助疫苗接种

4 月 5 日起,五角场街道安排正在基层锻炼的 4 位 2020 级上海选调生,轮流前往位于政通路 168 号的社区新冠疫苗接种点,开展志愿服务。选调生们协助医务人员登记接种居民身份证,引导人员有序排队,以实际行动助力疫情防控。

张咏
2020 级上海市选调生,
清华大学博士
现挂职于三湘居委会

根据街道的统一安排,我们于中午 12 点准时集合,穿上小马甲、明确分工职责,做好一系列准备工作,便各司其职开展志愿服务。一次次准确的登记、一句句简单的回答、一个个便民的指引重复了无数遍。我们百分百地投入到这场志愿服务中去,敬业精神丝毫不输专业工作人员,不仅提升了接种疫苗的效率,也缓解了等候人群的焦虑。

尽管工作中存在许多考验,尤其是刷卡扫码工作,我连续站了 5 小时,身体感到很疲惫,但身为志愿者,就要守好这扇门,站好这班岗。

服务居民接种疫苗是一件十分有意义的事情。与医务人员、志愿者一同在疫苗接种点现场值守的经



历,让我感受到个人努力与国家疫情防控工作的紧密结合,感受到抗击新冠疫情的必胜信心,感受到祖国给我们带来的强大力量。

这次志愿服务活动也让我对那些疫情期间坚守在各个岗位上的逆行者、志愿者更加感同身受。

五角场街道有序组织居民区志愿者投入现场,保障疫苗接种工作稳妥有序开展。志愿者们认真尽责地表现,展现出基层自治的崭新风貌,充分体现了“人民城市人民建,人民城市为人民”的重要理念。我相信,通过广大专业工作者的努力、志愿者的服务、社区居民的配合,我们一定能够稳妥有序推进疫苗接种工作,加快形成抗击疫情的免疫屏障。

