

“居民提出来的事,就是工作方向”

——如意湖社区主任王斌



他热情细腻,态度平和;他年纪不大,却有着丰富的基层工作经验;自2007年担任如意湖社区主任以来,80后的他默默无闻地做着社区与居民之间的纽带。他,就是如意湖社区主任王斌。记者 康迪

喊声“大妈”“大哥”,把居民当成自家人

10月28日,记者来到如意湖社区,见到了社区主任王斌。辖区内进行非机动车护栏隔离试点设置,他刚从现场回来。

王斌告诉记者,为采集籍居民信息,拉近社区与居民的距离,他经常和同事们挨家挨户走访,工作繁重琐碎。然而走访中,有些人根本不理解他的工作,不开门不说,说话还很难听,有些人开门后一听,是问家庭成员、工作情况等,就说:“我们家有几口人,凭什么告诉你,我又不认识你,跟你有啥关系?”“砰”一声就把门关上,根本不给解释机会。虽然走访过程中遭到了不少刁难,但他从不抱怨,总是笑脸以对,耐心询问。

长期的入户走访也让他对此积累了丰富的经验,他说:“要带着感情,把居民当成自家人和朋友,喊声‘大妈’,叫声‘大哥’,才能增进信任;碰到居民拉家常,不能嫌麻烦,要耐心倾听。不管是分内还是分外的事情,要善于给他们出谋划策,帮助他们解决实际问题。”

积极排忧解难,帮助失聪孩子申请免费耳蜗

2011年,王斌在未来国际小区的居民马素玲家走访时,无意发现了一件奇怪事儿。

王斌看到马素玲5岁的儿子正在客厅玩耍,便想逗他跟他一起玩,说了几句话后,孩子并没有抬头看他,也没有回应。王斌以为是孩子正在专心玩玩具,就没再说话。过了一会,孩子拿起一只苹果递给了王斌,王斌客气地说:“谢谢你,叔叔不吃!”然而,孩子仍旧举着苹果,一动不动。说了两遍后,王斌察觉到了不对劲。此时,一旁的马素玲才略显尴尬地对王斌讲出了实情。原来,马女士的儿子因为小时候发高烧导致双耳失聪。自尊心极强的马素玲,不愿儿子背

后遭人议论,便对周围的人隐瞒了这件事。

然而,装一只人工耳蜗需要十几万元,对于刚从农村进城不久的马素玲一家来说,不是笔小数目。得知此事后,王斌前后奔波,积极帮孩子申请免费人工耳蜗。三个月后,一只免费的人工耳蜗终于发了下来。马素玲一家激动地无以言表。王斌开心地笑着说:“这件事后,我和马素玲一家已经成为很好的朋友了。”

历经酸甜苦辣,牢记“三心”不敢忘

帮独居老人办医保卡、为居民统一办健康证、各种奇葩理由要求上门服务……王斌在工作中,积攒了许许多多或感人,或好笑,或无奈,或委屈的故事。如今,到了CBD就像到家了一样亲切,走在路上,居民们热情地跟他打招呼;火车上偶遇辖区居民,热情地邀请他吃水果……他说:“心里特别温暖。只要是居民提出来的事儿,就是我的工作方向,都是应该的。”

王斌告诉记者,最怕的就是晚上电话突然响起,担心是谁家又发生了什么不好的事情。不论多晚,自己一定会尽快赶到现场。刚开始干这一行时,前辈告诉他,社区工作不是那么容易干的,一定要有“爱心、恒心、热心”。工作中,王斌牢记“三心”,不敢忘记。他说,这么多年,虽然酸甜苦辣都经历过,但内心拥有了非常丰富的收获。

做居民的工作,需要的是耐心和细心

1990年出生的赵枞聪,怎么看都是一枚“小鲜肉”,然而,他目前的身份却是商务西街社区主任兼书记。

赵枞聪学的是教育专业,但是机缘巧合来到街道工作,因为对社区工作的热诚,就在去年年底的“两委”换届中竞选为商务西街主任。

而对他来说这不仅仅是一份新

的工作,更是人生一个新的起点,它需要他去更多的熟悉、适应和磨炼。像很多年轻人一样,赵枞聪刚开始对社区服务的概念很模糊,并不太清楚作为社区工作者有哪些职责,需要为居民提供哪些服务。

“晚上睡不着,明天有什么事儿要处理,怎么处理才是最好的,一个晚上脑子里都在琢磨。第二

天一早就来到社区,会把自己想好的事情向前辈请教:自己的想法是否成熟,这样的考虑是否周到……一年我瘦了十几斤。”刚上任的一段时间,赵枞聪感到自己的担子不是一般的重,除了干好本职工作,各个口上的工作也要了解,赵枞聪很有感触:做居民的工作,需要的是耐心和细心。

虽然年轻但是要有“气场”

虽然起初对工作不熟悉,但来到居民区工作后,整天跟小区里的大爷大妈们打交道,反而让看上去更像“孙子辈”的赵枞聪有了优势。

“居民们觉得我这么年轻,就到社区来工作,很不容易,所以都很理解、支持我。”赵枞聪说,虽然年轻,

但开会、协调工作时,绝对要hold住全场,用他自己的话来说,就是要有“气场”。此外,街道以及社区“两委”的支持,一路上“扶”着赵枞聪渐渐成长。

成立“爱心联盟”将辖区内的白领结合起来,组成一个社区志愿者团队,这是他在社区工作中探

索出的新方法。“社区工作不能只依靠我们这几个工作人员,要把居民真正结合起来才是最重要的。”

赵枞聪坦言自己的目标就是扎根社区:“年轻人要在社区做得久,还要在婆婆妈妈的事务中沉住气。”

开栏的话

社区是政府的基层组织。它上联系政府,下联系群众,各类社会矛盾、焦点问题最终在这里体现。而社区干部作为基层工作人员,与群众离得最近,除了要做好分内事外,还要经常来到群众身边,解决百姓反映的各种问题,如照顾困难老人,解决夫妻矛盾,调解邻里纠纷……不少居民称社区干部为社区“大管家”,因为不管社区大事小事他们都要管。他们还是居民的贴心人,因为他们事事都为居民着想。从今天起《如意湖社区报》将走近这些人,听听他们的故事。

眼下,越来越多的80后在社区挑起大梁,担任起居民区的书记、主任,90后“独当一面”的也不再是稀罕事儿。记者 柴琳琳

看90后“小鲜肉”如何当好“大管家”

——商务西街社区主任赵枞聪

