

“您好，我是熙兆嘉园居委会的，今天有什么需要帮忙的吗？”每天，熙兆嘉园社区居委会工作人员胡飞菲都会准时准点地问候居家医学观察的居民朋友，还会跟随社区工作人员一起上门为居家观察的居民配送物品、清理垃圾等。自疫情发生以来，胡飞菲便主动承担起社区居民的心理疏导工作，成了社区的“心灵热线”，因此她在社区有了一个新的称呼——知心小姐姐。

新来的她 成长为社区知心小姐姐



居家隔离人员：我想拥抱你

社区中一位居民有发热症状，但在医院两次核酸检测都是阴性，需要居家医学观察。这位女士一边是担心确诊的焦虑，一边是怕感染家人的忧心，情绪濒临失控，严重时不与任何人沟通。得知这个事情，胡飞菲便自告奋勇当上了这户居民的“心理咨询师”。为了能给居民提供心理疏导、心理支持、情绪支援等方面的服务，她特意上网查阅相关资料，还咨询了在北师大担任心理咨询师的家人。“第一次我们通话用了将近20分钟，对方心情才平复下来。”胡飞菲告诉记者，“虽然我不是专业人员，但是我一定要用专业知识来帮助大家。特殊时期要给大家一个发泄情绪的窗口，聆听当事人的想法，聆听他们内心深处的需求。”

此后，胡飞菲只要看到关于疫情防护、心理疏导方面的报道或资料便第一时间转发给她，帮助她正确看待疫情。她还与这位居民约法三章，敦促这位女士每天打扫房间、练瑜伽，还要看看小品，以及搞笑的电视剧。胡飞菲一步一步与这位居民建立起心理链接，让其敞开心扉，将担

忧、恐惧等负面情绪疏导出去。除此之外，只要有她家的快递，胡飞菲都亲自送“货”上门，还会写上一个小纸条给予鼓励和关心——“简单的方式记录我们的缘分，因为刚好认识你！”一来二去两人还“拜了把子”，认了姐妹。

在微信中，这位居民对胡飞菲说：“跟你聊天真好，期待花开，我想拥抱你。”

掌握千户返京人员信息

据了解，熙兆嘉园社区共15栋居民楼，社区总人数1860户，外地返京人员就占了半数之多。为做好居家观察人员日常生活服务保障，社区建立了居家观察人员健康管理台账和“一户一册”暖心服务卡，制作居家观察个人承诺书，并落实居家观察告知宣讲制度等。同时，社区成立健康管家志愿服务队，面向居家观察人员做好一对一帮扶。

胡飞菲除了要安抚居民的情绪，还负责1000多户返京人员台账的整理，别看她平时大大咧咧的，但对待工作

却认真负责。社区的大事小情她都会默默记在心间，把居民的事情当作自己的事情，尽心尽责地做好。每天核实、更新信息，录入系统，心中俨然有本小台账。她能准确说出每个观察人员姓名、抵京时间，以及其他基本信息。

入职“新兵”经受巨大考验

胡飞菲是2019年11月才到社区的，她凭借村官和讲解员的工作经验，迅速熟悉了社区的工作。为了更好地服务居民，她加班加点努力学习强化自己的业务技能，学习理论政策知识、相关社区服务知识。每次问到为什么要去社区时，她总会说：“我想实实在在地干点事。”

作为刚入职的“新兵”，刚到岗没多久就赶上了这么巨大的考验。“作为一名新人，我觉得能够加入到疫情防控的一线当中是一件很光荣的事情。对我来说其实也是一个很好的机会，让我能够在短时间内熟悉社区工作，得到很好的锻炼。”

文/记者 胡可

轮椅志愿者：把别人对我的好传递下去

在哑叭河村疫情防控检查站“红袖标”队伍中，有这样一位特殊的“轮椅志愿者”。他叫张森，是一位患有一级肢体残疾的残疾人，村里人都习惯叫他的小名：大雨子。棉衣、毛线帽、小挎包、口罩，再加上自制的提示牌，这就是大雨子的全部装备。每天上午10点开始，“全副武装”的大雨子就坐在轮椅上与其他“战友”一起为疫情防控奋战。

执意上“前线” 如愿戴上红袖标

疫情发生以来，哑叭河村党员先锋力量轮流值守在检查岗，把好小区防控第一关。大雨子看到后便和家人商量，能不能让他也到检查岗值守。一开始家里人担心他的身体，始终不松口。大雨子就自己坐着轮椅陪着检查岗的志愿者们一起执勤。

包村干部见此情景，与大雨子的家人取得联系，了解了他的身体状况。家里人拗不过，最终同意了他的要求。前段时间，村党支部的工作人员给大雨子戴上红袖标，他正式成为一名一线抗“疫”志愿者。

铁面执勤像“换了个人”

大雨子很阳光，说话也特别有礼貌，还喜欢开玩笑，认识他的人都会跟他聊上几句。但是在疫情防控工作中，村里人见识到了大雨子的另一面。

他的工作是为进入小区的人员检测体温，有时候还为做完登记的进出车辆抬杆、落杆，每一项工作他都认真对待，做得一丝不苟。



每当有村民需要进出小区，大雨子都比其他人更快地说出：“请您出示出入证。”检查时绝对的认证不认人，对没有拿证的村民就劝返去拿。有时候有村民觉得麻烦，对他说：“大雨子，咱们都这么熟悉了，就让我出去呗。”这时候大雨子像“换了个人”，坚决地告诉他：“疫情期间，不能通融。”

用行动回应同村人的爱护

因为有肢体残疾，大雨子面临着普通人体会不到的困难，他的上半身不能灵活转动，双腿也不能弯曲，身体常感觉疲惫。对于自己的身体情况，大雨子毫不在意。

哑叭河村的人见到他都会主动推他进出小区，一块值守的大爷们还总会往他的挎包里塞满水果。同村人对他的爱护，他默默感受着，也用行动回应着。

采访中，他说的最多的一句话就是：“这些志愿者都比我年龄大，每天风里雨里地执勤，我心疼他们。”村党支部没有规定大雨子的执勤时间，但是为了让执勤人员有更多时间踏实吃饭，他主动选择每天中午时段执勤。他说：“我是个行动派，说不出漂亮话，只会把别人对我的好传递下去。”