

芝罘区玺萌社区网格员董琳琳：

# 与居民“共情”让网格服务暖人心

如何做好网格工作？

“参加社区工作第一天，我就在想这个问题。我认为把居民的事当成自己的事，尽自己所能为居民提供贴心服务。遇到问题时，首先站在居民的角度去理解、去考虑，工作就会开展得越来越顺利。”从最初的“社区工作小白”，到现在居民口中的“网格员小董”，芝罘区玺萌社区网格员董琳琳说，这是居民对她最大的认可。



## 有需必应，解决居民身边事

在社区日常工作中，董琳琳联系居民化解矛盾，积极做好各项政策宣传，对居民各项咨询耐心答复。

因此，在网格工作中，董琳琳也非常重视网格群内的信息和居民的留言，及时进行回复并耐心解答。下班后，她

也随时关注着网格群内的消息。有一天晚上8点多，群内一位居民反映小区楼顶的示廓灯脱落，因为有风，脱落的灯柱在窗外不停地摇晃，如果坠落的话，可能会造成安全事故。

看到信息后，董琳琳立刻在群里回

复，提醒居民注意安全。与此同时，她将情况上报社区书记，并第一时间联系小区物业。第二天一早，物业公司便安排工人到楼顶对脱落的灯柱进行固定。“有需必应，服务为民！”居民的好评简短有力。

## 真诚沟通，获得居民理解支持

“我放在外面的塑料桶怎么没了？”一位居民在网格群留言，对自家放在楼道的塑料桶被清理表示不满。董琳琳赶到这位居民家中，经过沟通了解，该居民生气是因为别人家放在楼道的杂物没有清理，为什么只清理了她家的。

董琳琳首先安抚了居民情绪，站

在她的角度表示理解，居民态度从生气逐渐变得平和。董琳琳顺势讲解了保持消防通道通畅的重要性和清理工作的持续性，不存在差别对待。“实在不好意思，刚才在群里态度不好，让你大中午跑过来，影响你午休了。”一番真诚地沟通后，居民对楼道

清理工作表示了理解和支持，对自己刚才在群里的态度表达歉意。

沟通结束，临近下午上班时间，董琳琳趁热打铁，对居民进行了入户走访。一方面再次完善居民基本信息，另一方面与居民面对面交流，收集居民意见，争取居民对社区楼道清理工作的支持。

## 认真倾听，耐心解答居民诉求

“我拿到房产证了，这段时间辛苦你一直跟着忙活，谢谢！”原来，董琳琳前段时间接到群众诉求，一位居民询问办理房产证的进展。董琳琳与居民互相加了微信，对后续房产证的办理全程进行了跟进。很快，这位居民成功办理出房产证，特意致电董琳琳表示感谢。

“网格工作千丝万缕，入户走访、政策宣传、对居民耐心答复、倾听居民心声、化解居民矛盾，我最大的感受是与居民的沟通非常重要。”采访中，董琳琳说，“共情”是她需要一直学习的课题，“比如，平时工作中，我发现不少老人感情脆弱，就会尽可能去陪伴、聊天、问候，给老人心理慰

藉。老人家里的灯坏了、下水道堵了等问题，我们就利用网格的力量，想办法解决，让他们生活无忧。”

“网格里能办的事情虽小，却都是居民‘急难愁盼’的事。居民的满意就是网格员最大的工作动力。”董琳琳说。

YMG全媒体记者 宋晓娜 摄影报道

## “老子帮办”明天到福地隆城

本报讯(YMG全媒体记者 徐鲲 吕金汇 通讯员 王燕)“老子帮办”进社区活动受到市民欢迎，明天上午，活动第333站将走进莱山区滨海路街道福地隆城社区。活动地点在福地隆城小区南门，时间是上午9点-11点。

本周活动内容丰富多彩。环球美发学校年轻美发师将应邀来到活动现场，为社区百姓义务理发。“老子帮办”栏目帮办员孙德荣、李肇平老师受邀为社区居民服务，烟台通修电气技术服务有限公司赵飞、高雪钗也前来助阵，将一起为市民修理各类小家电、缝纫机、钟表、收音机等。烟台高校自行车联队的大学生也将免费为市民修理自行车。

健康义诊最受老年朋友欢迎。烟台山医院心血管内科、耳鼻咽喉科名医将莅临活动现场，免费为市民诊断病情；中医科名医现场为市民把脉，进行健康指导。烟台晚报特邀烟台市口腔医院专家和医护人员，为市民检查口腔健康状况。爱尔眼科医院专家教您如何保护视力，并为市民免费检查各种眼部疾患。文登整骨医院医护人员为市民免费体检，市民有腰腿疼痛、颈椎腰椎不适可以找他们的专家。惠耳听力北马路店听力专家将携带专业设备为听力障碍人士免费检测。西南河中医医院为市民免费测血糖、量血压，并发放手礼。

法律问题是市民关注热点。山东同济律师事务所王智光律师将现场为市民提供法律咨询，您有任何法律方面的问题可现场向律师求助。恒誉家政公司、烟台理工学院的大学生志愿者也应邀参与本场活动。红社·民购新媒体电商平台为居民带来诸多优惠福利。烟台市融媒体中心小报童发行公司工作人员将现场为市民订报。养奶家、兴正中西医结合医院也将派出志愿者为市民服务。

### 温馨提示

市民可乘坐52、105、111、561、563路公交车，到莱山一中站点下车即到。

活动现场人员较多，建议大家把反映的问题提前写在纸上，如：求助具体内容、相关部门负责人姓名和联系电话等。



## 凤鸣社区组织小朋友制作黏土画



本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 摄影报道)近日，芝罘区凤凰台街道凤鸣社区联合辖区“放我家托育机构”，开展“童心巧手·情暖立冬”黏土画制作活动。

老师带领孩子们以红泥和白泥为材料，制作“白雪手工糖葫芦”。在老师耐心指导下，小朋友们充分发挥自己的想象力和创造力，根据自己的喜好，制作出各式各样的糖葫芦。不一会儿，一个个“雪地上的糖葫芦”活灵活现地展现出来。孩子们开心地展示着自己的作品，互相欣赏、交流制作心得，收获满满。

# 楚林社区开办邻里声乐大课堂

本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 通讯员 李广波 摄影报道)近日，芝罘区只楚街道楚林社区开办“邻里声乐大课堂”。

社区工作者刘新秀为居民细致讲解发声练习在歌唱中的重要性，指导大家通过呼气、吸气来练习声乐基本功。刘老师以歌曲《我是一条小河》为例，分句、分段为学员们进行指导和示范，带领大家进行练习，并根据学员们的特点进行单独指导。

下一步，楚林社区将常态化开展文体培训活动，丰富社区居民文化生活。

