

“小燕子”飞入寻常百姓家

2015年全国劳动模范刘海燕真心帮扶十二载,赋予帮困救助新内涵

■记者 张维维 文/摄



“我成绩好的时候老师不表扬我,成绩不好的时候就批评我,是不是因为我家吃低保,所以老师故意针对我?”不久前,10岁的佳佳给控江路街道社区事务受理服务中心的刘海燕发来了这样的短信。不明真相的人会以为佳佳是刘海燕的孩子,但其实这个心思细腻的女孩只是她一个帮困对象的女儿。

“当时我在北京开会,看到短信我马上给她回了电话,告诉她不要这么敏感,老师这样一定是因为你的学习态度问题,”今年是刘海燕在帮困救助岗位的第12个年头,她在这个领域算是“老法师”了。而就在不久前,她被评为2015年全国劳动模范。

“站着”受帮扶

“作为一个10岁的孩子,佳佳属于比较成熟的,看她发来的短信内容一点也不像孩子”,端着手机,刘海燕把短信一条一条地翻给佳佳的母亲王女士看,同时还叮嘱王女士,女孩子一般成熟较早,在教育方面一定要注意方法,千万不能再“打打骂骂”的方法了。

接受救助就是低人一等吗?5月15日上午,申城下起了大雨,但雨水并没有阻挡刘海燕的脚步,因为看完短信后她觉得佳佳内心的矛盾和自卑需要引起重视。记者跟随她的脚步,穿过双阳路某小区居民楼底楼的一条昏暗走廊,敲开右手边的房门,王女士的家映入眼帘,10平米左右的房间里,放着衣橱、电视柜、床和桌子,能走动的地方也就是一个转身的距离。

王女士的丈夫几年前生了场大病,后遗症导致其不能参加工作,这意味着王女士成为家里的顶梁柱。勤劳的她早出晚归打好几份工才能勉强维

持日常生活开支。

刘海燕表示,一谈到接受社会救助,许多受助者就会有“抬不起头”的感觉,作为刘海燕多年跟踪帮扶的对象,王女士的心里曾经也被强烈的自卑感占据。但刘海燕一直开导她:“接受救助是因为你遭遇不幸,导致物质条件匮乏,但并不代表你人格有缺陷,作为一个勤劳奋斗的人,你应该为自己感到骄傲。”

“坐着”诉诉苦

佳佳的活泼好动让她成了老师眼里的调皮孩子。承受着来自家庭和工作双重压力的王女士不堪重负,面对佳佳的教育难题更是感到心有余而力不足,对女儿不是逃避就是打骂,这让母女俩都觉得很痛苦。

好在刘海燕想到自己身边还有一股年轻力量,可以在这方面使得上力,于是社区事务受理中心的80后们变成志愿者,揽下了给佳佳辅导功课的“瓷器活”。“你每天一放学,就到我们这里来,作业做好了再回去,”这样一

来至少佳佳有什么不懂的可以马上问这里的“哥哥姐姐”。

除了经济上的帮扶,情感上的抚慰,刘海燕还利用一切可支配的资源,为王女士一家提供人性化、全方位的帮扶服务,就这样王女士一家逐渐摆脱了从前的困境。刘海燕告诉记者,以前一位老前辈跟她说过“生活的窘迫,造成了困难居民精神上的高度防卫,一句不经意的话很可能激起他们的愤怒。对待他们,要懂得将心比心。”这句话她始终铭刻心间,并付诸于工作实践。

现在,社区事务受理服务中心每天都会接待许多居民,他们的需求可能各式各样,而帮困救助首先要做的就是倾听。“不立即给钱,今天我就不会回去了!”这是一名低保对象在吵闹。刘海燕心平气和地请他坐下来,耐心听他抱怨和讲述。

看到有人真心倾听,此人的声音由亢奋变为平静。原来,这个低保对象与妻子离婚后带着儿子生活,每月领取低保补助1140元。最近,由于下肢患脉管炎,花了不少的医药费还不见好转。为了生存,为了孩子,他不得不到街道请求帮助。考虑到情况比较特殊,刘海燕为他预支低保金,再凭医药费凭证给予救助和帮困。

“因病致贫”所有的帮扶对象几乎都有这样一个共同点。经过多年实践积累的经验,刘海燕觉得救助这一行,首先要能够静得下心来听居民“倒苦水”,纵深入了解“水”中疾苦,对症下药地运用相应政策帮助他们;其次是要掌握劳动保障、计生、总工会、红十字会等部门的各项政策,便于全方位地为居民服务。

受助后重新“站起来”

刘海燕多年的工作实践表明,帮困救助工作绝非简简单单的“低保”两个字就能解决。

告别了王女士,刘海燕又来到孙爷爷和赵奶奶的家,目前四代同堂、儿孙孝顺、家庭美满的老夫妻不久前被病痛困扰着。赵奶奶为了心脏支架手



术花去了十多万元的积蓄。“你把医院手术、药物的发票拿给我看一下”,刘海燕一边跟老夫妻说说笑笑、聊家常,一边还为赵奶奶的医药费打起了“小算盘”。

孙爷爷和赵奶奶的长寿是因为儿孙孝顺、心态健康。其实许多帮扶对象需要的不仅是物质层面的救济,他们更需要的是精神上的慰藉。

长贫难顾,成功的帮扶不是让受助者依赖于经济救助,而是鼓励他们“站起来”,扶助他们靠自己的双手打拼,摆脱贫困的恶性循环。

一大早,社区事务受理服务中心的大门一开,一位神情焦急的母亲就拽着一名青年男子来到受理柜台前,“我儿子待业在家,媳妇刚生完孩子,能不能申请享受低保?”

听完这位母亲的讲述,刘海燕没有马上给予答复,而是先与这对母子聊起了家常。“你儿子这么年轻,又会开车,为将来考虑,还是找份工作比较好。”在得知她儿子有驾驶技能后,刘海燕解释了享受低保需要的条件后,建议让儿子出去工作,靠自己的双手摆脱困境。母亲觉得很有道理,随后

就与刘海燕一起来到了劳动就业指导室,工作人员很快为其推荐了两个岗位,母子俩满意地离开了。

人的一生都或多或少会遇到波折。顺境也罢,逆境也罢,只是每个人面对困难,所持有的态度和心理承受力不同而已。受理、走访、倾听、协调,刘海燕每天都在唱着这“四部曲”。经过了12年的磨砺,这其中付出了汗水,也收获了成长。她坦言,自己和同事曾经被扔过鸡蛋,甚至被打过耳光,要说没有怨气和委屈,那是假话。

刘海燕觉得自己做不到有求必应,更不是女超人。有时想坐下来让思维与身体休息一下,脑子里却充斥着白天遇到的人和事。回到家辅导完儿子的功课,接着还要梳理工作中遇到的“疑难杂症”,结束时往往已经深夜。“既然选择了这份职业,就无怨无悔,就要帮助更多的困难家庭走出困境,与大家一起分享美好的生活。”

