

一句温暖的鼓励、一个倾听的姿态，海安轮椅女孩帮助
 诉求人排忧解难——

“情绪扔过来，我们不能扔回去”



陈莉雯在工作中。 通讯员吴昊

“有村民反映，路上长期堆积垃圾、秸秆等杂物，严重影响汽车出行。”“村里第一时间派人赶往现场查看，并安排相关人员进行处置。”

这是陈莉雯处理的“海心安·民生服务直通车”诉求的一个片段。她说，无论是以前接12345热线电话，还是现在线上处理群众反映的问题，自己都要做一个优秀的情绪管理者。

▶ 提供尽善尽美的工作情绪

2022年农历正月初四，轮到陈莉雯值班。晚上8点多钟，一个被同事们称为“老客户”的人打来电话，一接通就是劈头盖脸的谩骂。任谁大过年的遇到这事，心里都不痛快，但陈莉雯很快冷静下来，没有掐电话，也没有回怼。陈莉雯一边劝说，一边缓解他的情绪，直到10多分钟后对方挂掉电话。

陈莉雯说，她的工作是一个为民排忧解难的窗口，某种程度上也是负面情绪接收站。“有些人发泄一下，把负面情绪扔了过来，但我们不能再扔出去，只能自己调整一下情绪，才能接下一个电话。”

情绪价值，简单来说，就是一个人通过自己的言行、态度、情感表达等方式，给他人带来的情感上的满足和心理上的安慰。每当成功说服一个人，陈莉雯就感到很有价值。

“这种由情绪表现出来的价值并非物质上的给予，而是通过精神层面

的情感支持和共鸣产生的。”陈莉雯说，有时一句温暖的鼓励、一个理解的眼神、一次真诚的关怀，甚至是一个倾听的姿态，都能让对方感受到一种被重视、被理解和支持的情感体验。

2024年3月，“海心安·民生服务直通车”互动平台正式上线，陈莉雯参与了“海心安”编辑全过程，负责整理编辑每日办结的平台诉求。上线至11月25日已编辑整理了180期，共计发布3000余条诉求办理信息，每期的累计阅读量超过1万+。这些数字的背后，需要的不仅仅是丰富的工作经验，更需要尽善尽美的工作情绪。

陈莉雯认真对待每一个诉求，仔细琢磨每个诉求办理情况是否合情合理，确保诉求办理结果清晰明确，无部门推诿、无敷衍答复等现象。对存在明显推诿或敷衍答复的，及时递交派单给同事处理，避免延误办理时间。在单位里，她多次获得“星级话务员”称号；在海安，她获评敬业奉献的“海安好人”。

▶ 成为接线岗位的中坚力量

每个工作日的早上，陈莉雯在家人的帮助下坐上电动轮椅的那一刻，她的心就交给单位，通过热线、通过平台，帮助来电的群众。

陈莉雯是海安市社会治理综合服务中心“海心安·民生服务直通车”线上市民服务平台的一名工作人员，也是一名情绪管理者。情绪管理，指通过研究个体和群体对自身情绪和他人情绪的认识，培养驾驭情绪的能力，并由此产生良好的管理效果。工作8年，陈莉雯拨打热线电话10万多个。她说，群众情绪是正面还是负面，与自己的一言一行都有很大关系。

2016年，陈莉雯大学毕业。她学的是广告设计，在上大学三年级时就帮上海一家广告公司做外包设计，而且有多个成功的案例。毕业前，好几家单位看了简历都想要她，但了解她的身体状况后就没有下文了。

那年7月，海安“12345”政府公共服务热线招收话务员，陈莉雯通过考

试被录用了。工作伊始，每天上百个电话，以及有些群众反映问题时很气愤，使她的内心感到从未有过的忐忑。

管理情绪，首先得管理好自己的情绪。“面对群众各不相同的问题，一边需要耐心倾听，一边需要快速总结归纳来电信息并录入系统形成工单。”陈莉雯说，为了快速适应工作，她苦练基本功。

陈莉雯一边充分利用空余时间练习普通话和提升打字速度，一边及时掌握最新的业务知识，虚心请教前辈、同事，广泛阅读各类学习资料和文件，收集掌握最新的政策信息，仅用半个月时间就成为接线岗位的中坚力量。

陈莉雯很珍惜这个岗位，她说，这不仅仅是一份简单的工作，更是承载着为人民排忧解难的责任。她是一名有近10年党龄的党员，正是这份责任感，让她无论身处何处都时刻保持积极向上的工作热情及职业素养。

▶ 把爱传递给社会的“摆渡人”

管理情绪已经成为陈莉雯的一种责任，遇到了决不绕道走。

前不久的一天下午，陈莉雯接到了一个来电，对方反映其电动车可能因为违停被挪走，现在找不到车，来不及接孩子放学，一直在电话里哭诉。陈莉雯一边耐心安慰，一边拿起电话与多部门沟通。获知了停放地点后，她及时转告了诉求人。

每天重复这样的工作，一坐就是一整天，陈莉雯很想站起来伸懒腰，或者到门口的走廊里走几步，但她不能。陈莉雯说，她得到了来自各方的关怀照顾，在这个岗位上担任着把爱和温暖传递给社会的“摆渡人”，付出的是情绪价值，收获的是快乐。

有天深夜值班，陈莉雯接到一个电话，一个女孩说找了几次工作，都不如愿，对生活、对前途很迷茫，不知道明天该做什么。“情绪”来了，陈莉雯说：“我给你讲一个故事。”

有一个女孩，父母出去打工了，她

经常一个在家。4岁那年，她一个人趴在阳台上看看外面的世界。她家对面是一个学校，当一群孩子出来做操时，女孩很激动，很想跟他们一起玩。于是就奔了过去，可这是4楼啊，她从阳台栏杆的缝隙中摔了下去。还好，她掉在一个自行车的车篓里，后经医院抢救，命保住了，但永远不能站起来了，终生与轮椅为伴。

女孩的父母没有放弃对她的爱。母亲毅然辞职，在家照顾她，激励她做一个坚强的人。在家人的陪伴和呵护下，加上她自强不息，女孩读到大学毕业。现在她也找到了工作，有许多人关心她。尽管高位截瘫，生活有许多不便，但她乐观自信。她相信，明天的太阳一定更加灿烂。

“这女孩就是我。”良久，电话那边传来一声轻微的“谢谢”。

话务大厅里一片寂静。身边的同事默默拍了拍她的肩膀，都已泪流满面。

本报记者赵勇进

本报通讯员陈俐君 吴昊

通城报喜
 江海晚报祝福类启事登报
 主流媒体 权威官宣 个性化办理
 咨询热线: 0513-85118892

南通日报社遗失启事、公告刊登
 办理方式: 一、线下办理可至南通报业传媒大厦(南通市世纪大道8号)22层2210室; 二、线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”。刊登热线: 0513-68218781

友情提醒: 有意在本栏目投放分类广告的客户, 可至南通报业传媒大厦办理相关手续。

招聘求职 保洁清洗 搬家搬迁 征婚交友
 家政服务 房屋租赁 二手车讯 快餐外卖

创办十九年, 数千对成功配婚, 良好的社会口碑

鸿运婚介

凡来鸿运婚介征婚、交友的单身男女照片或手机号都不会透露给其他人, 这是我们的职责。
 承诺: 不满意不付婚介费 微信号: 18912286139 13962983156
 小石桥红绿灯东100米马路北、四路车站楼上 征婚热线: 85292569 15851252008