

（今日评说）对话社工瓦瓦：因为“这条小鱼在乎”

【先导片】

【正文】

她是外来务工阿姨的“温州闺女”，是学生和家长的“暖心小姐姐”；她是社区工作人员的“智囊军师”，是300多支志愿服务团队的“指挥官”；她是行走的114，是政府和基层群众的沟通桥梁。9年社工工作中，她“攒”下了万名微信好友，牵头开展了10800余场志愿服务活动。

【同期声】温州市幸福丝带姊妹之家志愿者协会会员 方筱萍

亲和力，跟大家都合得来。

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 李嘉怡

阳光，能给别人力量。

【同期声】温州市鹿城区双屿街道瓯浦垞社区宣传员 潘晓芬

在我们这个社工领域已经无所不在。

【正文】

浙江卫视《今日评说》对话温州和乐社会工作服务中心社工吕丽瓦——《因为“这条小鱼在乎”》。

【访谈1】

主持人 付琳：瓦瓦你好，首先特别感谢你接受我们的采访，其实我刚才看你整个还是一直在忙碌工作的状态，一直在看手机处理信息。

瓦瓦：对，群众主动找上门来的诉求，大概一天是70到80个左右，有的是信息咨询，然后有活动的对接，然后当然也有一些比较难处理的矛盾纠纷。

主持人 付琳：我听说你两个号，有将近1万个好友了微信中，所有的朋友来加你的微信，你都是来者不拒的吗？

瓦瓦：对，所以我都是会先通过，给您看一下，这样会更直观一点。比如说像这个群众就是上周六加我的，他直接跟我说他是要劳务纠纷，那我就给他备注成这个名字了，然后比如说这个人他问我是不是这里的负责人，其实他是要对接活动，所以我就直接把他们的备注名，就直接是他当时加我是什么诉求就是什么。当然有的人他加我之后，可能就是默默蹲在我的好友列表里，然后他可能观察了我很久很久，才慢慢跟你说他的心事，所以这个也是我不太跟他们关朋友圈的一个很重要的原因，让他们知道我是个活生生的人。

主持人 付琳：所以你的个人号就是工作号，工作号就是个人号。

瓦瓦：对对对

【VCR1】

【正文】

【字幕】温州市心理咨询师协会

【同期声】温州市心理咨询师协会副会长 吴奕娴

那我跟瓦瓦老师问一下，好不好？

【字幕】（微信对话框）

瓦瓦老师，她现在的情况比较稳定，您这边有合适她参加的志愿者活动吗？

【字幕】（微信对话框）

那真是太好啦，需要什么类型的活动？要不要离家近一点的？

【字幕】温州市鹿城区集新社区居委会

【同期声】温州市鹿城区集新社区居民

书记，小孩的活动能多办点吗？

【同期声】温州市鹿城区集新社区党支部书记 董艳

问问丽瓦看看最近有没有新的活动

【字幕】（微信对话框）

丽瓦在吗，最近有啥儿童活动吗？

【字幕】（微信对话框）

有的，要公益类还是活动类？活动类需要室内的还是去研学的？

【字幕】（微信对话框）

瓦瓦有没有人要夏被套装的？

瓦瓦帮我拉进八仙楼社区？

最近有急救方面的培训吗？

我想咨询五马街道府前社区事务

我是家长想要对接研学

我是4S店想要搞公益读书会

班主任让我加你

我们想对接做公益

【字幕】

过问题解决

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

其实回答那些问题属于我们延伸的意外的收获，但我们的本职工作其实是在做各种各样的活动跟服务。

【字幕】做活动做服务

【字幕】瓯说非遗手作馆

【同期声】市民 马成洁

这个小姑娘很可爱，当然喜欢，非常之满意

【字幕】新时代电影大世界

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

你搭在我这儿好了，不要慌。

【同期声】温州市鹿城区盲人协会秘书长 叶明华

我们每个人都很喜欢她，她会的东西特别多，独当一面，很厉害的。

（转场）

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

这是工作这么多年以来考的证。

【字幕】

养老护理员
健康营养师
心理咨询师
电子商务师
花卉园艺工

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

然后二手车评估师，就这种很“离谱”这样。通过考这些证，对每个行业都会有一些了解。

【访谈 2】

主持人 付琳：考这么多证真的有必要吗？

瓦瓦：我考证的目的其实主要是为了帮别人去探路，因为考了才能够告诉他们，你整个准备应该是什么样子的，考试题型有哪些，遇到问题他来问我，我是能够解答的。

主持人 付琳：帮助其他朋友的话，知道一个大概流程就可以了，但你是把这些证都亲自一个个考出来。

瓦瓦：了解这个流程的意义其实不太大，然后我就跟他讲流程是这样子的，你加油你努力你一定可以的，人家会觉得你是站着说话不腰疼，但是我是全流程都走过了，我有一个结果了，那么我讲的话他会更加信服。

主持人 付琳：今天其实我们坐在这里，这个采访场地，我看你身后有密密麻麻贴了这么多的其他组织的标志。

瓦瓦：我们是一个社工机构，主要功能就是说我们要把全区的社会组织动起来，很多可能需求的是一种资源的链接，这就是一张资源的大网。

主持人 付琳：你的工作之外，化解矛盾和调解的经历当中，哪一次是让你特别难忘的吗？

瓦瓦：矛盾它就是发生在小区，最基层的地方，生活的单元里面。那一次广场舞的这个事情，当时是有一个大爷，因为天气转暖了，他窗户必须开着，然后声音飘进来就受不了，然后他就自己给社区打电话了，就扬言了，当时社区也非常紧张，给我们打了电话，他说你这边说听说入驻了广场舞协会，然后我们就马上给会长打电话了。所以其实现在广场舞它也是有这个自治的一些条例的。

主持人 付琳：阿姨们就直接当场就不跳了

瓦瓦：停掉了

主持人 付琳：你说到这我也很好奇，有没有解决不了的，或者是没有成功的情况。

瓦瓦：我们基本上全部都会跟进到个案结束，只要他来找我们，我们会有个很明确的解答给他，我们从来不和稀泥，你真的有问题，我们也会直接告诉你，你的问题在哪里，不是说你来找我了，我就要去把你这些不合规的不合理的部分全部满足你，那没有的。

主持人 付琳：社工这个工作可能在很多人的印象当中，比较固定化模式化认为，应该是大妈大伯们做的。那你看 1989 年（出生）的，你做社工 9 年的时间，是一毕业就来做这份工作了吗？

瓦瓦：一直在这个领域里面。我在香港念研究生的时候，有机会去做一些社区服务案，然后在社工的带领下开展一些服务，这个事情在我心里就是说种下了对社工深深的憧憬，所以回来之后有机会来到了和乐社工。就是我在这个过程当中，总共放弃过两次大学老师的机会，第二次的机会我甚至已经办好所有的入职手续了，档案都已经办好了，教师节的补贴都已经到我卡里了，这个时候我爸问我，他说你确定不后悔就行这样，然后我想我想我觉得会后悔，所以又去退了。所以我本身是非常喜欢这份工作。

主持人 付琳：你觉得社工这份工作，它最大的意义是什么呢？

瓦瓦：我觉得就是我们这个行业经常说的那句话：用生命影响生命，用生命温暖生命。

【VCR2】

【正文】

【字幕】吕丽瓦的家

【画面】凌晨三点多起床洗漱一段

【字幕】

起床第一件事

花一小时看书

再花半小时处理工作

【同期声】吕丽瓦的朋友 金如

我为了碰你已经约了多少次了，你不想想你早上几点钟起来。

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

就是约中午也不行，约晚上也不行，她说那难道只有早上了吗？我说那就出来吃早饭。然后后来他们就习惯了。

【同期声】吕丽瓦的朋友 金如

被你“奴役”起来，还要我送你。

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

我们在路上还可以聊天嘛

（转场）

【同期声】（打电话）温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

好的好的

喂，你说的那个问题，你脱钩以后归民政局吗？

【字幕】温州市建设小学

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

好，大家先坐下来，听一下我们的肺。

【字幕】温州市鹿城区双屿街道残疾人之家

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

慢慢来啊，前后也封起来啊，找到这一块，对对对就这个。

【同期声】温州市鹿城区双屿街道残疾人之家成员

再见再见

【同期声】温州市和乐社会工作服务中心社工 吕丽瓦

还挺温暖的每一天，这些遇上的人跟事，然后每天看他们的笑脸，是会让你走得会更加坚定。

【访谈3】

主持人 付琳：其实像这些工作，在很多人看来是可做可不做。

瓦瓦：其实也经常有人会问我这个问题，“这条小鱼在乎”，就很能来回答这个问题，就是有个我们小学课本里的一篇文章，这个男孩子在海滩上，把这些搁浅的小鱼丢回到海里，然后就有人来问他说，鱼这么多，你扔不完的，没人在乎的，你为什么要做这个事情？然后这个男孩子讲了，这条小鱼在乎。所以我们现在的行事准则就是，我看到了我就去做，我接受了这样的求助，我就尽量去达成。

主持人 付琳：都说基层它既是矛盾问题的主要来源，但同时也是解决问题和矛盾的最佳主战场，你怎么理解？

瓦瓦：我们也是有系统地去学浦江经验、枫桥经验，然后我们发现不管是从上到下，或者是从下到上，不管这个路径是什么样子的，最重要的还是要让群众能找得到我们，这是最关键的一个事情。只要他能找得到我们，事态就不会发展得就是说失去控制，我们可以积极去把这个事情解决掉。

还有一个我感觉很深的，就是说解决基层的问题，我们要一以贯之，我们开始做新就业群体的服务的时候，当时也搞大型的开幕仪式，也邀请了很多的（外送）小哥，然后我在小哥后面的时候，我就听到他们在私下里讲，唉，他说也不知道这个地方会开几天。我们接下来在日复一日当中，就是从2021年9月10号开的，到今天没有一天停过，每天有早饭、有午餐、晚餐、夜宵，然后给他们过集体生日会。所以到今天小哥他对我们是全心依赖的，就成为我们的一个很重要的伙伴。他们也积极参与到基层治理当中，包括他们现在也有在主动跟小区当中的失独老人结对，就是看窗帘布有没有拉开，衣服挂了几天有没有收，如果没有他就去通知网格员。我们这个行业当中经常会有说的一句话：社区靠群众，群众靠活动，活动靠发动，发动靠人动。所以群众才是真正解决问题的一个主力军。

主持人 付琳：你觉得这份工作对你来讲，意味着什么？

瓦瓦：就是助人自助，帮助他拥有解决自己问题的能力，以及以后再碰到这样的问题的时候，他能有这种抵御风险（能力）。参与他们人生的过程当中，我们可以收获到很多自己的力量。