

开通小学“校长热线”，家长、学生、老师的“三颗心”拉近了 换位思考 巧解“肉串风波”



顾文是上海交通大学附属小学校长，也是执教三十余年的特级教师。出于数学老师的“惯性”，她爱用数字说话。临近期末，有个数字令她欣慰——学校收到的市民服务热线12345投诉量从原先的每学期10个左右，下降到1个。

并非家校之间毫无罅隙，数据下降的秘诀，在于一条“校内12345”热线——去年10月，她向全校家长公布校长办公室直线电话和私人邮箱，家长有任何问题随时可以提，第一时间解决。“很多家校矛盾可能一开始都很小，但如果没

及时沟通，双方误会就会一步步升级，所以保持沟通与交流，能把许多问题化解在萌芽状态。”顾文说。

赢得家长和孩子的心

校长热线接到的第一通电话，来自一名男孩的爸爸。电话那头，家长语气客气，但态度坚决——老师歧视自家孩子。仔细询问，他的不满竟源自一根小小的肉串。那天午餐，孩子发现自己饭盒里少了肉串，找老师沟通未果，回家想想觉得委屈，就告诉了爸爸。爸爸去找老师沟通，班主任却只简单回复“肉串不可能少”。考虑到孩子无论家境、相貌还是成绩等方面都比较普通，这位家长担心孩子平日里受了冷落，便直接拨通了校长热线。

经过调查，顾文搞清了原委，家长陈述的情况属实，工作仅四年的年轻班主任却没想到，自己随口

的一句回复，差点引发轩然大波。“如果可以多问几句，或者安抚孩子‘下次发小猪肉包的时候，老师多给你留一个’，孩子的情绪可能立刻就化解了。”顾文说，这件小事给大家都提了醒——面对儿童，要用儿童的视角去思考问题，在成人眼里，一根肉串没什么大不了，但孩子看见小伙伴都有香喷喷的美食他没有，鼓起勇气找了老师却被漠然视之，内心一定不好受。身为班主任，只有多换位思考，把工作做细致，才能赢得家长和孩子的信任。形象地说，“校长热线”开通三个月，家长、学生、老师的“三颗心”拉近了。

“投诉”推动学校更新

在顾文的办公室里，记者看到，电话机旁摆着一本便签，用于简要记录家长来电内容。电子邮件也是如今的“80后”“90后”家长很乐意

采用的一种方式。一个学期下来，已接了4个电话、9封邮件。每次家校沟通的内容、后续处理方式等，都在电脑里以表格的形式清楚记录。

对于拨通电话和发来邮件的家长，顾文心怀感激。在她看来，虽然看似是吐槽或是“投诉”，但也正是家长真心相告，帮助学校发现了问题，不断完善管理。比如，有家长提出，下雨天放学接娃，门口人多拥挤有点乱。于是，学校重新设计放学动线，打开校门扩大等候区，并细化班级放学时间，减少家长等候时间。又比如，有家长在参加完家长会后连夜致信校长，提出自己在会上盯着两个小时电子屏，眼睛都觉得累，孩子们上一天课，视力如何保护？班主任老师得知后，及时向家长解释，孩子们上课时并不需要全程看屏幕，还有课堂讨论、小组合作等多种形式，家长无须太多担心。

“这也提醒我们所有老师，要在教学内容设置上多花心思，创造更生动的课堂。”

“消失的课间10分钟”成了社会热议话题……有的老师不允许学生下课出教室，甚至有的老师明确在课前或者课后5分钟用来讲错题，这导致同学下课没有时间上厕所或者打水，也影响了下一节课的效率……提请校长同志对此事高度重视，也在校内开展督促检查工作，督促老师还给学生课间10分钟，带领学生好好利用课间10分钟充分休息，缓解眼睛疲劳。”去年11月，一封家长来信引起顾文的思索。经过近两个月讨论，全新的教学楼走廊改造方案已经成型。顾文透露，下学期开学，走廊就会“化身”一个个微型运动空间，回应家长需求，更给孩子们带来惊喜。

本报记者 陆梓华

上海市新时代文明实践和志愿服务示范中心风采巡礼

城市文明
实践样本

古韵松江 共融新城

这里是上海之根、浦江之首，九峰三泖钟灵毓秀，滋养着云间大地。这里是长三角G60科创走廊策源地，科创赋能高质量发展，激荡出无限活力。这里更是一座温暖向善的文明之城，人民在哪里，新时代文明实践就延伸到哪里。

近年来，松江区打造“松江新城”文明实践群，深化拓展“1+17+363+X”文明实践阵地建设，辐射力影响力持续提升。



■ 松江开展“五大云间行动”，市民参观G60科创走廊规划展示馆

打通“最后一公里”

聆听一堂红色故事宣讲，跟着老师学一支舞蹈，在免费健身房挥洒汗水，带孩子在烘焙体验教室做蛋糕，去社区卫生中心做一次健康体检，或带着家人一起拍摄“全家福”……在松江区中山街道，有一个“一站式综合服务阵地”，名为“中山·幸福里”。

“幸福里”是中山街道新时代文明实践分中心的“大本营”。缤纷多彩的文明实践活动、细致贴心的爱心志愿服务，都在这里浓缩展现，积极打通宣传教育、服务群众的“最后一公里”。

幸福里的一楼门口就是“便民服务角”，每周为居民提供缝补、修伞、清洗眼镜等文明实践志愿服务，弘扬社会新风。走进其中更是“别有洞天”：理论学习班、舞蹈班、瑜伽班、烘焙课等，满足居民品质生活需求，丰富精神文化生活。这一系列新时代文明实践

践活动，以构建“15分钟社区生活圈”为主要路径，着力打造高品质文明实践服务圈。

以“幸福里”为缩影，近年来，松江区中山街道积极发挥新时代文明实践分中心作用，辐射带动4个片区、22个居民区、N个特色点位，推动新时代文明实践的触角横向到边、纵向到底。

注入青春活力

“致远方的你：好好学习，天天向上！”稚嫩的笔迹铺满信纸。小朋友们在志愿者的带领下，一笔一画写下祝福，与学习用品、图书绘本等一起，投入邮箱里。这是广富林街道社区志愿服务中心携手辖区内高校开展的“情暖西藏·点亮梦想”志愿服务活动现场。这些信件、图书、书包等，都将送到西藏仲巴县琼果乡小学孩子们的手中，也连结起“沪藏一家亲”的深厚情谊。

除了“情暖西藏·点亮梦想”，

还有“法治富林”“河道天使”“七彩假期”“进博‘益’起来”……丰富的文明实践志愿服务项目，为松江大学城“最美文汇路”营造“志愿始于心，奉献在于行”的良好氛。

如今，松江大学城7所高校、10万名师生，已成为广富林街道新时代文明实践与志愿服务的生力军，为这片古老的土地注入青春活力。此外，广富林街道社区志愿服务中心还积极挖掘历史底蕴。“富林头雁”“梦翔富林”等志愿服务队，为市民带来别开生面的理论宣讲文明实践活动。

目前，广富林街道志愿者注册人数达3万多人，活跃度超71%。“志愿大境界、根根广富林”，是广富林文明实践志愿服务工作的愿景，也是每位志愿者的心声。

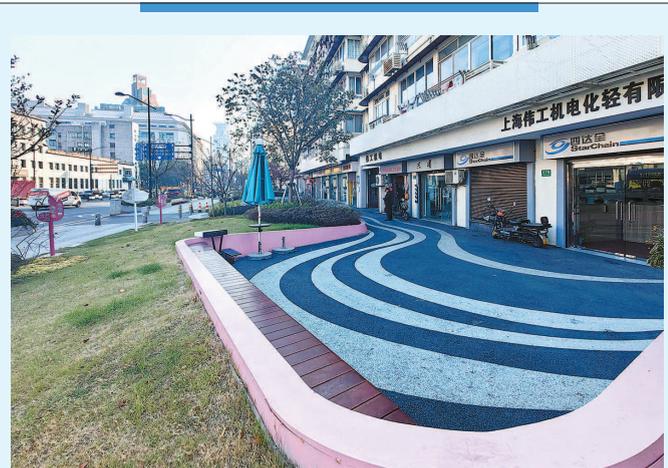
汲取精神力量

在上海松江烈士陵园中，有许多为国捐躯的烈士在此长眠。令人遗憾的是，他们中的许多人都没能留下照片。

于是，“画笔下的红色传承”新时代文明实践项目应运而生。大学生志愿者们用画像复原他们的样貌，完成了一场场跨越时空的团聚。一幅幅画像，只是开始。在那以后，《绘说云间英烈》红色绘本两册、初心专题展、历史剧展演……红色基因在新时代文明实践项目中代代相传。

除了打造特色文明实践项目之外，松江区新时代文明实践中心还用心用情拓展水乡古镇、美丽乡村、人文景区、产业集群等文明实践阵地。“五大云间行动”“文化科技卫生三下乡”等文明实践活动，“缘来一家人”“大学生调解员进社区”等服务供给，解决了群众所需所盼。

古韵松江，共融新城。绵厚历史与新时代文明，正在上海松江交相辉映。本报记者 杨洁



闹市中心“云之丘”

在寸土寸金的河南中路北京东路口，建起了“云之丘”口袋公园，面积仅1160平方米，它以“日照山峦，玉堂富贵”为主题，展现一笔勾勒、行云流水的自然灵动，寓意“祥云入里”的美好生活在此融合。

杨建正 摄影报道



新民随笔

口碑赛事孵出“金蛋”

金雷

2024年，是体育大年，上海共有175项国际国内赛事要举办。培育一座城市的体育文化，赛事资源的下沉非常重要，对上海市民来说，身边的赛事可能更方便关注和参与。近日，上海品牌赛事孵化计划公布第二批入选名单。这些都是由本地资源孵化，满足市民美好生活需求的赛事和活动。

拿上海邮轮港国际帆船赛来说，这项比赛2019年创办，利用吴淞口邮轮港下游60多万平方米的水域赛道，可容纳10条帆船同场竞技。这方三角地带水流湍急，风力资源丰富，令比赛有较高的竞技性，也具备丰富的观赏性。

那么，为什么要加入上海品牌赛事孵化计划？作为目前亚洲最大的邮轮港，这里可同时停靠4艘大型国际邮轮，建有2家五星级酒店、5座场馆、6座公园、约2000亩景观绿化，港口想做足“过路经济”，让游客增加消费，攒足人气。如何利用体育结合文旅多做文章，离不开专

业的指导，资源的互补。

据相关单位介绍，加入品牌赛事孵化计划后，由上海市社会体育管理中心牵头，各家赛事单位参加了多期孵化沙龙，大家共享资源，头脑风暴，果然擦出火花。由拳王邹市明创办的国内头部拳击赛事品牌——拳盟中华CBU冠军赛，就和邮轮港国际帆船赛牵手，走到一起。拳击运动发源于码头，放在邮轮港是再合适不过的选择，这样一来，观众先感受拳台的精彩激战，再远眺港口的百舸争流，通过拳击赛和帆船赛的结合观赛，获得更加丰富的体验，口碑赛事孵出了“金蛋”。

去年，上海邮轮港国际帆船赛共吸引7000多名观众来到现场，通过网络观赛的人数更是超过70万。赛事虽然只办到第三届，但在邮轮消费圈中已建起口碑。接下来，依靠上海品牌赛事孵化计划的平台，邮轮港国际帆船赛计划引入冲浪、海钓等更多资源，布局长航赛事，绘就水岸旅游的壮阔美景。