

“对立面”：换位思考看对方

记者 陆晓峰/文 李华成/摄

医生与患者、物业与业主、收费员与车主，他们之间本是服务与被服务的关系，却往往因为相互间的不理解或沟通的原因而产生较大的误解和鸿沟，经年累月后双方甚至成了“对立面”。

本期《记者在现场》栏目，记者探访了医生、停车收费员与物业工作人员的工作情况，深入了解这些容易产生矛盾并被误解的职业背后，藏着多少艰辛与不易。“对立面”的双方如果都能换个角度看对方，也许能更加理解彼此不同的工作性质和职责所在。

一刻不停的杨医生

“准备一下，开始查房。”10月12日一大早，嘉定区中心医院七病区，普外科副主任医师杨廷燕和平常一样提前半小时来到病房，开始了一天“连轴转”的工作。

查到33床时，杨廷燕发现这位患有直肠癌的68岁病人病情已经有所好转，但情绪不好，她握住病人的手说道：“等肠胃功能恢复后，就可以拔掉管子了，那时候就舒服多了，这段时间要注意多下床活动。”针对不同病人的病情，杨廷燕都会一一给出对症的医嘱指点，尤其是刚刚术后的病人，她会给予特别的关照。“病人都比较敏感，查房时不能应付两句了事，要安抚他们的情绪。”杨廷燕说。等她把所负责的26个床位的病人都检查完毕，已经是10:00了。容不得片刻停歇，匆匆喝了一口水，杨廷燕急忙赶到手术室，那里还有一位要做腹腔镜胆囊切除手术的病人等着她。走进手术室，杨廷燕麻利地换上手术衣，戴上手术帽和消毒手套，穿上消毒鞋，全副“武装”上岗了。一个多小时后第一台手术顺利完成。12:05，后勤人员送来了午饭，刚走下手术台的杨廷燕在手术室外扒了两口饭。“工作安排太紧凑了，去食堂吃饭太浪费时间，所以每天都由后勤人员带饭过来。”杨廷燕解释道。

区中心医院的腹腔镜胆囊切除术远近闻名，已成功开展了7000多例。而最早实施该治疗技术的正是杨廷燕。10多年前，杨廷燕得知三甲医院已开展腹腔镜胆囊切除术，仅

在肚皮上打上几个小孔便能完成手术，她便一头扎进资料堆里反复研究、推敲，并“走出去”学习这个手术新方法。1994年5月，学成归来的她在医院的支持下，率先在嘉定地区成功实施腹腔镜胆囊切除术。这些年，杨廷燕带出了一批微创手术的骨干医师，但同时她仍没有放下手术刀，每天完成7、8台手术是常有的事。

“恢复得不错，再给你开点药，很快就会康复了。”每周一、三下午是杨廷燕的专家门诊时间，刚走出手术室的她随即“转战”专家门诊，当天她要完成40位病人的会诊任务。“杨医生，好久不见，谢谢你给我治好了病。”69岁的汤永康特地找到了杨廷燕，向其表示感谢之情。原来，去年6月，杨廷燕为汤永康做了手术，解除了他多年的病痛。虽然隔了很长时间，杨廷燕仍然记得这位病人，寒暄之余她仍没忘记本职工作，查看伤口后叮嘱道：“愈合得不错，有什么问题再来找我就成。”16:15，40位病人终于就诊完毕，可杨廷燕这天的工作还没结束。杨廷燕是区劳动与卫生部门成立的伤残鉴定小组专家之一，会诊期间几位工人前来要求鉴定，她得拿着厚厚一叠材料回到办公室进行分析和整理。“鉴定结果直接影响获得赔偿的数量，来不得半点马虎。”杨廷燕告诉记者。

等她把所有鉴定材料整理完毕后，夜色已悄悄降临。55岁的杨廷燕忙了整整一天后体力有些不济，她要尽快回家休息，才有充足的精力投入第二天的工作。

眼观六路的收费员

“您好，您的车停了2个小时，应交13元停车费。”“怎么那么贵，抢钱啊。”10月9日10:45，记者见到停车收费员王卫时，一名车主正在和她理论。这个“伸手要钱”的工作王卫已经干了一年半时间，如今的她早已练就了“眼观六路、疾步如飞”的好“身手”。

几年前，由于原先工作的企业倒闭，王卫下岗了，随后她在菜场卖过菜，在食堂干过活，希望有份稳定工作收入的她还在劳务公司报了名。去年3月，公司询问她是否愿意当一名停车收费员，“当时觉得干这活需要站在路上问别人‘要’钱，很难为情。”王卫说，“后来想想，我不偷不抢，通过劳动挣钱，没有什么好怕的。”那时起，王卫成了清河路上的一名停车收费员。

在众人印象中，一路小跑已经成为了每位停车收费员的职业“标签”。在接受记者采访时，王卫每每刻都很“警觉”，一旦有车辆停泊，她就几个箭步冲上去与车主搭话。“按照我

的经验，必须先跟车主解释收费标准，不然有些人就不认账了。”王卫解释道。事实上，停车收费有统一的标准且经过物价部门批准的。为了让市民知晓，相关部门在部分路段公示了收费标准，但很多市民却到现在仍然不甚清楚。记者在嘉定城区发现，虽然每个路段几乎都设了停车收费区域，但有些地方并没有设置收费标准牌。

正因如此，拒付停车费的情况每天会出现。“大部分人还是自觉交的，对于那些不愿意交的，我就讲道理，一般也会给。”王卫说，“那些气势汹汹不肯交的，我们一般就放弃了。”9月底，同在清河路上工作的另一位收费员因车主拒付停车费而与对方理论，没想到遭到一顿拳脚，脸部被抓出很长的一道口子，最后对方扬长而去。前段时间，市中心区发生了一名驾驶奥迪车的车主为拒付停车费而砸死收费员的事，这让王卫觉得“人身安全比什么都重要”。

12:05，67岁的老父亲给王卫送来了午餐。“吃”了一上午灰尘，也该吃点饭了。”王卫打趣道。两口饭后，王卫来不及和父亲说上两句又上岗了。

物业公司有本“难念的经”

“我过一会儿就到。”10月11日8:05，马陆镇育兰二村物业管理处的维修工封桃根刚为一户居民疏通了下水道，又匆匆赶往下一户居民家中。“不敢马虎啊，一旦有疏忽就可能产生矛盾，甚至遭到投诉。”封桃根告诉记者。

老封的担心不无道理。近年来，物业与业主之间的矛盾日益增多。一边是业主们因收费高、物业费支出不透明等问题对物业公司的服务产生不满；一边是物业公司认

为所提供的服务都是按照事先约定的标准来执行，业主很多要求超出服务范围。于是，业主和物业公司之间纠纷不断。

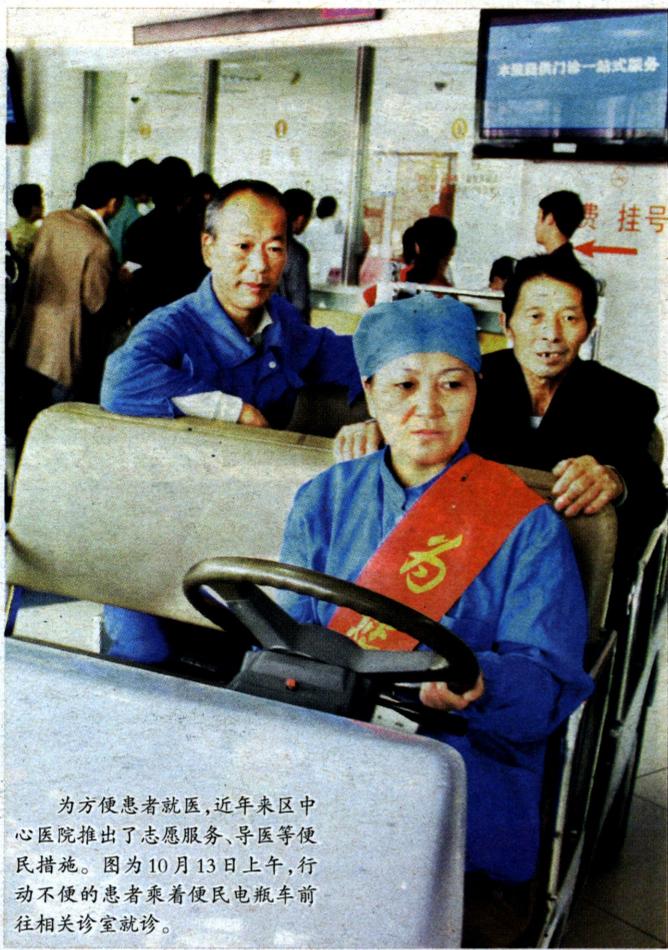
与很多老小区不同，建造于上世纪九十年代的育兰二村路面宽敞，车位充足，这是去年小区改造后呈现的新面貌。此前，育兰二村仅有36个车位，很多私家车只能停在小区道路上，造成车辆进出极为不便甚至拥堵。马陆镇决定去除小区内部分绿化，开辟停车位，但有个别居民提出：“绿化对

改善环境至关重要，增加车位不能以牺牲绿化为代价。”经过物业、居委等数次上门劝说，这位居民才作出让步。“我们只能尽量做到满足大部分居民的需求。”在管理育兰二村的上海景联物业管理有限公司总经理管海民看来，物业工作很难，难就难在众口难调。

因为收费标准较低，员工工资上调和物价上涨导致很多老小区的物业公司目前日子都不太好过。在“景联物业”管理的另一个小区绿洲新村内，为了节省开支，管海民只安排了一对退休的老夫妻负责看门和保洁工作。他给记者算了笔账，建筑面积7800平方米的绿洲小区物业费为每月0.51元/平方米，加上每月0.2元/平方米的老小区专项政府补贴，月收入仅5500多元，这些钱要支付员工工资、电费及维修费等费用，能够持平已经不易。而就在几个月前，因为出现连续亏损，“景联物业”撤出了原来管理的嘉星苑苑小区。

事实上，物业与业主之间的矛盾主要集中在双方对服务质量好坏的理解差异上。管海民坦承，新老小区由于收费标准不同，物业公司提供的服务也会不同。茗馨公寓是“景联物业”前段时间刚承接管理的新小区，物业费为每月1.74元/平方米。记者翻看茗馨公寓和绿洲新村的物业服务合同，发现2个小区在服务标准上明显不同，如茗馨公寓要求杂草面积不能大于5%，而绿洲新村则为8%。“每样标准都提高了，就需要配备更多人手。”管海民告诉记者，“现在的物业都是菜单式服务，依据项目来收费。”

更让管海民头痛的是，因为对物业公司的服务不甚满意，部分老小区居民迟迟不愿缴纳物业费，让本来收入少的物业公司资金更加捉襟见肘。记者在育兰二村的物业费汇总单上看到，连续3年以上没有缴纳物业费的家庭有35户之多，很多居民以电瓶车被偷等理由拒交。



为方便患者就医，近年来区中心医院推出了志愿服务、导医等便民措施。图为10月13日上午，行动不便的患者乘着便民电瓶车前往相关诊室就诊。

化解对立情绪 不妨换位思考

记者手记

烧开水，本是一件普通的事情，但是如果要把水烧到120度，通常的做法是不停地添加火力，不过直到把水烧干，水温也不可能升到120度。而当我们换一个方式用高压锅烧的话，情况就不同了。

医生与患者、物业与业主、收费员与车主，这些职业工作者与服务对象之间互相依存，休戚相关，但却时常因为相互之间的不理解造成纠纷，成为影响社会和谐的不稳定因素。“对立面”之间矛盾的解决，需要双方作出共同努力，也需要各方的理解和支持。

“既然交了钱，碰到事就应该找物业公司解决。”在记者采访时，大部分小区居民表达了类似的观点。事实上，物业公司有明确的服务项

目，尤其是收费较低的老旧小区，让物业公司承担过高的服务标准有点勉为其难。记者了解到，目前嘉定的民营物业管理公司经营状况都不太乐观，他们的日子并不好过，有的只能依靠出租物业用房来维持正常经营。换个角度看对方，居民应该给予物业公司一定的宽容，物业公司也应尽量满足业主的需求。

对于患者来说，则更应该理解医生繁忙工作的辛苦。据统计，在区中心医院，除去吃饭和上厕所用去的一个小时，每天一名门诊医生在剩余的7个小时内要接待近200位患者，平均每2分钟接诊一位患者。一名医生坦言：“每天不停说着重复的话，回家一句话都不想说了。”反之，从事医生等服务行业的人员也应该学会将心比心地思

考问题，毕竟对方付了钱，当然希望得到满意的服务。现实情况是，因为医患矛盾突出，有的医生一接触病人，首先想到的不是如何抢救救治，而是因顾虑病人日后“告状”而不积极施救。

医生与患者的共同目标是战胜疾病，物业与居民的共同目标是小区和谐，收费员与车主的共同目标是解决停车问题。既然双方抱着同一个目标，那“付了钱就是大爷”和“只管收钱不好好服务”的心态都要不得。

要和谐相处，就需要换个位置、换个角度、换个思路来看对方，而不是总从自己的角度出发，用自己的观点去判断谁是谁非。站在对方的角度思考问题，其实就是设身处地为他人着想，互相尊重，这需要忍耐、包容、勇气和大气。