

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbtxy@126.com

陪伴偏瘫30余年老人 唱评剧

“小徐，你-可-来-了!”一位满头银丝，身着红衣的老人正在扒着楼道里的栏杆活动右手，看到徐艳霞进来，她开心地说，语速有些慢，吐字不甚清晰。

“孙姨，您今天转了几圈了?我推您回屋，陪您唱歌去吧!”徐艳霞轻柔地说，上前把手搭在了轮椅上。

“好呀!你-会-唱-评-剧-吗，咱们唱刘巧儿选段吧!”

“巧儿我自幼儿许配赵家，我和柱儿不认识我怎能嫁他呀。我的爹在区上已经把亲退呀，这一回我可要自己找婆家呀……”刚进屋，孙姨就迫不及待唱起来，只见她面向徐艳霞，凭着回忆，表情丰富，手势繁多。老人唱到想不起来的地方，徐艳霞就接着唱，受到提醒的老人马上跟着哼唱，语调听着有滋有味。

今年80多岁的孙姨半身不遂已有30多年，右手右脚没有知觉，平时的生活起居全靠左手左脚。但孙姨每天都会在楼道里扒着栏杆锻炼，去年有一次徐艳霞来养老院时，在楼道里见到了孙姨，知道孙姨爱唱歌，每次来，徐艳霞都会陪老人唱一会儿歌。

徐艳霞说，由于患有偏瘫，孙姨吐字不清，跟别人交流起来费劲，还不能像其他老人一样出外活动。每次看她孤零零一个人在楼道锻炼，心里很难过，陪她唱唱歌，也能让她开心点儿。

“除了评剧，一些老歌，像《团结就是力量》、《学习雷锋好榜样》等，她都爱唱，但歌词记不清了。我于是准备了一个歌本，孙姨会唱的，我就做个标注，每次挑她熟悉的唱，这样她就唱尽兴了!”徐艳霞兴奋地告诉记者。

“我每天先洗脸，再漱口，扶着栏杆转八圈，今天才转了两圈……”唱歌的间歇，孙姨絮絮叨叨说起来了，她推着轮椅打开柜子，拿出苹果硬塞到徐艳霞和记者手里，我们推脱不要，孙姨脸一沉，嘴一闭：不-拿-我-生-气!看到我们终于拿在手里，孙

“这么冷的天儿，冻坏了吧!我给你捂捂!”“姑娘们，咱们唱歌去吧!”满头银发的老人们，热情又兴奋地跟义工们打着招呼;徐艳霞身处其间，轻轻推着一位白发红衣坐轮椅的老妇人，向房间走去……

上周日，早上8点，记者跟随徐艳霞所在的爱心家园义工联，来到了香山老年公寓。看到徐艳霞进来，老人们热切跟她打招呼，她也亲切地一一回应。今年50多岁的徐艳霞是中铁电气化局集团工会的一名财务工作者，她从2007年开始做义工，如今已是第9个年头。

徐艳霞：周末义务照看老人一千9年

□本报记者 余翠平 文/摄



姨又开心地笑起来，拉着徐艳霞带她唱《团结就是力量》……

为80岁高龄孤寡老人 买手套

“韩姨，我给你买了双手套，你看看合适不合适!”徐艳霞在房间没找到韩姨，她赶忙来到了多功能室，义工们正带着一些老人在唱歌、朗诵呢，另一些老人就静静坐着。韩姨坐在第三排的边上，徐艳霞轻轻走过去，在韩姨耳边说了几句后，将一副淡色手套塞到韩姨手里。韩姨有些清瘦，看到徐艳霞来，一语不发，只紧紧握着徐艳霞的手，眼里满是感激和不舍。

“你知道吗，韩姨80多岁高龄了，没儿没女。”徐艳霞面有惻隐之色地说。

韩姨是河北唐山人，以前是老师，没结过婚，年龄大了她就来到北京香山老年公寓了，她和徐艳霞相识已有6年。

韩姨比较喜欢安静，跟徐艳霞

很说得来。她同屋老太太嗓门大，说话冲，韩姨跟她不和。每次徐艳霞来，韩姨都会向她诉一番苦：“唉，她说话好难听呀!她生病时我也照顾她了，唉，她怎么那么对我呀。”

“您放宽点儿心，好好过。”徐艳霞每次都这样开导韩姨。

香山老年公寓和石景山社会福利院徐艳霞是交叉着去，所以，徐艳霞每两周过来看韩姨一次：手套，卫生纸，袖罩，袜子，水果什么的，徐艳霞都会买点，给老人带过来。如果赶上出差或者加班，韩姨一个月才能见到徐艳霞，这时候，韩姨都会关切地问：“小徐，你这段时间都忙啥了?好久没来了，你还好吗?”老人关切、牵挂的眼神让徐艳霞很是感动。

“小徐，你知道吗，我前段时间生病住院了，有一天，吃了点面包，结果晚上9点开始吐，吐到最后没东西了……”看到徐艳霞进来，正在看报纸的伍姨放下报纸，立刻拉徐艳霞坐到了床

上，开始跟她“热聊”。

今年85岁的伍姨害怕拖累孩子，就住进了老年公寓。她平时喜欢看书，看报，她说，孩子们都挺孝顺的，会经常来看她，但一个人，总觉得孤独，小徐性格好，跟她聊聊天，心情会好很多。

“小徐，我这有饼干，你吃点儿;我还有葡萄呢，你也吃点儿;对了，我还有……”伍姨热情招待徐艳霞，徐艳霞反复推辞着，“老人就是这样，你来的多了，她跟你感情深，有什么好的，都会拿出来给你吃。”

每逢周末看望老人 成习惯

2007年，一个偶然的机缘，徐艳霞开始做起了义工，她关注的主要是助学和敬老，她前后资助过几个孩子;而在石景山社会福利院和香山老年公寓，徐艳霞一共陪护了10多个老人;过年过节，她和其他工会帮福利院做做大扫除，其他时候徐艳霞主要

是入室陪护，陪护的老人年龄在70-90岁。

“住在福利院，远离家人的老人普遍比较孤独，加上有点病，身上疼痛不断的，这种孤独会加重，他们特别希望找人倾诉。你静静地倾听，对他们而言，都是一种莫大的安慰。”

和徐艳霞感情最深的是石景山社会福利院的聂大妈，她是徐艳霞陪护的第一个老人，距今已有9年。

80多岁的聂大妈结过婚，但没孩子。聂大妈小的时候被过继给了亲戚，吃不饱，穿不暖，冬天手脚生冻疮，吃过很多苦;结婚后操持家务，由于不挣钱，又无法生育，丈夫时常会打骂她，在家里地位很低;丈夫死后，聂大妈住进了福利院，她没什么亲人，真正的“孤家寡人”一个。

“聂大妈跟我父亲同岁，她有什么话都会告诉我，她有什么好吃的都会留给我;别人给她两个桔子，她会给我留一个，别人给她一片面包，她也会留半片给我;想想她吃过的那些苦，我特别心疼她，有时候就给她带点生活用品。”

“她每次都说，你别这么破费，买这些干什么。但是我就是希望她过得好些。”说到聂大妈，徐艳霞眼圈红了。

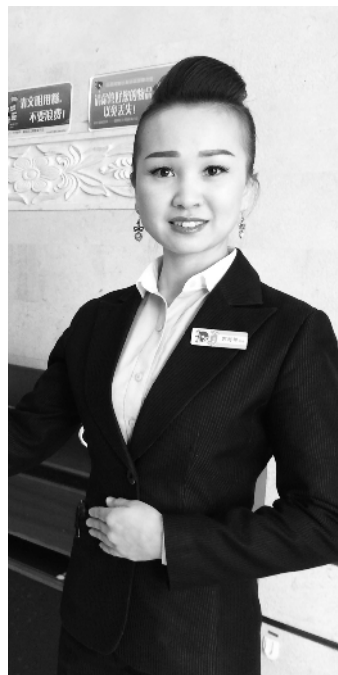
每周末来福利院看望老人，这成为徐艳霞的一种生活方式。“哎呀，我咋还不死呢?”“白白浪费国家的粮食!”每每听到老人病痛难忍时说的这些话，徐艳霞心里就隐隐地疼。

由于生病、出差或者加班，徐艳霞周末没来福利院，她陪护的老人都会惦记她，牵挂她。“我一来，她们就会问我出什么事了吗，其实我也牵挂她们;有些人，你牵挂着她，她牵挂着你，这本身就是一种幸福。”

记住客人的忌讳比喜好更重要

——记旺顺阁海鲜广场行政经理郭海燕

□本报记者 刘欣欣 文/摄



“记住客人的忌讳比记住客人的喜好更重要。”去年，北京旺顺阁美食有限公司职工郭海燕在2014年北京市商业服务业服务技能大赛餐厅点菜比赛中获得金奖。能够从60多家餐饮企业的200多人中脱颖而出，她说主要靠多年来工作中积累的经验。

一张小小的菜单中，要有一定数量的凉菜、热菜，热菜中还要有重点突出的菜品，外加甜品、主食，餐后果盘。看似简单，却蕴含着大大的智慧。

比赛中，按照规定，每个配单金额上下浮动不能超过20元，选手都是通过三次考核选拔出来的。“比赛的要求比较高，赛前

我也没有做太多的准备，能取胜可能更多的是靠日常的积累。”郭海燕告诉记者。

作为旺顺阁海鲜广场店的经理，销售和楼层管理一体化运作，而她最初接触餐饮行业时，也是从营销部门做起。因此，选拔参赛选手时，领导便看中了她。

“我们店有一个招牌菜叫桑拿焗娃娃鱼，盘底垫的是鹅卵石，烧起来有几百度，上台之前在盖子上浇花雕酒，会立即产生蒸汽，散发出香味，而且热气腾腾。上菜时还会送上很好的祝福语，一般我会祝客人生活甜甜蜜蜜事业蒸蒸日上。”郭海燕左手举起托盘，笑着说。“当然，我

也会根据不同的用餐性质有所调整，比如是老人寿宴，我们会说祝您福如东海长流水，寿比南山不老松。”

不仅要针对不同的聚餐性质准备特色菜品，还需要为不同的客人思虑周全。“像老人、糖尿病的客人不适宜吃的食品，都要相应的忌口。”多年的工作经历，让她总结出了一条宝贵经验：记住客人的忌讳比记住客人的喜好更重要。

“因为即使你记不住他的喜好，客人还是会点他喜欢的菜，你记住了，对方可能觉得很欣慰。但是如果记住他们的忌讳了，说上一句，今天还是全单免糖吗?今天还是不要辣吧?对方

会非常的高兴。”郭海燕笑着说。

通过比赛一举成名，郭海燕被提升为行政经理，从此，店里的大小行政事务都由她进行管控。“感谢领导给我的机会，我只能更努力地工作回报企业。”郭海燕说。

技能之星 协办：北京市职工服务中心 (北京市技术交流中心)