

## 三江热议

## “手术室里现场点歌”，打动“人心”的是“仁心”

郝冬梅

已经出院好几天的张丽清老人，至今心头还涌着一股暖流——因为鼻囊肿，她在宁波市第一医院耳鼻喉头颈外科做了个小手术。由于紧张，老人一度不安、恐慌。为了缓解她的情绪，医护人员在手术室里让老人现场点歌。当熟悉的歌曲在耳边响起，老人一下子放松下来。手术后两天，她在病榻上写下两页感谢信，向白衣天使致敬。

4月8日《宁波晚报》

“医生，一定要手术吗？我有点害怕。”张丽清问。“阿婆，您放心。这就是个小手术，我们一定顺利帮您把问题给解决了。”手术时，一位女医护人员在老人耳旁轻柔地问：“阿婆，您平时喜欢听越剧，还是歌曲？”张丽清回答：“我喜欢听歌曲。”“哪一首？”“《我爱你中国》，我每天都会听。”接下来发生的一幕让老人呆住了。她清楚地听到，耳边响起了《我爱你中国》。顿时，一股暖流涌进她的心中，怦怦直跳的心脏终于平静了下来。

“手术室里现场点歌”，这无疑是在患者没有想到的，而对于医生来说也不是“规定动作”，而是“突然创意”。就是这“突然的创意”感动了患者，感动了你我，感动了社会。一首《我爱你中国》，演唱的是

对祖国的爱，而在这里演绎的则是对患者的爱，是对患者的情，是对患者的恋。悠扬着、回荡着的其实是医者仁心的大爱。

“手术室里现场点歌”，感动“人心”的是“仁心”。而医者仁心也未必都是惊天地泣鬼神的“壮举”，恰恰是那些“小温柔”“小情感”“小细节”更能融化你我，消融误解。

由此笔者想到看过的几篇新闻报道：其一，广州一家儿童医院，让儿科医生取消了“白大褂”，换上了“小丑服装”，安慰“害怕打针的小患者”；其二，南京一家医院的护士姐姐，在给聋哑人服务的时候，自己手绘了“术后注意事项漫画”，用漫画方式与特殊患者进行交流……

小细节里带来的是大感动。事情往往就是这样，所谓的“距离远近”是心灵距离的远近。当医患之间心灵靠近的时候，哪怕只是举手之劳，哪怕只是微不足道的温暖，也能温暖全世界。就像宁波的这位老人一样，尽管事情过去了一段时间了，她依然被感动着。她说：“手术室里响起的歌曲，让我深深感动，至今不能忘怀。真是可敬的白衣天使！”

“手术室里现场点歌”，医者仁心就是一首动听的歌！

## 图说世相

客服电话  
不要糊弄老人

“您好，这里是您的客服小助手，请描述您所遇到的问题……”或为了节省成本，或为了提高效率，“自动回答”的智能客服已经被各家公司和平台广泛采用。这种方式对于年轻人还好，但对于一些上了年纪的老年人，却总是会出现各种困难。在部分平台，老人甚至想找人工也找不到，只能和宛如“智障”一样的客服大眼瞪小眼，问题也无从解决。

4月8日《北京晚报》

严勇杰 绘

## 街谈巷议

## 学生睡眠问题需对症下药

王学进

宁波女孩小优是位品学兼优的五年级学生，但最近她不想上学了，为什么？医生给出的答案是睡眠不足造成的。她每天做作业都要到晚上12点，每天只睡6小时，结果形成恶性循环：作业写得晚—晚上睡不够—上课打瞌睡—影响学习—更睡不好—心情抑郁、不去学校。在心理门诊，因为睡眠导致心理问题的孩子几乎都经历过这样一个恶性循环周期。

4月9日《宁波晚报》

小优的遭遇并非个例。今年3月，宁波市精神卫生领导小组办公室联合市教育局对我市中小学生开展了一次不记名网络问卷调查，结果显示，在各年级段的学生中不同程度地存在睡眠问题，其中高中生自我报告睡眠质量差的比率高达20%。当然，这也不是宁波独有，浙江乃至全国都存在这样的问题。

从小优的情形来看，病因也不难诊断，就是作业多嘛！因此，要药到病除，必须对症下药，即切实减少作业量。为减少作业量，宁波一些学校出台了五花八门的办法，如分层作业、特色作业等都成了“作业改革”的范例，但似乎收效不大。

在此，笔者想推荐一种方法：慈溪市第三实验小学正在推行的作业公示制，就是凭借网络建立的课业负担监测平台。平台由两个模块组成，作业网上公示和作业量反馈。

此设计的亮点在于，增加了公示的透明度和监测的范围。任课

老师在放学后将任教班级的作业输入公示后，家长可通过登录账号查看各科作业，也就是说，将监测对象扩大到了家长。为了吸引家长的监测，还特意在作业公示旁单设教师作业量调查一框，分为太多、有点多、合适、有点少。家长根据每日作业公示和孩子完成作业的情况，在调查表上勾选并提交。学校则根据家长反馈，及时联系任课教师进行干预和调整。

据笔者所知，各学科之间的教师为了抢占学生的课外时间，往往会布置超量的家庭作业，来挤占其他学科的课外时间。为此，私底下，语文老师会埋怨数学老师布置的作业量太大，反之亦然。这样一来，不仅影响到任课教师之间的关系，也大大增加了作业总量。

慈溪市第三实验小学创立的课业负担监测平台好就好在，把监督权交给了家长。哪科作业量多、难度大，家长最有发言权。他们不必顾忌种种人际关系，出于公心，将自己的监测所得直接用打勾的方式反馈在作业量调查的四个选项内。这也大大方便了校方的监测，校领导只需在平台上浏览一下家长的反馈意见即能掌握各学科之间的作业量，然后及时与教师沟通，消除学科之间的隔阂，达成各科作业总量的平衡。

慈溪市第三实验小学的“作业公示制”已经推行了9年，不仅有效控制了作业量，还解决了学生睡眠不足的顽疾，值得推广。

## 热点追评

## “砍一刀”真的是砍了个寂寞？

邓海建

近日，上海一位律师因为在拼多多砍价但始终差“0.09%”，于是起诉了拼多多。律师的起诉，反映了一些长久的抱怨，其直接原因当然是拼多多在用户预期管理上还有提升空间，促销玩法还可以更加透明。

关系好不好，一刀见分晓。“砍一刀”这样的营销游戏，作为链式传播的有效方式，确实在“拉新”成本上很有性价比。不过，商业营销毕竟不是全民福利，有限的“免费拿”供给和无限的“薅羊毛”刚需之间，总是隔着十万八千里。这个距离、这个隔阂，难免会闹得玩游戏的“气大伤身”。实话实说，因为始终差“0.09%”而起诉拼多多的“怒意”，大概是玩过游戏的很多人的感同身受。

最近的热播网剧《赘婿》中，也化用了“砍一刀”这个梗。不过，砍得实在、拿得透明，奔走相告，皆大欢喜。针对上海律师的起诉以及由此引发的质疑，@拼多多客户服务官方微博表示：“本期‘砍价免费拿’活动真实的哦，已经送出709万件了。”官微敢于正面回应，起码是个积极姿态。从生活经验来说，网友们还是会发现：固然身边有无数人参与“砍一刀”而当真砍了个寂寞，但，终究是有人辛苦砍完满载而归的。只可惜，从概率上说，砍

不到的怒意显然要汹涌于砍到的欣喜。用“幸存者偏差”来解释舆情汹涌的现状，比较好理解大家的激愤与疑虑。

我们常问一个问题：用那么多的人际成本和时间成本来“砍一刀”，值吗？这个价值判断还真不太好回答。每个人的劳动力价值的坐标系不一样，比之于温饱需求，白面馒头和满汉全席的价格当然有天壤之别。有的企业发高端客户的财，有的企业做下沉市场的生意，各自的价值天平不好同日而语。平心而论，“砍一刀”这件事，还是要一分为二来判断：一方面，不能用精英阶层耗费在游戏上的机会成本，来放大退休老人们之间的互联网体验成本。说到底，“砍一刀”的实质和抽大奖是类似的，不可能那么容易，也不可能让人人都满意；另一方面，互联网平台还是要做好预期管理和透明公示。如果在玩游戏之前，大家都知道这个“免费拿”是要披荆斩棘、跋山涉水的，拿不到的怒意自然就会纾解许多。

营销也好，拉新也罢，公序良俗的底线还是最为要紧的。“砍一刀”游戏本身不可原罪，大多人砍了个寂寞也不是洪水猛兽，只要多些沟通与理解，只要规矩和秩序是公平透明的，误解自然会消弭，市场自然会澄明。