

■本报记者 吴金妍

在上海外国语大学新闻传播学院广播电视系主任高凯的办公室里，有一把黑色的小转椅。伴随考试季到来，几乎每天都有来自全校不同专业的学生坐在这把小转椅上，毫无保留地向高凯倾诉自己有关亲情、爱情、友情、学业上的困惑。学生亲切地把高凯称为真人版“树洞”。

而一切的缘起正是高凯开设的选修课《数字媒体与社交网络》。这门开设了五年的课程每年都被学生打出百分百好评，稳居全校评教的榜首，高凯也被评为2024年上海外国语大学“我心目中的好老师”。

“这门课没有学生想象得那么神奇。许多学生选择相信我，是我上这门课的价值所在。”高凯说，这不是一门单纯讲学术理论的课程，更是情感的交流，“我希望有更多学生通过这门课收获知识，并且学会如何去爱、去感受、去理解他人。”

### 学生居C位，每个人都能真情流露

如果要给这门课一个关键词，很多学生不约而同地表示，应该是“温暖”。学生何承说，因为这是一门让所有人都站上课堂C位的课程，“所有人都能在这里被看见”。

被看见的奥秘在哪里？首先，区别于传统课堂教师站在讲台上、学生按部就班地坐在讲台下的《数字媒体与社交网络》的课堂，更接近一个圆形。高凯不在圆心，而在圆周上。“课

# 让每年百余位学生慕名“咨询”，也让学生课程习作编著的新书冲上热卖榜 上外“树洞”老师与学生的成长之旅



▲高凯(中)与部分学生作者的合影。  
■在上海外国语大学图书馆，学生在便利贴上写下对课程和新书《透过屏幕的情感》的感言。

堂上，高老师就环绕在我们周围，鼓励我们表达自己的观点和看法。”何承说，观点是否精致、正确并非关注重点，师生之间彼此放开的交流和对话是常态。

所有人都能被看见，还在于高凯课堂上讨论的话题几乎是每一个大学生都曾经有过的经历。比如，以大学生的情感经历为切入点，这门课探讨社交媒介如何塑造青年学生的情感世界。“土味情话”“人机之恋”“智能时代的技术霸

凌”……围绕这些话题，每个学生都有话说，他们在课堂上探讨年轻人为什么会沉迷于社交媒体，它究竟满足了哪些情感需求，以及在虚拟与现实之间，每个人该如何找到平衡，保持自我。

“学生们变得更加积极主动，他们热衷于分享自己在社交媒体上的亲身经历，坦诚地讲述在数字世界中如何缔结、呵护乃至割舍各种情感纽带的真实故事。”高凯颇感意外的是，也因为这些真

实的经历和情感，眼泪和哽咽时常发生在课堂。

学生虞佳盟就分享了自己的阿嬷如何成为被技术霸凌的“数字难民”，而她在无意识中实施“技术霸凌”的故事。当时阿嬷颤颤巍巍地打开用塑料袋裹好的现金付酒店房费、不熟练地使用手机支付，虞佳盟的第一感受是窘迫。“后面排队的人，柜台结账员等待的眼神、不耐烦的情绪让我感到无地自容。”课上，她哽

咽着反思：“我们很容易无意识地把落后于技术的人群抛弃，尽管那群人正在艰难地追赶这个快速迭代的世界。”

“十八岁步入大学，所有人都告诉你必须成熟、体面，要学会隐藏自己的情绪，小心分享伤口带来的‘破窗效应’。”学生张珊杉说，持续的紧绷状态让她深受困扰。正是在高凯的课堂上，同学间一次次真情流露的分享，让她学会了如何走出情绪漩涡，“高老师说，哭泣也是

一种美好的能力，我们要学会接纳自己。”

### 超越屏幕和课堂的思考仍在延续

在师生们看来，这门课早已超越了单纯的社交媒介理论传授和学术探讨的范畴。它演变成了一次关于青春、成长和情感的共同旅程。这也是为何越来越多课堂之外的学生找到了高凯，分享自己的心事。一些同事也曾好奇地问高凯：“听说你现在教学生谈恋爱？”

这门课也让高凯从一名单纯的知识传授者变成了倾听者、引导者和故事共同编织者。他鼓励学生表达内心的思考，包容学生的激动情绪甚至泪水，也会将学生口语化的表达升华为学术性的语言。他说：“很多时候，学生看似平凡的话语中蕴含着诸多深层次的问题和思考，我们在这个过程中实现教学相长。”

和学生接触得越多，越深入，高凯也越能与青年人共情。一年会有百余位学生来找高凯“咨询”，他们中绝大部分都是倾诉亲子关系所造成的痛苦与挣扎。“其实大学生并不是只关心自我的一代，他们也很关注他人，希望被更多人理解与支持。但问题在于，很多家长没有与孩子建立信任，也不理解他们在社交网络世界所经历的悲喜和挑战。”高凯说，只有读到内心的真实故事，才能真正打开他们的心扉，重拾交流。

因此，在他的课上，作业就是一篇篇类似日志的作文。目的就是让学生用文字记录下这些真实的、充满真情实感的故事，总结并自省。这也是为何他要编著一本学生为创作主体的书籍。高凯说：“希望以这本书为窗口，让更多老师和家长窥见年轻一代的内心世界。”

不止于出版新著，这门课还将继续迭代。下学期起，课程将更新为《智能媒体与全球传播》，未来将重点探讨智能媒体与人工智能、智能媒体与情感以及人工智能与生命等议题。

# 代配药，如何让老人便利又放心

■本报记者 王嘉旖

冬至过后，卢爷又到了一年中最提心吊胆的时刻。气温骤降，九旬母亲的用药变得更谨慎细致。除基础常用药外，还有一款由专科医生开具的特殊药物，必须每周挂号、配药。无奈之下，已至退休之龄的爷只好顶着凛冽寒风，开着小电驴每周取药。

卢爷的困难并非个案。高龄老人的配药问题，时常交给他们的子女。可难免遭遇一些“不可抗力因素”，比如，子女生病等。

沪上部分街镇此前曾尝试过代配药，可大多需以社区志愿者的长期热情奉献维系，覆盖人群很有限。

如何让“代配药”像点外卖一样便捷可靠？作为沪上人口大镇的宝山区大场镇，以其自主研发的“未老为老”小程序作为试点，嵌入代配药服务模块。由此，老人及其家属线上“下单”，志愿者接单后会上门与老人或家属确认订单，并在确认订单后24小时内完成配药服务，将药品送至服务对象手中。

大场镇域内90岁以上独居老人都可免费申请，相关资金由福彩金支持。试点至今一个多月，十余位老人成为这项养老服务“新用户”，合作的相关医疗机构也开设出“绿色通道”。在相关负责人看来，用户规模的稳步增长，说明部分老人有需求，这是值得“政府+市场”合力探索的养老新领域。

### 谁来配：擅长“凝聚人”的社会组织

从“送温暖”式的人情帮忙到平台化运作，代配药模式转型面临的第一道坎儿是——谁来接单。

从老人视角出发，他们不愿将医保卡交付给陌生人。以往代配药中，老人通



睦邻坊项目负责人张晟翌正作为志愿者代配药。(受访者供图)

常将医保卡交给家人或熟悉的社区志愿者、居委会干部，彼此有天然的信任。一旦采取如外卖平台一般接单、取单模式，平台两端链接起的就是素未谋面的陌生人。短时间内，双方如何建立信任？

大场镇委托的代配药运营团队是睦邻坊。这家深耕于居民区的社会组织，以往的优势是运用社区规则凝聚人，曾参与打造宝山区内颇有口碑的治理项目“活力楼组”。

如今，走出社区的睦邻坊同样建起一套标准流程。志愿者上门取卡、代配药刷卡后的医保卡余额以及药品收费明细，统统拍照留痕并标明时间，让老人及其家属每一个环节都清晰可查。

为了增加老人与平台志愿者的信任度，平台接单时秉持就近就近原则。一旦匹配成功，就不轻易解绑。这样一来，老人开门见到的志愿者，也多为“熟人面孔”。平台志愿者主要包括两部分，其一为毗邻高校的大学生志愿者，其二为扎

根社区的热心居民志愿者。相关负责人设想，倘若以后用户规模扩大，志愿者也需要激励机制。比如，借鉴时间银行中“以服务换服务”的方式。如今，志愿者为他人代配药，倘若日后需要时，他人也能为志愿者代配药。

### 谁优化：老人“一人一档”

实际试点中，睦邻坊项目负责人张晟翌发现，帮助老人代配药远不止“一取一送”这么简单。平台将代配药服务拆解成若干标准流程模块，但现实中，志愿者们面临的往往是个性需求。

最初，代配药服务在平台上推出“可配药目录”，将诸多基础老年疾病囊括在内，包括高血压药、心血管以及消化系统慢性病药等。虽然看似方便了老人们的选择，但很快，志愿者发现了问题。即便是同一款药，老人也会有偏爱的生产厂家或品牌。还有部分老人追求性价比，偏

爱报销比例更高的社区卫生服务中心。在标准化的操作流程中，这些定制需求易被忽视。

在老人反馈的基础上，代配药服务平台很快进行了优化升级。譬如，在药品一栏专门增设“是否愿意接受调剂”的选项。“如果老人不着急配，坚持要等习惯的品牌、厂家，我们也会在确认等待时长后跟老人补充说明。”张晟翌解释，目前平台还上线了“上门拍药盒”的服务。即便老人不选择代配哪款药也能下单，只需在后台备注志愿者上门确认药品即可。

为实现精细化管理，代配药服务还实行“一人一档”，重点标注老人们的特殊配药需求。

### 谁需要：不简单以年龄为限

试点中，张晟翌也作为志愿者往返于医院、老人家庭，实测服务中那些“还差一口气”的痛点。他发现，除高龄独居老人外，其他特殊困难老人也有需求。

比如，一位是90岁身体健康，仍能自由活动的老人，另一位是70岁却长期卧床的老人。从代配药的出发点出发，后者才是刚需。还有走访中遇到的一位老人，自己虽能走动，但家中有位患有癫痫的孙女，无法长时间离开照料人。

如何将服务资源更好地向刚需老人辐射？

明年起，该试点项目计划扩围，除90岁以上独居老人外，由居委会排摸到的特殊困难家庭老人均可申请。

这也带来现实问题。作为公益支持的福利资金有限，难免有“最大承载人数”。相关负责人介绍，随着用户规模的逐步扩大，代配药有可能考虑梯度收费。就如助餐根据老人不同年龄段有相应的优惠折扣，未来代配药也可能根据老人不同情况对应差异化的补贴手势。

■本报记者 刘力源

靠着居委会牵头，居民共商共治，位于杨浦区新江湾城街道的雅景苑小区终于解除了外墙脱落带来的“头顶”危机，也告别了小区被护于层层脚手架下的临时状态。

共同约定的修缮方案，成了破局的关键。目前，小区内首批启动的8个自然楼栋已有4栋陆续完成修复并拆除脚手架，另4栋房屋的修缮也在逐步展开。“看到了效果，还有3个楼栋也准备跟进。”居民区党总支书记林路欣喜地表示。

“以前每次路过都提心吊胆的。现在好了，外墙修复了，我们心里也踏实了。”看着已经完成整修的居民楼，居民黄先生不由感慨，居民们终于可以放心地在冬日暖阳下自由活动，也能再次看到孩子们嬉戏的身影。

### 高大上的墙面工艺成小区居民心病

雅景苑2006年建成交房，是新江湾城街道最早一批商品房小区，但岁月仿佛在这里加上了一层灰蒙蒙的时光滤镜。因为墙面采用的是砂浆黏贴小块砂岩板，砂岩板吸湿，时间一长，砂岩板在缝隙里的水引起外墙空鼓。2015年始，小区外墙面砖发生脱落情况造成多起物损，业委会与物业虽尽力维修，但无法彻底消除隐患。“近5年，面砖、大理石都砸下来过，还有上百斤的旗帜，消防队来了也无法处理。”54号楼的王女士回忆道。

小区业委会委托上海房科院对外墙进行抽样检测，得到的结果是，小区建设时期墙面的施工工艺没有相应的强制性规范标准，砂浆配比不到位易开裂，加上外立面年久失修，引起饰面脱落。“按理说，开发商有定期检查外墙的责任，但他们并没有履行。再加上后来开发商情况也比较复杂，几次讨论下来都没有结果。”6号楼居民王先生表示。

为保障居民出行安全，新江湾城街道与杨浦区建管委想出一个办法：在小区内所有楼栋外墙搭建脚手架和防护棚等应急防护措施，同时物业加强日常安全巡查，降低高空坠物风险。但这一措施只能作为权宜之计。“脚手架搭在楼栋大门上，居民进出出总觉得压抑，还不美观，这个办法不长久。”

### 居委会牵头，居民坐到一起出谋划策

外墙修复迫在眉睫。头一个要解决的问题就是资金。雅景苑修缮依靠的是专项维修资金和公共收益，尽管小区每年有稳定的公共收益，但要完成全小区的大面积维修仍有缺口。

居民一开始谈不拢，也非常理想化，希望小区外立面整体大翻新，但是小区56个楼栋，四面墙体全部修缮需要4000万元的投入，小区的维修基金

## 小区外墙脱落频发，新江湾城街道积极开展外墙修复可行路径探索

和公共收益加起来也是杯水车薪。”谈到之前遇到的瓶颈，林路仍面有难色。

但是，安全问题刻不容缓。面对小区困境，新江湾城街道牵头雅景苑居民区党组织迅速采取行动，成立工作专班协同推进。过程中，街道坚持群策群力，积极搭建沟通平台，召集区建管委、区房管局以及居委会、业委会、党员骨干、业主代表等共同商议，从维修政策、施工工艺、资金筹集、项目程序等多方面给予指导和支撑。

“什么时候修？修到什么标准？都由业主自己决定，我们要从全过程人民民主、居民自治共治的方向探求解题思路。”林路很清楚，怎样统一意见，怎样加快启动，怎样减少影响，都是需要攻克的难题。

小区全体业主是排除小区外墙面安全隐患和高坠风险的责任主体。为了让更多的居民参与其中，发挥主人翁作用，居委会通过多种方式发出公告，一方面将业主大会的决议广告告知居民，一方面邀请小区业主中建筑、设计方面的专业人士加入居民维修自治小组，为修缮方案提供专业支撑。

经过数月沟通，居委会牵头，居民中的党员带头，越来越多的居民开始心平气和地坐到一起为小区的“头顶”难题出谋划策。

经过居民共商共议，一个虽原始但经济有效的方案逐渐成形：由维修人员敲砖检查，用现在的砂浆工艺对空鼓处换砖、补缝。这样一来，只需要用到简易脚手架，施工期间对居民生活的影响也能降至最小。同时，资金筹备、施工队伍选择等重要事项也在居民的讨论协商中一一落定。

### 形成可复制可推广的经验

今年10月中旬，4号楼、6号楼同时开工。“两个连体楼栋算下来总费用不到30万元，还包括了铁架涂漆、漏水处理。而整体翻新，每个楼栋要七八十万元。”林路说，与其等楼下一个“一劳永逸”的方案，不如抓紧时间解决居民的燃眉之急，“相信以后会有更加成熟且价格公道的手段，可以更加完美解决这一难题”。成先生等业主也自发成了项目的监工：“我每天都会到现场看看，自己的房子，自己最关心。”

4号楼、6号楼的修复效果一出，马上有楼栋跟进。“接下来就是高层楼栋的修缮方案确认和施工准备，力争用最短的时间完成修复工作。”林路深有感触，“外墙修复离不开居民们的理解和支持。这次也给了我们一个契机为居民搭建共商共议、共建共享的平台。”居民一开始谈不拢，也非常理想化，希望小区外立面整体大翻新，但是小区56个楼栋，四面墙体全部修缮需要4000万元的投入，小区的维修基金

(上接第一版)

《意见》强调，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，完整准确全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，统筹发展和安全，坚持系统观念，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用，深化铁路、公路、水路、民航、邮政等行业体制机制改革，完善运输等基础设施，推动交通基础设施互联互通，形成统一开放的交通运输市场，为提升综合交通运输效率、加快建设交通强国提供坚实保障。

《意见》从五个方面作出部署。一是深化交通运输重点领域改革。完善综合交通运输管理体制。健全综合交通运输统筹发展、运行监测、公共服务、科技创新、网络安全和信息化等职责体系和运行机制，统筹推动铁路、公路、水路、民航、邮政等行业发展。推进综合交通运输协同发展。强化综合交通运输发展重大政策协同，推动跨区域跨领域重大项目前瞻性谋划和统筹实施。完善综合交通运输法律法规标准和统计监测体系。开展综合交通运输相关立法研究论证，推动完善铁路、公路、水路、民航、邮政等行业法律法规。健全综合交通运输标准和计量体系，完善综合交通枢纽、联程联运等重点领域标准，加强多种运输方式标准衔接。

二是完善交通运输市场制度。完善市场准入和退出制度。将交通运输领域

## 加快建设统一开放的交通运输市场

稳步推进交通运输领域自然垄断环节改革。以深入推进政企分开、政资分开、特许经营、政府监管为主要内容，加快推进铁路等行业竞争性环节市场化改革，明确自然垄断环节和竞争性环节范围。健全多式联运运行体系。以联网、补网、强链为重点，适度超前开展交通基础设施建设，加快建设国家综合立体交通网主骨架，提升国家综合货运枢纽能力。推动交通运输绿色智慧转型升级。按规定开展交通基础设施规划和建设项目环境影响评价，保障规划实施与生态保护要求相一致，强化交通运输能耗与碳排放数据共享。完善交通运输安全与应急管理体制机制。把安全贯穿交通运输发展各领域全过程，加强风险源头防控，落实维护社会稳定责任制，健全并落实安全生产责任制，完善交通运输行业安全监管机制，加强安全生产风险分级管控，强化旅客、危险品运输等重点领域安全监管，坚决防范遏制交通运输领域重特大事故。推动交通运输领域更高水平对外开放。构建与国际通行规则相衔接的制度体系和监管模式，稳步扩大规则、规制、管理、标准等制度型开放。

四是完善交通运输市场监管机制。健全交通运输市场监管规则。完善交通

运输领域市场监管程序，加强市场监管标准化规范化建设，依法公开监管标准和规则，推动市场监管公平统一。完善综合执法制度机制。加强交通运输领域执法队伍专业化建设，完善跨部门联合执法机制，推进行政执法与刑事司法高效衔接，全面落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核制度，规范行政执法裁量权。强化反垄断和反不正当竞争。加强交通运输领域市场竞争状况评估，依法查处垄断和不正当竞争行为，防止利用数据、算法、技术手段排除限制竞争、损害从业员合法权益。加强交通运输领域消费者权益保护，强化消费投诉信息分析，动态研判市场环境和消费环境。

五是加强组织实施。各地区各有关部门要把党的领导贯彻到加快建设统一开放的交通运输市场工作各领域全过程，守正创新、担当作为、强化协同，结合实际抓好意见贯彻落实。结合区域协调发展、区域重大战略实施，鼓励有条件的地区在维护全国交通运输市场统一开放前提下，开展区域交通运输市场一体化建设先行先试。