



解 纵 深 周 一

纵深

城事

见识

博闻

垃圾分类,对上海有何更深层次的意义

■ 本报首席记者 龚丹韵

上海的垃圾分类已经全民热议近一个月。从简单分辨干湿垃圾,到小龙虾分类图解;从错过定投时间怎么办,到湿垃圾破袋的N种方法……在此期间,诸多志愿者的感人故事,诸多垃圾分类中的细节,从前端到后端,媒体都做了详细报道。那么,是否可以从其中提炼出某些规律?垃圾分类推行顺利、做得相对好的社区,有哪些共性可资借鉴?垃圾分类对上海而言,有没有更深层次的意义?

社区自治做得好 垃圾分类就做得好

同济大学副教授姚栋近几年一直扎根社区,参与了多个社区治理、微更新改造项目。

这一回,上海开展垃圾分类,他在一些社区也主持了一系列活动,如垃圾分类调查问卷、垃圾分类社区宣传展览等。目睹垃圾分类在社区推广的整个过程中,他发现一个有趣的现象:

平时社区自治做得好的小区——居民都有良好的沟通平台,有协商热情,热心参与社区事务——这样的社区推广垃圾分类,往往十分顺畅,志愿者减少后也更容易维持好习惯。一些网络上讨论的细节难题,错过定投时间怎么办、乱扔垃圾如何监督等,对这些社区来说,一商量就找到了解决办法,几乎不算什么事。

姚栋的感觉是否有道理呢?记者前往几个社区一探究竟。

徐家汇街道南丹小区,由虹桥路、徐虹北路、南丹路、宜山路合围而成,第一次来的人都会感到惊讶:原来寸土寸金的徐家汇,还有居住如此困难的老小区。小区多层最小单元建筑面积18平方米,人均居住面积仅4平方米。

多层住宅里的老居民形容自己家,“下了床就出了门”。没有人愿意待在家里,一起床,就想往外走。

这样局促的居住条件,如此高密度的中心城区人口,想要在此推行一件事情,让大家共同遵守,难度之大可想而知。但令人意外的是,从今年5月份小区开始试行垃圾分类,一路走来,难题一路破解,乃至于现在已经成为示范样本,居委会频繁收到各类机构,甚至外省市的参观考察请求。秘诀是什么?

有一点至关重要:南丹有一支热情的志愿者队伍。

垃圾分类之初,招募志愿者的消息一“放榜”,南丹小区就有近百位居民踊跃报名。南丹小区87个志愿者,每天看守14个小时,从早上7点到晚上9点,一直有志愿者坚守岗位。志愿者人数之多,热情之高,让隔壁小区居民羡慕不已。

好处也显而易见。但凡中间发生任何摩擦,比如一些居民从不理解到理解,比如年轻人错过定投时间,比如有人偷偷把一包垃圾扔在楼道门口……诸多问题因为志愿者们全天在岗,多说服、多沟通,最后都不成问题。渐渐地,居民们的习惯也培养起来了。

这是一群真心热爱社区的志愿者。大多数小区,按照建议,志愿者每天在垃圾厢房门口早晚各值勤2小时,一天总共值勤约4小时。而南丹小区志愿者人数不仅多,每天每人愿意值勤14小时,为什么会有这样的热情呢?

真正的故事,得从更早的“美丽家园”小区综合改造讲起。

清晨5点 敲响居民家门

南丹居委会书记王婉娜,居委会主任皮美芳形容,小区曾是徐家汇街道著名的“后厨”,各项活动和检查,每次都表现不佳,乃至于相关部门对南丹小区几乎不提要求。然而,尽管先天条件不足,居住逼仄,老居民们常有抱怨,但一个社区、一个家园不能永远如此下去。几年前,申请南丹小区的综合大改造时,街道和居委会下了很大决心,赋予极大期待,不仅仅希望社区面貌焕然一新,更希望解决硬件困难的同时,也能解决一些小区的“老大难”,让居民们提升“士气”,重新获得满足感,产生荣誉感。

第一根难啃的骨头,是小区地面重新铺装。铺装的那几天,小区停放的小汽车必须清晨5点前离开。此前,居委干部和社区居民志愿者们已经挨家挨户上门通知,但到了铺装时间,依然有小汽车没有撤离,导致工程搁置。每到这时,志愿者和居委干部只好硬着头皮,清晨5点敲响这些居民的家门,劝说对方,为了整个小区的未来,临时几天,小汽车提前驶离。

到了傍晚,由于新铺的沥青未干,志愿者们手拉手拦住小区几个大门,说服开车的居民把车停在别处,直到晚上10点以后才能驶入。可以想象,整个铺装过程中,居民们情绪上来开口大骂,沟通协调时各种指责,抱怨和投诉不断……如今想来仍历历在目,但看着已经焕然一新的社区面貌,“一切都是值得的。”59岁的居民志愿者顾长凤说。



资料图片

经过综合整治后,小区理顺了进出口通道和动线,原本小区门口的乱停车现象彻底消失。走进小区,只见一条笔直宽敞的主干道,两边绿意盎然,公共空间的品质不输周边的高档楼盘。

此后,第二根、第三根难啃的骨头接踵而来。改造邻里汇大楼,南丹的居民们众口难调。设计稿多次推翻重来,工程多次停工又开工,其间各种抱怨、担忧满天飞,需要反复沟通,多方协调。最终改造好的邻里汇,获得居民们高度认可,成为大家现在每天都会去的公共客厅。

还比如,小区违法搭建一度超过200户,又经历了一番惊心动魄、超乎想象的沟通过程。最终,200多户违法搭建全部清除。

经历多番“折腾”后,居民们的荣誉感起来了。志愿者治安值勤时,时常收获友好的招呼 and 满意的笑容。渐渐地,大家把社区当作自己的家,为它高兴,为它忧愁。有时候,一些居民有不文明行为,居民之间还会互相劝阻。

比如垃圾分类,南丹多层住宅的居民表现良好。反而小区的高层楼宇的住户最初表现不佳。客观原因是,高层楼宇离垃圾厢房最远,本来每一栋楼都有五六只垃圾桶,撤桶之后有人一下子不习惯,垃圾袋就随意扔在楼道门口、走廊门口。

来自高层10号楼的几位居民,开始自发充当本楼的宣传志愿者。他们挨家挨户敲门,关照邻居们垃圾分类要做好。看到楼道门口的垃圾袋,主动带出去扔。

有一次,有人指出是隔壁一户人家乱扔垃圾,志愿者敲门询问,对方拒不承认,直到拿出外卖单据,对方才表示下次注意。

在邻居们的互相督促下,高层楼道的垃圾袋一天天减少,直到某一天,彻底不见了。

年轻人讲道理 有好的沟通就会遵守

居委会、业委会、物业、志愿者团队,如今在南丹小区“一呼百应”。以前一遇到问题就会抱怨的居民们,开始学会先沟通解决,“毕竟大家都是为整个小区好”。

如今,再看垃圾分类的推广,“这都不是难事儿。”70岁的志愿者冯翠兰笑着说。

南丹社区的核心志愿者团队有28人,每人一天做平安志愿者,一天做垃圾厢房志愿者。不少人从2010年世博会后加入队伍,一直坚持至今。队长周老伯已经84岁高龄,是这支队伍的“精神支柱”。为了慰劳志愿者们,刚评上优秀党员的周队长,拿出自己所有的奖金,给每位队员买了便携式充电小风扇。团队其乐融融,大家越做越开心。

垃圾分类最开始推广时,志愿者每天少不了挨几句骂,但周队长耳提面命,嘱咐不要情绪化,好好沟通,碰到不合作的居民,他以身作则,主动帮居民把湿垃圾破袋,帮乱扔垃圾的

居民捡起来重新分类。看到有人扔在半道上,志愿者甚至帮居民提着垃圾袋,一路提到分类点,再告诉居民怎样垃圾分类。次数多了,居民们反倒不好意思,有点被感动了,习惯渐渐养成。

为了让年轻人不错过定投时间,南丹志愿者值守到晚上9点,比其他小区多1小时。结束一天工作,垃圾厢房锁上后,志愿者会把2只干垃圾桶特意放在外面,供深夜回家的年轻人投放垃圾。

“其实大多数人家,还是中老年人烧菜做家务。年轻人深夜回家时,晚饭都已在外面吃过,扔的多是干垃圾。”一位志愿者分析,“彼此理解信任吧,没觉得有网上说得那么难解决。”

第二天早上,志愿者和保洁员会把干垃圾桶再检查一下。当然也遇到过乱扔垃圾的情况,根据外卖单找上门劝说,基本上说过一次后,对方就不会再犯。

“我觉得年轻人挺好,没有比中老年人表现差,而且他们讲道理,只要道理说通了,他们就会遵守,没什么困难是不能克服的。”志愿者沈长根说。

姚栋解释,不妨设身处地从年轻人的角度考虑他们的心理:平时很少参与社区事务,也不认识居委干部和志愿者,甚至不少年轻人至今都不知道居委会办公室在哪里。每天回到家就关上房门,两耳不闻窗外事。之后突然有一天,为了垃圾分类,要求年轻人做这个、做那个,规定他们某个时段不允许扔垃圾。他们本就缺乏社区的参与感,缺乏集体荣誉感,第一反应必然是不理解。

但如果社区自治平时就做得好,前期与年轻人有交流,甚至在邻里汇中,有年轻人参与活动,他们对社区的公共事务略有参与,那么一切都能在沟通中解决。

群众的力量被激活后 想做的事情没有做不好的

“网上各种垃圾分类的抱怨和难点,我们这里都没发生过。”彭浦镇绿园居委会书记梁于娟说。

绿园小区建于上世纪80年代,300多户人家,1000多个居民,这里最初是各单位员工自建房,不同于后来的商品房。小区老龄化程度高,按理说,也是垃圾分类推行难度较大的小区类型。但情况恰恰相反。

得益于2017年的“美丽家园”建设,当时,小区做了一系列改进。

原本有一处400平方米的绿化地,种了麦冬草,猫狗喜欢待在里面,又脏又臭,人都走不进去,公共空间没有起到应有的作用。综合改造时,征求居民意见,不少人提议改造这块绿地。经过设计后,这里如今成为漂亮舒适的小花园。

小区原本的垃圾箱直接堵在主干道上,“美丽家园”建设时,垃圾厢房需要整体迁移,升级改造,但居民们有各种担忧,起初并不同意。街道和居委干部一家家上门解释。

关键时刻,平时社区工作做得如何就能看出来——因为本就熟识,居委干部和物业工作人员一敲门,居民们都愿意开门。最终,98%以上的居

民同意综合改造。

如今的垃圾箱房有围墙和铁门,整体封闭式设计,内部有一条走廊,两个洗手池,并且为居民加装了雨棚。

综合整治时,有不少居民提议,小区大门不到5米宽,希望改进出口面积;门口一进来,两棵大树不仅遮挡视线,还有黑色的果子砸在衣服上,能否改变树种……

最后,经过整体设计,说服小区门口的物业办公室迁移,大门扩大到8米,独立区分出口与进口;大树被改为低矮的灌木,主干道焕然一新,门口设计成一个“口袋公园”;还根据居民建议,所有绿化带加装隔离格栅;小区路灯全部改为时尚LED灯柱。一番空间大腾挪后,在尽量不减少绿化面积的情况下,增加了多个停车位……

居民们发现,“原来提建议很有用”,自己的需求及时得到反馈,甚至成为看得见的成果,大家参与社区事务的热情节节高涨,居民满意度有了很大变化。

如今,绿园小区有多个“群组”:楼群工作组、美丽家园小组、垃圾分类小组、电梯加装小组、联席会、自治组、健康自我管理组、妇联、清洁家园组等,每个楼群还有党支部,绿园居委会管辖的4个小区有5个支部,大大小小20多个微信群。几乎每周都有各种小组的协商会议。

“相比之下,垃圾分类的工作相对轻松了。”物业公司的郭经理说。有啥问题,各小组都会及时反应,现场解决。比如,年轻人错过投放时间怎么办?经过协商,绿园小区的办法是:专门在自行车棚附近设立错时投放点。错过早晚两个时间段,垃圾可以扔在错时投放点。投放点同样有监控摄像头,可以说24小时都能扔垃圾。

梁于娟一直强调,社区治理结构是所有工作的基石,在党建的引领下,物业、业委会、居委会“三位一体”,居民是参与主体。

同样隶属于绿园居委会的另外几个商品房小区,原本每栋楼宇门口都有一组垃圾桶,垃圾分类实行以后,32个桶合并到8个桶。但是8个桶放在哪里?位置选择上,大家都不愿意紧邻自己的楼宇。4个小区大小小会议开了18次,平均每家每户上门沟通超过5次,这样的协调沟通中,撤桶和并桶问题顺利解决。

“小区年轻人认识我们,敲门能走进去。”业委会顾主任说。大家自豪的是,经过几轮社区公共建设,居民们有种获得感和满足感,对公共事务的抱怨少了,协商态度更加积极。

“很多工作其实不是从垃圾分类开始做,而是靠平时的社区治理。当一个社区群众的力量被激活,想做的事情没有做不好的,包括垃圾分类。”梁于娟说。

风平浪静 未必是好事

长期从事社区调研的姚栋,一直关注一个课题:公众参与。上世纪中叶,丽贝·爱恩斯坦在美国规划师

杂志上发表了《市民参与的阶梯》一文。文中把公众参与分为8个阶梯,从不愿意参与开始,一级级往上。该文当时是作者基于美国房屋和城市开发情况,调研了150个左右低收入社区更新项目后所著。

当然,公众参与各有各的国情,文章不能全盘接受,但此文发表之后,一直被全球城市广泛引用和借鉴,成为研究社区公众参与的经典之作。它归纳了一些现象,也可以说是共同的人性:所有能够形成高级参与的社区,都有一个共同特征,成果是居民们协商出来的,是经历过一轮轮让人头疼的矛盾,最后协商、沟通所得。如果缺乏矛盾挣扎的过程,社区很难有一个契机,形成凝聚力。

姚栋打了一个比方,假设一个微更新项目,政府花了大量精力和财力,不遗余力去完成,但很可能做完以后,社区居民一句好话都没有,他们觉得这件事与自己无关。可是一个小小的社区花园种菜项目,如果一开始由居民自己提出,主动申请,过程中得到基层支持、政府帮助,最后做成了,居民们会兴奋不已,纷纷称赞。

两者的区别在于:前者是被动的,再好也缺乏共鸣;后者是居民主动参与的,当主动参与有了反馈,有了成果,过程再难再曲折,都能收获满足感,并且凝聚起居民的荣誉感、归属感,培育社区自治的能力。

这就是创新社会治理,每一次争议都是一次机会,是社区教育和凝聚认同的良机。

南丹小区和绿园小区是两个典型案例,原本小区先天条件不足,矛盾复杂多样,但是基层工作者并不畏难,而是在一个项目中,一次次挑战中,不怕矛盾,解决矛盾,最终凝聚居民们的认同,乃至激发居民们的主人翁意识。

而有些社区,可能本身基础良好,平时工作人员觉得“多一事不如少一事”,尽量不主动找事,不上门,不“扰民”,缺乏协商机制,有的居委干部甚至连年轻人的家门都不敢开、进不去。看起来风平浪静,但是一旦遇到公共事务,比如垃圾分类,缺乏自治和协商基础的小区,困难就纷至沓来。

垃圾分类 重塑上海城市形象

在一些专家看来,垃圾分类,是一次难得的契机。

当下,不同年龄群体各有各的烦恼和议题。比如,老年人要增加广场舞空间,年轻人要增加停车场,小朋友要有玩的地方,彼此诉求不同、议题不同,众口难调,城市的精细化管理因此难上加难。

但垃圾分类,是一个极其难得、需要所有居民共同参与、共同完成的议题。它关系到每一个社区成员,触动所有人的利益和生活方式。

在垃圾分类过程中,我们从网络上的各种声音就可以感受到,确实各有各的难点,家家有本难念的经。指望一个完美的政策解决所有问题是不可能的,它的解决方法本就应该来自社区自治、协商,根据各自不同的情况,各有各的解决方案。

听到的争议,看到的矛盾,都是共同塑造社区认同的机会和过程,是新一轮上海全民教育的新机会,倒逼社会治理进入一个新阶段。

“所有吐槽帖其实都是暗戳戳的炫耀帖。”一位网友这样写道。

这不是第一次用环境问题凝聚社会共识,多年前,上海的爱国卫生运动同样影响了一代人,每周固定时间,居委会带领全体居民共同出来打扫公共卫生,消灭各种虫害,倡导爱惜公共环境。再后来,“七不”规范教育从娃娃抓起,不随地吐痰等陋习得到极大改变,也影响了一代人。

如今,随着经济发展,人与人的关系却越发冷漠,而垃圾分类不仅可以起到凝聚社会共识的作用,它也能促进社区自治、社区营造,重新探讨邻里关系,学习邻里之间如何对话,如何协商社区公共议题。

一个最简单的场景是,如果年轻人没有扔垃圾这件事,他们平时很少和社区里的阿姨妈妈们对话。当志愿者们手把手教年轻人如何分类,甚至帮助年轻人湿垃圾破袋,这点日常的小感动,重新回到了邻里之间。

曾经,上海的爱国卫生教育不仅让城市面貌干净整洁,而且在那个年代,率先树立起上海公共文明素养的新形象。如今,这一轮垃圾分类,同样也是培育新一代人自豪感、凝聚社区自治和认同,进一步提升上海城市形象的良机。

从这个角度看,用志愿者的话说,“当下遇到的细枝末节问题,都不算什么事”。