

来源：人民网 - 人民日报

做事风风火火，冲在解决群众诉求一线，哪里有矛盾纠纷，哪里就有她的身影。孙爱琴是北京市石景山区古城

街道南路东社区党委书记、居委会主任

，经她之手化解过的矛盾纠纷有很多。同事见她次次都能把事儿办到群众心坎里，有的还处成了朋友，向她请教诀窍。她说：“化解矛盾纠纷不能仅仅满足于息事宁人，只有解开群众的心结，才能真正‘化干戈为玉帛’。”

长期在基层一线工作，孙爱琴知道，群众的诉求多元，倘若不了解其背后的真实情况，小纠纷可能会发展成大矛盾。这就需要社区工作者深入基层，深入群众，做好他们的贴心人。

此前，一位社区居民因家庭经济困难情绪十分低落。孙爱琴得知后，赶忙到其家中了解情况。经过两个小时的倾心交谈，原来，该居民想办低保，但是孩子不同意，怕被同学知道了受歧视，于是和父亲产生矛盾。事情本身并不复杂，孙爱琴一有空就去跟孩子聊天，还给孩子送去生日蛋糕。一来二去两人成了朋友，孩子最终打消了顾虑。帮着顺利办完低保手续，见父亲和孩子的心结都已解开，孙爱琴这才松了一口气。

解开群众的心结，功夫要下在平时。平日里把群众的工作和生活挂在心上，遇到问题需要解决时才能有备而来，尽快找到抓手和着力点。

南路东社区是建于上世纪70年代的老旧小区。经过改造后，为了更好地管理小区，居民要与物业签订合同，缴纳物业费，不少从没交过物业费的居民一时产生抵触心理。为了做通他们的思想工作，孙爱琴和同事挨家挨户上门征求意见，了解居民的诉求。由于平时家访跑得勤，孙爱琴很快摸清了大家的真实想法，并提出切实可行的解决方案，最终合同签署率达到85%。

平时多家访几次、多问候几句、多关心一下，在遇到难题时，基层干部才能跟群众“坐在一条板凳上”想办法。如此，干群关系才会越来越融洽，群众工作也会越干越得心应手。

(作者为本报北京分社记者)

栏目投稿邮箱：yxxz8494@163.com 《人民日报》(2022年05月25日 11版)