

张顺河的群众工作故事

——邢台市政法系统群众工作能力培训教案故事追踪

对症下药

刘红旗

张顺河有两个儿子，一个在北京，一个在天津。两个孩子，一母所生，可是脾气性格有很大的差异。

张顺河跟老大聊天，就没法进行下去，不到十分钟，就着急了，他脾气挺暴躁，儿子一不听自己的，他就想骂儿子，他一骂，儿子虽然不吭声，可也不能再聊下去了。但是，老二过年过节回家，他们爷俩能一聊一个晚上，仿佛有着说不完的话。

跟孩子不能说话，说不了十分钟就得崩，一次又一次不欢而散，但也不算是不正常的事。如果是一般的父亲，这就算了，最多把原因归结到代沟这事也就完了，张顺河却不这样，他更深刻地思索着，这到底是谁的原因？他认为这不是儿子的问题，而是当爹的问题。你当爹的觉得高高在上，儿子说什么你听不进去，他不随着你说，你就发脾气骂他训他，那还不是你当爹的原因吗？张顺河想，儿子不容易改变，那为什么不改变自己呢？

思路一打开，事情就顺多了。这几年来，张顺河一直在不断努力改变自己，从心里走近老大，和老大更贴心一些。现在老大回来，他爷俩也能一聊一个晚上。老大原来和自己说不了几句就崩，现在能到这一步，也就说明，你改变

了自己，实际上也就改变了他人。张顺河感到自己取得了巨大的成功，高兴得要命。

如果这个感悟仅仅是停留在能和儿子多聊会儿天，多说会儿话，那张顺河的思考就太流于浅薄，他的高明他的成熟他的深刻他的过人之处在于，他把这种思想这种意识很熟练地运用到群众工作中去了。

一天，村里一个老中医去找张顺河，一进门就一把鼻涕一把泪地哭起来。

原来，他有三个儿子，老大和老三因为宅基地打起架来了。老三脾气暴，气头上拿起砖头把老大的拇指给砸坏了，这事立刻严重起来。老大住院回来，说这事不能算完。俗话说，家丑不可外扬。当老人的就想把这事管下来，不愿意嚷嚷出去让外人笑话。

老中医让老三给老大拿一万块钱。老大说不沾，得拿两万。老三说，咱爹说让我拿一万我就给你拿一万，你凭啥让我拿两万？两人就因为这事吵吵起来，老大急了，说要去派出所告老三。老中医虽然不知道大拇指坏了算啥伤，但这总算是个案件，进了派出所，罚款是小事，拘留你几天也很正常。

老人明白这个事情的严重性，他管

不下来，就找到张顺河。老中医说完后，仍然哭着说：“我说老大，他也不听，特别犟，你得帮我说说他。”

张顺河听他讲了事情的过程，也没有急着给他办法，而是对他说：“你看，你是个老中医，别人找你看病时，你是不是先号号脉？”

他听张顺河这样说，有点莫明其妙：“是啊。”

“头痛了就拿点头痛药？”

“是啊。”

“感冒了拿点感冒药？”

“是啊。”

“那你看，要当个好医生，你就得对症下药，头痛拿点感冒药，头痛是治不好的。老大和老三，脾气性格不一样，你同样用一个办法，去劝说他们，他能接受啊？你要有针对性地对症下药，老大和老三的药不能一样啊！”

老中医听张顺河这样一说，就笑了，他点点头说：“对对对，我明白了。”说完，也没让张顺河给他想具体的办法，就走了。

张顺河又暗地里给老大做了一些工作，老三拿了一万块钱，这事就解决了。

后来，老中医见了张顺河，说：“你要当中医，肯定比我更会治病。”

发现问题 才能解决问题

刘增舰

发现问题比解决问题更重要。发现了问题才会有解决问题的办法。

张顺河从两个儿子身上发现了怎样和不同的人沟通的问题，“儿子不容易改变，那为什么不改变自己呢？”正如“人有各不同，花有百样红”一样，每个人、每件事都不相同，解决问题和治病一样，首先要查清病灶，找准病因，然后区别情况，对症下药，才能药到病除。

村里老中医的两个孩子闹矛盾，大儿子不听老中医的劝，是因为老中医的方法不对，理儿让人听不进，根子是没有找到病因，药不对症。张顺河明白一剂药不能包医百病的道理，站在中医的角度用中医治病的道理和老中医对话沟通：“要当个好医生，你就得对症下药，老大和老三，脾气性格不一样，你要有针对性地对症下药，老大和老三的药不能一样啊！”

张顺河把和儿子沟通中悟出的道理用在了老中医身上，是因为张顺河善于发现问题。人们常说，发现问题是水平，解决问题的能力来源于他心里装着群众，时刻关注自己和群众身上的问题。

明代大医张景岳曾将“望闻问

切”归纳为《十问篇》，其中讲道：一问寒热、二问汗、三问头身、四问便、五问饮食、六问胸、七问八渴俱当辨、九问脉色察阴阳、十从气味章神见。他还指出，对患者不仅要详细地“问”和“闻”，更要仔细地“望”和“切”，领导干部只有全面了解群众的汗、头、身、胸、脉象等，才能准确地掌握病情，作出正确的诊断，给群众开出管用的药方。

毛泽东同志用“到什么山上唱什么歌”来暗喻具体问题具体分析。我们现实面临群众工作中的各种问题，没有一个方程式可以完全解析，也没有一种良药可以包治百病。如果把群众工作中的问题比作是“病”，那么“病根儿”在领导干部身上，有了“病”不能讳疾忌医。治病，首先要查清病灶，找准病因。对待眼下百姓难题应多一点历史视野，解决群众的问题应多一些刻不容缓的意识，敢于面对难题，善于化解矛盾，在解决问题中练就发现的艺术，在化解矛盾中提高解决问题的能力，帮群众解决好生产生活中的问题。

* 短评 *

“刁民”不刁

刘红旗

“他说我是‘刁民’，我还说他是‘脏官’呢。这事别说是老河子，就是天王老子来说情，我也不签协议。”百泉村王四成见谁给谁这样说，老河子是支书张顺河的小名，王四成就是要放出话给张顺河听的。

2003年4月，张顺河走马上任当了百泉村的支部书记。那时，他30多岁，正是血气方刚的时候，绘制蓝图，谋划路径，可谓雄心勃勃，抱负远大。

要想富，上项目。张顺河思谋着招商引资，做大百泉，致富一方。2003年8月1日，百泉村所属的王快镇划入开发区，张顺河感到机遇来了！

果然，2004年初，开发区给百泉村引进了一个项目，对百泉村来说个千载难逢的机会！然而，项目占地签协议时，却有村民不同意，嘴上嫌租金低，实际上是对村班子不信任。

刚把火点着，就有人泼了一盆冷水。张顺河走访村民，分析原因，深入到各家各户了解村民的想法。

“为什么不相信村干部啊？你心里有啥话就直说，别藏着掖着，说清楚了，也是给我帮忙。”张顺河问一位平常关系比较不错的村民。

这位朋友掏出了心窝子里的话：“村里欠着外债，老百姓的零工钱都给不了，现在签了协议，如果企业一旦不行，给不了租金，企业也拆不地也种不了，到时候找谁去要啊？要是你自己个人给俺签协议，俺相信，要是让俺给集体签协议，俺真不敢相信。”

村民的顾虑有道理。张顺河上任的时候，村里的外债是186万，其中有老百姓很多零工钱，三十五十都给不了，现在一亩地一年一千多块钱租金，你能拿啥给呢？

可是，他一听朋友不相信村里，但相信他个人，就立刻表示说：“行，既然你相信我，那我就以我个人名义，给你担保，如果集体给不了你，我给你。”

张顺河一户一户地走，大部分都签了。

最后，就剩一户王四成，任凭张顺河跑断腿、磨破嘴，怎么说人家也不相信，就是死活不签协议，项目没法落地。

领导“五加二，白加黑”工作，项目落地“挂图作战”。张顺河有点急了，又一次跑到王四成家，一

冲动就说了他一声“刁民”。

“刁民”？这两个字彻底激怒了王四成，刚有点“活口”的事又陷入僵局，便出现了本文开头的一幕。

面对又要堵死的路，“下不来台”的张顺河开始反思。如果对方是自己的父母，自己还会说“刁民”那两个字吗？现在，村民有点不信咱，咱说群众是“刁民”，群众不信任干部，说咱“脏官”、“贪官”、“昏官”，咱干吗？于是，村里开会定了一条铁律：村干部谁也不许说村民是“刁民”，不仅嘴上不能说，心里想也不对。

张顺河又一次到了王四成家，又是赔礼又是道歉，净拣好听的说：“杀人不过头点地。”王四成消了怨气，签了协议。

事后，张顺河说，群众没有“刁民”，都是“顺民”。说群众是“刁民”，实际是在污蔑百姓。你不小看父老乡亲，群众就不会小看你，你把老百姓看扁了，他嘴上不骂你心里也得骂你。被群众看不起的干部，群众在感情上就不接受你，你说破大天来，老百姓也不听。

(下转第6版)



本刊法律顾问：河北洋溢律师事务所
张慧新律师
电话：0319-2385900

邢台新闻周刊联系方式
编辑部：0319-2236014
王智勇：13082000992
刘秀礼：13903298638
E-mail：xtxwzk@126.com
地址：邢台市中级人民法院 802 室

本版责编：张世杰 微机：尹元强

开栏语：“生活中不是没有美，而是缺少发现美的眼睛。”我们不缺少最美干警，而缺少的是发现。“寻找身边最美干警”，意在弥补缺少的发现，展现不缺少的美。确立什么样的典型，明确什么样的标准；树立什么样的榜样，体现什么样的导向。美不只是用眼睛看的，还要用心去体会，在心上睁开一双眼睛，去发现去寻找身边的美。最美在身边，榜样在眼前，自选最美，不由谁封，用今天的心量当下的美，既具时代性，又有生命力，更具代表性。墙里开花红在墙里，报章刊发红到墙外。美让人心动，最美让人心醉。赞扬美，学习美，让我们从发现美开始。今天，本报开辟“寻找身边最美干警”专栏，与大家共同分享身边的美。

群众的贴心人

——记邢台市公安局桥东分局邢州北路派出所社区民警潘敬达

本报记者 刘秀礼 王智勇 通讯员 梁昊

“小潘”，是社区群众对邢台市公安局桥东分局邢州北路派出所红星东社区民警潘敬达的昵称。每次到红星东社区走访，社区里的老百姓都会这样称呼他。

“他没有壮举，没有豪言，也没有显赫的功绩，但他心中有个信念：把平凡的事做好了就是给老百姓最大的安宁。”这就是同事眼中的潘敬达。

“这些年做社区工作，其实处的是感情，你对老百姓好，老百姓就会给你更多的好。”潘敬达如是说。

■ 走街过巷的“活地图”

进驻社区的第一天，潘敬达就投入到“入户家访攻坚战”中。他骑着小电车一家一家地跟居民交朋友，拉家常。

辖区有一位小商贩，潘敬达第一次敲门就吃了闭门羹。社区干部对潘敬达说：“你要是能跟他坐到一处谈一阵子，我们就请你上馆子吃大餐。”原来，社区干部没有一个能跨入他家门的，更不要说沟通了。

第二次，潘敬达站在他家门口打了

十几分钟电话，这才好不容易进了门。潘敬达不急不躁地跟他套近乎，终于“破天荒”地讨得他的一杯茶水。此后，潘敬达又接二连三地瞅准时机到他家走访。直到第四次进门，潘敬达才掏出表格采集信息。

正是靠着这种执著、敬业和技巧，潘敬达走进了辖区每户居民的家门，第一时间赢得了居民的认可，成了社区的“百家熟”。几年当中，潘敬达共采集房屋信息5000余条、人员信息10000余条。他的足迹遍布社区的每一个角落，社区里的信息他都了然于胸。他成了社区名副其实的“活地图”。

■ 社区百姓的“主心骨”

在入户过程中，潘敬达了解到李某、王某夫妻离婚后闹矛盾，李某经常去王某家骚扰，并扬言纵火。潘敬达便主动做了多次调解，最终使双方达成协议，消除了一起治安隐患。

顺德路干休所家属院付爱云老人反映她家的房子因下水道不通，房子已经裂开，找了十多年，向各个部门反映均

无结果。知道这个情况后，潘敬达多次协调各方关系，最终使问题得以解决。

2012年针对东门里街大风车溜冰场发生多起盗窃案件，潘敬达主动与溜冰场工作人员一起掀起阵地战，连续蹲守一个月，打掉了两个盗窃团伙。

……

邻里纠纷找小潘，婆媳不和找小潘，生活困难找小潘，办证咨询找小潘……在如今的红星东社区，从居委会到物业，从业主代表到群众，大事小事总要找潘敬达商量，让他帮忙出主意拿意见。“有事情，找小潘”已经成为社区群众的口头禅。

■ 学生安全的“守护神”

潘敬达不但对管辖内的场所、人口了然于心，还在逸夫小学、邢台市第一幼儿园担任校园法制辅导员，定期对师生进行法制教育、帮教辅导和驻校工作，排查治安消防隐患，净化校园及周边环境。

2013年4月3日，在校园周边安全检查时，发现幼儿园门口有八家临时小吃

摊，潘敬达当即向所领导汇报，组织了清理整顿。在幼儿园楼下有一家火锅店存在安全隐患，潘敬达督促其进行了整改。这些细小的工作消除了潜在的隐患，保证了孩子们的安全。邢台市第一幼儿园园长逢人就讲，我还没想到的问题，小潘已经替我解决了。

邢台市逸夫小学因处于居民区中，时常有醉酒人员往学校闯。了解情况后，潘敬达在入户家访过程中，进行了大量的宣传教育工作，在学校成立了专职巡逻队，并教会学生如何预防和抵制不法分子的侵害。

社区警务工作的点点滴滴，看似小事，却关乎百姓民生；看似琐碎，却在不经意间承载着和谐之声。邢州北路派出



图为民警潘敬达在辖区进行法制宣传。梁昊 摄

所的片警潘敬达深入了解群众生活，想群众之所想，急群众之所急，建立了与社区群众的和谐警民关系，用自己的一片赤诚之心，赢得了社区广大人民群众的衷心爱戴。

寻找身边最美干警