

每日伴读

——马善祥

主讲人：安步的公考课堂

莫聽穿林打葉聲

何妨吟嘯且徐行



央视
新闻
+关注



6



评论

7月1日上午，庆祝中国共产党成立105周年大会在人民大会堂隆重举行。8名共产党员获颁党内最高荣誉“七一勋章”。

其中，重庆市两江新区观音桥街道办事处退休干部、“老马工作室”负责人马善祥获奖，引发热议。不少网友发现，他正是申论材料里的熟人老马——在2020年国家公考《申论》题（地市级）中，马善祥的事迹成了考试材料。

网友们感慨，“有一种老朋友得了奖的感觉”“老马，我第一次见你是在申论，再一次见到你是获‘七一勋章’”……

【面试真题1】你是社区调解员，业主与物业公司因为物业费上涨闹矛盾。假如由你去调解，谈谈你的工作思路与主要方法。

【面试真题2】王阿姨习惯在楼道堆放杂物，邻居与王阿姨当面沟通无果后，在居民微信群对她进行谩骂，致使双方矛盾激化。你是社区工作人员，若由你负责调解此事，你会如何处理？

【申论真题】根据“给定资料1”，请谈一谈调解员采取了哪些办法促进双方当事人达成调解协议。

点击评论区链接
领取电子版讲义

讲好矛盾调解的 “情理法事”

中心论点

基层矛盾纷繁复杂，单一偏重极易陷入片面化的困境，唯有统筹兼顾，方能科学化解纠纷

观点一

做好调解工作，首先要与群众共情【情】

观点二

以情动人后，更需以理服人【理】

观点三

体谅群众的难处，并非意味着放弃原则【法】

观点四

情理法交融，最终要落脚在“事”上【事】

每日伴读——马善祥

讲好矛盾调解的“情理法事”

在基层治理的市井街巷间，矛盾调解从来不是冷冰冰的法条搬运，而是一门直击人心的暖心艺术。“七一勋章”获得者马善祥深耕基层三十余载，从280余本、900多万字的工作笔记中，探索出“四步骤”“情、理、法、事”十三要则等一系列调解方法。基层矛盾纷繁复杂，若单一偏重情感、道理、法律或解决实际问题任一端，极易陷入片面化的困境，唯有统筹兼顾，方能科学化解纠纷。

论点式：“情理法事”体现【基层治理】四个重点

开头：以基层调解特质引入，列举马善祥先进经验，抛出中心论点——**基层纠纷调解不能偏重单一维度，必须统筹兼顾情、理、法、事。**

每日伴读——马善祥

做好调解工作，首先要与群众共情。人民群众是有情绪、有难处、有诉求的鲜活个体，若只将法条“单向灌输”，就难以被理解认可。马善祥总结出接待群众的24字规矩：起立迎接，请坐倒水，倾听记录，交流引导，解决问题，出门相送。须把群众事当成自己事，第一时间到现场倾听群众倾诉，读懂群众情绪背后的真实难处，在消解“说教式”隔阂的同时，掌握“第一手”信息。只有接住群众情绪，换位思考、以诚动人，群众感觉到被尊重，才会主动配合，让调解工作推进得更顺畅。

观点一：做好调解工作，
首先要与群众共情【情】

论述展开

- 1、反证：单向灌输危害
- 2、案例：马善祥规矩
- 3、对策：换位思考以情动人

每日伴读——马善祥

以情动人后，更需以理服人。在充分接纳群众情绪的基础上，干部应循循善诱，寻找理性的切入点。基层说理，不能有“曲高和寡”的俯视，而应多些“沾泥土、带露珠”的家常话。把晦涩的法条掰开揉碎，用大白话讲清权责边界与法理实质，引导群众纠正片面认知。当道理讲得通透、听得入耳，群众心里的天平自然有了准星，心结也会随之解开。

观点二：以情动人后，更需以理服人【理】

论述展开

- 1、承接：情后讲理
- 2、对策：多些家常话
- 3、意义：解开群众心结

每日伴读——马善祥

体谅群众的难处，并非意味着放弃原则。面对部分群众因一时心急而提出的过高诉求，干部既要守住法治底线，也要给予充分的理解与包容。与其生硬地驳回，不如多做一步“释法疏导”的暖心工作。通过同类典型案例剖析，帮群众算清“法律账”与“利弊账”。在坚守法规的同时，把法理讲透、把情理讲暖，用春风化雨的方式，实现以法律人、以理服人、以情动人、以德感人的境界。

观点三：体谅群众的难处，
并非意味着放弃原则【法】

论述展开

- 1、思辨：底线&包容
- 2、对策：多做“释法疏导”的暖心工作

每日伴读——马善祥

情理法交融，最终要落脚在“事”上。矛盾调解不能止步于口头上的“握手言和”，更要追求现实中的“案结事了”。基层矛调是推进平安建设、法治建设、基层治理现代化的关键一环，党员干部要始终站稳群众立场，坚持情法交融、理法相通的治理理念，用心用情化解群众纠纷。要带着解决问题的诚意，将调解方案转化为实实在在的行动。只有把群众的“烦心事”办成“暖心事”，用看得见、摸得着的实际成效回应群众期盼，调解工作才能赢得民心、经得起检验。

观点四：情理法交融，最终要落脚在“事”上【事】

论述展开

- 1、解释：现实案结事了
- 2、意义：平安建设、法治建设、基层治理现代化的关键一环
- 3、对策：用心用情化解群众纠纷

点击评论区链接
 领取电子版讲义



【面试真题1】你是社区调解员，业主与物业公司因为物业费上涨闹矛盾。假如由你去调解，谈谈你的工作思路与主要方法。

【面试真题2】王阿姨习惯在楼道堆放杂物，邻居与王阿姨当面沟通无果后，在居民微信群对她进行谩骂，致使双方矛盾激化。你是社区工作人员，若由你负责调解此事，你会如何处理？