



走千家万户 解百姓心结

——记包头市白云鄂博矿区综治中心专职人民调解员董云博

A

倾听于无声处化解心结

调解并非简单的“劝和”。在董云博看来,每一起纠纷背后都藏着一个触及情感和利益的心结,而解开它的第一把钥匙,往往是真诚且耐心的倾听。

2025年9月,综治中心接到一起矛盾激烈的家庭纠纷。大哥张某某反映妹妹张某擅自将父亲名下的40余万元存款转至自己账户,兄妹二人为此多次争吵甚至报警,但问题始终未得到妥善解决。年迈的父母看着子女为了钱财反目,整日伤心落泪,痛心不已。

“双方对立情绪严重,一见面就争吵不休。”董云博并未急于让双方碰面,而是采取“背对背”调解的方式,分别开展入户走访。在妹妹家中,他了解到这个家庭的特殊之处,三名子女均为拟制血亲,因长期缺乏沟通导致彼此猜忌。妹妹之所以转走父亲的存款,是担心这笔钱被挪用,无法用于父母养老。

“我理解你们的顾虑,但处理问题的方式方法一定

要合法合理。”董云博结合《中华人民共和国民法典》,释明了财产归属的相关法律规定,并对妹妹赡养老人的初衷给予了肯定。随后,他先后走访了张某的大哥、二哥,并多次上门探望老人,在反复沟通中逐渐厘清,这场矛盾的根源并非金钱,而是兄妹间的信任缺失。“老人最在意的从来不是钱,而是儿女们能和睦相处。”这句朴实的话语,字字直戳人心。

于是,董云博将调解的着力点从财产归属转向亲情重建。一边耐心阐明法律权利义务,一边积极传递老人对家庭和谐的渴望。经过六轮单独沟通与三轮共同协商,一家人最终达成协议:存款专门用于父母养老,三兄妹共同制定赡养计划。

破裂的亲情得以弥合,年迈父母的脸上重新绽开笑颜。“小董不仅帮我们理顺了钱的问题,更挽救了我们这个家。”大哥的一番肺腑之言,道出了董云博调解工作的深层意义——解纠纷、守亲情、护团圆。



调解纠纷

B

调和 在纷繁中寻觅通途

面对各类纷繁复杂的纠纷,董云博在实践中不断摸索总结,逐渐形成了“倾听共情+法理阐释+灵活施策”的调解工作法。他认为,做好调解工作首先要建立信任关系,让当事人感受到被理解、被尊重;其次要以法律为准绳,明晰权责边界;最后要结合实际精准施策,找到定分止争的“最优解”。这套调解方法在诸多复杂案件中屡见成效。

当18家餐饮商铺因共用下水管道油污堵塞互相推诿责任时,董云博逐户走访倾听,明晰责任划分,协商费用分摊。面对个别商户的抵触情绪,他借助“乡里乡亲”的情感纽带耐心沟通,最终促成18家商铺达成共识,区域经营恢复正常。

当10余名农民工因包

工头失联、薪资拖欠半年而陷入困境时,董云博主动介入,联动人社、行业主管部门等,协助工友整理材料、固定证据。通过多方协同发力,最终帮助农民工全额追回欠薪,有力维护了劳动者的合法权益。

面对一起僵持4个月的工伤赔偿纠纷,董云博第一时间查阅伤者病历,梳理相关法律依据,精准把握赔偿标准。调解现场,他循循善诱、释法明理,仅用半小时便促成双方达成一致意见并当场赔付,以专业高效的处置,将这场耗时已久的纠纷彻底化解。

无论是多主体公共事务,还是个人权益纠纷,董云博总能找到法、理、情的平衡点,灵活施策、巧解症结,以专业回应群众期盼,用真心守护和谐稳定。

**C**

守正 以公道心赢得信任

“‘公正’是董云博开展调解工作时坚守的核心准则。”调解员手里握着‘公道’二字,不能偏袒任何一方,不管亲疏远近,都要依法律、按政策办事。只有守住这条线,群众才会信任你。”他常说。

这份公正体现在他调解每一起案件的细枝末节中。楼上漏水导致楼下受损,房东与租户相互推卸责任,调解一度陷入僵局。对此,董云博未偏听任何一方的说辞,而是邀请专业机构进行现场勘验,最终确认漏水源于管道老化。在此基础上,他依据事实明确责任归属,最终推动房东履行赔偿责任,不仅妥善化解了矛盾,更赢得了双方的信服。

面对一起持续三年的工程款拖欠纠纷,当事人已近乎绝望。董云博接手后,反复与欠款方沟通,既体

谅其经营困难,又明确履约责任;既耐心安抚债权人情绪,又督促欠款方制定还款计划。最终,这起积怨已久的矛盾纠纷圆满化解。当事人特意送来一面诙谐幽默又情感真挚的锦旗——“古希腊掌管调解的神,金牌调解申请出战”,这份认可正是对他敬业精神的生动褒奖。

他的手机24小时开机,微信里存着上百位当事人的联系方式。“调解员就像医生,当事人需要时,得随时‘接诊’。”这份随时在线的担当,源于他把群众的小事当作心头大事的初心。“工作中面对的大多是家长里短、鸡毛蒜皮的琐碎事,但群众的事再小也是大事。”为了将矛盾纠纷止于萌芽、化于前端,他常常加班加点,每当看到双方握手言和,他便觉得一切付出都值得。

D

搭桥 融情法间守护和谐

董云博的角色,早已超越个案调解员,他已成为白云鄂博矿区基层社会治理网络中一个活跃而关键的“螺丝钉”。他牵头推动建立“社区调解员+专职调解员+法律顾问”联动机制,将调解触角延伸至基层末梢,全力从源头预防和减少矛盾纠纷。

在白云鄂博矿区社会治安综合治理中心主任董亚蒙看来,董云博不仅是调解骨干,更是群众信赖的“贴心人”。他深耕基层,对邻里、劳资、婚恋等常见纠纷有着敏锐的洞察力。调解中,他从不生硬套用法条,而是始终将倾听置于首位,再融情于法、梳理解释,进而推动矛盾实质化解。

“董云博用耐心、细心和责任心,成功化解了一起起矛盾纠纷,是真的把群众的事放在了心坎上。”白云鄂博矿区政法委副书记安荣荣评价

道,“他总能沉下身,用老百姓听得懂的话讲道理、解心结。辖区的疑难案件,经他调解的成功率特别高。他不仅是群众的‘和事佬’,更是综治队伍的好榜样。”

如今,当地群众遇到难解的纠纷,第一个想到的便是董云博。而以他为代表的专职调解员,正是新时代“枫桥经验”的忠实践行者。他们在化解矛盾纠纷、修复社会关系、守护社区和谐、提升群众法治素养方面,发挥着日益凸显的重要作用。

在广袤的白云鄂博矿区,董云博依然奔走于大街小巷、千家万户。他用一颗为民的赤诚之心、一套精湛的调解技艺、一份执着的公道坚守,将人们从矛盾的此岸,平安渡向和谐的彼岸,为新时代基层社会治理写下了充满温情与力量的生动注脚。

(王祯)