

2025年12月30日，云南省腾冲市中级人民法院“和顺”调解室。采访尾声，记者翻开李红玲的工作台历，密密麻麻的调解排期背后，是一个亟待化解矛盾的期盼。

“有事找李嬢嬢调一调。”这句口头禅，已成为当地群众最信赖的“定心丸”。“法院是我守了一辈子的地方，人可以退休，心退不了。”李红玲轻声说。

李红玲的办公桌上整齐地摆放着三份新卷宗：一起离婚财产分割、两起劳务合同纠纷。“你看，今天就有三个等待和解的家庭、两家僵持的企业，还有一个兄弟等着救命钱……”她轻拍案卷，目光温和，“你说，我能停下来吗？”

阳光透过窗棂，为李红玲的身影镀上一层柔光。那一刻，记者恍然领悟：坚守，何须轰轰烈烈。它藏在每天提前20分钟推开的法院大门里，藏在轻轻翻动的卷宗扉页间，更藏在那句“别急，我们慢慢说”的宽慰中。

如今，云南省高级人民法院与云南

合同纠纷。“你看，今天就有三个等待和解的家庭、两家僵持的企业，还有一个兄弟等着救命钱……”她轻拍案卷，目光温和，“你说，我能停下来吗？”

阳光透过窗棂，为李红玲的身影镀上一层柔光。那一刻，记者恍然领悟：坚守，何须轰轰烈烈。它藏在每天提前20分钟推开的法院大门里，藏在轻轻翻动的卷宗扉页间，更藏在那句“别急，我们慢慢说”的宽慰中。

如今，云南省高级人民法院与云南

省司法厅推进的“银发力量”计划，正让更多退休法官重返调解一线。他们带着毕生积累的专业素养与人生智慧，从审判席走向调解桌，在家长里短中诠释着新时代“枫桥经验”的新内涵。

没有聚光灯的追逐，没有掌声的簇拥，他们以最朴素的姿态，守护着公平正义的底色——不是冰冷的判决，而是温暖的倾听；不是剑拔弩张的对立，而是春风化雨的理解。

这种力量，无声无息，却静水深流。

青丝化霜雪 温情解千结

——记云南省腾冲市人民法院特邀调解员李红玲

本报记者 赵赢 本报通讯员 李维强 文/图

清晨8点10分，诉讼服务大厅的门刚被推开，她已经坐在“老党员调解室”门口那张椅子上。身形微胖，面色红润，一头浓密的短发间已见几缕银丝，却总带着温和笑意，整个人透着股踏实又敞亮的精气神。手边那个用了多年的保温杯，漆色磨得斑驳，却依然干干净净。

她翻开台历，一页页看过去——密密麻麻，安排满满当当：9点半劳务纠纷二次调解；11点建材公司货款跟进；下午2点离婚案件再次协商……未结的案子，她都仔细标上星号，生怕漏了哪一个。

阳光斜照进来，落在她的肩头和发梢上，泛出一种温润的光。

人可以退休，心退不了

她叫李红玲，59岁，云南省腾冲市人民法院民事审判庭原法官，2021年正式退休。按理说，这个年纪该含饴弄孙、养花遛狗了，但她偏偏选了条“更累的路”——当起了特邀调解员。四年来，李红玲平均每年参与调解案件800余件。成功率不说，当事人服判息诉率也稳居前列，真正做到了“案结事了人和”。

该院立案庭庭长尹楚云开玩笑说：“李嬢一个人，顶我们半个立案庭。”

数据也可以作证：近年来诉前分流的案件中，近四成是由李红玲主持或参与调解完成的。换句话说，每三起可能打官司的事，就有一起被李红玲在开庭前给“化”了。

她不靠威压，也不玩套路。很多人来时气鼓鼓的，拍桌子瞪眼都不稀奇，可在李红玲面前坐不了十分钟，火气就慢慢往下落。“李红玲能稳住人心。”尹楚云说，“不是因为她说什么大道理，而是你看她那眼神，就知道她是真想帮你。”

这话不假。三十多年的审判生涯，让李红玲太清楚一件事：法律是刚的，人心却是软的。判决可以定分止争，但调解才能把裂开的关系缝回去。正因如此，李红玲在群众心里早就不是那个“调解员”，而是“信得过、靠得住、说得进话”的那个人。

每天李红玲总是第一个到。她说：“早点来，心能静下来，把案子再捋一遍。”对李红玲而言，调解从来不是机械地撮合双方，而是在一团乱麻里找那根最细却最关键的线头——也许是一句迟来的道歉，也许是孩子的一声“爸爸”，又或者仅仅是一杯递过去的热水。

没法槌，没有宣誓，只有李红玲温和的声音、专注的眼神，还有那本写满笔记的台历。就在这间不起眼的办公室里，多少剑拔弩张的关系缓和了，多少濒临破裂的信任重新修复了。

李红玲说：“法院是我待了一辈子的地方。人可以退休，心退不了。”

寻找解决纠纷的“最大公约数”

李红玲的办公桌上没姓名牌，也没职务说明，只摆着一本厚厚的案件记录台历和几摞卷宗。她常说一句话：“办案就像煮饭，火候不到夹生，过猛则焦。”听上去像家常话，细品却有味道——很多事本不至于闹上法庭，缺的只是一个愿意坐下来好好说话的人。

2023年夏天，一起医疗损害责任纠纷交到了李红玲手上。原告杨某某做了微创手术，术中脊髓意外烧伤，术后胸部以下失去知觉，高位截瘫。家属悲愤交加，索赔227万元，几次在立案窗口拍桌质问：“是不是要我们拖三年才管？”

接手后，李红玲没急着组织调解。花了三天时间，一页一页翻病历，又找了三位临床医生反复确认：手术有没有过错？风险是否充分告知？一边捋法律条文，一边盘算另一件事：这家人以后的日子怎么过？

首次见患者妻子，是个阴雨天。女人一进门就哭：“我们不是要钱，是想让他站起来走几步……”李红玲递上纸巾，没打断，就静静听着。等她情绪平复了些，才轻声开口：“我理解你们的痛，但现在最要紧的，是他先拿到治疗费，而不是耗在法庭上几年。”

转头面对医院，李红玲语气平稳却不回避：“手术有风险，我知道，但知情同意书签了吗？术前评估完整吗？这些都得说清楚。”一条条列出来，不绕弯子。

经四个小时连续谈判，最终双方达成协议：医院赔偿153.9万元，一周内支付。

签字那天，患者妻子紧紧握住李红玲的手：“我们都做好持久战准备了……没想到这么快就有结果，真的太感谢您了。”

主治医师后感慨：“要是早些遇见李法官，这事根本不至于闹到法院。”这只是她处理过的千余个案件中的一个缩影。自2022年腾冲市司法局返聘以来，从买卖合同、建设工程，到婚姻家庭、邻里纠纷、劳动争议，李红玲几乎什么都调解过。她说：“每一起案件背后，都是活生生的人，连着真实的生活。”

如果说家事、医患类纠纷靠的是共情与倾听，那商事案件拼的就是专业与智慧。那起标的额超4000万元的混凝土采购合同纠纷，至今还在院里被人提起。

事情得追溯到2018年底，甲建设公司为工程项目与乙混凝土公司签订了采购合同。两年后因市场变化重签。到2023年3月对账，甲公司欠款4000余万元。催了好几次没动静，乙公司直接告上了法院。

案子一分到诉调对接中心，大家都捏了把汗。这么大一笔债务，一旦判决强制执行，后果可能是连锁反应：项目停工、工人工资发不出、供应商集体



维权……

李红玲接了下来。她没急着拉双方坐下来谈条件，而是先调取全部合同和送货单，组织财务一笔笔核账，把无争议和有争议的部分划清。然后，她踩着泥泞去了工地。

小雨淅沥，脚下全是泥浆。李红玲抬头望着还没封顶的大楼，项目负责人叹了口气：“这可是300多户回迁安置房啊！要是真停了，老百姓去哪儿住？”

回到调解室，她对原告方说：“我能理解你们资金紧张，可如果账户冻结、工程烂尾，最后谁都拿不到钱。”李红玲提了个方案：先付三分之一，余款分12期偿还，第三方提供履约担保，既保住了债权人的基本利益，又给了企业喘口气的机会。

谈判持续了将近两个月，好几次眼看就要崩。乙公司的销售经理刘经理回忆：“有一次，我们王总气得站起来要走。李法官没拦，反而把我们请出去，自己留下来跟对方单独谈。”

后来才知道，李红玲是趁机会讲清拒不履行的法律后果和社会影响。“她说，调解不是站队，而是找出路。”刘经理说。

最终协议签署那天，两家企业负责人握手言和，不禁感叹：“这比开庭判决更让人踏实。”

“中医调解三法”

长期泡在调解一线，李红玲琢磨出一套自己的“土办法”——她叫它“中医调解三法”。

图①：李红玲给当事人做调解工作。

图②：李红玲正在与年轻干警分享调解经验。

图③：李红玲到村里了解纠纷情况。

图④：李红玲在蔬菜大棚里了解案件细节。

图⑤：李红玲倾听当事人诉求，了解矛盾焦点。



“第一是‘望闻问切’。”李红玲解释，“就像中医看病要看气色、听声音、问症状、切脉象一样，调解也得观察神态、听诉求、问细节、抓焦点。”

2023年有起邻里纠纷，江某和邢某住楼房，邢某建了新房后，江某觉得侵犯隐私，还犯了风俗禁忌，两家吵得不可开交。村委会、司法所前后调了七八次都没用。

李红玲注意到，江某说话时总不自觉往右看——那边墙上挂着祖辈的照片。她顺着这点切入，耐心听他讲完那些藏在心底的话，才发现根本不在采光通风，而在当地“冲煞”之干的民俗观念。找准症结后，她联合村干部从文化角度疏导，终于让两人握手言和。

第二是“调和阴阳”。李红玲认为，调解不是非黑即白，而要在各方利益间找平衡，像中医讲究阴阳协调一样，在法律框架内实现权利义务的动态均衡。

一起抚养权争夺案里，夫妻俩争得面红耳赤。她没直接谈谁带孩子，而是引导他们回忆孩子小时候的点滴。“聊着聊着，语气就软了。”李红玲说，“开始不想着‘赢’，而是真正为孩子考虑。”最后达成轮流抚养协议，孩子成长环境没受影响。

第三是“固本培元”。李红玲强调：“调解不只是解决眼前矛盾，更要修复关系、消除对立情绪。”

2024年有对夫妻为女儿抚养权僵持不下，李红玲没急着对双方进行调解，而是先跟8岁的小女孩聊了半小时。“她说爸爸带她吃米线最快乐，但舍不得妈妈讲睡前故事。”了解孩子的内心后，李红玲提议共同抚养，让孩子离异后仍能感受双份爱。

李红玲说：“我们做的，不只是决定孩子跟谁生活，更是确保他能健康快乐长大。”

大多数人以为调解就得坐在屋里谈条件，但在李红玲这里，“调解室”没有边界。

有时是在立案大厅的藤编长椅

上，有时是在法院以“火山”“热海”“和顺”命名的特色调解室里。李红玲知道，有些话在正式场合说不出口，必须让人感到安全，才肯敞开心扉。

2024年初，一对夫妻带着孩子来办离婚。男方坚持要抚养权，女方低头抹泪，孩子躲在妈妈身后一句话不说。原定调解才开始五分钟，气氛已经十分紧张。

李红玲忽然说：“换个地方聊吧。”她带两人坐到大厅角落的藤椅上，从包里掏出彩笔递给小孩，“喜欢画画吗？帮奶奶画个小太阳好不好？”

孩子怯生生地接过笔涂鸦起来。大人的情绪不知不觉松了下来。她轻轻问了一句：“你们当初为什么结婚？”一句话打开了记忆的闸门。两个小时，这对夫妻决定暂缓离婚，给孩子一个完整的家。

李红玲说：“有时候，换一把椅子，就能换一种结局。”

在年轻干警眼里，李红玲是前辈，也是“不讲课的老师”。

腾冲法院猴桥人民法庭庭长朱云曾是李红玲的书记员。她记得一起离婚案，夫妻俩有一个脑瘫孩子，调解时都想“甩包袱”，互相推卸责任。

李红玲没急着下结论。她一次次上门走访，看孩子吃饭、穿衣、睡觉的样子。分别跟夫妻深谈：“你们可以重新开始，但孩子的人生只有一次。他将来不能感受到爱，取决于今天的你们。”

最终母亲获得抚养权，父亲承担较高抚养费并定期探望。协议不仅合法，更顾及了孩子的情感需求。

朱云说：“那一刻我才明白，调解的意义不在结案，而在唤醒责任与良知。李老师说教的，从来不是技巧，而是一颗柔软又坚定的心。”

立案庭副庭长余梅评价：“她所授的，不仅是调案之术，更是待人之道。”

数字之外的司法温度

鼓励退休法官“返岗”做调解，这种尝试在云南腾冲早已不是新闻。早在四年前，当地法院与司法局就悄悄动了心思：与其让这些懂法律、会说话、有威信的老法官彻底离开，不如换个身份，请他们继续站在一线。李红玲，就是最早响应号召的人之一。

3440件，年均800余件——这些数字听起来惊人，但真正打动人的，是藏在数字背后的那些瞬间。

李红玲还记得那位截瘫患者的妻子上个月发来的消息：现在在家做些手工活，孩子也顺利升入初中了。说起这事，李红玲眼角微微泛起笑意。

调解室角落常年备着一沓一次性纸杯和茶叶。“有些人一说是半天，口干舌燥的，递杯水是最基本的尊重。”

有一次，一位老奶奶因儿子不赡养她，在大厅里默默流泪。李红玲走过去去挨着她坐下，轻声问：“阿姨，早饭吃了吗？”就这一句话，老人的眼泪一下子涌了出来。

“每个人来调解，都带着自己的故事。”她说，“我们要做的，就是陪他们把故事讲完，然后一起找新的开始。”

如今，这套机制已在腾冲形成完整体系。选聘标准严苛，重口碑；工作中既要调解，也要“传帮带”；每季度还有抽样评估，确保公平公正。

“这是一种良性循环。”腾冲法院院长李承先说，“老法官余热，法院减轻负担，群众得到实惠。”

2024年秋天，一名农民工拿到被拖欠两年的工资后，特意从老家带来一大袋橘子，非要送给李红玲：“李嬢嬢，这是我们那儿的特产，您一定收下。”她婉拒了。

还有那位医疗纠纷的家属，每年春节都会发来短信：“李嬢嬢新年好。”短短几个字，她知道，那是发自内心的感谢。

最让李红玲动容的，是一起离婚案当事人发来的信息：“谢谢您让我们明白，就算要分开，也应该好好说话、体面告别。”

在这喧闹的诉讼大厅里，纠纷来了又走，矛盾起伏。而李红玲，就像庭院里那棵青松，春去秋来，始终伫立。不张扬，不退缩，默默撑起一片阴凉，陪着每一个需要被倾听的人，走过人生中一段段崎岖的路。



图⑤

发挥余热 为社会添一分和谐

党的二十届四中全会强调，要坚持人民至上，刚刚结束的全国两会上，最高人民法院工作报告中也强调，要积极回应群众司法诉求。作为一名退休法官，如今以特邀调解员身份重回一线，我要珍惜“发挥余热”的机会，更好地服务群众司法诉求。

如今，退休法官做调解，选聘规范、职责明确、保障到位，我们能心无旁骛地投入工作。去年我调解了800多起案件，从邻里漏水到家庭矛盾，从欠薪纠纷到婚姻问题，很多事看似琐碎，但对当事人来说，都是天大的事。

记得有户人家为三厘米排水坡吵了半年，最后坐下来喝了几杯茶，把心结打开了，问题自然就化解了。这类事做多了，我总结了些“土办法”——“三不调”：情绪不稳不调、事实不清不调、没有退路不调；也讲究“三碗茶”：第一碗解气，第二碗讲理，第三碗谈和。调解不是判案，更像“中医调理”，得慢慢疏解。

我不图什么光环，就想用几十年积累的经验，为基层多化解些矛盾、添几分和谐。只要能出力，我愿意当那个坐在中间、端杯茶、说一句‘来，咱们再商量商量’的李嬢嬢。

贯彻党的二十届四中全会精神·奋斗者风采