

当事人含泪忆“亲人”

“五心”实为“一心”：一心一意为人民服务

探寻

探寻高瑞奎的“五心”调解法

高瑞奎总结的“五心”调解法是：有耐心、有真心、有热心、有恒心、有决心。众多案例和细节，处处体现着“五心”的内涵和精华。

有耐心 当事人多烦叨都不能急躁

王秀珍，是正定镇民主街村委会主任。“帮大哥”高瑞奎则在民主街村委会治保主任一职上干了30年。提起高瑞奎，王秀珍一脸悲痛。“他临走的前一天晚上，还在村委会为村里的集体产权制度改革出主意。当晚在办公室我向他求教，直到深夜11点才回家。”王秀珍说。

打开王秀珍的手机，记者发现手机上没了高瑞奎的名字，王秀珍熟练地按下号码，她跟高瑞奎的通话记录出现在屏幕上。屏幕上显示，1月3日零点后，高瑞奎还不断和王秀珍通话。1点多、2点多、3点多，直到最后一次通话是凌晨4点多。王秀珍说：“夜里老高一直在为工作的事有新想法和我说，最后他让我3日下午4点半再来找他谈谈，可是我3日没等到他的指点，却等来了噩耗。”其实说起高瑞奎，她除了同事之谊，更多的是对当初老高为她娘家调解的感恩。

“那还是上世纪八十年代的事，我弟弟和母亲俩人产生了矛盾。当时家里的事我说也没用，老高听说后主动上门调解。”王秀珍说，那时弟弟住前院，母亲住后院。老高跑了前院跑后院，好话说了许多，但弟弟和母亲都认为他偏向对方，都骂他，不给他好脸色。他两边不讨好，可他依然继续劝说。“他就是那样一个热心肠，天天上门，调解至少几十次，最终让我弟弟和母亲圆满和解。”王秀珍说，得知老高倒下的消息，她第一个赶到老高家，至今心里接受不了高瑞奎离开的事实。“删电话就是不想看到他的名字，看到就想，那晚一直在为工作打电话，我现在还总下意识看手机，想着他电话会打过来，可他的电话再也接不着了……”

有真心 真心实意为当事人着想

高瑞奎的办公室里挂着好几面锦旗，其中一面写的是“心系劳工，以人为本”，送锦旗的人名为孙贵根。高瑞奎的搭档苏小虎讲述了这面锦旗背后的故事。

孙贵根是张家口人，在正定打零工。2018年，他给正定一家个人开的塑料厂卸货。成捆的塑料布，每卸一吨能挣15元钱。有一次，他正卸货时，一捆塑料布砸到他身上，造成他锁骨骨折。孙贵根花了四万多元医药费，而塑料厂支付几千元后就再也不管了。无奈之下，孙贵根找到了高瑞奎。

高瑞奎找到塑料厂的负责人，给他讲道理：“人家给你干活受了伤，虽然没有签劳动合同，但雇佣关系成立，你就得担责任；人家是外地人，又是弱势群体，而咱们是本地人，你应该照顾人家……”一次不行，两次；两次不行，三次……两个来月的时间里，高瑞奎往塑料厂负责人的家里跑了好几次，终于调解成功。对方答应再支付给孙贵根3万元医药费。“老孙一个外地人，大老远来咱正定打工，如果我给他调解不成，他就只能打官司。不光诉讼费对他来说不是个小数目，时间上也耗不起啊！”事后，高瑞奎曾对苏小虎说，再难，也得帮孙贵根解决问题。

2009年至2014年，高瑞奎是河北广播电视台农民频道《非常帮助》栏目的“帮大哥”，经他手调解的案件，至少有两千起。在该栏目组制片人田振江眼中，高瑞奎对调解工作不只是热爱，而是挚爱。高瑞奎给人调解从不和稀泥，而是把当事人当成自家人，真着急、真生气、动真情。高瑞奎最接受不了不孝敬父母的事情，比如六七个子女都不赡养父母，儿女住着小楼父母却住在塑料布搭成的窝棚里等等。每每遇到这种情况，即使调解成功了，高瑞奎在返回的路上也总是一言不发，自己生闷气，陷在调解当事人的人生里“出不来”。

有热心 不能拉一张高高在上的冷脸搞调解

田振江对这样一件事印象深刻。有一家的儿子去世了，两三年后儿媳想要改嫁，却与公婆因财产问题闹起了矛盾。砸门、砸玻璃、在墙上掏窟窿的事儿都干出来了，矛盾激化，一触即发，甚至在帮大哥调解现场都差点儿动起手来。那次，高瑞奎以他在群众中颇高的威望先镇住了场面，然后把双方分开调解。

面对这样的“硬茬儿”，村里乡亲们都觉得不可能调解成功。高

瑞奎不去先入为主地批判谁，而是充分尊重每一方的想法，先站在这一方的角度上理解他、替他着想。就这样，高瑞奎在公婆和儿媳这两方来来回回跑了十多次之后，终于促使双方达成和解。“来，喊声爹、妈！”高瑞奎一句话，一个真心的笑容，融化了双方心中最后一块坚冰。儿媳亲热地喊了公婆：“爸、妈”，多年的矛盾得以释怀。

74岁的孙阳（化名）是正定镇居民，2018年请高瑞奎作见证，帮助96岁的老母亲立遗嘱。当时，高瑞奎得知老人年龄大了，就和另外几名调解员、证明人带着录音、录像设备上门服务，让孙阳很受感动。“帮大哥高瑞奎热心肠，说话特别和气，可惜这么早就走了……”

有恒心 一次不成两次……

在高瑞奎所在民主街村，有两户人家因一块地发生纠纷十余年，矛盾甚至传了三代人。2019年1月9日，50岁的牟玉海来到民主街村委会，看着他家的恩人高瑞奎生前工作的地方，泪流满面。“当年是高大伯解决了我们邻里十几年的矛盾，他去世后那几天我在元氏干活儿，现在终于能回来看看他了……”牟玉海说。

牟玉海和邻居小亮家的矛盾缘于一块地。“上世纪八十年代，家里跟饮食公司协议换了一块地。可这块地原来是邻居家的，邻居家也跟饮食公司有协议。等我们换到这块地时，邻居家不愿意了，他们没找饮食公司，却和我们家杠上了，后来我们两家将这事闹到法院，一直争论了十来年，甚至见面互相不搭理。”牟玉海说。

1995年，高瑞奎得知消息，主动上门为两家调解。“帮大哥”出的主意，两家却不认可。于是高瑞奎一趟趟奔走在两家之间，你家条件说完，他给对方递话；对方有啥要求，他再返回来沟通。“我记得他当时说地生不带来，死不带去，远亲不如近邻，让我们都让一步。直到1998年，高大伯用了三年多时间给我们解决了问题，又陪我们一起做了公证，这件事圆满解决让媳妇爷爷特别感激。”牟玉海说。

牟玉海感慨，在那三年多时间里，高大伯真的是为他们两家的事情跑了很多次。这里“很多次”真的是很多次，有时一天两三趟，真的数不清为此主动上门跑了多少回。“如果高大伯能听见，我还是想由衷地向他说一声‘感谢’。”牟玉海说。

有决心 调解不成不罢休

2015年7月，高瑞奎加盟石家庄电视台生活频道《调和》栏目，任“首席和事佬”。王丽，是《调和》栏目一名编导，多次和高瑞奎一起为百姓排忧解难。2019年1月9日，在单位忙碌的王丽追忆起与高瑞奎共同工作的日子，说：“每次调解完，我们都会和‘高大伯’说‘明天见’，可这一次，再没有明天……”

在这儿，所有人都喜欢和高大伯一起工作。“他经验丰富，阅历多，对遇上的各类情况都能见招拆招。当事人一见到他，好像这事儿就成功了一半。”王丽说，所以栏目的五六名编导和高大伯配合时都很开心。

虽然和高瑞奎一起做节目不是很多，但王丽印象中，高大伯工作时精神很足。71岁的他每次出门都随身带一个挎包，里面有一支笔和一个本。每一次调解，他都会将情况记录下来。“我问他，当事人情况栏目本身有记录，出发前也都和他说过，为何过后还要再记录？高大伯告诉我，记录下来是为了今后有什么变故，他好做后续帮助，当留个回访档案。”王丽感慨说，没人要求他这么做，从这一点就能看出他不是把这事当工作，而是真正把人民的困难装在心里。

王丽至今还记得一次调解。栏目组前往行唐县给求助者解决矛盾，可天都黑了，事情还没有解决。有人说要不先回去，明天再来，今天太晚了。“可高大伯却坚持说：‘已经到这儿了，为何不再多坚持试一试，看有什么办法能给他们解决好问题。’”这个事，在高大伯坚持的态度下，当天就解决了。从县里赶回来已是满天星斗，我们年轻人感觉很累，他年纪大了，按说应该感觉更劳累，可他一脸高兴。”王丽说，高大伯这种调解不成不罢休的决心给了她力量。

三年半间，高瑞奎在《调和》共录制了600余期节目，解决了近600起矛盾，调解成功率高达98.6%。在栏目组，大家都把他当做传奇。“高大伯”的离去，让这些媒体人感到突然，就像突然失去了亲人。他们伤痛，他们缅怀。



■高瑞奎。



■高瑞奎曾经工作过的地方。



■王秀珍告诉记者，在高瑞奎去世的一天晚上，高瑞奎就坐在她的对面，一讨论有关会议的内容，一直到深夜。

记者手记

“五心”即为“一心”

43年间，高瑞奎调解的近万起矛盾纠纷中，无一不渗透着“五心”调解法的智光芒。作为一种工作方法，“五心”调解法具有科学性和可操作性，可学习、能借鉴。瑞奎98.6%的调解成功率，也足以证明这工作法的卓有成效。

但或许只有调解员才能体会到，要到达这“五心”有多难。这意味着调解员要一次次鼓起勇气，敲开当事人家紧闭的大门，要一次次牺牲自尊，面对对方的冷言冷语依旧笑脸相对；要一次次绞尽脑汁，“法”“理”“情”的纠缠中理出头绪、找到出口……

“五心”是多年经验与教训的淬炼，情与理的真谛。

高瑞奎为什么能做到？因为他深知调解一起矛盾，就消灭一个人的怒气，能成全一个家庭的幸福；化解一起纠纷，就减少一起刑事案件的隐患，能为会添一分安宁。他心里装的是百姓，是家家户户的美满，是全社会的和谐——“最大的愿望是有一天能失业，社会上不需要调解员……”

这“五心”实为一心：一心一意为人服务。