增進調解知能

士林、南投、澎湖地院分辦調解講習 期能提升調解成效

【本刊臺北訊】為促進調解效能，士林地院日前舉辦調解委員座談會，由彭幸鳴院長主持，並邀請臺高院吳素勤法官分享調解心法。

吳法官先以實例說明調解成立不僅使法官有更多時間處理其他案件，有助於提升審判品質；同時也幫助當事人找到解方，減輕訟累；調解委員也能從中獲得奉獻社會的成就感與報酬，可謂一舉三得。吳法官接著表示律師角色對跨出調解的第一步至關重要，進入法院的當事人，雖大多希望法官給予公平的交代，不希望在尚未見到法官之前就讓步，此時律師若能勸解當事人試行調解，使其瞭解律師旨在維護當事人權益，調解程序中或許亦能達成當事人想要的公平解方，有助提升當事人接受調解的意願。

在調解技巧方面，吳法官先從實務面提醒調解委員應避免容易引起當事人誤解的話語或行動，並且傾聽當事人真正的需要。調解就像和當事人話家常，許多的細節由此而生，這是案件卷宗、判決書中看不見的關鍵，調解委員可藉此瞭解問題癥結，並提出讓當事人放下心結的可行方案，並應將決定權交給當事人，讓當事人自己思考與決定。

吳法官透過多個實務案例的分享，讓與會人員從更立體、宏觀的角度，看到每件調解案件的成敗關鍵；最後以「法無高下，契機者妙；藥無貴賤，癒病者良」勉勵調解委員，只要能在個案中幫當事人找到機會，妥適達到目的，即為好方法。

【本刊南投訊】南投地院於日前辦理勞動、民事調解委員專業研習及座談會，首先由王邁揚院長表揚多位績優調解委員之調解成果，並感謝調解委員對於該院調解業務的付出。

本次研習主題為「調解之藝：探索調解經驗、遊戲與創意思維提升調解技巧」，由投院鄭順福審判長、曾瓊瑤法官、葛耀陽法官共同主持，分組演練經哈佛大學授權使用之「訂價練習」，與會調解委員、法官與同仁對於競賽所衍生的溝通技巧、談判誠信與最大利潤等原則均表示啟發甚多。另在改編自真實個案之案例研習中，與會人員藉由實際扮演調解委員、兩造當事人的角色，進行模擬調解，換位思考下更能感受個案當事人於調解過程中的想法與期待；與會調解委員及法官亦藉此互相分享調解經驗及相關可利用的資源，圓滿結束本次研習。

【本刊澎湖訊】澎湖地院為強化調解委員專業知識及提升調解技巧，於日前舉辦「調解委員業務講習暨座談會」，由楊國精院長主持。

會中首先由楊院長表揚 111 年度績優家事調解委員謝錦玉、黃智梵，及績優民事調解委員呂仲陸、洪永澎、謝錦玉、鄭松安。楊院長除感謝與肯定調解委員的無私、辛勞付出與具體績效，並期勉調解委員秉持熱誠及耐心，以公正、負責、平和及懇切的態度，不斷研習、精進，充實專業知識與實務經驗；如在業務上遇有困難，法院定會盡力提供資源和協助。

接著由王政揚法官以其實際接觸案例解說「調解實務」，並由多位調解委員分享調解經驗，藉由彼此交流，提升專業調解技巧及調解成效。

提升專業知能

花蓮地院邀專業人士分享青少年自我認同等專題

【本刊花蓮訊】有鑑於第一線工作人員在處理大人間紛爭的同時，關注未成年子女的身心發展也相當重要，花蓮地院於日前辦理青少年發展專題研習，希望藉此讓與會人員更加重視青少年身心發展議題， 使司法系統可提供家庭與觸法少年優質而全人的服務，該院家事調解委員、少年輔導志工、院內同仁及相關網絡合作單位均踴躍參與。

該日研習上半場邀請兒福聯盟北區社工處李芳玲副處長分享青少年自我認同議題，李副處長從兒童青少年發展理論談起，以國際收、出養議題為例，藉由國際出養兒童自我敘說經驗的影片，探討兒童及青少年收、出養概況與其自我認同等相關議題。

下半場次則由門諾醫院壽豐分院醫務部王迺燕主任講授「兒童青少年常見精神疾患症狀與評估」，其逐一介紹兒童青少年常見的注意力不足 / 過動症（ADHD）、對立反抗與憂鬱症、思覺失調症、創傷後壓力症候群（PTSD）等，同時就近期受到關注的兒童青少年自傷行為、自閉症光譜、拒學與網路成癮議題提出評估面向與因應方式。與會人員同時亦就相關疾病的鑑別診斷與藥物使用進行互動討論，於熱絡氣氛下，圓滿結束研習。



浮雲悠悠 蔚藍晴空

攝影／錢如聰（臺中高行退休同仁）

強化服務品質

中高分院研習電話禮儀與應對技巧

【本刊臺中訊】為使同仁與民眾或其他機關之溝通過程，能更加順暢有禮，臺中高分院日前由刑事紀錄科許麗花科長、文書科葉仲文代理科長講授「優質公務電話禮儀與應對技巧」。

許科長表示，提升公務電話禮儀，可從業務、觀念、技巧及保持個人身心狀況等 4 面向著手。嫻熟業務，就能快速回應及解決來電民眾或公務單位的問題；轉化自身觀念，試著理解當事人情緒，在溝通語氣或表達方式上，就會釋出更多的體諒與善意；在應對技巧上，注意禮貌、強調專業、語氣誠懇、善用敬語，並堅定應有的立場、維持平穩的態度；此外，維持個人良好的身心狀況，更能使自己不隨當事人情緒而起舞。

葉代理科長則從法院公務電話禮儀測試實施要點說明電話接聽與應答需注意接聽速度、禮貌用語、服務品質；若是代接或是轉接電話，要告知或留下必要的聯絡資訊及對口單位，使後續業務承辦人員在回復或是轉接過程中斷線時，可以更迅速處理，切勿直接結束通話；並以情境案例說明，遇到不理性當事人時，應保持心平氣和、聚焦問題解答、告知以書狀表示意見，遭遇辱罵之情形時，可將電話擴音並錄音，保障自身權益。

本次研習透過資深同仁多年公務經驗分享電話溝通與實際應對方法，讓同仁習得更多與當事人間良好互動技巧，亦可增進司法機關對外形象，同仁均表獲益良多。

各法院藉各式活動 宣傳國民法官新制

【本刊彰化訊】為賡續推廣國民法官新制，提高人民參與審判意願，彰化地院日前結合田中馬拉松比賽，以「照料國民法官一起來」為主軸，進行新制宣傳活動。除以新制宣傳布條向選手加油打氣，並擺設攤位安排有獎徵答遊戲與現場民眾互動，介紹該院國民法官照料計畫，以爭取民眾對新制認同，並促使民眾勇於參與新制。

【本刊花蓮訊】為深化民眾對國民法官制度之認識，花蓮地院日前參與花蓮縣府在鳳林國中舉辦之「愛戀花蓮 ── 走讀鳳林 田野 FUN 心健走暨政令宣導」活動。

活動開始前，該院同仁特地揹著宣導氣球，與健走民眾同行，吸引民眾注意；並於攤位設置趣味遊戲裝置，供民眾於玩樂中加深對新制的瞭解；另為宣導說明備選國民法官之權利與義務，該院同仁持備選國民法官通知書為民眾現場解說，使其瞭解並減少民眾收到通知書時可能產生的不安感，同時宣導預防民眾落入詐騙陷阱。

【本刊澎湖訊】澎湖縣立鎮海國中為加強法治觀念，日前由陳冠全校長帶領全校師生至澎湖地院參觀，由楊國精院長親自接待。

活動中首先由政風室辦理「鬥陣繞法院」，進行反貪污、反賄選、反詐騙等政風宣導，並由同仁介紹國民法官法庭相關空間佈置與席位及人員制服樣式。接著播放司法院所製作的宣導影片，再由師生分飾審判長、檢察官、辯護人、被告及被害人等角色，進行國民法官校園模擬法庭劇場。劇情中除帶有法律教育外，並透過同仁適時說明，讓師生理解相關國民法官參與刑事審判基本原則，及審判時「程序公平與中立」的重要性，期盼在師生心中種下國民法官參與審判的種子。續由法警室同仁介紹羈押室、候保室等空間及戒護用具使用，令首次參觀法院的同學留下深刻的印象。

智慧商業法院走入校園 向下扎根

【本刊新北訊】智慧財產及商業法院為使學生認識司法、瞭解智慧財產權及廉政法治觀念，日前分別至新北市林口區新林國小、中和區中和國小、三峽區大成國小及永和區永平國小辦理「校園智慧財產權暨廉政宣導活動」，計約 600 人次參與。除向校園學子介紹智慧財產權觀念，更結合司法院宣導影片「亞希歷險記」介紹如何避免司法黃牛詐騙，及反賄選宣導。另透過有獎徵答方式讓學生共同參與，使廉潔種子在學生心中萌芽，達到法治教育向下扎根，並達到法院與學校共同推動「清廉司法、廉能政府」的宣導成效。

文元國小師生參訪南院 從戲劇瞭解法治

【本刊臺南訊】文元國小師生於日前參訪臺南地院，由家事庭許育菱庭長率同臺南市府駐法院家事服務中心（臺南市女性權益促進會承辦）共同接待。

本次活動係藉由司法戲劇表演，讓學童能體會在家事衝突下，未成年子女常被父母或親友要求「選邊站」所造成的身心壓力。因兒童容易將父母離異與自身過錯畫上等號，透過戲劇宣導，期使參訪學童可理解父母衝突並非子女行為導致、建立正向態度面對環境變化可能產生的逆境，並能自在地行使自己的表意權，保障自己的權益。本次宣導活動同時讓學童認識法官、檢察官、書記官等職業之工作內容，學習正確法治觀念。

臺南地院期待透過這次活動分享與回饋，可協助學童澄清對離異家庭的誤解與汙名化，並建立學童間相互合作支持的系統，以促進兒童心理健康。

司法院徵人

◎民事廳徵科員 2 名、科員職務代理人 1 名

法律系所畢，熱忱務實，擅溝通協調，意者請於 1 月 25 日前（郵戳為憑）郵寄相關資料，詳細資訊請見司法院網站，或電（02）2361-8577 分機 237 張小姐。

植根法律
數位法律資料
民法總則（增訂四版）
稅法總論（第一冊增訂四版）
黃茂榮 著作 定價 800 元
黃茂榮 著作 定價 700 元
劃撥帳號：07929998 戶名：植根雜誌社有限公司 TEL:(02)2707-2848 FAX:(02)2708-4428
訂購未滿 請自付郵
植根法律
審判效能更精進
https://goo.
司法