推動調解 減輕訟累

臺南、宜蘭、連江地院舉辦調解研習及座談

分別邀請鄭石岩教授及資深調解委員 傳授溝通及調解技巧 提升調解效能

【本刊訊】司法院多年來積極推動民事和家事調解業務，期能藉由強化法院調解功能，協助當事人自主、和諧地化解紛爭。各法院除加強法官、書記官及行政團隊有關調解知能的培訓，並積極延聘地方專業人士擔任調解委員，廣納各界長才，也經常舉辦調解團隊研習座談，以提升調解成功率，落實調解制度減輕訟累、疏減訟源之目的。

日前臺南、宜蘭、連江地院即分別舉辦民事及家事調解委員之研習座談活動。臺南地院安排民事、家事調解委員與行政團隊一同研習座談，謝瑞龍庭長首先感謝調解委員的辛苦，之後由蔡雅惠庭長報告南院101年的調解業務狀況，並針對調解的行政事務及調解程序上應注意事項予以說明。各委員也將調解業務上遇到的問題提出討論，謝庭長、蔡庭長及在場的司法事務官隨即回應。會中並邀請鄭石岩教授專題演講「人際溝通的藝術」，說明調解的進行需要透過人際關係的建立而促成，溝通與調解都具有目的性，若在此目的下，人與人互相信任，即可達到好的溝通及協調效果；溝通要拋棄最初的成見，之後要用理性的態度來產生好的結果；當事人間的情緒很重要，情緒包含當時所使用的語詞、語調、環境及肢體語言，其形成的精神能量若強，調解自然容易進行；並指出哈哈大笑可以讓精神能量提升。

宜蘭地院的研習會邀請宜院績優資深調解委員簡華揚、李蒼霖分享其專業及經驗，兩位委員指出，調解委員的角色與任務，在以公平、公正、中立的立場，作為糾紛兩造的溝通平台，為民眾排解紛爭。調解委員於調解之始應先自我介紹、告知兩造之權利義務，拉近與民眾距離；調解過程中須耐心傾聽兩造的陳訴，安撫其情緒，靈敏機智的察覺癥結點，分析判斷利弊得失，懇切說服，為雙方尋求解決的方案，使爭端圓滿解決。最後由劉壽嵩院長主持座談，由於宜院101年度統計調查民眾對調解委員的整體滿意度達85%，劉院長對委員的熱忱奉獻表達欽佩之意。

連江地院研習會中，紀文勝院長與同仁分享調解經驗，指出101年度調解成功率已顯著進步，研習更邀請屏東地院資深調解委員曾義仁分析調解技巧之精要及分享實務經驗。曾委員2003年至2009年連續獲頒績優調解委員，調解成功件數已達3000多件。曾委員將成功的調解歸納為4個階段：必講的開場白、探詢初步解決的方向、確認問題方向並找解決方案，最後請雙方確認解決方案。曾委員對於如何營造和諧氣氛、引導律師進入調解流程、衝突排除、解除僵局、將人與問題分隔、搜尋雙方的共同點以及個別引導進入共同方案等技巧，以實例詳盡介紹；也說明於無法達成調解應引導當事人雙方接受判決，將調解的功能發揮到極致。研習並安排案例模擬，使調解委員更能親身感受過程中各環節的重點。

保護弱勢司法權

竹院舉辦家事事件程序監理人業務聯繫會議

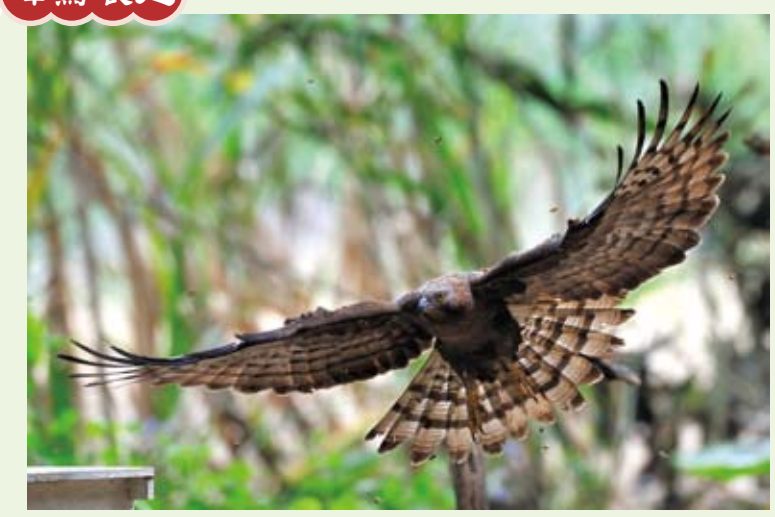
【本刊新竹訊】家事事件法自民國101年6月1日施行，新竹地院為使新創設的程序監理人制度在運作上能夠更加順利，於日前召開程序監理人業務聯繫會議，由竹院少家庭許翠玲庭長主持。就有關程序監理人的相關表格、程序監理人報告格式、交案或領取報酬程序，以及程序監理人角色調適與衝突等議題進行討論。

竹院少家庭依所涉及的案件類型不同，提供程序監理人不同的文件，許庭長表示各類文件主要是為了保護程序監理人，例如文件上載明案件所須進行會談之當事人、關係人的姓名，使相關人瞭解會談之目的，且由法院通知，並請其簽名確認。文件的提出，可作為進行會談的依據，以減少當事人或關係人對程序監理人產生疑慮或不必要的情緒反應，也可作為證明文件，避免爭議。

目前程序監理人報告並無固定格式，報告內容也因程序監理人、案件類型或繁雜程度的不同而有所差異。竹院於會中提出實務運作上多種報告內容，以供程序監理人參考，並期能於累積一定經驗後，就不同案件類型設計出適當的報告格式。

至於程序監理人「角色調適」部分，許庭長表示程序監理人之身分並非社工師、諮商師或是律師，切勿與自身的專業背景產生角色的混淆。於同一案件中曾經擔任訴訟代理人或心理諮商師者，就不宜再任程序監理人，以避免「角色衝突」。另外，多項問題也引起熱烈討論；如協助處理高風險家庭或家暴案件的社工，是否適合再擔任該當事人的程序監理人？將當事人諮商師告知的意見直接記載到報告中，是「轉述」還是「引用」？或者將其意見列為證據，會不會引發爭議等。會中所提各項意見，足可作為法院選任程序監理人或程序監理人執行職務時，所應思索之面向。

蜂鷹展翅



蜂鷹別名雕頭鷹，身長約65公分，體色變異大，飛羽具灰褐色橫斑，尾羽具3～5條黑色寬帶斑及若干灰白色波狀斑紋，腹羽具黑褐色條紋及白色橫斑。棲息于稀疏的森林或林緣，喜食蜜蜂、胡蜂等及其蜂蜜、蜂蠟。

圖．文／王金龍（司法院民事廳副廳長）

提升司法行政效率

彰院辦公文寫作專題演講

【本刊彰化訊】彰化地院日前邀請銓敘部吳聰成政務次長到院專題演講「公文寫作」，講授公文寫作技巧，並提醒同仁公文常見的缺失。

吳次長曾任行政院參議、銓敘部司長、主任秘書、常務次長及公務人員退撫基金管理委員會副主任委員等職，並著有公文寫作之專書，學驗豐富。

吳次長指出公文製作基本要求：簡、淺、明、確，亦即寫作公文，必須正確、清晰、簡明、迅速、整潔、一致、完整、周詳；並從公文結構之組成，以句、段、篇的製作分別闡述公文寫作技巧：以句而言，正確使用起首語、用字遣詞要正確、注意詞位、前後思想必須相互關連等；以段而言，段落要分明不宜混淆，各段內容要前後呼應，遵守規定之格式，公文應依案情內容完整陳述，說明段依起、承、轉、合內容安排；以篇而言，準確安排公文的格式，儘量使用口語化文字，公文的開端和結尾要與本文密切結合，避免離題及提到與案情無關的事項，公文製作完畢送出前應予詳細檢視。

吳次長表示，公文實作其實不難，只要掌握技巧，準確安排格局，引用正確法規、數據，注意標點符號，用語正確，就可寫出一篇好公文，讓機關運作更具效能。

法 訊

最高法院101年度台上字第6199號刑事裁判及最高法院101年度第11次刑事庭會議紀錄，已上司法院網站。

臺高院司法志工心得研討 雙向溝通

【本刊臺北訊】臺灣高等法院為增進司法志工與法院間的互動及雙向溝通，日前舉辦司法志工工作心得研討會，由陳宗鎮院長主持，李國增法官兼書記官長及訴訟輔導科邵淑津科長與會。

陳院長致詞感謝司法志工長期付出，對便民禮民服務工作貢獻很大，尤其司法志工在服務當中，一定深深領略到「有捨即有得」、「服務最快樂」、「施比受更有福」等真理。司法志工在第一線服務民眾，民眾若感受到志工服務的熱誠與親切，馬上就對法院有好印象，每年行政服務品質調查統計中滿意度都有90%以上，可見司法志工的服務深受民眾肯定。

陳院長表示，司法院賴浩敏院長提出「清明的法官」及「親民的司法」作為司法改革的指標，其中「親民的司法」，也與志工息息相關，希望志工於服務時，若發現民眾對法院仍存有誤解，應該盡量溝通解釋，定可提升法院的形象，甚至提升整個政府的行政績效，民眾對法院的滿意度也會相對提高。接著，陳院長又與志工分享最近閱讀的一篇文章，談到要成為一個快樂的人，需要有5個條件－觀念好，心腸好，脾氣好，行為好及健康好。

接著，志工分就工作環境、期許及民眾意見建議反應等進行熱烈討論，期能有效發揮司法志工的功效。

本次研討會還特地安排李國增法官介紹法院的「調解制度」，李法官說明，法院調解包括民事調解及家事調解，而民事調解事件的來源有「單純聲請調解」、「強制聲請調解」及「移付調解」三種，並深入介紹各種民事調解來源的特色，簡介調解程序流程，再闡述透過法院調解解決紛爭的好處及調解成立發生的效力，內容詳盡實用，與會者反應熱烈，並彼此交換心得及工作經驗，均感受益良多。

李家同苗院演講：從28篇經典演說學思考

【本刊苗栗訊】苗栗地院為讓同仁從不同角度思考人生，日前邀請前暨南大學校長李家同教授，以「從28篇經典演說學思考」為題，分享不同的人生觀與世界觀。

許進國院長首先表示，李校長曾擔任清華、靜宜及暨南大學校長，目前雖已退休，但仍擔任這三所大學之榮譽教授；李校長雖具理工背景，但發表過很多發人省思、充滿人文關懷的文章。

李校長於演講中，藉由湯瑪斯・潘恩（改變歷史的常識）、湯瑪斯・傑佛遜（美國獨立宣言）、喬治・華盛頓（告別的藝術）、林肯、諾貝爾、孔子、耶穌、溥儀、希特勒、邱吉爾等名人的演說，與同仁分享「人人生而平等」、「新的國家必須沒有奴隸制度」、「要判斷一個人，不看他的回答，而看他的問題」等想法，其中更引述華盛頓所言：「願意給予他人應得之權益並放棄個人權利欲望，才是保有民主首要條件」，說明國家領袖能夠「急流勇退」的智慧。

李教授精彩剖析國內外大人物的言論思想是如何影響我們的命運，甚至是世界的潮流，更培養同仁的思考邏輯，引導同仁看出演說裡的大玄機，俾對人性、人道更有所省思；李教授亦鼓勵年輕學子多閱讀法院判決文書，因為判決文書內容充滿邏輯思考，並前後印證，足為加強理性思考之良好方式。

