20 年來我對調解工作的認知與做法

文／劉祿德

壹 引言

調解工作並非我的本行，但我熱衷於這個工作，是什麼原因，我也不知從何說起，或許與我這一生喜歡幫人解決困難，喜歡成全別人的個性有關。另一方面就是閒不下來，經常要有事作，沒事就覺得心煩，因此經常手不釋卷。

再說誇張一點，退休後我不只在屏東地方法院當調解委員，也到屏東監獄當榮譽教誨師 2 年，還協助內埔國小退休老師邱梅蘭籌設內埔鄉長青學苑，90 年奉准設立後，內子去學日文，我去學電腦和英文。退休至今 20 年寫了「退休五年」、「我們的成長」、「花開時節」、「人生 80 才開始花開遍地」、「調解生涯 20 載 回首來時路」5 本書。另外在內埔鄉長青學苑被選為第五、六屆理事長，4 年任滿，參加屏東縣民間團體長青組評鑑優等第一名，而我個人也獲得全縣長青楷模。擔任客語唐書班指導老師，也被客委會肯定，接受時任客委會主任委員鍾萬梅頒「客家文化事業專業二等獎章」，老學員也獲頒獎牌的殊榮。

尤其驚人的是，80 歲才到屏東大學文創系攻讀碩士，與 21 位年輕同學在一起學習成長，結果我的學分最快修完、論文也第一位通過，以總成績第一名畢業，舉行畢業典禮時，竟然我這個做父親的碩士學位是由孩子所頒的，碩士帽穗也是由孩子撥的（兒子劉慶中時任屏東教育大學校長），因此，在教育界一時傳為佳話。不僅如此，在 2001（100）年還獲得：教育奉獻獎、終身學習楷模獎、模範夫妻三大獎。

退休 20 年來還做了那麼多事，而且樣樣都算得上優質，名列前茅，當時的精力、勇氣、從何來？時間又如何安排？實在往事不敢回味，目前看起來表現最差的，就是在法院民事庭的「調解」工作了，但我與內子已盡了最大的努力，雖成果不彰，但對調解工作獲得了不少認知與心得，只待以後繼續努力學習成長慢慢補償了。那麼 20 年來，我對調解工作認知了些什麼？應如何做好調解工作？讓我敘述與各位分享。

這 20 年間，我非常努力想成為調解高手，曾義仁講師曾說：「要成為優質的調解高手，10 件調解要有 8 件成立才算優質調解高手」。雖然心想以調解成功率來評估、論斷調解高手值得商榷，但我還是往這個目標去努力，這 20 年來個人如何對調解的認知，和努力做好調解工作呢？以下就個人的認知與心得和大家分享。

貳 我對調解的認知

首先向各位談調解的定義、類型、功能與流程

一、定義

有關調解兩字的定義，筆者謹引用「民事調解理論與技巧 100 個重要問題的古序（2010.11）[1]」中引述哈佛大學法學院調解課程（Harvard Mediation program）的網站上，對調解的定義是：「調解是允許陷入紛爭的當事人，有機會為了消除他們之間的歧異，而共同努力的訴訟外紛爭解決機制。」

而美國仲裁協會（American Arbitration Association）的網站上，對調解的定義是：「對於想自己決定紛爭結果的人來說，調解是最適合的爭端解決程序，因為調解是當事人及代理人在受過訓練的第三人協助下解決糾紛。」

另在 100 年 6 月 9 日司法院辦理 100 年第一期調解業務研討會時，時任臺灣高等法院李國增法官所講述的調解定義為：「調解是一種合意型的訴訟外紛爭解決制度，以紛爭當事人間就如何解決紛爭之具體內容成立合意為必要。」

依上面的 3 個解釋以及在屏東地方法院擔任近 20 年扮演調解委員的角色立場，個人對調解兩字的定義解讀為：「為想解決與他人之間的紛爭聲請管轄法院，由承審法官或司法事務官選任適當人選（經過訓練能勝任協助解決紛爭者）協助下，解決紛爭的過程」。

二、類型

至於 20 年間，依個人擔任調解委員所分發調解的案件，有那些類型？茲簡述於后：

（一）有關侵權行為案件

如交通事故案件、傷害案件、妨害性自主權、違反著作權案件…… 等；這類案件又以交通事故及傷害案件居多。

（二）有關不動產爭訟方面

1. 土地紛爭部分，如：分割共有物、袋地通行權、既成道路確認通行權、確認界址…… 等。本類調解所花時間較多，有時須陪同書記官實地勘察，申請地政事務所重新測量鑑定等，一次調解成立的機會不多。

2. 有關建物紛爭部分：以拆屋還地、遷讓房屋為多。因建物均是一代傳一代，拆屋還地方面不易調解，至於遷讓房屋方面，因通常是基於租賃契約關係權利義務明確，因而，調解的成功率較高。

（三）有關金錢方面之紛爭

如：給付會款、給付租金、給付欠款、給付貨款、給付管理費、給付電費、給付電信費、給付助學貸款等。本類在金錢方面可以解決的問題，本於債的法律關係較為明確，容易調解；因此，調解的成功率最高。

（四）有關家事紛爭方面

如：離婚、定未成年子女的監護權、給付生活費或贍養費、遺產分割登記、返還贈與物、確認婚姻有效或無效、終止收養關係…… 等屬之。

家事紛爭，通常較棘手。因為夫妻兩方已感情破裂，往往各執一詞，兩造均不願意讓步者較多。另外，更不容易處理的是妨害家庭案件，就算刑事雖已判決確定，附帶民事方面，賠償難以調停，尤其是互有妨害家庭情形者，另一方往往又提反訴，爭議難了。所謂「清官難斷家務事」，確實是如此。

三、流程

目前屏東地方法院現況是民事庭設有調解專股－融股，專辦調解工作，當發生民事糾紛的一方當事人，向法院具狀聲請調解，或起訴時，收文後即送調解股。先由專股書記官審核案件後，遴選調解委員並排定調解時間、地點，再通知當事人和調解委員準時報到，依指定期日到庭調解。縱使是起訴狀，如專股書記官認為有調解可能性的案件，也會先以電話聯絡兩造當事人，經兩造同意後，亦可遴選調解委員進行調解。103 年 3 月起，任何民事案件（含起訴）都先經審核後，遴選調解委員先行調解，以期節省法官辦案時間和防止社會資源的浪費。

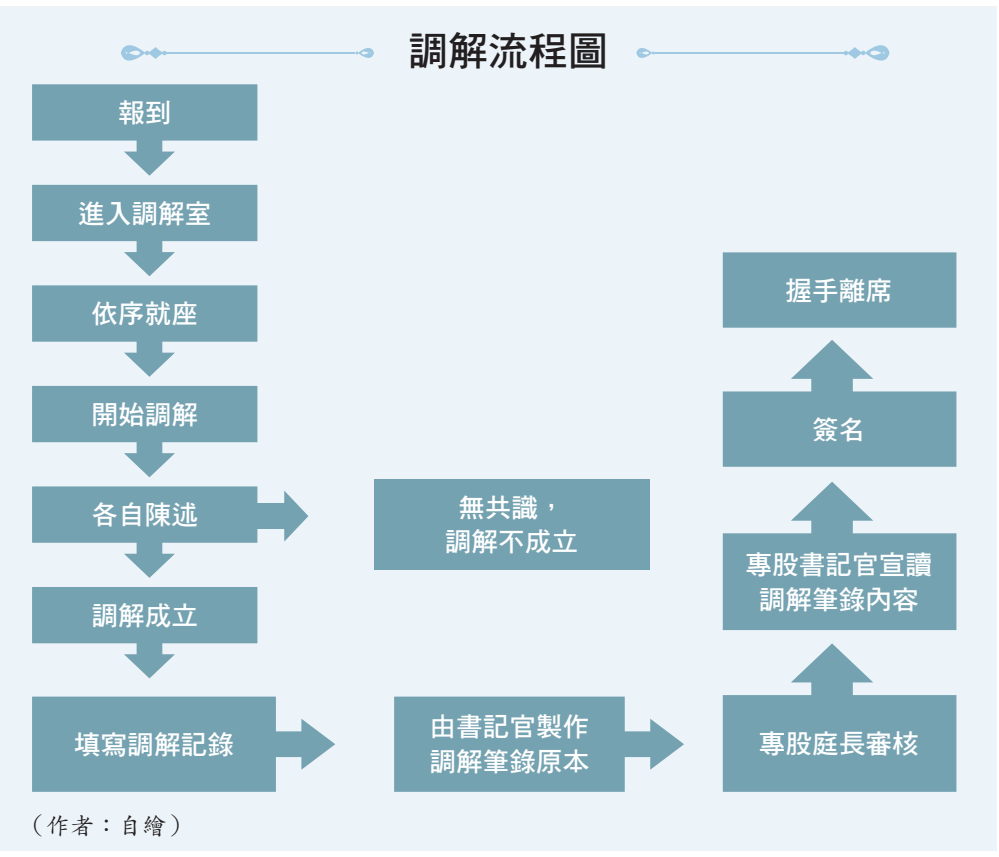
調解委員須在調解時間半小時前報到，領取卷宗詳閱案情，充分瞭解。俟兩造報到後，由受理報到的人員引導進入調解室，等當事人兩造坐定後，調解委員必須先確認兩造身分及有無訴訟代理人委任狀及其他陪同到庭的第三者，確定無誤後，即可開始進行調解。

在調解過程中遇有法律爭執，無法說明清楚時，可請專股書記官到場協助說明。無論調解成立與否，調解委員均須在調解記錄表作成記錄，並簽名。調解成立時，須填寫調解內容摘要，朗讀給兩造聽，然後交給專股庭長審核確認，再輸入電腦列印調解筆錄原本，再次宣讀和說明後，交由兩造確認無訛、簽名、再交調解委員簽名。調解成立之後，兩造握手並與調解委員道別，展現調解室溫馨和諧的氛圍。

大約 10 天內，兩造即可收到法院寄發的調解筆錄正本，在法院網站，亦可查閱。上列概述之調解流程，如下圖。

四、功能

調解除了減輕雙方當事人的訴訟費用、出庭時間、緩和精神負擔外，更能減輕法官辦案負擔，減少浪費社會資源，進一步能營造和諧社會減少訟爭，而調解成立與法官的確定判決，有相同的效力，具有絕對的公信力。



（作者：自繪）

（文轉三版）

註釋

1 北京大學法學博士寰瀛法律文教基金會董事陳希佳律師、國立台北大學法學碩士寰瀛法律事務所律師等，合編。

2 作者配偶龔碧霞女士亦為屏東地方法院調解委員。

（文接二版）

參 我從事調解工作的做法

其次再談 20 年來我如何努力做好調解工作。

一、工欲善其事必先利其器

一個人想做好一件事，必須先問自己一切準備好了嗎？「凡事豫則立」，同樣的工欲善其事也必須先利其器！要做好調解工作更不例外，因此，我與內子[2]非常努力先充實法律常識，熟記調解、溝通技巧，參加任何調解或有關法律常識講習時，勤作筆記，隨時拿來閱讀，為調解時能順利進行作好準備。調解前，更要快速詳閱案情、瞭解爭執點，熟記當事人或訴訟代理人名字，做好功課，不要有：「需要用時方恨少」、「巧婦難為無米之炊」的感慨。

二、濃厚的興趣與熱忱

我們知道興趣與熱忱是做事成功的泉源，想成功完成一件事但沒有興趣，或欠缺熱忱，那有可能？我與內子所以能在屏東地方法院同進退 20 年，該是我們對調解工作都有濃厚的興趣與熱忱吧！

三、善於運用各種調解技巧

既然學會了調解的要領和技巧，就要妥善運用，例如：運用最合適的開場白、遇到雙方當事人陷入僵局時如何突破僵局…… 等，能夠用心如此，調解成功率定能提高；因此，調解時，一定要善用各種調解技巧。這個技巧含義很廣：諸如肢體語言、（表情、說話姿態）適時的幽默感等，記得調解是一種藝術。

四、要有耐性還要兼具韌性，

耐性與韌性不同，耐就是能經久忍耐不顯煩躁，而韌性則是態度柔軟中又不失堅毅、且持久。曾記得有一個遷讓房屋案件，我已用盡口舌，江郎才盡，心中準備放棄時，內子卻用了她的韌性說服了聲請人，最終達成和解。足見調解時，除了要有耐性外，我們也要兼具韌性。

五、作筆記分析與檢討

從小我就養成了寫日記的習慣，一生塗塗寫寫是我的最愛，內子則於調解時勤作筆記，無論調解成立與否都會詳記在筆記中，記錄之所以成否的原因，有時我們會在用餐時，分析其所以調解成立或不成立的原因，作為下回調解時的參考與努力的地方，這些往往是我們茶餘飯後的話題。

六、勤於研習，相關的講習活動或參訪不缺席，並作紀錄心得

20 年來無論在屏院、司法院或其他地方舉行關於調解業務的講習，我與內子都會報名參加從不缺席，各項活動凡邀請調解委員出席者亦同。舉凡每年歲末法院舉行的「年終晚會」、赴各地方法院的參訪也都如此。除了藉以認識法院長官外，還可以與夥伴們建立感情、交換心得，回到家裡，還把研習或活動的情形寫成一篇文章，將之整理成「調解生涯 20 載回首來時路」一書，承蒙多位長官提字、作推薦序以及撰讀後感。107 年 3 月 30 日上午在屏院三樓會議室公開發表後付梓出版，讓我們累積了經驗又充實了調解正能量，真是快樂無比。

七、雙委員制調解，相輔相成

20 年來我與內子在調解時間，都是夫唱婦隨兩人合作共同調解，雖無主、副之分，實際都以我為主，內子則隨機發言。記得早年是由法庭「通譯」持著案件，引導雙方當事人進來就開始進行調解，後來才採分案制度。

因為對調解事項各有所長，我擅長於教育機關或民間團體的糾紛案件，她則擅長於交通事故的理賠和返還借款案件，如果分配到類似此種專長案件時，也有角色互換的時候，不過我們都能扮演好各自角色，相互支援、相輔相成，適時發言決不搶功，可以說角色各自扮演的恰到好處。

這種由兩位調解委員組成的雙委員制，較之獨任調解委員制的優點是在一起調解案件時，有時為副的趁勢臨門一腳，就說服當事人讓步達成共識，調解成立的案例也不少。在這裡套一句屏院調解高手曾義仁講師一句銘言：「人各有志，各個不同，我們夫妻檔十方來，十方去，共成十方事」，其樂融融。

八、調解時，展現出適宜的態度與成熟的人格修養

20 年來經我們調解過的案件何其多，種類也不少，當事人更涵蓋士、農、工、商、各行各業，無論哪一類當事人、案件，我們均秉持著適宜的態度與成熟的人格進行調解，並且充分尊重雙方當事人。

在此特別舉出下列幾點供參考：

1. 立場公正、態度誠懇、兼顧雙方當事人權益，不偏袒任何一方。

2. 用心傾聽雙方當事人陳述，以示尊重雙方當事人。如果是金額方面的調解，就先讓雙方當事人自行協商，不可過早提出個人意見，以免被一方誤會為偏袒。視協商不成，而機緣成熟時才介入。

3. 切忌強勢，咄咄逼人，勉強當事人接受和解條件。

4. 遇當事人誤會時，一定用委婉和氣的口吻加以解釋，不亂發脾氣影響調解氛圍。調解成立與否，均以禮相待，以示尊重。

5. 在調解進行中，遇當事人開出的和解條件，讓對方不滿，憤而離席的情況經常發生，此時，內子會用和顏悅色的口語勸解，使場面恢復寧靜和諧氛圍，繼續進行調解。最後達成和解的情況也不少。

6. 以慈悲心、同理心，關懷雙方當事人的爭執，然後以最客觀的立場分析進行調解。

九、不輕易放棄

這裡所說的放棄，有兩方面，一是調解案件，不到雙方當事人都不願意接受調解，或因某種關係非依法定程序辦理不可時，絕不輕易放棄調解；其二是調解工作，除非不再獲聘，決不輕易放棄調解工作，這是個性使然。因為我喜歡終身學習，繼續成長，屏東地方法院民事庭，是最適合我與內子成長的好地方，雖無法登峰造極，成為調解高手，也要成為調解高齡老手。

十、凡事求真、善、美

每次調解，不管調解成立與否，我們都認為雙方當事人是前來與我們結緣的「有緣人」，真心親切的關心他、迎接他、目送他、祝福他，甚至揮手、握手後離開，並勸雙方當事人不記恨，保持友善及美好的風度，確實做到真、 善、美，讓雙方當事人感到，法院雖嚴肅也有溫馨讓人喜歡的一面。

十一、持之以恆直到終點站

「有恆為成功之本」，這是年輕時常聽也常說的話，我曾跟家人說：我要把屏東地方法院民事庭第一調解室，作為畢生最後成長和為民服務的地方。畢竟這裡有我們坐了 20 年的座椅，就像家庭的客廳一樣，與我們建立了非常深厚的感情，讓我們非常珍惜。

每逢星期四下午在屏東地院民事庭第一調解室，一定有不同的當事人來訪，他們雖不是來泡茶、聊天，是訴求於我們為他們排解糾紛，協助他們如何排除問題、解決問題，但我們夫妻都願意以大慈大悲的同理心，以「成功不必在我」的心情，在輕鬆愉快的氛圍下，認真聆聽問題的癥結所在，爭議的中心點在那裏？然後以我們的慧根，提供解決的方案作為參考，或請雙方自行協商後再切入我們的看法，以公平、公正、合理、合情的情況下，為他們解決紛爭，並以快樂和幸福的心情直到永遠！

十二、以快樂和幸福的心情進行調解

在年輕當老師的時候，常告訴學生：「助人為快樂之本」，是的，「調解工作」不也是一項助人的工作嗎？年齡已 88 了，還有機會當「調解委員」排解雙方當事人糾紛，真難得呀！所以與內子始終以最快樂和幸福的心情進行調解，並且非常珍惜。

十三、經常閱讀調解工具書

我與內子經常利用時間閱讀調解工具書，如：六法全書、調解專用小六法、研習發的參考講義，或專著書籍。俗云：「書到用時方恨少」，調解時遇到僵局，無法以情、理說服雙方當事人時，如果引述法律條文或專書內引用的方法，當事人隨即知道誰較理虧，打破僵局最後調解成功的機會很大。

肆 結語

在 20 年的調解生涯中，獲得上述對調解工作的認知與心得，在這段漫長的時間裡，讓我分享到過去與小朋友常講的青年守則第 10 條：「助人為快樂之本」，讓我體會到：「大膽假設、細心求證」的科學研究精神。更意識到「一分耕耘，一分收獲」，「要怎麼收，就怎麼栽！」但是「只問耕耘不問收穫」的理論，是無法運用在調解工作上。因為我們要走在時代變遷、科學進步的前面，所以我們不但要問，一看到調解案件能否即刻知道糾紛、或爭執原因與內容，然後運用何種開頭語、調解技巧、何時切入調解較適宜，角色扮演，如何演得恰到好處，最後要有相當績效獲得雙贏才行。如無法達到時，又要如何處理？都要想得一清二楚，降低雙方敵對的情緒，不能讓任何一方有所怨言或不滿，否則功虧一簣，更浪費時間和社會資源。所以調解工作，碰到任何案件都要全力以赴，「要問耕耘，更要問收穫」。

俗云：「好的開始就是成功的一半」，調解前的「開頭語」，是否恰當？與雙方當事人的第一眼接觸是否給人好印象？對案件爭執內容是否充分了解？調解室內的氛圍是否溫馨和諧？這一切都準備好了嗎？如果您的答案：「是」，調解成功率就有 50% 以上。

「興趣」與「熱忱」是調解成功的泉源，調解技巧的妥善運用、個人的內涵修練，更是調解成功的法寶，如能適當保有和運作也成功了一半。

「事後的處理」：好的開始固然重要，事後的處理更不能忽略。諸如筆錄的製作、調解成功與否，對雙方當事人的安撫與祝福也很重要，期待著永久雙贏。調解夥伴們永遠要記住，調解成功僅是我們的目標，調解的最大功能是：「為了促進社會的安定祥和，節省社會資源」。期許調解夥伴們一起共勉吧！

「書到用時方恨少」、「活到老、學到老、永遠學不了」，在這 20 年間，真正體驗到了這句話。在往後的日子裡，我仍堅持著認真學習繼續成長，因為這是我的最愛。

最後我必須交代我與內子是怎麼進來屏東地方法院當調解委員的呢？記得民國 87 年 2 月 1 日我即將從屏東縣內埔國民小學屆齡退休的消息披露在媒體上時，時任屏東地方法院的法官廖文忠、書記官陳華琴、通譯邱招賢聯袂到校長室推薦與鼓勵我到屏東地方法院當調解委員，當時我就一口答應，不久內子龔碧霞也被廖文忠法官推薦聘為調解委員 ，從那時起我們兩人一組共同調解，時光飛逝，至今（108）年已經超過 20 年了！

（作者為屏東地院調解委員）

WEEKLY 周刊 徵 高 格 事
一、本刊歡迎兼顧理論與實務、探討司法制度、法學新知的作品。文長宜在八千字以內，以利一次刊出。文後請加註，以利參考。
二、本刊並歡迎，司法人、及法院的故事。
三、來稿有關閱讀、飾詞的，不須接受刪改者，請加註說明，利出文章並將置司法
WEEKLY 周刊
訂閱出刊
幣400元
訂 閱
劃撥
號
4377
戶
司法周刊