

實務講座

調解提問技巧之 實務運用—— 以關懷式調解出發

Application Skill of Asking in Mediation —
In the Basis of Caring Style Mediation

陳永綺 Yong-Chi Chen *



摘要

提問是調解技巧中非常重要的關鍵之一，「問對問題答案就出來了」。調解中「問對問題」，讓雙方當事人都感覺到問題的核心，彼此的需求都被滿足時，感性與理性都能接受的調解，才是理想的調解成立。要問對問題並非易事，本文將關懷式調解的支援技巧之一：提問，以哈佛大學教育學院院長提出的5+1個人生重要問題來深入闡述，期盼加強相關技巧之實務運用。

Asking is a key element in technics of mediation. "Asking the right question and you will get the right answer!" In mediation process, asking the right question will enlighten both parties sense of core concern. Idea mediation is not

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會會長（President, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：支援力（supportive power）、提問（asking）、訴訟外糾紛解決機制（alternative dispute resolution, ADR）、調解（mediation）、關懷式調解（caring style mediation）

DOI：10.3966/241553062018080022008

Angle

achieved, unless both parties' needs are fulfilled, and accepted emotionally and rationally. It is not easy to ask the right question, this article introduced supportive technic-asking of caring style mediation on top of Ryan's 5 essential questions plus 1 for practical application.

壹、前言

訴訟外糾紛解決機制（alternative dispute resolution, ADR）是訴訟以外的紛爭處理機制¹，包含許多類型，在這些類型中，調解是非常重要的方式之一。近年來訴訟外解決機制越被注意漸趨重要²，民事訴訟法第403條第1項第7款已將醫療糾紛與其他類型規定為應經調解事件或稱強制調解前置制度處理³。訴訟之前置調解已經是必要，因此調解的方式就顯得尤其重要。提問是調解的技巧中一個非常重要的關鍵，「問對問題答案就出來了」。調解中「問對問題」，讓雙方當事人都感覺到問題的核心，彼此的需求都被滿足時，感性與理性都能接受的調解，才可說是理想中的調解成立。但問對問題本身就是一件不容易的事，例如，小孩子最常問「為什麼？」但長大後，問問題的次數銳減，可能是因為學會自己找答案，或是想問卻沒機會問或不方便問，便以自己的想法判斷。如此的種種因素，養成了自己獨立自主的能力，也產生了主觀意識。然而，與人相處，總是需要溝通，溝通最重要的是聽與問，這兩個最基本的技能卻因為隨著自主性的成長而降低了。關懷式調

- 1 張美眉，談醫療糾紛之訴訟外紛爭解決機制，司法新聲，118期，2016年4月，12-36頁。
- 2 董佩宜，訴訟外紛爭解決機制於我國之實踐——以評價式調解為中心，政治大學法律研究所碩士論文，2015年，6-8頁。
- 3 張嘉真、洪舒萍，臺灣調解制度之簡介與比較，萬國法律，163期，2009年2月，55-66頁。



解所主張的溝通關懷，最主要的三種技巧是察覺技巧、支援技巧與促進溝通技巧⁴。支援技巧就是基本的溝通技巧，包括傾聽與提問，兩者相輔相成，透過傾聽才會知道如何提問，問到更精確的問題，讓說者能夠滔滔不絕的說下去。

如果少了一個問，很多事情可能會被誤解；也可能因為少了一個問，事情變得更複雜甚至難以收拾。提問對象也可以是自己，對自己提問後，說話者在自己思考的過程中，也許就會找到答案而自己療癒。例如，筆者團隊的一位講師對於上課或面對大眾演講會很恐懼焦慮，每次都很害怕面對，想逃避但又希望自己能夠成長，在其經過不斷反思自問後，轉念為：「不會啊！其實之前上完課自己也會學到東西，很有成就感」。雖然該講師還是會害怕演講，但在經歷一次一次的克服與不斷的進步，終於走出這樣的陰霾。

生老病死是人生必經歷程，都離不開醫療的範疇，因此醫病關係是如此的重要，若要掌握好，必須學會溝通關懷。

《MIT最打動人心的溝通課：組織心理學大師教你謙遜提問的藝術》（*Humble Inquiring: The Gentle Art of Asking Instead of Telling*）一書的副標即是以問來替代使喚⁵。美國哈佛大學（Harvard University）教育學院院長J. E. Ryan在2016年給畢業生的演講時提出了5+1個人生重要問題，該畢業演說影片在全世界流傳⁶，可見這演說之重要且點出溝通的關鍵之處，之後更收輯成書⁷，由此可見，如何提問是溝通關懷中非常重要的

4 Shih-Ying Lee & Yong-Chi Chen, *Caring Style Mediation a New form of Medical Dispute Alternative Dispute Resolution in Taiwan*, 3(6) AMERICAN JOURNAL OF CLINICAL AND EXPERIMENTAL MEDICINE 350-354 (2015).

5 Edgar H. Schein著，徐仕美、鄭煥昇譯，MIT最打動人心的溝通課：組織心理學大師教你謙遜提問的藝術，天下文化，2014年12月。

6 Dean James Ryan's 5 Essential Questions in Life, <https://www.youtube.com/watch?v=bW0NguMG1bE> (last visited Jun. 12, 2018).

7 James E. Ryan著，廖月娟譯，人生思考題：哈佛教育學院院長提出



技巧。

本文將以哈佛大學教育學院院長這本書為主軸，因書中所舉的例子幾乎都與醫療相關，故藉由他的提問，談談在醫療溝通關懷的領域裡如何運用。

貳、關懷式調解提問技巧之重要性

簡單的說，「調解」是指中立第三人協助爭議雙方當事人，以達成相互同意之解決方法。不同的調解形式也就呈現許多不同的名詞，其不同之處主要在於調解的目的及過程。大類型的分法，主要有問題解決型與治療型兩種。問題解決型可以再區分為評價型調解與促進型調解；治療型則以轉換型調解與敘事型調解為主⁸。評價型調解較適合用於法院附設調解，調解員評估雙方情況提出判決可能結果的見解，通常是退休法官或熟悉該紛爭類型的專家，讓雙方紛爭可以及早落幕，不用等到裁判，以節省時間費用。促進型與評價型調解主要差別在於調解員不必然是該類型紛爭專家，透過協助雙方自行找到雙方都可以接受的結果，重在過程而非結果。所花的時間比評價型要長，但較能符合當事人自主意願。轉換型調解重點在提升使認知轉換，對情緒問題明顯的紛爭，尤其是調解初期的階段，較為合適。敘事型調解則是重在以故事及其解讀所產生的意義來運作。以當事人為自己故事的專家對待，而非以專家姿態去協助當事人，讓當事人在故事的解構及在建構中，找出共同正向發展的故事，以撫平當事人心中的糾結，真正釋然放下紛爭。

但進一步要陳述的是，問題解決型與治療型是相對的概

的5+1個人生重要問題，天下文化，2017年6月。

- 8 李詩應，關懷式調解與心理諮商的異與同，月旦醫事法報告，15期，2018年1月，121-124頁。



念，問題解決型顧名思義就是以解決問題為目的，且通常是以狹隘目的的問題，如以多少錢的給付達成和解為主；治療型則是著重在過程的情緒抒發，以及最後的昇華療癒走出困境，非僅止於解決形式上的爭議⁹。

關懷式調解以治療型為主，但也包含了問題解決型，是一種混合型的調解。其運用上是依情形來使用上述各種調解，通常先以轉換型作為開始，並伺機運用敘事型調解理念技巧，在整個過程以促進型方式進行，直到被信賴程度足夠，且已能掌握大部分情境時，不排斥使用評價型調解，讓紛爭落幕。整體而言，必然是要運用關懷的理念，盡量讓雙方修復關係，弭平各自心裡的結，走出陰霾。適用的時機很廣泛，從預防階段到訴訟階段，甚至是訴訟結束後都是關懷式調解運用範圍¹⁰。另外，傳統式調解是批判式的調解，即評判式調解¹¹，此又不同於前面兩種大分類型態的調解，其目的也是以解決問題為主，但方法上更獨斷，以權威、地位或其他力量來主導進行與結果的產生。

初學者常會對關懷式調解、心理諮商（counseling）及哲學諮商有所混淆。關懷式調解支援技巧的根本是「傾聽」與「提問」，是以心理諮商的理論為基礎，融入美國哲學家M. Mayeroff闡述的關懷特質：以當事人為中心，耐心聆聽他人的述說，從事件一開始、溝通過程直到定案結束，甚至是後續和未來，對於對方必須始終抱持著關懷的心，傾向於類似哲學諮商的運用¹²。

9 葛填田，醫療糾紛內部調解機制研究，中南大學法學院碩士論文，2013年，22-24頁。

10 Yong-Chi Chen & Shih-Ying Lee, *Healthcare Provider and Patient Dispute: From Prevention to Restoration — The Necessity of Communication and Caring*, 3(5) AMERICAN JOURNAL OF CLINICAL AND EXPERIMENTAL MEDICINE 310-313 (2015).

11 Lee & Chen, *supra* note 4, at 350.

12 李詩應，同註8。



調解型態包括：傳統式調解、評價型調解、促進型調解、轉換型調解、敘事型調解及筆者提出之關懷式調解等。各種調解，提問都很重要，關懷式調解尤甚，提問取決於心態，而想找尋的答案就會有不同的進行方向及答案，因此學習提問的技巧更顯得重要。

參、關懷式調解提問技巧之實務運用

關懷式調解是以溝通關懷的理念出發，有三大主軸：衝突管理、敘事著手及永遠關懷，以及三大技巧：察覺技巧、支援技巧及促進溝通技巧。三大主軸的「衝突管理」是追求自我內心與人際間的和諧；「敘事著手」是以當事者為中心的故事被聆聽與改寫；「永遠關懷」則是從關懷發心、過程持續以關懷指引，到紛爭告一段落之後，仍舊關懷著關係的修復或是內心不安的弭平。三大技巧的「支援技巧」即是提問與傾聽的技巧；「察覺技巧」是以議題（issue）、立場（position）及欲求（interest）（簡稱IPI）分析的技巧；「促進溝通技巧」則是協助式的溝通或交涉以達成有效的溝通及心境認知的轉換。哈佛大學教育學院院長提出的5+1個問題即是經典的問話開始，在溝通關懷的關懷式調解領域也非常的合用，以下針對這六個問題來分別探討說明。

一、「等等，你說什麼？」（Wait, what?）——是所有了解的起頭

不同對象、不同時間、不同場合、不同斷句、不同語調都會影響聽者的感受，說話者要非常注意這些相關的情境。這一句：「等等，你說什麼？」短短只有六個字，就有非常多種變化。例如，對長者說：「等等，你說什麼？」必然會引起不禮貌、不尊重的感覺；如果對陌生人或初見面的人說，或許會被