

# 以姊妹分橙紛爭為例 說明調解技巧類型(三)

Using Sister Dispute of Orange Case for  
Explanation of Different Type of Mediation Skills (III)

李詩應 Shih-Ying Lee \*



## 摘要

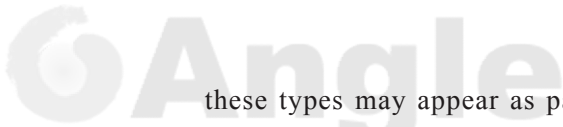
前篇提及現代型調解之沿革及進展，接著說明現代型調解原型（促進式原型）、法院調解（評價式原型）、討價還價式——治療式調解等類型，並用姊妹分橙案及進階版心愛玩偶毀損案來說明「以姊妹分橙紛爭為例說明調解技巧類型」簡介及傳統型調解之案例說明。本文接續介紹狹隘型問題解決式——需求式、狹隘型問題解決式——轉換式、評價式——促進式等調解類型，亦使用姊妹分橙案及進階版心愛玩偶毀損案來說明。

Previous article mentioned history and development of modern type mediation. Its various type, and how

\*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：促進式調解（facilitative type mediation）、問題解決式調解（problem-solving mediation）、評價式調解（evaluation type mediation）、需求式調解（need basis mediation）、轉換式調解（transformative type mediation）

DOI：10.3966/241553062020040007



these types may appear as pair. A discuss of original modern mediation, court annex mediation and bargain vs. therapeutic type mediation and how sister dispute will be applied with those different skills. This article discusses narrowing problem-solving type vs. needs basis type, narrowing problem solving type vs. transformative type, evaluative type vs. facilitative type mediation.

本文上篇載於本報告第38期，134-138頁。

前篇論及現代調解中的現代型調解原型（促進式原型）、法院調解（評價式原型）、討價還價式——治療式調解三種類型，以下接續介紹狹隘型問題解決式（narrowing problem solving）——需求式調整（needs basic mediation）、狹隘型問題解決式——轉換式調整（narraving problem solving-transformative mediation）以及評價式（evaluate type mediation）——促進式調解（facilitative type mediation），並使用姊妹分橙案及進階版心愛玩偶毀損案來說明。

#### 四、狹隘型問題解決式—需求式調解

問題解決式調解在雙方立場上斡旋找出互相讓步的契機（喬事情、類似討價還價式），問題的設定可由狹隘到寬廣而分為物質的、心理的、靈性（哲學）的，最狹隘的就等同討價還價式調解，本文在此指的是狹隘型問題解決式調解。

注意雙方內心需求，尋求雙贏解決方式（哈佛交涉術，program on negotiation (PON) and mediation），例如，妹妹需要柳橙是因為要打果汁喝；而姊姊需要柳橙是因為要用橘皮製作蛋糕，只要詢問雙方為何需要柳橙，即可察覺。狹隘型問題解決式主要聚焦於如何達成協議，分好柳橙，解決現存問題，這型可以說是較為寬廣的問題解決式調解，當雙方對於問



題的需求與利益不一致，調解員對於問題有自己的定義，並試圖將雙方的需求利益予以重新框架，達成互相符合或盡可能接近雙方需求，以達成雙贏局面<sup>1</sup>，故亦可說是需求式調解。

至於進階版心愛玩偶毀損案則複雜許多，一開始的表面主張通常不是真正想要的，需要慢慢察覺，如妹妹一開始可能會說「要和姊姊斷絕關係」、「要讓姊姊也承受玩偶被弄壞來賠罪」等，內心深處其實是想表達憤怒，希望姊姊真誠地認錯與道歉；其次，需要當事人自己能走出傷痛陰霾，繼續生活，以及希望姊姊適度賠償與受到懲罰等。這些是哈佛交涉術所衍生的調解所無法深入處理的需求，較屬於治療式調解的層面。

需求式調解又稱協定導向式調解（*settlement-orientated mediation*），是以達成協議為導向的調解，因此若有妨害協定產生的情勢，便會被排除或控制，前者如無法產生協定部分，略去不談，情緒的反應（尤其是生氣）會被抑制或控制，不允許發洩<sup>2</sup>。即使是現代型調解起源及發展大國的美國，絕大多數的調解員相對於調解而言，仍是以需求式調解居多<sup>3</sup>。

不過，本文認為上述論點應是未慮及Roger Fisher與Daniel Shapiro在《超越理性：利用情緒來交涉》（*Beyond Reason: Using Emotions as You Negotiate*）一書中所提的「不處理好情緒，交涉往往會失敗」<sup>4</sup>。若能利用這種理念來調解，當不至於完全以協定導向式來調解，而產生無法接受調解的情緒反

---

1 Harvard Law School, Program on Negotiation, <https://www.pon.harvard.edu> (last visited Jun. 2, 2019)

2 Brad Spangler, *Problem-Solving Mediation*, in BEYOND INTRACTABILITY (Guy Burgess & Heidi Burgess eds., 2003), <http://www.beyondintractability.org/eassey/problem-solving-mediation> (last visited Jan. 20, 2020).

3 *Id.*

4 ROGER FISHER & DANIEL SHAPIRO, BEYOND REASON: USING EMOTIONS AS YOU NEGOTIATE (2005).