



作者文獻

【民事調解實務】

贏得調解成功的契機

陳雅瑩 臺灣宜蘭地方法院法官

壹、前言

莊子說：「人能虛己以遊世，其孰能害之？」《莊子》有個故事：某天，有個人乘船渡河，頃刻間，有艘船疾速衝撞過來，他大聲呼救，氣憤為何無人回應。此時，他發現船上空無一人，生氣毫無意義。許多時候衝突發生並非肇因於事情本身，而是人的主觀想法及情緒，認知、面對、接納自己的情緒，也能察覺、認知別人的情緒，建立良好情緒界限，掌控情緒，改變慣性思維，有助於改善人際關係¹。紛爭發生肇因於價值觀不同、溝通不良或磁場不合。從開啟調解期日、調解期日前的準備工作、正式協商、簽署調解筆錄前擬定備忘錄或草約，到簽署調解筆錄，各個階段調解主事者與雙方當事人間必須維持融洽和諧的人際關係。經營良好人際關係倚賴良好社交技巧及溝通能力。溝通不單

透過言語，還包括聲音、表情、語調、肢體動作例如搖手、點頭、微笑、眼神交流等。調解主事者將話說得得體到位，讓聽者感受到真誠善意。不預設立場、沒有成見，「多聽、多問、少說」。本文從心理學、談判學、經濟學、社會學及法律學等角度深入剖析如何成功經營調解，提出新型態調解方法論，建立互利雙贏之調解機制。

貳、如何經營成功調解

俗云：「好的開始是成功的一半。」調解由「開場白」揭開序幕。開場白的目的係營造融洽氣氛，建立互信基礎。運作調解的法官必須建立當事人對於調解委員的信心，讓當事人卸下防備。良好開場白奠定調解成功基礎，調解主事者專業自信、冷靜沉穩，建立調解成功願景。調解與訴訟不同，訴訟水面下的冰山隱藏各種不同當事人性格、

DOI : 10.53106/20779836202602164007

關鍵詞：訴訟外紛爭解決機制、評價式調解、促進式調解、競爭型談判、合作型談判、創造性問題解決談判模式、案件流程管理制度

¹ 參見曹中瑋，當下，與情緒相遇——諮商心理師的情緒理解與自我生命歷程，頁148-170，2013年。

本檔案僅供試閱，完整內容請見本刊或月旦知識庫。

利益、需求，如何為當事人解決問題，必須因人、因事、因時、因地而異。古人說：「交淺不言深。」社會生活充滿各種利益衝突，出於保護本能，人會掩藏真實想法。為解決問題必須瞭解紛爭本質及根源，鼓勵讓當事人說出肺腑之言。為了完善調解機制，讓當事人安心陳述真實想法，未來調解基本法草案設有關於調解委員之保密義務、獨立性、中立性、揭露義務、禁止報告義務、迴避義務等，以及對於違反相關規範者制定罰則²。一方面保障當事人、律師、調解委員於調解過程之真實陳述權；一方面避免因為追求調解效能而防礙司法制度追求公平正義之理想。此外，司法實務強調追求實體真實，未能重視法之安定性及判決之可預測性，建立公平客觀審查標準，讓當事人有機會精確預估未來訴訟成本、時間、敗訴風險，減少濫訴及不必要訴訟，避免無益耗損司法資源，此為美國案件流程管理制度(Caseflow Management System)核心價值之所在³。建議未來立法在審前階段敦促兩造當事人及律師儘速提出充分事證，俾供法院彙整分析並為精確評價式調解(evaluative mediation)。

一、開場白

筆者會介紹委員的姓名、學經歷、調解委員之保密義務，調解目的係「解

決問題」，以及民事訴訟法第422條之規定。同時說明調解過程不得錄音錄影，調解程序保密不公開，當事人輪流陳述，不得任意打斷對方發言，接著表示：「好的開始是成功的一半，謝謝大家在這個美麗的早晨，共同參與協商程序。放鬆心情，充分陳述。我們會協助雙方評估勝算，不會論斷孰是孰非，協助雙方找出最符合實質利益及需求的方案。調解過程應專注於議題討論。談不成，法院自會依法判決。」調解與訴訟不同，訴訟希冀公眾監督確保程序公正及資訊公開；調解必須讓當事人暢所欲言瞭解其實質利益及需求。因之各國法制對於調解均設有保密義務，依據調解基本法草案第15條之規定，調解程序不公開。但法令另有規定或當事人另有約定者，不在此限⁴。

二、調解期日前之準備工作

法院調解必須交互運用評價式調解、促進式調解(facilitative mediation)、競爭型談判(competitive negotiation)及合作型談判(cooperative negotiation)。調解期日前充分準備工作可以提升調解成效，防止悔約、再訴（請求繼續審判、債務人異議之訴、對執行程序聲明異議等）或無法執行等流弊。「調解期日前之準備工作」包括擬訂備忘錄、確認訴訟代理人之特別代理權、查詢相關法律

² 參見姜世明，調解法，元照，一版，頁156-182，2022年。

³ 美國司法制度衍生訴訟時間長、訴訟成本高、判決結果高度不確定等缺失，加上訴訟至上文化導致人民好訟。為了提升司法效能，自1970年代起，政府推動以ADR為重心的民事司法改革。高效能的案件流程管理制度(Caseflow Management System)，百分之90以上的訴訟事件在審前階段圓滿解決紛爭。

⁴ 姜世明，註2，頁367。