

# 目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 章節安排	5
第二章 文獻回顧與理論探討	6
第一節 理性選擇理論之探討	6
第二節 社會資本理論	11
第三節 理性選擇理論、社會資本理論與鄉鎮市調解委員會	15
第三章 研究設計	16
第一節 研究架構與變項	16
第二節 研究方法	18
第四章 鄉鎮市調解委員會—案例分析	28
第一節 鄉鎮市調解委員會的相關介紹	28
第二節 芎林鄉調解委員會之背景與介紹	41
第三節 芎林鄉調解委員會之組織	45
第四節 芎林鄉調解委員會之運作	56
第五節 調解委員會之功效	82
第六節 調解委員會之組織、運作與功效	87
第七節 當事人個案與調解委員會	92
第五章 結論與建議	97
第一節 研究發現	97
第二節 研究建議	102
第三節 研究限制	104
參考文獻	
中文部分	105
英文部分	108
網路部分	112
附錄	
附錄一 調解委員訪談逐字稿	113
附錄二 當事人面訪	178
附錄三 調解委員會秘書面訪	194

表目錄

表一 預計面訪名單.....20

圖目錄

圖 3-1 研究架構圖.....17  
圖 4-1 爭端解決流程圖.....40

附錄

附錄一 調解委員訪談逐字稿

A1.....113  
A2.....118  
A3.....122  
A4.....128  
A5.....133  
A6.....138  
A7.....142  
A8.....153  
A9.....162  
A10.....169  
A11.....174

附錄二 當事人面訪

A12.....178  
A13.....184  
A14.....187

附錄三 調解委員會秘書面訪

A15.....194



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

隨著時代進步，社會發展趨向於多元化，日常生活結構亦愈來愈複雜，民刑事案件與日遽增，且案件複雜程度加深(王重吉，2002：3)，但是司法資源有限，若每一案件在起訴後，皆交由法院審理，法院可能無法負荷。因此，訴訟外紛爭解決機制(Alternative Dispute Resolution, ADR)便顯得相當重要。其中調解為訴訟外紛爭解決途徑之一。調解的目的乃是就訴訟上之爭執互相讓步，經由當事人之「合意」而使調解成立，與判決程序係由法院以公權力強制的解決、兩造對立之「訴訟」本質不同(法治斌，顏厥安等，2001：292)。因此，如何建立完善的民間調解制度或帶有官方色彩的調解制度，以消弭紛爭，促進社會和諧安定，受到社會廣泛的重視。

現行調解制度包含法院調解、行政調解與鄉鎮市調解委員會調解，在三個調解制度的類型中，屬鄉鎮市調解委員會佔非常重要的地位(羅朝勝，2004：26)，目前我國民事案件發生爭執的解決方式，鄉鎮市調解委員會調解案件佔了很大的比率(王重吉，2002：9-45)。鄉鎮市調解委員會隸屬於地方行政機關之鄉鎮市公所，以其做為解決爭執的機關，其依鄉鎮市調解條例所組成。鄉鎮市調解委員會成立的「目標宗旨」是針對鄉鎮市調解條例所規定在法定範圍內所能調解的事項，包含民事案件及告訴乃論之刑事案件，進行調解；透過雙方當事人互相讓步以達成和解，進而達到解決紛爭、減少訟源<sup>1</sup>、減輕法院與法官負擔的目的，並

---

<sup>1</sup>司法院官方網站在訴訟須知中，有關鄉鎮市調解委員會調解制度之介紹即是如此說明。  
<http://www.judicial.gov.tw/assist/assist01/assist01-03.asp> 2008.06.19  
法源法律網關於鄉鎮市調解條例中的介紹亦提及

期望能夠達成調解的案件盡量於訴訟外徹底解決而不用進入司法程序之目標(劉煜基，1994：13-16；王重吉，2002：1-3)。

鄉鎮市調解委員會最主要與最重要的功能是讓聲請調解的案件經由調解委員會的調解而達成和解；因此，如何使案件盡可能的和解成功則為這個制度最受矚目的部分。為了使鄉鎮市調解案件能夠和解成功、達到其功能與目的，各界積極檢討調解所要注意的事項以及鄉鎮市調解委員會從運作到相關規定是否有漏洞等的問題：例如調解委員會是否為地方派系所把持（高永光，2000：1-36）；調解委員的學經歷、年齡是否是屬於調解制度缺失的地方；調解委員的滿意度；環境的滿意度（黃翠紋，2003：67-101）；調解委員是否具有充足的調解技巧；調解委員是否可以主導整個調解程序之進行（古嘉諄、蕭美玲，2005：37-59）等等的研究。上述種種研究中，多從調解委員本身擁有的條件；調解委員的調解技巧；方派系的介入程度；鄉鎮市調解委員會運作制度<sup>2</sup>等面向進行分析，卻很少有人從理性選擇理論的觀點來分析調解委員會的運作對於調解案件所造成的影響。鑑於此，本文擬從理性選擇理論的觀點，分析調解委員會的運作對於調解案件可能產生的影響。

理性選擇理論（Rational Choice Theory）是個體依據其理性偏好，選擇最能達成其目標的行動。在理性選擇理論下，個體會根據他的信念、偏好、可行策略等種種因素，排定出他所想要的偏好，並且從這些偏好中選擇最能達到其目標的方法，而後行動。換言之，在理性選擇理論下的個體其行為是目標導向的。理性選擇理論的基本假定是「個人理性」（individual rationality），在此所謂的理性，不含價值判斷，其所強調的是人有目標，會去追求他的目標。亦即，人的行為是目標導向的（謝復生，1997：30）。換言之，一個人在其所擁有的資訊下，會去

---

<http://db.lawbank.com.tw/FLAW/FLAWDAT01.asp?lsid=FL010107> 2008.06.19

<sup>2</sup> 主要在探討相關的制度是否健全。



選擇可以達到其目標最有效的方法，亦即他會有「理性」的行為產生（Olson，1965）。本文擬從理性選擇理論中，理性個體此一角度出發，對「鄉鎮市調解委員會運作」的議題進行研究。

社會資本主義（Social Capital Theory）乃是從在社會結構中，人與人間的社會關係的角度，探討在社會結構下社會關係所造成個人行為的影響。一般而言，擁有高度社會資本的團體或社會，其對於規範會較為遵守，個體行為會較有利於他人，且較易形成互助互惠的社會。本文欲從社會資本主義的內涵，探討在鄉鎮市調解委員會組織與運作過程中，人與人之間的網絡關係、社會規範以及信任程度，對於調解案件功效所可能產生的影響。

在本文中，根據理性選擇理論的角度，從個體理性的角色看待鄉鎮市調解委員會組織之過程，以及欲從調解委員個體的角色，看待調解案件運作之過程以及可能遇到之難題。此外，本文將配合採用社會資本理論，探討調解委員在調解案件過程中所扮演的角色功能。欲藉由本文探知社會資本是否在鄉鎮市調解委員會運作的過程中，發揮他高度的功效。本文將從信任、網絡關係與規範中，探知社會資本在過往被採用的情況，以便更瞭解鄉鎮市調解委員會在運作過程中所提供的正式與非正式制度的功能。在過往的研究中，很少有人從理性選擇理論及社會資本理論的角度，針對此一議題做深入的分析與研究。是故，本文欲從此角度分析調解委員在調解委員會組織與運作過程中的影響，並探討影響調解委員會運作功效的因素。

## 第二節 研究目的

由於近幾年，對於減輕法院案件負擔的注重愈來愈甚，對於調解委員會的組織、運作與功能更為注重，在經歷一連串的修法以後，本文欲從理論與實務層面，探究調解委員會實際運作之功效。本文的研究目的如下：

- 1.從理性選擇理論的角度，探究鄉鎮市調解委員會之組織與運作。
- 2.從社會資本理論的角色，探究鄉鎮市調解委員會之組織與運作。
- 3.本文欲從制度面與實務面做深入的研究，探討在制度規定下，實際運行的狀況，以及在此狀況下所可能產生的困難。換言之，研究從規定到執行層面之間的落差。



### 第三節 章節安排

本文分成五個章節做探討，章節編排如下：

第一章的部分是緒論，內容概略的說明研究背景與動機、研究目的，以及初略的說明本文的章節安排與概略內容。

第二章的部分是文獻回顧與理論探討，內容為介紹相關的理論：理性選擇理論與社會資本理論。期望透過既有的理論作為分析研究的基礎。

第三章的部分是研究設計，內容介紹本文的研究架構與各個變項，並且予以說明。此外筆者亦在本章說明本文的研究方法等等。本章將清楚說明研究的方法與邏輯。

第四章是本文研究分析的重點。本文將面訪調解委員，深入瞭解調解委員對於調解委員會組織與運作業務以及調解案件之看法，並進一步瞭解在調解過程中，所可能面臨實際運行上的優點與缺失。本文將採理性選擇理論及社會資本理論，分析探討調解委員會之調解委員對於調解運作功能之影響。

第五章是本文的總結。內容呈現本文的結果與建議，並針對文章的限制與不足以及需要改進之處，做相關的說明。

## 第二章 文獻回顧與理論探討

### 第一節 理性選擇理論之探討

#### 一、理性選擇理論之概觀

William H. Riker 是將理性選擇理論有系統的引進政治學界分析的第一人。他是第一個提出「實證政治理論」<sup>3</sup> (positive political theory) (Austen-Smith and Banks, 1999; 陳敦源、吳秀光, 2005: 175), 並為學界帶來了典範革命 (Kuhn, 1970) 的學者。到了二十世紀, 理性選擇理論可以說改變了政治學界的研究風貌, 他被廣泛的運用在諸如國際關係、談判、投票行為、集體行為、立法政策以及政黨競爭等領域 (盛治仁, 2003: 21)。理性選擇理論的發展可以稱得上是一種科學運動, 目的是在政治科學的領域之中, 建構一個像自然科學一般成熟的社會科學 (謝復生, 2000: 141)。

社會科學的主要目標之一, 就是能夠對事物現象做一般化解釋與預測的工作, 而要能有效的進行解釋或預測的工作, 就是要建構良好的科學法則; 這些科學的法則就是對事物的因果關係所做的說明。科學的核心是「理論」, 理論是由與其相關的科學法則 (scientific laws) 所產生 (謝復生, 2000: 143-148)。理性選擇理論的方法論, 則是 Riker (1977: 11-38) 所嚮往的政治理論 (political theory)。他是指在某些前提之下, 經過嚴謹的演繹邏輯推理出來, 是由一組「可驗證的」(verifiable) 定理所組成, 這些定理經過經驗資料檢驗去蕪存菁的過濾之後, 就逐漸累積成可以用來解釋及預測政治現象的知識, 而這些知識都是有實用性的<sup>4</sup>。

<sup>3</sup> 理性選擇理論可以說是被當成是「實證政治理論」的主要分析工具 (Austen-Smith and Banks, 1999)。

<sup>4</sup> Harsanyi (1986) 認為理性選擇理論就是拿來解釋和預測真實現象的。

學界對於理性選擇理論的定義，尚存在著一些爭議，但是對於某些假設，存有大致的共識（盛治仁，2003：25）。是故，筆者在此要特別說明的是理性選擇理論的「精髓」：「當面對許多行動途徑時，人們通常會依照他們認為最能產生總體最佳結果的方式來行動。」（Elster，1989：22）這同時亦是理性選擇最基本的假定。

## 二、理性選擇理論的基本假定（assumptions）和條件

在整個理性選擇的研究途徑中，關於理性選擇理論的基本假定，是把理性選擇當作「科學研究綱領」（scientific research programmes）的「核心」（hard core）部分，除非出現比現有的理性選擇理論包含更廣且能更完整充分的解釋實證經驗現象的新理論（Lakatos，1978），否則理性選擇理論是不可能可以真正的被否證的<sup>5</sup>（Popper，1989），理性選擇理論可以藉由不斷的修正研究，以擴充他的理論內涵而繼續存在。截至目前為止，尚沒有任何一個學者提出可以「取代」理性選擇理論的「新理論」產生（Cox，1999：164）。

理性選擇理論的其中一個基本的假定即個人理性，從這個假定出發，可以推演出理性選擇者在特定情境下的行為模式。換言之，理性選擇是從個體主義作為理性的出發，解釋社會集體的選擇，是故其在方法論上屬於個體主義（methodological individualism）；又因為透過某些條件系統來進行推論，所以具有形式理論（formal theory）的特性（Riker，1990；林繼文，2005：72-73）。

理性選擇理論所指的理性跟一般所言的理性並不相同，在此的「理性」是指

---

<sup>5</sup> Popper（1959，1989）認為沒有絕對的典範，典範必須不斷遭受質疑否定，才能逐漸的逼近真理，此觀點是「單純的否證主義」，主張的方式是透過「問題→試誤→猜測→反駁→新問題」的模式，才是知識成長的模式。他認為「否證」才是科學方法的正途，並以此作為駁斥歸納法作為科學方法的不當之處。

目標導向的行為：人通常可以將自己的一些偏好排列出順序，並且能夠在偏好順序之間進行取捨，及對於如何達成目標做出計算，縱使會有計算錯誤的時候。換言之，行為者可以將他們的偏好、信念和可行的策略，組合後作為個人採取行動的準則。是故，對於具有相同目標的一群人，當他們處於相同的狀況下，就可以預期他們會做出相同的行動，並藉此建構出可推論的結論。(Riker, 1977: 11-38; Little, 1991: 39-67; Rothschild, 1946: 50-52)。此外，這裡所指的理性，是種既定的條件，不必加以檢驗。對一般理性選擇理論者而言，沒必要直接去驗證個人的理性，重要的是「透過對個人理性所推演之假說進行驗證，來間接驗證個人理性這樣一個假定的合理性」<sup>6</sup>（謝復生，2000：146）。

行為者所做的理性選擇行為中，至少要符合下列所述的假定：第一，偏好的排序必須要符合聯結性與完全的遞移性，即行為者可以將他們的偏好依據目標、價值、經驗和策略進行排列順序。亦即，偏好選項之間是有關連的，並且偏好選項之間是有前後順序存在。即在一系列的選項中，A 是含有  $a_1, a_2, a_3, \dots, a_m$ ，如果行為者喜歡  $a_1$  勝於  $a_2$ ，而喜歡  $a_2$  勝於  $a_3$ ，那麼就可以得出行為者的偏好順序是  $a_1 > a_2 > a_3$ 。換言之，在所有的選項 A 中，行為者的偏好是互有關連即聯結性，與可以透過排序的方式，產生前後的偏好，且這些偏好是固定的，不會輕易改變，即完全遞移性。除此之外，偏好乃因個人狀況而有所不同，並因個人的選擇而做出排序。行為者的偏好是指在既有的資訊狀況下，行為者已盡其所能納入所有考量的選項<sup>7</sup>。第二，行為者可以從可能的選項中，選擇可以達到他們最大 (maximize) 滿足的選項。換言之，行為者在本身對於狀況和結果有限可得的資訊下，選擇達到他們目標最有效的方法 (Riker, 1990; Humes and Gates, 1997:

<sup>6</sup>若堅持要對人是否理性做探討，那麼即使在人的行為不理性的狀況下，這個方法仍提供了判斷此行為的標準，並且可以找到那些導致人們偏離理性的變項 (Ward, 2002)。

<sup>7</sup>在 Riker (1990) 的界定中，沒有在選項上的選擇，是不可能被行為者所選擇，因此，選擇者與理論者所要注意的，是在選項上的行為者之偏好 (即是所有可能被排列順序的偏好名單)。



5-8)。<sup>8</sup>

行為者在有限的資訊下，要選擇達到其目的最有效的方法，就必須在選擇時涉及效用極大化的過程。換言之，行為者會在可能的選項中，選擇可以讓自己得到最大預期效用<sup>9</sup>（expected utility）的途徑；但在不確定的環境下，行為者無法確切的知道他行動所導致的必然結果，因此行為者會對未來做一些機率的預測，並在這些機率預測下去計算各個選項所可能產生的預期效用，最後選擇可以極大化預期效用的選項（Elster，1986：1-27；Harsanyi，1986：82-85）。

理性選擇理論雖然是以建構科學理論為其目標，但卻只是達到此目標的必要手段，而非充分條件。理性選擇理論只是某種因果機制的大前提，要進行解釋或預測特定的現象，還得確知這個機制的起始條件，而這個機制可能是制度、競賽規則等等。理性選擇理論要能夠成為經驗理論，尚且需要和廣義的經驗研究做結合：若是理性選擇理論提出一套「若 X 則 Y」的規律，那麼經驗研究會告訴我們什麼是 X（林繼文，2005：76）。簡言之，理性選擇理論需要配合其他觀點才能進行解釋（Ward，2002：88）。

總結上述的描述，可以將理性選擇理論的基本假定和條件界定如下（林繼文，2005:76-77<sup>10</sup>）：

1. 個體有理性的偏好，這些偏好都存在著聯結性與完全遞移性。
2. 個體偏好跟個體行為之間，存在著邏輯上的關連，此關連即為行動者選擇達到他們目標最有效的方法。
3. 個體行為要能夠轉化為集體的選擇，必須透過某種機制。此機制要說明清楚

<sup>8</sup> Riker（1999）認為只要關注在這個層面即可，這即是他對於理性選擇的定義。他同時也指出，行為者在有限資訊的狀況下與擁有充分資訊的狀況下，所做出的選擇會不一樣。

<sup>9</sup> 預期效用即是「效用乘以機率」。

<sup>10</sup> 此部分是參考此篇文章，但是仍是以上述的論述作為結論的依據。

解釋才能完整。

4. 理性選擇理論乃是對個人偏好做個別的描述，並且對個人偏好進行假定才能夠進行預測。





## 第二節 社會資本理論

### 一、社會資本之概觀與定義

雖然現今在各個領域中已廣泛運用了社會資本理論此一概念，但是截至目前為止尚未有統一共識的定義存在（Nahapiet and Ghoshal, 1998: 243）。本文在此引用 Coleman 的定義。Coleman (1988: 98) 認為，社會資本的定義是根據他的功能。他認為社會資本所包含的不是只有單一的實體 (entity)，而是有非常多種不同的實體。這些實體中皆包含了兩個共同的元素：(1) 他們皆由一些社會結構面向所組成，以及 (2) 他們協助達成在社會結構中某些行動者的行為——無論是個人或合作的行為。經由社會資本協助達成的某些行為的價值，對某些行為者而言可能是好的，但對其他行為者而言可能是無用或甚至是有害的。對人們而言，社會資本可以是一種工具或是資源。他們可利用社會資本達到個人的目標利益 (Coleman, 1988: 101)。要分析社會資本就必須關注於對行動者而言，作為一種資源的社會關係 (Nahapiet and Ghoshal, 1998: 242)。在此可以從社會結構中區分出三種不同的社會關係：(1) 市場關係 (market relations) -- 交易關係、(2) 階層關係 (hierarchical relations) -- 服從權威，在物質或精神安全上的一種關係，和 (3) 社會關係 (social relations) -- 人與人間友好的關係。在社會結構中此三種不同類型的社會關係產生了社會資本 (Adler and Kwon, 2002: 18)。而在談到社會關係時，必須注意其與社會資本並不相同，兩者的差別在於社會關係並不一定能產生社會資本，所以兩者間並非相等的關係 (林南, 2007: 8)。

### 二、社會資本的三個構面

在社會資本的理論中，雖然區分了以下三個面向，但是事實上彼此是相互有關的 (Nahapiet and Ghoshal, 1998: 243-244)：

### (一) 結構構面 (structural dimension)

結構構面是指人與人之間互動的型態，其所討論的是各個層面的社會系統與整體網絡之運作（汪正洋，2006：37、陳敏麗、施春合、施國正，2003：781、王月雲，2004：42）。又可進一步區分為：(1) 網絡連結 (network ties) --在社會結構中個體間或單位 (units) 間的連結，主要是為了觀察個體間的連結是否存在。

(2) 網絡型態 (network configuration) --網絡連結的型態可用密度 (density)、通暢度 (connectivity) 及階層 (hierarchy) 來闡述其型態。(3) 移用的組織 (appropriable organization) --為了一個目的而建構存在的網絡，可轉而被其他目標所使用 (Nahapiet and Ghoshal, 1998：243-244)。網絡結構構面的功能在於能夠透過合作的關係，減少所獲取資訊的成本，此成本包含接近的管道、獲取資訊的及時性、與指出有用資訊的能力（汪正洋，2006：37）。簡言之，網絡結構主要在探討組織成員互動的狀況。

### (二) 認知構面 (cognitive dimension)

認知構面是指成員間具有共同特徵的資源。可以展現在個體對事物有相同的看法與解釋，例如：共享價值觀、共同的語言與符號。當群體之間對於事物的看法愈趨向於一致時，社會資本相對較高。認知的社會資本有助於讓人們合作以及產生集體的規範、價值、態度和信念。(王月雲，2004：43)

### (三) 關係構面 (relational dimension)

關係構面所探討的是人與人之間的關係，人們會從長期互動的過程中發展出關係。這個概念特別關注在人們之間的尊敬關係、友誼關係對其行為所產生的影響。在這個結構中關鍵的面向是：信任 (trust) 和信任程度 (trustworthiness)、規範 (norms) 和懲罰 (sanctions)、身份 (identify) 和識別 (identification) 以及義務 (obligations) 和期待 (expectations)。(Nahapiet and Ghoshal, 1998：244)

### 三、社會資本理論的內涵

#### (一) 網絡 (networks)

網絡或關係是由一群互有關係的人所構成，這些人通常具有某種類似的特徵或屬性。一個人可以同時屬於好幾個網絡。在不同的網絡中，成員對於彼此的期待、規範與義務亦會有所差異。網絡可能有密或疏之分。較密切的網絡關係是指成員之間往來互動較為頻繁密切。(朱國明，2007：176、洪啟嘉，2004：21)

此外，網絡是人與人之間聯繫的方法，資訊亦透過此種方式流通。網絡不但使得有價值的資源可以被團體內的成員採用，而且他同時存在著規範成員的力量，使得成員可以利用集體行動得到團體最佳的利益。(Cook，2005：8)

#### (二) 規範 (norms)

規範乃是指「約束或規定人們在各種情況下如何行為的共同理解、非正式規則或慣例。」(洪啟嘉，2004：21) 一般的社會規範是沒有特定的對象，如守法、工作倫理等等。規範會使得一般人的行為具有可預測性及利他性。是故，具有高度社會資本的社會，人們會願意作有利於他人之事，並且相信他人亦會如此，因此整個社會呈現高度互惠互利的狀態，便能克服集體行動的邏輯，達成合作互助的社會。(朱國明，2007：176-177、洪啟嘉，2004：21)

#### (三) 信任 (trust)

信任乃是指對於他人是否會言行一致、是否會如所預期般的行動、以及是否可以信任。信任的對象可以是個體、團體或制度 (朱國明，2007：177、洪啟嘉，2004：21)。信任在整個社會中佔非常重要的位置，若沒有信任，將會使生活相當的困難。信任讓人們有合作的可能以及秩序可以被維持。此外，信任在社會關係中是種相互的行為，一個人如果信任另一個人，那麼亦會被該人所信任 (Cook，2005：6-7)。因此，信任是社會資本累積的先置條件，信任決定了人與

人之間相處的模式（朱國明，2007：177）。

網絡、規範與信任三者是交互併存的。信任是社會資本形成的先決條件，必須先存在於網絡之中，方可產生社會資本。而規範是在信任的基礎上運行。一個具有高度社會資本的社會，其網絡中必定同時存在著信任與規範。（Cook，2005：1-5）



### 第三節 理性選擇理論、社會資本理論與鄉鎮市調解委員會

本文將從理性選擇的基本假定個體理性的角度，探討鄉鎮市調解委員會之組成方式—成員任命之來源、願意擔任調解委員之原因等。本文亦從社會資本之角度分析調解委員會組成之原因與功效。此外，本文將從社會資本的觀點，探討在調解委員會運作的過程中，調解委員所扮演的角色以及可能產生的影響。在此部分將從信任與規範中，探討其對調解案件成效的影響。一般而言，一個社會的社會資本愈高，人與人之間的信賴關係會愈強，會更有利於調解案件之進行；反之，則可能導致案件不易調解成功。本文欲從鄉鎮市調解委員會實際運作的層面，探討社會資本在其中是否發揮了一定的功效。



## 第三章 研究設計

### 第一節 研究架構與變項

#### 一、研究架構

本文的研究架構，欲從理性選擇理論與社會資本的角度，分析探討調解委員對於調解運作過程的影響。是故，本文將從理性選擇理論與社會資本理論的基本假定與內涵中，歸納整理出幾個重要的分析變項。本文中，自變項是：調解委員會之組織與調解委員會之運作；依變項是：調解委員會之功效。

#### (一) 自變項：

##### 1. 調解委員會之組織：



調解委員的產生方式以及產生來源，會影響調解委員之組成背景，如組成的成員可能在學歷、經歷上皆有所不同。此外，個人願意擔任調解委員的原因不一定相同，所欲達到的目標亦可能有差異。以上所述，會對調解委員會之功效產生一定之影響，故納入研究變項中。

##### 2. 調解委員會之運作：

調解委員會之運作包含對於規範及制度的瞭解、對於彼此信任關係的差異，以及案件的性質、案件的可裁量空間，這些原因皆會影響調解委員會調解案件之功效，故將調解委員會之運作納入自變項中做探討。

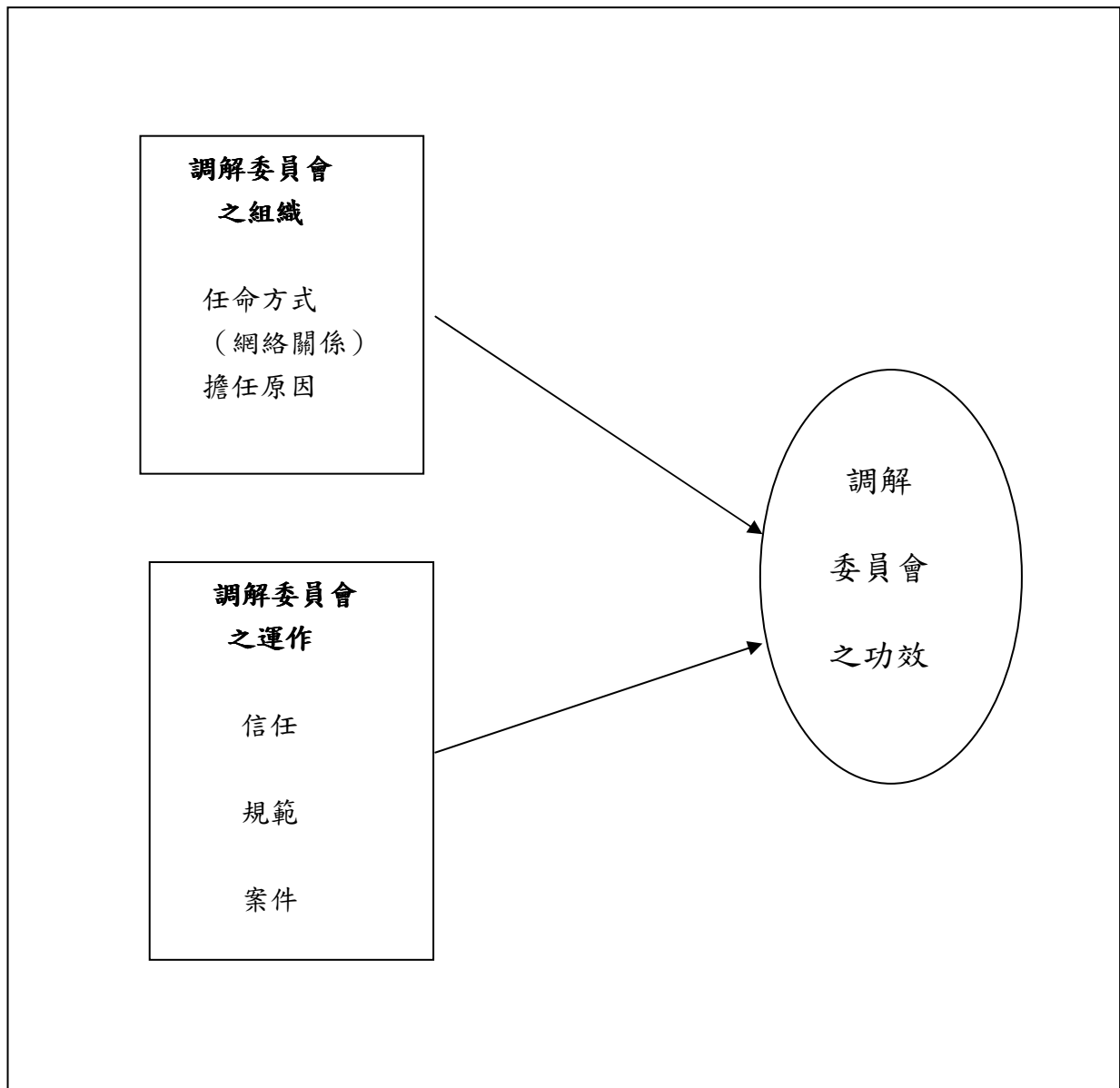
#### (二) 依變項：

##### 1. 調解委員會之功效：

調解委員會成立之目標，最主要就是能夠達到減少訟源、減輕法院負擔之目

的，本文所欲研究乃是從調解委員會之組織與運作，看出其對調解委員會功效之影響。故，將調解委員會之功效作為依變項中。

圖 3-1 研究架構圖



圖的來源：筆者自行整理

## 第二節 研究方法

本文採質化方式進行研究，使用方法為：文獻分析法與調查訪問法。

### 一、文獻分析法

本文採文獻分析法，根據所欲研究之主題，進行相關的搜尋，搜尋的內容如下：1. 鄉鎮市調解委員會的相關資料，探究其成立的原因、理由、目的。2. 對鄉鎮市調解委員會的法規及政策進行搜尋及瞭解，此是為了瞭解調解委員會運作之制度以及相關之規定。3. 理性選擇理論相關文章的檢閱，乃是為了探究理論內涵以便於瞭解及應用。4. 社會資本相關文章的檢閱，乃是為了得知社會資本的詳細內容以便於研究分析。資料的來源可經由專業書籍、相關期刊、碩博士論文、政府相關網站、法規相關網站等。相關期刊書本的搜尋，乃是為了瞭解理論內容與所欲分析之對象，透過前人已有的研究，思考可行研究的其他面向，以及思考本身所欲研究之面向。


### 二、調查訪談法 (survey interview)

本文採用質性之訪談法，其是社會科學領域中被廣泛運用收集資料的方法之一，其主要著重在受訪者的個人感受、生活與經驗之陳述，並藉由與受訪者之對話，研究者可以從中獲得、瞭解、及解釋受訪者對社會事實的認知。在質性訪談法之中，有許多不同的訪談型式，以訪談的過程來區分的話，主要可以區分為：結構式訪談 (structured interviews)、半結構式訪談 (focused or semi-structured interviews)、非結構式訪談 (unstructured interviews) 與群體訪談 (group interview)。(林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005：123-126)

本文根據研究需要，採取半結構式 (focused or semi-structured interviews) 的調查式訪談 (survey interview)。在社會科學的研究中，半結構式的訪談主要是



研究者可以利用比較寬廣的問題作為訪談的根據，引導訪談的進行。在此之前，所欲訪談之問題已經被設計出來，但是對於訪談問題的題目順序以及用字不會有太多的侷限，最主要的是這些訪談的問題要與所欲研究之主題密切相關。因此若採用此方式，對訪談問題的形式與訪談討論的方式會具有較大的彈性。採用此方式的優點是可以使訪談者得到較真實的資訊；缺點是在資訊的取得上較難進行比較的分析（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005：123-126）。由於本研究採半結構式訪談，因此所欲訪談之問題在訪談前就已確定，但是在訪談進行的過程中，將視受訪者狀況而做些微的調整，以便得到更充分完整之資訊。在訪談的過程中，亦不會限制訪談討論的方式，將採取較為開放的態度，進行面對面的訪談。本研究採取調查訪談法的目的是為了在訪談的過程中得到更充分的訊息，因此較為著重在可以取得的訊息部分。利用調查訪談法的方式，瞭解影響鄉鎮市調解委員會組織與運作的原因。



本文乃是藉由理性選擇理論與社會資本理論，作為探討分析鄉鎮市調解委員會運作之基礎。因此是以理性選擇與社會資本理論之假設與內涵為基礎，針對單一調解委員會之運作狀況進行分析。本文著重的焦點乃是從農業縣市調解委員會之組成與運作狀況來做深入探討。本文所欲研究的機構乃是新竹縣芎林鄉鄉鎮市調解委員會。並基於研究之需要，根據所欲研究之主題採取非抽樣之全面性訪談，只要在該機構中，願意接受訪談的調解委員，都將進行面對面訪談。欲藉由面對面訪談，從中瞭解調解委員實際運作之情況以及調解案件所衍生之事務。因此在受訪對象上，未進行任何的篩選過程。此外由於法律規定與實務的困難，將針對願意受訪的當事人進行面訪。

預計面訪的名單

以下是新竹縣芎林鄉調解委員會第三十四屆調解委員名單，任期是從二〇〇八年一月一日至二〇一一年十二月三十一日。

表一 預計面訪名單

職稱	姓名	家裡電話	手機	責任區	備註
主席	湯清金	(03)5932676	0921-199790	全鄉	
委員	朱乾松	(03)5932337	0932-377077	華龍村	
	賴金興	(03)5120859	0926-250926	永興村	
	彭鳳鳴	(03)5924179	0910-319417	秀湖村	
	鐘德勝	(03)5924918	0935-191988	石潭村	
	黃清鑑	(03)5926737	0937-988187	中坑村、水坑村	
	徐羅桂英	(03)5985430	0932-939112	新鳳村	
	彭正章	(03)5922077	0933-923766	芎林鄉、五龍村	
	余金蓮	(03)5921463	0930-889653	文林村	
	黃足妹	(03)5921115	0953-536253	下山村	
	黃正富	(03)5927058	0932-175269	上山村	
	秘書	劉家榕			
當事人	蕭 OO				當事人資料保密
	林 OO				當事人資料保密
	蘇 OO				當事人資料保密

資料來源：芎林鄉調解委員會

## 面訪的問卷

### 一、面訪調解委員之問卷

#### ☆調解委員個人資料背景

1. 請問您的學歷是？您是否做過鄉代、民代等相關的政治職務？
2. 請問您為什麼會願意擔任調解委員？您是如何被選取出來的？
3. 請問您在調解的過程中，認為自己扮演什麼樣的角色？
4. 請問您會在調解的過程中，判斷是非曲折，以及當事人該怎麼做嗎？
5. 您個人認為，您對相關的法律是否熟知？（您是如何知道的？）
6. 請問您會希望能夠盡可能參與調解的案件嗎？為什麼？
7. 在您得知需要調解某一案件時，您通常花多久的時間對案件進行瞭解？
8. 您在調解的過程中，是否會對案件法律的部分不熟知，而特別問司法官？
9. 您是否需要私下與當事人做進一步的瞭解以便知道更詳細的事物？
10. 您是否對於所有申請調解的案件，皆受理？
11. 請問您在面對調解的案件時，您的態度是什麼？此處所說的是對於案件的期待？（非常希望成功、不成功也沒關係、或是成功與失敗都無所謂，盡力就好）

12. 請問您會在調節進行中，把您認為比較好、普通、以及最差的狀況，都分析給當事人知道嗎？（您通常怎麼分析？）您認為當事人會採納您的建議嗎？

☆當事人的狀況：

13. 請問在調解的過程中，您能感受到當事人對於調解事件的態度嗎？若是可以，您認為通常當事人會來進行調解，他們的態度是（像是非常期望能夠調解成功、都可以或是調解不成功也無所謂只是試試看）？（刑事先行調解）

14. 請問通常狀況下，您在進行調解的時候，當事人的情緒如何（是相當的理智的說明狀況、亦或是會失控大吼大叫等等）？您認為原因是什麼？

15. 通常在什麼狀況下，您們會中止調解？

16. 請問您會在調解的過程中，把雙方分別分開，進行額外的溝通嗎？

17. 請問在通常的狀況下，您認為調解的當事人之間，彼此在調解的過程中，是否會漸漸的對另一方，產生不一樣的看法？是會更排斥、沒感覺、亦或是更具有同理心？

18. 請問您個人認為，在調解的過程中，雙方當事人都很坦承的訴說案件及個人的事實狀況嗎？請問您個人認為，是否有一方會特意隱瞞您或他方當事人事實的真相？（諸如承認自己犯錯或是沒有為錯、是否負擔得起調解所需的金錢）

☆調解之過程結果

19. 請問就您所知，調解案件在調解過程的進行中，大約要花多久？（三造皆在場所需花費的時間）

20. 請問通常須要調解幾次？

21. 您認為在您調解的案件中，成功的機率大概多少？您認為是高或低？

22. 您認為所調解的案件中，那類案件較容易調解成功？那類案件幾乎不太可能調解成功？



## 二、面訪調解委員會秘書之問卷

### ☆關於調解委員

1. 請問您在調解委員會所扮演的角色是什麼？主要工作是什麼？
2. 您個人認為，您對相關的法律是否熟知？（您是如何知道的？）您是否有法律相關的背景？請問您的學歷？
3. 您是否會協助當事人瞭解如何申請調解案件？您是否扮演居中協調或是溝通的角色？
4. 您認為是否大部分的調解委員對於調解案件的態度皆正面客觀？
5. 您認為是否大部分的調解委員在調解案件進行之前皆充分瞭解該案件？
6. 您認為在調解過程中，是否大部分的調解委員會提供其對於案件的意見？諸如利害關係等的分析。
7. 您認為在調解過程中，當事人是否充分信任調解委員？是否對於調解委員的分析會願意採納？

### ☆當事人的狀況

8. 請問在調解的過程中，您能感受到當事人對於調解事件的態度嗎？若是可以，您認為通常當事人會來進行調解，他們的態度是（像是非常期望能夠調解成功、都可以或是調解不成功也無所謂只是試試看）？

9. 請問通常狀況下，進行調解的時候，當事人的情緒如何（是相當的理智的說明狀況、亦或是會失控大吼大叫等等）？您認為原因是什麼？

10. 請問在通常的狀況下，您認為調解的當事人之間，彼此在調解的過程中，是否會漸漸的對另一方，產生不一樣的想法？（態度是否轉變）

11. 請問您個人認為，在調解的過程中，雙方當事人都會很坦承的訴說案件及個人的事實狀況嗎？請問您個人認為，是否有一方會特意隱瞞您或他方當事人事實的真相？（諸如承認自己犯錯或是沒有作錯、是否可以負擔調解所需的金錢）



#### ☆調解之過程結果

12. 請問就您所知，調解案件在調解過程的進行中，大約要花多久？（三造皆在場之時間）

13. 請問通常在調解過程中，須要調解幾次？

14. 請問調解案件成功的機率大概是多少？您認為是高或低？

15. 您認為調解案件中，那類型案件較容易調解成功？那類型案件幾乎不太可能調解成功（較難調解）？為什麼？

### 三、當事人面訪之問卷

1. 請問您對於這次調解的結果是否滿意？請問您在過程中調解了幾次？最後的結果是調解成功或失敗？為什麼？

2. 請問您當初為什麼會選擇調解？您是否認為由調解委員會調解會比上法院好？

3. 請問您為什麼會選擇此調解委員會調解？（地緣因素、個人偏好因素）

4. 請問您對於這次調解案件所抱持的態度為何？

5. 請問您在這次調解過程中，最滿意的部分是什麼？最不滿意的部分又是什麼？

6. 請問調解委員是否在調解的過程中，為您分析過利害關係或得失？您是否採信調解委員所給予您的建議？

7. 請問您認為調解委員對於案件以及法律是否熟知？

8. 請問調解委員是否有私下與您進行溝通以瞭解案件的內容實情？

9. 請問您在調解的過程中是否有與當事人發生言語衝突？請問當時的狀況以及調解委員是怎麼看待？中間是否曾經暫時中止調解？

10. 請問您是否有在調解委員的調解之下，對於案情態度有所改變？





11. 請問您個人認為，在整個調解的案件中，調解委員對於您的調解案件幫助是否足夠？是否有一定的影響

12. 請問調解此案件大約須要多久的時間？（三造皆在場所使用之時間）

13. 請問在調解進行的過程中，您們須要進行幾次的調解（協調過程）？

14. 整體而言，您個人覺得您是否信任此調解委員會？您是否會希望換個調解委員會進行調解？

15. 最後，您認為您在此案件中所做的決定是否是您個人滿意或是較為好的決定？您事後是否後悔？



## 第四章 鄉鎮市調解委員會—案例分析

### 第一節 鄉鎮市調解委員會的相關介紹

#### 一、鄉鎮市調解委員會的源起發展

鄉鎮市調解委員會是在民國成立以後，才用正式的行政命令規範調解委員會運作，在此之前，是透過民間人士依當地之方式辦理調解。民國三十年行政院公布「地方自治實施方案」，該方案中把「調解糾紛，和鄰睦族」納入其中，自此鄉鎮市調解列入地方自治要務。民國三十一年內政部公布「鄉鎮保應辦事項」，明訂「調解糾紛」；接著，在民國三十二年，由內政部與司法行政部共同頒佈「鄉鎮調解委員會組織章程」，規定各鄉鎮自治機關設置鄉鎮調解委員會，根據此法規，辦理地方民間糾紛之調解業務。民國三十八年政府遷台，施行憲政，根據憲法或中央法規標準法規定，對人民有重大影響之情事，皆應有法源之依據，鄉鎮調解委員會辦理的民、刑事調解事件，涉及司法制度與民刑事法律，影響人民甚巨，應由中央來立法規定。是故，民國四十四年政府公佈「鄉鎮調解條例」，鄉鎮市調解制度於此正式法制化（羅朝勝，2004：30-31；黃翠紋，2003：69-70）。

民國四十四年之後，鄉鎮調解條例歷經十次修法，分別是在民國四十五年、五十三年、七十一年、八十三年、八十四年、八十五年、九十一年、九十四年及最新一次的九十六年。民國四十五年及五十三年只進行了小幅度的修正。民國七十一年修法時，正式把名稱改為現用的「鄉鎮市調解條例」，並把全文從原有的二十一條增加到三十三條。此次修法使法規變得較為健全。民國八十三年及八十五年只進行了小幅度的修正。民國八十五年針對各條文做了許多的修改。民國九十一年進行了部分的修正。到了民國九十四年，又做了一次較大的翻修，把全條文擴增為三十七條，並且更為嚴格的限制了鄉鎮市調解委員的組成及產生方式，

並針對民事事件的調解與法院判決前後互有關係的相連之處，做了明確的界定劃分，以此作為調解的依據。除此之外，本次修法亦明訂將鄉鎮市調解業務的績效，編列預算予以獎勵，以達到調解之目的。最後最新的一次為民國九十六年的修法，只做了小幅度的修正。<sup>11</sup>

從法規的歷次修正中可以看出，早期雖然有鄉鎮調解的機制，但是並未受到重視；且由於早年民情純樸，生活單純，因此鄉鎮調解的機制顯得不是這麼的重要；政府雖然對如何調解有相關的規定，但是亦屬於法規不周全明確的狀態。到了民國七十一年，社會環境開始改變，政府開始重視鄉鎮市調解制度的發展，於是開始更改名稱並大幅修改法條，期許日後的調解制度可以較為健全一些，以發揮調解委員會的功效。到了近年，訴訟外紛爭解決機制在各國受到廣泛的討論與重視，我國亦為因應時代進步，生活機能變得複雜的狀況，對於調解制度、調解法規是否完善，相當的重視。從民國九十四年修改的法規條文中可看出，政府積極的想要推展鄉鎮市調解委員會的業務，希望調解委員會能盡可能的發揮他的功效。此外，政府亦希望透過法規的修正完整，可以使民眾「信任」鄉鎮市調解委員會的調解機制，進而使人民在發生爭執時，願意先到鄉鎮市調解委員會聲請調解。

## 二、鄉鎮市調解委員會制度之意義

### （一）鄉鎮市調解委員會制度之意義

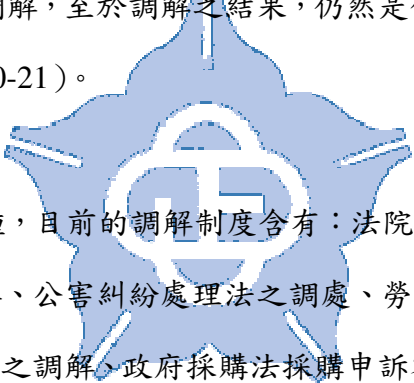
「調解」是指雙方當事人因法律關係有爭議或糾紛，為了達到和平解決紛爭，在起訴或訴訟前，由第三者從中調停、折衷、排解，使雙方當事人在自願的狀況下，經由合意或協議來達成和解，以避免法院訴訟之程序，達成解決糾紛之效果與目的（羅朝勝，2004：6）。簡言之，調解即當事人兩造經由第三者之協助，

<sup>11</sup>法源法律網中，關於鄉鎮市調解條例部分，所有的相關介紹。

<http://db.lawbank.com.tw/FLAW/FLAWDAT01.asp?lsid=FL010107> 2008.06.19

自願的解決紛爭達成和解。調解依事件之性質種類可以區分為兩種：第一種為「強制調解」，即事件於起訴之前應先經法院之調解。第二種為「任意調解」，乃是指事件為達多樣化解決紛爭之功能，人民有權選擇解決紛爭的辦法，只要當事人認為有調解之必要，就可以先行調解（王重吉，2002：13-16）。

所謂的任意調解，是指無論在實質上或程序上，皆應以「當事人之意願」為依歸，例如當事人如果不願意調解，則調解不能開始；當事人在調解進行中，如果想要中止或停止調解程序，或退出調解，諸如此類之情事，皆應尊重當事人意願。一般而言，任何的調解都是屬於任意調解。雖然在事件性質上有所謂的「強制調解」，即在事件起訴之前，應先經調解，但其實質意涵是希望雙方當事人能夠先經調解的程序進行調解，至於調解之結果，仍然是依照雙方當事人之意願而為之（黃明陽，2006：20-21）。



調解的方法有許多種，目前的調解制度含有：法院調解、鄉鎮市委員會之調解、消費者保護法之調解、公害糾紛處理法之調處、勞資爭議處理法之調解、醫療糾紛之處理、仲裁法上之調解、政府採購法採購申訴審議委員會之調解和著作權法爭議之調解（王重吉，2002：29-44）。調解的種類繁多，本文在此所關注的是鄉鎮市調解委員會之調解。鄉鎮市調解委員會之調解跟其他的調解程序不同，鄉鎮市調解委員會是依照鄉鎮市調解條例的規定而為調解，且其調解的方式是遵照上述的「任意調解」為之。值得注意的是，在鄉鎮市調解條例第十二條中，規定第一審法院可以將民事訴訟法第四百零三條所規定之「強制調解」事件、適宜調解之刑事附帶民事訴訟事件，以及其他適宜調解之民事事件，移付調解委員會調解。此部分雖帶有強制調解規定，但是鄉鎮市調解條例第二十二條第二項規定：「調解事件，對於當事人不得為任何處罰。」可以確定的是，調解成功與否，最後還是以當事人的意願為依歸，且這也是法規在確保「任意調解」的一種展現。此外，鄉鎮市調解制度的特性是對於所調解的案件具有「法效性」，即調解案件

一旦和解成立，經法院核定，則具有與法院判決相同之法律效力，由此可看出這個制度是司法整個體制之一部分。此部分將在「四、鄉鎮市調解委員會之組織、運作與法律效力」中說明。

### 三、鄉鎮市調解委員會的優點<sup>12</sup>

筆者在此欲說明的是鄉鎮市調解委員會相較於到法院進行訴訟，其所佔的優勢如下所述：

#### (一) 迅速性

因為調解程序是由雙方當事人自願性的接受調解，所以會比訴訟事件講求嚴格調查證據、言詞辯論及上訴制度不同，時間上會比較快。

#### (二) 自願性

參與調解是當事人的自主意識，在雙方協調溝通下，依當事人自由決定是否要接受調解的條件。與訴訟由第三人強制判斷大不相同。

#### (三) 秘密性

調解時，調解委員、列席協同調解人及經辦調解事物之人，對於調解之案件不可以公開，應保守秘密<sup>13</sup>，除已公開之事項外。與法院面對大部分案件採公開審判有所不同。

#### (四) 便利性：

鄉鎮市調解委員會設立於各鄉鎮市公所內，依相關之規定，可依需要而自由聲請調解，與法院依據法律規定的管轄案件所在地有所不同。

<sup>12</sup> 參照王重吉、劉煜基之著作、及鄉鎮市調解條例之規定及台中市線上聲請調解服務的官方網址：<http://mediate.e-taichung.net.tw/entrance.php> 2008.06.19

<sup>13</sup> 此規定是為了保護個人隱私。

#### (五) 費用較少

調解除勘驗費應由當事人核實開支外，不徵收任何費用或以任何名義收受報酬。相較於法院訴訟所需要的開銷（此部分含時間、交通、案件本身花費、律師等等），費用相對較少。

### 四、鄉鎮市調解委員會之組織、運作與法律效力

#### (一) 鄉鎮市調解委員會之組織

在許多的研究中，都說明鄉鎮市調解委員會有多重要<sup>14</sup>，會影響整個調解案件的程序。<sup>15</sup>在民國九十四年的鄉鎮市調解條例修正條文中，對於調解委員的資格、產生方式等等，有了更為明確的規定。民國九十六年的修正條文確定以後，該法從第二條到第六條，皆在說明鄉鎮市調解委員的產生方式、資格等等。在此依據法條規定，整理敘述如下：調解委員會由委員七人至十五人組織之（最多不超過二十五人），由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，提出加倍的人數後，將其相關資料如學歷等，分別函請管轄地方法院或其他分院及地方法院或其他分院檢察署共同審查，選出符合資格之候選人，任期四年，連選連任。並規定調解委員會中婦女名額不得少於四分之一。鄉、鎮、市公所於聘任調解委員並選定主席後十四日內，檢附第二條及第三條相關資料，分別函送縣政府、地方法院或其分院、地方法院或其分院檢察署備查，並函知當地檢查機關。

此外，調解委員之資格列有消極資格的限制，曾犯貪污罪經判刑確定者、曾犯組織犯罪防治條例經起訴者、受有期徒刑以上刑之裁判確定者<sup>16</sup>、曾受保安處分或感訓處分之裁判確定者、受破產宣告未復權者及受禁治產宣告未撤銷者，均

<sup>14</sup> 請參閱本文第一章第一節之研究背景與動機的內文。

<sup>15</sup> 此部分暫時不論高永光在研究中指出，鄉鎮市調解委員的背景與調解案件成功率之間沒有關係的論點。（請參閱本文第一章第二節研究目的的內文）

<sup>16</sup> 在此部分，過失犯罪或受緩刑宣告或易科罰金者，不在此範圍內。（鄉鎮市調解條例第四條第一項第三款）



不得任調解委員。此外，鄉、鎮、市長及民意代表亦不得兼任調解委員。

## （二）鄉鎮市調解委員會調解案件範圍

根據鄉鎮市調解條例第一條規定，鄉鎮市調解委員會調解的案件範圍是辦理調解「民事事件」與「告訴乃論之刑事事件」。以下做相關的說明：

### 1. 民事事件：

民法屬於私法的一個部分，是規定一般社會，私人之間生活的法律。形式意義的民法是指法典化之民法，內容共有五編，依序分別為總則編、債編、物權編、親屬編以及繼承編，又稱為狹義的民法。實質意義的民法則是指民法五編之外，規定私人間社會生活關係的其他民事法規，此部分涵蓋的相當廣泛，從公司法、票據法、海商法、保險法（合稱商法）到動產擔保交易法、軍人婚姻條例、法人、夫妻財產制契約登記規則等等皆包含在內。（法治斌，顏厥安等，2001：225-226；王澤鑑，2001：24<sup>17</sup>）凡是在廣義民法範圍內之法律事件，都屬於民事事件。

原則上，民事事件均可聲請調解，但是仍然有一些事件由於法律規定或事件性質的關係，不可以或不適宜聲請調解。以下將列出不可以或不適宜聲請調解的事件：第一，事件之內容違反法律規定或違反強制或禁止規定者，不得調解，如戡亂時期軍人婚姻條例中關於離婚之請求。此部分民法第七十一條有明文規定：「法律行為，違反強制或禁止之規定者，無效。」第二，民法七十二條有明文規定，事件之內容違反公共秩序或善良風俗者，不具效力，如婚姻契約。第三，當事人不得自由處分之法律關係不得調解，如親子關係。第四，依法應由法院裁判之事件，如禁治產宣告事件、假扣押及假處分事件等等，此部分不適宜調解（劉煜基，1994：22-26）。此外，其他像是特殊案件之爭議事件，如勞資爭議、環保

<sup>17</sup> 由於近幾年法條不斷的進行修正，因此此部分在法源法律網有做過進一步的確認。

糾紛、醫療糾紛、消費糾紛、耕地租佃及共有土地之分割等案件，宜至相關法令所設置之專業調解單位聲請調解，不適宜由鄉鎮市調解委員會調解。<sup>18</sup>但法律相關之規定未明文限定此類調解不可於鄉鎮市公所進行調解。

於此特別提出討論的是，在鄉鎮市調解條例第十二條中，規定第一審法院可以將民事訴訟法第四百零三條所規定之「強制調解」事件、適宜調解之刑事附帶民事訴訟事件，以及其他適宜調解之民事事件，移付調解委員會調解。換言之，法院可就上述這些案件轉由調解委員會「先行調解」。有關於民事訴訟法第四百零三條所規定之強制調解事件，整理敘述如下：除了依據法律關係之性質，當事人之狀況或其他情事，認為不能調解、沒有調解之必要或調解顯然無法達到和解之案件等等外<sup>19</sup>，以下案件皆須先行調解：「一、有關不動產所有人或地上權人或其他利用不動產之人相互間因相鄰關係發生爭執者。二、因定不動產之界線或設置界標發生爭執者。三、不動產共有人間因共有物之管理、處分或分割發生爭執者。四、建築物區分所有人或利用人相互間因建築物或其共同部分之管理發生爭執者。五、因增加或減免不動產之租金或地租發生爭執者。六、因定地上權之期間、範圍、地租發生爭執者。七、因道路交通事故或醫療糾紛發生爭執者。八、雇用人與受雇人間因僱傭契約發生爭執者。九、合夥人間或隱名合夥人與出名營業人間因合夥發生爭執者。十、配偶、直系親屬、四親等內之旁系血親、三親等內之旁系姻親、家長或家屬相互間因財產權發生爭執者。十一、其他因財產權發生爭執，其標的之金額或價額在新臺幣五十萬元以下者。」<sup>20</sup>第十一所規定之金額可以調整範圍在二十五萬到七十五萬之間。

## 2. 刑事事務與告訴乃論之刑事事務：

<sup>18</sup>資料來源是台中市線上調解申請服務之官方網站。

<http://mediate.e-taichung.net.tw/entrance.php> 2008.06.19

<sup>19</sup>此部分是根據民事訴訟法第四百零六條第一項規定所為之描述。

<sup>20</sup>此部分乃引述民事訴訟法第四百零三條第一項各款。



刑法是規定犯罪行為與其法律效果之法律規範，也就是規定了「犯罪」與「刑罰」的國內公法。同時，刑法亦規定了構成犯罪的行為種類，及犯罪行為應如何加以處罰。狹義的刑法是指刑法法典，又分為普通法與特別法：普通法適用於一般人、事、時、地的刑事法規，如現行中華民國刑法；特別法適用於特別的人、事、時、地的刑事法規，如陸海空軍刑法。廣義的刑法泛指一切以犯罪與刑罰為規範內容之刑事實體法，包含刑法法典及其他一切設有刑事處罰規定的法規（林山田，2000：37-41；法治斌，顏厥安等，2001：262-264）。凡是在廣義刑法範圍內之法律事件，都屬於刑事事件。

刑事訴訟之提起分為「公訴」跟「自訴」：「公訴」是由檢察官代表國家對犯罪之行為提起追訴的責任，以檢察官為原告；「自訴」是由被害人自己向法院提起訴訟，被害人為原告<sup>21</sup>。告訴乃論之罪，必須經由被害人提起告訴，案件才會進行審理，若未經告訴，檢察官偵查中應為不起訴處分，審判中應為不受理判決。若非告訴乃論之罪，則檢察官有主動追訴權（法治斌，顏厥安等，2001：311-315）。

在此鄉鎮市調解委員會之調解案件以「告訴乃論之刑事事件」方可為調解（鄉鎮市調解條例第一條第一項第二款），即只要被害人同意進行調解，不提起告訴，則此類刑事案件亦可以經由鄉鎮市調解委員會調解，而不用以法庭為解決紛爭之途徑。

現鄉鎮市調解委員會現把鄉鎮市調解案件大致做了分類的工作，大概的分類方法如下所述：民事事件分為債權債務之清償、房地產買賣、租賃、佔用、婚姻、

<sup>21</sup>自訴之相關規定如下：刑事訴訟法 第三一九條（適格之自訴人及審判不可分原則）：

「犯罪之被害人得提起自訴。但無行為能力或限制行為能力或死亡者，得由其法定代理人、直系血親或配偶為之。

前項自訴之提起，應委任律師行之。

犯罪事實之一部提起自訴者，他部雖不得自訴亦以得提起自訴論。但不得提起自訴部分係較重之罪，或其第一審屬於高等法院管轄，或第三百二十一條之情形者，不在此限。」

資料來源：法源法律網 <http://db.lawbank.com.tw/FLAW/FLAWDAT0201.asp> 2009. 01. 10

收養、繼承、公害賠償、商事買賣、其他有關民事事件;刑事事件則分為妨害風化、婚姻家庭、妨害自由名譽、信用及祕密、傷害、毀棄、親屬間財產犯罪、交通事故及其他告訴乃論之刑事案件。<sup>22</sup>

### (三) 鄉鎮市調解委員會之調解管轄與調解程序

#### 1. 調解管轄

「管轄權係國家統治權的具體化，係行政主體任務之範圍，是職權的來源，亦為責任的根源」(李惠宗，2000：215)。於本文中，管轄是指各鄉鎮市調解委員會如何分配調解的事件，調解委員會僅可在規定範圍內，行使其調解之職權。依此規定，鄉鎮市委員會對某事件有調解權時，即稱該委員會具有管轄權(羅朝勝，2004：125)。依據鄉鎮市調解條例第十三條規定，調解管轄可分成三種：

#### (1) 土地管轄

「土地管轄係就某種事務以地域為範圍，所定之管轄」(李惠宗，2000：217)。鄉鎮市調解委員會所定管轄範圍是依據鄉鎮市行政區域為範圍，即在某個鄉鎮市行政區內聲請調解之案件，就歸屬於該鄉鎮市調解委員會管轄。從鄉鎮市調解條例第十三條第一項第一款和第二款可看出，在此法院移付之調解案件原則上亦同<sup>23</sup>：

A. 兩造均在同一鄉、鎮、市居住者，由該鄉、鎮、市調解委員會調解。

B. 兩造不在同一鄉、鎮、市居住者：

(a) 民事事件由他造住、居所、營業所、事務所所在地。

(b) 刑事事件由他造住、居所所在地或犯罪地之鄉、鎮、市調解委員會調解。

<sup>22</sup> 資料來源是台中市線上調解申請服務之官方網站。

<http://mediate.e-taichung.net.tw/entrance.php> 2008.06.19

<sup>23</sup> 鄉鎮市調解條例第十四條有相關規定。

## (2) 合意管轄

合意管轄是指兩造當事人以雙方皆同意的方式，訂定調解委員會之管轄；亦即，只要雙方同意，且欲聲請調解之鄉鎮市調解委員會接受此案件，便可以到該鄉鎮市調解委員會調解，不受土地管轄之限制。此從鄉鎮市調解條例第十三條第一項第三款可看出。<sup>24</sup>此外，法院移付之調解案件，若是符合上述，亦可採合意管轄。<sup>25</sup>

## (3) 移轉管轄

此部分在鄉鎮市調解條例中，並沒有明文予以規定。但是在行政程序法當中，有類似的規定。因此判斷應適用行政程序法第十七條所為之規定：行政機關對事件管轄權之有無，應依職權調查；若行政機關認為其沒有管轄權，應即送有管轄權之機關，並通知當事人。人民在法定期間內提出申請，依前項規定移送有管轄權之機關，便視同已在法定期間內向有管轄權之機關提出申請（李惠宗，2000：224）。若無法有效適用上述法條，亦可以根據鄉鎮市調解條例第一項第三款之意思推定，即人民若向無管轄權之鄉鎮市調解委員會聲請調解案件，無管轄權之鄉鎮市調解委員會若無法移送或不願意接受，亦應表明其無法受理，請人民到有管轄權之機關受理。<sup>26</sup>

## 2. 調解程序

調解程序是指聲請調解案件所需要的一些流程規定，調解程序的流程如下：當事人要先提出聲請調解，鄉鎮市調解委員會必須針對所要調解之案件審查，決定是否受理此案，調解委員受理以後會書面通知當事人，當事人並於指定日期到場進行調解，調解成立與否及是否可能調解成功將決定是否要繼續進行調解。若

<sup>24</sup> 鄉鎮市調解條例第十三條第一項第三款：「經兩造同意，並經接受聲請之鄉、鎮、市調解委員會同意者，得由該鄉、鎮、市調解委員會調解，不受前二款之限制。」

<sup>25</sup> 鄉鎮市調解條例第十四條有相關規定。

<sup>26</sup> 鄉鎮市調解委員會的職務乃是鄉鎮市公所「為民服務」的項目之一，近年來不斷的在政策上推展宣導鄉鎮市調解委員會的功能與特性等等，就是為了使願意調解的案件順利的進行調解。

調解成立，調解委員會會將調解成立製成書面；或是調解不成立時，民事事件當事人可向調解委員會聲請不成立證明；刑事事件則是將調解事件移請檢察官偵查，並且在聲請調解時，就認定已經提起告訴。調解若是成立，調解委員會必須呈報鄉、鎮、市公所，並轉呈法院，法院核定後，此案便告確定。簡言之，流程如下：提出聲請→受理→書面通知雙方當事人→調解→繼續調解→移送偵查→不成立證明書→轉報→審核→調解案件一經法院核定成立，調解案件始視為調解成立。<sup>27</sup>詳細流程說明如下：

當事人聲請情況如下：

(1) 聲請調解需由爭執之當事人向該調解管轄的調解委員會提出聲請。

(2) 聲請的方式分為兩種：<sup>28</sup>

A. 書面聲請：當事人向該管轄調解委員會提出聲請，並表明調解事由及爭議情形，同時以書面寫明其他規定事項，並應按照他造人數提出繕本。

B. 言詞聲請：當事人向該管轄調解委員會以口頭陳述要調解的事由及爭議情形，由調解委員會事務人員依規定制作筆錄。

調解委員會於接受當事人聲請或法院移付之調解案件後，應盡快決定調解日期，並通知當事人或代理人調解日期以進行調解。與此同時調解委員會會將聲請書狀或言詞聲請筆錄繕本送達他造；法院移付之調解案件則會將訴訟進行之書狀影本移送調解委員會。此外，就調解事件有利害關係之第三人亦得經許可後，參加調解。當事人無正當理由於調解日不到場，視為調解不成立，但調解委員會

<sup>27</sup>整理自鄉鎮市調解條例之法規及資料來源是台中市線上調解申請服務之官方網站。  
<http://mediate.e-taichung.net.tw/entrance.php> 2008.06.19

<sup>28</sup>參考鄉鎮市調解條例第十條和司法院官方網站  
<http://www.judicial.gov.tw/assist/assist01/assist01-03.asp> 2008.06.19

認為有和解之可能者，則可另外訂定調解之日期。<sup>29</sup>

調解成立時，調解委員會應作成調解書，記載相關之事項，如當事人姓名、年齡居所、調解事由、成立內容和場所日期等等，交由當事人及出席調解委員簽名、蓋章或按指印，並於三日內報知鄉、鎮、市公所。民事事件，調解不成立時，當事人可以向調解委員會聲請調解不成立之證明書；法院移付之調解不成立時，調解委員會應陳報移送之法院，並檢還該事件之全部卷證；告訴乃論刑事事件不成立時，調解委員會應將調解事件提出之聲請移請該管轄檢察官偵查，並視為於聲請調解時已經告訴。<sup>30</sup>

#### （四）鄉鎮市調解委員會調解案件之法律效力

調解成立經法院核定後，當事人就不得就該事件再行起訴、告訴或自訴。經法院核定之民事調解事件，與民事確定判決有同一效力；經法院核定之刑事調解事件，以給付一定數量的金錢或其他代替物或有價證券為標的者，該調解書可以作為執行名義。此外，已繫屬在法院的民事事件，在判決確定前調解就已經成立並且經由法院核定完成後，視為在調解成立時就撤回起訴。至於刑事事件在偵查中或在第一審法院辯論終結前，調解就已經成立並且經法院核定完成，且當事人同意撤回訴訟時，視為在調解成立時撤回告訴或自訴。<sup>31</sup>

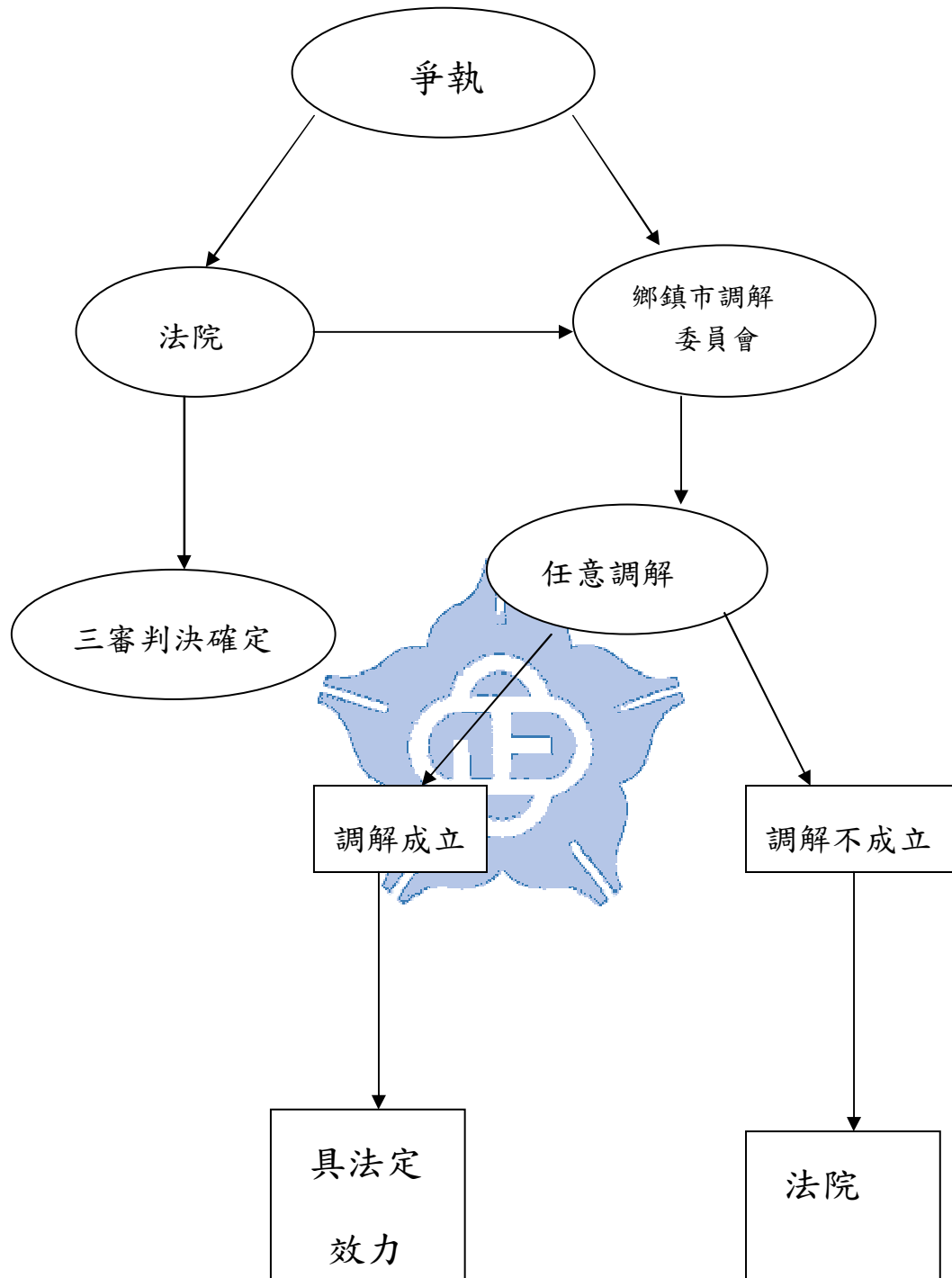
<sup>29</sup> 整理自鄉鎮市調解條例之法規。

<sup>30</sup> 整理自鄉鎮市調解條例之法規。

<sup>31</sup> 整理自鄉鎮市調解條例之法規和司法院官方網站

<http://www.judicial.gov.tw/assist/assist01/assist01-03.asp> 2008.06.19

圖 4-1 爭端解決流程圖



資料來源：筆者自行整理



## 第二節 芎林鄉調解委員會之背景與介紹

### 一、背景

在地理位置上，芎林鄉調解委員會處於人口數較多以及地區逐漸發展的竹北<sup>32</sup>與竹東間，但其並不是發展繁榮的鄉鎮，而是一個以農業包含稻米、農作物以及水果為主的鄉鎮，其調解委員會之組成以及運作方式，可謂農業發展地區調解委員會組織及運作之寫照。由於芎林鄉在經濟上不算繁榮地區，在人口數上不及竹東與竹北這麼多，再加上所處的位置，其調解委員之組成與運作方式，並不像都市繁榮地區，所可使用的周邊資源，亦沒有那麼多；得到相關訊息的方式，亦沒有那麼發達。

### 二、調解程序之實務：

根據鄉鎮市調解條例之相關規定，當事人若欲聲請調解案件，必須向鄉公所設立之調解委員會提出聲請，調解委員會受理後，將會書面通知雙方當事人以便進行調解。在調解後，視狀況而決定是否要繼續進行調解。狀況有兩種：一、若是調解成立，則會製作調解成立之書面，由雙方當事人以及調解委員會簽名，並呈報鄉公所，由鄉公所轉呈法院，經法院核定後，此調解書便具有法律效力。二、若是調解不成立，民事案件之當事人可向調解委員會聲請調解不成立之證明；刑事案件則須要移送檢察官偵察。以下根據芎林鄉調解委員會之秘書訪談整理而成：

此調解程序之進行，在鄉鎮市公所是由調解委員會之秘書負責處理相關之事宜：其會受理調解書、安排調解委員、並且安排調解之日期等等。秘書之工作乃是在使調解委員會之運作能夠順暢，並處理

<sup>32</sup> 竹北與竹東的逐漸繁華與高鐵以及快速道路有關。由於交通的便利，使的兩地的人口數以及地區之發展，皆較芎林鄉為佳。

調解之相關事物，但其不負責調解當事人之糾紛以及與當事人溝通，其並非居中協調者的角色（訪談紀錄 A15）。此外，秘書安排調解委員調解案件的方式，是採取十一位調解委員輪流調解案件的（訪談紀錄：A11）。

聲請調解案件是不需要花任何的費用<sup>33</sup>，只須向調解委員會之秘書提出調解之聲請，在可以受理的案件範圍內，便可進行調解。此外，由於芎林鄉調解委員會並未製作任何有關調解之宣導手冊或是相關介紹的小冊子，因此，民眾若欲得知關於芎林鄉調解委員會調解之相關資訊，可透過詢問秘書之方式得知。秘書會協助當事人完成聲請調解之程序，並就其所能夠告知當事人之事物，告知當事人並給協助。

此外，根據訪談資料顯示，有關調解案件的實際調解進行狀況整理如下：

一般狀況下，一個調解案件調解委員會秘書會安排三個調解委員進行調解，其中一個會是主席，負責主導整個調解程序的進行。例外狀況則是，可能在預定調解案件的當日，調解委員臨時沒辦法到場調解，因此就不會有三個人為案件進行調解。而通常在一個調解案件中，至少會有一個經驗比較豐富、擔任好幾任調解委員的人擔任主席，在遇到一些狀況的時候，主席會針對狀況而有所決定或作為。這樣的安排在促使調解進行的順利（訪談紀錄：A1、A2、A6、A8、A15）。

由以上可知，一個案件通常是三個調解委員進行調解，其中一個調解委員會擔任此調解案件的主席，負責主導整個調解的過程，促使調解能夠順利進行，並期望能夠讓此案件達成和解。

---

<sup>33</sup> 〈請多利用調解程序〉，台灣新竹地方法院檢察署 編印



### 三、相關法律之資源

由於芎林鄉調解委員會沒有相關的人士可就法律的部分給予諮詢，因此若須要關於法律方面的服務，秘書會介紹當事人到以下三個地區，此三地有法律扶助服務處可回答民眾之相關問題：

1. 竹北：新竹縣政府<sup>34</sup>。
2. 竹東：竹東鎮公所<sup>35</sup>。
3. 湖口：湖口鄉公所<sup>36</sup>。

此外，亦可利用地方法院免費諮詢服務處，將會有專業人士為須要的民眾解答法律上的疑惑。在芎林鄉調解委員會調解的民眾若是須要任何法律上的幫助，可透過上述管道完成。芎林鄉所在地沒有任何的法律扶助服務處。根據訪談的資料顯示<sup>37</sup>：

十一位調解委員當中，沒有任何一位是擁有法律相關背景之人。其中較為有經驗已經擔任不只一任調解委員之調解委員，認為可能由於經驗的累積、上過相關的講習等等的緣故，讓他們有足夠的能力處理相關的案件（訪談紀錄：A3、A5、A8、A9、A11）。而另外一些較為沒有經驗的委員，則是認為他們雖然不是非常熟悉相關的法律，但是他們很努力的從經驗、案件事物以及相關的資訊、書本中摸索與學習（訪談紀錄：A1、A2、A4、A6、A7、A10）。其中，除了彭正章委員（訪談紀錄：A5）表示，若是遇到不熟的法律的案子，

<sup>34</sup> 新竹縣政府位於竹北，交通相當便利。

<sup>35</sup> 每星期有律師到此固定的為須要的民眾服務。

<sup>36</sup> 湖口工業區位於湖口。

<sup>37</sup> 由訪談之資料整理而成。

就不會接受調解，而應該到法院解決問題。其餘的十位委員皆表示，若是遇到案件不熟悉法律的部分，若是須要，仍然會向專業人士如保險相關人員、法律專業人員進行詢問以獲得解答。此外，秘書並未擁有法律相關之背景，其表示其對於法律並不熟知<sup>38</sup>（訪談紀錄：A15）。

由上可知，部分調解委員（五位）對於法律並不熟知，而另一部份之調解委員（六位）雖然大略懂一些法律相關之知識，但是並不是非常的瞭解。而在這些調解委員遇到不熟悉的法律案件須要處理時，幾乎全部（十位）皆須要詢問有關的專家，以獲得問題的解答。因此，到芎林鄉調解委員會調解之當事人，若是有關於法律上的問題須要諮詢，較佳的途徑是尋求上述的管道，較能獲得專業的協助，以獲得法律問題的解答以及得到相關的法律資源。



---

<sup>38</sup> 秘書表示其不具備有相關法律背景部分，似乎違背了鄉鎮市調解條例第三十三條之規定：「鄉、鎮、市調解委員會置秘書一人，由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任；業務繁重之鄉、鎮、市得置幹事若干人，由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內適當人員擔任；其設置基準由內政部定之。」 資料來源：法律法源網 <http://db.lawbank.com.tw/FLAW/FLAWDAT0202.asp> 2009. 01.10

### 第三節 芎林鄉調解委員會之組織

#### 一、任命方式

從民國九十四年開始到民國九十六年，兩次修法皆針對鄉鎮市調解條例條文中，關於調解委員產生之方式、資格等等，修改相關規定，以便有更為「明確」的指引，以產生相當適合的人選，由此可見調解委員組成之重要性。依據鄉鎮市調解條例之相關規定，由七到十五人組成調解委員會，其中四分之一必須為女性。此外，調解委員之產生是經過鄉、鎮、市長遴選該區域內具有法律或是具有相關專業知識、能夠獲得地方信任之人，成為調解委員之候選人。由鄉、鎮、市長提出兩倍之調解委員候選人，附帶相關資料如經歷、學歷等事物，函請管轄地方法院或其他地方法院等單位共同審查，選出符合資格之候選人，一任四年，連選得連任。



芎林鄉調解委員之任命方式，符合鄉鎮市調解條例所規定之事項。根據訪談之資料，將有關調解委員產生之方式整理陳述如下：

許多調解委員表示，調解委員通常是經過許多人推薦而擔任的。推薦的人選有鄉代表、鄉長或是其他地方人士，經過他們推薦出適當的人選，並且與當事人溝通，詢問其各人意見及是否願意擔任調解委員，經被推薦人允諾後，才確定成為芎林鄉鄉長所推薦調解委員之候選人。芎林鄉調解委員會之調解委員候選人，鄉長總共推薦了二十二名，並附上調解委員候選人之相關資料，經由地方法院等相關單位審核並決定了十一名成為芎林鄉調解委員會之調解委員，其中有四位是女性。有些現已擔任之調解委員特別指出，此種產生調解委員之方式，與以往挑選及擔任的方式相當的不同—現今之挑選

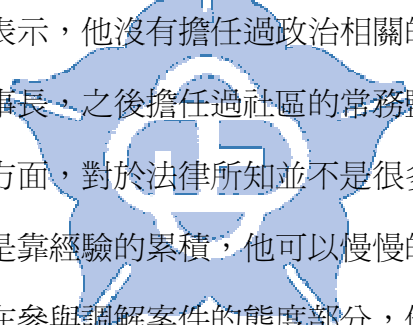
及擔任方式已不像從前由特定人士如鄉代表、鄉長推薦便可以擔任調解委員，而是必須經由法院的審查選出適當的人選。此外，亦有調解委員表示，是以他們的相關資料為依據，進行審查與挑選，不須經由面試即可獲選擔任為調解委員。(訪談紀錄：A1~A11)。此外，湯清金委員表示，芎林鄉調解委員會的主席產生的方式，是經過法院核准以後所擔任之調解委員共十一位，互相推舉投票選出，選票最高者當選，而他是全票當選芎林鄉調解委員會的主席(訪談紀錄：A3)。

由以上可知，大部分之調解委員候選人產生之方式，是經由地方人士如鄉長、鄉代表之推薦。芎林鄉長整理了大家推薦出來的人選以後，推薦了兩倍共二十二人並附上候選人之相關資料，請地方法院審查並挑選出適任之人選，最後審查結果挑選出了十一位人士擔任調解委員。調解委員會的主席則是經由互相推舉，選票最高者當選而成。

由於調解委員會所調解之案件與地方法院息息相關，因此，如何選出適合擔任調解委員的人選，對地方法院而言是相當重要的。而在此之前，很重要的便是鄉、鎮、市長如何挑選出兩倍適當的調解委員之候選人。從理性選擇理論的觀點而言，個體會根據其個人的偏好、信念、價值觀等種種因素，而排定其偏好之順序，選擇最能夠達成其目標之偏好選項。從理性選擇的觀點看此案件，鄉、鎮、市長以及地方法院等單位，所欲挑選的調解委員應該是能夠達到調解委員會成立之目標—盡可能把案件調解成功，減少法院之負擔為主。因此，為了達成這樣的目標，無論是地方法院或是鄉、鎮、市長所欲挑選出的候選人或是人選，皆會在既有的資源、資料像是調解委員的學歷、經歷等方面著手瞭解，以便可以從偏好中選出能夠達成此目標之有相關背景資歷之人選。根據社會資本理論的觀點，在社會的結構面下，人與人之間的互動、建立的關係，會影響社會層面的運作方式。

而從調解委員的背景經歷等資料，可以推測判斷出這個人在社會網路的關係中，扮演的角色以及呈現出的個人特質。這些資料將會成為鄉、鎮、市長以及地方法院等單位挑選調解委員候選人或調解委員很重要的指標。

一個人的背景諸如學歷、經歷、專長等，會影響此人是否適合擔任調解委員。由於從鄉、鎮、市長遴選候選人到地方法院等單位審查與挑選候選人時，相關資料皆會影響與決定一個人是否適合擔任調解委員，因此，本文透過訪談的方式，試圖瞭解芎林鄉調解委員之相關資料如學歷、經歷、專長等，以及擔任調解委員之後對調解案件之態度與想法作研究與分析，將十一個調解委員的相關資料整理陳述如下：



朱乾松（男）委員表示，他沒有擔任過政治相關的職務，但是他擔任過一屆的社區理事長，之後擔任過社區的常務監事。他的學歷到國中。在法律知識方面，對於法律所知並不是很多，但是他認為調解委員會調解案件是靠經驗的累積，他可以慢慢的從調解的案件中學習、累積經驗。在參與調解案件的態度部分，他會希望能夠盡可能的參與調解案件，原因在於若是他調解的案件成功，他會擁有喜悅感。而當他面對調解不成功的案件時，會勸導當事人盡可能的在第一次或第二次調解的時候，把所要調解的案件調解成功，因為他認為到法院真的相當麻煩，諸如時間的耗損等。他特別強調，若是調解成功，會有種喜悅感（訪談紀錄：A1）。

余金蓮（女）委員表示，她沒有擔任過鄉代、民代等政治相關的職務。她的專業是土地代書方面的事物。關於調解案件的部分，到這一任為止，她已經擔任了三任的調解委員，累積了一定的經驗。她的學歷是高商畢業。對於法律的部分，不熟悉的部分仍然會請教專

業人士，但是她特別指出，她最主要的專長是土地代書方面的事物。在參與調解案件的態度方面，她認為只要調解委員會的秘書安排她到場調解案件，她都會願意參與調解（訪談紀錄：A2）。

湯清金（男）委員表示，關於他的經歷部分，他沒有擔任過相關的政治職務，他以前擔任過芎林鄉的民政課長、農業課長。他的學歷是早期的高農畢業。在法律知識方面，由於經過多年的磨練，他認為自己對於法律的熟悉度尚可。但若是遇到法律相關的問題，他仍然會請教專業人士，但是他表示此種狀況比較少。此外，他認為作為一位主席，他很注重分層負責，以各個委員的專業配合適合他們調解的案件，進行調解，透過這樣的方式，調解成功的機率比較高。若是調解委員對於其所要調解的案件熟悉度不夠，就會比較麻煩，調解案件時會遇到比較多的困難（訪談紀錄：A4）。

徐羅桂英（女）委員表示，她沒有從事過政治相關的職務。目前在鄉公所任職。她的學歷是初中<sup>39</sup>。在法律知識方面，對於法律的瞭解沒有很詳細，但是透過講習等方式，自己有在慢慢的學習。若是遇到不懂的法律問題，她會請教願意幫助調解委員的律師。在參與調解案件的態度方面，她希望調解案件能夠愈少愈好，因為這種狀況比較和平，她不希望有很多須要調解的案件，那代表有很多的紛爭，因此，她並不希望能夠多參與一些調解的案件（訪談紀錄：A5）。

彭正章（男）委員表示，他已經擔任了好幾任的調解委員，他一開始並不想要擔任這一任的調解委員，但是在鄉長的溝通下，繼續擔任了調解委員。他的學歷是初中。在法律知識方面，他認為他對於

---

<sup>39</sup> 早期的國中稱為初中。



法律的熟悉度尚可，因為他都有參與講習，且他認為，他所不熟悉的法律案件，不會到調解委員會調解，而是當事人應該透過法院的途徑解決。在參與調解案件的態度方面，他認為這件事情調解委員不要自己介入，因為自己爭取參與調解案件，一定會出問題。他認為如果是別人關說，要自己在某個案件擔任調解委員，是不可能調解成功的，原因在於若是一個人已經存在先入為主的想法了，就不可能作為一個公正人了（訪談紀錄：A5）。

彭鳳鳴（女）委員表示，她的專業是土地代書，從事這份工作很久了，對於土地方面的事物會比較有經驗跟熟悉。在法律知識的方面，不是全部皆很熟悉，但是她認為調解案件是須要經驗的，她正在慢慢的學習之中。若遇到不會的法律問題，仍然會請教專業人士。她的學歷是高中畢業。在參與調解案件的態度方面，她認為只要調解委員會的秘書安排須要調解的案件通知她到場，她便會到場調解，並且從中學習，獲得調解案件的經驗。她一再強調，經驗相當重要。她此次是第一次擔任調解委員，認為自己在調解案件方面沒有足夠的經驗（訪談紀錄：A6）。

黃正富（男）委員表示，他的學歷是以前的師專畢業。這一次他是第一次擔任調解委員。背景方面，他在民國六十七年加入救國團，畢業後在小學教書，後來在教育局工作，現已退休。目前是整個調解委員會中唯一具有教育背景的調解委員。在參與調解案件的態度方面，他希望一年不要有一件調解案件，因為有須要調解表示爭議多，所以最好是不要有須要調解的案件。在法律知識方面，他表示，在調解案件之前，會接到調解案件的通知書，於是，他會針對這個案件作準備。若是在案件準備過程中，遇到不懂法律方面的問題，

他會打電話到新竹縣政府法律諮詢處，那裡有律師在為民眾服務，若是沒有律師在那邊服務，他會找縣政府中具有法律背景的專業人士幫忙（訪談紀錄：A7）。

黃足妹（女）委員表示，在背景方面，她沒有參與過任何政治方面的事物，她曾經擔任新竹縣愛心服務協會幹事、理事將近二十年的時間；在民國七十年左右參加義消，後來退居顧問，直到民國九十年才退出；在民國八十三年時候，擔任新竹縣武術的總幹事；後來又擔任新竹縣芎林分會婦女聯盟的總幹事；此外，她十幾年來一直擔任他們宗親會的常務理事，共四屆。她所參與的活動皆是屬於社團方面的活動。她的學歷是初中畢業。在法律知識方面，對相關的法律不是十分熟悉，但是她覺得所接觸的案件，若是真的有比較嚴重的法律問題，那麼應該透過法律的途徑，而非到調解委員會調解。因此，她認為會到調解委員會調解的案件，是可以從情、理、法的角度看待事物。若是在調解案件中遇到一些法律的問題，仍然會請教專家，因為有些法律相關的規定是可以判斷一件事情對錯的比例，因此必須要知道。在參加調解案件的態度方面，由於她的住所離調解委員會所在地相當近，她認為只要調解案件有安排到她進行調解，她都很樂意參與。若是其他調解委員臨時有事無法到場調解案件，亦可以隨時找她替補（訪談紀錄：A8）。

黃清鑑（男）委員表示，在背景方面，他擔任過兩任的調解委員。他的學歷到高中肄業。在法律知識方面，他表示他們常常參與講習，自己亦有研究諸如看六法全書，且類似的東西都會看。若是遇到不懂的問題仍會請教專業人士，諸如請教車子保險的業務關於理賠的事情或是一些律師詢問法律問題，亦可透過電話向法院所設之免費



法律諮詢服務處詢問相關的案件問題（訪談紀錄：A9）。

賴金興（男）委員表示，在背景方面，他曾經擔任過三任的石潭村村長，總共十二年，這次是第一次擔任調解委員，尙未滿一年，而其中因為受傷所以請假三個月沒有出席。因此對於調解的事物並不十分熟悉。他的學歷到國小。在法律知識方面，他認為他大概知道一些，但不是很熟。若是不知道法律的問題，會向專業人員請教。在參與調解案件的態度方面，他表示過往他並沒有意願參與調解案件，但是由於鄉長呈報到法院甄選，在種種狀況下他被選上擔任調解委員，所以他就擔任了調解委員。他表示，他擔任這一任的調解委員以後，不想繼續擔任下一任的調解委員，因為他已經七十三歲了，年紀很大，記憶力、精神狀況等都衰退了。因此他強調，他已經向鄉長表示，年紀大了最好不要擔任調解委員。此外他面對調解案件的態度是，若是能夠調解成功，他會感到心安理得，會有成就感；若是調解不成功，便會難過（訪談紀錄：A10）。

鍾德勝（男）委員表示，在背景方面，他曾經經歷兩次的村里長選舉，因此對於地方事務很熟悉。在調解委員的經歷方面，他已經連續擔任三任的調解委員了。他的學歷是高職畢業。在法律知識方面，由於已經擔任三任調解委員，因此經驗豐富，遇到有關專業的問題會請教專業人士以獲得解答（訪談紀錄：A11）。

秘書表示，這次調解委員是由法官跟地檢署挑選出來的，調解委員雖然沒有面試，但是他們的背景，法官跟地檢署大概知道一些，因此，她認為這次的擔任調解委員的人選對於調解案件的態度應該是比較正面樂觀的（訪談紀錄：A15）。

由以上十一位調解委員的資料顯示，芎林鄉鄉長推薦調解委員候選人附上相關資料呈報給地方法院，法院經過審核而決定出的人選，這些人選都有一些共同的特點，顯然擁有某些特點的人會在理性選擇的偏好考量下，排在比較優先的位置。而社會資本理論說明了網路關係的重要，從此人的社交網路、參與的活動或擁有的專業，可以推測出此人對於地方事務是否瞭解以及在人群及團體中是否活躍，這背後所代表的是此人是否在某個地區擁有足夠的份量或是擁有某些與人相處的特質，可以獲得別人的信任。從上述資料中顯示，在這次法院選出的調解委員人選中，在專業背景方面，有兩位具備土地代書方面的專業，一位具備教育背景的人士。在社團活動參與或是社交網路方面，許多委員都有出色的表現，有些參與的社團活動相當多，在人群中相當的活躍；有些則是已經擔任過好幾任的調解委員，對於調解的事物與案件相當的熟悉；有些則是由於原先職務之關係，對於調解事物相當的瞭解。從這次擔任調解委員的人選中，可知調解委員所擁有的背景、經歷、專業相當的重要。

在學歷方面，普遍調解委員的學歷皆不高。但是相對的，他們皆有一定的年齡，諸如有些人已經退休、有些人已經從事多年的職務，在年齡上皆比較大。此外學歷方面須要考量到，由於早年的教育結構與現今有所差異，因此必須回歸到當時的環境來看待學歷這件事。在調解案件態度方面，大部分調解委員對於能夠參與調解案件皆是抱持正面或是樂觀的態度看待，諸如調解案件成功會有喜悅感，或是只要調解委員會秘書有安排其參與調解案件，會很樂意接受調解案件。而其中有幾位調解委員表示，一開始並不想要擔任調解委員，但後來在鄉長的勸說之下擔任調解委員。在年齡方面，有一位調解委員表示，由於年齡大了，在精神、體力等各方面皆衰退，希望能夠不要繼續擔任調解委員。

## 二、擔任原因

一個人是否願意擔任調解委員，以及願意擔任調解的原因，會影響其對於調解案件態度的看法以及處理事情的方式。從理性選擇的觀點看待，一個人願意擔任調解委員，代表在其所能夠選擇的偏好順序中，擔任調解委員是個較佳的選擇。從社會資本理論的觀點，一個人願意擔任調解委員和人與人之間互動建立起來的社會網路有關，由於彼此之間的互相信任或是友好關係，因而使此部分的考量亦納入選項的考量之中。是故，本文針對十一位人士願意擔任調解委員的原因作研究，將資料整理陳述如下：

朱乾松委員表示，會想要擔任調解委員在於，在左鄰右舍遇到一些紛爭時，想到法院解決，是相當麻煩的事。有了調解委員會以後，當親戚朋友或是村民遇到事情有問題時，可以藉由調解委員調解，以幫助他們把問題解決。這次剛好有人推薦他擔任調解委員，他也就很樂意的擔任（訪談紀錄：A1）。

余金蓮委員表示，她會擔任調解委員的原因在於每一個鄉鎮都必須要有專業的人士，所以一開始是鄉代表打電話請他擔任調解委員，而這次則是因為徵選上（訪談紀錄：A2）。

湯清金委員表示，他在退休後便擔任調解委員，由於他是芎林鄉民政科的課長退休，因此對於調解的服務知道的比較詳細，各方面他都可以處理（訪談紀錄：A3）。

徐羅桂英委員表示，本來調解委員會的成員是由鄉代表會所推薦、選出，但這次因為法律的規定，鄉公所提出二十二人，由法院等單位選出十一人，因此她是被選出來擔任調解委員的（訪談紀錄：A4）。

彭正章委員表示，他會擔任調解委員一開始是因為鄉長聘請的。後來雖然他不想要繼續當調解委員，但是在鄉長的溝通下又繼續擔任調解委員了（訪談紀錄：A5）。

彭鳳鳴委員表示，她在芎林鄉作土地代書很久了，對於土地方面的事物會比較有經驗，因為工作緣故，常跟鄉公所接觸，這一次鄉長就詢問她的意見，問她可不可以擔任調解委員。而她認為自己沒有擔任過，所以沒有經驗，於是便婉絕了。可是鄉長表示可以試試看。於是鄉長把她列為調解委員候選人，呈報給法院等單位挑選。於是她就被挑選擔任了調解委員（訪談紀錄：A6）。

黃正富委員表示，退休以後便沒有工作須要處理，但是一直都有接觸民間團體、社團，於是鄉長向他表示，以前都沒有具備教育背景的人士擔任調解委員，想請他幫忙擔任調解委員。他想自己都退休了，於是就同意擔任調解委員（訪談紀錄：A7）。

黃足妹委員表示，在一開始擔任調解委員的時候，是經由鄉代表、鄉長提名推薦，而她個人願意擔任調解委員的原因是，她認為在社團裡面服務是一種服務，在調解委員會裡面服務也是一種服務，那麼就奉獻自己的一點心力在調解委員會裡面服務。服務是她的志願之一，因為她希望能夠作一些有意義的事情（訪談紀錄：A8）。

黃清鑑委員表示，第一任當選調解委員是經由鄉民代表推薦給鄉長，鄉長核發後任命；第二任就是鄉長推薦到法院等單位，由法院等單位審核挑選。因此他是因為別人推薦才擔任調解委員（訪談紀

錄：A9)。

賴金興委員表示，他會擔任調解委員是經由鄉長推薦，經法院審查的結果。但是他表示，他不願意繼續擔任調解委員，因為他年事已高（訪談紀錄：A10）。

鍾德勝委員表示，他已經擔任三任調解委員，皆是鄉公所推薦的（訪談紀錄：A11）。


由以上的資料顯示，有些調解委員願意擔任調解委員是因為退休以後沒有特別的工作須要處理，因此擔任調解委員在理性考量下，是個很好的選擇；而有些調解委員會願意擔任調解委員的原因在於地方人士的推薦，可能因為地方人士與其的友好關係，可能透過打電話詢問其個人的意願，以及鄉長等地方重要人士的鼓勵，因此他們便願意擔任調解委員。

## 第四節 芎林鄉調解委員會之運作

### 一、信任

信任在整個社會的網路中，佔非常重要的一環，社會資本必須要透過人與人之間的信任而產生進而累積。在社會資本理論的內涵中，信任乃是人與人之間不可或缺的要害，一個互助互信的社會，會是一個比較安詳和諧的社會。人與人之間的關係亦會比較溫和和平。而信任是建立在人與人互信關係的基礎之上，雙方皆會為對方著想。此種關係有助於一個社會的發展。

由於信任關係在整個社會中站如此重要的地位，可知在調解委員會中，亦扮演很重要的功能角色。在調解委員會調解案件中，調解委員與當事人之間是否彼此互相信任，以及當事人與當事人之間是否彼此互相信任，皆會影響調解案件的成功與否。因此，本文在此部分從實務中作了研究，以下將訪談資料整理陳述如下：



朱乾松委員表示，他會在調解的過程中，為當事人稍微分析一點利害關係。此外在調解案件的過程中，如果須要，會把雙方當事人分開各別進行溝通，為當事人分析一些事情與道理，讓案件變得比較容易調解。在調解溝通方面，通常在調解過程中若發生爭執，雙方當事人在此時經由調解委員們私下各別進行溝通，此種溝通狀況很像是閒聊，之後情緒會變得比較平靜，雙方當事人會比較能夠繼續進行調解。而這個私下各別溝通的過程並不算在調解的過程之中（訪談紀錄：A1）。

余金蓮委員表示，她會在調解的過程中，為當事人分析利害關係。



而通常當事人會採納她的建議。她認為只要把利害關係告訴當事人，分析給當事人聽，一般人都會接受她的分析。因此，在調解的過程中，她認為只要為當事人分析了利害關係，當事人的情緒就不會起伏的太大。在調解溝通方面，她表示身為中立者，她比較不願意單方面的告訴其中任何一方一些事情，而是比較希望能夠在調解的過程中，進行溝通，進而順利解決問題（訪談紀錄：A2）。

湯清金委員表示，在調解的過程中，一定要為當事人分析案件的狀況及利害關係。他認為他所分析有關案件的事物，提出來給當事人參考，大部分建議都會被採納。因為遇到案件的時候，可能當事人措手不及，對案件內容不太瞭解，不知道該用什麼方式解決，此時他可以為當事人詳細的說明案件的處理方式、雙方當事人溝通的態度等等。他認為只要雙方當事人都帶著誠意進行調解，並且接受調解委員和對造當事人的解釋及觀點，那麼便可調解成功。此外若是調解過程中發生談不攏或是爭執的情況，他會分別為當事人分析案件情形及溝通事情狀況，諸如他會告訴雙方當事人，吵架無法解決問題，來調解委員會的目的是為了調解案件、解決問題等，並且他會告訴雙方當事人他們都該各自退讓一步、態度應該要軟化下來，而到最後，雙方當事人都會接受他的建議。因此，到調解案件的尾聲時，雙方當事人的態度基本上都已經軟化下來，進而能夠調解成功（訪談紀錄：A3）。

徐羅桂英委員表示，她會在調解進行的過程中，為當事人分析利害關係，諸如上法院會怎樣、結果會如何等事物。並期望當事人可以體會到調解委員會調解案件的情形是如何，希望雙方當事人能夠盡量心平氣和的到調解委員會調解案件。並且，她表示調解委員在調

解進行的過程中，會分析雙方肇事的原因、相關的刑事是如何規範等事物，讓雙方當事人瞭解。在調解溝通方面，她表示，若是在調解過程中，雙方當事人意見不和產生爭執的時候，調解委員會把雙方當事人分開，私底下進行額外的溝通協調，而經過調解委員的溝通勸解以後，雙方當事人會比較和氣，有利於調解的進行（訪談紀錄：A4）。

彭正章委員表示，在調解過程中，一定要為雙方當事人分析利害關係。而雙方當事人是否採納他的建議，則要視當事人的狀況或觀念而決定。有些人會採納他的建議，但有些人不會採納他的建議。他表示現代人的自主性很高，除非調解委員找到適當的人選，或者與當事人有親戚關係者，或者是當事人最信任的人，才有可能軟化當事人的態度，否則有些不願意接受建議的人，是不可能透過調解委員的溝通而態度軟化的。在調解溝通方面，在調解過程中，若是雙方當事人溝通的態度與情緒尚且穩定，那麼就會讓當事人繼續溝通；若是雙方當事人溝通時的態度與情緒不穩定，諸如溝通到想要打架的狀況發生時，他便會宣布解散，不繼續進行調解。因為調解委員沒有警察權、沒有任何公權力，只是作為雙方當事人溝通的橋樑、中立者，因此調解委員無法處理此種狀況，亦無法判定任何一方的對或錯（訪談紀錄：A5）。

彭鳳鳴委員表示，她會為當事人分析利害關係。她並且說明，調解委員不是只有她一位，還有其他比她更有經驗的調解委員會一起調解，那些較有經驗的調解委員會為當事人分析案件狀況，說明調解成功與不成功所可能產生的後果，諸如當事人可能須要耗費更多的時間、精力跟金錢，解決此案件問題，或是會講一些經驗談，讓當



事人可以參考。她認為當事人在聽到調解委員所分析的一些事情時，很難完全排斥調解委員所給予的建議，除非雙方認知的條件差距太大，才會導致當事人無法採納調解委員的建議。通常在雙方當事人認知條件差距太大時，調解委員會把雙方當事人分開，私下各別進行溝通，因為一次調解共有三個調解委員，因此可以一個調解委員與其中一方人士私下溝通。通常在此種狀況下，若是雙方當事人有誠意要達成和解，這個案件就會很好解決。除非真的到後面仍舊是雙方當事人各說各話，雙方當事人的認知條件仍然差距相當大，那麼就真的無法調解成功（訪談紀錄：A6）。

黃正富委員表示，他會在調解過程中為雙方當事人分析狀況，他認為此部分是調解委員一定要說明的。諸如芎林鄉調解委員最常調解的車禍案件，一定會附上車禍狀況、車損之類的資料，那麼便可根據這些資料，判斷出這件事情的對錯比例，這種比例可能是六四、七三等等狀況。面對這樣的對錯狀況，他會簡單的分析讓當事人瞭解。通常狀況下，只要當事人願意接受調解委員的建議，便可以調解成功；若是當事人不願意接受調解委員的建議，那麼調解案件一定不成功。基本上，當事人接受調解委員的建議的比例比較高，約佔百分之七十。他並且說明，調解委員不是一個裁判，而是一個和事佬，只要雙方當事人同意達成和解，調解委員會完成調解的相關程序，便具有法律效力，形同法院判決。此外他表示在調解的過程中，有兩種狀況：一種是一開始可能會大吵大鬧，經過調解委員居中協調，最後會比較能夠心平氣和的調解成功。另一種則是一開始反應不大，但是當某一方挑起另一方的傷痛時，就會開始發飆，諸如拍桌子等，接著不歡而散，自然調解失敗。幸好此兩種狀況的發生，是前者發生的機率比較高。他並且表示，調解委員具有相當的

影響力，因為一般狀況是：「我不相信你，我不會找你（調解）」。因此，作為一個調解委員一定要公正，不可以偏頗，否則別人不會信任調解委員，不會願意聲請調解案件、或讓案件調解成功（訪談紀錄：A7）。

黃足妹委員表示，她在調解的過程中，會為當事人分析利害得失，諸如告訴其中一方，這件事情他錯誤的地方在那個部分。她認為會發生事情，雙方都要負一點責任，不可能有百分之百的對或錯，諸如在車禍案件中，被害人可能該注意而不注意，導致事情發生；肇事者不可以因為自己有投保，便認為車禍的發生是保險公司要負責任，自己不須要處理發生的事情。在這種狀況之下，調解委員應該說明讓他們知道自己該負的責任跟案件的狀況，而她相信很多人是很容易被說服的。她並且表示，誠意相當重要，雙方當事人到調解委員會便是為了讓案件調解成功，因此一定要有誠意。她認為，無論是到調解委員會調解案件或是告到法院，最終目標都是為了賠償、為了錢，因此，當事人最主要的目的是要能夠拿到對方所賠償的合理金額。任何一方漫天開價，都可能導致他方無法負擔，而無法達成和解。面對這種漫天開價的狀況，調解委員亦應該制止。在調解過程中，調解委員除了分析道理，亦應該動之以情，告訴當事人應該設身處地的為他方設想，如果這個案件能夠盡快調解成功，便不須要再為這件事情而煩惱。並且她會說明一些道理，諸如一個人活在世上，應該要過的心安理得等等。她認為調解委員應該盡可能的勸說、說服雙方當事人，盡量扮演好溝通的角色。此外她表示，大部分的當事人都能夠接受調解委員的觀點、道理以及分析。在調解溝通部分，她會希望盡量不要把雙方當事人隔開私下進行溝通，她比較希望能夠在一個公開的場合，在雙方當事人都在的狀況下，

溝通說明一些事物。但是必要時，她還是會把雙方當事人隔開私下進行溝通。她表示，通常在經過調解委員的溝通以後，大部分的當事人的態度會有所轉變（訪談紀錄：A8）。

黃清鑑委員表示，他會以常態的狀況，根據車禍發生的原因理由作判斷，說明當事人的對與錯，分析讓當事人瞭解，諸如一個交通事件，如果到法院，判賠的百分比以及對錯的百分比是如何。他會稍微說明讓當事人知曉。此外他還會大致說明若是上法院可能的狀況，並且會勸當事人盡可能在調解委員會就達成和解。在調解溝通的部分，若是雙方在金額上僵持，那麼他便會把雙方當事人隔開，私下進行溝通，針對案件的狀況，分析事物讓當事人知曉，諸如他會說明之前調解成功的案件的狀況、判賠的結果，讓當事人可以參考以及比對。透過這種方式，盡量把雙方當事人所預定的金額拉近，而使得調解成功。他表示，有說明一些案件讓當事人比較參考，是達成和解的關鍵原因之一。這個部分是屬於經驗，因此有沒有經驗就會差很多。此外他提到，在調解的過程中，技巧很重要，如何讓雙方當事人進行溝通，如何能夠讓調解的氣氛比較融洽，是有技巧的，諸如兩造在講話的時候，不要讓雙方當事人面對面，不要讓當事人站著講話，請他們坐著溝通，其中一方發言時，是對著調解委員說明案件狀況跟事情。若是讓雙方當事人面對面的溝通，其中一方可能會因為另一方的表情、態度，而影響了調解的氣氛。因此，技巧的運用亦會差很多，而這些都是靠經驗而得知的（訪談紀錄：A9）。

賴金興委員表示，他會為當事人分析利害關係，而他覺得大部分的當事人都會採納聽取調解委員的建議或言論。因為他認為，無論是

用野蠻的方式解決或是到法院解決，都不一定能夠把解決問題。在調解委員會調解反而是比較好的選擇。在調解溝通方面，他會把雙方當事人分開各別進行溝通，通常在經過勸解溝通以後，雙方當事人的態度都會有所轉變（訪談紀錄：A10）。

鍾德勝委員表示，他會看情形決定是否要為雙方當事人分析利害關係，因為他認為調解委員是不偏不倚的角色，只能夠走中間路線，不能偏袒任何一方。而且調解案件在他的想法中，沒有所謂的利害關係，調解的主要目的就是為了達成和解。但是他又提到，有些他會說明分析利害關係，諸如到法院，大家都是輸家。此外他認為有些案件發生爭執，應該盡量到鄉公所調解委員會和解，和解以後的效力等同於法院判決，會是解決問題比較好的途徑。而有些人會採納他的建議，但是並非大部分人皆採納其建言。他覺得這是心態上的問題，因為有些人態度不好，是不會願意接受調解委員的分析。在溝通的部分，他認為有些人在經過調解委員溝通以後，會有所軟化，改變其先前的態度。在調解溝通部分，他提到，調解的過程中發生爭執的時候，他會把雙方當事人分開私下進行溝通。經過勸說、溝通、協調、分析案件以後，有些人的態度就會有所轉變（訪談紀錄：A11）。

秘書表示，大部分調解委員都會在調解案件的過程中，提供當事人意見。她覺得有百分之七十的人所做出來的決定，有採納調解委員的意見。在調解案件溝通方面，由於有一些調解委員本身的歷練、所講出來的語言，或是一些故事、某些事件、引經據典等，若能講到吸引當事人的感受或是讓當事人內心有一股感動，那麼當事人的態度就會有所轉變。在溝通的技巧方面，每位調解委員的功力不一

樣，案件是否會成功必須看各別調解委員的調解功力。整理而言，當事人是信任調解委員的（訪談紀錄：A15）。

由以上可知，十位調解委員皆會為當事人分析案件的利害關係，以及分析在法院打官司與在調解委員會調解的狀況。而九位調解委員表示，一般狀況下，大部分的當事人會採納他們的意見，雖然不是採納全部，但是調解委員的言語會對當事人造成一定的影響。在調解溝通的過程中，八位調解委員表示他們會把雙方當事人隔開，私下進行額外的溝通、勸說、講道理或故事等，讓雙方當事人的情緒可以平撫以及能夠協調當事人之間的爭執，想辦法讓他們達到共識，進而能夠使調解案件比較容易調解成功。根據幾乎所有案件皆參與的秘書表示，大部分的調解委員會提供當事人意見做為參考，而有百分之七十的人會採納調解委員的建議，就整體而言，當事人是信任調解委員的。由以上的陳述可知，當事人因為信任調解委員，因此調解委員的言語會影響當事人對案件的判斷，進而可以影響案件是否可以達成和解。

此外在溝通的部分，有調解委員表示，在調解案件的經驗與技巧上，是相當重要的，此部分會影響調解案件是否會成功。諸如有注意到一些調解事物的細節部分，可以避免雙方當事人發生爭執，會比較有助於和解的氣氛。而這些技巧的得知，必須從經驗中累積。秘書表示，調解委員本身的歷練、言語，或講的故事、事件、引經據典等，都可能對當事人造成影響。而這部分則是每位調解委員的功力不同。但同時，秘書也說明另一個在溝通技巧方面，可能造成調解案件不會成功的關鍵原因，本文將整理陳述如下：

秘書表示，在調解溝通的過程中，比較害怕遇到的狀況是：調解委員在調解溝通進行的過程中，表明自己只當橋樑，金額各方面由當事人自己談，談成的話便如何，也就是，調解委員本身沒有把自己



心中的那把尺表述出來，諸如：表明雙方當事人應該各負幾分的責任，這部分應該陳述而未陳述出來，那麼便會對案件是否能夠達成和解造成影響。有些調解委員不表述這類的事情，是因為害怕得罪人，而只會表明，這方面的事情當事人自己心裡明白，這種狀況就很難、很難可以調解成功。秘書特別提到，只要有講到：「你們心裡自己明白」的這句話，她聽過十次有八次是不會調解成功的（訪談紀錄：15）。

由以上可知，調解委員是否有針對案件的部分，為當事人分析利害關係，相當的重要。因為就整體而言，當事人是信任調解委員的，那麼調解委員如果對案件有所分析，如雙方當事人該各自負擔幾分的責任，那麼便能夠使當事人瞭解自己應該要負擔的責任。若是調解委員在進行調解的過程中，對於案件的部分未給予適當的分析說明，那麼當事人便無從判斷或瞭解，此案件的責任歸屬以及自己該怎麼作決定，這樣便會影響到調解的案件是否可以順利調解成功。因此，可以知道，調解委員在調解溝通的過程中，其態度與表明的立場，是相當的重要。

## 二、規範

在社會資本理論的內涵中，規範乃是指人與人之間一種不成文、非正式的規則或慣例，其能夠約束或規範人的行為，而使得人的行為具有高度的可預測性。在社會當中，此種規範必定要存在，諸如人的道德心就屬於規範的一種。在社會中，人與人之間存在的規範度愈高，愈容易讓這個社會朝著美好的方向前進，因為人與人之間會有比較高度的互助互惠觀念與行為，那是一種共識存在團體之中，因此，存有高度的規範對社會的發展會比較好。

在此案例中，調解委員在所知範圍內皆相當遵守法律的規定，不會違法。但是除了白紙黑字規定清楚清晰的法律條文或規則外，在調解案件的過程中，必定

存在著一些非正式、慣例性的規範，為調解委員與當事人所遵循，因此，本文便針對此種規範作了研究。以下將訪談所得資料整理分析陳述如下：

朱乾松委員表示，在角色扮演的部分，他是盡量的當個中間人，盡量協調當事人之間的問題。而在調解的過程中，他會稍微判斷是非曲直，但是他並不會強迫雙方當事人一定要怎麼和解，只要能夠和解就可以了。在對調解案件的態度跟期待方面，調解成功他會很高興，但是若是調解不成功，他只會勸當事人好好的想一想事件的對與錯，因為在當事人心裡一定會有答案，如果覺得自己錯比較多，就該有良心的處理問題。是否會在調解案件之前與當事人聯絡此部分，他表示他有時候會這麼做，可能會事先和甲方或乙方通話詢問，然後會表明只是給調解委員作個評論、大概知道事情的狀況。至於在調解案件受理的部分，只要秘書安排便會受理。調解的過程中，通常都會暫停調解個五到十分鐘，通常是在當事人的其中一方情緒比較激動或是講不和的時候，此時調解委員會私下到雙方當事人處溝通。在是否隱瞞事情此部分，他認為當事人基本上還是會隱瞞一些事情沒有講出來，但是只要雙方當事人願意和解，那麼當事人隱瞞什麼也不便多問（訪談紀錄：A1）。

余金蓮委員表示，在角色扮演的部分，她認為自己是雙方當事人的橋樑。在調解的過程中，她會判斷是非曲直並給予當事人建議，但是是對事不對人，針對事情作判斷。在調解案件之前，她通常比較不會願意與當事人私下進一步的接觸或溝通，她通常是在調解案件時，根據當事人的陳述解決問題。在接受調解案件的部分，她認為一般的調解案件問題都可以進行調解。面對調解案件的期望是能夠調解成功，而面對調解案件的態度是盡量讓雙方當事人可以進行溝

通。在調解的過程中，只要雙方當事人須要暫停調解，那麼她便會暫停調解，讓當事人進行溝通。在是否隱瞞事情此部分，她認為雙方當事人比較不會隱瞞事情，諸如車禍案件會有鑑定等資料，另外隱瞞對當事人沒有什麼好處，因此她認為雙方當事人不會有所隱瞞（訪談紀錄：A2）。

湯清金委員表示，在角色扮演的部分，他認為做為一個調解委員一定要站在中立的立場。在調解的過程中，調解委員要能夠判斷是非曲直，以及當事人該怎麼作，他認為這是身為調解委員應該要有的條件。在調解案件之前，他有時候會與雙方當事人通話瞭解案件的情形，但不會讓他方知道，他會幕後的瞭解雙方當事人對於達成和解的要求，然後在進行調解時，盡可能使雙方當事人達成調解，諸如車禍賠償，他會在調解進行中拉近雙方當事人的賠償金額，他表示透過這樣的方式，調解成功的機率比較高。在接受調解案件的部分，所有調解案件他皆願意調解，因為沒辦法拒絕。對於調解案件的態度跟期望是，所有的調解委員在面對調解案件的時候，態度要很誠懇、立場要很公正，以大公無私的精神來調解案件，達到雙贏的局面。他相當希望調解的案件皆能夠調解成功。若是雙方當事人調解成功，他會相當高興。他表示在調解的過程中，若是雙方當事人談不攏，那麼就會暫時停止調解，私下與雙方當事人進行溝通，想辦法讓雙方當事人的想法達到共識，並且給予勸說。在是否隱瞞事情此部分，他認為絕對不能隱瞞事情，若有隱瞞就很難繼續進行調解，因此他個人覺得絕對不要有所隱瞞，否則對雙方當事人都很不利。若是其中一方有所隱瞞，那麼另一方也會有所隱瞞。這樣就沒有辦法達成和解，成功的機率就很低。所以，如果雙方當事人有誠意，那麼便不要隱瞞事情，讓調解可以盡快的成立。雖然當事



人是否有所隱瞞他無法確切的知曉，但是他認為若是隱瞞事情就很難進行調解（訪談紀錄：A3）。

徐羅桂英委員表示，在角色扮演的部分，她認為要很秉公的處理事情，在此前提下，無論從那個角度進行調解，都應該讓調解案件能夠成立。在調解的過程中，她會判斷是非曲直以及當事人該怎麼作，並盡量的配合當事人。在調解案件之前，她並不會與當事人接觸，而是在調解案件的當天，會與當事人私下各別進行溝通。在接受調解案件的部分，對於調解案件她皆能夠受理。面對調解案件的態度跟期望是，希望能夠在很誠懇、心平氣和的狀態下進行溝通，達成和解。在調解案件的過程中，會因為雙方當事人有所爭執而暫停調解五到十分鐘，讓雙方當事人能夠平撫心情，繼續進行調解。在是否會隱瞞事情此部分，她認為雙方當事人會有所隱瞞，但是此時調解委員怎麼分析事情便相當重要。她特別強調，調解委員在此的角色很重要（訪談紀錄：A4）。

彭正章委員表示，在角色扮演的部分，他認為他是兩造之間的協調者。在調解案件的過程中，他不能去判斷雙方的對錯，他只能針對事情的對或錯，作說明。諸如在車禍案件中，他只從車子的路權狀況說明對與錯，亦即他講法律上的對或錯，不講個人的對或錯，他表示若是講個人的對或錯，便不可能可以調解成功。面對調解案件的態度與期待是，當個中間仲裁、聯繫人，並且期待能夠把案件調解成功。在調解案件之前是否與當事人接觸的部分，他表示他不會亦不行這麼做。在受理調解案件的部分，他認為只有在法律上是合理的才會接受。在調解案件的過程中，會暫停調解是在雙方當事人吵架的行為到達很誇張的地步時，便會暫停調解。在是否隱瞞事情

此部分，他認為雙方當事人絕對隱瞞，並且不認為自己有錯，諸如車禍事件，當事人可能會認為大車不應該撞我，或是對方應該閃開等（訪談紀錄：A5）。

彭鳳鳴委員表示，在角色扮演方面，她認為自己是站在聲請人與對造人中間的立場，她會問明原委，絕不偏袒任何一方。在調解的過程中，她一定會去判斷是非曲直以及當事人該怎麼作。但在實際上，調解委員只是站在調解的角色，主要是雙方當事人的決定，像是車禍賠償的部分，只要雙方當事人認為合理、可以接受就好。在是否會和當事人事先私下接觸方面，她表示她從來沒有跟當事人私下接觸過。對於調解的案件，只要鄉公所調解委員會受理的案件，有安排到她，便會為案件進行調解。對於調解案件的態度跟期待是，希望能夠調解成功，把問題解決，能排除當事人的糾紛，會有成就感亦會很高興。在調解的過程中，若是發生爭執，她會請當事人暫時安靜下來，然後休息一下，調解委員會分別進行溝通。在是否有隱瞞事情的部分，她認為以常理推斷，雙方當事人應該是會有所隱瞞。但是她並不確切的知道當事人是否真的有所隱瞞（訪談紀錄：A6）。

黃正富委員表示，在角色扮演的部分，他認為自己不具備法律背景，因此處理的事情會是比較小的爭議，在可以幫忙之處，盡可能的幫忙。在調解案件的過程中，調解委員一定要公正，但是沒有決定當事人要怎麼做的權限。此外在調解案件的過程中，若是發生激烈爭執，調解委員會表示休息一下，讓雙方當事人各自溝通，雖然很可能是雙方當事人馬上吵架。他特別提到，他很怕雙方當事人爭吵，尤其其中一方是民意代表，或是黑道。此時他會請雙方當事人到會場外爭執，等到冷靜以後再繼續進行調解。在調解案件之前是否會

和當事人接觸方面，他表示他會盡量的避免與當事人接觸，因為調解委員的角色要公正。若是私下與其中一方溝通，而另一方並不知道，在調解進行中，其中一方有任何的話語，便會使他方當事人產生誤會。此外若是事先溝通，很可能會產生三方面—調解委員、雙方當事人的對質，這樣調解委員的中間立場便無法立足。他認為面對調解案件，只要瞭解案件以後，狀況就很明確了，而調解單上就會把案件大致作分析了。因此他不願意在調解案件之前和當事人有所接觸。在聲請調解案件的部分，他認為只要有聲請是沒有不受理的狀況，並且沒有管轄區域的限制。對於調解案件的態度跟期待，是希望雙方當事人以最誠懇、最誠意的心，達成共識、和解。他表示在講習中，庭長有提到在調解委員會可以談一、兩個小時，但是在法庭上頂多講二十分鐘，所以他會希望當事人到調解委員會調解，當事人可以在調解委員會盡可能的表達意見。在是否有隱瞞事情的部分，他表示當雙方當事人互相瞭解以後，事情會比較容易處理。而通常狀況下，當事人都會願意針對案件作說明。而與案件無關的事情，調解委員會制止其談論，盡可能讓當事人談論有關案件的話題。在此過程中，通常相關的資訊都會公開，諸如保險理賠金會由保險公司陪同出面處理等（訪談紀錄：A7）。

黃足妹委員表示，在角色扮演的部分，她認為自己是聲請人跟對造人溝通、協調的橋樑。她希望以很公正、公平的立場當個中間人。在一開始調解的時候，聲請人與對造人會詳細訴說他們發生的事情，她會從中瞭解案件的內容，然後判斷案件的狀況。但是她認為調解委員沒有權力判斷當事人一定要怎麼作，或是當事人的對或錯。就她個人的想法，事情沒有絕對的對或錯，一定是有些疏失才會造成事情、產生問題。所以她會向當事人表達她的觀念、理念或

想法，盡量找出問題的癥結並給予解決之建議。在調解案件之前，她不會與當事人接觸瞭解案件的狀況，因為她認為若是先跟當事人有所接觸，那麼在觀念、立場上，就可能預先設定了，會沒那麼公平、公正了。在接受調解案件的部分，她認為只要調解委員會有受理的案件，都會盡量配合調解。對調解案件的態度與期待，是能夠秉持很熱誠、公平、公正的態度，讓雙方當事人能夠溝通，圓滿解決問題。在是否隱瞞事情此部分，她認為在一般的情況之下，要對案件的事情有所隱瞞是困難的，因為調解委員會針對調解案件的事情，詢問雙方當事人，在這種狀況下，若是說謊是很難自圓其說的。除非是跟案件無關、沒必要說明的事情或是輕微的一些事情，否則很難隱瞞，雖然調解委員不會刻意的想要得知當事人的隱私。她並且表示，大部分案件是無法隱瞞事實的（訪談紀錄：A8）。

黃清鑑委員表示，在角色扮演的部分，他是以想辦法調和雙方、讓雙方和解的角色為主。在此他表示，事件的問題不一定是誰對或錯，那都無所謂，只要能夠使雙方達成協議，調解成功即可。在調解的過程中，他會判斷是非曲直，但是他沒辦法說明誰對與錯，他認為表達雙方當事人誰對與錯是調解委員很大的一種忌諱。所以，他只針對事情判斷對與錯，最主要在賠償的部分，是想辦法把兩造當事人的金額拉近，以便達成協議。他認為這是調解委員會最主要的功能。在事先與當事人接觸這部分，他表示以他的立場是不會這麼做。他在調解前不會讓雙方當事人知道他是調解案件的調解委員，此外他表示在調解委員安排的時候，當事人亦不一定會知道是那位調解委員將調解案件。在接受調解案件的部分，任何案件只要安排到他皆願意調解，除非他自己本身有事情。在是否隱瞞事情的部分，他提到有時候當事人會隱瞞事情，很多當事人會避重就輕，說一些對

自己比較有利的東西。若是在調解過程中，雙方當事人溝通的狀況呈現僵持的時候，若是調解委員知道一些事情，那麼便須要私底下與一方當事人溝通，分析說明案件狀況讓當事人瞭解，諸如車禍賠償案件，無照駕駛或是車牌吊銷，在法院上，就是對此當事人比較不利，於是他會想辦法讓一方當事人的賠償標準與他方當事人願意接納的金額拉近。他表示這在技巧上相當重要（訪談紀錄：A9）。


賴金興委員表示，在角色扮演的部分，他認為自己是個溝通者，在面對雙方當事人時，希望能夠在心平氣和、沒有勉強或強迫的狀況下，把案件調解成功。在調解的過程中，會大概的判斷是非曲直，諸如雙方當事人誰對與錯。另外他提到，在調解的過程中，要盡量把證據準備齊全，比較能夠解決問題。他表示在調解案件之前，若是接到要調解案件的通知書，會在調解案件之前和當事人通話，以瞭解案件造成的原因及當事人希望怎麼解決。在此部分他表示會很公道且不強迫當事人的狀況下處理事務。在接受調解案件的部分，所有案件他皆可以接受，他會試圖瞭解案件。在調解過程中，若是雙方當事人情緒比較激動，那麼便會暫停調解，讓雙方當事人皆休息、冷靜一下。面對調解案件的態度跟期待是希望調解案件能夠成立，因為這樣他會覺得心安理得；若是調解不成立，代表問題沒有解決，彷彿調解未完成，心裡會難過。在是否隱瞞事情的部分，他提到，可能開始會隱瞞事情，但是經過調解委員的勸說，會願意把事情說清楚（訪談紀錄：A10）。

鍾德勝委員表示，在扮演角色的部分，他認為調解委員就是秉公處理，走所謂的中間路線。因此在調解的過程中，他不會判斷調解案件的是非曲直，以及當事人該怎麼作。在接受調解案件的部分，他



認為所有案件他都可以調解。他對於調解案件的態度跟期待，是希望當事人能夠和解，因為達成和解會讓調解委員擁有成就感。在暫時停止調解部分，在雙方發生爭執時，會暫時停止調解，但是若是雙方發生比較激烈的爭執時，他會希望雙方當事人下次再來進行調解，因為不希望雙方當事人的爭執擴大。在是否隱瞞事情的部分，他認為有些當事人會隱瞞事實，為了自己的利益而袒護自己（訪談紀錄：A11）。

秘書表示，在調解的過程中，大部分的當事人會因為自己的利害關係，而蒙蔽自己的心智，亦即會隱瞞部分的資訊，不讓他方知道。她表示，此部分的人約佔了百分之七八十（訪談紀錄：A15）。



由以上可知，在角色扮演的部分，全部的調解委員皆認為自己是站在雙方當事人中間的位置，以中立者的立場，作為一個溝通、協調者。在調解案件的態度與期待部分，全部的調解委員都希望雙方當事人抱持誠懇的態度、能夠與對方溝通，使調解案件能夠調解成功。在調解的過程中是否會判斷是非曲直以及當事人該怎麼作方面，十位調解委員皆表示他們會針對案件事情本身的狀況，判斷事情的作與錯，但不會針對雙方當事人判斷對與錯；至於調解委員對於當事人該怎麼作，最多只能給予建議，是否採納由當事人決定，調解委員無法強迫當事人該怎麼作，其沒有此權限。在調解案件之前是否會與當事人接觸方面，三位調解委員表示他們會私下在調解案件前，透過通話與當事人有所接觸以便瞭解案情，其中有一位表示他不會讓雙方知道他與雙方當事人都接觸過；其中一位表示他雖然這麼做，但是他會很秉公的處理。七位調解委員表示不會在調解案件之前與當事人接觸，其中兩位調解委員認為當天瞭解案件即可；其中三位調解委員認為為了維護中立之立場，應該盡可能避免自己在調解案件之前便與雙方當事人接觸，以避免產生誤會。在是否接受調解案件的部分，全部調解委員皆表示，只要調解委員

會秘書安排調解案件，他們皆願意接受調解此案件。在是否暫停調解方面，十位調解委員表示在雙方發生爭執的時候，會暫停調解，讓雙方當事人恢復情緒、冷靜休息一下；一位調解委員則表示，若是當事人有須要，那麼她便會暫停調解。在是否有隱瞞事情方面，四位調解委員表示，當事人不會隱瞞案件，原因是當事人很難隱瞞事情，或經過調解委員的勸說而不隱瞞事情，或是當事人是願意說明狀況的；兩位調解委員認為當事人會有所隱瞞，但是不確切的知道當事人是否有所隱瞞，而其中一位認為若是要調解案件，最好不要隱瞞；五位調解委員表示，當事人會隱瞞事情，原因是為了維護自己的利益、袒護自己，或是避重就輕的選擇性說明事情。根據秘書的表示，大部分的人是會為了自己的利益而隱瞞事情的，這部分的人約佔了百分之七、八十。



因此可知，調解委員之間對於調解委員所扮演的角色、調解的態度與期待、調解的過程是否要針對案件判斷是非曲直、是否在調解案件之前與當事人有所接觸、暫時停止調解案件以及接受調解案件，皆有相當的共識規範默契存在，大部分調解委員皆會遵循某些原則而行事。而在當事人是否隱瞞調解案件的事情方面，從資料的顯示中，在當事人的認知中，似乎沒有一個正面的共識與規範存在。

### 三、案件

一般來說，調解的案件亦可能會影響案件是否會成功，其中當事人面對於調解案件的態度、對調解案件的期望，以及調解案件本身的大小或是調解案件的性質，可能皆會影響調解案件是否會成功，因此，本文針對調解案件作了相關的研究，以下將資料整理分析陳述如下：

朱乾松委員表示，在事先瞭解案件的部分，由於調解委員會的秘書會寄資料給調解委員，因此只要是小案件，大概看一下便能瞭解案件。問題在於當事人願不願意直接認錯。在當事人的態度部分，他



覺得大部分都滿配合的。雖然有時候當事人會很理直氣壯，但是只要靜靜的聽當事人發洩即可。雖然當事人亦有可能因為理直氣壯，而憤怒的離開調解會場。但他認為一般狀況下，當事人的態度算是理性，少有生氣、憤怒的狀況，因為到調解委員會調解的案件都不算是很嚴重的。偶爾會遇到家庭糾紛的狀況，就可能會有當事人先行離場的情況。在案件類型方面，他提到小車禍的案件比較好調解，易調解成功。而比較難調解的是有關家庭的、兄弟姊妹的案件，因為牽涉感情問題。因此，遺產紛爭的案件比較不好處理，財產問題比較難解決（訪談紀錄：A1）。

余金蓮委員表示，芎林鄉調解委員會比較多車禍和土地的案件。在事先瞭解案件的部分，一般由於調解委員會的通知書內容不一定能夠事先瞭解，因此是當場從聲請人和對造人的陳述中瞭解。在當事人的態度方面，她遇到的當事人都可算是理性，比較少有情緒起伏太大的狀況。在案件類型方面，她提到分案件只要檢測或證明文件齊全，便比較容易協議成功。而其中最容易調解的案件，她表示禍案件（訪談紀錄：A2）。

湯清金委員表示，在事先瞭解案件部分，他認為不用耗費很多的時間，只要在接到聲請內容的通知以後，大概瞭解一下便可，或者有時候可透過與雙方當事人通話詢問狀況，瞭解雙方希望達成和解的條件。在當事人態度的部分，當事人會有一些情緒，諸如車禍案件中，被害人的態度會比較惡劣，原因可能是對方肇事逃逸或是對於此事件不聞不問，於是就會有抱怨的情況產生。但若是雙方當事人皆出席調解委員會進行調解，那麼便比較容易成功，他認為雙方當事人會來調解委員會調解應該也是希望有一個結果。在案件類型方

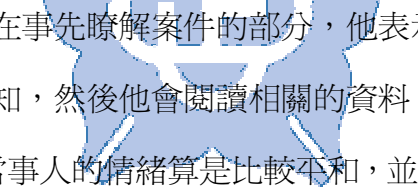
面，他表示土地糾紛的案件最不容易解決，不成功的原因可能是地界不明、兄弟或親戚朋友之間的土地買賣。那不是經由調解委員的溝通即可，尙且須要按照過去土地的面積進行實際的測量，才能解決問題；比較容易調解成功的是車禍案件。芎林鄉調解委員會受理比較多的車禍案件。此外他表示，芎林鄉調解委員會比較少調解有關家庭糾紛或是家暴的案件，他認為此部分調解的困難在於調解委員沒有相關權限，不像法院可經由判定發保護書。在案件大小方面，他認為他案件比較不好協調。在協調案件方面，他覺得是要把雙方的金額盡可能的拉近，調解委員必須居中協調，讓一方的價錢往上提升，一方的價錢往下降低，因為接受賠償的人會希望對方多賠償一點；賠償別人的人會希望少賠償一些。因此，調解委員必須想辦法把金額協調在雙方都可以接受的數字上。他並且強調，在調解的過程中，必須讓接受賠償的當事人明瞭，「最主要調解是能夠拿到錢，拿不到錢再高、沒有用」（訪談紀錄：A3）。

徐羅桂英委員表示，在當事人的態度部分，很多當事人有些情緒，表達的態度很不好，且在調解進行中，有一方的態度可能會比較強勢。但若是雙方當事人皆到場，便比較容易調解成功。在調解案件的類型部分，她表示交通事故的案件比較不好調解。但是她會盡量溝通（訪談紀錄：A4）。

彭正章委員表示，在當事人態度的部分，當事人的態度都很惡劣，因為利益不共同，那是一種矛盾的情節，不可能兩造和樂。而且他們的情緒都很不好。在調解案件的部分，他認為事情本身沒有比較容易或不容易，有些問題諸如土地問題根本不能解決，因為沒辦法讓土地多出來或少一點，在土地上面的東西亦無法搬走，這種情形

的都無法調解成功。一般比較容易調解成功的案件，會像是車禍案件那種，醫了多少錢，比較活動式的。但是若是那種欠錢沒錢償還的狀況，就是沒錢，告到法院亦同。因此調解案件是到那邊看案件的狀況，可以結束的案件就結束，不能結束的案件就不能結束（訪談紀錄：A5）。

彭鳳鳴委員表示，在事先瞭解案件部分，她表示不用耗費很久的時間，只須要把通知單、案件屬性以及相關的法律稍微看一下。在當事人態度的部分，一般的狀況下，當事人的態度都算是平穩的，除了一些個案會吵架。在調解案件類型方面，她表示車禍案件最容易調解成功；土地案件最難調解成功，且土地案件是很少可以調解成功的（訪談紀錄：A6）。



黃正富委員表示，在事先瞭解案件的部分，他表示最少在兩個星期以前，就會收到通知，然後他會閱讀相關的資料。在當事人態度的部分，一般來說，當事人的情緒算是比較平和，並且比較誠心誠意，雖然一開始調解一定是各說各話。基本上，聲請調解的聲請人有百分之九十的誠意希望能夠達成和解，若是對造人沒有到場，則是沒有誠意要調解；若是對造人到場，那麼對造人就有大約百分之八十五的誠意。通常狀況下，只要雙方當事人皆到場，那麼便有百分之八十以上的成功率！當事人之間是否會有爭執，要視當事人的脾氣跟修養而定。此外他特別強調，調解委員會只接受調解民事案件的部分，不調解刑事案件，諸如車禍案件，刑事部分會附帶民事賠償聲請，調解委員所調解的就是民事賠償問題而已。刑事案件調解委員沒有權力、不列入調解案件的範圍。他特別強調：「刑事不能調解」

<sup>40</sup>。在案件類型部分，他表示財物損失的案件，比較容易調解成功；比較不容易調解成功的是背信的案件，諸如民間標會，倒會的人一定不到場進行調解，因此不可能調解成功，他表示此案件沒有成功過。在協調案件部分，他表示最困難的是有第三者介入調解案件的狀況，諸如民意代表到場參與調解案件，此種狀況是絕對不容易調解成功。若是只有雙方當事人進行調解，百分之九十會調解成功（訪談紀錄：A7）

黃足妹委員表示，在事先瞭解案件部分，她很少須要在調解案件之前對案件進行瞭解。她認為到調解委員會現場瞭解案件即可。在當事人態度部分，她相信每個到場的當事人都希望能夠達成和解，只是每個當事人的條件跟要求不一樣。在案件類型部分，她表示，是視當事人的狀況而定，與案件大小、案件類型無關。若是當事人能夠接受調解委員的建議，便會調解成功。此外她提到，芎林鄉調解委員會比較多的是車禍案件，也很多傷害案件。而土地案件比較無法一次調解成功，因為須要比較多土地資料等相關的細節。在協調案件部分，她表示很怕有政治力介入，諸如鄉代、鄉長等，因為會有：「我挺你啊」的狀況出現，於是百分之百很難調解成功（訪談紀錄：A8）。

黃清鑑委員表示，在事先瞭解案件方面，他都是到調解委員會現場進行瞭解，由於他擔心立場會不中立，因此不會與當事人事先聯絡，另外由於通知書的內容沒有很詳細，因此他都是在調解開始進行，從雙方當事人的言詞中瞭解案件。在當事人態度方面，當事人的情

---

<sup>40</sup> 刑事案件告訴乃論案件是可以進行調解的，諸如妨害風化、婚姻家庭、妨害自由名譽、信用及秘密、傷害、毀棄、等告訴乃論之案件。

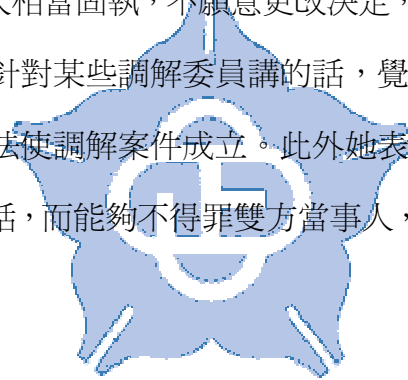
緒都還好、不會太差。在案件類型部分，他表示跟案件的類型無關，而是跟當事人是否有意願調解有關，諸如有些不願意調解的便不會到調解委員會進行調解，那麼調解就不可能成立。在協調案件部分，他提到若有第三者在場，諸如當事人的朋友，便很難調解成功。此外他特別強調他立場中立的表達，很多問題是存在於民意代表，因為他們有選票壓力，很容易維護著其中一方，導致調解案件很難成功（訪談紀錄 A9）。

賴金興委員表示，在事先瞭解案件部分，他會在接到通知單以後，對案件進行瞭解，諸如透過通話詢問當事人狀況。瞭解案件不會耗費他太多的時間。在當事人的態度部分，他表示有部分較為理性；有部分則是態度相當惡劣。在案件類型部分，他表示是根據當事人的狀況來決定案件是否成功。他調解的大部分是車禍案件，其他案件較少（訪談紀錄：A10）。

鐘德勝委員表示，他不會事先瞭解案件，他表示一般案件，他不會主動找當事人進行瞭解，以免造成自己立場不公正。在當事人態度方面，一般常態狀況下，當事人有到場，雖然有爭議但是亦有誠意。若有爭執，多數袒護自己的利益。在案件類型部分，他表示土地案件比較難調解成功；車禍案件只要證據齊全，較容易調解成功（訪談紀錄：A11）。

秘書表示，在事先瞭解案件部分，大部分調解委員在調解案件進行之前都未能充分瞭解案件。在當事人態度部分，由於每個當事人都會保護自己，到了調解委員會很難在短時間瞭解自己真正的內心想法，或是對於事件該負多少責任，因為在調解過程的一、兩個小時

內，很難完全讓當事人清楚自己真正的想法。但是既然來到調解委員會，就有一些模糊地帶，須要兩造互相容忍、包容。到調解委員會調解的案件大部分都跟金錢有關，只要雙方當事人能夠同意某一些金額，其他部分只能用時間解決、慢慢淡化。在調解案件的部分，她表示與案件大小類型有關，以及與當事人一起參加調解的人也有關係。由於當事人基於種種因素，請了一堆不相干的人參與，結果可能把事情愈弄愈複雜或是拖延時間，但問題沒有解決。在芎林鄉調解委員會中，大部分的案件是車禍案件以及損害賠償案件，約佔百分之六十到八十。但是成功的機率只有百分之六十。在案件協調部分，有些案件的賠償部分，是調解委員的主席雙方稍微勸說就可以調解。但是有些人相當固執，不願意更改決定，就很難調解成功。而有一些當事人會針對某些調解委員講的話，覺得很不好聽，就一直很在意，也沒辦法使調解案件成立。此外她表示，調解委員想要站在中間的立場講話，而能夠不得罪雙方當事人，是相當困難的（訪談紀錄：A15）。



由以上可知，芎林鄉調解委員會所調解的案件以車禍案件以及損害賠償案件居多，佔整個調解案件的比率約為百分之六十到八十。在事先瞭解案件的部分，秘書表示大部分的調解委員未能在調解之前，充分瞭解案件內容。有五位調解委員表示其會在事先瞭解案件，其中三位調解委員是大致瞭解通知單上的內容，另外有兩位調解委員表示會透過與當事人通話瞭解案件；有四位調解委員表示不會在調解案件之前瞭解案件的內容，而是透過到調解委員會，當場聽雙方當事人的描述瞭解案件內容。由此可知，在事先瞭解調解案件的部分，應該是大部分調解委員對於調解案件並未充分的瞭解，有些調解委員雖然事先有稍微瞭解案件的狀況，但可能瞭解的並不透徹，原因可能是因為通知單上面提供的調解案件內容並不是十分充足。



在當事人態度方面，此部分所探討的是調解案件的雙方當事人皆到場的情況，由於當事人到場代表他們願意進行調解，因此意願方面應該都是比較有意願進行和解，在此調解委員所判斷的當事人態度，亦是從雙方當事人皆到場的角度，判斷他們在調解過程中的態度。若是雙方當事人有其中一方並未到調解委員會進行調解，那麼調解便一定不成立，同時代表完全沒有調解案件、使調解案件成立的空間。有五位調解委員表示當事人的情緒算是相當平靜、平穩，甚至有些人很理性；有兩位調解委員表示當事人的態度都是很不好、惡劣的；有一位調解委員表示，一開始可能會有情緒，但是經過調解委員調解以後，心情算是很平穩的；有兩位調解委員表示，必須是狀況而定，有些人心情很平靜，但是有些人則是會起爭執。但是大部分調解委員認為，只要雙方當事人有出席調解案件，便代表有誠意進行和解。秘書認為，當事人的態度都是保護自己、偏袒自己，而且很難在調解的短時間內，釐清自己真正的想法以及該負的責任，雙方當事人只能互相包容、容忍，在可以接受的範圍內，接受彼此的條件。

有的調解委員認為案件類型是決定調解案件是否比較容易調解的因素；也有的調解委員認為是案件大小決定調解案件是否比較容易調解；亦有調解委員認為與案件大小及案件類型皆無關係，而是與當事人的狀況有關，是因為「人的因素」而決定是否容易調解案件成功。因此，本文針對案件類型、案件大小、當事人狀況作了分析研究，整理陳述如下：在案件類型的部分，有五位調解委員認為「車禍案件」是最容易調解成功的案件，可能的原因有：因為證據齊全，因此比較好溝通、賠償金額可以調整的緣故等；有一位調解委員認為「財物損失」的案件最好調解。另一方面，有四位調解委員認為「土地案件」是最難調解成功的案件，可能的原因有：資料不齊全、土地的所有權無法具有彈性或裁量調解空間等；有一位調解委員認為是「遺產案件」--有關家庭中兄弟姊妹的財產問題最難調解；有一位調解委員認為「交通事故」最難調解成功；有一位調解委員認為「背信」案



件最難調解成功。在調解案件大小方面，有一位調解委員認為大案件比較不容易調解成功。在當事人的狀況方面，有三位調解委員認為與案件大小、類型皆無關係，而是與當事人的狀況有關，諸如當事人是否能夠採納調解委員的建議等因素，會影響調解案件是否調解成功<sup>41</sup>。由此可知，比較容易調解的案件類型應該是「車禍案件」；比較不容易調解的案件類型應該是「土地案件」。

在協調案件方面，以下分為四點說明：

第一，第三者介入：有三位調解委員和秘書特別表示，有第三者介入的調解案件，比較難達成和解，此第三者可能是當事人的朋友或是民意代表，而問題較為嚴重的是政治人物的介入，如民意代表、鄉長等，通常政治人物的介入的調解案件幾乎全部不會成功，案件非常的難調解。

第二，缺乏公權力：缺乏公權力導致有些案件無法調解，諸如家暴案件，無法讓受暴者得到保護。

第三，文件或證據齊全：相關的文件或是證據齊全，比較容易釐清瞭解案件的狀況，因此比較容易進行調解。

第四，經驗技巧：調解委員的溝通方式會影響案件的結果，諸如溝通的方式、所使用的語言。

---

<sup>41</sup>其中賴金興調解委員所調解的案件只有大約十件。由於有三個月受傷請假，因此調解的案件比較少，且調解的案件大多屬車禍案件，因此在這部分應該斟酌考量是否當事人的狀況如此重要(訪談紀錄：A10)。

## 第五節 調解委員會之功效

在本文的研究中，調解委員之功效乃是依變項，上述關於調解委員會組織與運作之事務，皆會影響到調解委員會之功效。因此，本文針對調解委員會之功效部分作研究，以下將訪談資料整理陳述如下：

朱乾松委員表示，在調解所須時間方面，若是可以調解成功，調解案件大約花一個小時，便可結束。在調解成功的機率方面，他調解案件成功的機率大約是七十三。他個人覺得這樣的調解成功機率剛好（訪談紀錄：A1）。

余金蓮委員表示，在調解所須時間方面，調解案件大約要花一兩個小時。在聲請調解案件次數方面，一般而言，調解案件只須要調解一次，除非雙方當事人希望能夠再進行溝通，才會聲請第二次調解。但大部分是一次就調解成功。在調解成功的機率方面，她調解案件成功的機率大約百分之八十。她自己覺得這樣的成功機率尚可（訪談紀錄：A2）。

湯清金委員表示，芎林鄉調解委員會的調解成功的機率大約是百分之六十，他覺得以芎林鄉而言，調解成功率是適中，不算高亦不算低。在聲請調解案件方面，大部分的調解案件只須要調解一次，只有某些案件須要到兩次或三次，諸如大案件就須要一次或兩次。在調解所須時間方面，他表示，一般而言，調解案件無論成功與否，在兩個小時以內便會結束，平常的時間大約是從早上九點到十一點以前會結束（訪談紀錄：A3）。

徐羅桂英委員表示，在調解所須時間方面，通常無論調解案件成立不成立，大約所耗費的時間約為一、兩個小時。調解委員通常只調解兩次，但亦有例外調解三次的。在調解成功的機率部分，她表示不到百分之五十，她認為調解成功機率算是比較低(訪談紀錄：A4)。

彭正章委員表示，在調解所須時間方面，有時候是一、兩個小時，但他表示調解時間的安排是到十二點，因此在十二點前未結束，那麼就請下次再聲請調解了。在調解案件聲請的次數方面，他表示通常只能調解兩次，除非雙方當事人已經有和解的打算，否則不會接受第三次調解。他調解案件的成功的機率不到百分之五十，他個人覺得這樣的調解成功率「還滿低的」(訪談紀錄：A5)。

彭鳳鳴委員表示，在調解所須時間方面，一般而言，是一兩個小時。在聲請調解的次數方面，視案件而定，能一次解決的便一次解決，若是無法解決的案件，調解到二次、三次的都有。在調解成功的機率方面，她調解案件的成功機率是百分之五十以上會成功(訪談紀錄：A6)。

黃正富委員表示，在調解所須時間方面，如果雙方有誠意調解，大約一個小時便可調解成功。調解聲請案件的次數，調解委員會那邊是有三次的調解機會。若超過三次便不再調解(訪談紀錄：A7)。

黃足妹委員表示，在調解所須時間方面，大部分的案件須要耗費半小時到一個小時的時間。在聲請調解案件的次數方面，大部分案件是調解一次或二次。在調解成功的機率方面，她調解案件的成功機率大約是百分之五十，她個人覺得相當的低。她希望能夠盡量扮演好這個角色（訪談紀錄：A8）。

黃清鑑委員表示，在調解所須時間方面，大部分案件是耗費在一個小時以內。在聲請調解案件的部分，一般而言，若是可以調解，一次便可以調解成功。在調解成功的機率方面，他調解案件的成功機率大約是百分之四五十，他覺得以芎林鄉而言，這樣的成功機率「還算不錯」（訪談紀錄：A9）。

賴金興委員表示，在調解所須時間方面，大約耗費的時間是一個半小時。在案件方面，他只有調解過十件調解案件，成功機率有百分之八十<sup>42</sup>，只有兩件沒有成功，其中一次便調解成功的案件有六、七件。他表示這樣的調解成功機率很高，並將此歸功於一同調解比較有經驗的調解委員（訪談紀錄：A10）。

鐘德勝委員表示，調解所須時間是很難拿捏的，基本上是不一定。此外必須考量聲請調解的他造當事人是否有到調解委員會進行調解。在聲請調解的次數方面，他表示若是瞭解案件內容，通常一次便可以調解成功。在調解成功的機率方面，他調解案件的成功率大約是百分之五十，他認為這樣的調解案件成功率還算高（訪談紀錄：A11）。

---

<sup>42</sup> 他表達他的調解成功機率是百分之六七十，但是十件案件中，若只有兩件沒有調解成功，那麼成功機率應該是百分之八十。因此本文採用計算的方式，把調解成功的機率改為百分之八十（訪談紀錄：A10）。

秘書表示，在調解所須時間方面，若是調解能夠成立，大約耗費一個半小時，不會超過兩個小時。在聲請調解案件的次數方面，是視案件的大小，若是屬於比較嚴重的傷害，就比較難溝通；若是比較輕微的案件，一次便可調解成立。在芎林鄉調解委員會的實際調解成功機率，大約是百分之六十<sup>43</sup>，秘書覺得這樣的調解成功機率是普通（訪談紀錄：A15）。

由以上可知，在調解所須時間部分，有四位調解委員表達，調解所須的時間大約是一小時；有四位調解委員表示調解所須時間是一到兩小時；有一位調解委員表示，調解所須時間是一個半小時；有兩位調解委員表示，調解時間是不一定，視案件狀況而定。秘書表示，調解案件一般所須時間大約為一個半小時，不會超過兩個小時。由此可知，調解案件所須的時間大約是一小時到兩小時，此外可以知道，在這段時間內，通常能夠調解成功的案件，便會調解結束。在聲請調解案件的次數部分，有四位調解委員表示，多數案件聲請調解一次，少數案件須要第二次；有一位調解委員表示大部分案件是調解一次兩次，無法說明那一種比較多。通常狀況下，相同的調解案件只能聲請調解兩次，例外的狀況如雙方當事人有意願和解等，才會聲請調解第三次而為調解委員會所受理。在調解案件成功的機率部分，有兩位調解委員表示調解成功機率在百分之五十以下，自己覺得相當低；有兩位調解委員表示調解成功機率大約百分之五十，一位覺得調解成功機率算是高，另一位覺得調解成功機率比較低；有一位調解委員表示調解成功機率在百分之四十到五十，自己覺得還不錯；有一位調解委員覺得在五十以上，但無法判斷自己調解成功的機率是高或低；有一位調解委員表示調解成功的機率在百分之八十，自己覺得調解成功率尚可；一位調解委員表示調解成功機率在百分之七

---

<sup>43</sup> 這是實際芎林鄉調解委員會所有調解案件的調解成功率。在芎林鄉調解委員會，只有秘書擁有此資料。

十三，自己覺得調解成功率剛好。由上可知，大部分調解委員認為自己調解成功的機率約在百分之五十左右，而對於自己的評價卻是不一，有人覺得不錯或高，但有人覺得比較低。秘書表示，芎林鄉調解委員會的調解成功率約是百分之六十，她覺得調解成功率是普通。



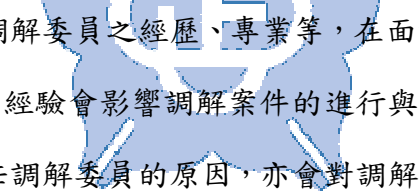
## 第六節 調解委員會之組織、運作與功效

### 一、調解委員之組織與功效

從理性選擇的觀點，個人會根據其理性，排定偏好順序，選擇偏好最能夠達到其目的的選項。在此案例中，鄉長與法院等單位的最佳選擇是挑選能夠達到減輕訟原之目的調解委員，而從社會資本理論的觀點，一個人的網路關係——從與人群互動的關係中，可以看出此人在社群中，是否扮演重要或是被他人尊敬的角色。而要能夠知道一個人的網路關係，通常是透過一個人的相關資料，得知該人的背景、學歷、經歷等，進而瞭解此人的特點或特質。一般而言，在社群活躍或是備受尊敬的人，都有一些特質，如專業的表現、豐富的社團經驗、對地方事務的瞭解等等，由此亦可推知其是否容易為別人所信任。法院等單位從這些個人的資料中，推測個人之特點、特質，挑選出符合擔任調解委員之人選。訪談的資料顯示，這些經由挑選而擔任的調解委員，皆擁有某一些的特質或特點，讓法院認為其是擔任調解委員的最佳人選。在芎林鄉調解委員會中，擔任調解委員者，許多擁有豐富的社團經驗，經常為地區服務，在人群中相當的活躍。亦有幾位人士已經擔任了好幾任的調解委員，在調解事物方面相當的有技巧及經驗。有幾位調解委員因職務之故，對於調解事物相當熟悉，亦因地方職務之故，對於地方事務相當瞭解。在專業背景部分，亦納入了幾位具有專業背景的人士，如兩位從事多年土地代書職業的人士，希望透過其專業能夠協助調解案件順利進行。在學歷方面，雖然幾乎全部的調解委員學歷皆不算高，但是可能與當時的時空背景有關。在調解態度方面，大部分的調解委員皆抱持比較正面樂觀的態度看待所調解之案件，並且樂意參與調解案件。除了少部分幾位表達自己由於種種原因在一開始並沒有意願擔任調解委員外，其餘皆很樂意擔任。由此可知，調解委員的任命是在法院等單位理性選擇的偏好中，透過社會資本中之社會網路關係的標準，選擇而產生的。



一個人是否願意擔任調解委員，會影響其對調解案件的態度及處理方式。從理性選擇的觀點，一個人會願意擔任調解委員應該代表在其價值、觀念、偏好等選項的考量下，擔任調解委員是個不錯的選擇。從社會資本理論的觀點，人與人之間互動的關係以及一個人會因為他人的委託、榮譽心、責任感或是成就感等在社會中扮演角色的因素，而影響其價值觀及觀念，進而在偏好的選則中會有所改變。在此個案中，有些調解委員表示退休後有時間且沒有工作要處理，於是便擔任調解委員；有些調解委員是由於地方人士的推薦，於是很樂意擔任調解委員；有些調解委員是鄉代等透過電話傳達請其擔任調解委員；也有些調解委員是由於鄉長的詢問與鼓勵，因此願意擔任調解委員。由此可知，社會資本理論中，人與人的互動會影響其價值觀、想法，而可能產生不同的選擇。而普遍的人在理性選擇下，皆會選擇自己比較偏好的選項。



調解委員之組成—調解委員之經歷、專業等，在面對調解案件的時候，會影響調解案件的結果，諸如經驗會影響調解案件的進行與是否順利。此外個人擔任調解委員的意願以及擔任調解委員的原因，亦會對調解案件產生影響，諸如覺得自己無法負荷的便不會希望能夠繼續擔任調解委員或是雖然希望調解案件成功卻可能缺乏一份熱情在其中。雖然在理性選擇中，十一位人士都選擇擔任了調解委員，但是每個人的作為跟態度，卻有差異，進而會影響到調解案件的狀況。

## 二、調解委員會之運作與功效

在社會資本理論內涵中，人與人之間的信任，是有助於建立社會發展的基礎，由於信任會導引人的行為，因此信任使得人與人之間的行動具有可預測性。在調解案件中，當事人是否信任調解委員，會影響案件是否可以調解成立。在調解案件進行的過程中，若是當事人充分信任調解委員所為其分析的案件狀況、利害關係，那麼調解的案件便比較容易調解成功。無論調解委員是透過什麼方式，

與當事人作溝通與說明，是公開場合或是私下溝通，只要當事人能夠採納調解委員的建議，調解成功的機率就會增加許多。因此，信任調解委員與否會影響調解案件的狀況。此外當事人是否會信任調解委員，與調解委員的溝通表達方式，亦有很大的關係，諸如溝通技巧好或是經驗比較豐富的調解委員，會知道如何與當事人進行溝通，使得當事人信任自己。在此個案中，普遍的當事人會採納調解委員的建議，整體而言是信任調解委員的。

在社會資本理論中，規範是指一群人會共同遵守的規則，這些規則可能是共同的理解或不成文的慣例等。在其中的人群大部分是不會違背這樣的規範。一個擁有高度規範的社為，亦是比較互助祥和的社會。在此案例中，調解委員會中的調解委員，皆有其共同的理解與不成文的慣例。全部的調解委員都認為自己是作為事人之間協調、溝通的橋樑，扮演的角色是中立者，以及面對調解案件的態度與期待，皆是當事人可以在平靜的狀況下進行溝通，進而達成和解。在接受調解案件部分，全部調解委員只要秘書安排其參與調解的案件，皆願意進行調解，無論案件的類型。在分析利害得失方面，十位調解委員表示自己會分析案件的狀況及利害得失，給予當事人建議。在事先與當事人接觸方面，七位調解委員表示，為免失去中立者的角色及產生沒有必要的誤會，不會在事先與當事人接觸。在暫停調解部分，十位調解委員表示若是雙方當事人發生爭執或是無法進行溝通，便會暫停調解。由上可知，調解委員間對於其扮演的角色、對案件的態度與期待、接受調解的案件、為當事人分析利害得失及給予建議、是否事先與當事人接觸、以及是否暫停調解的部分，已經存有一定的默契、共識與規範。在當事人是否會隱瞞事情部分，當事人的表現似乎不是正向的態度面對調解案件，根據秘書及五位調解委員的觀察，大部分當事人仍然會為了自己的利益而隱瞞事情。

在調解委員會的運作中，案件的類型、案件的大小或當事人的態度與期望，會影響案件是否能夠調解成功。在芎林鄉調解委員會中，約百分之六十到八十為

車禍案件及損害賠償案件。本文針對案件類型作相關的研究，有五位調解委員表示「車禍案件」是最容易調解成功的案件；有四位調解委員表示「土地案件」是最難調解成功的案件，幾乎沒辦法調解成功。在案件大小方面，只有一位調解委員表示「大的」案件較不好調解。在當事人的狀況部分，有三位調解委員表示案件能否調解成功，與案件類型、案件大小皆無關係，而是與當事人的態度有關，諸如若是當事人能採納調解委員的建議，便容易調解成功。由上可知，應該是案件的類型對案件是否調解成功有很重要的影響，原因可能是：有些案件調解委員可以對案件進行協調溝通，諸如車禍案件的賠償金額，賠償金額可以具有「彈性」，調解委員可以協調到雙方當事人皆可以接受的金額便可達成和解，但是反觀土地案件，調解委員在其中的可協調性幾乎是沒有，土地的界線是比較沒有彈性的，必須依照土地的測量等方式，得到確實的資料，調解委員比較沒辦法針對土地的案件給予分析後的意見，此部分調解委員會湯主席與彭委員皆特別強調，有些案件就是不具有彈性，沒辦法輕易的透過溝通便可以協調成功。

在調解案件實際運行的部分，調解委員對於案件是否充分瞭解、調解委員溝通的方式以及當事人的態度，皆會對調解的成效產生影響。在調解委員是否事先對案件充分瞭解的部分，五位調解委員表示其會事先對案件進行瞭解，其中三位表示從通知單上進行瞭解。另外四位表示，現場瞭解便可，可能原因是：不需要事先瞭解案件或是調解單上的內容不清楚亦因中立立場不能夠詢問當事人等緣故。換言之，調解委員可能對於要充分瞭解調解案件有困難，其要深入瞭解案件，須在調解進行中，聽雙方當事人的描述以瞭解案件狀況。可能造成的狀況是：調解委員在調解進行中，才瞭解案件的狀況，發現須要一些「關鍵性」的證明文件才有辦法給予意見，而當事人須要透過申請等方式，才有辦法取得文件，那麼便不可能一次調解成功，亦即比較浪費時間。在當事人的態度部分，若是雙方當事人都到調解委員會進行調解，那麼代表雙方當事人比較有和解的誠意。根據調解委員的觀察，有五位調解委員表示，當事人的情緒算是平靜甚至理性，可能有時

候會有些爭執，但經過調解委員的調解，大部分都可以冷靜的溝通。至於能不能達成和解，很重要的關鍵點在於調解委員在溝通過程中，是否有對當事人針對案件本身的狀況，分析利害得失，並給予其建議。秘書表示這會影響調解案件成立與否。而在協調的過程中，面對幾種狀況比較不容易調解成功：第一，第三者的介入，諸如民意代表的表達支持等，容易使案件無法達成和解；第二，缺乏公權力，對於某些案件如家暴案件，無法確實的提供幫助；第三，文件不齊全，證明的文件不齊全很難判斷事件，尤其是缺乏一些關鍵性的證明文件諸如土地測量的證明；第四，經驗技巧，調解委員是否為案件進行利害分析，是否在調解的過程中，有把責任歸屬劃分清楚並且傳達出來，皆會影響調解案件是否成立。



## 第七節 當事人個案與調解委員會

### 個案一—訪談紀錄：A13

蕭小姐到芎林鄉調解委員會聲請調解「車禍案件」。會到調解委員會聲請調解案件的原因是因為對造人沒有誠意和解的關係。此外她覺得能在調解委員會調解案件會比到法院解決問題為佳。而會決定在芎林鄉調解委員會調解是因為離家近的緣故。此外她面對調解案件的態度是希望盡可能的調解成功。

調解案件的日期是在民國九十七年十月七日進行調解，此案之調解主席為彭正章委員，陪同委員為徐羅桂英委員與朱乾松委員。在調解的過程中，雙方當事人都很平靜，並未與對方發生衝突或爭執，溝通的狀況進行的還算順利，因此中間並沒有暫停調解的狀況。在調解的過程中，調解委員有為雙方當事人分析利害關係，說明責任歸屬<sup>44</sup>。經過調解委員的分析說明以後，對於案件的調解有比較明朗的感覺，聲請人覺得調解委員分析的不錯，對於調解委員所給予的建議亦覺得可以採納。聲請人認為調解委員對這個案件的幫助很大，她是信任調解委員的。

此案件的結果是一次調解成功，因為雙方當事人可以達到共識、各退一步。聲請人對調解結果算是滿意。調解此案件所須的時間約為一個多小時。調解過程中，聲請人最不滿的部分是對造保險人員的態度，因為不是很好。此外聲請人覺得調解委員對於與案件有關的

---

<sup>44</sup> 此部分為秘書所表示，其表示此案件之（主席）調解委員有說明責任歸屬。

法律算是熟悉的。

## 個案二—訪談紀錄：A12

由於當事人未到調解委員會調解，而由其父母代為調解案件，故本文訪談對象為其母親。聲請人林小姐向芎林鄉調解委員會聲請調解「車禍案件」。調解日期是在民國九十六年十月三十一日，當日調解的主席是余金蓮委員。

聲請人會向芎林鄉公所調解委員會聲請調解的原因是對造人一開始的態度很差、不願意和解，直到聲請人的父母表示要提告法院，對造人方緊張的表示想要私下和解，但是聲請人之父母覺得不妥，因此到離家近右方便的芎林鄉調解委員會進行調解案件，聲請人其母表示在公開的場合有調解委員在場，比較有辦法與對造人溝通。在對調解案件的期望部分，對造人不希望經由法院途徑解決；而聲請人父母則是，若是能夠和解盡量在調解委員會和解，若是不能和解只好告上法院。但其實雙方當事人都比較希望能夠在調解委員會便把案件結束，畢竟到法院相當麻煩。

在調解進行的過程中，一開始由雙方當事人陳述有關的事件，聲請人之父親把調解案件的相關證據及文件都準備蒐集成一本，在調解進行的過程中，交由對方過目。但是對造人的態度仍然相當不好，對造人之兩位弟弟陪同對造人進行調解，在調解過程中，又是罵人、又是拍桌，雙方當事人溝通到後來幾乎是要吵起來。直到聲請人之父親表示，若是沒有調解成功，那麼就會到法院告對造人。於是對造人的態度便比較溫和。在調解的過程中，有暫停調解一段時間，



讓對造人到會場外商量是否要答應賠償的金額，此時調解委員私下與對造人到會場外進行溝通協調賠償的金額。最後對造人要求降低賠償的金額，聲請人接受，於是便調解成功。

在調解進行的過程中，調解委員並沒有針對案情分析利害關係，亦未針對案件狀況說明責任歸屬，只是表達盡可能的在調解委員會一次調解成功，不要浪費大家寶貴的時間，以及在賠償金額部分，有規勸聲請人這一方，接受賠償的金額，認為只要有賠償就好了，不要太計較。

聲請人之母表示，對此類案件調解委員應該算是熟悉，但是調解委員不懂法律，亦不會表達有關法律的部分。對於對錯的判斷亦不表達，認為那該交由專業鑑定的人士，而非調解委員。此外調解委員並未對案件事先與當事人接觸進行瞭解。聲請人最不滿意調解委員的地方是，他們少有表達他們自己的意見，雖然如此，聲請人之母亦表達，調解委員對調解案件仍然是有點幫助，因為調解委員對案件是有影響力的。聲請人之母表示他們是信任調解委員的。

這次案件調解的結果是調解一次便調解成功。聲請人之母對於調解的結果還算是滿意，因為有賠償即可。此外對這樣的調解結果並不後悔，因為其不想要告上法院。調解案件所須的時間大約為兩個小時。

#### 個案三—訪談紀錄：A14

此案件為車禍案件，由被撞人之丈夫林先生以及對造當事人父母出



席進行調解。此車禍案件在芎林鄉調解委員會調解日期為民國九十一年九月十三日，調解案件主席為彭正章委員。此案件經過兩次調解，第二次由林先生在芎林鄉調解委員會聲請調解。第一次是由對造人在其所在地聲請調解。由於第一次調解不成功，於是有了第二次的調解。

雙方當事人的態度是，林先生希望能夠調解成功，而肇事者的母親亦希望能夠調解成功，因為肇事者已經是第三次酒駕，若不處理會面臨牢獄之災。林先生會選擇在調解委員會調解的原因是，不想要上法院，他覺得狀況會更糟，並且完全沒有講話的餘地。他認為能夠在調解委員會調解至少可以表達意見。林先生表示，此次車禍案件，雙方的責任歸屬明確，並且他準備了充分的證據及單據，包含醫療費用、事發現場的照片等等。

在溝通調解的過程中，調解委員並未為當事人分析利害關係、亦不分析對錯，只是表達上法院比較不方便之處，以及盡可能的在調解委員會把調解案件結束。雙方當事人在調解溝通的過程中，都算很理性，沒有任何情緒上的爭執。林先生強調那是因為事證明確之故，對方沒有狡辯的餘地。調解委員只有在金額部分，進行溝通協調，私下詢問當事人的意見，並且據林先生的說法是「慫恿」其接受此賠償金額。林先生表示在調解過程中最不滿意的地方是，賠償的金額不夠，因為調解委員把其要對方賠償的金額與對方願意賠償的金額「除以二」，作為此案件的賠償金額。並且私下向他表示：「錢拿到才是重要，錢拿不到就什麼都別講。你知道嗎？要調解成功才有用。你調解不成功的話，什麼都假的，拿不到錢你沒有用。所以一定要調解成功。」就是慫恿林先生接受這樣的賠償金額。其後，調

解委員又表示：「你們要是不調解的話、不賠的話，我們就解散。」林先生表示作為調解委員不能這個樣子，怎麼會是打對折的作法？最後林先生退一步的接受了賠償的金額，由於肇事者沒有錢，此次達成和解的賠償金額是由肇事者父母支付，若是其父母沒意願，那麼亦無法找肇事者賠償。此外肇事者的父親當天便願意支付部分金額，因此林先生就勉強接受了。林先生表示，由於他希望和解，只要調解委員能夠讓這個案件拿到賠償金額，在和解部分他便算是滿意，可是他強調他沒辦法接受是用如此的方式判斷金額。此過程耗費了約一個半小時。

在調解委員的部分，他認為調解委員根本不瞭解整個案件，對於法律亦不熟悉，調解委員不是專業，只是幫忙和解。雖然表面上很公開，實際上還是存有私心。對於調解委員他覺得不能用「信任」二字。此次調解案件總體而言，他是可以接受的。此外他並不後悔調解成功，因為可以免除上法院的困擾。

從理性選擇與社會資本理論觀點看待上述個案，會發現調解委員的言語對當事人有一定的影響力，無論當事人是否信任調解委員，皆會對當事人產生部分的影響。當事人在選擇是否要達成和解以前，會透過理性思考，排定其選擇的偏好順序，根據自身所知的狀況以及調解委員的分析及建議作判斷，挑選其中最可行的選項。從上述案件可知，當事人會比較傾向在自己比較方便、居住的所在地的調解委員會進行調解<sup>45</sup>，亦比較希望能夠在調解委員會便能達成和解，不希望須要到法院解決問題。

---

<sup>45</sup> 地緣因素。

## 第五章 結論與建議

### 第一節 研究發現

在調解委員會組織的部分，從理性選擇的觀點，鄉長推薦調解委員候選人與法院等單位挑選的調解委員，在偏好上，皆傾向於選擇較能夠達到調解目標的人士。從社會資本理論角度的觀點，調解委員的相關背景，可透露其在與地方人士互動中的狀況，從中可瞭解其對於地方事務的影響力。在此研究中，法院等單位所挑選擔任調解委員的人士，皆是地方上比較具有專業背景、對地方事務較為瞭解或在參與的社團活動中扮演重要角色的人士。從理性選擇的觀點，個人願意擔任調解委員，必定是根據其價值觀、偏好、觀念等判斷，在所有選擇中，調解委員是個比較好的選擇。從社會資本理論的觀點，人與人之間的互動關係，諸如信任、友好、規範、成就感等因素，皆會應想一個人的想法觀點與價值觀。在此案例中，擔任調解委員顯然是十一位人士較為偏好的選擇。而其擔任調解委員的態度與期待，會對調解案件產生影響。

在調解委員會運作的部分，社會資本理論說明了信任與規範的重要性，此二者在調解案件中扮演關鍵性的角色。在此研究中，雙方當事人若是信任調解委員，在調解委員為其分析案件的利害關係與給予建議時，會傾向比較願意採納調解委員的意見，因此調解的案件比較容易成功。若是雙方當事人不信任調解委員，對於調解委員的分析與建議都不接受，那麼調解就容易失敗。此外調解委員之間存有一定的共識、默契與不成文的規範存在，諸如對於案件的態度與期待皆是希望雙方當事人心平氣和的調解成功；是否受理案件部分則是只要在能夠受理的範圍內皆願意調解；是否為當事人分析利害關係並給予建議方面，十位調解委員皆表示其願意這麼做；願不願意與當事人事先接觸，七位調解委員皆表示不願

意；以及是否暫停調解的部分，十位調解委員表示只要發生（激烈）爭執便會停止調解。這些的規範會影響調解溝通的狀況、當事人是否信任調解委員以及案件是否能夠調解成功。

在調解案件溝通協調的部分，關於第三者介入調解，從理性選擇與社會資本理論的觀點，當事人找第三者陪同其調解，當事人所找的第三者一定是其所信任且會幫助他的人，如好朋友、民意代表等，當事人會認為所找的第三者在調解案件中，一定會給予他幫助，使其能夠較佔上風。而第三者中，屬政治力介入的人物如鄉代、鄉長、民意代表等，容易讓調解不成功。因為第三者亦有第三者的理性考量，政治人物須要顧及選票的壓力等，會希望自己能夠盡可能的幫助其中一方當事人，以鞏固票源。在調解案件進行的過程中，此種各自有各自的考量狀況，便很難溝通協調。諸如雙方當事人同意，但是第三者告訴其中一方當事人不可以同意因為什麼原因，因此其中一方當事人便不同意他方當事人的條件，那麼就無法達成和解了。

從理性選擇與社會資本理論看待當事人的態度部分，當事人會選擇調解，是因為相對於其他途徑如法院途徑，到調解委員會進行調解會是較佳的選擇，可能原因有地緣關係、信任關係等。發生事件的聲請當事人，通常比較信任自己所在地的調解委員會，因此比較願意在所在地的調解委員會進行調解，一般的觀感，不一定對自己比較有利，但至少不會有害。在面對調解的態度與心情上，會盡量冷靜自己的思緒或是在調解委員給予勸解時冷靜面對問題，因為唯有如此才能夠讓調解案件能夠順利進行。而在調解的過程中，雙方當事人若採納調解委員的建議，代表某一定程度對調解委員的分析及建議是認同的，此外在自身的考量上，亦認為採取此意見較可行。同時，在調解進行的過程中，亦可以感受到調解委員希望達成和解的期盼，而自己本身亦希望達成和解，以減少問題與麻煩，因此，在整體的考量下，所能存在的選項雖然無法令自己完全滿意，但是至少是個比較

好的選擇，因此在賠償金額的部分會接受調解委員的協調與建議，進而達成和解。

在芎林鄉調解委員會的成效部分，在調解案件所須時間方面，一般的調解案件大約耗費一到兩個小時，便會結束調解案件。在聲請調解案件的次數方面，四位調解委員表示大部分案件調解一次；有一位調解委員表示大部分案件大約一到二次。而通常狀況下，調解委員會針對同一件案件只受理兩次。在調解案件成功率方面，六位調解委員表示其調解成功率約為百分之五十，而調解委員對此調解案件成功率的評價則是有高有低。根據秘書表示，芎林鄉調解委員會調解案件的成功率約為百分之六十，她覺得算是普通。由此可知，大部分的當事人是真的信任調解委員，以及在理性選擇下願意讓調解案件成功的。

研究同時發現，理性選擇理論與社會資本理論，無法解釋案件實際運作與發生的某些狀況，諸如無法對案件類別、案件大小、調解委員的溝通調解技巧提出說明，以下將陳述如下：

在調解的過程中，調解委員所舉例的案件大部分都是芎林鄉調解委員會受理最多的案件類型：車禍案件，很多調解委員表達關於賠償金額的問題，認為調解的主要功能就是在使賠償的金額可以在雙方皆可接受的金額上。如何讓賠償的金額達成共識，是調解委員的主要功能，只有在賠償金額在雙方都可以接受的金額上，才能調解成功。因此，少數調解委員會表明自己不須要判斷是非曲直或是當事人該怎麼作，而是該著重於如何讓賠償金額能夠為雙方當事人所接受，以達到調解的目標。在調解委員的表達中，民事部分的賠償是否能夠達成共識，是調解成功與否的關鍵。而調解委員的作法是，針對賠償的一方盡可能的把價錢拉高，對於接受賠償的一方盡可能的把價錢降低，當中給予賠償人的建議是，若是有錯應該要拿出誠意和解，給予接受賠償者的建議是，可以真正獲得的賠償的金錢，才是金錢，否則價錢再高都枉然。這部分無法用理性選擇理論及社會資本理論作



說明。

在調解案件的類型的部分，理性選擇理論與社會資本理論亦無法提供說明，為什麼在調解的案件中，「車禍案件」是最容易調解成功；而「土地案件」是最難調解成功的。調解委員在此部分表示，車禍案件只要證據齊全，金額是可以溝通、具有彈性的條件；而「土地案件」，則是不具有任何彈性可言，在土地經過測量等方式，使相關的事件明確以後，發生爭議的問題卻無法透過調解委員的分析、建議或是溝通而能夠達成和解，因為沒有任何的可變動性存在。

在調解委員實際運行協調案件的過程中，調解委員可能無法事先瞭解案件，原因是可能在於其所能得到關於案件內容的事情太過稀少，因此若要深入瞭解，須要在調解的一開始進行瞭解案件內容。在此可能造成的問題是，若是當事人所欲調解的案件須要某些文件而其不知，那麼無法一次調解成功並且耗費時間。此部分亦無法用理性選擇與社會資本理論進行解釋。



最後，在調解案件溝通協調的過程中，須要注意的幾點，亦是無法用理性選擇理論與社會資本理論解釋的，因為有些乃是法律的規定，而有些則是當事人的作法。將調解狀況陳述如下：

- 第一，缺乏公權力：在法律規定上，調解委員是不具有公權力，於是要處理某些事情便會受限，諸如在面對爭執打架時，無法用強制的手段使雙方當事人停止；在面對家暴案件的時候，無法保護受虐婦女或給予其幫助。
- 第二，文件是否齊全：當事人可能不知道要準備相關的證明文件，或是不願意準備相關的證明文件，在案件的調解上便會有困難。通常擁有足夠的證明文件，較容易進行調解，如醫療單據、修車費用等。

第三，經驗技巧：由於每個調解委員的背景資歷不同，並非每位調解委員都知道如何與當事人溝通，諸如有些調解委員會說明責任歸屬、利害關係以及建議；有些調解委員會採取私下溝通勸說的方式，讓當事人採納其意見等。





## 第二節 研究建議

在調解委員方面，在擔任意願的部分，由於調解委員的自願性會影響其面對調解案件的態度與方式，因此，建議調解委員是自身擔任意願很高之人。在年齡方面，由於年紀太長的人，如年紀七十歲以上者，體力精神各方面都在衰退，面對調解案件可能會有負荷不了的狀況，因此在年齡部分較建議選擇為青壯的人選，即年紀太長者不建議擔任<sup>46</sup>。在專業部分，若是能增加多一點專業背景的人如具備法律背景、經濟背景的人等處理相關案件，較能幫助當事人解決問題，應該會使案件更好解決。在未來，案件的種類及狀況可能會愈趨多元化，因此建議未來在專業部分給予相關的規範，諸如學歷、專業、資歷、背景等的限制。就目前而言，應該給予調解委員們「適度」的訓練。此外，由於調解的工作乃是減輕法院負擔、減少訟源，性質屬於「辛苦」又「未給予酬勞」的調解雙方當事人事物之工作，因此似乎應該給予調解委員們一些福利，此部分的福利建議從司法預算中編列<sup>47</sup>。

在調解案件溝通部分，由於政治力介入很容易使調解不成功，因此比較建議在調解的過程中，針對政治人物進行特別的溝通與勸導，希望政治人物盡可能的讓調解案件能夠成功，共同扮演居中協調的角色。在相關證據或文件的部分，希望秘書及調解委員多宣導，讓須要調解的當事人皆知道準備相關證據及文件的重要性，一方面不會增加調解委員的負擔，另一方面可使調解較易進行。在經驗技巧方面，調解委員間只要相互溝通學習，應該可以透過摸索、學習的過程而漸漸知道怎樣的調解狀況會比較好。

在調解案件協調賠償金額的部分，筆者覺得，應該在金額上有所衡量，賠償

<sup>46</sup> 超過七十歲的年長者，建議給予其多點時間休息，調養身息。

<sup>47</sup> 此部分感謝中正大學李仁森副教授以及謝敏捷副教授所給予的建議。

的金額應該在「適度合理」的範圍內，雖然會面對「賠償的一方希望少賠償一點給對方，接受賠償的一方希望對方多賠償一點」的衝突狀況，但是調解委員應該就案件的狀況、以及判賠的合理金額，在調解案件溝通的過程中，想辦法讓雙方當事人接受。筆者個人比較不建議以「雙方講出來的金額除以二」為「賠償的金額」<sup>48</sup>，因為這麼作可能導致不須要知道案件發生的狀況、不須要針對事情判斷是非對錯，只須要針對調解賠償的金額作協調，對於社會風氣可能會造成負面的影響。筆者認為，雖然調解委員不是負責判斷是非對錯，但是對於案件的狀況，仍然要判斷責任的歸屬，想辦法採取較為公平的方式，使雙方當事人能夠達成和解。若是調解委員會調解案件的狀況長久如此，地方人士一定會知曉。若是發生事情，須要到調解委員會進行調解，那麼在調解案件之前，都會想辦法把所欲得到的賠償金額提高，或是把有意賠償的金額降低，以在賠償金額的部分，爭取較大的彈性空間。在賠償金額的部分，筆者認為仍須回到相關法律的層面，講究證明文件如醫療單據等，在情、理、法方面，對賠償金額做出判斷與衡量，並非以「雙方當事人講出來的金額除以二」為「賠償金額」的方式進行調解，因為如此的協調方式，不一定是對雙方當事人皆「公平」的作為，亦非較好的解決調解案件的方式。

---

<sup>48</sup> 調解委員（訪談紀錄：A3）與當事人（訪談紀錄：A12、A14）皆有表達此事。

### 第三節 研究限制

本文之研究限制，首先，乃是關於當事人的資料取得部分：由於「法律規定與實務困難」，無法成功訪問對造人，此乃資料無法取得而造成的不足。由於根據法律規定，當事人的資料保密，因此無從得知對造當事人之資料。本文只能針對調解委員會與聲請人之深度訪談，瞭解調解案件實際運作的狀況。其次，由於每個人皆有言論表達的自由，作為一位受訪者，可能有不願意表達之處，筆者無法在其不願意表達的問題上，強迫其說明。因此，本文只能針對願意表達事情的受訪者的資料，作整理分析研究。



## 參考文獻

### 一、中文部分

王重吉，2002，《調解制度之功能與實務運作》，司法研究年報，第二十二輯，第七篇，台北，司法院

王澤鑑，2001，《民法總則》，菩菱設計印刷公司，三民書局、台大法學院福利社經銷。

王月雲，2004，〈社會資本對教師工作動機與激勵性學校組織形成之關係研究〉，學校行政，33：40-51

王中天，2003，〈社會資本：概念、源起、及現況〉，問題與研究，42：139-163

古嘉諄、蕭美玲，2005，〈論調解及調解之技巧〉，《仲裁》，74：37-59

朱國明，2007，〈網路社群社會資本與成員間助人行為之相關研究〉，資訊管理學報，14：169-202

朱芳慧、吳連賞，2005，〈地理學的社會資本議題〉，環境與世界，11：121-129

李惠宗，2000，《行政法要義》，台北，五南出版社

汪正洋，2006，〈從社會資本觀點探討組織內部的知識分享〉，中國地方自治，59:30-45

林山田，2000，《刑法通論（下冊）》，台北，林山田發行，台大法學院圖書部經

銷

林繼文，2005，〈虛假霸權：台灣政治學研究中的理性選擇〉，《政治科學論叢》，25：67-104

林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005，〈質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析〉，《身心障礙研究》，3：122-136

林東清，2007，〈以社會資本理論探討組織掌握創業契機能力的影響因素〉，《資訊管理學報》，14：197-228

林南，2007，〈社會資本理論與研究簡介〉，《社會科學論叢》，1：1-32

法治斌、顏厥安、王海南、李太正、陳連順合著，三版 2001，《法學入門》，台北，元照出版社



洪啟嘉，2004，〈社會資本、產業轉型與區域競爭力〉，《亞太經濟管理評論》，7：17-34

高永光，2000，〈台北縣地方派系與鄉鎮市調解委員會互動關係之實證研究〉，《選舉研究》，7：1-36

陳敦源，2005，〈理性選擇、民主制度與「操控遊說」：William H. Riker 新政治經濟學的回顧與評述〉，《政治科學論叢》，26：175-222

陳敦源，2000，〈人為何投票？—理性選擇觀點的緣起與發展〉，《民意研究季刊》，212：31-64

陳敏麗、施春合、施國正，2003，〈社會資本與社區健康營造〉，臺灣醫學，7:780-785

陳燕玲，2005，〈以社會資本觀點看企業關係行銷投入之效果研究〉，中國廣告學刊，10：78-89

張培新，2006，〈台灣宗教組織運作的社會資本考察：以慈濟功德會為例〉，中山人文社會科學期刊，14：125-163

盛治仁，2003，〈理性抉擇理論在政治學運用之探討〉，《東吳政治學報》，17: 21-51

黃明陽，2006，〈我國行政機關 ADR 制度之理論探討—以行政調解制度為中心(上)〉，《政大法學評論》，89：1-53

黃翠紋，2003，〈婚姻暴力受虐婦女接受鄉鎮市調解委員會調解滿意度影響因素之分析〉，《犯罪學期刊》，6：67-101

劉煜基，1994，《如何聲請調解》，台北，永然文化出版社

廖慶榮，2004，《研究報告格式手冊》，台北，五南圖書出版股份有限公司

謝復生，1997，〈政治制度研究方法之檢討〉，《問題與研究》，36：27-36

謝復生，2000，〈理性抉擇理論的回顧與前瞻〉，何思因、吳玉山所編之《邁入二十一世紀的政治學》，台北：中國政治學會，頁 141-153

羅朝勝，2004，《鄉鎮市調解之研究》，國立中正大學法律學研究所碩士論文

〈請多利用調解程序〉，台灣新竹地方法院檢察署 編印

財團法人汽車交通事故特別補償基金—宣導手冊，96 年印製

## 二、英文部分

Adler, P. S. and Kwon, S. W. 2002. "Social Capital: Prospects for a New Concept." *Academy of Management Review*. 7: 17-40

Arrow, Kenneth Joseph. 1963. *Social choice and individual values*. New Haven: Yale University Press

Austen-Smith, David and Banks, Jeffrey S. 1999. *Positive Political Theory*. Ann Arbor: University of Michigan Press

Burt, Ronald S. 1997. "The Contingent Value of Social Capital." *Administrative Science Quarterly*. 42: 339-365

Calvert, Randall L. 1995. "The Rational Choice Theory of Social Institutions: Cooperation, Coordination, and Communication." In *Modern political economy: old topics, new directions*. Banks, Jeffrey S. and Hanushek, Eric Alan. New York: Cambridge University Press

Coleman, James S. 1988. "Social Capital in the Creation of Human Capital." *American Journal of Sociology*. Supplement, 94: 95-120



Cook, Karen S. 2005. "Networks, Norms, and Trust: The Social Psychology of Social Capital." *Social Psychology Quarterly*. 68: 4-14

Cox, Gary W. 1999. "The Empirical Content of Rational Choice Theory: A Reply to Green and Shapiro." *Journal of Theoretical Politics*. 11: 147-169

Downs, Anthony. 1957. *An Economic Theory of Democracy*. New York: Harper Collins

Elster, Jon. 1989. *Nuts and bolts for the social sciences*. New York: Cambridge; Cambridge University Press

Elster, Jon. 1986. ed. *Rational choice*. Oxford: B. Blackwell

Friedman, Jeffrey. 1996. *The Rational Choice Controversy: Economic Models of Politics Reconsidered*. New Haven: Yale University Press

Granovetter, Mark. 1973. "The Strength of Weak Ties." *American Journal of Sociology*. 78: 1360-1380

Granovetter, Mark. 1985. "Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness." *American Journal of Sociology*. 91: 481-510

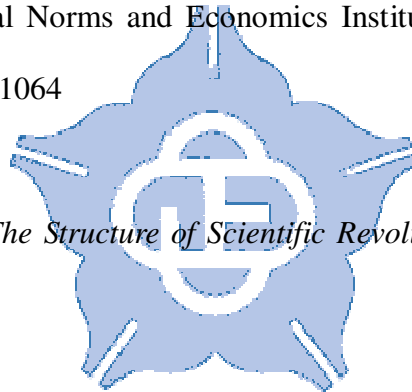
Green, Donald P. and Shapiro, Ian. 1994. *Pathologies of rational choice theory: a critique of applications in political science*. New Haven :Yale University Press

Gates, Scott and Humes, Brian D. 1997 *Games, Information, and Politics*. Ann Arbor: The University of Michigan Press

Harsanyi, John C. 1986. "Advances in Understanding Rational Behavior." In Jon Elster ed. *Rational Choice*. Oxford: B. Blackwell

King, Gary. Keohane, Robert O. and Verba, Sidney. 1994. *Designing social inquiry: scientific inference in qualitative research*. Princeton: Princeton University Press

Knight, Jack. 1992. "Social Norms and Economics Institutions." *American Political Science Review*. 86: 1063-1064



Kuhn, Thomas S. 1970. *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago Press

Lakatos, Imre. 1978. *The Methodology of Scientific Research Programmes*. New York: Cambridge University Press

Little, Daniel. 1991. *Varieties of social explanation :an introduction to the philosophy of social science*. Boulder: Westview Press

Lin, N., W. Ensel, and J. Vaughn. 1981. "Social Resources and Strength of Ties: Structural Factors in Occupational Status Attainment." *American Sociology Review*. 46: 393-405

Marsh, David and Stoker, Gerry. 2002. *Theory and methods in political science*. New York: Palgrave Macmillan

Mouw, Ted. 2003. "Social Capital and Finding a Job: Do Contacts Matter?" *American Sociological Review*. 68: 868-898

Nahapiet, J. and Ghoshal, S. 1988. "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage." *Academy of Management Review*. 23: 242-266

Olson, Mancur. 1965. *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Group*. Cambridge: Harvard University Press

Popper, Karl Raimund. 1989. *Conjectures and Refutations: the growth of Scientific Knowledge*. New York: Routledge

Popper, Karl Raimund. 1959. *The Logic of Scientific Discovery*. New York: Basic Books

Putnam, Robert D. 1995. "Tuning in, Tuning out: The Strange Disappearance of Social Capital in America." *Political Science and Politics*. 28: 664-683

Riker, William H. 1977. "The Future of a Science of Politics." *American Behavioral Scientist*. 21: 11-38

Riker, William H. 1990. "Political Choice and Rational Choice." In *Perspectives on Positive Political Economy*, ed. James Alt and Kenneth Shepsle. New York:

Cambridge University Press

Riker, William H. 1992. "The Entry of Game Theory into Political Science" In Weintraub, E. Roy. *Toward a history of game theory*. Durham: Duke University Press

Rothschild, k. W. 1946. "The Meaning of Rationality." *Review of Economic Studies*. 14: 50-52

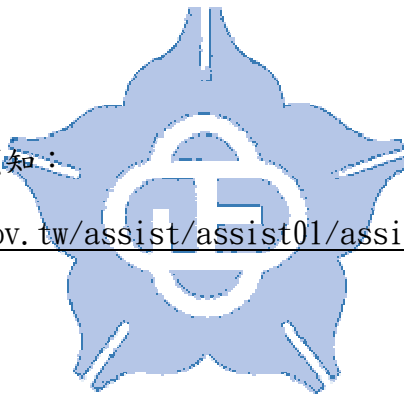
Ward, Hugh. 2002. "Rational Choice." In David Marsh and Gerry Stoker. *Theory and methods in political science*. New York: Palgrave Macmillan

三、網路部分

司法院官方網站之訴訟須知：

<http://www.judicial.gov.tw/assist/assist01/assist01-03.asp>

2008. 06. 19



法源法律網中所公佈最新之「鄉鎮市調解條例」，全文三十七條。

<http://db.lawbank.com.tw/FLAW/FLAWDAT01.asp?lsid=FL010107>

2008. 06. 19

台中市線上調解申請服務之官方網站：

<http://mediate.e-taichung.net.tw/entrance.php>

2008. 06. 19

## 附錄一 調解委員訪談逐字稿

訪談紀錄：A1

受訪者：朱乾松委員

時間：西元 2008 年 10 月 7 日 早上 8:30

地點：調解委員會會場

問：請問您是朱乾松先生嗎？

答：對啊。

問：您好，我想要請問您是否做過鄉代、民代等相關的政治職務？

答：有做過一屆的社區理事長，然後做社區的常務監事。

問：那請問您為什麼願意擔任調解委員？

答：這個調解委員就好像是我們民眾，就像我們的左右鄰居，碰到小小的糾葛那一些，他們一直覺得說好像有什麼糾葛就要去什麼地方法院，覺得好像是很麻煩。然後我們有這個調解委員會之後，然後就覺得自己好像說碰到親戚朋友或是我們的村民的話，有什麼事的話，我們可以藉用這個調解委員會來幫他們調解這樣子。為什麼會想當調解委員，也是因為剛好我們這次一任四年，剛好有人推薦說問我說來當調解委員，問我說要不要，我就說好啊、我很樂意來做，反正這個也是無給職、沒有薪水的。

問：那您知道您是怎麼被選出來的嗎？就是大家推薦...？

答：這個是我們有基本的資料，就好像所謂的履歷表一樣基本資料，聽說是送到地方法院那邊去核准。一般都有兩個到三個人提名。可是我們也不是說什麼村民或是鄉長或是什麼村代提名而已，是提名沒有錯，但是還是要送到地方法院那邊裁決。

問：那我可以請問您的學歷到那嗎？這個只是背景瞭解。

答：我的學歷只有到國中而已。

問：那請問您覺得在調解的過程中，您扮演的是什麼樣的角色？

答：就是說我們盡量當中間人啊，盡量跟他們搓合。

問：那請問您在調解的過程中，會去判斷是非曲直，以及當事人該怎麼做嗎？

答：當然會有一點啊！誰對誰錯我們自己心裡也是有一個判定，但是我們在調解過程中也不能說比方說他錯，我們也不能一直在幫助對方說他說他錯我一定要他怎樣子跟對方達成和解，因為還是有他們雙方提出來的譬如說賠償問題，雙方能夠接受的話就OK了，我們也不敢說你一定要給他多少、或是說你沒賠他多少不行。大概這樣子搓合他們就對了啦！

問：那您對相關的法律是否熟悉？

答：不很多。

問：不很多，但還是知道一點就是了？

答：對，因為這邊就是靠經驗了。反正這個每個月都有好幾次都有調解。所以我就可以從中慢慢的學。

問：那如果您遇到不會，您會不會請教別人，像是律師或是其他人嗎？

答：應該會吧！會找比較瞭解這個法律的。因為我們一次調解有三個委員，有些調解委員我們比較不熟，但是我們有比較老的有過好幾任的，我現在是第一任而已。也是還一直在摸索、還在學習當中。

問：那您會希望能夠盡量參與調解的案件嗎？

答：會啊！

問：會、那為什麼？為什麼會希望多參與？

答：因為如果說被我們調解成功的話我們會擁有喜悅感。但是經常有時候會碰到，因為我們可以兩次調解不成的話，他們就直接去法院。所以說我們盡量說，因為在法院真的是很麻煩，他們那個傳單也是比較麻煩。如果在第一次第二次可以和解成功的話是最好，那和解成功的時候，我們有種喜悅感。

問：那您通常須要花多久的時間瞭解一個案件？

答：因為我們這邊的秘書都會寄那個資料給我們，就大概看一下，像這個小案件

有時候一看就知道說到底誰錯誰對，一看到就知道了。只是對方肯不肯直接承認他的對與錯而已。

問：那您會希望與當事人私下進行進一步的瞭解嗎？

答：有時候會。有時候我們會用電話先打給甲方或乙方詢問，然後跟他們講說我們只是在做一個評論、就大概知道這個事情。

問：那您對所有調解案件都受理嗎？

答：我們這調解案件是雙方從這邊聲請，由這邊的秘書來調派。

問：那您們這邊的秘書就您所知都會接受聲請嗎？

答：都會接受啊！只要有民眾來這邊聲請我們的秘書一定會接受啊！接受的話，在排日期，日期排好之後，我們有十一個委員，就這樣大家都有機會來參與。不是說每個自己選，而是用輪替的方式。

問：那您對於調解案件的態度跟期待是什麼？

答：調解成功很高興啊，若是真的調解不成功，我們只能跟他們講說回去好好想一想、對與錯，我想說對方你們自己心裡有數，你認為自己覺得錯比較多，就拿出良心來處理事情。就這個樣子。

問：那您覺得在調解進行中，您都會分析利害關係給當事人聽嗎？

答：當然會講一點。

問：講一點是幫他們做個整理？

答：對啊。就跟他們講說像車禍的案件，基本上不是雙方願意的，也不能說雙方都錯、也不能說雙方都對，一定兩個人都有一點錯。有這個小事情的時候大家就想開一點，不要說人情難做，錢是小事。

問：您覺得在調解的過程中，當事人對調解事件的態度如何？

答：一般都還好。一般都滿配合。他們真的說有很理直氣壯的時候，就靜靜聽他們發洩就好了。然後如果真的有他們在理直氣壯發洩的時候，真的很...也是會碰到不成功的啦！然後就很氣的離開這個會場也是會有的。

問：通常狀況下，當事人的情緒是什麼？就是您會感受到他們情緒是？生氣、憤



怒？

答：生氣、憤怒還比較少一點。因為我們的案件...如果說真的很嚴重的案件，我們這邊不會受理，就像是殺人、搶劫，我們這邊不會受理。而且我們也沒有這個權力。

問：所以您覺得說當事人都還滿理性的？

答：都滿好的啦！偶爾說像有些家庭糾紛的話，有講的那些點啊，講一講就會有一兩個先離開了。

問：那您們通常在什麼狀況下，會中止調解？就是會中斷、暫停調解。

答：我們在調解的時候真的...，在中間會安排休息個五分鐘十分鐘，就是說一方比較激烈的時候、或是講不和的時候，我們中間會停下來休息個五分鐘至十分鐘，然後委員就各到雙方去那邊做私底下的一些 check 這樣子。

問：那就是說您們會把雙方分開，各別去溝通？

答：對，各別去跟他閒聊一下。其實我們會講一些話，譬如說怎樣怎樣，其實說你錯比較多啦。其實你這樣賠一點也不算什麼。會雙方隔開來講這樣子。

問：那您覺得他們從開始調解到調解結束，這之間的態度的轉變會很大嗎？

答：在我們調解中間，就所謂他們有爭執、把他們分開的時候，再回來座的時候，幾乎都會比較平靜一點。情緒會比較好一點。因為變成說我們委員會出去跟甲乙雙方分開來各別私下講了。這個講的時候就不算我們調解的過程。就變成說是聊天。盡量給他們搓合。當我們休息五分鐘、十分鐘回來會場之後，雙方的情緒就會比較好一點。

問：那我可以在問您，雙方兩邊當事人都不會隱瞞一些事情嗎？

答：我想基本上還是會隱瞞一些。還是會有一些沒有說出來而已。應該說多少還是會隱瞞一些事情啦。只要說雙方願意和解的話，他們要隱瞞些什麼我們也不便多問。

問：您覺得在一個調解案件的過程進行中，大約要花多久？

答：應該一個小時多而已吧，一般來說。一個小時多就可以搞定。像有時候小案

件，有時候很快的話，半個小時就搞定了。

問：所以大部分都是一個小時多？

答：一個小時以內，如果可以搞定的話。

問：那您覺得在調解進行的過程中須要協商幾次？大概中途要跟他們協商幾次？

答：就是一兩次左右吧。如果說一兩次出來外面這樣子講的話還沒辦法的話，那就期待下一次在和解。

問：那成功機率大概多少？

答：成功機率像我們處理案子應該差不多有七十三。

問：那您覺得高或低？

答：我覺得剛剛好而已。

問：那您覺得那一類型調解案件比較容易成功？

答：一般小車禍的比較好處理。

問：那您覺得那一種案件幾乎是不可能調解成功？

答：就是家庭的、兄弟姊妹的感情問題。

問：遺產紛爭問題不好解決？

答：對，遺產的比較不好處理。有遇過一次，弄了兩次還是三次都不成功。

問：就是非常不好調解？

答：對，那個就是為了財產問題。

訪談資料：A2

受訪者：余金蓮委員

時間：西元 2008 年 10 月 8 日 早上 8:20

地點：余金蓮委員住處

問：請問您是余金蓮委員嗎？

答：是。

問：不好意思，想要請問您是否做過鄉代、民代等政治相關職務？

答：沒有。

問：那您為什麼會願意擔任調解委員？

答：因為每一個鄉鎮都必須要有他專業的...那個嘛，所以之前的那個鄉代表主席就有一天打電話告訴我，請我去調解可不可以，後來現在是因為用法院去徵選的。

問：那請問您擔任過幾任？

答：三任。

問：請問您的學歷是？背景調查。

答：我是高商畢業。

問：那請問您在調解過程中認為自己扮演什麼角色？

答：大概是雙方的橋樑囉！

問：請問您在調解過程中，會去判斷是非曲直，以及當事人該怎麼做嗎？

答：會建議啦！但是就是說以事不對人，對事吧。

問：那您認為您對相關的法律熟悉嗎？

答：因為我是比較專業是土地代書方面。

問：您如果遇到不太懂法律的部分，您會不會詢問一些專家？

答：當然會啊！

問：那您會希望盡可能參與調解的案件嗎？

答：我們這是按照他們去排的，排到誰誰才去調解，而不是說我們願意去參加就去參加，我們是經過他安排的。

問：您會希望他們多安排幾場可以讓您參加嗎？

答：基本上不是問題啦！

問：那您覺得您須要在調解案件之前花多久的時間去瞭解案件？

答：個案不一定！

問：那普遍的狀況呢？

答：像之前他就會事先告訴我他們調的內容是什麼，那之後就是只有給你一張調解的單子，有時候不一定事先能夠瞭解，去到看對造人跟聲請人怎麼去陳述。

問：那您是否須要與當事人私下進一步的接觸或溝通好瞭解嗎？

答：比較沒有。因為以照當時他們陳述的去解決。

問：那您對於所有的調解案件都覺得可以受理嗎？

答：可以。因為我作代書已經二、三十年了。這個一般都可以解決，因為車禍的比較多、土地案件比較多。其他的比較沒什麼。這兩樣是居多。

問：那請問您在面對調解案件的時候，您的態度跟期望是什麼？

答：期望？當然是能夠讓他們調解成功囉！

問：那您覺得您抱持的態度是什麼？

答：盡量讓他們能夠去溝通啊！

問：那您會在調解進行中，為當事人分析利害關係嗎？

答：當然會啊！

問：那您覺得當事人會採納您的建議嗎？

答：會啊！

問：那在調解過程當中，您覺得當事人的態度是怎樣？

答：都還好。不過我碰過的都還好。

問：就是從頭到尾都還滿理性的嗎？

答：都還滿配合的。

問：所以就是沒有什麼情緒上的問題就是了？

答：不會。像我碰過的案件比較少說有情緒上說有起伏太大的那種，你把利害關係告訴他，然後就是說分析給他聽，一般都能聽得進去啊。都還好。

問：那您會遇到須要中止調解的狀況嗎？

答：什麼中止？

問：比方說調解進行過程進行到一半，就是停下來一下，然後再繼續調解。您會遇到這種狀況嗎？

答：停下來當然他們會雙方會去溝通，當然讓他們溝通當然會中間，我們停下來給他們溝通。會、當然會。

問：那您們會把雙方就是分開來進行額外的溝通嗎？

答：不會。因為我們是身為中立的情況之下，比較不會說單方去告訴你，然後一邊...不會。就是我們當場座著，比較不離奇的狀態之下去溝通。

問：那您認為雙方在調解進行過程中會隱瞞部分資訊嗎？

答：就是聲請人跟對造人。其實他隱瞞...比較不會啦！

問：比較不會隱瞞任何資訊嗎？

答：因為我碰到的是車禍，車禍都有經過鑑定，一般隱瞞對他們來講也沒什麼那個啊...也沒什麼好處啊。

問：就您所知，調解案件大概須要花多久的時間？

答：花大概...不一定喔！有的...一兩個小時。

問：那大部分呢？

答：大部分...也差不多一兩個小時、一個多小時左右。

問：那請問在調解當中，要調解幾次？

答：調解幾次喔？我們聲請調解他是調解一次，除非他就是說有繼續希望再能溝通的話，再聲請第二次調解。就已經結案。

問：所以大部分都是一次就可以結案？

答：一次就 OK。

問：那您認為調解案件中，成功機率是多少？

答：八成左右吧！

問：那您覺得是高還是低？

答：算是還好。

問：那您覺得那一類案件比較不容易調解成功？

答：比較不容易調解成功喔，土地糾紛有時候會...也不算啦！一般都會達成協議

啦！只是有的是說測量...重測的問題...如果怎麼樣...都會達成協議比較多。

問：那您覺得最容易調解成功的案件是那一種類型？

答：車禍。



訪談紀錄：A3

受訪者：湯清金委員

時間：西元 2008 年 10 月 8 日 早上 11:00

地點：芎林鄉活動中心

問：請問您是湯清金主席嗎？

答：對對對。

問：那想問您是否做過鄉代、民代等相關政治職務？

答：沒有。我是做過鄉的民政課長、農業課長。

問：那請問您為什麼會願意擔任調解委員？

答：就是我們上一次退休以後就擔任調解委員，因為我是鄉的民政課長下來，對於調解的服務比較詳細，各方面都可以。

問：所以您是如何被選取出來的？

答：主席？還是委員？

問：都是。都想知道。

答：委員就是我們鄉長呈報到新竹地方法院，經過法院檢定以後來發表這個委員。

問：那主席呢？

答：主席是經過我們核准，我們芎林鄉是有十一位，核准以後互相推舉選票，以選票來選，主席是全票當選我們鄉的主席。

問：那您們之前在推薦初選的之前的二十二位是由鄉長？

答：二十二是由鄉長選出來，推薦給新竹地方法院，地方法院選定十一位為本鄉的調解委員。

問：那請問您的學歷？

答：我是高農畢業。那是很早期。

問：那請問一下調解過程中，您會覺得您自己是扮演什麼樣的角色？

答：我們作為調解委員一定是站在中立的立場。那麼在調解當中有很多複雜不同



的案件，那這個案件假如說調解的我們的對象，假如車禍的話，對象還有聲請人和對造人，假如聲請人條件是賠償金盡量減少，對造的一定盡量提高，這是相對的。那麼經過我們看情形看實際的情形以他們受害者的保險理賠來做一個參考，然後能夠以綜合起來的價碼的差距一定要雙方私下來拉近一點，那麼盡量拉近一點。一個人那麼高、一個人那麼低，那麼經過我們，假如我個人對方沒有這麼多人，提那麼高沒有用。但是最主要調解是能夠拿到錢，拿不到錢再高沒有用，是不是這樣子？所以盡量拉到接近，然後把他折衷起來。高的最高多少、低的最低多少，把這個差額拉近一點。然後分開二分之一。你降二分之一、他提高二分之一，這樣子的話就調解成功的案例比較多。

問：那請問您會在調解的過程中判斷是非曲直，以及當事人該怎麼做嗎？就是會判斷當事人該怎麼做以及誰對誰錯。

答：對對對。應該說我們調解委員的身份本身應該要的條件。因為不管親戚朋友，一定是站在所謂的調解委員是等於法官。我們調解成功一報地方法院以後，地方法院備查以後，那個效果等於法院的判決一樣、效果是一樣。所以說我們盡量把他調解調解的圓滿成功，不然的話，一次兩次三次調解不成，那等於移送法院。到法院要請律師、花很多時間、很多金錢，但是在我們鄉調解委員會一毛錢都不要，所以現在我一直宣導，以前我作民政課長也是一樣，一直宣導一個鄉有一個調解委員會，免費盡量來節省錢、時間，隨時聲請都可以，不要說法院的話複雜案件太多，今天通知你，不成的話你下個月初九初十。盡量在我們鄉的話，隨時都可以。盡量到我們鄉調解委員會來調解，那調解的成功率一般來說，我們鄉差不多是百分之六十左右。不成功的話有很多因素，像是土地的關係，兄弟或者是親友土地買賣，或者是地界不明的時候很多事情，不是一言兩言我們講就可以，經過實際測量，按照過去土地的面積來，那個土地的比較不容易解決。土地的糾紛比較不容易解決，土地糾紛問題比較大。

問：所以您認為在調解案件的過程中，比較不容易解決的是土地糾紛？

答：對對對。

問：那您認為最容易解決的案件是什麼？比較容易調解成功的案件是那一類？

答：大概是車禍。車禍的案件比較多。一般民間好像說傷害罪。我們也許也有，但是案件比較少。假如說家庭糾紛問題，應該比較少，或者家暴，我們在這裡沒辦法下達家暴說可以抗拒、保護，調解委員沒有辦法。要經過法院判定聲請以後才可以發保護書。

問：那您認為六成的成功率算高還是低？

答：現在目前來講我們鄉還可以。

問：算適中就是？

答：應該來講還可以在本鄉或者在其他鄉，大概差不多這樣。

問：那您對相關的法律熟知嗎？

答：還可以。因為經過了那麼多年了。

問：那有沒有可能您遇到不熟知的法律須要去問？

答：那還是有。但是比較少。因為好像說車禍方面或是土地方面，我們一次調解有三位，我可以選土地方面是代書，他比較熟，我們鄉現在有兩位代書，他們也是調解委員。假如有土地糾紛，他們委員比較瞭解。測量或者怎樣他們比較熟悉。教育方面有黃老師。就都有。在我來講，作主席來講，都很注重這種分層負責，以你的專業來適合調解案件。這樣的話在調解成功率比較高。假如你根本不熟悉，你來調解好像說，像是教育問題，那你不熟悉那你調解比較麻煩，比較困難。

問：那您覺得您須要花多久的時間來瞭解一個案件？

答：這個不花很多時間。因為我們接到以後馬上就有聲請的內容、大概瞭解一下，或者有時候我雙方都打電話給對方問情形怎樣，我們不講，問對方情形怎樣，都不講另一方。假如車禍的話，這個錢最高多少、最高可以拿多少，幕後先瞭解一下，就是雙方都不知道，就是個別瞭解，然後在調解的時候，先問聲

請人調解的意見怎樣讓我們知道，提出來以後對造人我們也知道，這樣我們就可以拉近，這樣的話調解成功率比較高。

問：那是否所有案件都受理？任何案件都接受？

答：對。沒有辦法拒絕。

問：那您對於調解案件的態度跟期望是什麼？

答：我們的態度是希望所有的調解委員對於某一個案件擔任調解案件，要很誠懇、要很公正的立場、大公無私的精神來調解這個案件，達到雙贏。

問：所以您們會希望調解成功？

答：對，調解成功。今天的調解這樣我很滿意、對方這樣也很滿意。這樣的話大家就雙贏。這樣的調解我們擔任調解委員心裡很高興，這案件可以成功。

問：那您們在調解進行中，您們會為當事人分析案件的狀況嗎？

答：對。一定要分析。

問：那您覺得他們會採納您的建議嗎？

答：應該我們分析提出來的給他參考大部分都會採納，一般來說都會採納。好像臨時碰到案件的時候，他措手不及、內容不太瞭解以什麼方式來，我們先給他雙贏一下。你提出來的我詳細說明給你聽，這個案件怎麼樣處理，對方你的案件怎樣接受，這樣子互相溝通以後。我們每次一開始就說今天大家來心平氣和的來、不要惡意的，惡意的今天調解絕對不成功。大家接受的方案進行，不管成功不成功，帶善意的來接受我們的調解、接受我們的解釋、接受對方、接受雙方的觀點，在接受以後，大家皆大歡喜。

問：那當事人對於調解案件的態度是什麼？他們會不會在一開始有什麼情緒或是說？

答：還是會有、多多少少會有。假如車禍的話，當然被害人比較惡劣啊，應該這樣子，因為憑什麼撞倒我或是跑掉或者怎麼樣。比方說我出的價碼你不聞不問、不到醫院去慰問，有很多的抱怨，會有這樣的狀況。

問：那通常是不是只要雙方當事人都有出席的話，會比較容易調解成功？

答：對，應該是比較容易。我每次在調解當中，我希望今天來的目的希望要調解。要有一個結果。

問：所以他們雙方當事人來調解委員會都會希望有個結果？

答：對。應該是來調解就希望有一個結果。

問：那您們會有中止調解的狀況嗎？在調解進行中，您們就是突然停止調解。

答：有，假如談不攏，就暫時停止。先叫甲方出去外面，您這個情形我先給你說明，如果你一定堅持到底的話，今天談不攏。那麼你應該要軟化，你提出多少，假如一百萬提出來，我其實四十萬五十萬就可以了，但你一定要提高一點，算是給他降，所以我會勸他。以你花費的經費或者慰問或什麼錢都包括，這樣的話你太過於我們預估的價碼。這樣先給他溝通。然後最後說對方怎麼花那麼多錢，那你應該要提高一點。將心比心。這個案件假如你想要把他大家和平調解成功的話，你應該要提高。那邊我可以給他壓低。這樣的話你最後提出來多少、他最後提出來多少，他假如十萬的話，那就一半。

問：所以您覺得從調解開始到結束，當事人態度會轉變？

答：一定會。會有不同。假如一開始有車禍，對方很激動，另一方很無奈。我會說這個不是在吵架，我們要調解。這個愈吵對你一點好處都沒有，最主要是解決問題，不解決在這裡吵沒有用。

問：所以大部分人都是到結尾的時候態度都會軟化？

答：對，都會接受，到結尾的時候都會軟化下來。到最後反正都是調解成功，都會安慰一下。

問：那您覺得雙方當事人會不會互相隱瞞一些事情？

答：這隱瞞是當然我們不曉得。但是不管是隱瞞或是公開或是坦白出來，我在調解的時候，希望你誠心誠意拿出來要怎樣，這樣才是調解的最重要的目的。那你有隱瞞的話，那我們要怎麼調解下去？所以在調解當中，絕對不能有隱瞞，我個人的看法不要有隱瞞，隱瞞的話對雙方都不利，你有隱瞞，當然對方也會有隱瞞。隱瞞沒有辦法達成調解的目標，成功的機會就會比較少。這

絕對是希望今天很坦白、很誠懇，這樣的話，誠懇接受、誠懇要求，大家就可以很快。

問：那在調解進行的過程中，大概要花多久的時間？

答：一般來講，好像說兩個小時以內，大部分是這樣，平常是早上九點，到十一點以前，我們大概啦，每一個案件大部分成功或者是不成功。不成功很簡單，有時候講沒有幾句，這個我不接受他就走掉了，那就不成功，就這個樣子。

問：請問通常調解的過程中，要進行幾次的協調溝通？

答：不一定啦，要看案件。大案件的話，有時候一次兩次。像我們有一個車禍案件，經過了三組的調解委員，調解都沒有辦法成立。一方面他要求的太高、一方面他不降、堅持。那堅持不降，假如說我總共拿四十萬，他一定要七十萬，差距了三十萬。三十萬始終沒辦法降，叫一方降一點他不可以，叫另一方增加一點，我最多拿多少，要就來不要就好。上個月這樣就不成，那就移送法院，你願意打官司，你起碼要請律師一次五萬六萬，法院不管你有沒有空，他通知單叫你一定要去，今天講沒有兩句話，下一次再來，又是六萬。這樣子金錢時間上都受不了。我們有一個案件現在可能就是到法院了。這個我們沒有辦法，堅持到底。

問：所以那大部分案件會協商幾次？一般來說案件會協商幾次？

答：一次比較多。

問：一次比較多，比較少到兩次三次？

答：有時候要到兩次三次。

問：所以是大案件比較不好協調？

答：對。

訪談紀錄：A4

受訪者：徐羅桂英委員

時間：西元 2008 年 10 月 7 日 早上 8:10

地點：芎林鄉公所

問：請問您是徐羅桂英小姐嗎？

答：對。

問：我以下有幾個調解委員會的問題想要問您。請問您是否做過鄉代、民代或是相關的政治職務？

答：沒有。

問：那您為什麼會願意擔任調解委員？

答：這個是這一次我們、本來就是我們代表會他們成立的、他們去推薦，這次是以法律，由法院那邊提供二十二人，可以選十一人，一半的、要一半，去給法官他們去選定，這裡鄉公所提供資料，二十二個人讓他去選定。是一半。

問：那你們那二十二人是鄉公所怎麼提供出來的？

答：應該也有很多人推薦、也有代表會推薦，對，是我們鄉公所提供的。

問：我可以請問您的學歷到那嗎？

答：初中而已。喔，沒有啦，這只是背景調查。

問：您在調解過程中，您認為自己扮演什麼樣的角色？

答：我們以很秉公去處理，我們畢竟不是很專業的，所以我們要不管那個角度去把他配合、就要很秉公處理。

問：請問您在調解過程中，您會去判斷是非曲直，以及當事人該怎麼做嗎？

答：應該會有吧！想像力講遠一點、他們兩個和平之中、是怎麼去看他的角度去配合他們。

問：您個人認為您對相關法律會很熟知嗎？

答：沒有很詳細去，但是我們大概有去瞭解一下、這個講習之中，我們有去瞭解



一下。然後自己慢慢去學習。

問：那如果您對法律不熟悉的話，您會請教其他人嗎？

答：應該是。

問：那您都是請教些什麼人？

答：我們自己的實踐中心會有一個律師，我要是碰到很困難的他願意，我可以去拜訪他、讓他去跟我去處理。

問：您會希望您能夠盡量多參與調解案件嗎？

答：是盡量避免這個事情、萬不得已的時候才去。

問：所以您其實就是不喜歡參與調解案件？

答：不是，盡量多一事不如少一事。

問：瞭解。所以您是希望說案件愈少愈好？

答：當然好啦！比較和平啦！

問：那通常您覺得一個案件您須要花多久的時間？

答：當然是雙方面造事人跟聲請人...有時滿不講理的也有。

問：那通常呢？大部分狀況是？

答：通常一兩個鐘頭就可以把這個案件、是成立不成立、要調解成立不成立就差不多了。

問：那您會私下與當事人進行溝通，以瞭解案情嗎？

答：會。有時會。

問：各別私下進行？

答：沒有，他是當場我們覺得他兩雙意見不和的時候，我們會用私底下去讓他溝通。會有這樣的現象。

問：您們是否對所有調解案件都受理？

答：都受理。

問：請問您面對調解案件的時候，您的態度跟期望是什麼？

答：要很誠懇、心情靜氣的跟他談。



問：那您會希望能夠調解成功是最好？

答：最好。兩次不成立就告上法院啦！

問：那您們聽說這裡有調解第三次？

答：有，有一次，專門例外。

問：所以如果不得已，您們還是會願意再多調解？

答：對。

問：那您認為說您會在調解進行的過程中，會分析所謂的狀況給當事人聽嗎？

答：有。會分析在利害關係在那裡。您們上了法院會怎樣、後果會怎樣。我們都會有一兩個分析給他們聽。讓他們慢慢體會到說我們這個調解是怎麼樣的情形下，盡量是要和平靜氣的來談、讓他成立。

問：請問您在調解案件的過程中，您能感受到當事人的態度是怎麼樣嗎？

答：當然還是口氣上還是有很多不很好。

問：那您會覺得說只要有到就比較容易調解成功嗎？

答：對。

問：您在進行調解的時候，當事人的情緒是？

答：有的很...應該是說對造人比較...聲請人可能比較溫和一點，對造人可能他講的我的理由很充足，他可能口氣上有比較不好一點、不怎麼順。

問：那大部分人都是口氣不怎麼好囉？

答：對，口氣不怎麼好。

問：那您認為原因是因為有一方比較強勢的原因？

答：對，...應該會。

問：那通常在什麼樣的狀況下您會中止調解？

答：就是盡量勸解、勸解他們、盡量要很和平的來談這個事情。

問：所以如果有爭執的話，您們就會暫停調解？

答：對。休息五分鐘、十分鐘。讓他們心情靜氣的再談。

問：那請問您在調解的過程中，就是把雙方分開進行額外的溝通，通常都會比較

順利嗎？

答：會的。

問：那您覺得在調解過程中，就是雙方對對方的看法會漸漸有所不同嗎？

答：應該會有各理啦！個人都有個人的理由。他的理由也很足充、他的理由也很充足。就是公說公有理、婆說婆有理。我們是要去分析你們雙方面肇事的原因、怎麼去分析他們所規範的那個刑事啊、還是犯規那裡啊、刑責上都要有一個分析。

問：那他們雙方的態度到最後通常會比較好嗎？

答：會比較和氣一點。經過我們在勸解出一下，他會和氣一點。

問：您認為在調解過程中，就雙方當事人對很多事情都是很坦誠的嗎？就是不會隱瞞一些事情。

答：應該會有所隱瞞。應該會有。但是你要看調解怎麼去分析他們。

問：所以您會覺得說調解委員的分析是很重要的？

答：很重要。站這個角色會很重要。

問：那您們在進行調解的過程中，通常須要進行幾次的協商溝通？

答：我們調解裡面也會有溝通，這個案子要怎麼去處理。

問：那您們須要進行幾次的溝通？

答：就我們現場我們就大概我們委員之中就可以互相切磋一下、瞭解一下。

問：您認為在調解案件中，成功的機率大概是多少？

答：我們...不到一半吧！

問：所以您覺得是高還是低？

答：應該是比較低。

問：那您認為在調解案件中，那類型的案件比較容易調解成功？

答：交通事故可能會比較不好調解。這樣的事情會比較不好調解。

問：那那一種比較好調解？

答：要講那一種喔？

問：還是您覺得很難說？

答：對啊。很多啊！像我們今天也是調解交通事故。

問：那您有沒有調解過其他案件？除了交通事故，有沒有其他案件您調解過？

答：有啊，好像是說...會啦、我們應該會接受過很多。我調解過好幾件、很多了  
啦....只要說盡量溝通一下，不要把事情做到送去法院。



訪談紀錄：A5

受訪者：彭正章委員

時間：西元 2008 年 10 月 7 日 下午 2:00

地點：彭正章委員住處

問：請問您是彭正章先生嗎？

答：恩。

問：不好意思，想請問您是否做過鄉代、民代或相關的政治職務？

答：沒有。

問：沒有。那您為什麼會願意擔任調解委員？

答：我...很久以前，鄉長聘請的嘛。

問：所以您已經當好幾任了嗎？

答：對。

問：所以您這次被選出來是因為鄉長的關係？

答：沒有沒有。我本來去辭職，後來鄉長說叫我再繼續再做。

問：那我可以問您一下您的學歷？

答：初中。

問：那您覺得您在調解過程中，自己是扮演什麼角色？

答：這是一個兩造之間的一個...那種...怎麼說...重點那種...在兩者之間我們做一個

調解中間做一個和解的這個、這怎麼講...角色...大概是這樣子...

問：就是兩者的協調者？

答：對。

問：您會在調解過程中，判斷是非曲直，以及當事人該怎麼做嗎？

答：我們都是不能去判斷對方的對錯，我們只說事情的對錯。

問：就是針對事情來做判斷？

答：對。當事者事情的對錯我們不批評，我們就是說以某一種事情的對錯，好像

他們車禍了，我們不說他們對錯，我們以第二者，我們就是以另外一個方式就是說，這個機車或是車子你那一種的走路是對的、那一種是錯的，講路權的對錯，講法律的對錯，我們不會講個人的對錯，講個人對錯調解不起來。

問：那您個人對於法律相關的知識熟悉嗎？

答：還可以啊，我們都有上課啊！

問：就是如果您們遇到一些案件，比較不熟法律的部分，您們會去請問一些律師嗎？

答：沒有，我們大概不熟的法律我們就沒有做了。頂多就是換他自己去告啊！對不對？

問：您會希望盡可能參與調解案件嗎？

答：沒有，我們都不希望自己介入。如果我們自己去爭取，一定會有出問題。這個案件應當要由派任或者說，因為往往有一些人來找我們關說，要我們自己去做，那種不可能調成功的。因為你心裡面已經開始有了一種先入為主的這個情況，你就不可能當作公正人。

問：那您通常在調解案件之前，您要花多久的時間來瞭解這個案件？

答：這看事情的輕重啊，有一些車禍的，我們一看就懂啦！比如說法律比較深的，我們前一天就要作業，翻翻六法全書、看這一些東西。

問：那大部分案件您會須要花多久的時間？

答：不一定。這個東西，這個題目沒有用。您看您那什麼題目啊。有些事情是比較錯綜複雜，有些那兩造者是車禍打架，你要怎麼去瞭解。你根本不用去瞭解。你也不知道誰對誰錯。

問：那您會私下與當事人接觸然後...？

答：沒有。不行。我們沒有。

問：那您是不是對所有的調解案件都受理？

答：不一定。在法律上沒有、站不住腳的我們都不會接受。

問：那您在面對調解案件的時候，您通常的態度跟期待是什麼？

答：怎樣的態度，我們就是中間仲裁、當個聯繫人，沒什麼角色啦。

問：就是您會不會希望調解成功？或是...？

答：這個廢話嘛，誰不希望調解成功。

問：所以您們其實都是抱持著希望調解成功？

答：這個人都是這樣，要不然我們去幹什麼？當調解委員一定要幫人家調解成功。

問：那您會在調解過程中跟當事人分析利害關係嗎？

答：這個絕對要分析的。

問：那您覺得當事人會採納您的意見嗎？

答：這個不一定、看對方，對牛彈琴是永遠談不進去的，對人有時候談的進去。

有些人可以談有些人不能談。

問：那您覺得雙方在進行調解的時候態度是如何？

答：他們態度都是惡劣的啦！相對的，因為利益不共同。你要付多、我要多拿、你要拿多，你要拿少，我不給，一種矛盾情節，不可能說兩造對等和樂，和樂就不會找我們調解委員了。

問：所以他們情緒都是不好的就是了？

答：對。

問：那您通常會在什麼狀況下中止調解？

答：吵架太兇的時候就停止啊！

問：那會不會把雙方當事人分開來進行額外的溝通？

答：這不一定。這好像你看我們早上在談的時候，雙方在和氣的時候我們就讓他繼續談。不和氣我們就宣布解散！那要打架的話我們就宣布解散。因為我們也沒有什麼警察權、我們也沒有什麼其他公權力。我們調解委員只是站在中間當作一個溝通者。不可能有任何對錯的指示。

問：那您覺得在大部分的案件中，當事人的態度從開始到結尾會有巨大的轉變嗎？

答：沒有。有的從頭到尾絕對不會接受我們的意見。現代人自主性很高。除非我

們要找到適當的人選，或者說和他有親戚的人，或者他最信任的人，他可能會軟化。不然我們以調解委員是不可能讓他軟化。

問：那您覺得雙方當事人他們會隱瞞事實嗎？

答：這絕對隱瞞啊！

問：所以他們不可能像有些人說的一定會開誠布公？

答：絕對絕對隱瞞。天下只有一個人不會隱瞞：笨的人啊。你看街上傻瓜，他不會說他對和錯。大部分的人都說他對。沒有人說自己錯的。很少人說自己錯。

問：像車禍總會有一方是...

答：他也不承認我錯啊。他認為你不應該大車撞我啊！我去的時候你應該閃開啊、你不應該在那邊啊！

問：那通常一個案件在調解進行中大約要花多久？

答：這不一定。

問：平均呢？

答：也不一定。有時候都一兩點鐘...那是我們排的時間啦，我們排到十二點，沒有結束我們就讓他去...就下一次再告了。不是說這個事情大概說幾分鐘就可以做好。這不是作某一種東西，比方說我作個籃子、我作個木匠，想辦法一個鐘頭作得好。

問：沒有。我想說是大部分，普遍案件。

答：不可能。沒有。沒有時間關係。只要你有耐心。

問：那您覺得通常須要進行溝通協調幾次？

答：您這個題目都很抽象，都好像問...（不雅）...因為溝通這個東西要一直等到對方首肯啊，幾次，你怎麼去....我回答你的數字也不肯定。

問：像他們會說協調一次、協調兩次或是協調三次、聲請三次協調這樣子？

答：不不不。協調到我們調解會，我們頂多是坐下來大家開誠布公坐下來一起談。他們各閃其詞，或是各說其話也沒關係。我們就讓他說話的機會、讓他去耗，沒有說幾次。



問：我的意思是說，像你們比方說這一次沒有成功，那會不會有下一次？

答：沒有。我們只有兩次。調解會只有兩次。

問：因為我聽到之前說您們還會接受第三次的調解？

答：不接受。除非他們已經有端倪了。或者說他已經可以了，或者法院他會駁回。

問：您認為在調解案件中，大概成功的機率有多少？

答：一半都不上。

問：所以您覺得是高還是低？

答：還滿低的。

問：低。那您覺得那一種案件比較容易調解？

答：這個東西不一定。

問：您覺得是看當事人的狀況？

答：事情沒有說比較容易、比較不容易。因為因人而異。比方說土地問題有時候是根本不能解決。土地啊，因為我們沒有辦法讓他多出來、也沒有辦法少。那上面的東西我們也沒有辦法搬走，那種情形唯物裡邊那種不可能移動的那種調解不會成功。一般性我們就是說你車禍了、醫多少錢了，這種比較活動式的，我們比較容易成功。好像我欠你錢，我沒錢還，你怎麼調解我也沒錢還，到告法院去也沒錢還。他沒錢嘛。

問：所以您覺得跟案子大小有沒有關？

答：不是叫大小。這個是說，這個案子和某一種，比如說你這個騎車、如果說要辦理成功，那就是最簡單的事情。比如說打架、兩個人在鬥氣，那種你要講和也不可能、這個也很困難啊！但是有一種比如說，他欠錢了，他願意還，但他還是沒錢。你叫我們去回答那一種比較容易，這個東西不好回答。...我們只是、然後調解說就直接去到那邊去看什麼，可以結束就、不能結束就...

訪談紀錄：A6

受訪者：彭鳳鳴委員

時間：西元 2008 年 10 月 8 日 下午 5:30

地點：彭鳳鳴委員住處

問：不好意思，請問您是彭鳳鳴委員嗎？

答：是。

問：是。那我可不可以請問一下，您之前是否做過鄉代、民代等政治相關職務？

答：沒有。

問：沒有。那您為什麼會願意擔任調解委員？

答：應該是這麼說啦，因為我在這個芎林鄉作代書也作滿久了，我從事土地代書，可能土地方面的事物可能我們可能會比較有經驗一點，那是說我們常跟鄉公所他們接觸，然後剛好他裡面的鄉長就說我能不能是說..恩、有徵詢我的意見，可不可以擔任他們的調解委員。那我也答覆說：因為我一向沒有擔任過，所以也沒什麼經驗，我是有婉拒啦！可以他是說：試試看啦！因為他們好像、因為他們原來的調解委員是老的一輩，應該是也還不錯，我不曉得為什麼，他是這樣子啦，跟那個委員的話是說，以前是鄉代的話，他們好像是說他們好像可以推薦誰上去就可以，好像是說這一次由鄉公所去提名額，好像提二十個名額，然後由法院他們去看你的資料裡面然後再選一半、選上的啦，由法院那邊的。

問：那可以請問一下您的學歷是？

答：我的學歷是我只有高中畢業。

問：喔，這只是背景瞭解。那請問您在調解過程中認為自己扮演什麼樣的角色？

答：反正我們主要是說一個聲請人、一個對造人，我們都是站在中間的立場，那你們來我們都是會先問明他們原委是怎樣，那我們絕對不會偏袒那一邊，我們是先讓雙方都可以訴說，他的意思、他的要求要怎樣，我們都不能偏袒任

何一方。

問：喔，那您會在調解的過程中，去判斷是非曲直，或是當事人該怎麼作嗎？

答：恩，當然這一定是得要判斷啦。可是有些、其實有時候我們是聽的是說，好像他也有理、他也有理，其實像我一般來講，我聽過的、我不是很有經驗，我也只是調解過幾次而已，大部分是發生車禍、還一個土地糾紛，那車禍的部分的話，一定是被害人、就是受傷的一方會要求保險理賠那些，其實保險理賠都是保險公司會來處理，我們只是中間去調停一下，說除了保險理賠以外，他的什麼損害賠償，他們兩個人都認為合理、都能接受的狀況。

問：那您對相關的法律是否熟悉？

答：那當然不能說全部都很熟啊！因為這個東西也是要很有經驗才可以。因此我們也是在慢慢學習中。

問：那如果您不熟的話，您會去問律師...？

答：那當然會。

問：那您會希望盡可能參與調解案件嗎？就是盡可能說參與調解。

答：因為這個調解案件是他們裡面一個秘書、他們會安排啦！那當然是說他們通知我們一定都會到場。我們也是想多去吸收一些經驗。經驗也很重要。

問：那您通常在調解案件之前，您須要花多久的時間瞭解一個案件？

答：就是他通知單來看看，今天是車禍嗎或者是土地糾紛嗎，那土地糾紛的話我們也會看看相關法律怎麼說，...我們會翻一翻法條、先瞭解一下。會啦。

問：所以花的時間沒有很長？

答：不會很長啦！

問：那您會與當事人私下進一步接觸嗎？

答：沒有。從來沒有接觸。

問：那您是不是對所有聲請調解的案件都受理？

答：當然啦！那個受理的部分是鄉公所接的啦！接然後是說他們安排，他們接好安排我們進行這個，因為他有篩選過、大概是可以處理，還是不可以處理。

問：那您對調解案件的態度跟期待是什麼？像是你會很希望成功啦或是？

答：那當然啦！我們去調解就是希望他成功，我們也希望到時候能解決問題。我們調解的意思就是排除他們的糾紛。能夠調解成功我們也有成就感、我們也很高興。雙方都很高興。

問：所以您們會想盡一切辦法調解成功？

答：對。都會。

問：那您會分析利害關係給當事人聽嗎？

答：會啦，我們都會分析。因為我們調解不只我一個人，其他還有他們比較有經驗。他們有經驗談，會分析給他們聽，說若調解成功，或調解不成功，有什麼後果，可能他會花更多的時間、精力、跟金錢，都會分析給他們聽啦！

問：那他們會採納嗎？

答：恩，有些會。

問：大部分是會還是？

答：我在想說是不可能完全不會。因為他認知的部分，因為雙方的認知條件差距太大，再怎麼分析，他也不會聽懂。

問：那您覺得當事人從進入調解委員會開始，他們的態度是怎麼樣？

答：恩...態度喔...一般來講，我每次去都是聲請人先到，到了以後我們會先瞭解他的案情怎樣，一般..後來就是對造人會過來，對造人過來的話，還好啦，都不會說有什麼特別...一開始就...當然個案有些不一樣，但是有時候他們兩個人也有差距太大、講話會吵起來，這是難免的。

問：所以您覺得他們在進行的時候，情緒是有可能...？

答：可能喔！

問：那您們會有中止調解的狀況嗎？

答：會啊，我們會請他說暫時安靜下來，然後我們會請其中一個人到外面去。我們都會這樣子。一個在外面講、一個在裡面講。

問：那您們會跟他們進行溝通嗎？

答：對。我們一般會兩個或三個人。那其中、若兩個人會僵持太久的話，我們請一個到外面溝通，外面跟外面溝通，裡面跟裡面溝通。

問：那您覺得他們從開始到結尾，大部分的案件、當事人的態度會變化嗎？

答：其實...我覺得若他們轉變的有點誠意的話，這個案子都很好解決。有些他們會、有時候會認知上，認知上我應該如何，那對方會講對方如何如何，好像不能沒辦法溝通。那就沒辦法...就是會各講各的話。

問：那您覺得當事人會不會隱瞞部分事實之類的？

答：我想可能利害關係，以常理來推斷的話，對我比較不利的話，他們不大想講。依我的立場，我不曉得他們的狀況。

問：好，我懂。那您在調解案件的時候大約要花多久的時間？

答：這不一定啊！有時候..他們每次都排九點，有時候弄到十一點。快的也很快，一個多鐘頭就解決啦！

問：那您能不能說一下大部分案件須要多久的時間？

答：如果..一般要一兩個鐘頭。

問：那您覺得您們須要溝通協調幾次？

答：有些要弄好幾次喔，我們會安排第二次。因為有些事情沒辦法一次就解決。

問：所以就會有第二次、那會有第三次？

答：第二次、第三次。會。

問：那您覺得在調解案件中，成功的機率大概是多少？

答：以我來講，我調解的不是很多，.....大概一半以上都會成功。

問：那您覺得這個比例算是高還是低？

答：....這我不曉得這個部分。因為我的案子、因為才進去、也沒有說調的很多，所以說您問是高還是低，....我不曉得，因為我沒有碰過，而且我調的案子太少。

問：那您覺得那一類型案件您會覺得比較容易調解成功？

答：一般是車禍，我認定是這樣子。如果是土地的話最難，因為土地很少成。

訪談資料：A7

受訪者：黃正富委員

時間：西元 2008 年 10 月 6 日 晚上 8:00

地點：黃正富委員住處

問：我可不可以先問一下說您的學歷到哪裡？

答：那個師專畢業。

問：那您之前有沒有做過什麼鄉代、民代、政治相關職務？

答：沒有。

問：您為什麼會願意擔任調解委員？

答：這樣子啦，基本上就是說，我民國六十七年就加入救國團以後，所有接觸的青年、這個年輕人然後帶活動這些，然後當然之間就很多年輕人那一代的事情啊，免不了有糾紛嘛，然後再到學校裡面以後，教了一陣子，那學生呢？那是必然的。那接下來到教育局以後，那學校、教育局就針對學校嘛。針對學校裡面，當然有很多啦，師生之間啦、或是學校的，會有很多問題嘛。那退休以後，那也沒事了嘛，沒事的話，那就是說一直一直有接觸這些民間團體、社團，然後退休以後，鄉長就說推薦一下，那個所有的調解委員會，以前啊，都是什麼民代啦之類的地方調解之類的，就是沒有一個教育出生的。沒有教育背景出生的。他說：黃老師你來幫個忙好不好？畢竟教育、老師啦或各方面，這個人還是會有一個爭議或糾紛，那沒有教育背景，他說你唯一是教育背景來參與好嗎？我說當然是 OK 嘛。反正退休了。

問：那您在調解過程中，您認為自己扮演什麼樣的角色？

答：第一個，所有的、但是不是說像法律系的一定要瞭解所有法律，但是基本上的一定要瞭解，第二個、最容易發生在我們之間的，那大的事情就打官司，那小的細節的爭議，那這種狀況之下要怎麼處理，大概這一方面的我們就能幫得上忙，或者小車禍處理啦、談不攏啦類似大概這樣而已。



問：那你會在案件的過程中，判斷這個案件那一方須要負比較大的責任嗎？

答：基本就是說以我們目前的、我大概調解有二十幾個案件，第一個你調解委員會裡面的委員來講，比方說我今天是一個調解委員，我今天坐在前面的時候，你就要心裡就要有一個公正，不管這一方面我認識、他不認識，一個公正的心態，這個很重要。然後，講一個車禍賠償的話，他一定、這個聲請人一定要對造人--我們講聲請人、一個對造人--聲請人一定賠的越多越好，對造人我愈少愈好，然後我們就居中把它協調，談到一個價碼。假如你希望怎麼樣、你希望怎麼樣，我們只是說作一個溝通，沒有任何說你一定要多少，沒有、沒有那個權限啦！

問：那您會希望您盡可能的參與調解案件嗎？

答：我們希望一年不要有一件。因為有須要調解表示爭議多，這個說我們是盡量避免，我今天是調解委員，我一定要越多越好，沒有。愈少愈好。

問：那您知道您要調解一個案件的時候，您大概須要花多少時間？

答：他一定會有一個通知給我們，最少兩個禮拜以前，兩個禮拜以前這個案件、第一個我會自己先看一下，像這些法律，我們都有聽過講習。針對這個案件要怎麼樣，讓我們心裡有個數。你所謂法律的職責，比如說簡單講，一般來講我們調解大概車禍比較多，或者土地糾紛比較多，土地糾紛我們就會想說，OK、你必須要交什麼、那些資料給我們，然後我們作一個判斷，我們會先一個研究，好，針對調解的話，很簡單，一開始我們就說好、OK，你先聲請人講、對造人講，兩個人意見我們瞭解以後，作一個綜合考量，這樣的話，假如雙方很誠意很和諧，大概一個鐘頭就OK。我們調解最怕什麼，外民意代表.....拍桌子、不要理了、大鬧，我們最怕這樣子。我們又不能拒絕他來。非常怕這樣的。

問：那他們這樣來講話會不會導致你們中斷調解的過程？

答：就是我剛剛講說地方民意代表當然會啊！

問：所以你們會停下來？



答：我們就會說休息一下，外面去吵。然後再回來。那叫做吵了。我們不叫做溝通了。我們認為他這樣在吵。...我們真的很怕這樣，尤其一方民意代表，好像有點....黑道..然後.....你到外面吵，吵完給你二十分鐘十分鐘。其實講的時候是：OK，你到外面溝通一下。真的是出去吵啦！我們溝通協調一下。等一下大家冷靜再回來坐下來談。

問：那你們有沒有可能一次調解不成、須要第二次調解？

答：目前我們有三次。

問：三次調解？

答：對。但是他那個規定就是說，三次以後我們就不再調解。

問：所以您們如果第一次沒有調解成的時候您們會傾向第二次調解嗎？

答：我們沒有建議他或是怎麼樣。我們最後變成說，今天調解不成立，秘書就會講說，主席你可以跟他們講說，你們在溝通一下，有須要我們在服務。我們是不建議他一直這樣子。有、有三次。三次（以後）他就要上法院了。我們沒有第四次了，最多三次。

問：那在調解過程中，您會不會對什麼案件的法律知識不清楚，所以就可能須要去詢問一些有法律背景的人？

答：所以我剛才大前提講過了，他一定這個案子會給我們，今天比如說我十四號有一個車禍的，那車禍的雙方面我們就會所有的像汽車責任險、什麼東西，我會準備。一定要先準備。

問：那您們在調解之前會須要去問到有法律背景的人嗎？

答：要要。

問：那您們會在這方面花很多的時間嗎？

答：不會。很簡單，一通電話到新竹縣政府，他有一個法律諮詢，他每個禮拜二，那個是律師在那邊服務。那沒有的話，就找縣府的法制股，梨課長我們現在有一個癥結怎樣，他馬上找答案給你。

問：所以只要事前您們須要法律就馬上....？

答：我們會準備。馬上。然後縣府裡面他有一個為民眾服務裡面有一個法律諮詢、律師在那邊，類似這樣的。比方說你須要我這個律師，你須要的、你什麼案件，他直接有。這是一個問題。那我們可以請教縣府的法律顧問，那平常他不在那邊，他只有一個禮拜好像禮拜二還是五，那沒有的話，一通電話法制股，縣政府有一個法制股，那我就直接找李課長，梨課長以前是我同事。

問：那您會在調解前與當事人進一步瞭解狀況嗎？

答：我們是盡量避免。

問：避免跟當事人接觸？

答：對對。我們要盡量。因為你既然是調解，當然你的角色是很公正。今天好啦，好，我這個案子接到，我先私下跟你講，他不知道，比方說要作，我現在跟你講、跟他講。跟你講未必他知道我跟你講，你也未必、我知道，其實我們去調解會誤會。其實一瞭解的話，這個狀況就很明確嘛，那你們一定、比方我們事先去的話，你（一方）跟我講的話、跟你（一方）跟我講的話會..，變成三方面對質，我們的立場就站不住。我們不會，我們是盡量就是說，我剛剛前提就是說，你這個案子來，他一定調解單...他一定會把案件分析給我們。

問：調解單的上面就有案件分析？

答：一定、對。不但什麼案件、相關什麼，這個土地糾紛、或者什麼，我們針對這個案件，我就會..因為我們畢竟就是說不是法律系也不是法官也不是自己專門，我們必須要找答案。所以我們，一般，我不知道別人啦，是我的想法，我不願意。

問：跟當事人接觸？

答：對。因為接觸就會有多多少少造成一個誤解。為什麼沒有必要？原因很簡單。我就針對你的那個聲請調解的案子，我就去找答案了嘛。對不對？我跟你面對面那等於多於的嘛。而且會造成說，也許就是說，我單獨跟你這樣講的話，那沒什麼，多多少少..像是說見面三分情，你也會這樣認為，到時候你在場內你一講以後，、奇怪你這個黃委員你那天跟我分析講的這麼好聽，今天這邊的

話怎麼樣...。對不對？那是我跟你見面，是只有你們的事情嘛、瞭解你的狀況嘛，不瞭解他的嘛。這樣你應該可以瞭解了？

問：我懂。那您通常會比較希望說在調解過程中，再進一步瞭解雙方的想法？

答：對，在過程。我一定讓雙方表達你的意見。但是有第三者，我跟你講，調解不成，以我的經驗，都是像那局面，...那個絕對不成。你兩對造人、兩個人，百分之九十會成功。

問：所以通常有第三人介入調解不易成功？

答：對。尤其民意代表。絕對不容易成功。

問：那就您所知，所有的聲請調解案件，您們是不是有不受理的狀況？

答：當然不會。

問：不管是不是您們轄區您們都受理嗎？

答：都可以。只要你到我們調解委員會，我們都會受理。這個我們不能拒絕，任何單位、任何鄉鎮，每鄉鎮都有。我芎林的人，也許有人講真的，我的朋友在北埔鄉公所當調解、我的好朋友有沒有，我到那邊聲請調解可不可以？我們這邊很多啊，像是台北來的。很多啊很多啊！甚至兩個都台北的跑過來。當然啦，那是因為土地在芎林。一定是有一個相關他才會過來。這是第一個基本啦。第二個也許就是說，他會比方說，因為各鄉鎮調解委員他們都有公報出去，也許他認為說像是我們案件很多啦，甚至於年終的時候法院會有一個績優獎之類的，然後他會覺得說那你績優一定是很好。他會選擇。我在新竹發生、新竹的那個檢察官都是女的，我聲請台北去。應該可以吧？類似這樣的情況。

問：芎林鄉調解委員會是績優的嗎？

答：喔、不是。今年還沒有。簡單講，委員有一個相當的影響。我不相信你，我不會找你。這個很簡單。比方說你剛剛前面講很多，假使說我今天有一個偏頗，阿你這不公正的話，人家也不會相信，怎麼會找你。就算是聲請人比方說要來芎林，那我對造人我就搖頭，我不要、你到北埔。這個都可以啊！沒

有區域的限制。

問：所以通常您在調解案件的時候，您會對這個案件的期待是什麼？

答：當然是雙方以最誠懇、最誠意，既然來到，你說你、他說他，然後呢，雙方有一個誠意--達成共識、和解，最好嘛。

問：所以您們所有的調解案件您都會希望他們是和解的，不會希望他們上法院。

答：當然！因為我們在講習裡面，那個很多庭長也跟我們講，你在調解委員會，你雙方有沒有，你可以談個一個鐘頭、兩個鐘頭，你到法官，一句話是、不是，沒有讓你講話。頂多二十分鐘。所以你可以盡情的在調解委員會裡頭發表...。你兩個吵都一樣。當然，我們是中間人，不希望他吵嘛。那我們會跟他規勸，你今天來....然後各自針對...你的需求、你希望怎樣，然後兩個達成一個共識、和解。最後我們會提醒他，就最後我跟你講，你在這邊你可以盡情的發說，我們都會聽，法官沒有那個耐心聽你.....。像我這十四號也是一個法院轉過來的，因為在法院裡面他沒有讓他講...，那你願意回你們鄉鎮裡面調解委員會去調解嗎？所以他會把民事部分，刑事方面不會啦，刑事不能調解。民事部分調解完畢，法官就當作刑事審判的一個...參考。

問：那您在調解過程中，您會去分析、幫雙方當事人分析狀況嗎？

答：喔，會。那要啊！

問：就是利弊都會跟他們講清楚？

答：對、會。那一定會。最起碼比方說，剛才講的，因為目前為止我們大概調解的車禍的居多，那我們也會看，他一定會附車禍啊、車損之類的，他一定會附大概的狀況怎麼樣...。我們會跟著這狀況，然後誰撞誰，比如說前面怎麼樣，我們就會找交通事故方面。那很簡單，比方說，你前面紅燈煞車，你後面撞他，那一定是後面的，你在怎麼講，不管什麼受傷、怎麼樣，那最起碼最起碼不是五五嘛！一定是六四、七三這樣子嘛。你撞人一定比較錯啦！這樣講比較快啦！會，我們會大概分析、簡單分析給他們聽。

問：那您覺得在大部分案件中，大部分人會採取您的建議嗎？您們一定都會給他

們建議啊！

答：他們願意接受我們的建議就可以調解成功。我們講的話他不能接受，那這個調解一定不成功。

問：那在比例上接受的是高還是低？

答：比例上會比較高。大概百分之七十。

問：七十會比較容易接受？

答：對。我們不能給人家一個裁判。你只是一個和事佬。調解委員沒有辦法給人家作一個審判，不是裁判。當和事佬以後，當裁判，那判決以後，所謂判決就是說同意，同意以後，我們這個調解秘書就會寫一個調解書，給他們雙方簽字，我們調解委員每個簽字以後，送法院大概一個兩個禮拜，法院會認同、認為我們調解這個在法律上什麼什麼都沒有錯的話，他就會同意。同意的話就和解成立，具法律效力，形同法院判決這樣。

問：那您在調解過程中，您能感受到當事人對於調解事件的態度嗎？像是一開始調解。

答：喔、一開始調解一定、一般來講，各說各話啦！

問：那您會覺得說他們是有誠意調解還是他們只是...他們的心態大部分是抱持什麼樣的態度？

答：基本上是會來聲請調解，第一個、聲請人是百分之九十的誠意，那對造人沒有誠意就不來了嘛。兩個人坐下來，那他們的誠意就有百分之八十五了。比方說你今天是當事人，你要聲請，那個對造人，那我們都會電話通知，像這個通知都會給他們當事人。當事人假使今天兩個人都來，那兩個人誠意就會有了啦！這樣的成功率，一般來講都百分之八十以上啦！

問：那您認為在面對刑事案件的時候，當事人的態度也是這樣嗎？

答：喔、刑事不列入調解。

問：喔、車禍也算是刑事案件。

答：不是。車禍裡面的刑事，比方說傷害，或者說撞死人，那個刑事部分，那刑



事部分他就外帶一個民事的賠償聲請。我們調解只有民事賠償問題而已。刑事我們沒有權力、也沒有、不算調解範圍。任何事只要刑事不能調解。

問：那只要賠償的案件來講，當事人的狀況都是這樣嗎？

答：對對對。那是民事喔！這個要分清楚。調解委員會絕對沒有刑事調解。絕對沒有刑事調解。只是說...那簡單，我舉一個例子，今天發生車禍了，你車禍的話假使說，這個...撞死人，撞死人是刑事，被撞死就會要求你賠我多少錢，那是民事。那是你要求賠多少錢，他們在談不攏，就會聲請來調解。.....（細節隨便舉例）。民事我們可以調解，刑事不能調解。那刑事為什麼、你現在問的問題很可能就是說，你假使說，你今天撞死人，你民事有賠償完畢，法院可以判決比較輕，六個月。你沒有和解，法院裡面可以判你比較重，一年。一年要坐牢，六個月可以緩刑、可以易科罰金。差別在這裡。我再強調一次，刑事不能調解。

問：那您覺得您在進行調解的時候當事人的情緒是怎樣？通常您們在進行調解的時候，當事人雙方...

答：就我剛剛講啦，兩個聲請人、兩個會坐在一起，一般還算是比較和平、比較誠心誠意。

問：所以不會馬上就爭執起來？

答：有、會。會有。那是看雙方的個人的個性、脾氣問題。有人認為說我下下馬威把你罵一罵。然後、比方說今天你受傷了，然後他呢、他是造事人的話，受傷的人總認為我理由比較充足，那個要賠的人他可能是那一點小傷有什麼了不起。會有爭執，看人家針對問題的看法而言。

問：那您覺得在調解過程中，當事人之間就是情緒上轉變很劇烈的嗎？從開始到結尾？

答：就是剛好兩個極端。一開始大吵大鬧，然後經過我們居中協調、心平氣和，OK、和解。那有的是一開始坐在那邊不發呆，然後一挑起那個痛腳的時候，就開始發飆。拍個桌子，不歡而散。有，兩極端。

問：那通常狀況底下，那一種比較容易發生？

答：恩....前面一種，剛開始吵。

問：後面就和解？

答：對，既然他也來了就是要和解嘛。

問：那您覺得當事人對案件會不會有所隱瞞？就是他們會不會隱瞞部分資訊不讓對方知道？還是說他們在調解的過程中，他們就會把事情講的很清楚？

答：不是，我們是針對，比方說你今天聲請、有一個比方土地建地問題，.....這個界線怎樣.....。當他們瞭解以後，要怎麼講？當他們互相瞭解以後，這個事情就比較容易處理。

問：那有沒有就是不想說？

答：不會。都會針對這個問題，比方我今天聲請調解的問題，他一定會針對這個問題，然後...。有啦，比方一般說針對這個問題，兩個人怎樣.....，就把題外話....。那時候我們會給他一個建議說，好、那個跟本案無關的不要提。那一定愈扯愈遠...。那不是你聲請調解的原意，我們就不接受，我們會建議他不要談那些。他們會談啦會提啦。

問：像車禍案件這樣子，賠償金的問題，雙方都一定會知道保險公司賠多少嗎？

答：對。

問：都一定會？

答：會。因為保險公司一定會處理，會一起過來。

問：所以通常都會知道相關的資訊？

答：對。保險公司一定會出面。這我們投保就這樣，保險公司一定會出現。但這邊有一個關鍵，目前一般的觀念的認為，保險公司跟你賠，你不用賠啊。這個觀念，我是一直要導正這個觀念，怎麼講呢？我曾經就是我們這鄰居，他保險公司、公司投保很多、保費誰出的？然後這個人一死掉，保險公司上限三百萬，那三百萬一般、一般，目前來講，一個車禍死亡、三百萬是、一般大概就是這個標準價位。那你不用出啊？你撞死我、你不用出啊？就硬要他



一百萬。就要四百萬。

問：那就必須要額外負擔一筆！

答：對，後來我是慢慢跟他疏導。因為對方的小舅子也是警察，他一開始也是這種心態，後來我跟他講說，「老哥，我們今天投保、強制險沒話講，一百萬。對不對？那為什麼我保費我要再、強制險一千多塊，那我為什麼還加了五、六千塊？兩三萬？那為什麼？我就是保平安嘛！我就是保意外嘛！對不對？當我付出的保費那麼多，保險公司賠多，那也是等於我賠嘛。你不能講那是保險公司賠嘛！對不對？這個觀念應該要修正。...你不能說強制險我賠你，我加保三百萬，那是保險公司出。這個觀念、所有我都會私下，我會跟他導正一下。我不曉得合不合理？其實，保險公司我也問過，法官我也問過，有個朋友徐法官，我私下也請教過他，你這樣的觀念是正確的。到法院判決有沒有，不管你什麼保險不保險，按照你的什麼什麼，好、賠一百六十八萬、一百六十幾萬。他不會說你撞死人，你保多少，除了保費以外，你一定要付多少，不會。就一個案子這樣。這個我是慢慢導正他們一個觀念。

問：那您覺得那類型案件您比較容易調解成功？

答：整個案件來講，目前我所有的話，這個...比方說財物損失之類的，...（一方改善的）...這個比較容易調解成功。

問：那種案件比較不容易調解成功？

答：比較不容易調解成功的話是背信的。像是標會。民間標會，那個會倒會的人一定跑了。她是會頭，我被她倒，我聲請調解，她一定不會到場。那個幾乎是等於零。不可能出來。他不可能出來。背信的就是說有關民間標會、金錢的背信的有沒有，這個是不容易調解。因為被造人雙方沒有人來、不會雙方都來，一定不會來的。我欠妳的錢，妳聲請調解我怎麼會來。不會來。那個幾乎是等於零啦！那個是不會（調解成功）。因為對造人不出來。我們也好幾個。被倒會，他倒我會，我就聲請，妳通知他也不會來。我告訴妳，妳到法院告他也不會去。所以這個真的是百分之百不會來。背信罪，有關民間標會、

倒會背信，這個案件沒有成功過。



訪談紀錄：A8

受訪者：黃足妹委員

時間：西元 2008 年 10 月 7 日 晚上 6:00

地點：黃足妹委員住處

問：請問您是黃足妹女士嗎？

答：對。

問：請問您曾經做過鄉代、民代、相關的政治職務嗎？

答：沒有。政治的我都沒有參與過。我擔任的是，像之前新竹縣、最早、是新竹縣愛心服務協會，我當幹事、理事，大概將近快二十年，我也是在民國七十年左右就參加義消的，本來也參加他們義消，後來退居顧問，一直到差不多民國九十年。很多我是才漸漸的退掉。後來在八十三年時候，我就是擔任那個新竹縣武術的總幹事，後來又當新竹縣芎林分會婦女聯盟的總幹事。還有我就是十幾年來一直擔任我們宗親會的常務理事，四屆的。大概就這樣子。都是社團的。

問：那請問您為什麼會願意擔任調解委員？

答：第一，當然是，開始是人家介紹說，提名我，經過他們的代表、鄉長那些，就是在初選，選了就是說起碼要六七票以上才能夠擔任，那我的意願是想說，我之前因為身體很不好，等於也想說我在鬼門關打轉了好幾回回來，想說，那既然在社團裡面服務，那我想說，擔任調委也是服務社會的一種，那將自己所餘下的生命，等於說我餘生能夠奉獻一點心力，當然這也是我的志願之一。我也希望能夠作一些有意義的事情這樣子。

問：所以您是被鄉長選取出來的、就是推派出去，地方法院核可下來？

答：對。

問：那請問您的學歷是？

答：我的學歷只有初中畢業。

問：這只是背景瞭解。請問您在調解過程中，您認為自己扮演什麼角色？

答：那我們扮演的角色當然就是說...在聲請人跟對造人來講，我們就是希望以很公正、而且公平的立場有沒有，作一個雙方的一種溝通、協調、那種橋樑。

問：那您會在調解過程中判斷是非曲折，或是當事人該作什麼嗎？

答：那當然就是說，我一定會在、我們在一開始的時候有沒有，我會讓雙方--聲請人、對造人，每個人詳細訴說他們所有事情的經過，那我們就能從中瞭解他們的內容，當然我們會加以判斷到底怎麼樣。但我們是沒有權力判斷說你一定要怎麼樣，你一定是對的或是錯的。所有事情來講，我的想法，是想說也沒有絕對的、百分之百的對，也沒有絕對的、百分之百的錯。當然，有些疏忽才會造成雙方的、任何傷害的構成，所以那我們當然會，曉以大義，給他們講一些，比方說觀念、理念上或是說怎麼樣，導正他的觀念，讓他能夠心平氣和的，雙方在一起溝通。這樣是比較能夠去解決問題的癥結。既然來調解，當然就是說希望就是說得到一些補償啦、或是說解決事件的問題。所以我常常會跟他們講說，你今天到這個調解委員會來，你的目的一定是希望達成和解，得到大家雙方圓滿的解決。所以，我都會告訴他們用心平氣和的方式，你當然每個人那個時候一定會心浮氣躁的，會脾氣比較暴躁、會比較激動啦，那我們會慢慢的勸說啦，希望他們能夠比較穩定的情緒，慢慢來溝通，達到雙方、能夠和解，有一個共通點可以達到和解。

問：所以他們是一開始是情緒很暴躁，然後到...

答：大部分都是這樣子。

問：然後到結尾的時候就可以比較平靜？

答：對對對。

問：那您覺得他們是有願意要達成和解嗎？

答：我相信啦，每個人來到這邊，一定是希望和解，只是說每個人和解的那種程度，不一樣。有些是比方說，我得到我該拿的，付的人，認為我付我該付的，如果說雙方都滿理性的來講，那是相當好解決。除非就是說，有些人就是獅

子大開口啊，那你本來就想說狠狠敲一筆的，那就另當別論了。那一般來講，都比較能夠去達成和解。

問：您會在調解過程中，分析利害得失給當事人聽嗎？

答：那當然我們會講說，比方說，如果說...他這一方本來就已經有錯誤在裡面，可是他還很執著，就是一定要怎麼...，或者說我一個人、我就是不....，一定都會有這樣子的，比方對造人，比方被傷害的、被害人就對了，我一定想要拿到怎樣...，那或許，你也有錯，我們當然會告訴他，你有些你應該注意、你沒有注意，這也是你的原因之一，今天會發生事情的原因之一。比方說，傷害人的，你今天造成這樣的事情，我就以最少最輕鬆的方式，或者說他已經參加保險了，那我就推給那個保險公司，反正我就是投保的，投保的目的就是保險公司要負責嘛！好，那其他我花那麼多錢保險，那我後面的我就不管了，就不負責任了。很多人也會這樣。那我們當然會給他講。這並不是說保險的賠了就好，你的道德良心啦、或者說怎麼樣啦、你的誠意啦最主要，我相信很多人很容易說服。就是說，你錯了，你有沒有那種誠意，誠意真的很重要，有些人是爭一口氣，一口氣來講，雙方達到和解來講最主要。那你今天到這邊來聲請調解，或者說告到法院，你的最終目標還不都是為了錢、賠償嘛，賠償的錢，最主要就是說你要拿到錢，當然是合理的。那你漫天開價來講有沒有，那當然我們也會說這樣子來講，我們也會說我們也無能為力。除非對方真的有那麼有錢，他願意。那當然不一樣。

問：那您會給他們意見嗎？

答：對。那我們一定會告訴他們說，您們也不能這麼漫天開價，比方說，你是什麼什麼，你也有錯或是怎樣，就是雙方面怎樣，你換個角色，互相替對方設想一下，今天換個角色，你今天是他，或是怎樣，那退一步，對不對？希望就是說趕快好，或是說能夠沒事。或是說盡快的把事情解決。那你了了一樁心願或是怎樣，不必說一直有那些煩惱。有這樣的事情也是很煩腦啊！增加一成的煩惱，讓你睡也睡不好，幹嘛也那個，讓你能夠很寬心。人在這個社

會上、來到人世間，最主要是說我活的心安理得，我能夠吃的、現代的吃的飽、能夠睡的好，這樣子。最主要是睡的好。如果你心不安的話，我一直想什麼什麼，你睡也睡的不得安寧。當然我們會一直在勸說啦！說服到就說...當然實在難纏的也有啦，那我們也不能講說我們每一件都能成功啊！就是說盡量的、竭盡所能的，希望能夠說扮演好我們溝通的角色，也希望就是說都能夠去達成圓滿的和解。

問：那您覺得當事人會採納您的意見嗎？

答：多多少少，大部分都會。

問：您對相關法律熟知嗎？

答：對相關法律並不是說十分的熟悉，我可以這樣講，我也不管說很自誇。一般的，碰到的這個事情，如果說真的有很嚴重的法律問題，那已經到法院了，也不需要我們了。既然到我們這邊的，就是情、理、法，這些都是有些連結的。才會到我們這邊來。

問：所以您不需要就法律的部分去詢問一些專家就是了？

答：那有時候也是必須的。有時候也是必須。那你起碼來講，比方說，現在規定的交通規則啦，你在怎麼樣的情況下你該注意你沒有注意，這樣你也有錯啊！你一定要知道這是什麼樣子的狀況，會發生這樣子事情。那個狀況是多少，那個比例大概是怎樣，那我們也要知道啊！所以我剛剛才講說，沒有百分之百的對，也沒有百分之百的錯這樣子。除非那個蓄意殺人的，那不用到我們這邊來了，那已經是法院的問題了。

問：那您會希望能夠盡量參與調解的案件嗎？

答：那當然，因為我家也住很近、我現在也沒作什麼，只要說他有排到我，我都很樂意。我都很樂意。我也、比方說，有時候他排到的人有事情，那我們也會可以說你隨時調我去我也可以。因為我就很近，我們也都是那個。

問：那通常一個案件您須要在調解之前花多久的時間？

答：差不多就是當事人到場以後，他訴說一下，頂多就十分鐘，有時候就三兩分



鐘也就可以瞭解。除非很複雜。

問：那您需不需要事前瞭解？

答：我認為是不需要。因為你事前去瞭解，去把它搞清楚，或者說你在去找對造人說，或是找一個當事人的話，那你的觀念、你的立場，就好像先設定了，就沒有那麼公平、那麼公正了。阿你到場以後，雙方面、他講、他講，雙方都講了一下，我們就清楚了。訴說他的情況，而且我們還有一些，比方說有什麼證據啦，有什麼..圖的啦，比方說警察測量的那些圖，那我們看了也大部分我們就瞭解了。

問：那您是否對所有聲請調解的案件都能夠接受？

答：對啦，我們都應該盡力的，比方說他能來聲請，我們調解我們的秘書幫他登記下來，那我們這些委員有沒有，大部分都是全力配合。就都會去、就都會現場協調。

問：那您對調解的態度跟期待是什麼？

答：那當然我們的態度就秉持著我們一顆比較公平、公正、一顆很熱誠的心，而且很真誠的心，就希望好好的讓他雙方達成溝通，得到協調以後，能夠很圓滿的來解決。我們的期望是這樣子。

問：那通常什麼狀況下您們會中止調解？

答：如果說有一方情緒太激動、激動到讓你沒辦法那個的時候，我們會停止一下。讓他稍微平復一下，那我們在想一下，你一方有沒有、盡量就是說不要講話這樣互相刺激，一定會講話刺激，也會這樣啦！盡量規勸他們講話比較平和一點，不要這樣子，大家能夠很和平、心平氣和來解決這個問題，事情才能夠解決。來到這邊，你也很兇、他也很兇，兩個人互相在很激動的情況當中，那個事情絕對沒辦法解決。一定要心平氣和，所以說我常常會勸他們心平氣和，才能夠達成協調、才能夠溝通，謾罵的話你一定、一方聽了一定不高興，不高興他也罵回去，他又罵，那雙方絕對沒完沒了。我們當然一定會勸他們啦！

問：那您們會分開來由調解委員各別溝通嗎？



答：那有時候是看情形。如果說，今天如果雙方的那些人，要看情況。如果你出面跟他協調，他認為你可能會站在他那一邊，那你看到他的，我們只有叫他說，你雙方的人，那你認為怎樣子...，公開公正的方式，跟他講。講了以後，他們過去、你們去商議一下。這個情形可行度是怎樣，或者說他們這邊，我們也會跟他們講，我們會那個。一方不在場的時候，也類似叫做隔開溝通啦！也類似有一點點。可是我們也不很希望這個樣子啦！

問：大部分案件您們會不希望說，私下分開來各別委員去溝通就是了？

答：看情形，我們是大部分都沒有，可是有的時候還是須要這樣子。

問：那您覺得從調解開始到結束，當事人的態度有轉變嗎？

答：也大部分都會。大部分都會。

問：那您覺得當事人會隱瞞部分事實嗎？

答：你隱瞞來講，如果說你隱瞞某些事情，很多事情，比方來講，像有一次我們在調解那個，為什麼你車子被撞，一般是肇事者逃逸，他不是，他是被撞的逃逸。你被撞的逃逸，那個違反常理，你為什麼？你為什麼會逃離？當然就很多不希望讓人家知道的隱密在裡面。但我們也不能明講，那一般是這樣子，你為什麼要這樣子？你問了很久，他就會推，沒辦法自圓其說，一下子講這樣子，或許待會講的會不太一樣，那你就知道說他是露餡了。那個謊你就會、他就會很難去圓。

問：所以您認為說很難隱瞞就是了？

答：對啦！應該講說，除非沒什麼必要或說輕微的，或說跟這個沒什麼樣，那我們也不願意再挖你的隱私。如果說你合情合理的來討論這個事情的時候，那我們不避去挖人家的隱私。那如果說違反常理，而且你是獅子大開口、漫天開價，那我們就說怎樣怎樣，或者怎樣，當然我們也有處於公平、公正，也不能說，雖然說你是好像是受害者，那你漫天開價，或者說你既然就已經不對了，那我們還一直幫你跟對方要求多少多少....，那也不行。我們要盡量的，事情的癥結，我相信法官來講，他也會很多事情、他也會去斟酌這個真實性

是多少或是怎麼樣。不會希望就是說，賠償人家的人，賠的心甘情願、理所當然。接受的人，你也是拿的理所當然、問心無愧。雙方都得到那樣子。差一點點，大家也是想到雙方都樂意的、能夠接受的範圍，達成和解。所以如果沒辦法來講，你也是、有時候也是沒輒啦！差一些些，每個人想法不一樣，有些人比方說，我現在比方說損失的--用掉、花掉的、大約花二十萬，我要一定要 double 以上或是開口就六十萬、七十萬，或是 八十萬，那不一定就那個。那有些人想說，那我事情這樣子，明知道二十萬，一個人道方面，道德的賠償，或是精神的補償，多一點點無妨，他也能夠接受說多一些，那雙方就能和解。那你太無理的話，我相信任何人也不是傻瓜，也沒辦法。所以這樣子，我常常講說，你就沒辦法解決的還是沒辦法。

問：所以您覺得大部分案件是沒辦法隱瞞事實的？

答：對啦！差不多都也是這樣子。

問：那您覺得調解案件在進行中，差不多要花多久的時間？

答：....這個時間很難講，很快的，我好幾次就五分鐘就解決，五分鐘、十分鐘就解決了。

問：那您覺得大部分案件呢？

答：那大部分的就是半個小時到一個小時，那個最平常。那個最多，很簡單的，五分鐘、十分鐘解決的，那也是有的，沒那麼多啦！很難纏的有沒有，須要花個兩個小時，那很難纏的，跟那個很快的差不多啦，那也是很少。就差不多半個小時到一個小時中間，那個最多。

問：那您們通常須要協調幾次？

答：看情形啦，有的一次成功的也很好，有時候就說兩次、兩次也滿多的，兩次就是說、除非很難纏的會三次，偶爾因為怎樣、有一方沒有出現、他忘記了，常常會一方忘記，忘記的時候，下一次又那一方忘記，那個就必須三次了。

問：那大部分呢？

答：大部分都兩次。那很好解決的一次的一次。

問：沒辦法說一次兩次那個比較多？

答：那沒辦法。很難那個（說）。

問：那您覺得大概調解成功的機率是多少？

答：大概也就是五成左右。

問：那您覺得這個數字是高還是低？

答：當然是很低啦！我們也希望就是說，能夠盡量的做好，我們也扮演好這個協調的角色。盡量把這個達成和解的他是高一點，也能夠節省我們國家的資源。那我們也希望說，大家能夠協調的很成功。

問：那您覺得那類型的案件比較容易成功？

答：.....一般現在比較多的案件都是車禍。也有很多傷害的。傷害也差不多都可以。還有土地的比較不能夠說一次啦！因為土地須要說很明細的，會比較、也有比較簡單的，比較簡單你還是要會..他的手續上就是必須一次兩次三次，才能夠成功。

問：那覺得最難調解成功的案件是什麼？

答：也沒有說一定是那一種，是看人啦，真的是看人。

問：所以是視當事人狀況而定？

答：對對。但是是當事人，那時候、有時候車禍的，很多很快很容易解決啊！有時候，那就是人家講說，很番啊，那你就很難啦，也很怕怎樣政治介入，一些比方說鄉代啦、村長啦，因為他們比方說，他就是說他的支持者，他的票源，我挺你啊，我就挺你啊，作你的後盾，如果這樣子的話，那就很難成功。那百分之百很難成功。

問：所以您覺得跟案件大小也沒有關係？

答：跟案件大小沒有關係。

問：所以您覺得跟當事人狀況有關？

答：對對。

問：跟那類型案件也無關？

答：對，也無關。都無關。這完全是視當事者當時，再來看說，也可以講說跟每個人的水準有差。這個水準不一定是說學歷要高喔，那是每個人的那種，有的人他的知識很高，生活背景就是很好，反而無理取鬧，很難纏。很單純這些人，你給他講一些，他馬上他的水準真的很夠，你跟他講說，換過立場啦，你怎麼怎麼想，或是大家很心平氣和來解決問題啦，我們不要說很激動來謾罵對方啦、來挑起對方的激怒啊！他們都很能夠去接受。那樣子的我跟你講百分之百都會成功。



訪談紀錄：A9

受訪者：黃清鑑委員

時間：西元 2008 年 10 月 9 日 下午 4:10

地點：黃清鑑委員住處

問：不好意思，請問您是黃清鑑委員嗎？

答：是。

問：那請問您之前做過鄉代、民代等相關的政治職務嗎？

答：之前沒有，之前也是調解委員。兩任調解委員。

問：那您為什麼會願意擔任調解委員？

答：第一任是鄉民代表、鄉民代表推薦、推薦鄉長，鄉長核發在任命，第二任就是以鄉長推薦，到法院、那個由法院評審核績，在他是用法院裡面的一種審核。鄉長推薦、他是推薦兩倍的名額，然後選出。然後他們法院裡邊在選出來。

問：那在此之前鄉長有徵詢過您個人的意願嗎？就是願不願意擔任？

答：當然有。

問：不好意思，請問一下您的學歷是？

答：我是高中沒有畢業。

問：那您在調解過程中，您認為自己扮演什麼樣的角色？

答：那就是調和雙方、和解為基準。以雙方和解為基準。因為就是假如他一些是賠償問題，一些事件的問題啦，就是不一定、也不一定是誰對、錯，這都無所謂，只要雙方能夠達成協議，就可以調解，就成功。調解成功為目的。

問：那您會調解過程中去判斷是非曲折，或是當事人該怎麼作嗎？

答：....我們當然會判斷，不過我們沒有辦法去給你說誰對與錯，或是說誰對與錯，這是要以法院、或是一些交通事故的案件來講，還是以交通鑑定、交通事故鑑定委員會鑑定出來才，我們沒有辦法說誰就對、誰就錯，這是調解委員很大的

一種忌諱。不信你說，阿誰對誰錯去給人家說誰對與錯，我們沒辦法這樣。

問：所以您只會針對事情去看待他是不是有對錯？

答：對對。就是說誰，我們去判斷誰對與錯，因為普通一般的調解，都是以賠償金額為比較多啦，那你說你自己會判斷誰對與錯，就是說幫他兩造的金額拉近，達成協議這樣子。最主要我們調解是這種功能。

問：那您對相關的法律熟知嗎？

答：我們常常都有去那個講習啦、還有自己去研究、去看一些六法全書，類似的東西都會去看。

問：那您會針對你對法律不熟悉的部分去問專業的人員嗎？

答：當然，當然會。我們都會去請教很多的車子保險的業務啦、理賠的啦、或是些律師啦，就是說法院裡面有可以去徵詢啦！我們都有電話去徵詢這樣子。

問：您在得知要調解一件案件之前，您大概要花多久的時間去瞭解？

答：喔，那我們要進行這個調解案的時候，我們盡量不會去和兩造先去聯絡，除非很熟悉或怎麼樣，因為曾經有兩造去聯絡，他變成說你的立場中不中立的問題存在，很多、ㄟ、這邊是我很熟悉的人、那邊不熟悉的人，或是說這邊有拜託你，或是說ㄟ怎麼樣，你不能以人情來去衡量事情的對錯。

問：您在接到那個通知，您要花多久的時間去瞭解這個事情？

答：接獲通知，我們普通一般，裡邊也沒有寫說很詳細的案情，我們調解的時候會由兩造提出他自己本身的意願、或是看法，我們再進行調解。

問：所以您們是當場去瞭解事情？

答：對對對。除非說比較複雜的，才會打個電話去詢問，普通、以我的立場，我是沒有這樣做。我兩造我都不會去給他講說我們調解。然後，調解安排的時  
候，對兩造之間也不一定知道是誰幫你調解。

問：那您對於聲請調解的案件所有都受理嗎？

答：我全部都受理。除非我們自己本身，剛好我出國啦、什麼請假啦那種事情，其他的我們都受理。



問：那您會為當事人去分析狀況嗎？像是利害關係、或是把狀況跟他們講清楚嗎？

答：當然！我們以常態的判斷，我們明知他本身是錯的百分比比較高，然後他還一直要如何、如何要對方和解的條件，我們就會分析給他聽，如果這個上了法院，比如說一個交通事件來講，我們講說，到時候如果判賠的百分比、誰對與錯的百分比，我們會稍微給他講一下。

問：您覺得他們會採納您的意見嗎？

答：有時候都會。

問：大部分時候都會？

答：會啊！我們就是說如果像車禍的賠償來講，我們講說，既然是車禍，雙方都會有錯誤，絕對不會說我完全沒有錯誤，那完全沒有錯誤，就是車子停在旁邊人家來撞你，或是怎麼樣的問題。所以這個判賠的這個、判斷他的車禍理由，雙方誰佔比較多、誰佔比較少，我們都會給他分析啦！然後把它的，就是說理賠的，會上法院，又要交通鑑定委員會，這樣子來來去去，耗時間，可以的話，雙方沒有很大的傷害，就是說可以達成協議和解這樣子。普通我們都居在雙方調和的角色。

問：那您覺得當事人對於調解案件的態度是什麼？

答：那很多啦！太多的例子。有些甚至不知道說，調解的這個、鄉公所調解委員會的功能是什麼，他以為說到了調解是我們調解委員告他。……。調解的意思好像就是在告你。有些的層次參差、差距的太多。那我們就是說很有耐心的跟他解釋。我們居中是幫他解決問題，絕對不是我們調解委員來告你。絕對沒有這回事。只是你們有問題，到了法院案件太多，我們在鄉公所先幫你調和，如果能調解就不必到法院。然後調解成功，我們的案例還是要送到法院公證回來，那也達成這個法院判決的功能存在。

問：那大部分民眾是不知道調解的功能還是不知道調解的事？

答：這個大部分還是知道啦！大部分都知道。偶爾也是會碰到那些蠻橫無理的那



些人。那我們也有時候也是很難解釋。因為他的認知、在法律上他們認知的問題。我們真的是調解成功為目的，然後他這樣子的話，那我們真的也是無能為力、有時候。

問：那大部分案件您都能調解成功嗎？

答：不一定喔！這個調解，調解不一定雙方很和氣、或怎麼樣。成功，有時候我們認為是很簡單的一個因為調解對兩造之間，有外人存在的時候，有外人存在，他帶著一個朋友來，他認為他對法令很明瞭很知道，結果他本身是意願可以和解，這種條件可以和解，為了旁邊一個人，講一句話，他就破局了。他就不願意了。或是，兩造之間的對方偶爾講一句話，講錯了，刺傷到對方，對方就不調解了，到法院見了。很多這種例子。

問：很多這種例子？

答：很多。因為調解最好，當然以我的立場來講，我們是站在很公正的立場，有些他會帶一些民意代表那些來，很多的問題存在就是民意代表，因為民意代表他有選票的壓力，他有選票壓力他是那一批選出來的民意代表，他有選票的壓力所以他一直維護著單一方面，他一直維護著他的選民，所以他要求對方要賠償多一點，或是要求對方、我這一方賠償對方少一點。往往為了一兩句話，就破局掉。

問：所以您覺得是看當事人的態度來決定調解會不會成功？

答：對呀，是這樣子啊！

問：所以跟案件沒有關係囉？

答：對對對。很多很複雜的案件，然後有時候當事人很有誠意，我們也會給他講出很明理的、很明理的一些事情講出來，他這樣子有時候三、五分鐘，達成和解的也有。有時候三兩千塊錢也不能達成和解啊！真的是這樣子阿！

問：那大部分當事人的情緒是怎麼樣？

答：大部分就還好啦！還好啦！

問：那他們通常進行調解都是有意願進行調解嗎？

答：如果沒意願的話，他兩造之間就，所以說調解案件成不成功，和他們的誠意差很多，他沒有意願你來調解，他不到場就沒有辦法調解了。那個調解案件就破局了嘛。所以那幾乎就沒有調解就調解不成功嘛。所以你說百分比來講，這個很難講。

問：那通常（兩造）到場的容易調解成功嗎？

答：.....以一般來講，都還好，就還好。

問：那您會在什麼狀況底下會中止調解？就是暫停一下，然後再繼續調解。

答：那就是雙方談金額談到僵持到的時候。僵持到的時候，我們就會，因為有時候調解是有好幾個調解委員，我們會分派這個調解員，我們暫停、我們暫停幾分鐘，然後我們私底下去和對方，不要在兩造在一起的時候談這個條件，私底下一個委員到對造人、一個委員是在調解人這邊，去給他講、分析，這種案件到時候、金額如果有差，我們把它中間的距離再來近。有時候僵持到的時候，會調解的，就把金額拉近、接近，不要為了三五千塊或是三五萬塊，然後又要去法院或是怎麼樣，我們盡量把金額拉近啦！然後我們會比照一些，比如說車禍那邊受傷，應該理賠大致上以前我們調解成功的案例，分析給他聽。上次他對方腳斷掉，他理賠的金額大概是多少。和你比照，你比較嚴重或比較輕一點，大家去比較，把金額拉近。這也是一個關鍵之一。

問：所以是用經驗的方式讓雙方和解？

答：對對對。經驗差很多。

問：那您覺得當事人在一開始調解到調解進行結束的時候，態度會不會轉換很多？

答：這個和經驗差很多，有些事實上在調解成功以後，把金額達成以後，我們就盡量安撫他們兩個，不要再有說話的空間，為了怎麼樣，有時候幾句話而且又破局。有、有這樣子。人家講說，你看這樣子才賠這樣子怎麼樣，賠出來的人又火大了，然後兩造又發生口角，導致和解又不成功。

問：那大部分的人會這樣子嗎？

答：大部分是還不會。所以說很多是在技巧上啦，在技巧上啦！技巧上盡量兩造講話的時候，也不要給他面對面，叫他、你坐著、也不要站起來，你直接發言、直接向這邊講。你如果兩造面對面，一下看他臉孔，他笑一下或怎麼樣，這個都會影響到和解的氣氛。這個差很多。

問：那您覺得當事人之間會不會有所隱瞞？

答：當事人當然有時候都會有啊！他當事人很多避重就輕，就是說一些對他自己比較有利的東西啊！

問：那您們最後有辦法讓事實的真相比較呈現出來嗎？

答：因為我們問題就在雙方僵持到的時候，他沒講出來的，據我們所知的，我們私底下就要給他講。私底下就要給他講說，你這台車其實你無照駕駛，對不對？這台車你車牌已經被吊銷了。那如果到法院，這個判賠車禍的現場判賠，也許就對你就比較不利。所以你要求要多少或是多少，這個我們就會給他把這個判賠的這種金額拉高或是降低。給他講一下。這個在技巧上就是很重要了。

問：那您覺得大部分的調解案件須要花多久的時間？

答：這個不一定。

問：大部分呢？

答：大部分都在一個鐘頭以內。

問：一個鐘頭以內就可以調解成功了？

答：因為有時候人還沒到，所以說其實九點開始調解，普通都到十點多十一點，有時候，我的印章沒拿到、我們身份證沒拿到，就...這個中間耗去的時間比較多。有時候還有某個人又還沒到或者怎麼樣在那邊等，其實真正在調解的，陳述的時間、還有和解的過程，大致上一個鐘頭左右。

問：那通常您覺得要進行幾次的調解？

答：普通一般可以調解的話，也是一次就可以成功。如果誠意不夠的話，他再度聲請，當然有時候對方也不一定、第二度聲請看你誠意不夠，他也不會來。

他就認定你這個樣子，他就給法院去那個。

問：那您覺得在您的調解案件中，成功的機率大概有多少？

答：這個都在鄉公所裡邊都有數據。

問：不是，現在就是要問您。因為您們那邊那個數據不是我這邊可以拿得到的。

答：您應該也可以到鄉公所去，那個秘書那邊去。

問：沒有，就是我問過像是您們一些資料，有那一些是可以釋放給我的？他就是沒有耶！

答：成功的資料應該是他可以給你，不是說資料，應該說百分比可以給你。

問：所以您對於這一題您覺得那邊有資料，您個人就是沒辦法...

答：因為我個人...個人的...我所講的，有時候人不到嘛，你調解的案件有人不到嘛，有時候是僵持到，幾乎是...四五成啦，一半左右啦！

問：那您認為這個比例是高還是低？您的認為，不是他們的認為，是您的認為，這樣的比率是高或低？

答：恩...因為很多兩造之間的認知問題，因為...被傷到的、想要錢的，愈多愈好，要賠人家的是愈少愈好。所以這個以一般來講，這種和解的案件，以芎林鄉來講，算還不錯了！成功的案件還算不錯了。

訪談紀錄：A10

受訪者：賴金興委員

時間：西元 2008 年 10 月 8 日 早上 11:30

地點：調解委員會會場

問：不好意思，請問一下您是那一位委員？

答：賴金興，名字賴金興。

問：您是否做過鄉代、民代等相關的政治職務？

答：現在做過，我們是住在石碧潭、芎林鄉石碧潭，石潭村啦，名字賴金興。現在作這個委員是還沒有有一年啦！最近有傷到，沒有來出席。三個月沒有來出席。

問：我想要問您做過政治職務嗎？像什麼村長、里長啦！

答：村長、石潭村村長。

問：那您做過幾任？

答：做過三任。

問：做過三任石潭村村長？

答：對、十二年。

問：那您為什麼會願意擔任調解委員？

答：這是我們鄉長和我們那個資料送出法院，法院去審查，結果他採取我。

問：那您擔任過幾任的調解委員？

答：只有..還沒有有一年啊！一任是四年，還沒有有一年。一月開始到現在。我還是幼稚園開始。

問：不會。那您的學歷是？

答：學歷是只有國小。

問：那您在調解過程中認為自己扮演什麼角色？您認為您與當事人之間，您是以什麼樣的態度或角色？



答：這個...好像今天那個調解，對方雙方來，我們是主要講到對方雙方同意，這個賠的錢好多，雙方同意，才能解決。不能勉強或是強迫，也沒有這回事。心平、和氣的談，結果談成功就解決了。

問：那您在調解過程中，您會去判斷是非曲折，或是當事人該怎麼作嗎？

答：大概知道啦！大概對方誰錯誰對，這個..好像今天他要解決的話，比方說今天是他們那個證據不齊全，那個用講的，講太多、他要三十萬，結果對方不同意啊！所以主要你的證據齊全，才能解決。要雙方同意。

問：那您會在一個案件中，認為是誰對或是誰錯嗎？

答：大概知道。

問：那您對相關的法律很熟嗎？知道法律嗎？

答：沒有很熟啦！大概知道。

問：那您會去問專家嗎？像是律師啊、法官啊、法律諮詢服務處等等，會去問這些人嗎？

答：有、有時我們不知道的，要去跟他請教一下。

問：那您會希望您盡可能參與調解案件嗎？

答：以前、現在？

問：從以前到現在、一直以來。就是您上任一直以來，您會希望多參與一點調解案件嗎？

答：以前是沒有什麼意思。剛才我跟你講啦，是鄉長報出去，報上法院，然後...

問：就是從你現在當上調解委員開始，您會希望多參與一點調解案件嗎？

答：現在年紀很大了，七十三歲了，這麼老了，我也說，我和鄉長說，我們年紀大了，最好不要當。我的意思說現在當一任就好了。不想繼續下去。因為年紀大有關係。什麼都衰退，記憶力啦、精神啦，人到老精神都衰退了，不想繼續。

問：那您在得知某一件案件，您須要花多久的時間去準備？比方說您收到通知，您須要花多久的時間去瞭解這個案件？

答：有接到通知那一個案件，我們會去瞭解，打電話問對方你怎麼樣造成的。

問：所以您是會打電話給雙方，問他說這件事情是怎麼樣？

答：對、會去通知他們，看怎麼樣解決。要公道。凡是辦事情都要雙方同意，要公道。不能強迫。

問：會花很久的時間嗎？會花很久的時間瞭解這件事嗎？

答：不會啦，大概是知道啦、大概這個案件都知道對錯、大概知道。

問：那您會對聲請調解的案件覺得都可以接受嗎？就是您接到什麼案件您都覺得自己可以調解。

答：是啊！會去瞭解啦！

問：那您對調解案件的態度跟期待是什麼？

答：期待，當然是期待兩方面，所有調解最好希望兩方都同意，最好要調解完成，不完成我們心裡比較難過。勸勸對方。

問：所以您能從調解案件中得到成就感、成功的時候？

答：成功我就心安理得，感覺到滿意。假如沒有解決，就難過。

問：您在進行調解的過程中，您覺得當事人的態度怎麼樣？假設他們有來這裡的話。您覺得他們的態度是怎麼樣？

答：就是雙方、就是對方態度太野蠻，可能要勸他。比較安靜的談。

問：大部分他們情緒都會比較高張嗎？

答：他們有的好像有的對方講話有時候好像..。

問：大部分人都這樣嗎？

答：不會。

問：只是部分人這樣？

答：對，部分人這樣。

問：就是情緒很激動這樣？

答：對。這樣要勸對方不要激動，慢慢談。這個勸到他接受這個事情，最好完成解決這個事情。



問：您們調解到一半會突然說我們暫時休息一下、冷靜一下嗎？會這樣？

答：會。會勸他說你不要太激動，先休息一下。大家好好談，雙方不要田野蠻，話講出很難聽。

問：那您會把雙方分開然後溝通嗎？

答：會。

問：會，就是各別溝通這樣嗎？

答：對。

問：您們常作這樣的事嗎？

答：對。這邊比較講話嚴重的話，我們要勸他，不要這樣子。

問：那您覺得從一開始到結果啊，當事人的態度有轉變嗎？

答：有。

問：大部分都有嗎？

答：大部分都有。我們經過好幾次，對方很講話很死，野蠻的，結果勸勸他，情緒有緩和下來。

問：那您會分析利害關係給當事人聽嗎？

答：也要對他講。

問：那您覺得他們會聽嗎？

答：有的會聽。

問：大部分人會聽嗎？

答：大部分會聽。野蠻的話，也不會解決啊！到法院也是一樣，這裡還好喔！

問：您覺得當事人會對您隱瞞事實嗎？在兩造雙方都在的時候，您覺得他們會隱瞞事實嗎？還是會很坦白的說？

答：這個...好像聲請人撞倒人家，假如他一毛錢、價錢多一點不出，這樣子慢慢的勸他。人生嘛，人人要好好過，不能說你就已經錯了，你就不承認。有這樣的情形就要勸他。

問：那您覺得什麼事情他們都會說嗎？

答：會啊！

問：您覺得您在調解案件進行中，大概要花多久的時間？

答：來調解到結束？

問：對、大概要多久的時間？

答：大概是好像九點開始，大概是...有好講的、雙方比較瞭解的，就一個半鐘頭就好了。有的講到十二點，也有這樣子的。

問：那您覺得通常都聲請調解幾次？就是您們通常要調解幾次才會成功？

答：喔、我從一月開始到現在，成功的有百分六七十，有小部分、好像只有兩件沒有成功。

問：那您覺得是高還是低？成功的機率。

答：高啊、很高啊！那不是我自己。

問：我知道，是三個人。

答：他經驗比我豐富。

問：那您覺得那類案件不容易調解成功？

答：最近有調解的是車禍比較多、土地糾紛啦那些比較少。

問：所以您沒有判斷那一個比較容易就是了？

答：判斷是大概知道，那一邊講話比較講理的、那一邊比較..他的內心比較.....  
(當事人的狀況，同上)。

問：所以您認為是看當事人的狀況來決定案件是否成功？就是看當事人態度的好或壞來決定是否會調解成功？

答：對。

問：那您認為您要進行幾次的協調溝通？

答：您說一件嗎？要幾次才成功？

問：對。

答：從我經過的，大概是十件啊，最少有六件、七件成功，一次成功。

訪談紀錄：A11

受訪者：鐘德勝委員

時間：西元 2008 年 10 月 8 日 早上 8:50

地點：調解委員會會場

問：不好意思，想要請問您一下您是那一位委員？

答：我是鐘德勝。

問：請問您是否作過鄉代、民代等政治相關職務？

答：沒有。我是那個經過兩次的村里長選舉，我在地方算好像說很熟。

問：那您為什麼會願意擔任調解委員？

答：我是這是鄉公所給我提報的啊！提報，我已經第三任。

問：那請問您的學歷是？

答：高職畢業。

問：請問您在調解過程中，扮演什麼角色？

答：看什麼案件啦，一般如果，比方說車禍案件等等，都有啦！都有啦！

問：請問您在調解過程中，您會去判斷是非曲折以及當事人該怎麼作嗎？

答：我們都是秉公處理，我們是走所謂的中間路線，我們決定不偏不倚這樣子。

問：會不會去判斷事情比較偏那一邊對？

答：不會。我們不偏的。我們的主旨就是不偏不倚。

問：那您個人認為您對相關法律熟悉嗎？

答：因為我在這裡十幾年來，一般案件，比方車禍案件啦，我都有、比方說，我們看了那個醫療方面的，比方說那個診斷證明，我們有請示過人。請示過專業。所以在我們一般可能在芎林鄉的車禍案件呢，我們都。調解的過程，最主要是雙方要有誠意啦！單方面有誠意是沒有用的。我們這個調解過程中，盡量不要談論誰對與錯的問題，如果談論對與錯的問題，就會發生很多的爭執，大家都是互批，袒護自己的比較多嘛。一般人的心態上啦！

問：那您會對不熟法律的部分去問相關的專業人士嗎？

答：恩..應該是這樣，我們有請示過專業，因為我在我鄰居有一個專業的那個，比方說，ㄟ，比方說保險公司呢，他對這個案件都非常熟悉，我們這個請示過他。因為我們鄰居有這種專業人員。

問：那您會希望盡可能參與調解案件嗎？

答：我們芎林鄉這個調解案件是照排的，由我們十一位委員，中間是用輪的。

問：那您在得知一件調解案件（調解）之前，您大概要花多久的時間去瞭解？

答：沒有，我們普通現在不用了，現在一般這種案件，我們當然是不會主動去找對方啦！這樣變成有偏袒的話，這樣我會落人口舌，這部分我非常尊重自己。

問：那您是否對所有聲請的調解案件都接受？只要到您那邊的您就所有都接受？

答：都可以啊！

問：那您對調解案件的態度跟期望是什麼？

答：我們的態度當然是希望大家能夠和解為主題。如果有和解，在我們調解委員中，等於就是有一種所謂的成就感的問題。

問：那您會為雙方當事人分析利害關係嗎？

答：我們要看情形啊！我剛剛說過，我們是不偏不倚嘛！我們只有走中間路線，我們絕不能偏袒任何一方。

問：所以您們也不會分析利害關係？

答：這沒有什麼所謂利害關係不利害關係！主旨就是希望能夠和解嘛。

問：那您們有沒有跟他們分析什麼相關的後果？

答：有些、有些我們會去分析這個利害關係。當你到了法院，大家都是輸家嘛。有些案件比方說有發生爭執的話，我們就是希望他說盡量在我們這個鄉公所和解，和解以後，當我們達成和解就是等於法院判決。

問：那您覺得他們會採取您的建議嗎？

答：有些會。

問：大部分會？

答：不可能有大部分啦！一般他們心態上的問題嘛，他的心態上就是，這和解這種東西嘛，一般就是說，出錢的人盡量能夠少一點，拿的人盡量能拿多一點，這心態上就這樣。一些他如果態度不好的話，我們給他分析他也不會接受啊！

問：那您覺得當事人的態度，在一開始的時候都是？大部分的案件。

答：一般常態上有來到的話，是有爭議，常態上的話，他有來雙方是有誠意來沒有錯，這是基本要件。然後呢，他如果在爭執中，你給他雙方談論對與錯的時候，就會發生非常大的爭執，懂嗎？你給他這樣一爭執的話，他的他就有、多數袒護自己比較多啊！為自己的利這方面去著重。

問：那您覺得在雙方就是發生比較激烈爭執的時候，您們會暫時停止調解嗎？

答：對對對。我們會暫時停止。我們就希望說...今天我們的調解，雙方意見不一致，希望說下次再來，不希望他們爭執擴大。

問：那通常在調解過程中，等到爭執暫時停止一下，您會把雙方分開來，各別進行溝通嗎？

答：對對對。我們經常有作這個動作。

問：您覺得溝通從一開始到結束，雙方當事人的態度會轉變嗎？

答：有時候會有所轉變。有很多在轉變中，經過我們的溝通、經過我們的協調、經過我們的分析，有一些他會軟化。

問：那您覺得雙方當事人在協調進行中，會隱瞞資訊嗎？就是隱瞞部分事實。

答：有有、有些會，就是會袒護自己嘛，為自己的利益去袒護自己。有些他們法令、很多啦，一些他們認為說，我們就是不知道，要他才知道，以他的理論為主這樣。有很多這種事情。

問：那就您所知，整個調解過程大概要花多少時間？大部分案件。

答：不一定，我們曾經在三十分鐘之內就達成協議。

問：那大部分案件呢？通常普遍的話。

答：大部分案件看對方有沒有來，如果對方不來，我們也談不出所以然。

問：那那些有來的通常是多少？

答：有來的話，一般，土地案件是比較難調解。車禍案件只要你證件齊全，然後呢，你所有的這個單據都齊全，都有調解成立的話。

問：那時間上？

答：時間上很難去拿捏。

問：所以您是說時間上就不一定。

答：對。

問：那通常要進行幾次調解？

答：普通，看案件啦，如果說他能夠，我們瞭解他的內容，我們經過這個專業的請示過，這樣就很快。

問：通常一次就可以調解成功嗎？

答：對對對。

問：那調解成功的機率大概是多少？

答：我們是五五波吧！

問：那您認為是高還是低？您的感覺。

答：應該算是...ㄟ...有來的話，算是高啦！



## 附錄二 當事人面訪

訪談紀錄：A12

受訪者：林小姐

時間：西元 2008 年 10 月 12 日 早上 10:20

地點：筆者住處

問：請問您是？

答：我叫林 OO。

問：那您的案件是？那一類案件？

答：車禍。

問：車禍案件。您是聲請人還是對造？您是聲請調解的當事人，還是是對方聲請調解？

答：聲請人。

問：您是聲請人。請問您對這次調解的結果是否滿意？

答：恩，滿意。

問：算滿意？

答：算滿意。

問：那您在過程中調解幾次？

答：我沒有去，不在現場。

問：那媽媽回答好了。您有去嗎？

答：恩，我有去。可是都是他老爸台上在講。

問：沒關係，您知道狀況就好。

答：您調解幾次？

問：調解一次就 OK 啦，就講清楚啦！





答：那調解結果是？當初對方也不想調解，然後還跟那邊二重埔的警察講好，可能他們有認識。因為那個對方是車行，專門載客人的車行。跟警察滿熟的。他說他不跟你調解。

問：然後呢？

答：然後就是...我和我先生就到二重埔警察局去，說我要去告他。他就很緊張。他以為我們不會去告他。他說那有這樣子的。他就說你交給，就打電話來，交給保險公司，我不出面，他就這樣子講。我先生就很火大。當然這種東西是你...是女方、是女生，又是我小叔的同學，又是認識的。然後他就打電話說反正你有什麼事要我們賠償都找保險公司我們都不出面這樣子。我先生就很火大。我很誠意想要跟你慢慢的和解，他不要，然後又叫說...叫對方、對方又叫跟警察講說說什麼，要重新路線、路線要重新弄過。他就一直說他沒有錯，都是說我女兒錯。然後我們就去警察局去。警察先生就說你要是講不合的話，那你可以告對方啊！然後我們就聲請、告對方、要到法院去。他看到很緊張，才說我們和解。我們私底下和解。我先生不要了。因為我當初叫你要和解你不要，那我們就到芎林鄉公所去調解。

問：那最後是成功還是失敗？

答：成功。一次就成功。因為他怕我們去告他、告到法院去。就會很多事情啦！就一天到晚跑法院啦！那警察就馬上跟他講，沒有多久他就打電話來說，就說不要告啦、去撤掉啦，叫我們不要去告到法院去啦，然後去調解好了啦！私底下。我先生說不要，說到調解委員會。因為私底下講不會弄得好。

問：應該是你們這一方也不想要告他吧，所以才會想說就先調解。

答：對。他很緊張，他聽到我們要聲請到法院去告他，他就很緊張。他就說我跟你好好的和解、私底下和解。我先生就不要，就說到調解委員會比較好講話。

問：所以您覺得調解委員會至少有比法院好？

答：對。去調解的時候，那我們也有帶錄音筆啦。然後那個...叫什麼...保險公司、OO 的保險公司，他也有去。他有親自去，他說：這個小傷口，最多給你賠

個五六萬而已。我先生聽到，來，這一本、一疊--收據、發票、相片、機車修了多少錢，通通一疊給他...給那保險公司一看，差不多二十五萬。

問：就包含她所有的醫療費用？

答：對。而且對方還叫他的兩個弟弟，像流氓，很兇喔，來拍桌子喔、很大聲喔，那是不可能的事情，我要賠你是不可能的事情。是你女兒的錯。一直罵我女兒就是。小女生騎什麼車子、亂騎、不遵守交通，就是講很不好聽的話，就是不要賠就是了。我先生就說：好，這一本你拿去看。然後保險公司一看看，算算起來二十五萬。然後他們就私底下在講，就跑出去講了，就沒有在調解室講，講一講，他說：要是...剛好那天是余金蓮，還另外兩個，每次都有三個人去啦。每次去調解都有三個人去。他們是照排的啦！然後那個就說，要是你們今天都講不和的話，他們就會白來一趟，他們希望說一次就 OK 了。就說，好，你們要是講不和，那我就把這個案件送到法院去喔。他又開始又很緊張了。要是不上法院可以，那你們這一方到外面去講價錢。反正她（她女兒）所有的資料加起來有二十五萬。阿你們私底下去講，講一講，二十萬。殺了、二十萬。

問：所以最後對方和解是二十萬和解？

答：對。二十萬和解。

問：那您為什麼會選擇芎林鄉調解委員會？

答：因為比較方便啊、近啊。

問：地緣因素？

答：對啊！

問：您覺得您對於這次調解案件抱持的態度是什麼？

答：就是說要是沒有講成的話，就告法院。對方就最怕上法院。

問：您是說希望和解，但是說和解不成，到法院也沒有關係？

答：對對對。但是對方就很怕上法院。

問：瞭解。您在這次調解過程中最滿意的是什麼部分？您覺得調解委員幫助您最

多或是讓您覺得個人比較滿意的事？

答：因為都是我們兩個在講，調解的人只是幫忙、也沒有講什麼話啊，只是說盡量你們是和解啦、一次就和解，不用再跑好幾趟啦！大家時間都寶貴。

問：所以您覺得是您們自己在處理？

答：對，幾乎是我們和對方在講。

問：那您覺得不滿意的部分呢？

答：調解只是說他們三個人坐在那邊，都是聽我們在講話。

問：那您覺得他們沒有盡力調解就是了？

答：有盡力調解，只是我們講的很不愉快的時候，他說：好，如果你們要是都講不和就送上去。講比較重的話。

問：那他們有沒有幫您們分析過利害關係？

答：分析利害關係的話，他是不會在調解室講，他們會私底下跟他們講啦。他們三個私底下都有跑出去跟他們講，他們在商量價錢的時候，那三位就出去跟他們講。

問：那他就是沒有公開做個判斷說這件事是錯比較多、誰責任比較大？

答：當然是對方。因為他撞人。

問：我的意思是說：因為站在當事人的角度，您認為是對方錯，那他們有沒有在公開場合說過？

答：您問警察、警察他也不講耶。

問：那調解委員呢？調解委員有說嗎？

答：都是我先生在黑板上畫圖啊，說我們的對啊、沒有錯啊，他是從後面撞上去啊、他是從後面撞上我女兒這樣子，車子然後飄很遠。

問：所以他也沒有分析說其實....

答：他就一直說我女兒的錯。

問：我的意思說調解委員耶！

答：他也沒有講。

問：他沒有就事情的對錯來說？

答：都是我先生跟對方在講。講來講去講了要吵起來。

問：所以他有給您們什麼建議嗎？調解委員喔！有沒有給您們什麼建議？

答：當初是說...我婆婆是說要二十二萬，給他殺個三萬，調解的說：有給你錢就好了。有賠就好了，不要再計較了。然後就算了、就這樣。調解主要是說公開式的，其實主要講事情和解還是我們跟對方在講，幾乎都是我們跟對方在講。

問：所以他並沒有分析什麼事情喔？他沒有講什麼，只是勸您們說價錢不要這麼執著喔？

答：對。

問：然後您們也聽進去說好我們價錢不要這麼執著？

答：對對對。

問：那您覺得調解委員對這個案件熟悉嗎？

答：應該是很熟悉啊！

問：那法律的部分呢？刑責問題呢？各方面他們有講出來嗎？

答：沒有，他們不懂、這些不懂、完全不懂。連警察也不懂。我們問他是誰的對誰也錯，他也不講。他說這不是我們的事情。他說要拿去什麼專門判定的。

問：調解委員在調解這個案件之前有私下找您們詢問過這個案件是怎樣嗎？

答：沒有。完全沒有。

問：那您們在跟當事人溝通的時候有發生言語衝突嗎？

答：就是會比較大聲一點。很大聲。

問：所以有因為大聲而起衝突嗎？

答：對。然後我有講說要告、講不和就告他、告上去。今天講不和我們就送上去啊！法院告他啊！

問：所以調解委員有居中協調？

答：對。他就開始比較溫和起來。所以一般這種人都很怕上法院。

問：所以您從調解一開始到結束的態度有轉變嗎？

答：我們是講我們發生的事情啊。

問：我的意思是說您一開始抱持著就是看有沒有辦法和解、沒有辦法和解就算了，結尾就覺得說是可以和解的，還是很勉強的想說就算了就接受。

答：可以和解啊！

問：可以和解。您覺得在您調解過程中，調解委員對您的幫助大不大？

答：當然啦，還是有幫助啊。

問：您覺得他的影響很深嗎？

答：影響、還是有影響啊！

問：那您覺得這個案件調解的時間大概花了多久？

答：差不多兩個小時。

問：兩個小時。所以一次就調解成功？

答：對，一次就調解成功。

問：您自己覺得您信任調解委員嗎？

答：信任。

問：所以您不會想要換過個調解委員會？

答：不會啊！我們住芎林啊，當然是在芎林比較方便啊。

問：最後的結果您自己覺得滿意嗎？

答：有賠償就好了。就滿意了。

問：所以您也不會後悔？

答：對，我也不想上法院啦、很麻煩。



訪談紀錄：A13

受訪者：蕭小姐

時間：西元 2008 年 10 月 7 日 早上 11:30

地點：調解委員會會場

問：可不可以告訴我您的名字？

答：(蕭) OO。

問：當事人不會公佈名字，只會有姓氏後面兩個 OO。那我可以請問您，您對這次調解結果滿意嗎？

答：OK。

問：可以請問一下您們的案件是什麼？調解的是那類型的案件？

答：發生車禍。

問：車禍。那您對這次調解的結果滿意嗎？

答：還可以、滿意。

問：那您在過程中您們調解了幾次？

答：只有一次耶！

問：那您們最後結果是成功還是失敗？

答：恩..成功！

問：是什麼樣的狀況之下成功？雙方都達到共識還是？

答：雙方都可以達到共識，然後各退一步這樣子。

問：您當初為什麼會選擇調解？

答：因為對方沒有誠意的關係，所以才請他來調解。

問：所以您會認為說調解會比上法院好？

答：恩、對。

問：所以是您們這一方去聲請調解？

答：恩。

問：那您為什麼會選擇這一個調解委員會？

答：離家裡近。

問：那您對這一次調解案件所抱持的態度是什麼？就是您會很希望調解成功或是隨緣或是？就是不成功也沒關係之類的。

答：恩...盡量是可以調解成功。

問：那您覺得在這次調解過程中，您比較滿意的部分是什麼？就是您認為您接受度比較大的是那一方面？恩..像是對方的誠意或是您覺得調解委員他們講的、分析的很好？

答：應該說調解委員他們分析的比較好。

問：那您最不滿意的部分是什麼？

答：最不满意...可能是對方的保險以及態度不是挺好。

問：那您在調解過程中，調解委員有幫您們分析過利害得失嗎？

答：恩...有在分析。

問：那您覺得值得採信嗎？

答：我覺得還 OK。

問：那您覺得調解委員對這個案件的法律方面熟悉嗎？法律知識、常識各方面足夠嗎？

答：應該是可以。

問：那調解委員他們有沒有私下跟您進行溝通？以便於瞭解這個案件。

答：他有稍微問一下當事人的狀況。

問：那您在調解的過程中，是否有與當事人發生衝突？像是言語衝突。

答：沒有耶！

問：那您們溝通的狀況是良好就是了？

答：恩。

問：那中間有沒有暫停調解？就是有停下來調解。

答：沒有暫停。





問：那您是否覺得在調解委員的調解之下，對這個案件是否有比較明朗的感覺？

答：恩、有。

問：所以您覺得調解委員對這個案件的幫助很大嗎？

答：恩、對。

問：那你們這一次案件大約花了多久的時間。

答：一個多小時。

問：你們進行了幾次調協？

答：一次。

問：所以中間沒有停，就從頭到尾只有一次？

答：對。

問：那整體而言，您覺得您信任這個調解委員會嗎？

答：恩...滿信任的。

問：那您覺得最後的這個決定你滿意嗎？

答：還滿意。



訪談紀錄：A14

受訪者：蘇小姐

時間：西元 2008 年 10 月 12 日 晚上 11:00

地點：蘇小姐住處

(由他先生代表出面說明，實際參與調解人。對造則是由父母出面。)

問：不好意思，我想要大概瞭解一下狀況，案件是車禍、然後是芎林鄉調解委員會調解的。

答：有調解兩次。

問：第一次是在？

答：在對方那邊，因為對方第三次酒駕，所以他當然會有地緣關係，然後就把我們拉到蘆洲去。

問：那您們有去？

答：有啊！就是他趕在我們調解之前先丟了一個出來。本來他們不應該這樣，要這樣子的話我們當然不會接受啊！

問：所以在蘆洲那一次調解是沒有成功？

答：當然沒有成功。為什麼會沒有成功？因為他想要利用他的關係，我猜他大概是裡面作什麼代表，想要利用他的關係，跟那些什麼秘書啊...很熟啊，或是鄉鎮長啊跟他很熟啊！應該是這樣子。我猜大概他在裡面作過什麼民意代表。所以在開始調解的時候，大家都護著他，我說沒有關係啊，因為有證據會說話。你敢說你不是酒駕？酒駕的話表示你錯了嘛。而且他那個車禍的現場都要拍照存證，他是先撞到電線杆，然後再彈回來，然後剛好從這邊（另一邊）過來，然後給他插到頭。他先插到右邊的電線杆然後彈過來，彈到這邊來（對面車道）。這樣煞車就來不急。沒辦法煞車就這樣子。因為我有實際的狀況、路線圖，我都有弄給他看。而且我們車禍的醫療費用那些、帳單那些，很詳細啊！當場給他們調解委員會他們看到，無話可說。

問：所以他們有幫您們分析過案件的利害關係嗎？

答：你說對方？

問：我說在第一次的時候有嗎？

答：對方？

問：沒有，就是調解委員。

答：他沒有分析。因為他本身想利用像是關係來調解這個案子。而且我們當然是被害人的話，資料如果齊全的話，那他們就無話可說。那就調解不成。...反正他就是在借題發揮、耍嘴皮子就對，不承認自己錯。我們有去那邊調解，但是失敗。換我們這邊來（芎林鄉調解委員會）。這邊來的話，他們大概、因為我們去過他那邊一趟，他大概知道我們的來意，當然啦，你把我們損害、受傷，我當然要他賠償，...包含醫療費、車子的費用、....（相關費用）。他父親把他放棄掉，他已經第三次這樣，他媽媽比較疼他，他如果沒有和我們達成和解的話，會被抓去關。所以他就說他有意賠償。

問：所以到芎林鄉調解委員會的話，是當事人到還是他父母到？

答：他人還在住院。

問：所以是他父母到？

答：父母親到。.....（他人還在住院...他個人的狀況）。

問：那所以這個案件最後是調解成功，因為對方想要和解？

答：對，因為他不和解的話，他要被抓去關。他已經算是累犯。

問：那您對於這次和解您滿意嗎？

答：當然是不滿意啊！賠償金額不夠，因為我買那台車子、醫療費，到現在骨頭還在痛...。

問：那個價錢是你開的嗎？

答：當然不是我們開啊！他打對折，那個調解人員他們實在是很差勁，他把你他出的價錢、我們出的價錢，兩個除以二。

問：除以二喔？

答：對啊，就這樣算啊！

問：可是您們不是有單據嗎？

答：那沒有用啊！他就是私底下就慫恿你啊！他說錢拿到才是重要，錢拿不到就什麼都別講。你知道嗎？要調解成功才有用。你調解不成功的話，什麼都假的，拿不到錢你沒有用。所以一定要調解成功。

問：您覺得他有威脅您嗎？

答：也不是威脅啦，就是說慫恿你這樣的意思。他沒有說，當調解人不能這個樣子，一去到就打對折。

問：所以您最不滿意的是這個？

答：對對對。我花那麼大的醫藥費、我車子的賠償問題，根本就不夠，而且兩個人受傷。對啊，就不夠啊！....（細節）。那些根本不夠。對不對？.....（說明有些人可以賠很多）。不夠那些調解委員就這樣慫恿你。又說你們要是不調解的話、不賠的話，我們就解散。

問：那您為什麼會答應和解？

答：因為對方付錢。我們退一步啊！他說你拿不到錢什麼都是假的。你知道嗎？.....（細節）。當事人沒錢啊，沒錢怎麼賠，一毛錢都沒有。.....此次達成和解由對方父母賠錢，.....若是父母親沒意願，無法找本人賠。.....（細節）。現在是他父母親願意賠錢，而且當天就願意付部分，那就算了。.....。所以就算是勉強接受。

問：那您當初為什麼選擇在這裡調解（芎林鄉調解委員會）？

答：就是之後我們去那邊調解不成功之後。因為我先遞單子給他，說我們先調解。他中間插隊就把我拉上去啦！他的意思是說，來這邊的話，算是地緣關係，會對我們比較不公平。.....（去他們那邊調解）。

問：所以您在芎林鄉調解委員會這邊是先聲請了？

答：對對對。

問：然後您自己會覺得上調解委員會會比到法院好嗎？

答：應該會。因為調解就是調解兩次。所以調解不成功的話，就是上法院。上法院更糟糕，上去的話他沒有給我講話的餘地。對啊，我推著她輪椅推進去，她在門口等。她當事人能夠講什麼話。

問：喔、瞭解。

答：像是作筆錄，我們到警察局作筆錄，那真的是好笑，我講了半天詳細的過程，結果警察怎樣子？他那個表格，把名字改掉、時間改掉（事後補：其他內容都一樣），就這樣子啊！我講了半天等於廢話、白講。一點意思都沒有。原來講的話好像是對方的答辯詞一樣。我看到都會氣。叫我們簽字。

問：所以您覺得這個案件在調解委員會您可以把它講出來比較好？

答：對，調解的話大家可以大家談。當然，調解的話要說過失的話，我們的過失很明確，他沒有辦法狡辯。過失不明確的話，推來推去的話，那真的是吵不完。他們調解成功的機率很少。不到六成啊！....（閒聊）

問：所以在調解的過程中，您認為最滿意的是可以把事情講出來？

答：對啊，我把我自己實際的內容，怎麼去橋，對方能不能接受，看對方啊。因為我們事證很明確，他們沒有狡辯的餘地。

問：那調解委員有講什麼話嗎？

答：好像沒有。他就慫恿你啊！他就是一個案件成功，大概有成績。我猜大概有成績。（當事人：一趟八百啊，來回。）他成功的時候有什麼？業績？....（閒聊....猜測）。他很希望調解成功。他好像調成功有一些....（閒聊）。人多嘴雜一定是這樣子。

問：所以在調解過程中，他們就沒有去判斷誰該負幾分的責任這樣子？

答：沒有。一般他不會承認。一般絕對不會承認說我錯。他不會承認。

問：我是說調解委員耶？

答：他不會去管這個。

問：他只管金額大小？

答：不是，金額他也不管。他不會管這個。因為這種東西畢竟是太敏感。你不是

說我對、你錯，這樣不行啦！一下子變成說不公平啊、不公平。

問：那他有講什麼嗎？

答：他只是跟你，就兩個拉攏開來，說這樣可以嗎、這樣可以嗎？

問：那他們有比較上法院之類有跟您們作分析嗎？

答：他的分析不會。他是說調解成功是他的目的。他只是說，上法院一趟、兩趟、三趟，時間要很長。那真的是很累。

問：那您們覺得他對您的案件有瞭解嗎？

答：當然不瞭解啊！他們對案件是連看都沒看。...沒有啊，他只看你前面那幾行字、過程'、大概就是類似這種。

問：您覺得他對法律熟嗎？

答：當然不熟啊。他只是把你拉的這樣子和解案件。

問：那他私下也沒有打電話和您們溝通？

答：沒有。畢竟他們不是專業的，.....（閒聊）。也沒有法律背景。.....（閒聊）。表面上是很公開，實際上還是有私心存在。

問：那您跟對方談的時候場面有很...？

答：不會，我剛講的，我的事證很明確。他沒有，真的沒有那種反駁的機會。他酒駕啊！（當事人：我的案件是完全是對方錯，我完全沒有錯。）事證明確。....（閒聊）。（當事人：我的案件是對方完全不會狡辯。）

問：那調解委員是怎麼跟您們提說這個價錢就差不多？

答：就是我們當事人談一談，有提出費用，要決定錢的時候。

問：是雙方都在場？

答：講出來以後，他就私下去調解。私下去說，（講價錢）。類似我們能夠接受嗎？私底下去運作，就是檯面下。

問：所以您一開始去那邊您也沒有很生氣或是很怎樣？就打算很理性。

答：沒有、沒有生氣，事情很明確，我損害你要賠償給我，醫藥費那些。...（閒聊）。我只要講事證，講到心服口服就沒話講。你就沒話講。對不對？你本身

就有錯，他自己心裡就有，沒辦法的就會送去車禍鑑定怎樣。……（閒聊）。

問：那您覺得調解委員對整個案件的影響程度很大嗎？

答：你說調解成功喔？

問：應該說，您覺得對案件影響大不大？

答：幫助的話，....要從那個方面來講。

問：以和解來說。

答：當然我們希望和解，我們希望對方賠償，他能夠幫我們賠償，我們就大概可以滿意。

問：可是沒有辦法接受他們對金額的這樣子判斷？

答：金額、喔、金額他們實在是，一般就殺一半。就是說兩個金額加起來除以二，就等於是您大概調解的金額。這樣的話，當然對我們損失太大。因為他對方願意賠多少錢，他說賠三十萬，我們要求七十萬，除以二，不是等於七十加三十等於五十，這樣的話，不是很離譜嗎？這樣的話，我叫你賠兩百萬，……（閒聊）。

問：那您們大概花多久的時間啊？整個調解過程。

答：一個半小時。

問：您覺得這個調解委員會您可以信任嗎？

答：看啦，不是說信任啦，當然調解成功當然我們希望是這樣。信任的話，絕對不是說信任。

問：那您會想換過個調解委員會嗎？

答：畢竟調解委員會只是一般民間的，民間的人士三個人就不一樣。

問：所以您會想要換嗎？

答：換個人就不一樣啊！換個不一樣啊！可是你終究達成的話，就還可以接受。

問：還可以接受，所以不會特別想要換？因為二次聲請調解會是不同的三個人會出現。

答：換下去也是一樣啊！對不對？他們大概也是這樣子抓啊！大概那樣子的模



式。

問：那您有後悔就是這個這樣子。

答：至少我們不用上法院，上法院實在是很頭痛。上法院我又沒上過啊。上過法院那真的是，我們門都進不去啊。我講半天，一句話都沒得講。....（閒聊）



### 附錄三 調解委員會秘書面訪

訪談紀錄：A15

受訪者：秘書 劉家榕小姐

時間：西元 2008 年 10 月 7 日 早上 11:40

問：我可以問一下您在調解委員會所扮演的角色跟工作是什麼嗎？

答：恩...打雜的啊、清潔掃地啊、然後就是人家來聲請調解的時候，受理調解書，安排調解委員、安排調解委員來調解。

問：那您對相關法律熟知嗎？

答：不熟。

問：所以您是沒有相關法律背景囉？

答：對。

問：那可以請問您的學歷嗎？

答：專科畢業。

問：您是否會協助當事人聲請調解案件或是扮演居中協調或溝通的角色？

答：我只能夠幫他們聲請調解，我不能夠居間協調，因為我不是調解委員。

問：您認為是否大部分調解委員對於調解的態度都比較正面樂觀？

答：應該是啊！因為這次委員是由法官跟地檢署挑選出來的。他們雖然沒有面試，但是他們的背景，他們大概都知道一些。

問：那是否大部分的調解委員在調解案件進行之前都會充分瞭解案件？

答：沒有。大部分都不知道。

問：那是否在調解案件過程中，大部分調解委員都會提供他的意見？

答：會。

問：那您覺得當事人，您的感覺，他們是否信任調解委員？



答：我不曉得。這個要問當事人。

問：那您覺得他們有採納調解委員的意見嗎？

答：百分之七十會採納。

問：那您覺得您能感受到當事人對於調解案件的態度是什麼嗎？就是他們情緒上....

答：整體來講，他們是信任調解委員的。但是有一些個案方面，當事人他們因為身陷在那種調解的當中，情緒方面有些人他是不能、自己無法控制吧！然後也會造成一些不好的場面啊。

問：那您覺得大部分的當事人的情緒都是怎麼樣？

答：恩...這很難講。因為每個人都會為自己、都會保護自己，那你、如果他來到這邊，其實很難像法官那樣子去推敲、或是有時間去找到他們真正的..爭點或者是本質，他們內心的意向是說、到底要怎麼樣，或者是說誰真的應該要對他們的事件負責多少。所以這方面都是很難說在一兩個小時之內把他推敲的。所以既然是來調解，就是有一些模糊的地帶，那這些模糊的地帶，就要兩造他們都願意去把他容忍下來、包容起來。主要...反正來到這邊調解大部分都是跟金錢有關，最後就是跟金錢有關，只要雙方能夠同意某一些金額的話，那其他的部分我想...真的是讓時間去解決了，把他去淡化掉啊。

問：所以您覺得在調解過程中，當事人的態度會慢慢改變就是了？

答：會，他有一些會因為調解委員本身的歷練、他所講出來的一些語言，那或者是一些故事，或者是某一些事件，或者是引經據典啊，那很多種就看調解委員的功力啦。能不能他講到的、他講到的能不能吸引到當事人的那種內心的一些感動。

問：您覺得說雙方當事人在調解過程中會不會隱瞞部分資訊，或是基本上都知道這件事的大部分狀況？

答：你是說調解委員喔？

問：恩，當事人。

答：那一件事情的狀況？大家是會被那種自己的利害關係蒙蔽了自己的心智啊！

百分之七八十都會吧！

問：那您認為在調解進行的過程中，大約要花多久的時間？

答：其實是最好就一個半小時內就把他解決完畢。

問：那通常案件都是這樣的時間內解決完畢嗎？

答：對，如果成立的話，大概就是一個半小時，不要超過兩個小時。

問：那您覺得大概須要進行幾次的協調溝通？大部分案件。

答：像今天這樣子的調解，他們事先雙方當事人沒有說溝通過什麼。那所以是看

案件的大小。如果是那種比較屬於嚴重的傷害的話，可能就比較難溝通了。

那如果是我們認為比較輕微的案件，其實一次就夠了。那最怕的就是委員來

到這邊說，我只是當橋樑，金額你們自己談，談籠了我們就可以怎麼樣怎麼

樣，或者最主要是怕說調解委員本身他沒有把他心中的那把尺給講出來、表

述出來，講說：阿，我今天認為說，像今天的委員就很好，他會講說：聲請

人應該負多少的責任，然後對造人應該負幾成的責任，有些委員他是不講的，

他怕得罪人，所以他不講，他說你們自己心裡明白。這個時候就很難、很難

調解成功。只要講到這一句話，我大概聽過十次有八次不會成功。

問：那您認為在調解案件當中，成功的機率大概有多少？就是您們這邊調解案件

成功的機率大概多少？

答：我們這邊喔，大概是六成左右而已。

問：那您覺得是高或是低？

答：普通吧！

問：您所看過、經手過的案件當中，那一類型的案件比較容易調解成功？

答：您剛剛問的那個問題，這個太...有點難回答。

問：是您認為跟案件無關、跟調解委員的態度有關？還是跟案件大小類型有關？

答：對，這跟案件大小類型有關。跟當事人他是不是、他請來的、跟他一起要參

加調解的人也有關係。有的人他覺得他自己表達能力不是很好，或者是說他

怕不能作主，所以他弄了一大堆...請了一堆不相干的人來，然後那些不相干的人好像能幫他作主，但是一心一意就是會站在他自己的立場、那一方的立場，去幫他爭取。但是實際上到最後就是把事情弄得更複雜，或者是拖延時間而已。沒有得到真正的解決方式。然後那塊石頭就愈放愈久。

問：那我可不可以問一下您這裡大部分案件、大部分調解成功的案件的類型是那一種？

答：其實現在我們的調解委員調解的大部分都是車禍、損害賠償。這方面的算大宗吧！這個大概佔百分之六十到七十左右。

問：那調解成功的機率呢？

答：調解成功的機率喔，就是六成啊！所以算下來還是六成啊，不會因為他佔了機率百分之七八十，他的調解的機率就比較高。因為有一些賠償，像今天這一場，當事人他們就很直接的就是主席說多少、然後兩方稍微勸說一下就OK、就可以調整。有一些人他是相當固執，他也會就是很在意說賠償金額的大小，所以那個時候就很難去調解成立。有一些當事人會針對某些委員講的一兩句話，他認為很不好聽，他就一直很在意，然後也沒辦法調解成立。其實有時候委員想說站在中間的立場講話，他要能夠不得罪兩邊的人是很困難的。所以是看個人的造化啊！