

勞資雙方勞資爭議中介團體之角色

潘世偉

中介團體並非在我國勞資爭議處理制度上之法定機制，早期因為勞資爭議數量增加，需要較多人力處理爭議，但是地方政府缺乏正式之公務人力能夠適時處理。因此部分地方政府將其勞資爭議處理委託給當地與勞資關係有關之團體，藉由這些團體中擁有勞資關係專業知識之成員，進行勞資爭議協調之工作。在民國一百年勞資爭議處理法修正之前，勞資爭議雖然在法定程序上是經由地方政府以勞資爭議調解委員會型式處理，但是大多數爭議卻實際上已經在其前置之非正式爭議處理型式——也就是經由協調或斡旋方式，進行爭議處理。因此中介團體成員擁有之專業經驗與知識遂可發揮作用，幫助政府減輕其勞資爭議處理之行政負擔。

民國一百年勞資爭議處理法修正通過後，原有之協調機制走入歷史，嚴格講是融入到新設立之獨任調解人的調解過程中。過去因為法定調解機制只有調解委員會，必須依賴政府部門之專職公務人力或是中介團體進行調解前之協調斡旋處理過程，但終究此機制並非法定程序，因此有時會遭受勞資雙方質疑調解過程與結果之適法性，如今獨任調解人制度正式成立，調解人自然可以在其調解程序之前置階段導入協調或斡旋的方法，幫助調解過程更加順利。只是地方政府依然缺乏勞資爭議處理之正式公務人力，因此中介團體之功能再度找到制度銜接之空間，地方政府再次導入中介團體之資源，經由中介團體之專業人力資源，由其中培養並由政府擇優擔任獨任調解人。

事實上在許多先進國家調解制度是由國家設立，支持，來幫助民間解決其爭議，避免採取司法訴訟的「其他途徑之爭議處理」模式 (Alternative Dispute Resolution, ADR)，因此調解人通常也可能是公設，經由其專業能力與經驗協助爭議之處理。在我國由於政府人力制度並未將調解人力納入考量，僅以公務機關勞工行政人力當作勞資爭議處理之人力，因此我國制度上迄今無法建立真正由國家建立之專業調解人力。

經由上述說明，可以了解在我國勞資爭議處理制度上，中介團體有制度上填補政府功能不足之重要意義。因此本文將針對中介團體之特性與功能加以分析，以了解中介團體在我國勞資爭議處理上之角色。

大多數中介團體成立之目的是促進並提升當地之勞資關係，參與的成員大多是過去工會幹部，或來自企業界退休之人力資源管理者，也有當地經常性處理勞資爭議訴訟之律師或退休之法官與勞工行政退休之公務員等。其實這樣組合的人力也是在先進國家挑選公設勞資爭議調解人員之基礎。假如中介團體作為政府勞工行

政部門挑選獨任調解人之來源，中介團體首要之任務就是建立專業之形象與實質之能力。中介團體應該經常性的經由教育訓練，強化其成員調解之專業能力，中介團體亦可經由研討會或工作坊邀請國內外之專業人士與學者專家，切磋研摩最新的專業知識與技巧，並且應強化相關勞動關係專業知識之學習。這些專業知識可能包括如勞動法令，集體協商，勞動市場，人力資源管理，談判技巧，衝突管理，產業變遷等。更進一步，中介團體可以將其成員做更專業導向之分工，使部分成員因其本身職涯背景可能對某些產業與市場變化更加瞭解者，或是針對勞動關係上之主題，有較深入與專業之認識者，讓這些成員在某些必要的個案，因為專業知識之必要性，可以扮演主要的調解人之角色。

中介團體應該建立當地產業與企業之資訊資料庫。事實上用心之中介團體可以蒐集當地企業與產業發展之狀況，特別是針對個別企業—尤其是長期以來爭議較多之企業，或行業，建立資訊檔案，長期觀察該企業或行業勞資關係發展之狀況，以便調解時之重要參考。中介團體之成員平日即可經由各種機會，與當地耆老，社會人士，了解產業發展之專家，地方政府官員，學者，以及遭雙方成員等，在非正式的管道與交流中，掌握當地產業與企業之狀況。

中介團體應該建立調解人之信譽。調解之結果之所以能被勞資雙方當事人接受之重要原因之一是對調解人之信任感。勞資雙方願意接受調解是因為相信調解人之經驗與專業以及不偏不倚的態度，調解人因此可以協助勞資雙方協商後達成共識來解決爭議。因此中介團體必須維持中介團體成員在社會上之公信力。中介團體甚至於可以發展自我之執業標準或工作守則等，所有成員依據這些工作上之準則，建立中介團體之公信力，同時也可以讓當地社區之勞資雙方接受其所派出或被選任之調解人，進行調解工作。

中介團體更應將組織成員建立一個公正，不偏向勞資任何一方之形象。尤其在我國中介團體中，大多數成員來自勞工團體之背景，因此在調解過程中，經常得顯示出偏向勞方利益之觀點，長期以往將使調解之功能受到質疑。根本之道在於透過專業與協助輔導之角色扮演，幫助勞資雙方理解可能之法律限制，導引勞資雙方進入自願協商的調解過程。中介團體可以經常性的與當地勞資團體之幹部座談或交流等，建立其公正與專業之形象。

總之，在我國政府勞資爭議專業人力無法配置之狀態下，勞資中介團體之運用，可以幫助政府更有效率地處理勞資爭議，除了政府部門應該提供適當資源，協助中介團體成長外，中介團體本身亦應建立其專業形象與實質之爭議處理能力。更應建立社會上被認同之公正形象，建立勞資雙方對中介團體之信心，使我國勞資爭議處理更公正更有效率，建立勞資和諧之社會。