

## 勞資爭議調解人之角色

潘世偉

文化大學勞工關係學系副教授

調解的目的是透過中立之第三者，提供其經驗與能力，協助勞資雙方繼續溝通與協商，以解決雙方之爭議。本質上調解人與調解委員會都應該扮演者中立第三者之角色，但是我國調解委員會之制度設計，基本上由勞資雙方各派代表參與調解，因此導致調解過程淪為勞資雙方各自表述，雙方代理人繼續爭議立場之場域。調解人制度之建立，目的即在於使調解人之中立性更為凸顯，因為調解人必須透過其自身之經驗與專業能力進行調解，使勞資雙方爭議得以在專業且公正的過程下達成解決爭議之目標。本文之目的在簡要介紹調解人之角色。

在調解的過程中，雙方當事人在調解人之協助下，首先要確認爭議的議題為何？然後協助雙方發展出可能之選擇方案，並就其他可能之替代性方案加以考慮，評估可能要採取之未來行動與可能的結果。然後由雙方最最後之決定。

調解人所扮演之腳色，並非試圖代替其他個別人士或組織或其他機制等，所提供之法律或專業上的見解或協助。調解人除了要釐清議題之本質與內涵外，亦須協助勞資雙方溝通及交換相關的資訊。將議題釐清的目的在於尋求更多可能之解決方案，同時也可以讓勞資雙方在進行釐清議題時，有機會增加彼此間之了解，包括認識議題之本質或是瞭解對方當事人之人格等，因此可以增加雙方之互信，增勞資雙方對於調解人可以能夠解決爭議之信心。同時調解人也須輔導勞資雙方理解個人或互相之利益，協助雙方創造並評估可能之解決方案，鼓勵雙方經過調解將重心放在爭議解決可能受到影響之相關人等之利益，狀況或建議之方案等。

調解人基本上並不適合建議、評估或決定解決爭議之方案。只有在情況許可下，也就是在勞資雙方都同意下，來協助管理爭議或衝突解決之進程序。調解人的角色就是將爭議雙方當事之人自我決定的腳色極大化，包含雙方當事人之能力，進行之程序，或是方案之產出等。簡單講，調解人對於雙方如何解決當事人彼此間爭議之內涵不應扮演指導性的腳色。

不可避免的是，有時候當事人可能希望調解人提供其專業上之資訊，但是調解人必須確定這些專業之意見不會侵犯到當事人之自我決定權，因此，這些訊息之處理必須是全面性通盤性的，其描述或形容的方式不參與個人情感之表達。同時此一過程應該融入調解程序中的某一階段，讓當事人在聽取後得以在自我決策過程中考量，並融入他們之作為。這種訊息可能包括全面性或同案性之資訊，以及這

些資訊可能參考之資料，以便協助當事者。

有時候，調解人可能以通稱“盲目程序 (Blended process)”之模式提供他們的建議，這種模式有時候被稱為諮詢性調解(Advisory Mediation)，或評估性調解，或斡旋。此一過程可能包含專家提供之資訊或建議，但其前提是在於強化當事人自我決策的原則下，調解人也應該擁有適當的專業，且事先取得當事人雙方之同意。

在進行調解過程之始，調解人即須確認當事人對於調解過程所進行之所有程序有所了解，此一過程可以在調解程序開始時，當調解人分別與當事人之一方進行調解程序說明時。調解程序之說明與確認不一定非得調解人本身進行。

擔任調解人者需要認知到當事人間權力可能之不均衡，以及瞭解爭議議題所牽涉到的雙方間控制和威脅的關係，調解人因而應該採取適當且可行之步驟，以管理調解的過程。有時候有些議題不一定適合調解，原因是當事人間權力之不平衡，或是安全，控制或威脅之因素。

調解人必須在調解時維持中立公正之態度，並且遵守執業之倫理規範。公正的意思是調解人應該不論是透過言語或行動之作為，或不作為，避免表現出對當事人之任何一方之喜好或成見之態度。調解人必須對當事人揭露其可能產生之成見、喜好以及利益衝突之事項。有些國家規定，當事人可以取得調解人針對其可能之利益衝突點免除其進行調解之書面聲明。

公正的另一層解讀是，調解人不會將爭議當事人之資訊拿來作為個人圖利或運用。調解人也不應與當事人之一方建立某種感情關係，因為會導致其無法中立的後果，因而剝奪了當事人之另一方獲得公正處理爭議之機會。調解人也必須熟悉並遵守相關機構之行為準則，或倫理規範。

調解人必須保守當事人之秘密。調解人不得自願性的揭露當事人在調解中所提供之資訊，給任何非參與調解程序的其他人。除非該資訊是未具名且提供給必要之行政機關進行研究、或監督，或教育之目的者；或該資訊是當事人同意的；或因法律之規定必須遵守；或在既有之倫理規範或行為準則所允准，且該資訊之揭露可能或實際會威脅到人們的生命與安全者。

調解人必須具備必要之能力與知識。調解人應該不時的尋求專業上之知識，也就是能夠了解相關之技能發展，概念上以及專業上之議題，倫理上之困境，並取確保未來身心之健康。調解人也應參加專業發展之訓練，時間許可的話，可以參加同輩團體之諮詢，同時並協助訓練或教導新進之調解人。