家事調解委員評核機制之研究-

以性別平權為中心

委託單位：司法院

計畫主持人：慈濟大學社工系賴月蜜副教授

研究員：李姿佳社工師

研究助理：李雅琦社工師

中　華　民　國　一　〇　七　年　十　月

目錄

第一章　緒論 1

第一節、研究緣起.....1
壹、家事司法制度之新紀元.....1
貳、家事調解推動過程的紛擾—家事調解委員的性別平權意識？.....2
第二節、研究主題.....5

第二章　文獻探討 7

第一節、家事調解服務之定義與內涵.....7
壹、家事調解的緣起.....7
貳、家事調解的定義.....7
參、家事調解的內涵.....8
肆、家事調解之專業標準.....8
第二節、國外家事調解委員之甄選、專業訓練、酬金之比較.....11
壹、香港.....11
貳、英國.....13
參、加拿大.....15
肆、美國.....16
伍、臺灣.....18
第三節、家事調解委員評核機制.....25
壹、事前認證.....25
貳、事中申訴.....26
參、事後懲處.....29
第四節、家事調解中的性別平權相關研究.....29
壹、國外家事調解與性別平權意識相關研究.....29
貳、家事調解中之司法人員的性別平權訓練.....30
參、我國性別平權討論及相關研究.....31

第三章　研究方法 36

第一節、研究設計－研究方法及過程.....36
壹、社工人員－焦點團體座談及個別訪談.....36
貳、司法人員－焦點團體座談及個別訪談.....38
參、當事人－個別深度訪談法.....39
第二節、資料分析與研究之嚴謹性.....40

第四章　研究分析 42

第一節、正向的調解觀察與回饋.....42
壹、調解委員的角色.....43
貳、調解委員的技巧.....45
參、調解策略.....48
肆、對調解程序的感受.....52
伍、權力平衡適當的處理.....56
陸、法院處理家事調解案件的用心.....60
第二節、負向的調解觀察與回饋.....65
壹、調解委員角色不當.....66
貳、家事調解委員技巧不當.....71
參、調解委員策略不當.....82
肆、家事調解委員性別平權觀念有待加強.....85
伍、調解委員的不當行為.....93
陸、法院行政不當.....94
第三節、對家事調解現況的整體觀察與策進作為之建言.....98
壹、家事調解教育訓練內容.....98
貳、訓練方式.....109
參、調解制度.....111
肆、法院家事調解行政.....115

第五章　結論與建議 118

第一節、結論.....118
壹、家事調解專業推展有進步.....118
貳、家事調解的性別平權展現差異大.....118
參、我國家事調解評核機制的有待加強.....120
肆、申訴機制有待加強.....121
第二節、建議.....124
壹、新進家事調解委員資格改採認證制.....124
貳、教育訓練內涵調整.....124
參、建立家事調解委員的專業審查委員會.....126
肆、建立家事調解評核機制.....127
伍、家事調解改為使用者付費原則.....127
陸、建全法院相關配套措施.....128

參考文獻 129

附件一 家事調解委員倫理規範 133

附件二 法院調解相關表單 135

附件三 訪談大綱 138

表目錄

表一 北倫敦 Family Mediation 收費標準.....14
表二：各國家事調解委員之甄選、專業訓練、酬金之比較.....20
表三：各地方法院家事法庭官方網站調解資訊比較表.....26
表四：各地方法院受理申訴家事調解委員之統計表(2012.06-2017.06)28
表五：性別落差指數.....32
表六：受訪之社工人員資料表.....37
表七：受訪之司法人員資料表.....39
表八：受訪當事人之資料表.....40

第一章　緒論

第一節、研究緣起

壹、家事司法制度之新紀元

自古清官難斷家務事，現代家事案件的特殊性及複雜度更勝過往，夫妻間之恩怨，更常波及未成年子女，父母離間症候群（Parental Alienation Syndrome，PAS）及國際性父母擄拐兒童（International Parental Child Abduction，IPCA）的現象，也越趨增多及嚴重。許多父母在離婚事件無法協議或協議不成的情況下，常訴諸法院一途，在不斷攻擊防禦的法庭程序下，兒童最佳利益（the best interests of the child）應如何維護？研究也建議：最好父母親的衝突，可以不要走向法院審判，審判中所見「父母離間症候群」嚴重的孩子，較有負向行為；當父母親能夠彼此討論對話，孩子表現會比較好，負向影響比較少（Bancroft & Silverman, 2002; Eddy, 2010）。Emery（2012）同樣也強調，法律的程序視父母為敵對的雙方（adversaries），在如此敵對的情勢下，「家事調解」（family mediation）可突破法律對立的局勢，提供父母在法院訴訟前，以溫和的情境，共同為孩子最佳利益考量（Hart,2009）。家事調解是訴訟外替代性的爭議處理方式（Alternative Dispute Resolution, ADR）的一種方法，協助父母聚焦在孩子未來生活的安排照顧，協助父母在孩子照顧的部份，能繼續合作親職（Mosten, 2009; Prdro- Carroll, 2010）。

我國「家事事件法」歷經十二年修法，終於在 2012.01.11 公布、2012.06.01 施行。此次家事事件法的公布施行，象徵對家事事件重視之意義，更係對未成年人、家庭及弱勢族群的權益保護，強調審理在性別、種族之平等與尊重。家事事件法四大處理原則：統合妥適處理、調解先行、專業協力、程序不公開等原則；家事事件法六大核心制度：家事調解、社工陪同、程序監理人、暫時處分、履行勸告、交付子女及子女會面交往之執行等制度（司法院，2013）。立法著重法官、司法事務官、家事調查官、程序監理人、社工、心理師、醫師、律師、家事調解委員等專業人員之協力，突顯照顧未成年子女程序權益的精神，甚至也間接協助法院，得以妥適、迅捷、專業地處理家事紛爭（蕭胤璞，2012）。

2012 年同時成立我國第一個專業家事法院－高雄家事法院，我國家事司法制度正式邁向新的里程。因家事事件之特殊性，倘家人間的恩怨情仇，僅一昧的對薄公堂，針鋒相對、攻擊防禦，只會讓家人間高度緊繃的情緒，更加火熱與複雜。故家事事件之處理，不同於一般訴訟，非以審判為主，而係以家事調解為優先，建立「專業」、「統合」全面性的家事紛爭調解制度，結合社會工作、心理、輔導、諮商、精神醫學等專業，共同協助家事紛爭解決（楊熾光，2013；賴淳良，2012），故家事調解委員的專業涵養，更繫家庭紛爭解決的關鍵。

貳、家事調解推動過程的紛擾—家事調解委員的性別平權意識？

我國專業家事調解自 2005 年開始陸續在各法院試辦，歷經三年試辦期間，2008 年正式施行，從家事事件法第二編「調解程序」之規定，家事調解依法已成為家事事件紛爭處理之主要方法（Primary Dispute Resolution, PDR），更凸顯家事調解專業之重要性（賴月蜜，2012；楊熾光 2013）。自我國推動專業家事調解後，不論來自當事人、律師或民間團體，最常的抗議主張是，家事調解委員不具備性別平權，家事調解委員在調解的過程，其話語及處理方式，讓當事人再度受傷或受壓迫，迫使撤案或簽協議（婦女新知基金會，2010）。

民間團體婦女新知基金會長期以來設立婚姻家庭法律諮詢專線，以協助有婚姻法律需求的民眾，自我國開始推動專業家事調解後，越來越多民眾在婚姻家庭法律諮詢專線反映，表示在其離婚過程中，因為調解委員的性別歧視，不但沒有幫助雙方溝通的促進，反而加速調解的破裂，例如調解委員說不能離婚因為：「這是女人的天命」、「天底下哪有妻休夫」、「我們當然是勸和不勸離」，這些歧視性的語言可能影響當事人的判斷與決定，於是婦女新知基金會自 2010 年起，在婚姻家庭法律諮詢專線新增「家事調解委員會性別歧視申訴服務」[1]。至於家事調解委員在會談中，如何避免因一些不妥適的言語，造成當事人不悅反感，甚至影響家事調解委員的中立性，研究者在司法院司法人員研習所 99 年第 3 期家事事件調解委員專業講習，透過「家事調解與性別平等」的講習課程，以分組討論的方

[1] 婦女新知基金會(2010)。婚姻家庭法律諮詢專線新增「家事調解委員會性別歧視申訴服務」。於婦女新知網站。網址：http://www.awakening.org.tw/chhtml/news_dtl.asp?id=533
上網日期 2017.07.20.

式，帶領家事調解委員，「換個立場」如果你是當事人，你可能不喜歡聽到什麼話？讓家事調解委員發揮「同理心」，同理一下具有性別歧視的話語[2]。

[2] 司法院司法人員研習所 99 年第 3 期家事事件調解委員專業講習
「女性聽起來可能不舒服的話」包括：
1. 做女人的，本來就要持家
2. 照顧子女本來就是女人的職責，不要有怨言
3. 女人的天職就是要照顧好家庭小孩
4. 家務是女人的責任
5. 先生又沒有打妳
6. 男人都這樣，你忍一忍就過去了
7. 你一個女孩子，養得起小孩嗎？
8. 你一個女孩子，帶孩子，這樣能生活嗎？
9. 心在娘家
10. 女人多忍耐，家和萬事興
11. 女性不要碎碎唸，難怪會激起妳先生的情緒打妳
12. 女人就是這樣(台語)
13. 嫁雞隨雞，嫁狗隨狗
14. 既然嫁了，就要認命
15. 女人菜仔命，你就認命
16. 要認命
17. 先生偶而在外面逢場作戲，不要太計較
18. 男人能在外花花祿祿(台語)，而女人就不能，逢場作戲天經地義。
19. 大多數的男人都是這樣，你為什麼不能忍一忍？
20. 外遇又沒有證據，男人有時候難免逢場作戲的嘛
21. 妳只要好好呆在家裡，陪媽媽及孩子，就夠了
22. 身為女性整天在外，不務正業，不顧家務事
23. 小孩與爸爸同姓，應該歸爸爸
24. 男人結婚有需求，女人要配合
25. 男人為賺錢，女人就要照顧家
26. 錢都是老公賺的
27. (外配)身分證拿到了嗎？
28. (外配)妳怎麼會嫁到台灣？早知如此，何必當初

「男性聽起來可能不舒服的話」包括：
1. 這是做男人的責任
2. 男人本來就要養家
3. 男人對家庭要多負責任
4. 你太太提離婚，你會沒面子啊？
5. 男人肚量要大一點，就多讓太太一些
6. 身為男性每天在外花天酒地，把錢花到哪裡去？
7. 你老婆都不跟你在一起了，你幹嘛不跟他離婚？
8. 做媽媽的都比較會照顧小孩，所以監護權給媽媽比較好。

「兩性聽起來可能不舒服的話」包括：
1. 外遇就是不對
2. 對方又沒有外遇
3. 你一定做了什麼事讓你(先生或太太)離家出走？
4. 也沒有大不了的事，不要輕言離婚
5. 男人本來就是比較賤，你就不要計較吧
6. (對不想離婚之人)你可以提出條件呀？

有鑒於家事調解委員應具性別平權意識，而 2012 家事事件法條文對家事調解委員之資格條件未能具體明訂，為健全家事調解法制，引導朝向專家介入方向前進，立法院於 2015 年通過家事事件法第三十二條條文修正：「家事調解，應聘任具有性別平權意識、尊重多元文化，並有法律、醫療、心理、社會工作或其他相關專業，或社會經驗者為調解委員。關於家事調解委員之資格、聘任、考核、訓練、解任及報酬等事項，由司法院定之。」

2016 年「法院設置家事調解委員辦法」也依家事事件法之修法進行修訂，針對第四條修訂：「　家事調解委員應具有性別平權意識、尊重多元文化觀念及下列資格之一：

一、曾任法官。

二、律師。

三、醫師。

四、心理師。

五、社會工作師。

六、具有法律、醫療、心理、社會工作、教育或其他進行家事調解所需相關專業之學經歷。

七、具有家事調解專業經驗。

八、具有豐富社會知識經驗。

家事調解委員具有前項資格且有下列情形之一者，得優先遴聘之：

一、品行端正，著有信譽。

二、對調解工作富有熱忱。

三、生活安定且有充裕時間。

四、身心健康有說服能力。

為保障當事人申訴權益，故明文規範於 2016 年「法院設置家事調解委員辦法」第二十九條：「法院得視個案需要於家事調解事件終結後，提供「家事調解委員個案評核表」予當事人、關係人、律師、社工人員、程序監理人填寫評核意見，並依本辦法所定個案評核機制處理之。

法院認家事調解委員有下列各款情事之一者，得於徵詢庭長、法官及相關人員意見，並通知受評核之調解委員陳述意見後，依情節輕重分別施予口頭告誡、限期改善或停止分案一定期間等措施；其情節重大者，院長或其指定人員並得召開評鑑會議，決定是否即予解任：

一、有事實足認因故意或過失，致處理家事調解事件有明顯違誤，而侵害人民權益。

二、違反家事調解程序或職務規定。

三、無正當理由遲延家事調解程序進行，致影響當事人權益。

四、違反家事調解委員倫理規範。

五、有其他不適於擔任家事調解委員之行為或情事。

法院為評核或評鑑時，應審酌前項及第三十一條所定各款情事，並宜納入是否具有性別平權意識、兼容多元文化、有無傾聽當事人陳述、強迫當事人接受調解方案等事項；除院長指定之法院人員外，亦宜請具有性別平權意識、尊重多元文化觀念之社工、心理或其他專業之學者專家參與。」為確保家事調解委員調解專業，也明文規範於 2016 年「法院設置家事調解委員辦法」第三十條：「法院應每年定期辦理家事調解委員評鑑，決定是否予以解任或聘任；必要時，得隨時辦理之。前項評鑑，由院長或其指定人員召集家事法庭庭長、法官或其他人員辦理之，並準用第二十九條第三項規定。」

惟上述的評核或評鑑的機制究竟執行如何？尤美女立法委員於 2017 年 5 月在司法及法制委員會中亦提案，家事事件法執行以來，仍有當事人反映調解過程中有疲勞調解，調解委員沒有性別平權意識，甚至是強勢調解等情況，故本研究透過各地方法院的家事調解申訴案件及民間團體的申訴案件加以分析歸納，並進一步以社工員焦點座談及當事人的個別深度訪談，就陪同出庭的社工員觀察，及當事人的感受表示，瞭解家事調解委員在調解過程中性別平權的展現，及其性別刻板不適任的情況，以提出家事調解委員評核機制的建議，此為本研究最主要的目的。

第二節、研究主題

家事調解委員對一個訴訟中的家庭，影響非常深遠，因為會來法院的家事案

件，往往都是已經歷經無法私下討論，只好訴諸法院，都是非常高衝突的家庭。調解委員扮演的角色，對高衝突家庭而言，就是尋找一個解決的可能性，避免進入訴訟，因此調解委員的專業性非常重要，故本研究的目的不僅只是研究，期許從學術的角度，熱血地協助實務工作專業化，可以具體地提供我國家事調解委員評核機制改善之參考，提升家事調解委員專業，以徹底協助當事人的家事紛爭，提高民眾對司法的信賴，以符社會和諧之最大公益，此乃本研究之急迫性及研究重要性。

依據上述研究之緣起與主旨，本研究內容重點有：

1. 瞭解各國家事調解委員之資格要求、訓練，與評核之規範。
2. 就調解當事人、律師、陪同調解的社工員角度，瞭解家事調解委員在家事調解過程的性別平權展現。
3. 綜上，透過研究比較分析，就我國家事調解委員之評核機制，提出建議。

第二章　文獻探討

第一節、家事調解服務之定義與內涵

壹、家事調解的緣起

美國家事調解的緣起，1960 年代觀護人及家事法院共商如何解決少年犯罪及家庭問題，1960 年代中期，Judith Wallerstein 和 John Kelly 是首先提出離婚所帶來破壞性影響研究報告的心理衛生專家，該份報告促使聯邦政府開始重視離婚對家庭及小孩所造成的影響，因此，美國兒童局 （Children Bureau）提供經費委託美國家事調解協會（the Association of Family and Conciliation Courts, AFCC），研究美國家事調解的現狀，從其研究凸顯家事調解制度的重要性（Marlow & Sauber, 1990）。

英國，1974 年 Finer 報告提出後，報告建議家事法院應該成立家事調解（conciliation）制度，強調調解是協助夫妻處理婚姻破裂所帶來的結果，最後不論是分居或離婚，協助他們降低衝突，在孩子監護、照顧及教育等議題上達成共識（Parkinson, 2014; Robison, 1999），Finer 報告促使英國在 1978 年在 Bristol 法院成立了第一個家事調解機構，推動家事調解服務（Family Conciliation Service），開始以法院體制內（in-court）方式，協助離婚調解（Parkinson, 2014）。

貳、家事調解的定義

家事調解是訴訟外替代性爭議處理（Alternative Dispute Resolution, ADR）一種形式，由家事調解委員以客觀中立的第三者角色，協助夫妻在分居或離婚的任何階段去考量適當的選擇，使雙方當事人有較良善的溝通，可以共同協商出對現在及未來安排的決定（Piper, 1993; Irving & Benjamin, 1995; Fischer, 1997; Clapp, 2000; Teyber, 2001），而這些安排 可能包括：監護權、探視、親職安排、未成年子女生活扶養費、夫妻間財產及財務的分配。家事調解委員沒有權力去強迫做出一個決定，但家事調解委員應協助父母親站在孩子立場，考量孩子的需求、感受，如果適當的話，或許孩子可能會進入調解程序（Parkinson, 2014）。家事調解委員所採取的是雙贏（win-win）的策略，協助夫妻去確認爭議問題、每個人及孩子的需求、財產的情況，鼓勵雙方及運用腦力激盪（brainstorming）的方法，促使當

事人想盡各種可能的解決方法，並且進一步評估其可能性，使當事人有能力自行去設想出彼此都能接受的決定（Clapp, 2000）。 簡言之，家事調解係因應家事案件的特殊性，跳脫家人對簿公堂、法庭相爭愁更愁的困境，由家事調解委員（mediator）以客觀中立的第三者角色，協助夫妻在分居或離婚的任何階段去考量適當的選擇，使雙方有較良善的溝通，減低雙方的憎恨（animosity）及怨懟（rancor），使為人父母者正視孩子的需求（needs），能有所了解及「聽到」兒童的無助與無力，促使雙方對現在及未來安排達成協議，能共同協調出親職合作的計畫，以疏減兒童介於父母親爭吵的痛苦，及早日適應父母親離婚或分居後，所帶來的生活上變動（Stevenson & Black, 1995; Fischer, 1997; Goldenberg & Goldenberg, 1998; Clapp, 2000; Teyber, 2001）。

參、家事調解的內涵

家事調解的主要原則要素有：1.自願參加（voluntary participation），調解本身不是強制性的，雙方當事人的參加都是屬於自願性的，而且在任何階段，都可以自由退出、取消，所以，家事調解委員不論是經由雙方當事人法院之指定，都應該敏感於雙方當事人是否確有意願進行調解。2.自決（self-determination），家事調解委員應該要能確保雙方有調解的能力，不論是在法院內或法院外所為之調解，其決定權是在雙方當事人身上。3.增權（empowerment），家事調解委員應讓雙方了解他們對決策的制定負有責任，鼓勵雙方充分溝通，激勵雙方自行決定的能力。4.保密原則（confidentiality），未經當事人書面同意，家事調解委員不得向任何人揭露與調解有關的資訊，除非法律或其他實務準則有賦予透露的特別義務。5.考量兒童的需求意願與感受，家事調解委員應協助父母親在做每一項決定時，一如考量他們自己的想法與感受，也要去考量孩子的感受與想法，以孩子的最佳利益做出最適當的決定。6.公平與中立（impartiality and neutrality），家事調解委員對調解的結果不涉任何個人私利，而在調解過程，家事調解委員也會以持平的方式進行，不會站在喜愛的一邊去欺壓另一方（Parkinson, 2014）。

肆、家事調解之專業標準

Parkinson（2014）針對調解委員、法院福利官（court welfare officer）及程序監理人（guardians ad litem）在處理家庭爭議有關兒童的議題時，提出該等專業

人士應具的專業知識有：家庭系統、家庭生活周期（family life-cycle）、兒童發展、兒童對衝突及失落的反應、離婚的歷程及面向、分開後及再婚家庭關係的改變、婚姻及家事法及法院程序、建議的資源及在福利權利上的支援、父母養育孩子決定的文化及民族性差異、志願團體及公部門資源聯結。家事調解委員與諮商師、家族治療師、律師是各自不同的專業，並非具有諮商師、家族治療師、律師或社工師執照的專業人士，即能從事家事調解的工作，重點係仍應結合本身的專業，接受家事調解的專業訓練，才足以從事家事調解的專業工作（Parkinson, 2014）。

澳洲家事調解委員的專業未有統一的審查機制，澳洲家事法委員會在 1992 所提出的家事調解報告（Family Mediation Repot）也提出，應該儘速規劃調解委員必備的學位或課程，機構的調解委員應有足夠的課程訓練及學位，政府只會補助這樣的機構從事調解（Australian Government Attorney-General's Department, Family Law Council, 1992）。因為，澳洲的家事調解委員一直沒有清楚的資格或證照制，家事法僅規定從事家事調解委員應該具有其各別的專業，像是律師或諮商師，故家事調解委員取得的資格證照，可能是律師、諮商師或其他，但並不是像香港的發展一樣，係經由香港國際仲裁中心認可後，才可取得家事調解員的資格，因此到目前為止，在澳洲使用者還不甚清楚服務提供的品質及本質，故澳洲全國 ADR 律師協會（National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, NADRAC）甚至在 2004 年提出了 Who Says You're a Mediator?專刊討論，到底哪些人可以成為調解委員，似乎人人可成為調解委員，但調解委員應具有如何的專業與品質，故基於下列理由，澳洲全國 ADR 律師協會建議應該儘速建立家事調解委員的專業標準：

1. 加強調解實務的品質與倫理。
2. 保護調解服務的使用者。
3. 建立使用者對調解的信任。
4. 建立調解的專業與共識（NADRAC, 2004）。

如何建立調解的專業倫理及規範？專業係經過完整訓練，能自主、自律運作，服務社會特定對象的群體。在各國家事調解專業化的過程，也陸續有其家事調解的專業倫理規範，相關的規定。1969 年，Coulson, R.律師也是美國仲裁協會主席

（American Arbitration Association），他鼓勵律師們運用調解在離婚事件的處理，以縮小離婚所帶來的傷痛。在 1970 年代早期，他積極透過美國仲裁協會召集社工員、家族治療師、離婚律師及少數的家事調解委員，共同討論如何將替代性紛糾解決方式運用在離婚案件，促使美國仲裁協會將家事調解訂下標準及發展相關的訓練方案（Beck & Sales, 2001）。

調解委員們也意識到調解是一項跨專業(interdisciplinary)，不是直接從某一個專業的倫理規範即可直接援用，在 Boulder, Colorado 州的「爭議解決中心(the Center for Dispute Resolution)」是最早制定調解委員倫理規範，接著 1986 年「專業紛爭解決社群(the Society of Professionals in Dispute Resolution, SPIDR)」也制定調解委員倫理規範，受到更多調解委員的採用。陸續，許多調解委員的專業團體紛紛也制定相關倫理規範。家事調解學會(the Academy of Family Mediators)也制定家事及離婚調解準則(Standards of Practice for Family and Divorce Mediation)。後來，修訂為家事及離婚調解模式準則(the Model Standards of Practice for Family and Divorce Mediation)。倫理規範最主要的考量議題有：衝突利益(conflicts of interest)、中立(impartiality)、調解委員的角色(role of the mediator)、當事人的自我決定(party self-determination)、調解過程的品質(quality of process)、資格(qualifications)、保密(confidentiality)、專業責任(duties of the profession)。其中，調解過程的品質涉及調解委員的訓練及對調解的知能(Kovach, 2004)。

在品質管控部份，1988 年 SPIDR 專業紛爭解決社群為因應少數參與者對於調解委員的抱怨，也擔心未來的抱怨申訴會越來越多，因此成立了調解審查委員會，特別就調解委員的中立性加以檢視討論，委員會也強調 3CQ 認證、能力及品質(Committee on Credentials, Competency and Qualifications)，品質的部份包括每個人的教育背景，所具備的技巧及接受相關的訓練。認證部份，「成為調解委員」（become a mediator），一般要求 40 小時的訓練課程，而特殊領域，例如像家事案件，則會要求進階訓練的時數課程。課程方式除課堂講授外，亦包含角色扮演及回饋討論。在測驗及評估部份，角色扮演及錄影帶也是常用的方式。評估部份，也有依爭議解決的比例、使用者觀點、使用者的滿意度及法官律師或同儕給予的評價(Kovach, 2004)。

專業倫理規範的訂定，應為該專業團體的自主約束，規範事項應經專業團體內成員充份溝通與意見交換，形成共識的結果。專業倫理規範的內涵應該包括專業構成、專業服務、專業認定、專業訓練、專業成長、專業責任、專業倫理等。在臺灣專業領域人員（如醫師、律師、會計師等）都已訂定該專業應遵循之道德規範與責任，如醫師倫理規範、律師倫理規範、會計師職業道德等。司法院少年及家事廳也在 2012 年家事事件法施行後，當年即制訂公布「法院家事調解委員倫理規範」(附件一)，該倫理規範依「法院設置家事調解委員辦法」第二十九條規定是評核家事調解委員之重要依據準則。家事調解委員的角色功能有：兒童權利維護者、溝通促進者、衝突化解者、權利平衡者、使能者、教育者、情緒支持者、陪伴者。在專業資格要求部分，依「法院設置家事調解委員辦法」，法院應聘任具備心理師、社會工作師、醫師、律師、具有心理諮詢或心理諮商學經歷者或具有家事事件調解專業經驗資格之一者為調解委員，進行家事事件調解程序，以中立第三者角色，協助家事爭訟之雙方當事人，協商解決家事紛爭。其他家事調解委員的工作角色規範、責任、權利義務及職權，可依前述法規區分為專業要求、保密、自律、利益迴避等。

第二節、國外家事調解委員之甄選、專業訓練、酬金之比較

從香港、英國、加拿大、美國等資料可以看到，大多數國家針對調解委員培訓皆有訓練制度，而針對家事調解的專業訓練課程，各國有不同的作法，但家事調解的訓練都較一般調解課程有更細緻的課程設計；另外也針對各國對家事調解委員的酬金給付做一說明。以下就香港、英國、加拿大、美國、臺灣等五個國家分述說明如下。

壹、香港

1985 年香港國際仲裁中心(Hong Kong International Arbitration Centre, HKIAC)成立，為一獨立的非營利機構，雖然香港商界及政府皆有資助，但其財務自主獨立，為香港極具公信力的紛爭處理中心。1996 年在香港政府同意予以考慮家事調解服務，但需待「擁有相當數目、合專業資格的調解委員」後，香港國際仲裁中心迅即召集委員會，制訂家事調解委員的資格審定與取得認可資格之程序，研

擬規劃調解委員的基本資格和四階段的訓練課程，香港國際仲裁中心也因此成為香港家事調解服務發展的核心機構(王葉翠芬，2005)。至 2000 年因經香港國際仲裁中心認證合格的家事調解委員已為數不少後，香港政府即在 2000 年開始推展一項三年的家事調解試驗計劃(pilot scheme) （賴月蜜，2009）。

在試驗計劃中，家事法院設立「家事調解統籌主任」一職，其職務係負責對每位前來申請離婚的當事人，透過家事調解服務講座、發予宣傳單及資料、播放錄影帶等方式，向申請人解釋何謂家事調解的服務，讓申請人在申請離婚訴訟之前，得以清楚瞭解還有哪些資源是可以先行善加利用後，再為審慎的決定。在試驗計劃中，家事調解服務是由政府支付給法院外專業的調解委員，香港政府原則上一個案件可支付到十五個小時的調解費，而一小時的調解費以港幣 600 元計，故當事人無須付費，而免費的服務對當事人來說，也是一項極大的鼓勵，促使當事人使用家事調解服務的機率提升。再者，經由家事調解統籌主任的說明後，當事人對於家事調解也比較有概念，因此也有助於之後家事調解的效果，故家事調解統籌主任一職發揮了極大的教育與資訊功能(賴月蜜，2005)。

故縱使在三年試驗計劃結束後，香港政府不再提供支付當事人使用法院外機構調解的服務費用，但香港司法機構有鑑於相關研究都指出該計劃成效顯著，能夠幫助正處於分居或離婚的夫婦，得以非訴訟的方式解決婚姻上的紛爭，故決定對於法庭內家事調解統籌主任辦事處繼續保留，家事調解統籌主任繼續執行原來的職務功能，主持家事調解講座，協助當事人使用法院外的家事調解服務，以非對立的方式，解決問題（賴月蜜，2009）。

若欲擔任調解委員，依不同的組織有不同的方式。若以香港調解仲裁中心為例，要成為家事調解員需先接受 40 小時的訓練課程，並且經過筆試後，取得「完成調解訓練」後，需通過評估角色扮演及評估試後，方能取得調解委員資格。以 Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited (HKMAAL)為例，要成為家事調解員需經過四個階段，申請資格確認、實習調解、進階課程、申請成為正式的調解委員。申請資格需要大學社福、心理、輔導或法律相關科系或其他相關科系，經過 40 小時的訓練後，經過實習及進階課程後，始能申請成為正式調解

委員。

香港家事調解委員專業認證，是在家事調解制度推展前，先儲備專業人力，香港政府在全面推廣試驗計畫之前，即提出應待「擁有相當數目、合專業資格的調解委員時」，再予以考慮，故接著國際仲裁中心即擔負起制訂標準及培訓的工作，再加上民間及學術界不斷的舉辦培訓課程，才得以在三、四年後，已有足夠且合專業資格的調解委員，促使香港政府順利推展試驗計畫。當然，在這期間不論是從政府角度或民間團體所為的研究累積，其研究結果的建議亦對香港家事調解服務的修正與推廣，有其正面積極的影響。香港家事調解委員的訓練也在人員足夠後，即不再辦理基礎訓練及認證的課程，而是每年針對已經合格的家事調解委員提供在職繼續教育課程，惟近幾年因應家事調解的需要，香港各機構也陸續再度辦理訓練課程，如香港公教婚姻輔導會 2011 年開始即辦理「基礎調解技巧」工作坊（香港公教婚姻輔導會，2012；2013）。

根據香港司法機構的調查，2017 年經香港家事調解辦事處轉介家事調解委員處理的案件有 231 件，調解成功率以 61%，過程平均需要 78 日，全面達成協議要 13 小時，局部達成協議要 8 小時。調解費用，全面達成協議平均是 11,200 港幣（折合新臺幣約 44,732 元[3]），一小時為 800 港幣（折合新臺幣約 3,195 元[4]）；局部達成協議平均是 6,400 元港幣（折合新臺幣約 25,561 元[5]），一小時 800 港幣。[6]相較於上述 2005 年研究，一小時調解費用提高了 200 元港幣。

貳、英國

英國國家家事調解（National Family Mediation, NFM）是英格蘭和威爾斯最大的家事調解機構，成立於 1982 年，NFM 是非營利組織，專門服務家事調解案件。NFM 強調其服務經證明可以減少分居衝突，幫助家庭避免漫長而昂貴的法

[3] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[4] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[5] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[6] https://mediation.judiciary.hk/tc/figures_and_statistics.html#msfcimfp 瀏覽日期：2018/10/18

庭之戰，NFM 在英格蘭和威爾斯有 500 多個工作據點，每年約有 25 萬人聯繫 NFM 網絡，NFM 每年提供約 30,000 次調解、完全達成協議的有 83%，遠高於全國平均水準，使用 NFM 的夫婦通常需要三個多月的時間完成離婚，而去法院的案件需要長達四倍的時間，NFM 幫助家庭解決因分居所產生的問題，包括法律、情感和財務等議題，協助家庭做出有利於子女的長期安排。NFM 組成家事調解委員會，也負責家事調解訓練。要成為調解委員必須經過兩階段過程，第一階段是培訓課程，第二階段是實作練習，第二階段實作練習非必要，但最後都需要經過評估的階段。NFM 希望第一階段及第二階段可以在三年內完成。家庭調解委員會要求必須先完成培訓課程，課程共有五個部份，持續 11 天[7]。

根據英國國家家事調解組織的規定，家事調解費用如下。個別調解前服務是每人£99[8]（折合新臺幣約 4,100 元[9]）。另外，根據這個在北倫敦的 Family Mediation 的規定，調解費用是依據收入而有不同，請見下表一。

表一：北倫敦 Family Mediation 收費標準

Gross annual income（折合台幣[10]）	Fee per hour per person（折合台幣[11]）
Under £20,000(NT$828,400)	£44(NT1,822)
£20,000(NT$828,400) to £24,999(NT$1,035,458)	£60(NT2,485)
£25,000(NT$,1035,500) to £34,999(NT$1,449,658)	£74(NT3,065)
£35,000(NT$1,449,700) to £49,999(NT$2,020,958)	£90(NT3,738)
£50,000(NT$2,071,000) to £89,999(NT$3,727,758)	£106(NT4,391)
£90,000(NT$3,727,800) to £149,999(NT$6,212,958)	£130(NT5,384)
£150,000(NT$6,213,000) or over	£160(NT6,627)

針對調解資訊及評估會議的收費如下，個別收費£80（NT$3,313[12]）£120（NT$4,970[13]）。另外說明如下：1.Family Mediation 沒有公共的資助，但是如果

[7] 資料來源 http://www.nfm.org.uk/family-mediation/why-national-family-mediation，瀏覽日期：2018/02/20

[8] http://www.nfm.org.uk/2-uncategorised/679-family-mediation-fees 瀏覽日期：2018/10/18

[9] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[10] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[11] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[12] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[13] 以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：

其中一位或兩位當事人是有領取社會補助（如：法律補助），組織可以為當事人協商比較低的費用。2.費用在每次調解後支付。3.如果預約在 48 小時之內取消，將收取一半的費用[14]。

參、加拿大

加拿大家事調解 Family Mediation Canada（FMC）為家事調解員制定了嚴格的認證計劃。FMC 目前提供三種認證，家庭關係調解委員、綜合家庭調解委員和年長者議題調解委員。這些認證在加拿大和國際上得到認可，反映家事調解人可以實現在教育、培訓和經驗上的最高標準。要獲得 FMC 認證，調解委員必須證明其具備高度的能力，並具備高倫理標準。經 FMC 認證的調解委員均同意接受 FMC 為保護家事調解適當和合乎倫理規範的公共利益而製定的申訴和紀律程序[15]。

FMC 所制定家事調解委員資格規範，依序需完成：

1. 調解委員需經過至少 80 小時的基本衝突解決及調解訓練，以及 100 小時在特定家庭議題的進階訓練。
2. 完成調解實習的要求或是經兩位有經驗的家事調解員之同儕評估。
3. 應提出角色扮演的錄影帶，以備調解技巧評估。
4. 最後需通過筆試後始能取得調解委員資格。取得資格後，需要繼續教育始能維持認證狀態(Kovach, 2004)。

FMC 在調解委員資格認證的過程中，評估者認為他們非單純地僅在判斷受評者是否通過，他們自詡為他們的角色更像教練(coach)，他們也經由對話，帶領受評者能達到專業的標準(Lang & Taylor, 2000)。

在家事調解委員的酬金，介紹安大略省及魁北克省。安大略省：政府資助的家事調解[16]對於在法庭的當事人，政府在他們出庭的那天資助免費調解。這稱為

2018/10/18

[14] http://www.familymediation.org.uk/cost.php 瀏覽日期：2018/10/18

[15] 資料來源 http://www.fmc.ca/，瀏覽日期：2018/02/20

[16] https://www.legalline.ca/legal-answers/how-much-does-family-mediation-cost/瀏覽日期：

「現場」調解，可在法院的家事法庭資訊中心獲得，由政府指定的家事調解委員擔任。調解費用由政府補助，並以每一方的收入和家屬人數為計算基礎。對於年收入低於 14,999 加幣（折合新臺幣約 361,925 元）的人來說，費用範圍可以低至每小時 5 加幣（折合新臺幣約 120.65 元），對於年收入超過 125,000 加幣（折合新臺幣約 3,016,250 元），且沒有家屬的人來說，每小時 235 加幣（折合新臺幣約 5,670 元）。私人調解的費用可能按小時收費或按統一費率收取，並且通常由雙方共同承擔。一些調解委員需要預先支付費用。每個調解員都與各方建立了自己的計費標準[17]。一般的離婚調解通常需要三到四次，每次兩小時，費用為 1,200-6,400 加幣（折合新臺幣約 28,956~154,432 元）[18]。上法庭非常昂貴，據統計至少要加幣 27,000（折合新臺幣約 651,510 元）

魁北克省[19]：經認證的家事調解委員一小時是 110 元加幣(折合台幣 2,654 元/小時)。政府針對有未成年子女的夫婦，或有 18 歲或以上的受撫養子女，依據他們的情況，可以提供固定時數的免費家事調解課程。在下面的情況，Ministèredela Justice 及加拿大家庭司法基金會支付部份時數費用給經認證的家事調解委員。情況一：對於分居後的個案，可以有 2 小時 30 分鐘的親職課程。情況二：如果正在談離婚，可以有 5 小時的調解時數。情況三：如果已經達成協議或法院判決，但希望對協議或判決進行複查；或如果雙方已經接受過家事調解服務；或者已經獲得分居裁定，可以獲得 2 小時 30 分鐘的調解。

肆、美國

維吉尼亞州家事法庭當中說明，成為認證的調解委員程序：(一）申請：擁有學士學位或是需要提交一份相關的工作、生活經歷，並準備一份簡歷和兩封推薦信，並且需在 24 個月內完成培訓，申請培訓者，需要完成 ADR1000 的相關表格申請（申請手續費 25 美金)。(二）接受培訓、(三）實習階段（觀察或成為協

2018/10/18

[17] https://www.legalline.ca/legal-answers/how-much-does-family-mediation-cost/瀏覽日期：2018/10/18

[18] https://personalfinance.costhelper.com/mediator.html 瀏覽日期：2018/10/18

[1919] https://www.justice.gouv.qc.ca/en/couples-and-families/separation-and-divorce/family-mediation-negotiating-a-fair-agreement/duration-and-cost-of-mediation/瀏覽日期：2018/10/18

同調解委員）、（四）每兩年需要再重新認證（每年 11 月 1 日）。維吉尼亞州法院亦將整套調解委員招募、審核、培訓時數、實習方式、重新認證等相關規定，都很清楚的訂定在相關辦法中[20]。

以下簡介美國各州私人調解相關費用[21]並換算台幣說明如下[22]。紐約州地區調解，訴訟離婚的平均成本從 50,000 美元（折合新臺幣約 1,559,500 元）開始，而調解離婚的平均成本可以在 5,000 美元（折合新臺幣約 155,950 元）到 8,000 美元（折合新臺幣約 249,520）之間。加州調解，每小時 30 至 800 美元不等(折合新臺幣約 935~24,952 元)，具體取決於各方爭議的複雜程度以及涉及的人數。邁阿密，佛羅里達合併收入 100,000 美元（折合新臺幣約 3,119,000 元）的當事方的調解費用為每一方每次 120 美元(折合新臺幣約 3,742 元)；合計收入低於 50,000 美元的一方（折合新臺幣約 1,559,500），每一對 60 美元（折合新臺幣約 1,871 元）。達拉斯，德克薩斯州平均調解費用為每小時 250 美元（折合新臺幣約 7,797 元），但根據所使用的調解委員或法院的程序而有所不同。阿拉斯加州安克雷奇的平均調解費用為每小時 300 美元（折合新臺幣約 9,357 元）。科羅拉多州丹佛市，平均調解費用需要 75 美元的啟動費（折合新臺幣約 2,339 元），每小時 100 美元（折合新臺幣約 3,119 元），每次最少 3 小時。密歇根州底特律市調解的平均費用在每小時 150 至 350 美元之間（折合新臺幣約 4,678~10,916 元），具體取決於案件的複雜程度，收入和其他因素。華盛頓州西雅圖的平均調解費用平均會因人數每小時費用會有所不同。2 人每小時費用為 250 美元（折合新臺幣約 7,797 元）；3 人的話，每人每小時是 175 美元（折合新臺幣約 5,458 元）。若需要支付管理費用者，平均每小時為 275 美元的管理費（折合新臺幣約 8,577 元），但可能會有所不同或基於使用的調解員。華盛頓特區的平均調解費用遠低於訴訟費用，與訴訟費用 20,000 美元至 25,000 美元相比（折合新臺幣約 623,800～779,750 元），調解費用約為 6,000 美元至 7,000 美元（折合新臺幣約 187,140~218,330 元）。馬里蘭州巴爾的摩市根據法院的建議，馬里蘭州巴爾的摩的平均調解費用為每小時

[20] http://www.courts.state.va.us/courtadmin/aoc/djs/programs/drs/mediation/training/tom.pdf 瀏覽日期：2018 年 2 月 18 日

[21] 美金換算台幣以臺灣銀行現金賣出之匯率計算 https://rate.bot.com.tw/xrt?Lang=zh-TW，瀏覽日期：2018/10/18

[22] http://settlethedispute.com/cost-of-mediation-lawsuit/瀏覽日期：2018/10/18

200 美元（折合新臺幣約 6,238 元）。喬治亞洲私人收費，以 Cherri Brown 為例，第一個小時的調解：250 美元（折合新臺幣約 7,798 元）、第二小時：200 美元（折合新臺幣約 6,238 元）、每增加一小時：100 美元(折合新臺幣約 3,119 元)。

伍、臺灣

我國專業家事調解自 2005 年開始陸續在各法院試辦，2008 年正式施行，從家事事件法第二編「調解程序」之規定，更突顯擴大家事調解機制解決紛爭之設計，期待以訴訟程序及裁判外之替代方式徹底解決家事紛爭。在家事事件法第三條家事事件種類中，除丁類事件因具高度社會公益性或當事人無處分權而未適用強制調解前置原則外，其餘甲類、乙 類、丙類、戊類事件於請求法院裁判前，應經法院調解，當事人逕向法院請求裁判者，視為調解之聲請（陳竹上、邱美月、賴月蜜，2013），故家事調解依法已成為家事事件紛爭處理之主要方法，更凸顯家事調解專業之 重要性（賴月蜜，2015；楊熾光，2013）。

家事調解委員資格要求在家事事件法第三十二條規定：「家事調解，應聘任具有性別平權意識、尊重多元文化，並有法律、醫療、心理、社會工作或其他相關專業，或社會經驗者為調解委員」，在家事事件法通過後，司法院也通過法院設置家事調解委員辦法，在第四條對調解委員的資格，以「家事調解委員應具有性別平權意識、尊重多元文化觀念」，並且在第五條規定家事調解委員須接受 30 小時的專業訓練，課程內容包含「專業訓練課程，應包括關於家事相關法令、家庭動力與衝突處理、社會正義與弱勢保護(含兒童少年保護、性別平權、新移民與多元文化等)、家庭暴力處理、家事調解倫理及案例演練等核心能力專業訓練課程」。

在家事事件法對家事調解委員資格規定，也看到立法者認為調解委員需具有性別平權意識、尊重多元文化的能力，才能適任調解委員的位置，尤其在家事事件法將所有的家事案件除丁類事件外，均先進入調整程序，如此的制度設定，顯示立法者重視調解制度對家事事件的影響，但也更需留意，家事調解制度在運作過程中，調解委員在性別平權意識及尊重多元文化的實踐情形。然而在法條中規

定的性別平權的意含究竟為何，以下將先就性別平權意識進行討論。

臺灣的家事調解委員從招募到訓練皆是由地方法院家事法庭完成。根據司法院「法院設置家事調解委員辦法」中之第四條、第五條之規定 1.調解委員資格：家事調解委員應具有性別平權意識、尊重多元文化及下列資格之一：(1)品行端正，著有信譽。(2)對調解工作富有熱忱。(3)生活安定且有充裕時間。(4)身心健康有說服能力。(5)具有豐富社會知識經驗。(6)曾任法官。(7)心理師。(8)社會工作師。(9)醫師。(10)律師。(11)具有心理諮詢或心理諮商之學經歷。(12)具有家事調解專業經驗。2.完成司法院舉辦之 30 小時訓練，(家事調解委員如具備前 30 小時課程所指專業能力者，得向司法院申請抵免該項訓練或部分時數，並提出相關書面資料證明之)。並且任期內，應接受司法院或各法院每年定期舉辦之專業講習課程至少 12 小時，並依法院通知參加座談會。

家事調解委員酬金依「法院設置家事調解委員辦法」第二十四條規定：家事調解委員請求報酬之數額，依調解事件之性質，原應適用訴訟程序者，每人每件以新臺幣八百元為限；其他調解事件，每人每件以新臺幣五百元為限。但法院得視事件之繁簡、次數等，於新臺幣八百元、五百元至五千元範圍內增減之。惟部份家事調解委員是以機構名義向衛生福利部社會及家庭署申請費用，故依108 年度公益彩券回饋金申請主軸項目及基準，其中，離婚案件之未成年子女及其家長商談服務補助項目及標準，在家事商談費：(1)個別：每次補助新臺幣 1,200 元，每案每年最高補助 12 次。(2)共同/聯合：2 人以上，每次補助新臺幣 1,600 元，每案每年最高補助 12 次[23]。

[23] https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=700&pid=7361 瀏覽日期：2018/10/21

表二：各國家事調解委員之甄選、專業訓練、酬金之比較

	香港[24]	英國[25]	加拿大[26]	美國[27] （以維吉尼亞洲為例）	臺灣[28]
調解委員資格	HKMAAL 一、 申請資格確認 （一） 擁有認可大學或機構的社會福利、心理學、輔導或法律學位或研究學位；加三年或以上家事法例或家庭福利／輔導方面的工作經驗；或 （二） 擁有其他相關的資歷 – 跟家庭福利有關的學位或研究學位，例如醫護或教育等；加其他與家庭福利有關的工作經驗，例如關懷輔導和心靈成長方面；	National Family Mediation(NFM)組成家事調解委員會，負責家事調解訓練。 要成為調解委員必須經過兩階段過程，第一階段是培訓課程，第二階段是實作練習，第二階段實作練習非必要，但最後都需要經過評估的階段。NFM 希望第一階段及第二階段可以在三年內完成。 家庭調解委員會要求必須先完成培訓課程，課程共有五個部份，持續 11 天。	由 Family Mediation Canada（FMC）制定調解委員資格規範。 調解委員需經過至少 80 小時的基本衝突解決及調解訓練，以及 100 小時在特定家庭議題的進階訓練。 另外需要有調解實習或是有經過兩位有經驗的家事調解員之同儕評估。需通過角色扮演評估及技能評估、筆試後始能取得調解委員資格。 取得資格後，需要繼續教育始能維持認證狀態。	成為認證的調解委員程序 （一）申請：擁有學士學位或是需要提交一份相關的工作、生活經歷，並準備一份簡歷和兩封推薦信，並且需在 24 個月內完持培訓，申請培訓者，需要完成 ADR1000 的相關表格申請（申請手續費 25 美金）。 （二）接受培訓 （三）實習階段（觀察或成為協同調解委員） （四）每兩年需要再重新認證（每年 11 月 1 日）	一、家事調解委員應具有性別平權意識、尊重多元文化及下列資格之一： （一）品行端正，著有信譽。 （二）對調解工作富有熱忱。 （三）生活安定且有充裕時間。 （四）身心健康有說服能力。 （五）具有豐富社會知識經驗。 （六）曾任法官。 （七）心理師。 （八）社會工作師。 （九）醫師。

[24] HKMAAL http://www.hkmaal.org.hk/tc/HowToBecomeAMediator_F.php、及香港調解仲裁中心。資料來源：https://www.hkmaac.org/pdf/2018Q1THUYMCA%20Professional%20Mediation%20Training%20Programme%20Prospectus_Final.pdf?r=1308884895（瀏覽日期 2018 年 2 月 18 日）

[25] http://dialogue-london.org.uk/services/training-3/family-mediation-foundation-training/（瀏覽日期 2018 年 2 月 18 日）

[26] FMC(Family Mediation Canada)資料來源：http://fmc.ca/certification（瀏覽日期 2018 年 2 月 18 日）

[27] http://www.courts.state.va.us/courtadmin/aoc/djs/programs/drs/mediation/certification_process/certification_requirements.html（瀏覽日期 2018 年 2 月 18 日）

[28]根據司法院於 2012 年所公佈的「法院設置家事調解委員辦法」中之第四條、第五條之規定。http://www.judicial.gov.tw/publish/paperd/10103/pdf/10103%E3%80%80%EF%BC%883%EF%BC%89%E5%8F%B8%E6%B3%95%E9%99%A2%E5%85%AC%E5%91%8A%E3%80%80%E9%A0%90%E5%91%8A%E8%A8%82%E5%AE%9A%E3%80%8C%E6%B3%95%E9%99%A2%E8%A8%AD%E7%BD%AE%E5%AE%B6%E4%BA%8B%E8%AA%BF%E8%A7%A3%E5%A7%94%E5%93%A1%E8%BE%A6%E6%B3%95%E3%80%8D.pdf（瀏覽日期 2018 年 2 月 18 日）

	（三） 由委員會酌情決定。申請人有機會被要求參與個人面試。 二、 40 小時訓練 三、 由調評會認可的家事監督指導，需經過兩件真實案件的實習，每個個案至少調解 5 小時以上。 四、 完成進階課程。以上階段需在三年內完成。 五、 提出申請成為正視調解委員。 <u>香港調解仲裁中心</u> 舉辦的專業調解員，通過第一部份包括課程培訓及筆試，共 40 小時課程，筆試結果必須取得六成或以上的分數才能通過，並且要經過第二部份角色扮演訓練及評核試通過後，成為認可調解員。				（十）律師。 （十一）具有心理諮詢或心理諮商之學經歷。 （十二）具有家事調解專業經驗。 二、完成司法院舉辦之 30 小時訓練，（家事調解委員如具備前 30 小時課程所指專業能力者，得向司法院申請抵免該項訓練或部分時數，並提出相關書面資料證明之）。並且任期內，應接受司法院或各法院每年定期舉辦之專業講習課程至少十二小時，並依法院通知參加座談會。
課程時數	至少 40 小時	11 天課程	基礎+進階共 180 小時	地方法院：基礎 20 小時 +20 小時家庭調解培訓 （若為家暴相關訓練則為	30 小時

				40 小時），共計 40-60 小時 巡迴法院：基礎 20 小時+20 小時家庭調解培訓+12 小時高級調解培訓家庭財務和經濟問題	
課程內容	以課堂形式為主，並透過示範、小組討論以及真實個案分析進行。 課程內容大致上包括:- 1.調解的基本概念 2.調解、仲裁和訴訟的定義 3.其他另類爭議解決方法 4.調解的優點、應用範圍、核心功用、調解程序以及有關之案例研究及分析 5.調解員的角色、談判技巧、調解策略以及相關之小組調解練習 6.合同法概論、調解協議書以及其他有關法律文件之草擬技巧 7.調解條例、香港調解守則以及調解員執業指引 8.專業調解訓練課程理論部分考核（3 小時筆試）	課程一：轉型衝突理論的調解技巧 (Transformative mediation skills)3 天 在實務中調解委員的動機和介入，將技巧放在支持當事人的互動，且有能力以非指到的方式干預，尊重雙方自決的能力 課程二：調解資訊和評估會議『The mediation information and assessment meeting (MIAM)』 2 天 1.解釋調解的各個方面以及當事人可用的替代方案 2.了解保密性（含限制）、公正性、中立、當事人自決等原則 3.了解並能夠確定當事人獲得法律扶助資格的可能性 4.了解家庭暴力和保護的需求並能夠進行篩選	1.衝突解決和調解理論 2.文化 3.倫理兩難 4.離婚和分居對家庭動力的影響 5.伴侶暴力和虐待 6.兒童支持指引 備忘錄的安排 7.法律（離婚、法律上的分居、普通婚姻法、子女權利義務行使、改變居住地、子女照顧計畫、兒少保護….等） 8.家庭資產和現金 9.收入的稅金 10.商業和合夥的財產 11.信託和遺產	青少年和家庭關係地方法院認證需要至少 20 小時的基礎課，20 小時的家庭課，維吉尼亞司法系統 4 小時課程，8 小時在調解環境中篩選、處理家庭虐待的課程，兩次家庭調解觀察和五次與經過認證的導師的家庭聯合調解。 具有認證的調解員有資格調解青少年和家庭關係區法院出現的案件，例如子女權利義務行使及會面交往。	家事相關法令、家庭動力與衝突處理、社會正義與弱勢保護（含兒童少年保護、性別平權、新移民與多元文化等）、家庭暴力處理、家事調解倫理及案例演練等核心能力專業訓練課程。

		課程三：調解兒童事件 2 天 1. 對兒童發展理論和分離對兒童影響的理解 2. 觀察和了解在兒童調解上的相關理論及原則 課程四：調解財務事宜 2 天 1. 了解財務披露的基本原理、原則和流程 2. 了解第三方在調解財務問題方面的作用–法律諮詢、財務諮詢、福利諮詢 課程五：評估、其他家事調解方案和發展備忘錄製作、其他調解成果敘述			
調解課程收費	9,800 港幣	2,160 英鎊	課程免費	申請手續費 25 美金	免費
取得調解委員資格之認證費用	6,800 港幣	未特別說明認證費用	申請認證行政費用 150 加幣、評估費 500 加幣。	未特別說明認證費用	未需經過資格認證，只須上完 30 小時課程
家事調解委員酬金	一小時為 800 港幣（折合新臺幣約 3,195 元）	英國國家家事調解（National Family Mediation）組織的規定，調解費用如下。個別調解前服務是每人£99/小時[29]	安大略省： 對於那些年收入低於 14,999 加幣（折合新臺幣約 361,925 元）的人來說，費用範圍低至每小時	美國各州的調解酬金規定不一，以每小時來計算，最低的有 30 元美金，最高到 800 美元不等（加州）。大致上，各州的調	家事調解委員酬金依「法院設置家事調解委員辦法」第二十四條規定：家事調解委員請求報酬之數額，依調解事件之性質，

[29] http://www.nfm.org.uk/2-uncategorised/679-family-mediation-fees 瀏覽日期：2018/10/18

		（折合新臺幣約 4,100 元） 北倫敦的 Family Mediation 規定，調解費用是依據收入而有不同，1 小時£44/小時(約新臺幣 NT1,822)～£160/小時(約新臺幣 NT6,627)不等。	5 加幣（折合新臺幣約 120.65 元），對於年收入超過 125,000 加幣（折合新臺幣約 3,016,250 元），且沒有家屬的人來說，每小時 235 加幣（折合新臺幣約 5,670 元）。 私人調解：離婚調解需要三到四次，每次兩小時每次兩小時，費用為 1,200-6,400 加幣（折合新臺幣約 28,956~154,432 元） 魁北克省 經認證的家事調解委員一小時是 110 元加幣(折合台幣 2,654 元/小時)。每個個案視不同案件類型，會有免費的調解時數，費用由政府補助，但超過時數則需自行給付費。	解酬金都集中在一小時 250 美金（折合新臺幣約 7,797 元）左右。	原應適用訴訟程序者，每人每件以新臺幣八百元為限；其他調解事件，每人每件以新臺幣五百元為限。但法院得視事件之繁簡、次數等，於新臺幣八百元、五百元至五千元範圍內增減之。惟部份家事調解委員是以機構名義向衛生福利部社會及家庭署申請費用，故依 108 年度公益彩券回饋金申請主軸項目及基準，其中，離婚案件之未成年子女及其家長商談服務補助項目及標準，在家事商談費：(1)個別：每次補助新臺幣 1,200 元，每案每年最高補助 12 次。(2)共同/聯合：2 人以上，每次補助新臺幣 1,600 元，每案每年最高補助 12 次 。

從上述國家的制度中可以發現，在調解委員學歷規定上，香港的 HKMAAL 及美國維吉尼亞州有學歷的相關規定，在臺灣則是規定要有性別平等、多元文化等規定，並且在專業上也有限定。在培訓時數上，以加拿大 FMC 訓練時數最長達 180 小時，臺灣時數最短僅有 30 小時。在課程設計上，香港則是以「調解專業」為訓練主軸，英國則以家事調解專業訓練為主，加拿大則是分為初階和進階課程，美國也是有初階（調解相關）和進階（家庭、家暴相關），臺灣則是以家事、家暴相關內容說明為主。在培訓費用上，除加拿大和臺灣外，其餘皆須付費；在取得調解委員資格，除臺灣外，都有評核機制，有些以考試、角色扮演（如：香港、加拿大）取得家事調解委員資格，或透過實習督導（如維吉尼亞洲、英國）取得相關資格。在取得認證部份，美國有特別提到，兩年需重新認的相關規定。臺灣僅需要完成 30 小時的課程，並未需要經過考試或實習督導就可以取得調解委員資格，在調解委員品質把關上較粗糙。在酬金部份，外國皆將家事調解視為專業，精神依據使用者付費的原則，有國家和私人兩種。然而報酬給付多寡有部份國家是依收入不同訂定不同的收費標準，或政府提供部份補助的方式來支付調解委員報酬，但不論酬金來源，都支付家事調解委員相當費用，以肯定家事調解委員的專業。

第三節、家事調解委員評核機制

前述國家在家事調解委員的資格、訓練、認證多有嚴格規定，但對於家事調解委員的評核，甚或裁處的規定少，惟 Milne, Folberg & Salem(2004)也強調對於調解委員的處罰規定，目的是避免調解委員不當的行為傷害當事人，也是確保服務的品質。以下將以事前認證、調解中申訴及事後懲處來討論。

壹、事前認證

1992 年美國佛羅里達州高等法院制定調解委員認證及取消資格的規定，是美國第一個就調解委員認證及取消資格的單位。美國佛羅里達州高院制定家事調解委員認證規定是：

1. 完成由高院所認識的 40 小時訓練課程。
2. 具備社會工作，心理健康社會科學碩士以上學歷，或是成人醫師、兒童精神醫師、律師、會計師，且已有四年以上在其專業領域，或已有八年以上

在家事調解經驗，且每年至少處理十件家事調解案件。

3. 見習二位已認證的家事調解委員，及接受認證家事調解委員的督導下完成二個家事調解。

4. 具備良好道德品性。

貳、事中申訴

從臺灣各地方法院之官方網站搜尋家事調解相關資訊，以家事調解業務說明、調解委員名冊、調解委員意見調查、申訴流程說明、申訴窗口其他有關協助當事人之設計等項目做一比較（請詳見表三）。

全台灣 21 個地方法院家事法庭，全部官方網站都有「調解業務說明」;「調解委員名冊」大部分法院都有，僅有桃園地院、臺中地院、南投地院無相關資料，新竹地院則是有網頁項目但連結不存在；參加調解後的「意見調查表」則約有四分之一的法院有放在網站上；「申訴流程說明」則是大部分法院都有提供，僅有台南地院未放置，新竹地院則是有網頁項目但連結不存在；「申訴窗口」也是僅有五分一的法院有提供，有臺北地院、桃園地院、南投地院、嘉義地院、基隆地院；其他各地院較特別的則表單是臺北地院有自行制定調委聘任流程、自行修定調解委員聘流程、評核及評鑑作業；苗栗地院則是有準備家事調解服務問卷及家事調解意願表放在官方網站上；臺東地院則是將調解安全評估表及個案評核表供民眾填寫(詳如附件二)。

表三：各地方法院家事法庭官方網站調解資訊比較表

地方法院家事法庭	調解業務說明	調解委員名冊	意見調查表	申訴流程說明	申訴窗口	其他
臺北地院[30]	○	○	○	○	○	自行制定調委聘任流程、自行制定評核及評鑑作業
新北地院[31]	○	○	X	○	X	無
士林地院[32]	○	○	○	○	○	無
桃園地院[33]	○	X	X	○	○	無

[30] 台北地院官網 http://tpd.judicial.gov.tw/?struID=3&navID=14&contentID=24，瀏覽日期：2018/02/20

[31] 新北地院官網 http://pcd.judicial.gov.tw/?struID=777&navID=1051&cid=1250，瀏覽日期：2018/02/20

[32] 士林地院官網 http://sld.judicial.gov.tw/default.asp?but1=29&but2=56&but3=0，瀏覽日期：2018/02/20

[33] 桃園地院官網 http://tyd.judicial.gov.tw/zh-TW/e-category/MPBIW1504258065，瀏覽日期：

新竹地院[34]	○	有網頁，但連結不存在	X	有網頁，但連結不存在	X	無
苗栗地院[35]	○	○	○	○	X	家事調解服務問卷 家事調解意願表
臺中地院[36]	○	X	X	○	X	無
南投地院[37]	○	○	X	○	○	無
彰化地院[38]	○	○	X	○	X	無
雲林地院[39]	○	○	X	○	X	無
嘉義地院[40]	○	○	X	○	○	無
臺南地院[41]	○	○	○	X	X	無
高雄少家法院[42]	○	○	X	○	X	無
屏東地院[43]	○	○	X	○	X	無
基隆地院[44]	○	○	X	○	○	無
宜蘭地院[45]	○	○	X	○	X	無
花蓮地院[46]	○	○	X	○	X	無
台東地院[47]	○	○	○	○	X	安全評估問卷 （修改司法院版本） 個案評核表
澎湖地院[48]	○	○	X	○	X	無
連江地院[49]	○	○	X	○	X	無
金門地院[50]	○	○	X	○	X	無

從上表中可以發現，各地方法院網站皆有針對家事調解制度做說明，在申訴流程說明上，僅有台南地院未做說明，其他地院皆有張貼司法院所公告之申訴流程，但僅有申訴流程，大部分法院也未有針對內部如何處理申訴有所說明，僅有臺北地院有相關遴選、內部申訴機制的說明，大部分也都未提供一個便民、友善

2018/02/20

[34] 新竹地院官網 http://scd.judicial.gov.tw/scdhome/home1.html，瀏覽日期：2018/02/20

[35] 苗栗地院官網 http://mld.judicial.gov.tw/?struID=2&navID=25&cid=171，瀏覽日期：2018/02/20

[36] 臺中地院官網 http://tcd.judicial.gov.tw/index.asp，瀏覽日期：2018/02/20

[37] 南投地院官網 http://ntd.judicial.gov.tw/index.asp?struID=334&cid=300，瀏覽日期：2018/02/20

[38] 彰化地院官網 http://chd.judicial.gov.tw/List.aspx?ID=35&struID=4，瀏覽日期：2018/02/20

[39] 雲林地院官網 http://uld.judicial.gov.tw/index.asp?struID=4&navID=93&cid=77，瀏覽日期：2018/02/20

[40] 嘉義地院官網 http://cyd.judicial.gov.tw/show.asp?id=18，瀏覽日期：2018/02/20

[41] 臺南地院官網 http://tnd.judicial.gov.tw/U/index.asp，瀏覽日期：2018/02/20

[42] 高雄少家法院 http://ksy.judicial.gov.tw/chinese/cp.aspx?n=10355&s=370，瀏覽日期：2018/02/20

[43] 屏東地院官網 http://ptd.judicial.gov.tw/family/about_2-1.html，瀏覽日期：2018/02/20

[44] 基隆地院官網 http://kld.judicial.gov.tw/?struID=81&cid=164，瀏覽日期：2018/02/20

[45] 宜蘭地院官網 http://ild.judicial.gov.tw/?struID=7&cid=57，瀏覽日期：2018/02/20

[46] 花蓮地院官網 http://hld.judicial.gov.tw/mediator.asp，瀏覽日期：2018/02/20

[47] 台東地院官網 http://ttd.judicial.gov.tw/index.asp?struID=19&cid=41，瀏覽日期：2018/02/20

[48] 澎湖地院官網 http://phd.judicial.gov.tw/?struID=5&cid=35，瀏覽日期：2018/02/20

[49] 連江地院官網 http://lcd.judicial.gov.tw/chinese/CP.aspx?s=98&n=124，瀏覽日期：2018/10/19

[50] 金門地院官網 http://kmd.judicial.gov.tw/?struID=3&cid=19，瀏覽日期：2018/10/19

的申訴方式（例如：直接網路上有表單可以直接填寫、直接送出）；家事調解滿意度填答，也可以用更便民的填答方式讓民眾填寫，如：直接鑲嵌表單方便民眾作答，以達到真正讓民眾能針對調解過程反應真實感受。

依司法院少年及家事廳提供各地方法院自 2012.06-2017.06 受理申訴家事調解委員之統計表(詳如表四)，即自家事事件法施行後，各地方法院不論在書面、網路、電話或親至法院之申訴家事調解委員案件共有 37 件。惟受理後，查無申訴情事者多達 34 件，僅 4 件進入個案評核，即受評核案件僅佔全部申訴案件之 10.8%。而評核結果，口頭告誡有 3 位(8.1%)，解任 1 位(2.7%)，年度評核不續聘 1 位(2.7%)。

表四：各地方法院受理申訴家事調解委員之統計表(2012.06-2017.06)

單位：件

法院別	受理件數					受理結果		個案評核結果				年度評核
	書面	網路	電話	親至法院	合計	查無申訴情事	個案評核	口頭告誡	限期改善	停止分案一段期間	解任	年度評核不續聘
臺北地院	10	2			12	12						
士林地院	4	-	-	-	4	3	1	1				
新北地院	1	-	-	-	1		1	1				
桃園地院	1	2			3	3						
新竹地院	-	-	-	-	-							
苗栗地院	1		1		2	2						
臺中地院	4	3	2		9	9						
彰化地院	-	-	-	-	-							
南投地院					-							
雲林地院					-							
嘉義地院					-							
臺南地院		1			1	1						
高雄少家法院	2				2	1	1				1	1
屏東地院					-							
台東地院					-							
花蓮地院					-							
宜蘭地院	1	1			2	1	1	1				

基隆地院	-	-	-	-	-							
澎湖地院			1		1	1						
金門地院					-							
連江地院					-							
合計	24	9	4	-	37	33	4	3	-	-	1	1

註：1.金門及連江地方法院係由法官進行調解，暫無家調委員協助。
2.本統計表係彙整各法院查報資料。(依法院加強辦理家事調解事件實施要點第 23 點)
資料來源：司法院少年及家事廳提供(2018).

參、事後懲處

美國佛羅里達州申訴案件發生時，其委員會的組成，包括法官、認證調解委員及家事調解委員，且家事調解委員，應兼顧非律師背景的人數。接受申訴案件後，經委員會的決定，倘確有害當事人行為，則可能要接受以下的裁處：

1. 罰款。
2. 口頭告誡(oral admonishment)。
3. 書面譴責(written reprimand)。
4. 加強訓練(additional training)。
5. 限制承接調解案件的類型(restriction on types of cases which can be mediated in the future)。
6. 長達一年的停職(suspension)。
7. 取消資格(decertification)。
8. 其他經調解委員與陪審團協商的罰則(Kovach, 2004)。

在佛羅里達州 2017 年最新的申訴裁處決定，除述裁處內容外，增加了駁回申請(denial of an application)，在加強訓練部份，增加見習調解，也增加未來調解過程可能接受監督(supervised mediation)的裁處，另外，也可能被裁處支付該申訴案件所衍生的費用(Florida Dispute Resolution Center, 2017)。

第四節、家事調解中的性別平權相關研究

壹、國外家事調解與性別平權意識相關研究

性別刻板印象會導致人們主動順從該印象，調解雙方對調解委員性別的預設，

強烈影響調解結果，此影響勝過調解委員真實性別的影響。女性領導者較常使用改變性領導技巧，包含激勵行動、個人思考等；男性領導者較常使用執行性領導技巧，包含標準化、除錯等。以調解過程而言，女性調解員展現改變性領導技巧，不只關心公平，也關心關係品質。女性視調解為促進雙方溝通，男性則傾向引導調解雙方找出解決方法，解決問題、達成協議，相較於女性調解委員，較不處理關係(Charkoudian & Wayne, 2010; Field, 1998)。

Kovach(2004)主張性別是會影響調解，但專業訓練可以使性別差異所產生的影響性減到最小，調解委員要自己覺察及克服性別刻版化，例如調解委員認為女性的情感表達很自然的比男性多，當女性當事人拒絕表露情緒時，調解委員就有可能要求進行個別會談。相對地，當男性當事人的情感表達過多時，則會令調解委員感到不自在，因此，調解委員要敏感地去覺察判斷自己是否受了性別刻版化的影響，不可忽略性別及每個人的差異性的存在。Charkoudian & Wayne(2010)也主張性別強烈影響當事人對調解委員的接受度，即調解委員的性別影響調解雙方當事人對調解及調解委員的滿意度，若在場沒有和當事人同性別的調解委員，當事人容易認為調解委員不夠客觀、偏袒。

依後現代的權力建構論點，雙方當事人及調解委員的三角關係中是存在權力的流動和變化，調解委員應進行自我反思和檢視，避免受到任何微妙的偏好影響(Douglas, 2008)，故經由調解員的專業訓練，使調解過程不傾向掌控權力的一方(Field, 1998)。

貳、家事調解中之司法人員的性別平權訓練

就性別平權主題，係近年司法人員訓練時都會加入的課程，不論係基於性別工作平等法、家庭暴力防治法、家事事件法，甚至 CEDAW 公約的要求，惟實務上性別平權的課程零散，常係一整套司法人員職前或在職訓練計劃中的一堂三小時的課程，而課程授課方式也多以單方講授為主，缺乏互動式的討論，難以「解構」，再「建構」學習者自己本身的想法。

如何提升法官的性別意識，在德國也討論在司法教育元素，性別教育係不可

或缺，但主要問題在於應提供如何的性別特殊訓練，或將性別教育整合進既有的司法教育中(Schultz, 2015)。澳洲司法在性別意識教育，也特別強調性別差異的文化盲(cultural blindness)會影響審判的公平性，故相關司法教育應擴展至「無意識的性別偏向（gender bias）」，以提升性別敏感度。在澳洲的研究也提到，一般的司法教育中的性別課程只能吸引願意接受的上課學員，目前各國司法在性別教育課程的強制性不一，如何深化性別平權的意識，也成為各國司法教育探討的主題(Basten, 2015)。

聯合國婦女署（United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women）[51]提出針對司法人員訓練的相關文獻中，性別平權的課程應有明確的授課目標，明確表示參與者將從培訓中獲得什麼。課程的研擬及開發應邀請相關成員參與，例如公私立婦女和家庭相關單位，並就司法代表進行實地測試，課程演練，納入回饋進行課程修正，而課程也應定期檢視審查與修正，以確保內容仍達目標。因單一，一次三小時的課程，難以期待課程能對性別平權的觀念發生影響性，故應有系列性、帶狀、漸進、完整的課程規劃，課程應結合司法人員的經驗，使練習具體化。僅抽象單方的講座是不夠的，應來自現實生活中的案例，使用各種類型的練習，例如角色扮演、講座、問答、以及小型或大型組練習，透過問題討論，在問題討論中，推動性別平權的這觀點，因為成人學習的原則，必須內化訊息，才能成為自己的信念想法。應有評估策略，可以使用課前調查問卷評估參與者的知識狀態，在培訓結束時，自我檢視培訓中所學，與以往的認知差異，以便瞭解每個人進步改變的情況。

參、我國性別平權討論及相關研究

在我國憲法第七條明文規定，中華民國人民，無論男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。除憲法的規定外，婦女人身安全法律的推動也是促成性別平等的重要推手，包括性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法及性騷擾防治法，其中家庭暴力防治法也讓長久以來「法不入家門」的情況有了明顯的改善。另外在相關其他性別法律的推動，包括性別工作平等法、性別平等教育法等相關法律實施，也奠定臺灣重視性別平等政策。憲法雖已揭示性別平等，民法上對男女的

[51] http://www.endvawnow.org/en/articles/1028-judicial-training.html

相關權利保障也都明文規定平權，然而在臺灣傳統文化之下，仍有許多男女不平等的情況。例如：當父母親過世後，傳統觀念傾向由直系男性親屬繼承為首要考量，根據財政部賦稅署 2015 年的性別報告 ，2015 年遺產稅申報拋棄繼承人數共 5.3 萬人，其中男性 2.3 萬人，占 43.8%，女性 3.0 萬人，占 56.2%，相差 12.4 個百分比。在贈與稅申報受贈人數 21 萬人中，男性為 12.8 萬人，占 6 成，女性 8.2 萬人，占 4 成。

依 2018 年行政院主計總處所公布的我國國際性別平權綜合指數[52]，依經濟參與和機會、教育程度、健康與生存、政治參與為指標之性別落差指數，我國兩性平權的落差是逐年進步(詳如表五)。

表五：性別落差指數

[52] 行政院主計總處(2018). 中華民國統計資訊網—我國國際性別平權綜合指數 https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=33332&CtNode=6020&mp=4

性別落差指數 (GGI)		
Gender Gap Index (GGI)		
年	數值	排名
Year	Value	Rank
2007	0.680	53
2008	0.693	52
2009	0.696	53
2010	0.705	42
2011	0.708	40
2012	0.713	39
2013	0.715	39
2014	0.721	41
2015	0.724	43
2016	0.729	38
2017	0.734	33

說明：1. GGI用以衡量兩性平權落差，值介於0~1之間，值越高越好。
2. 我國資料係由本總處依世界經濟論壇(WEF)公式，將我國資料帶入計算而得。
各年綜合指數之編算以WEF所採計各項指標資料年為主，且WEF針對各指標女男比例設有平等基準，除健康平均餘命女男比例為1.06、出生嬰兒女男比例為0.944外，其餘為1，比例超過平等基準者以平等基準值取代。
3. 為與國際比較有相同基準，綜合指數及排名經公布後，將不予回溯修正。

更新日期：2018-03-21

國外家事調解與性別平權意識相關研究，顯示不同性別的調解委員調解策略不同，女性調解委重視關係，而男性調解原則使用較長運用控制（controlling）技巧(Charkoudian & Wayne, 2010)。反觀國內家事調解與性別平權意識相關研究，臺灣在家事調解、離婚調解為名的期刊研究共有 23 篇，在這 23 篇之中，與性別議題有關的研究共有 6 篇，有家庭暴力家事調解服務之經驗與策略—以臺北、士林地方法院為例（李姿佳等，2016）、從家事調解室的性別、婚姻與家庭談外籍配偶和同志家庭（郭書琴，2015）、婚姻暴力事件進入家事調解程序之可行性探討：跨界整合在地實證觀點（陳竹上等，2013）、台灣離婚調解場域的觀察與反思：訓練與性別（郭麗安、王唯馨，2010）、香港臺灣家事調解制度比較研究—以家庭暴力事件為中心（賴月蜜，2009）、婚姻暴力家事調解案例報告及婚姻暴

力的處理（陳民虹、劉金明，2008）。這六篇研究婚姻暴力/家庭暴力的討論就佔4篇，其他兩篇則是以性別為討論內容。

在國內調解委員性別平權意識結果分析，根據廖婉喻2007年，深度訪談12位調解委員，面對夫妻家務分工，家事調解委員多展現性平觀點。丈夫生病需要妻子照顧，家事調解委員展現出傳統角色；夫妻性生活不協調，大多展現性別平權觀點，但仍有委員採取較傳統觀點，認為妻子應該符合期待。家庭經濟若為雙薪家庭，調解委員展現性別平等，但若為傳統家庭分工男主外女主內，則會期待要求丈夫克盡養家責任及勸妻子容忍；若為女高男低的非傳統組合，部份調解委員認為女性應該要符合妻子更溫柔、不彰顯自己成就，另有部份委員認為應該有性別平權觀點，尊重當事人意願協商離婚條件。面對外遇情境，調委多呈現傳統性別角色觀點，大多是對女性譴責，不論女性是外遇者、被背叛者或是第三者，調解委員希望女性繼續守護關係犧牲，除非外遇丈夫堅持離開而妻子又缺乏資源的情況下，女性才會被同情。婆媳問題有些委員認為應協助女性脫離在婆媳關係中的不平等，增加生存能力，但有更多是處於傳統性別角色，認為女性應該要扮演好傳統媳婦的角色來討好婆婆。若夫妻關係有家暴議題，一些委員認為應該要協助弱勢女性獲取資源並維護受暴者安全，然而也有很多調解委員採取勸合不勸離的調解策略，勸施暴者停止暴力，並要求妻子為孩子留在婚姻中。在親權議題上，調解委員大多以孩子利益為優先，但時常仍考慮到「經濟」資源，若雙方經濟資源旗鼓相當，調解委員皆有性別敏感度看到，剝奪父親或母親的親權都是不公平的，但若是父親的經濟資源優於母親的經濟資源，調解委員就會偏向認為男性較擁有較佳的經濟能力、支持系統照顧子女 。

在張馨方2014年的研究中，與臺北地方法院七位調解委員做深度訪談，在家庭性別角色分工上，調解委員皆有明顯的性別平權觀念及性別角色彈性化的態度。在夫妻性關係的議題上，調解委員皆較持有性別平等的性別意識，尊重女方當事人的性自主，認為男方應該要了解女方的需求。在子女權益上，大部分的調解委員會否定傳宗接代成為親權的考量原則，但仍有調解委員認為應該要維護傳宗接待的價值觀；其研究的調解委員皆不認為教養子女是母親專屬的責任和工作，父親亦能擔任。在家屬紛爭上，特別在婆媳相處上，調解委員部份呈現認為是媳

婦個人問題，也有調解委員認為，只要以愛之名，任何衝突都可以化解，另有大部分的委員認為若遇到婆媳問題，應協助夫妻雙方溝通，共同面對婆媳衝突。在剩餘財產分配上，調解委員皆能以性別平權思維來協助兩造協商。

從上述兩份本土研究，在相隔7年後，調解委員性別平權似乎有很大的提昇，然而因為兩份研究所訪談的調解委員地區不一，且在分析方式上，兩份研究也有很大不同。廖婉喻的所訪談的調解委員是非心理科系畢業背景，且自願受訪者，45歲至75歲間；張馨方的研究所挑選的調解委員，是在當事人雙方同意下願意讓研究者進入調解場域觀察，並於調解後與調解委員進行質性訪談，選擇到的案件都是低度衝突；兩份研究皆針對調解委員進行研究，由調解委員針對研究者提問進行回答，而未從當事人的角度進行理解，無法得知調解委員在調解時性別平權意識的實際樣貌。故本研究在家事調解委員性別平權意識部份的研究，即透過另一個視角，從服務使用者當事人角度，在調解場域的社工人員、司法人員等觀察評價，以焦點團體座談及個別訪談方式，瞭解家事調解委員在調解過程中性別平權的展現，及其性別刻板不適任的情況。

第三章　研究方法

第一節、研究設計－研究方法及過程

本研究方法採質性研究，以焦點座談、個別深度訪談法進行。對於家事調解委員於調解過程中的性別平權意識，倘能以實地觀察，當能有最清楚的瞭解，惟基於家事案件不公開的法理，其目的在於讓當事人在隱私維護的情況下，得以安心、放心的，就家內事開誠佈公的討論解決方案，故本研究採間接觀察評核方式，即就在調解過程中，其角色與家事調解委員有所互動的觀察者，為本研究之訪談對象。再依「法院設置家事調解委員辦法」第二十九條：「法院得視個案需要於家事調解事件終結後，提供「家事調解委員個案評核表」予當事人、關係人、律師、社工人員、程序監理人填寫評核意見，並依本辦法所定個案評核機制處理之。故在本研究家事調解委員評機制的研究抽樣上，選取當事人、律師、社工人員。

當事人部份的訪談，先請家事服務中心或家暴事件服務處社工就其個案篩選，原則上以其當事人曾參與家事調解，且調解部份已結束達半年以上，再請社工幫忙做邀請，願意接受訪談的當事人，再由研究團隊與其聯繫進行訪談。社工員的部份，以目前各地駐法院家事服務中心、家暴事件服務處社工為主，因為他們較其他縣市主管機關社工或民間單位的社工，有更多的陪庭經驗，也包括可能陪同家事調解庭，為兼顧研究之周延性，亦邀請相對人陪同出庭之社工、有陪同出庭經驗之縣市政府主責社工、民間團體對家事調解長期投入觀察之社工與志工參加。司法人員部份則以處理家事案件資深律師為主，在訪談資料收集過程中，發現錄事、書記官亦是間接觀察家事調解委員之重要人員，故亦邀請進行訪談。

故研究訪談人數部份，依訪談資料收集飽合度為據，在社工員部份有 30 人，進行八場焦點團體，及一場個別訪談。司法人員部份有 9 人，進行二場焦點團體，及一場個別訪談。當事人個別訪談有 8 位，故本研究共進行 47 位受訪者的研究訪談。

壹、社工人員－焦點團體座談及個別訪談

本研究在陪同家事調解庭的社工資料收集的部份，以焦點團體座談方法進行研究，結合焦點團體的優點：適用於探索性與解釋性的研究、可評量不同地區及人群的差異、根據討論可以形成研究假設、容易執行及省時的研究方法。研究者先就上述文獻收集及整理，預先擬定討論主題(附件三)，就目前各地駐法院家事服務中心、家暴事件服務處社工為主，因為他們較其他縣市主管機關社工或民間單位的社工，有更多的陪庭經驗，也包括可能陪同家事調解庭，為兼顧研究之周延性，亦邀請相對人陪同出庭之社工、有陪同出庭經驗之縣市政府主責社工、民間團體對家事調解長期投入觀察之社工與志工參加。焦點團體部份，儘量分散在北中南東四區法院，焦點座談以研究團隊赴當地法院，以社工員工作場域為主舉行，以減少社工員的奔波。故每場焦點座談以 3-6 名社工員為原則，其中一場因人數少，僅有 2 人，一場僅 1 人，即以個別訪談方式進行。在維護受訪者隱私部份，皆已代碼方式匿名處理，第一碼 S，代表社工。第二碼，代表第幾場焦點，個別訪談部份，即以 I (individual)為代碼。第三、四碼，代表參與訪談者之序數。第五碼則代表性別，F 代表女性，M 代表男性（詳如表六）。受訪共計有 28 位社工，2 位志工，其中，25 位女性、5 位男性。相關年資最短 0.5 年，最長 20 年，平均年資 5 年。總年資最短 2.5 年，最長 20 年，平均總年資 7 年。

表六：受訪之社工人員資料表

代號	性別	區域	職業	相關工作年資	社工總年資
S101F	女	北	社工	5年	10年
S102F	女	北	社工	6 年	12 年
S103F	女	北	社工	3.5 年	11 年
S104M	男	北	社工	2.5 年	4.5 年
S205F	女	北	社工	3 年	11.5 年
S206F	女	北	社工	5 年	6 年
S207F	女	北	社工督導	1 年	12 年
S208F	女	北	社工	1 年	4 年
S309F	女	北	志工	17 年	17 年
S310F	女	北	志工	20 年	20 年

S311F	女	北	NPO 主管	5 年	19 年
S412M	男	東	社工	6 年	15 年
S413M	男	東	社工	3 年	3 年
S414F	女	東	社工	3 年	18 年
S415F	女	東	社工	3 年	13 年
S416F	女	東	社工	4 年	5.5 年
S417F	女	東	社工	2 年	5 年
S518F	女	北	社工	2.5 年	2.5 年
S519F	女	北	社工	3.5 年	5 年
S520F	女	北	社工	6.5 年	7 年
S621F	女	南	社工	5 年	8 年
S622M	男	南	社工	2.5 年	9.5 年
S723F	女	南	社工	6 年	12 年
S724F	女	南	社工	0.5 年	5 年
S725F	女	南	社工	2 年	4 年
S726F	女	南	社工	3 年	3 年
S827F	女	中	社工副督導	14 年	12 年
S828F	女	中	社工	12 年	4 年
S829F	女	中	社工	11 年	7.5 年
SI30M	男	東	社工	2.5 年	2.5 年

貳、司法人員－焦點團體座談及個別訪談

司法人員部份，共進行一場律師焦點座談，一場書記官、錄事的焦點座談，另有一位司法事務官的個別訪談，在維護受訪者隱私部份，皆已代碼方式匿名處理，第一碼 J ，代表司法人員。第二碼，代表第幾場焦點，個別訪談部份，即以 I (individual)為代碼。第三、四碼，代表參與訪談者之序數。第五碼則代表性別，F 代表女性，M 代表男性（詳如表七）。共計有五位律師、二位錄事、一位書記官及一位司法事務官，其中，五位女性、四位男性。相關年資最短 3 年，最長 28 年，平均年資 15 年。總年資最短 5 年，最長 28 年，平均總年資 18 年。

表七：受訪之司法人員資料表

代號	性別	區域	職業	相關工作年資	總年資
J11F	女	北	錄事	9	27
J12M	男	北	錄事	3	12
J13F	女	北	書記官	5	5
J24F	女	北	律師	22	22
J25F	女	北	律師	27	27
J26M	男	北	律師	9	9
J27M	男	北	律師	28	28
J28F	女	北	律師	24	24
JI9M	男	東	司法事務官	9	9

參、當事人－個別深度訪談法

本研究訪談對象樣本之選取，採用質化研究中較常使用之立意取樣(purposive sampling)，又稱判斷抽樣(judgmental sampling)，而在選擇資訊豐富的個案上(information-rich cases)，所運用的方法即是找尋擁有大量資訊之主要資訊提供者的方法，再由主要資訊提供者，介紹適當的受訪者，屬滾雪球或鏈式抽樣(snowball or chain sampling) (吳芝儀、李奉儒譯，1995)。透過社工員焦點座談後，請社工推薦就其個案中，已結案半年以上者，且有經過家事調解程序之當事人。本研究採半結構性的深度訪談引導，在訪談前為便於研究者的說明及受訪者的瞭解，故先以計畫書與受訪者為一溝通，使其更容易瞭解本研究之目的，再就預先研擬的訪談大綱為據(詳如附件三)，使訪談內容系統化，以減少邏輯上之疏漏，以開放式發問方式，給予受訪者表達更多之想法及意見。共進行 8 位當事人的個別訪談，在維護受訪者隱私部份，皆已代碼方式匿名處理，第一碼 C，代表當事人。第二碼，代表參與受訪者之序數。第三碼則代表性別，F 代表女性，M 代表男性（詳如表八）。

共有 8 位當事人的個別訪談，6 位女性及 2 位男性，訴訟經歷最短，最長 2 年 10 個月，最短 1 個月，平均 1.4 年。6 位當事人訴訟已結束期間，有 2 位還在訴訟中，6 位訴訟結束之當事人，結束期間最長 1 年，最短 6 個月，平均結束 0.9 年。婚姻狀態七位是已離婚，一位在離婚訴訟中。子女監護權的情況則是共同監

護、探視方、主要照顧者皆有。

表八：受訪當事人之資料表

代號	性別	年齡	居住	工作	子女數	訴訟經歷期間	訴訟已結束期間	婚姻狀態	子女監護權
C1F	女	30-35	北	商	一女4歲	4月(0.3年)	1年	已離婚	共同監護，主要照顧者
C2M	男	35-40	北	商	一女小四一子幼兒園	2年10月(2.8年)	1年	已離婚	探視權
C3F	女	35-40	北	教	一子12歲	2年	1年	已離婚	共同監護，主要照顧者
C4F	女	50-55	北	退休	一子成年一子國中	2年	進行中	離婚訴訟中	共同監護，但由對方主要照顧
C5M	男	45-50	北	商	一女一男皆在國小	1年3月(1.25年)	進行中	已離婚	主要照顧者
C6F	女	35-40	北	商	一男國小	2年	1年	已離婚	共同監護，主要照顧者
C7F	女	45-50	北	服務業	一女國小	1月(0.08年)	1年	已離婚	單獨監護
C8F	女	40-45歲	北	商	一男一女國小	1年	6月(0.5年)	已離婚	探視權

第二節、資料分析與研究之嚴謹性

本研究資料的處理，主要是針對文件資料及訪談內容作出分析，訪談部份透過錄音、閱讀紀錄，將所有訪談內容轉換成逐字稿，並依資料之類屬與相異性，

將資料分類、轉換後，進一步探討內在隱含意義與詮釋。資料分析過程涵蓋三個步驟如下(Patton, 1990)：

1. 資料的編碼（coding）：逐字逐段的檢視原始資料（逐字搞或文件）的內容，對其進行開放式的編碼，以每一句、每一段所代表的現象加以標籤，並建立資料索引以進行初步分類。
2. 發展類別：依比較的標準，將同一現象的資料經由歸類的過程，以相同的概念叢聚起來形成一個屬於相同概念的類別，發展出核心類別，使屬性相近的資料能歸為一類。
3. 類別的組織分析：將不同的核心類別依其關係加以組織，賦予類別一更抽象的概念名稱，將參照相關文獻已發展出的概念，再由研究者獨創確立類別名稱後，即就其涵括的特徵及歸因加以分析，並佐以歸類過的訪談紀錄作為分析的引證。

在資料分析時，為確保其品質與嚴謹度的掌握，研究者亦將擬以 Lincoln & Guba(1984)曾對質化研究的信度與效度提出見解，主張信度是可重複性(replication)，效度是指可靠性(dependability)、穩定性(stability)、一致性(consistency)、可預測性(predictability)與正確性(accuracy)。而在控制質化研究之信度與效度上，可藉由以下之方法：

1. 可信性(credibility)：即內在效度，指研究資料之真實程度，而可增加資料真實性之技巧有：(1)增加資料確實性之機率，如：資料一致性之確定、資料來源多元化。(2)研究同儕之參與討論(peer debriefing)。(3)相異個案資料之蒐集(negative case analysis)。(4)資料蒐集上有足夠輔助工具(referential analysis)。(5)成員檢核，資料再驗證(member check)。而 Streubert and Carpenter(1999)與 Morse (1994)皆提出可信性的標準包括所有可以增加可信任發現的任何活動，而研究者的經驗、背景、地位，亦關乎研究的信譽。
2. 可轉換性(transferability)：即外在效度，指由受訪者之陳述，轉換為文字描述。即轉換蒐集資料為可比較性與詮釋性。
3. 可靠性(dependability)：即內在信度，研究者就研究過程中，就資料蒐集策略之重點，加以說明，以判斷資料之可靠性(胡幼慧、姚美華，1996)。

第四章　研究分析

本研究受訪者為當事人、社工、司法人員，整理訪談內容歸納所有的受訪者對調解委員皆有正向、負向觀點，以及對調解制度各面向的建言，因此本章研究分析將以三大面向，包含：正向、負向及建議為討論內容。

由於本研究案受訪者之一為陪同當事人進入調解室的社工，以觀察者的角度陳述其對家事調委員的觀者，多由法院轉介，轉介者有法官、司法事務官也包括家事調解委員，少部份是當事人自行求助，由家事調解委員轉介者，也可謂調解委員與社工的合作。社工進入調解庭案件，多與離婚、監護未成年子女權益保護有關。司法人員部份，也多以離婚、子女監護、未成年子女扶養費為主。

如果說調解，通常都會是婚姻，還有就是未成年的事情。(S101F)

最近一次是調委跑來，就是當事人的外顯行為發抖啦，很害怕，需要有人陪同，所以調委是臨時來我們服務處，希望有社工陪同。(S101F)

我的個案在調解時比較多的情緒，結束後，調委跟他說那你可以去找社工，所以，我的個案才來找我，從那一次之後，他後續的調解我才陪同進去。(S103F)

媽媽爸爸是沒有婚姻關係，然後現在爸爸就是要爭監護權。(S104M)

我在家事調解案件裡面比較陪同的大部份還是在婚姻離婚的部分。然後也有陪過酌定會面的方式或時間的這個案子，比較還是落在這兩類比較多或是監護權的部分。(S206F)

我這邊比較常陪同的大概也是離婚、親權，還有給付扶養費，跟變更子女姓氏的調解，那我這邊陪的多是婦女這一方。(S207F)

我們主要陪同的案件，比較大宗是在離婚案件，而且是有附帶子女監護權的，或是一般單純離婚案件，會附帶子女監護權。(S518F)

當事人他們有需求的時候，我們這邊就會有這方面的陪同。(S622M)

離婚、親子、繼承、扶養費(老年人)。(J24F)

離婚、保護令、扶養費(小孩、老人)，財產較少。(J26M)

離婚、子女監護、夫妻剩餘財產分配，這兩年兒虐、停親、爭產。(J25F)

第一節、正向的調解觀察與回饋

依受訪者的訪談歸納他們對調解正向回饋，主要從調解角色、調解技巧、調解策略、調解的感受、法院處理家事調解案件的用心等，分別論述如下。

壹、 調解委員的角色

一、親職教育者的功能發揮

在弱勢權利者保護部份，調解委員常擔負著親職教育者的角色，提醒父母親跳脫彼此的恩怨，以共同利益為出發，聚焦兒童部份，看到孩子的成長與需求，進而如何成為合作的父母。

委員也有跟我們兩個講，為了這個僵持不下有什麼意義。小孩不管怎麼樣就是你們兩個的。(C1F)

我覺得他講了一個很重要的一點，就是小孩是我們兩個的，今天你們沒有辦法生活了，小孩還是你們兩個的，其實後來也是因為聽到這句話，我才，好，算了，就是…就這樣吧。只要你讓小孩…就是留在我這裡給我照顧，那監護權一起就一起吧，就是以後念書，簽東西，你就是配合我這樣子就可以了。(C1F)

我相信對方肯接受共同的這件事情，有一點也是因為調委。我還印象深刻，他最後一句話還問調委說，一定要共有不能單獨一個嗎?(C1F)

其實我說真的，我是一個心很軟的人，只要他起頭講了一句，就是…為小孩講，我其實就會接受這個訊息，因為其實我自己想要走上調解這條路，其實我自己也是掙扎了很久。畢竟還是不希望小孩子這樣子長大，但是後來不得已，因為我思考了很久到底是讓小孩在父母一直在吵架的環境中生長，還是像這樣子好，我後來還是想，不要讓小孩子在父母爭吵的環境下，對他的身心才是好的，只是怎麼維持這件事情就是一門功課。(C1F)

就是說前一個月才開始了，我先生發現他不能夠再這樣做了，他就已經開始釋出善意了…他們就是比較，調委就是真的有在做事啦。(C4F)

因為他非常專業，他比較站在客觀立場，然後跟我先生講一些觀念，然後試著要跟他溝通，但他也一直在挑戰他的極限。因為我先生

對於孩子的就是，應該說他太愛孩子了，所以他對孩子會有一點過度保護啦。(C8F)

二、資源連結者：請求社工協助與合作

家事調解委員也有資源連結的角色，調解工作需要顧到的面向很多，與其他資源連結也是重要的角色之一。社工進到調解室有很多的功能，包括雙方的權力平衡、當事人情緒安撫、當事人的人身安全維護等。

那個調委的程序掌控，然後對於權力平衡的部分也很寬，所以馬上就邀請社工進入。爸爸提離婚，然後有個男性的律師，也有婆婆在附近就對了，婦女是一個越配，來台灣已經很多年了，調委來服務處找我，就是說你們有沒有社工可以幫我幫忙這樣，他說越配看起來很害怕，而且聽不懂語言，對方有律師會用很多法律的術語去講。(S102F)

最主要社工陪庭的功能嘛，就是情緒的安撫。基本上我覺得幾次合作下來即便是不同的委員，我覺得基本上他們都不會在那個調解的過程中有太過分或誇張的狀況，所以其實我自己這邊基本上也沒有遇到什麼要申訴的案件。(S208F)

因為人身安全的那個部分，我會先去跟調委打聲招呼說我們到時候可能調委結束時候，我們是不是可以先行離開。(S205F)

有一些男性的委員就是如果我們在要求說我們要陪同的時候，因為我們是女性社工那如果是要陪女性當事人的話，有些委員會蠻願意讓我們進去陪同的。(S723F)

法院通常會先給當事人一張家事的一個什麼詢問通知書，所以他們在調解之前就會去勾選他們有過去曾經有暴力的議題，然後有沒有隔離調解必要性，所以通常到我們家事中心這邊來的話，都已經透過這個單子過來，所以大概有九成都是有隔離的需要。(S723F)

我覺的有些調委他們確實蠻尊重社工在這個部分的發言，而且他們有時候會先請當事人先到外面，會先私底下先問一下，可是他是在當事人的面前，就是把我們留在調解室裡面。(S723F)

三、宣示當事人的權利

調解委員有另一個角色，也就是要確保當事人的權利被維護。

他說如果你調解不滿意，可以申訴，他有講！（C7F）

貳、 調解委員的技巧

一、調解委員客觀中立的技巧

客觀中立是調解委員在調解時重要的原則與技巧，要夠客觀中立才足以讓當事人覺得安全，可以放心地討論，而不擔心被欺壓或強迫，當事人雙方得以好好談，達成協議。客觀中立是調解委員展現平權最主要的表現，一如當事人所言：「我發現這件事，他真非常公平。他其實有…比如說他罵我，他就先罵完我，然後一定會找一個小地方罵對方，就是他一定會。他一定不會讓另外一方覺得，我，是在幫另外一方。我，就是在罵你。他罵我的同時一定會罵對方，他在罵對方時也一定會找一個點接著罵我，就把兩個一起罵。(C1F)」，這樣的平權策略，讓當事人是可以接受且滿意的。

她其實兩邊都會很公平的說，因為可能他們看的人多，然後接觸的事情也多，她會覺得說有些事情其實沒這麼的嚴重，也會說用其他的方法不會這麼僵。（C6F）

調解委員在這過程都會對當事人很明白的說明他在這裡的角色是中立的，所以他不會特別勸雙方離或者是和。有些比較認真的委員會帶著他們去思考怎麼解決他們現在面對的一些溝通或是生活上的難題。有時候就會因為這樣子他們找出可以解決的辦法，就會說再試試看。那有的他們就會說，就是沒有辦法繼續了，那委員可能會再花一到兩次的時間，讓他們來談談看，因為時間久了，他們的想法也會有一些的轉變，那可能兩三次，可能他們就會決定私下談，就這樣協議就離婚了，那可能有人還是不行，就會交由法官作開庭的審理。就不是很強迫他們要朝甚麼方向。(S519F)

我記得前面幾次調解委員還滿中立的，一直想把我們拉聚焦。其實我真的覺得調委是很公平的，然後我覺得他其實還蠻幫忙的。而且針對看到現實的這一點，因為其實像監護權這件事本來我也是很堅持，因為老實講我在來調之前其實我也聽很多人講，其實監護權到最後是對雙方非常麻煩的事，所以其實我一直對這件事不是很能接受。(C1F)

有些人就會說覺得剛剛那調委很好，這種正向的評價，可能他就覺得說調委是中立的、是客觀的、是協助他們的，而且是很平等的，就是說在整個調解過程裡面，讓他自己覺得說原本那擔心跟害怕是沒有那麼恐懼的。(S416F)

二、調解委員時間次數的掌握

調解是當事人的權利，如果在僵化的關係下，經由調解委員的努力促成對話，也是對於雙方權利的保障。故調解委員也會基於案件的需要，及當事人的權益保障，在法定的期間內多進行幾次的努力，而這樣的努力也會讓當事人感受到調解委員的用心。

喔，還蠻多次的調解。(C2M)

時間不長，因為那時候好像是一個月要調解一次。所以我們在調解庭就結束了，應該是四或五次。(C1F)

如果是婚姻事件，大概就會比較著重在子女權利義務的保障上面，那也看到說有些調委其實很嚴謹，陪著兩位當事人討論或是明定比較可行的，就是在他們對婚姻有了共識之後的下一個階段，可能就是在子女照顧計畫跟會面交往部分，會做比較具體的討論，可是這樣的案件可能就不是一兩次調解就能達成，這樣的案件看到他的調解次數就會比較多。(S416F)

三、調解委員掌握調解重點及方向

家事調解委員是掌握整個調解程序關鍵的人，當調解委員能夠有掌握這個案件的方向和重點時，會讓案件進行的更順暢，對當事人來是重要的，也是調解委員重要的技巧之一。

調解委員的話，他是請我的前妻回去，去跟他爸爸去做溝通。他認為，他講的其實我是覺得很簡單直白，就是說，你也三十幾歲了，你也是成年人，有受過教育，有正當工作，所以你理應懂得甚麼是對甚麼是錯，那今天這個問題如果是你爸爸這邊開始的話，那應該由你回去跟你爸爸這邊做溝通。那後來發現當然是無效啦。(C2M)

調委他看到我跟我的前妻坐下來，那時候還沒，還是夫妻阿，坐

下來，他就直接第一句話就說：「我看你們好像感情沒有甚麼問題，或者說你們不是那種一見面就…就是可能拍桌子那種，不管是為了錢還是為了甚麼也好，就是直接已經是水火不容」，就是她說：「你們，你…你跟你太太就是不一樣那種，因為就是…就是第三者…第三人介入」，對阿，所以可能也是我跟我這個…這個前妻的這個狀況，他們才願意…。(C2M)

四、調解委員會談技巧好，善於溝通

會談技巧也是調解委員平權的重要展現，因會談技巧是調解程序的基礎，也是調解成敗的關鍵。當調解委員溝通技巧好時，可以讓當事人對調委產生信任、被理解，覺得公平、有被尊重，也會讓調解進行更順暢。

我是有遇過有一些委員，他本身他可能是心理輔導相關背景的，然後他可能在這個調解的過程中，他其實會先是一個比較開放性讓兩造都先去表達自己的意見跟想法的。進而他再去抓說他們兩個人到底想表達的、去重述他們想要表達的是不是…去幫他們做一個整理啦，然後讓對方知道現在到底對造要表達的是什麼，對然後讓雙方他們是比較能夠清楚地去知道說對方的想法原來是這樣，對啊我的想法原來是這樣，然後雙方是可以比較在一個情緒不會這麼的高漲的狀態下然後去討論…我覺得他有點在是幫忙雙方去示範一個什麼叫作好的、跟理性的溝通。(S206F)

她可能是比較讀過心理學的背景，所以她會比較知道要用什麼樣的方式去站在兩方的立場去溝通，就是兩方人就是比較聽得進去他的建議。（C8F）

出生和職業別是有差異，有些調委是心理師、諮商師進來，相處會較舒服、因為他看的多，說話也是他熟悉的專業領域，也可以讓當事人經過她的翻譯和轉譯。（J25F）

五、家事調解委員具同理技巧

調委同理心、傾聽的技巧等，這些都是讓當事人能夠在被理解的情況下，卸下心房，相信調解委員的善意，甚至被調解委員增權（empower），更有力量面對

調解過程，讓調解的過程雙方權利能更加平衡。

我自己的經驗我覺得是心理背景跟社工背景的調委時候，我覺得那個調解的立場我覺得比較沒有讓當事人不舒服，因為他們都會比較去…因為我陪同的那個離婚案件有蠻多是家暴被害部分而提的離婚，所以有蠻多調委他會去同理婦女的這一塊提起離婚訴訟的原因，所以婦女他會比較覺得說有人比較懂他的那個部分。(S205F)

那個調委也是女生，然後就是他對於我的婦女是外配，就是他蠻會同理他的狀況，就同理他一個人在大陸還有小孩，然後就結束這段婚姻。(S725F)

我到了那邊發現那個調解委員還不錯，他說的每一樣，也是有法有據的，每一樣都很有道理，他說的每一句都打到你的心坎裡。他說的很對，他說我不利的話可能會拖到一兩年，到現在我就永遠沒有辦法安心生活，你用遠生活在驚恐之中。一次一次的開庭，一次次的傷疤被揭開，真的很辛苦。（C7F）

調解委員他有跟我說我沒有錯，因為我之前會一直覺得說我會一直指責自己，可是後來他會一直強化我的信心，他會覺得你沒有做錯什麼事情，他說妳不要一直把妳先生的指責當真，他們有大概跟我講，就這個部分他有幫我心理建設。（C8F）

這樣聊天過程當中，我會比較知道這個調解委員他比較會希望站在同理心的角度去跟他們聊，這種聊天方式一方面讓他們有認同感，然後在那個調解過程當中的結果會比較好。（J13F）

他說當事人走進來的剎那他有把他當成自己的家人看待，他的認同不管哪一方他都先做認同，他說這個會幫助他在這個調解的過程當中是至少順利。（J13F）

參、 調解策略

一、調解委員提供適當的建議

調解過程，調解委員不會主動提供建議，但是在促進當事人討論後，當事人還是都沒有想法，或特別是在親職事項，家事調解委員才會在必要的時候，提供一些一般化的標準及作法供當事人參考討論，很重要的就是提供想法，好的調解

是不會強迫接受其建議。

調委的語氣上當然沒有像法官那樣的斬釘截鐵，這是最大的不同，他比較站在是一個我建議你，那最多就是我強烈建議你，當然不是像法官就是，那就這麼做吧，就這麼做吧，就是這種感覺。當然他們的角色不一樣啦。(C2M)

我前夫又跟我說他這個時間不行，然後我們好像就又往後延一個月。然後我就想說我還要再等一個月我這樣沒辦法接受，我馬上打給調解委員，我就跟他說那這一個月時間我沒有辦法看孩子，我就說我這樣好痛苦，我就說他不可能沒有時間，就是要拖延我的時間，然後我就說我真的不知道要怎麼辦，然後那個第三位調解委員她馬上就打給我先生，他就是約定他什麼時候要讓我可以去看孩子，就是這 delay 的這一個月，就是有跟我先生約定說我什麼時候可以去看孩子，然後那時候調解委員打給我的時候我真的很開心，因為我覺得他就是一直有站在我的立場去幫我解決我的問題。（C8F）

因男方薪水的資力，調委便規劃把還款期限拉長至 26、27 年，總金額不變。媽媽就同意了所以，調解委員要具備什麼能力，數學要很好。（J26M）

二、程序掌控得宜

當事人爭執時，是否會造成權力失衡，家事調解委員的程序掌控很重要，讓案件的當事人能夠充分表達，但也讓調解室的狀態能夠被掌控。

吵起來比例是高的，真的也還是有一些委員，我覺得他可以在這裡頭是控場是不錯的，然後讓當事人他們情緒雖然起來，可是是不會在超出整個可控制的範圍內，變成大吵，然後又跳脫那個主題這樣子。(S206F)

有介紹什麼調解，他說這個調解是，因為我們的意願就是說，我們同意的話，每個、每一方條件什麼調解的話，你要求什麼東西我才能和解，另外也了解什麼和解，我也是很感謝他，我感覺那個調解委員挺厲害。（C7F）

三、調解委員程序掌握，視狀況個別會談

調解委員視情況個別會談，讓有對造在現場不太能表達的當事人，能夠有機會表達；或是調解委員運用傾聽、同理技巧，減少雙方對立的氛圍，進而能促進雙方對話。

只有到比較後面的時候，那一兩次才有個別，可能五分鐘啦，對類似像這樣子，那個時候就是前妻他們那一方…就是用金錢的方式來，對，那可能就是協調金錢這塊吧。(C2M)

這個策略我覺得是…這個方向應該是對的，因為我後來看到，就是有調解委員看到我那個…那個前妻他的…他的臉啦，就是可以看得出他壓力很大…那個時候是前岳父跟前妻他們兩個單獨進去，然後我那個時候就在外面休息五分鐘。(C2M)

印象中那次是男生 hold 氣氛，但那女調委當發現男女雙方爭執不下的時候，其實當下他們是有帶開的，帶開之後其實雙方情緒有被安撫跟同理過後再來談，那次是有順利調成。(S415F)

也有就是個別，就是你可能先找相對人進去，然後講完之後再找案主進去就個別，之後雙方再在一起。(S621F)

四、家庭暴力案件的謹慎處理

家暴案件在家事案件中不在少數，但卻是衝突性、危險性都較高的案件，當事人在調解程序中，格外需要調解委員專業的展現，對權力失衡與否的敏感度要高，評估調解室裡當事人的狀態，運用不同的策略技巧，特別在話語的使用、態度的拿捏，都是調解的關鍵。安全評估表，與法院家暴事件服務處合作及後續採取的安全措施，例如個別會談，都是在處理有家暴之案件，應妥善運用的策略。

調委他的背景其實他對婚暴有認知，他其實知道家暴相對人會這麼兇，是因為他深層的冰山沒有被理解，所以他可能就用一些會談技巧，然後就是讓家暴相對人他可以去理解他現在的處境跟他之後會面臨到的一些問題。要看調解委員他的敏感度….對暴力的敏感度，如果他今天對暴力是有敏感度的話，他其實是對於這種婚姻暴力的案件的態度，他知道要怎麼去拿捏。(S520F)

我覺得他在跟家暴相對人他在談話他的態度是很平穩的，就是他

也不會去制止那個相對人說「好了啦，以前的事情不要再講了」，他就讓他講，他其實就讓他一吐那個怨氣，因為其實那個相對人他其實是很多怨氣的，所以他覺得他可能就覺得說他有一些委屈他必須要在這裡訴說，他雖然態度看起來就是很惡劣，但是實際上他有觀察到相對人其實對於這個系統他其實是防備的、不信任的，那他才會去評估說這位相對人是不是會在調解的時候會動手什麼的，他可能有去觀察。(S520F)

相對人其實態度就是他很氣憤、很不滿，也有酗酒的狀態，所以其實他的狀態是很不穩定的，那他在調解過程中常常就是情緒起伏很大，時不時就是突然間大聲講話，不然就是會有一些言語攻擊對方，那其實那一個男生的調解委員，其實我覺得他當下狀況還不錯，那其實我覺得那個男生的調解委員，我覺得他的態度還不錯，他都有適時的去制止一下相對人。(S621F)

那個先生因為對這個太太提保護令不是很諒解，他就會跟他講說『啊你在家就這樣子，你就這樣對人家，人家提保護令很正常啊』就是會大概跟他…就是像我們社工在跟當事人工作一樣會跟相對人就是稍微聊，讓他瞭解一下法律的程序…然後男生自己有想清楚結果後來就撤掉。(S726F)

現在如果是有暴力議題的家事案件，委員他們大部份都是蠻願意一開始先分開調，那除非是真的有必要，然後也真的兩造同意，尤其是被害人這邊的同意之後，才會就是一起調。(S723F)

從去年發生一個調解案結束後，相對人對律師跟當事人開車撞….法院跟我們做了一個計畫的研擬，做一個安全評估，就變成一個調解通知日期的時候，隨著通知的函裡面就會附一個安全評估讓當事人他們兩造針對他們家庭的狀況去陳述說有沒有家暴的情形，有沒有人身安全的問題，讓他們有表單去做填寫，那他們填寫完就會傳真過來給書記官，書記官收到他們安全評估內容的時候，他就會看到需要做安全措施的一些準備，然後就將單子送下來給我們，那我們在他們調解報到的那一天日期之前，我們就會跟當事人做聯絡確認一下他現在遇到的情況。(S622M)

五、人數對等的考量

在家事調解過程，人數也是一項很重要的平權指標。如果一造有律師，另一造沒有律師，家事調解委員多會請社工陪庭，成為支持的第三方。或是在親友眾多的情況下，誰可以進入調解室，家事調解委員都會從權力平衡的角度斟酌。

這一件比較特別的是我當事人沒有請律師，但是她的先生有請律師，女性是到第三個調解委員後才有社工加入。其實很多部分都是律師在幫先生表達，因為先生有酗酒的狀況，然後身體也不是那麼的好，有時候可能就是前一晚有喝，然後隔天來其實就是會呈現一個蠻木訥跟呆滯的狀況。(S103F)

一開始聽說婆婆在裡面，然後調委覺得就把他請出去。(S102F)

我覺得調解制度有一個蠻棒的做法就是說他除了當事人可以進調解室以外，他讓親屬沒有那麼輕易地可以進調解室，因為其實我們在陪同的過程當中，我們會發現如果今天是我們的女生他提出離婚的話，他其實是他的公婆啊，還是他的不相干的人或者是親戚就會很想進那個調解室。那我覺得調解制度有一個很好的做法是讓這些人不要進調解室，不要去干涉他們家庭發生的一些動力或是關係，所以我覺得這樣的制度是非常好的，所以也就是在於說婆媳相處的問題我們就比較看不到啦，因為婆婆他就是沒有辦法進調解室嘛，但是他們就會很積極的想要進，然後或者是會一直去詢問調解委員說剛剛是調解了什麼，或是他可能會在調解室的外面會一直去指責他的媳婦或者是…可能就是會有一些…還好是那個親屬可以不用進調解室，我覺得這是調解制度很棒的一個做法。(S520F)

肆、 對調解程序的感受

一、整體感受滿意度正向

調解委員的用心及努力，當事人在調解過程中能感受到，故整體調解中發揮的功能，對當事人來說就是獲得最大的幫忙，感受是直接而正向的。

我基本上都是帶著正面離開的。(C2M)

我覺得沒有辦法，其實到現在我覺得還是沒有辦法，所以我覺得

第三人的角色其實還滿重要的。(C1F)

在我自己身上其實我是真的覺得她幫了蠻多忙，不論是前面一兩次比較軟的，或者是後面兩次比較硬的部分，她都有讓我放棄一些…我的堅持…應該這樣說。(C1F)

我這邊的陪同調解的經驗都還算是蠻正面的。(S207F)

第二位委員覺得他是理性跟感性，他就會用比較多的…他有用比較多的方式去說服我先生。(C8F)

二、調解過程的感受

1. 調解委員協助當事人考慮清楚，促進協議

調解委員依當事人間的關係，策略運用，因彼此信任關係已經破裂，所以在受訪者的表示，調解委員會依狀況，時而同理溫柔用這種方式讓大家比較卸下心防，還有那個對立的感覺，也會適時運用權威，讓當事人停止爭吵，看到現實及孩子的重要。調解委員會適時地做雙方權力平衡，也會顧及未到場未成年弱勢第三方的權利。

調解委員其實那時候有重複的一直問我們兩位說「確定要現在就簽，不要談到最後在一起處理嗎？」他有…其實我有感覺到他其實一直還是希望就是可以不要走這條路,還是希望能把我們拉在一起。(C1F)

你們兩個到底有沒有搞清楚狀況！就是他那個時候就會直接跟爸爸講，他就會說，你，到現在還看不清楚現實，小朋友現實就是沒辦法跟著你。那像我的部分也是，他就會說，妳也是，為什麼要一直拿話去刺激他。類似像這樣，他就會適時的還是有他的威信在，就是把我們兩個突然間，本來還氣噗噗，然後就突然間兩個都澆熄了。所以我覺得…我覺得調委他的這種兇是正向的。(C1F)

到第二次的時候，我還是沒有感覺到有那麼嚴肅，因為調委都用很輕鬆的言語，因為就像我說的，他前一兩次都是為了要拉近我們的距離,然後都是用比較柔和的言語跟我們說話,那第三第四次的時候，我覺得就是要解決東西了，所以他可能就是…當兩個人是平行的，他就是必須要有一點點的…叫威信嗎?就是要一點點的那個…才有辦法把我們兩個拉近…。(C1F)

2. 調解委員具判斷力

調解委員依據經驗有著相當的判斷力，能掌握案件爭點的方向及重點，對當事人來說，就能信任調解委員。

> 調委他有嘗試請…就是前妻那邊回去做一些溝通。但是過程當中是沒有甚麼效果的，但我覺得那不是調委的問題，我覺得調委本身有…還是有照著他的…照著他的專業，他的經驗，去判斷去走，那只是說當然每個案件進來，調委畢竟跟我們當事人是陌生人，那陌生人他可能要花一些時間用他的專業跟經驗去理解，這個案件進來到底…問題是偏哪裡。(C2M)

3.調解委員具敏感度

調解委員需要在調解過程中，對當事人不同的狀態有敏感度，當有敏感度時，適時為權力的平衡，也會讓當事人對調解委員產生信任。而敏感度有一般在調解程序中的狀態，另外也有委員對親職議題的敏感度，也是當事人在意的。

(1).調解程序中的敏感度

調解過程中，調解委員對案件、當事人有敏感度很重要，能夠協助雙方更容易達成共識。

> 調解的過程裡面這個真誠、說實話也是一個很重要的，調解委員也敏感到說其實你沒有真誠是要來調解的，那我們就把法官或甚至於是我們就是移庭，就是轉訴訟。那我覺得這也是保護另一方的權利，這個權力平衡是好的。調委就是先分開談，然後分開談完之後就是調委覺得這個男性有一點怪，他會覺得不是那麼對勁，他會覺得他有時候就是好像是在裝的、在演的這樣。然後他那時候就是其實聽完之後，她就知道兩個不會有共識。(S103F)

> 就是在那個小通道的過程中他有講到說，就是他還沒有身分證有可能離婚之後就要出境了，這一類的。所以我覺得這個調委是很有敏感度跟經驗。然後我的經驗是好的。(S102F)

(2).對親職平衡的敏感度

對親職案件的敏感度包括孩子是否有適應不良的問題、較少探視未成年子女

等，都會讓調解委員平衡雙方關係去做適度的化解。

比較有敏感度的調解委員他會去留意到這兩個孩子適不適宜分開去照顧，這樣子如果一個在爸爸那邊一個在媽媽這邊會不會對小孩子有影響，然後有的調解委員會注意到這個。(S518F)

有一些委員他會站在比較少探視的那一方的角度，比方說比較少探視的是爸爸，那我們的女性調委比較多，所以女性的調委我看到的都是他們比較會去幫爸爸爭取一些權益，而告訴他們親職，就是爸爸的角色是很重要的，不是只有媽媽（J13F）

4.經歷調解後的感受

（1） 好的調解，後續執行力強

調解程序能夠促進兩造溝通，避免破壞關係，讓在調解後的執行能更有力。

透過法院這樣協議之後，定期跟孩子見面的，見面的狀況也漸入佳境，然後前妻其實在溝通上面，可以說還算順暢。(C2M)

（2） 調解促進當事人改變

調解不僅是促成雙方達成共識，更重要的是若能在過程中讓當事人有自我覺察，當一方有所改變，也能促進雙方的改變，對雙方的關係形成正向的影響，以達成協議。

我之前有一個調委他的背景是學校的輔導老師，在整個調解的過程中，他其實看到….，我陪的是婦女，其實看到有很多是因為婦女他的個性的問題，他很強勢，他沒有辦法去讓對方…讓她前夫去表達意見，因為他整個調解過程都是他在那個在說，前夫都是沒有在講話的，調解委員其實有看到這樣的一個狀況，他就是在各自就是有分開談的時間，調委都有提醒她說你這些可能還在再去多瞭解其他人他們是如何進行。那你要再去修正自己的態度跟說話的方式，才不會再造成跟對方的不愉快。那一位你們都一直在進行這樣子的一個循環，所以你們一直無法去達成扶養費的一個共識。那婦女他聽完他其實跟他就馬上態度緩和下來，然後跟調解委員說從來都沒有人告訴他真話。他就很感謝調解委員有把他的缺點點出來。(S207F)

伍、　權力平衡適當的處理

一、對兒童議題的處理

1.調解委員以共同利益為出發，協助父母聚焦在兒童的需求

調解委員能夠協助父母將焦點聚焦在兒童需求上，以共同利益為出發點，保護弱勢未成年子女的權利，避免陷入你輸我贏的困境，也避免孩子成為犧牲品。

他比較是在幫助我們兩個把重心放在小孩身上，就是讓我們找時間一起把小孩帶出去，這件事情上面。到後面第三、第四次就比較多正事。。(C1F)

我是覺得調解員是有比較站在小孩的立場講話，他就一針見血地跟他說，現實就是現實，小孩現在就是沒辦法…，小孩現在交給你，你有辦法接受他這樣子哭鬧，因為那小孩子那時才三歲多，才剛滿三歲，後來就是讓對方接受這件事情，就是放棄讓小孩跟著他。(C1F)

因為我們其實在前面的調解過程中有說就是…委員那時候就是有規定我們要一起帶小朋友出去玩。他有用他的…就是像我剛剛說的，引導性的。然後比如說像我們帶著小孩子出去第一次的時候，他會在我們三個面前，就是要我們講一下，小朋友的一個狀況、反應。那就是我們三個一起出去的時候的一個…感覺是什麼？就…好不好，類似像這樣子的一個…。(C1F)

我真的去到調解的時候才發現…我發現兩個平行線中間有這個角色其實還不錯。因為老實說 像前一個月，調委要求帶小朋友出去，老實說，如果不是他要求，我打死都不會做這件事，因為其實我就不想看到你啊!可是那調委就說，小朋友到現在都還不認識爸爸這不會太扯嗎?其實這樣對小朋友來講是真的蠻扯的，所以我也不得不配合必須要做這樣的事，那老實講他們知道說這樣對小朋友才好，當然這樣對小朋友才好，小朋友不認識他爸怎麼會對他好了，因為一句對小孩好所以就又照做。(C1F)

他們說小孩子有看父母的權益，就是即使這個爸媽他在坐牢，就是他們還是有這個權益可以去看父母，這是小孩子的權益你不可以剝奪小孩子的權益，他有講一個「兒童權利公約」，然後我覺得這樣子，

他們也會說這樣子對小孩成長會是比較健康的。（C8F）

2.調解委員關注到兒童的需求及忠誠議題

面臨父母訴訟的孩子，孩子的忠誠議題往往成為孩子焦慮的來源，因此當委員能從孩子的處境出發，帶父母看到孩子的需要，也能讓看不到父母的孩子，能夠在調解後有機會與孩子會面。

孩子面臨到忠誠的議題，調委是很擔心他沒辦法決定親權的部分，其實他的監護權在父母離婚後一直在變動的情況下，他請孩子來最大的目的不是要他來表示意願跟意見，是想讓孩子的壓力讓孩子覺得什麼樣的安排方式是讓他比較安穩一點的，而是希望孩子的穩定指數增加，他希望孩子安定感多一些。(S416F)

調委覺得小孩子出庭不好，所以調委有把整個程序停下來，我就先把小孩帶走，先讓媽媽到旁邊去，調委單獨跟爸爸這邊談，那後來再讓媽媽單獨進去，小孩子就先托給家事服務中心做協助，這場調解雖然最後是沒有成，但我覺得在整個過程中，至少分開讓爸爸媽媽談讓彼此了解自己權益在哪，雖然最後雙方意願落差太大沒有成功，至少雙方對權益有進一步了解，也可以提醒爸爸這邊父母雙方不要把孩子拉進這個關係的衝突裡面。(S413M)

調解委員他是法律背景的那他就是有跟雙方當事人說你們孩子還小才一歲多，那如果他會講話的話，他早就來現場表達他的心聲，而不是讓你們兩邊在那邊互相攻擊然後去爭奪他，那他就是有善意的去提醒說你們兩個父母應該要先停止，然後去關注到孩子他的想法是什麼不要因為他還不會說話、年紀還小就成為你們兩個在那邊搶奪成為一個棋子。(S207F)

所以現在調解程序比較能發揮作用，臨時性的安排比較有可能，當事人雙方有未成年子女，所以有監護權爭執問題，監護權在未裁判前，先做一個臨時性的暫時處分的效果，訂出一個探視方案(J27M)。

二、對性別議題的處理

1.調解委員具多元文化觀點

當調解委員具有多元文化觀點時，能夠讓不同處境的當事人獲得支持，也不因為他們的身份遭受歧視;若在調解中被對造攻擊時,調解委員的制止及支持,是一個權力的平衡，對當事人具有正向力量的提升，對雙方當事人來說都是學習與看見。

一個正向的經驗是，有時候調解委員會遇到像是我們新移民的婦女，她會比較多的擔心是，如果因為這樣子離婚會不會沒有辦法居留台灣就被強制送回原國籍，或是有沒有可能未來可以帶孩子返回你的國家等等，還有會去在乎這些新移民或是原住民的婦女這些當事人，他們的法律權益有沒有被流失掉。(S518F)

他來很多年先生當然就是還沒有讓她辦身份證，反正就很多議題，然後調委其實他都有敏感到這些，他就在那個小通道的時候迅速地交代完這一些，然後我們就好好好，然後就趕快進去這樣。我就坐在我的..因為我的婦女他是相對人就坐在他旁邊這樣。然後其實男性那邊講他非常多他“偷客兄“啊，然後肚子孩子已經不是我的小孩了，那你已經那麼的不守婦道了，但是調委他當下就是很立即的管理起秩序。他說這個是你個人的人身攻擊，不適合在我們調解來做處理，我們現在要處理的是你們的一個婚姻是不是要持續。我就覺得他當下是，也許那個態度讓那個男方覺得說你好像在幫我太太，可是我的觀察是他其實想要把那個焦點拉回來處理婚姻，而不是讓這個先生或者是那個律師一直站在….在那裏謾罵。(S102F)

調委他本身是就是輔導老師的背景，所以他對於那個其實越南籍婦女對於台灣法律不是那麼熟悉跟來到法院其實很焦慮，他其實是有給予較多時間讓他就是慢慢的讓他去陳述他的意見，然後包括就是一剛開始的時候也有先分開兩個個別去談話。他國語表達還可以。對但是他對於一些法律上面的理解他不是那麼的了解。(S208F)

我陪過一件就是女生是越南籍的,然後申請人是她先生就是希望離婚,啊這個調委就是一直在幫這個女生講話，就一直說『他從越南來啊！也很辛苦啊！人生地不熟的啊』，然後希望男生可以給這個女生多一點機會。(S724F)

2.調解委員具性別平權的概念

當調解委員具有性別平權概念時,也能在調解過程中落實性別平等的概念,平衡在調解室中未有性別平權概念的發言,使雙方的權力被平衡。性別平權也在不同的議題呈現,例如家務分工、未成年子女監護權決定、男女角色、分配財產、性行為等。

在性別平權方面的觀念,委員大概都有基本的想法,那在調解過程裡面我們確實過去曾經發現某些委員,他對於傳統的婦女的或是男性的角色會比較有偏執的狀況,那這些的情形我們也透過一個私下譬如說:調解結束之後,跟各特定的委員來討論對於某件事情,某些性別概念上的看法,嘗試從這個方面去跟他做一些說明,讓他去做了解。(JI9M)

他有跟婦女解釋說在這邊其實大家都是平等的,可以把自己的條件或者是說自己的想法各自表達出來,那你同意的話你就說好,那如果不同意就是不要調解成立。(S207F)

(1).家務分工

調解委員指出先生在家需要一起太太打理家務事很重要的。

我遇到的調委他還算有性別意識,那一次是的調解是先生抱怨老婆為什麼只有顧一個兒子,顧到家裡都沒有整理,然後該煮飯也沒有煮飯,可是調解委員會跟他以一個女性帶孩子的經驗去分享給他聽,一個女人帶孩子可能需要多少事情所以可能沒有辦法在家裡兼顧到很多家務的打理,那他也跟先生說,那如果在這個部分是不是可以幫忙太太有一些分擔,因為他會覺得說你不是只要賺錢在家庭裡面的角色也應該要一起來幫忙家務這個部分,那相互分攤這樣你們的關係才會好,不會因為這個每次都因為家裡沒打掃這件事情吵架。(S519F)

(2). 未成年子女監護權決定

說明雙方皆能行使未成年人之監護權,並將行使監護權相關權利義務說明清楚。

那比較在陪同調解比較正面的是覺得像有些是法律背景的調解委員他會針對像是親權的部分,就是會在跟當事人兩方都會在比較清

楚的去說明各自的權益是什麼，對因為他們來到法院調解的時候可能也都還有情緒，然後也可能都會分別各持己見，譬如說堅持要單獨監護或者是不讓對方探視小孩這個部分，那調解委員其實都會跟雙方兩個人都說明大家可以有的權利義務。(S207F)

(3).男女角色

調解委員若發現這對伴侶關係明顯權力不對等，會直接在調解紀錄上說明，建議直接進入訴訟。

有一些比較有敏感度的調解委員他看這件權力可能是父權跟被害人這個權利不對等的話，跟我剛剛講的他會直接在調解筆錄上去註記說這個案件可能調解沒有辦法成立，要不要直接進入法庭程序。(S518F)

(4).財產分配

在財產處理上面，例如太太認為先生一定要給錢，調委也清楚說明相關性別平權概念。

他是跟調委講說『哪有人先生不給太太錢的』那調委就說『沒有一定先生要給妳錢，你又不是沒有工作能力，那就算離婚之後你也可以自己出去找工作，因為法律沒有規定妳先生沒有一定要給你錢』對，就是調委有做這個平衡關於分工的部分。(S726F)

(5).性行為議題

討論婚姻關係之外的性，也是值得後續討論。

他有一個多元文化的觀點，然後還有一個好像婚姻中有一個就是跟人家有性行為又是一個不對的事情。對，可是調委就是好像沒有接這些球，去聚焦說我們來處理的是婚姻這件事情。(S102F)

陸、　法院處理家事調解案件的用心

一、調解場地安排、佈置

對家事調解場地的安排佈置用心。

我們比之前好像還要常開會的，可是那開會是庭長找我們進去聊一聊，就是我們調解室要怎麼布置阿，時鐘要擺哪個位置阿，我們桌子應該要怎麼擺。（J13F）

二、調解運作機制

1.調解派案規則

有法院派案規則會以專業去區分，子女監護以心理師為主，若遇到不適任的委員則是派的案子逐漸減少，自然淘汰。而且在派案上也會兼顧件數，注意同一時段，不分派過多案件，以免壓縮每個案件可以談的時間，以確保調解品質。

法院據我所了解，北部地院因為有專門的法官再做調解，在案件分類上會做挑選，子女監護的案件，就會排較多心理、諮商師的背景。（J25F）

我們法官如果真的覺得不是很 ok 的，我們的做法還是比較保守，就是派的案子比較少，派案變少。（J13F）

ＯＯ地院給調解委員的案件一個上午一個下午絕對不會超過兩件，我覺得有照顧到品質啦。(S310F)

2.遴選委員機制

地方法院每年底都會召開遴聘會議，會議中會討論新進委員名單，以確保調解委員的品質。

當年的年底召開家事調解委員遴聘會議中，提報給遴聘委員來去審核，是否聘任委員來年的家事調解委員，主要的家調委員來源是這樣子。（JI9M）

3.調解委員搭配

地方法院對調解委員的安排會有自己的原則，有些地院是一人單調為主，有些地院是雙調搭配，在性別上也力求盡量平衡。

我們目前不會安排兩位男性委員來做調解，有可能是兩位女性委員，但是在兩位女性委員調解情況之下，至少一位委員是來自公會推薦的專業…所以我們盡量在可能情況之下，就會安排一位男性一位女性委員，衡平的來去斟酌考量雙方的利益，尤其是未成年子女的利益。（JI9M）

我們其實是屬於雙調模式，先作個別的調解，那雙方當事人能夠

個別的跟不同的委員作討論說明之後在共同調解，或者是透過委員的調解權的分配，那弱勢的當事人能夠有更多表達意見的機會（JI9M）

三、申訴機制

地方法院都有申訴機制，有意見調查表或評核表可以填寫，但當事人以存證信函、司法信箱，或是直接寫陳報狀到法院申訴調解委員皆有。

有寄存證信函的，但大部都會寫司法信箱，然後還有陳情的書狀（J13F）

我們在二樓也有放一些意見表，他也可以在那邊寫（J11F）

四、退場機制不是玩假的

每個地院的退場機制不同，受訪的某地院在退場機制上，曾經有一年淘汰了一半的委員，目的就是希望能夠確保調解品質，而這樣的退場機制也要在地院長官的支持才能達成。

遴聘委員會裡面討論最後不續聘的都是在過去一年，甚至是過去幾年裡面，我們觀察不是很適任，給他機會之後，嘗試給他續聘，再讓他調整之後，到最後發現他無法調整了，那為了當事人利益著想，我們只能忍痛割捨而不續聘。(JI9M)

舉例來說九十八年我剛辦家事調委的時候，當時委員是二十八位，但是在九十九年我們開會續聘的時候，我們只留了十四位，一次有十四位是沒有續聘，那很感謝當時的院長還有庭長，能夠把這個權限放給司法事務官作處理，他們當司法事務官的背後的靠山後台，讓司法事務官能夠很大刀闊斧的把調解的業務，順利的推展下去。（JI9M）

五、教育訓練重點

教育訓練的重點，法院認為目前的重點是程序上首次調解時的角色、性別平權意識的傳授。

我們會要求調解委員在首次調解的時候，要跟當事人解釋我們這個調解程序的來由，並且向當事人自我介紹，讓當事人瞭解說我們進行的程序是怎麼樣。（JI9M）

我們很清楚性別平權是司法院要求的一個重點，所以不論司法院上或本院上課的時候，我們都會一再的強調關於性別平權的重要性，那這也是我們後來每年至少六次研習裡面，會加強甚至是不定時的跟我們現有的家事調解委員灌輸或是傳授的一個觀念（JI9M）

六、見習制度

見習制度是讓新聘委員可以觀察資深委員調解學習的重要方式，部份地方法院院已經在執行見習制度。

新聘的委員要讓他見習，然後法官會找幾個不錯的調委，法官自己也要排跟他見習，見習階段大家都會表現很好。（J13F）

我自己在整個實（見）習過程有兩次機會是雙調的經驗，就知道說我其實進入到調解這邊我是滿感激ＯＯ給我養成教育，因為很多在這邊學到的東西。(S310F)

我其實比較感激一個我剛進去的時候我實（見）習的時候的一個委員，他本身是基督徒啦，當然可能每個人方式不一樣，可是他比較能把自己從那個案件抽離，可能我在調解的當下我在情感上我可以去同理他，可是他們一離開，他可以完全做切割就是說他不會情緒陷在裡面說(S310F)

七、家事調解行政處理用心

1.申訴處理

地方法院收到申訴的案件，大部分都是會陳報家事法庭的長官，由家事法庭著長官處理後再回覆當事人。

可是他們(文書科)可能收到之後會去如果是我們家的申訴他一定會找我們的主管 他就直接把申訴的信 pass 給主要的主管機關然後我們要給他解決…我們處理完結果出來之後可能就由他們文書科來做回覆，回覆當事人，他們會來了解這些事情，然後我們就會請相關的調解委員來，了解這個事情的緣由。（J11F）

2.法院希望當事人進入調解，避免法庭對立

有些地方法院很用心，法院的書記官或錄事會執行通知業務，希望當事人能進入調解，避免雙方在法庭上以訴訟方式處理議題。當事人在法院通知或是對調解有意見時，電話處理的法院人員也多是書記官或錄事，由於法院人員的同理、傾聽能力強，也是化解當事人情緒很重要的利器。

法院收案之後第一個調解程序會是在司法事務官，他可能會定調解日期，定好之後他就會讓法官助理去聯繫當事人，通知調解日期，先電話通知確認ＯＫ之後，那如果他有訴訟代理人的時候，就跟代理人確認，那如果時間敲定了就進行送達的部分，再通知他們兩造，或代理人來進行調解程序，司法事務官這邊會排調解日期，調解委員然後法院進行電話跟書面通知然後讓當事人來進行調解程序。(S416F)

我們通常在調解室，前一天就會把卷整理好，之後做打電話的這件事情，一方面就是通知他要來調解庭，另外就是說服他們一定要來這件事。(J11F)

可是有時候我們講了電話，兩通電話可能就兩小時，根本就來不及做其他後面的，但是那電話是你掛不掉的，而且我不想掛的原因是因為我希望你要來，調解最基本就是人要到，人要到才能解決後面審判的問題啊，你人都不來。（J13F）

我覺得還是要替當事人著想，不要以他對或錯，盡量聽他訴說（J12M）

3.法院人員安撫當事人對委員不滿情緒

大部分對調解委員有不滿的案件，其實都是先到法院的書記官、錄事等行政人員的手上，也就是當事人先不採用申訴，而是用抱怨的方式處理，法院行政人員通常都會很願意花時間安撫情緒，也會視情況更換調解委員，或是再加一位調解委員的方式，總之，讓當事人滿意，當事人也就不會有申訴的情況發生。

我會跟他講說我會幫你跟法官說，讓他知道說上面有一個人是可以，對我會故意跟他說我會轉告法官，讓他覺得說不是調解委員就是可以決定一切的。（J13F）

第一個是當事人情緒已經高漲到已經不行了，那個你一定要換，不管你調委是對或錯，第二個是好像調委真的講話比較沒有那麼拿捏

尺度，法官也會覺得說我們是要解決問題的，不要讓他情緒這麼高。（J13F）

當事人對調委有意見，就打電話給書記官抱怨，書記官下一次，就換一個調委，我覺得是一個很好的作法，就是不要去申訴，因為我們真的不知後面會怎樣。(J25F)

一個案子是有律師他覺得這個男的調委比較偏袒某一方，後來法官的處理方式就是再找一個女的委員一起，後來那個案子就是雙調，一男一女，後來就調成了。（J13F）

後來我們才知道說書記官每天要處理很多案主的情緒，有時候一通電話他死都不肯掛，一個多鐘頭，就是已經在抱怨了，不管是他自己有理沒理書記官都會安撫她的情緒，呃好你如果真的覺得這個調解委員怎麼樣齁，我們下次換一個或是我們再加一個，你覺得性別上，我們就一男一女這樣調委下去雙調，我覺得法院現在法官對於當事人的申訴還滿能夠滿足他們的需求的，因為說真的我們調解室裡面沒有監視裝備，那很多事情法官也不在現場，他也不知道整個事情進行的過程當中有沒有像當事人所陳述的那樣，可是既然你已經申訴了我就一定要照顧你的需求，我就不管是變更調委，或是我再加一位調委，我都讓你看到說法院有聽到你的聲音，那這樣不管調了幾次，到最後的結局還是破局，至少可能你的情緒上有被安撫到，最後不管是移送審理還是撤案怎麼樣的，我覺得整個過程有照顧到當事人的情緒所以現在申訴說真的不多。(S310F)

因為那個情緒太大了，我們常常會在那個情緒太大的狀況之下，我們還自己在討論說當他情緒已經是很爆發了，他不是在怪我們，可是他這樣的狀況之下。（J11F）

第二節、負向的調解觀察與回饋

負向的調解觀察分為調解委員角色不當、技巧不當、策略不當、性別平權觀念有待加強、行為不當、法院行政不當。

壹、 調解委員角色不當

一、當事人對調解的認識不足，調解委員告知的義務？

針對當事人的權利告知,不論何謂調解？調解進行？若不想要進行調解時,可以直接表達....等，當事人在整個法律程序中，對於家事調解的進行是不清楚的。

一開始進來調解前,我是問律師,律師那個時候都只有告訴我說,就調解反正就是兩個人坐下來，那會有一個人協助你們兩個做溝通，就這麼簡單。那也不會有律師在，所以那個時候我也就沒有請律，因為他就告訴我不需要律師，就自己去講講，你想要怎麼樣就談什麼，這樣就好了。(C1F)

我一直覺得很納悶的是說，那他們是怎麼依據說你們之間有什麼樣的問題點,可以我幫你們想辦法排解了或是找共識…他沒有開場白、沒有介紹什麼事調解。（C5M）

我覺得很多民眾把調解這件事情，視為那種鄉鎮市調解那樣的概念，他們沒有意識到說，其實我們現在做的調解，跟我在鄉鎮市我理解到的，其實是有落差的，所以他們不曉得說，原來這裡我其實是有機會接觸到專業調委的部分。(S414F)

何謂家事調解,常感受到當事人是不瞭解的,所以,當事人是需要了解說這個調解真的可以幫他什麼忙，有時候是需要個別會談，然他們就是一對一的時候他們比較能鬆懈下來好好地講，要不然就是一直都放兩個在一起的，那時候其實兩個都在一起的情緒啊、關係啊都沒有重新整理的時候其實就是一個對立、對立再對立。(S205F)

二、當事人不瞭解調解程序及其可運用之資源

家事調解委員未清楚說明調解的運作規則及相關可運用的資源,如此對當事人至關重大的相關資源及申訴的權利，當事人及社工訪談時認為都顯缺乏。

如果以我自己在陪同在調解程序觀察的話，大概有一些調委他們在調解過程裡面,大概會讓兩造說話時間,或者是說那個開場的部分,會讓他們知道說這個過程，你們有哪些權益？或是被尊重的部分是哪些？我覺得那個調解場域的建構，就會讓兩造或當事人清楚知道說，

我待會在這裡面有哪些事情是我可以表示意見的。(S416F)

調委第三個月才跟他講說其實有社工可以去找。(S103F)

意願這件事情，必須要他自己發生說我不要調，我寧願法官判，我是說這程序裡面這是好事沒錯，但那當下當事人可能沒辦法接受，那整個調解制度如果他有社工陪她，他有律師陪著的話，其實都是一再一再去磨他對這件事的看法，他可能會再做一些修正沒錯。(S412M)

他就會跟當事人講說你這個不會進，這樣法官就絕對不會判成，不如我這邊講的條件還比較好你先答應，那如果你真的覺得不行你再來提另外一個訴訟或怎麼樣，可能變成是當事人可能當下不太了解那個流程他就會被匡走。(S726F)

如果民眾來這邊諮詢，家事服務中心其實會給他做一套說明所以我在思考說不知道法院這邊有沒有針對調解做一套說明或是做個簡介：對我覺得他來做申請的時候其實就可以發一張給他了讓他先有個心理準備。(S415F)

三、家事調解委員事前的資料瞭解不夠

家事調解委員在調解前未能清楚案情，或是在調解過程中才在不斷翻卷，對當事人說就不是一個專業的表現，未能專注於傾聽當事人的陳述，因此對調委的信任也會打折扣。

就我的經驗來講，他們事前都有閱卷過都會知道，因為有的調解過程其實委員會問說，個別會談的時候可能會問說…就會透露說他知道他有家暴，但可能沒有了解的那麼詳細，可能就會多問一些這樣子，所以我覺得那個大部份的調委其實是在事前調解是有看過卷的，但有沒有再進一步的跟當事人了解說他受暴的狀況，我覺得是要看調解時…個別調解時的會談來去做資料的收集。(S207F)

我遇過大多數的調委他們應該都是當天才會拿到卷宗，那如果以些調委他沒有提前來的話，話是那個卷沒有這麼早送下來的話，基本上他們可能只有短短的幾分鐘可以去看那個資料。所以每一次我在陪那個調解的時候我會看到很多調解委員是一邊翻資料、一邊問兩個人，然後我覺得那個品質是很不好的，就是你連這個案件的掌握度這麼低，

連他們有沒有小孩都不知道，連們現在是不是同住也不知道，連他們的什麼連一些很基本的東西他們都沒有掌握住，然後藉開始一個一個慢慢的在問…我覺得當然這可能是一個很好的暖場的一個過程，可是我會覺得如果可以的話真的很希望在看卷這件事情上可以有更大的進步。(S208F)

四、當事人不瞭解申訴權利

關於申訴機制是本研究的研究重點。當事人對於申訴有兩種情況，一種是不知道可以申訴；另一種是因為擔心所以不敢申訴，而對於調委的不滿；有些時候法院會用一套處理方式以消彌當事人的不滿情緒；有些當事人則選擇不續行調解，僅有少部份的個案直接向法院進行申訴。

1.當事人不知可以申訴

家事調解委員未在調解前、調解結束時告知當事人相關權利，當事人不了解調解的效力、流程，自然無法維護自己的相關權益，對當事人權利影響重大。

我覺得當事人應該不清楚，如果他沒有特別去問的話。因為整個我們有些調委會喜歡那個調解開場白嘛，那裡面也沒有提到任何有關於假設他對於調解過程有什麼不滿的話。(S101F)

我還真不知道（申訴）。我以為這裡就什麼事情都結束了，談定了就所有事情都談定了。對，沒有人告訴我，我還真不知道（申訴）。(C1F)

我自己在家事服務中心的時候，有當事人或調解完的個案跟我分享調解過程的時候，我就會默默把意見表遞出來，我說如果你覺得你剛在樓上不方便講，一些擔心，那現在你是可以寫的，你們的調解案件可能也暫時結束了，但是你可以把你的意見反映出來，讓法院知道，也讓司法體制知道說，你的意見可以做怎樣的調整跟改善。(S416F)

2.擔心後續影響，不敢申訴

當事人對於申訴一事，擔心後續影響，不敢申訴，往往律師在對家事調解委員有意見時，也不會鼓勵當事人採取申訴的管道。

他們好像都沒有想到，他們知道可以申訴，可是他們好像沒有想要去做這件事情。但我覺得他們都是會擔心會影響到訴訟，覺得確實

這個點會對於當人來說會比較，因為在寫那個問卷你一定要留你是你的案號是什麼、你的股別是什麼啊，然後法院就一定會知道這件事情嘛，那審你的法官…。（S104M）

很想，但沒有做過，就也會怕害到自己的人、個案，所以不申訴。但我就會自己私地下教當事人就是怎麼樣子堅強啊、怎麼樣子堅定的立場啊，就是做、跟他講一些小技巧就是你就是堅持不要什麼什麼的。(S104M)

我覺得申訴這件事情其實我們社工是非常為難的，我們要講申訴這件事情是非常簡單的，可是對於當事人來說要去做申訴這個動作是非常的困難，除非他今天就是我就是不要這個案子在法院裡面走了，那我大可以去申訴，可是我的案子只要在法院裡的一天我覺得大部份的人都還是選擇息事寧人，就可能自己吃了悶虧就算了，因為對他們來說就是小蝦米要去對抗大鯨魚，而且就算你跟他說調委不是法院的人可是他其實就是法院的人。而且我們真的也有遇過過去有個案他真的申訴了，調委矢口否認欸，因為沒錄音錄影啊真的矢口否認所有的東西欸，就我們大家眼珠子都掉了，就說『沒有啊，我從來沒有講過這樣子的話』可是明明就是社工陪著孩子進去，調委跟孩子說的話。今天我試問我自己如果我今天是當事人，我可能也很難寫下這個投訴信，因為真的除非我真的直接撤掉。(S723F)

有個調委說，長期特定跟法官配合，他說出來的調解建議，若當事人沒接受，上去，法官一樣如此的判掉。假使有這樣的狀況，去申訴，申訴下去，不要說對律師執業有影響，甚至會影響到當事人的權益…因為如果法官下來調解，說你們如果不要，我還是這樣判啊！但是那個調委的說法，你們不要，我跟他講，他還是這樣判啊，效果其實是一樣的，那如果是這樣，怎敢對他申訴呢！（J26M）

未來有可能還會遇到他。也不可能匿名。我們要去檢舉，名字一定要先出來，不可能是黑函。(J28F)

現在非訟案件，二審還是在同一法院，還是同一群人，應該說不曉得每個調委對法官的影響性到那種程度，不可能去冒那個風險。(J27M)

3.向法院抱怨後，法院以換調委處理。

當事人比較不會覺得調委其實站在中立的立場，他都會覺得他因為，可能他的說出來的過程，他們認為偏向哪一方，他就會認為這個調委是偏向哪一方的，縱使我們事後跟他解釋其實並沒有，他們其實當事人都不太願意去相信我們說的這個，所以法官後續處理就是，一個是換調委給他，一個就變成雙調，請兩位委員跟你們一起調，那這樣會不會平撫他心中的不滿意的部分。(J11F)

法院接受了申訴，就換了調委什麼的他會不會不會記錄說這個統計上，他覺得這個已經解決了。(S311F)

我之前個案有說要換調委，然後好像也是要經過一個是他沒有經過合議嘛然後對方要同意要換，可是通常我都是被幫忙的那個啊，我怎麼會換。所以好像這個機制也沒有那麼容易啦。(S101F)

4.向法院陳報，不繼續調解

申訴調委，我們去申訴，不確定會有何種效果，與其在調解過程都是比較消極的做法，我乾脆具狀不調解了。有時不見得雙方調不成，有時候是調委展現出來的的態度，讓我們覺得這調解根本是無望的。與其再浪費時間下去，其實有排第二次、第三次，當事人就是我不調，我們也不要去檢舉，我們不知檢舉背後會產生何種反效果….. 所以我們律師去勸當事人檢舉，我們是不會，我們只會具狀說當事人不調了。(J25F)

5.直接向法院陳報申訴，但未獲正面回應

申訴表都有要你寫這些東西，他也不能匿名申訴，所以我覺得的這個點會直接影響到當事人，然後像我也一個當事人他就是真的有很多的不滿，他最後就是豁出去，他直接就是寫陳報狀就是指責法官啊什麼的，就是一直寫呈報狀她就用這個方式。之後，那法官對他印象就不好啊，他就是真的被黑了，就是之後後面的開庭、調解，他都一直覺得他被壓著打的那一種。（S104M）

他是大陸籍配偶，他是在調解的時候被人家說你這個死大陸人、就

是死愛錢，然後用笑聲跟眼神裨睨他，然後他有寫申訴單，重點他說是眼神跟那個笑聲很裨睨他，但申訴結果石沈大海，下次調解還是那個人啊。(S102F)

貳、 家事調解委員技巧不當

一、家事調解委員過於急燥、時間過於急促或是疲勞調解

調解委員在接納、傾聽，急於以法律勸說，難以好好聽當事人想要陳述的事實，讓當事人覺得沒有被接納，被急著要做決定。調解應該讓當事人有充份的時間，好好想清楚協議的內容，都是自己的決定，及自己可以執行，倘沒有足夠時間，急促為之，當下沒辦法清楚完整意識到，沒有辦法用腦袋想那麼清楚，常在簽協議後，會有諸多的後悔，而且執行力也大受影響，甚至還有可能再興訟。

1.家事調解委員過於急燥

我覺得沒有到非簽不可，可是有時候，應該說因為我們那天的狀況是，調委後面還有一場調解，那我們好像最後一次的時候用太久了…。好像談了一個多小時，然後對方又遲到，就是那天早上對方好像又遲到一五分鐘左右，然後又把整個時間往後延，那下一場調解他又需要來，好像說下一場法官也要來，然後所以就先請我們各自先出去，把雙方可以先同意的，由對方的律師寫出來，然後等他這場結束再回去，所以我們那一天很久，那一天調到好像十二點半一點，早上十點去…我記得我離開好像是一點。。(C1F)

我覺得…最後一天的時間比較有這樣子的壓迫，所以導致那天其實我收到單子…收到我們最後雙方簽的協議的時候，我其實像這一條我就突然間，ㄟ!怎麼會有這一條?當然我也說，解決事情對我來說比較重要，都無所謂，只是心裡面有一個問號就是怎麼會有這一個。(C1F)

最後那一次的時候，我覺得時間不夠久。因該要讓大家有時間看懂那裡面的內容，我覺得是比較好的，雖然說那個內容我們也沒有很大的爭議，我們也沒財產沒什麼…。(C1F)

調解希望調成有共識，調解者扮演的角色，我們期待的是促進調成為可能，而不是因為他的一席話，反而三十秒鐘調不成。(J24F)

2.時間壓力

我知道現場還有一個很大的限制是可能第一個案件調解成立了，所以他的一件花的時間比較多壓縮到第二間的時間，那導致他在看第二件的卷的時候他會沒有辦法，所以我覺得調解委員在時間的壓力上面是一個很大的壓力問題，他們有時候可能會很急著要趕快去促成些什麼，或是幹嘛。我不知道是時間上面的問題還是因為他們自己有一點業績壓力。(S208F)

你們在調解的時候都可以好好談，那等到開庭的時候整個一翻兩瞪眼就不是你們兩個決定的，是法官決定。有時候我會搞不清楚說是法院、還是調委各自有求好心切很想要幫到忙，還是說真的有業績上面的壓力他們真的很想去促成這個調解。但有時候促成了這些沒有品質的調解的時候其實後面會衍伸很多的麻煩，訴訟會不斷的進來。(S208F)

3.疲勞調解

因為我那個案子調了非常久，一直調一直調然後調到十二點半，對外面的役男都已經在敲門了，就是中午法院都有一個休息時間，然後就是硬要約我的當事人一點半之後再繼續來調。(S621F)

他雖然說可以讓他們抒發他們的情緒，可是真的牽太遠了那真的就是疲勞，就那個案件就是從兩點半調到快五點，那最後也是調解不成。(S621F)

調解真的一件我們陪兩三個小時都在所難免。(S723F)

有時候開四個小時算快了。(S726F)

二、離合決定未讓當事人多想一點

家事調解委員過早介入勸說，勸離勸放手，其實當事人仍在猶豫，受訪者談論的幾個例子好像有個共同點，就是家事調解委員很急，家事調解委員很快把他自己的價值觀帶進調解，然後期待當事人就是依著他的想法及建議，惟實際上這是當事人的婚姻，就是應耐心等待當事人的決定，調解的本質即是案主自決，尊重當事人自決這部分，還是有所不足。

1.給予當事人陳述不足，未給兩造充份陳述討論

在調解過程中比較不會聚焦婚姻的問題,較注重是否還堅持要離,所以我曾經碰過律師調委，一方離、一方不離，律師就直接說今天調不成……他自己是律師，委員不要這麼快，看可不可以拉近雙方看要離婚的原因是什麼。(J25F)

兩造都來了之後，他就是直接切入主題，說今天談的是離婚，那你們的意願是什麼,然後雙方的意見其實是不一致,一個要離一個不離,那他就會停止調解。他就說那你們兩個意見不一致，那就給法院來審理喔。那這樣大概十分鐘內就解決了…我覺得好像有點太快結束，因為可能他們兩個來都還沒有講到什麼話，就只有一個表達說我不要離婚，那一個說我就是要離，那調解委員看到他們就是沒有一致，那他就直接說那就沒有辦法再繼續下去，他就沒有再繼續細問他們兩個離婚的原因。(S207F)

調委的個人特質真的很重要，不同的調解委員都會透露這樣的意思，例如這個調解程序你們可以談的更好，但有一些調委他們的風格可能就是一些用字或是一些語氣，的確就會讓人有不同的解讀，其實我覺得我這邊的調委很多是沒有給當事人太多陳述跟去聽他們在講什麼的。(S208F)

在整個調解的過程中,相對人沒有機會暢所欲言,反而是律師可以講很多，這樣讓相對人覺得觀感不好。（SI30M）

2.未給當事人充分時間思考，當事人甚至會覺得被騙了

當時他是調解成立了，但是他滿腔的憤怒，他已經快得憂鬱症，她覺得沒有找一個地方來發洩的話，她很難過，那他就說他是被調委騙的他就說我被騙了，我簽字了，我簽字了，..他就一直跟調解委員說我要見法官，我們就要跳過這個調解，我要去見法官，我要跟他談，我不想再搞這個調解了，那調解委員跟他說，可以啊，那你簽了字，你就可以見到法官了，我印象好深刻，他說他是被騙的，於是她一聽，他很高興他就簽了字，這簽了字之後就沒有下文了，就叫調解成立。

(S309F)

我覺得這個調委讓我覺得，我感覺到他比較不妥的地方是他的那個 push，好像就一直在說那個那沒了嘛，你還要 keep 什麼，你還要強留什麼。(S103F)

就很多時候他們可能會打電話來說我當時的那個狀況好像感覺到是被脅迫的，因為我們都會覺得你筆錄不是都是現場都看過了，看過就簽名了，阿你之後說沒有，那時候我感覺好像迷迷糊糊的我就簽名了，叫我簽我就簽，真的會這樣啊。（J11F）

3.過度勸合或勸離，忽略了當事人的自決

有一個案件是他一直在勸合..委員一直在勸合，因為他會覺得說..因為那時候當時相對人蠻有誠意在跟被害人就是道歉然後就是想開出條件請他留下不要離婚，那一個委員他就是一直在勸合。（S621F）

有一個調委他因為本身宗教信仰的關係，然後他對於離婚是非常希望能夠再勸合，所以他其實在調解的過程花了非常非常多的時間去勸，可是其實對於要離婚的那一方就是覺得要來這邊花這麼多時間聽調委講這麼多，其實跟他們實際生活是不是那麼相近的情況，其實他是很痛苦、很煎熬的。(S723F)

調委說哎呦就是他現在看起來就是一個媽寶啊，你要不要就放棄。那因為我覺得我的婦女還在那個猶豫的狀態，就是說他當然知道這個婚姻要維繫有很大的困難，可是問題是他可能因為有小孩嘛，所以他其實生了會比較猶豫，那但是調委看起來也是鼓勵他說，你要不要就是也看清了這個人，你離婚搞不好對你是好的啊，你還年輕啊什麼什麼的。(S101F)

其實我的個案這邊就會覺得很不平衡，她就覺得為什麼我一定這樣子就要離婚….調委就會是用比較法律的層面讓我的個案知道說，反正就是他要你走你就是得走，他就沒有辦法去接住個案的情緒，然後就是一直會過頭來就是一直講說問我個案要不要離，既然你們都幾已經分居，或者是既然你們都已經也沒有感情的基礎在了，不要為了小孩子啊，留住這個關係阿，要說服我的個案離婚。(S103F)

4.該離？該合？調解委員主觀上表現的性別差異

基本上調解應既不勸離也不勸合，其實是陪著他們促進他們自己達成協議，所以既不勸離也不勸合，但透過訪談可以瞭解家事調解委員還是帶著自己主觀上的判斷，與當事人互動。

我個人經驗是，如果是離婚案件是男性提的，大部分都會勸女性要放手，就是勸她要離婚；可是如果是女性提婚，可是男性如果有一些挽回的動作，我的經驗是大部份都會叫這個女性，你要不要再想一想，要不要再試試看。我的婦女認為你就是用女性主義的一個框架來讓他去放棄這個婚姻，然後要活得有尊嚴，他是覺得有點…他覺得說不通。(S102F)

真的進入是說以當事人雙方為主的這個調解過程的時候，其實我覺得那個有些委員還是會比較是抱持著是先勸合。(S206F)

有些當事人會覺得說他今天來這邊就是抱持著我就是要跟對方分開，可是如果這個委員營造出來的氛圍是要有點是要他們合好，他會覺得說這個委員並不是站在我這一個，我這一個立場去想的，而都是站在對方的立場來跟我談，他就會覺得說這個委員的立場是不是已經偏頗了。(S206F)

在調離婚案件那個部分有蠻多其實都站在比較是勸合，我自己覺得是勸合的立場，勸離的反而比較少。(S205F)

來到案件裡面，他們是很勉強地讓自己覺得說我要把那個勸合不勸離的那個觀念拿掉。(S622M)

我看的那一次就是，資深然後不是專業的傳統調委，那另外一位也是非專業，然後我們就在那當下看到兩個女生其實有點像在互相爭執說，我才是對的，就是調委跟當事人他們就在做爭執，我們就看到那男生就在旁邊看戲，然後就推調委來幫他做，你不是要回來嗎？那就是你要的啦！。(S414F)

三、家事調解委員同理不夠、批判性強

家事調解委員的同理心是與當事人建立關係、信任的重要技巧，特別是當事人有許多情緒、委屈時，調解委員的同理心就扮演重要的角色。家事調解委員

沒有同理心，批判性強、主控權又高時，對當事人來說就很容易產生負向的感受。

我覺得可能是他自己的生活背景，他沒辦法去理解這個媽媽的婚姻生活是怎麼樣的樣貌….他是勸和不勸離的，他從頭到尾就是附和那個爸爸的想法，有肯定什麼的，我自己絕對不會說出這樣的話他說他覺得保護令這樣的制度害死了很多的家庭，就很多受虐的人他拿著保護令，這讓多少家庭破碎。(S310F)

跟媽媽單獨談的時候這個委員就一直問媽媽說你是有小王嗎?不然你幹嘛急著離婚？媽媽就跟他說沒有沒有，那離了婚之後我不可能跟你保證我不會再婚，可是就是沒有不是因為這樣離婚他就問了很多次，他就一直說我跟你講人老了很孤單，如果你沒有伴侶，你將來怎麼辦？(S310F)

譬如說我作錯事情，我家暴了孩子或是他沒有講到我家暴太太，就是講家暴孩子，那盡然你比較在事業上比較忙碌，然後孩子這邊你沒辦法很用一個比較適當的方式照顧，那就給媽媽照顧嘛，我那時候就認為說你今天聽他片段亂講話，我對孩子的用心已經超乎一般雙親家庭父母親的時間的兩倍到三倍。（C5M）

因為只是在檢討我們兩個的溝通過程，有點像婆婆教你的方式，因為你不是當事者，你真的沒有辦法體會我們的感受，他講的那些方式我們都試過啊，但是你都沒有辦法得到好的回應，我今天如果要挽回我的婚姻我當然什麼方法都會去試。（C6F）

當事人跟我講的，說調委會反問他你需要我怎麼幫你你說阿，當事人就會覺得我就是不知道才來法院阿，你一直反問我，因為他會覺得說委員問他知後其實就好像他沒救了，好像這是一個無解的習題，然後讓他更失望。（J13F）

可是然後調解委員會一直在他游移不定的時候會一直跟他講說…依他的經驗因為他是律師，依我的經驗你們這樣的狀況要在法院判離婚其實是有困難的。(S207F)

四、家事調解委員主導性太強

當事人感覺到家事調解委員已經有先入為主的感覺，雙方都還沒開始對話，

調解委員就已經給出建議，忽略當事人需要對話、被理解的需要；有些時候可能當事人在關係中做出不恰當的行為，調解委員就變成「判官角色」指責當事人，甚至有些當事人會有被威脅的感覺。主導性強也是調解委員運用權力壓迫當事人，做出不恰當的調解行為。

當事人感覺到的不是你在告訴我法律程序，不是我的程序正義你在告訴我原來進來法院的程序是什麼，而是你在告訴我你沒有達成調解你可能會完蛋後面會怎麼樣，對不對，當事人感覺到的是那種被威脅你在調解裡面非要有一個結果，而且要快。(S102F)

調解委員也會用訴訟恐嚇的方法促成調解。調委會先開場白嘛，然後開始講說，如果你們沒有促成調解，由法官判可能會怎樣怎樣怎樣…那我覺得他可以用中性的方式去講一個法律的程序跟可能會成的一個結果。可是我的經驗是我的當事人都會覺得好像很可怕欸，就是由法官一審之後會怎樣怎樣怎樣，就是有一個這個伎倆。(S102F)

調委他可能讓那個媽媽感覺有壓力，他就一直說這樣的婚姻你要幹嘛，你有沒有考慮清楚，那個媽媽的眼睛有時會看到我，我覺得可是這時候我要講話，調委他可能會覺得我不尊重他，可是媽媽他已經求助的眼神。(S310F)

我們委員很喜歡幫他們做法律分析，就是證據的不行，然後就會覺得說，反正你這個提到法律上可以也會不成立，那你要不要先分居。那我的當事人就會想說：「欸！對欸！我好像也沒什麼證據，那我要不要就是，反正分居也好啦！那離婚反正對方就是一直踩著他不要離婚」所以就只能妥協，我覺得給我的感覺是妥協。(S520F)

她進到調解室被說就是，那妳們要不要分居就好，就是因為對方，先生不答應，然後我的當事人這邊很堅持要離婚。那委員就會說：「那你們現在都沒有住在一起了，那你們要不要先分居，給他們簽分居的筆錄。」。(S520F)

當事人沒有選擇，他總不能說我要回家，因為他的案子掌控在…我覺得對當事人來講暫且不論我們怎麼跟他解釋調委跟法官的差異對他來講案子就是掌握在調委的手上。(S723F)

有些調委說真的他們真的很有話術…真的很有話術是我所謂的那

個話術，是會跟你說你這個案子到法官那裡也不會成啦，你不如就在這裡好好的談一談(S726F)。

因為小孩子是犯很嚴重的錯誤我才會管教，平常我對小孩子是非常非常寶貝的，但是委員並沒有去跟我溝通這件事情，他只一昧的就覺得，你今天是個家暴者你今天在這個法官的審判下，你應該沒有得到任何好處的機會，所以你最好是跟對方談和解，一開始開宗明義就是這樣。（C5M）

他就說服我說，今天官司這麼多，能少一個是一個，不要把事情複雜化，所以你把那個官司你自己的反訴的官司把他撤銷掉，法官會在這一個主要的這個官司裡面，就是給你一個公道，我當下聽完我以為，我真的不懂法律耶，我以為法官他會把這個東西併在一起去計算，其實不是。（C5M）

委員都會暗示當事人說你們要在調解的時候好好的談，就是他的意思是說你們進入到法院的訴訟法官來判不見得會判的是你想像中的，然後或者是你的條件譬如說請求扶養費或者是贍養費的，不見得會像在調解的時候這麼好。對所以他就會一直暗示說你們就是利用這樣調解的一個機會，好好的去把條件談好，那婦女他其實不想再調解的時候談，他其實是想由法院來判，因為他覺得他的條件先生就是不見得會同意，但是他覺得由法官判也許他也不是這麼的覺得合理，但是他覺得調解就是不願意退讓那我就寧願讓法官來判，為什麼要一直說在這邊談好就好了。(S207F)

五、缺乏客觀與中立，在判斷上過於主觀，質詢態度讓當事人難接受

在當事人、社工、律師的經驗中，調解委員經常發生判斷過於主觀的情況，而判斷主觀的情境有各種樣貌，關鍵點在於，能否有同理心的從當事人角度出發，縱使可能當事人的想法比較偏執，若能以提問代替判斷，對當事人反而是一個很好思考的機會。

這個老委員他就說：為什麼你一定要告離婚，然後只是為了要在助學貸款你可以簽字你可以作主，就是整個讓那個當事人，因為作為一個清潔婦，他不是很清楚知道說委員你跟我講這個是什麼意思，所以

他只是一直在說，我搬回娘家住已經造成我娘家人有一些困擾我怎麼好意思在跟他們說我女兒的學費？ (S310F)

我遇到的案件是女性調解委員，然後那一件案件其實他們在爭論是聘金要不要還的問題，但是他一直跟我的女性當事人強調說：「阿妳就還他阿！還他，他就願意跟妳離婚了嘛！我們用一個錢來買自由。」。(S520F)

有一次經驗就是太太要離然後先生不離，先生也是自己把孩子帶來，他就一直鼓吹孩子說，你要叫媽媽回家，那那次的女調委的母性就出來了，他就一直跟婦女勸說你看孩子那麼小那麼可憐，你要不要再回去想一想 。(S415F)

退休的委員就是，他們會覺得說，我今天就是很多時間來，所以他們觀念認知上就是會比較固著，就是即使你讓他上那個課了，你跟他講這樣了，他還是會把他自己的觀念再加進去。雖然訓練辦的再多，但他的思想如果很固著，沒有彈性，即使是你在給他上更多的課都沒有用，因為他就是維持他這樣子的一個…一個他自己的人生觀再加進去。(S520F)

然後一來就跟兩造說『我看了你們的案子相關的資料，但我覺得你們還是有可能，然後要不要想想這樣子』。(S726F)

婦女就會很強烈的表達說這兩個小男生他們不喜歡分開，他們不要分開彼此，那調解委員可能就會問他說「那你經濟能力可以負擔嘛」？(S518F)

兩個一個兩個這樣，可是妳會覺得妳的心理已經很憔悴了，然後又有點半審問的。（C6F）

你為什麼不離婚，你不離婚還想要她什麼，那我們聽你的想法 」，在這過程中相對人會認為女調解委員在指責。（SI30M）

一個婚姻累積的東西實在太多，看狀紙列舉幾樣出來，調委根據本身的生活經驗……根據列舉的幾樣，不必構成離婚。因為我們先調，比較嚴重的先放著，希望能在調解過程就把事情解決，雖然爭執發生過，寫在狀上也怕會刺激。調解委員會看到，會一直質疑當事人為何要離婚，所以這也是個困擾。（J27M）

六、缺乏衝突解決能力

調解過程中難免會遇到當事人情緒激動的時候，但社工觀察到，有調解委員遇到當事人情緒高張時，調解委員選擇不處理。

我還記得在調解的過程中有咆哮，然後律師是直接用法律說這樣的行為已構成公然侮辱的罪，喝止他，因為當時我在場，所以我要趕快安撫他的情緒下來，相對人在調解的過程中，他沒有辦法很順利去表達他要說的話，所以只能用很有張力的字眼來表達他現在的感受，調解委員也只能趕快安撫，對，那就說好，我們趕快訂下一次的庭期，沒有處理。（SI30M）

他的人身攻擊就是『你好像跟誰誰誰有染』，然後你已經結婚了，然後他罵他結婚的對象，什麼不要臉的人，可是當下其實調委都沒有做一些制止，然後害我的當事人馬上就說你為什麼、憑什麼可以這麼講，不是要在理性沒有攻擊的狀態談，然後調委那時候才說『哦你們不能這樣』。(S621F)

七、家庭暴力的調解欠缺高技巧的專業

家暴案件不是不能調解，然調解家庭暴力的案件需要高技巧，包括對雙方權力關係的敏銳度、被害人的表達情況、被害人的人身安全、子女議題等等，涉及的範圍很廣，缺乏相關技巧時，對當事人的權益造成傷害。

1.對被害人處境不理解

因為就像我剛剛講的那個第一個案例就是那個喝酒的爸爸、喝酒的先生，其實後來婦女他講了一句話我覺得真的是蠻有道理，因為婦女說她已經忍了 20 年了，然後他還不夠忍跟不夠有機會給這個先生悔改嗎，然後他會把問題丟回去給調委說：我還要多久。對那其實這個問題我當下其實蠻有那個，對我來講還蠻有震撼的，因為確實如果今天身處…如果委員經歷他這 20 年來身處的歷程的話，我想他就不會去勸他給先生再半年的機會。(S205F)

我才會覺得說委員當下有沒有理解到說他在勸和的這個狀態裡面，有沒有瞭解到他們兩造過往的一個暴力狀況跟勸離上的問題。他跟委

員講說你不是我你沒有辦法知道我每天晚上面臨的是什麼，那個門一打開就是提心吊膽的狀態。(S205F)

其實他們家暴親密關係裡面我覺得就有蠻多權控上的問題，如果這個議題能夠延伸到離婚訴訟的這個調解的話，我覺得委員或許就不會立場就是勸合的一個狀態，因為我遇到的經驗是真的蠻多都是先勸合，因為他們認為說真的有必要走到今天這一步嗎？給我的感覺會是這樣，我大概調這樣看起來大概十件裡面我覺得大概只有兩件不會勸合。應該不是說不會勸合，應該是不會表達那個勸不勸和的立場，但其他的可能就會說阿你們要不要嘗試再相處看看之類的，但我不知道委員有沒有意識到前一段是因為家暴的關係權力就已經不是對等的，在這樣的一個情況下還要繼續相處嗎？(S207F)

那我覺得有時候對於整個家庭來說都是一種煎熬，因為對於孩子來講有些可能是本來就有暴力的議題，本來就不太願意去跟另一方接觸，那必須在這樣子有一點是不管是半強迫或者是真的被強迫情況下要去…還是必須出來去面對這個問題，或者是說真的在權力比較低的這一個人的部分其實對他來講也會是很煎熬的事情。(S723F)

2.暴力相關知識缺乏

我個人認為說，如果在我們的系統裡面，專業的委員跟地方仕紳的落差會比較明顯，就是對性別的認知上面甚至是對暴力事件的認知，我個人認為暴力事件是結果他不是原因，可是有一些委員可能會把這個暴力事件直接就偏化，可能在調解的時候這些就變成，那你就給人打，所以你就要多忍讓，這樣的一些狀況，專業委員是不會啦，可是如果是地方仕紳擔任調委的話，這狀況會比較稍微明顯一點。(S412M)

他都會提到說這些家暴事件都已經過去了，他們不要沉浸在這種家暴的過往的經驗去看待調解這件事情，他覺得你們就是要拋開過去，然後我現在就是要討論離婚跟子女監護這件事情，那你不要再把家暴事件加進來。(S520F)

你可能跟他講說，家暴婦女有很多原因，然後他不能離開這個環境。然後他們就會講說，他們就會用他自己的經驗去解讀…。那你給他再

上更多堂課都沒有用阿，因為他就是在用他的人生價值觀在去評量你的這件事情。(S520F)

因為當事人有安全評估所以我先護送她離開，叫她先不要在，我們沒有調完之後下來討論，離開之後下午馬上電話就來了，以後共同監護，她絕對是被相對人類似他們以前那種關係，那種控制權控制住。(S622M)

過往都有聲請過保護令核發了，此案要進入法官審理的話，大部分都會被判決離婚，所以在這邊可不可以好好談一談有什麼條件可以在這裡討論，如果對方也答應，讓你們可以好聚好散。（SI30M）

參、 調解委員策略不當

一、當事人基於無奈而妥協

當事人若遇到調解委員疲勞調解、案件調解期程拖的很長，讓當事人無力持續一直在案件未確定的狀態，因此選擇妥協。

這個疲勞也跟反覆有關啦，對那我不知道你剛提到說反覆的部分還有沒有什麼特別的。就是疲勞嘛。因為你佔用了時間拉長，空間也會壓縮，這些都其實也是影響到當事人的權利的部分。我手邊幾個案件都是就是都會處理到一年以上，然後同樣的狀況一直不斷的…比如說子女照顧計畫就是大概討論個半年都還在子女照顧計畫。(S102F)

我有一個案件是..應該是說孩子的監護權原本在爸爸那邊，然後媽媽是越南籍配偶，然後因為他們離婚了嘛，那結果是爸爸過世，爸爸不小心意外身亡這樣，然後孩子就變成是姑姑在照顧，然後是姑姑要提出來要去爭取這兩個小孩子的監護權，然後這個時候媽媽就會出現了嘛，這時候就是姑姑提訴訟媽媽就出現。那其實因為媽媽人在地是在台南，然後他每個月他要每個月都上來開庭，這樣持續了一年，都..就是每個月都這樣子，那媽媽也表達他的困難。(S102F)

有一次我下班之後還看到那個媽媽還在那邊打電話說，欸你可以幫我接小孩嗎？什麼什麼的，然後我就說你怎麼還在，因為我還在調解啊，我就說我不是下午就看到你了嗎？那時候已經七點多了.. 。(S102F)

他們後面的條件沒有處理好，就像我覺得說怎麼會讓當事人在離開調解室之後會有帶著一種感覺委屈，這樣子好像問題沒有解決到。(S622M)

二、不適當的臆測

當事人或社工會遇到調解委員有先入為主的觀念、認為當事人無力處理，或是自以為是對當事人著想的決定，這些也會讓當事人感到不舒服。

他去調解的時候委員就是會一直跟他暗示他明示他就是說已經是離婚的狀態，可能你還年輕才 20 出頭，那你將來有可能會在獨立一段婚姻，你確定你真的要那麼堅持說孩子要會面嗎？這件事情，那婦女他覺得他很不被尊重，因為以後的時候他也未必能夠確定他會再婚或是有其他交往對象，可是委員的話語好像讓他覺得說他就是一定會有這樣子的行為，他覺得委員是站在男方那一邊的。(S207F)

委員就會用另外一個立場去跟當事人說..那你也即將要生下一胎了你會很忙，然後無暇照顧這個孩子，那你要不要就暫時委託一段時間給阿公繼續照顧就好了這樣子。調委在那個過程裡面他會說的另外一半可以接受那個孩子嗎？所以讓我的當事人就不是很舒服。(S205F)

三、不適當的自我揭露

自我揭露在調解過程中可以是一個很有力的策略，但是若調解委員不適當的自我揭露，如：顯示自己的厲害之處、自己的價值觀、自己的生命經驗.....等，可能反而造成很大的反效果。

在調解的過程裡面那個調委就自己自我揭露說其實她的先生也是喝酒，那他也給她先生一個機會，後來他們兩個關係就修復了，調委就用他自己的歷程跟也去說服我的當事人說你要不要再給他半年的觀察期機會，那這一案的離婚案件你要不要就先撤掉這樣子，他這樣一講我的當事人當下就是很崩潰的狀態，已經在裡面就是哭泣然後說今天如果調解不成功他真的很想去死。(S205F)

我之前是有遇到她因為家暴要提離婚的，然後這個委員他不是社工心理背景的，也不是法律背景的，那這個委員會用他自己的生命歷

程然後來勸我的當事人。(S205F)

他想要用他的人生歷練告訴他說，這一切是需要改變的，或是你年輕，或是你是晚輩，你應該要怎樣的。(S416F)

所以有時候會覺得說聽他們講雖然心裡不是很認同他們，但是我們就是默默地聽，也因為講到他們自己家裡的互動什麼他女婿怎麼樣的，那我會覺得說我們也很期望有這樣的互動，但是就是沒有辦法!每個家庭的背景是不一樣的，所以她用很多自身的經驗在勸。（C6F）

他對她的婆婆怎麼樣服侍他，婆婆往生時還把首飾都留給她，講很多自己的經驗。講他很成功的時候，他用一個委曲求全的方式去求得婆婆的認同，還引以為傲。當事人聽了整個臉都綠了，你意思要我學習你是不是。（J27M）

四、用宗教觀念說服當事人接受

我比較印象是有一個委員曾經用一些什麼緣分啊，有點類似…具體怎麼說我忘記，可是他就有一點…就是有一點意思是說大家能在一起是個緣份，就有點就是也不知道他是要用宗教信仰，還是那種比較是類似緣起緣滅這種的話來去，有點是說叫婦女不要這麼的把這個離婚就是這樣子就結束了。可是然後在那個當下時候我覺得被害人他的那個..他是沒有辦法去接受委員這一番話，因為他在這過程中他覺得他是一個被傷害的，今天並不是說我們要對對方怎麼樣這樣子。(S206F)

他也有指責我覺得我為什麼離開家裡，讓我有一點不舒服。因為我覺得可能他，就是我覺得他已經有點把宗教帶進來了。然後那時候他還有拿一些就是聖經的東西給我們看，就是他還有一些案例的分享，他是說也有一個就是很知名的男生，然後他也是外遇外遇，然後後來就是他老婆，反正就是不離不棄，然後最後他們現在也很美滿。就是去分享啦。（C8F）

後來就是我們陪同的那個當事人他已經受不了他才講出說就是他們幾個關鍵，那那個調委馬上轉了攻擊另外一造，那就整個態度轉變馬上就會覺得說…這樣相對來講可能是先生要負絕對的責任，然後反而是勸那個先生離婚，然後也加諸了很多宗教信仰的東西在他身上，

因為他們就是同樣宗教。(S723F)

五、不當勸說，給調解委員一個面子，希望當事人買單

委員就跟他說你給我一個面子啦讓他有機會他想要挽回這個婚姻什麼的，可是我覺得很多點他可能沒有同理到這個媽媽的感受完全沒有，所以後來他還引用了最近看了一部古書講到孔雀東南飛，意思就是說新的沒有舊的好，舊的沒有多糟糕就勉強用一用，大概是那個意思我就整個一群烏鴉飛過去，所以我就在想說，原來每個調委在調解的過程中真的差異性很大，那那天後來又請爸爸進來，那因為他就一直在說我是校長退休我是校長退休。(S310F)

委員說：哎啊小老弟你就那個嘛，就對方有什麼條件，你就那個啊盡量配合啊，你讓那個學長這邊比較好作事。（C5M）

六、對社工的期待不恰當

調解過程許多時候社工扮演重要的角色，但若調解委員對社工有不當期待時，反而造成社工的困擾，無法真正發揮社工的角色。

不是一開始就要陪同，而是臨時被 cue 進去的是調委請我進去，然後跟兩造講婚姻諮商，我覺得是還蠻突然的，因為其實我完全不知道他們的狀況，所以然後調委就叫我進去跟他們說婚姻諮商在幹嘛，然後叫他們兩個去諮商。(S725F)

情緒上面不管是分怒的情緒或悲傷的情緒或者是快要引爆衝突就會立馬叫我們上去，那我們通常都是一頭霧水那除非是打起來才會叫法警。(S723F)

肆、 家事調解委員性別平權觀念有待加強

一、缺乏性別平權觀念

性別議題在家事調解過程中非常重要，家事調解委員在長期訓練之下，大多對「性別議題」的名詞不陌生，但是在實際調解過程中，仍然可以見到不同種形式的性別平權概念需要調整，還是有些家事調解委員不適當的性別觀念，強套在當事人身上，家事調解委員不適當的觀念在我們訪談的過程中有各種的樣貌，包

括：男方有傳宗接代的壓力，女方應該多包容；男人在外面打拼，女人在家要做好太太、媳婦的職責；婚姻出問題女方要負責；傳統觀念認為爸爸照顧男生、媽媽照顧女生；女生要放棄財產等。不論調解委員性別為何，都有可能不尊重、不相信女性的情況發生。

1.男方有傳宗接代的壓力，女方應該多包容

我覺得在只要談到小孩，如果今天是女方提出離婚說要爭取監護權，我覺得有些委員他其實就會去站在男方他有傳宗接代的這一個…可能是我們傳統價值觀會有一個會講到他有傳宗接代這一個義務的時候，就會有點是說要女生多包容男方他也要爭取監護權這樣的一個狀態，可是我覺得這樣子的狀態其實也忽略了什麼叫子女的最佳利益。(S205F)

他是一個很年長的女性調解委員，他的觀念是很傳統跟保守的，他直接跟我們女方的當事人說：「既然妳兒子是這個家庭的長孫也是獨子，那妳就讓這個孩子跟著爸爸和爺爺奶奶住，你就自己一個人生活也很好，也不用拖累妳，要帶一個兒子出去生活很辛苦，那人家也是長孫，妳就讓他們傳習香火。」就是用勸說的方式，勸這位婦女就是把孩子監護權讓出去。(S519F)

有些有時候調解委員會用..可能覺得媽媽是女孩子可能生理期是媽媽嘛，那男孩子的部分他就可能會說「欸他之後可能要傳宗接代，他們原本的祖先，那男性這部分可能沒有辦法退讓，那女性這邊要不要退讓一下啊，男生給他們女生給你們這樣」就會用這種方式。(S518F)

2.男人在外面打拼，女人在家要做好太太、媳婦的職責

在調解當中那個調委就跟他說，你就是這樣你就是要做個好太太啊，那個男人在外面拼你就是要做一個好太太好媳婦就是那樣子啦，調委就一直傾向於說你要放出你的誠意人家都這樣要求你，要放出你的誠意，你要怎麼付這個撫養費？那至於他的探視調委始終沒有去關照到。(S309F)

3.性生活不佳、先生外遇、先生招妓，婚姻出問題都是女方要負責

調解委員就是說因為太太能力不佳所以先生才會外遇，婦女沒有申訴，很擔心影響到他的一個訴訟，調委就是這樣說，認為我先生的外遇就是因為我身為一個妻子的一個本份沒有做好所以讓先生外遇，但是都沒有講到先生外遇，就是的錯啊或什麼的，我的婦女就是每一次調解都哭得很傷心。(S102F)

律師就覺得很不可思議啊，調委怎麼會講出先生外遇就是太太的錯的這件事情，就是可能沒有好好的服侍她先生本份啊，可能性方面沒有很協調啊，這調委他還是個女人，他覺得他性的方面滿足不了他，那滿足不了他就要讓你先生去外面。(S102F)

好像說當事人是因為性生活不美滿，所以要離婚。第一個法定的構成要件他也不了解，我們有委請律師的一定有符合法律的要件才會近來。有一個刻板印象，女人離婚就是性關係式怎麼樣或撈不到錢，如何！如何！？根本無法給他們調。(J28F)

有一個案子在ＯＯ，調委說是招妓不是真的有小三，調委是五、六十歲的女性，但對方律師是男生，調委順著對方律師也如此講，金額就如此，你勸勸妳的當事人，我當事人就一直哭我當然不能勉強她。（J24F）

4.傳統觀念認為爸爸照顧男生、媽媽照顧女生

有一些調解委員可能就會認同這樣子，認同女生就是要跟媽媽啊，然後兒子就是跟爸爸啊，他們就是會自己分好就是以性別分法，就是我兒子就是給爸爸、然後女兒就是給媽媽。(S520F)

就那一次的調委就有比較跟他講說你一個大男人要怎麼照顧女兒，就跟他講類似的話但是因為他兩個當事人那兩個小孩一直以來都是他在照顧，所以他就是比較可以去反駁調委。(S726F)

5.女生要放棄財產

遺產的分割..調委應該是傳統調委，就告訴妹妹這方說，因為你是女生，那這個傳統的狀況是這樣，那所以你就，既然他(哥哥)已經願意

把什麼東西給你了，這樣已經對你很好了。(S417F)

6.婆媳問題女生就是要承擔

有一些比較資深還是年長的調委，當他調解的過程裡面覺得兩造講的這個事由沒有說服到他，或是覺得沒有很具體，只有分居一小段時間，你們要想辦法去克服啊，做一些改變調整啊，婆媳問題阿？你就搬到他家當人家的媳婦啊，他就覺得說從他的觀念裡面，他會去教育去影響當事人這樣子，這樣的話有些當事人他們就會比較不舒服一點。(S416F)

他對她的婆婆怎麼樣服侍他，婆婆往生時還把首飾都留給她，講很多自己的經驗。講他很成功的時候，他用一個委曲求全的方式去求得婆婆的認同，還引以為傲。當事人聽了整個臉都綠了，你意思要我學習你是不是。（J27M）

二、不論家事調解委員性別，都有可能不尊重、貶抑女性

調委是男的，認為女方一定居心不良，這案例的調委沒有所謂的男女平權觀念，認定女方是居心不良，要求女方一個月只拿一萬元，女方不同意，調委說不同意，那今天就不用調了，直接送法院。（J26M）

女的律師陪當事人進去，那調委就特別稱呼他女律師，然後口氣非常不太尊重，所以我說有時候調委本身的性別意識也會有影響，我自己的經驗是很多壓迫者反而是同一個性別的，有時候反而覺得要求性別意識，比要求生理性別的狀況還更重要。(S311F)

我覺得調解委員的性別不一定代表她在這個調解具不具有性別意識，我反而是會覺得說他們各自的背景、甚至有沒有受過相關訓練，才會是影響他們到底有沒有性別意識的成因。(S519F)

男性調解委員就一直針對媽媽跟別的人發生性行為的這件事情，她就一直強調，然後去贊成男方律師說，因為這樣子所以孩子要帶過來男方這邊住，而且一個月只能看兩個小時，然後就讓媽媽不能接觸小孩，因為男方那邊就會認為說，因為小孩就是看到媽媽跟別人發生性行為，所以現在內在產生身心反應跟行為偏差，所以要禁止他跟媽

媽見面，然後調委也認同這樣的做法，所以也非常貶抑媽媽這樣子的行為，可是媽媽從頭到尾都否認他有跟別的男人有過這樣子的行為，可是調委都不信她。(S519F)

委員說你是一個女生你還那麼年輕，你將來還有可能改嫁。如果孩子歸你的話你有辦法去說服你未來再婚的先生就是接納這個孩子嗎？他後來就是對於說委員用這樣子的性別的觀點去看他能不能去爭取孩子監護權，他覺得不是那麼舒服。(S205F)

三、認為只有女性需要陪同，男性不用陪同，沒有從整體理解

我覺得有一些調委看到社工陪男性他們會露出一種表情，就可能覺得有點驚訝會覺得說…欸我今天陪的是男生嗎？有一些可能認得我的，他們就會知道我是在做家暴的。那通常可能都是女性居多，所以當他們看到我是陪跟男性的當事人進去的時候，他們會有一種….他們不會真的發出聲音的那種驚訝，可是他們會有種表情跟眼神讓你知道他好像覺得我今天陪的是一個男性這樣子。然後再跟他說明的時候委員就會講說…欸這個男性需要陪嗎？他是擔心什麼？安全嗎？還是什麼的？我就跟他們講說其實不見得是安全的議題，有可能是他們對於法律的概念不清楚。(S208F)

四、未注意兩造權力平衡

兩造當事人的權力關係會因每一對當事人有所不同，然而評估雙方的權力是否失衡是調解委員重要觀察重點之一，被害人雖未主動要求社工陪同，但有需要時仍應顧及其權利予以協助；又或縱使是家暴案件中的相對人，也必須顧及其權力在調解室是否有一面倒的情況。

調解過程中調解委員也會稱律師會稱某大律師的狀態，然後我自己在回想的時候我自己覺得有不舒服感，就是覺得對方已經請一個律師然後又被稱為大律師，一個頭銜出來的時候，我們這邊沒有請到律師就好像是相對弱勢的，對包含調解委員，我覺得那個是關係上的看待會讓我覺得好像他有請律師，加上律師會說話，那相對人大概也會覺得此事大概也已定了，也沒什麼好爭的的感覺。（SI30M）

我覺得好像在拍賣會場，就好像你要交換來交換去，好像交換到一定的，你覺得可以的我也可以了，然後交換就成功那我也沒話好說….我覺得調解委員和律師都在做操控者，對，然後律師更讓我覺得更擁有權力的人，他擁有這個權利要不要給你這個相對人，對，調解委員是個中間者，她是個監督交易者的狀態，我們就只能變成接收者。（SI30M）

女方沒有人陪，調解委員也沒有說要去找社工，反而相對人有社工陪，因為我有看到女方其實在面對離婚調解的過程是全身發抖的，所以加上這次的調解委員沒有讓女方講太多話。（SI30M）

五、弱勢權利的維護不足，何謂兒童最佳利益？何謂公平？人數計算？

何謂兒童最佳利益是調解中，影響孩子甚巨的一環。然而訪談過程中，我們仍然可以看到調解委員在這個議題上仍可以再進步。現象包括：符合「公平」卻未符合「子女最佳利益」、擬定的照顧/探視計畫時間拉得很長、對當事人小孩都是折磨、小孩像物品一樣。

1.符合「公平」卻未符合「子女最佳利益」

爸爸說：『媽媽已經有三個小孩了，那這一個應該讓給我啊。』調委就是比較贊成爸爸的這個說法。因為調委確實後來就在分開談的時候，調委就有跟媽媽說：『其實爸爸講得沒錯啊，你已經有三個子女了，那爸爸一個都沒有。那其實你也考慮就是要不要給爸爸啦。』我想說調委不是應該要中立一點，我們還是要客觀地看到底在照顧小朋友這件事情上面來說，到底是爸爸比較有那個親職的能力，爸爸因為工作的關係常常要半夜出去工作，所以小孩不可能一直照顧，有時候半夜可能還要叫媽媽把小孩接走照顧，覺得爸爸因為工作的關係，還有自己的經濟能力不佳。(S104M)

調委就是很主觀的講說你有這麼多小孩另外一個就給他，那個調委自己是社工背景然後所以我才會更傻眼，啊你自己也是社工那可是你的角度怎麼會是這種，就真的不知道是麼回事，對所以我也是有這方面的疑惑。(S104M)

那我覺得因為我陪的案件可能都是夫妻雙方都爭奪子女監護權的

議題，所以可能因為雙方都一直在爭小孩調委就會把自己的位置放得很中立，所有的決定跟他調的內容他都要變得非常中立，比如說兩個孩子就要一人一個，今天不管是原本都跟媽媽住還是原本都跟爸爸住他們就一定要喬到一個公平，然後看孩子的方式、時間也要相當，然後接送可能就一次媽媽來接一次爸爸來接，就是只要關於這個孩子的議題只要走到這個程序，就不知道為什麼什麼都要講求很公平。(S519F)

我覺得我遇到狀況比較是像我們另一個夥伴這樣得狀況，就是會分離一人一個，但如果同性別當然就好處理啊，比如說這兩個孩子都是兩男或兩女。(S518F)

比例上我倒是覺得他們沒有特別注重手足不分離這個東西。(S518F)

老實說會是父母的方便，不是小孩子的最佳利益。(S622M)

2.擬定的照顧/探視計畫時間拉得很長，對當事人小孩都是折磨

那調委他希望他媽媽探視的方式調委覺得不適合，是調委覺得不適合，那爸爸那邊擁有小孩當然也不願意輕易地你要來碰就來碰，所以後來調委跟他擬定了一個長期作戰計畫那個長期真的是非常長喔，是三個月一期，是三個月之後再三個月的這一種，他就說因為小孩現在真的太小他需要依附主要照顧者，所以你就一個禮拜先去跟他相處幾個小時就類似這樣。(S723F)

3.感覺小孩像物品，非獨立個體

我覺得他們比較像是在爭針對我們兩個人的事情，好像在小孩部分只有在分配日期，我的感受是這樣。所以，也就會覺得又要調解了，怎麼會一直都在調解，都一樣在講重複的話，就我跟他的事情又重複再說，換了一個又要再講一次（C6F）。

4.未重視當事人、子女感受

特別當未成年子女在場時，調解委員或當事人另一方有意無意的言詞，未適時打斷相關談話，可能對當事人及未成年子女造成嚴重的傷害。

那一次我就是我是要陪孩子那其實那一次法官會親調，因為他想要自己見見孩子，然後調委就是很熱心就是在調解室，因為我跟孩子在裡面在調解是裡面，他我不知道為什麼一定就是要用那個時機去跟法官報告所有的案情，其實很多時候孩子只知道爸爸提出了暫時處分，但不知道爸爸的條件是要媽媽先付 500 萬，就變成他是一個物品嘛，那其實孩子他聽到這一段孩子就哭了。但調委他那時候都還沒有停止他繼續講，那媽媽他就受不了小孩子都不知道這些可不可以不要講，然後他們那時候才換到其他的地方去，對我有時候我都會覺得欸其實在敏感度的這個部分可能就是還是得要再去做提醒，就是尤其有孩子在場的時候。(S103F)

六、欠缺多元文化的尊重

調解委員在多元文化尊重上仍有部份委員會有不適當的話語出現在調解的場合中，特別是對新住民女性。

阿公說：「就是被媽媽帶去越南，所以孩子的行為就偏差了，孩子都管不住！」。調解委員就說對，就是因為媽媽把孩子帶回越南了，這種孩子去越南那種民風教化不開明的地方，所以孩子才會學一些不好的東西回來。(S519F)

相對人就是先生他一直在攻擊婦女的國籍，那一次我陪的那個婦女是大陸籍的，那個先生就一直說你放棄台灣國籍我就跟你離婚我還給妳錢，然後就一直罵他說『他是來大陸騙錢的』可是調委他當下聽到有都沒有任何制止，也都沒有任何的反應，那他還反而回過頭來問婦女說『欸那恢復大陸國籍你知道怎麼恢復嗎？』。(S726F)

我調了好多越南籍的太太們，都為了要拿到身分證後就要調離婚，目的是為了要錢，然後太太被家暴，也有可能是太太故意要被打得，所以才來提離婚」，然後當時我也在場，因此調解委員趕快說:「我沒有這樣的說，但真的好多的外籍配偶，尤其是越南籍的配偶最會就是拿到錢就要離婚 」。（SI30M）

「對呀，我花了多少錢，我在她身上花了 30 萬，我們再一起 10 幾年來，前後付出了 1、2 百萬，現在就要離婚，就是為了我的錢」，女

調解委員就說：「對，她現在就是為了錢，反正你現在也沒錢了嘛，那不要再讓她挖了 ，趕快離婚吧」。（SI30M）

伍、 調解委員的不當行為

調解委員的不當行為有分幾種，有不明原因跑出去追律師、要當事人忍耐進行調解、不回答當事人的疑問、對一造當事人過於熱絡、委員未解釋自己的行為造成當事人誤會、直接要求當事人必須要撤銷案件。

一、不明原因調委跑出去追律師

委員就趕快跑出去追那個大律師，我就想說，也可能是要安撫當事人，不是去追那個律師吧，律師可能只是要讓當事人去看看說我們這邊有律師很專業。(S310F)

二、委員要當事人忍耐一下進行調解

有一次我陪的那個婦女是他已經來第二次調解了，然後他第一次調解是分開，然後第二次他也希望可以分開。可是調委不希望就是再分開因為兩造要求的條件真的是差太多了，然後希望可以一起談，然後那時候婦女要進去之前就是已經快哭了，他真的覺得很痛苦，但是調委就說什麼『不會啦，一下下而已』，那個婆婆就是一見到她就開始一直罵，啊就是講得很難聽的那一種話，對但是那個調委當下並沒有制止，然後是調委就覺得就是他們又談了一次條件就是差太多了，然後調委覺得沒有辦法再續調了。(S724F)

三、不回答當事人的疑問

我說那我可以用什麼方式，可以看到我孩子，他說我不能講不能講，你們你去問，一直叫我去問那個免費的律師或什麼的(C4F)。

四、對一造當事人互動過於熱絡

但是我的前妻的他的親戚，跟那位委員就不斷的寒寒暄、遞名片，那一開始談很熱絡。（C5M）

五、委員未解釋自己的行為造成當事人誤會

委員你在我簽名之後，你又在進庭進庭之前那個法庭之前，你又在右下角加註一些東西，我認為那些東西是對你，我認為你是你要講出對我不利的東西，就是把你覺得我很難溝通諸如此類，所以我認為這件事情有可能損及到我的權益，那當然我有可能會告你，我當下真的講完，很犯了一個很白目的錯誤……那個委員很生氣，就在那個庭上罵我，甚至要出拳打我，他很他有點年紀了，但他沒有真的打，他真的很生氣，他覺得一個人一個年輕人怎麼可以這樣冒犯他。(C5M)

六、直接要求當事人必須要撤銷案件

調解委員他應該就是用不一樣的方式去調整我們的需求，不應該用就是這麼強硬的方式就是要求我直接撤銷，就是我覺得有點比較沒有去解決這個問題啦。(C8F)

陸、法院行政不當

一、雙調性別不同，真能達平權?

法院在面對性別議題時，許多時候採用的是「形式上」的平等，以一男一女的搭配為主，但就社工的經驗來說，一男一女不代表能夠促成性別平權的目標，委員的性別意識還是關鍵。

調委可能搭配為了那個性別，都會是一個男生調委搭一個女生調委，可是我自己觀察，並不是這樣就能達到性別的平衡，我覺得反而是那個調委對意識的部分，今天假使他是有性別意識的調委，他即便是同性別的調委在一起，都不會有這種情況發生，那如果我們只看到說男調委搭配女調委，但如果性別的框架還是存在的，即便克服性別上的搭配那個都還是會存在的。(S416F)

一男一女的，那我其實感到在這兩個調委裡頭也沒有性別平權的部分，因為感覺到一方就是很想要控制全場，另一方他就盡量去配合，我就有看到某個性別他在發言主導，另一個性別就比較是順著去安撫的，那我覺得這個性別的，在上面處理的這兩位，如果剛好跟底下他

們的流是一致的，那你就發現同一性別的那個委員跟當事人他們就好像會特別強。(S414F)

二、家事調解的績效？

受訪者表示，調解委員都是聽到那個感覺比較可以鬆動的對象去做努力，因為他們就會比較容易鬆動，比較容易達成調解，反而調解委員不是花比較多的力氣去跟一個較難溝通的人去工作，那也怕衝突對那他們來講，就會花更多力氣，所以找的反而是感覺比較弱的那一方。

我其實不知道現在調解是不是也有一些績效的壓力，我的觀察其實他們都還蠻快、蠻目標的。應該是說，我自己的觀察，或者是我聽個案反映其實他們都會有一個現象是，就是如果兩造由其實在談孩子的照顧這個議題或是會面這個議題，其實很多時候都會是以比較好說話的那一方調委會花比較多時間去..就是問問他願不願意釋出彈性什麼的。他現在有些時候可能會擔心被標籤成不友善的父母，所以他就會更想說好，我不要當那個不友善的父母。(S101F)

他會挑比較好說話的去做一些要求，然後促成這個調解，我的經驗也比較是這樣，對是有複製那個。(S102F)

最後結論還是會再回到司法院自己的體制啦，就是說調解這種東西你不能用那樣子的來看他的那個成效，對所以他們都一直在比賽啊，對啊都一直在比賽我調了多少件、我成了多少件。我在想是不是整個司法院的制度逼迫這些人要做這些事，就是是不是沒有調成就怎麼樣嘛？法官都有壓力嗎？還是名聲？還是考績？(S101F)

調解其實也是一個蠻重要的程序，因為我們那時候在想說調解有沒有可能是策略上可以更多元一點，不要只是這種目標性的達成，而是更多得去釐清他們現在的一個狀態，回到制度上能不能夠去成就這樣的事情，可是真的這樣才會回到當事人他們得到包括孩子，因為孩子得到最好的結果。(S101F)

好像每個調解委員上面有個牌子，好像說明調解通過率有多高的感覺，調解委員每有聽太多兩方的說法，都會直接說要不要離婚，他們講的話會是:「你們有辦法復合嗎?沒有辦法，所以要不要趕快離婚」。

（SI30M）

三、調解空間安排、調解委員安排不妥適

調解空間的安排及調解委員的安排，都是影響調解品質很重要的一環。特別在調解委員的安排上，法院仍然可以有一些調整的空間。

1.調解空間不妥適

我有一件就是因為他們要繼續調，啊其實已經佔用了我們的時間了，那變成我們是要被迫到那一個司機的休息室去，然後我覺得那一個場地是不行的，因為他根本沒桌子而且非常近很可怕，沒有隔音啊。(S103F)

2.調解委員人選安排不妥適

有的調委是你看過他一次，再下一次調解就又不同人，就調解可能排不同的人。(S726F)

一開始是有兩位女性一起進來，他們的方式就是感覺一個比較軟一個比較硬，然後就是輪流跟我談，一個談完才換男生進來，是分開的。可是我回想起來會覺得問什麼不要一起談，因為妳們都要處理我們的狀況，人家說勸和不勸離，就是他們多多少少有這樣的角色，可是如果雙方分開，很容易變成說聽他想聽的部分。(C6F)

他當時就是把社工趕出去，我認為他應該堅持，不是說他趕就算了，他就是為了達到目的，如果可以調解成功，他就叫他趕出去，你就先請他出去…當時沒有人他就也把社工趕出去了，那調解委員又是個女生，他真的對我怎麼樣，就在一個房間就我們三個，調解委員又是個女生，那他在這麼近。事前我知道他的個性。（C7F）

四、滿意度的執行不夠客觀

讓當事人填寫滿意度常是在不恰當的情境下填寫，對於當事人填寫上會產生很大的困擾，若真的有意見也不敢填寫。

我之前遇到過的經驗是委員會當著兩造的面，然後就叫他們在當場寫，有點像滿意度，然後可能就是當事人就會有點尷尬。(S207F)

之前遇過的那個調委他就說…我今天服務你們都還中立吧！都還可以吧！今天這個結果都行吧！可是我看我的當事人都沒講話。那這個是滿意度啊！那我就覺得有點暗示性然後又必須在面前寫這樣子。(S205F)

這張意見調查表有放在每個調解室的前面，門口。(S205F)

五、語言正義保護不周

對經歷調解的外籍當事人來說，語言正義保護是確保當事人能擁有話語權的行使，但在調解上這部份經常忽略外籍人士的需求。

在調解的操作上面可以不用這麼急，因為這樣子的一次調解當事人的權益比較保護不周。其實還可以再多做一些，因為剛有提到調委其實還有一個程序掌控，那個部分或許可以稍微當成是一個草閱，那試著 run 一段時間我們再來。最後的決定是有通譯的部分的幫忙。因為你們法院這邊很多外籍的不知道實務上有遇到過在調解停有使用過通譯的嗎？有碰過嗎？又或者是在法院審理的過程裡面有用通譯的？(S205F)

就是開庭嘛～有啊，但那都要事前申請然後看法官這邊是不是同意這樣，那我們也是會當天到現場然後報到的時候才會看到說今天有沒有請通譯來，我們也是當天才會知道。(S205F)

我們會評估然後會電話聯繫跟當事人討論說有這個東西他有沒有需要，那如果有需要的話就是協助寫狀啊送給法院講說為什麼他會有需要通譯的一個需求在哪裡這樣子。那我之前的部分是申請大部分都有做通譯。(S205F)

因為我覺得困難比較在於說我們真的當天才能夠知道有沒有，我們沒有辦法事前知道這個通譯是不是有被核准這樣子，法官有沒有同意請通譯。(S205F)

在陪的過程中委員、女性的委員他就用台語…就他本來用國語在調刻意用台語跟先生那一邊講，意思就是說就是你也知道他們來台灣的目的是什麼，那你可能就是退一步還是什麼，刻意用台語。可是其實社工也陪同、婦女本身也聽得懂台語，那其實在那個當下是其實是

非常受到歧視。(S723F)

六、專業訓練安排妥適性

專業訓練是各法院都會安排，但是專業訓練的師資，也是另一個很重要，需要去檢視的部份。

然後我感觸最深的是有一次教授有來我們這邊為調委上課，其實教授在上課的時候因為我也有進去聽，然後他也有講到就是關於傾聽這件事情非常重要，他就是勉勵在場的調委們一定就是要多聽，可是呢我上完那堂課之後，我還是有陸續去陪一些調解，個人風格很強烈的就還是繼續很強烈，所以我覺得那個受訓真的也是一個很大的問題，我覺得他們到底能吸收多少呢？我真的也不知道因為看起來也沒什麼變化。所以就不知道他們聽課受訓的那個效用什麼時候才會發酵。(S208F)

七、調解委員未被視為一個專業對待

家事調解案件被期待是一個專業的形象，但目前調解案件所提供的報酬，卻不是一個專業的對待，且是以有無調成作為給付的標準，如此很容易讓委員「只問結果，不問過程」，喪失家事調解的重要精神。

調成一件 1200，車馬費也不是很高，你說我們要去申訴他們什麼，他們是很有愛心才會來，很多年紀很大，來奉獻，願意來調解家務事，有沒有兩性平權就算了。(J28F)

第三節、對家事調解現況的整體觀察與策進作為之建言

依受訪者的建議，歸納整理就家事調解教育訓練內容、訓練方式、家事調解制度、法院調解行政等四大建議，分述如下：

壹、 家事調解教育訓練內容

一、調解委員角色

1.協助雙方重新對話

調解委員一一角色很重要是要讓無法自行解決衝突來到法院的兩造進行對話，因此需要有能夠雙方重新對話的能力，調解委員也必須對自己角色有

這樣的認識。

畢竟你是調委是專家，有些人並沒有律師陪同，必須要當事人了解，今天調不成，進到法院後，恐怕面臨的路有多長，協助當事人去想清楚未來的路，他有任何的問題，請回應給他，不是幫他批判，也不是給建議，我們常常發覺會走到離婚，都是雙方在各說各話，雙方所講的話都沒被對方聽到，調委在協調的過程，就是要讓他們重新對話，這才是重要的。（J25F）

2.協助當事人了解調解程序及內涵

調解委員另一個重要的角色是要協助當事人了解調解程序進行方式，以及調解的內涵為何，特別是當事人的權利，需要讓當事人清楚，有許多當事人因為不清楚調解的效力、自身的權利，以至於在調解的過程或結果感到不舒服。

其實就包含可能在親子教育的課程裡面，或我們家事案件的諮詢過程當中，因為的確諮詢過程當中，也有滿多當事人會來詢問說，這調解他是不是一定要參加？或是他有一些擔心跟疑慮的時候，他可以有哪些資源運用？那我想透過家事服務中心的諮詢或課程辦理，其實都能讓當事人在調解之前有一些資訊的瞭解，因為的確如果他們資訊有限的時候，會帶著過往的想像或那訊息不知道從哪來，可能他以前他朋友跟他講的，或他聽說調解的時候會怎樣怎樣，那我覺得有個家事服務中心這樣的平台，也讓這些當事人在調解之前，可能他們從遞狀申請的時候，他們就會詢問或我們就會讓他知道說，當你遞狀之後，後面是會有調解的程序的，那調解程序他能有哪些功效？或是達到哪些效果？。(S416F)

但更多經驗是他們調完之後才恍然大悟說，原來我可以不要，雖然他們當下並沒有達成協議啦，但他們並不知道自己有這權利說不，在他們腦袋裡調委就是，就我那很深刻的印象就是，他想要去場控，原來你是最大，那是不是跟法官一樣我都不能說不。(S414F)

3.資源連結家事服務中心

調解委員需清楚對家事服務中心的服務內容及社工角色，並將家事服務

中心視為一個重要資源，能協助當事人在調解進行中，不管是程序進行的說明、安全維護的協助、心理支持，讓當事人感覺更被支持及陪伴。

我這邊我自己在實務上有一個觀察啦，就是有時候有些當事人他可能不是直接在調解的場域做反應，他可能會在調解結束之後，來到家事服務中心，因為我覺得那個場域，可能會讓他覺得比較能夠說，我不知道是不是因為對象是社工，還是他已經從調解的場域離開跟結束了，他就比較能抒發說剛剛調解過程，不舒服也好，或是覺得有些他沒有被聽見，跟沒有被比較適當的調解的過程，他就會做一些抒發。(S416F)

我覺得在家事服務中心他們似乎就比較能放心地寫這個，所以我們現在除了針對家事服務中心的調查表外，另外還有針對調委的調查表。(S416F)

我們在親職教育的講座的部分，我們會花一點時間去，只要有跟家事案件有關，我們有送到親職教育的部分，我們其實就會花一段時間去告訴他們什麼是調解，怎麼進行，那你可以在裡頭怎樣表達你的狀況，有告訴他們調委其實也是在幫你們形成共識，那如果這些共識不是你要的，你可以說我不要(S414F)。

調委要等一下講了一個什麼條件你可能不同意的話那你就絕對先不要做筆錄就不要簽名，一旦簽名可能就成立了就沒辦法更改了，我會先跟婦女講打預防針。有些調委真的會運用他自己的公權力嗎？就是他們會覺得一直推他們去做諮商，然後民眾就會想說『欸這是不是有強制性還是法規有規定怎樣』就會害怕，討論後，他就比較會有自己的想法，就可能不會順…被調委牽著走。(S725F)

即使是分開調他還是會很明確跟你講說你在旁邊我很安心，你陪我壯膽。然後我們的角色對調委來說應該也是一個安撫當事人的功能在。(S726F)

4.申訴權益應充份告知及理解

對當事人來說，告知其申訴權益是當事人應該知悉，也就是需要讓當事人了解，若對調解過程中有任何的想法、不滿，其申訴管道為何。對當事人來說，大多遇到不適任的調解委員時，大多是希望更換調解委員，且不留下

紀錄，因為當事人也很擔心未來訴訟會因為申訴受到影響。

他們(當事人)可能會有錯誤的想法就是覺得調委的權力很大，所以他們就會說我現在案件在調委，所以就好像不敢反應，即便會有一些抱怨或是剛剛過程是讓我不舒服的。(S416F)

他們會怕，因為案件還在跑，他怕案件做了任何申訴的程序或動作會不會影響到他後續的判決。(S519F)

親權事件的調解，那媽媽因為有受暴所以他那一天帶孩子來的時候他沒有讓孩子進去就是跟著一起調解，可是不知道為什麼調解委員突然決定說要讓那個女兒單獨跟爸爸談，然後女兒不敢進去然後調解委員就硬拉把他拉進去，然後就聽到一個小孩子在那邊大哭尖叫，一直被強拉拉進去這樣子，那那個案件後來有提出申訴，但申訴後來那個調解委員還是在，對所以不知道有沒有做私下的跟調委溝通。(S519F)

其實我也有想過說是不是申訴就可以更換調解委員，就是因為其實我不曉得法院對於被提出申訴的那個委員在那個案件的當下，他是不是可以下一次的調解可以換另一個調解委員，我覺得這是要打一個問號的，因為如果你今天遇到的這個委員他很不 nice 但是你是想繼續進調解的，那他有沒有辦法在提出申訴之後然後我換委員，我換另一個人來承辦我的案件。對這是我想要提出的一個疑問也是當事人的疑問。(S520F)

沒有特別做說明，但就是我們提出申訴的時候他們可能就會有一個窗口去處理這件事情。但他不會特別來跟我們說明說如果我們的個案他如果申訴的話他會有什麼樣的流程去跑。(S520F)

我有遇過一個當事人是他已經結案了，他的案件已經在法院訴訟結束了，他就說算了啦反正我的案件都結束了，就是我覺得其實大家會有一種就是我不想要再去用一個申訴案件然後去干擾我的生活，他就會覺得說我就讓事情過去了。(S520F)

我遇到的狀況當事人也許對調解委員不太舒服的地方，但他們有的會直接打給書記官，就是說我要更換調委，那那幾案確實後續我在陪進去的時候調解委員就有做更換，所以他們就沒有走申訴流

程但他就直接跟書記官說，因為安排調委好像是書記官安排。(S519F)

那如果你願意繼續調解你必須簽一張同意書，就是這個是一個調解時程的設計，那我自己有遇過在調解的時間上來說的話，如果真的太累了或者是說其實是在那種很混沌的情況之下然後想不清楚，通常都會去跟當事人討論說你覺得還要談嗎？那我覺得這時候是尊重當事人的意願。(S723F)

二、調解委員觀念及知識

1.性別平等

性別平等意識是調解委員必備的觀念，如此將有助於調解的進行，避免對當事人造成傷害。

我會覺得說擔任這個家事事件的調委除了我剛才說的性別平等的意識要很清楚，很確定真的是要掏空自己你全然是要做一個第三者之外，我更認為說如果他們有一些有關他們所調的範圍的這種法律的學習、法律的素養的話，其實有助於他的調解。(S309F)

2.多元族群的認識及包容

臺灣是一個多元族群的社會，調解委員應該具備多元族群的認識，破除對族群的版印象，避免對當事人的二度傷害。

我覺得第一個建議還是對於種族是要更寬容去看待他們的，他們是多元社會，我相信之後會遇到更多類型的個案和家庭組合，如果還是用刻板化的印象去看待他們的時候，其實是很傷人的。（SI30M）

3.保密的義務

調解委員應該保密調解的案件，不對其他當事人做案件的說明，這應該是調解委員的倫理守則需要遵守。

我也不敢說是建議就是有些調委我覺得保密的部分沒有做得很好。因為有些調委會在調解玩如果剛好那天發生案件可能跟他跟當事人有情緒上衝突的時候，不能用衝突就是…雙方可能都有一些火氣了，我覺得委員他會在事後可能會在其他地方去談論那個案件。然後或者是我也在陪一個案件是調委直接在調解室裡面講說：阿你

這個還好啦，我剛剛前面那一間也跟你一樣啊，就是也是家暴、也是這樣幾年來…。他就說你這個還好啦。然後我就會覺得說不應該去透露出你前面調解案件或者是你結束了這個..走出這個調解室我覺得案件那個部分應該於以保密。(S205F)

4.應給予充分時間瞭解及考量

對調解的當事人來說，在調解過程中能達成共識是一件不容易的事情，然而也因為調解的過程常常是用「橋」事情的方式處理，因此更需要有緩衝空間可以去思考，因為調解成立後對當事人的影響深遠。

要有衝突解決的能力。因為他們很多時候面對衝突的時候，他們不知道怎麼處理，有的要嘛就是讓他們吵到不可開交，出了法庭就整個關係就很不好。要嘛有的就是一直分開談，但是分開談的過程，我們聽到的都是調解委員最後的版本，都不是對方的想法，所以到最後的結果也不知道到底是調委要的還是雙方當事人自己要的。我有遇過就是他們達成了調委最後寫下的共識，就出去後發現後面兩人我講的不是那樣，你講的也不是那樣，就不知道為甚麼會生出一個那樣的結果，太奇怪了。(S519F)

我覺得民眾可能有一些人可能不是那麼清楚法律用語，尤其是在一方可能有律師陪同，另一方沒有律師的時候，他的權力可能是會被更壓迫的，因為另外一方的律師可能就會跟他們講說這是甚麼意思，可是那一方可能就這樣傻傻地看著那個調解筆錄，然後也不懂上面的法律用語到底是甚麼，然後就這樣簽了，然後就離開了。(S520F)

有遇過委員就是說那你們自己聊一下，不是他他們兩個就意見不和你是要他們怎麼聊，他就說你們自己聊一下，然後在那邊寫東西，然後就會想說，欸你不是應該發揮一些功能嗎，然後當事人就傻住，那我現在要聊什麼。然後還好是有一些成年子女陪他一起進去，然後就會覺得摁這個委員蠻有趣的。(S519F)

然後調解委員也沒有急著當下就要成立，他就是叫申請人自己回去想一想然後排下一次沒關係，就是我突然想到的，就是讓他們

有緩衝的空間哪怕是下一次來又有變數，但至少在當下對那個當事人來說他比較有辦法好好的想一想思考一下。(S726F)

5.家暴案件的認識、了解

家事調解案件中為數不少的案件有家暴的議題，而在家暴議題中需要調解委員的高度專業來處理，當中包括性別平等、權利關係、子女議題等，調解委員需要有高敏感度來處理這樣的案件。

我覺得這點很好，因為其實我們在調解委員的訓練裏頭，家暴是一個很重要的議題，所以也拉回來就是說其實他們對家暴的認知，還有家暴法裡頭我們本來就規定：如果你有家暴的情況，你還要去作和解調解的話，其實這個調委需要有家庭暴的相關的訓練。

我覺得還有調解委員家暴的敏感度是很重要的，因為有的時候我們那個家暴的環境相對人的權利是很高壓的對被害人來說是很不舒服的，那如果調解委員立即有這個敏感度的話，其實對被害人來說是有幫助的。還有可以了解到在遇到這樣子的家暴調解案件的時候他可以怎麼樣去運用這樣系統的關係去幫助他們雙方溝通。(S518F)

6.其他家事案件的知識

家事案件中有不同的案件類型，我們有受訪律師也發現，像在「免除撫養義務」的官司與社會福利體系間運作方式，需要調解委員的理解，不然有可能反而以為是對當事人有好處卻是影響當事人權利甚巨。

調委不管是志工、法定職權性質，他的專業知識還是需要加強的…因為社政制度規定，如果要申請低收入資格，但小孩有列入裡面，一定要先告，等法院判決無撫養義務後，才能去申請低收入資格。但有些調委似乎不知道有這些狀況。（J26M）

三、調解委員技巧

1.控制場面的能力

家事調解案件因為都是高衝突家庭，所以調解委員必須要有衝突解決的能力，也或是必須評估自己是否在面對衝突時的狀態，是否適合擔任調解委員。

我覺得他們在當下處理其實如果委員已經可以把那個狀態稍微有一些控制，那不管是要繼續談或者是結束其實都會比較恰當，因為對於兩造來說他就是一個有 power 的人，可是今天如果直接拉了一個社工，可是其實社工對於兩造來說也是覺得『你是誰？』。(S723F)

一些婚姻暴力的案件，有時候當事人情緒都會比較激、相對人情緒比較激動，那蠻常有遇到一些調解委員會針對這樣情緒激動的狀況不知道該怎麼處理，他就會說「啊你的想法是什麼？啊你的想法是什麼？好沒有辦法達成共識，那我們今天就調解不成立簽名就可以離開了」。(S518F)

2.促進調解的能力

家事調解委員需要有促進雙方討論、溝通的能力，而這樣催化者的角色也是需要相關技巧的訓練。

這兩個字很重要，就是促進，你要促進之前一定要了解，家庭的真實發生那個衝突點在哪裡，那個衝突點的的那個衝突點的那個發生，是可以改進不可以改進的，就說如果可以改進，可以透過我們國家的什麼樣的支援，去去改進的。（C4F）

3.調解委員本身的情緒調整

調解委員本也需要學習情緒管理的能力，在高壓力的調解案件中，難免有時候也會遇到當事人情緒高漲的時候，這時候調委也需要有處理自身情緒的能力，以避免因為當事人情緒而影響專業工作。

調委其實在案件的壓力之下或是當事人的情緒上面，法官也注重到所以也請了一些老師來給我們上課，就是說調委自己本身怎麼樣把調解過程當中成受到的壓力藉由其他的管道去抒發我覺得委員之間的橫向交流是滿有用的，會去分享一下啊，有時候會聽到別人在去處理那個案件，或是說有時候請法官下來協助的時候給我們一些靈感。(S310F)

4.傾聽同理及問題解決能力的訓練

傾聽同理能力是調解委員必須具備的重要能力之一，而這樣的能力訓練，不僅只是透過「聽講」的方式，更重要的是需要「實際操作」的練習，才能真正讓這樣的技巧流露在調解過程中。

我覺得性別平權議題，比較碰觸到個人價值觀，要去鬆動一個調委的價值觀，我覺得可能性不高，司法院找我去上課，我當在講，改變你們的價值觀怎麼可能，應該如何放空去聽，去聽雙方的東西。不要一聽就開始批判，心如止水，又如明鏡。要強調現在不是你的問題，是別人家的問題，兩人之間的無法協調，不要把自己的價值觀套用進去。切記不要開始批判。明鏡的意思是要把這人的問題反應給他，當他在講事情的過程或許連他自己都不知道在幹嘛，但是在講給他聽的同時也在講給對方聽。（J25F）

那個情緒我是反而希望調委他們是站在調解過程不要搬法出來做勸喻啊，只是好他們聽進去了，可是奇蒙子就是不爽，奇蒙子不爽了成立了還是不成立上去到法庭，那個問題只是加深家事事件後續的延伸而已，沒有幫助到。所以我會覺得一個調解委員應該要有那個相當的程度去處理情緒。(S622M)

有些分兩種，一、調委說的話不太適當，二、當事人真的特別脆弱，有時說的話沒有那麼重，但他的確比較受傷，可能剛被家暴或是創傷症候群或憂鬱症…PTSD，我們知道有些話不宜直接這麼說，尤其是在對方當事人面前。有些技巧的方式在在職訓練的當中，建議可以有精進的空間。（J24F）

5.平衡雙方權力

若遇到當事人希望社工陪同，對造對社工陪同有意見時，調解委員應該要處理，不是讓對造的話，影響另一造當事人的權利。

她應該說「社工他在這裡，是沒問題的」社工說他又不說話、不吭聲，我坐在旁邊他都不准（C7F）。

6.運用分開會談調解時需注意處理細節

分開調解時，調解委員需要留意處理細節，因為若處理不好，會有讓當事人覺得圖利另一方的行為。

分開調，他情緒有抒發，比較有建設性的東西透過委員變成雙方有共識的法律上有效力的東西…..分開調，我們通常也希望委員是很公平的跟我們談一樣的跟對方談，形式上是公平的。不要讓對方心理有問號….當他覺得要分開時，程序上要怎麼進行，當事人都在場，律師也在場。（J24F）

7.調解過程，應給予當事人充份表達及溝通的機會

調解過程中，應該讓當事人是能充分表達，受訪者表示常看到調解委員侃侃而談，但是調解的主體是當事人，而不是調解委員。

我希望調解委員不要在調解的時候一直講話，他應該要把那個平台留給當事人，就是可不可以有人可以告訴她們說，你們不要講那麼多話，拜託。因為有些當事人他來調解的時候，他就是要去把他的冤屈說出來啊，把委屈說出來，他如果沒有那個怨的話，他怎麼會去進行他們下個階段，他們關係的結束？所以調解委員可不可以只要講兩分話，剩下的八分就留給他們當事人繼續講，這也很重要，因為我們會覺得我們會有得到一個回饋是當事人會覺得說：「一進調解，都是調解委員在說話，然後我都講不到甚麼話」。(S520F)

提到調委開場白就 20 分鐘了，那接下來根本就讓他們後續在寫一下紀錄再簽個名，當事人根本連講到甚麼話都沒有講到。那我覺得這樣的時間第一個太短，第二個就是你面臨的應該是要一個更有結構的去安排調解的程序。對！這樣子那個品質才會出來，不然就有可能就是調解委員想要自己講甚麼就講甚麼，然後該調的沒有調，只是叫當事人一直來一直來，來的四個月，該調的也都沒有進展，那我覺得實在太浪費當事人的時間了。(S519F)

我覺得很多調解委員都會覺得說，我今天是調解委員，我覺得有些調解委員他們會覺得說，我是他們的裁判者，他們會找出他們的是非對錯，但其實那時候真的是非對錯真的已經不重要了，但是他們就會一直想要，想辦法會想要就是說服他們，所以她們說服的時間就會變多，那其實當事人就會覺得說：「呃..幹嘛？我們現在是來調解的又不是來聽課的」就是他們會有這樣的觀念，所以其實我

覺得要調解委員聆聽也是一個蠻重要的事情。(S520F)

8.調解時間安排的適切性

調解時間的安排指的是調解委員可能安排一件案件的時間太緊湊，或是覺得雙方沒有共識草草結束。當時間安排太緊湊時，調解委員沒有充分時間準備下一件的調解案件，形成對案件不熟悉、一直重複上次的問題，沒有突破等等情況。

我蠻常遇到就是一進去就是說你們沒有共識很快就結束了，那就調解不成立那就這樣出去，我蠻常遇到這樣的，特別是遇到雙方各自意識想法都很堅定的這種案件，調解委員就說那就不成立，那就下次再調。(S518F)

有時候調解他只有設定 30 分鐘，那有可能上一個案件還沒調解完，下一個案件已經來了，調解委員就說欸你們下一個案件先自己先談談看，他上一個案件他要先處理完。他會叫我們到隔壁的空間自己談，就我們帶著雙方當事人在那邊討論可是他就在處理下一個案件他就不理我們了，我們可能只是進去五分鐘，所以調解的時間也是要去做一個衡量。(S518F)

如果以三的小時來看的話，九點半到十二點，就三個小時。那如果是半個小時的話就可以排…其實最高可以排到六件，但是他可能都會有一些彈性，而且我覺得有一個東西很重要是調解委員…有一些調解委員會不看卷，就是不看那個事情然後或是這是他第二次調解，我還遇過調解委員問他說「欸那我們上次聊到哪裡」然後我就心裡想說你這樣問是要問什麼，然後我們那個當事人還傻住，然後還講說「上次喔」然後他就回憶嘛，然後就回憶，然後調解委員就說..我有這樣說喔。然後我就心裡想說你現在是要個案幫你恢復記憶嗎？然後他後來就說「喔因為我沒有看上次調解筆錄的那個狀況」然後對造可能也會說「啊你上次有講什麼..然後讓我們自己回去協調」，然後他就說「啊你們協調的怎麼樣」然後就是一副那種他好像是跟上次的東西是很脫離，但我在想會不會是跟他們的案量有關，或者是他自己時間的控制、安排而導致他沒有時間去看這個案件他

上一次的進度或這個卷裡面他是在寫什麼。(S519F)

貳、 訓練方式

一、落實調解委員的教育訓練

調解委員的教育訓練內化程度反應，就是透過調解委員的評核機制去落實，而這都需要仰賴司法院對調解委員的專業化，因為調解委員對當事人的影響是非常大。

> 你上的課到底是…講師到底是誰？然後你有些東西你可能要很明確地去上，就是有符合我們期待的課，而不是你自己去報名的課，因為那個報名的課…就是講師有沒有經過認證，我覺得這也是一個她們需要去注意的地方。然後我覺得調解委員她們也是要可能一年要進修個幾次。就是…嗯…就是不是說一直讓他們再調解讓他們再調解，因為他們有些錯誤的觀念如果不修正的話，其實我覺得那會很可怕，然後或者是說他們再教育的那個部分，因為可能有些委員他就會說「啊！我那幾天沒時間、沒空」那針對「沒空」的委員是不是要把他們再抓回來？讓他們再去上課，而不是讓她們在簽到了，然後他們就離開。(S520F)

二、團督

團體督導是對已經在執行調解業務者，很好的一個增進專業能力的方式，團體督導採小班制，並且透過案例的研討、分析案件，並且也有實際的演練環節，有助調解委員的品質提昇。

> 我不知道調委有沒有所謂的一個團督阿，還是什麼的，但那個團督老師也不要找一些奇奇怪怪的，會不會有比較是有一些對話的，而不是坐在那裡上課的這一種，我不曉得，那我知道成本一定是所費不貲。(S102F)
>
> 或是其他們可以自己提出來做一些個案的討論。。(S520F)
>
> 或者是說可以外聘的督導啦！因為就不一定是要再調解委員裡面找這樣子。我覺得可能督導也是很重要，因為他們其實也算是一種專業。(S520F)

三、見習

見習是調解委員在正式擔任調解職務前，很重要的一環。尚未正式上線成為調解委員者，能夠觀摩調解品質佳的調解委員，但也需要經得當事人的同意，以避免當事人不舒服的感受。

可能在實習待訓的過程當中，法院我不知道這一塊他們是怎樣安排因為他們好像就是隨機說，早上你去跟誰，那我們資深的都是當天才知道說怎麼多了一個人，那我們就事先知道是不是就可以說我們早一點來，我們先溝通那今天你在這邊我們可以學什麼那中間過程你可能不適當發言什麼的，我覺得可能這個傳承要有一個固定的機制，因為常常就被丟了一個人進來然後我們也不知道，那他也不知道。(S310F)

四、演練

演練是實踐上述調解技巧的不二法門，演練可以用案例，搭配角色扮演的方式，讓調解委員去體驗不同角色的感受，取代講授式的授課方式，如此也才能真正讓調解委員有突破性的學習。

是調解委員他們也上了性別平等的課程，可是我覺得對於固著的人來說還是固著，因為性別平等本身就是一個是妳自己願意開放去調整你才有辦法去解構這些，可是我覺得或許可以用一些案例的分享或者是一些當事人實際的狀態在他們的一個訓練裡面…用真實的就是比較能夠讓他們感同身受的狀況去讓他們看見有時候對他們來講是一個理所當然的一句話或一個概念。（S723F）

然後我去旁聽的那個感覺就是都很文謅謅的就是法哪個層面會有怎麼樣子的問題，都是視訊，可能那個課程都是在其他的法院現場，所以這邊他們要跟老師互動，我是不知道有沒有辦法啦，可能說其他的那個視訊地方也可以跟老師互動。(S622M)。

用我們陪同的經驗下去跟調委們做分享，因為其實當事人在我們面前跟在調委面前的狀態其實不太一樣，那他們講出來的東西或者是情緒表現也不太一樣。(S726F)

五、調委一百句不能說的話訓練手冊

調解委員經常有時候會用自己習慣的對話方式與當事人對話，但是當中

很可能有些對話是很有問題的，因此，若透過調解委員 100 句不能說的話，成為調解委員平時的訓練手冊，能更讓調解委員具體的了解，了解該說與不該說的話。

關於性別平權是必須具備的，若只是這樣上了三小時之外，還有那些不適格、不恰當的，我們以前在其他的單位，在推關於性別平權，列出來有 100 句話不能說，也許非正式的手冊。（J24F）

參、 調解制度

一、應視調解為專業

在家事調解制度上，家事調解委員應該是一個專業職，像仲裁人一樣，這樣的專業職需要能被檢視，不再只是義工性質，維護家事調解專業品質的目的，也避免當事人的二度傷害。

其實調解委員是一個非常需要重視的專業，他就不能像教育體制是門檻低然後大家慢慢磨練而是一開始把關要嚴格，然後在職訓練要嚴格因為他真的是一個專業，那所以我覺得當然我們希望把不適任的，的確現在是有看到一些狀況，所以我們，但是我剛也在跟夥伴聊說我也有擔心一點反淘汰，因為現在欠缺性別平等教育的民眾真的很多啊，她一天到晚在申訴這些調解委員，法官如果只是覺得遷就這些民眾的申訴是會引起反淘汰，所以我覺得我們其實要怎麼樣在這個過程中讓調解委員運用他的調解技巧，某種程度也給這些民眾更多的性平的觀念，然後讓他可以解決之後是可以用，我覺得性別平等最主要是帶給當事人比較好的利益嘛，就你可以用性別平等尊重對方的時候彼此跟他都會過得比較好所以我覺得是怎麼樣在前面進來、訓練的過程跟中間的要求，我覺得法官至少在司法的體系裡面需要再多一些思量。(S311F)

調解的技巧真的很需要是專業，就像仲裁人，他不是志工、是專家，但專家就要有一定的素質、要求。門檻一定要有，在專業上的要求還是要到位，什麼話不能說，也是技巧，站在這個角色，他不代表他自己（J24F）。

二、調解應有專業的給付

調解委員若是一個專業職，也就需要被專業對待，特別是在酬金的給付上需要增加預算，不再僅是以志工性質處理，也不是以調解成立與否為酬金給付的標準。

調解委員他跟一般志工不太一樣，所以他要反應她的專業性，除了必要的訓練之外，司法院編預算給的給調委的次數，或車馬費，我覺得合理，若這個制度要做好，這方向可思考。（J24F）

我有想到，我們國內的仲裁人，是否要符合一定的資格，有沒有汰除方式，同樣的調委的報酬可能沒有辦法像仲裁人這樣比。調委也是在解決紛爭的另一種方式，你要給他專業，就要給他一定的價值，若合理的調委，他有合理一點的 pay。（J24F）

三、打破調解績效迷思

目前因為家事調解的酬金制度是以調解成立為給付標準，家事調解的成功率、撤回率也經常是各地院拿出來「比較」的內容，雖然司法院一直強調並不在意成功率，但是各地院仍然經常瀰漫這樣的氛圍，也讓調解委員在意達成率。

我後來才知道我們撤案也有績效，我覺得這個不是我們，我們的目標不該是先去設定，不調成就是撤案，不是這樣的如果你已經先設定這樣，你不但給自己壓力你也給當事人壓力所以我才知道說原來每個人當調委的出發點跟目的都不一樣，那我後來也知道很多調委有兼很多的法院，我覺得那也會去影響到品質。(S310F)

如果他是在趕法院的就會這樣，我想說那你趕到那邊時間也差不多你可能也沒辦法靜一靜坐下來看原來的卷宗，我不知道我覺得可能每個人的做法不一樣，他們可能覺得不需要了解啊坐下來講就好啊，然後完了就寫一句話啊男的不同意離婚女的堅持，我就想說原來有的調委可以做得很輕鬆。(S310F)

對於調委的考評，是不是有從調成的績效撤案的績效，這個績效背後呈現出來是跟調解的品質有沒有關係，我不知道這個法院裡面有沒有做這個連結。(S310F)

四、調解統計及追蹤

有別於家事案件的調解成功率，若以案件再進入法院作為一個衡量標準，反而更能突顯家事調解的成效。

我私下有問他說那調委如果調過之後這些案子如果又再重新進到法院了，你沒有辦法計算出來，他就有點面露難色。(S311F)

我一直抱怨那個司法院的行政，其實如果他真的勾得出來其實還是有辦法。(S310F)

五、家事調解委員評核機制應落實

調解委員的評核機制需要司法院規劃原則，各地院去執行，安排一個能鑑別出適任與否的制度，並輔以退場機制，才能讓家事調解專業化。

我們曾經有去反映過，但這邊會說其實要找調委其實不是那麼的好找，如果他們不是犯太大的過失的話機上上會續約，那個人強烈風格很大的調委就是這樣子，持續這樣子。(S205F)

我們其實真的不知道調委續聘的機制是什麼，那法官的一個評核，我覺得如果可以的話當然也可以透明化。(S102F)

我想說就是我覺得比較優質的調解委員，因為他們通常有別的工作，所以法院安排他們的時間就比較少、次數也比較少、頻率也比較低。那那些覺得個人風格比較重的調委，他們就是時間比較多，所以很長一個禮拜都看到他們，然後就會覺得有時候我們當然也想要技巧性地去排優質的調委，讓我們當事人可以去那個，可是真的很難，因為你什麼時段都很容易遇到雷。(S208F)

調解委員的評核機制應該靈活，非僅以上課時數為依據，應該活化評估機制，評估者可以多元，就其接觸經驗予以評估，也可以運用錄影帶或單面鏡，以實地操練方式，觀察評核，這樣才能展現家事調解委員之專業，也確保調解品質。

其實就來上課簽名，可是那個有沒有後續的那個類似的一個考核。(S622M)

關於委員的評核，我覺得當然其實會跟委員會接觸到的，大概就是那幾個人，就司事官嘛最主要，那然後書記官、社工雖然說沒有那麼直接，可是我覺得我們在陪同的過程裡也會有，當然最主要的就

是當事人，就或許都可以作為一個訪查的對象，對就是說去了解說到底委員他們在這個過程裡有沒有一些狀況，那我覺得會比當事人…就是只靠當事人單獨的力量去做反應來的平衡一些。(S723F)

我覺得對調解委員的評核機制可以更加的落實，就是不要好像都是那種形式化、公式化就是說我們都有在評分，然後我們都有在處理。但是真正不適任的調解委員我們對知道說…就是我們對於他的資訊其實是要透明化，其實評核的資訊是要透明化，可以讓一些民眾了解就是我們法院到底是怎麼樣去評核這些調解委員，因為雖然司法院有寫一個調解委員的評核辦法，但是他可能就是不是那麼的親民，或是他就是制度裡面就是有一個這樣的程序，但他其實好像很曖昧模糊不清，就是我們知道有這個東西，可是我們真的遇到問題的時候我們到底可以尋怎麼樣的管道去處理或解決。(S520F)

所以透過錄音，或是法院會有單面鏡，可以讓專家在後面看得，是真的很真實的現場，因此可以在每一年抽一、兩對來了解調解的狀態，或是在五年內有被投訴過的，抽這些人出來去看待，也很明確跟調解委員說我們會做這些事情。（SI30M）

六、專業家事調解委員人數應增加

專業家事調解委員的增加，能夠將不適任的調委漸漸淘汰。另外也有受訪者建議可以培養一些新住民的調解委員，調解委員能更理解當事人的脈絡，協助雙方達成共識。

陪調的經驗裡也發現有一些社工、心理背景的再調的時候會更有一些敏感度，甚至會去運用當場的一些動力去改變它們，那我覺得可以再有一些。(S519F)

然後也希望說司法院可以陪立一些新移民的調解委員或是一些原住民的調解委員，就是他的身份背景可能就是跟我們會來調解的當事人他們的背景其實是有吻合的，因為他在那個文化裡面他比較知道他們的文化發生了什麼事。。(S520F)

我覺得要專業化啦是不是能夠針對這個程序裡面比如可能是社工啦、法律的啦、心理的啦，他能夠比較專業化，他上起課來也比較

能夠進來，那個資訊要進來，那當然我不知道可行性沒有，那傳統調委能不能慢慢的撤場。(S412M)

七、申訴統計應確實

目前各地院的申訴件數都非常少，申訴到底要如何統計，這部份也需要司法院訂定相關的辦法。

不過現在我比較擔心是說從申訴的紀錄上，今天我可能是法院接受了申訴，就換了調委什麼的他會不會記錄說這個統計上，他覺得這個已經解決了。(S311F)

肆、 法院家事調解行政

一、擴充調解空間與資源

調解空間一直是各法院比較困難的部份，但是若要做好調解工作，調解室的安排、規劃都相對很重要，當能花比較多的資源在調解上，可以有效的降低後面訴訟的成本。

我其實比較擔心的是，調解的空間其實一直沒有，所以我說你要調要人要案子要久，你可以好好的陪伴他們，那調解室其實，我上次去看有些地方調解室就是不夠啊，然後所以我覺得他不能一方面又要說減輕訟源，增加調解委員的角色跟比重，但是你很多的資源沒辦法跟上，空間也不夠，就像我們剛說你怎麼去讓這調解委員適度地發揮不要讓他壓迫，早上排了四個案子對調委來說也是壓迫，所以我覺得整個案子的處理上人跟資源的空間都需要再考慮。(S310F)

二、資源有限，希望能更多爭取

各地院也經常表示家事資源非常有限，若能夠挹注更多的資源在家事業務，相信對很多的家庭會是正向的幫助。

他們必須爭取到很多的，包含足夠的法官助理、包含足夠的空間，其實都有相對來說，我覺得需要很多的支持，那如果這些他們只能在有限的條件下做的時候，有時候我們也會當然會覺得的確會有些讓我們看了有不滿意的地方，應該可以改變，當然我也知道他們有他們的限制啦，這些問題要呈現出來。(S311F)

三、等待調解筆錄的安排

等待調解筆錄時，法院可以思考是否以播放適合的影片，緩解雙方大眼瞪小眼的過程，一方面也轉換心情，另一方面也可以置入希望當事人吸收的資訊。

會讓當事人可能發生調解合宜製作到製作筆錄到簽筆錄，可能要花一個小時的時間，那當事人會（比貝爾）這個耐心跟時間，在調解室這邊等待，甚至是筆錄送請法官簽核的空擋時間，其實調解室的氣氛是很僵化僵硬的尷尬的，但是沒有辦法我們必須等待。(JI9M)

四、安全規劃的重要性

安全動線規劃在調解中是非常重要，這部份與調解空間有限有關連性，且調解室的安全規劃，也是讓當事人能感受是否安全、能夠信任調解的一個重要指標。

像我們那邊他就是整個調解室就一個空間進去好幾個門，然後就小小間的一間一間的，可是有一些對於那種暴力議題比較嚴重的，我們都很擔心如果像相對人做得比較靠近門，到時候他如果談完不高興，然後就開始要有什麼他就擋在門邊我們所有人就出不去了，對所以調解的空間是不是有一些可以針對暴力事件他可以有比較安全的規劃ㄝ，即便你只有一個出入口那外面是不是有法警啊或一些人員，就裡面發生甚麼狀況他可以隨時出現來處理，不然像我們前後棟，那如果在後棟調解發生了暴力問題法警再從前棟趕過來已經來不及了，可能已經被打了。(S519F)

同一時段不同空間，同一個委員，就是 ab 地跑。可是我覺得這個盡量不要的過程，我們社工會非常緊張。因為這個盡量不要的這個過程是我們在維護，就變成是好像是我們的責任，就是如果他今天見到了好像是我們沒有把他保護好，可是其實好像有一點怪怪的。(S723F)

就是他調解官後，沒有安排我們那個想辦法送我們過去，或者是怎麼樣，這個中間我過去的時間，法院的社工去上廁所，我過去的

時候我老公竟然到我身邊了，我嚇了一跳，他說「你的那個保險我告訴妳喔，你那個保險我幫你交了啊」我說「那個保險我交過了」他說那你記得退錢喔，他突然跑過去我嚇死了。（C7F）

所以中間等待調解筆錄的那個安排很重要，那個委員當時應該建議或是找人怎樣要陪一下。他應該是認為有一個社工陪我沒問題。（C7F）

五、各法院的溝通交流

透過各法院的交流，能夠將各地院在作法上，不管是調解委員的流動、行政措施精華的部份與其他地院分享，大家能夠一起往更好的調解專業邁進。

希望每個法院就他自己的狀況可以有一些經驗的交換，因為我覺得家事庭特別的地方是他沒有一個唯一的模式，他會因應這個人跟類型會有不同的處理來幫助當事人怎麼解決他的問題。(S311F)

不同的調委可以跑不同法院，才會平均，才能把某些帶起來，有進步的空間，我們也比較不希望，進去是只靠代理人，調委站在中立與專業立場，專業就是讓他在職前訓練更專業，這樣才能達到調解委員預期的必須成效。(J24F)

第五章　結論與建議

第一節、結論

壹、家事調解專業推展有進步

茲因我國在離婚率升高，家庭、社會問題日益複雜的情況下，不僅家庭動盪，社會也常伴隨付出難以估計的成本。因此，當老百姓從「家庭」走到「法庭」，能否我們的法院服務，即能在第一時間，即展現「友善司法」、「專業司法」之機制，在目前家事事件法提供專業協助，又以家事調解為優先的前提下，家事調解委員等同老百姓到法院來處理家事紛爭的第一道專業門檻，故家事調解委員的專業展現，客觀中立、具性別平權意識，尊重多元文化等，即成為家事調解制度能否徹底發揮訴訟外替代紛爭解決機制的關鍵。

專業家事調解從 2005 年地方法院開始試辦以來，對於調解委員之資格、調解過程中不具性別平權，一直紛紛擾擾。惟在家事事件法施行後，家事調解委員之專業性，相較於新法設立之程序監理人及家事調查官而言，其專業性在這十幾年來的職前訓練及在職訓練是有目共睹，值得肯定。在司法院少年及家事廳提供各地方法院自 2012.06-2017.06 受理申訴家事調解委員之統計，評核結果，口頭告誡有 3 位(8.1%)，解任 1 位(2.7%)，年度評核不續聘 1 位(2.7%)。整體性而言，這十幾年來的家事調解專業推展有進步。

貳、家事調解的性別平權展現差異大

性別平權除了在男女性別、性別刻版化之外，如何展現其性別平權，更重要的即是由其調解過程、調解技巧，讓當事人感受到是否被尊重，被持平的對待。而本研究透過當事人、社工人員及司法人員的訪談資料收集中，明顯可區分為正向、負向經驗，也顯示我國目前家事調解的性別平權展現差異大。

一、正向經驗展現

正向經驗包括在兒童部份：調解委員協助父母聚焦在兒童需求上、關注到兒童的需求及忠誠議題；調解委員功能發揮包括：教育者的角色、促進當事人思考確認需求、促進當事人改變、連結社工資源；調解委員調解能力及技巧佳，包括：客觀中立、能掌握調解重點及方向、判斷力佳、運用調解技巧視情況個別會談、提供適當建議、會談技巧好且善於溝通、具調解敏感度、程序掌控得宜、具

同理心；調解委員在性別平等概念上：具多元文化觀點、性別平權概念、家暴案件謹慎處理。

從上述正向經驗中可以發現，對調解委員的正向經驗有多面向，包括對兒童部份、調解委員功能發揮、調解委員調解能力及技巧佳、在性別平等概念等，從這些面向可以看到，當調解委員能有發揮功能時，對當事人的幫助、影響力都很強大。

二、負向經驗展現

負向調解經驗包括調解委員未盡委員職責：未告知調解服務相關內容、未告知當事人權益、當事人不知可以申訴；調解委員為達成調解的各種不當措施：急躁、時間急促、疲勞調解、未讓當事人多想想、當事人基於無奈妥協、家事調解績效;調解委員未有專業表現:不恰當觀念套在當事人身上、判斷上過於主觀、同理不夠、不適當的臆測、不適當自我揭露、家暴調解欠缺技巧、對兒童最佳利益有錯誤認知、不當行為、事前資料了解不夠、專業訓練不足、對社工期待不恰當；調解委員父權行為：主控權高、未具有性別意識、調委性別不同不代表一定平權、勸離勸和因性別不同、主導性太強、當事人不敢申訴、語言正義保護不周、欠缺多元文化尊重；法院硬體空間及軟體，包括空間不足、調解委員每次不同、調委滿意度填寫沒有隱私空間。

從受訪者調解中的負向經驗可以看到，許多面向都與訓練、調解委員能否內化觀念，當中都直指，希望調解委員成為一個專業的調解委員。在臺灣調解委員一直有志工角色與專業拉扯的過程，隨著調解委員制度十幾年以後，接下來希望的就是調解委員能從志工角色轉化成專業角色，一個角色要能定位成專業角色，資格選拔、訓練、申訴、退場機制缺一不可。我們也將在結論與建議中針對調解委員的整個制度進行完整的討論。

三、性別平權反思

本研究討論家事調解評核機制，以性別平權為核心，探討家事調解中的各種現象，研究中亦以女性主義視角觀察，除檢視家事調解機制性別平權落實情形

外，更重視各期望調解委員能夠重視各個弱勢族群，女性、兒童、身心障礙者、老人，及多重弱勢族群的權益，如：新住民女性、身心障礙女性、新住民之孩子、身心障礙者兒少、身心障礙老年女性，期望避免家事調解委員在調解過程中，成為另一個壓迫者。

參、我國家事調解評核機制的有待加強

一、擔任調解委員門檻資格：

國外調解委員在遴選資格上部份會有所限制（如香港、美國），香港規定必須要社工、心理、家庭、醫療、教育，必要時可以由遴選委員會決定是否有相關入選家事調解委員訓練資格；若沒有對調解委員資格有相關規定的國家，則傾向用長時間訓練及結訓後考試來確保調解委員之品質。而臺灣在調解委員的資格規定上，則是以「家事調解委員應具有性別平權意識、尊重多元文化觀念及下列資格之一，包括社工、心理、法律、教育等專業工作者外，亦可包含具有家事調解專業經驗、具有豐富社會知識經驗」為資格認定。

二、家事調解委員教育訓練：

國外調解委員在聘任上全部都有訓練課程，課程時數從 40 小時到 180 小時不等，課程內容則從調解委員角色、調解技巧及策略、了解調解保密性(含限制)、公正性、中立、當事人自決等原則家庭衝突、家庭暴力、兒少相關議題（含子女照顧計畫、子女權利義務行使、兒少保護）、家事相關法律等；而臺灣在調解委員教育訓練則是 30 小時的課程，課程內容含概調解委員之申訴機制家事相關法令、家庭動力與衝突處理、社會正義與弱勢保護（含兒童少年保護、性別平權、新移民與多元文化等）、家庭暴力處理、家事調解倫理及案例演練。

三、取得家事調解委員資格：

國外家事調解委員在完成訓練課程之後，皆需要經過期間不等的評估過程，通過後才能取得調解委員資格。作法上包括見習、在督導監督下實際接案/角色扮演或是需要通過考核才能取得調解委員認證資格。而臺灣則僅須要完成訓練課程後，即可成為家事調解委員。

四、對家事調解委員的評核

可分為法院主動評核及相關人提出的評核，在法院主動評核部份，大部份的法院以其上課時數、出席調解次數、調解成立件數等，量化方式以為評量，少數法院會加以質化觀察。在相關人提出評核部份，依 2016 年法院設置家事調解委員辦法第 29 條：法院得視個案需要於家事調解事件終結後，提供「家事調解委員個案評核表」予當事人、關係人、律師、社工人員、程序監理人填寫評核意見，並依本辦法所定個案評核機制處理之。如上所述，依司法院少年及家事廳提供各地方法院自 2012.06-2017.06 受理申訴家事調解委員之統計，解任僅 1 位(2.7%)，年度評核不續聘也只有 1 位(2.7%)。

綜合上述國外與臺灣在取得調解委員之資格上，最大差別是國外視家事調解為一專業，採認證制，並且強調從事法院家事調解者，一定係受認證的家事調解委員，即國外在調解委員招募的措施上，以嚴格的標準以確保調解委員品質，在資格上未必有嚴格要求，但長時間扎實的訓練、實務演練、見習，並且必須在一定期間內通過考核，才能取得調解委員認證資格，也因此他們的訓練過程，多採付費制，因後續他們執行家事調解，也有相當金額之專業報酬。因他們前端把關嚴，故後續家事調解委員不當行為少，所謂評核或取消資格的退場機制規定少。

反觀臺灣則是在家事調解招募上採寬鬆標準，只要上完 30 小時課程就必然取得調解委員資格，而未有相關考核之標準，部份地方法院多再輔以面試方式，便是遴選家事調解委員的方式。後續每年也只要完成 12 小時的課程，多可以繼續擔任家事調解委員。而對於家事調解委員的給付報酬，如受訪者所言，他們就拿這一點費用，他們很有愛心，來奉獻，所以，不能對他們有太多的要求。這也就是我國目前家事調解制度的矛盾之處，未予以專業的訓練、專業的對待，但要求要專業的展現與品質。

肆、申訴機制有待加強

臺灣的家事調解制度從 2008 年實施已有十年時間，2012 年家事事件法通過象徵對家事事件重視未成年人、家庭及弱視族群之權益，並強調在審理期間對性別、種族平等之尊重。惟 2012 年家事事件法法條對家事調解委員之資格未具體

明訂朝向專家介入之方向前進，因此 2015 年通過家事事件法第三十二條修正：「家事調解，應聘任具有性別平權意識、尊重多元文化，並有法律、醫療、心理、社會工作或其他相關專業，或社會經驗者為調解委員。關於家事調解委員之資格、聘任、考核、訓練、解任及報酬等事項，由司法院定之。」

2016 年「法院設置家事調解委員辦法」也依家事事件法之修法進行修訂，針對第四條修訂：「家事調解委員應具有性別平權意識、尊重多元文化觀念及下列資格之一：

一、曾任法官。

二、律師。

三、醫師。

四、心理師。

五、社會工作師。

六、具有法律、醫療、心理、社會工作、教育或其他進行家事調解所需相關專業之學經歷。

七、具有家事調解專業經驗。

八、具有豐富社會知識經驗。

家事調解委員具有前項資格且有下列情形之一者，得優先遴聘之：

一、品行端正，著有信譽。

二、對調解工作富有熱忱。

三、生活安定且有充裕時間。

四、身心健康有說服能力。

為保障當事人申訴權益，故明文規範於 2016 年「法院設置家事調解委員辦法」第二十九條：「法院得視個案需要於家事調解事件終結後，提供「家事調解委員個案評核表」予當事人、關係人、律師、社工人員、程序監理人填寫評核意見，並依本辦法所定個案評核機制處理之。

上述相關法律規定目的為確保調解品質，以專業人士擔任調解委員，避免當事人因為家事調解委員調解過程對當事人造成二度傷害。本研究文獻比較外國

調解制度與臺灣制度之差別，並訪談社工、當事人、書記官、錄事及律師等，透過質性訪談研究，了解目前臺灣家事調解制度之現況，提出本研究結果最主要的討論，即家事調解案件申訴案件少的原因探討？

在研究前期，研究團隊原本預期透過各地方法院申訴案件分析，以瞭解申訴情況，但卻發現各法院的申訴案件僅有個位數或沒有，但從我們的訪談中也發現，在調解過程中確實有一些不恰當的調解過程，但在申訴案件上是沒有呈現的，究其原因為何？統整訪談資料如下：

一、不知可以申訴：

當事人不清楚自己的權益，就算委員有介紹調解，但也不太介紹有申訴機制。

二、不敢申訴：

因為案件還在法院中，若申訴擔心會影響訴訟；不能匿名申訴，擔心後續案件被黑、被不平等對待。

三、選擇以不調解為應對方式：

這是大部分律師的看法，因為律師的執業場合就是在法庭中，調解又是必定會遇到的程序，律師也有經驗知道調委的情況，但因為未來都還會在調解庭中遇到，因此傾向以不續行調解為應對方式，以確保當事人的權益。

四、申訴但石沉大海：

有碰過當事人有申訴，但是最後石沉大海，下次調解時還是同一個調解委員。

五、社工增權案主：

社工因為了解個案擔心申訴的後果，傾向教個案其他小技巧應對調解委員，以協助當事人確保自身權益。

六、法院已經做了更換調委的處理：

當遇到當事人在調解過程不滿抱怨，法院的書記官、錄事會選擇做更會調委的處理，選擇更恰當的調委來協助當事人，如此作法降低申訴案件量。

上述六個面向就是回應調解案件申訴案件少的原因探討，從上面可以看到，若當事人是單獨一人面對訴訟，當在調解過程中遇到傷害時，擔心自己案件還在法院中，只能默默接受，若有力量一點的當事人，打電話給法院人員抱怨時，才可能有不同的結果。若在專業人員協助之下，如社工、律師，就能夠協助當事人

有更好的應對方式。

第二節、建議

在上述的結論及討論，對家事調解制度的各項看法，以下就五大面向進行建議討論：

壹、新進家事調解委員資格改採認證制

從外國的經驗看到，家事調解委員的認證是一項重要機制，許多國家會組成審查委員會，建議採美國佛羅里達州高等法院的方式，由法院成立家事調解審查委員會。並限制擔任調解委員者需具備相關背景，如：社工、心理、律師等專業，其他相關專業或非相關專業者，需要經過審核後，方可有資格接受訓練。認證最主要的優點在於，拉高專業水準，將進入調解訓練的起跑點比較一致，也在訓練規劃做出較適切的方式，對家事調解委員的品質做第一層的把關。

家事調解委員應從志工導向走向專業導向，各法院的家事調解委員組成來源不一，總體來說，調委委員背景、年齡不同，對調解的過程、結果即產生關鍵的影響。但也有受訪者認為，即使調解委員背景不同，若抓住調解委員的角色，必備的溝通技能、傾聽能力、性別平等概念、對權力關係的敏感等，若這些關鍵技術都能掌握好，調解委員有專業表現，不論任何背景、年齡，都能擔任調解委員，重要是專業品質把關。家事調解委員應該是專業導向，專業導向也就必須要相關配套措施，如此才能將家事調解的專業提昇。

貳、教育訓練內涵調整

紀冠伶律師在家事調解委員性別平權的課堂上曾提到，家事調解委員在調解時，必須「心如止水、又如明鏡」，強調現在不是你的問題，是別人家的問題，兩人之間的無法協調，不要把自己的價值觀套用進去，切記不要開始批判，明鏡的意思是要把這人的問題反應給他。紀律師強調每位調解委員被選進司法院來，就有他特有一輩子信奉的價值觀存在，若要去鬆動他有困難，最主要的方法從訓練著手，透過專業訓練，把既有的價值觀放掉，去協助當事人。紀律師的主張與國外多位學者所強調的，家事調解委員應透過專業訓練將可能存在的性別偏見影響性減至最低，增加自己的反思與檢視，提高敏感度與覺察。

教育訓練的建議是受訪者提出最多意見的部份，而對教育訓練的方式、內容調整，建議如下。

1. 教育訓練方式：

（1） 教育訓練的方式分為職前培訓及在職訓練。

（2） 課程進行方式：課程中皆須以參與式學習代替講授式學習，並且強調需要不斷的討論、演練，以內化相關知識。

2. 教育訓練內容

（1） 職前培訓

A. 在課程內容安排上，應更強調調解委員角色、技巧演練，在知能上，著重性別議題、家暴議題、兒少議題。

B. 調委角色定位內容：職前訓練內容讓調解委員很明確的知道，調解委員的角色不是判官、當事人的長輩，也不是直接給建議的人，主要是協助雙方對話，不替、不催促當事人做決定，因此也需要著重傾聽、同理技巧，此部份應搭配處理的訓練方式，方能收到效果。

C. 建議增加「一百句調解委員不該說的話」作為教材，協助調解委員反思，討論「一百句話」自己最有感的，無形中也提醒調委需要注意自己的話語。

（2） 在職訓練

在職訓練課程則透過案例演練來加強調委在調解過程中的敏感度，也透過其他調委的回饋，能夠看到自己在調解過程中的盲點，並且多加鍛鍊傾聽、同理等技巧練習，讓調解委員們能夠更多的練習相關技巧，如此訓練下，縱使性別平權概念稍有落差，但仍能有好的調解技巧運用，在行為呈現上，仍舊能讓當事人獲得較好的回應。

角色扮演是重要的培訓方式，鼓勵參與夥伴以角色扮演方式，擔任家長、子女、調解委員等，實際感受當事人被調解感受，進而能創造更專業的服務品質。

（3） 見習制度導入

見習是指尚未取得調解委員資格者，在已經取得調解委員資格者的旁邊觀察調解的過程，這是很重要學習的一環。讓學員們能夠從課堂到調解室，看不同的調解委員如何進行調解程序，也成為學習的過程，並且也讓學員們在考試前能夠對調解過程有一個輪廓，更能掌握考試的過程外，也能觀察自己在面對調解過程時的狀態，確認自己是否適合成為一名調解委員。

（4）其他受訪者對家事調解的相關建議有

A.專業訓練提昇：各專業的補足學習、訓練團督、保密、調委本身情緒調整、申訴權益應充分告知並讓當事人理解、專業訓練加強、讓當事人充分表達、充分時間了解及考量。

B.調解委員相關選任及退場機制：建立調委評核機制、確實反應申訴案件、評核機制落實。

C.調解效果之重新定義：包含破除績效迷思、調解統計及追蹤更完善。

D.法院軟硬體空間相關配套：擴充調解空間與資源、見習機制設立但不影響當事人權益、調解時間安排、安全規劃；

E.其他完善調解機制：包括個法院溝通交流、發揮家事服務中心功能、專業調委增加。

參、建立家事調解委員的專業審查委員會

1. 家事調解委員證照制度的建立，需透過委員會審核所有調解委員資格、訓練時數、考試結果等，以確保所有的調解委員是在專業的審核之下獲得家事調解委員資格。
2. 調解委員獲得資格需通過考試：目前臺灣的調解委員都未經過考試的過程，只要上 30 小時的課程即可取得家事調解委員的資格，若家事調解委員期望邁向專業制度，那調解委員勢必需要通過考試，才能取得考試家事調解委員資格，而審議資格則由家事調解委員會來把關。

肆、建立家事調解評核機制

一、定期督導

督導制度是讓家事調解從志工導向轉變成專業導向一個重要的過程，通過定期的督導，討論經手過的調解案件，調委們需要輪流提案，組成督導小組，過程將有助調委們在調解概念、技巧上都更上一層樓，且可以互相學習。

二、更新家事調解委員證照

調解委員證照不應是萬年證照，家事調解制度應該設計一段時間一次的證照更新，證照更新的目的是要確保，調委們有參與一定時數的在職訓練、督導等，讓自己的調解技術、能力都能不斷向上提昇，以確保調解品質，保障當事人的權益，這也是作為一門專業必要的制度建立。

三、評核機制之運作

(1)建立評核檢查表，目的是要讓所有的調解委員都有一致的規範、技術要求，也需思考，因為之前所規劃之調委評核表，大部分的當事人因為評核表的資料並非匿名，很擔心填寫後遭到「報復」，因此大部分的民眾都選擇不填寫或簡要填寫，無法實際反應民眾經歷調解後的感受。評核機制表仍須設立，但需要有其他配套措施方能確保調解品質。

(2)調解過程錄音，目的為抽查調解品質，或是當被申訴時，根據調解過程的錄音帶，確認調委的工作情況，以便判斷是否有不利當事人的情形，作為判斷依據。

四、針對調解品質不佳的委員減少分案；或以委員會形式開會，將不適任的委員淘汰

目前各地院較多傾向，若遇到調解品質不佳的調委，選擇以減少分案，讓不適任委員漸漸被淘汰。然而也有地院認為，若不適任的委員擔任任何一件調解案件的調委，都可能對當事人產生傷害，因此選擇將以淘汰不適任委員為作法，但此作法需要法院長官支持，較有可操作性。

伍、家事調解改為使用者付費原則

家事調解委員被期望需要具有專業，而專業的象徵包括專業品質的輸出外，酬金的給付也是必要的，若酬金給付仍舊以「志工」價格為給付標準，如此很難要求調解委員必須是「專業」導向。參考外國支付家事調解委員的酬金，雖給付金額，各國依當事人收入、政府/私人等不同形式，有不同收費標準，但給付金額皆是將家事調解委員視為專業者，也能鼓勵原為調解相關專業者投入家事調解服務，並且鼓勵民眾使用家事調解，因若無法調解成，進入訴訟所要給付的訴訟律師費用將是一筆非常可觀的費用。以調解代替訴訟的運作方式若要進行，必須更加確保調解品質，才能真正將調解代替訴訟的美意發揮，也避免調解制度成為另一個壓迫當事人的體制。

陸、建全法院相關配套措施

家暴案件軟硬體的協助，家暴案件在家事案件中並不算少數，建議法院在安排上，能夠在安全維護人力、動線設計上都能有更多的支援。目前各地方法院因為建築物設計關係，硬體部份能做的改變有限，但是若硬體部份調整有限，如何能運用人力、相關配套措施，讓家暴案件的被害人能感受到法院在安全維護上的用心。例如：若調解程序已經接近中午，是否仍然有法警人力可以協助。當調解過程中若有需要單獨調解時，相關人力安排以避免被害人在等待時受到相對人方親友的騷擾，這些都是在細節上需要更多的思考。除調解委員的調解能力外，受訪者對調解過程中，法院相關的安全設備、空間安排、當事人調解過程中不滿的處理，這些都是調解案件中很重要的配套措施，也是讓受訪者們感覺到整個調解從頭到尾安排的重要關鍵之一，缺一不可。

參考文獻

中文資料：

王唯馨(2005)。家事調解員的調解策略與調解經驗之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系研究所碩士論文。

司法院（2013）。家事新制施行半年成效檢討及評估。司法周刊，1629，2-2。

李姿佳、宋名萍、胡育瑄、潘淑滿（2016）。家庭暴力家事調解服務之經驗與策略—以臺北、士林地方法院為例。臺灣社會工作學刊，16，119-166。

吳芝儀、李奉儒(譯)(1995)。質的評鑑與研究。台北：桂冠出版。

胡幼慧、姚美華(1996)。一些質性方法上的思考。取自胡幼慧(主編)質性研究－理論、方法及本土女性研究實例。巨流圖書公司。

香港公教婚姻輔導會（2013）。香港公教婚姻輔導會年報 2012-2013。香港：香港公教婚姻輔導會。

香港公教婚姻輔導會（2012）。香港公教婚姻輔導會年報 2011-2012。香港：香港公教婚姻輔導會。

陳竹上、邱美月、賴月蜜（2013）。婚姻暴力事件進入家事調解程序之可行性 探討：跨界整合及在地實證觀點。成大法學，25:79-121。

陳民虹、劉金明(2008)。婚姻暴力家事調解案例報告及婚姻暴力的處理。台灣家庭醫學雜誌。18(3)：191 – 197。

張馨方（2014）。性別平權在家事調解中的實踐。國立臺灣師範大學社會工作研究所碩士論文。

葉至誠(2002)。社會科學概論。台北：揚智文化。

葉至誠、葉立誠(2003)(第二版)。研究方法與論文寫作。台北：商鼎文化。

郭書琴（2015）。從家事調解室的性別、婚姻與家庭談外籍配偶和同志家庭。性別平等教育季刊，71，24-30。

郭麗安、王唯馨（2010）。臺灣離婚調解場域的觀察與反省：訓練與性別，應用心理研究 46，233-250。

廖婉喻（2007）。台灣家事調解員的性別意識研究，國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。

楊熾光（2013）。家事調解之實質發展與專業整合－臺灣高等法院臺中分院 102

年度研究發展報告。台中：臺灣高等法院臺中分院。

賴月蜜(2008)。調解技巧。於謝碧莉、黃莉雲、林敏蕙、賴月蜜等著，辦理家事調解參考手冊(一)基本概要，55-118。台北市：司法院。

賴月蜜（2009）。香港、台灣家事調解制度比較研究—以家庭暴力事件為中 心。人文及社會科學集刊，21(2)，247-289。

賴月蜜（2012）。從家事事件法談兒童法庭權益之保護。法律扶助，37，17-22。

賴月蜜(2015)。家庭功能重建服務。於馮燕主編，馮燕、張紉、賴月蜜著(修訂再版)。兒童及少年福利，263-284。新北市：空中大學。(ISBN 978-957-661-983-0)

賴月蜜（2012）。從家事事件法談兒童法庭權益之保護。法律扶助，37：17-22。

賴淳良（2012）。家事司法制度革新之回顧與展望。法律扶助，37，3-9。

蕭胤琍（2012）。以家事事件法為中心－落實未成年人參與家事事件程序之保障。法律扶助，37，10-16。

英文資料：

Bancroft, L. & Silverman, J. G. (2002). The batterer as parent: Addressing the Impact of Domestic Violence on Family Dynamics. California: Sage Publications, Inc.

Basten, J.(2015).Judicial Education on ‘Gender Awareness’ in Australia. International Journal of the Legal Profession, 22(2):151-165.

Charkoudian, L. & Wayne, E. K.(2010). Fairness, Understanding and Satisfaction: Impact of Mediator and Participant Race and Gender on Participants’ Perception of Mediation. Conflict Resolution Quarterly. 28(1) : 23-52.

Clapp, G. (2000) Divorce and New Beginnings- A Complete Guide to Recovery, Solo Parenting, Co-Parenting, and Stepfamilies(2nd edition). New York: John Wiley & Sons, Inc.

Cleak, H., Schofield, M., & Bickerdike, A. (2014). Efficacy of family mediation and the role of family violence: Study protocol. BMC Public Health, 14:57-81.

Douglas, S.(2008). Neutrality in Mediation: A Study of Mediator Perceptions. Queensland University of Technology Law and Justice Journal, 8(1):139-157.

Eddy, B. (2010). Don’t alienate the kids: Raising resilient children while avoiding high

conflict divorce. AZ: HCI Press.

Emery, R. E. (2012). Renegotiation family relationships: Divorce, child custody, and mediation(2nd ed). NY: The Guilford Press.

Field, R. M. (1998). Mediation and the Art of Power (Im)balancing. Queensland University of Technology Law Journal, 12, 264-273.

Fischer, R. L. (1997). The Impact of An Educational Seminar for Divorcing Parents: Results from A National Survey of Family Court Judges. In C. A. Everett (ed.), Child Custody: Legal Decisions and Family Outcomes. New York: The Haworth Press, Inc.

Florida Dispute Resolution Center (2017). Florida Rules for Certified & Court-Appointed Mediators.

Goldenberg, H. & Goldenberg, I. (1998). Counseling Today' s Families(3rd edition). CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Hart, A. S. (2009). Child-inclusive mediation in cases of domestic violence in Australia. Conflict Resolution Quaterly, 27(1), 3-26.

Irving, H. H. & Benjamin, M. (1995). Family Mediation- Contemporary Issues. California: Sage Publications, Inc.

Kovach, K. K. (2004)(Third Edition). Mediation: Principles and Practice. MN: Thomson.

Lang, M. D. & Taylor, A. (2000). The Making of a Mediator: Developing Artistry in Practice. San Francisco: Jossey-Bass.

Milne, A. L., Folberg, J. & Salem, P. (2004). The Evolution of Divorce and Family Mediation. In Folberg, J., Milne, A. L. & Salem, P.(eds) Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and Application. NY: The Guilford Press.

Mosten, F. S. (2009). Collaborative divorce: Helping families without going to court. CA: John Wiley & Sons, Inc.

National Alternative Dispute Resolution Advisory Council(2004). Who Says You're a Mediator? Towards a National System for Accrediting Mediators. NADRAC.

Parkinson, L. (2014)(3rd edition). Family Mediation. London: Sweet & Maxwell.

Patton, M. Q. (1990). (2nd edition). Qualitative Evaluation and Research Methods.

Sage.

Piper, C. (1993). The Responsible Parent- A Study of Divorce Mediation. New York: Harvester Wheatsheaf. Robinson, M.(1999). Family Mediation Involving Children. In M. Hill (ed.), Research Highlights in Social Work 35- Effective Ways of Working with Children and their Families. London: Jessica Kingsley Publishers.

Prdro- Carroll, J. (2010). Putting children first: Proven parenting strategies for helping children thrive through divorce. NY: Penguin Group Inc.

Schultz, U. (2015). Raising Gender Awareness of Judges – Elements for Judicial Education in Germany. Journal International Journal of the Legal Profession, 21: 345-355.

Smith, A. L. & Smock, D. R.(2008). Peacemaker's Toolkit: Managing a Mediation Process. Washington: United States Institute of Peace.

Stevenson, M. R. & Black, K. N.(1995). How Divorce Affects Offspring. IA: Wm. C. Brown Communication, Inc.

Syukur, F. A., & Bagshaw, D. M.（2013）. Court-annexed Mediation in Indonesia: Does Culture Matter? Conflict Resolution Quarterly, 30（3）, 369-390.

Teyber, E. (2001) (Revised Edition). Helping children cope with divorce. IN: John Wiley & Sons, Inc.

附件一 家事調解委員倫理規範

法院家事調解委員倫理規範 (民國 101 年公布)

一. 家事調解委員應秉持熱誠及耐心，以客觀、中立、公正、負責、平和及懇切之態度處理家事調解事件。

二. 家事調解委員應力求調解程序之順暢、力謀當事人雙方之協議達成及其子女之最佳利益。

三. 家事調解委員應於調解程序前先向雙方說明家事調解之目的、優點及程序，尊重當事人參與調解之意願；並說明任一方或調解委員皆可隨時暫停或終止調解程序。

四. 家事調解委員在調解程序中，應維持雙方權利均衡，當權利失衡時，應採取相當措施，維護當事人之權利保障。

五. 家事調解委員因行調解知悉他人職務上、業務上之秘密或其他涉及個人隱私之事項，應保守秘密；疑有家庭暴力、虐待兒童之情事或危險時，應依法通報並為妥適處理。

六. 家事調解委員應持續充實法律及家事專業知識、提昇其家事調解技巧。

七. 家事調解委員處理涉有家庭暴力事件者，應具備處理家庭暴力之專業，以確保被害人安全方式進行調解。

八. 家事調解委員應尊重當事人性別、種族、多元文化之差異，不得有歧視、偏頗的言詞或態度。

九. 家事調解委員應尊重當事人之意願及其想法，不得強迫當事人進行或成立調解，或撤回訴訟。

一〇. 家事調解委員應本於雙方之最佳利益，如涉及未成年子女，並應優先考量子女之最佳利益，協助雙方成立調解，不得故意曲解法令或為欺罔之告知，致誤導當事人為不正確之判斷。

一一. 家事調解委員評估有必要邀請當事人之未成年子女參與調解程序時，調解委員應具備兒童及少年發展與兒童及少年會談等專業，尊重兒童及少年意願之表達，必要時，兒童及少年應有程序監理人或社工陪同。

一二. 家事調解委員應具備科際整合跨專業團隊工作之能力，尊重其他團隊之專業意見，共朝當事人雙方及其子女最佳利益合作而努力。

一三. 家事調解委員就調解事件之法律或家事調解專業知識不明瞭時，應請求法院協助。

一四. 家事調解委員應謹言慎行，不得為促使調解成立而故為詆毀、中傷或其他有損當事人人格尊嚴之不當行為。

一五. 家事調解委員不得為其所行調解事件當事人之代理人，且應避免有使人疑其為特定當事人代理人之行為。

一六. 家事調解委員本人或同一事務所之執行業務人曾受當事人委任，或有民事訴訟法第三十二條所列法官應行迴避之事由者，應自行迴避，不得執行職務。

一七. 家事調解委員於調解過程中不得藉機招攬業務。

一八. 家事調解委員不得向當事人收取任何費用。

一九. 家事調解委員不得以私人言行代表所屬法院。

二〇. 家事調解委員不得接受當事人請託或收受不正利益。

二一. 家事調解委員應保持中立，不得與當事人、代理人及其他利害關係人為案件外之接觸、往還酬應等不當行為。

二二. 家事調解委員間應彼此尊重，不得詆毀、中傷其他調解委員。

二三. 家事調解委員應遵守法令及其他符合調解委員自律、自治精神之必要事 項。

附件二 法院調解相關表單

家事調解事件安全評估表

案號：　　年　　字第　　號　　股別：　　股

為瞭解當事人間有無安全顧慮，以便提供協助，敬請填寫下列問題後，將本表寄回法院或傳真給書記官(信封上有本院地址、電話及案號、股別、分機號碼，傳真號碼（089）350970)，謝謝！！

一. 兩造間是否曾發生家暴情事？

□否（請跳答第三題）

□是（類型【複選題】:□身體（例如毆打、傷害、殺人）

□精神（例如辱罵、恐嚇）

□脅迫控制　□跟蹤騷擾

最近還有發生嗎？□否。　□是，＿＿＿＿＿＿（請寫發生日期）

是否曾經聲請保護令？□否。

□是，＿＿＿＿＿（請提供繫屬法院及案號）

聲請結果：□准許（是否仍在有效期間內？□是 □否）

□撤回　□審理中　□駁回

二. 對方是否有下列的情形（可複選）:

□無

□有（□過度使用酒精或藥物　□使用毒品

□曾至精神科就診　□（威脅）自殺/自殘/傷害被害人

□兒虐或疏忽　□持有刀、槍

□有犯罪前科（□違反保護令　□公共危險　□傷害恐嚇

□其他＿＿＿＿＿）

三. 法院安排調解，您是否擔心您的安全狀況？請簡述：＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿；調解時是否需要社工陪同？□需要　□不需要

四. 調解時是否需要通譯人員？□需要（何種語言）＿＿＿＿＿＿□不需要

五. 其他（如您需要法院作特殊安排，請簡述，或直接與書記官聯絡）:＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

臺灣臺東地方法院家事調解意見調查表

填寫日期：____年____月____日

壹、填寫人之個人基本資料

一、性別： □男　□女

二、身分： □當事人 □關係人 □律師 □社工人員 □程序監理人

貳、請依據下列項目，勾（填）選符合您的感受

一、　您覺得經過調解，可實質幫助解決您家事紛爭

□是　□尚可　□否　□無意見

二、　您覺得調解過程中，能充分表達意見及自由抉擇意願

□是　□尚可　□否　□無意見

三、　您覺得調解可否讓您得到有用而且正確的建議及資訊

□是　□尚可　□否　□無意見

四、　您認為調解委員對於案情分析及法律見解，是否適當

□是　□尚可　□否　□無意見

五、　您認為調解委員提出的調解方案，是否公平、適當

□是　□尚可　□否　□無意見

六、　您於調解時，調解委員有強迫或勉強您接受調解方案之情形

□是　□尚可　□否　□無意見

七、　您對於調解委員的態度、作法及專業表現，感到滿意

□是　□尚可　□否　□無意見

八、　整體來說，您對於調解結果是否滿意

□ 是　□尚可　□否　□無意見

九、　您認為法院現有的家事調解制度，有無需改善的地方或建議

十、　您認為調解委員的態度或作法，有無需改進的地方（請載明您的案號，並詳述經過情形）

＊感謝您耐心作答，煩請您將問卷投入「意見箱」，或傳真（電話：089-350970）、郵寄至臺東地方法院，謝謝！

http://ttd.judicial.gov.tw/index.asp?struID=19&navID=41&contentID=148

<table>
<tr><td colspan="3">家事調解委員個案評核表</td></tr>
<tr><td>受評核委員姓名</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">請求評核事由</td><td colspan="2">□因故意或過失，致處理家事調解事件有明顯違誤，而侵害人民權益。
□違反家事調解程序或職務規定。
□無正當理由遲延家事調解程序進行，致影響當事人權益。
□違反家事調解委員倫理規範。
□其他不適於擔任家事調解委員之行為或情事。</td></tr>
<tr><td>事實摘要</td><td></td></tr>
<tr><td>申　請　人</td><td colspan="2">姓名：　　聯絡電話：
□當事人　□關係人　□律師　□社工人員　　□程序監理人</td></tr>
<tr><td>日　　期</td><td colspan="2">中華民國　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td colspan="3">備註：法院認家事調解委員有上開情事者，得於徵詢庭長、法官及相關人員意見，並通知受評核之調解委員陳述意見後，依情節輕重分別施予口頭告誡、限期改善或停止分案一定期間等措施；其情節重大者，院長或其指定人員並得召開評鑑會議，決定是否即予解任。</td></tr>
</table>

http://ttd.judicial.gov.tw/index.asp?struID=19&navID=41&contentID=148

附件三 訪談大綱

從性別平權檢視家事調解委員評核機制研究訪談大綱

（社工人員）

一、社工焦點團體資訊

（一）擔任社工年資？家暴服務處/家事服務中心社工職稱、年資？

（二）曾經陪同家事調解哪些案件類型？哪些較常陪同的案件類型？

二、 陪同出庭過程中，調解委員對不同性別當事人的態度為何？對不同國籍（如新住民、原住民等）態度為何？

三、婚姻、親子相關案件

（一）調解委員對婚姻案件中，兩造婚姻離合決定的態度為何（如勸合不勸離）？

（二）調解委員對婚姻暴力案件兩造態度為何？對婚姻暴力議題的認知為何？

（三）調解委員對婆媳相處問題的認知為何？對婆媳相處問題的態度為何？

（四）調解委員對子女照顧議題的認知為何？對子女照顧議題態度為何？

（五）調解委員對夫妻性關係議題的認知為何？對夫妻性關係議題態度為何？

（六）調解委員對夫妻分工議題的認知為何？對夫妻分工議題態度為何？

四、其他家事案件

調解委員在其他家事案件（非婚姻親子案件）中，在性別議題的認知上為何？對性別議題的態度為何？

五、有無陪同的當事人因為調解委員的性別意識問題

（一）進而提出申訴的案例？申訴結果如何？法院如何處理？

（二）案件未提出申訴的原因？

六、對家事調解委員有何建議？對家事調解制度有何建議？

從性別平權檢視家事調解委員評核機制研究訪談大綱

（當事人個別訪談）

一、個人訪談資訊

（一）訴訟經歷期間？訴訟何時結束？

（二）目前個人狀況？工作？婚姻？

（三）訴訟結果？

（四）孩子監護權？

（五）誰是孩子主要照顧者？

（六）目前探視情況？

二、經歷家事調解的情況？

（一）當初對家事調解的認知？

（二）家事調解的過程？歷經幾位調解？多久？

（三）在調解過程中，覺得家事調解委員幫了哪些忙？

（四）可以感受到家事調解委員在哪些地方做得很好？相當具專業？

（五）在調解過程中，覺得家事調解委員說了什麼話或什麼事，讓你覺得不舒服？沒有被尊重？

（五）你調解時有其他人陪協助？

（六）調解後，目前的執行情況？

三、給予家事調解的建議？

從性別平權檢視家事調解委員評核機制研究訪談大綱

(司法人員)

一、司法人員焦點團體資訊

擔任司法人員年資？主要工作？

常參與家事調解哪些案件類型？

二、在您實務工作中，觀察到家事調委員在權利平衡處理得當的地方？

三、在您實務工作中，觀察到家事調委員在權利失衡的地方？法院的處理機制？

四、在您實務工作中，觀察到家事調委員在性別意識處理得當的地方？

五、在您實務工作中，觀察到家事調委員在權利失衡的地方？法院的處理機制？

六、其他家事案件

調解委員在其他家事案件（非婚姻親子案件）中，在性別議題的認知上為何？對性別議題的態度為何？

六、有無陪同的當事人因為調解委員的性別意識問題

進而提出申訴的案例？申訴結果如何？法院如何處理？

案件未提出申訴的原因？

七、對家事調解委員有何建議？對家事調解制度有何建議？

從性別平權檢視家事調解委員評核機制研究訪談大綱

(律師)

一、律師焦點團體資訊

擔任律師年資？

較常受委託的家事案件類型？進入家事調解案件的經驗？

二、在家事調解過程中，調解委員對不同性別當事人的態度為何？對不同國籍（如新住民、原住民等）態度為何？

三、婚姻、親子相關案件

1. 調解委員對婚姻案件中，兩造婚姻離合決定的態度為何(如勸合不勸離)？
2. 調解委員對婚姻暴力案件兩造態度為何？對婚姻暴力議題的認知為何？
3. 調解委員對婆媳相處問題的認知為何？對婆媳相處問題的態度為何？
4. 調解委員對子女照顧議題的認知為何？對子女照顧議題態度為何？
5. 調解委員對夫妻性關係議題的認知為何？對夫妻性關係議題態度為何？
6. 調解委員對夫妻分工議題的認知為何？對夫妻分工議題態度為何？

四、其他家事案件

調解委員在其他家事案件(非婚姻親子案件)中，在性別議題的認知上為何？

對性別議題的態度為何？

五、有無當事人因為調解委員的性別意識問題

進而提出申訴的案例？申訴結果如何？法院如何處理？

案件未提出申訴的原因？

六、對家事調解委員的資格、能力、訓練及性別平權的建議？對家事調解委員評核機制的建議？對家事調解制度整體有何建議？