

# 積極引進「促進式調解」

古嘉諄\*

張宇維\*\*

## 壹、前言

司法院近自民國95年起開始積極推動調解制度，包括修訂民事訴訟法等相關規定，成立和解成立者，法院退還當事人裁判費的比例，由1/2提高為2/3，希望藉由提高調解成立得聲請退還所繳裁判費之比例及擴大強制調解事件的適用範圍等方式，以紓緩訟案龐大的壓力，並協助當事人以自主、和諧的調解方式化解紛爭以減少訟累。嗣於民國109年1月1日起，實施勞動事件法，更明文規定勞動爭議案件須先行調解程序<sup>1</sup>，賦予「調解制度」扮演消弭訴訟紛爭角色及成效的更多期待。上述措施，凸顯司法院以制度修法推動調解制度，以鼓勵訴訟當事人多藉由和解、調解機制化解紛爭，至今已見其效。

由此可見，「調解」是應與「訴訟」被視為同樣重要的一門專業知識領域，且調解人是否具備調解專業及足夠的經驗，往往是決定一個紛爭案件是否能得到好的調解結果的關鍵因素，這也正是司法院近年來積極於各法院定期辦理調解委員座談、講習及交流，

增加調解委員專業素養、提高調解技巧的原因之一。

有鑒於此，本文特別引進介紹西方先進國家採用的調解模式主流——「促進式調解」（Facilitative Mediation）模式，期許他山之石可以攻錯，作為台灣司法未來發展推行調解制度的深思、借鏡、參考與學習。

## 貳、促進式調解之起緣

調解為訴訟外紛爭解決機制之重要一環，在台灣的法制，最早見於民事訴訟法、鄉鎮市調解條例，有鑒於調解具有快速、彈性、自主及便捷等優點，近年來，廣泛用於勞動事件、醫糾事件、家事案件、消費爭議案件等民事案件類型。在2008年以前，調解實務工作者多以「評價式調解」方式進行，顧名思義，所謂「評價式調解」，係由調解委員以個人主觀經驗，進行案件「主觀價值」評價，並提出「主觀」之酌定解決事件調解方案條款。

此種「評價式調解」模式，可追溯自早期

\* 本文作者係國立台北大學法學學士、法學碩士；曾任：中華民國律師公會全國聯合會理事長、台北律師公會理事長；現為古嘉諄律師事務所主持律師、中華民國仲裁協會爭議調解中心主席

\*\* 本文作者係執業律師，美國加州柏克萊大學法學碩士、臺灣大學商學碩士、臺灣大學法學碩士

註1：參見勞動事件法第16條：「勞動事件，除有下列情形之一者外，於起訴前，應經法院行勞動調解程序」及同法第二章勞動調解程序。

「家族宗長制」家族內的紛爭，富有以尊重鄉紳耆老解決爭議之濃郁特色，然而，時至民主時代的今日，個人權利意識之獨立及伸張，紛爭當事人往往較能接受「甘心情願」的調解方案結果，卻不能接受以主觀強壓方式之調解結果；因此，若以勉強方式讓當事人感受脅迫或不情願之時，縱若一時達成和解結果，亦已發生當事人向法院事後提出撤銷調解訴訟之諸多前例在案，或甚至出現向調解人求償之案例，不僅無法達到快速解決訟爭之預設目標，反而增加司法資源之雙重負擔，當初亟欲勸和之調解人身陷麻煩「公親變事主」。

一旦操作不當，採行「評價式」之調解程序，甚至會使當事人產生調解人「假調解之名，行個人迷你審判之實」的感覺。因此，近30年來，美國著名學者、頂尖大學法學院名校<sup>2</sup>、州際法院及調解實務工作者，重新反思調解制度之設置本旨及初衷，建構以當事人為主為核心，並由受過專業調解訓練之調解人，搭建理性溝通平台，協助當事人發掘真正利益之所在，促進兩造自主共同找出解決問題之方案，並負責兩造重新對話之任務。此種以協助當事人發掘真正利益為核心之調解程序，稱為「促進式調解」。實行數十年後，當事人對於「促進式」調解滿意度之成效，卓著彰顯，已成為先進國家採行調解模式之主流風潮。

西方國家重視「訴訟外紛爭解決機制」

(Alternative Dispute Resolution, ADR)的想法，最早可以追溯自1991年時，美國學者奧爾森(Walter K.Olson)所撰寫的《訴訟爆炸》(The Litigation Explosion)一書，轟動了美國<sup>3</sup>。根據他的研究，20世紀中期以前，社會的基本理念其實並未大張旗鼓地鼓勵過訴訟，因為當時的社會價值認為，無論訴訟可能會給當事人帶來多大的利益，對社會而言，訴訟永遠是一種負價值，訴訟所支出的經濟成本和道德成本是必須計量的。因此，律師被特別禁止「挑唆訴訟」，他們認為律師不像普通的商人，律師必須壓抑任何想招攬生意的創業衝動，只能被動地等待委託人上門。但到了20世紀70年代，法學院中關於訴訟的時代思潮開始轉向對訴訟的讚賞和支持，訴訟越來越多地被描述為「權利的主張」，這一進程到1977年達到了頂點，那一年美國聯邦最高法院以5對4票決定正式承認不再將訴訟視為惡的新觀念。因此，也造就了美國接下來冗長年代中所遭遇的「訴訟潮」。

為了紓解這樣龐大的「訴訟潮」壓力與浪潮，越來越多人提倡應先由調解或仲裁解決紛爭，故而於1998年10月，美國正式通過《ADR法》(Alternative Dispute Resolution Act of 1998)，以授權聯邦地區法院制定具體規則，進一步推動ADR的應用。在此之時，「替代性糾紛解決機制」的概念終告正式應運而生，這種試圖在法院外解決糾紛、減少或分流訴訟的方式越來越受到重視，並被認

註2：Program on Negotiation at Harvard Law School (<http://www.pon.harvard.edu/glossary/seven-elements/>)

註3：Walter K.Olson, *The Litigation Explosion: What Happened When America Unleashed the Lawsuit*, 1991

為是預防或減輕「訴訟爆炸」的有效手段之一，因為ADR不僅能提供較法院審理更快速、更便宜和更合理的解決紛爭方式，更能緩和當事人的情緒，有益於人際關係的恢復。

推廣多年以後，ADR在今天的美國應用非常廣泛，已經在一定程度上發揮了期望的作用。「促進式調解」的制度，也在此時醞釀而生，逐漸成熟。

現在儘管美國依然是一個高訴訟率的國家，但目前90%以上的糾紛都是通過ADR方式在正式進入法院審判前就被解決了<sup>4</sup>。由以上這些發展趨勢，某種程度指出了「促進式調解」已成為一個新興的專業領域，在真正為當事人解決紛爭及紓解訟源上，發揮了重要的作用。至今，已成為先進國家採行調解模式之主流風潮。

## 參、促進式調解之介紹

美國於30年前即在各頂尖大學法學院開設「調解」課程<sup>5</sup>，從法學院教育開始，將「紛爭解決機制」視為一個獨立的研究領域與學問，並略分為「訴訟機制」及「訴訟以外的解決機制」兩大塊。然而，相對於台灣目前的情形，在台灣的法學院法律教育，多數仍集中強調以「訴訟」作為主要「紛爭解決機制（Dispute Resolution）」。

美國史丹佛大學一位民事訴訟法教授的名言，對於解讀「紛爭解決機制」概念，有很好的註解<sup>6</sup>：「雖然我教…訴訟法，但是你們一定要記得，一個動輒把每一個案件帶入法院訴訟的律師，會是一個失敗的律師。你們不能只會『訴訟』，而是必須要會更多不透過訴訟就可以更有效率、更為確定地幫當事

註4：John R. Allison, *Five Ways to Keep Disputes Out of Court*, Harvard Business Review, Jan-Feb 1990; 68(1): 166-8, 172-4, 176-7. (<https://hbr.org/1990/01/five-ways-to-keep-disputes-out-of-court>)

註5：古嘉諄、張宇維，〈積極推展台灣替代性爭議解決機制（ADR）——介紹美國調解教育〉，《仲裁季刊》第103期105年6月30日，第130-141頁。幾乎所有美國各大學的法學院均開設有「調解」課程，Top 14的法學院甚至均於每學年提供至少一門以上的「調解」課程供學生修習，這些大學包括：耶魯大學、哈佛大學、史丹佛大學、哥倫比亞大學、芝加哥大學、紐約大學、加州柏克萊大學、賓州大學、維吉尼亞大學、杜克大學、密西根大學、西北大學、康乃爾大學、喬治城大學。以史丹佛大學的「調解」課程內容為例，理論與實務操作並重，老師授課不僅會指定教課書籍及指定閱讀文獻外，更重要的是，會藉由角色模擬（role-play exercise）的方式讓修習學生實際參與調解程序，以體驗調解的過程，加深學生印象。在這堂課裡，學生被教育如何當調解人，也必須上台示範，甚至將調解模擬過程全程錄影，然後自我檢討改進（包括用詞、口氣、表情等）。美國法學院除了上述所說，於各學年開授「調解」知識性課程外，很多法學院甚至更進一步提供實驗課程（practicums）或專設臨床中心（clinics center），使有志成為調解人的學生能更進一步從真實案例中，以實際參與觀摩學習的方式，理解調解程序運作的真諦。例如，哈佛大學法學院設有Program on Negotiation (PON) 及 Harvard Negotiation and Mediation Clinical Program (HNMCPC)、史丹佛大學法學院設有Gould Negotiation and Mediation Program、哥倫比亞大學法學院設有Mediation Clinic、紐約大學法學院設有Mediation Clinic-Advanced: Dispute System Design、西北大學法學院設有Mediation Skills Training Certificate Program及華盛頓大學法學院的Mediation Clinic等，均開設有這些課程。

註6：劉宏恩：〈不能用「流浪律師」的聳動訴求來遮蓋律師界的許多老問題〉，天下雜誌【讀者投書】，2015年4月10日（<http://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/2648>）。

人解決問題和爭取權益的方法。案件只要進入法院就註定會有時間拖延和結果上的不確定，當事人可能付出更多成本，卻不一定會得到更好的結果——事實上往往得到了更差的結果。…我教你們訴訟法，但是我絕不會告訴你們事事都透過訴訟到法院解決是最好的辦法。…最好的律師在問題發生之前，就可以透過事先的契約擬定幫助客戶未來根本不會發生爭議。次好的律師則在爭議真的發生後，可以幫助當事人不透過訴訟就迅速而確定地解決問題。至於最差的律師…他前面兩者都不會，只會動不動就訴訟、訴訟、訴訟。……切記：你們的任務是替當事人尋求最大的利益，不是竭盡所能的把我這堂課教給你的每樣東西都拿出來去法院運用。」

對於這樣的現況，也讓台灣法律學院教授感嘆的表示<sup>7</sup>：「我不知道我們的法學教育是否也曾給同學們相同的觀念。還是我們的法學教育也直接間接讓台灣的律師市場變成一片『廝殺的紅海』。人人會的東西都差不多，而大多數剛畢業的法律人學到的都只是訴訟模式的思考方式。學校裡花了幾百個小時教大家『實體法』上有哪些權利義務，然後又花了幾百個小時教大家『程序法』，也就是要如何透過法院途徑來實現這些權利義務。」

一則在香港「不滿鄰居婆婆上香」的訟訴案<sup>8</sup>，即是最佳闡述：一對新婚夫婦因不滿鄰居婆婆上香，擔心影響腹中胎兒健康，雙方告上法庭，最後婆婆敗訴，除了繳交訴訟

費，法庭亦限制婆婆每日只可上一炷香，而且所用的香不能超過某個長度。但這樣的結果對當事人而言是最好的嗎？大家是鄰里，無論哪方勝訴，日後大家碰面都會只是「冤家路窄」而已。但如果能為當事人的最佳利益評估，而使用「調解」來處理這個案子，或許結果因此也變得不同。

由上可見，訴訟固然是一個「法定終局」解決紛爭的途徑，然而，真正能「合意終局」解決問題的方法，常常是庭外調解程序。「促進式調解」提供的精神，即是由一名公正及受過訓練的促進式調解人，以第三者身份協助爭議各方在良好氣氛下，達成滿足各方所需、各方接受的和解程序。在這個過程中，一名專業的調解人可避免爭議進入訴訟，不僅能為當事人以省時省錢快捷的方式達成和解，也有助維持或改善各方當事人關係，並以靈活和實際的和解條款，自行制訂獨特解決方案，以滿足雙方的需求，這些內容往往超越法院法律補救的局限。

試著回想一下你過去曾有的調解經驗，很多時候調解人是否像扮演「和事佬」的角色，把雙方的請求加總後除以二，就得到了調解的建議方案，之後就開始勸諭兩造當事人各退一步，接受這個方案。對於這樣的調解，你滿意嗎？上述的調解方式稱為「評價式調解（Evaluative mediation）」，顧名思義，即是調解人聽完雙方陳述後，自行對案件有了評價判斷，並希望兩造向這個判斷前

註7：引自劉宏恩，同註6。

註8：中國新聞網，標題：〈香港一婦女燒香擾鄰被控，法院判賠償兼頒禁制令〉，2011年06月03日（<http://dailynews.sina.com/bg/chn/chnpolitics/chinanews/20110603/20272499072.html>）。

進。這樣的調解模式，往往仍帶有「半強迫」當事人接受的味道，因此在西方先進國家，近30年興起了「促進式調解（Facilitative mediation）」的新觀念。

「促進式調解」是一個相對於「評價式調解」的概念，促進式調解人不像評價式調解人直接主觀的給予當事人調解建議，也不會直接提出個人意見、判斷誰勝誰敗，亦不會影響調解雙方最終決定，只會透過不同技巧協助雙方建立溝通及互信，幫助雙方分析實際情況，讓他們知道自己最有利的條件，拉近雙方距離，達成共識，這種調解方式強調協助當事人發現「共同利益」而非「立場」<sup>9</sup>，進而探求解決爭議的「方案」，並以「客觀標準」來衡量「方案」本身的可行性，同時也讓當事人考慮若無法解決爭議，是否有其他替代方案。整個調解過程著重在關係的建立、溝通的重要性，以創造爭議當事人雙贏的結果。近年來廣為應用於各類型的調解案件，均有顯著的成效。

舉例而言，幾年前曾有一部溫馨的電視廣告，劇情描寫一位住在舊公寓的老奶奶，怎麼也不肯聽兒子的話，搬到有電梯的新家，兒子委託了好多房仲帶老奶奶去看新房子，但老奶奶看完後都只是搖搖頭。直到有一

天，老奶奶在舊家樓梯間不慎跌倒，住進了醫院，這時有一位房仲小張，就常往返醫院陪老奶奶聊天。也不知小張施了什麼魔法，竟然說動老奶奶願意在出院時跟他去看房子，沒想到舊家的裝潢擺設，竟被小張完整地複製到新家，這才知道，原來奶奶不肯搬的不是房子，而是一生的回憶。

這是一支某房屋仲介推出的廣告《奶奶的祕密》。據該房仲業者設計理念是：「發現和提供顧客沒講出來的服務，才是超越期待的感動服務」。有志成為一名好的調解人，要先培養具備看進當事人「心裡」的本領。這是「促進式調解」的核心——只有發現和提供當事人心裡最需要的服務，才能真正為當事人解決事情。

這樣的「促進式調解」技巧有什麼好處呢？時常能讓爭執得面紅耳赤的兩方「笑著離開」調解室。因為促進式調解是由爭議雙方自行作出決定，並心悅誠服達成協議，易讓當事人覺得協議結果是「我的決定」，在雙方是自願性的達致最終協議下，通常也較易接受「調解協議書」條款約束，而大幅提升當事人間遵守協議的意願，並減輕雙方再提出訴訟的情形，不僅終局的解決當事人的問題，更能避免國家司法資源的耗損。也就

註9：「立場與利益差異，基本問題不在於立場的衝突，而在於雙方的需要、慾望、顧慮及恐懼的衝突。這樣的慾望及顧慮便是利益。利益使人產生動機：它們是騷擾的立場之爭背後沈默的原動力。在相反立場背後有著共同一致的利益，也有互相衝突的利害。……幾乎在所有的協商中每一方都有很多利益，而不是只有一項利益。比如身為房客在討論租約時，你會想得到有利的租金協議、盡快達成而不花費太多心神，而且能與房東保持良好的合作關係。你不但很想達成協議，並且希望此協議有效益。你們會同時追求獨立的和共同的利益。當談判者為其立場而爭論時，他們容易深陷於自己的立場之中，無法自拔。你愈闡明自己的立場，愈保護它免受攻擊，愈不能從中脫身；愈想說服對方你不可能改變立場，你愈不容易達到這樣的目的。」請見：古嘉諄、黃世芳、林怡芳、陳希佳、鄭曉如（2011），《民事調解理論與技巧：100個重要問題》，台灣本土法學雜誌有限公司，第64-65頁。

是說，在「促進式調解」裡，是以爭議當事人為主，協助雙方找到雙贏的方案，將會創造三贏或多贏的結果。

總而言之，很多「訴訟糾紛」並非只是表面單純的法律問題，也包括了關係問題、情緒問題等等，其中往往挑動著父子、兄弟、朋友、夫妻間的情分，甚至情緒問題多於法律問題。而法院訴訟必是個「一方勝訴、一方敗訴」的零和賽局（Zero-Sum Game）<sup>10</sup>，無論判決如何，敗訴一方很大機會往往不服氣，要求上訴，不但訟費高昂，亦令雙方長時間僵持下去，事後難以修補關係及感情。這時候「促進式調解」就是一個很好的方法，相對於讓當事人雙方對簿公堂，如果先嘗試以調解處理，不僅可以避免打官司需要花費的勞力、時間、費用，以免兩敗俱傷，又可以令雙方事後維持以往的關係。

#### 肆、積極推動促進式調解——介紹「中華民國仲裁協會爭議調解中心」

一名臺灣高等法院法官，在2014年民事調解業務上績效優良的調解委員頒獎典禮上，感慨而發：「調解」是近年法院積極推動的一個領域，但是調解這個工作要做好，需要很多關心社會公益的調解委員來共同努力<sup>11</sup>。

然而，「促進式調解」程序雖能有效為紛爭當事人平息紛爭或為法院減少訟案，但台灣法律研究及教育，至今仍未視為一門獨立學問。現在受過專業訓練的調解人足夠嗎？

在2003年，目前台灣唯一的民間調解機構——「中華民國仲裁協會爭議調解中心」（下稱「爭議調解中心」）成立。近年積極推動以促進式調解（Facilitative Mediation）為主的調解模式，著重調解人協助當事人以本身的「利益」出發思考解決問題的方式，尋找最有效的解決方案，並藉由引導進行有效的溝通對話促使當事人達成和解，在實質上真正「解決紛爭」。現已建立完整之相關調解規則<sup>12</sup>（包含但不限於：爭議調解中心章則、調解規則、調解人訓練暨登記審查辦法、調解人倫理規範），且依據仲裁法第45條規定，在「爭議調解中心」所作成之調解，若調解人具有仲裁人資格，其調解效力與仲裁和解相同，當事人可向法院聲請執行裁定後，即可為強制執行。目前已登記之調解人，共計174人。

有鑒於「調解」作為「紛爭解決機制」之重要一環，過去的調解人，主要靠的是調解員助人的熱誠，或是受人景仰的仕紳耆老，但現在調解案件，往往牽涉更複雜的人際及利益關係，需要仰賴調解人具備更專業的調解技能與知識，自2008年開始，「爭議調解

註10：「零和賽局」（zero-sum games）係指「一旦達成交易，在分配過程中，我多你就少，我少你就多」的賽局，相對應的名詞是「常和賽局」（constant-sum games）。在「常和賽局」中，因為參賽者間利益雖然有衝突，但是所有參賽者在賽局中所得的報酬總額，不一定就剛好為零，如果參賽者所得報酬總額會剛好為零，那此種賽局便可稱為「零和賽局」。

註11：來源：新聞報導「公益律師林天財：盼司法資源應重新分配」，世界民報全球資訊網。

註12：中華民國仲裁協會爭議調解中心調解規則（<http://www.arbitration.org.tw/rule04-cn.php>）。

中心」每年定期開設調解人培訓課程，課程內容兼重調解理論與調解技巧，分二階段訓練課程。

第一階段「初級調解課程」為推廣性質，內容介紹促進式調解及培養如何處理人際衝突及爭議，共16小時之規劃，課程內容規劃部分，包括：調解機制介紹、雙邊談判、角色認同練習、需求衝突與解決、促進式調解理論與實務、談判與決策、調解人開場白、調解程序介紹、模擬案例演練及分析。

第二階段為「進階調解課程」，加強訓練調解能力，熟悉本中心調解規則、倫理規範，亦規劃16小時，課程包括：調解程序練習、調解人開場白、僵局突破、說話技巧、調解規則及調解效力、調解人倫理規範、模擬調解案例操作、撰擬調解書。至今，目前已舉辦初級調解課程12期、進階調解課程5期。

同時，為充實課程內容，「爭議調解中心」派專員赴美及西方國家多地，實地參與學習，觀摩見習。其中包括：「美國加州 Institute for Conflict Management, LLC (ICM)」(2008年)、「新加坡調解中心 (SMC)」(2008年)、「哈佛大學法學院談判研究中心 (PON)」(2013年)、赴香港參加CEDR「Mediator Skills Training」(2017年)等，接受每一梯次均至少5天40小時的專業調解人訓練課程，課程重在促進式調解理論與實務的體驗與演練，學員都必須參與模擬調解案例的演習，透過角色模擬 (role-play exercise) 教學方式，奠定學員均具備專業調解的基礎訓練，並能更精準地掌握調解程序的特性，不但更體會調解理論的

精義，也更能純熟運用調解人該具備的調解技巧。課程之後，學員經過這樣的紮實訓練，都已具備專業的調解基礎訓練，而能在法院、公部門、民間調解機構或是鄉鎮市機構扮演成功的調解人角色。

多年以來，「爭議調解中心」也廣受各單位邀請為其培訓調解人，包括：受縣市政府邀請，為其鄉鎮市調解委員講授調解理論及運用及至臺北市公務人員訓練處位高階文官培訓調解相關課程；與金融業界共同舉辦「以民間調解機制解決金融爭議」說明會，將採用民間調解概念推廣於金融業界；2011年應北京仲裁委員會邀請，共同舉辦「溝通談判技巧培養及調解實務訓練」培訓課程；2016年本會協辦法務部年度調解業務研習會，至金門縣政府及嘉義市政府主講「調解理論與應用及調解人溝通技巧」；勞動部106年度勞資爭議調解人執行調解業務進階研習活動主講「有別於傳統協商模式之技巧-促進式調解之介紹」。

積極推動之成效卓著，十年有成。自2018年起，「爭議調解中心」受司法院邀請合辦培訓課程，分別於2018、2019年及2020年與法官學院於台北、台中、高雄三地舉辦「調解理論與實務」專題研習會，共計六場；2019年司法官學院58-59期，亦將「調解中心」納入學習司法官之機關課程其一。

「爭議調解中心」開設的「初階調解人課程」與「進階調解人課程」，引進許多國際間專業「調解」的趨勢與內容，例如以「促進式調解」新觀念為主，搭配許多實際案例演練，使學員有實際模擬調解程序並親自體驗調解過程的機會，豐富且生活化的課程，

相信定能讓你一窺「調解」的藝術殿堂。

## 伍、結語

「養兵千日，用在一時」，一名專業調解人的養成，並非想像中的容易，除須具備相當的「調解」專業知識外，更需經過多次模擬「調解實戰」訓練，方能於實際案例中應對各種不同環境的主客觀情境變化。一場好的「調解」即能達到「終結訴訟」的結果，並且讓所有紛爭當事人都可以接受最終的調解方案。相比之下，所能減省的司法資源與成本，即甚為可觀。

「促進式調解」的精神，即著重案件應由當事人自主決定，促成的和解結果，當事人發自內心願意接受時，始能消弭情緒累積，方能終局解決紛爭，對兩造也是最好的結果。此是法律條文、訴訟程序，或甚至「評價式調解」，無法解決的情緒問題。因此，

促進式調解的核心，即如何在調解過程中，由受過專業調解訓練之調解人進行主持，透過溝通對話，協助當事人發掘真正利益之所在，找出共同滿足之方案。

台灣比西方國家更早就發現「調解」的優點，早在民國50年代即開始推動鄉鎮市調解制度以及法院調解，然而卻未如西方國家受到應有的重視。近年司法院大力積極推動調解制度，民眾逐漸提高了使用調解制度的機會，減省許多法院審判的負荷。然而，訴訟外紛爭解決機制的研究或專業平台的建立，尤其是「調解」的研究與專門機構，台灣法律研究及法學教育，未能同步重視調解理論與實務教育之現象，著實令人遺憾，至今投入「調解」研究或參與「專業調解人」訓練的學者或實務工作者，仍相當有限。需要更積極的有志之士，共同推動、參與及投入更多的資源，始能真正建立及發揮「調解制度」的應有功能。