

## 一生懸命

擔任調解委員這數十寒暑的歷練，看盡人世間的世態炎涼，經常從一些前來調解的案例中體認到換位思考的重要，一次次透過調解的歷程，讓雙方當事人由很深的自我執念到可以接受對方的條件，甚至成為朋友的也大有人在。

記得108年曾有一件案例。緣起於聲請人高高興興買了輛新車，卻在一年半間，屢屢重複發生車子故障需回原廠大修的棘手問題。在第三次維修後，車商非但無法給出車輛故障的合理解釋，維修後也無法徹底解決問題。消費者飽受煩惱與壓力的驅使之下前來聲請調解。

聲請人與對造人(汽車品牌經銷商)，兩造在我承接本案之前已有兩次調解未果的前例。在我進入調解會議之前，想必雙方各自歧見落差甚鉅，是以兩次協調未果，心想此案件必應付出更多心力來尋求兩方都可接受之方案。

在進入調解會議後，當事人不斷陳述著這一年半來，從購買新車的喜悅、到第一次故障後進廠維修，沒想到後續接二連三的出現第二次、第三次同樣的故障問題，車商始終無法給聲請人合理的解釋及說明，也無法保證後續不再發生。聲請人對車商的態度以及這一年半以來內心的焦躁、煎熬感到憤憤不平！然而車商始終未拿出解決問題的誠意與承擔力！也僅無奈表明已盡力安排維修人員協助，車商認為會發生這樣的故障純屬單一事件，也暗示或許與當事人的用車習慣有關，此時我感受到聲請人渺小的個人力量，實在很難與大企業競相抗衡，但，我相信「理解」在於雙方所站的觀點與角度，一定有說服雙方的切入點，不能輕言放棄也不能就此妥協。

爭辯兩個多小時後仍毫無結論，在與兩方總結對話時，我想起品牌創辦人在創辦品牌時意氣風發的說出：「我把生命跟與車子劃上等號，如果做不下去，生存的意義也就不存在了。」這麼一位令人敬重的企業家，卻壯志未酬因病早逝。在調解時我說，一想到這麼重視品牌的人，怎會在他逝世後，公司沒有堅持他的理念，讓好不容易創立

的品牌形象毀於一旦，轉身我對代表車商的對造人說：「想想，你們創辦人如果還在世，怎會容許他一生懸命創立的品牌，讓消費者到調解會來控訴，今天如果他在現場參與調解，面對當事人，他絕對二話不說，馬上換台新車給她，你們公司怎麼可以讓他一生努力而創立的品牌形象，只因一個個案而毀於一旦呢？」此話一出經銷商面面相覷，這些話也在他們心中產生了一些微妙變化。

最後調解的細節也迅速地定調為三大方向：第一、仍請原廠拿出誠意免費維修，負責找到問題根源；第二、修好後再讓聲請人享有半年原廠保固；第三、若仍有故障問題，則車商願意將購車款全額退還聲請人。在歷經三個半小時的調解程序中，車商感念創辦人經營品牌的用心，與對消費者負責任的態度，終於同意了上述三個條件。對當事人這一年半來耿耿於懷的不平，終於有所緩解；而對品牌來說，守住了最重要的信譽，我想這已是當時所保有的、最圓滿的立場了。

記得有一個小故事是這麼說的，有一個人問僧人：「你總是在修行，最終得到了什麼？」僧人答：「甚麼都沒得到。」他再問：「那為何修行？」僧人笑回：「不過我可以告訴你，我失去的東西。我慢慢失去了埋怨、依賴、糾結、挑剔、指責和障礙……」我想，調解的作用也是如此，不是為了得到而是選擇放下。當雙方帶著滿滿的執念、憤怒、指責或請求金額而來，藉由調解的歷程與委員鍥而不捨的調處，讓當事人漸漸放下單向思考，懂得理解彼此的難處與痛點，放下自己內心的想妄，而不執著於自己的期望……。我想，這也是所謂，最好的修行在人間，也祝福每個人間道場修行者幸福！圓滿！放下！自在！

調解委員廖秋芸於潭子