

# 一朵微笑的雲

潭子區調解會林瑞文委員

調解是甚麼?顧名思義，調解，除了言語周到用心，更是考驗著執事者的耐力，用一把小刀將堅韌的牛角一層一層卸下，就好像一層一層的卸下兩造的防衛與堅持。所以調解從來不是件輕鬆的工作，往往乘載著兩造雙方不同頻率的期待，並期許調解委員能在天秤的兩端為他們找到最大的平衡點，解結、解憂、解紛爭!擔任調解委員這一年多來，雖然鴨子划水，調成了上百件糾紛案，但每一件都是一次輕忽不得的請託，讓我如履薄冰不敢怠慢，也總希望每一次的調解成立都是一場善因緣的延續，又或者是一段不完美緣分的終結。

今年初，因為新冠疫情嚴峻的關係，比較少進出公所，而就這樣如常的一個調解日，調解會秘書突然私下告訴我：「林委員，你知道那位常常來調解會打掃並閒聊的阿美姐嗎?」，我說：「知道啊!她不是打算今年10月要退休了嗎?」，秘書說：「是啊!但計畫趕不上變化，她發生車禍意外往生了!真是不勝唏噓!」，我說：「什麼?前天我來公所時才和她聊了一下!」秘書又說：「這件車禍案件應該會先來調解會調解，屆時就請你協助處理了!」我答：「好吧!屆時再提前告知一下!」但心裡卻暗自嘀咕著：「死亡車禍，我這初生之犢的菜鳥委員能勝任嗎!」

終於到了約定調解的日子，進入調解室的那一剎那，感覺到裏面的空氣是凝結的，而調解室外的喧嘩和裡面的安靜形成了強大的對比，阿美姐五個子女陪著年邁的父親一起出席，而肇事者是個年紀青澀才剛出社會不久的年輕人，由母親及保險理賠人員陪同出席。經向雙方當事人暨陪同出席的家屬自我介紹後，我先請阿美姐的家屬代表先說，女兒率先講述母親生活上點點滴滴的好，還說到母親辛苦大半輩子十分期待退休後的美好新生活，當然也不免俗地責怪發生車禍當下，肇事者的不是，但也肯定肇事者在治喪期間多次慰問家屬勇於負責任的態度。語氣中充滿著失去親人的不捨，反而比較少對肇事者宣洩怨懣。在女兒陳述的當下，看到阿美姐五個子女眼淚直流，而失去一生扶持的先生則兩眼無神呆坐在旁不發一語，說的是我所熟識待人和善的阿美姐，我眼眶中也不禁泛起戚戚然的淚光，真的好不捨!但，身為調解委員，秉公執事是我的職責，不能讓感性凌駕理性而有所偏頗，於是我請肇事者陳述一下當天狀況，涉世未深的年輕人帶著顫抖的語氣說道：「真的好懊悔!他明白失去親人的傷痛，真的非常抱歉，也會盡全力來彌補自己粗心而鑄下的錯。」

母親也隨後說：「這孩子在小時候父親就去世了，從小就由我獨自扶養長大，他真的很乖巧懂事，也剛出社會不久，因為粗心錯誤造成憾事，真的感到非常抱歉，但我也告訴他要勇於承擔。」隨後母親也帶領著肇事者向阿美姐的家屬深深的鞠躬，表達最大的歉意！在讓兩造雙方陳述心情及了解想法後，我也請阿美姐家屬提出請求，由於第一次協調，所請求之賠償金額與肇事者這方預計金額尚有一段差距，肇事者、母親及保險理賠人員無法馬上回應而提出延調請求。

步出調解室時，我先跟肇事者、母親及保險理賠人員說：「既然對方請求金額已提出，但這並不代表是最後金額，請他們回去討論，也請保險理賠人員盡全力向公司爭取最高理賠金額。」隨後，我也主動上前和阿美姐先生及5名子女致意，表達對阿美姐離世的不捨，女兒說：「媽媽生前有聊到林里長在公所遇到時都會問候寒暄，也感謝這段時間對阿美姊的照顧。」我聽到這些話後又滿是鼻酸。女兒又接著說：「想請教林委員，因為家中沒發生過這種事，大家都六神無主了，我們是依照犯罪被害人保護協會協助試算所提出的理賠金額，不知道這樣請求合不合理？」我心想家屬會主動提起，就表示在家屬心中因為平時和阿美姐的熟識而產生信任感吧！我說：「理賠金額沒有合不合理？只有對最後理賠金額接不接受？法院審理曠日廢時，失去親人的傷痛會一再的被挑起，而透過調解會處理，公正、公平、理賠金額是雙方合意且處理次數多寡係依雙方需求，調解成立後等同於法院判決。而且，肇事者是個年紀青澀才剛出社會不久的年輕人，本身及母親都很有想解決問題的誠意，不妨給有負責態度的年輕人一個機會。」

在延調三次後，事情漸漸露出曙光！一來，除了保險理賠人員向公司爭取全額理賠外，二來，肇事者也展現出負責的態度及最大的誠意，最終也是最主要原因是阿美姐家屬感受到肇事者對造成錯誤的悔意及肯負責的態度，讓他們願意給甫出社會不久的年輕人一個機會而放下堅持，終於調解成立！最後的結果很圓滿，當我把調解成立書拿給兩造時，看到阿美姐家屬及肇事者笑中帶淚的感謝，所有真誠努力的付出化成滿滿的感動湧進心裡！而這也是調解工作雖然吃力不討好，但我仍義無反顧的原因，因為常常被人性良善面所感動。

人非聖賢孰能無過，但面對事情的態度，是積極、是消極、是視而不見，往往會影響到最後的結果。離開調解會返家的路上，天空出奇的藍，我抬頭仰望藍天，

天空一抹微笑的雲也俯視著我，是阿美姐嗎？你也對這次調解的結果感到滿意嗎？你也選擇放下了，是嗎？