

加拿大第 C-25 議案：公共事務現代化法案 Canadian Bill C-25: The Public Service Modernization Act (於 2003 年 11 月 4 日參議院三讀通過；2003 年 11 月 7 日英國女皇首肯頒布。)

加拿大聯邦政府通過公共事務現代化法案 (PSMA)，強制性的規定各政府部門單位，須透過由部會主管與工會代表所組成之協商委員會，來促進對談與非正式之紛爭解決管道。/ The Public Service Modernization Act (PSMA) will improve dialogue through mandatory departmental union-management consultation committees and informal dispute resolution.

衝突管理/Conflict Management

第 207 條規定/Section 207

遵照雇主所規定之政策或指令，每一公共行政部門的副主管必須與其所屬雇員之談判代理人協商建立一非正式的衝突管理制度，並通告所屬部門之員工，有此衝突管理制度供使用。

Subject to any policies established by the employer or any directives issued by it, every deputy head in the core public administration must, in consultation with bargaining agents representing employees in the portion of the core public administration for which he or she is deputy head, establish an informal **conflict management** system and inform the employees in that portion of its availability.

加拿大是先進國家中，由聯邦政府制訂並實施非正式「**衝突管理**」制度少數國家之一。每一政府之部門，均設有專司「**衝突管理**」之服務與員工培訓事務，於 2005 年 4 月 1 日正式實施以來，近 8 年之經驗。所用教材均採用，由加拿大衝突解決學院所研發之中性第三者培訓技術，這是一套高效能的衝突解決與預防之策略與技術，除了可以促進家庭、職場、機構與社區之和諧，更可減少社會、司法與行政資源的費用，目前已被傳播到四大洲多個國家引用。

此計劃於 2002 年被引進台灣，已獲得相當正面之成果與評論，是一套值得學習之知識與技術。如加以推廣，將有促進台灣社會和諧之功效。

陳校賢培訓師
台北，台灣
2015-12-31

中性第三者訓練計劃(Third-Party Neutral Training Program)

一、 中性第三者訓練計畫

中性第三者 (TPN) 計劃於 1988 年由坐落在加拿大安大略省首都渥太華市的聖保羅大學之“加拿大衝突解決學院”研發而創立，至今已獲得國際崇高的讚譽，是一解決衝突高效能的訓練計劃，曾經幫助過聯邦政府、工會、社區、學校、團體、公司及不同國家和不同文化背景的第三者角色，作有效的調解、促解並化解許多原本“困難無解”的衝突。為了減少司法體系的承擔及社會成本，在衝突、糾紛發生初期，能經由具備有【中性第三者】之訓練及素養之人士的介入。此訓練有助於今後台灣社會在各方面糾紛衝突的降低及減少，營造安定和諧的社會。

2002 年 6 月 17~21 日，在台灣埔里舉辦第一次研習營，法務部、海基會、警政署、考試院、陸委會、台電、公路局均派員參與，並與各界民間團體幹部一起互動學習，到 2004 年底共訓練九梯次，有二百零二位學員完成第一單元訓練計劃，成效顯著，頗得部會首長肯定。陳校賢教授受邀返台，繼續推動該系列之訓練。於 2005 年，設立「衝突研究中心」於台南市私立長榮大學，從事整體性之引入與推廣，同年，4 與 5 月舉辦過第二及第三單元各一梯次。直到 2014 年底為止，中性第三者訓練，自 2002 年以來台灣已舉辦 66 梯次訓練營*。TPN 1**—42 次，674 人；TPN 2 — 8 次，120 人；TPN 3 — 8 次，109 人；TPN 4 — 5 次，59 人；TT (Training Trainers) — 3 次，48 人；總人數 1010 人曾完成至少一單元之認證。(* 1 次於韓國；3 次於加拿大獲得； ** 教會占一半 50%；社會人士也一半 50% 『其中官方體系人士約 30%』)。

二、 計劃目標：

中性第三者第一單元

- 成為一位傾聽者。
- 學習引導各方進入具有目的的運作程序，而不涉及紛爭之內容，亦不挑起衝突的方法。
- 學習避免助燃衝突的知識或行為。
- 瞭解運用和解、調解、促解、談判、對談、仲裁的有效運作程序。
- 認知中性第三者的原則、角色定位與指導準則。

中性第三者第二單元

- 把中性第三者之觀念運用到群體相關事件之處理程序中。
- 受訓者可學習有關困難境況的處理方式。
- 探索或大或小的群體，提高創意，發揮衝突解決潛能的各種方法。
- 組織（機構）內部員工衝突處理，提昇士氣，建立共識與決策。

中性第三者第三單元

- 體驗自己成為社區學習的成員。
- 了解一位中性第三者的內心與外在的世界-尤其是處於調解者的境況。
- 考慮調解的角色是衝突解決一有效的運作程序。
- 增強作為中性第三者以有用的技術運用在調解者的角色上。

中性第三者第四單元

- 複習前三單元。
- 中性第三者變遷之角色。
- 根深柢固衝突的理論。
- 以利益為主和原則為基礎的談判。
- 衝突管理制度設計。
- 中性第三者採用方法的涵蓄價值。

完成第一、二及三單元課程者，方可進入第四單元的課程。討論衝突的理論，衝突解決的學說與衝突管理系統設計之初步認識。完成中性第三者的基本四單元者可進入設於長榮大學衝突研究中心之高級訓練而成為專業人員或講師之養成系列。

三、 主辦與聯絡單位：

台灣基督長老教會 教會與社會委員會	助理：劉嘉芬小姐	e-mail:society@mail.pct.org.tw 電話：(02)23625282 分機 255
----------------------	----------	--

四、 訓練對象：

任何有意願為社區、社群、組織或群體服務者，均可參與一單元之課程，曾完成中性第三者之第一單元者，方可參與第二及第三單元課程。願意進修中性第三者課程者，可向主辦單位或_____聯絡安排，或請上台灣基督長老教會網站：<http://www.cjcu.edu.tw/~sschen5027> 查詢。

五、 招收人數：

每梯次 24 人 (必須全程參加，始能由加拿大衝突解決學院所頒發第一、二、三、四單元結業證書。)

六、中性第三者研習課程表

TPN 1：中性第三者第一單元【養成一位中性第三者】課程表

日期	時間	活動內容
第一天（一）	8:30	報到
	8:45	始業式／主辦單位
	9:00	相見歡（調查）；社區衝突解決原則
	11:00	鱷魚谷（1）
	12:00	午餐
	13:30	鱷魚谷繼續（2）
	17:00	回饋及學習
第二天（二）	8:30	報平安
	9:00	中性第三者的角色、原則、準則
	11:30	角色扮演（1）調解
	12:30	午餐
	13:30	角色扮演（2~5）調解
	17:00	回饋及學習
第三天（三）	8:30	報平安
	9:00	第三者中性指導原則
	10:00	角色扮演（1~2）和解
	12:00	午餐
	13:30	角色扮演（1~2）促解
	17:00	回饋及學習
第四天（四）	8:30	報平安
	9:00	小團體領導運作
	10:00	問話的構思
	11:00	角色扮演（1~6）促解
	12:00	午餐
	13:30	角色扮演（1~6）促解
	17:00	回饋及學習
第五天（五）	8:30	報平安
	9:00	社區對話
	11:30	檢討及評估
	12:00	午餐
	13:30	結業式／主辦單位
	15:30	賦歸

TPN 2：中性第三者第二單元【促解技術的發展】課程表

	第一天（一）	第二天（二）	第三天（三）	第四天（四）	第五天（五）
08：30	-TPN II 整週之介紹與概觀。 -歡迎練習 -複習 TPN 原則並介紹群體運作程序 -促解技術微型教義-問題促解 -練習（一）	-回饋檢討 -促解技術微型教義 -事題的探究-介紹與示範 -練習（二）：實際的事題 -仔細探究 -全體事後檢討	-回饋檢討 -促解技巧 -願景介紹 -練習（六）：願景 -全體事後檢討	-回饋檢討 -立場與利益之複習 -練習（八）：多造衝突的促解 -全體對該練習的事後檢討	-回饋檢討 -促解技巧 -作決定與達共識 -練習（十一）：共識決定
12：00	午餐				
13：30	-練習（一）：繼續 -全體事後檢討	-難以處理行為的辨認 -練習（三）：難以處理行為的處置 -設定優先順序的運作程序 -練習（四）：設定優先順序 -練習（五）：回饋	-促解技巧 -對談微型教義與示範 -社區干預之小教義與計劃 -練習（七）：計劃社區干預 -該計劃之全體事後檢討	-任務計劃的介紹 -練習（九）：任務計劃 -全體事後檢討 -創造力的介紹 -練習（十）：創造性解決的練習	-運作程序檢討 -停置事項檢討 -結束圈 3：30 評估與結束 4：00 休會
16：30	本日回饋				
05：00	結束				

TPN 3：中性第三者第三單元【調解技術的發展】課程表

	第一天（一）	第二天（二）	第三天（三）	第四天（四）	第五天（五）
08:30	介紹、遵守規則 與調查	準備調解- 魚缸、調解階段	衝突分析	溝通練習、 個別會議、權力	角色扮演#7
10:00	休息				
10:30	中性第三者的 內心世界	角色扮演#1	角色扮演#3	角色扮演#5	角色扮演#8
12:00	午餐				
13:30	調解-介紹	角色扮演#2	溝通與交涉	創造力 邁向同意	倫理-4 故事問題 與評論清「倉」
15:00	休息				
15:00	圓桌會議 角色扮演	衝突的代價 利益、權利與權力	角色扮演#4	角色扮演#5	結束圈
17:00	本日回饋	本日回饋	本日回饋	本日回饋	珍重再見

TPN 4：中性第三者第四單元【原理、實踐與回顧】課程表

	第一天（一）	第二天（二）	第三天（三）	第四天（四）	第五天（五）
	原則	練習	練習	練習	反省
8:30	介紹、目的、調 查、角色反省	人類本身的需求 與根深衝突	原則談判的主要 要素、步驟與階段	共同調解、教 導守則與練習	社區衝突，J.T 市長角色扮演
10:30	複習中性第三 者原則、層面及 譜度與介入	人類本身的需求 與根深衝突	原則的談判	共同調解 練習	社區為基礎的衝 突解決之反省
12:00	午餐				
13:30	社區為基礎衝 突解決的原則 與要素	人類本身的需求 - 互動的對談	多造一 原則的談判	促解 複習與練習	向前推展 下步驟
15:30	衝突診斷與預 測需求評估	互動的對談	建立聯盟 和平的文化	促解 複習與練習	反省、最後綜合 結束禮物
17:00	本日回饋	本日回饋	本日回饋	本日回饋	珍重再見

七、 加拿大衝突解決學院培訓師的角色

加拿大衝突解決學院培訓師的角色可由下列圖解說明。培訓師要同時扮演三項重要而不可分割之角色，做為一位加拿大衝突解決學院的培訓師要精通這些複雜的角色。每一項角色又包含有一些小角色。一般來說 CICR 的培訓師應具有：

- 策劃與授課：社區為基礎衝突解決要素與成年人教育原則並加以應用。
- 促解：培訓師促解時並以中性第三者原則當模式
- 分享她/他的專長和傳授知識：在衝突解決譜度上，志願提供能力所涉之專長與中性第三者之原則和社區為基礎的要素，可利用的知識，分享和傳授給別人。



要達到有好品質的中性第三者授課的需求，為了參與者與培訓師(他/她)雙方著想，培訓師必須確保達到好的訓練目標(要完成什麼)和運作程序之成果(要如何達成)。達到這些成果有幫助的要素，已於加拿大衝突解決學院培訓師角色中加以界定：即是策劃與準備，促解與專業。

Don't just be a practitioner — be a facilitator.

不要只當執業專家—當個促解者

Don't just be a facilitator — be an organizer and lecturer.

不要只當促解者—當個組織者和講師

Don't just be an organizer and lecturer — be a trainer.

不要只當組織者和講師—當個培訓師

八、加拿大衝突解決學院培訓師養成訓練 (Training Trainers)

8.1 必備條件：

- 一百六十小時中性第三者訓練以及所有行動性的研討會
- 四十小時培訓師訓練計劃
- 堅守加拿大衝突解決學院的原則與哲學
- 在衝突解決領域內的執業者那些(願意接受加拿大衝突解決學院培訓師者)
 - i 中性第三者第一單元：以中性第三者之養成為主，一般衝突解決經驗與在此領域中之廣泛概觀。
 - ii 中性第三者第二單元：在促解知識與技術方面至少 3 年經驗。
 - iii 中性第三者第三單元：在調解知識與技術方面至少有 3 年經驗。
 - iv 中性第三者第四單元：在中性第三者第一、二和第三至少有 2 年的實踐或訓練經驗。

8.2 資歷

- 在社區為基礎衝突解決(CBCR)執業者。
- 在別國家從事以社區為基礎的衝突解決計劃之培訓師—並具有該國文化與語言之知識與能力者。
- 從事成年人教育/教學有經驗者。
 - 中性第三者各單元至少當過 3 次觀察者。

！我們需要更多志同道合的人士！

在“天真浪漫黃磚路”的盡頭，又憤世嫉俗小巷的另一端，有一條狹窄昏暗、不易發現的小徑；即使發覺，也很難讓人堅持於此途。那些有技巧、有毅力堅持的人，選定此道路，用難以計數的方式，來替我們服務。我們真的需要更多、更多這樣的人。

約翰 科特

九、 授課培訓師：

- (一) Dr. Steve Chen(陳校賢老師)留學加拿大沙省大學獲得獸醫碩士及博士學位。聖保羅大學衝突研究所以及加拿大衝突解決學院進修，獲得榮譽院士及高級培訓師資格，曾於加、韓、台從事中性第三者之訓練工作，曾任職於台南神學院，並於長榮大學創立衝突研究中心並兼主任十年。現任各單元中性第三者培訓師與負責課程設計與推廣。
- (二) Mr. Louis Carrier，加拿大聖保羅大學講師，加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，負責第二單元課程訓練。
- (三) Ms. Andrea Morrison, 律師。加拿大 McGill 大學法學院講師，加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，負責第三單元課程訓練。
- (四) Ms. Esther Van Gennip，加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，教材發展創始人之一，負責第一~四單元課程訓練。
- (五) Mr. Brian Strom，加拿大衝突解決學院執行主任兼高級講師，負責該學院院務並負責促解訓練課程等。
- (六) Dr. Vern Redekop，聖保羅大學教授,衝突研究所所長，負責講師訓練。
- (七) Ms. Nicole Charron，加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，曾任教於加拿大 Quebec 大學並有遍蓋各大州之豐富國際經驗。
- (八) Ms. Brady, 加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，教材發展創始人之一，負責第三單元課程訓練。
- (九) Ms. Vesna Dasovic Markovic, 加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，教材發展創始人之一，負責第四單元課程訓練。
- (十) Ms. Julie Lalone, 加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，教材發展創始人之一，負責第一~四單元課程訓練。
- (十一) Mr. Marc Soulier, 加拿大衝突解決學院榮譽院士及高級講師，教材發展創始人之一，負責第三單元課程訓練。

※ 美國文豪愛默生(RALPH WALDO EMERSON)的名言：「文明真正的考驗，不是調查資料，不是城市的大小，不是產物——不，而是國家培育出什麼樣的人。」(THE TRUE TEST OF CIVILIZATION IS NOT THE CENSUS, NOT THE SIZE OF CITIES, NOT THE CROPS--NO, BUT THE KIND OF MAN THE COUNTRY TURNS OUT.) ※