

崑山科技大學學務處生活輔導組賃居糾紛調解之觀念與技巧

一、賃居糾紛調解之基本原則

(一)「掌握事實」原則：(判斷事情的真相)

重點 1：瞭解雙方說詞：

過去我們曾經有一些失敗的經驗，例如：早期我們會因為相信同學單方面的投訴例如：早期我們會因為相信同學單方面的投訴，就答應同學要與房東溝通，這時同學片面認定學校會幫他爭取權益。但是，當與房東溝通之後，才發現，其實，實際的狀況根本不是同學所說的那樣。(大多數來投訴的同學，都是直指房東的不是，但對自己的過錯卻多略過不提)

所以，我們在一開始接納同學們的情緒時，可以同理同學的感受，但對事實價值的判斷應先暫時有所保留，告訴同學如果同學所言屬實(同學所陳述的論點而言)。那麼，在法的方面學校清楚了解，如果學校要介入處理，那麼，下一步就必須要找房東來談一談，了解全面實際情況及雙方說法。

重點 2：瞭解其他同住者意見

我們要去瞭解是否其他室友也有同樣的看法，還是只有當事人有這樣的感覺？(曾經一位同學來投訴房東，但其他室友並不知情，而當學校介入處理時，其他室友的反應卻是房東人很好呀，不明白為什麼學校要來溝通?)所以，同仁要先了解到底是單一個案的問題，還是居住者大家共同的意見表示。

重點 3：瞭解個案投訴之前是否已經做了努力

回到教育的角度，今天當學生來投訴房東有來修水龍頭時：學校除了告訴同學，房東有何修繕義務；另外一個教育的重點是，學生本身有沒有先找房東妥善溝通？(有時候熱心的同仁會立刻去幫學生向房東表達，才發現原來房東根本不知道這件事，因為同學並沒有先跟房東溝通。這時學校的介入，可能會讓房東覺得不舒服。)

所以，我們可以給予學生建議，先教導學生自己如何先去聯絡房東，嘗試溝通。而同仁可以留下學生的電話，一段時間後再主動詢問學生與房東溝通的狀況如何，要不要學校後續協助等。

重點 4：瞭解個案本身的表達態度

從現實的個案經驗來看，絕大多數租賃雙方的溝通不良，通常是「表達」出了問題。我們經常遇到同學因為在法律上站得住腳，所以溝通過程中，一旦動了火氣時，同學們常會理直氣壯的跟房東說：「…如果你不怎樣，我就要告你！」，彼此情緒化的結果到最後房東真的也生氣了，就跟同學：「好吧！要告你就去告好了」，這就是彼此的人際溝通表達出了問題。

因此，我們可以透過同學談話時的態度及表達來進一步推測，因為學生與房東溝通會產生困難，往往與學生表達方式、性格特質有關。因為，通常從學生的自述表達方式與主張論點，多少可以看出租屋糾紛的產生，除了房東應負的相關責任外，學生的態度可能是引發糾紛的關鍵。

重點 5：判斷個案有無隱瞞事實

同仁受理個案時，要請同學把居住時的生活盡量描述的詳細一些，尤其是同學和房東的對談有無衝突？彼此說了什麼話？這些資訊都很重要，因為學校一旦要介入處理，就不

希望學生有任何隱瞞，而且請同學說明彼此生活的細節，可以幫助同仁在跟房東接觸時多做一些判斷。

(二)「依約依法」原則：(審視契約內容，瞭解雙方在法律上的權利義務)

學校協助處理時，學生與房東所訂的契約內容，是很重要的參考文件。如果契約內明白規定同學放棄了某些權益，而同學現在要就這些來做主張，學校就必須告訴同學在法的層面來看，同學們是站不住腳的。

另一種困難的情形是，同學們沒有簽約，所以常常發生同學們說一套，房東說一套，學校很難去論斷誰是誰非。我們只好告訴同學：法律上常言「舉證之所在，敗訴之所在」。同學就必須負舉證的責任，而這個部分往往是最困難的。(過去，也曾有過訓輔人員陪同學生到法院簡易法庭的經驗，這真的是值得學習的過程，曠日耗時，也因此更突顯簽定書面契約的重要性。前後大概長達7-8個月，直到學生畢業都還持續在進行，而當時在法庭，律師也告訴同學，你們主張要房東返還押租金，那你們已經付了押金的依據是什麼？就因為學生是「原告」，所以在訴訟上必須先盡舉證責任。)

因而，審視契約內容，瞭解雙方在租賃關係上如何約定，雙方在法律上的權利義務為何，是進入協調前重要的工作。

二、賃居糾紛調解的觀念與技巧：

(一)調解的觀念：

租屋糾紛調解，既是服務也是學習，對於學生更是一種教育。學校不是司法或仲裁機構，學生事務工作人員亦非執法人員，故無法扮演仲裁者或執行公權力。當學生與房東發生租屋糾紛時，輔導教官或承辦人員須扮演的是居間協調聯繫角色，讓兩造雙方能達成協議。因此訓輔人員應本著「情是協調潤滑、理是溝通說明、法為處理依據」、「雖不滿意但能接受的」等概念下，進行溝通協調，若能先建立下列基本觀念，更可達事半功倍之效。

■觀念1：我們以為理所當然的，未必符合法律規定。

租屋問題常會牽涉到法律相關的概念，而在未碰觸前，相信大多數人都是以自己的道德觀或是習慣來看待事情。但「法」的層面，從人情事理上來看，卻不見得是合理的。(例如：學生付出定金後，因抽到宿舍無法搬入，房東卻不願退回定金。當學生來請求協助時，若法的概念，即知此種狀況定金是拿不回來的。)在對學生做說明前，或許會面對的是學生不服的口氣或想法，即便如此，正確的法律認知一定要先建立起來。調解與否暫且不論，有了正確的認知，才有助於後續的調解進行。

■觀念2：確知自己的「定位」，立場保持中立態度、客觀論事。

(糾紛處理兩大原則：勿衝動、須查證。投射過多私人情感，為調解大忌！)

每件租屋糾紛，通常伴隨的是憤憤不平的情緒或是委屈吞忍的眼淚，當同學帶著情緒來時，先不急著衝出去找房東理論，身為第一線的處理人員，保持心平氣和的態度最重要！(常見來投訴的學生，訴說他們的糾紛時，有人是毫無重點的講了一大串的人摸不著頭腦。)碰到這麼多不同的狀況的學生，如何抓到問題核心及介入處理，則須要一些功夫。

◎ 秉持「教育」的初衷

我們常常會落入一種謬誤，就是以為「和解」了就好，因此常常掉入一種思維就是，無論對錯據理力爭，只要當事同學不要再有後續要求就好了。但是，回到「教育」的觀點來說，我們幫學生處理的過程，會在學生的生命裡留下痕跡，將來同學若再遇到類似的事情，他會循著之前的方式處理。所以，若我們希望在學生身上留下的是一個「正面」

的影響；在處理的過程與方法上，就要多花一些心力。

◎ 處理問題的「態度」(真誠、熱心與耐心的態度)

每件租屋糾紛進來時，務請先放下手邊的工作，先處理學生的問題，若無法立即處理，再約時間與學生洽談，讓學生有受重視的感覺，激動的情緒會獲得一些抒解。若同學過於激動，可將學生帶至角落或是會談室中處理。聽學生陳述案情，儘量減少被人打斷的情況出現，安靜的環境能使投訴者可以放心而完整耐心的傾聽是必有的態度，一個有誠意的態度，一個有誠意的態度，會讓學生感受到自己不是孤單的，對於情緒安定有很大的助力。

◎ 勿隨同學情緒起舞

在不明真實狀況之下，是很容易被當下的情境或是言詞所誤導的。不論學生情緒多激動，都需站在旁觀者的角度切入，成為一個第三者的角色。釋放過多的同情與同理心，很容易陷入一方的情境中而無法抽離，對於案情的判斷與處理也極易產生偏頗不公的現象。

學校介入處理時要尊重當事人的意見，不要到最後承辦人反倒變成當事人，而產生情緒化的結果。承辦人一定要站在一個客觀第三者的角度來看事情。

◎ 釐清案情重點

「傾聽」是處理任何一種問題的重要態度，但「適時切入」則是釐清事件的一種關鍵性技巧。

傾聽，可以讓投訴者發洩、撫平情緒；但對事務繁忙的學生事務人員而言，卻是無法完全給予的。因此，在釐清案情上對於事件的癥結部份，要懂得「適時切斷與重整」，以免浪費太多時間。

◎ 可給予適當建議，不輕易承諾或擔保

通常，在收到學生一方的投訴時，不建議立即介入處理，可先針對其所提出的問題，先給予一些基本的建議或回答。任何的承諾或是擔保，必須待查證後再談。(常見一些處理的狀況：在輔導人員介入處理後，才發現學生有錯在先，造成房東憤而趕人的狀況，因此若真只憑片面之詞就對房東興師問罪，可能反倒可能要在房東面前賠不是了。)

■ 觀念 3：調解糾紛的基本原則：「和解，是雙方讓步」！

調解糾紛的基本觀念：「局面不可能會恢復成原來無損的狀況，各有退讓，能達成和解即是最好的收場」。

公平正義與公理有時並不適用於調解的場合，尤其若是面對的是強勢不講理的另一方。調解，是為能較快的解決雙方的爭執，使狀況不致嚴重影響到個人的生活與作息，減少時間的浪費與人力、財力的耗損。因此，適度的讓步是必需的。

◎ 「調解」觀念的說明：

常見學生一進了辦公室，對於校方的期待就是：「替我伸張公理、正義！」、「我來就是要幫我！」，錯誤的期待與認知，常會引起更多的不滿與挫折。因此，調解前，先解說調解的用意與目的，減少學生錯誤的期待，也是讓學生明白調解人員的角色定位。

◎ 「最後底線」的確認：

我們在處理時常常會告訴學生，既然情況這麼糟，房東都不願意出面處理，彼此也談了這麼多次，即使最後爭取到權益，雙方關係卻惡劣無法再同住了，同學最後的考慮是還要不要繼續住？如果要繼續住，學校就會建議採用漸進柔和的方式處理，盡量求雙贏。

但如果同學明確地表示未來不再續住，那麼針對惡劣房東，學校就可以直接採取較強硬的作法，所以協調之前應該要了解同學的底線所在。另外，也要知道其他室友的看法為何，以掌握同學們的一致性。還有，家長的看法為何？當學生決定要寄存證信函給房東了，學校也要提醒同學聽聽家長的建議？畢竟學校只是一個協助者。

調解前，除了讓學生明白租賃關係的權利義務外，另一重點則是要學生明白租賃關係中優劣情勢，因此，「和解，是雙方讓步」。讓學生知道最壞的狀況後，有了心理準備，再要求學生(學生家長)做出最後底線的確認，對於調解結果就不會抱著太多的堅持與期待。

■ 觀念 4：每件投訴案件都是「個案」，要因人因地因事而有所調整。

同樣是「押金不還」的問題，也會有各種不還的理由的處理方式。因此每件案件都應視為個案，沒有所謂的標準處理結果，所以學生事務人員必需要有心理準備，在處理每個調解案件時，都會耗掉不少時間及精神。

■ 觀念 5：掌握訓輔人員「進場」及「退場」時機

當學生已經做了努力，卻仍然不得其要時，訓輔人員就應該要介入。尤其是當同學的安全產生威脅時，更有急迫性，學校就不能說請同學回去先自己談談看，而是必須權宜地以一個類監護人的身分，撥通電話給房東，甚至是登門拜訪。

何時要退出？有時候處理到後來，投訴同學都已經無所謂了，甚至在協助過程已屢次爽約，這時候我們就應該要退出，因為學生也必須學習承擔後果。我們通常會把同學找來，問明學生到底期待最後的結果為何？這件事對他來說還是不是困擾？如果不是，那學校就要準備撤手，做一個結案的紀錄。但若投訴人是房東，理虧的一方是學生，站在教育的立場，學校仍應持續追蹤學生出面做一妥善回應。

(二)調解技巧分享：

■ 技巧 1：要有「法的認知」

▲ 善用工具書：

崔媽媽租屋法律手冊，是訓輔人員常用來為學生解決問題的工具書。

此外，本組在網頁上，有關租屋相關法條的方面，也做了法條和注意事項，供同學及教職員生參考運用，一是租賃契約，教學生如何訂立契約內容，一是相關的法條及習慣，告訴學生有什麼樣的權利保障及義務。所以，當同學們來申訴問題時，可以藉這本冊子來教導學生對照使用，也等於是早一步將這個知識學起來了，也是很好的工具書。

▲ 知己知彼：

事先評估雙方各有之優勢比重，確知自己調解是否能夠成功的勝算有多少，評估的重點有：

- ◎ 雙方在法律上所佔的優劣勢。
- ◎ 雙方在情理上所佔的優劣勢。
- ◎ 雙方可能接受的底線。
- ◎ 房東在租屋市場之評價。
- ◎ 評估房東對學校的依賴度。(是否需依賴學校提供服務—如張貼租屋資訊、介紹學生等)。
- ◎ 評估雙方對調解的期望與態度(勝算愈少愈要往情理去勸說，這是一般的認知；但「兩造雙方的態度」，卻常是調解能否成功的關鍵因素)。
- ◎ 掌握雙方之重要他人(學生方面可能是導師、家長，房東可能是當地村里長、民意代表或

學校有熟識之教職員等。)

■技巧 2：輔以「情理的溝通」(適時替房東講講話)

▲溝通需注意的事：

◎事件發生，是同學單方面理虧時

我們常會碰到矛盾是，有時候根本就是同學不對，例如同學付了訂金，後來又不想租了，想拿回訂金，跑去跟房東吵。(事實上，訂金的給付就是房東保證在這段時間為房客保留房子，如果到最後同學不租了，房東確實是可以沒收訂金的，可是同學不這樣認為，就往往是在與房東吵翻了之後，跑來要求教官協助。)這時候我們要告訴學生什麼？我想，這仍然是一個「教育」的問題，如果學生其實是錯的，仍然要適時給予正確法律觀念。(否則，承辦同仁只為達成取回金額，因此盡『么』，但卻可能讓學生因循著這個模式走，而食髓知味，將來他們在租賃方面還是會發生類似的問題，甚至吃大虧的！)

在同學理虧時，如果仍一味爭取或捍衛學生權益，這樣的作法常引起房東的質疑，懷疑：校方是公平客觀的第三者嗎？學校都是這樣教導學生的嗎？(所以，部分同仁常常滿頭包，吃力不討好，房東不諒解，同學這邊又覺得你不夠力，因此真是常覺得「兩性互動、相互尊重的環境，有助於調解，也可以適時教導同學們一個正確的觀念。同學理虧時，我們仍然努力協助，過程中同學仍然可以看出學校的用心及認真的幫助。

◎雖然法律上不利，但情理上可以理解時

此外，如果同學今天遇到的糾紛，雖然在法律上講不過去，但是在情理上是可以理解，而不能完全歸責於同學的。那麼，我們還是努力幫同學一起去向房東求求情，或許房東也願意站在幫助同學的立場，給予協助。

◎不要一開始就抬出法律條文

訓輔人員在幫助同學跟房東溝通的時候，應該用什麼角度切入？如果訓輔人員也僅是就法論法和同學一樣，告訴房「民法的規定是怎樣所以應該…」(那麼房東可能會覺得，既然要談法律，那就算了，直接訴諸法律程序好了。)是以訓輔人員介入執行，當然一定要知道法律方面的明確主張，但是適時轉達讓房東了解，不一定要在第一時間就把法律搬到台面上。當然，遇到房東真的無法做情理上的溝通時，堅持法律的權益保障，絕對是必要的！

▲適時替房東講講話(有時候常有化解糾葛情緒的效果)：

和房東溝通不同於在職場中、在家中與同事或家人互動的方式，中規中矩講理不見得有用，常常須要在言談中去觀察房東習性，用房東的方式與之溝通才是比較有效。因此，如何取得「認同感」與「同理心」，是和房東溝通的一大要件，拉關係套交情不可少，一旦拉近彼此的關係，卸除房東的戒心，就能讓調解過程平和又有良好的結果。

◎使用共同語言

用房東習慣的方言交談，較容易拉近彼此的距離；在處理問題時即使現在不會說，將來也要試著學著說，不過誠意最重要，若能在言談中偶而穿插個一、二句方言，也能產生不錯的效果。

◎觀察個性、態度，調整溝通方式

男性與女性、年輕與年長、在地人與投資客等等，每人個性不同、心態不同、處事方式不同，就有不同的溝通方式，在嘮叨碎念的房東面前，要讚許他照顧學生的苦心；在板著一張臭臉的房東面前，要先聽他說出不滿，勿急於切入正題。個性、職業不同就有不同的說話方式，有時忍耐著聽完房東的抱怨，讓房東發洩一下或許事情就有轉圜的機會。

◎稱讚代替指責，取得房東的認同感

幫學生調解糾紛不是代表學生去吵架的，適時的讚許房東苦心，讓房東知道學校並非一味的替學生說話，房東的辛苦或委屈是有人能體諒的，在情勢和緩的局面下，戒心就不會那麼重，事情就好談多了。就如同某校學生事務人員曾說：「就算你是裝出來的，也要能感動到別人！」

▲通知學生家長

在介入學生糾紛調解前，即使年滿 20 歲的學生，還是建議先通知學生家長，家長事先了解狀況，對於事件的爭執點或後續是否交由學校處理都有其看法，讓家長知道子女在外的狀況，也是讓家長安心的一種作法。

■技巧 3：經驗分享與困難排解

討論與詢問是最佳學習方式，而調解的過程中，情緒也是需要發洩的，因此，透過一些過程的規劃，可以達到一些效果：

◎工作會議的討論

每次的調解都會有不同的感受，若在同一業務中有多人有調解經驗，建議每月可召開 1-2 次會議，藉由他人的實例來累積自己的經驗。經驗分享的過程中，也能發現：「原來大家都是這麼走過來的！」

◎多閱讀、多詢問

充實自己的專業知識，才能展現自信與力量！調解前可事先徵詢有經驗的工作夥伴，如各系所輔導教官或承辦人員，都有助於調解工作。

三、建立制度與經驗檔案

(一)經驗與案例的建檔：

在賃居糾紛的處理經驗上，同學們會遇到的租屋糾紛類型，經常是一再出現。因此，我們應該要把每一位同仁的處理模式建立檔案，作為經驗的傳承：

1. 製作格式化表格填單(姓名、通訊資料、有無訂定契約…)
2. 個案類型
3. 處理方式
4. 核定程序

同學們進來要求協助時，我們除了同理他們的感受之外，也希望能將事情澄清及條理化。有明確的紀錄之後，一旦有法律工讀生或是法律系的老師要協助時，就能清楚地知道事情的脈絡。再來，協助者也有經驗深淺之分，經過表單的填寫，主管或有經驗的前輩也可以知道協助者是如何處理的，而有效的給予經驗的教導。

(二)調解完畢後的處理

◎通知學生家長。

◎房東資料做結果處理(建檔備查或視各校狀況公告，但以不影響法律所保障之個人權益為前提)。

◎調解失敗後，學生若堅持要爭取應有權益，應輔導學生進入其他資源管道，如：調解委員會、消保團體等。

◎公文簽核檔案備查(調解失敗個案則須追蹤管制、適時提供服務協助)

(三)修改與調整

◎檢視調解作業流程圖，是否有修改必要。

◎調整情緒，自我肯定，再出發

(四)自我省思

◎學校提供雙方哪些服務？學校提供的服務是否能滿足需求？

◎有無改進空間？

◎調解成功的關鍵因素？

◎調解失敗的關鍵因素？

◎調解過程中對雙方有無到教育功能？

◎在提供調解服務的過程看到什麼？聽到什麼？想到什麼？學習到什麼？

◎下一次如何做會更好？

- 資料來源：1. 教育部及崔媽媽基金會 98.12.9、10 日舉辦之「98 年度大專校院學生住宿與賃居安全輔導人員研習會」手冊。
2. 本校賃居業務現況。