

解決爭議的方式

解決爭議可的方法大致有下列四種可供選擇的方式：

- 協商：協商(Negotiation)或稱交涉、磋商，是解決爭議使用的最普通方式，通過協商幾乎所有的爭議都能得到解決。協商係指爭議發生後，在沒有第三者參加之情況下由雙方當事人自行解決爭議得一種方法，但如果協商不成，便需要尋求一個或幾個中立的第三方的協助以便使爭議得到解決。特別是在商務契約履行中發生之爭議，由契約當事人雙方在自行查明事實真相與釐清責任的基礎上，本者契約誠信與互諒互讓之精神，自行達成協議，進而使爭議得到妥善之解決。協商一詞雖使用廣泛(協商之結果常稱為協議)，但並無一定之程式，協商結果亦不具法律上之效力，但在行政機關或企業機構之標準契約或關於契約履行之內部行政規章中，卻常將之列為解決爭議之最優先考量方式，蓋此種方式最有效率、成本最低，又不致造成履約之延遲及破壞當事人之和諧，是一種最理想的解決爭議方式，但較適於事實單純、問題簡單、不牽涉巨大金額及法律責任之爭議。
- 和解(settlement)與調解(Conciliation and Mediation)：和解或調解這兩個常常被交換使用，兩者均為指定第三方協助雙方解決其不同意見。和解員或調解員並無權力強行解決爭議。他們的作用是打破僵局，鼓勵當事方達成和解。商事爭議中，僵局往往不是產生於對對方的誠意缺乏信任，就是產生於對爭議背後的事實或對爭議如果提交法院解決的結果各自堅信自己的看法。和解員或調解員就像穿梭外交家那樣為當事人聯絡溝通，消除情緒化的成份，使當事人將焦點集中在潛在的目標上。他也可以對案子的是非提供自己的看法。和解員或調解員如果是受尊重的專家，就可以對使當事人能坐在一起產生很大的作用。調解已被證明在解決棘手的爭議方面，是非常成功的辦法，也是協商失敗，仲裁或訴訟程序尚未開始之前一定要考慮採用的辦法。調解的程序是非常靈活的，它可以根據有關的爭議及當事人的需要而決定取捨。調解的過程必須很快，否則會被用來當做拖延的手段。就字義的區別而論，「和解」謂當事人自約定，相互讓步，以終止爭執或防止爭執發生之契約(民法第七三六條)。就其意義而言，與前述協商類似，但和解卻具有使當事人所拋棄之權利消滅及使當事人取得和解契約所訂明權利之法律上的效力(民法第七三七條)，且在踐履一定之程式後，例如依民事訴訟法(第三七七條至三七九條)、仲裁法(第四十四條第一項)等規定進行之和解，則具有與法院確定判決同一效力(民事訴訟法第三八〇條第一項、仲裁法第四十四條第二項及第三十七條第一項)。「調解」(Conciliation)

係以第三者為調解人(Conciliator)，由其勸導爭議之雙方當事人相互禮讓，自願達成協議，以解決紛爭之方式。調解人在調解之過程中所扮演之角色有二，其一，分別就各方爭議之問題點予以處理，促成雙方當事人通過談判達成協議，調解人可以不直接參加雙方當事人之間進行的談判；其二，調解人可以分別就處理雙方當事人爭執點之結果上，提出解決爭議之方案，直接參加當事人所進行解決爭議之談判。對於調解人提出之調解方案，當事人可以接受，亦有權拒絕，亦可就調解方案之基礎加以修訂，以達成協議。調解有較仲裁便捷快速之優點，調解一旦成立，即與訴訟上確定判決有同一效力(民事訴訟法第四一六條第一項及第三八〇條第一項、仲裁法第四十五條第二項、第四十四條第二項及第三十七條第一項)。但調解必須經雙方當事人合意才能成立，要使對立之當事人雙方達成合意，仰賴當事人之立場與觀念，且與調解人之經驗、耐心以及當事人對調解人是否充分信任有關，故調解成功之機率，主要須植基於當事人有以調解解決其間爭議之企圖，與仲裁人之折衝勸諭技巧。故當雙方對爭議認知差距甚大時，調解不易成立。

- 仲裁 Arbitration：要進行仲裁，爭議方必須協議將爭議提交仲裁。在實踐中，這一協議往往是在爭議產生之前就達成了，而且往往是包括在商務合同中的一個條款。在簽署帶有仲裁條款的合同時，當事人便以同意將他們之間的爭議交給一個或幾個私人來審理，而不是交給法院去審理。如果當事人已同意進行仲裁，他們一般必須去仲裁而不能再去法院，因為法院一般會拒絕審理這種案件而令不情願的當事人尊重合同去進行仲裁。仲裁是一種法律程序，其結果是一位或幾位仲裁員作出裁決書。仲裁裁決書是終局的，對當事人均有約束力，並在極例外的情況下方可提出反對。裁決書的地位類似法院的判決並可用類似的方式得到強制執行。
- 訴訟 Litigation：在並無仲裁協議和其他雙方同意的解決爭議的方法時，當事人可以到法院進行訴訟。原訟法庭的判決也不是最後的判決，不服判決的當事人自動有權向上訴法庭上訴。民事訴訟者，國家司法機關就當事人間私法上權利之爭議，依據法律加以裁判，所施行之法律程序。申言之，人民因私法上權利發生爭執時，如未能經由協議獲得解決時，由國家設立司法機關，就各當事人提出之主張及證據，依一定之步驟，加以裁判，此一定之步驟，謂之民事訴訟。因而民事訴訟一方面係當事人向法院之請求，此項請求，雖必對於利害相反之他造當事人為之，惟因此開始之民事訴訟，乃國家與當事人之關係。另一方面為法院對當事人之裁判，即以法院適用於一定之事實，以達成保護私權之目的。民事訴訟，在解決爭議上，係以國家公權力之介入，依判決之方式予以處理，而具強制性。且因為是由專職的法官來從事審判，而法官都是法律專家，

因此應該可被期待較公正無私，且比較執著於法律而能維護契約的尊嚴及法的穩定性及可預期性。但是，訴訟在我國也有時程長、成本高及非主權性，以及缺乏自主性、專業性、隱密性、和諧性等缺點。

- 爭議解決替代方案(ADR)：所謂爭議解決替代方案(Alternative Disputes Resolution，簡稱 ADR)，其實是提供多種爭議處理解決之程序，由當事人就案件之特殊性質，任擇其中一種或數種程序，以為解決。既屬替代方案，則不排除傳統之爭端解決方式，諸如常設仲裁機構之仲裁程序及司法程序，不一而足。ADR 之種類包括：
 - 和解；
 - 調解；
 - 仲裁；
 - 調仲 (Med-Arb)；
 - 迷你審(Mini-Trial)；
 - 租用法官(Rent-a-Judge)；
 - 爭議審查委員會 (Dispute Review Board 簡稱 DRB)；
 - 爭議顧問(協調人)制度 (Disputes Adviser or Intervener)；
 - 技術性專家鑑定 (Technical Expert Appraisal Mechanism，簡稱 TEAM)；
 - 情事變更之契約改定程序 (Adaptation of Contract Procedure, 簡稱 ACP)等等。

ADR 較其他解決爭議方式之優點，為具有變通性及針對解決重要問題量身定作，可不受程序上的限制，但如雙方缺乏誠意解決其爭議時，則往往會造成時間與金錢的浪費。因此，ADR 並非可以適用到各種類型的爭議，其選用宜加考量其合適性。