

國際獅子會 糾紛之解決程序綱要

簡介

衝突是正常的，而且有時候對一組織來說是健康的。發生衝突的原因很多，若您希望去解決衝突，了解衝突存在的原因是有幫助的。隨時表達不同意見、建設性的討論及解決之道應受到人們的尊重。然而，有時候若沒有正式的糾紛之解決程序，是無法解決抗議的。雖然大部份之衝突可以非正式方法解決，但有些複雜又困難，則須要額外的程序以涵蓋所有的參與各方找出解決之道。

獅子會糾紛之解決程序 (DRP) 之目的是在獅子會組織內，提供一解決糾紛之機制，而不須要正式的證據聽證會。為達到此目標，國際理事會通過因國際憲章暨附則，國際理事會政策或由分會或區 (單、副、複合區) 階層所產生的抗議、糾紛或控告的聽證之程序規則。所有會員之抗議、糾紛或控告有義務遵守國際憲章暨附則，以及國際理事會所通過之政策和程序。因此國際理事會已核准分會糾紛之解決程序、區糾紛之解決程序、複合區糾紛之解決程序作為解決分會、區、複合區階層可接受的獅子會 DRP 政策。

這些綱要是協助獅子會員、分會及區 (單、副、複合區) 對於無法由非正式方法解決之衝突，可依照分會、區、複合區糾紛之解決程序。這些綱要是國際理事會所通過政策之補充，不能取代國際理事會所通過之政策。請鼓勵獅友查看這些政策的詳細說明。這些政策登在國際獅子會的網站 www.lionsclubs.org，或洽法律司 legal@lionsclubs.org，或電話 1-630-571-5466，300 分機。請注意這些綱要不適用於憲章抗議程序或總監/副總監選舉抗議程序，他們有其特別程序之細節。

第 1 節: 一般糾紛之解決原則

糾紛之解決目的

糾紛之解決目的是提供獅友內部解決的機會，對於分會及區 (單、副、複合區) 所通過之會籍、政策及程序產生了糾紛議題。在進行糾紛之解決程序前，各方應盡量以非正式方式解決。

定義

整個 DPR 政策中常用的名詞定義如下。

原告/抗議者 要求糾紛之解決程序之各方。抗議者可為會員、前會員、分會或區根據所適用之糾紛解決程序而決定。

調停者 依照糾紛之解決程序所選出的中立者，以聽取抗議及解決議題。

糾紛解決 向一人或以上中立者提出糾紛案，以取得最後及有拘束力之決定。

DRP: 糾紛解決程序。

費用 提出要求使用糾紛之解決程序者所應支付之金額。每一 DRP 都有其獨特之結構及要件。

各方 糾紛的原告及被告。

被抗議者 糾紛的被告一方。

第 2 節: 適合採取糾紛解決辦法

使用糾紛解決方法前之解決衝突

在訴諸有關的 DRP 政策前，獅友應盡力以尊重及公平態度來解決所有衝突。最起碼，各方應至少聚集一次試著解決衝突。此非正式會議不包含解決程序內，但可決定採取糾紛解決辦法是否適合。以非正式會議解決糾紛方法又稱為合作管理方法。應用合作管理方法，各方可討論構想以及其他人的意見以嘗試找出各方都同意的新方法。此方法須分析衝突、計劃應做那些工作及解決。非正式衝突解決方法綱要及細節，請上國際獅子會網站的獅子會學習中心 http://www.lionsclubs.org/TC/content/resources_learning_center.shtml，並找出衝突解決之課程。

無論各方是否透過非正式會議已解決其差異，不應採取訴訟來解決獅子會內部之糾紛。訴訟過程既耗時又費用高，不必要將個人與獅子會社區內部之事務，由外來機構決定之。採取訴訟解決獅子會內部之糾紛，將視為獅友的不得體的行為，很可能成為開除及/或取消的根據。

糾紛之解決程序下的行動種類

所有與會員、分會及區界、政策，以及分會、區、複合區憲章及附則之解釋有關的糾紛，採取子會 DRP 政策更適宜。一般分會及區內部事務可成為糾紛之議題。

例如糾紛是包含了除籍等紀律有關的會員問題，或者糾紛是由於如分會選舉或指派工作等有關附則之規定，以及有關區事務之糾紛如會員應繳之會費，這些例子都可以糾紛之解決程序來解決。在決定那一個 DRP 較適當，各方應以糾紛議題範圍，是否為分會、區、複合區事務來考慮。另外，由誰提出抗議案是非常重要的。若由會員個人提出，唯有分會 DRP 適合。區及複合區糾紛，只有分會及/或區可提出。

第 3 節: 開始調停程序

每一 DRP 都有其特定之時間及費用要件。下面圖表摘要出如何開始調停程序，何時提出抗議及應繳費用。請注意總監及副總監選舉抗議程序及及憲章抗議程序不包含在內。這兩項程序須採不同步驟及申請抗議截止日期，未列入此綱要內。

DRP	誰可提出抗議?	何時提出抗議?	可否撤回時間限制?	向誰提出抗議?	費用
分會	會員&前會員	知悉導致糾紛事件發生之 30 天內	是，須由總監、調停者或國際理事會	總監	*US\$250.00
區	分會	知悉導致糾紛事件發生之 30 天內	是，須由總監、調停者或國際理事會	總監	US\$750.00
複合區	分會、副區	知悉導致糾紛事件發生之 30 天內	是，須由總監、調停者或國際理事會	總監議會議長	US\$750.00

*在此程序下，每一區可決定提出抗議案者是否須繳費。費用金額須經區內閣多數之同意，並且不得超過 US\$250.00。

退還抗議費用(美元)

DRP	抗議解決或調停者做決定前撤回	否定抗議	正當理由抗議
分會	由各區自己決定	由各區自己決定	由各區自己決定
區	US\$325 還給抗議者剩餘之\$325 則交給被抗議者	US\$650 交給被抗議者	US\$650 交還給抗議者
複合區	US\$325 還給抗議者剩餘之\$325 則交給被抗議者	US\$650 交給被抗議者	US\$650 交還給抗議者

* 除非有規定另一筆費用外，每一抗議案費用中之 100 美元自動由區或複合區保留當作行政費，而不退還給任何一方，不論是否獲得解決、撤銷、支持、否定。

第 4 節: 挑選調停者:

所有選派的調停者應為領導獅友，現為正常分會的正會員，並且不屬於發生糾紛任何一方之分會。更進一步的，所有的調停者對糾紛各方或糾紛事宜不具偏袒之意。爭議各方須選派一位調停者，有關選出調停者/主席之決定，應為最後及必須遵守。完成挑選程序後，調停者須具備依照此調停程序在解決或決定此糾紛，所須的適當及必要之所有權力。

挑選合宜之 DRP 調停者是解決抗議之重要事項。下列為各方選擇調停者應考慮之特質:

- 承諾公平及客觀；
- 管理糾紛之技巧及/或已有解決糾紛之經驗；
- 明智而審慎的個性: 公平、耐心、謙恭有禮；
- 因其正直、耐心、謙恭有禮而廣受尊重之領導獅友； 並且
- 社區內因高尚道德而聞名。

下表為分會、區與複合區 DRP 政策須遵守之挑選調停者程序摘要。

DRP	調停者	誰指派調停者?	調停者/主席*之核准	預估程序的時間
分會	1 調停者	提出抗議 15 天內總監選出調停者 (前總監)	調停者須經各方核准	< 30 天
區	3 調停者 (若超過兩方，則可以有 3 位以上調停者)	提出抗議 15 天內各方須選派一位調停者 (前總監)，及所選派的調停者中應選出一位的立場中立調停者(前總監)擔任主席	由各方所選派之調停者中選出中立調停者	< 90 天
複合區	3 調停者 (若超過兩方，則可以有 3 位以上調停者)	提出抗議 15 天內各方須選派一位調停者 (前總監或前議長)，及所選派的調停者中應選出一位的立場中立調停者(前國際理事)擔任主席	由各方所選派之調停者中選出中立調停者	< 90 天

***核准總監所指派之調停者** – 若各方無法同意所指派之調停者，反對一方須向總監提送書面說明所有反對之原因。若總監基於其個人考量後決定，反對一方之書面說明足夠顯示所指派的調停者缺乏中立，總監應再另指派調停者。

* **第 3 位調停者/主席之選擇**: 若選出的調停者在 15 天內無法同意第 3 位調停者或主席的人選，除非另有好的所有原因，選出的調停者因此行政原因，視同自動放棄此職各方須再行選派新調停者 (“第二組調停者”)，須依照上述規定選出一位立場中立之第 3 位調停者或主席。若第二組調停者仍在 15 天內無法同意在糾紛發生區內所挑選第 3 位調停者/主席的人選，則選派之調停者們可由糾紛發生之區/複合區以外選出。若第二組調停者仍無法同意所選出之調停者，則須由區中或臨近之區中之最後擔任國際理事之一位前國際理事來擔任調停者/主席人選。

第 5 節: 舉行調停會議

訂會議時間及地點

在調停者指派後 30 天內，調停者必須訂調停會議之時間及地點。地點必須是各方同意的中立地方。訂會議，調停者應考慮參與各方之日程並預先提供合宜的會議通知。對於調停會議之時間及地點若有一方反對，應立即將反對原因通知調停者。各方應合作訂下彼此方便的調停會議之日期、時間及地點。

會議之準備

每一方及調停者應足夠的準備會議時間。準備，每一方應負責定義及分析參與糾紛之議題。每一方應定義議題範圍，及預定實際之時間限制、可用的資源、費用、當地之風俗等。在此綱要之最後，已設計好的檢查單可協助各方及調停者，會議前之準備工作。出席會議前請先閱讀這些資料。

出席會議者

出席會議者應為抗議者、被抗議者、調停者。若須要額外之證人，經由調停者/主席之核准，而且證人，必須了解議題及不屬於發生糾紛之任何一方，才可出席會議。

調停者之角色

調停者負責訂調停會議之氣氛。鼓勵各方和諧解決歧見為會議之目標。為達到目標，調停者應舉行會議，通知各方，有關會議內預期之作業及維持過程中次序。調停者應盡可能達成下列之原則目標：

- 降低各方之敵對，並協助他們對於議題能進入之有意義對話；
- 公開討論之前尚未考慮或未能發展之處；
- 對於立場或提議應以可了解或較愉快的言語溝通；
- 徹底調查及揭開額外之事實及各方真正的利益；
- 幫助各方更能進一步了解另一方之觀點，及評估特別議題而不侵犯信心；
- 縮小議題及各方的立場，以及減低大量之要求；
- 探討其他方法及尋求解決方法；
- 防止倒退或產生意外的議題； 並且
- 解決目前問題及未來各方需求之決定。

調停者之目標盡快找到快速而友好之解決辦法。若調停沒有結果，調停者有權決定解決辦法。調停者在會議中如同仲裁者須訂下氣氛和會議之禮儀。調停者之責任，須讓各方有足夠機會，發表其議題及提出解決辦法。

各方之角色

各方須全程參與過程之責任。鼓勵公開及互相尊重之溝通。在出席預定會議之地點前，各方應仔細審查他們的立場及準備好有關此議題之公開討論。作為指引，隨函附上各方出席調停會議前可使用之檢查單。應遵守下列之一般規則：

- 定義及分析與糾紛有關之議題；
- 找出可能解決糾紛之辦法；
- 備妥所有事實、文件並且可支持立場之合理原因；
- 以尊重和禮貌對待所有和糾紛有關之各方；並且
- 開放心胸並準備達到妥協。

會議中應遵守之規則

採用較正式、證據方式的聽證會，或者各方出席之非正式會議，但安排此會議之前，各方須決定及同意之。較正式的聽證會，調停者可使用包含於美國仲裁協會、國際仲裁協會、國際衝突預防和解決、或國際糾紛調解中心等所列舉之少數有關機構，所訂規則內之程序。不論各方所核准之程序，都須遵守下列原則。

- 在同意調停會議之日期、時間及地點後，儘快舉行；
- 主席或調停者，若沒有主席，可主持會議；
- 各方應已準備妥善，才可善用時間進行會議事項；
- 只有與糾紛有關議題才可討論；並且
- 各方應互相尊重及遵守獅子會八大信條之禮貌。

第 6 節: 最後決定

若無法找到快速而各方友好之解決辦法，調停者有權決定與糾紛有關之解決辦法。調停者於調停會議舉行後 30 天內，提出書面決定為最後的決定，各方均應遵守之。若有一位以上之調停者，書面決定須由所有調停者簽名，適當的註明任何調停者的不同意。依照 DRP 政策，該項書面決定須發給糾紛各方各一份。

該項書面決定應限於各方所涉及之議題。另外，所有的決定必須符合國際、複合區、區之憲章及附則，及國際理事會政策之規定。調停者的決定須列出，與各方所提出議題有關之摘要、事實、所適用之 DRP、及決定。書面決定須包含下列各點:

- 說明所適用 DRP 政策；
- 會議之日期；
- 簡單的敘述各方所遵守之過程/程序；
- 陳述糾紛各方及其立場；
- 摘要各方所提出之事實；
- 分析資料及討論各方所提出之爭論；
- 清楚的陳述調停者/調停小組之決定；
- 註明任何調停者的不同意；並
- 須由所有調停者簽名。

調停者之決定為最後的決定，糾紛各方均應遵守之，唯有國際理事會或其指派人有權決定是否須要進一步的審查。調停者最後的決定沒有上訴的程序。

解決糾紛之其他資源

鼓勵各方運用資源及糾紛發生之管轄區的專業組織的指導。下列資源可能很有幫助:

獅子會學習中心 - 衝突解決 - http://www.lionsclubs.org/TC/content/resources_learning_center.shtml

美國仲裁協會- www.adr.org/

國際仲裁協會- www.arbitration-adr.org/

國際糾紛調解中心 - www.adr.org/sp.asp?id=21890

國際衝突預防和解決- www.cpradr.org/

國際商務會，國際仲裁庭- www.iccwbo.org/court/

永久仲裁庭- www.pca-cpa.org/

各方糾紛解決之檢查單

此檢查單可協助每一方準備調停會議。限於唯有糾紛之解決程序中可適用之事項。非所有項目都適用。

- 將資料依照您所想提出之次序排好。此舉讓每一方可清楚及簡潔呈現他們之提案。
- 備妥能清楚的陳述您的立場之書面說明。
- 清楚的陳述您希望透過糾紛之解決程序，而達成甚麼樣之解決辦法。
- 依您須要之觀點，排列次序。
- 了解您的立場之優勢及劣勢。
- 決定行動過程、立場、交易、並且與參與之各方嘗試各種可能的方法。
- 預期另一方之需求、要求、優勢及劣勢、立場、事實的說法。
- 收集可支持您的立場之所有書面陳述。
- 收集可支持您的立場之所有有關之書面陳述。
- 在程序中將使用並且調停者所需要之書面資料，須準備好恰當份數以提供給各方及調停者。
- 提供證人之名單以及那些證人握有與糾紛有關之資料，給調停者及各方。
- 須準備好可討論進入糾紛解決之程序前，您為解決此議題所採取之行動細節。
- 在會議前，詢問調停者，是否您須要提供額外之文件或資料。
- 會議間關掉電話。
- 保持開放的心胸並願意達成妥協。

糾紛解決之調停者檢查單

此檢查單可協助調停者準備各方調停會議。限於唯有糾紛之解決程序中可適用之事項。非所有項目都適用。

- 要求各方準備陳述其立場之摘要。
- 要求各方準備陳述他們對糾紛解決應有結果之想法。
- 會議地點應在中立之地區，以及便利的日期和時間。提早通知確保各方有足夠的時間。
- 調停會議之前，收集所有書面陳述，並要求任何須要解釋處。
- 定義及分析與糾紛有關之議題。
- 了解在既定的情勢下之要素 (那些您可實際預期的、時間限制、可用的資源、費用、地方之風俗等。)
- 準備會議議程。訂下各方發言的次序及時間。
- 準備會議管理規則。例如: 一次只能一人發言、不准有電話、不能干擾等。
- 允許各方完整的陳述其立場。
- 保持開放的心胸並對各方採公平。
- 以各方的利益為重心，而非立場。
- 決定行動過程、立場、交易、並且與參與之各方嘗試各種可能的的方法。
- 鼓勵雙方提出彼此都同意之解決辦法。
- 一旦達到同意，要求各方寫下並簽名之。
- 做最後報告並提送給各方。