



香港和解中心
Hong Kong Mediation Centre

和聲

二零一四年七月號 2014 07

www.mediationcentre.org.hk

Mediators' Voice



為爭議者締造和諧之聲

目錄 Index

會長簡報 President's Message	2
中心架構和委員會逐格睇 Organization Structure and Committees in Perspective	6
中心動向 What's New	
第三屆亞洲調解協會國際研討會 The 3rd Asian Mediation Association Conference	9
中國國際經濟貿易仲裁委員會之探訪 Visit by China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC)	11
調解服務及發展委員會活動剪影 MSDC Activities	12
持續專業發展及會籍事務委員會活動 CPDMC Events	16
調解Tea — Tea	
從小額錢債審裁處經驗看調解的重要性 Mediation can work - An Experience from Small Claims Tribunal	17
與新進調解員的經驗分享 Sharing of Experience with New Mediators	19
焦點 Feature	
社區調解系列 (一) 香港社區調解發展淺談 Introduction of Community Mediation Developments in HK	22
醫療從業員對調解的意見調查 Survey on Mediation in Healthcare Sector	27
調解新領域 — 贍養父母爭議的思維和實踐 Mediation Prospect - Disputes on Maintenance of Parents	29
其他通訊 Other information	31

編輯委員會名單 Editorial Committee

編輯：丁遠進、郭志棉 Eric Ting, CM Kwok

委員：鄒敏儀 Annie Chau
容德敏 Angela Yung
張美珠 Betty Cheung
陳嘉雯 Carmen Chan
謝振庭 Justin Tse
蔡振興 Ludwig Tsoi
呂樹添 Shu Tim Lui
鄧成龍 Simon Tang
冼思敏 Sze Man Sin
葉廣福 Kwong Fuk Yip

美術設計：張美珠 Betty Cheung



編輯的話 From the Editors

經過多月的努力，香港和解中心的電子通訊刊物《和聲》終於和大家見面了！感謝編輯委員會各委員、中心同事及各理事的積極配合，刊物的成功面世，各位實在功不可沒。

《和聲》，可讀作和(粵音wo4，音「禾」)聲，和解之聲或作和解員之聲。亦可讀作和(粵音wo6，音「禍」)聲，與「和音」意思一樣，和解員作為促進者，如同唱和音一樣，為爭議者締造和解氣氛，但最終是否和解，是由爭議者(主音)決定。在此，感謝電子通訊刊物命名比賽的勝出者姚定國先生為本刊物提供名稱。

《和聲》將會是一份季刊，為各位提供最新的中心活動及會員資訊，務求使各會員更緊貼中心的動向。另外，《和聲》設有一個會員投稿專區，希望成為調解員互相交流經驗及發表意見的平台。

為豐富及促進各位調解員的思維，編輯委員會在每一期的通訊中，會加入專題分享的元素，就不同的調解範疇提供專題文章供各位參考。希望閱讀本刊物能令大家有所得著，《和聲》會成為各位在專業道路上的良師益友！

最後歡迎大家能不吝賜教，多給我們意見及踴躍投稿，謝謝！

丁遠進、郭志棉

We are delighted that the HKMC's e-newsletter "Mediators' Voice" is finally launched after several months of hard work. We would like to take this opportunity to express our gratitude to all members of the Editorial Committee, the staff of the HKMC and the members of the Council.

The name of our e-newsletter, "Mediators' Voice", has the meaning of being a forum for sharing mediation knowledge, information and experience among mediators. We would like to express our gratitude to Mr. Lu Ting Kwok, who is the winner of the naming competition of our e-newsletter.

"Mediators' Voice" is issued quarterly to keep our members updated with the latest activities and development of the HKMC. It also includes articles submitted by our members for sharing their views and experiences about mediation.

In each issue of "Mediators' Voice", there are feature articles to discuss about key mediation topics. We hope that this will let our e-newsletter better serve as a platform for our professional development.

Lastly, we would like to invite all of you to submit articles and to give us your valuable comments for continuous improvement.

Enjoy reading this very first issue of our "Mediators' Voice"!

Eric Ting, CM Kwok



來自中心的我- 羅偉雄會長

首先，本人在此恭賀《和聲》成功出版，它為香港和解中心的會員創造了一個交流平台。透過這個平台，大家可以分享感受，亦可知悉中心的最新活動資訊與發展方向，因此本人非常感謝《和聲》的編輯和各委員所付出的努力和對香港和解中心的支持，使《和聲》可以順利面世。理事會十分鼓勵大家踴躍投稿，與其他會員分享你的調解經驗和對調解的抱負。

作為香港首家非牟利的專業調解組織，香港和解中心積極提倡發展社區調解服務，希望推廣以調解去解決紛爭。透過中心的服務和活動，推動香港成為一個和諧的社會。為了達成中心的使命，中心非常積極地教育公眾認識調解，如何有效地利用調解去解決紛爭，更在理論和實踐層面上精益求精，使調解發展成為一門有效、有實用價值而又惠及大眾的學問。中心同時亦為不同行業的人士提供培訓課程，讓有志人士可以進修成為專業調解員。近年中心亦加強與香港、內地、亞洲及其他國家的仲裁機構、調解機構或專業團體之間的相互合作，共同推廣調解。經中心多年來的努力，中心對社會的貢獻日漸獲得社會認同，而調解員的專業地位亦日益提高。

我們正為下列三個未來的發展方向努力邁進：

- 一、將致力把調解專業化，以提升調解員及調解服務質素；
- 二、將繼續推動社區調解服務以令調解在香港為普羅大眾所熟悉及採用；
- 三、將繼續致力於兩岸四地及國際發展，本中心會與內地的調解或仲裁機構加強相互合作，透過剛成立的粵港澳調解聯盟，促進中港兩地的調解發展及交流，從而把香港的調解方式擴展到全中國。同時，本中心希望透過與內地和亞洲地區的調解機構之間緊密的聯繫，協助推動香港發展成為亞太區調解中心。

今年三月，香港和解中心全力支持由律政司和香港貿發局合辦的調解週；除了贊助此活動外，中心亦分別為一眾區議員、議員助理及大廈居民聯絡大使舉辦了與大廈管理有關的調解工作坊及培訓課程。此外，香港和解中心的兩位創會會長及本人更在「調解為先 互利雙贏」會議中擔任主持人及演講嘉賓，這些都突顯了香港和解中心推動調解不遺餘力，亦反映中心在香港調解業界中擔當了非常重要的角色。

今年四月，香港和解中心在本港舉辦了首個大型國際性調解研討會「第三屆亞洲調解協會國際研討會」並取得空前成功，奠定了香港在國際調解專業的聲望和地位，對推動香港發展成亞洲調解中心有非常正面的幫助。

在致力把調解專業化以提升調解員素質及調解服務質素方面，香港和解中心將會繼續監察和協助調評會制定有關會員和評審方面的政策，以提升本會及調評會認可調解員的專業形象和素質。香港和解中心綜合調解員培訓課程的主任導師，助理導師和指導員均須經調評會審批。此外，香港和解中心擁有十多位調評會認可的評審及一位主任評審。在眾多的調解教學機構中，香港和解中心擁有最多的認可評審及主任評審。這些評審都經過調評會訓練和考評，他們的經驗和資歷都獲得肯定。

為了進一步提升指導員的素質，中心在七月份為中心的指導員開辦深造課程並進行考評，務求精益求精，讓指導員能為課程學員提供最佳的訓練和指導。此外，我們已訂立完整的機制，並鼓勵其他調解組織在籌辦內部培訓或講座時可向香港和解中心申請CPD認可，讓會員能更方便、更有效地持續進修以提升專業素質。

為了進一步提升香港和解中心的專業形象、加強會員之間的聯繫和提供會員及調解服務的支援，理事會最近成立了策略發展督導委員會，由本人擔任主席，委員包括兩位副會

長趙家賢先生和關衛擎先生、秘書長黃欣小姐、羅惠兒女士及英子烈先生。委員會會專責籌劃及制定長遠推廣策略，並已計劃在第三季舉辦一連串的會員及推廣活動，希望大家盡量抽空參與。

我將會在下一季的《和聲》為大家介紹更多有關香港和解中心在推動調解專業化、推廣社區調解服務和與國際調解機構之間的聯繫工作和發展。

香港和解中心
會長
羅偉雄
2014年7月

I would like to congratulate the successful publishing of the “Mediators’ Voice”. It is a platform for all members. Through this platform, members share our views and obtain the latest activities and development of HKMC. I am very grateful to the editors and the Editorial Committee of the “Mediators’ Voice” for their great efforts and support to the HKMC. They make the “Mediators’ Voice” a success. The HKMC Council strongly encourages all members to actively contribute and to share our experience and ambition of mediation here.

As the first professional mediation organization awarded with the charitable organization status in Hong Kong, HKMC actively promotes mediation and also community mediation services. HKMC has been playing proactive roles in educating the public about mediation. We are committed to the excellence in mediation practice, the professionalism of mediation and to facilitate the development of mediation into a well-recognized profession. We also provide training for various industries, aiming at educating mediators with high quality and ethical standards.

In recent years, HKMC has strengthened its cooperation with other mediation and arbitration institutions in Hong Kong, Mainland China and Asia. With our untiring efforts, the contributions of HKMC and the professional status of mediators are gradually recognized and appreciated by the public.

Built on the success, we will focus on the

following development of HKMC in the new era of mediation:

- a) Will endeavor to further enhance the quality of mediators and mediation services;
- b) Will continue to promote community mediation services to accord the most appropriate services to the public;
- c) Will continue to develop the cross-border mediation services and foster cooperation among mediation or arbitration organizations in Hong Kong, Mainland China, Macau and Taiwan. We wish to harness the reputation of HKMC and association with international mediation organizations to contribute and facilitate the development of Hong Kong to be an International Mediation Center.

In March this year, HKMC actively participated and rendered full support to the Mediation Week which was jointly organized by the Department of Justice and the Hong Kong Trade Development Council. In addition to sponsor activities, HKMC conducted training and seminars on building management designated for the District Councilors and their Assistants and the Building Management Ambassadors respectively. In addition, the two HKMC Founding Presidents and I were invited to be the moderators and speaker respectively in the Conference "Mediation for Mutual Benefit and a Win-Win Situation". All of the achievements are attributed to the commitment of all our members to develop and promote mediation in Hong Kong, Asia and all over the world. Most importantly, these also reflect that HKMC has played a very important role in mediation in Hong Kong.

In April this year, HKMC held the first large-scale international mediation conference "The Third Asian Mediation Association Conference" in Hong Kong. The conference is highly appreciated by all participants, mediation and arbitration organizations of Hong Kong, AMA members and the government representatives. It formulated a new model of international conference in mediation. This unprecedented success underpins Hong Kong's reputations and status, and fosters a very positive influence in constructing Hong Kong to be an International Mediation Center.

In the professional aspect, HKMC will continue to monitor and assist HKMAAL in formulating and implementing the membership policies and accreditations with a view to enhancing the professional standards and quality of Mediators in Hong Kong. It is impressive that all the Lead Trainer, Assistant Trainers and Coaches are recognized and endorsed by HKMAAL. HKMC has more than 15 accredited Assessors and 1 Lead Assessor which is the greatest number among mediation training providers in Hong Kong. All of the assessors have been trained and assessed by HKMAAL. Their quality and experience are well recognized.

With a view to further enhancing the standard of mediation training and to facilitate candidates to have the best training and guidance, HKMC has organized seminars and assessments for all Mediation Coaches. The latest assessment has been conducted in early July 2014. Furthermore, we have implemented a comprehensive policy and mechanism of the CPD applications. Mediation organizations and other professional institutes are encour-

aged to apply the Hong Kong Mediation Centre CPD accreditation for their trainings or seminars. We believe that the new policy will facilitate our professional development and further education more easily and efficiently.

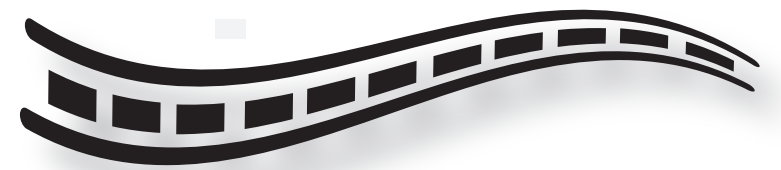
In order to further enhance the professional image of Hong Kong Mediation Centre, strengthen the bonds among members and to provide support to members, the Council recently has set up a Strategic Development Steering Committee. The committee is chaired by the President and consists of Vice Presidents Mr. Andrew Chiu and Mr. Frankie Kwan, Secretary General Miss Amy Wong, Miss Bibian Lo and Mr Daniel Ying. It is dedicated to develop the long term strategic promotional plans, and has scheduled a serial of member and promotional activities in the third quarter. We hereby call for your participation.

The details of the works on the professional development of mediation as well as the collaboration among HKMC and other international mediation organizations will be shared in the next "Mediators' Voice".

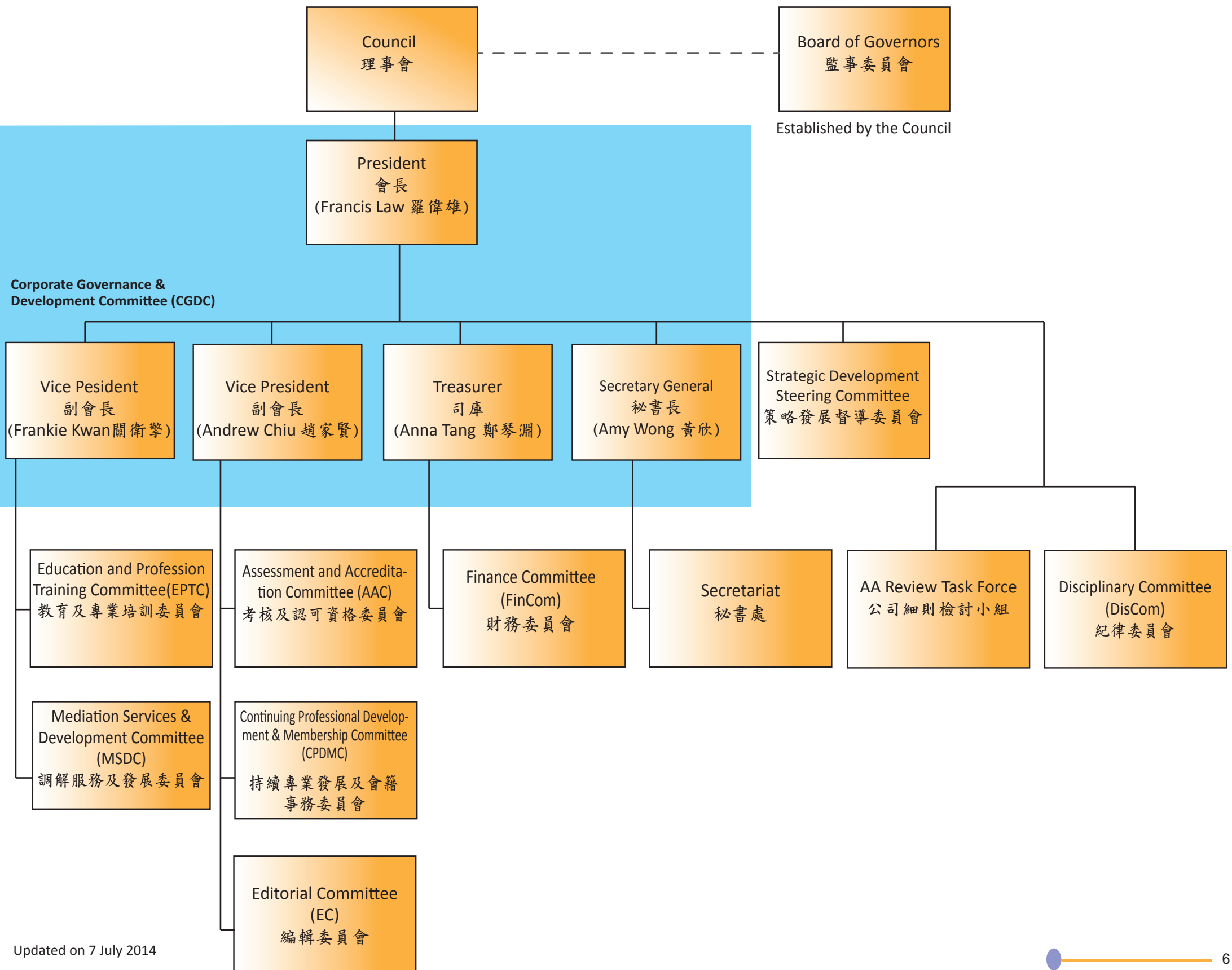
Francis Law
President of HKMC
July 2014

中心架構和委員會逐格睇

Organization Structure and Committees in Perspective

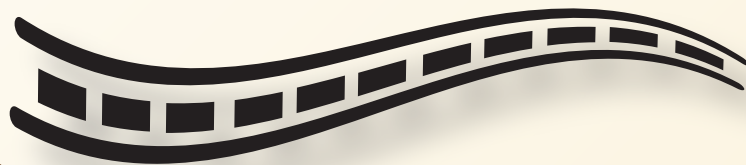


HKMC Organization Chart



中心架構和委員會逐格睇

Organization Structure and Committees in Perspective



Strategic Development Steering Committee (SDSC)

主席：羅偉雄 Francis Law

策略發展督導委員會

本督導委員會主要為了提升中心專業形象、加強會員聯繫及支援，而負責籌劃及制定長遠推廣策略，以供理事會考慮及審批。督導委員會亦會協調並確保秘書處及中心各委員會能充分了解並執行相關計劃。

Education & Professional Training Committee (EPTC)

主席：楊添燦 Alan Young

教育及專業培訓委員會

本委員會主要負責檢討並參照香港調解資歷評審協會有限公司（「調評會」）的調解訓練課程的準則去制定並安排40小時綜合調解員培訓課程，讓公眾人士報讀該課程，及積極為業界培訓專業人材。此外，本委員會亦會為會員舉辦各類與調解有關的專業培訓課程及講座，促進會員調解知識和專業技巧的提升。

Mediation Services & Development Committee (MSDC)

主席：丁遠進 Eric Ting

調解服務及發展委員會

本委員會專注調解服務的推廣及發展。除了在不同的組織機構擔任調解講座的主講嘉賓外，委員會還向公眾人士提供免費的調解講座、調解諮詢熱線和諮詢站等服務，以便市民更容易接觸及了解調解資訊。本委員會亦檢視及評估調解服務推廣的成效，並爭取更多組織機構與中心合作提供調解服務。

Continuing Professional Development & Membership Committee (CPDMC)

主席：羅子淇 Jacky Law

持續專業發展及會籍事務委員會

本委員會負責會員的持續專業發展，並處理一切會籍相關事宜。本委員會關注會員的持續專業發展，為會員舉辦不同題材的講座或研討會，以增加各會員在調解專業上的技巧及知識。本委員會亦會負責一切會籍事務，包括招收會員、續會審核、會員福利等安排。本委員會亦會安排各種活動或聚會，旨在讓各位會員能建立夥伴關係、互相分享和學習。

中心架構和委員會逐格睇

Organization Structure and Committees in Perspective



Editorial Committee (EC)

聯合主席：丁遠進、郭志棉 Eric Ting, CM Kwok

編輯委員會

本委員會負責編輯及出版中心刊物，並成為會員交流平台。委員會的主要工作包括：一是負責中心通訊刊物的編輯及出版，二是協助該刊物成為調解資訊交流的重要平台。本委員會期望透過各會員的積極參與及互動，該刊物能為會員及業界提供高質素的調解文章。

AA Review Task Force

召集人：陳樹清 Vincent Chan

公司細則檢討小組

本小組負責中心組織章程細則檢討的工作，以確保組織章程能行之有效。本小組亦會就章程修改提出建議，就中心行政需要及有關法例的要求，優化章程內容，以配合中心推廣調解的使命和工作。

Finance Committee

主席：鄭琴淵 Anna Tang

財務委員會

本委員會負責確保中心財政穩健，並處理一切財務安排。本委員會會批核及監察中心及不同委員會的一切開支，並會支援秘書處作出財務安排。委員會亦會製作年度預算、財務報表等文件，以便各會員更易於了解中心財政狀況。

Disciplinary Committee

主席：何錦銘 Peter Ho

紀律委員會

本委員會負責處理對中心會員的投訴及其它紀律相關事宜。本委員會會對接收的投訴進行調查、聆訊或其它一切合理的跟進工作，以確定會員是否出現違反專業操守的行為。如果查明屬實，本委員會有權對該會員發出警告通知，或向理事會建議其它懲罰性安排。

第三屆亞洲調解協會國際研討會

The 3rd Asian Mediation Association Conference
Mediation New Era - Legal Framework and Social Change
3-4 April 2014



由香港和解中心主辦的「第三屆亞洲調解協會國際研討會」於今年4月初假香港喜來登酒店順利舉行，主題為「調解新世代：法律框架及社會變遷」。

兩天會議內容豐富，超過30名來自全球的知名調解專家及學者擔任講者，其中專題講者包括：香港律政司司長袁國強、香港高等法院原訟法庭法官馮驊及澳洲調解員標準委員會（Mediator Standards Board）主席 Laurence BOULLE 教授等。研討會就最新調解趨勢及挑戰、民事司法制度以及調解法律改革等議題，以及各範疇如何滿足亞洲各地瞬息萬變的需要等交流意見。值得一提的是，此次會議是香港首個大型國際調解研討會，吸引了近五百名來自世界各地的參加者。

以下是會上討論調解發展的摘要：其一，講者指出調解在香港能初步獲得成功是基於司法部門、律政司及相關人士的支持。這從香港調解資歷評審協會有限公司於2012年8月成立及《調解條例》於2013年1月1日開始實施可見一斑。長遠來說，若果業界能夠制訂一套調解員紀律守則，加強公眾人士對調解的信心，調解的發展必定能夠更上一層樓。

其二，雖然調解在內地已具多年歷史，但其

發展卻遇到不同的阻礙。深圳國際仲裁院及粵港澳商事調解聯盟的成立不僅促進了中港兩地的調解發展及交流，並把香港的調解方式擴展到全中國。內地學者更指出把調解及仲裁合而為一勢將成為中國調解發展的新趨勢。

其三，在國際層面上來看，若要促進調解普及化，以下三項要素是不可或缺的，包括：調解員素質、公眾對調解之認識和鼓勵採用調解。它們是環環相扣的，若能把這三項統一於國際水平，調解的發展必定能一日千里。

總括而言，是次研討會除有助參加者了解本港調解的最新發展外，更可藉此了解鄰近亞洲地區如新加坡、印尼、菲律賓和馬來西亞等地的調解發展。同時，是次研討會有助鞏固香港在國際調解範疇的地位，對推動香港發展成亞洲調解中心有正面的幫助。

秘書處

第三屆亞洲調解協會國際研討會
The 3rd Asian Mediation Association Conference
Mediation New Era - Legal Framework and Social Change
3-4 April 2014



The 3rd Asian Mediation Association (AMA) Conference was successfully hosted by the Hong Kong Mediation Centre at Sheraton Hong Kong Hotel and Towers on 3-4 April 2014. Over 30 world renowned speakers and 500 participants from different countries shared their views on the theme: “Mediation: A New Era – Legal Framework and Social Change.” Among them were honourable Mr. Rimsky YUEN Kwok-keung, SC, JP, Secretary for Justice of Hong Kong, Justice Barnabas FUNG Wah, Judge of the Court of First Instance of the High Court of Hong Kong and Chairman of the Electoral Affairs Commission of Hong Kong, and Professor Laurence BOULLE, Chair of the Mediator Standards Board in Australia.

At the conference, the experts of the field exchanged views about the latest development of mediation in Asia and the ways to promote mediation. Highlights of the discussion included the introduction of the Media-

tion Ordinance and the setting up of the Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited (HKMAAL) in Hong Kong; the promotion of closer cooperation with Hong Kong and the integration of arbitration and mediation as the future trend of mediation in China; and the requirements of international effort to improve the quality of mediators, enhance public understanding of mediation, and encourage the use of mediation service.

Since this was the first international mediation conference held in Hong Kong, its success certainly helped consolidate Hong Kong’s status in international mediation, and facilitate Hong Kong to become the mediation center in Asia.

The Secretariat

中國國際經濟貿易仲裁委員會之探訪 Visit by China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC)

三位來自中國國際經濟貿易仲裁委員會（貿仲委）的代表，包括廣東辦事處的副主任及香港仲裁中心的秘書長於2014年5月13日到訪香港和解中心，獲香港和解中心會長、創會會長、副會長和秘書長等歡迎及接待，雙方進行了交流及討論。內容重點如下：

首先，中心各代表詳細講述香港和解中心過往十五年的發展，並談及「第三屆亞洲調解協會國際研討會」已於四月份順利舉行，對推動香港發展成亞洲調解中心有正面的幫助。同時，會長亦對中心未來發展方向作出表述。會中貿仲委的代表亦談及貿仲委廣東辦事處及香港仲裁中心的發展方向及兩地調解



Three delegates from the China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC), including the Executive Director of its Guangdong Office and the Secretary-General of its Hong Kong Arbitration Center paid a visit to the Hong Kong Mediation Centre (HKMC) on 13th May 2014. They were warmly welcomed and had exchanged valuable views with our President, Founding President, Vice-Presidents, Secretary General and others. The main points of their discussion are as follows:

The HKMC first introduced the development of the Centre in the past 15 years, the successful organization of the 3rd Asian Mediation Association Conference in April, which could facilitate Hong Kong to become the center of mediation in Asia, as well as the future development of the HKMC. The CIETAC representatives

制度的分別，他們更透露中國海事仲裁委員會將於香港設辦事處。雙方更就如何加強香港和解中心與貿仲委廣東辦事處的合作作出探討，例如由本會向他們提供培訓和評審制度的參考。

總括而言，是次會面增加了兩會之間的了解和認識，將進一步加強兩地的調解發展與合作。

秘書處



then explained the development of their Guangzhou and Hong Kong centers, the differences between the mediation practices in Hong Kong and China, and the pending establishment of an office of the China Maritime Arbitration Commission in Hong Kong. Finally, all the participants discussed the possibility of closer cooperation between the two institutions, for instance, the provision of mediation training and advice on accreditation requirements by the HKMC.

The Secretariat

調解服務及發展委員會活動剪影 MSDC Activities

南區大廈管理調解講座

Southern District Mediation in Building Management Seminar

2014年1月10日，委員會應南區區議員司馬文辦事處邀請，於數碼港演講廳的「大廈管理調解講座」中作簡介及個案演繹。

講座由副會長關衛擎及委員鄺堅梅主講，他們提出很多調解在大廈管理應用的切入點，並以時事新聞舉證，帶動與觀眾交流。此外，講座亦有委員楊靜珊、林永全及林怡倩即場演繹調解個案，讓業主和管理公司職員更清楚明白使用調解處理大廈管理紛爭的優點。

On 10 January 2014, Mr. Frankie Kwan and Ms. Kimmie Kwong delivered a seminar on Mediation in Building Management organized by the Southern District Councillor Paul Zimmerman. A role play demonstration conducted by Ms. Polly Yang, Mr. Samson Lam and Ms. Jean Lyn was carried out to allow the audience to have a better understanding on the benefits of adopting mediation in building management disputes.



與部分南區業主合照

中西區大廈管理進階證書課程

Certificate Course on Building Management for Central & Western District

中西區區議會中西區關注樓宇管理工作小組邀請委員會於2014年1月14日的「中西區大廈管理進階證書課程」的其中一個環節，介紹調解在大廈管理中的應用。

是次活動由委員會主席丁遠進及委員馮倩敏主講，他們簡介調解的概念、香港和中心及其服務範疇，並分享如何將調解應用於大廈管理及相關個案。參加者在答問環節提出了不少調解概念的疑問及一些有關調解的時事問題。而講解完結後，不少與會者向講者查詢更多有關調解與大廈管理的資訊。

On 14 January 2014, Mr. Eric Ting and Ms. Theresa Fung conducted a Mediation Introductory Session in the Building Management Certificate Course. The course was organized by the Working Group on Concern over Building Management in the Central & Western District under the Central & Western District Council and the Central & Western District Office. The attendees were interested to know more about mediation.



在答問環節後，與會者向兩位講者查詢有關調解在大廈管理的相關事

調解服務及發展委員會活動剪影

MSDC Activities

西貢區大廈管理講座

Building Management Talk for Sai Kung District

在2014年1月18日，另一班委員出席了在坑口社區會堂舉辦的西貢區大廈管理講座，介紹大廈管理的調解應用。除了三位講者委員伍育新、李炳林和胡綺茵外，當日亦有數名委員到場支持及擔任觀察員。

當日除了香港和解中心之外，還有廉政公署代表主講誠信樓宇財務管理、香港測量師學會代表主講樓宇維修/強制驗樓計畫、西貢區議會副主席分享大廈維修的投標事宜等等。出席觀眾包括大廈業主委員會成員及各街坊。現場觀眾對和解中心的講座環節反應熱烈，積極向委員作出諮詢與交流。

On 18 January 2014, Mr. Joe Ng, Mr. Ricky Li and Ms. Esther Wu attended the Sai Kung Building Management Talk as speakers to explain about mediation in building management. The talk was organized by the Sai Kung District Office. Some other committee members also attended to support the event.



全體出席委員合照

深水埗區議會社區事務委員會會議

Sham Shui Po District Community Affairs Committee Meeting

委員會代表丁遠進及王雪垠於2014年5月15日出席深水埗區議會社區事務委員會第15次會議，向與會議員簡介香港和解中心及義務社區調解服務。會議上，區議員對義務調解及個案分享感到興趣，並提出不少問題及分享。簡介會完結後，數位深水埗區議員亦主動與中心代表傾談，分享在現實中使用調解的困難。大家均同意應增加市民對調解的認識。

On 15 May 2014, Mr. Eric Ting and Ms. Hazel Wong attended the meeting of Sham Shui Po District Community Affairs Committee to introduce Hong Kong Mediation Centre and the pro bono community mediation services. District Councillors who attended the meeting were interested in the topic and provided lots of suggestions and sharing.



中心代表於會議前與社區事務委員會主席沈少雄先生討論調解發展

調解服務及發展委員會活動剪影 MSDC Activities

2014 調解週活動：大廈管理糾紛調解工作坊 Mediation Week 2014 : Workshop on Resolving Building Management Disputes through Mediation Services

律政司於2014年3月舉辦調解週，主題為「調解為先 互利雙贏」。委員會亦參與其中，在2014年3月26日舉辦大廈管理糾紛調解工作坊，對象為業主立案法團管委會或業主委員會的成員。當晚活動由播放律政司司長袁國強的致辭揭開序幕，接著律政司代表，副民事法律專員李伯誠簡介調解，再由中心代表劉家明開始第一部份講座，介紹如何把調解應用於大廈管理之上。中場休息後，委員鄭堅梅作出調解個案分享、中心簡介及義務計劃介紹等。活動中有業主立案法團管委會的參加者分享參加調解的經驗，結果為其大廈節省費用。這分享實在令人相當鼓舞——市民大眾能主動分享調解的好處，正是我們的目標。

On 26 March 2014, Hong Kong Mediation Centre was invited by the Department of Justice to conduct the “Workshop on Resolving Building Management Disputes through Mediation Services”. This was a program of Mediation Week 2014 and the workshop was jointly organized by Home Affairs Department and Hong Kong Mediation Centre. Ms. Kimmie Kwong and Mr. KM Lau were the speakers of the night.



講者鄭堅梅、劉家明、中心兩位副會長趙家賢及關衛擎、委員會主席丁遠進與律政司及民政事務總署代表合照



講者劉家明向出席人士講述調解過程

調解服務及發展委員會活動剪影 MSDC Activities

2014 調解週活動：大廈管理研習課程 - 大廈管理糾紛與調解服務 Mediation Week 2014: Course on Building Management - Building Management Disputes and Mediation Services

委員會於2014年3月27日參與另一個由民政事務總署主辦的調解週活動，主題是「大廈管理糾紛與調解服務」，對象為全港18區區議員及議員助理。活動邀得律政司代表，民事法律科副首席政府律師(調解)馮美鳳女士簡介調解，再由中心代表何詠欣女士開始第一部份講座，介紹如何把調解應用於大廈管理之上。中場休息後，馬勝遠先生作出調解個案分享、中心簡介及義務計劃介紹。最後為答問環節，參與者提出很多實質運作的問題，亦釐清調解員在當中所擔任的角色。區議員及議員助理面對的問題繁多，假如他們對調解的興趣增多，甚至可協助推廣至其區內居民，增進睦鄰關係。這亦鼓勵委員們更努力繼續推廣調解服務。

As an advocate of community mediation, Home Affairs Department and Hong Kong Mediation Centre co-organized a course on mediation in building management to the District Councillors and their assistants on 27 March 2014. This was a part of program of Mediation Week 2014 and we had Mr. Ray Ma and Ms. Hesta Ho from MSDC as the speakers. Our Vice President Andrew Chiu, as the Project Advisor of DOJ Mediation Week 2014, on behalf of HKMC to receive souvenir from the Assistant Director of Home Affairs Department.



除了兩位講者之外，當日亦有委員會其他委員出席，包括中心副會長趙家賢

副會長趙家賢作為「律政司2014調解週」的項目顧問，代表中心接受由民政事務總處助理署長頒發的感謝狀

持續專業發展及會籍事務委員會活動 CPDMC Events

衝突管理
|
突破和解的界限

2014年1月27日，中心邀請了澳洲資深調解員Dr. Jim Cyngler 向會員分享衝突中達成和解的思維及技巧。他於1992年於澳洲執業，曾主持超過3,000次調解會議。當晚，他與會員分享了衝突中達成和解的思維及技巧，並向出席者解說了衝突中不同人士的想法及當衝突獲妥善處理時意想不到的可能性。相信這講解能擴闊出席者衝突管理的思維，讓各會員獲益良多，是項活動共有262位會員報名參加。

On 27 Jan 2014, we invited Dr. Jim Cyngler to deliver a professional seminar on “Managing Conflict – Expanding Horizons Beyond Achieving Settlement”. Dr. Jim Cyngler has been a practicing mediator in Australia since 1992 and has conducted over 3,000 mediations. He shared his conflict management skills and insights with members and had an interactive discussion with participants.



淺談
「受害者與犯事者調解」

本委員會於2014年5月19日舉行了「受害者與犯事者調解」講座，是次活動反應非常踴躍，吸引共222名會員報名出席。來自循道衛理中心社區支援服務部的兩位講者李冠美及朱錦嫦是「受害者與犯事者調解」課程的培訓師，早於2010年已到澳洲接受正規的培訓。當晚，她們與我們分享了青年輕度犯罪的「受害者與犯事者調解」個案，包括如何運用調解技巧協助雙方復修關係，還談及它在香港的發展歷史及未來動向。在場參與者回應積極，就這類調解的前景進行了正面討論。

A seminar on Victim-Offender Mediation (VOM) was held by the Committee on 19 May 2014. Ms. Mei May Lee and Ms. Joanne Chu, who were the speakers of the night, shared their valuable experience of applying VOM in Hong Kong. They have received formal VOM/ Youth Justice Conferencing training in Australia. They are currently the VOM principal trainers of Methodist Centre.



健康山頂遊

為讓會員互相認識及促進大家的交流，中心於2014年5月25日舉行了本年度第一次的會員聚會活動 - 山頂郊遊。活動當天，一眾會員及家屬由凌霄閣起步，沿山頂盧吉道及夏力道而行。經過數天下雨，當日天公造美，大家沿途欣賞了維多利亞港全景，又看到受中外旅客青睞的印度橡樹及氣根懸垂。各位參與者交談、拍照，盡興的度過了一個週日。

On 25 May 2014, “Hiking at the Peak” was organized by the CPDMC as the first gathering for HKMC members this year. The walk started from the Peak Tower, then passed through the the Lugard Road and Harlech Road. The weather was good and members could enjoy a spectacular view of Victoria Harbour. Members and their families had a good time.



從小額錢債審裁處經驗看調解的重要性

在中心的調解服務及發展委員會(MSDC)服務已有一段時間，我們一班委員經常到各機構宣傳調解，但是市民在解決糾紛時，大多數仍會選擇告上法庭，令我想起佛教有句話：「地獄未空，誓不成佛，眾生渡盡，方證菩提」，我們的宣傳工作仍有漫漫長路。好像最近我的一位朋友，因為一些小事而要到小額錢債審裁處走一趟，令我回想起數年前，我與前業主的一場糾紛，當時如果我認識調解，事件可能會處理得更好。

數年前，我向當時的業主交回住宅單位，由於大家一向相安無事，所以在交樓時一切順利，她還向我及同行的地產代理表示牆身沒有大問題。但在我交樓後兩天，單位業主突然通知我，由於牆身太花，要求我賠償重新油牆的費用，更會在按金內扣除。由於我認為很不合理，所以我拒絕了她的要求，同時展開訴訟去追討港幣\$4800。大家可能會覺得這樣少的數目都要告上法庭？其實只要各位有在小額錢債審裁處聽審的經驗，便會發現其中很多的金額都不多，甚至更少，但是人有時是會為自己的信念而戰。

由於是租務糾紛，我首先要面對的抉擇是究竟告上小額錢債審裁處還是土地審裁處，兩者的分別主要是小額錢債審裁處是不可有律師代表，而土地審裁處則當事人可聘用律師代表，為了避免因請律師而令訟費增加，所以我決定向小額錢債審裁處作出申請。這個過程亦不簡單，由於被告一方是香港註冊的有限公司，所以我首先便要到金鐘的公司註冊處查核業主的公司註冊，再到灣仔的小額錢債審裁處提交起訴書，排期及交費，通常排期要幾個月時間，因為個案實在太多。

到了聆訊當日，一心以為那天可以馬上見到裁判官，現實是我們首先要和其他案件一併在登記，而私隱亦蕩然無存，因為職員會在眾人面前大聲宣讀控辯雙方的名字，庭外亦會張貼這些資料。相比起調解，實在有天淵之別。

登記後，職員先詢問雙方能否和解，如果不能，則要再等一段時間，就這樣，一個上午已經消耗掉。下午，職員帶我們到一個房間進行類似調解的聆訊，卻跟正式調解有很大差別。

當時我與業主互相指責，說了很多侮辱性的說話，但職員沒有像調解員般將之換框(Reframe)及制止。職員只是有做了含有意見性的現實測試(Reality Test)，表示如果要解決這次糾紛，首先要做一個專家報告去釐清責任，再由裁判官決定，而費用每人約萬多元，這樣做法雙方都有損失。

其實在現實生活中，我們要面對很多類似雞肋的訴訟，可謂「食之無味，棄之可惜」。所以當我認識調解後，回想起這件事，都會覺得如果當日那職員是受過調解訓練，甚至是一位認可調解員，相信處理這類案件便會事半功倍，作為當事人的我亦不會那麼難受。

在沒有選擇下，雙方的態度開始軟化，但仍未達成任何協議。由於職員實在有太多案件要處理，加上在討論的過程中，又有其他案件的當事人闖入詢問自己的案件，情況混亂，私隱再一次被侵犯，職員說如果今日不能和解，便要排到農曆新年後處理。

從小額錢債審裁處經驗看調解的重要性 (續)



由於不想將這事件拖延而影響過年的心情，結果雙方同意和解。其實，這事件早已困擾我幾個月，今次能夠解決，全因雙方讓步，職員發揮調解的角色實在有限。如果稱職的調解員能在當中促進和解，相信會令整個個程更加順利，我們雙方亦能更快解決此問題。調解員，確實能在一個糾紛之中起著重要的作用！

范志偉

English Summary

Mediation can work - An Experience from Small Claims Tribunal

The role of mediator can be very critical in resolving disputes. This article was a personal experience sharing about the Small Claims Tribunal proceedings. Although the Tribunal Officer attempted to 'resolve' the dispute, it was a painful experience to both parties in dispute as the Tribunal Officer did not practice proper mediation skills. The author believed that if a capable mediator was involved in his case, the dispute might have been settled in a more efficient manner.

Avan Fan



與新進調解員的經驗分享

自2010年開始修讀調解課程後，我亦走進了調解多姿多采的世界。謹以本文與新進調解員分享我少少的體驗。

認可調解員的困境

自民事司法制度改革後，由法庭轉介的民事訴訟大多會先經調解，調解的個案無疑增多了。但不少認可調解員朋友雖然已考獲認可調解員的資格有一段時間，實際並未有機會處理過任何真實個案。這是不少認可調解員的目前困境，他們除埋怨沒有機會處理調解個案外，亦抱怨資深的調解員未有提攜後輩，今後輩難以更進一步。

雖然政府近年牽頭推動調解發展，但在市民尚未對調解有深入的認識前，預料不少爭端仍會採用傳統對抗性的訴訟方式解決。此外，目前的調解個案，不少為訴訟前的調解，個案多經由律師互相轉介，非律師專業的調解員是較難取得處理調解的機會。此外，近年有大量調解組織湧現及推出調解培訓課程，令情況有如雪上加霜。過去兩三年，香港確實培訓了不少調解員，但大部份認可或非認可的調解員都沒有獲得處理調解個案的機會！

對學員的意見

過去幾年我有為大學生講課介紹調解的理念，引起了不少學生對調解的興趣。有學生畢業後想學調解，寫電郵來詢問，其中一位問：「今年我畢業了，很想加入這個行列，化解多點紛爭，使社會增添祥和之氣，更能有一技謀生。可惜我並非法律系畢業，故想請問有何專業資格可助入行？謝謝！」當時我給的意見是：「不要期待會獲得很多處理調解的工作和賺到很多錢，因為許多認可的調解員在考獲資格後的一兩年都未有處理過調解個案，但所學到的調解理念和技巧可應用

在職場和朋友之間，令你終身受用，甚至影響你的人生！」這位同學回覆說：「明白，自己現在也有正職需上班，我也是為興趣，希望有機會幫幫人，免傷和氣而已！」我認為有了正確的觀念和一顆幫人的愛心，學調解便可事半功倍了！

終生學習

部份調解員可能在修讀調解課程時未有了解調解員工作的現實情況，但既已身為調解員應明白，抱怨無調解機會並不能改善情況，我們必需向前望。機會只給有準備的人，一心期待處理調解的朋友，特別是已考獲資格一段時間的朋友，必需要溫故知新及不斷增值，提升本身調解員的質素，不要以40小時調解課程為終結，所謂不進則退，我們必需多閱讀，多討論及分享調解的經驗，多學習以清楚了解目前香港調解發展的情況，包括實務指引31、香港調解條例、調評會的設立對調解發展的影響、還要保持練習確保調解技巧的熟練，最後要補充一點的是很多認可調解員是透過做助理指導員、考試角色扮演者及協助後學者進行模擬調解實習來保持調解技巧！

應用調解在生活中

我現積極在大學生中推廣調解，至今已教了兩個學期的調解技巧短期課程，重點在如何應用調解理念和技巧在日常生活中！有學生在上課後的一年寫電郵給我說：「你在大學推廣調解，將技巧在日常生活中應用，我十分贊成，其實就算考不到調解員，學調解都好值得，我在大學評議會財務委員會做委員，發覺有好多調解技巧可應用到，無論同各學會討論預算時或同莊員相處都好有幫助！」

與新進調解員的經驗分享 (續)

部份調解員只視調解技巧為調解會議的工具，僅僅把調解技巧應用在調解會議上。事實上調解理念和技巧有助改善個人的思維及與人相處的關係。調解的技巧不單可應用於職場(用於上司、下屬和同事之間)，家庭(家人之間) 和社交場合(朋友之間)都可應用。事實上我們要善用調解所學到的技巧應用在生活中，更要活學活用調解的理念，以助身邊的家人和朋友排難解紛，達到社會和諧。讓調解融入生活中，能令人生更精彩！其實若能在生活中活用調解技巧，亦有助調解員在真正的調解過程中更能得心應手。

在社區協助推動調解

部份調解員都認為社會大眾對調解認知不足，與其靜待政府推動調解，何不身體力行把自己所學的調解知識向身邊的朋友，甚至走入社區向市民細說調解的功用，推動調解呢！誠然個人的力量有限，在社區要推廣調解至廣泛的應用也是長路漫漫。但當各位深信調解能為社會帶來好處時，何不努力向大眾推廣？今天能有幸作為推廣者及播種者之一，能令下一代更多市民了解及應用調解，社會更和諧，那是我們這一代應負的責任！

正如諺語有云：「與其詛咒黑暗，不如燃起蠟燭！」我認為「與其埋怨無個案做，不如推廣調解！」

個人的經驗分享

說到我的親身經驗，就是獲得認可調解員資格後，透過香港和解中心進入調解的世界。在頭兩年，除了積極參與中心的講座外，亦不斷做助理導師累積了一定的經驗

，除了想幫助後學者外，亦可加強自己對調解技巧的認識。後來亦接受了中心的培訓，先後成為指導員(Coach)及評審員。同時獲邀參加中心的持續專業培訓及會籍事務委員會(CPDMC)，為會員安排講座，之後又參加調解服務與發展委員會(MSDC)向社區推廣調解。去年5月更有機會代表MSDC在香港第一屆社區調解論壇發表工作報告。

透過在和解中心的工作和活動，我認識了很多朋友，亦在工作中學識了好多新知識和擴闊了視野。去年底我更當選了中心理事會理事，進一步為中心和各會員服務，希望能協助中心在香港及內地推廣調解服務，特別是推動社會大眾廣泛使用調解去解決爭端。

今年初我參加了亞洲調解協會的第三屆國際研討會的籌備工作，獲得籌備一個國際論壇的寶貴經驗。另外亦於年初獲委任香港調評會(HKMAAL)的調解評審委員，進一步擴闊了我推動香港調解服務的工作經驗。從我的短短調解經歷可見，調解員的調解世界除了處理調解個案外，可以很多樣化，只要你願意放多些時間在調解方面，必會令你在本身工作和個人發展方面獲益良多。

與新進調解員的經驗分享 (續)

最近曾回覆幾位新進調解員對我的詢問，建議他們可參加和解中心的工作，如協助CPDMC安排組織中心的活動、講座和興趣小組(如羽毛球及行山)，又可參加MSDC參與社區拜訪、推廣調解講座及接受社區調解的推廣培訓，增強自己在調解方面的認識和推廣經驗，這比抱怨沒有個案做來得更積極和更有意義。

結語

過去三年我和一班志同道合的調解員朋友，一方面為推動社區調解而努力，另一方面爭取處理真實個案的機會。能有幸作為調解的推廣者甚至播種者之一，能令下一代更多市民了解及廣泛應用調解，社會更趨和諧，那是極之有意義的工作！

普通的調解員只是熟習調解技巧，
出色的調解員卻深諳調解背後的崇高理念！

願大家努力共勉之！

郭志棉

English Summary

Sharing of Experience with New Mediators

After pointing out some common difficulties faced by new mediators and the reasons for those difficulties, the author shares his own experience of transforming from an inexperienced mediator into an assessor and Council member of the HKMC and the MAC committee member of HKMAAL. He encourages new mediators to actively participate in the activities of the HKMC to hone their mediation skills and build their professional network, apply their expertise for creating a win-win situation at all times, and help promote the development of mediation in the community in their daily life or through joining different committees of the HKMC. With the passion for building a harmonious society, everyone can become an outstanding mediator.

CM Kwok

社區調解系列 (一) 香港社區調解發展淺談

前言

社區調解於世界各地不少地方實行已久，部份更得到當地政府在政策上或財政上的支持。美國、英國、澳洲、新加坡等地均設有社區調解中心，市民遇上爭議時可前往尋求協助。在香港，社區調解的發展上仍處於起步階段，並主要由非政府機構提供。

本文乃「社區調解系列」的首篇文章，將和大家一起探討本港社區調解的發展。

社區調解的定義

社區調解是一個很概括的名詞，常聽人掛在口邊，但大家的理解可能很不一樣。有人認為社區調解是走到街上去處理爭執、有人覺得是解決地區上不同的衝突及矛盾。作為一個調解員，我們清楚明白，要成功討論一個議題，必先確保大家對討論的對象有相同的理解。

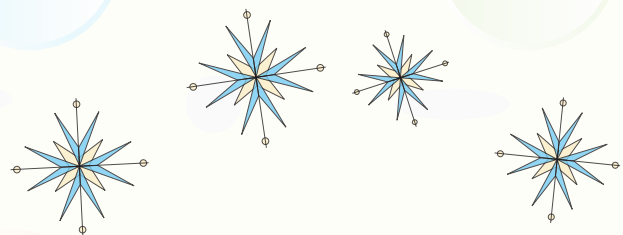
簡單而言，社區調解就是以調解方式處理社區上不同的糾紛。不同的地區、機構對社區調解由於有不同的考慮，故有不同的定義，這些定義其實並沒有對錯之分，也不須過份執著。要定義社區調解，我們可分別從涉及糾紛的人士及糾紛的性質著手。

從涉及糾紛人士而言，這些人在社區內互有關連，可以是家庭成員、鄰居、朋友、同事，甚至是業主租客。一個社區，正是由擔當不同角色的人士組成，而人與人的相處，無可避免會產生衝突。社區調解中涉及糾紛的人士，一般擁有以下特點：

- 1) 雙方於同一個社區或大廈居住/生活/工作；
- 2) 雙方一般有緊密關係，而該關係不會輕易地終止或被終止。

從糾紛的性質而言，社區調解乃以調解方式來處理一個社區或鄰里發生的各種糾紛。這些糾紛只要涉及一個社區內彼此有著關連人士，便可嘗試採用調解方式處理。社區調解一般可以包括以下類別：

- 1) 鄰舍調解 (neighborhood mediation) - 鄰里間糾紛的調解、涉及居住環境問題的調解、建築物管理糾紛的調解、生活習慣引致衝突的調解等；例如阻塞公共地方、單位噪音或衛生問題等。
- 2) 朋輩調解 (peer mediation) - 朋友調解、室友調解、青少年調解等；一般涉及朋友間的誤會、衝突，可以是言語間的磨擦，或是行為上引起不滿，如友人欠債未還等。
- 3) 學校調解 (school mediation) - 師生調解、同學調解、家長教師調解等；例如有家長認為老師教學有問題，或有意針對其子女，由投訴慢慢演變為家校間的糾紛。
- 4) 家庭糾紛調解 (family disputes mediation) - 夫妻、父母子女、兄弟姐妹、近親成員間的調解、長者安居調解等；不少家庭瑣事均成為衝突的導火線，例如兄弟姐妹如何分擔父母生活費或如何分配供養父母免稅額等。



社區調解系列 (一) 香港社區調解發展淺談 (續)

5) 職場調解 (workplace mediation) - 在工作中上司與下屬的調解、同事間的調解、部門/小組間的調解等；例如同事因互相競爭或做事方式不同而引起不滿及衝突等。

以上的分類可以稱之為社區調解的主要範疇，但必須注意的是，不是每一種糾紛均可以採用調解處理，也不是所有調解員均可以主持所有類別的調解。不同地區的司法制度也會做成不一樣的安排。

民事司法制度改革工作小組所發表的中期報告及諮詢文件指出，包括調解在內的另類解決糾紛方法，並不適用於以下情況：

- 1) 涉及憲法問題；
- 2) 須驗證權利和確立原則及程序；
- 3) 須簽訂和解協議，但其中一方在法律上沒有能力簽訂協議；
- 4) 爭議雙方力量懸殊，以致預期無法通過有關程序達成公平的協議；及
- 5) 爭議一方的行徑顯示該方正濫用另類解決糾紛方法，因而損害另一方的權益

此外，不同機構或人士雖然均提供社區調解服務，但會按機構成立的宗旨、所持的專業資格而對社區調解有不同的演繹。社福機構一般較集中於朋輩調解、學校調解或家事調解，以調解服務為核心的機構則可能提供較全面的社區調解服務。然而，也有機構集中商事調解、建築調解等專業範疇，而不提供任何社區調解，可謂各適其適。

順帶一提的是，有看法認為受害者與犯事者調解 (Victim Offender Mediation) 也應歸入社區調解的範疇。事實上，所謂「犯事」

，不一定是作奸犯科之徒，很多只是初出茅廬的青少年，在未有深思熟慮的情況下做出不智行為，卻令受害者及整個社區受到影響。是否把這種調解也視為社區調解暫未有定論，但它和社區關係密切是肯定的。

香港近年的社區調解發展

要回顧香港近年社區調解的發展，可以從千禧年說起。一直以來，社區調解主要由非政府機構策劃，香港和解中心正是其中之一。香港和解中心於1999年成立後，設有不同的調解服務計劃，向社會不同階層不同背景人士推廣社區調解，並與民政事務總署、社會福利署、警務處等部門合作推行各種調解計劃。

此外，香港家庭福利會於2001年成立社會福利界首間調解中心，目的為推廣及提供調解服務，以解決家庭成員、父母、夫婦、朋輩、鄰舍及其他人際關係之間的各類爭議。香港公教婚姻輔導會亦提供婚姻調解服務，協助離婚夫婦和平合理地處理分居或離婚的安排，以期達致雙方滿意的協議。

司法機構曾推出為期三年的「家事調解試驗計劃」，協助夫婦考慮以調解方式處理婚姻糾紛。2003年計劃結束，期間處理及完成了933宗個案，有69.5%個案達成全面協議。由於使用者的反應及達成協議的成功率均令人滿意，試驗計劃已被納入常規運作之中。

社區調解系列（一） 香港社區調解發展淺談（續）

2008年香港青年協會成立親子衝突調解中心，目的是透過親子調解服務，以及相關的親職和家庭教育活動，協助家長和青少年子女以有商有量的溝通模式化解衝突，學習互相尊重、接納和溝通，共建和諧愉快的家庭關係。香港家庭福利會亦於校園推廣調解，讓參與訓練的中小學生認識衝突及調解，至今已有超過3,000名學生成為「朋輩調解員」，以調解技巧去幫助有需要的朋友。

針對建築物的管理問題，民政事務總署及各區民政事務處為市民提供不同的大廈管理課程，並為課程加入調解元素。課程邀請香港和解中心、香港調解會等機構的代表，向參與課程的業主、租戶、法團代表等介紹如何使用調解來處理建築物管理常見的糾紛，直接向市民灌輸調解的概念。

土地審裁處在2008年1月1日至2009年6月30日推行「建築物管理案件試驗計劃」，旨在使「審裁處能有效、迅速及公平地處理建築物管理案件」。試驗期間，審裁處共處理了185宗個案，並對其中73位使用調解服務的市民進行意見調查，當中74%的受訪者表示對服務感到「滿意或非常滿意」，82%的受訪者同意調解屬「解決建築物管理糾紛的另一種有效方法」。試驗計劃於2009年7月1日被納入審裁處的常規運作中。

考慮到調解場地對社區調解發展息息相關，2009年律政司領導的跨界別調解工作小組在灣仔區議會及油尖旺區議會的協助下

，推行為期一年的「社區場地調解試驗計劃」。此試驗計劃除了為市民及調解員提供禮頓山及油麻地的社區會堂房間作為調解會議場地，更豁免提供義務調解服務的調解員租用場地的費用。調解工作小組2012年發布的報告中，建議「應在港島、九龍和新界各提供一個社區中心、作為社區調解場地」。計劃為社區調解發展注入動力，並獲得延續至今。

現時，香港和解中心的「義務社區調解服務計劃」，如總爭議金額少於港幣100萬，可為市民提供四小時的義務調解服務。計劃讓遇到社區糾紛的市民使用，並不設任何捆綁式條款。不收費的調解計劃旨在減少市民使用調解的顧慮，期望能對社區調解發展起著促進的作用。

2013年5月11日，香港和解中心主辦本港首屆社區調解論壇，合辦機構包括香港律師會、香港調解會及聯合調解專線辦事處，並獲六個區議會支持。論壇為調解員提供機會，讓他們就試驗計劃下使用社區場地的安排作出交流及表達意見，亦對社區調解的發展作出探討。論壇吸引超過300名調解員參加，為社區調解發展收集了不少意見。



社區調解系列（一） 香港社區調解發展淺談（續）

結語

儘管近年本港的調解發展步伐正在加快，過往也有不少社區調解計劃的開展及試驗，但普羅大眾對調解的認知乃是社區調解發展普及的關鍵。更多的資源必須被投放到社區調解發展，更深入的公民教育必須開展。香港的社區調解發展，仍有賴大家的努力！

丁遠進

English Summary

Introduction of Community Mediation Developments in HK

Despite the widespread of mediation as a way of alternative dispute resolution in different countries, the development of community mediation in Hong Kong is still in its infancy. This article serves as the first of the community mediation series, which gives a general idea on recent community mediation development in Hong Kong.

There are different kinds of definitions on community mediation. In general, it usually includes neighborhood mediation, peer mediation, school mediation, family disputes mediation and workplace mediation. While we should be broadminded to the scope of community mediation, we should always be aware that some cases are not appropriate to be handled by mediation.

Community mediation in Hong Kong is mainly provided by NGOs like Hong Kong Family Welfare Society, Hong Kong Mediation Centre etc. Various kinds of mediation services are offered. Besides, pilot mediation schemes related to building management disputes and family disputes have been launched by the Judiciary and some have already been adopted as regular practice. In recent years, Home Affairs Department also included mediation in its building management workshop.

社區調解系列（一） 香港社區調解發展淺談（續）

The mediation development in Hong Kong is ongoing. Public awareness is believed to be the key to success and more resources have to be allocated to educate the public. As a mediator, we can also play an active role in the mediation development.

Eric Ting

參考資料：

香港特別行政區律政司，《調解工作小組報告》，2010年2月

民事司法制度改革工作小組，《民事司法制度改革工作小組中期報告及諮詢文件》，2001年11月

香港家庭福利會網頁，網址：<http://www.hkfw.org.hk/>，參考日期2014年3月30日

香港特別行政區律政司，「恆生·家福青少年調解計劃」嘉許禮致詞，2013年12月11日

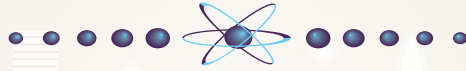
司法機構政務處，《土地審裁處建築物管理案件試驗計劃的評估》，2009年4月

香港青年協會親子衝突調解中心網頁，網址：<http://pcmc.hkfyg.org.hk/>，參考日期2014年3月30日

香港公教婚姻輔導會網頁，網址：<http://www.cmac.org.hk/tc/index.php>，參考日期2014年3月30日



醫療從業員對調解的意見調查



簡介

醫療界越來越重視調解，香港醫學組織聯會和香港急症醫學會首次合辦醫護調解課程，課程從2013年11月19日至12月23日舉行，分六節，每節一小時三十分鐘，合共九小時。參與課程的人士，都是從事與醫療有關的工作，包括醫生、牙醫、護士、物理治療師、職業治療師、藥劑師等等。總學員人數為102人。課程的內容由具備認可調解員資格的醫生及律師主講，介紹在醫療場所使用不同類型的調解技巧為主。課程中邀請學員填寫問卷，以了解他們在工作上面對衝突的情況以及對調解在醫療系統角色的看法。

回應者背景

為了有效了解醫療從業員對調解發展的期望，在第二節課程結束時，學員獲發一份調查問卷，以收集學員對醫療調解的意見。由於參與調查的人士都是醫療行業的從業員，部分學員更是中層管理人員，問卷蒐集得到的意見極具參考價值。問卷回收率達百分之七十五，達到合理的水平。問卷回應者大部分為女性。年齡方面，以30-39歲為主。專業分類方面，較多是護理界。

統計所得

1) 工作時遇到衝突

絕大部分回應者同意「在工作間遇到衝突」，並在過去的六個月，在「工作間有病人投訴或糾紛發生」。

2) 對調解角色抱正面態度

a. 認為調解技巧有效的，大部份回應者均需要在工作時處理衝突，並認同會在工作時使用調解技巧。

b. 誰人較為合適處理醫療糾紛

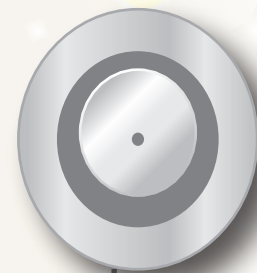
大部份的回應均為在醫療糾紛個案中，擁有法律知識的醫療從業人員比律師更可取。而當被問及如果是「醫療糾紛個案的病人一方」時，大部分回應者會以擁有「醫療行業的相關經驗」作為選擇調解員的條件。

c. 病人滿意/減低投訴

所有回應者均同意「醫療調解訓練能減少對醫療界的投訴」，而絕大部分回應者亦認同「應用調解技巧處理病人的投訴會提升病人的滿意程度」。

d. 提升人際關係

絕大部分回應者均認同應用調解技巧會提升自己的人際關係。



醫療從業員對調解的意見調查 (續)



3) 同意加強醫療人員的培訓

大部分回應者均同意，新職員或年輕職員的入職培訓應加入調解訓練。

4) 病人聯絡主任

所有回應者均認為「病人聯絡主任應該擁有調解訓練作為入職的先決條件」，並有大部分回應者認為病人聯絡主任能夠擔任病人與醫院之間的調解員。

總結

衝突無可避免，在醫療界別的職場也不例外。回應者對調解抱有正面態度，認為調解有效，可以透過調解處理衝突。同時調解亦可以減低投訴及提升病人的滿意程度，並提升員工的人際關係。最後，回應者同意將調解訓練合併到新職員/年輕職員的入職訓練。

蔡振興

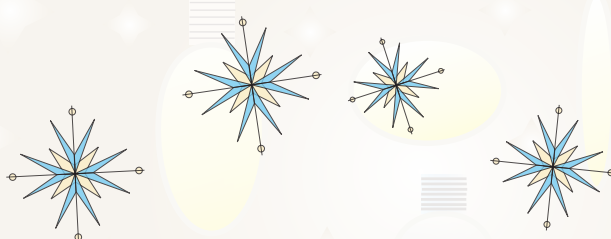
English Summary

Survey on Mediation in Healthcare Sector

The medical sector is paying more attention to mediation as a means to resolve disputes in recent years. The Federation of Medical Societies of Hong Kong and the Hong Kong Society for Emergency Medicine and Surgery co-organised a 9-hour basic healthcare mediation course to introduce mediation skills applicable to the workplace of health-care workers.

A survey was conducted amongst the participants to understand the situation of workplace conflict and the attitude of participants toward mediation in resolving medical disputes. It was found that the respondents had a positive attitude towards mediation and regarded mediation as an effective means to resolve conflict. It was also highlighted that mediation skills could be used to reduce complaints and to improve the interpersonal relationship of the staff.

Ludwig Tsoi



調解新領域 - 贍養父母爭議的思維和實踐

調解既傳統又新穎，可以是司法制度的一部份，也可以是習慣或習俗的傳承，是生活的藝術也是大眾文化。因此，調解服務是以人為本，與每個人的生活息息相關。現時香港65歲以上的人口約94萬人，佔香港總人口的13.3%，而60歲以上的老年人已達到18%，約128萬人。香港面對老齡化問題，近年養老成為社會各界討論的重大議題。家庭功能日漸薄弱，孝道的低落，子女贍養父母再也不是必然的責任，父母與子女或家庭成員之間為奉養家中長者的爭議也屢見不鮮。

「贍養父母調解」有別於其他範疇的調解服務，因此有其獨特的定義：「贍養調解是一個解決問題的方法，為家庭成員而設，由受過專業訓練和公正的第三者，協助各方當事人在良好的氣氛下，就贍養父母事宜的安排，在平等自願的基礎上，透過協商解決糾紛，達致滿足各方所需，互讓互諒、修復關係、和睦共處。」近年，贍養父母的爭議，範圍愈來愈複雜，不單止是物質的需求，往往是精神贍養，還涉及房產、金錢、日常照顧、家庭成員之間的責任和義務問題。

古今中外，運用調解方法處理家庭成員糾紛是有跡可尋，《禮記·禮運》(大同篇)：「大道之行也，天下為公，選賢與能，講信修睦。故人不獨親其親，不獨子其子。使老有所終，壯有所用，幼有所長，鰥寡孤獨廢疾者皆有所養……。」早在西周時代已有調人制度，為「戶婚田土」引起的爭議進行調解，所謂「戶」即「家庭」。

《漢書》、《舊唐書》、宋朝的《名公書判清明集》、明朝的《日知錄》、清朝的《康熙聖諭》都記載有許多地方官員運用情理法兼備的調解制度處理供養父母的案例。

新加坡的《贍養父母法案》(1995) (Maintenance of Parents Act)和中國《老年人權益保障法》(1996) (Law of the People's Republic of China on the Protection of Rights and Interests of the Aged)都引入現代西方社會普遍採用的替代性解決紛爭方法 (Alternative Dispute Resolution) - 調解制度，以減低父母與子女之間因贍養問題引致爭議的關係惡化。目前香港尚未就規定子女贍養父母而立法，但已具有完善的調解制度，普遍地應用於各範疇的民事訴訟，家事調解和建築物管理在司法機構設立統籌主任辦事處就是成功的例子。憑藉這個優勢，香港可以從思維和實踐上建立具香港特色的保障長者權益贍養調解制度，朝向制定立法與調解雙軌相輔而行的養老制度。

參考資料：

香港政府統計處，2012

鄭琴淵、陳章明(2014)《贍養到善養——現代中華文化的安老責任情理法》
2014香港: 循道衛理書室

調解新領域 - 贍養父母爭議的思維和實踐(續)

贍養爭議的思維：借用管理學上的「木桶理論」原理的說法：「多塊木板構成的木桶，其價值在於其盛水量的多少，但決定木桶盛水量的多少的關鍵因素不是其最長的木板，而是其最短的板塊。」弱勢社群的長者往往是最容易被忽視的一群，政府如果沒有處理好超過100萬人的長者群體的養老問題，就等於沒有改善木桶上的最短那塊板塊，社會質素不但不會提升，甚至導致木桶崩潰，水患成災。

贍養爭議的實踐：建議政府成立「贍養調解或長者調解統籌主任辦事處」，處理長者與家庭成員之間產生的糾紛。政府和調解服務組織可聯手在社區層面推廣贍養調解 / 長者調解服務。弱勢社群的長者往往是最容易被忽視的一族，由於資訊不足，令到他們未能有效地運用社會資源。建議透過長者服務中心，各區民政處，區議員辦公室，定期舉辦社區調解服務講座。政府應為地區層面提供義務服務的調解員及安排適合的免費場地；政府亦應在傳媒、網頁的宣傳注入家庭和諧元素，讓長者及其家人認識調解的意義和目的，當遇到疑難時求助有門。

鄭琴淵

English Summary

Mediation Prospect - Disputes on Maintenance of Parents

Mediation which embraces the concept of “Relationship, Reasoning and Justice,” has been using for resolving disputes concerning the maintenance of parents since ancient China. “The Protection of Rights and Interest of the Aged, Law of the People’s Republic of China” in China and the “Maintenance of Parents Act” in Singapore have adopted mediation as the most commonly used Alternative Dispute Resolution approach to resolve the disputes relating to the maintenance of parents. It is also appreciated that mediation is the best in maintaining the parent-child relationship.

Nowadays, there are 940,000 people over the age of 65 and 1,280,000 people over the age of 60, which is about 13.3% and 18% of the total population in Hong Kong respectively. To better protect our senior citizens, the Government is suggested to establish a designated office responsible for the promotion and coordination of mediation services for settling the disputes in maintenance of parents.

Anna Tang



會員優惠 Exclusive Offer for Members

Publishers 出版社	Title 書名	Original Price(HK\$) 原價(港幣\$)	Discount Rate(%) 折扣(%)	Discount Price (HK\$) 折實價(港幣\$)
Thomson Reuters	Hong Kong Mediation Handbook (Second Edition)	\$2,000	30%	\$1,400
Wolters Kluwer (CCH)	Hong Kong Annotated Statutes: Mediation Ordinance (CAP 620)	\$580	10%	\$522
Wolters Kluwer (CCH)	Mediation in Asia-Pacific	\$1,500	10%	\$1,350
Wolters Kluwer (CCH)	Mediation in Greater China	\$880	10%	\$792
Wolters Kluwer (CCH)	Mediation in Hong Kong Law & Practice NEW	\$1,750	10%	\$1,575

中心最新傳媒訪問或文章，以下是精選內容：

The latest media's interviews & articles, as below:

2014年6月24日 - JOB MARKET - 聖雅各突破困局 掌握調解技術 緩和紛爭

2014年5月30日 - 明報JUMP - 學調解做專業「和事佬」

2014年5月14日 - 成報 - 社區調解服務大派用場 助新移民與港人減少爭拗

2014年5月14日 - 成報 - 調解技巧化腐朽為神奇

一切盡在中心網頁：請按此瀏覽



歡迎各位會員對《和聲》季刊提供寶貴意見，使我們不斷提升及優化內容質素，把最新的資訊送給大家。我們亦歡迎大家踴躍投稿，請按此索取投稿指引，如欲投稿，請電郵admin@mediationcentre.org.hk，查詢電話：3622 1589

We welcome all members to submit articles and provide your opinion on “Mediators’ Voice”.
Enquiry or submission of articles: Tel: 3622 1589 ; Email: admin@mediationcentre.org.hk



免責聲明

香港和解中心保留所有文章及照片的版權，未經本中心許可，不得轉載。本通訊所刊登之文章內容乃屬作者個人意見，如果該等資料內容引致誤會或涉及任何損失或損害，本中心一概不承擔任何法律責任。

Liability Disclaimer

Hong Kong Mediation Centre reserves the copyright of all articles and photographs published in this e-newsletter. Permission is necessary before reproduction. The views expressed in this e-newsletter are entirely the individual authors' opinion. The Centre is not legally responsible for any misunderstanding, loss or damage whatsoever arising out of or in connection with any information obtained from this e-newsletter.



香港和解中心 香港灣仔軒尼詩道245-251號 守時商業大廈21樓 電話: 2866 1800 傳真: 2866 1299
Hong Kong Mediation Centre, 21/F, Success Commercial Building, 245-251 Hennessy Road, Wan Chai, Hong Kong
Tel: 2866 1800 Fax : 2866 1299