



律政司司長袁國強於調解招待會上致辭。資料圖片

一個人成長與人際關係

在通識科「個人成長與人際關係」單元中，青少年學習掌握在日常生活化解衝突的簡單技巧，以增進人際關係和社交活動。本文將集中於調解服務作探討，在不同層面（政府、社會、家庭）反思人際間的衝突造成的影響，並剖析調解作為處理衝突的策略及其有效程度，希望有助提升與人溝通及和睦相處的技巧，並鼓勵大家以積極的態度面對衝突，能於「避免及化解衝突」與「維護個人誠信及信念」之間取得平衡。

■鍾壁蔚

中學通識科教師、
香港通識教育協會理事、
教大通識教育科在讀



調解雙贏 衝突皆輸

新聞背景

參與機構增 過程感滿意

據資料顯示，2015/16年度本港經成功調解而結案的個案達134宗。參與調解的部門和機構數目陸續增加，至2016年7月共有21個。每宗個案的平均處理時間約為19天，逾80%的個案都能夠在一個月內完成。以投訴個案性質而言，大部分成功

調解的個案是有關部門延誤或沒有採取行動，其次是出錯、意見或決定錯誤，以及沒有回應投訴。

在成功調解結案後，申訴專員公署會向參與雙方發出問卷詢問他們對調解過程的意見，幾乎所有回覆者都對迅速解決糾紛及公署調解員的工作表示讚賞。

多角度觀點

免子女「夾心」 較官司划算

註冊社工及家事調解員：

離婚除了是夫婦間的事，亦很可能牽涉孩子的成長和身心健康。很多離異父母在不經意下，將孩子的生活小節變成他們衝突的導火線，令子女頓成「夾心人」，在父母兩人間左右為難。孩子或因此覺得引起父母衝突而感自責，影響成長。

離異父母應該以子女利益為依歸，盡量學習在婚姻問題中和另一方保持理性溝通，並以「夥伴關係」合作照顧和教育子女。

調解專責小組：

2016年5月，律政司曾主辦「2016年調解周」。當中以「調解為先 與時並進」為主題，舉辦一連串活動，包括研討會、嘉年華及為不同界別而設的調解講座，以進一步推動香港調解服務的健康發展，推廣在教育、醫療、商業、社區和知識產權等不同界別多加使用調解服務。

調解仲裁中心主席：

調解的費用遠較上法庭低，一宗案件上區域法院，單方的訟費約2萬元至3萬元，一堂訴訟雙方4萬元至6萬元，很少一堂官司就可了結，因此法律解決爭議的費用，其實相當高昂。

而調解員的收費，由每小時一千元，到三四千元不等，一天收費約一萬元，一般由上午9時至下午6時。若爭



消委會建議成立「消費爭議解決中心」，以調解解決小額紛爭。資料圖片

議中的金額不是太大，告上法庭便不划算。

消費者委員會：

消委會提議，由政府出資成立「消費爭議解決中心」，為市民免費提供處理20萬元以下消費糾紛調解、仲裁服務。現行法律架構下，消費者若就想消費糾紛追討，可透過小額錢債審裁處申索，爭議金額超過5萬元的個案就由區域法院處理，但往往需時一年才有結果，而且未必追討成功。

面對漫長訴訟、高昂律師費，消費者往往無奈「打退堂鼓」。因此，消委會根據過去處理投訴經驗認為，涉及美容、電子產品、裝修、零售爭議最適合透過調解與仲裁方式處理。

律政司亦表示，一直鼓勵和支持以仲裁或調解來解決爭議，故將與各政府政策局及消委會交換意見，希望本港在處理消費爭議事務上有正面發展。

模擬試題

資料A：香港調解簡介

香港早於2009年推行民事司法改革，民事案件必須先經過調解，若未能解決，才能告上法庭。若違反此程序，即使勝訴，也要付額外費用，調解因而漸漸興起。調解雖沒有法庭的權力，但達成的協議如同合約，對雙方均有約束力，任何一方不遵守，也可告上法庭，控告對方違約。

除了考試及格，調評會也要求3年全職工作經驗才可得到認證。截至2017年1月9日，調評會有11個團體成員及2,072名認可調解員在其調解員名冊上。

資料B：《調解條例》

《調解條例》（第六百二十章）在2012年6月制定，並於2013年1月1日起實施。《條例》在不妨礙調解程序靈活性的前提下，為在香港進行調解訂立規管框架。該條例旨在提倡、鼓勵和促進以調解方式解決爭議，以及使調解通訊得以保密。該條例亦界定調解的涵義，以及調解員和調解通訊的涵義。

資料C：5種常見溝通方式

	重視個人目標	兩者兼顧	不重視個人目標
重視人際關係	協作式	妥協式	遷就式
不重視人際關係	競爭式	妥協式	逃避式

協作式：合作找出能滿足雙方利益的解決辦法。
競爭式：只顧個人目標，藉爭論壓倒他人以爭勝，或以權力迫使對方接受。
妥協式：各讓一步，以達成共識。
遷就式：傾向於順從他人，放棄自己的目標。
逃避式：採取退縮或中立的態度，不表達任何立場或意見。

想一想

- 根據資料，總結形成衝突的因素和影響。（4分）
- 參考資料及就你所知，藉調解這溝通方式怎樣能化解衝突？這又有什麼好處？（6分）

參考答案

a. 在人際交往中，當一方意識到自己的需要或利益受威脅而雙方都認這些負面感覺，衝突便形成。

引起衝突的原因包括：利益對立、理解分歧、意識形態不一等。

衝突處理得宜，可突顯並解決問題，達至雙贏局面，增進彼此了解；但若衝突處理不當，可破壞努力建立的人際關係。

b. 面對衝突時，會根據個人目標及彼此關係對自己的重要性而選擇談判策略，而調解便是一種屬於尋求協作式的溝通方式。衝突雙方僵持時，透過尋求共同信任，且

公正、中立的第三者介入，更能有效找出解決辦法。這比起用競爭式、妥協式和遷就式的溝通方式更能滿足雙方利益，從而達到共識。因此，可藉由調解這溝通方式使雙方更容易達到共識，從而化解衝突。

調解的好處：

目的是要達成和解。和解過程不一定要確切反映當事各方的法律地位，而是要得出一個各方都可以接受的解決方法。

有更大的自決權。與訴訟或仲裁比較，當事各方對其中的程序（包括選擇審裁機構）的自決權會按所用的程序而不同。

挑選最適合的解決辦法。調解員這中介

角色發揮着催化作用，提供支援及實際方法，幫助當事各方討論引起爭議的地方、探討各方的需要和利益，從而找出所有可行方案，並從中挑選最適合的解決辦法。

例子：家事調解

雙方達成的和解或協議不僅顧及各方的需要，更要照顧其子女所需，並確立當事人作為家長的身份並沒有改變。

調解方法可避免對辯式訴訟制度所產生的緊張和衝突局面，換言之便不用在法庭上爭辯，在平和、有建設性和保密的情況下進行。這對家庭爭議的當事人來說，是十分重要的考慮因素。



尖子必殺技

第三方客觀 情感支援離異子女

在香港，每5對新人結婚，就有約2對夫婦離婚。在現今這個年代，離婚、再婚也算不上是什麼新鮮事，有人認為成是現今社會大推個人主義，合則來不合則去，亦有人認為是因為現今思想較以前開放，大眾對離婚人士不會存有偏見。

不管造成離婚率攀升的原因是什麼，離婚很多時候不僅僅是兩人決定結束夫婦關係，當中亦包括很多要處理的問題，例如子女的撫養權、經濟安排等。家事調解是一個理性和平的處理手法，目標是減低夫婦離異所帶來的傷害及衝擊，盡量達成雙方共識。

當婚姻關係結束，首先提到的都是較現實的

問題。經濟方面的，贍養費、聯名戶口、聯名物業等。在香港，根據有關法例規定，婚姻一方忽略供養另一方或家庭子女或於分居令生效期間，贍養協議生效期間甚至離婚後的某段特定期間內，另一方及/或家庭子女的生活無法維持過往水平時，婚姻一方都有可能被要求向另一方及/或家庭子女支付贍養費。

離婚「講錢傷感情」影響孩子婚姻觀

簡單來說，只要其中一方在婚後主要照顧家庭或個人收入過低，也可以申請要求另一方支付贍養費。「講錢傷感情」，調解目的就是透過第三者，以和平理性的方式，協助離異夫婦

在這方面達成共識，避把問題搬上法庭。

除了錢，另一大問題就是子女的生活。不少夫婦因為考慮到子女而決定不離婚，但是不快樂的家庭生活不僅對子女成長造成傷害，亦令家長不開心。

因此，家長及社會要認真處理這個問題。家庭環境及教育對青少年成長和價值觀的形成有很大的影響，父母離異可能會影響子女的婚姻及愛情觀。單親家庭對年紀較小的子女影響尤其大，誤以為父母拋棄自己，缺乏家庭教育甚至可能使子女誤入歧途。

在離婚階段，無論雙方爭取撫養權與否，對子女的伤害亦是無可避免。很多時候父母甚

至會意外地忽略了子女的感受。家事調解服務在這時作為一個第三者，便能夠提供指引給父母如何解決這問題及照顧子女的感受，提供的除了是中立的角度的及理性的溝通平台，亦有專業知識及情感支援。

家事調解的出現無疑是社會制度完善的副產品，不同的部門機構為社會上不同的現象提供相應的服務，但同時反映了社會不同的問題：隨着年代改變，人們享有更多的自由及權利，但同時，這又會否造成濫用的問題出現呢？又會否加劇了人們做事不顧後果的情況呢？這問題，確是值得我們深思。

■陳潔珊 通識科5**狀元

延伸閱讀

- 《調解》，律政司網站，<http://www.doj.gov.hk/chi/public/mediation.html>
- 《調解常見問答集》，調解資訊中心網站，http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/mediation_faq.html#05
- 《前海訴調對接中心揭牌聘29港人》，香港《文匯報》，<http://paper.wenweipo.com/2016/05/29/CH1605290016.htm>