



2014年調解研討會

2014年3月21日

調解員的資格和技巧

高等法院原訟法庭法官馮驊

1



調解員的資格和技巧

- 調解已廣泛地應用於解決各類糾紛
- 調解是一個私人會面的過程，注重保密，不受監控，因此調解員的質素尤其重要
- 香港調解資歷評審協會有限公司（“調評會”）肩負了調解員資歷認可的職責，並積極地制定培訓及評審機制

2



香港調解情況

促進型調解 (Facilitative Mediation)

- ✓ 商討和確定爭議議題
- ✓ 探討各方的關注事項
- ✓ 促進溝通、疏導情緒
- ✓ 進行談判, 協助雙方達成協議
- ✓ 集中處理現在和將來的安排



有相關專業知識的調解員

- 會否損害調解員的客觀性?
- 視乎爭議本身的性質、爭議者對調解員的期望
- 研究顯示合適的培訓課程及調解員個人特質重於一切



沒有相關專業知識的調解員

- 研究顯示沒有相關專業知識的調解員仍有效地解決糾紛
- 有效調解源於信任、情緒釋放、有效溝通和發揮協作精神
- 關鍵在於調解員的個人素質



勝任的調解員

Bowling 及 Hoffman – 技能培訓、深入思考調解的理論及持續自我反思及提升

Simkin 及 Fisandis – 有耐心、誠意、機智、探詢能力、智慧等

Boulie – 同理心、有耐心、樂觀、容忍、機巧聰敏、不偏不倚、有創新能力、可信任、富幽默感等

Gill-Auster 及 Gold – 全神貫注、親和感、同理心、自信心等

Stephen Goldberg – 建立融洽和睦關係、獲取信任等



調解員的資歷及認證/評審

培訓 – 通曉衝突管理、調解理論、定義、涵意、過程、準則及技巧

專業發展 – 通過嚴謹的評審機制、積極參與調解發展, 如學術研究、推廣公眾教育等



個人特質 –

- ✓ 熱愛調解
- ✓ 重視人際和諧
- ✓ 體現信任精神
- ✓ 高度情緒智商
- ✓ 理解人與人之間的互動和推動力
- ✓ 堅持及樂觀
- ✓ 接受不同的思維方式



調解專業在香港的發展

調評會的抱負-

- ✓ 致力為香港創造優秀調解資歷評審機制
- ✓ 調解員的培訓及評審準則與國際認可標準及專業水準看齊



調解員的核心技能 -

- ✓ 微觀層面（*模擬評核表格1*詳細地列出每一個調解階段考生應表現的微細技巧）
- ✓ 宏觀層面（評審標準注明每一個調解階段的核心能力及目標成果）



調解員的資格和技巧

評審機制

- ✓ 調解評審委員會(Mediation Accreditation Committee) 制定香港的調解訓練課程標準，並認可已達標準的訓練課程
- ✓ 資歷認可：
 - 第1階段 – 訓練課程 – 學員必須成功完成不少於40小時的調解訓練課程
 - 第2階段 – 評核 – 考生必須調解兩宗模擬調解個案
- 模擬評核表格1的各項標準乃是本地及國際調解權威一致認為優秀調解員應表現的技巧
- 成為調評會的調解員的門檻跟國際認可的專業資格看齊

11



調解員的資格和技巧

持續專業發展

- ✓ 調評會認可調解員持續專業發展計劃 (CPD Programme)
- ✓ 調評會認可調解員必須進行持續專業發展訓練，藉以提升專業技巧及知識

12



調評會的長遠發展

- ✓ 積極推廣本港專業及可實踐的調解文化
- ✓ 提升香港為國際爭議解決中心的地位