

調解造就雙贏 維護長遠關係

若雙方有爭議，各執一詞未能達成共識而需告上法庭，通常由法官及陪審員審理，最終結果只有一個勝方和一個負方；但通過調解，當事人毋須動不動把爭議訴諸法庭已可化解糾紛，既省時又省錢，而更重要的是，在第三者（受過訓練的調解員）斡旋下，雙方共同努力，一起尋求共識和達成協議，有利創造雙贏局面，此舉更有助維持雙方的關係。

《民事司法制度實務指示》31 於今年 1 月 1 日生效，條例的基本目標是方便當事人在法院訴訟開展前或後，就爭議達成和解。如果爭議得以和解，便毋須審訊，可節省時間和訟費，因此，政府近年積極推動調解服務。調解課程籌委主席姜楚芝表示，眼見社會各界對調解服務的需求不斷增加，而且愈來愈多人對調解感到興趣，故「保協」將於明年1月與香港和解中心合辦「專業調解員課程」。

避免訴諸法庭 過程保密自主

姜楚芝指出，作為財務策劃顧問，人際的溝通技巧很重要。「很多客戶會詢問我們各方面的意見，如危疾賠償，又或當遇上與客戶之間的糾紛，我們需要以更中立的角度去處理事件。若身為團隊領袖，學習調解技巧，更可協助團隊成員處理與客戶之間的爭拗。」她更重申，調解是一種解決爭議的方法，其好處是可避免上法庭爭拗而令雙方可能出現對抗式的衝突，既省錢、省時又省力，可達致雙贏局面，更可維護雙方日後的關係。

有別於法庭訴訟，調解是由和解員協助爭議雙方進行談判。和解員接受過正式訓練，協助當事人討論及認識雙方所爭議的焦點、探討當事人各自的利益和需要、尋求共同接受的解決方案，如果成功和解，雙方所簽署的和解協議書便具有法律效力。而和解員是獨立第三者，不會影響當事人的決定，當事人在整個過程都是自願參與，過程保密和自主。

專家講授課程 修畢可獲證書

「專業調解員課程」除教導學員運用調解技巧解決爭議外，還可掌握與他人建立共識及溝通的技巧，更可加深學員對本

港法律的認識。成功修畢課程者，可獲香港和解中心頒發「高級調解證書」。若再進一步參加認可調解員考試，成功通過評核後，便可正式成為專業調解員。

該課程由香港和解中心派出專業調解員及資深導師任教，內容以影帶示範、堂上討論、角色扮演及真實個案分享為主，上課大部分時間均採用角色扮演等活動式教學，讓學員更容易掌握箇中技巧。姜楚芝鼓勵從業員踴躍報讀：「我們從事與『人』有關的工作，需要學習各種人際溝通技巧，使我們與客戶交往時更得心應手，有助雙方建立更長遠的合作關係。」



▲ 姜楚芝指出，調解是一種解決爭議的方法，其好處是可避免雙方對簿公堂，達致雙贏局面，更可維護雙方日後的關係。

專業調解員課程

日期及時間	第1堂至第11堂： 2011年1月5、12、19、26日；2月9、16、23日；3月2、9、16、23日 時間：下午2時30分至5時30分 第12堂至13堂： 2011年3月30日及4月6日 時間：下午2時正至5時30分
地點	保協培訓室（香港北角蜆殼街9-23號秀明中心23樓A室）
課程宗旨	<ul style="list-style-type: none"> 運用調解技巧解決爭議，突破人際關係的困境，掌握與他人建立共識及溝通技巧 成功修畢課程（出席率達80%或以上及考試合格），可獲香港和解中心頒發「高級調解證書」，再參加認可調解員考試，成功通過評核，更能成為執業調解員
課程內容	<ul style="list-style-type: none"> 調解的定義（基本概念、趨勢及前景）、程序及另類解決爭議方法 調解技巧，如溝通及提問技巧、打破僵局及消除最後分歧技巧等 調解員專業守則及操守 合約的基本概念、和解協議書及其他有關的文件
授課形式	課程以影帶示範、堂上討論、角色扮演及真實個案分享為主
導師	由香港和解中心專業調解員及資深導師教授
課程費用	8,300港元（包括教材費300港元），只限2011年會員參加