

社福同工 學調解？



2011年，高等法院便累積了1萬5千多宗民事訴訟，由申請訴訟到排期平均需達8個月之久，消耗大量社會和公共資源。其實，民事訴訟中的當事人可選擇透過調解，縮短處理爭議的時間和以較廉宜的代價達成雙贏和可行的和解辦法。事實上，實務指示31—調解：一般指示31 ("PD 31")早在2010年1月1日已經生效，而今年6月中立法會亦三讀通過《香港調解條例》以推動和監管調解服務。調解與社會服務有甚麼關係呢？

「調解」促機構發展

專業和解顧問中心總監繆少群女士指社會服務機構服務以人為本，當中的人與人、人與機構、機構與機構之間都或許會涉及衝突和爭議，調解技巧和知識對機構內外的發展都有相當正面推動作用。「就內部而言，調解能促進同工之間有效率及融洽的溝通，令工作氣氛良好；而向外，尤其在各持份者對機構服務期望不斷提升的今天，運用調解技巧和知識亦能提升前線同工的顧客服務意識及質素，與服務對象和其他持份者保持良好的關係，提升服務成效。」

曾修讀本院有關和解課程的學員香港宣教會大興白普理老人中心主任葉燕女士指：「我是一個註冊社工。傳統的社工培訓著重家人和服務對象的意願，但站於調解工作的立場，平衡各方權益，找出雙贏的局面才是理想的方案。進修了調解，令我處理爭議和衝突的手法靈活得多！這對於前線的同工亦非常湊用，透過調解的技巧可以促進前線同工與長者、長者家人之間良好溝通，讓雙方在體諒和充分了解形勢下，共同達成大家都接受的協議。」

調解與社工輔導培訓不同

掌握社工輔導的技巧和知識不等於懂得調解。要成為一個專業的調解員，必須要參與四十小時的專業培訓，通過學習實務知識、角色演練的實習，筆試評分考試，再不斷累積經驗。本院在2013年1月至2月，將與專業和解顧問中心合辦「國家調解員專業培訓證書課程」，讓更多社福界同工學習調解知識和技巧，促進與機構內外持份者的溝通的同時，更可減輕法庭處理民事訴訟的工作

量。在此四十小時培訓中，四成內容編排側重理念，而其餘內容則強調演練調解的實習過程。專業和解顧問中心總監繆女士表示：「調解員在調解過程中要做到不偏不倚，中立而且對爭議雙方不作任何的批判，不強加其意見，不會建議決定。培訓的核心就是讓學員除了掌握調解知識和撰寫和解協議書技巧外，亦能緊守作為專業調解員應有的操守，例如持平、保密等。」

你適合做調解員？

「在大部分情況下，當事人與調解員是互不認識的，如在調解前調解員與雙方認識的話，調解員需申報利益。調解員需要在短時間內掌握各當事人爭議的內容、觀點和立場、雙方的需要等等。當事人未必會直接表達自己真正的意願，調解員就要懂得意會和揣測其說話背後的動機和意思，從而引導出可行而符合雙方共同需要的解決方案，促使雙方達成雙贏和解協議。」繆女士續說：「沒有哪類人特別適合或不適合做調解員，只要學員努力，在課程中學習和演練，獲取證書的難度不高。但是即使學員修畢調解課程，通過考試，成為認可的調解員，亦應該多練習調解技巧，爭取處理個案的機會和經驗，豐富的調解經驗和個人閱歷亦有助調解的工作。」

調解服務為爭議的當事人提供法庭以外的平台，以雙方意願為主，不涉及裁決，而且有效紓緩法院的需求壓力。有關本院與專業和解顧問中心合辦的「國家調解員專業培訓證書」詳情，請參閱第36至37頁，如有任何課程查詢，請致電與本院職員聯絡。*



如欲了解更多關於「調解」的資訊，請瀏覽香港特別行政區司法機構網頁：
<http://mediation.judiciary.gov.hk/tc/index.html>