

解決衝突與調解技巧

第二版

江仲有

香港大學出版社
香港薄扶林道香港大學
<https://hkupress.hku.hk>

© 2021 香港大學出版社

ISBN 978-988-8528-54-7 (平裝)

版權所有。未經香港大學出版社書面許可，不得以任何（電子或機械）方式，包括影印、錄製或通過信息存儲或檢索系統，複製或轉載本書任何部分。

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

亨泰印刷有限公司承印

目錄

序言——歐栢青大律師	vii
自序	ix
鳴謝	xi
第一章 前言	1
第二章 香港調解發展史	3
第三章 衝突	7
第四章 解決衝突的常用途徑	18
第五章 調解種類	48
第六章 人民調解委員會、香港調解會、香港調解資歷 評審協會	53
第七章 調解員	57
第八章 調解員團隊組合	69
第九章 調解流程簡介	71
第十章 構思解決問題的技巧	104
第十一章 把憂心化為爭論點技巧	107
第十二章 「腦力震盪」調解技巧	108
第十三章 調解會議的安排	111
第十四章 調解溝通技巧	116
第十五章 情緒管理	147
第十六章 需要與抉擇	151
第十七章 調解倫理	156
第十八章 撰寫和解協議書技巧	161

第十九章	撰寫和解協議書所涉及的相關法律	165
第二十章	道歉與道歉條例	188
第二十一章	保密	194
調解技巧小測試		199
附件一：同意調解協議書		201
附件二：調解員開場白示範		203
附件三：分居進行時所產生的情緒波動圖		206
附件四：和解協議書		207
附件五：第三者保密協議書		208
參考書目		209

序言

香港司法機構推行以調解作為解決爭議的其中一種方式，在過去二十多年來經歷過不同的發展階段。在起步階段，主要是有賴一些社福機構及非政府組織於有限的資源下，在家事或合約糾紛方面，以試驗計劃形式進行調解。當時由於熟識調解的專業人士不足，培訓機構又良莠不齊，在社會上出現了一批以調解為名，但未有專業操守的人士。一場金融風暴令大眾認識到調解能夠扮演的角色。現時對於調解員的認證、調解轉介機制及諮詢組織的設立，甚至相關法例，包括2013年的調解條例及2017年的道歉條例，均有良好的發展，可以說是調解發展的成熟期。社會人士對調解已有普遍認識，他們參與調解的自願性及成功率亦有不俗的增進，因此減輕雙方對抗的局面，接受可雙贏的解決方案。

過去十多年，調解在社會事件中，包括香港仔添喜大廈小業主賠償事件、雷曼迷債事件、紮鐵工人示威事件等，都扮演著解決問題的角色。就有關最近的社會事件，亦有不少社會輿論認為，如果雙方能夠冷靜及有序地溝通，局勢可能得以緩和。前香港立法會主席曾鈺成在抗疫期間曾主持一個網上會議，主題就是在困局中調解的角色與運用。參與人士非常踴躍，無論嘉賓主持抑或參與者，均認為適時調解能夠達到目的。可惜的是，眾多可以促進調解的因素，如平等對話基礎、不設先決條件和必須遵守法律等，未有存在，因此只能出現大家都不願見到的困局。

有關調解的參考書籍，在市面上還是鳳毛麟角。個別資深調解員偶爾分享他們的調解個案經驗，讓大眾有所認識。至於較為全面

或適合以調解為專業的參考資料，還是以外文書籍較多。我認識江仲有律師已經有一段時間，我們主要是通過調解課程培訓及協助推行家事調解的群組交流心得。在繁忙的律師事務外，江律師積極地編寫調解教材，並不遺餘力地搜集關於調解的發展經過、調解組織及調解技術等資料，編訂成書。今次大作重新修訂，對希望認識調解的讀者有一定啟發，定能更廣泛地推廣以調解方式解決爭議。

歐栢青大律師 JP

前香港扶幼會則仁中心學校校長

自序

筆者在過往所處理的眾多民商事訴訟案件中，看見不少爭議人由於個人的偏見、利益與需求的競爭、個人情感的創傷等不同原因而引發衝突，往往不自覺地選擇訴訟來維護自己的權益及懲罰對方的不義行為。

「訴訟」是一隻很奇特兇惡的猛獸，外表看起來很平凡，很容易讓爭議人騎上啟動，所需的法庭費用亦很少（因為香港法院的收費是不按訴訟標的金額收費），由港幣數百元（小額錢債審裁處）至一千零四十五元（高等法院原訟庭），很多人都很樂意使用它來伸張正義及懲罰對方。可是，很多爭議人不明白「訴訟」的殺傷力和個性特質。「訴訟」一旦啟動後，爭議人是很難從訴訟上全身而退卻不受任何傷害的。這是因為很多民商事訴訟案件中的答辯人是可以向原訴人提出反申索，讓原訴人成為反申索的答辯人，迫使原訴人不能隨意撤訴，否則將會承受敗訴的苦果。

再者，爭議雙方是難以操控「訴訟」的，因為「訴訟」有自己一套嚴格苛刻的行為法規，任何人一旦違反這些法規將會受到懲罰，並可能影響案件的發展。而且，「訴訟」的食量十分驚人，爭議人要不斷地花費金錢飼養，否則「訴訟」便無法繼續維持下去，而缺糧的一方將要承受敗訴的苦果，追求的正義亦因此而無法伸張。「訴訟」的生命力很強，不會因輸了一場比試便會終止；「訴訟」可以在上訴中復活，上訴中的「訴訟」，其破壞力亦不斷加強，最終可以令人傾家蕩產；「訴訟」只會不斷破壞彼此的關係，加深彼此的仇恨，無助解決紛爭，最終造成兩敗俱傷的雙輸局面，至於無辜的第三者亦會身受其

前言

作為一位專業的調解員，應當擁有下列的基本知識或調解技巧：

(一) 衝突的成因及解決方法；(二) 聆聽及溝通技巧；(三) 調解及解決糾紛的原理及技巧；(四) 促進及協商談判技巧；(五) 打破談判僵局技巧；(六) 基本的法律知識；和(七) 草擬調解協議書技巧。

任何有志從事調解的人士，應當對衝突的性質、成因及處理方法有基本的認識及了解，並且懂得運用同理心、積極聆聽及溝通技巧，先與爭議當事人建立友好互信關係，然後在安全平和的環境下，引導他們向其披露自己的立場、需要和憂慮。

調解員須妥善安排當事人在一個安全及舒適的環境下，有序地渲洩他們不滿的情緒，然後恰當地運用情緒管理技巧，處理爭議當事人的不滿情緒，讓他們可以冷靜地思考及面對困難，避免因氣憤或內疚而作出一些害人害己的行為或決定。同時，調解員應當運用解讀(毒)的溝通技巧，過濾和解讀有毒話語中所隱含的意義，並把這些隱含的訊息清楚明確地顯露出來，讓爭議人可以真正聆聽及接收這些訊息和感受，有助當事人重建和修復彼此之間的合作關係。

調解員還須充分掌握化解衝突的調解技巧，協助及教育當事人如何面對及處理他們的衝突，重建彼此之間的互信及友好合作關係，共同尋找引發衝突的根本因由，並且透過協商談判技巧，協助爭議當事人處理及解決他們的衝突和問題，達成雙方均可接受的和解方案。

調解員更須有堅強的忍耐力，不要為了趕快達成和解協議，而使用各類手段去脅逼、影響或說服爭議當事人作出妥協及讓步，漠視他們的真正需要及訴求。這樣做的後果，往往會導致爭議當事人反悔

他們所達成的和解協議，促使當事人運用各種手段，阻礙調解協議的執行，損害彼此之間的合作關係，並累及與爭議有利害關係的第三者。

最典型的例子，就是離婚後子女管養（撫養）、管束、照顧安排的和解協議，家事調解員若急於協助離異夫妻達成和解協議，卻忽略他們的真正需要及訴求，沒有處理他們的不滿情緒，和解協議義務人往往會反悔，並運用各種手段，或藉口阻礙甚至破壞和解協議，直接損害子女的長遠利益，令子女成為磨心，加劇他們各方面的衝突，最終造成損人不利己的三輸結果，調解員必須引以為戒。

調解員應當具備基本的法律知識（例如：合約法、侵權法等法律和法規），才可以維護各方爭議當事人應有的合法權益，確保他們可以共同制定一份合法、公平、合理和雙方可以接受及願意落實執行的和解協議書，達到充分滿足各方爭議當事人的各種需要及訴求。調解員還需懂得草擬和解協議書的技巧，準確和清晰地撰寫和解協議內容，達成一份有效和有法律效力的和解協議書，避免因和解條款不準確而引發更多不必要的爭議，以及影響和解協議的執行。

筆者在此書內會嘗試簡略介紹香港及中國的調解制度、調解技巧、處理及解決爭議技巧、合約法及其他相關的基本法律法規，以及撰寫調解協議書的基本要求，供各位讀者參考。

香港調解發展史

中國在很早以前已經普遍使用調解來解決糾紛，爭議人均會邀請有名望的鄉紳、村長或長輩為他們作出調停，以平息有關衝突或糾紛。但這些調解沒有特定的規章制度或調解技巧可言，成功與否是依靠調解員的人事關係或特殊身份，通過說服及疏導等方法使爭議人作出讓步或妥協，令糾紛或衝突平息。

在香港，使用調解來解決商業及建造業糾紛較中國內地為晚，港英政府在1982年修改《仲裁條例》時，才正式引入調解相關法例，協助建造業及商界解決他們的糾紛；同時推行「調解試驗計劃」，嘗試解決十六個選定的官方土木工程合約所產生的合約糾紛。該調解試驗計劃是由香港工程師學會，按其1985年調解服務規條監察進行。其後，在1986年第一個運用調解服務解決私人商業糾紛獲得空前成功。因此，香港工程師學會及港英政府在1989年推出一套更新的調解服務規條及行政指引，協助願意使用調解的公司或單位，並規定所有總值超越600萬港元的政府合約，均可選擇以調解方式解決他們的合約糾紛。

隨著調解漸漸受到建造業及商界廣泛接受，香港國際仲裁中心在1990年與香港建造商會聯合舉辦一個為期五天的綜合建造調解工作訓練課程，由Eric Green教授和Eric Van Loon先生兩位專業人士領導。這個調解工作訓練課程深受業界歡迎，導致港英政府開始重新檢討使用調解來解決所有政府工程合約的糾紛。經香港建造商會、香港工程師學會多次討論後，港英政府決定把調解服務的監察權力，由香港工程師學會移交香港國際仲裁中心，並且在1991年5月，重新制定新的調解規條及行政指引。

1992年6月，香港國際仲裁中心獲政府授權，專責執行大嶼山赤鱘角香港機場核心工程計劃內的糾紛解決機制（mechanism），其中包含四個不同的步驟：所有工程糾紛，必須先由工程師/建築師對有關糾紛作出裁決；若爭議人不服，則須立刻進行調解；若調解未能解決有關糾紛，則須選擇是否進行一個臨時判決（adjudication）；直到工程完成，才進行仲裁。很多糾紛因這個機制而得到妥善解決，整個香港機場核心工程計劃也得以順利完成。

不同的專業及學術機構，¹在1993年開始個別或聯同各海外調解專家及組織²合作舉辦各種調解專業課程，把海外調解專業技術和經驗移植到香港，積極培訓本地調解專業人才，以及推廣調解作為解決衝突的途徑。

为了提高調解員的專業水平，香港國際仲裁中心在1994年1月開始訂定《調解服務專業守則》及成立不同類別的調解專業小組，向不同的專業學會、機構及法律部門推介專業調解服務。最終，這個由香港國際仲裁中心成立的專業調解小組更被升格成為香港調解會（Hong Kong Mediation Council），並積極向商業、家事、社區、建造業等不同領域及行業推廣專業調解服務。

香港政府、民間組織、自願機構為了更進一步推廣和普及調解知識，也開始在不同領域推行調解試驗計劃，比如：朋輩調解、家事調解、金融及保險產品調解、刑事調解等領域。

2001年，香港家庭福利會在香港多間中學推行為期兩年的「朋輩調解培訓計劃」，訓練學生以調解技巧來解決校園內發生的衝突。

2002年，香港調解會與香港社會服務聯會更開始合辦為期一年的「社區教育試行計劃」，重點培訓具備不同層面專門知識的調解員，以處理涉及鄰里、僱傭、合約、市區重建和環境問題的糾紛。

此外，香港特區政府為了測試調解的效果和其他影響，在2005年3月推行為期一年的「家事調解試驗計劃」，並撥款資助那些接受法律援助的婚姻案件的自願參與人士，以測試調解方式處理離婚案件是

1. 例如：香港國際仲裁中心、香港公教婚姻輔導會、香港律師會、香港理工大學、香港大學。
2. 例如：澳洲 Bond University、The Conflict Resolution Centre、加拿大多倫多大學等專業機構。

否合理。³ 該試驗計劃成效卓著，進一步加強政府對調解的立法意願和信心。

接著，香港司法機構在2006年9月開始，實施一項為期兩年的「調解建築爭議試驗計劃」。該試驗計劃的結果也相當成功，導致香港特區政府決定採納調解方式，並且納入其民事司法制度改革內。最終香港政府在2009年4月2日，採納調解成為建築與仲裁案件審訊表（Construction and Arbitration List）所處理案件的常規。⁴

2007年，香港保險業也開始推出「新保險索償調解試行計劃」，並向香港調解會提供25萬港元（「新保險索償調解試行計劃基金」），作為津貼調解費用的開支，以解決涉及工傷的人身傷害索償爭議。該計劃的目的是鼓勵保險公司和受傷工人以友好、經濟和客觀的方式解決人身傷害爭議。同年7月，香港調解會推行為期一年的「商業爭議調解試行計劃」，協助商業爭議中的當事方通過調解，友好、經濟而客觀地和解解決爭議。⁵ 這個計劃的目標，是促進更多地使用調解。

鑑於金融風暴和雷曼兄弟控股公司的倒閉，引發大量的索償爭議，香港金融管理局在2008年10月31日委託香港國際仲裁中心作為「雷曼兄弟相關投資產品爭議調解及仲裁計劃」的服務提供者，並設立金融糾紛調解中心，以調解及仲裁方式處理相關爭議，成果超卓。

2008年，土地審裁處推行「建築物管理糾紛試驗計劃」，並於土地審裁處大樓內設置建築物管理調解統籌主任辦事處，為有意在向土地審裁處提呈民事訴訟之前或之後尋求調解的人士提供資料，目的是鼓勵涉及物業漏水、管理費及維修費用的攤分，或管理委員會的委任等建築物管理糾紛的爭議各方，在土地審裁處聆訊之前考慮進行調解，提升處理建築物管理案件的效率。2009年7月1日，土地審裁處正式把該計劃納入常規。

隨著調解漸漸被廣大市民接受，香港特區政府在2009年4月2日推行民事司法制度改革，正式規定調解適用於香港高等法院和區域法

3. 律政司司長黃仁龍在香港調解會晚宴的演辭，〈調解的好處〉，頁5。見 <https://www.doj.gov.hk/chi/archive/pdf/2006/sj20060317c.pdf>

4. 2009年2月12日發出的《實務指示6.1》。

5. 香港調解會（香港國際仲裁中心分支機構），商業爭議調解計劃參考條款，2009年7月6日，頁1。

解決衝突的常用途徑

解決衝突的錯誤方法

人與人之間的衝突，是每個人成長過程中不可避免的。面對矛盾時，每個人會有不同的反應。有些人會堅持己見，不肯作出任何讓步，看看誰人的決心和耐力強，看誰首先放棄、屈服；有些人則會不斷埋怨對方或向對方作出批評、指責，更甚者會向對方使用暴力，迫使對方屈服退讓；有些人更會選擇以消極方法來避免或逃避衝突，例如：選擇停止與對方對話、放棄自己的訴求。這些都不是解決衝突的理想方法，因為問題未能真正妥善解決。

解決衝突方法的種類

解決衝突的方法有很多種，其中最常用的是下列五大類：

1. 談判/商議；
2. 調解；
3. 仲裁；
4. 訴訟；
5. 專家評估/裁決。

談判/商議

很多衝突是可以由爭議當事人自發地運用個別談判/商議方法及技巧自行解決的。「談判」是一種很基本的個人技巧，用作說服別人放棄或改變對方立場而作出讓步，來達到滿足自己的目的。「談判」是需要不斷的往來溝通、變更立場和交換利益，直至達到彼此認同可以接受的利益分配為止。在談判過程中，爭議人會自發地討論他們的立場和分歧，嘗試以自己付出的最少代價，迫使對方作出妥協或讓步，爭取最大的利益。

談判的方法及種類

談判的方法及種類很多，可分為三大類別：

1. 利益立場/競爭性談判 (position bargaining)；
2. 和解性談判 (compromise bargaining)；
3. 原則性談判 (principle bargaining)；

利益立場/競爭性談判

這是一般人普遍使用的談判方法。爭議人採取利益談判方式進行談判，是抱著與對方競爭的態度，他們會使用各種手段和方法，迫使對方放棄其立場或要求，獲取最終的勝利或最大的利益。

在這個談判策略中，談判雙方都要從對方手上爭取得最大的利益或贏得有關爭議。談判的特點可以簡略分為下列各點：

- 視自身的利益較對方的利益為重要，為了獲取最大的利益，會使用各種手段或方法打擊對方，強迫或要求對方作出讓步，抗拒改變自己的立場；
- 利用不同的策略，例如：使用欺騙手段、發放錯誤資料，使對方作出讓步；
- 營造一個緊急的談判氣氛，迫使對方妥協；
- 不斷地向對方施加壓力；

- 不信任對方；
- 雙方須經多次談判，逐步放棄或改變自己的立場，直至雙方的分歧逐漸收窄，達成妥協。

這個策略何時適合使用？

- 談判參與人的能力或談判籌碼不相稱；
- 談判參與人一方擁有很強的談判籌碼、性格或崇高名譽與地位。

使用這個策略有何危險？

- 若談判參與人一方意欲和解，將會因為太早投降而蒙受很大損失；
- 損失一方將會有強烈挫敗感；
- 容易使談判陷入雙方爭持不下的僵局；
- 若發出恐嚇的一方未能執行相應的行動，便會失去談判影響力或公信力，使這個談判策略失效；
- 會破壞雙方現有及未來的關係。

和解性談判

在這一種談判方式中，爭議人抱著要達成共識為談判的主要目的，強調盡力維繫雙方的關係。為了達到維繫、保障雙方未來關係的目的，爭議人往往準備作出較大的讓步。這種談判方式又稱為建設性或合作性談判。

談判特點

這一種談判方式有下列特點：

- 談判某一方視對方為朋友或夥伴；
- 為了成功達到調解協議，願意不惜一切代價作出重大的讓步或妥協；
- 爭議人會採取誠實、坦白態度進行談判；

- 爭議人會尋找建立互相信賴的基礎；
- 爭議人會提出建設性建議；
- 爭議人會容易改變本身的立場。

這個策略何時適合使用？

- 爭議一方需要與對方繼續維繫現有的良好合作關係；
- 爭議一方期望可與對方維持長遠合作關係；
- 爭議一方不會視對方為競爭對象；
- 爭議一方需要一個快速和解結果。

使用這個策略有何危險？

- 談判者會被對方視為軟弱，容易給人欺負；
- 因為強烈的和解意欲，使妥協方容易太早放棄自己的立場和利益，而招致嚴重損失；
- 可能會有強烈挫敗感。

原則性談判

這種談判方式是由 Roger Fisher 與 William Ury 兩位學者在著作 *Getting to Yes*¹ 中提出來的。它有別於和解性談判。Fisher 與 Ury 建議談判應以解決問題為關鍵點，並且應當專注於爭議人的需要，而不是他們的堅定立場。雖然人際關係很重要，但談判人不應以犧牲自身利益，以圖達到維繫雙方關係為目的。談判的重點應該側重把人和問題分開處理。下文將會介紹這種談判方法如何應用在調解技巧內。

談判特點

這一種談判方式有下列特點：

1. 爭議人尋求建立客觀的標準，磋商及決定最好的解決方案；

1. Roger Fisher and William Ury, *Getting to Yes: Negotiating an Agreement Without Giving In* (London: Cornerstone, 2012).

2. 爭議人按事情本身的優劣因素，釐定有關討論、談判議題；
3. 專注爭議人的利益而不是專注爭議人的立場；
4. 爭議人視自己為解決問題及尋求共同利益的人；
5. 分隔問題與人的糾紛，再分別處理；
6. 建立分析的客觀基準，釐定解決問題的可行方案；
7. 積極尋找補充資訊及有關提議。

這個策略何時適合使用？

這一種談判方式最適合以下情況使用：

1. 爭議人期望達成和解及維持自身的原則，不希望屈服於對方的壓力；
2. 爭議人可以及有能力創造建設性和解方案；
3. 可產生多個可接受、可行的和解方案；
4. 可以建立一系列其他選擇，給爭議人繼續進行談判。

使用這個策略有何危險？

1. 當對方不採用原則性談判策略，談判便不能繼續進行；
2. 在一個不守規則的強硬談判者眼中會顯得無知。

調解

什麼是調解？根據 Folberg 與 Taylor² 提出的定義，調解是一種延續談判/協商解決糾紛的方法。調解是透過受專業調解訓練的中立第三者，來協助糾紛雙方，以商議/談判的方法處理及解決他們的糾紛，達到互相和解與滿足雙方的訴求。

調解可以為爭議人修復或重建雙方已中斷的溝通管道，好讓爭議人能夠再次有效地進行溝通或磋商，尋找引發衝突的原因，及尋找雙方可以接受和可行的解決爭議方案。調解員在整個調解過程中會保持中立，不會為爭議人作出任何決定或裁決，亦不會就如何解決衝突提出任何意見或建議。

2. Jay Folberg and Alison Taylor, *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflict without Litigation* (San Francisco: Jossey-Bass, 1984), 7.

調解種類

「調解」是一種以中立的第三者，協助爭議雙方以談判方式的非訴訟解決糾紛方法。「調解」在中國內地已經很普及和廣泛使用。從訴訟角度來看，「調解」大致可分為「訴訟調解」、「訴訟和解」、「民間調解」、「仲裁調解」；而從應用角度來看，「調解」可以分為「家事調解」、「朋輩調解」、「刑事調解」、「社區調解」、「商業調解」等。這些不同種類的調解，是現今中國內地和香港經常使用的解決糾紛方法。

訴訟調解

「訴訟調解」亦稱為「法院調解」或「司法調解」，是中國人民法院經常使用來解決民事糾紛的一種方式。爭議雙方當事人可以選擇在進行民事訴訟的過程時，在人民法院審判人員的主持下，自願與對方進行平等協商，並與對方達成和解，終止他們的訴訟。該調解協議經法院審查確認後，就具有與判決相同的法律效力，訴訟當事人不能再次起訴，也不能上訴。「訴訟調解」多數是由人民法院依職權主動提起，並由審判人員提出調解意見，協助雙方當事人達成和解協議。「訴訟調解」可以在開庭前、審訊中、審結宣判前進行。「訴訟調解」適用於民事、刑事自訴、刑事附帶民事、行政訴訟等案件。「訴訟調解」是中國《民事訴訟法》一個重要的司法程序。

在香港，法院法官是不會為爭議雙方當事人主持「訴訟調解」，或是主動向他們提出任何意見和方案，或協助雙方當事人達成調解協議。因為審判人員是無權主持「訴訟調解」。

為了減少爭議訴訟人濫用現行的婚姻訴訟附屬濟助程序及不必要的訟費，香港終審法院首席法官於1999年11月成立工作小組研究改革附屬濟助的程序，鼓勵爭議雙方當事人進行協商和解，減低他們彼此之間的對抗和訟費，加快解決他們的糾紛。該工作小組的建議於2003年9月4日獲終審法院首席法官接納，並訂立了《2003年婚姻訴訟（修訂）規則》，於2003年12月29日生效，推行「婚姻訴訟附屬濟助程序改革試驗計劃」。根據該「試驗計劃」，在解決財務糾紛的聆訊中，由主理法官擔當「協助人」的角色，找出雙方的主要爭議點，並鼓勵雙方就有關爭議點達成和解。倘若爭議雙方當事人未能在聆訊中達成和解，該法官只會給予進一步的訴訟指示，其後該法官將不再參與相關的法律程序，法庭將會安排由另一位法官進行審訊。因此，所有商討內容也不會對雙方的權利構成任何損害。

訴訟和解

「訴訟和解」是訴訟當事人在進行民事訴訟的過程時，自行與對方進行平等協商，並嘗試與對方達成和解，終止他們進行中的訴訟。「訴訟和解」是一種自力救濟，由當事人自行以平等的方式進行協商談判，解決他們的爭議。在中國內地，訴訟當事人所達成的和解協議，可提交法庭審核，經法院審查確認後，將會以調解書的形式生效，終結有關訴訟。調解書簽收後，訴訟當事人便不能再次起訴，也不能上訴。

在香港，訴訟當事人也可在民事訴訟期間進行「訴訟和解」，他們可在各自律師的協助下，以平等的方式自行進行協商談判，解決他們的爭議。訴訟雙方達成和解後，訴訟當事人可提交和解協議書給法庭審查，及要求法庭把和解協議的內容寫入法庭判令，終結有關訴訟。在和解後爭議雙方便不得反悔，否則，另一方可申請法院強制執行。假若訴訟當事人沒有提交和解協議書給法庭審查，及要求法庭把和解協議的內容寫入法庭判令，和解協議書便沒有與判決相同的執行效力，只屬單純的一個契約。倘若一方反悔，另一方便不能直接申請法院強制執行，需另行起訴於法院。「訴訟和解」在香港十分

普遍，很多「訴訟和解」協議是在開庭審訊前，由訴訟當事人在法庭門外達成的。

民間調解

在中國內地，糾紛當事人也可使用「民間調解」來解決他們的爭議。「民間調解」是指爭議雙方當事人邀請當地處事公道、有威望的人充當中立的第三者（即調解員）來主持調解。這種調解活動是自發性的，並沒有特定組織。調解糾紛的範圍僅限於一般社區糾紛，其調解協議不具強制性，只依靠當事人自覺履行。倘若一方反悔，另一方不能申請法院強制執行，需另行起訴於法院。

在香港，糾紛當事人可以自行邀請當地處事公道、有威望的人充當調解員主持調解，也可以邀請香港調解協會認可調解員為他們進行調解，名單可從香港調解資歷評審協會、香港律師會等非牟利組織的認可調解員名冊選取。香港調解資歷評審協會有限公司、香港律師會等調解員名冊是由不同國籍、擁有各種專業知識、豐富經驗與技術的專業人士（包括：律師、社工、心理專家、工程師、會計師等）組成。調解糾紛的範圍包括商業、社區、建築和家庭糾紛。調解員的角色是中立的第三者，協助爭議當事人以平等的方式進行協商談判，解決他們的爭議。調解協議書效力屬單純的契約，若一方反悔，另一方需另行起訴於法院。

調解的用途很廣，適用於家庭糾紛（家事調解）、校園糾紛（朋輩調解）、社區糾紛（社區調解）、違法者與受害者之間的糾紛（刑事調解）、商業糾紛（商業調解）等。這些糾紛參與人數可以是兩人，亦可多至數百人，例如：一般的離婚案件只有夫婦二人，而大廈管理糾紛所衍生的衝突可以涉及數百人，例如：香港的添喜大廈意外事件。調解的服務對象範圍很廣，可以由一般普羅大眾至跨國公司，是一種十分普及的解決糾紛工具。

仲裁調解

在中國內地，「仲裁調解」是仲裁庭在作出裁決前，先行調解。若爭議當事人雙方自願調解而又能達成和解協議，他們可要求仲裁庭製作和解協議書或仲裁裁決書，並在雙方當事人簽收後即發生法律效力。若仲裁調解協議書生效後，義務人不履行仲裁和解協議書內的義務，權利人可以申請人民法院強制執行。若當事人不願意調解，或調解不能達成協議，或者在和解書送達簽收前反悔，則仲裁庭將會繼續進行仲裁及作出有關裁決。

在香港，在進行仲裁期間或仲裁程序開始後，只要爭議當事人雙方同意，便可以自行與對方進行調解協商，或自行另聘調解員，協助他們進行調解。爭議當事人雙方若能達成和解協議，可要求仲裁庭按和解協議內容製作仲裁裁決書，並在雙方當事人簽收後即發生法律效力。若當事人不願意調解，或調解不能達成協議，則仲裁庭將會繼續進行仲裁聆訊並及時作出有關仲裁裁決。

朋輩調解

朋輩調解是透過朋輩友群去協助處理發生於朋輩之間的衝突和糾紛。朋輩調解的目的是教育同學處理衝突的技巧。朋輩調解培訓計劃首先在2001年開始由香港家庭福利會於香港多間中學推行，為期兩年。朋輩調解的主要對象是學校的同學。

刑事調解

「刑事調解」又稱為「恢復性調解」(restorative mediation)，是以調解方法實踐「恢復公義」(restorative justice)。刑事調解的目的是透過調解，讓加害人真正認識自己的犯罪行為，為受害人所帶來的傷害和負面影響，使其可以自我反省。這是因為復和調解給予加害人一個機會去親身體會和感受自己的加害違法的行為對受害人或其他人所造成的影響。

在「刑事調解」的過程中，加害人必須面對受害人及承認自己的過錯、聆聽受害人對罪行的告白和感受，讓犯事者可以深深了解自己的行為，對別人造成了何等程度的創傷和不可逆轉的後果，促使違法加害人為自己的行為感到羞恥和真心的歉疚，而這些復和調解產生的「歉疚」，往往是優於面對懲罰產生的「後悔」。這是因為當加害人知道自己的違法加害行為對受害人造成不能磨滅的影響，而且還令愛惜自己的親人傷心失望時，這些歉疚足以令加害人動容、願意反省和改過自新。

再者，「刑事調解」給予機會讓加害人向受害人賠禮道歉和承擔賠償，也讓受害人說出對罪行的觀點和內心創傷的感受，看見加害人的「歉疚」和願意承擔相關的責任，給予受害人解開鬱結的心結和寬恕加害人的機會，並且可以獲得加害人的賠禮道歉和相應賠償，修復彼此之間受損的關係，令社區達到真正的和諧。

美國、澳洲、新西蘭等地廣泛推廣「恢復性司法」的概念，並且把它應用於青少年的犯罪問題，而中國也容許「刑事調解」應用於輕微犯罪案件，¹惟獨是香港政府還沒有接受「刑事調解」的相關概念和法例。

-
1. 中華人民共和國《刑事訴訟法》第二百零六條規定，「人民法院對自訴案件，可以進行調解；自訴人在宣告判決前，可以同被告人自行和解或者撤回自訴。」第二百七十七條規定，「下列公訴案件，犯罪嫌疑人、被告人真誠悔罪，通過向被害人賠償損失、賠禮道歉等方式獲得被害人諒解，被害人自願和解的，雙方當事人可以和解：（一）因民間糾紛引起，涉嫌刑法分則第四章、第五章規定的犯罪案件，可能判處三年有期徒刑以下刑罰的；（二）除瀆職犯罪以外的可能判處七年有期徒刑以下刑罰的過失犯罪案件。」

調解溝通技巧

何謂溝通？

溝通一詞源於拉丁文「communis」，其原意為共同（to make common）、分享（to share）的意思。根據學者李元墩¹的「溝通」定義：「所謂溝通（Communication）就是將訊息以及其涵義，經由各種方法或媒體，傳達給他人的程序。訊息包括消息、事實、思想、意志、觀念、態度等，而傳達的方式則有文字、語言、動作、表情或其他媒體。」

因此，溝通是一種人與人之間，以言語或身體語言方式，向對方傳遞情感、態度、事實、理念、需要、需求和思想的過程。一個良好的溝通，必須是雙向表達的過程。溝通雙方必須專心聆聽，用心去了解和感受對方正在說什麼、想什麼和有什麼的感受（包括對方的情緒），並且把自己的想法和感受，運用適當的言語及行動來回饋給對方的意思，促使對方接受和認同你所發出的訊息而達成共識。

溝通有何功能？

人是群體生物，必須與其他人一起生活及工作，而溝通卻是要避免紛爭和衝突。溝通可以發揮以下功能：

1. 李元墩，長榮大學院長講詞：〈有效的溝通技巧〉。《研習論壇》2004年9月第45期，頁13-25。

- **增進人際關係**。透過正式與非正式溝通，彼此之間可以建立良好的關係和增進了解，澄清溝通上的誤會和化解衝突；
- **獲得他人的認同**。人與人的互動與溝通，可以促進和建立同理心，容易獲得他人的認同，加強自我的肯定。
- **達成人際目標**。人際溝通不只能得到相互的認同，更會產生共同的行動而完成共同的目標。
- **滿足人際的需求**。人是群體性動物，需要和他人相處，藉著人際溝通和合作，可以表達自己的需要，包括生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我實現需要等，同時也可以得悉他人的需要，從而促進彼此之間的合作意願；
- **促進資訊的交換**。人與人進行溝通，可以直接地從對方獲取某些重要資訊，以利自己可以作出正確的決策，人際溝通是不可缺少的唯一途徑。
- **滿足自我肯定的需求**。藉著與他人溝通所獲得的資訊，有助自我反省和探索自我，加強肯定自我的信心。
- **提升心理健康與幸福感**。良好的人際溝通可以增進友誼和情感，有助提升心理健康和增加幸福的感受；
- **促進和改善彼此之間的人際關係**。人際溝通，可以增加互相的了解，促進友誼的發展和維持與他人的關係。
- **影響他人的決定和行為**。良好的溝通，可以把重要的資訊清楚地和準確地傳遞給資訊接收者，好讓他們詳細考慮並作出正確的決定。因此，良好的溝通是可以影響他人的決定和行為；
- **化解人際衝突**。人際溝通，可以幫助爭議人澄清事實和解除誤會，預防及解除自己與他人的衝突。
- **建構人際合作**。很多巨大的工程項目是由不同的專業團隊人員所建立，而團隊合作是需大量溝通工作來完成，有效的溝通是不可缺少的；
- **蒐集各種不同的意見**。藉著與當事人溝通，調解員可以從談話中蒐集各種不同的意見，以利他制定恰當的調解策略，解決他們的衝突。

人與人溝通的原則

人與人進行溝通時，應當遵守以下各種的原則：

- **彼此尊重**。與他人進行溝通的時候，必須持有尊重他人的態度，否則在溝通的過程中容易引發衝突，中斷彼此的溝通；
- **注意肢體語言**。同一句說話，以不同的語調發出，或夾雜不同的面部表情或身體語言，是會有不同的意義，尤其是那些口是心非的溝通態度。因此，人與人溝通的過程，肢體動作扮演著重要的角色，否則溝通的質素將會受到負面的影響；
- **選擇適當時機**。不同的情境會直接影響溝通的影響力，在恰當的時機說出恰當的說話，可以提升溝通的效果；
- **做好情緒管理**。情緒直接影響訊息的接收和理解。一旦溝通牽涉到不同利益而引發情緒的波動和偏見時，當事人會選擇性接收和曲解有關的訊息，不利於溝通對話，容易引發衝突。因此，與他人進行溝通時，應多做良好的情緒管理；
- **察言觀色**。身體語言所表達的意義或訊息，直接影響人與人之間的溝通。因此，在與他人進行溝通時，應多體察對方的臉色、表情、情緒與態度，再針對對方的言行，做出合適的回應，盡早與他們建立「同理心」的認同基礎，有助大大提升溝通的成功機會；
- **積極聆聽**。在人與人溝通的過程中，訊息接收者應盡可能專注聽取對方的意見，嘗試了解對方所持的理念和需求，盡早與對方建立良好和融洽的關係，構建良好的溝通管道，彼此方可了解，共同尋找雙方可以接受的方案，解決有關的爭議和衝突。

人與人溝通的特性

人與人溝通有以下的特性：

- **具針對性**。溝通的主要功能是傳遞訊息，把自己的意欲傳達給他人，期望對方可以作出適當的回應和取得自己所期待的

立場，接受以互惠互惠的合作思考方式解決問題。例如：從討論「如何爭取兒女對自己的愛心」，轉變為討論「如何一起做好父母親的天職，給予子女們在成長過程中所需要的父母親的愛護和關懷」，鼓勵爭議當事人一起積極參與及共同分擔子女的教育及生活開支。

例子三

在離異分居發展的過程中，丈夫與太太正處於不同的情緒階段（附件三），他們的處事態度會有不同程度的差異，因此引發不同的反應及衝突。例如：在決定離異分居前，太太對丈夫待人處事的態度感到失望或氣憤，常常對丈夫發出怨言；而丈夫可能受文化背景的影響，未能接收這些不滿情緒背後的訊息，沒有正視婚姻上的問題或尋求婚姻輔導，甚至認為自己是個好丈夫，每月會按時給妻子足夠的家用開支，算是盡了丈夫的責任。丈夫認為妻子無理取鬧，可以不用理會，沒有嘗試去了解妻子向他發出怨言的真正原因，妻子則漸漸感到無法繼續與丈夫溝通及一起生活下去，在忍無可忍的情況下，攜帶子女離開居所，終結他們的婚姻。

很多爭議人由於文化背景、種族背景、性別、個性、教育水平及情緒狀態，往往會影響個人的感受、行為及判斷能力，引發不同程度的衝突糾紛。調解員可向爭議人提供這些知識，讓爭議人了解對方的反應行為是正常的，並非惡意的，增加彼此的容忍空間和能力，使他們可以繼續進行協商談判。

策劃調解時，調解員應當注意以上的因素，透過恰當的調解溝通技巧，便可協助爭議人重建溝通管道，解決他們的衝突糾紛。

人際溝通的方式

人與人的溝通方式可分為語言溝通（verbal communication）和非語言溝通（non-verbal communication）。語言溝通是指以語詞符號為載體所實現的溝通，包括口頭溝通，即是以語言進行的資訊傳遞與交流，例如口頭對話、書面溝通等方式，包括書信、佈告、報刊、備忘錄等形式。

2. **替代語言的作用**。我們可以從人的表情所流露出來的非言語訊息，看出他真實的意思，即使他並沒有說話，這些非言語訊息卻是能夠起到代替言語表達的作用。
3. **言語溝通的輔助工具**。很多對話附加其他非言語動作和表情，可以把訊息傳遞得更準確、有力、生動、具體。
4. **調整和控制語言**。透過不同的非言語發放的訊息，我們可以向他人傳遞自己的意向變化。例如，我們可以藉著歡笑傳遞接受對方的和解建議。

為什麼調解員要掌握非語言的溝通？

根據 Ross (1974)³ 的研究指出，語言傳遞訊息的結果為 35%、非語言為 65%。Grant and Hennings (1971)⁴ 研究課堂上教師教學的效果，指出教師的表情、舉止等非語言傳遞訊息的效果為 82%，語言為 18%。而加州柏克萊大學心理學教授 Albert Mehrabian 在 *Silent Messages* 一書中提到，人與人之間的溝通包含以下三個要素：

1. 說話的內容 (words)；
2. 語調 (tone of voice)；和
3. 非語言行為 (non-verbal behaviours)。

他並且提出「7/38/55 定律」。

因此，非語言溝通是十分重要的。在調解過程中，調解員除了專心聆聽對方的陳述和語調外，還要仔細觀察爭議人身體的移動和神情等非語言行為，例如：臉部肌肉收縮、侷促不安，精神恍惚等身體語言。當事人所穿著的衣服、身體姿態、手勢、面部表情及目光等身體語言，可傳遞當事人內心的真實感覺、態度、情緒等訊息。調解員可以從下列幾個常見的姿勢，窺探爭議人在調解進行時的思緒：

-
3. 趙麗榮，〈非語言交際益英語教學的應用〉，《中國論文網》，2015年2月27日。<https://www.lunwendata.com/thesis/2015/33554.html>
 4. B. M. Grant and D. G. Hennings, *The Teacher Moves: An Analysis of Non-Verbal Activity* (New York: Teachers College Press, 1971).

情緒管理

情緒的產生

在調解過程中，爭議人的「感受」可能要比「說話」更重要，因為當爭議人開始與對方進行協商談判時，其情緒會很容易牽引另一方的情緒。尤其是當一方爭議人備受壓力時，更會產生受威脅的感覺。這些感覺若得不到紓緩，會使爭議人產生恐懼而啟動自我防禦系統，即時作出反擊。對方亦因其責備而產生相應的「恐懼」情緒，這些「恐懼」會激發自我防衛機制而作出還擊。若爭議人在長時間下承受很大的壓力，會有很負面的表現，情緒變得波動，很快就把談判協商推向僵局。要了解爭議人的情緒波動程度，調解員須仔細觀察爭議人的身體語言，靜心傾聽對方的說話。

認識及分析情緒

調解員需要對情緒作出分析，選擇恰當的介入方法。爭議人在調解過程中會經歷不同的情緒波動階段，包括：憤怒、憂傷、否認、談判、接納。若調解員未能掌握這些現象，以恰當手法處理，可能會阻礙爭議人達成協議。

在調解過程中，調解員必須控制爭議人激動的情緒，但這並不代表要全面禁止爭議人發洩。容許爭議人發洩其高漲的情緒，可以達到以下效果：

- 幫助紓解他們的憤怒、憂傷；

- 讓對方可以冷靜地聆聽宣洩者的內心指控、訴求及感受，以免爭議雙方因彼此之間的偏見而中斷溝通；
- 引發對方在回應宣洩者的指控、訴求及感受時，披露更多隱藏的資料，使調解員加深了解事情的真相。

不過，在爭議人的宣洩過程中，調解員要小心監察及處理，如果不加控制，會引發粗暴的爭吵，使爭議人雙方進入破壞性行為，使調解無法繼續進行。

此外，調解員必須在調解開始的時候，先與爭議雙方訂立調解程序及規則，並要求他們同意遵守。尤其是當一方在陳述個人的立場、感受和發洩其不滿情緒時，另一方不得干擾或發言，直至他完成所有陳述為止。然後，調解員只須安靜地傾聽爭議人的陳述和感受，若有含糊或不明確的地方，可請爭議人重複一次。在聆聽的時候，調解員不可魂遊太虛，必須專心聆聽，從對方的立場去了解他所說的話，採納他的看法、需求和顧慮。在聆聽爭議人的陳述和感受時，調解員可偶爾向爭議人說：「對不起，你的意思是不是……？」讓爭議人知道他的陳述和感受已被調解員聽取和了解而感到滿足。調解員還須鼓勵爭議人把內心要說的話暢快地說下去，直到把所有不滿的情緒吐光為止。爭議人發洩不滿的情緒後，會很快地冷靜下來及變得有理性，可以與對方進行協商談判。

限制或阻止情緒

在某些情況下，調解員需要限制或阻止爭議人的情緒，尤其是在爭議人的激動情緒不斷向上高漲以致失控，甚或造出毀滅性、危害或傷害對方的行為，要即時作出介入。當調解員決定介入限制情緒，可以採取表 15.1 所列的各種技巧：

決問題的方法。」在調解期間，調解員須不斷鼓勵當事人繼續協商，以免功虧一簣。

協助當事人投入調解過程

有時，調解員會發現當事人在調解會議的表現並不投入，這時可以嘗試提醒當事人參與調解的目的，例如：「假若你們不能在這裏解決你們的衝突，將會有什麼樣的結果？」調解員亦可藉著提問他們的期望，來提醒當事人參與調解的目的和重要性，鼓勵當事人積極參與，例如：「你們希望得到什麼樣的結果呢？」，並帶領他們專注於調解會議有待解決的問題。

道歉與道歉條例

道歉的涵義

什麼是道歉？「道歉」(apology) 一詞有很多涵義，一般指「以『對不起』文字或言語為一些做錯了的事情或這些事情已經引發麻煩而作出的表示。」¹ 英文字典 *The Shorter Oxford English Dictionary*² 則界定道歉為「以補償行為及坦承的態度去承認過錯或缺失；(言語) 說明及表示(自己) 是無意冒犯對方，並就任何冒犯或令對方感到冒犯(的行為) 表示遺憾。」

學者 Aviva Orenstein³ 認為道歉的涵義應當包含：

1. 承認受害者蒙受的委屈是合理的，並表示確認有關的規則或道德規範已經被侵犯；
2. 說明過錯的具體性質；
3. 對所造成的損害表示理解；
4. 承認有關過錯的責任；
5. 對所造成的損害表示真誠的遺憾和懊悔；

-
1. 《牛津高階英漢雙解詞典》<https://dictionary.cambridge.org/zht/%E8%A9%9E%E5%85%B8/%E8%8B%B1%E8%AA%9E-%E6%BC%A2%E8%AA%9E-%E7%B9%81%E9%AB%94/apology>。
 2. *The Shorter Oxford English Dictionary*, 5th ed. (牛津大學出版社) <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/apology?q=apology>
 3. Aviva Orenstein, "Apology Expected: Incorporating a Feminist Analysis into Evidence Policy Where You Would Least Expect It," *Sw UL Rev.* 28 (1999): 221, 239.

6. 對未來彼此之間的良好關係表示關切；
7. 承諾以後不會作出這些行為；
8. 向受害者作出賠償。

根據《道歉條例》第六三一章第四條，「道歉」的法律涵義是指某人就某事宜方面的過失或法律責任表達歉意、懊悔、遺憾、同情或善意。「道歉」是可以口頭或書面形式或藉行為（包括以明示或默示的方式）作出。

調解中常見的道歉種類

1. **策略性道歉**。這類道歉十分普遍，目的是嘗試以道歉修辭與對方建立關係，期望達到影響對手的行為和決定為止。這類道歉基本上是競爭性的，而不是妥協性的，聆聽者往往感到對方缺乏誠意。比如：加害者說：「對不起，但是我並沒有做錯甚麼事情。」
2. **申辯性道歉**。這種道歉的目的是漂白自己的過錯，並且以各種各樣的藉口或理由逃避責任。因此，道歉只是空洞的姿態和缺乏真誠。比如：丈夫對申請離婚的太太說：「對不起！我已經很努力工作，但我還沒有想出其他辦法可以給你及孩子們家用。」
3. **坦誠性道歉**。在調解過程中，加害者坦誠地向受害者表示悔意及道歉，並確認對有關的冒犯行為及其造成的傷害，願意承擔相關的責任，希望取得受害者的諒解。這種道歉可以彌補感情的傷害和改變彼此之間受損的關係。

因此，只有坦誠性的道歉才會有助減低衝突，調解員應當謹慎考慮當事人道歉的建議。若當事人的道歉要求是在脅迫的情況下作出，道歉將會是缺乏真誠，無助解決衝突，調解員應當謹慎處理。

道歉有什麼功能？

道歉有以下功能：

1. **平復受害者心理的被剝奪感。**學者拉瑞爾指出「道歉，扮演著療癒人心的作用。」⁴不論加害者的過錯是否有意或無意，已經造成受害者物質或身心等層面的傷害，而道歉除了可以使受害者獲得物質上的補償，還可以平復受害者被剝奪的感受，回復心靈上的平靜。
2. **讓加害者更加清楚了解自己的行為對他人的影響。**每道一次歉，都會讓加害者了解自己的過錯行為對於受害者的影響和反省自己的過錯，有助提醒自己不要再次干犯這些過錯/犯罪行為。
3. **重新調整行為以維護自我形象。**過錯行為會破壞別人對自己的信任，並會被對方標籤和認定為不是好人；而誠心的道歉和整改行為，卻是可以贏回他人眼中的尊敬及信任。
4. **道歉有醫治心理傷害的重要功能。**學者 Alfred Allan 指出歉意能減輕受傷害者的壓力、焦慮和憤怒。⁵學者 McCullough、Worthington 和 Rachel⁶曾經對道歉進行實證研究（1997年），並提出道歉可誘發同理心，最終是可以為加害者帶來寬恕。
5. 道歉可以修復傷害者與受傷害者之間不對等的地位和破損的關係，讓受傷害者的「人性尊嚴和道德價值」回復平等。⁷

道歉在調解中的作用

調解為當事人創造了一種友好協商的氣氛，在這種氣氛中，道歉能有助當事人達成和解的目標。道歉是一個簡單而有力的調解工具，有助修復彼此之間破損的關係。

4. 《商業週刊》，975期，頁82。

5. Alfred Allan, "Apology in Civil Law: A Psycho-legal Perspective," *Psychiatry, Psychology and Law* 14, no. 1 (2007): 5-16; David W. Shuman, "The Role of Apology in Tort Law," *Judicature* 83, no. 4 (2000): 180-89.

6. Michael E. McCullough, Everett L. Worthington Jr., and Kenneth C. Rachel, "Interpersonal Forgiving in Close Relationship," *Journal of Personality and Social Psychology* 73, no. 2 (1997): 321-36.

7. Trudy Govier and Wilhelm Verwoerd, "The Promise and Pitfalls of Apology," *Journal of Social Philosophy* 33, no. 1 (2002): 69.

這是因為：

- 道歉是一種簡單、廉價和有效解決爭議和達成和解的方法；
- 坦誠的道歉容易被聽者接納；
- 道歉有助於減低法院頒佈懲罰性賠償的機會；
- 道歉可以超越爭端的破壞性，讓彼此之間受損的關係獲得修復。

人們為何不願作出真誠的道歉呢？

加害者不願意道歉是因為：

6. **擔心道歉後會被對方羞辱、拒絕等。**我們每個人都有自尊心，都有被別人肯定、被讚美、被認同、被附和等心理需求，而不喜歡被別人否定或輕視。加害者往往擔憂會被對方拒絕和羞辱。因此，加害者的自尊心和這些擔憂，會阻礙他們向受害者作出坦誠的道歉。
7. **擔心影響自己的權威，令地位受到損害。**一般人都認為向他人道歉是一種暴露自己脆弱的行為，令自己沒有面子。因此，自尊心剛強的加害者往往會拒絕向他人道歉，並且以其他藉口漂白自己的過錯行為，以維護自己的面子。
8. **擔心道歉後所引發的法律責任、財物損失等。**這是因為道歉可能表示承認過錯所造成的傷害或影響，會被法院接納為證據，導致道歉者須承擔過錯責任的後果。再者，不少保險單的保險條款均禁止受保人承認過失，故受保人或會因為擔心保單失效而拒絕道歉。

然而，我們通常低估了道歉的好處。麻州大學沃斯特分校校長拉瑞爾（Aaron Lazare）指出，誠心的道歉可以減少訴訟的發生。因此，很多國家及地區政府開始訂定《道歉條例》，鼓勵過錯者作出道歉，以減低衝突的情緒，並防止爭端惡化。