

解決衝突與調解技巧

第三版

江仲有

HKU
PRESS
香港大學出版社

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

© 2026 香港大學出版社

ISBN 978-988-8946-80-8 (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

新世紀印刷實業有限公司承印

目錄

序言 (第二版) —— 歐栢青	vii
序一 —— 蕭詠儀	ix
序二 —— 陳澤銘	x
序三 —— 莫綺玲	xi
序四 —— 羅小華	xiii
自序	xv
鳴謝 (第三版)	xvii
第一章 前言	1
第二章 香港調解發展史	4
第三章 評估調解模式與促進調解模式的比較	9
第四章 衝突	15
第五章 解決衝突的常用途徑	26
第六章 調解的種類	57
第七章 人民調解委員會、香港調解會、香港調解資歷評審 協會、香港專業調解中心	62
第八章 調解員	66
第九章 調解員團隊組合	78
第十章 促進調解模式流程簡介	80

第十一章	構思解決問題的技巧	114
第十二章	把憂心化為爭論點技巧	117
第十三章	「腦力震盪」調解技巧	119
第十四章	調解會議的安排	122
第十五章	調解溝通技巧	126
第十六章	情緒管理	159
第十七章	需要與抉擇	163
第十八章	調解倫理	168
第十九章	撰寫和解協議書技巧	173
第二十章	撰寫和解協議書所涉及的相關法律	177
第二十一章	道歉與《道歉條例》	202
第二十二章	保密	209
第二十三章	虛假調解及其刑責	214
第二十四章	律師在調解的執業行為規範	224
第二十五章	執行商事調解的法律基礎	227
調解技巧小測試		239
附件一：《接受調解同意書》		241
附件二：調解員開場白示範		244
附件三：《經調解的和解協議書》		247
附件四：《第三者保密協議書》		249
參考書目		251

序言（第二版）

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 20 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。當時由於熟悉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。2008 年的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階段。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大大提高，成績不俗，緩解了雙方對抗的局面，最終接受雙贏的解決方案。

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。至於近期的社會事件，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。新冠疫情期間，前香港立法會主席曾鈺成曾主持一個網上會議，主題就是關於調解在困局中的角色與運用。參與觀看的人士都非常踴躍發言，無論嘉賓主持抑或參與者，均認為適時調解能夠達到解決爭議的目的。可惜的是，很多時候，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，都不存在，以致出現大家都不願見到的局面。

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，相信對希望認識調解的讀者有一定的啟發，而且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

序一

香港回歸中國後，中港兩地的商業往來日益頻繁，涉及跨境民商事爭議的數量也日益增加。為了解決這些爭議，內地和香港的法律體系也重視調解在解決民商事糾紛中所扮演的角色，並為此設立特邀調解員、調解員名冊，協助法院解決各類民商糾紛。

《解決衝突與調解技巧》這書彙集了調解的發展歷程、調解流程、實用技巧等豐富內容，以深入淺出的手法向讀者闡述調解的方方面面。對有意參與調解的專業人士和使用調解解決爭議的當事人，無疑是一本極具參考價值的書。

本人相信，透過研讀此書，定能更廣泛地推廣以調解方式解決爭議，甚至為客戶提供訴訟以外更佳的解決方案。

本人希望作者這次的修訂，會為讀者帶來一定的啟發，並且定能使他們更好地認識調解這種非訴解決爭議的方式。

蕭詠儀律師

香港和解中心理事，太平紳士

2025 年

序二

欣聞江仲有律師的書再度重新修訂出版，我謹在此祝賀。

調解在香港的法律體系中扮演著日益重要的角色。江律師此書，彙集了調解的發展歷程、組織架構、實用技巧等豐富內容，對於希望深入了解調解的法律界同仁，無疑是一本極具參考價值的書。我相信，透過研讀此書，各位律師同仁定能更有效地運用調解技巧，在處理各類案件時，為客戶尋求更佳解決方案。

眾所周知，國際調解院已在香港成立。這是世界上首個專門以調解方式解決國際爭端的政府間國際法律組織，旨在實現爭端各方的合作共贏，是落實《聯合國憲章》規定的以調解方式和平解決國際爭端的重要機制，為和平解決國際爭端提供新的選擇。國際調解院總部設於香港，盡顯本港在國際調解方面佔有的獨特優勢和機遇。並且是中央人民政府大力支持香港特區在「十四五」規劃下建設亞太區國際法律及解決爭議服務中心的重要舉措。國際調解院成立後將為國際爭議提供友好、靈活、經濟和高效的調解服務，打造香港為國際調解之都。

對於香港法律工作者而言，國際調解院的成立不僅代表著新的發展機遇，更意味著我們肩負推動國際調解事業發展的重任。我相信，讀者透過江律師此書帶來的啟發，加上各位律師同仁的共同努力，香港定能成為國際調解領域的領先者，為全球和平解決爭端貢獻力量。

陳澤銘
香港律師會前會長

序三

在粵港澳大灣區建設的歷史進程中，法律協同發展始終是區域融合的重要基石。經過大灣區法律部門聯席會議歷時數年的精心籌備，《粵港澳大灣區調解員資格資歷評審標準》及配套專業準則於2024年12月30日正式頒布實施，首批146名來自香港、廣東及澳門地區的專業調解員成功入選統一名冊。這一里程碑式的成果，不僅彰顯了三地政府對調解這一替代性糾紛解決機制（Alternative Dispute Resolution, ADR）的高度重視，更標誌著大灣區法治建設邁入新階段。

調解作為國際通行的糾紛解決機制，其效能高低與調解員的專業素養密不可分。優秀的調解員不僅需要扎實的法律功底，更需要卓越的溝通技巧、豐富的人生閱歷以及敏銳的洞察力。正是這些特質的完美結合，才能讓調解這一「柔性司法」在不同類型的糾紛中發揮最大效用，為社會和諧奠定堅實基礎。

承蒙香港律師江仲有厚愛，邀我這位首批入選大灣區調解員名冊的澳門代表，同時經香港調解資歷評審會（Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited, HKMAAL）認證的調解員為他這本書寫序，深感榮幸之餘更覺責任重大。多年調解實踐讓我深刻體會到：調解是一門看似簡單實則精深的學問。在許多案例中，當事人往往被情緒裹挾，使矛盾不斷升級；特別是家事糾紛中，當事人身心俱疲，快速化解爭議就是最好的療癒。因此，為了能令當事人心平氣和地討論事情，在正式調解前採用「先講心情，後講事情」的

調解技巧，與當事人建立信任關係，引導當事人釐清真實訴求，這往往能事半功倍地達成雙贏方案。

本書凝聚了作者多年調解培訓的智慧結晶，系統闡述了「**化衝突為轉機**」的調解哲學，表示**爭端不是路的盡頭，而是對話的起點**。對初學者而言，這是一部不可多得的實務指南；對從業者來說，這更是一片可以時時對照的明鏡。在此特別要向堅守在調解一線的同仁們致敬，尤其是那些甘願放棄高額律師費而投身調解的法律工作者。他們的付出與回報常常不成正比，但正是這份堅守精神，讓我們的社會多了一份溫情與可能。

展望未來，期待更多有識之士加入調解事業，共同完善這一高效解決多元糾紛的機制。讓我們攜手將「**爭端不是路的盡頭，而是對話的起點**」的理念薪火相傳，為大灣區建設注入更多法治正能量，共創和諧美好的社會環境。

莫綺玲

澳門執業大律師、澳門私人公證員、
中國委托公證人（澳門）、
公信國際仲裁（澳門）協會理事會主席

序四

在當今社會，無論是在家庭、工作還是社交圈中，衝突似乎無處不在、無可避免。然而，衝突並不一定是負面的，它可以成為促進理解和創造機會的催化劑。在這樣的背景下，我非常榮幸能夠為這本關於解決衝突與調解技巧的書籍撰寫序言。

江仲有律師擁有豐富的調解實戰經驗，在書中深入地探討了衝突的本質及其解決方法，同時提供了實用的技巧和理論支持。這些內容不僅適用於專業的調解者，也對希望改善人際關係的人來說，都是寶貴的資源。

衝突的來源多種多樣，可能源於誤解、文化差異、價值觀衝突或是溝通不暢。江律師在書中詳細分析了這些因素，幫助讀者更好地理解衝突的根源，並提供了有效的應對策略。這種深入的分析使我們能夠在面對衝突時，更加冷靜和理智。

衝突是一個學習與成長的機會，每一次衝突的解決過程，都是自我反思和提升的過程。這種觀點不僅能幫助我們更好地理解自己，也能促進與他人的良好關係。

本書從理論和實踐兩個層面，提供了切實可行的調解技巧，如主動傾聽、共情、非暴力溝通，這些技巧不僅能幫助雙方找到共識，還能促進彼此之間的理解與信任。透過這些方法，讀者能夠在實際情境中自信地應對衝突，並促進和諧的解決方案。

我相信，這本書將成為每位讀者在解決衝突過程中學習的重要參考，幫助他們在面對挑戰時，能夠以更成熟和有效的方式應對。

我也希望每位讀者都能從中獲益，將所學應用於日常生活，創造出更和諧的人際關係與社會環境。

江律師擁有豐富的調解經驗和法律知識，近年經常穿梭大灣區，擔任調解服務及教育工作，推動大灣區調解發展；同時，撰寫本書的第三版，搜集最新的資訊，務求讀者能夠獲得最新、最準確的調解知識和技巧。本人衷心感謝江律師的努力和奉獻，期待這本書能對讀者產生深遠的影響。

羅小華院士
國際專業調解聯會創會會長
2025 年春

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」是一隻很奇特凶惡的猛獸，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1,045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（例如離異夫婦的子女）亦會身受其害，也不能幸免。因此，「訴訟」是一把很鋒利的雙刃劍，既可傷人又可傷己，我們應當盡量避免啟動「訴訟」。

筆者編寫這書的目的，是希望藉此推廣「調解」這項優質服務，及藉著介紹「香港調解會」這個專業組織給廣大市民認識和使用其提供的服務，期望市民能夠廣泛使用「調解」，避免不必要的訴訟及訴訟所衍生的悲劇。

筆者也期望調解員能夠在調解過程中，採用促進調解模式，先與爭議當事人建立互相信任的合作關係，然後採用評估調解模式，與當事人及其代理律師，在單獨會談中探討他們面對的法律風險，引導爭議雙方以長遠的利益為前提進行協商，達到雙贏或是多贏的結果。

筆者更期望透過本書，簡略地介紹「調解」所需的基本法律、知識和技巧，從而推廣調解服務，並吸引有心人參與調解專業的訓練，成為專業調解員，與筆者一起推廣「調解」服務。

為了進一步推廣「調解」專業培訓，筆者在2014年成立香港專業調解中心（Hong Kong Academy of Professional Mediation），目的是向兩岸四地（內地、香港、澳門、臺灣）有志加入調解行業的人士，提供各種調解專業和調解溝通訓練課程，並且與其他提供調解服務的組織和教育機構，共同合作提供溝通和調解相關訓練，為調解行業出一分力。

筆者亦希望讀者能領略「調解」的優點及箇中技巧，妥善地處理糾紛或衝突，改善人與人之間的溝通，減少日益繁重的訴訟及其所帶來的負面影響，締造和諧社會，達到「以和為貴」的理想境界。

若讀者想進一步了解「調解技巧」事宜，可與本人聯繫。電郵地址：kongpartners@hotmail.com，香港電話：97237879，內地電話：18614213372

鳴謝（第三版）

本書第一及第二版出版後，本人得到同業的鼓勵和意見。經過幾年的發展，筆者決定重新修訂第一、二版的內容，並補充額外的調解技巧、溝通技巧、調解員的倫理和其他所需的法律法規，希望可以進一步幫助新進的調解員和學員掌握有關知識。本人再次衷心感謝我的「神」，感謝祂在我的人生路途上與我同行，無論我跌倒，或遭到挫敗，祂都不斷賜我勇氣及智慧，使我能夠很快可以重新振作起來。筆者衷心感謝祂的恩慈，使我可以認識我的好友梁錦泰先生、陶榮先生、陳慶璋先生、余偉彥先生和高永慶先生。因為沒有他們不斷的鼓勵及幫助，筆者不會再次執筆寫這本書，向廣大讀者推介「基本調解技巧」。

其中余偉彥先生和高永慶先生對本書所作的校對、文法的審核，使本書內容更加通順流暢。筆者在此對以上各位好友的鼓勵及幫助，衷心感激。最後，更加多謝筆者的妻子，感謝她在背後的支援及忍耐，使筆者可以專注完成本書的寫作。

前言

調解員應有的基本法律知識及調解技巧

香港回歸祖國後，內地與香港的人員往來日益頻繁，跨境商業活動也轉趨活躍。由於內地與香港的文化和法律差異，導致跨境民商事案件數量大幅增加。如何處理涉及中港兩地的民事訴訟等問題，漸漸引起兩地法院的關注。

鑒於內地與香港的法律、司法體系和司法管轄權的分歧，導致很多涉及跨境法律糾紛的當事人，選擇對自己有利的司法轄區法院提起訴訟。但是，由於內地及香港法院的裁決受到跨境管轄權的限制，而無法在超越法院管轄權以外的地方執行。有見及此，中國最高人民法院與香港特區政府於 2019 年 1 月 18 日簽訂了《關於內地與香港特別行政區法院相互認可和執行民商事案件判決的安排》（下文簡稱《民商事安排》），並於當日同時在兩地正式生效實施。此外，內地亦開始推廣及發展跨境調解，推動以非訴方法解決商業爭議，提升人民法院的結案效率，促進中港兩地的商業活動。

因此，作為專業的調解員，應當擁有下列的基本知識及調解技巧：

（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) 相關法律知識；(七) 中港兩地文化差異；(八) 草擬調解協議書技巧。

任何有志從事調解的人士，應當運用這些調解技巧和知識，分析及了解衝突的性質、成因，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，引導他們向調解員披露自己的立場、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，有序地宣洩不滿的情緒；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，幫助他們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，而使用各類脅逼手段，影響或說服爭議當事人妥協及讓步，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達成和解協議後反悔，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。

以上的情況並非危言聳聽。假若調解員急於協助雙方當事人達成和解協議而採納「評估調解模式」(Evaluative Mediation)的調解方法，幫助爭議雙方分析他們的案件，往往只會聚焦關注當事人雙方爭議的事實、法律和各人各自披露的證據，¹而向當事人進行分析、遊說、疏導，²以解決他們爭取的法律權益的爭議。「評估調解

1. 《中華人民共和國人民調解法》第九十六條規定調解是在事實清楚的基礎上進行。

2. 《中華人民共和國人民調解法》第二條。

模式」是內地法院、仲裁機構、人民調解委員會普遍採納及使用的調解方法，優點是結案效率高，所需的調解時間較「促進調解模式」(Facilitative Mediation) 短，但缺點卻是調解員往往會忽略當事人的真正需要及訴求，甚至忽視他們的不滿情緒以及其他隱藏的需要和訴求，導致訴訟平息後，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，因而產生更多法律爭議。

最典型的例子，就是離婚後子女的管養（撫養）、管束、照顧安排和糾紛，家事調解員往往急於協助離異夫妻達成和解協議，而忽略他們的真正需要及訴求，沒有處理他們的不滿情緒，導致和解協議義務人事後反悔，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，令子女淪為磨心，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。筆者認為，調解員可採用「評估調解模式」和「促進調解模式」混合的模式，尋找離異夫妻的真正需要及訴求，處理他們的不滿情緒，修復彼此之間破損的人際關係。

故此，調解員應當具備基本的法律知識（例如：民法典、契約法、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，準確而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。

筆者會在此書內簡介內地及香港的調解制度、調解技巧、處理及解決爭議技巧、契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。

第二章

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糾紛；同時推行「調解試驗計劃」，嘗試解決 16 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合約糾紛。

隨著調解漸漸得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，專責執行大嶼山赤鱸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。

為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。

為了更進一步推廣和普及調解知識，香港政府、民間組織、自願機構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解決校園內發生的衝突。

-
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。

第三章

評估調解模式與促進調解模式的比較

調解作為非訴解決糾紛的方式，漸漸被中港兩地司法機構採納並廣泛推介。可是，中港兩地的法律制度及體系互異，兩地各自採納和應用了不同的調解模式，關注的重點也就有分歧。

內地採用的是大陸法系，著重維穩和結案效率，容許調解員積極參與調解，以當事人自願的原則，在事實清楚的基礎上，分清是非，進行調解。原因是：

《中華人民共和國人民調解法》（下稱《人民調解法》）第二條明確規定：「人民調解是指人民調解委員會通過說服、疏導等方法，促使當事人在平等協商基礎上自願達成調解協議，解決民間糾紛的活動。」

《中華人民共和國民事訴訟法》（下稱《民事訴訟法》）第九十六條規定：「人民法院審理民事案件，根據當事人自願的原則，在事實清楚的基礎上，分清是非，進行調解。」

調解員採納家長主導形式主持調解，依據《民事訴訟法》第九十七條規定：「人民法院進行調解，可以由審判員一人主持，也可以由合議庭主持，並盡可能就地進行。人民法院進行調解，可以用簡便方式通知當事人、證人到庭。」法官調解員為了清楚事實和分清是非，可傳召當事人和證人出庭，並且會就案情事實及涉案法

律分析，向當事人進行說服、疏導等方法，促使當事人在平等協商基礎上自願達成調解協議。

這是人民法院、仲裁委員會及人民調解委員會採用的評估調解模式，結案效率相當高，所要求的調解溝通技巧較其他調解模式為低，著重法律知識和分析爭議事實的能力。

評估調解模式

評估調解模式是大陸法系國家經常用來解決民商事爭議的調解模式。採用這個模式調解時，主持的法官、仲裁員或特邀人民調解員，會對案件材料的法律事實、法律條文、司法解釋及案例、雙方當事人的證據和主張，進行深入分析、研究和理解，目的是在分清責任對錯的基礎上，向雙方當事人陳述事實利害關係、講明道理和法律法規，並且耐心闡釋有關法律風險、說服教育互讓對方一步等方法，最終促使雙方當事人達成和解。

由此可見，評估調解模式針對涉案證據和相關法律法規及指引，調解員只需運用法律知識和訴訟經驗，向雙方當事人分析涉案事實、法律法規和法律風險，藉此說服教育爭議雙方互相讓對方一步等方法，促使雙方當事人達成和解。

評估調解過程中，雙方當事人可以透過律師代理人進行溝通，而無需直接面對面磋商，避免激化彼此之間的情緒，有效提升調解結案率。

雖然評估調解模式有著結案率高的優點，但也不是沒有缺點，尤其是有以下的局限及不足：

- i. 只著重適用的法律規則而忽略了糾紛產生的實際情況和當事人的真實需求，而且只能處理訴訟書內的法律訴求，訴訟訴求以外的事宜則無法處理，比如：人民法院只能處理申索書內的金錢賠償問題，申索書以外的爭議則無法處理。
- ii. 解決糾紛時，過於依賴調解員對法律知識與訴訟經驗的熟悉程度，只有資深的調解員才可以有效分析涉案材料的證

調解技巧小測試

請回答是或否。

1. 調解員在處理案件時，必須協助爭議當事人重新建立彼此之間的溝通渠道，以及建立自己與爭議當事人的關係和信任。	()
2. 調解員引導爭議當事人說出內心的不滿、憂慮，了解引發糾紛的真正問題，分析案件是否適合調解，然後制定調解策略。	()
3. 調解員在核實當事人身份及了解其是否需要徵詢其他人的意見後，才會展開有關會議。	()
4. 在進行單獨會談時，調解員會引導爭議當事人提供案件的初步資料，以助他分析有關案件是否適合調解。	()
5. 涉及婚生子女的管養權時，爭議事項比較簡單，一定可以用調解方法解決。	()
6. 在與爭議人正式開始進行調解時，調解員無須在調解會議上向當事人介紹甚麼是調解。	()
7. 調解員的另一個重要角色是扮演教育者，向爭議人介紹調解的功能及規則。	()
8. 若爭議當事人有疑慮及不安，調解員無須理會，更無須鼓勵當事人積極參與有關調解，尋求雙方可以接受的和解方案。	()

9. 調解員需要不斷運用句子重整的方法，把爭議人所發出的破壞性言語改變成中性言語。	()
10. 在爭議人完成案情陳述後，調解員應總結各人所述的要點，把共同點歸類，並分類列出爭議事項，供他們分析討論。	()
11. 調解員要不時監察及控制爭議人的情緒，不能給予任何一方機會對調解會議進行蓄意破壞，必要時採取單獨會談，協助他們打破僵局。	()
12. 調解員無須協助爭議當事人進行現實可行性測試，避免有關和解協議不能在現有的法律法規下落實執行而使調解失敗。	()
13. 爭議人陳述他們的觀點與立場時，使用粗言穢語或帶有侮辱性的言語攻擊對方，調解員可無須理會。	()
14. 爭議人完成他們的陳述後，調解員需重新整理陳述的內容，簡潔地向陳述者複述，讓陳述者知道調解員在專注地聆聽他們的感受和立場。	()

答案：

是 (1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 14)

否 (5, 6, 8, 12, 13)

解決衝突

與

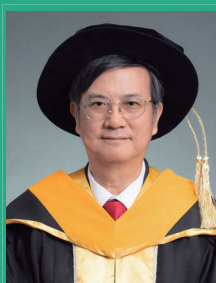
調解技巧

第三版

訴訟是一隻很奇特兇惡的猛獸，它看似平凡，讓爭議人很輕易地使用它來伸張正義及懲罰他人。可是，一旦訴諸法律，爭議人是很難全身而退，不受任何傷害的。訴訟破壞彼此的關係，加深仇恨，無助解決紛爭，最終導致兩敗俱傷，亦可能令爭議人傾家蕩產。

為了避免訴訟，爭議人可選擇調解替代，以解決糾紛。調解是解決紛爭、締結雙贏甚至是多贏的白武士。本書介紹了調解和調解所需的法律知識和技巧，鼓勵更多人士參與專業調解，減少日益繁重的訴訟及它們所帶來的負面影響，締造和諧社會，達至「以和為貴」的理想境界。

《解決衝突與調解技巧》第三版比較了「評估調解模式」與「促進調解模式」兩個方法的利弊，並說明了香港和內地撰寫和解協議書在法律上的異同。第三版亦新增數個章節，解釋何謂虛假調解及其刑責輕重、律師在調解的執業行為規範以及執行商事調解的法律基礎。



江仲有是一位資深土木工程師、律師、仲裁員（廣州、深圳國際仲裁院、中國國際貿易仲裁委員會、上海國際貿易仲裁委員會、海峽兩岸仲裁委員會）、審裁員、認可調解員（香港律師會、香港國際仲裁中心、香港調解資歷評審協會、香港專業調解協會、香港金融糾紛調解中心、聯合調解專線辦事處）、家事調解員、監督（香港律師會、香港國際仲裁中心、香港調解資歷評審協會、香港專業調解協會）及親職協調員。三十多年來，他曾參與及處理各類大小工程建設，並擁有豐富調解仲裁民商事、婚姻調解、訴訟和刑事訴訟經驗。此外，他也是一位資深調解員導師（香港調解資歷評審協會、香港專業調解中心）。

法律 / 調解技巧

ISBN 978-988-8946-80-8



9 789888 946808

香港大學出版社

HONG KONG UNIVERSITY PRESS



<https://hkupress.hku.hk>