



香港和解中心
Hong Kong Mediation Centre



國際爭議解決及專業談判研究院
Academy of International Dispute Resolution &
Professional Negotiation

校園調解先導計劃講座

主講人: 羅偉雄博士 (Prof. Dr. Francis Law)
香港和解中心會長
國際爭議解決及專業談判研究院院長

羅偉雄博士 (PROF. DR. FRANCIS LAW)

國際爭議解決及風險管理協會主席

國際爭議解決及專業談判研究院院長

內地-香港聯合調解中心創會主席

香港和解中心會長

亞洲調解協會前會長

香港調解資歷評審協會理事

香港調解督導委員會委員

粵、港、澳商事調解聯盟副主席

國際爭議解決及專業談判研究院教授

澳洲皇家墨爾本理工大學客席高級講師

澳門科技大學客席高級講師

澳門城市大學客席高級講師

香港恒生管理學院客席高級講師

國際爭議解決及風險管理協會仲裁員聯合國
國際貿易法委員會及第二工作組(爭議解決)
觀察員 2016-2018

資深國際調解專家(中國、香港、澳門、英
國、泰國、越南、孟加拉、日本、澳洲、維
也納及西班牙)

資深國際爭議解決代理人

資深國際專業調解培訓師

資深國際專業調解資歷評審

深圳前海法院港籍專家陪審員

湛江國際仲裁院仲裁員

中國國際商會東莞商會顧問

知識產權交易網實務指導專家

今天的目標

- 衝突管理
- 調解的基本概念
- 專業調解 - 解決校園內外的爭議
- 調解案例示範
- 校園調解先導計劃介紹
- 答問環節

3

衝突

常見於現實生活 - 家庭、校園、工作、商業

- a. 不協調
- b. 無意識
- c. 衝突是必然



4

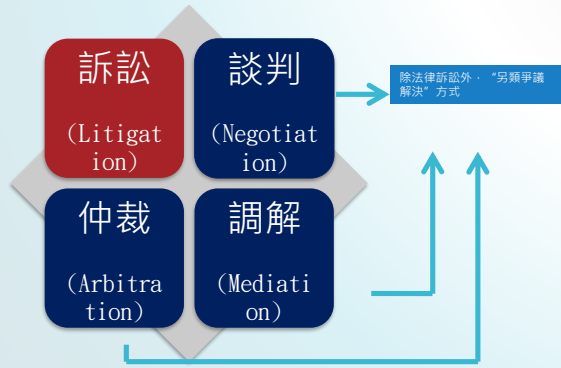


5



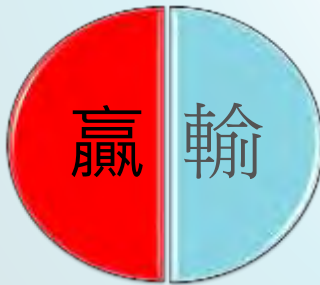
6

衝突管理



7

訴訟 (Litigation)



官司勝訴的結果 = 他們想要的結果？

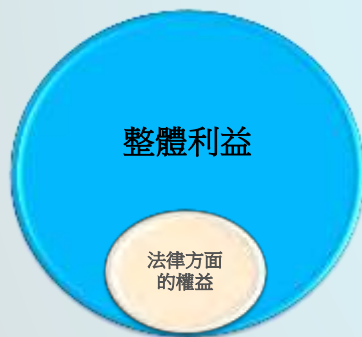
贏得訴訟 = 問題解決了嗎？

8

贏了訴訟,但.....

- 訴訟風險
- 訴訟費用負擔
- 訴訟壓力
- 影響商譽
- 商業秘密
- 公司資源消耗
- 破壞合作關係
- 商貿機會

9



贏輸以外真正的需要

甚麼是調解?

調解是一種協助滿足真正的需要的爭議解決系統

10

調解的三大優點



沒有舉証的壓力

重視爭議各方的關係

內容保密

11

調解
(Mediation)

調解用於商企/機構糾紛的利益

- 減少訴訟費用
- 減免訴訟壓力
- 減少內部的資源消耗
- 商業/私人的秘密
- 保持商譽
- 保持/建立新的合作關係
- 創造更多機會

12



- 香港在法制、專業資歷評審、紀律及專業培訓已充份發展
- 各項專業已達國際領先水平，也較亞洲地區先進
- 推廣優化調解方式至亞洲國家有豐富經驗
- 強大國際網絡，國際爭議解決中心
- 在國際爭議解決機構和系統中有影響力
- 行業內有一間中心獲邀參與聯合國國際貿易法委員會會議



13

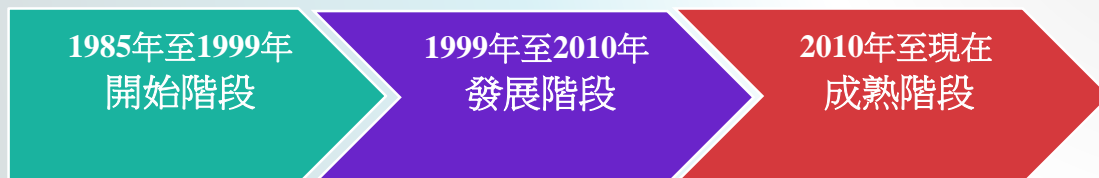
香港司法機構 實務指示 - 31 (PD 31)

於2010年1月1日起生效

- 《高等法院規則》和《區域法院規則》的基本目標之一是利便法律程式中的各方就其爭議達成和解。
- 法院有職責協助各方和解案件，而各方及其法律代表也有責任協助法院履行有關職責
- 法律代表須向其當事人提出忠告，法庭會對不曾參與調解但沒有合理解釋的一方，發出不利的訟費令。

14

中國香港專業調解發展可分為三個主要階段

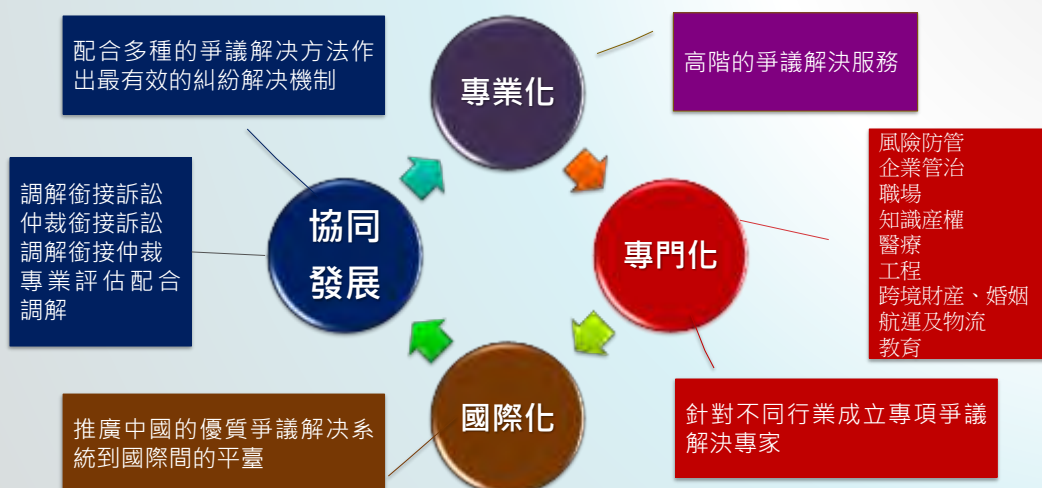


成熟階段 2010 年至現在 - 輸出專業服務和創造合作平臺、帶領世界

- 培訓了超過 1 萬 5 千個專業調解學員
- 評審了超過 1 萬個調解專業考核
- 認證了超過 280 0 個專業調解員
- 與超過 3 0 個地域和超過 4 0 個國際專業爭議解決機構有合作協議、聯繫及交流

15

香港優越爭議解決服務的特點



16

香港高階專業調解

- 獨立專業
- 不涉個人影響力
- 專業制度
- 專業策略
- 特訂程序；設定大小程序和整體目標
- 以專業技巧配合

(集合心理學、行為學、法律配以談判、輔導、風險管理、期望管理)

17



18



高端的國際爭議解決及風險管理服務



19

香港的高階爭議解決機制

- 多元化的調解模式、文化和國際慣例的全面整合包括：
 - 哈佛商學院
 - 英國有效爭議解決中心 (CEDR, England)
 - 澳洲全國替代訴訟糾紛解決方案諮詢委員會 (NADRAC, Australia)
 - 香港立法、司法及統一的培訓和認證制度
 - 國際貿易慣例
 - 中國多元化的爭議解決制度
 - 聯合國國際貿易法委員會(UNCITRAL)討論的爭議解決方式的最新趨勢
 - 多層次、跨文化和跨地域的合作。

20



Hierarchy of Professional Mediators

專業調解員級別



23



專業調解 - 解決校園內外的爭議

24

第一部分: 建立溝通

- a. 營造合作氣氛和融洽的關係
- b. 重新建立當事各方之間的溝通
- c. 協調各方的諒解
- d. 建立各方對調解和調解員的信任

第二部分：管理期望、需要、優勢和利益分析

- a. 管理當事各方期望
- b. 揭示隱藏的資訊和關注
- c. 探討當事人的真正需要
- d. 協助各方進行的優勢、劣勢與利益分析
- e. 促進各方合作

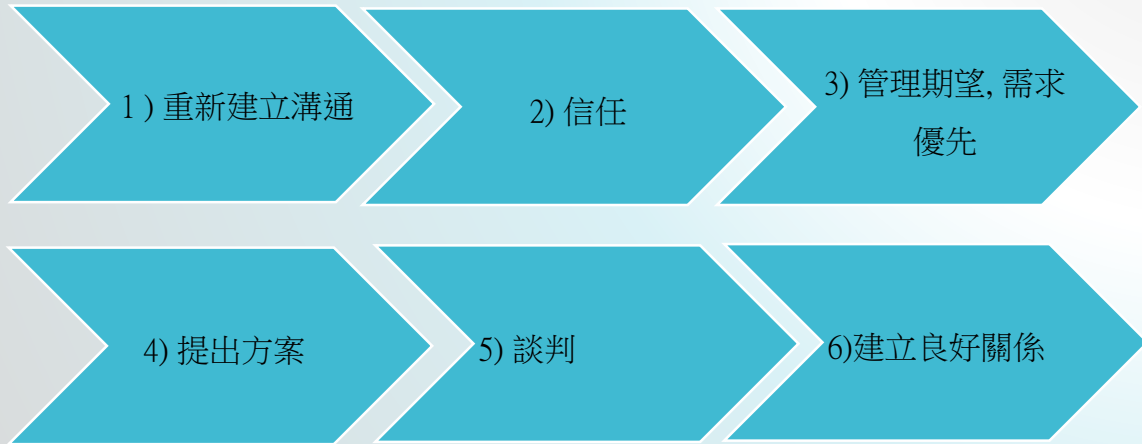
25

第三部分: 創建可行方案和促進有效的談判

- a. 激發具創意的解決方案
- b. 促進有效和有成果的談判
- c. 打破僵局
- d. 調解員最終方案
- e. 促成雙贏的和解

26

處理校園糾紛及或投訴 - 簡化階段



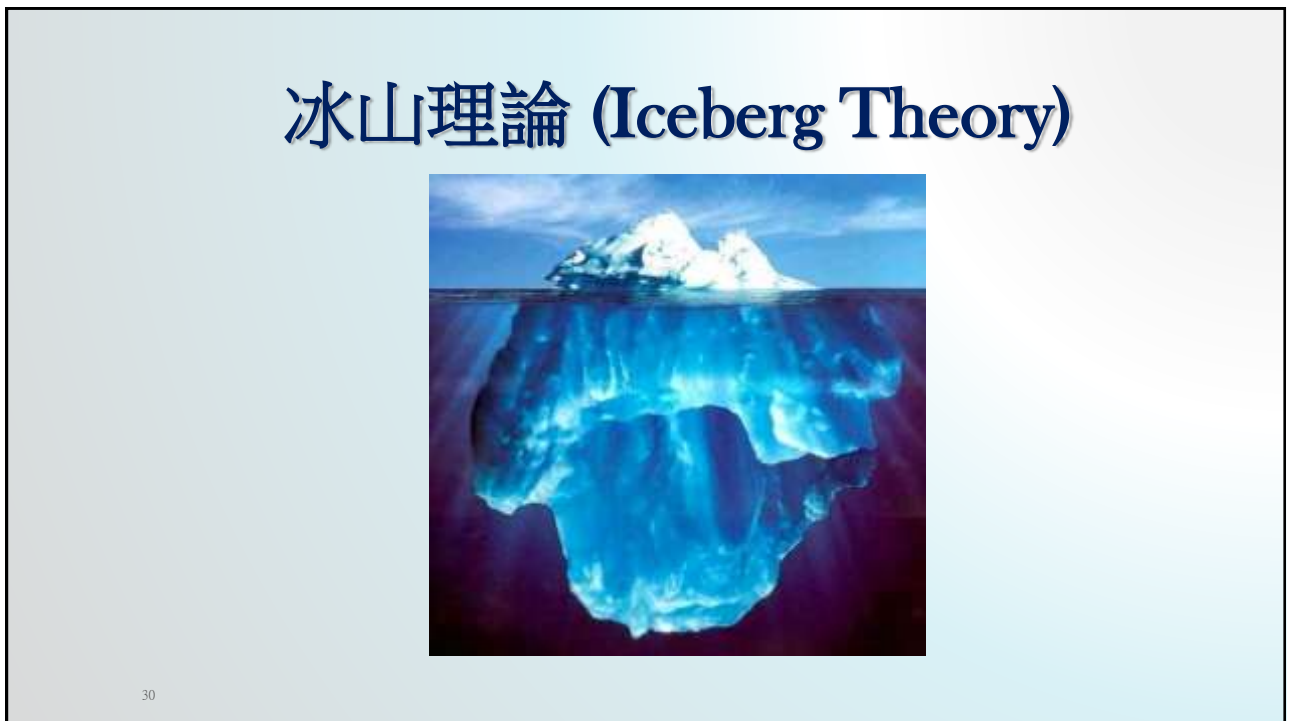
27

調解案例示範



Source of graphic: funlava.com

28



尊重和公平對待的技巧 (**Respect and Impartial**)

31

1. Paraphrasing 語意複述 (釋義)
2. Perception Check 檢測理解
3. Summarizing 總結
4. Questioning 發問

32

主動聆聽 - PPSQ



PPSQ

你看到了什麼？



33

PARAPHRASING 語意複述

調解員用自己的措辭去重申當事人的意思，消除指控／敵意，以中立語言代替。

有時當事人只是陳述事實內容，調解員可以用自己的話，簡要的複述當事人談話的主要內容；篩走他們負面的情緒及感覺，這樣可以達到以下的作用：

- 一. 表示你正在留心 and 儘量嘗試去理解對方的說話內容，也讓當事人有更清晰的解
- 二. 可以檢視是否正確理解談話的內容和意思
- 三. 可以協助當事人整理或組織其思想的
- 四. 減低敵對的態度
- 五. 能促進調解員與當事人的合作關係

34

期望管理及促進合作的調解技巧

- 管理當事人的期望
- 促進雙方合作
- 激發創新方案

- 重塑/換框技巧
- 充權技巧
- 製造方案
- 現實測試
- **BATNA** 及 **WATNA**

35

FRAME 框

“There is nothing either good or bad but thinking makes it so.”

By William Shakespeare



「世事本身無分好或壞，好壞與否實由我們的思想使然。」

威廉·沙士比亞

36

重塑/換框



改變**框架**，
從而改變**意思**

37

調解技巧 – 促進有效談判的調解技巧

- 製造解決方案并測試其可行性
- 進行有建設性的談判
- 以合作和雙贏方案為目標
- 作出最後讓步

- 談判技巧
- 處理沉默
- 處理僵局
- 跨越最後的分歧
- 調解員最終方案

38

聯絡我們 For further information

Academy of international Dispute Resolution & professional Negotiation

國際爭議解決及專業談判研究院
校園調解先導計劃



電話 Tel : (852) 3974 5481
電子郵件 Email Address : admin@idrrmi.org
網址 Website : www.idrrmi.org
地址 Address : 香港灣仔軒尼詩道245-251號守時商業大廈9A室
(9A, Success Commercial Building, 245-251 Hennessy Road, Wan Chai, Hong Kong)

Hong Kong Mediation Centre

香港和解中心

電話 Tel : (852) 2866 1800
電子郵件 Email Address : admin@mediationcentre.org.hk
網址 Website : www.mediationcentre.org.hk
地址 Address : 香港灣仔軒尼詩道245-251號守時商業大廈21樓
(21st Floor, Success Commercial Building, 245-251 Hennessy Road, Wan Chai, Hong Kong)

39

起航學研（香港）有限公司

聯絡市場策劃總監林寶棋小姐

電話 Tel : (852) 2660 6696 or 9630-6780

電子郵件 Email Address : info.navihk@gmail.com

40