

# 調解有助排解社會糾紛重建關係

在香港這個高度商業化的社會中，調解個案好像多來自商業範疇；然而，在香港最需要處理的其實是社區爭議，當中包括鄰舍、租務、學校、教育、家庭、樓宇及大廈管理等不同類型的糾紛。

調解旨在解決紛爭，不像仲裁和訴訟有贏輸之分，毋須講對錯，只須促進各持份者的理解和諒解。調解的理念和獨特技巧，能促使集中討論，是能滿足大家的真正需要和利益最大化的合作方式，可以有機會修補甚至是重建人與人的關係。由此可見，調解是最適合用作處理社區爭議。不過，社區爭議較商業糾紛更難處理，特別是涉及家庭和感情的爭執，對市民或個人的影響也最大。因為，商業爭議很多時只是利益的分配，金額大小無大分別，但社區爭議往往最能牽動當事人的情緒。唯有透過調解，令大家明白對方的理念，然後在對等的情況下談判，定出大家可接受的方式及方案，並撰寫成有法律效力的經調解後的和解協議。

## 一、社區爭議最影響市民生活

社區爭議對市民生活影響最大，需要更專業的技巧和程序調解服務，所以在香港有專業調解機構（如香港和解中心），便以額外資源培訓已持有認可調解員資歷的調解員處理社區爭議，為推動社區認識調解及讓廣大市民有機會以調解處理遇到的糾紛，多年來一直提供義務社區調解服務，委派百多位專職培訓專業調解員義務為當事人調解，並協調會前準備和安排會議場地。同時，更聯同多個政府部門及社福機構，設立多個義務調解服務計劃。

香港是一個多元文化社會，不同階層、背景和年齡的市民有不同的觀點、價值觀、需求和表達方法。要互相了解、明白和接納是極為困難，怨氣日復日地增加。當怨氣累積至臨界點，可以令社會嚴重分裂，也令市民面對很大的生活困難，最終還是香港陷入極大的危機。筆者想說明的，相信大家都理解得到——面對這樣的社會危機，因為爭議過於複雜，涉及的持份者太多和利益太分散，以至專業調解也不適合處理。只有利用「大調解」的理念，在互相尊重、平等、互信和共融下溝通和討論大家一起探索能滿足的真正需要和利益最大化的合作方式和解決方案。我們深信香港人能一起努力解決目前的困局，因為各方都擁有一個共同的目標，就是「讓香港更好」。

## 二、排解社會糾紛重建關係的可行運作方向

由於當前的爭議過於複雜，涉及的持份者太多，利益又太分散，所以持份者很難可以在互相尊重和互信地直接對話，更不用說會平心靜氣地聽取其份持份者的意見。這樣，各方只會的固守各自的立場，愈來愈對立，敵意也就愈來愈濃烈；時間愈長，事態便愈嚴重。在激動及高漲的情緒下，很容易會做出一些不合理甚至激進的行為，危害到其他市民的安全，或構成財產損失。情況如果沒有適當的紓緩、疏導，可能會一發不可收拾。

對應社會危機，「大調解」必須確保幾個重要的原則：首先，是不可以由政府主導或提供資金，必須由民間推動，最好是由國際調解專業機構處理，並有國際專家參與；第二，服務必需是義務的；第三，服務的細則和目標明確；第四，資金來源和運作要清晰透明；第五，不記錄參加市民的身分。

「大調解」的第一步在於互相尊重，在平等、互信和共融下溝通及討論，講出想法和訴求。要達至這個目標，必須透過獨立的第三方有系統、有策略地協助爭議的各方重新建立溝通，令大家聆聽到各方的理由、困難和期望。協助釐清誤會和了解自己立場背後的真正需要。作為獨立的第三方，必須是公平和公正，更要對調解和溝通十分熟悉。

曾受過有關處理社會危機培訓的專業調解員，懂得如協助各方表述，更有效理解如何滿足包括自己及各持份者的需要。當然，「大調解」並不可能像專業調解一般讓當事人坐下面對面地溝通和談判，而單獨倡議設立平台自由溝通，往往不足以鼓勵市民走出來溝通面對社會。所以，調解員主動邀請各方進行會面，給大家更大、更直接的協助，而愈多專業調解員和市民參與，效果便顯著。

## 三、「大調解」可以分三個階段實踐達到排解社會糾紛、重建關係的目標

「大調解」可以分三個階段實踐達到排解社會糾紛、重建關係的目標。

第一階段：爭取社會各界的信任和共同努力建立「讓香港更好」的共識。在互相尊重、平等、互信和共融下溝通和討論，大家一起分享各自面對的困難、憂慮、需要並探討解決方案。倡議者需要公開發布「大調解」的計畫詳情，在確保上文所說的重要的原則下爭取社會各界的信任和支支持，讓社會在平靜的環境下展開討論。

第二階段：建立有效溝通，收集各方意見和解決方法。目前，香港社會處於不信任、不溝通、各自表述的不理想狀況。因此，倡議者可透過獨立機構，以最透明的方法協助各方溝通。獨立機構不可以是政府機構，也不可由政府撥款，以確保其獨立和公平。

「大調解」計畫要主動拜訪邀請各界別的香港市民，希望能聯絡到具代表性的界別代表，包括年輕人、學校、商界、專業界別、各政治團體、各大傳媒、各地駐港商務代表參贊以及香港特區政府代表對話。透過預約會面，聽取各方的意見，理解大家的困難、需要、憂慮、對香港狀況的期望和解決目前困局的方法。最理想是能邀請到更多界別和各個光譜的代表參與，開放、坦誠的交流意見。估計這些界別和各個光譜代表的機構，可代表約百分之五十的香港人，當中不記錄代表的個人意見，會面的調解員也不會給予代表意見，只會做記錄，以便了解其困難、憂慮、需要和期望。如有需要，調解員也協助代表整理意見，並討論他們期望解決目前困局方法的可行性。

要全面了解民意，最好當然是盡量擴大和市民的接觸。參與「大調解」的機構可以安排在香港、九龍及新界的商場、學校或會所中設立多個「香港服務中心」，每天朝九晚八派出調解專家為市民服務。服務中心以不記名方式，聆聽香港人的聲音，協助理解各自的疑慮及需要，表述解決香港目前困局的方法、可行性及對香港長遠的影響風險；更可以在不同區域不定時安排流動服務站，以增加了解更多香港各階層的民意。

同時，有關當局也應該更關心我們的學生和年輕人，並致力為他們提供更多的幫助。為了更適切地理解他們的需要和疑慮，調解專家可走進中學、小學和大學，協助他們學習積極面對困難，多角度解讀分析、溝通技巧和正向解決問題的技巧。引入調解概念、相互尊重、表達和協商的方法等，為培養我們社會未來的主人推動發展香港，作最佳的準備。

當完成收集最廣泛和最全面的香港聲音後，「大調解」便會進入第三個階段。第三個階段，也是極重要的一個的階段。我們需要收集廣泛、全面的香港人聲音加以分析，就香港人所面對的困難、需要、憂慮、對香港狀況的評估和解決目前困局。同時，更需要把這些寶貴經驗和香港智慧有系統地轉化成推動香港蛻變騰飛的發展策略，也為香港作為中國最重要的特區、繼續在國際發亮發光帶來新契機。

在第三階段中，需要特別成立一個由高度專業、獨立、公正包含國際解決爭議專家的研究團隊。研究團隊成員需要熟悉香港歷史、多元文化背景，同時具備國際經驗的解決爭議專家、學者、律師或法官。香港回歸二十二年，在全世界獨有的兩種政治制度融合的過程中，肯定

遇到了不少的問題，每個香港人或多或少都曾經遇過不同的困難。每個人都有他的故事，都值得我們關注和給予幫助。

研究團隊要以專業持平的態度，包容、公正，依據收集到的數據作詳細分析，綜合各項香港人的建議，全面就香港的整體狀況作出評估和可行解困方法撰寫報告。研究隊需要開誠布公，報告可以在香港舉行的發布會中公諸於世。由於研究報告代表大部分香港市民意見，包含了普遍市民面對的困難、生活需要、感受到憂慮以及希望的解決方法，該報告須提交給香港特區政府，讓特區政府在修訂發展策略和民生服務時作為最重要的參考依據。

#### 四、總結

新一代的青年人和學生是香港未來，所以報告應該更關心我們的學生和年輕人，並致力為他們提供更多的幫助，更應關注培養我們社會未來的主人。希望「大調解」能快速地協助整個香港回復理性討論，利用調解專業協助各方尋找出路及探索向前解決問題的方法，重新建設香港。「讓香港更好」是大家的共同目標，也是我們的重心價值。希望香港人一起努力，以「大調解」發展更好的香港。

撰文：羅偉雄博士

原文刊登於 2019 年 8 月 13 日至 2019 年 10 月 15 日香港 Job Market 調解世代專欄