

勞資爭議的調解

作者：羅偉雄 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

(一) 勞資爭議的概念及類型

勞資爭議或雇傭爭議，是職場糾紛中經常出現的一種爭議。簡單來說，勞資爭議就是指有勞動關係的當事人之間，因執行勞動法律、法規和履行雇傭合約而發生的糾紛，即雇員與所在機構之間因雇傭關係中權利義務的糾紛，可分為以下幾類：

1. 因確認雇傭關係發生的爭議；
2. 因訂立、履行、變更、解除和中止雇傭合約發生的爭議，例如：*i.* 資方非法中止與勞方之勞動契約，並阻止勞方赴工作場所工作；*ii.* 單身條款；*iii.* 禁在同行任職（防間諜條款）；*iv.* 惡意調職（新工作場所的距離過遠，或明顯與原工作性質不相符的工作）；*v.* 因原職位而取得協力廠商的饋贈之物品，是否該于離職時退還？（例如：免費贈與的雜誌、試用版軟體等）；
3. 因辭退和辭職、離職發生的爭議：*i.* 同行競業禁止條款；*ii.* 拖欠薪金或遣散費；*iii.* 在職期間，因公費支出的在職訓練或參與研討會等費用，因故離職，是否須賠償？*iv.* 已離職之員工，是否對於離職前的工作，有善後處理之義務？（這裡是指無償的「義工」行為）；
4. 因工作時間、休息休假、社會保險、福利以及培訓所引起發生的爭議；
5. 因勞動報酬、工傷醫療費、經濟補償或者賠償金等發生的爭議；
6. 法律、法規規定的其他勞動爭議。

目前，**解決勞資爭議**有多個不同方式，包括：

- i.* 以訴訟方式——香港法院及勞資審裁處；
- ii.* 以仲裁方式——小額薪酬索償仲裁處；
- iii.* 以政府行政介入方式——勞工處勞資關係科的調停服務；
- iv.* 透過專業調解協助達成和解解決爭議。

(二) 小額薪酬索償仲裁處

以上介紹了多個類型的勞資爭議和爭議點，以及不同的解決勞資爭議方式，包括香港法院、勞資審裁處、小額薪酬索償仲裁處、勞工處勞資關係科的調停服務，還有透過專業調解以協助達成和解解決爭議。在上述方式之中，大家對香港法院及勞資審裁處應該有一定瞭解，但對小額薪酬索償仲裁處可能比較陌生。

它是根據《小額薪酬索償仲裁處條例》而成立，目標為僱主與僱員提供快捷、簡單、廉宜和獨立的僱傭爭議仲裁服務。

任何人如透過勞工處勞資關係科的調停服務而仍未能達成和解協議的話，可向仲裁處要求仲裁。如索償款額超過港幣八千元，申索人可選擇放棄追討超額的款項，使仲裁處有權審理該申索案。在仲裁處席前任何一方當事人，如果是有限公司，經該公司書面授權出席的高級人員或僱員，並須獲仲裁處准許，由當事人以書面授權作其代表都有發言權。要留意，任何一方都不得委派律師代表出席。

仲裁處的裁定或命令可在區域法院登記，成為區域法院的判決，並依法執行。拖欠判令所須支付的款項屬刑事罪行根據《僱傭條例》，若仲裁處的判令規定僱主須就條例下訂明的指明權利作出付款，而僱主故意及無合理辯解沒有在判令須支付的日期後十四天內支付該筆款項，可被檢控；一經定罪，最高可被罰款三十五萬元及監禁三年。

不過，要留意仲裁處無權審理民事過失的訴訟，或任何在破產或清盤的案件中已呈交待證的申索。此外，如果提出申索的權利是在提交申索書日期前十二個月以前產生，仲裁處亦不能受理；但如申索的各方當事人簽署備忘錄，同意仲裁處有司法管轄權，則不在此限。此外，凡屬仲裁處司法管轄權範圍內的申索，其他法庭不會受理。

(三) 調停服務

勞工處勞資關係科的調停服務，以靈活、簡單、快捷和省時的方法來解決勞資糾紛，費用全免。根據以往的紀錄，大部分勞資糾紛都在勞資關係科的協助下解決。當僱主或僱員遇到勞資糾紛時，可親往查詢，該處職員會先瞭解問題，並向當事人解釋《僱傭條例》及/或《最低工資條例》的有關規定。如有需要，該處職員會安排調停會議，並發信邀請對方在指定時間內出席調停會議。在調停會議上，調停主任會協助勞資雙方探討問題的癥結，衡量情況，並解釋有關法例及僱傭合約的規定，使雙方在考慮情、理、法三方面後，找出彼此可接受的解決方法，務求達成和解。如果和解牽涉金錢上的補償，調停主任可協助安排付款手續。任何一方如未能出席調停會議，或雙方未能達成和解時，可安排另一次調停會議，或應當事人的要求，按其聲請金額介紹當事人往小額薪酬索償仲裁處或勞資審裁處提出聲請，由小額薪酬索償仲裁處仲裁。如遇到僱主破產或公司清盤，未能償還欠薪或其他款項時，會轉介僱員往法律援助署尋求協助，並幫助僱員向破產欠薪保障基金申請特惠款項。

調停主任是中間人，立場中立，幫助勞資雙方瞭解問題和坦誠對話，消除彼此的歧見，以免事件惡化，及協助尋求雙方接受的解決方法。調停會議的參與屬

自願性質，調停主任並沒有裁判權，不能判決誰是誰非；但如果發覺有涉嫌觸犯《僱傭條例》的事件，調停主任會轉介個案到其他科別作出調查。如有足夠證據，勞工處會提出檢控。

調停服務和專業調解服務，在解決勞資爭議有系統性的差別，所以程式和結果都不一樣。

(四) 專業調解

調解是一種非常有效的解決爭議方法，調解由中立的調解員，在不作出判決的情況下，協助爭議各方當事人進行協商，選擇最佳，最大利益化的解決糾紛方式達致共同接受的解決方案。

勞工處調停由調停主任會協助勞資雙方探討問題的癥結，衡量情況，並解釋有關法例及僱傭合約的規定，使雙方在考慮情、理、法三方面後，找出彼此可接受的解決方法，務求達成和解。調解則是由經過勞資爭議訓練的專業調解員，在沒有預設立場的情況下，公正地協助勞資雙方溝通，以消除情緒激動、諒解雙方困難、協助當事人將焦點集中在問題解決、協助作出最佳選擇，並以利益最大化的解決糾紛的方式。

利用調解方式解決勞資爭議，有以下優點：

1. 保密：調解過程及和解條款可予以保密、不外泄，可以保障雇主和員工的私隱及最大利益。
 2. 安排靈活：調解可於訴訟之前，或於訴訟的任何階段開始，且調解過程靈活，和解方案又不受限制，這些往往是法庭不能給予的。
 3. 省時省錢：勞資雙方毋須把爭議訴諸法庭，勞工處法院、勞資審裁處、小額薪酬索償仲裁處等，省卻訴訟引致的高昂費用、時間，以及過程的不確定性。
 4. 互利雙贏：調解可避免對抗式訴訟中出現的衝突和風險，可按雇主和員工的真正需要達成他們接受的和解協定。
 5. 執行性強：調解屬自願性質參與，雇主和員工自行作出決定且達成和解協定，因而更樂意遵守協定內容。
 6. 修復關係：調解可避免出現對峙局面，有助修復及改善雇主和員工的關係。
- 目前本地提供勞資調解服務的專業機構，包括香港和解中心、香港國際調解中心、內地－香港聯合調解中心和國際爭議解決及風險管理協會等。

(五) 六個步驟化解勞資爭議

由於調解並不是由協力廠商作判決，而是透過調解員協助勞資雙方放下緊張，甚至是敵對的態度，共同合作協商，理解雙方的需要和憂慮，找出雙方都滿意

的解決方案，所以調解是適用於大部分勞資爭議——例如上司和下屬之間的思維不同，或工作模式不協調；顧客和公司之間對服務的分歧，或對於服務的期望有落差；還有員工的工作、資源配置不均、回報不相稱而導致互相不滿等。這些都可以透過專業調解員化解紛爭。

第一步：調解員進行調解前，先與雇主和雇員雙方會面，瞭解他們的憂慮、期望和感受，並解釋調解的優點，加強雙方對調解及專業調解員的信任。

第二步：瞭解雙方的考慮因素後，調解員要為事件作出評估，研究他們將要承受的風險和滿足的需要；同時，亦要鼓勵雙方積極參與和創造多個可接受的方案。

第三步：做好準備後，可以邀請雙方正式展開調解會議。這是讓雙方坦誠交流的機會，瞭解對方的行為背後的動機、風險和真正需要。

第四步：按照大家的看法及目前的發展狀況，交換期望，預計將來可能面對的風險和機會。

第五步：理解對方的想法、諒解行為背後的限制後，便可一起尋找實際又可行的方法，並展開討論。調解員在這個階段務必須注意當事人的情緒變化，令他們有序和務實地進行談判。一個專業的調解員，應善於在這階段或之前，已經令雙方脫離原有的情緒影響，坦誠地討論雙方都能接受的方案。這一步，是調解過程之中最為困難的，如果成功就可以踏入最後階段。

第六步：調解員會在調解的最後階段協助雙方拋出方案來談判，促成共識，更會協助測試所達成協議的可行性。經過有效調解，雙方應可達成一致的共識，找到最合適的解決方法。透過調解，他們重新建立了新的合作關係，一種互相配合的默契。

經過六個步驟，調解便完成，但調解員還會協助同樣重要的跟進工作。在一段時間過後（約三星期至三個月內），調解員要對協議進行適時的檢討，查核措施是否成功實行，是否有需要修改之處。

筆者需要強調一點，就是在整個調解的過程中，調解員不應有立場，決定誰對誰錯。一個專業的調解員必須先得到當事人的信任，故對調解員的身體語言或說話技巧都是有一定的要求。調解過程中，調解員經常要跟調解物件面談，因此眼神接觸、真誠的笑容不可或缺，而在聆聽過程中，切忌出現一些令當事人感到不受重視、或感覺調解員沒有認真聆聽的舉動。

勞資雙方成功達成和解，最大的得益者當然是公司。因為，消除了雙方心中的芥蒂和不滿、緊張關係得以化解後，勞方可以專注工作，改善表現，服務好客戶，大大增強客戶的滿意度；而資方可以把資源統一放在公司的政策優化和表達發展。這樣，雇主、員工和客戶均有所得益，絕對是一個共贏方案。

然而，在未能達成協議的情況下，調解員也會讓各自理解他們剩下可處理方法和所涉及的風險，讓大家更清晰地作出能有效保障自己權益的選擇。