



司法機構調解服務組

調解 - 訴訟以外的選擇

司法機構
高級調解事務主任 林雪兒

2014年10月24日

1



甚麼是調解

- 靈活非對抗性的解決問題的方法
- 自願性參與
- 專業及持平的調解員
- 協助雙方協商達成協議

2



調解的好處

- 保持和諧關係
- 避免或減少緊張和衝突
- 減省訴訟費用及時間
- 當事人掌握和解的決定和條款
- 改善雙方的溝通
- 過程保密

3



調解員是甚麼人

- 來自不同的專業背景，例如法律、工程、社會工作、測量等
- 經過調解訓練及獲認可資格
- 遵守香港調解守則及根據《調解條例》進行調解
- 公正中立，不會偏幫任何一方
- 不會提供法律意見和專業評估
- 不會替當事人作出任何決定

4



司法機構 調解服務組

- 調解資訊中心
地址：香港金鐘道38號高等法院大樓低層一樓LG104室
- 建築物管理調解統籌主任辦事處
地址：九龍加士居道38號土地審裁處大樓二樓206-208室
- 家事調解統籌主任辦事處
地址：香港灣仔港灣道12號灣仔政府大樓一樓113-116室

5



司法機構各調解辦事處的角色 資訊提供者 (Information Provider)

- 為訴訟當事人和公眾舉辦調解資訊講座
- 為專業團體、政府部門和教育機構安排調解資訊講座

6



海報及單張



7



調解資訊中心內的多用途區



8



司法機構各調解辦事處的角色 啟導者 (Educator)

- 探討雙方不斷爭議對彼此的影響
- 達成雙贏的局面
- 闡明調解的好處
- 介紹調解員的角色

9



為公眾和訴訟人士舉辦調解講座



10



司法機構各調解辦事處的角色 資源提供者 (Resource Person)

- 設有資源角
- 提供調解簡介單張和有關資料
- 播放調解短片
- 設有為公眾使用的電腦終端機
- 設立司法機構網站的調解網頁

11



調解資訊中心內的詢問處 和電腦終端機



12

調解資訊中心內的資源角



13

香港家事調解試驗計劃

- 2000年5月, 司法機構正式推行為期三年的家事調解試驗計劃, 藉此為家事訴訟中的當事人提供選擇, 使他們可以採用調解服務。為配合此項發展, 終審法院首席法官委任了督導委員會, 監督試驗計劃的實施。
- 同年, 司法機構亦成立了調解統籌主任辦事處, 並負責其運作, 目的是在家事法院大樓推行上述試驗計劃, 並統籌有關服務。

14



家事調解試驗計劃的成效

由 2000年5月2日 至 2003年5月14日

成功率：79.2%

完成調解的案件總數：933宗

經調解的案件數目：807宗

未經調解的案件數目：126宗

- ❖ 達成全面協議：561宗 (69.5%)
- ❖ 達成局部協議：78宗 (9.7%)
- ❖ 未有達成協議：168宗 (20.8%)
- ❖ 總數：(100%)

15



家事調解試驗計劃的成效

服務使用者滿意程度：

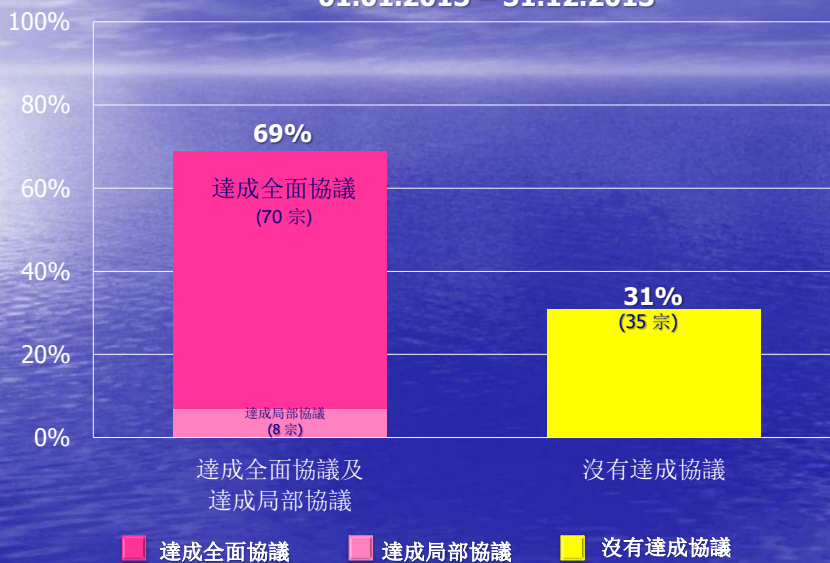
- ✓ 受訪者表示‘滿意’或‘非常滿意’：80.5%
- ✓ 受訪者認為調解員態度中立和客觀：80%
- ✓ 受訪者認為調解員沒有代替他們作出決定：95.1%

16

服務使用者對家事調解的意見

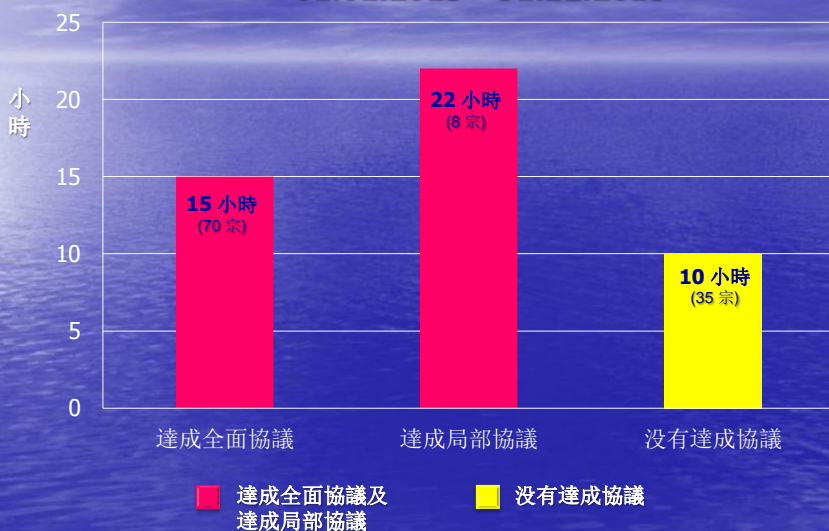
- 避免訴訟引起的張力和衝突
- 節省訴訟費用和時間
- 可以從中學習如何正面積極地處理離婚事宜，取得有用的經驗
- 提高溝通技巧
- 有助共同教養子女
- 解決爭議的過程較令人滿意

經家事調解統籌主任辦事處轉介 獨立調解員的個案成功率 01.01.2013 – 31.12.2013





經家事調解統籌主任辦事處轉介 獨立調解員的平均每宗個案調解需時(小時) 01.01.2013 – 31.12.2013



家事調解統籌主任辦事處



地址：香港灣仔港灣道12號
灣仔政府大樓一樓113-116室



土地審裁處 建築物管理案件試驗計劃

- 初步階段：2008年1月1日 至 2008年12月31日
- 利便各方嘗試進行調解 –
建築物管理調解統籌主任辦事處(“BMMCO”)
- 推行一年後進行評估

21



案件管理和調解

- 土地審裁處庭長於2009年5月21日發出實務指示。
- 鑒於試驗計劃的成效理想，經檢討和諮詢後，計劃下的措施被採納為標準做法，並於2009年7月1日起生效。

22



土地審裁處 建築物管理案件

由2008年1月1日 至 2010年12月31日

成功率：44.1%

完成調解的案件總數：338宗

經調解的案件數目：320宗

未曾調解的案件數目：18宗

- ❖ 達成全面協議：103宗 (32.2%)
- ❖ 達成局部協議：38宗 (11.9%)
- ❖ 沒有達成協議：179宗 (55.9%)
- ❖ 總數：(100%)

23



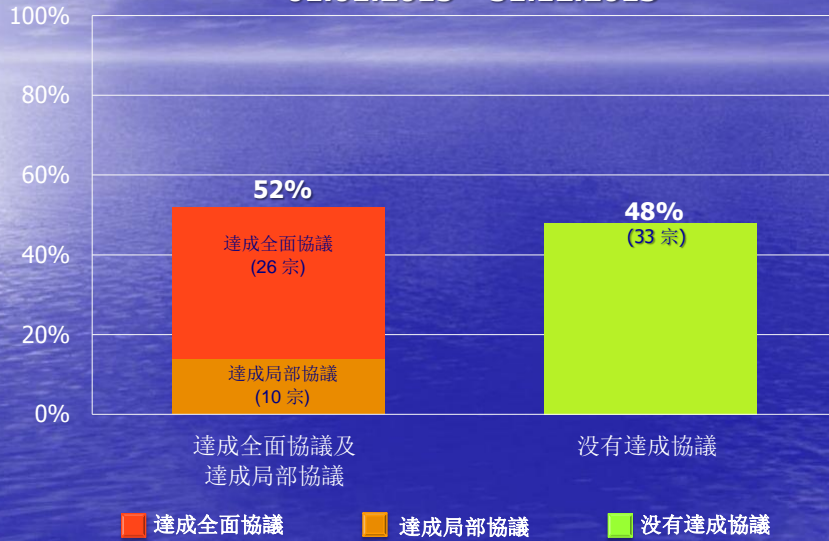
服務使用者對建築物管理案件的滿意程度 (由2008年至2010年)

- ✓ 受訪者對調解服務感到‘滿意’或‘非常滿意’：77%
- ✓ 受訪者認為調解員已給予各方充分機會和時間表達意見和討論爭議中的各項事宜：85%
- ✓ 受訪者認為調解員能清晰地解釋調解過程：90%

24



經建築物管理調解統籌主任辦事處 轉介獨立調解員的調解成功率 01.01.2013 – 31.12.2013



25



經建築物管理調解統籌主任辦事處 轉介獨立調解員的平均每宗個案的調解需時 01.01.2013 – 31.12.2013



26



建築物管理調解統籌主任辦事處



地址：九龍加士居道38號
土地審裁處大樓二樓206-208室

27



調解資訊中心

- 啟用日期：2010年1月4日，以配合“實務指示31 - 調解”的實施
- 集中處理與法院有關的調解查詢

28



調解資訊中心



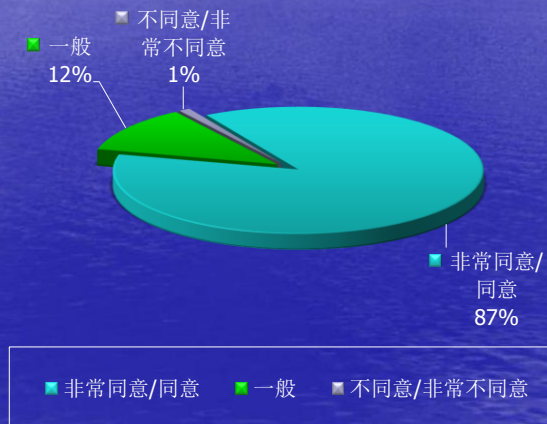
地址：香港金鐘道38號
高等法院大樓低層一樓LG104室



參加調解講座者對本中心舉辦的講座的意見 (2010年1月 ~ 2014年2月)

參加者認為調解講座加深他們對調解的認識

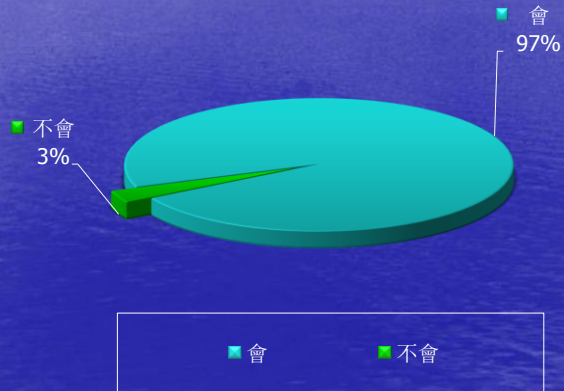
	人數	%
非常同意/同意	1 108	87%
一般	150	12%
不同意/非常不同意	21	1%
總數	1 279	100%



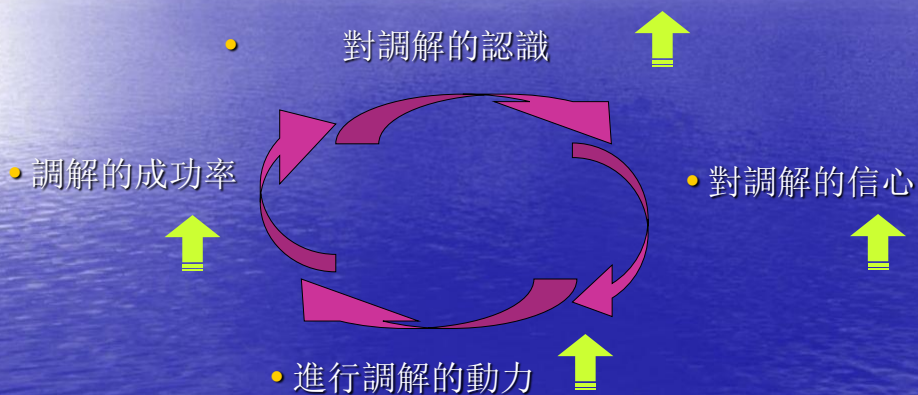
參加調解講座者對本中心舉辦的講座的意見 (2010年1月 ~ 2014年2月)

參加者會推介情況相若的親友參加調解講座

	人數	%
會	1 241	97%
不會	38	3%
總數	1 279	100%

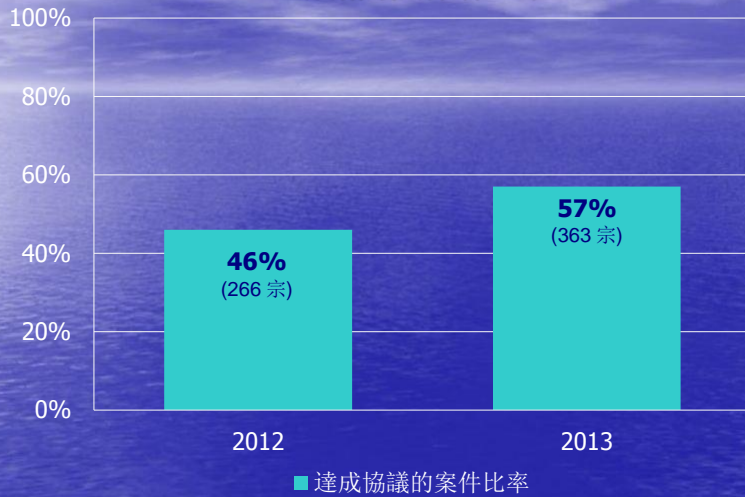


調解資訊講座的積極循環圈





原訟法庭 達成協議的案件比率#



同年以調解達成協議 (不論是全面或局部協議) 及嘗試調解不成功卻於其後6個月內解決的案件數目總和除以同年所有調解的案件數目。



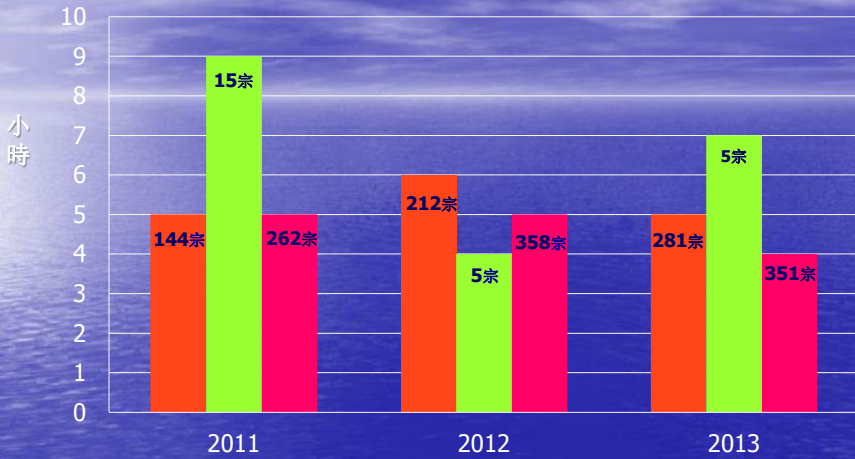
區域法院 達成協議的案件比率#



同年以調解達成協議 (不論是全面或局部協議) 及嘗試調解不成功卻於其後6個月內解決的案件數目總和除以同年所有調解的案件數目。



原訟法庭 平均每宗個案調解需時



	2011	2012	2013
達成全面協議	平均每宗5小時	平均每宗6小時	平均每宗5小時
達成局部協議	平均每宗9小時	平均每宗4小時	平均每宗7小時
沒有達成協議	平均每宗5小時	平均每宗5小時	平均每宗4小時

35



區域法院 平均每宗個案調解需時

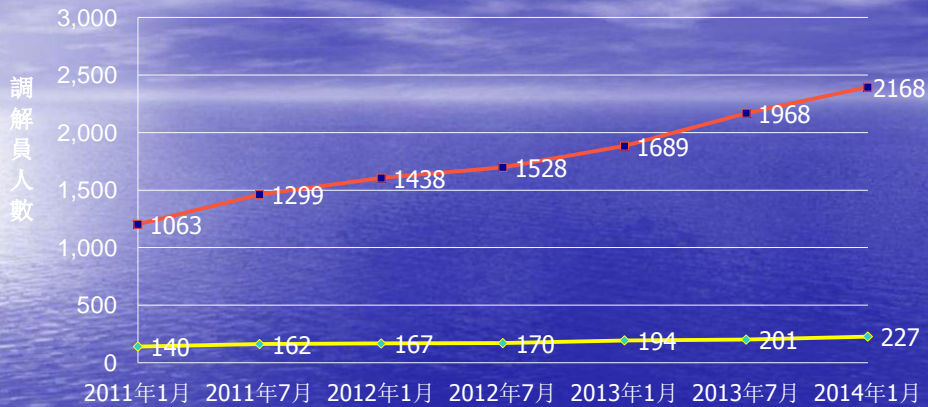


	2011	2012	2013
達成全面協議	平均每宗6小時	平均每宗5小時	平均每宗5小時
達成局部協議	平均每宗6小時	平均每宗3小時	平均每宗5小時
沒有達成協議	平均每宗4小時	平均每宗4小時	平均每宗3小時

36



香港調解員總數



	2011年1月	2011年7月	2012年1月	2012年7月	2013年1月	2013年7月	2014年1月
綜合調解員	1,063	1,299	1,438	1,528	1,689	1,968	2,168
家事調解員	140	162	167	170	194	201	227

37



調解網頁

- 網址: mediation.judiciary.gov.hk
- 電郵: mediation@judiciary.gov.hk



38



成為調解員之態度

- 視衝突正常化
- 接納衝突是生活中的一部份
- 願意在生活中締造和平

39



成為調解員之個人特質

- ✓ 熱愛調解
- ✓ 重視人際和諧
- ✓ 體現信任精神
- ✓ 高度情緒智商
- ✓ 理解人與人之間的互動和推動力
- ✓ 堅持及樂觀
- ✓ 接受不同的思維方式

40



成為調解員之要訣

- ✓ 接納人的多樣化 (Diversity)
- ✓ 製造安全地帶 (Comfort zone)
- ✓ 超越單一答案的思維 (Options)
- ✓ 利人利己的人際觀 (Think Win-Win)
- ✓ 積極聆聽 (Listening)
- ✓ 精通“解讀”和“解毒”秘方 (Reframing)

41



朋輩調解

- 由香港家庭福利會於2001年起在香港多間中學推行，並於2013年推廣至部分小學
- 在冷靜及和諧的情況下，雙方：
 - 一同了解問題所在
 - 一同找出解決辦法
 - 一同訂定協議
 - 一同確立協議

註：以上資料來源自香港家庭福利會

42



朋輩調解的優點

- 避免學生因糾紛或衝突所帶來的不良影響及傷害
- 締造一個互相尊重及彼此包容的學習環境
- 以同學出任調解員，會更易掌握及明白朋輩的觀點及感受，從而更易處理衝突
- 培養學生的同理心、聆聽及表達技巧、有效解決問題的能力

註：以上資料來自香港家庭福利會

43



祝每位願意締造和平的
使者都為這世界帶來正能量

44