

編者的話

香港調解學院這期會訊內容豐富，希望能與各會員、同學分享。

事實上，過去短短的大半年，在各同工的努力及協助下，學院已舉辦了多項大大小小的活動，當中包括年初的大型週年聚餐，四月的調解工作坊，以及多個專題講座；而五月份由黃廣興高級警司及廖珈奇總督察主講的專題講座「Dealing with Difficult and Challenging People」更在短短的兩小時內爆滿，需加開兩演講廳，最後有高達接近 400 人登記入座。有此佳績更推動我們努力為會員舉辦有質素的調解專題講座。三月的調解週期間，學會提供機會讓會員到各中小學校舉行一連串的講座，為校園播下調解種子，促進和融。

如果大家有留意的話，也不難發現香港調解學院的新會徽已在各通訊及海報中出現，本期會訊亦為各位闡釋一下徽標的由來。

最後不能不提的當然是香港調解學院在七月舉行的會員聚會，除了有精彩的專題講座外，學院更首次向會員展示我們未來的企劃方案，以及提供一連串的同工培訓，讓會員對調解有更深入的认识，期望與大家一同努力，將來得以一起分享成果。

會員們如果對我們的會訊或活動有任何建議或意見，歡迎電郵至 mediation.hkim@gmail.com 與我們聯絡。

解說香港調解學院新會徽

香港調解學院 (Hong Kong Institute of Mediation, HKIM) 致力於推廣調解理念，主張以和平、對話、協商的方式解決各種紛爭與衝突，繼而促進調解精神普及至社會各階層，最終構建出一個和諧共融的社區生活環境。

會徽由兩部份組成：

會徽外圍綠色部份是被稱為「調解之友」(Friends of Mediation)之標誌。「調解之友」的標誌由三個小圓圈代表著涉及爭議雙方及一獨立第三方，連在一起代表著經參與各方的攜手努力後得到滿意成果。而每個小圓圈本身象徵著另一個「調解之友」的標誌，小圓圈中亦接而成，由此繁衍出無限的「調解之友」。



會徽中間部分代表香港調解學院的主體，呈現三個人形圖案，中間綠色人像代表調解員，左右兩旁為爭議雙方。爭議雙方頭部呈偏側橢圓形，偏側的狀況象徵著爭議雙方的各自立場。調解員圓形的頭部代表著不偏不倚、中立、獨立的態度。爭議雙方手牽手表示通過各方努力，最終都能達成共識。

中心三個人像同時是英文字母 "I" 及 "M"，即香港調解學院 (Hong Kong Institute of Mediation-HKIM) 之縮寫；「I」代表「Institute」學院，「M」則代表「Mediation」。

香港調解學院置身於「調解之友」的主體當中具有雙重意思。第一，調解的效用只能在自願、和平、對話、協商解決紛爭的社群中才能充份發揮。第二，香港調解學院願意致力協助社會建立調解之友社群，聯絡、協調各調解之友社群携手合力向社會推廣調解理念。

顏色含意：

綠色，一般代表和平、冷靜，故代表調解員之人像以綠色呈現。

紫色，是由紅色及藍色調合而成。紅色代表敵對；藍色代表天空，給人舒服的感覺。以紫色來代表爭議雙方，原意是爭議雙方在調解前各有立場、敵對，是紅色，經過調解後，雙方即使不能變回最愜意的藍色，最終亦可調合成紫色一樣，調合成存有雙方關注元素及各取所需之方案。

香港調解學院希望調解理念能廣泛地滲透至不同行業、圈子及階層，愈多人接受調解、運用調解處理分歧、紛爭及衝突，社會將愈見和諧共融。

攜手走進校園 傳播調解種子

在三月份律政司「調解週」期間 (20-26/3/2014)，香港家庭福利會聯同香港調解學院及香港調解會轄下之綜合調解組，為教育界舉辦了多項調解推廣活動，除了為校長及老師安排工作坊，並為中小學學生舉辦調解講座，期間超過 6000 名同學參加講座。

鄭會圻院長及冼迦好律師在三月二十二日與香港家庭福利會服務總監葉潤雲女士聯合為校長/教師主講的「調解：校園糾紛及投訴處理」工作坊，得到各校長及教師正面回應；現今香港不乏高教育水平的家長，他們明白自身及孩子享有的權力及權益；學校既要維護校方教育宗旨，負起教育學生的責任，亦要照護家長的期望；彼此往往為教育孩子，而引起不同的紛爭，最後卻是苦了我們的孩子；透過是次講座，好讓教育工作者認識運用調解技巧處理與家長之間的矛盾，可為孩子帶來最大的益處。



律政專員主持酒會，以答謝各會員積極參與為教育界舉辦的多項調解推廣活動

「調解週」活動亦推廣至二十四所中小學，鄭院長及冼律師聯同學院的十五位會員分別到其中的九所學校舉辦調解講座，在教學相長的實踐下，不論同學們或主講的會員，均能從中對調解有更深的認識及體會。

為答謝各參與者這次的活動，律政師署於六月十一日，由律政專員主持答謝酒會，及分享箇中經驗和感受。



有校長/教師的參與支持，調解播種的工程便會事半功倍。

此外，香港校長中心在「調解週」期間邀請香港調解學院作主講嘉賓，為中小學及幼稚園校長舉行另外兩場「校長調解工作坊」的講座，鄭院長以其一貫精彩而吸引的演詞，加上冼律師的協助，讓校長及教師們對「培養調解文化 建設和諧校園」有更深的體會；為了是次的講座，鄭院長特別設計了兩場以校園風波為題的角色扮演，再配以投影片的解說，各方參與者反應熱烈，對講座均有正面的評價。及後，金錢村何東幼稚園校長連同小學，再次邀請香港調解學院到校，為校內全體教職員及家長舉行另一場「家校調解工作坊」，令家校合作之門打得更開更大。

REGISTER NOW

Annual Members Gathering

Date: 12 July 2014 (Saturday)

Time: 14:30-17:00

Venue: IVE (Morrison Hill), Room 455,
6 Oi Kwan Road, Wan Chai,
Hong Kong

Fee: No admission fee. . .

Register: [Click here](#)

Further enquire, please email to:
mediation.hkim@gmail.com

專題講座 + 工作坊

提升調解知識領域

去年底由冼小姐主講的「After Accreditation, What's Next?」講座後，香港調解學院展開了一連串的活動。當中包括春節後由梁海明教授分享他於春節期間前往某星球旅遊時發生的一些經歷；亦有警察談判小組主管黃廣興高級警司與廖珈奇總督察的「Dealing with Difficult and Challenging People」，講座於網上報名反應熱烈，名額兩小時內已爆滿，可幸香港調解學院會員可享優先預留座位，未受影響；由於向隅者眾，學院立即尋找替代方案，另闢房間安排視頻轉播觀看講座，最後報名人數接近 400 人，須以三所房間容納眾多人士。黃警司與廖督察精彩幽默的演講，好評如潮，為我們打了強心針，未來學院會主辦更多提升調解知識課題的講座，邀請更多星級主講嘉賓。



黃廣興警司精彩幽默的演講，為現場帶來輕鬆又實用的一課。

除講座以外，學院亦為會員安排了調解工作坊，隨著本年四月一日起香港調解資歷評審會(HKMAAL)的 CPD 開始運作，學院向 HKMAAL 申請 CPD 的第一炮便在四月四日邀請陶榮教授以真實個案與會員分享「How to Prepare for a Mediation Case?」，由個人以至個案的預備，陶教授都細仔闡釋，令會員獲益良多，再者，學院對陶教授當天抱恙前來為會員講解，深表謝意。

此外，不得不提由鄭會圻院長及冼迦好律師誠意邀請，復和綜合服務中心及卓越生命成長服務中心創辦人黃成榮博士教授的「Essential concepts and practices of Victim-Offender Mediation」一天課程，六月六日的課堂中，黃博士所分享大大小小的復和調解故事，它們不同程度地使筆者深受感動，除了認識復和調解，對原諒、被原諒、放下、知恥感等課題，有更深感受。另外，黃博士於課程翌日便要遠行近一個月，感謝他在百忙中抽空授課；當然，沒有鄭院長及冼律師真誠邀請，會員不可能有此等機會由黃博士親自教授。

期望不久將來，學院能為大家安排更多工作坊，讓同學們在調解的領域上不斷的成長。



由黃成榮博士親自教授的課堂，真是不可多得的，有此機會，感恩！

最後，為大家預報一下七月中舉行的會員週年大聚會，除了有 Ms Grace But 主講的「How to Prepare to Mediate a Personal Injury Case?」外，我們的同工會跟大家正式見面，亦會展示及預告我們未來的工作，會員如果對主講調解講座技癢的話，七月十二日的聚會，您定必不可錯過！

另外，調解練習小組安排於八月十六日及九月二十日進行小型講座，正積極備戰 Stage 2 的同學及提供意見/支援的調解員同學，期望到時有您的參與！

招收會員

各位親愛的同學們，香港調解學院歡迎各位同學加入。香港調解學院的目標是培養學生們促進推動調解，進一步提昇各位有關調解的知識和技能，並協助新晉認可調解員，把調解從理論轉為實踐；透過大家的共同努力，祈望為會員帶來真實個案轉介，讓成員處理，累積經驗。如果您有興趣，可到以下[按此](#)下載申請表格。

新知舊雨聚首一堂 溫故知新調解夜

James Mak (Class 130810)

世上沒有任何一件事，美好得過志同道合的人聚首一堂，邊享受美食邊暢談共同的話題；同時滿足口腹之欲，也讓精神上得到滿足。早前由香港調解學院主辦，港大專業進修學院調解實務校友會及調解之友支持的「溫故知新調解夜」，氣氛融洽且笑聲不絕，實在是令人難忘的晚上。

晚宴參加過不少，但大多只是淡如水的社交場合，彼此共同話題不多，只有極其表面的寒暄，更遑論可對知識上有任何增長。「溫故知新調解夜」，單從名字已可見其是非一般的晚宴，當晚設有「改變措詞擂台陣」比賽項目，無論多歹毒或具攻擊性的對白，經一眾深諳調解之道的朋友的巧妙轉變下，登時成為極其入耳的言詞，任何人聽起來都覺得順耳。需知道，改變措詞是調解之中最重要且極其關鍵的過程，調解員的功力越高，成功調解的機會便相應提高。大會更請來資深演員廖安麗小姐擔任嘉賓，演繹措詞，讓項目生色不少。

此外，「百變情緒解讀賽」也是當晚的高潮所在，同一條片段配以不同的對白，效果居然可有翻天覆地的變化，如熱爆網絡的 14 巴港女，在參賽者的演繹下，頓成窩心的片段，足見改變對白的威力。

更難得的，是讓來自四方八面但同讓熱愛調解的人士，有互相認識的機會，彼此更可製造協同效應，把調解的力量更為壯大，讓調解的風氣傳遍本港每一角落。

希望香港調解學院能多舉辦類似活動，讓好此道者聚首一堂，共同發揮調解的精神。



自由講場



小分享 大感受

本期自由講場，與大家分享講座及工作坊的點滴：

打拼出調解的一片藍海

James Mak (Class 130810)

各位可曾閱讀過經濟學暢銷書《藍海策略》？書中講及企業慣用的獲利方式如壓低成本、搶佔市場及大量傾銷等已不合時宜，在新世代要成功，必需開創尚未被開發之全新市場，創造獨一無二價值，開創屬於自己的一片藍海。

「如何入行／找尋工作？」是很多專上或實用課程學員經常掛在口邊的問題，但甚少學員會利用所學所得，開創完全屬於自己的事業，皆因打工還是比創業來得安穩得多，也不是所有人都有創業的資金、雄心與毅力。早前在「After Accreditation, What's Next?」講座上，Roy Sir 與 Miss Sin 回顧他們推廣調解業務的經過，過程可謂曲折離奇，正好給有意加入調解行業的人士作為借鏡，路始終是要人行出來的。

各有前因莫羨人，任何人的成功都必定經過苦幹的階段，Roy 與 Jody 曾厚着面皮向不同的專業團體或商會等推介調解服務，試過被人拒絕，也試過在做了大量準備工作後被拉倒，更試過在講座後無任何反應，但 Roy 與 Jody 二人卻未試過放棄。

經過多年來的努力推廣，認識調解的人數不斷增加，願意了解調解的朋友興日俱增，使用調解服務的人士更多不勝數。如今 Roy 與 Jody 的調解事業已上了軌道，二人更熱衷於教學工作，讓更多人加入調解的行列，昔日的努力已得到豐碩的收成。

Roy 與 Jody 的經歷，正好告訴很多人，在找尋受聘機會之時，也可考慮以創業的形式，找尋屬於自己的客戶，開創自己的事業，為調解拼出一片藍海。

群眾衝突與調解

Helen Khoo (Class 110309)

農曆年後，一則頗吸引眼球的新聞：一群[香港船霸]與遊輪旅行社膠著的事件，最後以調解會議戲劇性的結束，雙方各帶著笑容握手表示滿意商談結果，更為對方說好話，基於保密協議，當中為何有這結果，外人不得而知。

香港調解學院邀請了當時身處郵輪中的中資深調解員梁海明教授，在 2 月 27 日黃昏與同學分享他由地球村乘坐太空船前往某星球旅遊時發生的一些經歷。並由學院院長鄭會圻先生及冼迦好律師擔任主持。

講座先由鄭院長講解「人為何會憤怒？」及如何透過 Mutual Gain Approach 處理涉及憤怒群眾之方向。接著，梁教授分享了在太空船上的所見所聞，特別強調以他的觀察，當時大部份的船民表現理性，目標是希望知道真相，而非只著眼於賠償；那邊廂又認為太空船未能降落星球，乃船公司之決定，並非他們的責任，船民只為坑錢，因而拒絕對話；雙方都處於堅持各自的立場上，互不相讓。當衝突出現，調解員需要以各種調解技巧了解各方的關注事項，從而協助各方達成和解方案。

除梁教授的分享外，鄭先生及冼小姐以他們一貫的教學理念，由冼律師以精湛的技巧撮要整件事，再引導聽眾思考此事件以調解的理念可以如何以不同的處理方法，讓同學們從事件中學習調解技巧！

不能預期的事故在日常生活時有發生，若能有多些人認識調解及其背後之理念，社會定能更和諧。



Essential concepts and practices of VOM 課程

Helen Khoo (Class 110309)

犯事者與受害者，他們理應是對立的。一個傷害對方、一個被對方傷害，雙方總會帶著仇恨吧。2014年6月6日有機會參加香港調解學院介紹由復和中心創辦人黃成榮教授親自講解的「復和調解工作坊」，從而認識了Victim-Offender Mediation (VOM)。課堂中，黃教授透過很多真實例子，將復和調解的精神、理念、過程展示給同學，當中傳授的心法最令我感受尤深。此外，還有黃教授以基督教義，人與神修復關係之理念及佛學中，人生八苦等(生、老、病、死、愛分離、恨長久、捨不得、放不下)來講解復和關係，更令聽者領受更深。

復和調解的由來是因為發現現存的司法制度，表面上是懲罰了犯事者，為受害者伸了冤而終結。惟實際上對犯事者因引起悔疚之心而減低重犯的功効存疑；同時，對受害者而言，他們所受之影響或感受皆未有處理。因此，復和公義(Restorative Justice)應運而生，透過復和調解會議，在調解員有系統的協調下，受害者及犯事者有機會再次見面，在各方自選的支持者陪同下，受害者有機會向犯事者說出事情對一己之影響及箇中的感受；犯事者不但有機會親身聽及所做事情對受害者及其親友的影響和感受，犯事者更能聽到事件對自己的支持者，例如父母、師長所引致的影響。與此同時，受害者常因不明被害原因而耿耿於懷，會議中犯事者可以向受害者道出犯事因由，此舉往往能讓受害者釋懷。

調解員重點在於幫助雙方帶出事件對各方所帶來的影響，而非事情的對與錯，又或者犯事者的好與壞。透過聆聽受害者向犯事者說出的影響，希望能誘發犯事者進行恥感重建，讓犯事者有機會承擔過錯及對受害者作出補償行為。當犯事者及受害者經歷原諒及被原諒的過程，前者可學習承擔責任、反省行為而重新做人；後者透過原諒及放下仇恨可令其忘記過去重新生活，甚至雙方的關係得以修復。

在未學習VOM之前，由於工作上的需要，曾經處理一個案，在處理過程中得悉仇結起源於雙方在爭論期間的言詞傷害了對方。甲方一向認為自己最重誠信，「牙齒當金使」。但乙方卻以「騙子」、「不負責任」、「無

尾飛陀」言詞指控。更被對方謾罵成潑婦一名，不講道理。

當時以調解提問的技巧讓雙方了解各自的說話對對方之影響及感受，回想起來，相信是因為過程令雙方從責罵轉至同意自己亦需為事情分擔責任(FROM BLAME TO CONTRIBUTION)，引發了雙方之悔疚，仇結就在雙方表示歉意下自動解開，當心結解開了、仇恨放下了，事情很快便得以解決。當時誤打誤撞成事，今天開始若能以VOM的心法加上有系統的提問，相信會事半功倍吧。

就如學習調解一樣，調解技巧就像拳譜，我們可以透過反覆的練習，我們總可以將拳法耍得美妙，但若只重拳譜而不重心法，耍出來的拳就像缺了靈魂一樣，怎樣也不能昇華到另一階段吧。就是這個心，復和調解員就將兩個受了傷，因害怕及仇恨冰封了的心溶化，重新連結。

聽到的、學到的，只有盡快將之融合在自己的生活上、工作上，那些新學的知識才真正屬於自己。除了協助將此理念向身邊的人推廣，你又會如何將復和調解的理念應用在自己的世界內呢？願共勉之！

再次多謝黃博士及同工的無私教授，獲益良多。

徵稿資訊

CALL FOR PAPER

會訊徵稿資訊，
誠摯歡迎您投稿！

徵稿類別：
分享調解心聲與見聞
調解相關資訊
文章共享

稿件請電郵至
mediation.hkim@gmail.com

註明
HKIM 徵稿資訊/Call for Paper