

如何在房屋物業管理中應用調解和仲裁

Application of Mediation and Arbitration in Housing and Building Management



**Hong Kong Mediation and
Arbitration Centre**
香港調解仲裁中心

Prof. Albert So 蘇文傑律師 / 客席法學教授

- 倫敦大學、劍橋大學、哈佛大學、牛津大學研究文憑
- 香港中文大學(醫學院)、香港大學客席講師
- 認知障礙症家庭照顧者專業證書/矯形外科及創傷學系康復碩士
- 中風及臨床神經科學理學碩士課程/
- 上海華東政法大學國際法學院榮譽教授/北京大學元培商學院客席教授
- i-Money / 灼見名家/ 法律專欄作家
- Facebook Youtube 「法律迷思」 channel
- 財富承傳策劃協會主席
- 香港調解仲裁中心主席
- 執業律師, HKMA (Head of Enforcement), 律政司 (外聘) 主控官
- 香港人壽保險從業員協會 (LUAHK) 榮譽法律顧問, TIC
- 認可調解員, 認可家事調解員, 仲裁員
- YMCA 學術及法律顧問
- 東華三院朗晴綜合家庭服務中心
- 香港特別行政區傑出學生聯會榮譽顧問
- 仁濟醫院/無國界醫生/保良局/匡智會/東華三院/香港童軍總會



Live WhatsApp
法律熱線 9825 2500

Prof. Albert So 蘇文傑律師 / 客席法學教授

- 蘇祿皇室御用律師 Royal Counsel
- 加桑皇室勳爵
- 北京大學元培商學院客座教授
- 美國加州大學法律及科技學院院長
- 國際學校(ESF) School Council Chairman
- 學校校董
- 138 學校法律顧問
- 香港入境事務助理員工會(榮譽法律顧問)
- 懲教人員總工會(榮譽法律顧問)
- 醫院藥劑師協會(榮譽法律顧問)



如有任何相關法律問題

法律專欄文章

請到以下連結留言

albertso@hkmaac.org

albertso@aclawyersllp.com



Albert SO



「法律迷思」蘇文傑



蘇文傑律師
Albert So



TRUST
WEALTH SUCCESSION
PLANNING ASSOCIATION
財富承傳策劃協會



Live WhatsApp
法律熱線 9825 2500

香港調解仲裁中心簡介 HKMAAC

- 由一班專業人仕於2009年成立, 至今各級會員數目超過4,000人
- 致力向社會大眾推廣調解及替代爭議解決方法, 提供專業調解、家事調解及仲裁服務
- 定期舉辦調解員培訓班、調解及溝通技巧講座及工作坊、社區法律及調解諮詢講座等等
- 處理調解個案包括:
 - 建築、商業、金融、勞資、校園/家校、社區、鄰里糾紛, 意外賠償, 錢債, 遺產, 家事, 婚姻糾紛等等

香港調解仲裁中心簡介 HKMAAC

- 中心宗旨：
 - 推動及促進調解和仲裁服務
 - 提升為亞太區內具領導地位的主要調解中心
 - 推動香港發展為調解和仲裁主要城市
- 香港調解仲裁中心官方介紹
www.hkmaac.org
www.facebook.com/hkmaac
網上雜誌 “HONG KONG MEDIATOR”

調解為先@學識至上

電台節目 <https://hkmaac.org/radio.html>

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://hkmaac.org/radio.html>. The page features the program title '調解為先 @學識至上' and the broadcast schedule '逢星期六 下午1:30-2:00'. The logo of the Hong Kong Mediation and Arbitration Centre (HKMAAC) is visible in the top right corner. The main content area includes a large image of a wooden gavel and a paragraph of text describing the program's focus on mediation. Below the text are two small images: one showing the hosts, Chen Xinyi and Chen Meishi, and another showing the guests, Chen Zhiwei and Su Wenjie. A video player interface is also present, showing a play button and a progress bar from 00:00 to 10:10. At the bottom, there are links to previous episodes, such as '第十三集 勞資糾紛的調解和解答國泰欄服務員的查詢' and '第十二集 離婚時家事法庭如何處理婚前協議、離婚居所及分居安排'.

香港人煙稠密，糾紛事總會遇到，所以識得調解，無論是對個人、朋輩或事業發展皆為上策！有見及此，新城財經台推出全新節目《學識至上之調解為先》，節目由陳心怡及陳美詩主持，並邀請香港調解仲裁中心主席蘇文傑和會籍及紀律委員會主席陳偉智擔任嘉賓，一同與聽眾分享調解個案，從中傳授調解技巧！想學習如何有效處理爭議，避免法庭訴訟，就要記得準時收聽節目！

香港調解仲裁中心
Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

逢星期六 下午1:30-2:00

主持：陳心怡 陳美詩

嘉賓：陳偉智 蘇文傑

節目重溫

第十三集 勞資糾紛的調解和解答國泰欄服務員的查詢

第十二集 離婚時家事法庭如何處理婚前協議、離婚居所及分居安排

第一節 第二節



香港調解仲裁中心

Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

Principles of Mediation

調解

- **調解** 由獨立、受訓、不偏不倚的調解員,在不裁定對錯的情況下,協助爭議各方以協商方式商討,處理紛爭及達成一些各方滿意的解決方法
- **調解員** 的專業性及獨立性
 - 獨立第三方(和事老 / 中間人)
 - 不偏不倚
 - 受訓
 - 促進者
 - 爭議雙方自由選擇調解員



調解的特點

- **自願參與**
- **用者自決** - 整個調解過程及結果, 由爭議各方選擇及決定
- **不判決** - 調解員不會判誰對誰錯
- **不提供意見** - 調解員不會提供任何意見或代爭議人作出任何決定
- **不受騷擾** - 讓爭議各方在不受騷擾的情況下去聽取及了解對方
- **保密** - 調解過程及內容是保密的
- **無損雙方法律權益** - 即使調解失敗, 爭議由法庭審判, 爭議各方在調解過程中披露的所有資料, 均不會用作為支持訴訟的証據

調解的結果

- 調解員協助爭議各方直接討論問題
- 按各方同意及需要去訂立調解協議
 - “經調解後的和解協議書”
 - 雙方簽名確認的調解協議
 - 具法律約束力的合約





香港調解仲裁中心

Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

Advantages and Application of Mediation

民事司法改革 Civil Justice Reform

- 高等法院每年 >10,000 civil cases
- 家事法庭 >10,000 Divorce cases
- 訟費歸於訴訟中 Costs in the Cause
- 2009 年 4 月 Civil Justice Reform
- 沒有合理原因而不接受調解
- 不利訟費命令 (Adverse Cost Order)



Alternative Dispute Resolutions (ADR)

「庭外和解」的方法有很多種，大致可分下列各大類：

- 談判 (Negotiation/Bargaining)
- 調解 (Mediation)
- 仲裁 (Arbitration)
- 審裁 (Adjudication)
- 專家評估/裁決 (Expert Determination)
- 調停 (Conciliation)



Alternative Dispute Resolutions (ADR) Cont.

- 先調解 後仲裁 (Med-Arb)
- 模擬審訊 (Mini Trial)
- 早期中立評估 (Early Neutral Evaluation)
- 簡易陪審團審判 (Summary Jury Trial)



調解員與律師、法官和仲裁員有何不同？

- 調解員 ≠ 律師，不會提供法律意見
- 調解員 ≠ 法官/仲裁員，不會為事件作出裁決



調解適用於那些紛爭：

- 民事個案
- 爭議事項清晰
- 不涉及廣大公眾利益
- 不涉及重要法律觀點
- 爭議人雙方擁有相約的談判能力和籌碼
- 爭議人雙方還希望繼續維繫彼此的長遠關係
- 爭議人雙方的調解意慾高
- 受到外在的壓力去接受調解，例如：時間緊迫
- 不涉及刑事案件或紀律聆訊
- 爭議雙方需要調解員的專業協助
- 私隱
- 誠實、誠懇的態度
- 爭議雙方皆願意讓步





香港調解仲裁中心

Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

Mediation Techniques, Strategies and Skills

調解溝通技巧

- 溝通 Communication
- 積極聆聽 Active listening
- 概括 Summarizing
- 覆述 Repeating
- 句子反映 Reflecting
- 重新敘述 Paraphrasing
- 換位思考 Reframing
- 提問技巧 Questioning techniques
- 談判技巧 Negotiation skills
- 談判協議的最佳替補方案
BATNA
- 談判協議的最差替補方案
WATNA
- 真實測試 Reality test
- 衝突處理 Handling interruption
- 沉默處理 Handling silence
- 僵局處理 Handling deadlocks
- 控制情緒 Control of emotions

溝通 Communication (1)

語言上的溝通

- 語氣
 - 速度
 - 緊張
 - 音調
 - 停頓
 - 重點
- ✓ 說話時的方式或語調, 比內容更重要, 同一句句子但用不同的語氣表達, 效果可以相差甚遠, 例如:「你小心D」或「你係衰人」。
 - ✓ 解讀說話的意思時, 除著重文字, 更要留意對方的語調的變化。
 - ✓ 必須用詞要正面、中立及集中於未來。



溝通 Communication (2)

非語言上的溝通 – S.O.F.T.E.N.

- Smile 微笑
- Open 開放
- Forward leaning 向前傾斜
- Touch 觸摸
- Eye contact 眼神接觸
- Nod 點頭
- ✓ 改善自我的表達及溝通技巧
- ✓ 留意對方的說話, 其聲線及身體語言所表達的意思



談判技巧 Negotiation skills (1)

原則性談判 Principled negotiation

- 因 Roger Fisher 及 William Ury 兩位學者在著作 "Getting to Yes" 中提出而成名
 1. 人和問題分開
Separate the People from the Problem
 2. 由立場角力轉向雙方利益及背後關注
Focus on Interest, not Positions
 3. 建立雙贏方法, 互惠互利, 著重關係
Invent Options for Mutual Gain
 4. 善用客觀標準
Insist on Using Objective Criteria

談判技巧 Negotiation skills (2)

1. 人事分開

- 建議談判方式應把人和問題分開, 從解決問題為起點
- 針對事件作討論及談判

2. 由立場轉向利益

- 專注雙方的利益, 而不是立場
- 注意力應集中在雙方現在及將來的利益上, 而非過往的爭拗
- 找出他們的需要, 而不是他們的表面訴求

談判技巧 Negotiation skills (3)

3. 擴大雙贏選擇

- 雙方目標為解決問題, 尋求共同利益
- 著重人與人的關係, 包括從對方的觀點出發, 考慮對方的利益去建立調解方案
- 確認互惠互利的利益為雙方共同點, 有利於為調解討論奠定基礎

4. 善用客觀標準

- 基於雙方信任的客觀標準或原則, 而決定最好的方案

BATNA / WATNA

談判協議的最佳替補方案 BATNA

- Best Alternative To a Negotiated Agreement
- 若談判不成功, 有機會出現的最好情況
- 若有機會出現的最好情況較談判結果好, 談判成功的機會便相應減低
- 但若有機會出現的最好情況較談判結果差, 談判成功的機會便相應增加

談判協議的最差替補方案 WATNA

- Worst Alternative To a Negotiated Agreement
- 若談判不成功, 有機會出現的最差情況
- 若有機會出現的最差情況為爭議方不能接受, 談判成功的機會便相應增加

真實測試 Reality test

- 通常在解決方案落實前進行
- 解決方案的可行性
 - 協助爭議人跳離現有的想法, 去探索解決方案於現實是否可行及可被接受
- 解決方案的可執行性
 - 探討解決方案實際執行時的情況及細節, 以加強將來的可執行性
- 真實測試不是質疑或推翻爭議人的決定
 - **Reality test ≠ Reasonable test**
 - 用者自決: 尊重爭議人各方共同同意的方案

衝突處理 Handling interruption

1. 回應 Acknowledgement / “合理化” Normalizing skill
 2. 重申基礎規則 Restate ground rules
 3. 暫停或終止討論 Break / terminate
- 善用小型短講 Mini speech



沉默處理 Handling silence

在談判協商中, 沉默有多種內在含義:

1. 敵意
2. 負面
3. 情緒低落
4. 不知如何表達想法
5. 沒有任何想法, 在思索表達內容
6. 期望/等待對方作出行動
7. 太累而需要休息



僵局處理 Handling deadlocks (1)

僵局原因:

1. 期望爭議能持續下去
2. 需要再考慮分析成本和利益
3. 視和解為懦弱的承認
4. 缺乏信任: 恐怕解決方案令對方獲得較大利益
5. 丟臉子: 以得體的方式退出
6. 報復: 懲罰對方

控制情緒 Control of emotions

- 處理紛爭者必須有良好的自我情緒控制能力, 不受爭議人的影響而破壞會議
- 於爭議人 (或其他參予人士) 情緒失控時, 能夠分散他們的注意力及令他們冷靜下來





香港調解仲裁中心

Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

Legal Issues on How to Make Results Effective

《調解條例》 620章

調解通訊的保密

- (1) 除按第(2)或(3)款的規定，任何人不得披露調解通訊。
- (2) 在下述情況下，任何人可披露調解通訊— (a) 所有下述人士均同意作出該項披露— (i) 有關的調解的每一方； (ii) 有關的調解的調解員，如有多於一名調解員，則每名調解員；及 (iii) 作出該項調解通訊的人(如該人並非有關的調解的任何一方或調解員)； (b) 該項調解通訊的內容，是公眾已可得的資料(但僅因非法披露才屬公眾可知的資料除外)； (c) 該項調解通訊的內容，是假若無本條規定，便會符合以下說明的資料：受民事法律程序中的文件透露規定所規限，或受其他要求當事人披露他們管有、保管或控制的文件的類似程序所規限； (d) 有合理理由相信，為防止或盡量減少任何人受傷的風險，或任何未成年人的福祉受嚴重損害的風險，作出該項披露是必需的； (e) 該項披露是為研究、評估或教育的目的而作出的，並且既沒有直接或間接洩露該項調解通訊所關乎的人的身分，亦相當不可能會直接或間接洩露該人的身分； (f) 該項披露是為徵詢法律意見而作出的；或 (g) 該項披露是按照法律施加的要求而作出的。
- (3) 在根據第10條獲得法院或審裁處的許可下，任何人可為下述目的，披露調解通訊— (a) 執行或質疑經調解的和解協議； (b) (如有人提出指稱或申訴，而針對的是調解員所作出的專業失當行為，或任何以專業身分參與有關的調解的其他人所作出的專業失當行為)就該指稱或申訴提出證明或爭議；或 (c) 有關的法院或審裁處認為在有關個案的情況下屬有理由支持的任何其他目的。

《道歉條例》 631章

6. 適用程序的涵義

(1) 在本條例中，以下程序屬適用程序——

- (a) 司法、仲裁、行政、紀律處分及規管性程序(不論是否根據成文法則進行)；
- (b) 根據成文法則進行的其他程序。

(2) 然而，適用程序並不包括—— (a) 刑事法律程序；或 (b) 附表指明的程序。

7. 道歉對適用程序的效果

(1) 就適用程序而言，某人就某事宜作出的道歉——

- (2) (a) 並不構成以明示或默示的方式，承認該人在該事宜方面的過失或法律責任；及 (b) 在就該事宜裁斷過失、法律責任或任何其他爭議事項時，不得列為不利於該人的考慮因素。



香港調解仲裁中心

Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

Case Studies and Cases Sharing



香港調解仲裁中心 Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

ENG / 中文
FAQ / Contact Us / Visit our facebook

Members Login

- About us
- Mediation Services
- Arbitration Services
- Professional Training
- Membership
- Resources Centre
- Site map
- Events and photos
- Useful links

調解為先 @學識至上

香港地人煙稠密，糾紛總會遇到，所以懂得調解，無論是對個人、朋輩或事業發展皆為上策！有見及此，新城財經台推出全新節目《學識至上之調解為先》，節目由陳心怡及陳美詩主持，並邀請香港調解仲裁中心主任蘇文傑和會籍及紀律委員會主席陳偉智擔任嘉賓，一同與觀眾分享調解個案，從中傳授調解技巧！想學習如何有效處理爭議，避免法庭訴訟，就要記得準時收聽節目！

新城財經台
主持人：陳心怡 陳美詩

NEWS

30-11-2015
Professional Mediation Training – jointly collaborate with YMCA (2016 Q1 MONDAY) (*Open for application NOW!*)
Details please see the [Leaflet](#) and [Application Form](#).

02-11-2015
Please click [here](#) for the latest event photos

Navigation arrows and dots



香港調解仲裁中心 - 聯絡及查詢

香港調解仲裁中心

Hong Kong Mediation and Arbitration Centre

香港德輔道中199號無限極廣場12樓

電話: 3796 3366

傳真: 3796 3000

電郵: mediation@hkmaac.org

網頁: www.hkmaac.org

