

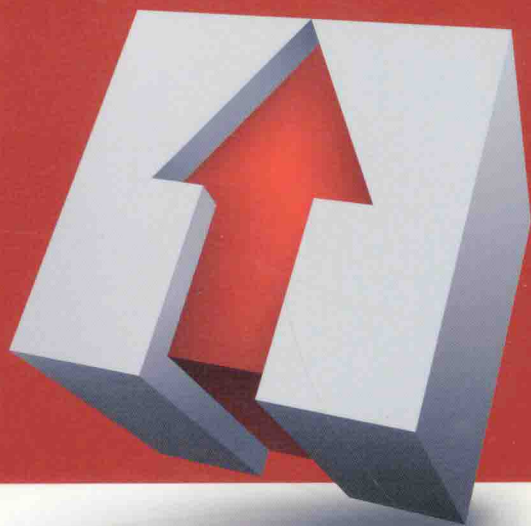
调解实务 与技巧

梁海明 主编

Mediation Practice & Skills

本书通过 50 余个实例,介绍了调解在 19 类纠纷中的实务运用,总结了调解的技能、技巧与有效方法,包括非常实用的调解心理学,同时提供调解辞典和大量资料链接。

- 如何掌控调解进程
- 如何把控争议焦点
- 如何把握当事人的心理
- 如何纾解调解当事人的情绪
- 如何赢得当事人的信任
- 如何促成有效沟通
- 如何提高调解的效率
- 如何促进调解的成功率
- 调解的终极目标
- 调解员应具备的各项技能与技巧
- 调解实例与实践
- 调解立法
- 19 类纠纷的调解技巧
- 调解过程中应避免的错误



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

调解实务 与技巧

梁海明 主编

Mediation
Practice & Skills

图书在版编目(CIP)数据

调解实务与技巧 / 梁海明主编. —北京:
法律出版社, 2014. 7
ISBN 978 - 7 - 5118 - 6577 - 9

I. ①调… II. ①梁… III. ①调解(诉讼法)—基本
知识 IV. ①D915.14

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 140529 号

调解实务与技巧	梁海明 主编	责任编辑 李天一 装帧设计 乔智炜
---------	--------	----------------------

© 法律出版社·中国

开本 710 毫米×1000 毫米 1/16	印张 26 字数 400 千
版本 2014 年 7 月第 1 版	印次 2014 年 7 月第 1 次印刷
出版 法律出版社	编辑统筹 独立项目策划部
总发行 中国法律图书有限公司	经销 新华书店
印刷 固安华明印业有限公司	责任印制 张建伟

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)	
电子邮件/info@lawpress.com.cn	销售热线/010-63939792/9779
网址/www.lawpress.com.cn	咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)	
全国各地中法图分、子公司电话:	
第一法律书店/010-63939781/9782	西安分公司/029-85388843
重庆公司/023-65382816/2908	上海公司/021-62071010/1636
北京分公司/010-62534456	深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 6577 - 9	定价:68.00 元
(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)	

調解通鑒 主編：梁海明
Copyright © 國際專家學會

梁海明博士主編《調解通鑒》最初由國際專家學會于2012年以中文繁體字在香港首次出版發行。原著著作權歸國際專家學會所有。本中文簡體字版紙質圖書更名為《调解实务与技巧》，由著作權人授權法律出版社獨家出版發行。

著作权合同登记号
图字：01-2013-8275

编 委 会

主 编:梁海明

编 委:

梁海明 导读、第二章、第四章、第五章、第十至十五章、
第二十三章、第二十四章、第二十七章、第二十八
章、第五部分、参考文献、参考网址、参考文件

洪杰美 第一章、第七章

缪少群 第三章、第十六章、第二十章

陆庭华 第六章

黄吴洁华 第八章、第十四章、第十五章、第二十五章、第二
十六章

竺永洪 第九章、第十九章

赵承平 第十七章、第十八章、第二十一章

林可欣 第十九章

陈曼琪 第二十二章

统 稿:李天一



梁海明

具有多年丰富调解及仲裁经验。除为国际专家学会、香港和解中心创会会长及香港仲裁司学会原会长之外,还出版了 Hong Kong Mediation Handbook(2009)、China Arbitration Handbook(2011)、《调解通鉴》(2012)繁体字版、Hong Kong Mediation Handbook(2014)第二版,主编首份双语香港和解期刊。曾是香港法律改革委员会“按诉讼结果收费小组委员会”成员、律政署仲裁法案小组委员及香港城市大学法律系客座教授。现为律政司调解督导委员会委员,香港科技大学土木及环境工程学系客座教授,任教“纠纷处理”硕士课程;也是多个内地和香港特区仲裁及调解机构的仲裁员、调解员及评核员。曾处理多项房地产、建筑工程、进出口、版权、电信、贷款、旅游、股东争议等纠纷之调解或仲裁个案。

梁博士于加拿大多伦多大学获得土木工程学士及建筑管理硕士学位。并拥有多项与建筑业有关的专业资格,其中包括英国皇家工程师学会资深会员、美国土木工程师学会资深会员、香港工程师学会资深会员、香港建筑业协会资深会员及原会长、香港营造师学会资深会员及原会长、工程界社促会顾问、香港建造商会原理事、香港房地产协会理事、美国土木工程师学会香港分会创会会长,亦是屋宇署上诉委员会委员。获得香港中文大学资讯工程学哲学博士学位,并为电子及电讯学会资深会员。多年从事电信网络及光通信业务,成功获得光学计算机板专利(专利号:201320846526.2)。

从事房地产及建造行业已有 30 多年,曾为香港新鸿基房地产、九龙仓房地产总经理。现为仲良集团主席兼总裁,主营房地产、中国业务及投资工作。同时是新加坡上市及香港上市公司依利安达国际有限公司(1151)和香港上市公司中国建筑

国际集团有限公司(3311)之独立董事。

黄吴洁华

吴建华律师行合伙人,家事法庭、土地审裁处、香港和解中心、香港律师会、香港国际仲裁中心及香港调解资历评审协会有限公司的调解员、家事调解员及家事调解监督。过去10年,黄律师积极推广调解,具有丰富的调解工作经验,曾处理不同种类的调解个案,包括离婚、家事、财产、遗嘱、民众与政府之间的纠纷、人权、雷曼兄弟投资产品争议、商业事务、雇主与雇员争议、专业疏忽、个人伤亡、跨境争议、合约、建筑及大厦管理等。黄律师曾于多个重要会议及讲座中担任讲者,亦是一位经验丰富的调解导师及评核员。

2006年至今,黄律师受香港首席大法官任命为首席大法官调解工作小组成员。2008~2012年,被委任为律政司调解专责小组成员,参与草拟香港“调解条例”(第620章)。2012年,获委任为律政司司长调解督导委员会的成员及律政司司长调解督导委员会规管机构小组委员会副主席。黄律师是香港律师会、香港调解资历评审协会有限公司及当值律师服务局的理事,香港律师会调解委员会主席。2008年至今,担任香港城市大学法学专业证书调解及协商课程的校外顾问。

洪杰美

现为私人执业心理学家、资深调解员及多间学校的学校管理委员会委员。曾任教于香港大学医学院,于香港大学亚洲研究中心进行有关香港儿童成长的研究工作。近年致力于调解及培训工作,曾主持多家调解及处理中、小学冲突的工作坊,对象包括校长、老师、社工、家长及学生。此外,亦为多家企业、机构、学院、香港及内地政府部门提供领导心理学、团队管理、冲突处理及调解训练。在学术上亦有积极建树,曾作多项研究,并有多本著作:《重拾亲情:亲子冲突调解初探》、《如何运用调解去处理校园冲突》、《校园冲突处理篇》、Hong Kong Mediation Handbook及China Arbitration Handbook。

赵承平

外科专科医生,伦敦大学荣誉法律学士,承平专业调解事务所之创办人及全职专业调解员。历任香港多间大学调解课程客席助理教授,名誉讲师及导师;香港调解资历评审协会、香港和解中心、香港国际讼裁中心及香港律师会之考评员和多个专业团体与调解机构之导师。2012年获香港律政司司长委任为调解督导委员会

之规管架构专责小组委员；现为香港医学专科学院调解课程统筹。赵医生擅长医科及牙科、人身伤亡、土地及建筑物管理之调解，亦是香港金融纠纷调解中心及深圳市民商事调解中心调解员。曾担任有关调解及法律讲座之主持及主讲五十多次，并刊登十多篇相关文章。在内地、香港特区和澳门特区进行对法律及其他领域人士的培训，并曾协助中国某法院医患纠纷成功和解。

缪少群

毕业于香港中文大学(主修英文)，其后获香港大学社会科学硕士(犯罪学)及香港理工大学文学硕士(对外汉语教学)，现为教育博士研究生。多年来，一直从事公共事务顾问及培训工作，特别专长于政府关系、社区关系、传媒关系、危机传讯及管理。培训经验丰富，为中国国家高级企业培训师(副教授级)。培训项目包括企业传讯、传媒访问、危机传讯及管理、医疗管理、调解、创意解难等。出版著作包括小说、访问报道、杂文及翻译。2005年考取专业调解员资格，开始提供调解服务及出任调解课程导师及考核员。2011年获委托为深圳民商事调解中心调解员。

竺永洪

英国城市专业学会(City and Guilds)冲突处理课程的认可导师。

竺先生是一位资深社工，具有20年社会工作经验。现为基督教香港信义会社会服务部服务总监(青少年服务)，负责督导北区及天水围地区青少年展展服务队，圆融综合服务中心及青少年自强计划中心主任，负责督道社区支持服务计划——警司警诫后辅导服务及和解服务。现被新加坡政府聘为顾问，专责发展全国首两队青少年外展服务。同时是中文大学兼职实习导师、城市大学兼职讲师及香港大学荣誉讲师。

竺先生是全港首办之警司警诫后之“受害者及犯事者和解会议”服务的负责人及和解员。经过数年的实践后，竺先生分别于2001年及2008年远赴美国接受“受害者—犯事者和解会议”及“严重罪犯及政治暴力和解对话”训练。自1999年始，竺先生经常于内地和香港特区、澳门特区进行有关和解服务的培训，并于国际研讨会上发表关于本土和解服务的专业论文，是香港首部全面性和解实务工具书 Hong Kong Mediation Handbook 的作者之一。

陆庭华

工商管理硕士，工商管理名誉博士。从事银行信用风险管理工作近30年，对

于处理银行及各大企业的应收账款谈判和商业纠纷管理有丰厚的经验。香港城市信用管理集团创办人及现任董事总经理。现任香港调解联盟会长、香港商业调解中心高级顾问及深圳民商事调解中心调解员,香港和解中心前副会长(2010—2011年)。2003年考取和解员资格后积极参与调解工作,擅长处理商业纠纷调解,除提供调解服务外,更为不同的调解机构设计不同的调解课程和制定专业评核标准,培训和考核了大量调解员。积极参加大陆、台湾地区、香港特区和其他亚洲地区的调解交流活动和讲座,在推动社区调解服务和普及调解教育工作方面不遗余力。

除调解培训外,陆先生更为香港和内地的著名大学、培训机构、政府组织、上市公司和各大机构提供信用管理、沟通技巧、人际关系、客户关系、冲突处理、谈判技巧、九型人格和NLP(身心语言程序学授权导师)课程,并接受大量文字媒体和电台访问。

陈曼琪

毕业于香港大学法律学院,1994年成为香港执业律师,现为陈曼琪律师行资深合伙人、中国委托公证人、注册调解员和婚姻监礼人。擅长处理民商事诉讼,特别是工伤索偿、人身伤害索偿及保险索偿。自2009年4月2日民事司法制度改革引入调解程序后,广泛地处理保险索偿纠纷调解。曾担任一家香港保险公司的内部法律顾问及香港特区政府保险业咨询委员会委员。现任黄大仙民选区议员,并担任多项社会公职,包括香港城市大学校董、平等机会委员会委员及安老事务委员会委员等。亦曾担任城市规划委员会、自置居所津贴上诉委员会、上诉委员会(旅馆业)、上诉委员会(会社、房产安全,床位寓所)的委员。2012年获香港特区政府颁授荣誉勋章。陈律师是香港中小型律师行协会创会会长,为香港执业律师会员提供国内发展平台,促进与内地律师交流及创造两地律师合作商机,协助及促进中小型律师行与国内律师行的联营发展,研究及开拓香港律师在国内处理涉及港人之民商事诉讼及非诉讼的法律服务机遇。自2008年起担任中华全国妇女联合会香港特邀代表,亦于2012年获邀担任广东省粤港澳合作促进会常务理事。

林可欣

澳大利韦尔斯社工学士和犯罪学硕士、注册调解员和导师,具有13年社会工作经验,现为和解服务计划主任及英国城市专业学会冲突处理课程的认可导师。专责辅导犯罪青少年及警司警诫后之“受害者及犯事者和解会议”服务。具备丰富处理和解决个案的经验,还提供各类型的冲突管理及和解会议训练,并撰文倡导“和解服务”于香港之发展,并为香港首部全面性和解实务工具书Hong Kong Mediation Handbook的作者之一。

PREFACE

序 —

在今天的社会,调解已经是公认的解决争议的良策,中国人相信“以和为贵”,内地经过十多年的努力,形成了一个多层次的大调解格局,对解决堆积如山的司法诉讼案件和其他法律上的争议有立竿见影的效果。香港亦步亦趋,调解也成了解决法律纠纷的第一步,调解的结果亦成了法庭认可为有法律效力的决定。在中国,调解所发挥建设和谐社会的作用是越来越显著。

梁海明博士和一批专业人士,深明为人排难解纷并非只在解决金钱和利益上的补偿,当事人双方在精神和心灵上所受到的创伤越少,他们在解决争议后复原的速度越快。尤其是在家事调解、劳雇纠纷和小区纠纷方面,当事人往往要继续与对方共处,总要化干戈为玉帛。调解在涉及商业、合约等纠纷中也能够为当事人减少时间和费用上的耗损。为此,把调解工作专业化、制度化、普及化成了这批专家的共同信念。

这一本《调解实务与技巧》(《调解通鉴》)是他们的专业经验和共同信念的心血结晶,除了阐释调解的历史和过程外,各位专家和读者分享对调解的技巧和心态,分析了共二十多种不同的调解工作的处理方法及内涵,从家事调解到国际公共纠纷,从调解的历史到未来的发展,内容丰富,亦充满着诚意。对于对调解工作有兴趣的人士而言是一本可贵的指南,对已经从事调解工作的人士而言是一顿丰硕的“分享”!

谭惠珠

第十二届香港特别行政区全国人大代表
及基本法委员会委员

PREFACE

序 二

欣闻梁海明博士再就调解这一议题著作通鉴,更被邀撰写前言,深感荣幸。本人前曾为梁博士就相同题目的英文本进行校订工作。此次得悉梁博士联同多名稔熟的学者——缪少群、洪杰美、陆庭华及黄吴洁华等调解界翘楚——共同执笔,更义不容辞,乐意为书题序。

调解作为 ADR 的一项,近年已成为国际上主流解决纷争的方法,在香港更成为司法程序中不可或缺的步骤,广为法律界及其他专业人士采用。社会上不少人士争相学习最新的调解技巧,相互切磋及交换意见。须知调解是一门看似容易但实践起来并不简单的学问。坊间“冲积”不少书籍,介绍调解作为争议解决的方法。但多侧重片面简述,介绍调解的一般程序及基本技巧,欠缺就此深奥议题,作一个全面性分析及其近代发展所经过的历程、以便读者能深入了解调解的个中道理及从多角度认识调解如何解决不同类型的纷争。

本书正正能达致上述效能,是有意从事调解工作人士不可或缺的参考典范。

本书首先介绍调解的历史源流及发展过程。然后再深入分析调解必经的程序及必需技巧,更向读者解释调解员应如何理解调解态度及心理学。通鉴更收集完整的调解词汇、法定含义及案例。最后阐述如何将调解应用在十多个不同类别的纠纷之中。内容丰富、章节编排井井有条,方便读者查阅。

香港现已通过了《调解条例》,正式给予调解明确法律地位。本人深信调解在香港将有长足发展。须知任何一门学问,实践永远比理论来得重要。有意从事调解工作人士,应多参与调解程序,并不一定要担任调解员或只选择涉及较高金额案件。愚见认为,充当争议一方代理人的人员,亦可增广调解知识、深化经验,有助日后成为一名出色的调解员。

最后,本人再谨此向梁海明博士及其他参与编制本通鉴的前辈,深表敬佩。祝愿本通鉴日后广为人读,成为调解书籍中最受推崇的典籍。

王桂坝

香港国际仲裁中心原主席

PREFACE

序 三

《调解实务与技巧》(《调解通鉴》)可提供各层次读者使用,对已经熟悉调解业务的业内人士可作参考书,而对在学习调解业务的人士,又可作教材。本书第一部分详细介绍了关于调解的多项原则,第二部分总结了调解技能技巧和方法,第三部分则着重分析这些原则、技巧和方法在调解各种特定纠纷时的应用。

本书的结构设计能方便读者从任何与自身经验或水平相当的章节开始阅读。对调解进程已有一定了解的读者,可直接阅读实践部分,了解调解原则在特定案件中的应用。如“调解的程序及阶段”一章,可令有经验的读者领会调解过程是如何具体应用的。

对调解了解较少的读者,可从定义及历史相关章节读起,以便准确理解调解的由来及原理。而正在参与调解的各方,则会发觉本书中的参考数据及法律意义用处颇大。调解词汇的中英对照也为读者提供良好的参考。

对调解研究感兴趣的读者,则可重点阅读调解含义及案例或其他地区发展、积存问题及未来发展的相关章节。参考文献为对特定主题感兴趣的读者提供了详细的深入学习数据和参考。

总之,本书对一切参与调解相关人士而言都是重要的案头工具,无论是调解员、调解支持者、当事人代表,甚至是纠纷当事人。本书亦为对调解感兴趣的读者提供实用参考数据。

梁海明

本书主编

T HANK

致 谢

本书凝聚了许多全心支持调解事业的资深调解员的心血。作者团队包括多位律师、社工、工程师、医生以及心理学家,他们亦都是经验丰富的调解员。我向所有作者,以及为本书付梓贡献时间提供激励之人士,致以最诚挚的谢意。

本书各个章节由不同调解员撰写,经本人总编,我必须分别向他们表示感谢,如非他们的宝贵经验,本书即无法完成。香港和解中心、中国贸促会及中国国际商会调解中心等机构提供了许多重要参考资料。心理学家兼资深调解员洪杰美对调解的定义作出了适当的总结,也对调解心理进行了深入的探讨及研究分析。资深调解员及公关专家繆少群详细说明调解的各种类型,结合案例阐述了医疗护理及小区纠纷之处理方法,提供了香港现有在调解资源方面的详细资料。资深调解员及导师陆庭华谈及调解态度。资深家事调解员及律师黄吴洁华负责撰写家事调解章节,参与编写财务产品及服务、民众与政府、跨境和劳工及雇主纠纷。来自基督教香港信义会社工及调解员竺永洪论述受害者与犯事者调解,同是基督教香港信义会社工的林可欣协助竺永洪谈及学校调解对下一代的重要性。赵承平医生及调解员撰写了多类纠纷之处理方式,如土地及建筑物管理、人身伤亡、医科及牙科纠纷等。陈曼琪律师及调解员也为公众责任保险纠纷作出分析。各位从不同角度分析各类纠纷,分析了调解实践的意义,显然会令许多从业者受益匪浅。此外,还有多人协助本人完成了关于适用调解的其他各类纠纷的多个章节,梳理过程及阶段,总结调解技巧及应用经验以及调解的问题和未来发展路向。没有各位的协助和支持,本书质量定会大打折扣。我必须还要向各位作者在多次修订工作中付出的辛勤劳动,表达诚意致谢。

此外,我亦要感谢许多经验丰富的业内及业外人士,贡献他们的时间和精力对本书进行审阅:曹乃文在调解过程及技巧的研究,陈静在部分章节的协助,修佳旭

在案例上的贡献及龙燕雯在整体统筹上的支持。还有多人通读了本书,并提出了宝贵的改进意见及适当的更改建议。我也要感谢 2009 年出版的英文版本 Hong Kong Mediation Handbook 的每一位作者及出版人 Sweet & Maxwell, 他们的资料对本书十分重要。也感谢本书出版人法律出版社,将本书推广给内地,使调解更为普及化。李天一编辑也做了大量工作使本书能达到尽善尽美。

我还要感谢人大代表、金紫荆勋贤、司令勋章爵士、太平绅士、前四料议员谭惠珠执业大律师以及香港国际仲裁中心原主席、前香港律师会会长王桂坝律师,为本书欣然作序,向所有期望对调解有所认识之人士予以推荐。

我还要感谢在附表中使用其材料以便读者参考的多家机构,它们是:香港特区政府、香港司法机构、香港国际仲裁中心、香港和解中心、香港营造师学会、香港律师会、香港房屋委员会、香港调解资历评审协会、英国皇家特许仲裁员协会、香港中国企业协会、北京仲裁委员会、广州仲裁委员会、武汉仲裁委员会、深圳仲裁委员会、中国贸促会调解中心、联合国贸易法委员会、香港测量师学会、国际商会、国际争议解决研究所、英国土木工程师学会等。我要向这些机构特别致谢,本书的成功完成离不开它们的大力协助。如有遗忘任何机构,请多多包容。

最后,我要感谢我的太太蒋丽芸,对我在本书成稿过程中的持续鼓励和不懈支持,尤其是在每一个忙碌于编撰的不眠之夜。没有她的奉献,本书亦无可能完成。本人也希望小女梁咏欣能阅读本书后,利用调解,为民排除纠纷,造福社会。

以上所有人士及机构的慷慨付出,必将对调解行业以及期望了解调解的人士大有裨益。我的感激无以言表,唯有一句最简单的“谢谢你们”。

梁海明

本书主编



多年来,调解在亚太地区并非一种普及的纠纷解决方式。了解调解实质的人不多,且往往容易将调解与其他类型的纠纷解决方式混淆。尽管香港港英政府公务部门自 20 世纪 80 年代早期起,就开始采用调解方式来处理香港政府的建造工程合同事宜,但调解在其他领域却并未好好利用。直至最近五六年,特区行政长官、律政司司长以及首席大法官才大力支持将调解应用于解决民事及家庭的纠纷,社会公众也开始逐渐对调解有更多认识。其他周边地区发现调解的好处,不同地方(如澳门特区、我国台湾地区、新加坡、马来西亚等)也开始利用调解来解决纠纷。

鉴于近年来调解业务的变化和发展,越来越多的人认识到它是一种解决日常纠纷的适宜方式。人们尤其对调解技巧感兴趣,虽然并非人人都是调解员,但在日常生活中却会用到调解技巧。如在商务领域,调解就是一种受欢迎的替代性纠纷解决方式。市民也对调解的相关培训很有兴趣。而当民事司法制度改革建议在一切民事案件中应先使用调解之后,公众对调解的兴趣达至顶峰。随着调解行业的发展,本人在 2009 年已出版了 Hong Kong Mediation Handbook 的英文版本。我相信此刻已是合适时机,再推出一本中文简体字版本,一部涵盖调解的定义、中英对照词汇、历史、类型、资源、进程、技巧、心理、行为、影响及实务应用的通鉴。

我们旨在精炼调解的各项要点,以便读者学习调解理论和用于实务。我们从普通读者、业内人士及学生的角度出发,对调解中引人关注的问题做出全面概述。这本通鉴定位于面向各种层级的读者。书中总结从业者关注的调解技巧,也能帮助普通读者充分了解调解的各项基本要素。书中还介绍了一些海外的调解经验,树立了良好示范基础以助于在实践中予以充分借鉴和运用。本书之参考文献和文件包含了许多有价值的参考资料,便于读者选择感兴趣的主题作深入阅读。参考文件附页提供了与香港和周边地区调解业务相关的一系列重要档案,对从业者而

言是绝佳的参考资料。

这是一本细致全面探讨调解事务的工具书。我们力争内容简明扼要,但读者可借参考文献涉猎更广主题。本书可用作调解课程的教材,因其涵盖了调解的各方面,学生和从业者都可以很方便地应用本书。本书也可作为对调解业务感兴趣的律师及从业者的读物。他国人士可借此书了解亚太地区的调解业务是如何发展并如何体现其优越性的。

本书的实务应用章节中引用了许多真实案例。这些案例得来并非易事,因为调解是不公开进行的,除了当事人和调解员之外,案件细节并不为外人得知,即使对调解从业者亦如此。很荣幸能邀请到不少从业调解员参与编写本书,将许多调解并不广为人知的实际操作案例纳入本书,同时,本书收录的案例皆经过保密处理。未来几年,调解的应用量将成倍增长,因其灵活、方便,且较其他纠纷解决方式更为经济实惠。但是,调解在亚太地区的发展仍存较大进步空间。我相信,在政府和业界的支持下,调解事业将日益发展壮大。

梁海明

本书主编