

調解學

MEDIATIONOLOGY



來5年內你必須要懂的技能！

陳德晉 著

調解學

Mediationology

作者	:	陳德晉
編輯	:	Angela
封面設計	:	Cookie
排版	:	Leona
出版	:	博學出版社
地址	:	香港中環德輔道中 107-111 號 余崇本行 12 樓 1203 室
出版直線	:	(852) 8114 3294
電話	:	(852) 8114 3292
傳真	:	(852) 3012 1586
網址	:	www.globalcpc.com
電郵	:	info@globalcpc.com
網上書店	:	http://www.hkonline2000.com
發行	:	聯合書刊物流有限公司
印刷	:	博學國際
國際書號	:	978-988-13116-0-3
出版日期	:	2014 年 3 月
定價	:	港幣 \$ 78

©2014 博學出版社版權所有，未經出版者書面批准，不得以任何形式作全部或局部之翻印、翻譯或轉載。

Published and Printed in Hong Kong
如有釘裝錯漏問題，請與出版社聯絡更換。

目錄 Content

『*Knowledge is Limited; Imagination Encircles the World*』

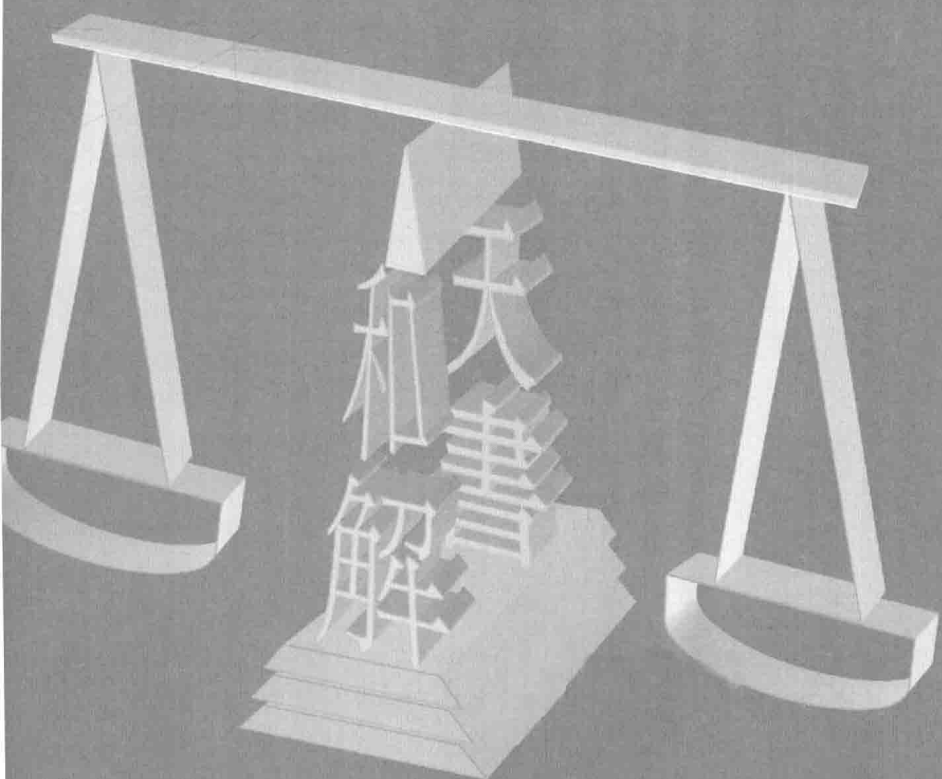
(*Albert Einstein*)

作者簡介	3
調解學 Mediationology	5
前言 Preface	11
作者序 Author Forward	15
什麼人適合當「調解員」？	
Requirement of Mediator	19
調解論	
Mediation Theories	29
調解，訴訟 & 仲裁	
Mediation, Arbitration & Litigation	32
調解目的	
Mediation Goal	34
思考重於技術	
Mind-Set vs Skill-Set	36
受害者	
Victimization	38
討論 VS 爭論	
Discussion vs Argument	41
身心語言程序學	
NLP - Neuro-Linguistic Programming	44
共同規則	
Ground Rules	54

教練式調解學 I	
Coaching for Mediation I	57
教練式調解學 II	
Coaching for Mediation II	60
超聽技能	
Advanced Listening Skill	63
調解員問題	
Mediator's Questions.....	76
擴展與收窄問題	
Diverge vs Converge Questions	78
從混亂中找方向	
Direction of Confuse	79
策略性問題	
Strategic Questioning	82
潛意識溝通學	
Hypno-Communication	86
第一指導原則	
The First Guiding Principle	89
協和輔引學	
Facilitation	92
調解員的適當介入問題	
Mediator Intervention Questioning	102
合作與協作	
Cooperate vs Collaborate	115
總結 Summary	137
鳴謝 Acknowledgements	139
後記 Postscript.....	140

調解學

MEDIATIONOLOGY



未來5年內你必須要懂的技能！

陳德晉 著

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

作者簡介

陳 德 晉
Kent Chan



工商管理學士 - BBA

Bachelor of Business Administration

身心語言程序學高階執行師 - NLP Master

Master of Neuro-Linguistic Programming Practitioner

人力資源管理教練

Coaching in Human Resources Management

註冊事業教練

Registered Career Coach

認證專業教練

Certified Professional Coach

認證商業教練 - CBC

Certified Business Coach

註冊企業教練 - RCC

Registered Corporate Coach

(全球商業教練協會 Worldwide Association of Business Coaches)

認證及註冊協和輔引師 - CF & AF

Certified & Associate Facilitator - Facilitator U, U.S.A.

認證催眠治療師 Certified & Registered Hypnotherapy

(美國臨床催眠治療師學會 American Board of Clinical Hypnotherapy)

(美國催眠治療師學會 American Board of Hypnotherapy)

(英國催眠治療師學會 General Hypnotherapy Standards Council)

認證自我催眠導師

Certified Self-Hypnosis Instructor

認證靜坐冥想導師

Certified Meditation Trainer

認證國際專業職業培訓及評審師

IVQ in Teaching, Training and Assessing Learning

(國際執業資格 International Vocational Qualifications)

(英國城市專業學會 City & Guilds of London Institute)

可電郵查詢「專業調解員」相關課程：

kentchan@live.hk



香港專業和解中心

Hong Kong Professional
Mediation Centre

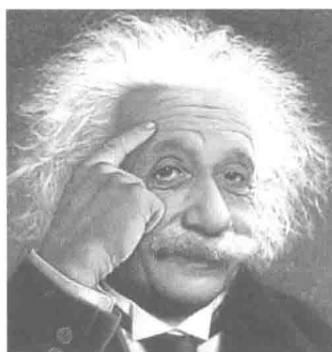
website : www.hkpmc.net

Email : hkpmc@live.hk

調解學

Mediationology

『The only thing that interferes with my learning is my education』
(Albert Einstein)



為何要看？適合什麼人看？

你的僱主會聘請一位從未學過“調解”的職員嗎？

不管你是基於什麼原因？

你將會一次過學懂：

- 超聽技巧
Advanced Listening Skill
- 基本教練學
Basic Coaching Skills
- 協和輔引學
Facilitation Skills
- 身心語言程序學
NLP - Neuro-Linguistic Programming Skills
- 潛意識溝通學
Hypno-Communication
- 催眠治療學
Hypnotherapy Theories
- 艾克森治療學
Advance Ericksonian Therapy Theories
- 宏觀思維技巧
Context Mind Thinking Skills
- 心智神經學
Advanced Neuro-Mentality Theories

『Everything enhances the sphere of human that shows man that he can do what he thought he could not do is valuable.』

(Ben Johnson)

令人失望的原因：

- 並不談及調解法例以及調解員之實務守則；閣下若需要相關資料，請到律政署網頁便可隨時下載。正因如此，本書不但可通行所有中文字的地區；翻譯成各種文字亦未嘗不可！？
- 只有少量成功個案分析，因為從前的個案如何成功，時至今天再重演一次，亦絕對沒有人知道是成功與否？所以，對任何人來說都是毫無幫助，毫無得益！
- 完全讀完這本書亦不會取得真正調解員的專業資格，因為你必須報讀現時市場上的認可課程；從而獲得認可資格。而獲得認可資格者，亦不代表你真正懂得如何調解？因為你必須要懂的是“原理”！
- 調解是不會有步驟的，假如你希望獲得如何成功調解的步驟（Step by Step）；那便真的叫人失望了！你唯一可以依據的，就是「流程」，如何讓它自然發生；而並非按照「程序」。
- 大部分人聽到「理論」二字，便認為是沉悶之作；是枕邊良伴？睡前恩物？那肯定讓你徹徹底底失望了！

*『Drugs are not always necessary, but belief in recovery always is.』
(Norman Cousins)*

綜合 21 世紀兩大必須要懂的主流課題：

基礎教練學 Coaching

協和輔引學 Facilitation

恰巧地，它們的“原理”；正是『調解學』需要成功「和解」，背後整個核心“原理”！

「教練」、「輔引師」和「調解員」他們三者都有著同一『理念』。協助對方，由他們自己找出最合適自己的方式，去解決自己一些看得見，或看不見的難題！

他們三者都有著同一『職能』。就是不會觸及對方難題的內容，只是協助對方自己找出最合適自己的方法，去達成自己一些看得見，或看不見的目的！

他們三者都有著同一『目的』。就是要協助對方自己找出最合適自己的方案，去達成自己一些看得見，甚至看不見的最終『目標』！

為何看不見？身處難題，當然是看不見！為何不觸及對方難題的「內容」Contents，而又能解決難題？因為他們三者都是在對方難題以外 - 「脈絡」Contexts 運作！

『If you view all the things that happen to you, both good and bad, as opportunities, then you operate out of a higher level of consciousness.』
(Les Brown)

目錄 Content

『*Knowledge is Limited; Imagination Encircles the World*』

(*Albert Einstein*)

作者簡介	3
調解學 Mediationology	5
前言 Preface	11
作者序 Author Forward	15
什麼人適合當「調解員」？	
Requirement of Mediator	19
調解論	
Mediation Theories	29
調解，訴訟 & 仲裁	
Mediation, Arbitration & Litigation	32
調解目的	
Mediation Goal	34
思考重於技術	
Mind-Set vs Skill-Set	36
受害者	
Victimization	38
討論 VS 爭論	
Discussion vs Argument	41
身心語言程序學	
NLP - Neuro-Linguistic Programming	44
共同規則	
Ground Rules	54

教練式調解學 I	
Coaching for Mediation I	57
教練式調解學 II	
Coaching for Mediation II	60
超聽技能	
Advanced Listening Skill	63
調解員問題	
Mediator's Questions.....	76
擴展與收窄問題	
Diverge vs Converge Questions	78
從混亂中找方向	
Direction of Confuse	79
策略性問題	
Strategic Questioning	82
潛意識溝通學	
Hypno-Communication	86
第一指導原則	
The First Guiding Principle	89
協和輔引學	
Facilitation	92
調解員的適當介入問題	
Mediator Intervention Questioning	102
合作與協作	
Cooperate vs Collaborate	115
總結 Summary	137
鳴謝 Acknowledgements	139
後記 Postscript.....	140

前言

Preface

『We cannot solve our problems with the same thinking. We used when we created them.』
(Albert Einstein)

「調解」- 今天人人都對這詞絕不陌生；電視台以及電台的宣傳廣播，各大小報章雜誌廣告，與街頭巷尾的宣傳海報都見到。原因之一是現今的官方新「口號」- 『和諧社會』。

自 2008 年起，前律政司司長黃仁龍先生已成立專責小組；積極草擬適用於香港之調解法例，以及「調解員實務守則」。2010 年亦已公開發表了第一份工作小組報告。

另一主要之原因是 - 前終審法院大法官李國能先生在 2011 年中，發表了他的提前退休前演講。其中提到：按照現時高等法院需處理的案件積壓情況嚴重；需排期審理的時間往往等候經年，當中尚未計算上訴庭以及終審法院需要處理的案件。

當中有不少完成審理的個案，最終「原訟人」以及「與訟人」雙方都是受害者。勝訴一方所獲得的賠償，遠遠不足以支付其所付出「訴訟」費用。建議在本港推

行「調解」法，「與訟雙方」都能達致最佳效益。而且更重要的是，能夠大大節省法庭時間，去處理些真正需要「審理」的案件。

2012年8月現任律政司司長袁國強先生亦公開表明，正留意前海、南沙及亞洲新興市場仲裁及調解發展，意味着本港調解員將來或可進駐內地。律政司正與內地相關部委及機構，以及本港法律專業、調解和仲裁機構聯絡，以便本港法律、調解及仲裁專業人員在前海提供服務。亦提及到由調解業界成立的 - 香港調解資歷評審協會（調評會）亦開始正式運作。

基於以上種種因素，再加上「調解」能夠適用之範圍實在相當廣闊；小至家庭事務，大至國際商業糾紛，都可以透過「調解」去解決「爭議」。而且尚有背靠祖國的龐大市場需求優勢！

至今不論任何機構（各行各業之公會，工會與私人及福利機構），以至大學的專業教育學院；都如雨後春筍般，紛紛開辦「調解」課程。價格從港幣 \$8000 - 40 小時至數萬圓橫跨全年的課程不等。

由於市場對於未來「調解員」的需求相當殷切，所以，絕大部份課程都獲得「持續進修基金」認可；所有完成課程的學員通過考核以及有一定的出席率，都可獲發還所繳交之 80% 款項。

不管你是任何階層，從事任何行業；為的「目的」是取得多一項專業資格，那一讀又何妨？（這當然又是在下的個人主觀判斷思維而已）實際需要的是懂？

要懂？那必須懂得導致「爭議」的背後，和「調解」的真正『原理』！

要瞭解整個原理是相當複雜的（往後會以相當篇幅，深入淺出地；讓你更加瞭解，而且更簡易地掌握箇中之『理』）。那先來明白它的表面意義吧！

「調解」與「和解」－從表面看來別無兩樣，毫無分別。但小弟更傾向使用「和解」；因為「調解」一詞，較容易使人感到，當中的「調停人」－即「調解員」在從中作梗；當然，事實是恰恰相反！

「和解」是他們雙方的事，更是他們雙方所需，雙方所想。這亦是「調解員」或「和解員」的唯一目的。

亦可理解成「調解」是一個過程，而「和解」則是「調解雙方」以及「調解員」希望達至的最終「目的」！

既然香港特別行政區各大政府部門，多年來都使用「調解」一詞；小弟亦無意將它改變，所以，往後所有章節都會沿用「調解」以及「調解員」；以免混淆視聽！

『解決爭議，調解為先。』