



指导受训调解员的指引

附注：就本文的目的而言，「监督」一词指香港调解资历评审协会有限公司认可的家事调解员 / 家事调解监督，而「受训调解员」一词指已完成香港调解资历评审协会有限公司家事调解员认可训练要求，正在进行实际个案指导实习以完成香港调解资历评审协会有限公司家事调解评审过程第 2 阶段要求的人士。

政策内容：

1. 应知会进行调解的双方受训调解员未获认可。
2. 应知会进行调解双方受训调解员已完成训练，但仍须完成实际个案指导实习此一认可程序。
3. 监督有责任向进行调解双方解释受训调解员将负责主持调解，然而个案将由监督及受训调解员共同调解，监督会从旁监察，并在必要时介入。
4. 监督及受训调解员均须知会进行调解双方，并于开始调解前取得进行调解双方就第上述第 1、2 及 3 项的同意（书面同意）。
5. 两宗受指导个案须由不同监督指导。
6. 监督有最终责任保护进行调解双方的权益，并确保调解按家事调解员实务守则进行。
7. 倘受训调解员表现的评核 / 评估结果属边缘水平，则评估表格的推荐建议应「不合格」。
8. 指导时须使用标准的书面监督 / 受训调解员合约列明指导条款。监督及受训调解员须于开始调解前共同签署合约。
9. 监督须真诚地承担指导受训调解员的责任，并须尽量保持客观公正。

监督指引：

A. 开展调解前

1. 接纳对受训调解员提供指导前，监督须确保本身有充足时间及承担该等责任。
2. 分配个案前，与受训调解员核对彼此可用作进行正式调解及指导 / 简报面谈的时间，若彼此时间不能相就或未能灵活调配（如受训调解员每周仅可抽出一晚），则不应接纳受训调解员的邀请。切勿低估配合进行调解双方、阁下、以及受训调解员各方面的时间的难度，能抽出多少时间及时间上的灵活性是十分重要的考虑因素。
3. 互相协议由受训调解员负责整个调解过程，包括草拟和解协议及调解后的跟进工作，如个案按第 A12 项被评定不合适者除外。
4. 协议双方接受的地点。如选监督的工作地点，对监督而言则较方便。



5. 如调解地点就指导调解须收取附加费用，则监督及受训调解员须于事前协议由哪一方负责该等费用。
6. 监督须负责确保已取得最新的认可程序以及评估 / 认可表格，亦须确定受训调解员已向香港调解资历评审协会有限公司索取副本供其本身使用，及各人均明白评估准则。
7. 监督与受训调解员须进行一次指导前面谈（约半小时），以阐明彼此的期望、目标及学习方法。监督可酌情以电话进行该会谈。
8. 与受训调解员讨论指导合约条款并签订合约。合约须概述双方的责任、时间、收费、付款方式以及调解及简报面谈地点。监督及受训调解员完成每次调解后均须签署「时数纪录」表格。监督有责任保存该纪录表格。
9. 监督须确保受训调解员与进行调解双方在开展调解前已签订标准调解协议。监督亦须签署上述协议，藉合约条款保障本身及进行调解双方的利益。
10. 监督分配或受训调解员接纳调解任务前，须按转介人提供的数据 / 以电话联络接受调解双方作出初步评估确定是否适合进行调解。
11. 倘受训调解员的个案由本身转介，则监督须向受训调解员解释何仍须进行个案是否适合进行调解的评估。
12. 监督及受训调解员均须自调解之始便参与其中，亦即须共同出席个案接收或调解前会面。倘监督完成评估后认为个案不适合受训调解员或过于艰深，则纵使个案由受训调解员向监督转介，受训调解员仍须接受不合适的评核结果而终止进行调解。监督可在受训调解员承诺出席所有调解面谈的情下，邀请受训调解员从旁观察或以辅助方式共同进行调解，该次调解则不作评估用途。在上述情下，除非监督及受训调解员另行同意，否则受训调解员须支付个案接收或调解前面谈的费用。

B. 进行调解

1. 每次面谈会议前预留最少半小时咨询时间，与受训调解员讨论面谈目标以及共同调解的角色分配。
2. 每次调解面谈后，实时亲身或以电话与受训调解员进行最少半小时或所需时间的简报分析，以知会受训调解员在调解面谈时所显示及需要的进度 / 知识 / 技巧 / 质素。
3. 监督的响应须针对下列各项：
 - a. 受训调解员的表现中出色 / 正面之处以及就其调解行中较不恰当 / 较无效之处提出建设性的批评。
 - b. 响应务须具体，并以实例左证，使调解员可加以引证而且更易于接纳。
 - c. 在作出回应时切勿就受训调解员的表现的原因作过早的判断，应要求受训调解员解释其立场。受训调解员可能有适当的用意但采用了不适当的策略（例如打破双方僵持的情况）。



- d. 使用「我」来给予响应，以使响应个人化，并帮助受训调解员接受响应时不会过于自我保护。
- e. 预备在受训调解员要求时讨论、澄清以及举例说明。
- f. 留意本身对受训调解员的反应，保持中立。不应过份保护或期望过高。
- g. 如实及专业地给予回应。

C. 达成 / 协议后

1. 进行调解双方签署受训调解员拟备的草拟调解 / 解协议前，与受训调解员就解协议的条款进行检讨及讨论。倘个案未能达成解协议，但监督认为调解已达至一定的进展而受训调解员草拟仿真和解协议会有所帮助，则监督可酌情要求受训调解员草拟仿真和解协议，并就此作出审阅及讨论。在上述情下，监督可在评估表格上纪录有关意见。
2. 于签署后抽出互相同意的时间（最少半小时，或必须的时间）与受训调解员作最后的口头简报。
3. 与受训调解员在最后调解面谈后一至两周内填写及讨论评估表格。正本给受训调解员，并保留一份副本以作纪录。
4. 清楚指明你是否推荐受训调解员成家事调解委员会会员。倘评估结果边缘水平，则不应作出推荐，并向受训调解员解释原因。
5. 向受训调解员解释他 / 她有责任向香港调解资历评审协会有限公司调解评审委员会呈交评估表格及所有其他必须文件。