

採用調解方式處理學校投訴

由於學校的持分者眾多，學校與個別持分者偶爾出現意見分歧，實屬在所難免。然而，爭議往往難有絕對的“對”與“錯”之分，有見及此，學校可考慮以調解方式處理分歧，尋求共識，以達致雙方可接受的解決方案。

在接獲投訴時，學校可因應個案性質，考慮採取適當處理方式，例如學校亦可委派合適的學校人員嘗試運用一些調解的技巧作出調停。此外，如有需要，學校可尋求調解員協助調解，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人（包括投訴人及被投訴人/組織），盡早化解分歧，避免事情惡化。有關調解方面的一些溝通要點及常用技巧，現臚列如下，以供學校參閱：

一. 溝通要點

- 主動聆聽
- 使用簡單易明的語言
- 說話保持中立持平
- 確認對方的感受及狀況，緩和情緒及氣氛
- 過濾負面用詞後利用正面的說話說出對方的重點
- 盡快了解發生的事件
- 確認對方問題背後的關注事項
- 語言及非語言（例如身體語言及面部表情）表達要一致
- 留意自身言行對雙方的影響
- 集中討論問題的重點，避免針對或批判個人行為
- 透過對話探討解決方案
- 測試解決方案的可行性，及檢視爭拗的事項是否已全面作討論及達到共識

二. 常用技巧

1. 抓住關鍵的事情進行調停

面對問題時，負責調停的學校人員可集中討論問題(事情)的重點，避免針對個人行為；在對話中，學校人員可依據糾紛的具體情況，找出糾紛發展過程中起決定作用的核心事情，及就當時人最關心的核心問題進行調停。

2. 找出最佳的方案或替代方案

學校人員可提出不同問題讓當事人自己考慮並作出最佳、最有效益的解決方案或替代解決方案；在過程中，學校人員不宜給予意見或建議。

3. 引導投訴人站在對方(被投訴的一方)的立場上思考問題

在處理投訴時，學校人員可鼓勵投訴人嘗試站在對方的立場上思考，從中理解對方並改變自己堅持的觀點和立場；在過程中，學校人員可以透過適當提問、對話令投訴人了解被投訴一方的想法，並探討和找出解決方案。

如欲了解更多有關調解的知識和技巧，可報讀教育局舉辦的相關培訓課程。課程詳情可參閱教育局網上培訓行事曆，網址為：

<https://tcs.edb.gov.hk/tcs/publicCalendar/start.htm?deskLang=zh>

三. 相關網站／參考資料

- 香港特別行政區司法機構網站

<https://mediation.judiciary.hk/tc/links.html>

- 香港調解資歷評審協會有限公司

<http://www.hkmaal.org.hk/tc/index.php>

- 《香港調解守則》

該守則旨在為調解員訂立通用標準，並具有確保調解服務質素的重要作用。現已有多個調解服務提供者採用該守則。

https://www.doi.gov.hk/chi/public/pdf/2010/med20100208c_annex7.pdf

註：

由於投訴人亦可向學校所屬的辦學團體提出申訴，尤其是當他們不滿意學校的調查結果時。因此，辦學團體的處理投訴機制，包括處理屬校教師的投訴，亦宜具備調解的處理方式及考慮，以期盡早及恰當地處理雙方的分歧，避免事情惡化。上述有關調解方面的溝通要點、常用技巧等資料，亦可以作為辦學團體處理投訴時的參考。

教育局

2019年12月