

從鉛水事件看如何運用調解作為處理的手段

(一) 事緣

2015年香港出現了一案引起很多市民關注的事件——食水管路含重金屬超標事件，又被稱為「香港公共屋邨食水含鉛超標事件」，官方則稱作「食水含鉛事件」。

事件緣起於有政團2015年1月收到啟晴邨居民投訴指食水中含有雜質，並抽取廚房水龍頭、廁所水龍頭及花灑三個樣本進行化驗，結果顯示水龍頭物料可能不符規定，當時並未察覺食水含鉛超標問題。直至同年7月5日有另一政黨公布九龍西13座公屋和私樓住宅單位的食水檢驗結果，揭發房委會轄下啟晴邨部份單位內水管流出的食水，含鉛量超出世界衛生組織標準。政府於7月10日公布房屋署及水務署抽取啟晴邨食水樣本化驗後，證實有樣本的含鉛量超出世衛標準，其後再公布同屬房委會轄下的公屋水泉澳邨及葵聯邨部份食水含鉛量亦被驗出超標。（世衛的飲用水含鉛量每公升10微克標準，是可容忍污染量，並非安全攝取量。）事件由是引起了傳媒的廣泛報導和政黨的大力跟進，市民大眾才出現大量的議論。

(二) 調解在事件的作用

相對其他的爭議處理方法，如訴訟、仲裁等，調解的好處包括：建立一個和諧及有建設性的商議、討論氣氛；糾紛的結果可由當事人去控制；加強當事人之間的溝通；善用時間（減少訴訟時間）；具成本效益（減少心理和精神上的負擔、減少因漫長的訴訟程序而牽涉的財政成本）；過程保密；可以保持及維護當事人聲（商）譽；當事人仍可以維持良好的合作關係；當事人能以友好協商的方式有效地解決糾紛。

在這次鉛水事件中，有多個涉事的關係方。有關係的第一個類別是該等屋邨的部份居民，他們所受到的影響一直未有一個確切的說法。第二個類別則是負責該等喉管鋪設工程的水務人員；第三個類別是地盤的工程總承辦商；第四個類別是地盤的擁有者，也即是房委會/房屋署，而水務署因無直接的關連而無需包含。反而有另一個負責工程的建築署/屋宇署，因為工程的建造監管，可以邀請其給予意見。

故此，這事件的調解工作與一般和授課練習時不同，它是有多於兩個的關係單位。在進行調解的過程中的聯合會議（joint meeting），所有的關係單位均可及必須出席，讓涉事各方都能清晰地聽到他們的看法、理解和處理的建議。但之後在個別面談/個別會議（caucus/private session）則可以與各個個別的關係單位作深入的探討。當然，大家在會議的起初都會出現一些外向性、攻擊性的言辭和有點誇大性的要求，而另一方面則會盡量推卸、否認自己的責任和所需負擔的後果，又或者出示大量的資料、專家意見作為佐證以擊倒對方為最終目的，這都是在調解的過程中司空見慣的場面。

作為調解員，我們不是也不能像其他人或當事人般去指責某一方，找出要負責任的人。調解員是要去協助各方去探視爭議所產生的問題，對各方的影響，從而找出一個或一些防止再發生的方法、機制，避免爭議、事故在日後的再出現。可能在探視的過程中，會有各式各樣的處理安排，也會出現各類的堅持、不妥協，也會相互作出或真或似是而非的指控，也會作出多種的要求或需求，大家也許會怒火填胸，但某些方面則冷眼相向。調解會議或許像是硝煙彌漫的戰場，但亦可能是一個不見硝煙的擂台。

調解員可以運用多種的溝通技巧如PPS（釋義Paraphrasing、感知檢查Perception Check、摘要Summarizing），提問（Questioning），促進技能（Facilitation）、身體語言（Body Language），積極傾聽（Active Listening），換框（重新定義Reframing），充權（Empowerment），談判技巧（Negotiation skill），BATNA、WATNA，現實測試（Reality Test），僵局處理（Handling of deadlock/impasse），創造選項（Creation），甚至是某種方式的道歉（Apology）處理，協助各方盡訴心中情，同覓共識處理方案。

按照香港司法機構的要求，所有民事案件在進行法庭訴訟之前，均必須先行進行調解。由於調解是一個自願及私下解決爭議的程序，由一位中立的人士（調解員）協助雙方達成協商的協議，調解的過程及協議的內容細則即必須保密。因此，在和平友善的氛圍下，參與調解的各方均可敞開心扉，坦誠地交換自己的看法和意見，聆聽對方的立場和建議。調解員無需亦無權強行要求解決爭議，調解員的作用是打破僵局，鼓勵當事各方友好和解。

在爭議中，僵局的產生往往不是因對對方的誠信缺乏信任，就是因對爭議的事實或對爭議提交法院解決結果的看法真誠地各執一詞。調解員就像穿梭外交家那樣為當事人聯絡溝通，消除情緒化的成份，使當事人將焦點集中在潛在的目標上。他 / 她會鼓勵雙方透過互諒互讓、求大同存小異的精神下，自行達成共識，找出共同認許的可行方案作為解決事件 / 爭議的施行協議。

數據証實，調解是解決棘手爭議的非常有效的管理辦法。調解的過程中，當事人可重新學習溝通的基礎，從而解決未來的爭議。所以，調解在這次鉛水事件中，是可以有効的協助各方處理相互差異的意見和立場，從而找出各方滿意的解決方案。

香港調解師協會 會長
香港持牌水務專業協會 顧問
鄧川雲