

調解與物業管理工作

作者：岑泰民博士

國家高級企業培訓師
國家高級客戶服務管理師
香港物業管理師學會資深會員
香港地產行政師學會會員
香港保安專業學會高級專業會員
香港物業管理及保安業培訓導師協會永久會員
香港註冊保安導師學會永久會員
香港專業培訓人員工會理事

調解用於法律糾紛

一般個人或商業上的爭議，往往會訴諸法律去解決。但以法律解決紛爭，非常浪費時間及金錢，除了要繳付昂貴的訴訟費，排期上法庭的時間也很長，並且有成爲敗訴一方的風險。但若聘請調解員，通過以調解方式去解決，爭議雙方往往可達成更靈活的和解條款，較法律裁決更有彈性。

「專業調解員」是一名受過訓練的專業人士，他們會以調解的方法，處理一些法律上的爭議。因調解是主張爭議雙方大事化小，以雙贏的態度，人性化的手法解決糾紛，往往是既便宜又簡捷解決糾紛的方法。

而且，一般的訴訟審訊是一種對抗性的爭辯，雙方關係會變得敵對性，但調解員運用了調解方式，糾紛可以變更簡單及更有彈性處理，是一個效處理法律訴訟的方法。因此，調解可協助維持爭議雙方的關係，甚至可改善彼此之間的關係。

調解用於工作及生活

調解並非「專業調解員」處理法律爭議專用，一般人認識了調解，亦可把調解技巧應用於日常工作上。因調解是主張雙贏、包容、體諒，並讓相方保持良好關係，所以適合處理與客戶、同事、公司之間各類糾紛。

同時，調解很注重溝通和要具備同理心，讓爭議相方關係更爲融和，互相體諒。因此，運用調解技巧在與朋友交往時，可讓大家的關係變得更和諧、更包容、更體諒，在社交上無往而不利。

調解與物業管理

在物業管理行業裏，亦可運用調解方式去處理各類糾紛。物業管理日常工作上常遇到的爭議問題，包括：投訴樓上漏水、追收管理費、維修費用攤分、法團委員有不同意見等，這些糾紛及衝突經常出現，往往非常棘手，如運用調解技巧協助處理，是非常有效的一個方法。

調解可以在物業管理行業產生直接的關係，故需要在這行業多推廣。因當每個階層物業管理從業員，包括：物業主任、物業經理，前綫的保安員、管理員、客戶服務員均認識調解，懂得用調解的方法處理日常工作，內心世界有調解的元素，便會更有心、有力為業戶、為居民、為法團解決紛爭了！

調解與業主立案法團

調解要在「物業管理行業」真正發揮作用，甚至推廣至日常生活層面，必須在居民組織上宣傳，使大家都認識調解。當業主立案法團主席、委員、業主、租客，大家都認識了調解，內心有調解的觀念，有調解的元素：雙贏、包容、互相體諒、大事化小……日常各類有關物業管理的糾紛，便會大大減少了。

香港居住環境狹窄，生活緊張，人與人之間容易發生爭拗，但當「物業管理行業」多認識調解，法團委員、從業員、業主、租客多用調解的心態和技巧，應用於工作中，便可以減少了衝突，多化解紛爭了。調解並非調解員或某些行業專用，「物業管理行業」應多認識及運用調解，讓整個行業進一步受惠，推廣至我們日常生活中！

原載於「物業管理天下」第12期2019年12月