

體適能服務與調解技巧

Fellow, HKASMSS,
Accredited Mediator, HKMAAL,
Coach in Mediation
袁慧儀博士

調解近年在香港備受推廣，並被視為解決糾紛的有效方法。究竟何為「調解」？調解在體適能行業中的應用前景如何？作者嘗試一一解說，並跟大家分享各種調解技巧，帮助大家以積極及正面的態度處理糾紛。

簡單來說，調解是一個在自願和保密環境下解決爭議的程序，調解員以中立身份協助雙方達成協議及和解。相對以法律程序解決爭議，調解不但快速及便宜，更能保持甚至改善雙方的關係。因為調解以計劃未來出發，不以判斷對錯為目標。

體適能作為一個服務性行業，在服務提供者跟服務接受者之間經常出現各種糾紛，例如客人不滿推銷手法，簽署服務合約後發現不公平的合約條款，投訴服務態度甚至服務質素。此外公司的內部也難免出現上司跟下屬及同事之間的各種衝突。每日面對這些大大小小的糾紛，若能適當地應用調解理論及技巧，自然大事化小，小事化無，更重要是可改善各方面的合作關係，從而保障大家的長遠利益。

雖然不至於每一個體適能行業從業員都要接受專業及全面的調解員訓練，但能掌握以下介紹的調解理論及基本技巧，會有利於日常工作中妥善處理投訴、避免及解決日常辦公室糾紛。積極聆聽 (listening) - 以專注及開放態度聆聽對方的說話。不單要留意當中的用詞，也要關注所用語氣、高低音、大細聲等，甚至無聲的身體語言。聆聽時不但要掌握談話內容，也要理解背後的感受及情緒。能夠以立身處地去聆聽就更加理想。

解述 (paraphrasing) - 並不是鸚鵡學舌，每字重覆。它要同時包括對方談話內容及情緒。在解述對方情緒時需運用同理心，切忌加入任何批評或評論。有效的解述能幫助跟對方建立互信關係，對調解過程起積極作用。

立場 vs. 期望 - 冰山浮在水面的部分只是冰山一角，有超過 80%的冰體卻藏在水底下，而未為人見。這正如在糾紛當中，受強烈情緒影響下，雙方很多時只會不停堅持自己表面立場，而未能交流立場背後的期望。調解員在這時就需要協助雙方了解自身立場背後的期望，並嘗試讓雙方理解對方的期望，進而提出可以解決糾紛的方案。

開放式問題 - 利用適當的問題可以引導雙方講出引起糾紛的背景、事發經過、各方對事件的看法及期望，實為調解過程不可缺少的技巧。封閉式問題只要求對方回應 [是]/[否]，並不適合經常採用。相反活用開放式問題，可避免不必要的假設及限制對方的回應，有利深入了解對方的看法及鼓勵交流。

問題 vs. 句語 - 要知道連串的問題容易令人覺得成為盤問對象，感到不安。這時可利用邀請的句語，請對方跟大家分享資料及意見，自然事半功倍。

換框法 (Reframing) - 可說是調解技巧中最重要的一環，簡單來說是加強板的解述手法。適時採用可以幫助對方放下強烈情緒、不再堅持立場、進入解決問題的思想模式。例如當對方反覆提及自己發生的不愉快事件，調解員可通過[換框]來引導對方考慮將來處理同類情況的理想安排。當對方不停強調負面的看法，就需要[換框]提出正面的角度。當對方只顧堅持自己的立場，調解員可提意對方以滿足期望為出發點。有需要時將對方的說法以不同的焦點重覆，以引導對方去解決問題也是換框手法。

最後作者期望大家可以多與身邊朋友分享調解精神 - [以計劃未來出發，不以判斷對錯為目標]
- 只要大家心底有這信念，遇上糾紛時，自然大事化少，無需調解員出動，達致雙贏的局面。

(完)