

調解與衝突管理服務

您是否想在解決影響您的爭議中行使自己的發言權？

社區司法中心做什麼？

社區司法中心 (CJC) 提供調解與衝突管理服務，幫助人們自行解決爭議。我們的服務**免費**、保密、志願、及時而且使用方便。

什麼是調解？

調解指的是人們在一起討論爭議的問題。

社區司法中心 (CJC) 的調解討論會由兩名公正而且受過培訓的調解員主持，他們幫助當事人理解彼此的觀點，共同協作，達成各方均可接受的協議。

調解員負責管理調解討論會召開的方式。爭議的當事人決定討論內容以及達成的協議。

為什麼要調解？

調解提供一個非正式的安全環境，讓當事人彼此交談，解決問題。誰也不會失去什麼。

百分之八十以上經過調解都可以達成協議。這是因為人們自行做出決定，因此會更遵守達成的協議。

如果無法達成協議，也有機會澄清問題，瞭解彼此的觀點。

調解是怎樣進行的？

調解員的職責在於管理和促進討論，讓人們自行達成務實的爭議解決方案。

調解過程通常遵循以下一些步驟：

- ⇒ 調解員和當事人自我介紹，然後由調解員解釋調解的過程和“基本規則”。
- ⇒ 每個人依次概述自己的顧慮。
- ⇒ 每個人發言時都不會被打斷。
- ⇒ 調解員鼓勵和促進當事人就所確認的問題進行討論。
- ⇒ 調解員私下與每個人見面，同時另一方有時間考慮自己的選擇。
- ⇒ 然後會把當事人帶到一起，鼓勵他們對未來的安排進行談判。
- ⇒ 如果各方均達成一致，調解員會把協議寫下來，作為對決定內容的記錄，交給每個人一份。

調解員是什麼人？

社區司法中心 (CJC) 的調解員經過嚴格的遴選過程，並且完成過一個綜合培訓課程。

他們得到新南威爾士州司法部的鑒定，由司法部支付工資，臨時為社區司法中心擔任調解工作。

他們通過持續的評估、監督和崗位培訓，保持自己的技能水平。

哪些爭議適合調解？

適合調解的爭議範圍很廣，包括：

- ⇒ 鄰里爭議 – 柵欄、樹木、噪音、寵物、兒童、出入、音樂
- ⇒ 家庭爭議 – 離異夫婦、大家庭、家長與子女、照顧者
- ⇒ 商業爭議 – 與客戶、承包人就作業質量/付款的爭議
- ⇒ 民事和小額索償問題
- ⇒ 工作場所爭議 – 關係、非勞資問題
- ⇒ 社區之間及內部爭議 – 住宿、學校、社交、商業、服務、體育...

如果您不確定，請與我們的工作人員聯絡。

怎樣安排調解？

您可以通過電話、傳真、信件或電子郵件直接與我們聯絡。

我們的工作人員會聆聽您的擔憂的問題，並且會即刻告訴您我們是否能夠幫助您。

如果我們能夠幫助您，我們的工作人員會詢問有關您本人、您擔憂的問題以及另一方當事人的信息。

我們然後會與另一方聯絡，鼓勵他們參加調解討論會。

調解在何時、何地舉行？

調解沒有等候名單。調解討論會可以安排在適合大家的時間，並且在我們的地區辦事處或您附近的一個地方舉行。

調解討論會的時間為 2 至 4 小時，所以請在參加討論會時確保自己留出充裕的時間。

您是否需要口譯員或者有特殊需要？

如果您在使用我們的服務時需要幫助，請告訴我們。

如果您需要口譯員，請致電 131 450，請口譯員與您所在地區的社區司法中心聯絡。本手冊有以下語言的譯本：

阿拉伯語、波斯尼亞語、中文、克羅地亞語、菲律賓語、德語、希臘語、意大利語、高棉語、朝鮮語、老撾語、馬其頓語、馬爾他語、波蘭語、葡萄牙語、俄語、塞爾維亞語、西班牙語、土耳其語和越南語。

我們的網站上也有這些譯本：www.cjc.justice.nsw.gov.au