

# 调解员专业行为守则

## 老 龄 问 题 专 长

2013 年 1 月更新

### 制定机构：

加拿大老龄调解机构

加拿大家庭调解机构

爱德华王子岛省调解公司

爱德华王子岛省奥兹莫症基金

安省家庭调解协会

爱尔兰调解员学院

瑞士调解协会

国际老龄调解组织

**欢迎各界人士使用本材料内的内容，请在使用时注明出处。期待你们的加入！**

© 国际老龄调解组织

玛格丽特·包舍尔 (Margaret Bouchier) - [post@workingsolutions.ie](mailto:post@workingsolutions.ie)

朱蒂·麦肯-碧冉洁 (Judy McCann-Beranger) - [judy@peopleconcepts.ca](mailto:judy@peopleconcepts.ca)

(译有德语和法语版本)

## 目录

|                    |    |
|--------------------|----|
| 一、守则的范围和定义 .....   | 4  |
| 二、老龄调解程序的目标 .....  | 6  |
| 三、指导原则 .....       | 6  |
| 四、职责 .....         | 7  |
| 1. 与参与者的关系 .....   | 7  |
| 2. 保密原则 .....      | 8  |
| 3. 公正原则 .....      | 8  |
| 4. 参与的能力 .....     | 9  |
| 5. 公平协商 .....      | 9  |
| 6. 信息和建议 .....     | 10 |
| 7. 调解协议 .....      | 10 |
| 8. 多方调解 .....      | 10 |
| 9. 书面总结 .....      | 11 |
| 10. 终止调解 .....     | 11 |
| 11. 调解费用 .....     | 11 |
| 五、跨专业连接 .....      | 11 |
| 1. 文化敏感度 .....     | 12 |
| 2. 外展和宣传活动 .....   | 12 |
| 3. 维权 .....        | 12 |
| 六、调解员需要的技能 .....   | 13 |
| 1. 理论知识和沟通技巧 ..... | 13 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 2. 建立关系的技能.....             | 13        |
| 3. 内容管理的技能.....             | 14        |
| 4. 处理技术.....                | 14        |
| 5. 冲突预防和、或冲突管理技术.....       | 14        |
| <b>七、培训条件和组成部分 .....</b>    | <b>15</b> |
| 1. 先决条件.....                | 15        |
| 2. 培训的最低要求.....             | 15        |
| 3. 培训界限和选择.....             | 17        |
| 4. 核心知识.....                | 18        |
| <b>八、虐待长者的相关知识 .....</b>    | <b>18</b> |
| <b>九、提升幸福感，如何预防冲突 .....</b> | <b>19</b> |

## 一、守则的范围和定义

这是一套职业行为标准的守则，适用于任何与老龄相关的调解问题，以及由于脑功能退化或其他形式的残疾所导致的有挑战性的情况。

1. 该守则可以使调解员明确了解相关道德伦理的性质。
2. 该守则定义了符合道德伦理标准的行为以及最佳的调解做法。
3. 该守则作为道德伦理指南，可以帮助调解员建立最佳的职业行为模式；并且更好的推广老龄调解的专业价值。
4. 该守则旨在有效的调整老龄专长调解员相互之间的工作关系。
5. 该守则确保调解员可从典型的实际案例中有所收益。
6. 完全可以期待，调解员可从本守则的条目中见微知著、举一反三。
7. 遵从本守则的调解员还应接受与老龄调解以及老龄化相关的专门培训。
8. 本守则可作为应对投诉或质询的基准。

### 定义

#### 虐待

世界卫生组织（WHO）将虐待长者定义为：在任何理应相互信任的关系中，导致老人受到伤害或痛苦的单次或重复行为，或失当之举。

#### 协同调解

协同调解是指同样清楚作为调解员的角色和职责的两个互补型的调解员协同工作，他们给调解工作带来了技能、经验和个性的多样化。

#### 文化

文化的定义是：一群人拥有相同的价值观，道德标准，行为模式，以及文字等。文化同时受到种族，性别，年龄，社会经济地位，国籍，宗教，移民身份，性取向，残疾，外貌，职业或专业，地理区别以及个体家庭规范的影响。

#### 老龄调解

老龄调解是一个有明确目标的、有预防意义的且充满敬意的过程——通常包括了多个方面、多重问题，并且需要高度整合——因此更需要经过专业培训的老龄调解员参与其中。尽可能地，与调解相关的人都应在场，且调解员应引导讨论在积极的层面上进行，并帮助参与者们表达出他们愿望和顾虑。这类型的调解可以包含许多与调解问题相关的人，比如家庭成员，看护，组织机构或其他一系列服务人员。

## 老龄调解员

老龄调解员是指受过专业培训，具备老龄问题相关知识，可以细致、敏感地面对老龄问题的人。老龄调解员应时刻将保证健康与危险预防铭记在心。老龄调解员应让多个参与者互相之间的沟通变得容易，并协助他们互助互惠。

## 老龄调解员的培训

老龄调解员的培训是指培养学员具备解决老龄问题的知识和技能，并能提出最佳解决方案且最终完成调解目的培训。

## 家庭矛盾

家庭矛盾是指家庭结构中产生的矛盾或争议。家庭结构可以广泛存在于家庭宗族内，医院，养老院，或其他机构组织中。

## 调解

调解的传统定义是指让参与各方合作解决问题的过程。调解员在这一过程中应协助参与者针对问题与顾虑开展起坦率有效的沟通交流，以最终达成自愿的、各方都可接受的可持续解决方案。

## 轻度认知功能障碍(MCI)

轻度认知功能障碍（Mild Cognitive Impairment）是指一定程度的认知和/或记忆力损害，超过正常老化，但还不到“老年痴呆”或“阿尔兹莫综合症”的标准。数据统计显示大约85%患有轻度认知功能障碍的人群在10年内将发展成为阿尔兹莫综合症，这使得MCI成为阿氏综合症的重要风险因素之一。研究人员相信脑功能的异常起始于阿尔兹莫综合症病症的5到10年之前。

## 参与者

参与者是指参与到老龄调解过程中的人或人群，对于最终形成的各方都可接受的协议或解决方案，他们是平等的，他们都是有帮助的。

## 穿梭调解

穿梭调解是指在调解的过程中，参与调解的双方无法同时到场，调解员需要分别约见参与者，或在某些调解过程中分别会见参与者。

## 二、老龄调解程序的目标

- 以人为本；
- 达成公平有效并切实可行的合约。在调解中应充分考虑各方的共同需求以及各自的顾虑；
- 预防疾患、促进健康；
- 帮助参与者认清各自的责任，遵守调解中的承诺；
- 帮助参与者进行开放式的沟通，并能更深层地理解存在的问题；
- 要认识到并不是所有调解都能达成最终完全相互赞同的结果。

## 三、指导原则

### 以人为本

支持并尊重包括参与者在内的相关个人或团体（个人、家庭、家庭支持系统、看护或医护人员等），同时在任何时候都要确保参与者的自主、自尊和生活质量不会受到伤害。

### 尊重

诚信和公正，保证所有参与者在老龄调解的过程中能感到自身价值受到尊重。调解员应使用尊重的、包容性的语言。

### 责任

在老龄调解的过程中为了达成有价值的结果需保持高度的责任心。

## 平等

在调解过程中平等对待所有参与者，不因性别、年龄、文化、宗教或社会经济地位不同而区别对待。

## 合作

多方协同工作，以协助参与者达到最好的结果。

## 质量

老龄调解的质量是建立在确实的证据和切实的调查之上的。

## 及时

保证调解的及时有效。

# 四、职责

## 1. 与参与者的关系

- 老龄调解员应与参与者保持适度的距离。
- 与参与者关系密切的老龄调解员需申明他们的目的与关注点。
- 老龄调解员可能很少会考虑参与到密友、亲戚、同事或学生的调解中。（有一种公认的情况是，某些文化或情形要求老龄调解员必须具有相同或相似的文化背景，在这种情况下，只有足够的开诚布公，家庭关系或同学关系才是可接受和被允许的。）
- 在任何时候老龄调解员都不可以强迫参与者达成一致，也不可以代替任何一方做决定。
- 老龄调解员有责任最大限度的确保每一位参与者都能完全理解参与各方的权益，并帮助他们认识、理解其他个体的需求。
- 老龄调解员有责任充分考虑参与者的特点和能力，并引导他们慢慢深入调解过程。

## 2. 保密原则

老龄调解员不应将在调解过程中获得的信息透露给任何调解以外的成员或组织，除非：

- 内容涉及实际或潜在的生命、安全威胁；
- 参与者同意进行开放式的调解；
- 内容涉及到实际或潜在的虐待；
- 司法机关行使司法权介入，或有法律、法规要求透露的相关内容；
- 参与者在调解合约中签署了知情书，同意将隐去身份信息的调解内容作为研究或教学用途；
- 任何可能透露参与者个人信息的内容都应在最大程度上受到保护，除非必须，或征得同意。
- 老龄调解员应该在调解开始之前向参与者告知并解释保密原则的限制以及在何种情况下保密原则将被打破。
- 老龄调解员必须向所有参与者申明，保密原则不仅在调解过程中适用，同时也适用于调解中所需的一些特别文件及调解后的结果，除非全体参与者和调解员都同意，才可以打破一些或全部保密条款。
- 在适当的时候，老龄调解员可以请求参与者签署同意书，以允许调解员将调解内容分享给其他可能在一开始没有参与到调解过程中的专业人士。
- 在参与者同意的情况下，老龄调解员可以与参与者的律师或其他相关人员讨论调解内容。
- 如情况需要，且所有的参与者都同意，则可以让各参与者的代理人知道调解达成的合约内容。
- 老龄调解员必须确保所有案例记录的保存与管理都遵照保密原则并且与调解职业协会的标准相一致。

## 3. 公正原则

- 对所有参与者和他们的问题，老龄调解员有责任保持公正与尊重。
- 并不违背上一条，老龄调解员的职责是确保所有参与者的需求和态度都可以清晰、恰当地表达出来。
- 即使有代言人或辩护人的帮助，老龄调解员也应确保弱势一方有和其他参与者平等的的话语权，并能听到或了解到他们所关心的调解内容。
- 老龄调解员无论怎样努力，调解中难免会存在偏见，老龄调解员必须设法消除偏见或找到他们在偏见背后真正关心的问题，并同时提醒全体参与者，每个人都有随时结束调解的权利。

- 老龄调解员必须要让参与者了解到，那些与调解问题相关的实际存在或可能存在的偏见，以及其他潜在的或已经存在的利益冲突的情况。一旦发现可能存在偏见或利益冲突的可能，调解员就应及时提醒所有参与者。
- 老龄调解员必须向所有参与者公开坦诚，在调解之前与任何参与者有过或一直存在的专业或私人的联系。
- 在老龄调解员向所有参与者公开坦诚后，如果还没有达到全体参与者都表示知情同意，调解员不能开始进行调解。在此情况下，调解员必须将小心地自己的角色从先前的专业或私人关系中剥离。

#### 4. 参与的能力

- 当参与调解的成员无法自愿表示知情同意时，老龄调解员在做任何决定时必须考虑到他们或代表他们的人。老龄调解员需要注意到参与者做出决定的权利，并在此项权利和道德伦理需求之间做出平衡。
- 老龄调解员必须了解参与者是否有足够的认知能力来接受调解，或是参与的家庭成员能否合理的代表他/她的意愿。如果老龄调解员发现参与者无法有效地参与调解，并且没有其他指定人员可以作为他/她的代表，则必须暂停或终止调解，并鼓励参与者寻求专业帮助。老龄调解员必须确保在调解过程所有人的发言都能得到恰当地表达。
- 老龄调解员必须让参与者了解他们都有选择的权利。为了达到公平合理且大家都可接受的商议结果，参与者可能需要更多信息或辅助，此时调解员必须向参与者提供相应的资源或转介。
- 如果参与者因无法做到有效沟通而被指派了代表，老龄调解员也不应放弃对该参与者的责任。另一方面，在调解中，调解员应让参与者代表也在一定程度上参与进来（依据不同的法律要求、遗嘱、授权委托书或类似的法律文件。调解员应把握对弱势个体的意愿提供保护措施的原则）。

#### 5. 公平协商

- 老龄调解员必须努力确保最终达成的协议是在每个参与者都知情同意、自由自愿且没有外界压力的情况下达成的。
- 老龄调解员有责任保证调解过程的公平性——所有参与成员都有公平的表达机会，所表达的言论有被听取的机会，以及明确地表达他们自己的需求、利益点和顾虑。
- 老龄调解员有责任在调解中保持各方力量的平衡，绝不能允许有操纵或威胁的现象在调解中存在。

- 调解的基本原则之一：有能力的参与者最终达成的一致合约可以与法律指导或社会普遍期待标准不同。但老龄调解员有责任协助参与者评估合约的短期及长期可行性和实践性，还要考虑不同的文化背景因素在其中的作用。

## 6. 信息和建议

- 老龄调解员有责任积极地鼓励参与者在收集和了解全面的信息、知识和建议的基础上，再做出决定。
- 每个老龄调解员有义务不断提醒和建议参与者采纳独立的法律建议以及其他专业人士的建议。

## 7. 调解协议

- 在调解之前，老龄调解员必须向参与者清楚地解释调解过程，尤其是：
  - 解释老龄调解程序的定义和预防的意义。并明确告知参与者，老龄调解与其他类型调解有不同的准则；
  - 针对相应的问题，与参与者探讨调解可能带来的益处及风险，以及其他可供选择的方式；
  - 探讨保密原则及相关限制；
  - 告知参与者在调解过程中的任何时间，参与者和调解员都有权暂停或终止调解；
  - 明确告知调解的收费，并在支付费用的问题上与参与者达成一致；
  - 告知参与者其他专家的角色和重要性，包括法律建议；
  - 与参与者探讨调解员的任何特殊的程序或做法，比如小组讨论；
  - 何时和为什么，调解员需要和参与者单独会谈——多在内容涉及保密或私密的情况下；
  - 何时和为什么，调解员需要邀请调解以外的其他人参与到调解中来；
- 所有参与者都需要被明确告知与保密原则或打破保密原则的相关的任何合约；
- 如果在调解过程中有涉及老龄调解员专业技能范围以外的问题，调解员必须告诉所有参与者并与他们探讨该如何更好的将调解进行下去。

## 8. 多方调解

- 老龄调解员有责任向所有参与者保证，当他们的家庭成员或其他人愿意在调解中提供支持时，可以邀请他们参与进调解的过程。
- 老龄调解员必须通过明确调解的益处来鼓励相对不愿参与的成员的积极性。

- 老龄调解员要让所有参与者知道，他们也许并不需要全程参与调解的全过程，有时这个过程只需要部分参与即可。
- 老龄调解员要能够使用相应的技术设备来保证那些想参与调解但无法亲临现场的成员参加。

## 9. 书面总结

- 如有必要可以提供书面总结。
- 老龄调解员必须告知参与者任何形式的调解书面总结都不能代替具有法律约束力的文件，因此调解书面总结不需要签字，除非在某些国家法律或法规要求签字。

## 10. 终止调解

- 如果继续调解过程有可能伤害其中任何参与者，老龄调解员有义务暂停或终止调解。比如调解被误用于：
  - 处理或隐瞒财产，或
  - 老龄调解员认为其中某个或某些参与成员表现的不真诚。
- 如果调解协议被参与者不合理甚至过度地执行，老龄调解员可以退出调解。
- 老龄调解员要了解参与者也有权随时终止调解。老龄调解员有责任针对该参与者想要终止的问题和顾虑做出回应，并尊重他们的决定。如果在尝试讨论之后参与者依然坚持终止调解，调解员应认识到，这也是参与者想要的结果。

## 11. 调解费用

- 在与参与者联系之初，老龄调解员需要向其解释调解的费用以及可能产生的相关收费。调解员还需要在如何收费、怎样承担各自的付费以及付费方式上与参与者达成一致。
- 向其他调解服务机构转介时，不应有任何佣金、回扣、或任何形式的酬金。
- 依据付费的情况来决定调解的结果是不合理的。
- 在调解服务真正完成之前，如参与者终止调解，任何预留的费用都将退还给客户。

## 五、跨专业连接

老龄调解员要对其他相关人士和资源存尊重和邀请的态度，并掌握与调解相关的其他领域的社会资源以便于适当时候的转介。当有必要时，老龄调解员应当鼓励多方合作，并鼓励参与者使用其他专业资源并了解他们的道德责任。如果调解的过程中有多于一位老龄调解员，则他们相互之间都有责任提醒对方协同调解的发展进度。

## 1. 文化敏感度

老龄调解员之间的沟通必须同时符合发展和文化的要求，并使用清晰和可理解的语言。当参与者感到理解调解员的语言有困难时，应该提供相应的服务（如有资质的口译或翻译）来保证参与者完全理解调解的过程。与参与者合作的时候，调解员必须考虑到文化背景因素，有必要时调解员需要调整处理模式来适应参与者的文化需求。

- 老龄调解员必须保持对文化背景影响的敏感度，了解文化背景可能对调解进程产生的影响，并尽量创造一个适合参与者文化背景的调解环境。
- 当参与者的文化价值与老龄调解员的文化价值有明显冲突时，调解员可以终止调解；当参与者的文化价值与调解守则相违背时，则调解必须立即终止。

## 2. 外展和宣传活动

- 老龄调解员开展外展活动的目的包括：
  - 向公众进行调解程序的教育；
  - 中立的展示调解的过程，让更多人知道这个解决冲突和避免争议的途径。
- 在宣传专业服务时，提供给公众的信息必须限制于：姓名、联系人、办公时间、相关学历背景、调解相关的培训和经历、相关专业协会和会员资格、擅长调解的领域以及其他相关的重要信息。

## 3. 维权

**Advocacy** 是指站在某个群体或某个人的角度上，通过语言或行为帮助维护他们的权益不受侵犯。

- 当一个弱者的听说权利被限制且有需要的时候，老龄调解员可以作为代言人为弱势群体或个体做代表。
- 如果所有参与者没能在公平的对待彼此上达成一致时，老龄调解员必须暂停调解程序。
- 当某个群体、个人或组织不能理解调解的过程时，老龄调解员必须充当调解程序的代言人。

## 六、调解员需要的技能

作为一个老龄调解员，他/她必须善良、勤勉且能高效地提供调解服务，并确保他们的能力能够处理老龄相关的问题以及其他可能包含在调解过程中的问题。

### 1. 理论知识和沟通技巧

- 老龄调解员必须通过完成有资质的培训项目来掌握基础理论知识和程序技巧。
- 老龄调解员必须充分认识到老龄调解的特殊性以及具备与老人健康和预防相关的知识。
- 培训项目必须由专业机构组织，并由老龄调解专家任教。
- 老龄调解员必须承诺可以继续学习，并持续向成为有资格认证的调解员方向努力。

### 沟通技巧

老龄调解员需具备以下沟通技巧，并有能力有效运用。老龄调解员必须有能力在文化相关和适应的条件下运用每一种技术，并选择最合适的方法用于特定的参与者或人群：

- 倾听并且及时回复，并不带对感受，想法和处境的评判；
- 不以任何身份作为交流的基础，而是纯粹出于关注；
- 将负面的评价重组成中立的语言；
- 着重于指出优势和能力，而不是缺点和短处；
- 澄清信息和假设；
- 总结沟通的内容，并且强调达成协议的部分；
- 在适应文化背景的情况下提出问题以引出信息，感受，恐惧和角度；
- 澄清参与者的不一致、曲解或前后矛盾之处；
- 不带偏见地表示同理心和理解；
- 明确指出多重参与角度的重要性和有效性；
- 给出建设性反馈意见；
- 有效地与口译合作；
- 敏锐地展示语言及非语言行为；
- 在沟通和理解参与者时运用简洁明了的语言；
- 根据参与者的需求把握沟通的节奏并维持各方力量的平衡；
- 有能力理解并合理运用非语言沟通的技巧。

### 2. 建立关系的技能

老龄调解员必须有能力建立、支持并且维系与参与者的关系，通过以下几方面形成以人为本的合作关系：

- 建立关系；
- 建立信任感；
- 尊重参与者；
- 鼓励参与者之间相互尊重；
- 保持中立，提供支持；
- 保障所有参与者做出自我决策的权利。

### 3. 内容管理的技能

老龄调解员要做到：

- 对信息进行：搜集、确认、组织、分析、排序和评估；
- 引导参与者从自身文化传统出发理解某个问题的意义；
- 合理测评问题和存在的选项；
- 从相关的其他人处引出信息（如医生、估价师、精算师、会计、精神科专家、律师）；
- 充分利用已有信息并进行信息交换，以期放大参与者选择的机会；
- 合理运用书面材料；
- 保持书面文件清晰一致，使用不含偏见和中立的语言；
- 整理记录和材料。

### 4. 处理技术

老龄调解员需具备以下处理技术：

- 能够帮助参与者进行协商，并在调解中设定基本规则和议程；
- 能够判断自身是否在文化和知识技能上具备调解争议的能力；
- 能够帮助参与者发掘兴趣、价值和不同的视角；
- 能够认识到并且管理好力量的平衡；
- 能够帮助参与者将不同的立场转换成兴趣点；
- 能够有效的团结；
- 能够协同参与者一起遵守议程和、或一起重新讨论议程；
- 能够在不驾驭参与者自我决策的基础上引导调解的过程；
- 能够在调解的过程中鼓励和指导参与者；
- 能够在必要时协助参与者与其他专业人士或专家合作；
- 能够在必要时有效地运用协同调解的技术；
- 能够进行自我评价，评估参与者以及评价调解过程。

### 5. 冲突预防和、或冲突管理技术

老龄调解员需要掌握以下冲突预防或冲突管理技术：

- 当涉及文化及个人因素时，知道何时该：
  - 允许或不允许情绪释放；
  - 保证每个人都有相应的时间表达自己的意见；
  - 帮助参与者关注现在和将来，而不是过去；
  - 帮助参与者关注事情本身而不是人；
  - 消除参与者的紧张和压力；
- 能够处理危机；
- 能够帮助参与者趋于认同及合作；
- 能够帮助参与者理解结束调解的意义；
- 能够协助参与者理解他们的决定带来的结果；
- 能够帮助参与者学会建立选择的技术，如：
  - 提高选择的数量，延展可选的范围；
  - 整合所有参与者的兴趣点，建立新的解决方案；
  - 在参与者的立场和兴趣点之间建立桥梁；

## 七、培训条件和组成部分

### 1. 先决条件

进行老龄调解培训之前，报名者需完成相关专业的本科学习并获得学历。与老龄问题相关的专业培训和经验是必要条件。

### 2. 培训的最低要求

基础调解：

- 最低不少于 100 小时的解决冲突基本理论和调解理论学习以及技术训练，包括不少于 10 小时的文化冲突和冲突化解过程的培训；
- 最低不少于 100 小时的相关进阶教育和培训，包括最少 21 小时关于虐待老人、忽视老人的培训以及控制问题，其中可能包括：
  - 调解中的安全问题；
  - 虐待和危险指标；
  - 家庭成员中的虐待行为带来的冲击；
  - 如何评测和确定虐待行为；
  - 与虐待案例相关的文化背景因素，及如何影响参与者的表达和选择；
  - 立案程序及保护令（包括益处和局限），以及如何运用这些帮助被虐待的受害者；
  - 在虐待案例中，调解员的道德准则和标准；
  - 成年人监护；

- 在调解过程中针对参与者的进一步保护措施；
- 规划安全措施和转介技术；
- 对虐待案例的家庭成员的转介资源；
- 最低不少于 7 小时的与调解相关的道德规范培训
- 最低不少于 3 小时的起草备忘录的培训；
- 针对理解不同文化以及提高对文化价值和信仰的认识，接纳和尊重的相关培训；
- 每年更新知识技能，与时俱进掌握老龄调解技术。

#### 老龄调解——案例：

- 老龄化和家庭关系所导致的问题；
- 阿尔兹莫综合症和其他发展型老年痴呆；
- 虐待老人；
- 社区对老年人和他们的家庭提供的帮助服务；
- 居住管理问题；
- 失去亲人的伤痛；
- 监护人问题；
- 健康方面的决策和代理人权利等相关的法律问题；
- 文化和老龄化；

#### 培训需包括的内容：

- 老龄化和家庭关系的动力
  - 认识到身体功能的变化
  - 认识到家庭角色的变化
  - 年龄歧视的问题
- 老年痴呆和阿尔兹莫综合症
  - 进行老年痴呆筛查，掌握测评工具
  - 与年龄相关的退化，阿尔兹莫综合症以及其他形式的老年痴呆
  - 提供照顾
  - 老年痴呆对老人的生活质量以及家庭带来的影响
- 虐待老人
  - 虐待和忽视的种类
  - 虐待的表现症状
  - 举报虐待
  - 法律法规和定罪代码
  - 虐待的根源
  - 安全规划
- 失去亲人

- 定义，失去亲人的反应过程
- 预计的痛苦
- 痛苦对参与者影响
- 转介资源
- 社区支持服务
  - 了解提供服务的机构和个体
  - 与服务提供者沟通
- 居住规划
  - 交流居住规划的选择
  - 家庭居住环境的改变和维持
  - 改变住址——长期护理
  - 有质量的护理
- 法律和财务问题：
  - 指定健康决策执行人
  - 遗嘱和委托授权书
  - 健康护理指导
  - 资金和财务规划
  - 转介资源
- 监护问题
  - 作出决定
  - 能力
  - 监护和相关法规
- 文化和老龄化
  - 理解不同文化背景下对老龄父母看法
  - 接纳特定文化价值系统的不同角度
  - 传统家庭生活和现代生活模式的相关问题

### 3. 培训界限和选择

- 老龄调解员需做好调解的本职工作。尽管调解员可能具备多方面的教育及培训背景，也需在必要时将参与者转介给提供其他服务的相关专业人士。
- 所有想要成为老龄调解员的学员必须接受正规的调解知识培训，培训项目必须由有经验有资质的业内人士进行，培训老师最好是注册老龄调解员。培训老师需要从属于有认证的行业协会。
- 老龄调解员接受的培训课程可以是学士学历包含的部分课程，或社区学院及大学开展的老龄调解相关课程。

- 老龄调解员可以参加调解、老龄调解或相关主题的工作坊、培训课程或研讨会等。

#### 4. 核心知识

- 老龄调解员需具备以下包含文献、研究、技能及技术相关的知识：
  - 老龄调解理论和基础概念
  - 协商、冲突预防及冲突管理
  - 调解理论和操作方法
- 老龄调解员还需要进一步掌握：
  - 老龄化的问题和家庭动力结构；
  - 与调解相关的法律信息；
  - 家庭结构中的虐待、强迫和控制相关的动力结构和影响；
  - 多元文化因素；
  - 在调解过程中可用到的包括专业的、学术的、社区的和教育相关的资源；
  - 参与者之间的交流模式以及调解员-参与者的互动模式；
  - 文化在调解中的应用，包括：
    - 是否适合直接面对面的表达；
    - 失去亲人时的表达模式；
    - 对质和信息透露；
    - 表达情绪时的标准；
    - 与文化背景相适应的冲突解决方式，沟通模式及方法；
    - 实际的或潜在的力量失衡，比如因某一方的文化或社会经济地位不同而占用调解过程中更多的时间等；
    - 参与者之间由于文化背景不同而产生的误解；
    - 语言表达或肢体语言表达引发的潜在误解。
- 其他解决冲突的选择；
- 调解时可能产生的道德标准相关问题；
- 向相应的服务提供者转介的道德责任

## 八、虐待长者的相关知识

家庭成员中有老人时，老龄调解员在处理调解问题时首先要考虑是否存在虐待长者的现象。当家庭成员中有人可能存在认知障碍时，老龄调解员更需要特别努力。因此老龄调解员必须具备以下与虐待长者相关的知识和技能：

- 能够对虐待做出测评，并评估调解的适合度；
- 有能力确保有关测试虐待的日期，时间，地点，居住地址以及电话号码不被泄露给其他家庭成员，除非这些家庭成员也与虐待案例相关；

- 当发生虐待事件时，有能力将参与者转介给其他专业人士，并有能力判断出参与者继续进行调解的能力是否收到虐待事件的影响；
- 明白调解不适宜解决虐待的问题。

### 虐待的怀疑和确认

- 当怀疑虐待存在时，无论是过去的或现在发生的，面对面的、帮助性的老龄调解则被认为是不适宜的处理方法。机动调解（shuttle mediation）可以替代一般调解，但必须由经过特别培训的调解员进行。
- 老龄调解员需要告知所有参与者当调解过程中调解员发现有虐待事件存在时，调解程序不再中立，调解员必须报告任何过去或现在发生的虐待，或可能存在虐待或伤害的情况（有必要时则需要帮助弱势个体申请法律保护）。
- 如果虐待实施者加入到普通调解或机动调解中，老龄调解员有责任放弃中立角色，保护弱势个体的利益。通常这时调解会终止，调解员将参与者转介给其他能够提供更多保护措施的服务机构。
- 老龄调解员必须特别确保在与虐待相关的案例中达成的协议是真正意义上的协议，而不仅仅是经济上的或弱势心理的产物。

## 九、提升幸福感，如何预防冲突

老龄调解的特别之处在于包含预防的元素。尽早了解并使用调解服务可以有效地预防冲突。参与者和他们的家庭有时在参与调解后达成的协议是关于如何在需要时分担照顾的责任。对急需的照顾以及对未来的需求都能够得到及时地讨论。最大程度地将参与的意愿以及可行的计划包含其中。这也同时对参与者的生活品质起到好的作用。老龄调解正在向全球化发展，因为长期照顾老人，预防冲突，以及提升生活质量都很重要。

许多国际组织机构逐渐意识到老龄调解的重要性，并着手将老龄调解纳入可持续提升生活品质的整体中。但首先需要注意的是向经过专业调解培训并掌握老龄相关知识的专业人士转介。

“在阿尔兹莫协会的工作人员要有足够的信心向患者家庭推荐调解的服务，老龄调解员经过专业培训，对患有老年痴呆的老人的需求有敏锐的视角，并能够提供相应的支持。在老龄护理队伍中进行调解培训也会非常有益。”——玛丽·舒慈（Mary Schulz），加拿大阿尔兹莫协会，信息、支持服务和教育部门高级经理

“老龄调解员的职业资格证书需求变得越来越迫切，因为世界范围内的老龄调解员都需要一个可遵循的标准。在面向家庭提供服务时，工作人员有职责向家庭介绍老龄调解的服务。转介机构没有权利代替家庭决定是否有必要接受调解，在了解了什么是调解之后，家庭成员才能做决定。因此，只有家庭成员可以决定是否使用老龄调解服务，如何付款，并通过时间来探索调解能带给他们什么。”琳·罗特斯 ( Lynn Loftus , 2007 年委内瑞拉国际 ADI 会议演讲 )

(欢迎使用此文件，引用请注明老龄调解国际联盟。欢迎留下你的想法，请联系：玛格丽特·包舍尔— [post@workingsolutions.ie](mailto:post@workingsolutions.ie) 朱蒂·麦肯-碧冉洁— [judy@peopleconcepts.ca](mailto:judy@peopleconcepts.ca))

谢谢！

此文件持续更新，感谢朱蒂·麦肯-碧冉洁的守则初稿，以及所有人的宝贵意见和建议。