

職場調解培訓課程



澳門城市大學
Universidade da Cidade de Macau
City University of Macau
繼續教育學院
School of Continuing Studies



中國貿促會/
中國國際商會調解中心

內地—香港聯合調解中心
Mainland - Hong Kong Joint Mediation Center



香港和解中心

課程目標

職場上的衝突往往會為企業帶來負面的影響，而管理人員需要花費不少精神及時間來處理。有技巧地處理職場衝突不僅能夠改善員工或合作伙伴之間的關係，亦從而提升個人和企業的競爭優勢。

本課程主要教授職場調解的概念、原則及各種職場調解技巧，透過小組討論、真實個案分享及調解模擬角色練習等多元化的教學模式，使學員能切實掌握各類調解技巧以成為職場調解員。學員除可透過此課程進一步強化調解技巧以處理職場上所遇到的衝突，成為職場上的調解員外，亦可提升工作效率，改善與同事或合作伙伴的關係，工作便可事半功倍，大增晉升機會。

完成課程後，學員可以獲取認可職場調解員專業資格。認可職場調解員的資歷不但有助個人事業發展，更有機會獲委派到不同地區的機構協助解決職場糾紛或制訂職場糾紛解決制度。

課程優勢

認受性高： 內地—香港聯合調解中心是首個由兩地主要調解機構共同創立的聯合調解中心，並獲得香港律政司的認可及高度支持。

教學質素保證： 本課程由具備豐富教學及調解經驗的資深導師團隊所撰寫教材及任教。導師團隊口碑載道，多年來為香港及世界各地的調解業界培訓了眾多專業調解員，足以證明本課程的師資及教材皆達國際專業領先水準。

專業發展平台： 本中心為認可調解員提供多元化的持續專業發展機會及平台，包括深造課程、講座、研討會、調解個案轉介等，以助他們進一步發展調解專業。

課程查詢

澳門城市大學繼續教育學院

電話: (853) 8590 2222

電郵: scs@cityu.mo

網址: www.cityu.edu.mo/scs

課程內容

- ✔ 了解衝突
- ✔ 衝突會如何在職場發生？
- ✔ 以雙贏解決問題的調解概念
- ✔ 善用調解來化解在職場引起的衝突的好處
- ✔ 在職場應用調解的原則
- ✔ 保密原則及涵蓋範圍
- ✔ 在職場應用調解的「六步法」
- ✔ 調解技巧: 語意覆述、感受測試、歸納、換框技巧
- ✔ 化解外部和內部的顧客投訴
- ✔ 化解在職場因不同文化或國籍引起的分歧和衝突
- ✔ 處理辦公室欺凌及騷擾問題的方法
- ✔ 調解模擬角色練習



對象

- 專業人士
- 公司管理層
- 負責員工培訓或人力資源部門之行政人員
- 前線工作人員 (客戶服務、投訴管理)
- 有意成為職場調解員之人士
- 有意提升溝通及解決衝突技巧之人士

導師

內地—香港聯合調解中心資深導師團隊暨資深調解員

證書頒發

凡完成此課程，出席率達80%之學員可獲頒發「職場調解員培訓證書」。

專業認可

學員憑「職場調解員培訓證書」可自由報考內地—香港聯合調解中心的職場調解員認證登記 (會於課程末舉行)，費用為1,000港元，通過後可申請成為「認可職場調解員」。

課程查詢

澳門城市大學繼續教育學院

電話: (853) 8590 2222

電郵: scs@cityu.mo

網址: www.cityu.edu.mo/scs

課程詳情

總時數	15 小時
上課日期及時間	2018年7月14日 (星期六) 上午10時至晚上7時 2018年7月22日 (星期日) 上午10時至晚上6時
上課地點	澳門城市大學繼續教育學院 (地址: 澳門新口岸冼星海大馬路81-121號金龍中心四樓)
教學語言	廣東話 (教材以中文為主)
學費	澳門幣6,000元 (職場調解員認證登記費用為港幣1,000元)
報名方法	請填妥報名表格連同學歷證明副本及學費交回澳門城市大學繼續教育學院
付款方法	現金 (此課程可獲澳門政府持續進修發展計劃資助)
報讀資格	大專程度或以上, 學員須於報名時遞交學歷證明文件副本

關於內地—香港聯合調解中心

內地—香港聯合調解中心由中國國際貿易促進委員會 / 中國國際商會調解中心及香港和解中心在律政司的支持下共同設立，是首個由兩地主要調解機構共同創立的聯合調解中心，為兩地提供一個完善的解決跨境商事爭議的平臺，藉此推動及鼓勵兩地及國際企業使用調解解決商業糾紛，並協助完善中國調解評審及培訓機制，從而進一步推動調解服務於內地的發展。

關於澳門城市大學繼續教育學院

繼續教育學院積極承擔社會責任，開展成人和持續教育的學術研究，開發網絡教學平台和設計移動學習，並與各政府部門、企業、專業團體之間緊密合作和交流。學院為在職人士開設了一系列專業培訓課程，部分課程更得到教育暨青年局《持續進修發展計劃》資助。繼續教育學院肩負著大學推廣成人教育的使命和發揮服務社會的功能，致力人才培養，推動終身學習，為學生提供更多元化的學習機會，進一步提升公民素質，朝著專業化方向以適應未來經濟的發展。

條款及細則

1. 如八號或更高之熱帶氣旋警告信號或黑色暴雨警告於早上7時或之後仍然生效；或如澳門天文台於早上7時或之後宣佈八號或更高之熱帶氣旋警告信號將於未來兩小時內發出，當天全日課堂一律取消，補課時間另行安排。

課程查詢

澳門城市大學繼續教育學院

電話: (853) 8590 2222

電郵: scs@cityu.mo

網址: www.cityu.edu.mo/scs