



課程簡介

現代社會問題日趨複雜，人與人之間的衝突已經成為我們日常生活經常出現的問題之一。對從事建造及工程專業的人士來說，衝突不但破壞人際關係，影響工作效率，還有可能造成金錢的損失。故此，如何去協調與他人的意見分歧，從而達致和而不同的和諧局面，已經成為建造及工程專業的新挑戰。

本課程教授有效處理衝突的方法：協商和調解。它們不但可以解決問題，還可以顧及雙方的需要，創造雙贏的結果。

課程內容

7月8日
<ul style="list-style-type: none"> · 介紹各種解決爭議的途徑 · 對調解/談判認識知多少？ · 調解員的角色 · 談判的原則 · 調解的模式 · 調解的過程 — 個案示範 · 談判最重要的技巧 · 對爭議的調查分析 · 角色扮演 — 社區關係的案例

7月9日
<ul style="list-style-type: none"> · 雙方面談的技巧 · 共同領域的建立 (技巧的練習) · 訂立議程 (焦點解決法) · 如何訂立協議 · 單獨會談的運用 · 調解及焦點解決法的技巧練習 · 如何建立個人或共同目標 · 引導當事人自己作出決定的過程 · 角色扮演 — 商業、工作、社區案例

7月10日
<ul style="list-style-type: none"> · 初級調解訓練課程複習 · 角色混淆的處理方法 · 調解前的程序 · 角色扮演 — 商業、工作、社區案例

7月11日
<ul style="list-style-type: none"> · 如何訂立議程 · 調解失敗的原因 · 談判員常犯的錯誤 · 角色扮演 — 家庭、工作、社區案例

7月12日
<ul style="list-style-type: none"> · 調解員的操守 · 調解實習 · 角色扮演 — 商業、工傷、家庭案例

專業認可

香港國際仲裁中心認可之一般調解訓練課程 (第一部份)。
凡修讀本課程者出席率達100% (即5天，共40小時)，將獲頒發由香港調解顧問中心及管綫學院簽發之證書。若學員向香港國際仲裁中心申請成為一般認可調解員，此證書可符合香港國際仲裁中心完成40小時一般調解員訓練課程的要求。

(備註：一般調解員不等於家庭調解員，有關所有專業認可的審核程序，請向香港調解顧問中心查詢。)

課程目標

本課程由管綫學院與香港調解顧問中心合辦。課程旨在教導學員如何化解爭執及進行調解，並教授如何運用應導法 (Facilitative)、衝突調解法 (Conflict Resolution) 和焦點解決法 (Solution-focused Techniques)。

課程導師

阮陳淑怡博士 (Dr. Helena Suk Yee Yuen)、資深律師、香港國際仲裁中心認可調解員及督導員。陳博士現於香港大學擔任客座教授，為研究生講授調解課程，是香港少數私人執業調解員。陳博士擅長利用法律及心理學的專業知識，應用在調解工作上，故此對調解家庭及商業糾紛的工作，極具專業知識。她平時除了處理調解個案外，還專注於推廣及教育調解方面的工作，並曾為多個政府部門及專業團體提供講座及訓練，包括：社會福利署、教育統籌局、勞工處、律師會、香港人力資源管理學會、香港申訴專員公署、明愛輔導中心、聖雅各福群會、志蓮淨苑等。

課程類別	證書課程
課程編號	Y10-MED-001
上課日期	2010年7月8-12日
上課時間及地點	上午八時四十五分至下午六時十五分 新界葵涌健康街2-6號飛亞工業中心209室
授課語言	粵語並輔以中文教材
CPD時數	40小時
學費	港幣\$18,000 (報讀優惠：凡於2010年6月15或以前報讀，UTI會員可享85折，2人同時報讀可享8折優惠，4人同時報讀可享7折優惠)
報名方法	填妥報名表格後，傳真至2618 4500，報名表格可於 www.uti.hk 下載
報名日期	2010年5月20日至7月3日
入讀要求	具有學位程度或以上學歷/ 大專學歷及超過5年工作經驗
名額	16