



企管發展中心
EXECUTIVE DEVELOPMENT CENTRE
恒生管理學院
HANG SENG MANAGEMENT COLLEGE



國際爭議解決及專業談判研究院
Academy of International Dispute Resolution &
Professional Negotiation

支持機構:



香港和解中心
Hong Kong Mediation Centre

職場調解證書課程

2018年10月13日及20日 (星期六)



聯絡我們



3963 5098/81



EDC@hsmc.edu.hk



EDC.hsmc.edu.hk



EDCHSMC



EDC HSMC

課程概覽：

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，使學員能切實掌握課程內容。

學員在本課程的總出席率達 80% 或以上及完成課程要求，可獲頒發：

- 恒管企管發展中心及國際爭議解決及專業談判研究院聯同發出之「職場調解員培訓證書」

課程特色：

學員憑「職場調解員培訓證書」可報考國際爭議解決及風險管理協會的職場調解員認證評核，費用為 1,000 港元，通過評核後可申請成為國際爭議解決及風險管理協會的「認可職場調解員」。「認可職場調解員」可獲委任處理不同機構的內部職場爭議。

課程目標：

學員完成工作坊之後，可以：

- 掌握調解技巧以處理職場衝突
- 改善與同事或合作夥伴的關係，增加工作效率和晉升機會

目標學員：

- 專業人士
- 管理層人員
- 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）
- 有志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

課程日期及時間：

2018 年 10 月 13 日(星期六) 及 2018 年 10 月 20 日(星期六)

上午 9 時 15 分 - 下午 6 時 15 分

授課語言：

廣東話 (中文教材為主)

課程大綱：

第一部份	<ul style="list-style-type: none">• 衝突會如何在職場發生？• 善用調解來化解在職場引起的衝突的好處	約 120 分鐘
第二部份	<ul style="list-style-type: none">• 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」	約 120 分鐘
第三部份	<ul style="list-style-type: none">• 調解技巧: 語意覆述、感受測試、歸納、換框技巧	約 150 分鐘
第四部份	<ul style="list-style-type: none">• 化解外部和內部的顧客投訴• 處理辦公室欺凌及騷擾問題的方法	約 150 分鐘
第五部份	<ul style="list-style-type: none">• 調解模擬角色練習	360 分鐘(共 3 教案)

關於講者：



羅偉雄博士

羅偉雄博士為恒生管理學院企管發展中心兼任講師，亦是現任香港和解中心會長、國際爭議解決及風險管理協會創會主席、國際爭議解決及專業談判研究院院長、內地—香港聯合調解中心創會主席、香港調解資歷評審協會理事、香港律政司調解督導委員會委員、香港律政司調解督導委員會資歷評審小組委員、粵港澳調解聯盟副主席及亞洲調解協會前主席。羅博士是一位資深國際商業顧問及資深國際糾紛解決專家，他擁有超過三十年公共行政、政府架構、人事及衝突管理的經驗，對企業發展，行政人員培訓，建立個人才能和領導力發展尤有心得。

羅博士參與調解服務工作十多年，曾處理有關僱傭、專業責任、表現管理、遺囑認證、人身傷亡、國際貿易、工傷及社區糾紛等調解個案。對處理國際及跨境商業糾紛有豐富經驗。他現時為內地—香港聯合調解中心資深國際調解專家、香港和解中心、香港調解資歷評審協會有限公司、中國國際貿易促進委員會/中國國際商會調解中心、香港仲裁司學會及深圳民商事調解中心、中國貿促會/深圳商會調解中心、中國貿促會東莞市商會調解中心、泰國仲裁中心、西班牙爭議解決中心、維也納仲裁中心及日本名古屋國際調解中心之調解員及深圳前海法院特邀調解員。自 2012 起，他先後被香港律政司司長委任為調解督導委員會委員、評審資格小組委員會委員、規管架構小組委員會委員及公眾教育及宣傳小組委員會委員。

羅博士擁有工商管理碩士學位。他是香港、泰國和內地多個機構的首席培訓師及首席評審、澳門科技大學法學部國際仲裁碩士課程客席高級講師、澳門城市大學客席高級講師。他亦曾為過千位的專業人士，包括政府官員、律師、醫生及社工等提供有關衝突處理、談判、職場調解及調解代理等培訓。在過去十年，他培訓過百位導師、評審員及指導員，亦常應邀擔任國際會議演講嘉賓。羅博士更在多個亞洲地區協助成立調解中心，設計調解課程、評審和紀律機制。

報名方法：

上課地點： 恒生管理學院

網址： EDC.hsmc.edu.hk

費用： 港幣\$7000 (包括午餐及茶點供應)

郵寄地址： 香港沙田小瀝源行善里恒生管理學院

電話： (852)3963 5098/ 081

N 座 402 室企管發展中心

電郵： EDC@hsmc.edu.hk

Facebook： EDCHSMC

LinkedIn： EDC HSMC

付款方法：

1) 支票付款：

- 支票抬頭：Hang Seng Management College
- 郵寄至恒生管理學院企管發展中心
地址：香港沙田小瀝源行善里恒生管理學院 N 座 N402 室

請在劃線支票背面填寫以下資料：

- 1) 與報名表格一致的姓名
- 2) 電話號碼及電郵地址
- 3) 課程名稱及課程編號

2) 銀行轉賬：

- 銀行： Hang Seng Bank Limited
- 賬戶號碼：787-087808-002
- 賬戶名稱：Hang Seng Management College
- 請將通知書副本電郵至：edc@hsmc.edu.hk

請在轉賬通知書上填寫以下資料：

- 1) 與報名表格一致的姓名
- 2) 電話號碼及電郵地址
- 3) 課程名稱及課程編號

特別優惠：

兩星期或之前報名	<ul style="list-style-type: none">• 恒生管理學院/恒生商學書院校友會會員/企管之友公司會員或個人會員*/曾報讀香港和解中心或國際爭議解決及專業談判研究院課程可享 10%折扣• 非校友及其他人仕可享 5%折扣	港幣 \$ 6300 港幣 \$ 6650
----------	--	------------------------------

*有關「企管之友公司會員」之詳細名錄，請參閱企管發展中心網頁。

備注：

- (1) 以上折扣不可同時使用。