



香港浸會大學工商管理學院
企業發展研究所
與
香港調解顧問中心
合辦
第二十期調解技巧訓練證書課程
(二零一一年二月廿四日至三月二日)

專業認可:

- (1) 香港律師會持續專業發展學分每天 10 CPD 分(5 天 50 CPD 分)。(現正申請中)
- (2) 香港國際仲裁中心認可之一般調解訓練課程(第一部份)。(現正申請中)
凡修讀本課程者出席率達 100% (即 5 天, 共 40 小時), 將獲頒發證書。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。)



本課程已獲批准成為持續進修基金下的「可獲發還款項課程」。如學員第一次申請此基金, 請連同本課程報名表格、課程費用、身份證副本及持續進修基金申請表(請自行下載表格), 一併寄回香港浸會大學。如學員曾經申請持續進修基金, 則毋須再次遞交申請表。

申請表乙部需填寫的就讀課程資料如下:

院校/辦學機構名稱: 香港浸會大學—企業發展研究所

持續進修基金院校編號: 116

持續進修基金課程名稱: 調解技巧訓練證書課程

持續進修基金課程編號: 21C05206-A

開課日期: 2011 年 2 月 24 日

學員在本課程的總出席率達 80% (10 節其中 8 節) 以上及成績合格者, 均可於課程後向持續進修基金申請發還 80% 的課程費用。

上課日期: 2011 年 2 月 24 日及 25 日(星期四至五)

2011 年 2 月 28 日、3 月 1 日及 2 日(星期一至三)

上課時間: 上午八時四十五分至下午六時十五分

上課地點: 香港浸會大學(逸夫校園), 永隆銀行商學大樓, 九龍塘聯福道 34 號。

授課語言: 粵語並輔以中文教材

評核方法: 導師將在課堂上評核各學員的表現及角色扮演時的技巧, 然後給予成績, 不設筆試。
證書頒發: 每位學員均可獲香港浸會大學工商管理學院企業發展研究所與香港調解顧問中心頒發證書。

【課程目標】

本課程由香港浸會大學企業發展研究所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。

【香港調解顧問中心】

電話: 2537-2162 (周小姐)

電郵: crc.mediation@gmail.com

網址: www.mediation.com.hk

【持續進修基金】

電話: 3142-2277 (24 小時)

網址: www.sfaa.gov.hk/cef/

第二十期調解技巧訓練證書課程

【課程內容】

2月24日

- 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

2月25日

- 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

2月28日

- 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

3月1日

- 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

3月2日

- 調解員的操守
- 調解實習
- 角色扮演 – 商業、工傷、家庭案例

【課程費用】HK\$10,000

【報名方法】

請將抬頭「香港浸會大學」的劃線支票連同下列報名表格、持續進修基金申請表(如適用)及回郵信封乙個(連郵票)寄往：香港浸會大學 企業發展研究所 九龍塘聯福道

【報名須知】

- (1)由於名額有限，報名以先到先得形式進行(以郵戳日期為準)，額滿即止。
- (2)本課程只接受郵寄報名，親身報名或速遞一概不予受理，敬希留意。
- (3)香港浸會大學會以電郵確認收到參加者的報名表格及費用。
- (4)香港浸會大學將視乎參加人數多寡而決定開班與否，並於 2011年2月11日 以電郵向參加者公佈結果。

報名表格

姓名(中文): _____ (英文): _____

聯絡地址(郵寄證書用): _____

職位: _____ 公司名稱: _____

學歷: 中學程度以下 中學畢業 大專/大學畢業 碩士/博士畢業
 其他專業資格: _____

聯絡電話: _____ 傳真號碼: _____ 電郵: _____

本人計劃考取香港國際仲裁中心認可調解員資格(第二部份) 會 不會

(詳情請參閱附件或瀏覽此網頁: http://www.hkiac.org/show_content.php?article_id=39)

註：如欲考取香港國際仲裁中心認可調解員資格(第二部份)的學員，須具備閱讀英語的能力。

- 本人是第一次申請持續進修基金(請附上已填妥之申請表及身份證副本)
- 本人曾經申請持續進修基金(申請編號是: _____)
- 本人不會申請持續進修基金

簽署: _____

日期: _____

附錄：常見問題

本院的查詢熱線非常繁忙，為了節省閣下致電查詢的時間，以下列出有關此課程的經常查詢問題，以供參考：

1. 問：報讀本課程有沒有學歷、年齡或工作經驗要求？

答：本課程沒有任何學歷、年齡或工作經驗要求，歡迎任何對「調解」有興趣的人士參加。如欲考取香港國際仲裁中心認可調解員資格(第二部份)的學員，須具備閱讀英語的能力。
2. 問：如何知道課程是否滿額？

答：香港浸會大學會即時在網頁 <http://hkbu.edu.hk/~ied> 宣佈滿額。
3. 問：如何報讀此課程？

答：請填妥報名表格，連同繳付課程費用的劃線支票(抬頭「香港浸會大學」、持續進修基金申請表(如適用)以及回郵信封乙個(連郵票)寄往：
香港浸會大學 企業發展研究所 九龍塘聯福道
4. 問：在報名時有什麼需要注意的事項？

答：由於名額有限，報名以先到先得形式進行(以郵戳日期為準)，額滿即止。本課程只接受郵寄報名，親身報名或速遞一概不予受理，敬希留意。
5. 問：如何處理報名表格？

答：香港浸會大學會以電郵確認收到參加者的報名表格及費用。

被取錄者：如課程能達致最少的開班人數，香港浸會大學將在2011年2月11日以電郵通知參加者上課詳情。課程收據將於第一天上課時派發。如已遞交持續進修基金申請表之學員，香港浸會大學蓋章後會在開課前交回持續進修基金辦事處，並於上課時將副本交予申請者存檔。

未被取錄者：在額滿後才收到的報名表格均不獲取錄，香港浸會大學將在2011年2月11日以電郵通知未被取錄者，並會以郵寄方式退回報名表、支票、持續進修基金申請表及身份證副本。

課程取消：如課程因未達致最少的開班人數而取消，香港浸會大學將在2011年2月11日以電郵通知參加者，並會以郵寄方式退回報名表、支票、持續進修基金申請表及身份證副本。

6. 問：在寄交報名表格時忘記附上課程費用會怎樣處理？

答：沒有附上課程費用的申請一概不予受理。
7. 問：如被取錄後，可否申請退出課程？課程費用會否發還？

答：被取錄的學員如要退出課程，必須在收到取錄通知後的一星期內以電郵向香港浸會大學企業發展研究所申請(ied@hkbu.edu.hk)，並可獲發還全部課程費用。逾期申請者，將不獲發還任何課程費用，敬希留意。
8. 問：下一期課程將在何時舉辦？

答：有關下一期課程的最新資料，請隨時留意閣下的電子郵件。(不設留位)。

附錄：常見問題

9. 問：如何取得一般認可調解員資格？

答：

第 1 階段

成功完成由香港浸會大學及香港調解顧問中心合辦的調解證書訓練課程，或香港國際仲裁中心調解員認可委員會批准的其他課程。

第 2 階段

單獨調解或共同調解最少兩宗實際（需要指導員在場）或模擬調解個案。

申請人完成任何兩宗上述實際或模擬調解個案後，須填寫自我評估表格(表格 MA2)，以評核參與調解過程中的表現。此外，如參與的是實際調解，在可行情況下應取得兩份由委託人填妥的評估表格(表格 MA3)，以及取得指導員就申請人表現所填寫的意見。如為模擬調解個案，則只須取得模擬個案指導員的意見(表格 MA4)。

提交評核表格的目的在於向香港國際仲裁中心調解員認可委員會證明該名調解員已具備可接受的調解員水平。

第 3 階段

申請人完成第 1 階段及第 2 階段後，可使用表格 MA1 向香港國際仲裁中心調解員認可委員會提交申請，並附上第 2 階段的調解評核表格(MA2 及 MA3/MA4)。

申請調解評審人士於通過評審前，須應香港國際仲裁中心調解員認可委員會的要求參與認可評核，包括個人面試及可能進行的模擬調解，模擬調解由香港國際仲裁中心調解員認可委員會指派的認可指導員指導，指導員須就該模擬調解填妥及提交表格 MA4。

在符合所有要求的情況下，獲認可的申請人將名列香港國際仲裁中心調解員認可委員會。自 2010 年 4 月 1 日起，就評核認可調解員的申請而言，申請人之第二階段測評結果的有效期是獲悉測評結果之日起的三年內。

*如欲由香港國際仲裁中心調解員認可委員會在下次會議上考慮其申請，申請人須提前兩星期向委員會提交申請。

下載表格請瀏覽香港國際仲裁中心網頁：

http://www.hkiac.org/chi/show_content.php?article_id=39#appendixa

附錄：常見問題

10. 問：如何申請持續進修基金，有什麼步驟？

答：

開課前

第一次申請持續進修基金者，請連同本課程報名表格、課程費用、身份證副本及持續進修基金申請表(請自行下載最新表格)，一併寄回香港浸會大學。如曾經申請此基金者，毋須再次遞交申請表，只需在完成課程後才申請發還款項。

香港浸會大學將為被取錄學員的持續進修基金申請表蓋印，並在開課前遞交至持續進修基金辦事處，表格副本將於上課時派發予學員。

持續進修基金辦事處在審核申請者的資料後，每位申請獲批的學員會收到一份「發還款項申領表」。申請人在成功修畢課程後，須在申請獲得批准的日期起計四年內遞交申領表。

完成課程後，出席率達 80% 或以上及成績合格的學員將獲發「合格證書」。合格證書將郵寄至學員填報之聯絡地址。

完成課程後

持合格證書的學員，如欲申請發還款項，請將填妥的「發還款項申領表」連同回郵信封乙個(連郵票)寄交本研究所蓋章，以證明修畢課程。蓋章後，香港浸會大學會將「發還款項申領表」寄回申請人。申請人自行向持續進修基金辦事處遞交申領表及其他所需文件，如證書及收據副本、銀行存摺首頁或月結單副本。(請瀏覽持續進修基金網頁：<http://www.sfaa.gov.hk/cef/cnresult.htm> / 24 小時查詢電話：3142-2277)。