



香港工業總會
Federation of Hong Kong Industries
香港九龍長沙灣 長裕街 8 號
億京廣場 31 樓
31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,
Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong
電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494
電郵 Email fhki@fhki.org.hk

職場調解 Workplace Mediation

課程編號：TDHK190413b

2019 年 6 月 12 日 (星期三) 上午 9:30 - 下午 5:00

香港

今天的人力市場，以 Y 世代為主力軍。他們成長於一個資訊更發達、思想更開放的時代；傳統文化的枷鎖較少，更崇尚獨立思考與個人主義，強調每個人的獨特性與價值取向的自由。這種文化本來有利於個人的發揮，但同時也為人際互動帶來更多的衝擊。價值觀的不協調、作風的不協調、溝通上的不協調，都容易引起衝突。作為管理人員，如何著眼全局，平衡各方的利益及關注，使團隊保持產能及競爭力呢？

「調解」是近年新興的另類爭議解決方法 (Alternative Dispute Resolution)，已經被廣泛應用在各種民事爭議案件上。「調解」的特點在於它並不強調判斷對錯，而是著眼於雙方或多方的利益與關注，並在調解員的協助下透過協商尋求利益最大化的解決方案，達至雙贏或多贏的結果。在英美等國家，「調解」早已被應用到不同的領域，甚至有學校推行朋輩調解 (Peer Mediation)。在人事管理的領域中，透過「職場調解」，不單可以化解矛盾，更可增進彼此了解，提升團隊的士氣及生產力。故此，「職場調解」可說是現代管理人員一項不能缺少的能力。

本訓練工作坊，由專業調解員及企業培訓顧問設計及講授，提供全面而實用的調解技巧及策略，令參加者能活學活用，助己助人。

課程內容：

- 基本概念
 - 衝突的成因與屬性
 - 「衝突管理」與「調解」的分別
 - 什麼是職場調解
 - 調解員的角色與定位
- 調解的特點
 - 各方的平等性
 - 參與者的自願性
 - 內容的保密性
 - 方案的可行性
- 調解員的技巧
 - 調解
 - 聆聽技巧
 - 提問技巧
 - 重述技巧
 - 摘要及總結技巧
- 調解流程
 - 預備階段
 - ◆ 調解前的準備功夫
 - ◆ 初步會面



香港工業總會

Federation of Hong Kong Industries

香港九龍長沙灣 長裕街 8 號

億京廣場 31 樓

31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,

Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong

電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494

電郵 Email fhki@fhki.org.hk

- 開場階段
 - ◆ 會議規則
 - ◆ 會談議程
 - ◆ 為會議定調
- 探討階段
 - ◆ 輪流表述
 - ◆ 協助溝通
- 理解階段
 - ◆ 互相理解
 - ◆ 轉化對立，進入並肩
- 第二探討階段
- 解決階段
 - ◆ 建立方案
 - ◆ 選擇方案
- 實施與跟進
- 調解員的姿態與心態
 - 對組織或企業的影響
 - 對個人的影響
 - 對人柔和，對事剛硬
 - 焦點
 - 協作帶來可能性

課程對象：

前線工作人員或有興趣人士

課程詳情：

日期：2019 年 6 月 12 日 (星期三)

時間：上午 9:30 - 下午 5:00

地點：尖沙咀漢口道 5-15 號漢口中心 415 室

語言：粵語

費用：會員 HK\$1,500；非會員 HK\$1,725(5 月 22 日或之前報名及繳交學費)

會員 HK\$1,800；非會員 HK\$2,025(5 月 22 日之後報名及繳交學費)

截止報名日期：6 月 5 日

講師：Mr. Tse

香港國際仲裁中心認可之調解員，主要處理商業糾紛。他亦是一位專職培訓師，專門為商業及非商業機構提供培訓計劃，並主持各種公開的培訓課程及講座。在加入調解及培訓的專業領域之前，謝先生從商多年，曾涉足多個行業的經營及管理工作，非常熟悉本港及中國內地的營商環境及管理文化。

查詢：電話: 2732 3118/ 2732 3191; 電郵: td@fhki.org.hk



香港工業總會
FHKI Federation of
 Hong Kong Industries

香港工業總會
 Federation of Hong Kong Industries
 香港九龍長沙灣 長裕街 8 號
 億京廣場 31 樓
 31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,
 Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong
 電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494
 電郵 Email fhki@fhki.org.hk

報名表

課程名稱：職場調解 Workplace Mediation						For Office use only	
						Ref. : Total :	
參加者資料 (同一機構3位以上報讀，可另頁附上參加者名單)							
姓名：		職銜：		*電話：		*電郵：	
姓名：		職銜：		*電話：		*電郵：	
姓名：		職銜：		*電話：		*電郵：	
聯絡人資料							
聯絡人		職銜：		*電郵：			
*電話：		傳真：					
所屬機構資料 (只適用於以公司名義報讀之參加者)							
公司名稱：				工總會員編號：			
地址：							
得悉此課程的途徑 <input type="checkbox"/> 1.工總網頁 <input type="checkbox"/> 2.電郵 <input type="checkbox"/> 3.Facebook <input type="checkbox"/> 4.同事介紹 <input type="checkbox"/> 5.其他:_____							
*此欄必須填寫，作緊急聯絡之用							
報名流程							
1/填妥報名表並傳真至(852)2721 3494 或 電郵至 td@fhki.org.hk							
※ 歡迎網上報名，請瀏覽： http://goo.gl/HGGLDB ，選擇相關課程並按【立即報名】							
※ 本中心不接受電話報名							
2/請於 5個工作天內 將已填妥的表格連同支票一併寄往本中心							
※ 網上報名者，請於支票背面註明所報讀的課程及參加者資料，以便核對							
※ 支票抬頭【香港工業總會】或【Federation of Hong Kong Industries】)							
※ 郵寄地址：九龍長沙灣長裕街8號億京廣場31樓 香港工業總會培訓中心 31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, KLN.							
Attn: Training Centre							
※ 銀行轉帳只適用於【已成班】之課程，如有疑問請與本中心聯絡。							
本中心保留在任何情況下更改授課地點、日期及時間的權利。 有關惡劣天氣情況下之課程安排，請參閱： http://goo.gl/CoR2ci							
<input checked="" type="checkbox"/> 本人已細閱、明白及同意刊於報名表背頁之「報名注意事項」、「收集個人資料聲明」及「免責聲明」							
簽署：_____				日期：_____			



香港工業總會
Federation of Hong Kong Industries
香港九龍長沙灣 長裕街 8 號
億京廣場 31 樓
31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,
Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong
電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494
電郵 Email fhki@fhki.org.hk

報名注意事項

1. 工總培訓中心(下稱“本中心”)將於收到報名表後兩個工作天內回覆確認留位。
2. 請於本中心發出留位確認電郵後5個工作天內將已填妥的表格連同支票一併寄往本中心，否則留位可能被取消。
3. 如 貴公司/閣下報讀多於一個課程，請每一課程預備一張支票。
4. 除非本中心於課程開課前不少於5個工作天收到申請者通知退出課程/轉調其他課程，否則已繳學費概不退還。少於5個工作天提出的轉調要求，需先支付港幣二百元行政費用方獲受理。
5. 提交報名後如需更改參加者資料，請於開課日前不少於1個工作天通知本中心，否則可能不獲發出席證明。開課後提出之申請將不獲受理。
6. 課程確實開班與否，將會在開課前不少於5個工作天以電郵通知。本中心保留在任何情況下更改授課地點、日期及時間的權利。如課程/上課地點有任何更新，本中心將以電郵方式通知已報名的參加者有關改動。
7. 課程確實【已成班】後，如需以銀行轉帳方式繳交學費，請與本中心聯絡。未能於5個工作天內提交繳費證明之報名可能會被取消。
請注意：未能於開課日前繳清學費之參加者將不予招待。
8. 如課程報名人數不足，本中心有權取消有關課程。已繳交的學費將以郵寄支票方式在下一個日曆月之15日前退還。

收集個人資料聲明

本報名表內所有個人資料將用作與工總培訓中心(下稱“本中心”)溝通渠道，本中心將透過信件、電子郵件或流動電話等發放中心的最新資訊及推廣訊息，如課程資料、講座及活動等。只有本中心員工才能處理報名表所收集的個人資料。閣下可隨時以書面或電郵方式向中心申明是否願意接受有關資訊。**若閣下日後不欲收取任何工總培訓中心推廣訊息，請選取右列方格。□**

除培訓課程外，香港工業總會亦會定期舉辦講座、午餐會、研討會、商貿配對等活動，以促進同業聯誼，建立及擴大商務聯系。**若閣下有意收取上述工總活動資訊，請選取右列方格。□**

在法律許可情況下，本中心會將參加者之資料給予課程導師/協辦機構及團體以提升課堂質素。本中心亦會於課堂/活動期間拍攝或錄像作為日後宣傳用途，若參加者不同意以上安排，請與本中心聯絡。

根據個人資料(私隱)條例，申請人有權知悉本中心有否保留其個人資料，同時亦可查閱、索取及更改其個人資料。申請人如欲查閱其個人資料，請以書面通知本中心。

免責聲明

遞交本報名表等同所有參加者已同意於課程/活動期間需顧及自身和他人安全。所有參加者自願承擔因參加課程/活動而可能引致的損傷或疾病風險，並同意免除工總培訓中心(下稱“本中心”)及其代理人、服務人員及僱員之責任，不會因任何損失、傷害或於課堂地點內財物失竊而向上述人士進行索償。

如因「不可抗拒的」理由，包括但不限於惡劣天氣、交通延誤，導師身體不適等，本中心有權隨時取消培訓或延期，上述情況所引致之影響或損失，本中心一概不負責。