



香港調解顧問中心
調解技巧訓練證書課程
HKMAAL Accredited Mediation Training
Course by Conflict Resolution Centre

(2019年12月14, 15, 20, 21及22日)

小班教學，額滿即止!

[專業認可]

(1) 香港認可之一般調解訓練課程(第一部份)。(申請進行中)

學員完成此課程後(出席率必須達100%)，已等同完成香港調解資歷評審協會認可之一調解訓練課程(第一部份)，學員亦可向香港調解資歷評審協會有限公司申請成為一般認可調解員。

(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，請向本中心查詢。)

上課日期：2019年12月14, 15, 20, 21及22日

上課時間：上午8時45分至下午6時15分

上課地點：香港九龍大角咀必發道128號宏創方2101室

參加資格：申請者必須中學畢業或持有同等學歷

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：凡修讀本課程者出席率達80% (10節其中8節)，及課堂角色扮演合格，將獲頒發證書。

【課程目標】

本課程由香港調解顧問中心主辦。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 ◆ 香港調解資歷評審協會有限公司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

調解技巧訓練證書課程

【課程內容】

12月14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 – 商業案例

12月20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

12月21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

12月15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 – 工作案例

12月22日

- 調解員的操守
- 調解實習
- 角色扮演 – 商業、社區、家庭案例

【課程費用】 **HK\$12,000.** (於7月31日前報名, 課程費用為 **HK10,000**)

【報名方法】

請將劃線支票 (抬頭「香港調解顧問中心」), 連同下列報名表格, 寄往:
香港調解顧問中心 香港干諾道中十八號大昌大廈八樓

【報名須知】

- (1) 報名以先到先得形式進行(以郵戳日期為準), 名額有限, 額滿即止。
- (2) 香港調解顧問中心將視乎參加人數多寡而決定開班與否, 並於 **2019年11月30日或以前** 以電郵向參加者公佈結果。學員一經報名, 所有款項不獲發還, 亦不能延至下一期就讀課程。敬請垂注。

報名表格

姓名 (中文): _____ (英文): _____

通訊地址 (郵寄證書用): _____

職位: _____ 公司名稱: _____

學歷: 中學畢業以下 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: _____

本人計劃考取香港調解資歷評審協會有限公司認可調解員資格(第二部份) 會 不會

(詳情請參閱附件或瀏覽此網頁: <http://www.hkmaal.org.hk/tc/HowToBecomeAMediator.php>)

註: 1) 如欲考取香港調解資歷評審協會有限公司認可調解員資格(第二部份)的學員, 須具備閱讀英語的能力。

2) 學員一經報名, 所有款項不獲發還, 亦不能延至下一期就讀課程。敬請垂注。

本人明白及同意「報名須知」的各項細則。

簽署: _____

日期: _____

附錄：常見問題

本中心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：申請者必須中學畢業或持有同等學歷。本課程沒有年齡或工作經驗要求，歡迎任何對「調解」有興趣的人士參加。如欲考取香港調解資歷評審協會有限公司認可調解員資格(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「香港調解顧問中心」、寄往：香港調解顧問中心 香港干諾道中十八號大昌大廈八樓)
- 3. 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。
- 4. 問：如何處理報名表格？**
答：香港調解顧問中心將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，香港調解顧問中心將在 **2019 年 11 月 30 日或以前**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。學員一經報名，所有款項不獲發還，亦不能延至下一期就讀課程。敬請垂注。
未被取錄者：在額滿後才收到的報名表格將被撥入候補名單內，香港調解顧問中心將另行通知申請者。所有未被取錄者所遞交之文件及支票將被銷毀。
課程取消：如課程因未達致最少的開班人數而取消，香港調解顧問中心將在 **2019 年 11 月 30 日或以前**以電郵通知參加者，所有報名者所遞交之文件及支票將被銷毀。
- 5. 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。
- 6. 問：寄往香港調解顧問中心的支票，將如何處理？**
答：香港調解顧問中心會將支票立即存入銀行，請參加者必須留意銀行戶口金額是否足夠。如支票未能兌現，銀行將會向發票人收取手續費。
- 7. 問：如報名後，可否申請退出課程？課程費用會否發還？**
答：學員報名後如要退出課程，所有款項不獲發還。敬希垂注。
- 8. 問：如報名後，申請者未能就讀該期課程，可否延期就讀下一期課程？**
答：所有申請者不可延期就讀下一期課程。
- 9. 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及本研究所網站 <http://www.mediation.com.hk> **(不設留位)**。

附錄：常見問題

11. 問：如何取得一般認可調解員資格？

答：

第 1 階段

成功完成由香港調解顧問中心調解證書訓練課程，或香港調解資歷評審協會有限公司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調解資歷評審協會有限公司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 向香港調解資歷評審協會有限公司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，須應香港調解資歷評審協會有限公司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，模擬調解由香港調解資歷評審協會有限公司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調解資歷評審協會有限公司調解員認可委員會。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。

*如欲由香港調解資歷評審協會有限公司調解員認可委員會在下一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調解資歷評審協會有限公司網頁：
<http://www.hkmaal.org.hk/tc/DownloadForms.php>