



# ESSENTIAL MEDIATION SKILLS FOR WORKPLACE

## 職場調解入門培訓課程



**上課日期：**2026年6月3日及20日(星期六)

**上課時間：**上午10時至下午1時

**授課語言：**廣東話輔以英語

**學費**：港幣\$2,000 (5月6日前報名，  
享早鳥優惠 港幣\$1,500)

**授課形式：**6小時面授課堂

**上課地點：**香港理工大學本部 / 紅磡灣校園

### 課程目標

在職場上，常常會遇到大大小小的爭議。例如：客戶、上司與下屬彼此意見不合、同事之間的磨擦、員工對公司的工作安排及分配有爭議等。無論問題大小，如果衝突不即時處理，慢越演越大，最後可能要在法庭上解決。

故此，如果在職場上能靈活處理糾紛，及時修補雙方關係，培養良好的工作氣氛，提升工作效率，建立雙贏的局面。

本課程提供作為認可調解員的專業訓練，專為各行各業的行政人員而設，課程內容包括：認識調解基本知識、調解員角色、專業調解技巧的應用等，從而有效及快捷地解決糾紛。

### 預期學習成效

課程完成後，期望學生能夠達致下列學習成果：

- 了解調解技巧的原則和結構
- 開發調解的技術和技巧
- 整合調解的技巧，以配合組織的目標
- 認識有關調解的能力、道德標準和專業

### 教學及學習方式

課堂結合了講課和課堂討論。課堂將著重於加強學員明白調解的技巧，通過案例分析及角色扮演以加強學員的理解。

### 非評估任務

- 角色扮演
- 案例分析與演練

## 課程統籌及導師



### 鄒兆鵬博士

香港理工大學專業進修學院  
持續教育處高級顧問

擁有超過 15 年專業顧問服務、行政管理及公開演講經驗。



### 梁淑瑜女士

有 10 多年調解經驗，過往曾處理調解個案超過 450 宗，主講超過 650 場公開專題講座、小組和培訓工作坊，現於《星島日報》、《招職》及《南華早報》「專·業·人 商業篇」、《荷花》「學前 & 親子」撰寫調解專欄。

## 證書頒發

學員修畢課程及完成以下條件後，可獲香港理工大學專業進修學院頒發證書：

- 出席率必須達 80% 或以上；及
- 完成所有評核活動。



## 課程大綱

### 1. 介紹爭議定義

### 2. 調解基本概念、原則及前景

### 3. 調解員角色和價值觀

### 4. 調解步驟、過程和規則

- 聯席會議
- 獨立會議
- 怎樣界定問題階段
- 共同探討的細節等

### 5. 調解技巧運用

- 提問技巧 (Questioning)
- 釋義 / 重述、認知確認、總結 (Paraphrasing, Perception Check, Summarising, PPS)
- 聆聽技巧 (Active Listening)
- 身體語言 (Body Language)
- 促進技巧 (Facilitation)

### 6. 調解守則

### 7. 調解員專業守則及操守

### 8. 角色扮演及個案分享

支持機構：



## 課程查詢

電話：3746 0360 / 3746 0733

電郵：ce.car@speed-polyu.edu.hk

地址：香港九龍油麻地海庭道9號香港理工大學西九龍校園北座3樓N301室CPCE 教務處—持續進修