



ESSENTIAL MEDIATION SKILLS FOR WORKPLACE

職場調解入門培訓課程



上課日期：2026年9月5日及12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 (8月23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。

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

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。



支持機構：



課程查詢

電話：3746 0360 / 3746 0733

電郵：ce.car@speed-polyu.edu.hk