

## 國家「調解員」專業培訓證書課程

### 背景

隨著 2009 年香港民事司法制度改革，2010 年司法部門推行「實務指示 31 – 調解：一般指引」之後，愈來愈多民事訴訟案件先經調解解決。此外，由於政府推動，市民意識提高，各行各業的管理人員，前線工作者，學生，普羅大眾均希望接受調解技巧訓練，為日後可能遇到的爭議、糾紛作好專業技能上的準備。

目前本港並未設有統一的調解員培訓課程及認證機構，不少機構各自訓練、考核及管理調解員名單。香港調解條例在 2012 年 6 月 15 日立法會三讀通過，但是仍未包括統一認證機構的考量因素。而國內在 2011 年 1 月 1 日正式執行「人民調解法」。並早在 2009 年已進行 767 萬次調解。

中國人力資源及社會保障部中國職工教育及職業培訓協會(中國職協)應各地行業需求及培訓機構之要求，於 2012 年起開展「調解員」專業培訓證書項目運作。

### 課程目的

為切合大眾需求，「專業和解顧問中心」開辦國家人力資源及社會保障部中國職協認可「調解員」專業培訓課程，為有志接受調解訓練人士提供 40 小時課程，學員成功修畢課程後，能夠掌握調解的技巧，過程控制及結果預測等技能，可以在自己生活、家庭、工作、社區發揮「和諧大使」的角色，處理衝突，對個人成長、家庭和工作的和諧，有莫大裨益；同時，亦減少浪費社會資源與政府公帑。

### 合格證書

本課程獲中華人民共和國人力資源及社會保障部中國職協認可，修畢 40 小時的學員，經實習及筆試合格者，可獲頒發由人力資源及社會保障部中國職協頒發的「調解員」證書(見樣本)。另外，香港職協及專業和解顧問中心聯合頒發“調解員”證書。

### 課程對象

- 有志投身調解專業的人士
- 希望學習調解技巧，妥善處理生活、家庭、工作中的爭議，在管理領域更上一層樓
- 與國內機構及人士時有接觸，熟習調解技巧，有助專業及商務發展

### “調解員”證書 (樣本)



### 授課語言

以廣東話授課，中文教材為基礎

### 入學資格

- 中七 / 文憑或以上學歷
- 兩年工作經驗
- 如未符合以上要求，但有志學習調解，可能需經面試甄選

## 課程特色

1. 課程共 40 小時，包括試前導修，以鞏固學員調解技巧
2. 由資深調解員 / 講師出任導師，教學形式互動，增加學習興趣
3. 小組實習(三位學員一組)，每位學員約有三次機會扮演調解員，熟練調解程序和技巧
4. 由調解員出任助教，一名助教負責三位學員，在角色扮演時，現身說法，指導學員
5. 引用真實案例，角色扮演案件生動象真，提昇學習效果
6. 課程時間表已安排考試(實習及筆試)，學員不須另外繳付考試費及另訂時間考試。
7. 學員如未能出席實習考試及 / 或筆試(或未能達 60 分的合格要求)，各有一次免費補考機會

## 課程費用

\$6900 (已包括考試費及辦理及格證書費用)

## 課程大綱及時間表

	日期	時間	內容
第一課	9月15日(六)	1:30pm – 4:30pm	調解概論、歷史、背景
第二課		4:30pm – 7:30pm	調解程序 1
第三課	9月22日(六)	1:30pm – 4:30pm	調解程序 2，示範
第四課		4:30pm – 7:30pm	調解技巧 1：提問、PPS、聆聽、促進(身體語言)、重塑、充權、談判 BATNA/WATNA、現實測試/創造方案，示範
第五課	9月29日(六)	1:30pm – 4:30pm	調解技巧 2，實習
第六課		4:30pm – 7:30pm	實習
第七課	10月6日(六)	1:30pm – 4:30pm	實習
第八課		4:30pm – 7:30pm	合約法、和解協議書
第九課	10月13日(六)	1:30pm – 4:30pm	實習
第十課		4:30pm – 7:30pm	實習
第十一課	10月20日(六)	1:30pm – 4:30pm	實習
第十二課		4:30pm – 7:30pm	筆試
第十三課	10月27日(六)	1:30pm – 5:30pm	導修
	11月3日(六)	1:30pm – 5:30pm	實習考試

上課地點：香港九龍觀塘鴻圖道 52 號 15 樓百本人才培訓學院

查詢：程先生 2575 5689

## 報名辦法及詳情

填妥報名表格後，選以下其中一種方法繳付課程費用 (港幣6,900元正)：

方法1. 郵寄劃線支票至「九龍觀塘鴻圖道52號百本中心15樓 百本人才培訓學院」，支票抬頭請寫上：『BEST』。

方法2. 將費用存入匯豐銀行戶口(015-555741-838)，然後將收據連報名表格傳真至2778 1810或電郵至BEST@bamboos.com.hk。

方法3. 於辦公時間內(星期一至五，09:00-18:00)，親臨百本人才培訓學院辦理報名手續，以現金或支票形式繳付學費。

\* 一經報名及繳費，除課程取消外，所繳之費用將不獲退回。

\*\* 個別僱主可酌情決定是否承認這些課程所頒授予學員的任何資格。

查詢 – 百本人才培訓學院

地址：觀塘鴻圖道52號百本中心15樓 (觀塘港鐵站B3出口，步行5-7分鐘即達)

電話：2575 5689 傳真：2778 1810 網址：<http://www.bamboos.com.hk/best>

電郵：BEST@bamboos.com.hk Facebook：[www.facebook.com/BEST.edu](http://www.facebook.com/BEST.edu)