

(2020)  
 新課程

 (2020)  
 NEW COURSE

## 運用調解技巧處理學校投訴與紛爭

### Complaint and Conflict Management in Schools with Mediation Skills

#### 課程目的

本年初，教育當局已在校本處理學校投訴機制及程序細節，依據校本管理政策專責小組建議，覆核個案類別，作適當轉介及跟進。公營和直資學校，亦可運用「校本管理額外津貼」購買專業調解服務處理校方投訴或聘請調解員。校方更認為此舉可助學校選用調解專業服務，但都認為需要了解調解處理及功效，以便適當運用專業服務。鑑於過往社會事件，校方受壓力、投訴亦不少，調解服務照應可以協助。

此課程目的隨介紹調解處理及功能，更希望由調解技巧運用，至個案分享，協助學校可以作正確選用調解服務決定，以能恰當解決學校投訴與紛爭。

#### 課程內容

- 學校常見投訴與紛爭
- 調解概念、流程及優點
- 調解員的角色及功能，資歷認可及發展
- 調解技巧，包括：提問、意釋、認知確認、總結及積極聆聽，身體語言觀察、充權、談判、創造方案等
- 角色扮演練習
- 調解個案分享

#### 就讀人士

學校行政人員及須處理投訴紛爭人員

#### 導師介紹

謝振庭(JUSTIN)碩士，BBA, MSc(KM), CKM, PMP，GCDF Trainer, FCD Instructor, CCSP，CPBA, CPMA, CPEQA, CPHDA, CPDFA，Accredited Mediator, Certified Workplace Mediator，具20多年培訓經驗，為認可調解員，認可職場調解員，曾任香港國際仲裁中心香港調解會綜合調解組副主席，香港調解專業僱員總會理事等。除擔任多間大學客座講師外，對學校調解工作發展亦有深入了解。簡短介紹片段亦可於網上 <https://youtu.be/8YNZ9lInUxw> 查閱。

#### 學費

HK\$2500(曾修讀"學校行政管理重點課程"有學員證或有關學校行政課程證書可獲HK\$100減免，即為HK\$2400。報名時請連同學員證等副本一同遞交 或 曾修讀過香港商業專科學校的課程，此課程可獲HK\$100減免，即為HK\$2400。)

#### 上課日期、時間及截止報名日期

課程共有12小時，分4節進行，每節3小時，以粵語授課。

日期	星期	時間	地點	截止日期
21/07/2020 至 11/08/2020	二	6:30PM - 9:30PM	香港商業專科學校 尖沙咀柯士甸道81號	16/07/2020

#### 證書

凡學員出席率不少於80%及完成課程指定之習作，可獲由香港商業專科學校頒發之「聽講證書」。

#### 香港商業專科學校

香港商業專科學校創辦於1959年，屹立於香港逾五十載。在尖沙咀設置獨立校舍，一直致力於培訓社會渴求之商業、會計、資訊科技及秘書專業人才。現與專業拓展中心有限公司合作，開辦一系列的優化學校有效行政管理課程。

## 運用調解技巧處理學校投訴與紛爭 (課程編號: SCM 2001)

### 個人資料(\*請刪去不適用)

姓名 \_\_\_\_\_ (英文) \_\_\_\_\_ (中文)

香港身份證 / 護照號碼\* \_\_\_\_\_ 性別 男 / 女\* 出生日期 \_\_\_\_\_ (日/月/年)

[遵照個人資料(私隱)條例，申請者毋需填寫括號前兩位數字]

 通訊地址 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

電話 \_\_\_\_\_ (日間) \_\_\_\_\_ (晚間) \_\_\_\_\_ (手提電話)

傳真 \_\_\_\_\_ 電郵 \_\_\_\_\_

現職公司名稱 \_\_\_\_\_

職位 \_\_\_\_\_

### 取獲的最高學歷 (請在適當空格中加上“✓”號)

- |                                     |                                     |                                  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 中學程度或以下    | <input type="checkbox"/> 文憑/高級證書/證書 | <input type="checkbox"/> 深造文憑/證書 |
| <input type="checkbox"/> 中五或同等學歷    | <input type="checkbox"/> 副學士/高級文憑   | <input type="checkbox"/> 碩士學位    |
| <input type="checkbox"/> 中六、中七或同等學歷 | <input type="checkbox"/> 學士學位       | <input type="checkbox"/> 博士學位    |

### 付款資料

若是香港商業專科學校學生，請加上✓號。

請用劃線支票或銀行本票支付費用〔抬頭為「香港商業專科學校」〕。

銀行： \_\_\_\_\_

分行： \_\_\_\_\_ 支票號碼： \_\_\_\_\_

簽署 \_\_\_\_\_ 日期 \_\_\_\_\_

如不願接收香港商業專科學校日後提供的課程資訊，請加上✓號。

### 報名指引

- 請填妥表格連同費用寄交地址：專業拓展中心有限公司課程培訓部，香港九龍九龍灣宏開道十九號健力工業大廈 8 樓 13 室 (查詢電話：2243 3466 (鍾小姐))  
費用的銀行本票或劃線支票，抬頭為「香港商業專科學校」，期票恕不接受。
- 所有報名表均以先到先得方法處理。
- 本校保留最終取錄與否的權利。學額不可轉讓他人。所繳學費將不可退還及轉讓他人。
- 本校保留更改課程的舉行日期、時間、地點、導師及取消的權利。
- 獲取錄的申請人將於課程開辦前一星期收到由本校寄出的取錄通知信件；如仍未收到通知，請與本校聯絡，正式收據將於課程開辦的首天派予學員。
- 如天文台發出八號或以上熱帶氣旋警告信號或黑色暴雨警告信號，本校將會暫停該課節，並會安排順延。