



持續教育學院  
School of Continuing Studies  
**一般調解訓練—高級課程**

合辦機構

### 課程簡介

在世界經濟發展趨向全球化的今天，“調解”作為非訴訟糾解決機制內的一種重要方式，在國際司法領域上已經受到越來越多的關注。調解糾紛有多種方式，其中也牽涉不同技巧和方法。本課程讓學員認識不同的談判方式，通過課堂實習，學習調解技巧和運用調解知識來解決爭議。學員也能學到如何控制衝突局面、突破僵局、解決人際交往造成的困境及溝通相處的科學，有步驟地與紛爭各方建立共識、相互的信任。課程也介紹「調解員」的責任、守則及相關的法律。讓學員預備成為「調解員」。

### 課程內容

- 認識衝突
  1. 衝突的基本概念
  2. 產生衝突的原因
  3. 處理衝突的模式
  4. 處理糾紛的方式
- 談判技巧
  1. 談判理論
  2. 談判技巧
  3. 談判風格
  4. 談判練習
- 認識調解
  1. 甚麼是調解？（包括：定義、中心特色、與其他訴訟以外的解決爭議方法比較及分析）
  2. 「調解員」的角色、責任、守則、及相關的法律概念簡介
  3. 調解的步驟
  4. 調解模式
  5. 促進式談判=調解
  6. 調解步驟及程式實習及練習
- 調解技巧
  1. 調解技巧及練習
    - 溝通、聆聽技巧、身體語言的運用；打開話題技巧；鼓勵技巧；充權；溝通及提問技巧；聆聽及適當的反應；重塑技巧；淡化爭議但保留重點的語言技巧；總結階段
  2. 調解過程實習
    - 如何將爭議轉化成選項的訓練：如何適當地提出選項、指導爭議各方提出選項及瞭解各選項、選項的可行性測試、提出要約與對要約反應、最佳/最差替代方案、創意思維與同理心
  3. 調解障礙及僵局處理與練習
    - 造成障礙及僵局的各種原因；打破僵局、消除最後分歧；解決方案的可行性測試；議程覆核技巧
- 草擬和解協議書、調解守則及調解員操守內容
  1. 草擬和解協議書練習
    - 達成和解協定階段的介紹
      - 解決方案的可行性測試
      - 議程覆核技巧
      - 和解協議書條款
      - 甚麼原因達成和解
      - 保密性
    - 甚麼時候草擬和解協議書
    - 怎樣及誰人起草和解協議書
    - 起草和解協議書時面對的問題
    - 審查和解協議書的方法



- 2. 如何遵守調解員的專業操守、調解守則
- 課程總結及案例實習
  1. 角色扮演訓練
  2. 調解會議的步驟及過程訓練

## 教學對象

對課程有興趣或有意成為調解員之人士。參加人士不一定需要是法律專業，適合各行各業人士。需具備大學學歷，如只有大專程度則須有 2 年以上的工作經驗。任何申請成為註冊調解員者必須對推動調解作為法院以外糾紛解決機制具備熱誠。

## 專業認可

本課程的資格及水準是以向香港調解資歷評審協會有限公司(Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited, HKMAAL)認可的一般調解訓練課程(第一部份, Stage One)為準。(本課程還在 HKMAAL 審批之中。)

在一般情況下，凡修讀獲得 HKMAAL 認可的調解員第一部分課程，及出席率達 100%，獲頒發證書後，就可以向 HKMAAL 申請應考認可調解員資格的第二部分 (Stage Two) 的考試(備註：一般調解員不等於家庭調解員，有關專業認可的審核程式，請向 HKMAAL 查詢)。修讀本課程後可以參加香港調解專業協會 (Hong Kong Professional Mediation Association) 舉辦的考試，通過考試及格後取得香港調解專業調解員資格(mHKPMA)。



### 導師簡介 江仲有 先生

江仲有 先生

資深土木工程師、律師、仲裁員，擁有二十多年的工程和法律經驗  
香港國際仲裁中心、香港調解資歷評審協會有限公司認可調解員  
曾處理及參與各類民事和婚姻調解、商業和工程仲裁及各類民事和刑事訴訟

**授課語言** 中文 (以中文教材為主，英文為輔)

**上課地點** 澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 10 樓 澳門科技大學持續教育學院

## 上課日期

2014 年 4 月 26 日、5 月 10、17、24 日、 6 月 7、14 日	週六 10:00 - 18:00	總課時 42 小時
-----------------------------------------------	------------------	-----------

**課程費用** 學 費：澳門幣 15,500 元

**收生名額** 30 人

所有費用一經繳交，恕不退還或轉讓 (本院取消開辦該課程除外)。因此，報讀者於報名前，請考慮清楚上課時間及視乎個人具體情況而決定報讀與否。

**查詢** 直線：8796 1809 / 8796 1813、總機：8796 1999 / 8796 1998 電郵：[scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo)

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/course/diploma-certificate-programs/>

持續教育學院致力開拓終身學習機會，如欲收到本學院之課程資料，可發電郵至 [scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo)，並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。

我們亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容。請與我們聯絡。