



# 運用專業調解技巧處理 學校投訴與紛爭工作坊

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，除覆核個案類別，亦作適當轉介及跟進。在公營和直資學校，應可運用「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，以便適當選用專業服務。鑑於過往社會事件，校方已受多方面壓力、投訴亦不少，調解服務照應可以協助解決困難。

課程藉著介紹調解處理方法及功能，希望由調解技巧運用，至個案分享，協助學校作出正確選用調解服務決定，以能恰當解決學校投訴與紛爭。

## 課程對象

學校行政人員及須處理投訴紛爭人員

## 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
- 調解個案分享
- 專業調解服務功能及介入時機

## 課程資訊

- 授課形式： 網上學習 E-learning
- 課程編號： M953C/HK-11A
- 日期： 2020年11月10日至12月15日  
(逢星期二，合共12小時)
- 時間： 下午 4 時至下午 6 時
- 費用： 港幣2,500元
- 擁有學校行政管理重點課程學員證或有關學校行政課程證書可獲HK\$100減免
  - 報名時請連同學員證等副本一同遞交
- 授課語言： 廣東話

## 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

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。具20多年培訓經驗，除擔任多間大學客席講師外，對學校調解工作發展亦有深入了解。