

工作間溝通與衝突調解技巧課程(廣州話)
Curso de Técnicas de Comunicação e Conciliação de Conflitos no Trabalho
(em Cantonense)

- 目的：** 藉此課程讓學員明白保持工作間良好溝通的重要性，以及了解衝突與調解的定義及方法，學習化解衝突的實用調解技巧，從而適當地運用在日常的工作上，有助改善人員在工作期間的團隊氛圍，提升合作來改善整體績效。
- Objectivos:** O curso visa possibilitar aos formandos conhecer a importância da manutenção de uma boa comunicação no trabalho, a definição de conflito e métodos de conciliação e as técnicas de resolução e conciliação, por forma a utilizá-las adequadamente no trabalho quotidiano, contribuindo para melhorar a atmosfera agradável de trabalho das equipas e elevar o espírito de colaboração e nível global do desempenho.
- 對象：** 高級技術員、技術員及技術輔助人員。
- Destinatários:** Técnicos Superiores, Técnicos e Técnicos de apoio.
- 地點：** 澳門氹仔偉龍馬路澳門科技大學。
- Local:** Avenida Wai Long, Taipa, Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau.
- 導師：** 澳門科技大學持續教育學院之導師
- Formador(a):** Formador da “School of Continuing Studies” da Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau

課程內容：

1. 保持工作間良好溝通的重要性及績效
2. 衝突對工作的影響
3. 衝突與調解的定義
4. 澳門《調解規則》的介紹
5. 化解衝突的方法及調解的步驟
6. 比較不同化解衝突與調解策略的優劣
7. 如何預防衝突的發生
8. 調解後的跟進
9. 案例分享

Programa:

1. Importância da manutenção de uma boa comunicação no trabalho e do desempenho;
2. Efeitos negativos de conflitos no trabalho;
3. Definição: conflito e conciliação;
4. Apresentação do Regulamento de Conciliação em Macau;
5. Métodos de resolução dos conflitos e etapas de conciliação;
6. Comparação entre as vantagens e desvantagens das diversas estratégias de resolução dos conflitos e conciliação;
7. Como prevenir o aparecimento de conflitos;
8. Acompanhamento após reconciliação;
9. Estudos de casos e partilha de experiências.

班別 Turma	上課日期 Data	課時 Duração	上課時間 Horário	截止報名日期 Prazo de Inscrição
第 1 班 Turma 1	6, 13 及 e 20/07/2019 (逢星期六 A os Sábados)	18 小時 horas	10:00-13:00, 14:30-17:30	31/05/2019

聯絡人 Pessoal de Contacto: 張小姐 Elly Cheong

電話 Telephone: 82919749

傳真 Fax: 28752478

證書：

學員經考核合格及出席率達到課程總時數之 85% 或以上，才獲發證書。

Certificado:

Ao participante será conferido certificado se for aprovado na avaliação do curso, e simultaneamente se tiver frequentado 85% (ou superior) da duração total do curso.