

化解衝突及調解技巧課程(廣州話)
Curso de Técnicas de Resolução de Conflitos e Conciliação (em Cantonense)

目的	藉此課程希望能讓學員認識衝突的由來，了解衝突管理與衝突解決的差異，學習實用的化解衝突及調解技巧，並能適當地運用在日常的工作上。
Objectivos:	O curso visa possibilitar aos formandos conhecer as causas de conflitos, compreender a diferença entre gestão e resolução dos conflitos, e aprender as técnicas de resolução e conciliação dos mesmos.
對象 Destinatários:	高級技術員、技術員及技術輔助人員。 Técnicos Superiores, Técnicos e Técnicos de apoio.
地點 Local:	新口岸上海街中華總商會大廈 7 樓，澳門生產力暨科技轉移中心總辦事處。 Rua de Xangai n° 175, Edf. ACM, 7° andar, CPTTM.
導師 Formador(a):	澳門生產力暨科技轉移中心之導師 Formador do Centro de Produtividade e Transferencia de Tecnologia de Macau (CPTTM)

課程內容 Programa

- | | |
|---------------------|---|
| 1. 衝突與調解的定義 | 1. Definição: conflito e conciliação |
| 2. 澳門《調解規則》的介紹 | 2. Apresentação do Regulamento de Conciliação em Macau |
| 3. 衝突對工作的影響 | 3. Efeitos negativos de conflitos no trabalho |
| 4. 了解衝突與衝突的由來 | 4. Compreensão sobre conflitos e respectivas causas |
| 5. 化解衝突的方法及調解的步驟 | 5. Métodos de resolução dos conflitos e etapas de conciliação |
| 6. 比較不同化解衝突與調解策略的優劣 | 6. Comparação entre as vantagens e desvantagens das diversas estratégias de resolução dos conflitos e conciliação |
| 7. 如何預防衝突的發生 | 7. Como prevenir o acontecimento de conflitos |
| 8. 調解後跟進事項 | 8. Acompanhamento após reconciliação |
| 9. 案例分享 | 9. Casos típicos e partilha de experiências |

班別 Turma	上課日期 Data	課時 Duração	時間 Horário	截止報名日期 Prazo de Inscrição
第 1 班 Turma 1	9,11,16,18,23 及 e 25/10/2017 (星期一及三 2 ^{as} e 4 ^{as})	18 小時 horas	18:30-21:30	01/09/2017
第 2 班 Turma 2	1,6,8,13,15 及 e 20/11/2017 (星期一及三 2 ^{as} e 4 ^{as})	18 小時 horas	18:30-21:30	29/09/2017

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。

Certificação:

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