



人際溝通與衝突管理技巧

課程內容：

當前澳門社會風氣良好，治安穩定，但穩性衝突與社會矛盾亦常以突發形式出現，對企業、家庭、個人構成潛在危機。在國際上，對危機與衝突的發生有相當多研究，應對模式亦證明有效。本課程將為學員提供有關理論、國際社會及本地的個案，以及有效的處理模式等，供學習參考。希望學員在面對不確定情境，並對發生的衝突作出適合的處理。

課程大綱：

- 溝通阻礙的三大原因
- 建立溝通機制的基礎
- 人際關係的定義及建立良好人際關係的要素
- 內部人際關係呈現問題的徵象與處理準則
- 介紹衝突的類型及衝突診斷的系統方法
- 認識衝突的兩面性
- 關於處理衝突的五大對策
- 溝通的 "十戒" 與 "十益"
- 危機與衝突的異同及基本定義
- 危機的 8 個特徵
- 危機管理模型
- 個案討論

課程詳情：

課程編號： 1804240355-0

上課日期： 2018 年 10 月 24、29、31 日及
11 月 5 日(一、三)

上課時間： 19:00-22:00

上課時數： 12 小時

對 象： 有興趣之人士

導 師： 蘇振輝先生

蘇先生曾任教於本澳各政府、銀行、大專院校及私人機構，擁有逾 30 年教學經驗，長期從事經濟金融、澳門史、基本法、區域合作等研究。

授課語言： 粵語

學 費： MOP 1,200

上課地點： 澳門管理學院

頒發證書： 證書課程需考試合格，方可獲頒發證書；不設考試之課程，出席率必須達到 80%或以上，方可獲頒發出席證明。



本課程為 2017-2019 “持續進修發展計劃” 獲批准之項目
並已納入教育局舉辦的“終身學習獎勵計劃”



報名須知：

親臨報名

所需文件：

- 報名表
- 本人身份證明文件

未能親臨
報名者

所需文件：

1. 使用教育暨青年局持續進修發展計劃進修資助付款：

- 報名表
- 已簽署的委託書
- 報名人澳門身份證副本
- 受委託人身份證明文件副本

2. 不使用教育暨青年局持續進修發展計劃進修資助付款：

- 報名表
- 報名人澳門身份證副本

付款方法：於報名時支付：

- 現金
- 以教育暨青年局持續進修發展計劃進修資助付款，報讀者需持有有效澳門居民身份證親臨本院辦理手續，倘資助帳戶餘額不足時，須補交學費差額
- 款項超過 MOP500 元或以上，可以 VISA/MASTER 信用卡、銀聯卡支付
- 以劃線支票或本票遞交，抬頭請註「澳門管理學院」，恕不接受期票

報名地址：澳門新口岸上海街 175 號中華總商會大廈 9 樓澳門管理學院

報名時間： 星期一至五 : 09:30-21:30
 星期六 : 09:30-13:00

(星期日及澳門公眾假期休息)

注意事項：

1. 教育暨青年局持續進修發展計劃進修資助對象為，2017 年至 2019 年任一年 12 月 31 日或之前年滿十五歲的澳門居民，自有關年份一月一日起自動成為該計劃的受益人。
2. 持續進修發展計劃期限為 2017 年 4 月 11 日至 2019 年 12 月 31 日。
3. 持續進修發展計劃詳情，請瀏覽教育暨青年局網頁 <http://www.dsej.gov.mo/pdac>。
4. 本院保留隨時更改課程細則之權利。課程相關資訊可於本院網頁查閱，如有更改恕不另行通知。
5. 如報名人數不足，本院保留對課程延期或取消之權利。
6. 已繳學費、雜費及材料費恕不退還(課程未能開辦或改期除外)。
7. 證書課程需考試合格，方可獲頒發證書；不設考試之課程，出席率必須達到 80%或以上，方可獲頒發出席證明。
8. 若因疾病及不可抗力的原因缺席上課，須於缺席日起計 6 個工作日內向本院提交相關證明。本院保留審批之決定權。
9. 本院承諾恪守個人資料保護的原則，在收集及處理個人資料時遵守《澳門個人資料保護法》(私隱法)規定進行。所有涉及個人資料的檔案均按有關的保存期規定妥善保存或於保存期結束後銷毀。
10. 根據《澳門個人資料保護法》，完成個人資料填寫的申請人在必要及按照澳門管理學院規定的情況下享有查閱權和更正權。申請人所填寫的資料必須真實、完整和準確，否則申請將不獲接受或處理。

1. 機構名稱		澳門管理學院		
2. 課程/證照考試編號		駕駛實習課程 測驗日期		
3. 課程/證照考試名稱				
4. 姓名	中文	5. 出生日期	____ / ____ / ____	
	外文或譯音		年	月
6. 澳門居民身份證號碼		7. 性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
8. 電郵地址		9. 手提電話		
10. 實際收費 (澳門幣)		學費 _____ 其他費用 _____		

1. 本人知悉須確保報名時持有有效的澳門居民身份證，否則資助款項將不獲批准或被要求退回。
2. 本人同意從本人的“個人進修帳戶”扣除所需費用，並知悉倘帳戶餘額不足時，須自行向報名機構補交差額。
3. 本人同意教育暨青年局可根據第 10/2017 號行政法規的規定，依法核實 2017-2019“持續進修發展計劃”的機構的資料或受益人的個人資料。如：實地巡查、個案抽檢及事後訪談等。
4. 本人同意遵守 2017-2019“持續進修發展計劃”之相關規定，並聲明所填報的資料屬實，如有虛假願承擔法律責任。

日期 ____ / ____ / ____
年 月 日

報名人簽名

家長/監護人簽名
(未滿 18 歲的報名者適用)

委託書

本人因故未能親身前往報名，現委託(姓名) _____

(澳門居民身份證號碼) _____ 代為報名。

註：

1. 委託他人辦理報名手續，須出示報名人的澳門居民身份證副本及受委託人的澳門居民身份證正本以核實相關資料。
2. 所填報的資料必須屬實，如有虛假須承擔法律責任。

報名人簽名

家長/監護人簽名
(未滿 18 歲的報名者適用)

受委託人簽名

日期 ____ / ____ / ____
年 月 日

*機構須知：本表格的居民個人資料內容，須按照第 8/2005 號法律《個人資料保護法》的規定妥善處理。

澳門管理學院—聲明與條款：

1. 所有課程開辦與否須視乎收生人數。
2. 本院將於開課三日前，以手機短訊形式通知學員開課。
3. 已繳學費及材料費恕不退還(課程未能開辦或改期除外)。

如欲收到本院的課程資料，請填上 閣下的電郵地址: _____

本人已細閱並同意以上聲明與條款。

報名者(或委託人) 簽名: _____

---本院職員專用---

遞交日期: _____
學費總額: _____
經手人: _____
備註: _____

付款方法

<input type="checkbox"/>	持續進修帳戶 MOP _____
<input type="checkbox"/>	現金: MOP _____ 信用卡: MOP _____
	收據編號: _____
<input type="checkbox"/>	支票: MOP _____
	銀行名稱: _____
	支票號碼: _____
	支票抬頭請寫 “澳門管理學院”