



## 衝突管理

---

上課日期及時間：請參閱職安健單元證書培訓課程招生章程

導師：本局職業安全健康廳導師

課時：6 小時

授課語言：粵語輔以中文講義

入學條件：小學畢業或以上學歷的人士

證書頒發：完成課程並經評估合格的學員，可獲勞工事務局頒發合格證書

學費：費用全免

上課地點：俾利喇街 137-145 號「寶豐工業大廈」2 樓 A 或  
馬揸度博士大馬路 221-279 號《先進廣場》2 樓培訓室

---

### 課程簡介

許多需要面向或接待公眾的從業員，在工作中往往面對著各種衝突及暴力的威脅，對員工身心均會造成壓力。本課程旨在向學員介紹評估衝突的方法以及一些緩和衝突的技巧，以避免工作間暴力的發生。

課程內容：

- ◇ 工作間暴力的定義
- ◇ 即時衝突評估 SAFER 五步法
- ◇ 辨識施暴者
- ◇ 激化衝突的行為
- ◇ 緩和衝突的方法
- ◇ 處理危機小技巧
- ◇ 個案討論