

處理刁難人士

『十型人格』工作坊 (第49屆)

專業認可學分 **Accreditation**

護士 Nurse : CNE

社工 Social Worker : CPD

職業治療師 OT: CPD

Workshop on Managing Difficult Personalities / Customers (Class 49)

芝麻綠豆 嘅小事都可以引起完全不成比例嘅憤怒，性急無耐煩，對人對己都吹毛求疵...

遇著這樣的人，我該怎麼辦？

簡介

無論你是從事私營、公營或社會服務機構的前線工作人員，每天均有機會遇上難以理喻的顧客。他們可能是極度敏感，動輒說要投訴的防衛型顧客，亦可能是事事挑剔，吹毛求疵的完美主義者，更可能是情緒起伏不定的易變型客人。事實上，要提供優質服務的今時今日，服務員確實無法避開這類所謂「刁難」顧客。要如何面對，如何化解，是今日營商及服務業必須掌握的知識。

課程內容

- 認識「十型人格」的特質、性情及偏好
- 從精神醫學看「十型人格」的極端 - 「人格障礙」(Personality Disorders)
- 如何與「十型人格」人士溝通及相處
- 從優質顧客服務看「十型人格」
- 自我身心情緒管理技巧

培訓導師

朱德俊先生 Lawrence Chu

社會科學(輔導學)碩士 (Uni. SA)

精神科註冊護士 RN (Psy.)

身心語言程式學導師 (SNLPTM™)

認可企業及人生教練 (ISNS)

註冊企業教練 (WABC)

教練學認證導師 The Coaching Clinic® (CCUI)

認可家事調解員(HKMAAL)



課程目的

- 識別十種特殊性情人士的行為及表現，隨時作好心理準備面對難以理喻的無理人士
- 從精神醫學角度認識「十型人格」的極端 - 「人格障礙」
- 學會自我身心情緒管理，當遇到不可理喻、無從入手及不知所措的情境時，仍能自信地面對及化解困局
- 提升對個人自我認識、關係建立、人際溝通及自我情緒調適等技巧

學員回應

最欣賞課程能夠處理每種人格障礙的特徵描述：生活化、生動、有趣味，令人留下深刻印象。這課程很適合在職人士去學，可以幫助我們發掘到最佳處理刁難人士的心理資源，並且提供一個完善結構去理解刁難行為背後的相關資訊。

Dr. C Wong, Medical Practitioner

非常專業的知識，深入淺出，很多有趣的實例講述主題內容，令人(學員)清晰了解，印象深刻。

Sunny, Tai Po Hospital, APN

教會牧養工作時常會面對不同性格的人，有時都令自己倍感困惑，甚至心力交瘁。這課程助我明白十型人格的背後及處理方法，先處理自己，不標籤別人，而後了解他們。誠意向教牧同工推介，Lawrence 導師引用的例子既實際又有趣。

李滿林牧師 (Pastor Robin)

自 2010 年起，已舉辦超過 200 場及 10000 人次參加「處理刁難人士之十型人格」工作坊。在中國、香港及澳門，逾 60 間政府及社福機構參與，包括廣州市民政局精神病院、香港立法會、醫管局、房屋署、中文大學中醫學院、康文署、司法機構、扶康會、仁愛堂、信義會、協康會、匡智會、救世軍、YMCA、耀能協會、香港明愛，而澳門有旅遊局、文化局、衛生局及法務局...等。



香港專業培訓學會
Hong Kong Society of Professional Training

202-204A, Two Harbourfront, Tak Fung St.,
Hung Hom, Kowloon, Hong Kong
ask@hkspt.org www.hkspt.org
Tel: 3111 0264 Fax: 2125 7900

課程詳情

- 日期及時間： 20/12/2018 (星期四) 9:30am – 5:30pm (7 小時)
舉行地點： 九龍長沙灣長裕街8號億京廣場一座31樓 FHKI 培訓室 (荔枝角站 D2 出口步行約3分鐘)
學費： HK\$1,180-
提早報名優惠： HK\$1,130- 提早報名(課程日期前一個月報名)
三人同時報讀優惠： 三人或以上同時報讀，每位減\$50
對象： 任何須要處理刁難人士、員工及顧客的人，有興趣提升個人自我認識、關係建立、人際溝通及自我情緒調適技巧的人士
活動形式： 短講、示範、互動練習及分享
授課語言： 廣東話
證書： 完成整個課程可獲 Hong Kong Society of Professional Training 頒發聽講證書
持續進修學分： 社工CPD：7學分 / 護士 CNE：7學分 / 職業治療師 CPD：申請批核中

詳情：www.mdp.hkspt.org
查詢電話：852-31110264

課程報名表格

報讀課程名稱：「處理刁難人士之十型人格」工作坊 20/12/2018 9:30am-5:30pm (7小時)

全期課程	學費	提早報名優惠 (課程日期前一個月報名)
每人	<input type="checkbox"/> HK\$ 1,180-	<input type="checkbox"/> HK\$1,130-
三人或以上同時報讀	<input type="checkbox"/> HK\$1,130- (每位)	<input type="checkbox"/> HK\$1,080- (每位)

* 三人或以上同時報讀者，請一併遞交表格。

本會舊生報讀，只須填上中英文姓名、手機號碼及學員編號 (可在舊有證書及收據上找到) : s _____

英文姓名：_____ (Mr / Ms) 中文姓名：_____

(證書上將印上閣下之英文姓名，請以正楷書寫全名)

教育程度： 小學 中學 大學或以上

服務機構：_____ 職位：_____

#電郵：_____ 電話(辦公室)：_____ (手機)_____

本人同意 / 不同意 透過上述電郵收取貴會最新課程資料。

本人先前已同意並已定期透過上述電郵收取貴會最新課程資料。

支票付款：支票抬頭請寫「香港專業培訓學會」或 “Hong Kong Society of Professional Training”

支票號碼：_____ 銀行名稱：_____

請將填妥之表格及支票寄回：九龍 紅磡 德豐街 海濱廣場 第二期 202-204A 室「香港專業培訓學會」收

銀行入數：請將學費存入本學會於中國銀行(香港)之帳戶：012-890-1-038-682-9，將入數存根，連同報名表一併以傳真至 852-2125 7900 或 電郵 ask@hkspt.org 交回本會辦理。本會將於收到表格及入數存根後一星期內以電郵確認收妥，未有收通知者請聯絡本會職員。

學費收據抬頭(請以正楷書寫)：_____ 簽署：_____ 日期：_____

報名須知：

1. 報名之收納將以先到先得為原則。
2. 課程申請一經提交則不能退款、取消和更改。如報名者對其申請有任何改動，須以書面申請及繳付港幣二百元行政費用。
3. 我們將會在開課前兩個星期或之前電郵回覆閣下課程是否確認開課，未有收信者請聯絡本學會職員。
4. 正式收據將於上課第一日派發，並請妥善保存，如要補發收據需繳付港幣\$50元行政費。