ASSOCIAÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS DE MACAU
澳門社會工作人員協進會
MACAU SOCIAL WORKERS' ASSOCIATION
澳門板樟堂主教巷1號C永順閣A座一至二樓
TRAVESSA DO BISPO, NO.1-C, EDF. WING SOON KWOK, 1º E 2º "A", MACAU
TEL:(853)2852 2621 FAX:(853)2852 3246

澳門社會工作人員協進會
處理刁難人士之十型人格
章程

- **日期**：2026 年 11 月 14 日（星期六）
- **時間**：09:30-13:00；14:00-17:30（共 7 小時）
- **地點**：澳門社會工作人員協進會 1 樓（澳門主教巷 1 號 C 永順閣 1 樓）
- **主辦**：澳門社會工作人員協進會
- **導師**：蔡綺文女士
- **對象**：本澳註冊社工或社工學生
- **名額**：25 名
- **目的**：有助學員識別十種特殊性情人士行為及表現，學會自我身心情緒管理及提升情緒調適等技巧。
- **活動的預期效果：**
  - 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
  - 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

- **課程內容：**
  - 認識「十型人格」的特質、性情及偏好
  - 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
  - 了解現今的顧客的需求
  - 簡述關顧服務的概念及元素
  - 如何處理服務使用者及其家屬的投訴
  - 扭轉乾坤的語言技巧
  - 慣性接收溝通模式
  - 個案分享及討論

  **** 有關課程之編排，導師會因應教學流程而作出修改，敬請留意****

- **費用（MOP）：**

  課程正價：$500

  會員價：$370

  8 月 7 日前報名享有早鳥優惠價：$300（會員）；$400（非會員）

  ****參加者必須出席達 100%，享獲香港專業培訓學會發出的出席課程證書**

- **報名及繳費方式：**

  1.請先掃瞄 QR-CODE 或報名連結以預留名額。

  報名連結：按此進入

  2.報名獲被接納後，參加者會收到電郵或電話通知繳交費用。

  3.煩請參加者收到通知後於 7 天內在辦公時間到本會會址繳交相關費用或以銀行轉賬方式存入，並在入數紙寫上姓名及課程名稱，發回本會。

  銀行名稱：中國銀行/ BANK OF CHINA

  戶口名稱：澳門社會工作人員協進會

  儲蓄戶口：182100100075656

- **查詢：**2852 2621（何小姐）

- **截止報名日期：**2026 年 8 月 21 日（週五）