

「正面的衝突管理技巧及解決方法」教師工作坊（小學）

[課程編號：SE0020250092]

培訓內容

日期：2025 年 1 月 21 日（星期二）

時間：上午 9 時 30 分至下午 5 時（簽到時間：9 時 15 分）

地點：九龍窩打老道 50 號 A 信義樓 5 樓（油麻地地鐵站 A 出口）

時段	主題／內容	形式
09:30 ~ 12:30	機構簡介及是次工作坊簡介	短講
	認識衝突預防、管理 (Conflict Prevention & Management)	
	認識衝突： 1. 衝突的本質與成因 2. 衝突之正面及負面功能 3. 衝突處理：「可做」與「不可做」	短片 小組遊戲 講授
	處理衝突的風格： 1. 讓老師認識自身在處理衝突時的風格 2. 分析每種風格的優點與限制，如何在校園處境上運用	自填測驗問卷 小組討論 情境處理
午膳		
14:00 ~ 17:00	處理衝突的步驟及技巧	
	認識衝突管理的三大導向 探討預防衝突之策略及措施： 1. 與學生家庭狀況、有特殊教育需要及有創傷經驗而引起的衝突事件，相互之間的關係 2. 訓導／輔導／班主任的角色與分工，如何與學校社工／學生輔導人員配合，並建立團隊之機制 3. 交流預防衝突的策略及措施	小組討論

時段	主題／內容	形式
	教授及演練「即場處理」步驟及技巧： 1. 提升受害者意識 2. 了解事件時之聽說問的技巧 3. 衝突／欺凌事件之處理 (討論小學個案為主)	個案討論 角色扮演 情境處理
	認識衝突解決 (Conflict Resolution) 1. 認識和解與衝突之關係 2. 初步認識和解的概念	小組討論
	總結及檢討	檢討問卷