

職業核心能力系列培訓計劃-提升突發事件應變力
課程大綱

單元	教學內容	時數
1	了解突發事件的成因、定義以及潛在風險	3 小時
2	如何正確應對職場中的突發事件 (判斷現況、處理分類)	3 小時
3	應變過程中的誤區及盲點、認知情緒管理 (輕視與後果、正向面對、緩解方法)	2 小時
4	輿論應對與公眾引導 (輿論的成因、公關技巧、媒體回應方式)	3 小時
5	實現轉危為機的方法、態度 (4D 情景處理、後續跟進處理)	3 小時
6	模擬職場突發事件處理演練	1 小時
總課時		15 小時