

高效職場衝突管理課程

課程編號: ECM-01 和 ECM-02

作為公司主管，您有否思慮過如何更好地處理職場衝突？或許您曾經反思過不足之處，甚或可以改進之處，本研究院之課程將帶領您提升職場軟實力！

當人與人間出現意見分歧或雙方過分堅持己見時，衝突便繼而發生。不論是個人間、組織內或組織之間，只要有人的地方，衝突往往無法避免。事實證明調解是管理衝突的最佳方法，對於任何希望預防衝突和學會有效解決爭端的人士而言，調解技能實在必不可缺。

由國際爭議解決及專業談判研究院舉辦的為期一日及兩日的課程具備高度互動性，參加者能從中學習實際有效的衝突管理技巧和策略，以盡量減少衝突帶來的負面影響並促進人際關係。此外，學員在參加課程後有望能更好地管理衝突，從而減少工作和家庭的衝突成本。



課程對象

企業家、項目和建築經歷、行政人員、團隊領導、人力資源經理、投訴處理專家等均為適合本課程的對象！

在為期一日的課程 (ECM-01) 中，您將學習：

- 剖析衝突來源和個人心理
- 採取積極自信的方法以處理衝突和爭議
- 爭議解決之理論、概念和過程
- 有效預防日常工作中有的衝突
- 預防執行過程中有機會發生的衝突
- 如何應用調解技巧以有效促進談判
- 職場調解模式之應用
- 透過角色扮演練習所學的技巧和策略，以有效促進談判和以調解解決職場爭議。

Tel: 852 3622-2241 Email: admin@aidrn.org Fax: 852 28661299

Corresponding Address: Room 506, 5/F, West Wing, Justice Place, 11 Ice House Street, Central, Hong Kong

在為期兩日的課程 (ECM-02) 中，您將學習：

- 剖析職場衝突來源和個人心理
- 採取積極自信的方法以處理職場衝突和爭議
- 爭議解決之理論、概念和過程
- 以調解方法解決職場爭議的好處
- 有效預防日常工作中有的衝突
- 如何應用調解技巧以有效促進談判
- 調解投訴處理模式之應用
- 職場調解模式之應用
- 商業調解的程序
- 代表公司出席調解的要點
- 規劃調解策略
- 爭取最佳效果的方法
- 透過角色扮演練習所學的技巧和策略，有效促進談判和以調解解決職場爭議

促進個人技能和職業發展

完成國際爭議解決及專業談判研究院開辦的職場衝突管理課程後，生將獲合資格獲得學分。可完成課程後的兩年內在以優惠價錢報讀本研究院舉辦的「認可職場調解員」培訓課程和「國際認可專業調解證書培訓課程」，以便將來榮獲國際公認的調解專業資格。有關修讀專業調解員培訓課程的好處，詳情請參考本研究院網頁 <http://www.aidrn.org>。

如果您想了解更多關於國際爭議解決及專業談判研究院的職場衝突管理課程的資訊，或有意查詢個人化的企業課程，請發送電郵至 admin@aidrn.org 或致電+852 36222241，本院將很樂意為閣下提供所需幫助。

Tel: 852 3622-2241 Email: admin@aidrn.org Fax: 852 28661299

Corresponding Address: Room 506, 5/F, West Wing, Justice Place, 11 Ice House Street, Central, Hong Kong