

108 年	 <b>中國生產力中心</b> China Productivity Center	序號
5月		<b>有效處理員工問題與人際衝突</b>

新進員工志明，面試時的意氣風發，最近幾乎消失殆盡，不覆出現。曾在全公司會議中向所有同事介紹新產品，眼神閃閃發光的春嬌，最近在茶水間偶遇，發現她的眼神渙散，印堂發黑，連招呼都沒打就從身邊走過…。為什麼原本充滿理想抱負的員工，過了一段時間就像靈魂被抽離，變得行屍走肉？現在要找到對工作永保熱情的員工，如同緣木求魚，真是難如登天。所有不合理的行為其實都是因為部屬需求不滿和需要協助造成的。尤其當出現關鍵對立時，若是主管或員工不敢有話直說，或擔心造成衝突而虛與蛇尾時，衝突就因此產生了。

本課程協助主管和員工了解自己在工作時問題所在，透過釐清問題與現象的差異，並了解具有衝突性的行為是現象而非問題所在。再透過衝突圖的系統化分析與有效溝通的演練讓您學習本課程之後，面對員工問題與人際衝突的解決更有自信。  
 《本課程可登錄中小企業終身學習護照時數》

### 課 程 大 綱

- |  |   |
|--|---|
| 一、員工常出現的問題有哪些<br>二、當員工需求不滿時，會有哪些行為的差異<br>三、如何有效層別關鍵問題<br>四、我不敢說…出現關鍵對立容易產生人際衝突 | 五、人際衝突的元凶-微管理 7 不取<br>六、主管應避免的 8 件事<br>七、人際衝突均來自於不了解關鍵問題-<br>衝突的系統觀 |
|--|---|

#### ◆講師簡介：翁睿廷 先生（現任：中國生產力中心中區經管組經理）

- 專長：
1. 國家品質獎、磐石獎、小巨人獎、精銳獎、產業群聚輔導
  2. 知識管理、智慧資本評量輔導顧問、講師
  3. 卓越經營績效評量 (BEPASS) 輔導顧問、講師、評核員
  4. 內部講師培訓、TWI-JR 工作關係、中階主管卓越管理才能 (MTP)、結構化在職教育訓練、企劃製作與商務簡報、服務品質、客訴處理等課程講師
  5. ISO9001:2000 年版主任稽核員合格 (IRCA 認證)、輔導顧問
  6. ISO10015 主導稽核員認證及格 (SGS 認證)、輔導顧問

#### ◆參加對象：企業負責人、二代接班人、管理階層、或即將上任的管理者。

#### ◆上課時間：108 年 5 月 9 日 (週四) 9:30~16:30，共 6 小時

#### ◆上課地點：台中市工業區 38 路 189 號（中國生產力中心中區服務處）

#### ◆上課費用：每位 3,200 元（含稅、講義、午餐），同公司 3 位九折優待

#### ◆繳費方式：1. 郵政劃撥：帳號「0240690-1」戶名「中國生產力中心」

2. 匯款、ATM 轉帳：【請務必註明匯款人資料以便沖帳】解款行號：兆豐國際商業銀行台中分行  
 分行代號：0170044 總行代號：017 帳號 004-09-03563-9 帳戶：財團法人中國生產力中心中區服務處

#### ◆報名方式：傳真報名 04-23505030 洽詢電話 04-23505038 分機 263 卓小姐



#### 經營管理組



#### 中國生產力中心中區服務處報名表

網址 <http://www.tccpc.org.tw>

班名	有效處理員工問題與人際衝突				班號	MA1968080509		上課日期	108 年 5 月 9 日 (週四) 9:30-16:30		
編號	姓 名	英文姓名	性別	出生年月日	身份證字號	學歷	職 稱	行動電話	電子信箱		
機構名稱	(股)公司				主要產品						
統一編號	電話 ( )				傳 真 ( )						
通訊地址					參加性質		<input type="checkbox"/> 公司指派 <input type="checkbox"/> 自行參加				
訓練聯絡人	分機		行動電話		電子信箱						
參加費用	_____元		繳費方式： <input type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> 郵政劃撥 <input type="checkbox"/> 匯款 <input type="checkbox"/> ATM 轉帳								
備 註	本人已詳閱簡章及報名表所有內容並了解其內容無誤，本人並同意 貴中心於課程執行及廣宣所需範圍內使用本人提供之個人資料。										

請利用傳真報名 04-23505030 或電 23505038 轉分機 263 卓小姐，謝謝！