

人際溝通與衝突管理

6/9 (三), 2021

6月1日前報名繳費，可享折價優惠!



主辦單位：財團法人商業發展研究院

<http://cdri.org.tw>

課程網址：<http://edu.cdri.org.tw/CHC.html>

開放、坦誠、不分彼此以及建設性衝突是團隊合作成功的必須要素。

建設性衝突是突破現有框架與思維的有效作法

----- 前任奇異集團的執行長 Jack Welch

溝通是人際關係中最重要的部分，良好的溝通是雙向的過程，藉此傳遞彼此的態度、信念、想法、事實和情感。張忠謀表示：「溝通是一種『乘數』的效果，你的學問及本領要發揮到最終的效率，就要靠溝通。不要因為溝通不良，讓多年學習的專長無法發揮。」

經由溝通建立正面穩固的人際關係，隊成員同心一體，愉快共事。並在工作中建立共好的價值觀，塑造組織文化，創造卓越績效。

美國管理協會調查顯示：企業經理人要花費 20% 的時間用於處理衝突，衝突管理能力因此被認為是管理團隊成功的關鍵因素之一。衝突是成員在互動中產生意見紛歧，出現爭論、對抗，導致彼此關係緊張的局面。

組織中由於各人對目標完成、任務分配的不同觀點以及成員對權威的挑戰等，使得人際關係受到影響而產生緊張或衝突。更何況資源是爭取來的，而不是排隊等出來的，團隊成員往往會因任務目標、個人行事風格、價值觀、資源分配等因素，而與其他成員爭執摩擦。有鑒於此，商研院特舉辦「人際溝通與衝突管理」課程，學習創新思維，營造建設性衝突，有助於建立團隊特有的合作模式與作業程序。

◆ 課程目標：

- 釐清工作環境中的衝突根源，以避免破壞性衝突擴大
- 彈性的活用五種衝突管理策略，不憂不懼
- 組織營造建設性衝突，激發創新思維的活力
- 跨部門會議溝通，凝聚共識，提升生產力與士氣

◆ 課程特色：

- 寓教於樂活動，融入溝通與衝突管理意涵
- 表單工具習作與小組討論
- 影片欣賞與角色演練

◆ 課程內容：

課程主題	課程內容
打造信任與承諾的組織溝通	<ul style="list-style-type: none">• 溝通不良的代價• 小組討論--- 突破溝通困境• 溝通模型：影響溝通過程的要素• 人際關係的型態• 利人利己三要領• 分享、利他與合作，發揮影響力• 有效進行跨部門溝通協調
組織溝通中的衝突管理	<ul style="list-style-type: none">• 三種衝突類型的探討• 衝突強度與績效水準的關係• 衝突管理的策略

課程主題	課程內容
創新思維，營造建設性衝突	<ul style="list-style-type: none"> • 決策過程中的建設性衝突 • 六頂思考帽的創新思維 • 六頂思考帽子的應用 • 六頂思考帽子的關鍵字眼應用 • 六頂思考帽子的問題解決架構 • Workshop：高效會議的模擬演練
強化人際溝通的深層技巧	<ul style="list-style-type: none"> • 傾聽的層次 • 積極聆聽中的學習與尊重 • 同理心的 3F 技巧 • 彼此回饋，虛心受教 • 真誠的道歉，彌補永不嫌遲 • 贏在影響力的人際溝通

*課程執行單位保留調整課程內容、日程與講師之權利

◆ **適合對象：**

- 工作上需要跨部門溝通協調者
- 部門管理或領導他人者
- 組織變革過程中的推動者
- 各級主管、專案經理、儲備主管

◆ **課程日期：**

110 年 6 月 9 日，週三白天 09:00 ~ 12:30、13:30 ~ 17:00，計 7 小時。

◆ **上課地點：**

商研院數位創新人才研究所，台北市復興南路一段 303 號 3 樓。

上課地點位於捷運大安站 6 號出口（道慈大樓）

註：上課地點與教室之確認，以上課通知函為主。

◆ **課程費用與繳費：**

1. 本課程原價 NT\$4,500 元，費用含課程、講義及餐點。

2. **優惠方案：**凡於 6 月 1 日前完成報名與繳費之學員，可享特惠價 NT\$3,600 元(含稅)。

3. 團報優惠：二人團報可打 95 折、四人團報可打 9 折優惠。

4. 請以信用卡、即期支票或匯款支付—

- 以信用卡支付者：請務必將正確信用卡資料填寫於繳費方式資料表。
- 以即期支票支付者：抬頭「財團法人商業發展研究院」，劃線並禁止背書轉讓，掛號寄至：106 台北市大安區復興南路一段 303 號四樓，商研院劉菊秋收。
- 匯款資訊如下

※戶名：財團法人商業發展研究院

※銀行：第一銀行建成分行（銀行代碼 007）

※帳號：12110156789

匯款完成請回信告知：學員姓名／匯款日期／轉出帳號末 4 碼，以便核對。

E-mail：anniechen@cdri.org.tw

◆ **報名方式：**

本課程採線上報名，請連結至課程及報名網頁：<http://edu.cdri.org.tw/CHC.html>

課程諮詢電話：(02)7707-4975 訓練業務總監 傅小姐，或 E-mail：sincheaufu@cdri.org.tw

報名與繳費確認電話：(02)7707-4972 陳小姐，或 E-mail：anniechen@cdri.org.tw

◆ **報名確認與取消：**

1. 已完成報名與繳費之學員，課程主辦單位將於開課三天前以 E-mail 方式寄發上課通知函；若課程因故取消或延期，亦將以 E-mail 方式通知，如未收到任何通知，敬請來電確認。
2. 已完成繳費之學員如欲取消報名，請於實際上課日前以書面通知業務承辦人，主辦單位將退還 90% 課程費用。
3. 學員於培訓期間如因個人因素無法繼續參與課程，將依課程退費規定辦理之：上課未逾總時數三分之一，欲辦理退費，退還所有上課費用之二分之一，上課逾總時數三分之一，則不退費。
4. 如遇不可抗拒之因素，課程主辦單位保留修訂課程日期及取消課程的權利。
5. 本單位保留是否接受報名之權利。

◆ **結業證書：**

依本會 ISO 品質系統之「教育訓練服務程序」規定，本課程為短期班，參訓學員缺課未超過總時數五分之一者，結業時由本院核發結業證書。