

# 《調解衝突技巧 立即上手》

## 图书基本信息

书名：《調解衝突技巧 立即上手》

13位ISBN编号：9789574938162

10位ISBN编号：9574938166

出版时间：20031029

出版社：麥格羅希爾

作者：丹尼爾．丹納丁惠民譯

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《調解衝突技巧 立即上手》

## 內容概要

善用調解技巧，具體掌握衝突管理解決方案。根據統計，一般員工因為試圖解決工作衝突或無法避免地被捲入工作衝突中，平均浪費了42%的工作時間。你知道嗎？一般員工離職的原因，有50%是因為困擾於長久以來難以圓滿解決的工作衝突。

研究資料顯示，若企業內部員工的工作衝突愈普遍，則這家企業的庫存、機器設備與電腦軟硬體遭竊或被破壞的比例就愈高，無論規模大小，都讓企業蒙受額外的損失。

工作衝突為企業與員工本身都帶來傷害，我們應如何解決與避免來自職場的工作衝突呢？本書作者丹納博士長期專注於職場衝突領域，他在本書中將一般認為只有專業人士能使用的調解工具，簡化為未受過專業訓練的普通人也能輕易上手的調解技巧。丹納博士歸納出職場上最容易發生的四種衝突，並依據結構的不同提出以下四項調解技巧：個人型調解技巧、管理型調解技巧、團隊型調解技巧、預防型調解技巧。

各項調解技巧皆是透過「對話」進行，在衝突各方清楚陳述自己的立場後，衝突點就能明朗化，而得出各方皆能同意的解決方案。

丹納博士以個案分析和按部就班的方式介紹調解流程，讀者不但能學到具體的調解技巧，更能吸收書中提供的有效調解話術，讓調解過程更加順利，而成功獲致衝突當事人皆同意的解決方案。

職場衝突無法避免，若組織內員工皆能有效利用調解技巧來化解衝突，將能擷節企業成本，完成工作任務。

但只有員工的努力並不足夠，企業的組織結構與文化經常壓抑了員工主動調解工作衝突的意願，因此本書也提出企業轉型為「調解型組織」的行動方案。透過本書完整的內容，企業組織內的衝突至此就能完全消除和有效預防，讓企業無後顧之憂，順利達成工作目標！

# 《調解衝突技巧 立即上手》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)