

HCM

HKMA INSTITUTE OF
HEALTHCARE MANAGEMENT

60 HKMA

Executive Diploma in Organizational Psychology

- Handling Difficult Staff & Troublesome Colleagues

企業心理學專業行政文憑課程

- 處理「難搞」員工及「棘手」同事



企業心理學專業行政文憑課程

- 處理「難搞」員工及「棘手」同事

簡介

在辦公室，能夠處理好手上的工作，固然重要，但如何處理好同事之間、或上司下屬之間的關係，其實更加重要。許多研究或實務工作中都顯示出良好的關係，又或能夠處理「難搞」的員工或辦公室行為，更能為個人及企業帶來利益。為此，企業心理學中，特別為大家提供一個課程，藉此加強員工對處理破壞性行為的同事或上司或下屬，以便促進更人性化的個人及企業的人才管理方式，增加個人及企業的利益之餘，更能切合社會上待人處事的現況。

課程目標

本課程的目的，旨在讓學員加深理解企業員工之間的問題、衝突及需要，並提供更多不同角度的人事管理及處理方式；以便促進企業管理效能，以免浪費人才；讓管理人員或基層僱員，均能夠了解不同員工的行為及心理需要；並從心理角度入手，令員工之間的交流加深，促進更人性化的企業管理。

課程特色

本課程著重企業心理中的思考、行為及心理狀況，並配合現實的工作情況，課堂上會有不同的生活及工作例子配合，以達致理論及實務兼容，讓學員完成課程後，除了可以了解更多心理及企業心理的理論外，更可以將理論放進現實中實踐，強化個人的企業人事業管理及與同事之間的關係。

對於人力資源工作者、管理層、未來或有潛質的管理層人員，或有興趣企業心理或人事管理的人士均適合。

課程內容

單元一：不當的辦公室行為成因及問題

Module One: Causes & Problems of Deviant Behaviors in Workplace

1) 導致辦公室的不當行為成因

Causes of Deviant Behaviors in Workplace

- 情緒主導
- 公司文化
- 社交學習行為
- 環境因素

2) 「難搞」員工及經理為公司或機構帶來的問題：「有毒行為」

Toxic Behavior from Difficult Staff in Workplace

- 不理會員工或上司的建議／說是非／雙重標準
- 呼喝同事／佔其他同事的便宜(如：搵人笨)／工作行為或方式的不配合
- 減低生產力／引致其他員工壓力／污染工作環境
- 增加人力成本／影響公司聲譽

[Register Now](#)

單元二：「難搞」員工的行為及心理及處理方法

Module Two: The Problems of Difficult Staff in Workplace: Toxic Behaviors

1) 界定「難搞」員工的行為及心理

Define Behaviors & psychological situations of Staff

- 對客戶、同事及上司的不尊重
- 不負責任的行為
- 叨別人的光
- 永遠按章工作
- 喜歡在辦公室內說三道四
- 經常忤逆上司及犯禁
- 拒絕學習

2) 處理「難搞」員工的方法

How to Handle the Difficult Staff

- 了解原因／專心聆聽／細心觀察／建設性回饋
- 提供解決方案／萬事皆備／一致性／預計後果
- 執行人事政策／認真跟進／知進退／協助員工尋找最佳位置

3) 處理「難搞」經理的方法

How to Handle the Difficult Manager

- 肯定你面對的是「有問題」的上司或老闆／確認你上司的動機
- 工作不要被影響／預留下一步
- 設定邊界／別猜想他們是「萬事通」
- 要有領袖風範／確定問題的誘因
- 回傳球／防止再遇上壞上司

單元三：「棘手」人格同事的特徵及溝通方法

Module Three : The Characteristics and Communication Skills of Problematic Personalities

1) 「棘手」人格

Problematic Personalities

- 甚麼是人格障礙
- 人格障礙的專業診斷
- 簡介不同類型的人格障礙
- 與不同類型「棘手」人格同事的溝通建議

2) 「難搞」員工基本處理法

Basic Methods for Handling Difficult Staff

- 基本原則：永不嘗試改變別人的人格
- 彈性及微調方式
- 從正面人格開始
- 直接的溝通技巧
- 沒有任何前設

[Register Now](#)

費用

本會會員：HK\$9,300

非會員：HK\$9,900

團體報讀優惠

二人或以上同時報讀可享團體優惠，每人可減 \$300，即會員費用：HK\$9,000；非會員費用 HK\$9,600。申請人需集齊所有人的報名表，一同繳交。單獨交表或不同時間交表，恕不當團體報讀處理。

授課語言

粵語(中文講義)

講師

馬興國Eddy

馬興國先生為私人執業的心理治療師及輔導員，為多個專業輔導及心理學團體的會員，並擁有輔導學碩士及心理學碩士，現時亦為兼職的大專講師，主講心理、輔導、正向心理及溝通技巧，善於以生活實況入手講解相關課題；過往，於多家中、小學主持、講授工作坊、課程及為講座主講。

馬先生多年來在心理治療及輔導的專業服務，包括處理不同的關係、情緒、心理行為、正向心理、親子關係、個人成長及個人關注等方向，個案年齡層由幼稚園以至長者不等。

修畢個別科目

為加強學習效果，學員除出席每科百分之七十或以上的堂課外，學員亦需於期末提交專題報告一份，成績達50分以上，即作圓滿修畢該科。

文憑頒發

凡學員修畢三個科目並取得合格成績，方可獲香港管理專業協會高等醫療管理院頒發「企業心理學專業行政文憑」。

高等醫療管理院

高等醫療管理院於2017年3月成立。本院提供世界級的醫護管理課程，並為醫護專業發展提供學習平台，旨在為推動香港及地區醫護界的卓越管理作出重大貢獻。

高等醫療管理院通過教育和培訓，培育醫療行業的人才。本院亦致力為知名學者和專家、與醫療保健專業人士和從業者，以及協會之會士和會員提供互動交流的平台，使醫療管理行業內的最佳實踐，最新知識和創新思維得以推廣。

查詢

本課程詳情：陳小姐：2774 8569

電郵：details.cdp@hkma.org.hk

一般查詢／會員／報名：2774 8500 / 2774 8501

電郵：hkma@hkma.org.hk

www.hkma.org.hk/pd/edop。

Register Now