

PENGURUSAN KONFLIK DAN KEMAHIRAN RUNDINGAN



BUTIRAN PROGRAM

FAKULTI

Eddy Yap
Tat Hiung

TARIKH/MASA

2 Jun 2027
9.00AM - 5.00PM

YURAN *

RM1,600 |
USD400

Yuran program boleh dituntut
sepenuhnya (100%) di bawah skim HRD
Corp. Tertakluk kepada terma dan syarat.

MOD LATIHAN

Secara Bersemuka
@ Asia School of
Business

Gambaran Keseluruhan Program

Konflik di tempat kerja boleh timbul akibat perbezaan matlamat, peranan, keutamaan dan gaya komunikasi. Program satu hari ini membekalkan pengurus dan golongan profesional dengan kaedah praktikal untuk mengenal pasti punca konflik, mengurus emosi, serta memilih pendekatan dan respons yang sesuai mengikut situasi.

Peserta akan mempelajari teknik mendengar secara aktif, mengemukakan soalan yang berkesan, membingkaikan semula isu, serta mengendalikan perbualan yang sukar secara konstruktif. Peserta juga akan membina strategi persediaan rundingan dengan memahami kepentingan pihak yang terlibat, meneroka pilihan penyelesaian, dan menetapkan batas serta ruang persetujuan.

Melalui kajian kes dan aktiviti lakon peranan, peserta berpeluang mempraktikkan kemahiran menangani perbezaan pendapat, merundingkan penyelesaian yang praktikal dan boleh dilaksanakan, serta mendokumentasikan komitmen dan langkah susulan dengan jelas.

Hasil Pembelajaran

Pada akhir program ini, peserta akan dapat:

- Mengenal pasti punca, tahap dan kesan konflik dalam situasi kerja.
- Memilih pendekatan pengurusan konflik yang sesuai dan menggunakan komunikasi yang membina.
- Menyediakan strategi rundingan berdasarkan kepentingan, pilihan dan had persetujuan pihak terlibat.
- Mengendalikan perbualan dan rundingan melalui latihan amali untuk mencapai persetujuan dan tindakan susulan.

Siapa Yang Perlu Hadir

- Pengurus, ketua pasukan dan penyelia yang mengendalikan perbezaan pendapat di tempat kerja.
- Eksekutif yang berunding dengan rakan sekerja, pelanggan atau pihak berkepentingan.
- Profesional sumber manusia, operasi, projek, jualan dan perkhidmatan pelanggan.
- Individu yang ingin memperkukuh komunikasi dalam perbualan yang sukar dan rundingan.

Rangka Program

9:00AM – 10:30AM	Modul 1: Memahami Dinamik Konflik <ul style="list-style-type: none">• Punca konflik berkaitan tugas, hubungan dan proses kerja• Tanda awal dan tahap peningkatan konflik• Perbezaan antara pendirian, kepentingan dan keperluan• Kesan konflik terhadap kepercayaan, kerjasama dan prestasi
10.45AM – 12.45PM	Modul 2: Komunikasi dalam Pengurusan Konflik <ul style="list-style-type: none">• Kesedaran emosi dan kawalan respons semasa konflik• Teknik mendengar aktif dan soalan penjelasan• Bahasa yang membina dan pemingkaian semula isu• Pendekatan menangani perbualan yang sukar
12.45PM – 1.00PM	Modul 3: Persediaan dan Strategi Rundingan <ul style="list-style-type: none">• Matlamat rundingan, kepentingan dan keutamaan pihak terlibat• Pilihan penyelesaian dan kriteria penilaian yang objektif• Alternatif jika persetujuan tidak dicapai dan had persetujuan• Perancangan konsesi serta strategi menangani kebuntuan
2.00PM – 3.15PM	Modul 3: Persediaan dan Strategi Rundingan
3.15PM – 5.30PM	Modul 4: Amali Rundingan dan Penyelesaian Konflik <ul style="list-style-type: none">• Pembukaan perbincangan dan pembinaan persefahaman• Penerokaan pilihan serta pengendalian bantahan• Lakon peranan rundingan dan maklum balas berstruktur• Perumusan persetujuan, komitmen dan tindakan susulan

Nota:

- Makan tengah hari serta minum pagi dan minum petang disediakan seperti yang dinyatakan dalam agenda program

Fakulti



Dr Eddy Yap ialah seorang Akauntan Bertauliah dan Juruaudit Dalam Bertauliah yang memiliki PhD dalam bidang Kewangan serta hampir tiga dekad pengalaman profesional merangkumi perakaunan dan kewangan, pengauditan, perundingan, serta kepimpinan korporat.

Sebagai Pengasas dan Pengarah Urusan CONDUCTIVITI Business Advisory Sdn Bhd, beliau terlibat dalam penambahbaikan prestasi strategik, kewangan dan operasi organisasi klien korporat. Penglibatan perundingannya merangkumi sektor awam dan swasta dalam persekitaran multidisiplin yang membantu organisasi memperkuat amalan kerja bagi meningkatkan keberkesanan dan kecekapan.

Beliau diiktiraf secara meluas dalam bidang tadbir urus, pengurusan risiko dan pematuhan (GRC), melalui sumbangan kepada penerbitan teknikal di peringkat nasional dan antarabangsa. Beliau merupakan penulis teknikal *Guidance for an Effective Internal Audit Function 2.0* yang diterbitkan oleh The Institute of Internal Auditors Malaysia dan disokong Kementerian Kewangan Malaysia, serta penulis Bank Audit Practices yang diterbitkan oleh Asian Institute of Chartered Bankers. Beliau turut menyumbang kepada penerbitan utama di peringkat nasional, termasuk *Statement of Risk Management and Internal Control: Guidance for Directors of Public Listed Companies*, *FAQ on Internal Review of Sustainability Statement*, serta penerbitan antarabangsa *IIA Quality Assessment Manual*.

Sebagai penceramah dan jurulatih yang mewakili badan pengawal selia dan profesional, beliau menyampaikan program dalam pengurusan dan analisis kewangan, kos dan belanjawan, serta pengauditan – yang menyokong keperluan pembangunan profesional berterusan. Program beliau yang lain dalam bidang perundingan dan mempengaruhi, serta pemikiran kreatif dan kritikal – melengkapkan kompetensi teknikal yang diperlukan bagi pengurusan yang berkesan. Beliau sering dihargai kerana mempunyai keupayaan dalam memudahkan konsep yang kompleks supaya menjadi lebih praktikal dan mudah difahami oleh peserta dari pelbagai latar belakang.

Beliau juga menyandang jawatan Profesor Madya di University of Wollongong Malaysia, ahli akademik jemputan di beberapa universiti, serta Felo ELITE di Universiti Malaya. Penyelidikan beliau telah diterbitkan dalam jurnal antarabangsa berwasit dalam bidang ekonomi kewangan, prestasi firma dan pasaran modal, serta Alam Sekitar, Sosial dan Tadbir Urus (ESG), dan beliau mencapai pengiktirafan AACSB Scholarly Academic dan Practice Academic.

Beliau juga berfungsi sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif dan Pengerusi Jawatankuasa Audit bagi sebuah syarikat tersenarai di Bursa Malaysia.

Nota: *

- Tidak termasuk Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) 8%.
- Yuran tidak termasuk penginapan di ASB Residential (Kediaman ASB) bagi peserta luar kawasan / luar negara; namun penginapan boleh diuruskan dengan kos tambahan.
- Harga dalam USD adalah harga anggaran sahaja. Semua yuran akan diinvois dalam Ringgit Malaysia (RM). Amaun dalam USD dipaparkan sebagai rujukan sahaja dan tertakluk kepada kadar pertukaran semasa pada tarikh pembayaran.



Iclif Executive Education Center

Asia School of Business (DU046(W))

Iclif Executive Education Center

ASB Academic, No 11, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur

Email: ExecEd@asb.edu.my

exec.asb.edu.my



[asbiclif](#)



[@asb.iclif](#)



[asbiclif](#)



[asb iclif](#)

SCAN ME



Pengurusan Konflik dan
Kemahiran Rundingan

