

QUẢN LÝ XUNG ĐỘT NƠI LÀM VIỆC

1. Giới thiệu

Dr. Juliet Hassard

Occupational Health Psychology

Focus: mental health, stress prevention

2. Hai mặt xung đột

Lợi ích

Innovation

Decision making

Tác hại

Strain

Giảm well-being

Giảm productivity & cooperation

3. Quản lý xung đột

Organizational level

Policy

Zero tolerance (bullying, harassment)

Cam kết lãnh đạo

Định nghĩa hành vi

Quy trình tố cáo & xử lý

Hỗ trợ tâm lý

Working conditions

Phân bổ công việc hợp lý

Organizational culture

Hợp tác, không dung túng bất nạt

Group/team level

Kỹ năng giao tiếp

Collaborative problem solving

Individual level

Quản lý stress

Nhận thức hành vi xung đột

Hỗ trợ tâm lý (EAP)

4. Tính đa dạng xung đột

Nhẹ: bất đồng

Nặng: bullying, harassment, violence

5. Kết luận

Xung đột không chỉ tiêu cực

Quản lý tốt → phát triển