

Bài giảng 5 - Quản lý xung đột

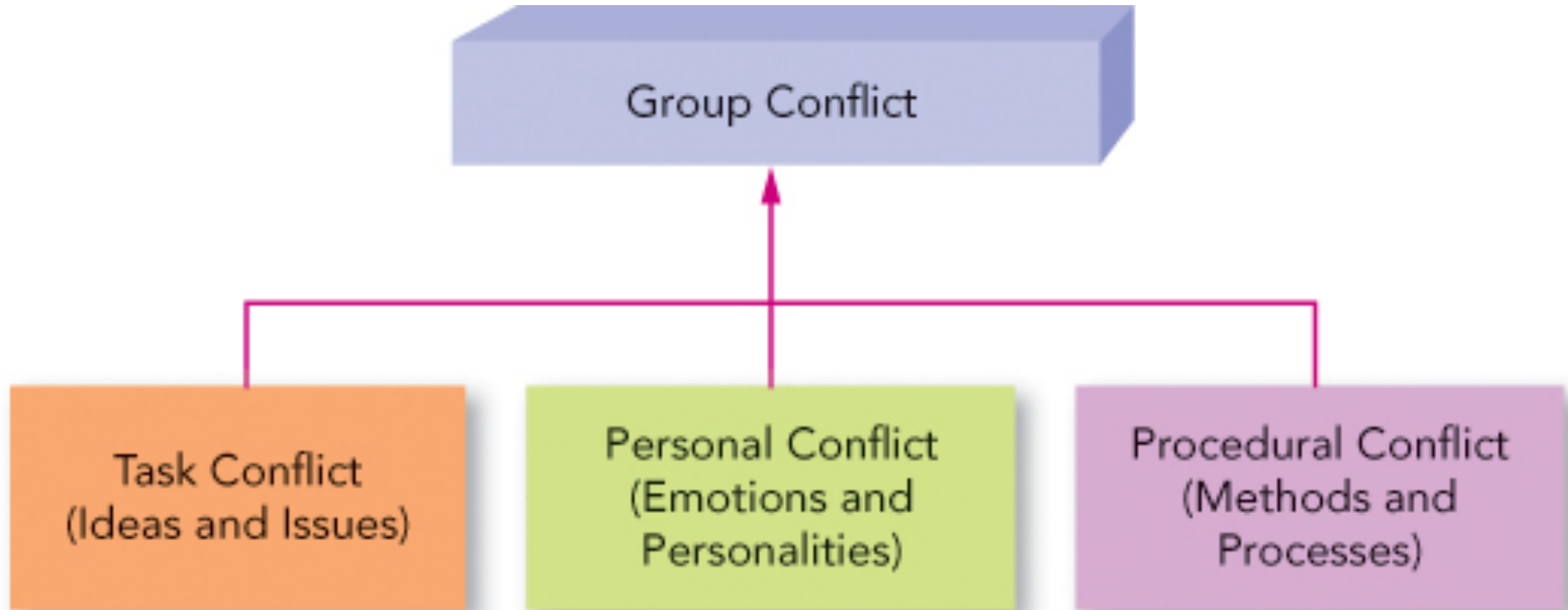
greenwich.edu.vn



Alliance with  Education

- 1. Nguồn gốc của xung đột**
- 2. Ảnh hưởng của xung đột đến tổ chức**
- 3. Giải quyết xung đột như thế nào**
- 4. Làm thế nào để ngăn cản xung đột nhóm**

1. Nguồn gốc của xung đột



Xung đột trong nhóm

- Xung đột nhiệm vụ
- Xung đột cá nhân
- Xung đột quy trình

Những nguyên nhân phổ biến dẫn đến xung đột

- Mục tiêu không được xác định rõ ràng
- Giá trị cá nhân khác nhau
- Thiếu hợp tác / thiếu tin tưởng
- Cạnh tranh về nguồn tài nguyên khan hiếm
- Vai trò không rõ ràng / thiếu mô tả công việc

2. Ảnh hưởng của xung đột trong tổ chức

- Căng thẳng
- Vắng mặt
- Luân chuyển nhân viên
- Giảm động lực
- Không năng suất

Chọn kiểu xung đột

Tiêu chí để chọn kiểu xung đột:

- Với bạn, vấn đề quan trọng như thế nào?
- Vấn đề quan trọng như thế nào đối với các thành viên khác?
- Duy trì mối quan hệ tích cực với các thành viên trong nhóm quan trọng như thế nào?
- Nhóm có bao nhiêu thời gian?
- Làm thế nào để các thành viên trong nhóm hoàn toàn tin tưởng lẫn nhau?



Những điểm chính trong quản lý xung đột là gì?



3. Giải quyết xung đột như thế nào?

- Đảm bảo quyền riêng tư
- Đồng cảm hơn là thông cảm
- Lắng nghe tích cực
- Duy trì sự công bằng
- Tập trung vào vấn đề, không phải cá tính
- Tránh đổ lỗi
- Xác định chủ đề chính
- Khuyến khích sự phản hồi từ thành viên
- Xác định các giải pháp thay thế
- Đưa ra phản hồi tích cực của bạn
- Đồng ý về một kế hoạch hành động

4. Làm thế nào để ngăn chặn xung đột

- Hợp nhóm thường xuyên
- Cho phép nhóm thể hiện một cách cởi mở
- Chia sẻ mục tiêu
- Mô tả công việc rõ ràng và chi tiết
- Phân phối công việc một cách công bằng
- Không bao giờ chỉ trích các thành viên trong nhóm một cách công khai
- Luôn công bằng
- Là một hình mẫu

Trò chơi 1: Gỡ rối tơ lòng

Càng đơn giản càng tốt; nhạy bén để tìm chìa khóa



Clip 1: Xử trí xung đột - Hunger Games



Tập trung vào lợi ích mang lại cho đối tác

Clip 2: Xử lý mâu thuẫn hài hước



Tầm quan trọng của sự tin tưởng lẫn nhau

- Xung đột là khó tránh khỏi
- Thể hiện sự phức tạp của mối quan hệ tổ chức
- Xung đột là một dấu hiệu lành mạnh không phải là một quá trình tiêu cực

Bài giảng 5 - Hết

greenwich.edu.vn



Alliance with  Education