



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

QUẢN TRỊ MÂU THUÃN VÀ XUNG ĐỘT

MỤC TIÊU KHOÁ HỌC

Sau khi kết thúc khóa học giúp học viên:

- Nắm được kiến thức tổng quan về quản trị mâu thuẫn và xung đột và có cách nhìn đúng đắn về mâu thuẫn, xung đột;
- Biết được những yếu tố gây ra mâu thuẫn, xung đột và quản trị một cách hiệu quả;
- Thực hiện các chiến lược tránh xung đột leo thang;
- Nắm bắt các kỹ thuật thể hiện sự đồng cảm và cải thiện mối quan hệ;
- Xử lý mâu thuẫn trong nơi làm việc và xung đột với đối tác hiệu quả để đi đến kết quả đàm phán thành công.

ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

- Lãnh đạo các cấp và các nhà điều hành trong doanh nghiệp;
- Các cấp quản lý thuộc các bộ phận trong doanh nghiệp;
- Nhân viên thuộc bộ phận nhân sự;
- Những cá nhân quan tâm đến việc tra dồi kỹ năng quản lý xung đột.

THỜI LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH

- 4 buổi, mỗi buổi 3 giờ.

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Tổng quan về mâu thuẫn, xung đột và quản trị xung đột

- Nhận thức về xung đột & quản trị xung đột trong hoạt động doanh nghiệp;
- Nguyên nhân tạo ra sự mâu thuẫn, xung đột;
- Sự khác biệt, tính đa dạng và cơ hội từ mâu thuẫn, xung đột;
- Thực trạng mâu thuẫn & quản trị mâu thuẫn trong doanh nghiệp;
- Những yếu tố ảnh hưởng, tác động đến mâu thuẫn & quản trị mâu thuẫn.

2. Quy trình và kỹ thuật quản trị mâu thuẫn, xung đột

- Tam giác quản trị mâu thuẫn trong hoạt động doanh nghiệp;
- Mô hình xung đột Thomas – Kilmann (TKI):
 - ✓ Hợp tác
 - ✓ Cạnh tranh

- ✓ Thỏa hiệp
- ✓ Nhượng bộ
- ✓ Từ bỏ
- Phương pháp xác định “phần chìm” của mâu thuẫn;
- Phân tích và xác định nguyên nhân mâu thuẫn, xung đột.

3. Những kỹ năng, công cụ trong quản trị mâu thuẫn, xung đột:

- Kỹ năng hỗ trợ:
 - ✓ Lắng nghe tích cực
 - ✓ Đặt câu hỏi hiệu quả
 - ✓ Cải thiện mối quan hệ
 - ✓ Cách nói “Không”
 - ✓ Hành vi quyết đoán & hứa hẹn hiệu quả
- Quy trình giải quyết xung đột & mâu thuẫn;
- Xử lý khiếu nại của nhân viên, đối tác;
- Quản lý căng thẳng;
- Lên kế hoạch hành động.