



Tài Liệu Hướng Dẫn Giải Quyết Mâu Thuẫn Nội Bộ.

eBook

Giải Quyết Mâu Thuẫn Nội Bộ

Tài liệu hướng dẫn này sẽ giúp bạn:

- Hiểu được những dạng phản ứng thường gặp với mâu thuẫn để kiểm soát thái độ hiệu quả hơn
- Phân tích những tình huống mâu thuẫn để xác định được phương pháp giải quyết tốt nhất để mang lại kết quả như mong muốn
- Phát triển những chiến lược giải quyết mâu thuẫn để củng cố tinh thần đội ngũ

Tổng Quan Chương Trình

Khi John D. Rockefeller bắt tay vào thành lập công ty Standard Oil, ông nói “ Khả năng đối nhân xử thế cũng là một loại hàng hóa có thể mua được như đường hay cà phê, và tôi sẽ trả để có được những người có khả năng đó nhiều hơn bất kì thứ gì trên thế giới.”

Khả năng đối nhân xử thế ngày nay còn quan trọng hơn với những áp lực tốc độ làm việc của môi trường hiện đại. Trong đó, biết cách giải quyết mâu thuẫn một cách hiệu quả là một trong những kỹ năng thử thách nhất đối với mọi người.

Trong tài liệu hướng dẫn này, chúng tôi sẽ giúp bạn nhìn nhận lại cách giải quyết mâu thuẫn hiện tại của mình, từ đó nhận ra những điểm cần hoàn thiện. Tiếp theo chúng tôi sẽ chia sẻ với bạn một số phương pháp giải quyết mâu thuẫn hiệu quả, giúp bạn nuôi dưỡng một môi trường làm việc đoàn kết.

Trắc Nghiệm Thói Quen Phản Ứng Với Mâu Thuẫn

Đánh giá thói quen ứng phó với mâu thuẫn của bạn theo các câu sau đây. Hãy đọc thật kỹ và đánh số tương ứng vào trước mỗi câu trắc nghiệm.

Bảng số tương ứng với câu trả lời: 1 – Hiếm khi • 2 – thỉnh thoảng • 3 – Hầu hết mọi lúc

1. ____ Tôi có thể bị ảnh hưởng bởi ý kiến của người khác.
2. ____ Tôi không giao tiếp với những người có ý kiến trái ngược tôi.
3. ____ Tôi giải quyết vấn đề một cách thương thuyết và không công kích bất kỳ ai.
4. ____ Người khác luôn tìm cách “chèn ép” tôi.
5. ____ Tôi bày tỏ ý kiến riêng một cách khéo léo nếu nó đối lập với ý kiến của những người vừa nói ra trước đó.
6. ____ Thay vì nói ra suy nghĩ đối lập với người khác thì tôi sẽ giữ riêng mình biết.
7. ____ Tôi cười mở lắng nghe ý kiến từ những người khác.
8. ____ Tôi để cảm xúc quyết định mọi thứ.
9. ____ Tôi thường nhấn mạnh giọng để khẳng định quan điểm.
10. ____ Tôi khiến người khác bị “lép vế” khi bày tỏ quan điểm.
11. ____ Tôi tìm cách để thương lượng và thỏa hiệp với mọi người.
12. ____ Người khác nhận xét rằng tôi hay ép người khác.
13. ____ Tôi đảm bảo rằng ý kiến của tôi phải được mọi người lắng nghe trong mọi cuộc tranh luận.
14. ____ Tôi nghĩ rằng mâu thuẫn trong các cuộc hội họp là điều cần thiết.
15. ____ Tôi cố cao giọng nhất trong các cuộc họp khi tôi muốn thể hiện quan điểm.

Conflict Reaction Profile Score

Scoring:

Cộng điểm ở các câu trả lời : 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Sau đó trừ cho tổng điểm từ các câu 3, 5, 7, 11

Tổng điểm:

Điểm Số Của Bạn Có Ý Nghĩa Như Thế Nào ?

1—4:

“Passive”

Bạn là một người luôn nhường nhịn những người khác. Bạn sẽ hoàn thiện hơn khi dám nói lên và bảo vệ ý kiến của mình một cách khôn ngoan và khéo léo.

5—10:

“Assertive”

Bạn là một người thể hiện thái độ quyết đoán một cách chuyên nghiệp khi cư xử với người khác, đặc biệt là những người khó tính. Hãy phát huy việc cởi mở lắng nghe nhiều ý kiến khác nhau, rồi thể hiện suy nghĩ và ý kiến của bạn một cách phù hợp.

11+

“Aggressive”

Bạn có xu hướng hay gây hấn với mọi người, điều này có thể khiến mọi người ngại tiếp xúc với bạn. Bạn sẽ hoàn thiện hơn bằng việc học cách lắng nghe và thể hiện ý kiến của mình một cách hiệu quả hơn.

Chiến Lược Để Làm Giảm Nguy Cơ Mâu Thuẫn

Mâu Thuẫn Trong Quy Trình:

- Hãy tự đặt câu hỏi “Tôi kiểm soát được mâu thuẫn này tới mức nào?”
 - Xác định nguyên nhân cốt lõi của vấn đề và phân tích cơ hội để khắc phục.
 - Thảo luận trước tiên với người trực tiếp quản lý quy trình.
 - Mô tả vấn đề đang diễn ra và tìm sự đồng thuận.
 - Đề xuất giải pháp hiệu quả và kế hoạch thực hiện.
 - Theo dõi xuyên suốt kế hoạch này và nhìn nhận sự đóng góp của người quản lý quy trình.
-

Mâu Thuẫn Về Vai Trò:

- Hãy tự hỏi “Vai trò của tôi đối với những người có liên quan trong vấn đề này là như thế nào?”
 - Chủ động làm rõ vai trò của bạn với những người liên quan.
 - Hãy chuẩn bị để thay đổi nhận thức về vai trò của bạn.
 - Thể hiện sự sẵn sàng chấp nhận linh động trong việc đạt được các mục tiêu của tổ chức.
 - Hãy suy nghĩ tích cực. Xem bất kỳ thay đổi trong vai trò đều có thể mang đến những cơ hội mới.
-

Mâu Thuẫn Giữa Các Cá Nhân :

- Hãy tự hỏi :” Những thành kiến và định kiến của mình đã ảnh hưởng tới mối quan hệ này như thế nào?”
- Ghi ra 3 hành vi mà bạn có thể thay đổi để giảm sự mâu thuẫn trong mối quan hệ trên. Cam kết thực hiện những điều này trong ít nhất là 3 tháng.
- Hỏi người kia xem làm cách nào bạn có thể xoa dịu được mâu thuẫn đang tồn tại. Khuyến khích và chấp nhận những góp ý trung thực và thẳng thắn.
- Đặt bạn vào vị trí của họ. Xem họ sẽ nghĩ như thế nào nếu bạn đưa ra cam kết giải quyết mâu thuẫn trong mối quan hệ giữa 2 bên? Tại sao họ nghĩ như vậy ?
- Lập một danh sách 5 điểm tích cực bạn thấy ở người kia. Sau đó lập tiếp một danh sách 5 điều thuận lợi cho bạn nếu cải thiện được mối quan hệ giữa bạn và họ.

Mâu Thuẫn Về Định Hướng :

- Tự đặt câu hỏi: “Minh có thật sự rõ ràng về định hướng và tầm nhìn chưa ?”
 - Làm rõ sự không nhất quán để từ đó dễ dàng mô tả bằng những từ ngữ trung lập và hành động để giải quyết.
 - Xin phép giải quyết sự bất đồng với người khác một cách thân thiện, tránh đối đầu và lấy sự đồng thuận của họ.
 - Sử dụng chủ từ “Tôi” và “Chúng ta” thay cho “Anh” trong mọi thông điệp.
 - Nếu có một sự khác biệt về giá trị, hãy luôn theo đuổi giá trị cao hơn.
 - Giữ uy tín trong cam kết.
-

Mâu Thuẫn Với Bên Ngoài :

- Tự hỏi bản thân “Minh có thể kiểm soát những yếu tố bên ngoài này tới mức nào?”
- Chỉ theo đuổi những mục tiêu mang lại lợi ích xứng đáng.
- Dành sức vào những việc bạn có thể làm hơn là than phiền những việc bạn không thể thay đổi.
- Làm những điều tốt cho người khác.
- Duy trì quan điểm và sự tập trung vào mục đích.
- Nói chuyện với người mà bạn tin tưởng.

To learn more about Dale Carnegie's training programs on conflict resolution and other important leadership skills, please go to:

dalecarnegie.com/resolution

Kế Hoạch Kiểm Soát Mâu Thuẫn

Sử dụng mẫu có sẵn để lập kế hoạch hành động của riêng bạn.

1. Mâu thuẫn cụ thể:

2. Những người có liên quan:

3. Kế hoạch hành động:

4. Kết quả mong muốn:

5. Đối tác chịu trách nhiệm trong vấn đề này :

