



MasterSkills – Chương trình Đào Tạo Kỹ Năng Quản Lý

# KỸ NĂNG QUẢN LÝ XUNG ĐỘT

# K N NG QU N LÝ XUNG T

## M c tiêu ào t o

- Nghiên c u nh ng thái , hành vi xung t có tính xây d ng.
- ánh giá và quy t nh khi nào s d ng n m ph ng pháp gi i quy t xung t khác nhau: né tránh, hòa gi i, i u, th a hi p và h p tác.
- a ra nh i u l a ch n h n i phó v i nh ng tình hu ng có nh ng m c tiêu, chi n thu t và phong cách khác nhau.và chi n thu t giúp chúng ta gi i quy t

## Ph ng pháp ào t o

- Chuyên gia s d ng các ph ng pháp ào t o sau ây chuy n t i n i dung khóa h c:
- Th o lu n m (Open discussion)
- Nghiên c u tình hu ng (Case study)
- Bài t p t ánh giá (Self-assessment)
- Thuy t gi ng ng n tài th c t (Mini-lecture)

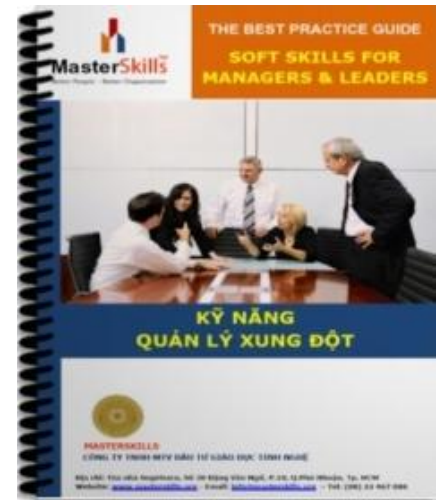
## Tài li u

- Tài li u l u hành n i b

## Gi i thi u ch ng trình

Mâu thu n n y sinh trong công vi c là i u kh ng th tránh kh i, có th x y ra m i c p trong m t doanh nghi p. Nh ng con ng i khác nhau v i nh ng m c ích và l i ích khác nhau có th d n n xung t. Khi xung t không c gi i quy t hay gi i quy t không th a áng s y doanh nghi p vào tình tr ng h n lo n, kém hi u qu . Tuy nhiên, n u bi t cách qu n lý m t cách khoa h c, mâu thu n – xung t có th tr thành ng l c mang tính t phá cho s phát tri n doanh nghi p.

Qua ch ng trình ào t o “K n ng qu n lý mâu thu n – xung t”, Vi n MasterSkills s giúp b n ki m soát c mâu thu n, nh n di n ngu n g c n y sinh và các b c qu n lý m t cách h p lý và hi u qu nh t..





## Đối tượng học viên

- Các cấp lãnh đạo và quản lý doanh nghiệp
- Các Giám đốc chức năng, trưởng / phó các phòng / ban / bộ phận trong doanh nghiệp
- Những ai mong muốn phát triển và hoàn thiện kỹ năng quản lý thời gian

## Chương trình

- Sản phẩm MasterSkills cấp, có giá trị trên toàn quốc

## Nội Dung Chương Trình

### Phần I: Tổng quan về mâu thuẫn và xung đột

- Mâu thuẫn và xung đột là gì?
- Mối quan hệ giữa mâu thuẫn và xung đột
- Lợi ích và tác động “mâu thuẫn – xung đột”?

### Phần II: Quản lý mâu thuẫn – xung đột

- Phân loại và các cấp độ mâu thuẫn – xung đột
- Phương pháp xác định “Phần chìm” của mâu thuẫn
- Phân tích nguyên nhân gây ra mâu thuẫn
- Ai có thể gây ra xung đột?
- Quy trình giải quyết mâu thuẫn – xung đột
- 9 Chiến lược xử lý mâu thuẫn
- Mối quan hệ giữa xử lý mâu thuẫn và xung đột
- Thực hành

### Phần III: Thực thi và đánh giá

- Tri thức khai thác hiệu quả các pháp luật
- Đánh giá kết quả và bài học kinh nghiệm
- Các biện pháp quản trị rủi ro hiệu quả
- Xây dựng tinh thần Teamwork
- Thực hành

### Phần IV: Tổng kết chương trình

Xem thêm chi tiết tại Website [Masterskills.org](http://Masterskills.org):

<http://masterskills.org/Conflict-management-skills-training.htm>



---

## HỘI VIÊN MASTERSKILLS

Add: 30 Đường Vĩn Ng P.10, Q.PN, Tp.HCM

Tel.(08) 22 467 086 – 08. 22 194 047

Web: <http://www.masterskills.org> | Email: [Info@masterskills.org](mailto:Info@masterskills.org)