

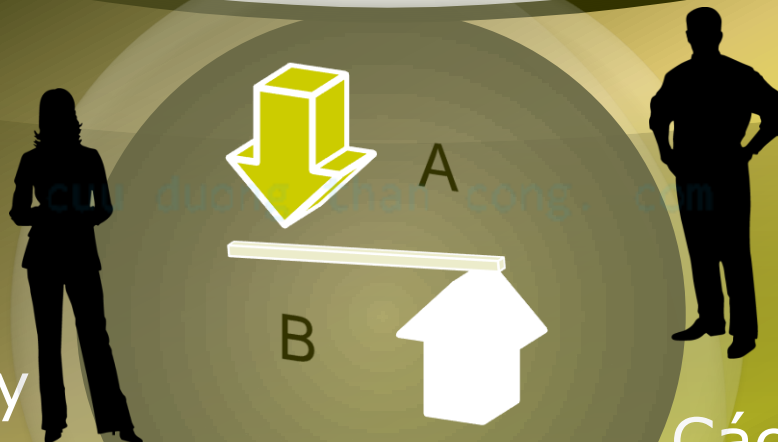
# Quản lý mâu thuẫn trong nhóm

Khái niệm

Nguyên nhân gây ra mâu thuẫn

Ý nghĩa mâu thuẫn

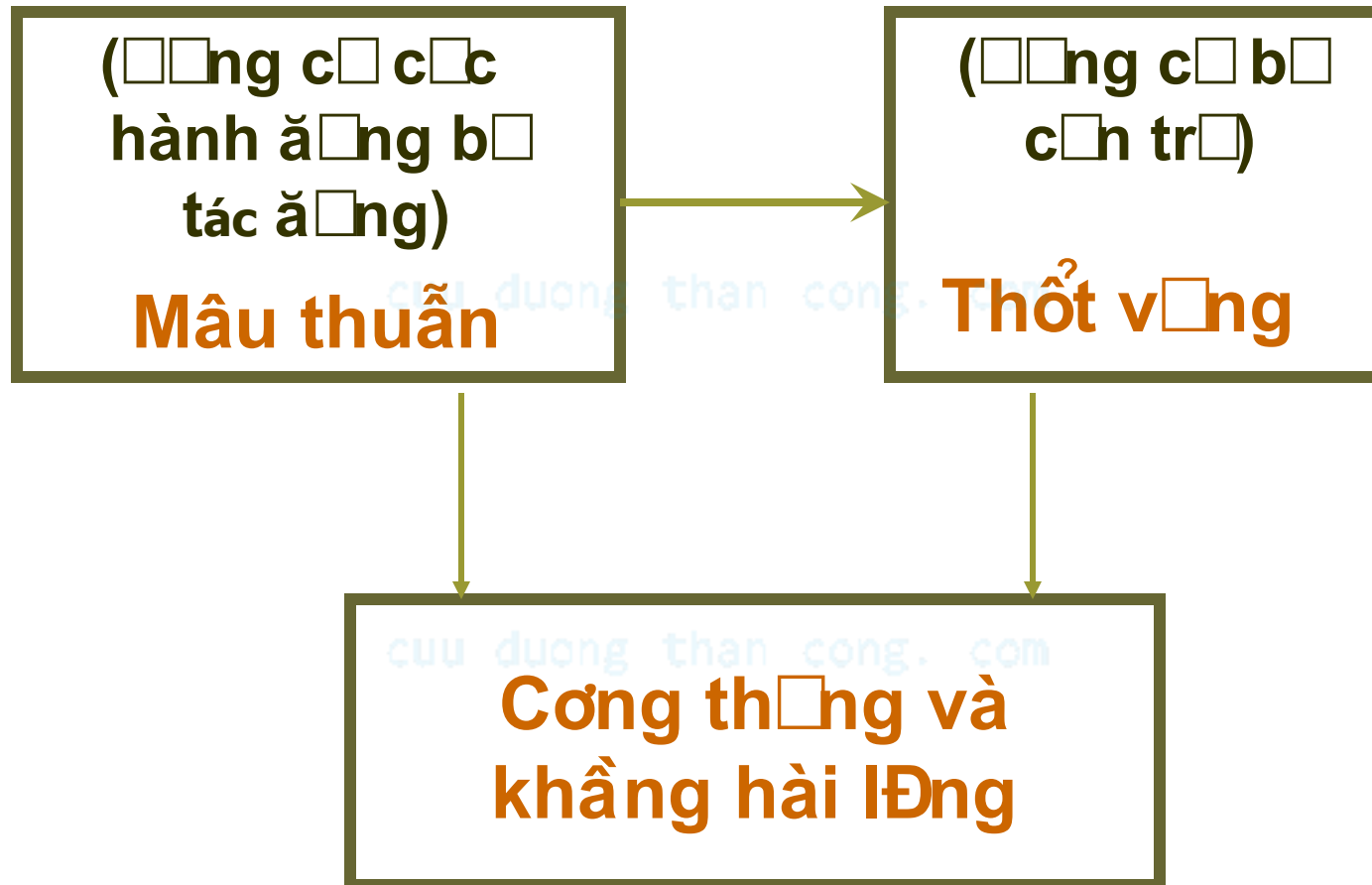
Các bước giải quyết mâu thuẫn



# Thảo luận nhóm

1. Mâu thuẫn là gì? Các nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn trong nhóm?
2. Mâu thuẫn tác động thế nào đến hoạt động của nhóm?
3. Theo anh, chị có mấy mức độ mâu thuẫn?
4. Khi xảy ra mâu thuẫn các thành viên trong nhóm thường phản ứng như thế nào?
5. Để giải quyết mâu thuẫn cá nhân và nhóm cần làm gì?

# Khái niệm mâu thuẫn

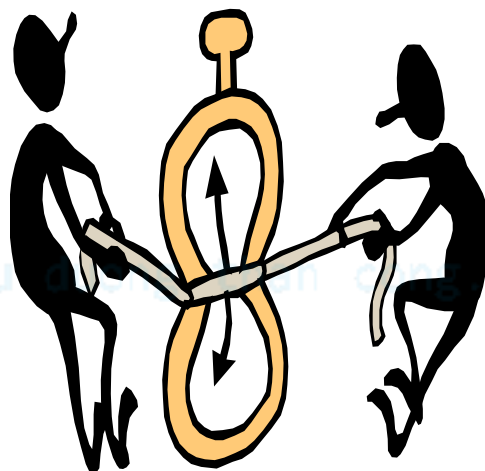


**Mâu thuẫn là biểu hiện các hành động, thái độ như gây gổ cãi nhau, khiêu khích, tức giận, chống đối của các thành viên trong nhóm xảy ra một cách thường xuyên**

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

# Các quan điểm về mâu thuẫn



Tính tích  
cực

Tính tiêu cực

## Quan điểm mâu thuẫn

• Tích cực

• Tiêu cực

-

# Nguyên nhân gây ra mâu thuẫn?

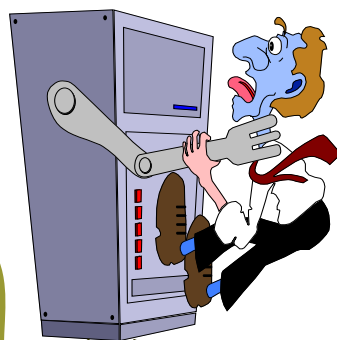
cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

# Nguyên nhân gây mâu thuẫn trong nhóm

## Thủ tục trong làm việc

- Quy định, nguyên tắc làm việc
- Cách làm việc, hướng dẫn làm việc



## Công việc:

- Quan điểm về công việc
- Tính chất công việc
- Cách tiếp cận công việc
- Nguồn lực trong làm việc

## Cá nhân con người

- Tính cách
- Quan điểm
- Tuổi tác, giới tính
- Xuất thân...

Khó giải quyết nhất



Bạn hãy đánh dấu vào mức độ mâu thuẫn gần đây nhất mà bạn đã trải qua.





Bạn không thoải mái  
khi làm việc cùng,  
nhưng bạn vẫn giữ im  
lặng

**Không thoải mái**

Bạn cảm thấy bức bối  
với người đó

**Khó chịu**

Bạn luôn nghĩ đến người đó với tâm  
trạng khó chịu, mọi thứ ở người đó  
bạn không thích

**Hiểu lầm**

Mức độ  
mâu thuẫn

Bạn phản ứng kịch liệt với mọi hành động,  
ý tưởng của người đó cho dù nó đúng. Mọi  
quan hệ là lo lắng thường xuyên của bạn

**Tức giận**

Bạn khó chịu, bức bối, phản đối thể hiện cả  
bằng lời nói và cử chỉ, bạn không thể làm việc  
được với người đó, bạn nghĩ đến việc rời bỏ  
công việc hoặc từ bỏ người đó

**Khủng hoảng**

**Cảm giác của bạn thế nào khi bạn  
gặp mâu thuẫn?**

**Khi gặp mâu thuẫn, bạn đã phản ứng như thế nào. Chọn con vật dưới đây?**

cuu duong than cong. com

# Phản ứng với mâu thuẫn



Gấu trúc



Con cáo

Cú mèo

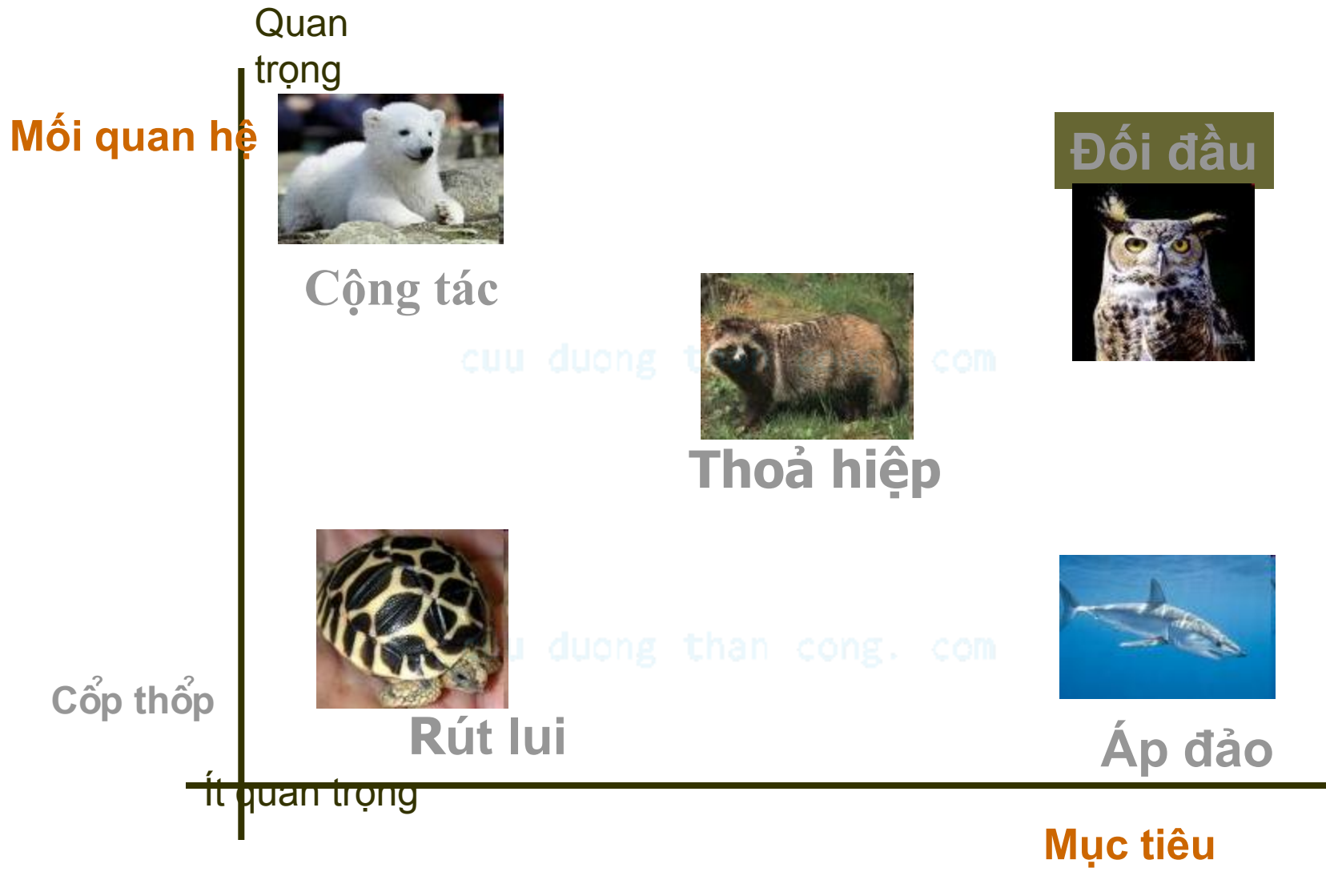


Con rùa

Cá mập



# Các cách ứng phó với mâu thuẫn



# Các cách ứng phó với mâu thuẫn



# Các cách ứng phó với mâu thuẫn







## Áp đảo

- ☾ Khi thấy hành ăn nhanh, quy ăn ảo là vậ  
c quan tr
- ☾ ợ gi quy c vốn ăn quan tr ph sinh  
c quy ăn khằng th c c ăn ăn  
th c hi
- ☾ Khi thấy c vốn ăn quan tr ăn v cầg ty  
c gi quy khi ai ăn bi h ăn
- ☾ ợ b v ch l nhệg kở l d c  
hành vi phi c h tranh



## Đôi đầu

- ➡ Khi các mối quan tâm của hai bên ảnh hưởng quan trọng
- ➡ Khi mức tiêu là học hỏi, kiểm tra
- ➡Ợ hoà nhộp các quan điểm khác nhau
- ➡Ợ ăn ăn các cam kết
- ➡ Nhóm vượt qua các cảm giác kháng dù chấp nhận làm việc



## Rút lui

- ➡ Khi c□c vốn ảủ là nh□ nhđt
- ➡ Khi nhốn thỏỷ h□t c□ h□i tho□mỏn m□i quan tâm c□a b□h
- ➡ Khi nhốn thỏỷ c□t□n h□i tiủm tàng khi xung ả□t xâm h□i ả□n l□i □ch c□c bắn
- ➡ □ợ làm cho m□i ng□□i d□u xu□ng
- ➡ □ợ thu thốp thẳm thắng tin
- ➡ Khi nhệng ng□□i kh□c c□ thợ gi□i quy□t xung ả□t



## Xuề xòa/Chung sống

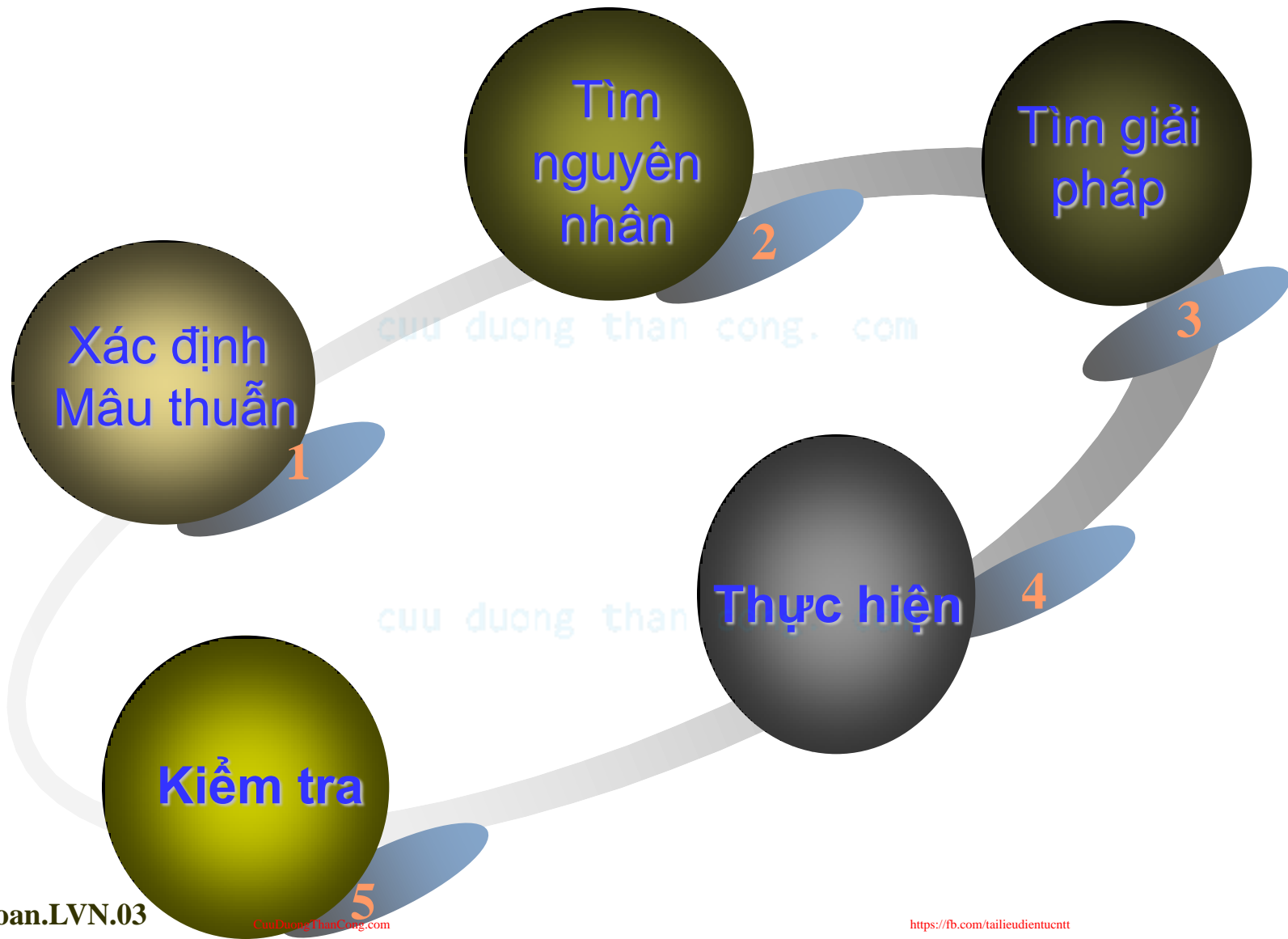
- ◆ Khi thấy mình sai
- ◆ Khi thấy vốn ăn ở đúng hơn ăn ở với người khác
- ◆ Mọi thứ uy tín và mặt chữ khi gì quyết các vốn ăn ở sau này
- ◆ Khi thấy giết hại thú là quan trọng
- ◆ Mọi giúp nặng người khác trên nghiêm và học hỏi



## Thỏa hiệp

- ✧ Khi các mục tiêu ảnh hưởng quan trọng
- ✧ Khi quyền lực ngang nhau, ảnh hưởng mục tiêu tương đối cao chung
- ✧ Mọi người chấp nhận thỏa hiệp tạm thời với các vấn đề phức tạp
- ✧ Mọi người chấp nhận các giải pháp thích hợp do áp lực thời gian
- ✧ Mọi người chấp nhận đàm phán khi các giải pháp khác thất bại

# Các bước giải quyết mâu thuẫn



# Cách tiếp cận xử lý mâu thuẫn

## 1. Mô hình Jerry Wisinski's A-E-I-O-U

A: Giả sử sự hợp tác  
E: Thể hiện cảm giác  
I: Thể hiện mong muốn  
O: Vì mục tiêu chung  
U: Hiểu, chia sẻ

## 2. Đàm phán

Tìm ra giải pháp chung

Chỉ nhìn vào vấn đề, hướng tới mục tiêu chung

## 3. Hòa giải

Vì mục tiêu chung

## 4. Mời bên thứ 3

Cấp trên

Working in group