



Giới thiệu khoá học:

Xung đột là luôn tồn tại trong mọi tổ chức, mọi thời điểm bởi vì trong tổ chức luôn tồn tại những con người khác nhau với những mục tiêu, giá trị, chuẩn mực và phong cách làm việc khác nhau. Những tổ chức chuyên nghiệp và hiệu quả không né tránh xung đột mà luôn tìm cách quản lý và giải quyết xung đột để tạo ra hiệu quả trong hoạt động của tổ chức mình. Chương trình đào tạo **Kỹ năng Giải Quyết Xung Đột Vượt Trội (Exceptional Conflict Resolution Skills – ECR)** sẽ giúp cho nhân viên của tổ chức hiểu rõ bản chất của xung đột và các kỹ năng cần thiết để giải quyết xung đột đem lại những kết quả tích cực cho tổ chức của mình.



Mục tiêu khóa học:

- Hiểu được tầm quan trọng và lợi ích của việc quản lý xung đột.
- Hiểu được tầm quan trọng trong việc hài hòa mục tiêu của cá nhân và của nhóm.
- Nhận diện các nguyên nhân gây nên xung đột trong công việc.
- Ứng dụng các kỹ thuật xử lý và giải quyết xung đột trong công việc.
- Biết cách đánh giá nhận xét và trao đổi ý kiến thích hợp với đồng nghiệp.
- Xây dựng kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả.
- Xây dựng kỹ năng phản hồi và xử lý phản hồi trong nhóm.
- Thực hành kỹ năng làm việc nhóm với tính tương tác cao.

Nội dung được đề cập:

Phần 1: Xây dựng nhận thức cá nhân

- Xung đột trong nhóm là gì?
- Khi nào có xung đột?
- Các quan điểm về xung đột
- Các cấp độ xung đột
- Các loại xung đột

Phần 2: Phong cách giải quyết xung đột

- Nguyên tắc giải quyết xung đột
- Các phong cách giải quyết xung đột
- Bài tập mô phỏng

Phần 3: Kỹ năng giải quyết xung đột

- Quy trình giải quyết xung đột.
- Các kỹ thuật giải quyết xung đột
- Kỹ năng giao tiếp tích cực khi xung đột
- Bài tập mô phỏng

Phương pháp huấn luyện:

- Thảo luận nhóm, động não, làm việc theo nhóm thông qua các bài tập về tình huống.
- Học viên sẽ thảo luận và làm mẫu và xử lý các bài tập tình huống trong thực tế công việc.
- Bài tập thực hành và chia sẻ kinh nghiệm.
- Các hoạt động làm việc nhóm hiệu quả





THÔNG TIN KHÓA HỌC

Hoạt động trước đào tạo:

- Học viên đọc & tìm hiểu trước về nội dung đào tạo.
- Giảng viên tìm hiểu ngành nghề, đặc thù của học viên và phân tích nhu cầu đào tạo qua phỏng vấn & khảo sát.

Hoạt động trong đào tạo:

- Đào tạo theo hình thức đa chiều, lấy học viên & vấn đề của học viên làm trung tâm.
- Giới thiệu mô hình lý thuyết cô đọng để học viên dễ nhớ và áp dụng.
- Thảo luận, chia sẻ và giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc của học viên ngay trên lớp.
- Lên chương trình hành động thực tế.

Hoạt động sau đào tạo:

- Giảng viên báo cáo tiến trình thực hiện và đánh giá kết quả đào tạo.
- Học viên áp dụng chương trình hành động vào thực tế công việc.
- Giảng viên tư vấn, hỗ trợ học viên trong quá trình áp dụng thực tế.
- Giảng viên tư vấn, đánh giá kết quả áp dụng thực tế của học viên.

Ngân sách thực hiện :

Số lượng tham dự: **Dưới 30 người/lớp**

Thời lượng đào tạo: **2 ngày**

Địa điểm tổ chức: **Theo chỉ định**

Chi phí đào tạo: **Vui lòng liên hệ với chúng tôi**

Bao gồm: Chi phí chuẩn bị chương trình; Chi phí giảng viên và trợ giảng; Tài liệu huấn luyện cho học viên; Đồ dùng giảng dạy; Văn phòng phẩm và vật dụng cho các hoạt động học tập; Quà tặng học viên; Chứng nhận tham dự; Hóa đơn tài chính.

Đối tượng đào tạo:

Chương trình phù hợp cho mọi người.

Tài liệu đào tạo:

Với mỗi một chương trình huấn luyện, học viên sẽ được phát tài liệu huấn luyện. Nếu học viên yêu cầu hoặc mong muốn được tham khảo thêm về nội dung của chương trình, SALT sẽ cung cấp danh sách tài liệu tham khảo và tài liệu đọc thêm khi có yêu cầu.

Báo cáo sau đào tạo:

Cuối khóa học, SALT sẽ tập hợp kết quả học tập và đánh giá của các giảng viên và làm báo cáo gửi khách hàng. Nội dung báo cáo gồm:

- Đánh giá kết quả học tập chung của lớp, điểm mạnh và điểm chưa mạnh.
- Nhận xét những đặc điểm nổi trội của lớp học và tư vấn chương trình hành động sau huấn luyện.

Chứng nhận cuối khóa:

Để đảm bảo chất lượng đào tạo, học viên cần tham dự đúng giờ, đầy đủ và cần tham dự tối thiểu 80% thời lượng mỗi khóa học. Đây là điều kiện tiên quyết để có thể nhận chứng nhận tham dự.

Giảng viên:

Các giảng viên được SALT lựa chọn trên cơ sở kinh nghiệm làm việc với các tổ chức trong và ngoài nước trong lĩnh vực quản lý và đào tạo. Các giảng viên đều đã được đào tạo để có thể chuyển tải nội dung chương trình đào tạo đến các học viên một cách hiệu quả nhất.

Giám đốc chương trình:

TP.Hà Nội: Mr. Bùi Quốc Việt

ĐT: 0903254420 - Email: bqviet@salt.edu.vn

TP.HCM: Mr. Trần Việt Hưng

ĐT: 0913232632 - Email: tvhung@salt.edu.vn

