

Giải quyết xung đột như thế nào?

Xung đột là một điều không thể tránh khỏi khi làm việc với người khác, điều quan trọng là bạn xử trí như thế nào.

Can thiệp theo cấp độ từ thấp đến cao

Khi có mâu thuẫn hay tranh chấp, chúng tôi khuyến khích bạn sử dụng phương pháp can thiệp theo cấp độ từ thấp đến cao. Khi xuất hiện vấn đề, bạn hãy bắt đầu với biện pháp can thiệp nhẹ nhàng nhất trước khi chuyển dần qua những biện pháp can thiệp nghiêm khắc hơn.

Một cách khác để nghĩ về phương pháp này: bạn hãy hình dung về những bậc thang. Can thiệp cấp thấp là những bậc dưới cùng, hãy bước lên chúng trước khi dùng đến biện pháp can thiệp bậc trung ở giữa, và can thiệp cấp cao nằm ở đỉnh cầu thang. Trong phần tiếp theo, chúng tôi sẽ giải thích kỹ càng hơn về phương pháp này bằng một ví dụ cụ thể.

Ví dụ: Công kích cá nhân

Can thiệp cấp cao: Nếu một chuyện xảy ra liên tục ba lần, hãy tạm ngưng buổi họp một lúc. Yêu cầu được nói chuyện riêng với người chuyên công kích này, và bảo họ rằng đem cảm xúc cá nhân vào gây ảnh hưởng đến buổi họp là không nên. Người này cần tập trung vào mục đích chính của buổi họp. Họ có muốn tiếp tục ngồi lại hay không là tùy vào họ, nhưng họ không được phép công kích người khác.

Can thiệp bậc trung: nếu chuyện đó xảy ra lần nữa, hãy nói rằng: “XX, đây không phải lần đầu tiên bạn công kích người khác. Chúng ta có quy định yêu cầu sự tôn trọng lẫn nhau. Bạn có đề nghị gì khác mang tính đóng góp hay không?”

Can thiệp cấp thấp: Nói rằng: “trong quy định của chúng ta có mục ‘phải tôn trọng lẫn nhau’” và lặp lại nội quy. Hoặc nói rằng: “Để chuyện cá nhân qua một bên và tập trung vào việc đóng góp ý kiến xây dựng đi.”



Bạn sẽ thường gặp những dạng xung đột nào nhất? Hãy dành một vài phút để suy nghĩ và viết ra ý của bạn. Chọn một mâu thuẫn bạn dễ gặp nhất và chia cách giải quyết của bạn theo ba mục: can thiệp cấp thấp, can thiệp bậc trung và can thiệp cấp cao.

Hướng đến sự đồng thuận

Bất đồng quan điểm là một phần không thể tránh khỏi của bất kỳ nhóm nào. Một trong các thách thức lớn nhất của nhà lãnh đạo là giúp nhóm của mình đạt được sự đồng thuận để cùng đưa ra quyết định cho những vấn đề phức tạp và gây nhiều tranh cãi. Ngay cả những nhà lãnh đạo tài ba nhất cũng có thể chịu thua trong việc hòa giải những quan điểm quá khác biệt của cộng đồng, nhân viên và tình nguyện viên.

Hãy nhớ rằng việc quan điểm cá nhân của bạn khác với quyết định cuối cùng của tổ chức hoặc liên minh là hoàn toàn bình thường. Những điều bản thân bạn tin là tốt nhất không phải lúc nào cũng là điều liên minh bạn sẽ đồng ý thực hiện.

Để đạt được sự đồng thuận, hãy tìm “mẫu số chung nhỏ nhất”. Hay nói cách khác, hãy tìm ra điểm tương đồng hoặc trùng lặp giữa những quan điểm khác nhau dù cho là nhỏ nhất. Từ những sự tương đồng tương chừng như nhỏ bé, bạn có thể cố gắng để tìm được sự đồng thuận hoặc đi đến một quyết định, hay ít nhất là một phần của quyết định, mà mọi người đều đồng ý.

Hoạt động nhập vai

Sự đồng thuận có thể sẽ rất khó khăn để đạt được khi tổ chức hay liên minh của bạn đối mặt với một quyết định về sứ mệnh hoặc hướng đi trong tương lai.

Mỗi nhóm sẽ chọn ra một người để điều phối hoạt động thảo luận; những bạn còn lại sẽ vào vai nhân viên, tình nguyện viên hoặc những thành viên dự họp khác. Đến cuối cuộc thảo luận, nhóm của bạn phải đưa ra được quyết định về việc chấp nhận hay từ chối khoản tài trợ để bắt đầu dự án mới này.

Tình huống: Bạn đang làm cho một tổ chức phi chính phủ chuyên hỗ trợ điều trị cho MSM. Sứ mệnh của tổ chức là cung cấp các dịch vụ điều trị HIV/AIDS, các hoạt động hỗ trợ kết nối xã hội và giáo dục cho các MSM bị ảnh hưởng ở tỉnh Quảng Bình. Gần đây, bạn tìm hiểu và biết được rằng phần lớn các nhà tài trợ hiện nay đang quan tâm đến việc tài trợ cho các chương trình Phòng chống lây nhiễm HIV từ mẹ sang con. Phòng chống lây nhiễm từ mẹ sang con cũng là một đề tài đang nóng trong lĩnh vực bệnh học AIDS ở trẻ em. Vì lý do đó, điều trị, hỗ trợ giáo dục và xã hội cho MSM không còn thu hút nhiều tài trợ như trước. Tổ chức của bạn vừa liên lạc được với một quỹ tài trợ—Quỹ Elizabeth Glaser phòng chống HIV/AIDS cho trẻ em. Họ muốn tài trợ một dự án mới của bạn. Tuy nhiên, một vài đồng nghiệp lo lắng rằng tổ chức của bạn sẽ đi lệch khỏi định hướng và mục tiêu ban đầu nếu bạn chấp nhận khoản tài trợ này.

Trước khi thảo luận, hãy suy nghĩ về những câu hỏi sau:

1. Khoản tài trợ này sẽ đem lại những lợi ích gì?
2. Có những rủi ro tiềm ẩn nào?
3. Bạn sẽ làm thế nào để đưa ra quyết định cuối cùng: nhận hay không nhận?

Dành ra 45 phút để thảo luận trong nhóm, sau đó mời đại diện một người mỗi nhóm lên trình bày về nội dung đã thảo luận. Người trình bày phải được chọn từ những thành viên không giữ vai trò điều phối. Phần trình bày cần trả lời được các ý sau đây:

1. Nhóm của bạn đã đạt được thỏa thuận chưa? Quyết định cuối cùng là gì?
2. Các bạn đã làm tốt điều gì trong lúc thảo luận?
3. Còn mặt nào cần hoàn thiện?
4. Trong quá trình thảo luận, các bạn đã đặt ra những câu hỏi gì?
5. Việc nhập vai này khác với những cuộc thảo luận ngoài đời thực của tổ chức các bạn ở điểm nào?
6. Hãy chỉ ra những điểm tương đồng giữa vấn đề đặt ra trong bài tập nhập vai vừa rồi và vấn đề trong tình huống bạn gặp phải trong quá trình làm việc?
7. Bạn sẽ làm gì khác nếu bạn gặp phải một tình huống tương tự trong tương lai?