

Mô hình giải quyết xung đột của Thomas, W. K., & Kilmann, H. R.

Dựa trên kết quả nghiên cứu của Thomas, W. K., & Kilmann, H. R. (2010), mô hình giải quyết xung đột được chia thành 5 kiểu như sau.



- **Cạnh tranh**: khuynh hướng áp đảo đối phương để chấp nhận những giải pháp của mình. Mục đích là quan trọng nhất đối với kiểu giải quyết mâu thuẫn Cạnh tranh, trong khi đó các mối quan hệ chỉ đứng hàng thứ yếu.

- **Tránh né**: khuynh hướng tránh xa mâu thuẫn và những cơ hội có thể tạo ra mâu thuẫn, sẵn sàng bỏ qua mục đích của mình để không phải đối mặt với xung đột.

- **Xoa dịu**: khuynh hướng xem trọng các mối quan hệ, trong khi mục đích lại xếp hàng sau. Đây là kiểu đại diện cho tinh thần “dĩ hòa vi quý”, chấp nhận thua thiệt để giữ hòa bình.

- **Thỏa hiệp**: khuynh hướng khá cân bằng giữa mục đích và các mối quan hệ. Chính vì vậy mà kiểu giải quyết mâu thuẫn này luôn tìm kiếm giải pháp “đôi bên cùng có lợi”, để đạt được mục đích chung.

- **Hợp tác**: khuynh hướng coi trọng mục đích lẫn các mối quan hệ và sẵn sàng đối đầu với mâu thuẫn. Giải quyết mâu thuẫn được xem là nhiệm vụ để giảm căng thẳng, củng cố mối quan hệ đôi bên nhưng cả hai cũng phải đạt được mục đích của mình.

Thomas, W. K., & Kilmann, H. R. 2010, Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, CPP, Inc.

Conflicts

Defusing Conflicts: Moving the conversation forward

Running into conflict is inevitable. The pivot point is how you respond. If you habitually withdraw, you're not giving your best. If you feel you've got to win every time, you're creating resentment.

Step	What you say
1. Notice the conflict	<p>This is an internal step—you might notice that you feel irritation, anger, boredom; or you might notice body language like eye rolling or a sideways glance.</p> <p>You can ignore conflict, but you run the risk that it will reemerge later.</p>
2. Find a non- judgmental starting point	<p>“Could we talk about what’s happening here?”</p> <p>Find a way to raise the issue without attacking.</p> <p>You need to pause before you rush to judgment, and you need to create space for the other person.</p>
3. Listen to their story first	<p>“Tell me your perspective on this.”</p> <p>Give the other person your full attention.</p> <p>Don’t start mentally preparing your arguments.</p>

<p>4. Identify what the conflict is about, and articulate it as a shared interest</p>	<p>“Here is my take on the issue.”</p> <p>“It seems to me that we are both interested in ____ [the patient’s well-being].”</p>
<p>5. Brainstorm options</p>	<p>“Could we list a couple of options, then spend a minute talking about the pros and cons?”</p>
<p>6. Look for options that recognize the interests of all involved</p>	<p>“I see how this meets your interest in ____.”</p> <p>“Perhaps we should consider ____ to be a good marker of whether we are going in the right direction?” [proposing a trial of something for a defined period of time may be worthwhile]</p>
<p>7. Remember that some conflicts cannot be resolved</p>	<p>We talk about defusing because not every conflict has a solution that everyone feels good about. Sometimes you need to agree that you don’t agree.</p>
	<p>Copyright VitalTalk 2019</p>