



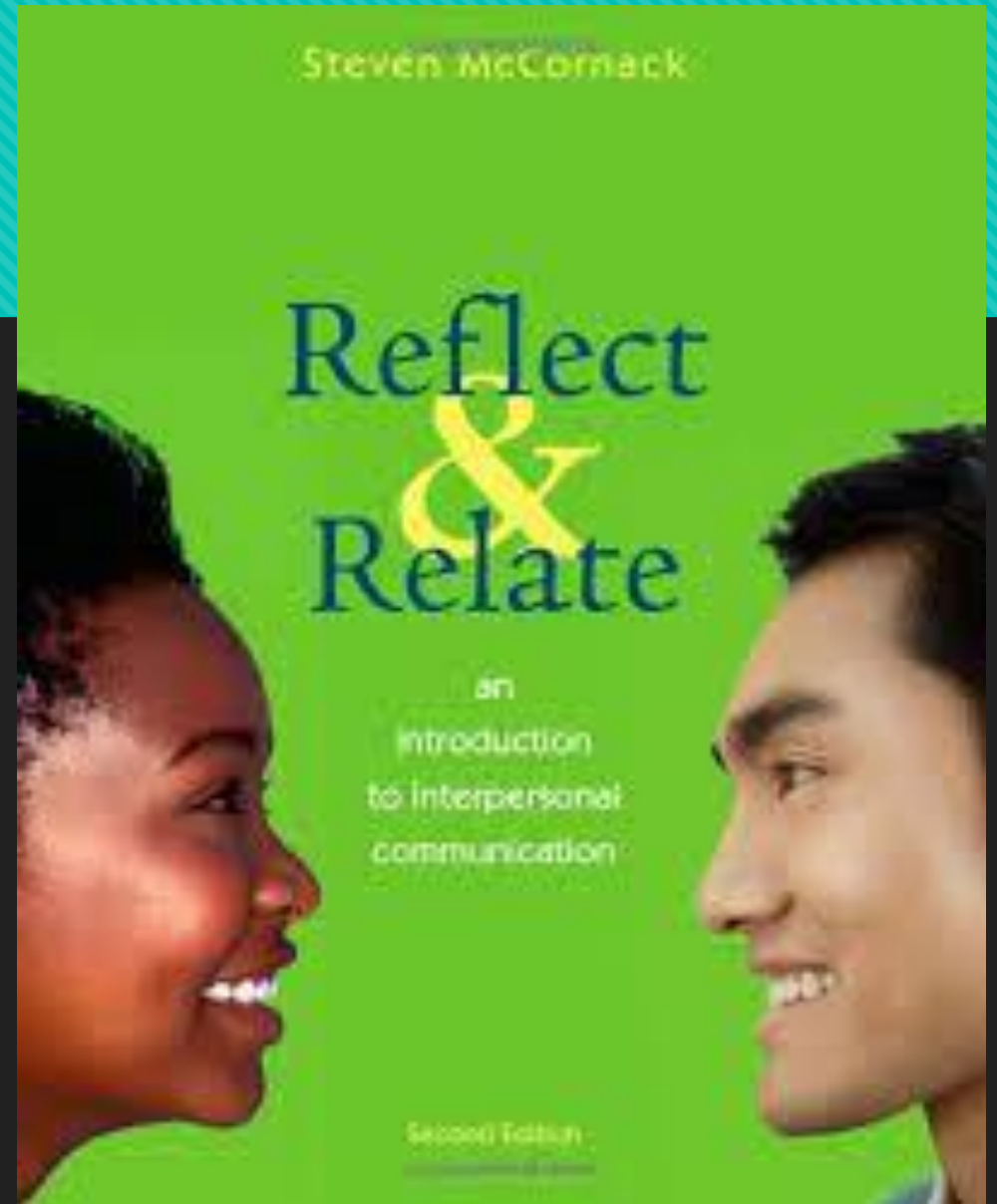
KỸ NĂNG TƯƠNG TÁC LIÊN CÁ NHÂN INTERPERSONAL SKILLS

Giảng viên: Th.S Phạm Thị Thái Quỳnh

Email: quynhpptt@ptit.edu.vn

Học liệu bắt buộc

McCornack, S. (2009). *Reflect and relate: An introduction to interpersonal communication*. Bedford/St. Martins: Boston.



Thông tin về giảng viên

- ❑ Giảng viên Bộ môn Marketing – Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông
- ❑ Giảng viên thỉnh giảng- Đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Thương mại, Đại học Hà Nội
- ❑ Thạc sĩ(Msc) ngành Management- University of Westminster (UK)
- ❑ Cử nhân (BA Honor) ngành Business Studies- University of Gloucestershire (UK)
- ❑ Giảng dạy các môn học: E-marketing/ Digital Marketing, Marketing Căn bản, E-Commerce, IMC
- ❑ Liên hệ qua Email: quynhptt@ptit.edu.vn/ Facebook



Mục tiêu môn học

Sinh viên sẽ tham gia vào việc đọc sách, bài giảng, hoạt động nhóm nhỏ và viết bài để hiểu rõ hơn về phong cách giao tiếp của chính mình và của người khác. Từ đó trở thành một người giao tiếp có năng lực hơn.

Sinh viên sẽ thực hiện một số câu hỏi trắc nghiệm để tự khám phá và suy ngẫm. Khi kết thúc môn học này, sinh viên sẽ có thể áp dụng những điều đã học vào các kỹ năng giao tiếp trong các quan hệ của riêng mình và cải thiện chúng. Ngoài lý thuyết, môn học này còn mang lại những kinh nghiệm thực tế giúp sinh viên có được lợi thế trong cả đời sống cá nhân và lẫn công việc

Nội dung môn học

- Chương 1. Introducing interpersonal communication
- Chương 2. Interpersonal essentials
- Chương 3. Interpersonal skills: Listening actively
- Chương 4. Interpersonal skills: Verbal and Nonverbal communication
- Chương 5. Interpersonal skills: Developing interpersonal competence and Managing conflict and power
- Chương 6. Interpersonal relationships

Kiểm tra và đánh giá

Hình thức kiểm tra	Tỷ lệ đánh giá	Đặc điểm đánh giá
- Tham gia học tập trên lớp (đi học đầy đủ, tích cực thảo luận) - Không được nghỉ quá 20% số tiết học - Tổng 14 tiết và 1 tiết tự học	30 %	Cá nhân
- Bài tập thảo luận - Chi tiết sẽ được cung cấp sau	70%	Nhóm

Chương 1: Giới thiệu Kỹ năng tương tác liên cá nhân



Interpersonal Skills

[,in-tər-'pərs-nəl 'skils]

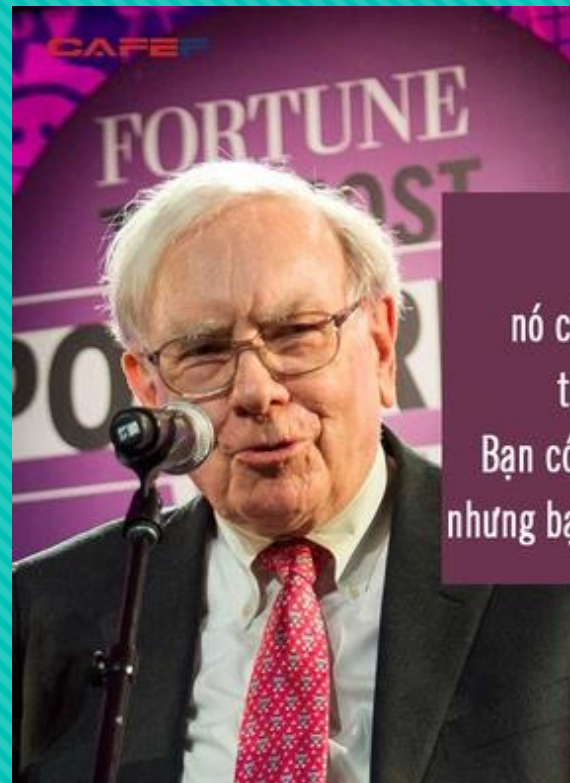
The behaviors and tactics
a person uses to interact
with others effectively.

Mục lục

- 1.1 Kỹ năng tương tác liên cá nhân là gì?
- 1.2. Các vấn đề trong giao tiếp giữa các cá nhân
- 1.3. Học giao tiếp giữa các cá nhân
- 1.4. Cuộc hành trình phía trước

Tại sao việc tìm hiểu về giao tiếp giữa các cá nhân luôn được coi là cần thiết?

Bởi vì kiến thức về kỹ năng giao tiếp là điều cần thiết để duy trì các mối quan hệ lành mạnh giữa các cá nhân. Đối với hầu hết mọi người, việc có được những mối quan hệ hạnh phúc với bạn đời, bạn bè, thành viên gia đình và đồng nghiệp là điều quan trọng nhất



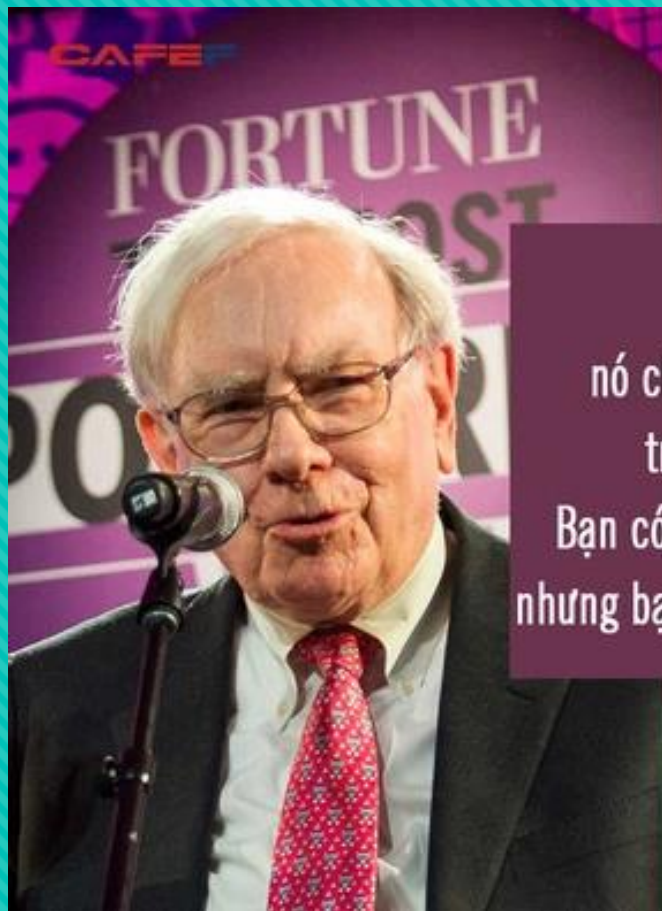
“
Nếu bạn không thể giao tiếp,
nó chẳng khác nào nháy mắt với một cô gái
trong bóng tối - vì bạn chẳng thấy gì cả.
Bạn có thể là người thông minh nhất thế giới,
nhưng bạn phải biết cách để truyền tải điều đó.

Warren Buffett

1.1 Kỹ năng tương tác liên cá nhân là gì?

Định nghĩa:

Tương tác liên cá nhân là một hình thức giao tiếp năng động giữa hai (hoặc nhiều) người trong đó các thông điệp được trao đổi có ảnh hưởng đáng kể đến suy nghĩ, cảm xúc, hành vi và hành vi của họ



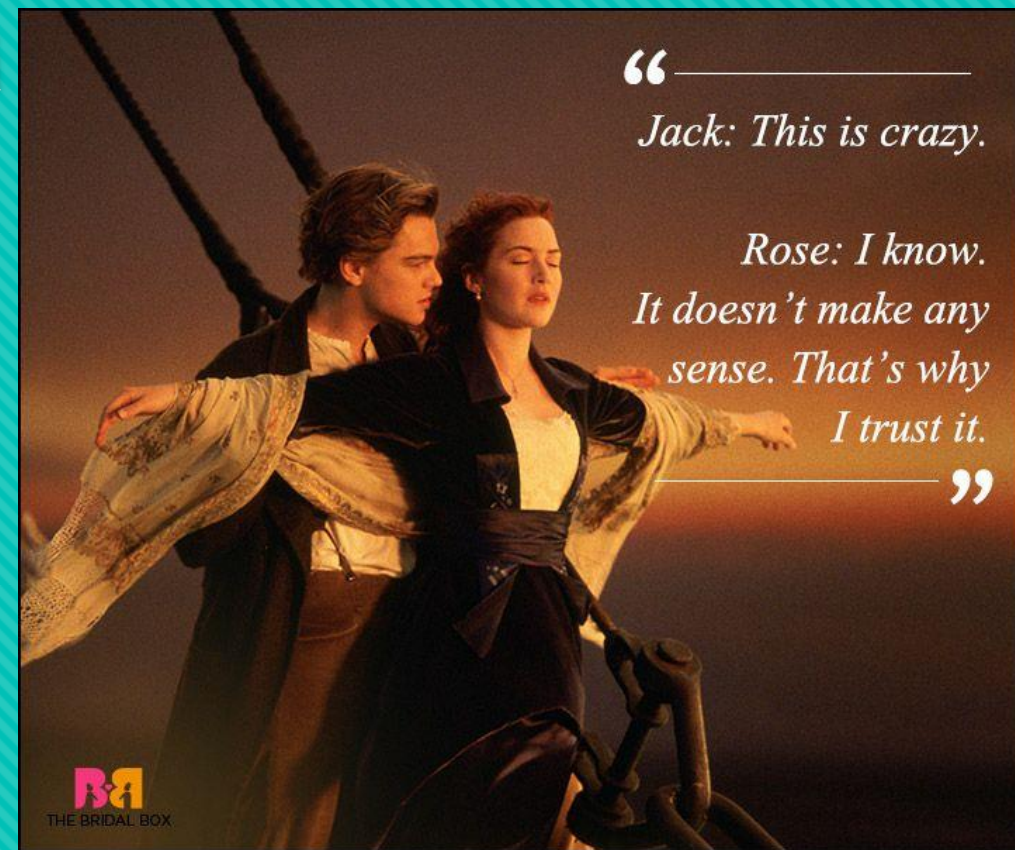
“

Nếu bạn không thể giao tiếp,
nó chẳng khác nào nháy mắt với một cô gái
trong bóng tối - vì bạn chẳng thấy gì cả.
Bạn có thể là người thông minh nhất thế giới,
nhưng bạn phải biết cách để truyền tải điều đó.

Warren Buffett

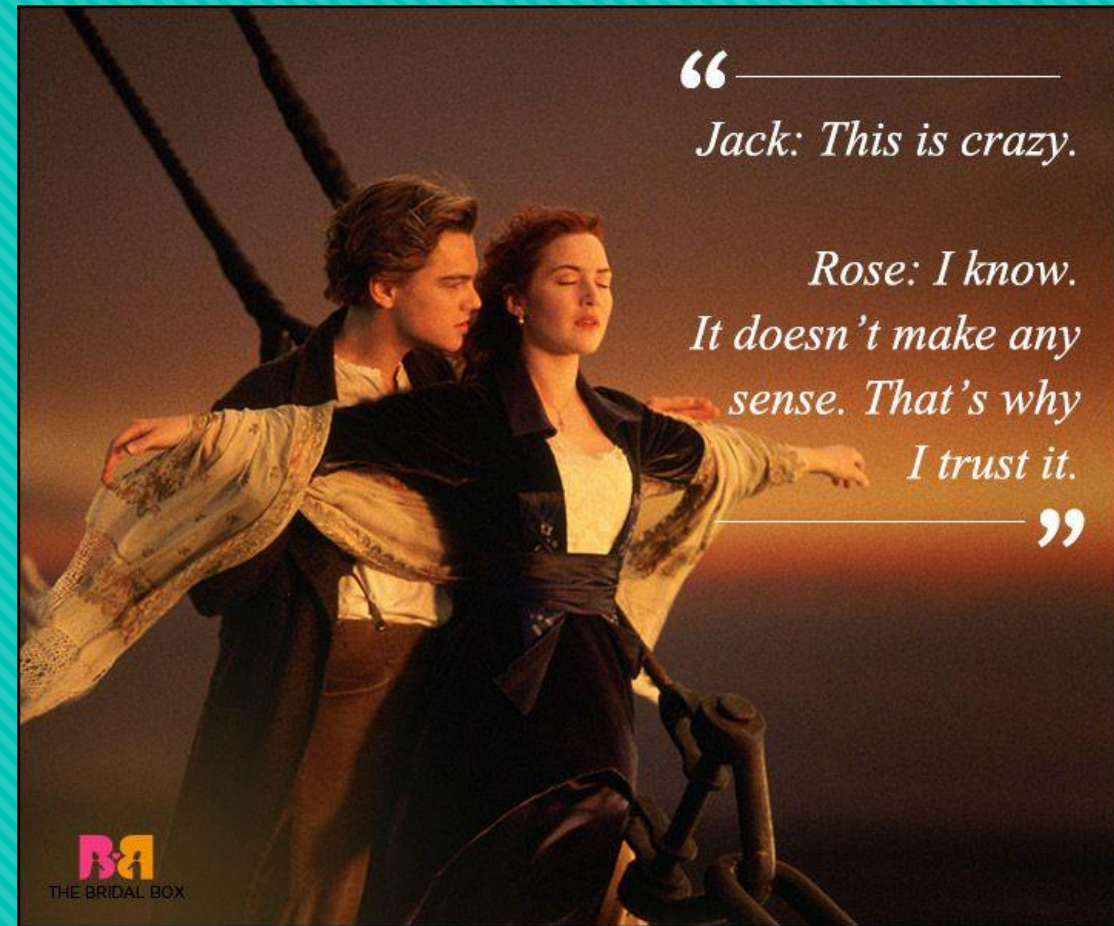
1.1 Kỹ năng tương tác liên cá nhân là gì?

- Đầu tiên, giao tiếp giữa các cá nhân khác với một số hình thức giao tiếp khác – chẳng hạn như các bản ghi nhớ văn phòng, thư rác, các bài giảng hoặc bài phát biểu trang trọng – bởi vì nó rất năng động. VD: Zoom meeting
- Thứ hai, hầu hết giao tiếp giữa các cá nhân đều mang tính chất giao dịch; cả hai bên đều đóng góp vào ý nghĩa. VD: Hẹn hò



1.1 Kỹ năng tương tác liên cá nhân là gì?

- Thứ ba, giao tiếp giữa các cá nhân chủ yếu mang tính chất đôi - nó liên quan đến các cặp hoặc nhiều người. VD: Buôn chuyện với bạn thân
- Cuối cùng, giao tiếp giữa các cá nhân tạo ra tác động: nó thay đổi suy nghĩ, cảm xúc, hành vi và mối quan hệ của người tham gia. VD: Tình yêu sét đánh



1.1 Kỹ năng tương tác liên cá nhân là gì?

NGUYÊN TẮC TƯƠNG TÁC LIÊN CÁ NHÂN

- Giao tiếp giữa các cá nhân truyền tải cả nội dung và thông tin về mối quan hệ
- Giao tiếp giữa các cá nhân có thể có chủ ý hoặc vô ý
- Giao tiếp giữa các cá nhân là không thể đảo ngược
- Giao tiếp giữa các cá nhân là năng động



1.1 Kỹ năng tương tác liên cá nhân là gì?

ĐỘNG CƠ GIAO TIẾP GIỮA CÁ NHÂN

- Giao tiếp giữa các cá nhân và nhu cầu của con người
- Giao tiếp giữa các cá nhân và các mục tiêu cụ thể: mục tiêu tự thể hiện, mục tiêu công cụ, mục tiêu mối quan hệ



1.1 Kỹ năng tương tác liên cá nhân là gì?

Văn hóa



1.2 Các vấn đề trong giao tiếp giữa các cá nhân

Xu hướng giới tính

1.2 Các vấn đề trong giao tiếp giữa các cá nhân



NĂNG LỰC TƯƠNG TÁC LIÊN CÁ NHÂN

Năng lực tương tác liên cá nhân có nghĩa là khả năng có thể giao tiếp nhất quán theo 03 tiêu chí sau:

- Phù hợp: tuân theo các chuẩn mực được chấp nhận
- Hiệu quả: giúp bạn đạt được mục tiêu của mình
- Có đạo đức: giao tiếp đối xử công bằng với mọi người



1.3. Học giao tiếp giữa các cá nhân

Cách phát triển năng lực tương tác liên cá nhân:

- Bước 1: Thu thập kiến thức
 - Bước 2: Học cách chuyển những kiến thức này thành kỹ năng giao tiếp – những khuôn mẫu hành vi mà bạn thường xuyên thực hành và hướng tới mục tiêu của mình
- > 2 bước đều yêu cầu động lực mạnh mẽ



1.3. Học giao tiếp giữa các cá nhân

NÂNG CAO NĂNG LỰC TRỰC TUYẾN CỦA BẠN

1. Chọn phương tiện tương tác online một cách khôn ngoan
2. Đừng cho rằng tương tác online luôn hiệu quả hơn.
3. Giả sử rằng bài viết của bạn ở chế độ công khai
4. Hãy nhớ rằng bài viết của bạn là vĩnh viễn
5. Thực hành nghệ thuật tạo bản nháp.



1.3. Học giao tiếp giữa các cá nhân

Case study:

A, B và bạn đã là bạn thân trong nhiều năm. 3 bạn không thể tách rời và mọi người nói đùa rằng các bạn giống sinh ba hơn là bạn bè. Sau khi tốt nghiệp cấp 3, bạn và A lên Hà Nội học ĐH trong khi B chưa đủ khả năng chi trả học phí nên B ở lại quê để làm việc và tiết kiệm tiền. Dù ở xa nhưng 3 bạn vẫn giữ liên lạc hàng ngày trong 1 nhóm chat.

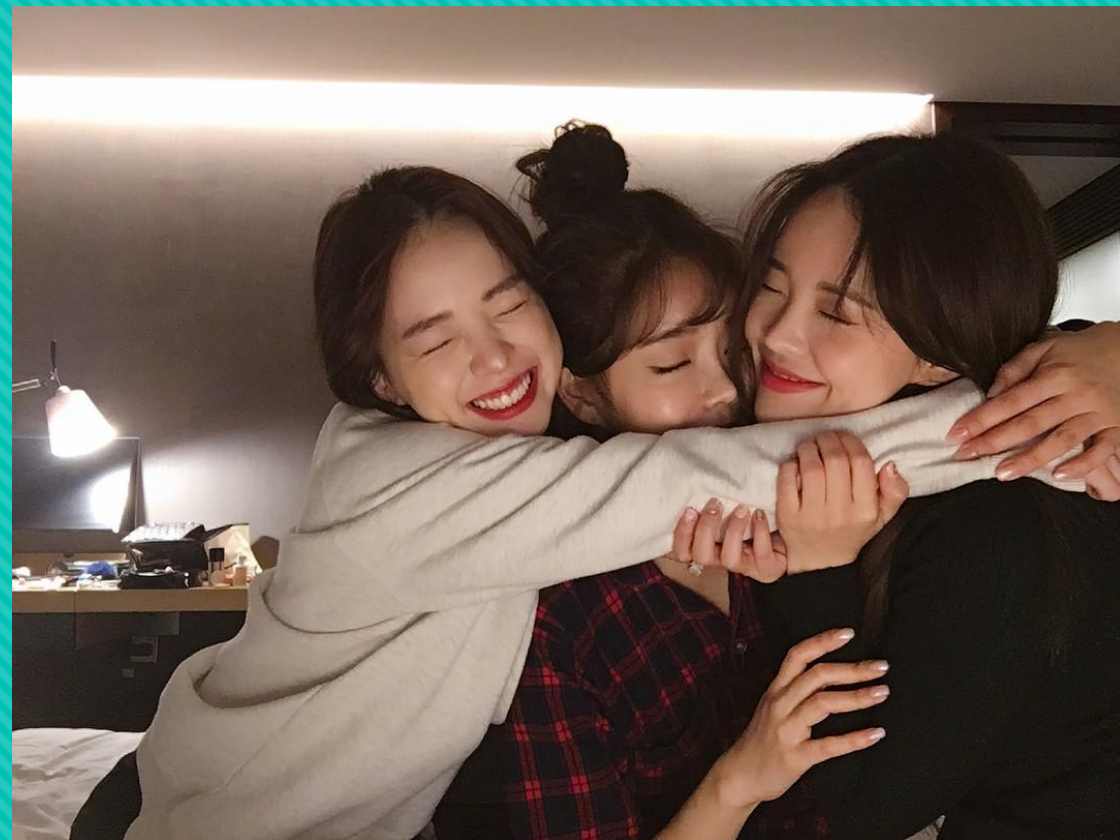
Tuy nhiên, gần đây B hay đi chơi với những người bạn mới. B uống rượu rất nhiều và khoe khoang về những buổi party thâu đêm của mình. Một ngày, bạn phát hiện ra rằng một trong những người bạn mới của B đã tag cô ấy vào một loạt ảnh trên Facebook chụp lại “chuyến phiêu lưu” trong bữa tiệc mới nhất của họ. B đã uống rượu cho đến khi bất tỉnh trong khi bạn B cười và tạo dáng chụp ảnh cạnh cô. Nhưng B lại comment dưới post đó là: I love it.



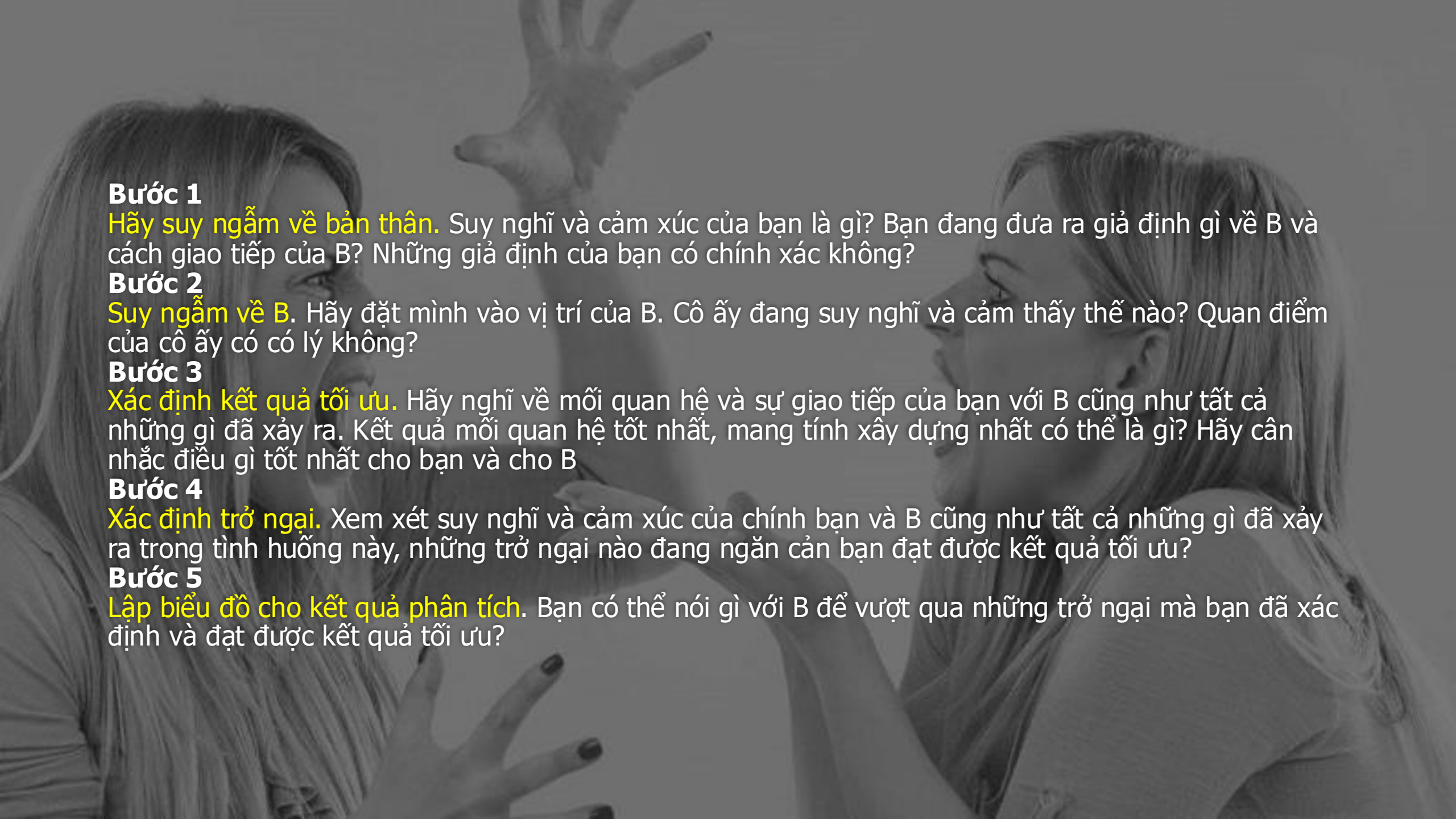
1.4. Cuộc hành trình phía trước

Bạn rất xót xa vì tủi nhục cho B: Tại sao B lại chơi với những người như vậy? Nhưng bạn cũng không thể hiểu tại sao cô ấy lại comment ảnh như vậy thay vì yêu cầu xóa chúng. Lỡ gia đình B nhìn thấy thì sao? Hoặc sếp của B? Bạn nhắn tin riêng cho B rằng B nên xóa ảnh và nói rằng bạn lo lắng về hành vi của B cũng như việc B lựa chọn bạn mới. B không trả lời.

Tối hôm đó, bạn đang học với A. Khi A ra ngoài lấy đồ ăn, điện thoại của A có tin nhắn báo từ B. Bạn biết bạn không nên đọc, nhưng sự tò mò đã khiến bạn mở tin nhắn. Đó là một thông điệp giận dữ, B chỉ trích bạn vì đã tọc mạch việc cá nhân, vì đã phán xét cô ấy, vì nghĩ rằng bạn giỏi hơn cô ấy và vì đã bảo cô ấy phải làm gì. Đó là chuyện cá nhân và rất xúc phạm. Bạn cảm thấy sốc. Bạn yêu quý B nhưng cũng rất giận. Làm sao B có thể nói những điều kinh khủng như vậy khi tất cả những gì bạn đang cố gắng làm là giúp đỡ?



1.4. Cuộc hành trình phía trước

A grayscale background image showing two women in a discussion. One woman on the left is gesturing with her hand raised, while the other on the right is looking at her. The image is faded to serve as a background for the text.

Bước 1

Hãy suy ngẫm về bản thân. Suy nghĩ và cảm xúc của bạn là gì? Bạn đang đưa ra giả định gì về B và cách giao tiếp của B? Những giả định của bạn có chính xác không?

Bước 2

Suy ngẫm về B. Hãy đặt mình vào vị trí của B. Cô ấy đang suy nghĩ và cảm thấy thế nào? Quan điểm của cô ấy có có lý không?

Bước 3

Xác định kết quả tối ưu. Hãy nghĩ về mối quan hệ và sự giao tiếp của bạn với B cũng như tất cả những gì đã xảy ra. Kết quả mối quan hệ tốt nhất, mang tính xây dựng nhất có thể là gì? Hãy cân nhắc điều gì tốt nhất cho bạn và cho B

Bước 4

Xác định trở ngại. Xem xét suy nghĩ và cảm xúc của chính bạn và B cũng như tất cả những gì đã xảy ra trong tình huống này, những trở ngại nào đang ngăn cản bạn đạt được kết quả tối ưu?

Bước 5

Lập biểu đồ cho kết quả phân tích. Bạn có thể nói gì với B để vượt qua những trở ngại mà bạn đã xác định và đạt được kết quả tối ưu?

Tương tác liên cá nhân là phương tiện chính để chúng ta trao đổi ý nghĩa, kết nối cảm xúc và xây dựng mối quan hệ với người khác. Không ai có thể cân nhắc việc đưa ra lựa chọn về chuyên ngành đại học, nghề nghiệp tương lai hoặc lợi ích tiền tệ mà không thu thập trước những thông tin đáng tin cậy nhất hiện có. Tương tác liên cá nhân cũng vậy, các quyết định đều dựa trên kiến thức tốt nhất mà chúng ta có thể tiếp cận

1.4. Cuộc hành trình phía trước

ALWAYS BETTER TOGETHER



Chương 2: Các yếu tố cần thiết trong tương tác liên cá nhân



Mục lục

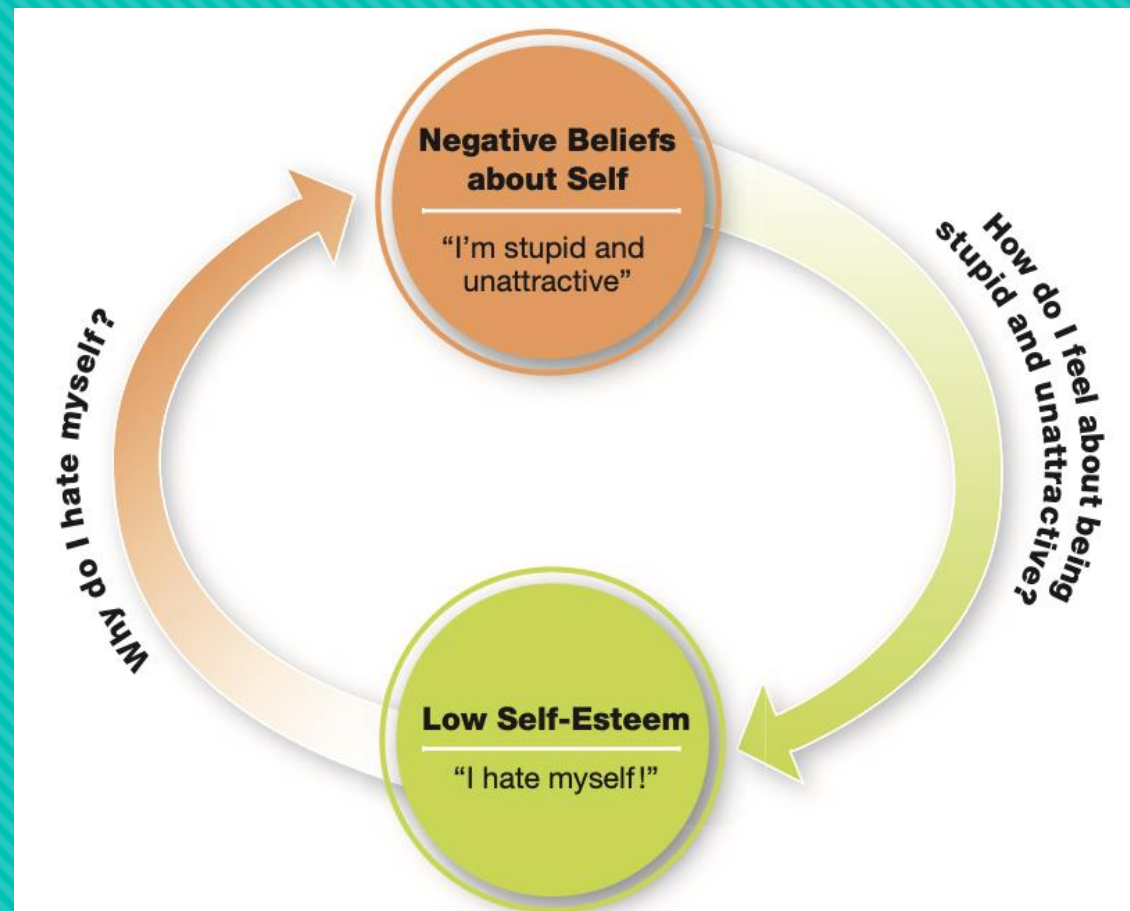
2.1 Xem xét bản thân

2.2 Nhận thức về đối phương

2.3 Trải nghiệm và thể hiện cảm xúc

Các thành phần của bản thân

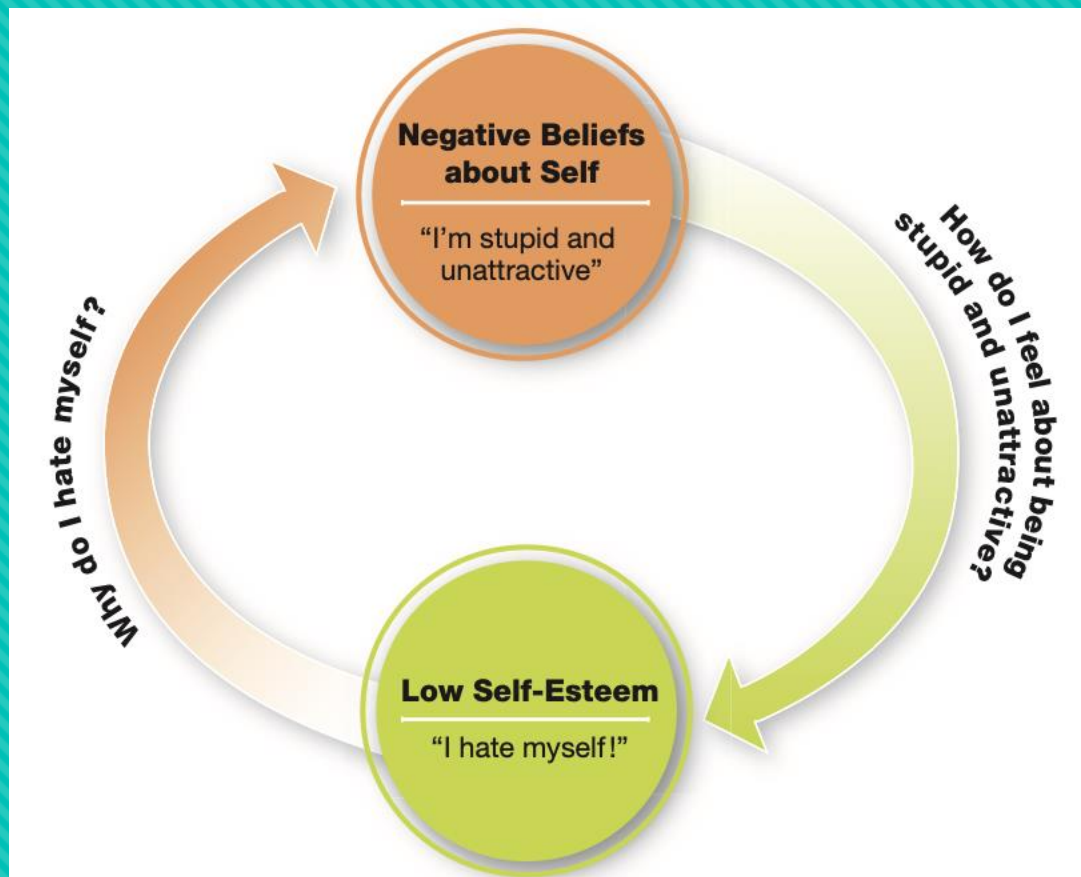
- Nguồn gốc của tương tác liên cá nhân là bản thân- sự kết hợp giữa sự tự nhận thức và lòng tự trọng.
- Cần hiểu rõ bản thân và cách giao tiếp của mình bằng cách so sánh hành vi của mình với hành vi của người khác, đặc biệt là hình tượng của chúng ta. Sự so sánh xã hội này có tác động rõ rệt đến ý thức về bản thân



2.1 Xem xét bản thân

Các thành phần của bản thân

- Sự tự nhận thức của chúng ta được xác định một phần thông qua việc chúng ta tự soi bản thân. Khi ý thức bản thân rõ ràng, nhất quán và lâu dài, bạn sẽ có sự rõ ràng về khái niệm bản thân.
- Lòng tự trọng tích cực không dễ sống trong nền văn hóa bị chi phối bởi những hình ảnh về sự hoàn hảo. Lý thuyết về sự khác biệt của bản thân giải thích mối liên hệ giữa những tiêu chuẩn này và cảm xúc của chúng ta về bản thân cũng như cách chúng ta có thể vượt qua lòng tự trọng thấp.



2.1 Xem xét bản thân

Nguồn gốc bản thân

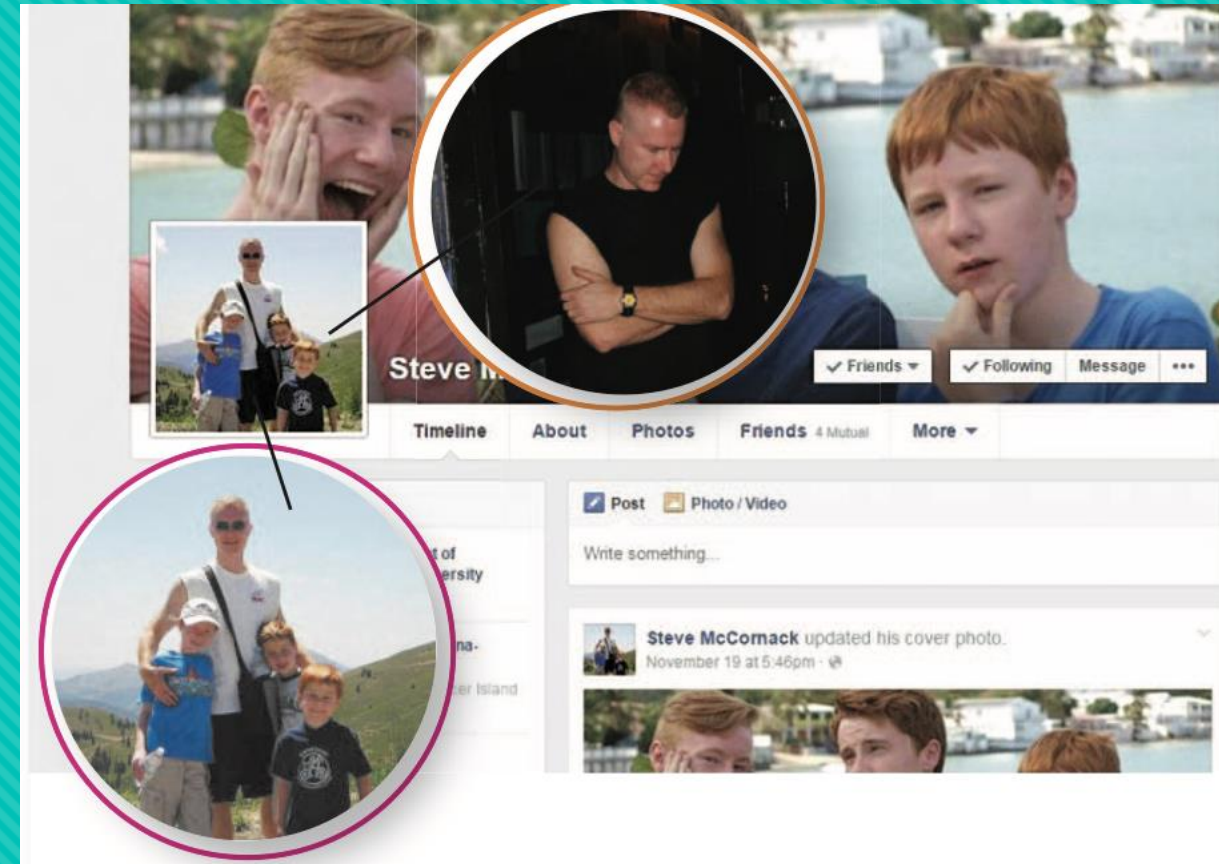
- Khi gia đình dạy những bài học về giới tính, họ cũng tạo ra những mối liên kết tình cảm, hình thành nên nền tảng cho nhiều kiểu gắn bó khác nhau, bao gồm sự gắn bó an toàn, bận tâm, thờ ơ và sợ hãi.
- Nhiều người trong chúng ta đồng cảm với nhiều nền văn hóa và có thể bị đẩy vào những tình huống mà chúng ta phải lựa chọn một nền văn hóa cơ bản.



2.1 Xem xét bản thân

Thể hiện bản thân

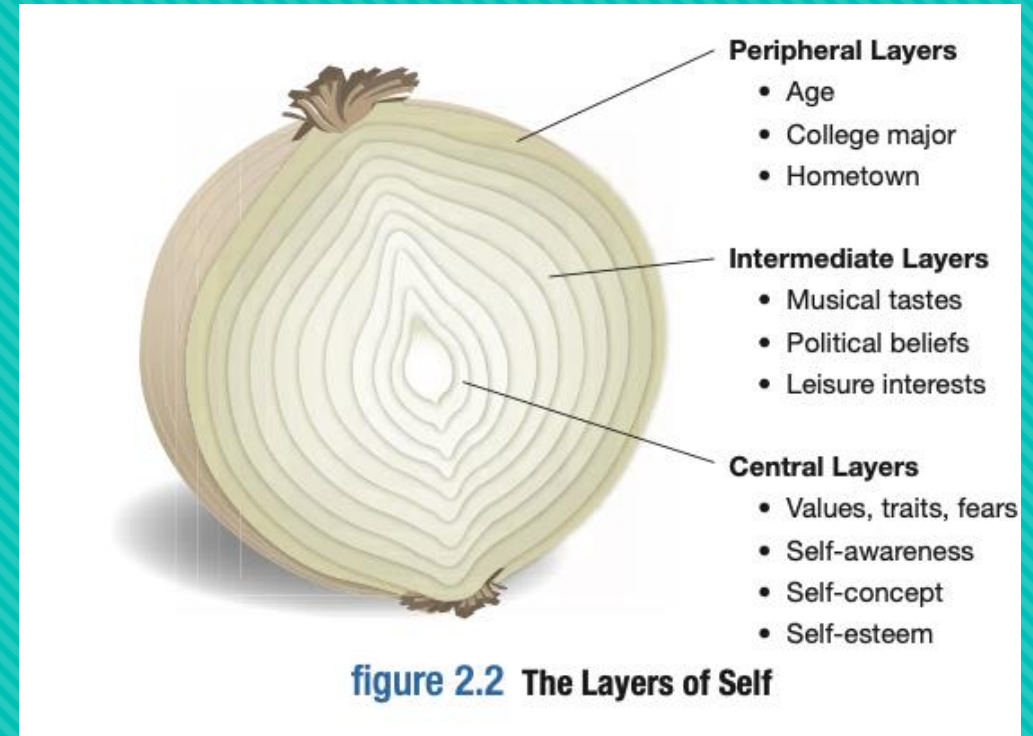
- Bộ mặt bạn thể hiện với người khác ra sao thì người khác nhìn nhận và đánh giá bạn như thế. Đôi khi khuôn mặt phản ánh nội tâm thật của chúng ta, nhưng đôi khi là bạn đang đeo mặt nạ.
- Thông tin người khác đăng tải trực tuyến về bạn thường có giá trị uy tín cao hơn thông tin bạn tự đăng



2.1 Xem xét bản thân

Liên hệ bản thân

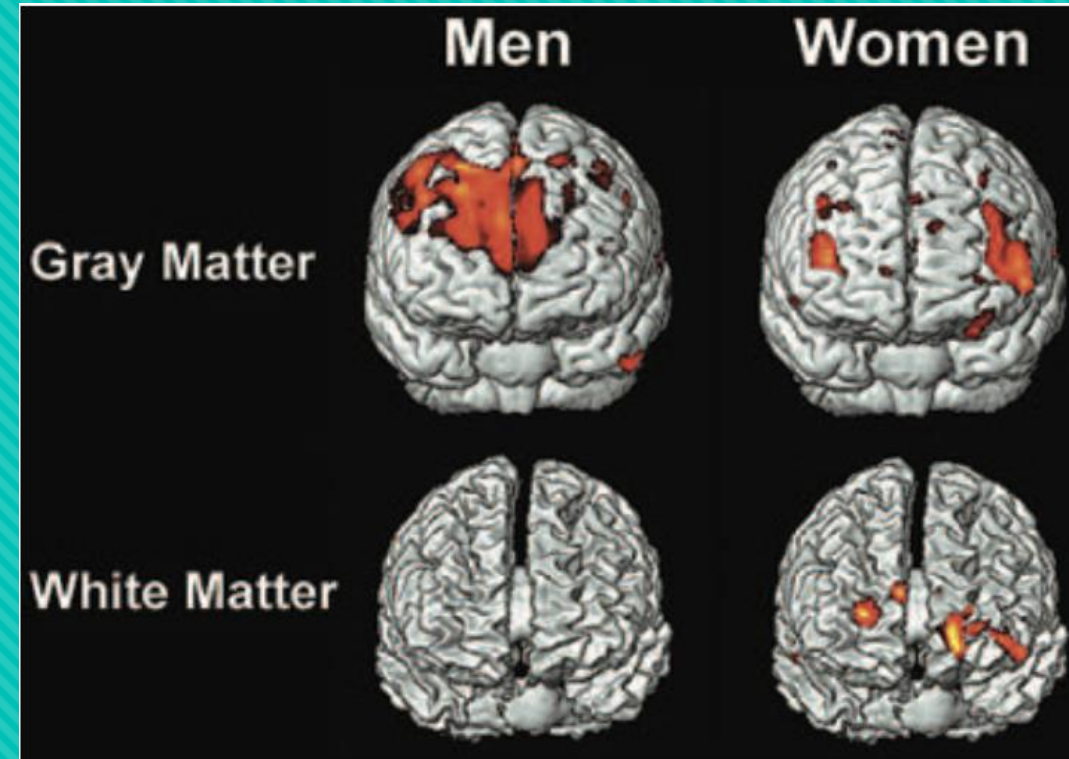
- Theo lý thuyết thâm nhập xã hội, chúng ta phát triển các mối quan hệ bằng cách tiết lộ nhiều về bản thân. Càng tiết lộ nhiều, chúng ta càng cảm thấy thân thiết hơn với người khác.
- Tiết lộ thông tin riêng tư về bản thân cho người khác, cùng với sự phản ứng của người nghe đối với việc tiết lộ đó, tạo nên mô hình quá trình thân mật giữa các cá nhân.



2.1 Xem xét bản thân

Nhận thức là một quá trình

- Hiểu thế giới cá nhân của mình thông qua nhận thức và tham gia vào việc lựa chọn, tổ chức và giải thích thông tin nhận được từ các giác quan của mình.
- Diễn giải ý nghĩa của giao tiếp bằng cách dựa trên thông tin đã biết được lưu trữ trong tiềm thức của chúng ta. Thực tế, mọi người nói và làm những điều nhất định nhưng đôi khi lại rơi vào lối quy kết cơ bản - > hiệu ứng người thực hiện-người quan sát/thành kiến ích kỷ.
- Thường cảm thấy không chắc chắn trong những lần gặp gỡ đầu tiên với những người mới quen.



2.2 Nhận thức về đối phương



Yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức

- Văn hóa và giới tính đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành nhận thức về giao tiếp.
- Tính cách ảnh hưởng đến nhận thức về những đặc điểm mà chúng ta sở hữu và cách chúng ta nhìn nhận những đặc điểm của người khác.

2.2 Nhận thức về đối phương

Hình thành ấn tượng của người khác

- Khi chúng ta nhận thức về người khác, chúng ta hình thành ấn tượng về họ
- Việc hình thành các Gestalt tích cực hoặc tiêu cực mạnh mẽ đôi khi dẫn đến hiệu ứng hào quang, hoặc hiệu ứng sừng -> tiếp nhận thông tin tiếp theo những cách méo mó.



2.2 Nhận thức về đối phương

Hình thành ấn tượng của người khác

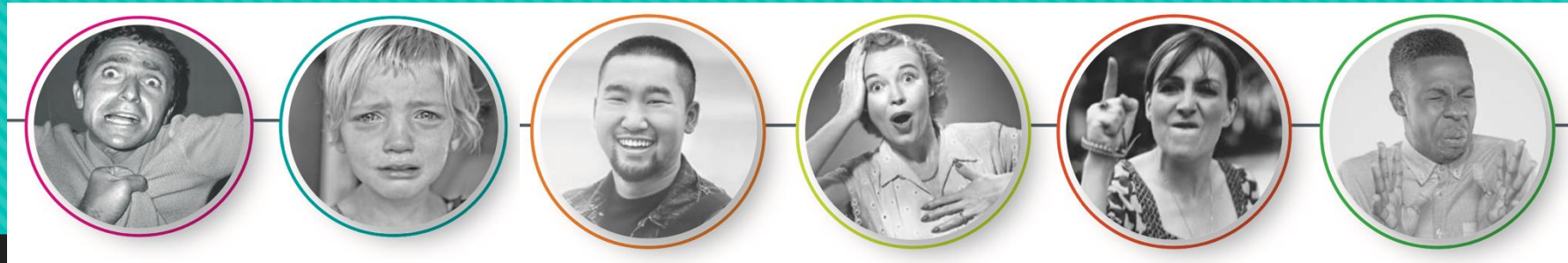
- Ấn tượng chính xác và tinh tế nhất của người khác là ấn tượng đại số. Khi tính toán ấn tượng của mình dựa trên những đặc điểm cá nhân, chúng ta có nhiều khả năng nhìn nhận con người thật của họ và điều chỉnh cách giao tiếp của mình cho phù hợp.
- Hình thức phổ biến nhất của ấn tượng giữa các cá nhân là các khuôn mẫu.

2.2 Nhận thức về đối phương



Bản chất của cảm xúc

- Cảm xúc là trải nghiệm mạnh mẽ nhất của con người và liên quan đến suy nghĩ, kích thích sinh lý và giao tiếp. Cảm xúc quan trọng đến mức chúng ta buộc phải chia sẻ cảm xúc với các đối tác trong mối quan hệ của mình. Cảm xúc rất hiếm so với cảm giác, chúng xảy ra thường xuyên, nảy sinh và diệt vong với rất ít nhận thức có ý thức.
- 6 cảm xúc cơ bản tồn tại dựa trên các kiểu hành vi phi ngôn ngữ: ngạc nhiên, vui mừng, ghê tởm, tức giận, sợ hãi và buồn bã. Đôi khi chúng ta trải nghiệm nhiều cảm xúc cùng một lúc; kết quả là cảm xúc lẫn lộn.



2.3 Trải nghiệm và thể hiện cảm xúc

2.3 Trải nghiệm và thể hiện cảm xúc

Lực lượng định hình cảm xúc

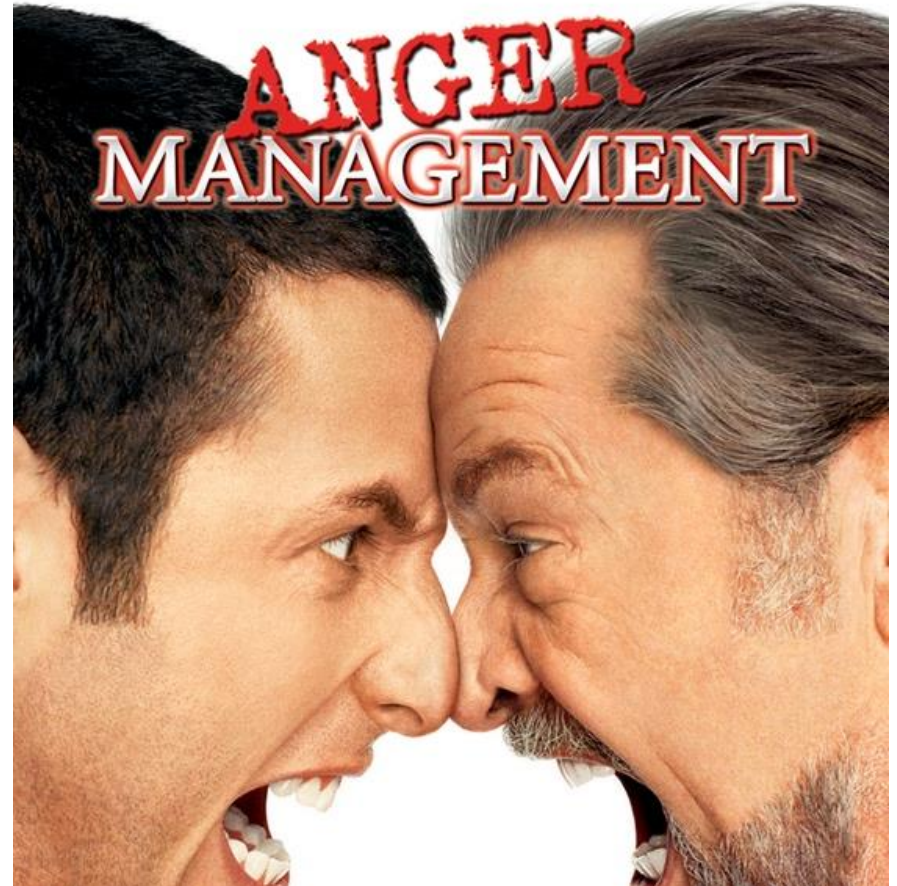
- Tính cách đóng vai trò lớn trong việc hình thành trải nghiệm và biểu hiện cảm xúc
- Giới tính góp phần vào trải nghiệm và biểu hiện cảm xúc của chúng ta: cách đàn ông và phụ nữ định hướng bản thân trong các mối quan hệ giữa các cá nhân khác nhau.



Quản lý trải nghiệm và thể hiện cảm xúc

- Quản lý cảm xúc hiệu quả là 1 phần quan trọng của trí tuệ cảm xúc. Cảm xúc thường được quản lý sau khi chúng xảy ra bởi sự kìm nén và trút giận. Các chiến lược được sử dụng để ngăn chặn cảm xúc trước khi chúng xảy ra bao gồm: tránh chạm trán, chiến lược chạm trán, tập trung chú ý và vô hiệu hóa.
- Chiến lược hiệu quả nhất là đánh giá lại.

2.3 Trải nghiệm và thể hiện cảm xúc



Thử thách cảm xúc

Sự tức giận rất khó kiểm soát do cường độ của nó. Người kiểm soát cơn giận bằng cách đàn áp có thể phát triển thái độ thù địch kinh niên -> Cung cấp một khoảng thời gian trì hoãn trước khi bắt đầu tức giận gọi là chiến lược Jefferson, có thể đặc biệt hiệu quả trong quá trình giao tiếp trực tuyến. Việc quản lý nỗi đau bản thân được thực hiện tốt nhất thông qua việc chia sẻ cảm xúc + cung cấp thông tin hỗ trợ -> cách tiếp cận tốt nhất để hỗ trợ người khác vượt qua nỗi đau của họ.

2.3 Trải nghiệm và thể hiện cảm xúc



2 CASE STUDY

You're the oldest sibling in a close family in which everyone freely expresses their emotions. Of all your siblings, you share an especially close bond with Sam, the youngest. When Sam accepts a scholarship out of state, you're sad to see him go, but you're excited for his future and take comfort in the daily texts you exchange.

Shortly after Sam moves away, your grandmother (Nana) has a heart attack. Doctors initially think she will make a full recovery, so you text Sam and tell him not to worry. However, her condition suddenly worsens, and she passes away. Everyone is grief-stricken, but Sam is devastated. He is the only one in your immediate family who didn't see her before she died.

When Sam arrives for the funeral, he seems sullen and bitter. But so much is going on that you don't get a chance to talk with him at length. Before you know it, he has left. Following the funeral, Sam rebuffs your attempts to communicate with him. He doesn't return your texts, and after several messages he finally e-mails you, "leave me alone!" You become increasingly worried about how he is dealing

with his grief. You leave Sam a voice mail telling him that you're coming to visit. Despite receiving no response, you go anyway.

Arriving after several hours of grueling travel, you are shocked to find Sam unwelcoming. Scowling, he says, "What are you *doing* here? I thought I told you to leave me alone." You start getting angry. After all, you spent a good portion of your savings to get there, and you made the trip out of love and concern. As you try to manage your anger by using the Jefferson strategy, Sam attacks: "Oh, I get it. This is the big 'ease your conscience' trip. You figure that if you comfort me, I'll feel better about you lying to me about Nana's condition. Well, it's not going to work. I didn't get to see her before she died, and it's your fault, so why don't you take your self-serving concern and go home!" He slams the door in your face.

You're left standing on the porch, furious. Do you make the several-hour trip home, heeding Sam's request even though you know he said it out of anger? Or do you pursue your original plan of trying to help Sam deal with his grief?

Bước 1

Hãy suy ngẫm về bản thân. Suy nghĩ và cảm xúc của bạn là gì? Bạn đang đưa ra giả định gì về Sam và cách giao tiếp của Sam? Những giả định của bạn có chính xác không?

Bước 2

Suy ngẫm về Sam. Hãy đặt mình vào vị trí của Sam. Anh ấy đang suy nghĩ và cảm thấy thế nào? Quan điểm của Sam có có lý không?

Bước 3

Xác định kết quả tối ưu. Hãy nghĩ về mối quan hệ và sự giao tiếp của bạn với Sam cũng như tất cả những gì đã xảy ra. Kết quả mối quan hệ tốt nhất, mang tính xây dựng nhất có thể là gì? Hãy cân nhắc điều gì tốt nhất cho bạn và cho Sam

Bước 4

Xác định trở ngại. Xem xét suy nghĩ và cảm xúc của chính bạn và Sam cũng như tất cả những gì đã xảy ra trong tình huống này, những trở ngại nào đang ngăn cản bạn đạt được kết quả tối ưu?

Bước 5

Lập biểu đồ cho kết quả phân tích. Bạn có thể nói gì với Sam để vượt qua những trở ngại mà bạn đã xác định và đạt được kết quả tối ưu?

**Chương 3: Kỹ
năng tương tác
liên cá nhân:
Lắng nghe tích
cực**



Mục lục

- 3.1. Một quá trình 5 bước
- 3.2. Năm chức năng của việc lắng nghe
- 3.3. Hiểu phong cách nghe
- 3.4. Ngăn chặn việc lắng nghe không hiệu quả

- **Bước 1: Lắng nghe** là quá trình tích cực và phức tạp. Bước 1 của việc lắng nghe tích cực là tiếp nhận, bao gồm việc “nhìn thấy” hoặc nghe thấy sự giao tiếp của người khác.
- **Bước 2: chú ý** đến thông tin. Để cải thiện kỹ năng chú ý của mình, bạn nên hạn chế làm nhiều việc cùng lúc, kiểm soát các yếu tố cản trở sự chú ý và luyện tập cách sắp xếp tinh thần.
- **Bước 3: Hiểu** ý nghĩa giao tiếp của người khác đòi hỏi chúng ta phải so sánh thông tin trong trí nhớ ngắn hạn và trí nhớ dài hạn, sử dụng kiến thức có sẵn để đánh giá ý nghĩa của thông tin mới.



3.1. Một quá trình 5 bước

- **Bước 4:** Lắng nghe tích cực đòi hỏi phải **phản hồi** lại giao tiếp của người khác theo những cách rõ ràng và mang tính xây dựng. Dấu hiệu phản hồi hiệu quả bao gồm phản hồi tích cực và việc sử dụng các tín hiệu từ kênh ngược. Diễn giải cũng có thể giúp bạn truyền đạt sự hiểu biết, nhưng nếu bạn sử dụng nó quá nhiều trong các cuộc gặp mặt trực tiếp, đối tác của bạn có thể thấy khó chịu.
- **Bước 5:** Hiệu quả lắng nghe thường được đo bằng khả năng **ghi nhớ** của chúng ta.



3.1. Một quá trình 5 bước

3.2. Năm chức năng của việc lắng nghe

- Trong một cuộc gặp gỡ giữa các cá nhân, bạn sẽ có nhiều mục đích lắng nghe, được gọi là chức năng lắng nghe.
- 5 chức năng là:
 - Nghe để hiểu
 - Nghe để phân biệt
 - Nghe để phân tích
 - Nghe để cảm nhận
 - Nghe để hỗ trợ.





3.3. Hiểu phong cách nghe

- Hầu hết mỗi người đều có 1 hoặc 2 phong cách nghe chủ đạo.
- 4 phong cách phổ biến nhất là lắng nghe theo định hướng con người, hành động, nội dung và thời gian.
- Cả giới tính và văn hóa đều tác động đến phong cách nghe

- Lắng nghe có chọn lọc là kết quả tự nhiên của sự chú ý dao động.
- Nghe lén là một hình thức nghe có tính hủy diệt đặc biệt và có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng.
- Nếu bạn cố tình giả vờ lắng nghe để đánh lừa người khác thì bạn đang hành xử thiếu đạo đức.



3.4. Ngăn chặn việc lắng nghe không hiệu quả



3.4. Ngăn chặn việc lắng nghe không hiệu quả

- Một số người sử dụng cách lắng nghe hung hăng để tấn công người khác.
- Những người tham gia lắng nghe với thái độ tự ái sẽ tìm cách chuyển trọng tâm của cuộc trò chuyện về phía chính họ.

Khi lớn lên, bạn và chị gái sinh đôi Ana cực kỳ thân thiết. Tuy nhiên, khi bạn lớn lên, sự khác biệt giữa hai người ngày càng lớn. Ana là một người phóng khoáng và không bao giờ gấn bó với bất cứ điều gì - dù là chuyên ngành đại học hay mối quan hệ lãng mạn - trong thời gian dài. Bạn quan tâm nhiều hơn đến những quan niệm thông thường về thành công. Bạn dự định hoàn thành bằng cấp của mình trong bốn năm, có mức lương ổn định và kết hôn trước khi bạn 30 tuổi.

Gần đây, bạn và Ana đã tranh cãi về tình bạn của Ana với Seneca. Bạn thấy Seneca là người ngăn nắp và đầy tham vọng, những phẩm chất mà bạn hy vọng sẽ ảnh hưởng đến Ana. Nhưng bạn vẫn thấy mình không thoải mái và ngượng ngùng khi ở bên Seneca. Ana nói rằng đó là vì Seneca là người đồng tính nữ và bạn có những giá trị "cổ hủ". Bạn tức giận Ana vì đã nói điều này, nhưng sự thật là bạn không chắc chắn rằng cô ấy sai.



Trong vài tháng qua, bạn bắt đầu tự hỏi liệu Ana có hứng thú lãng mạn với Seneca hay không. Có nhiều lần, có vẻ như cô ấy muốn nói chuyện với bạn về vấn đề này, nhưng bạn đều né tránh chủ đề hoặc đưa ra lý do để không nghe.

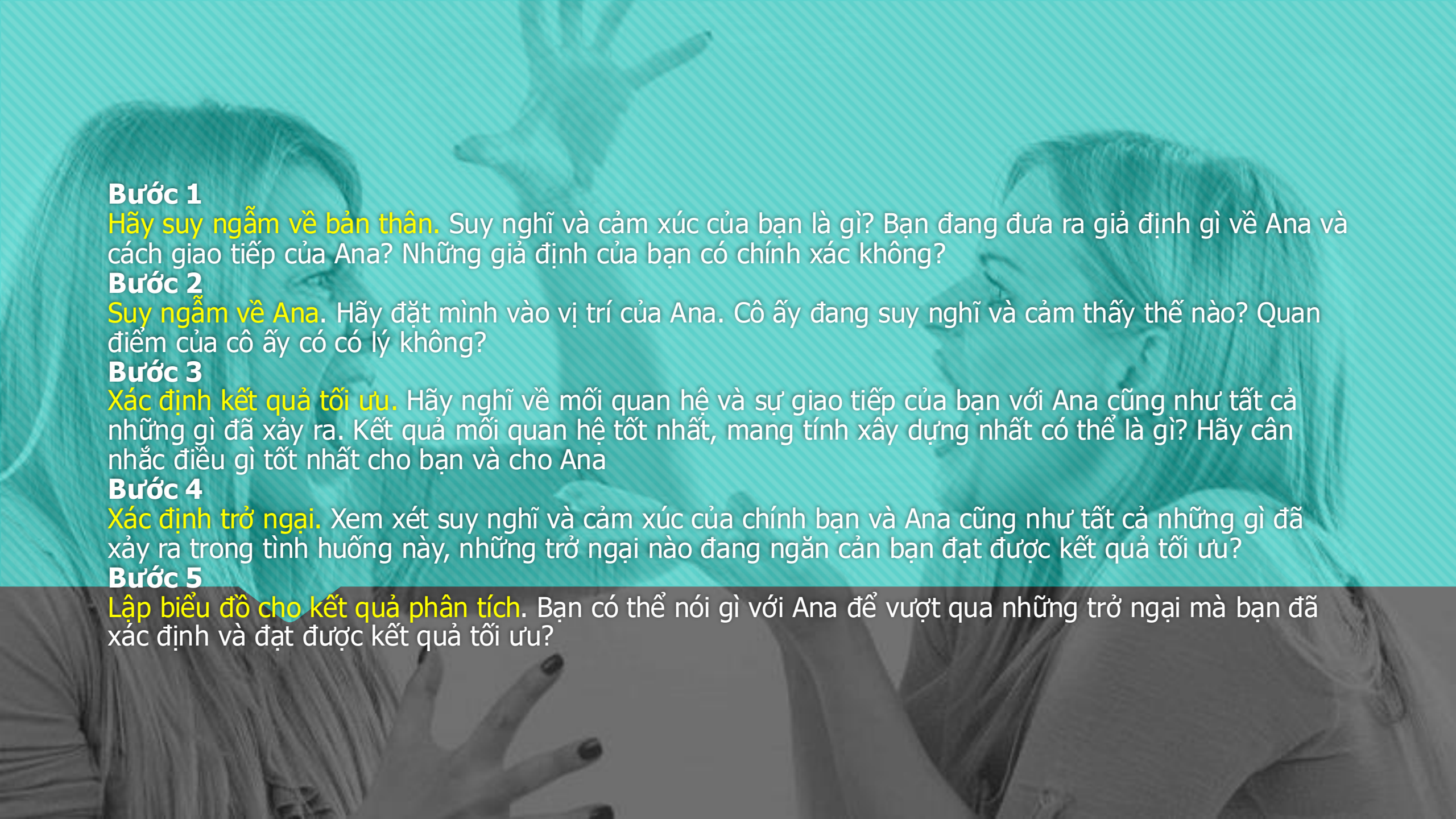
Cả bạn và Ana đều về nhà nghỉ. Một đêm nọ, Seneca gọi điện thoại bàn vì pin điện thoại di động của Ana hết. Bạn hét lên cầu thang bảo Ana nhắc điện thoại không dây trong phòng ngủ của cô ấy, nhưng thay vì cúp máy, bạn lại nghe lén. Bạn biết mình không nên làm vậy, nhưng sự tò mò đã lấn át bạn. Sau vài phút, rõ ràng là Ana và Seneca là người yêu. Hơn nữa, cuộc trò chuyện của họ xoay quanh quyết định chuyển đến sống cùng nhau sau kỳ nghỉ.

Khi xuống cầu thang sau cuộc gọi, Ana thấy bạn đang sốc. Cô ấy nói, "Chị sẽ chuyển đến căn hộ của Seneca vào học kỳ tới. Cô ấy cần một người bạn cùng phòng, và dù sao thì chị cũng đang tìm một nơi để sống."



Hàng triệu thứ chạy qua tâm trí bạn, bao gồm cả bí mật của chị gái bạn khi không nói cho bạn biết sự thật về mối quan hệ với Seneca. Bạn có nói với chị ấy rằng bạn biết sự thật, mặc dù điều đó sẽ tiết lộ việc bạn nghe lén, và phản đối quyết định của cô ấy không? Hay đề nghị hỗ trợ, và nói với cô ấy rằng cuối cùng bạn đã sẵn sàng lắng nghe cô ấy? Hay từ chối lắng nghe hoàn toàn, và thay đổi chủ đề? Nhìn thấy khuôn mặt bạn, Ana cau mày và tức giận quát, "Em có nghe chị không? Em có vấn đề gì vậy!?"





Bước 1

Hãy suy ngẫm về bản thân. Suy nghĩ và cảm xúc của bạn là gì? Bạn đang đưa ra giả định gì về Ana và cách giao tiếp của Ana? Những giả định của bạn có chính xác không?

Bước 2

Suy ngẫm về Ana. Hãy đặt mình vào vị trí của Ana. Cô ấy đang suy nghĩ và cảm thấy thế nào? Quan điểm của cô ấy có có lý không?

Bước 3

Xác định kết quả tối ưu. Hãy nghĩ về mối quan hệ và sự giao tiếp của bạn với Ana cũng như tất cả những gì đã xảy ra. Kết quả mối quan hệ tốt nhất, mang tính xây dựng nhất có thể là gì? Hãy cân nhắc điều gì tốt nhất cho bạn và cho Ana

Bước 4

Xác định trở ngại. Xem xét suy nghĩ và cảm xúc của chính bạn và Ana cũng như tất cả những gì đã xảy ra trong tình huống này, những trở ngại nào đang ngăn cản bạn đạt được kết quả tối ưu?

Bước 5

Lập biểu đồ cho kết quả phân tích. Bạn có thể nói gì với Ana để vượt qua những trở ngại mà bạn đã xác định và đạt được kết quả tối ưu?

**Chương 4: Kỹ
năng tương tác
liên cá nhân: Giao
tiếp bằng lời nói và
phi ngôn ngữ**

**BODY LANGUAGE GETS YOUR
AUDIENCES TO PAY MORE
ATTENTION**



GET IN THE HABIT

Mục lục

- 4.1. Giao tiếp bằng lời nói
- 4.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ

Đặc điểm của giao tiếp bằng lời nói

- Từ ngữ là biểu tượng để thể hiện con người, đồ vật và ý tưởng.
- Được điều chỉnh bởi cả các quy tắc cấu thành và quy tắc điều chỉnh nhằm xác định ý nghĩa và làm rõ cấu trúc hội thoại.
- Những người có mối quan hệ thân thiết thường phát triển những thành ngữ cá nhân dành cho nhau để truyền đạt sự thân mật. Các nhóm lớn phát triển các phương ngữ có cách phát âm riêng biệt.
- Ngôn ngữ liên tục thay đổi và phát triển.



4.1. Giao tiếp bằng lời nói

Chức năng của giao tiếp bằng lời nói

- Truyền tải cả ý nghĩa biểu thị và ý nghĩa hàm ý.
- Thuyết quyết định ngôn ngữ: Khả năng suy nghĩ được xác định bởi ngôn ngữ. Những người từ các nền văn hóa khác nhau trải nghiệm những thực tế khác nhau có tính tương đối về ngôn ngữ.
- Con người kiểm soát ngôn ngữ thông qua khả năng đặt tên.



4.1. Giao tiếp bằng lời nói

Chức năng của giao tiếp bằng lời nói

- Khi tương tác với người khác, chúng ta sử dụng ngôn ngữ để thực hiện hành động nói. Giao tiếp bằng lời nói mang tính hợp tác
- Trung thực là đặc điểm quan trọng nhất của giao tiếp bằng lời nói mang tính hợp tác. Nó yêu cầu bạn tuân thủ Nguyên tắc hợp tác. Ngôn ngữ phải mang tính thông tin, phù hợp và rõ ràng để tránh hiểu lầm.
- Tránh thể hiện những đánh giá và ý kiến tiêu cực bằng ngôn ngữ “Bạn”; thay vào đó, hãy thay thế nó bằng ngôn ngữ “Tôi”. Ngôn ngữ “chúng ta” là phương tiện tốt để nuôi dưỡng cảm giác hòa nhập.

4.1. Giao tiếp bằng lời nói

Teacher: Where's your homework?

Me: I didn't do it



Rào cản đối với việc hợp tác trong giao tiếp bằng lời nói

- Khi người khác tỏ ra hung hăng bằng lời nói, tốt nhất nên giữ lịch sự hoặc tránh xa cuộc chạm trán.
- Hình thức lừa dối phổ biến nhất là che giấu thông tin
- Sử dụng giao tiếp phòng thủ thường bỏ qua giá trị của những gì người khác nói.
- Cảm thấy e ngại khi giao tiếp khiến cản trở giao tiếp thành thạo. Lên kế hoạch giao tiếp sẽ giúp vượt qua nỗi sợ hãi.



4.1. Giao tiếp bằng lời nói

Nguyên tắc giao tiếp phi ngôn ngữ

- Bao gồm tất cả biểu hiện hành vi không nói ra và mang nhiều ý nghĩa hơn giao tiếp bằng lời nói.
- Văn hóa và giới tính đều định hình nhận thức và cách sử dụng giao tiếp phi ngôn ngữ của mỗi người

Mật mã giao tiếp phi ngôn ngữ

- Có 7 mã giao tiếp phi ngôn ngữ khác nhau, những hành vi liên quan đến giao tiếp phi ngôn ngữ— chẳng hạn như nét mặt, cử chỉ và tư thế cơ thể—là vận động. 4 dạng cử chỉ khác nhau thường được sử dụng: biểu tượng, người minh họa, người điều chỉnh và người làm quen



4.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ

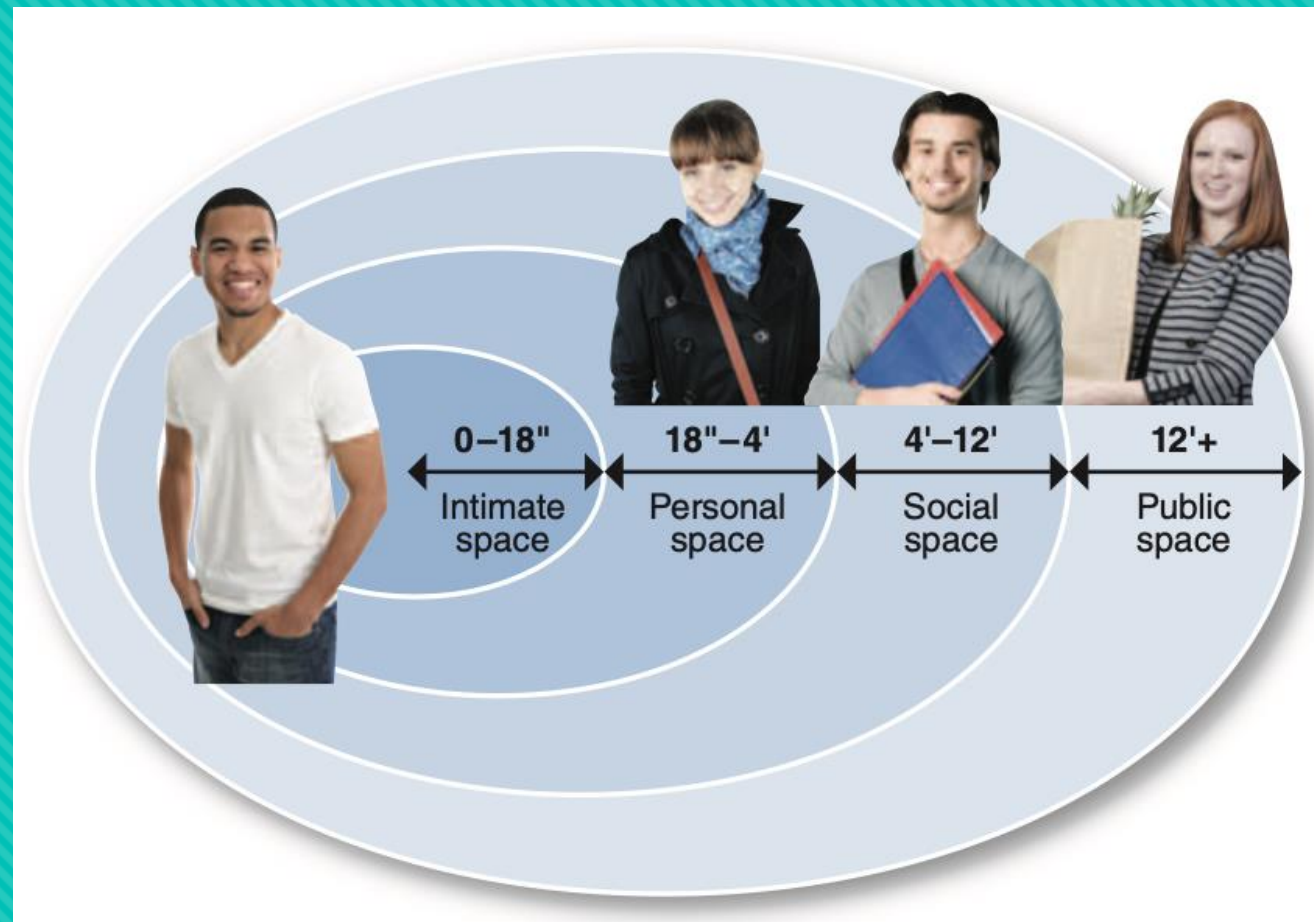
Mật mã giao tiếp phi ngôn ngữ

- Tư thế cơ thể sẽ truyền đạt thông tin quan trọng về tính tức thời và quyền lực cho người khác.
- Sự khác nhau của giọng nói góp phần tạo nên mật mã phi ngôn ngữ của giọng hát.
- Thay đổi thời lượng, vị trí và cường độ tiếp xúc sẽ truyền đạt nhiều ý nghĩa, bao gồm tiếp xúc chức năng-nghề nghiệp, tiếp xúc xã hội-lịch sự, tình bạn-âm áp, tình yêu-thân mật, tình dục-kích thích, và sự đụng chạm hung hãn-thù địch.



4.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ

- Các hình thức khoảng cách vật lý/ không gian giao tiếp bao gồm không gian riêng tư, cá nhân, xã hội và công cộng. Ai cũng cần giữ ranh giới lãnh thổ và phần nộ trước sự xâm phạm lãnh thổ cá nhân.
- Dù muốn hay không, ngoại hình tạo nên ấn tượng mạnh mẽ của người khác về chúng ta.
- Nên sử dụng các tạo tác cá nhân để miêu tả chúng ta là ai với người khác và để truyền đạt thông tin về giá trị, địa vị và quyền lực của chúng ta.
- Các đặc điểm của môi trường vật chất—chẳng hạn như đồ đạc—cũng gửi những thông điệp riêng biệt về địa vị và tâm trạng.



4.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ

Chức năng của giao tiếp phi ngôn ngữ

- Giao tiếp phi ngôn ngữ phục vụ nhiều mục đích. Một trong những cách phổ biến nhất là quét cảm xúc -> cho người khác thấy chúng ta đang cảm thấy thế nào.
- Chúng ta có thể khai thác tất cả các mật mã giao tiếp phi ngôn ngữ để gửi những thông điệp mạnh mẽ về sự thân mật, thống trị hay phục tùng đến người khác.



4.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ

Yêu cầu áp dụng các kỹ năng giao tiếp cá nhân hiệu quả trong tình huống doanh nghiệp. Các em sẽ phân nhóm thành 3 người lần lượt đảm nhận các vai trò khác nhau để tích lũy kinh nghiệm với tư cách là: 1 người đi phỏng vấn, 1 người phỏng vấn, 1 thư ký cùng tham gia 1 cuộc họp trực tuyến. Mỗi lượt cần hoàn thành 5 câu hỏi trong file đính kèm. Các em sẽ được đánh giá dựa trên các kỹ năng giao tiếp mà em thể hiện trong bài tập này. Lưu ý rằng tất cả các thành viên trong nhóm của em cần phải online cùng lúc để tham gia vào mỗi cuộc họp. Vui lòng gửi ghi chú và video của em về mỗi buổi họp, mỗi nhóm yêu cầu 3 ghi chú của nhóm. Cụ thể hướng dẫn trong file đính kèm

Bài tập nhóm 70%

Chương 5: Kỹ năng tương tác liên cá nhân: Quản lý xung đột và quyền lực

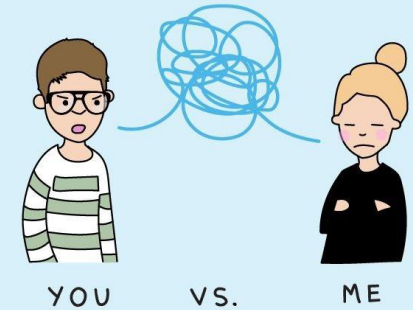


Mục lục

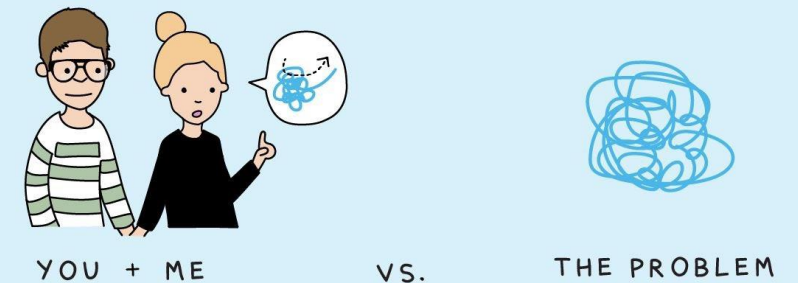
- 5.1. Xung đột và giao tiếp giữa các cá nhân
- 5.2. Quyền lực và xung đột
- 5.3. Xử lý xung đột
- 5.4. Kết thúc xung đột
- 5.5. Những thách thức trong việc giải quyết xung đột

- Xung đột nảy sinh bất cứ khi nào mục tiêu của mọi người xung đột hoặc họ tranh giành các nguồn lực có giá trị.
- Tránh đắm đầu vào bết—tung ra những lời lăng mạ không liên quan nhiều đến tranh chấp ban đầu.

UNHEALTHY CONFLICT



HEALTHY CONFLICT



5.1. Xung đột và giao tiếp giữa các cá nhân

- Xung đột và quyền lực có mối quan hệ chặt chẽ với nhau.
- Tình bạn thường là mối quan hệ đối xứng, trong khi mối quan hệ cha mẹ và con cái là mối quan hệ bổ sung.



5.2. Quyền lực và xung đột

- Quyền lực được người khác trao cho bạn, tùy thuộc vào loại quyền lực mà bạn sở hữu. Các loại quyền lực bao gồm nguồn lực, chuyên môn, mạng xã hội, cá nhân và sự thân mật.
- Qua các nền văn hóa và thời gian, nam giới đã củng cố quyền lực đối với phụ nữ bằng cách tước đoạt quyền tiếp cận các loại quyền lực của phụ nữ một cách chiến lược.



5.2. Quyền lực và xung đột

Việc né tránh có thể dẫn đến các hành vi gây tổn hại, bao gồm né tránh, nói mả, gây tích lũy sự khó chịu và không có khả năng vượt qua xung đột giả

Nếu xảy ra xung đột online, tốt nhất bạn nên giải quyết cuộc gặp gỡ offline



5.3. Xử lý xung đột

Có 4 cách xử lý xung đột:

- Thỏa hiệp: thường được thúc đẩy bởi mong muốn làm hài lòng những người chúng ta quan tâm
- Cạnh tranh: tích cực theo đuổi mục tiêu của mình gây bất lợi cho mục tiêu của người khác.
- Phản ứng bùng nổ: một phản ứng tiêu cực, bùng nổ trước xung đột.
- Hợp tác: cách tiếp cận tốt nhất để giải quyết xung đột vì nó củng cố niềm tin vào các mối quan hệ của bạn và xây dựng sự hài lòng trong mối quan hệ.

5.3. Xử lý xung đột





5.4. Kết thúc xung đột

- Trong ngắn hạn, xung đột được giải quyết thông qua sự chia rẽ, thống trị, thỏa hiệp, thỏa thuận hợp nhất hoặc cải thiện cơ cấu.
- Về lâu dài, các đối tác sẽ xem xét tác động của xung đột đến mối quan hệ của họ.



Khi gặp vấn đề không thể
giải quyết

Chúng ta có thể giải
quyết kẻ đưa ra vấn đề

5.5. Những thách thức trong xử lý xung đột

- Những lời tuyên bố tiêu cực nhất xảy ra khi tức giận, người ta có thể tuyên bố chấm dứt mối quan hệ.
- Các mối quan hệ thân thiết có nguy cơ xảy ra các cuộc tranh cãi nổi tiếp, điều này có thể dẫn đến hình thức đòi rút lui.
- Khi mọi người tin rằng không còn lựa chọn nào khác, họ có thể thực hiện hành vi bạo lực.
- Một số xung đột không thể giải quyết được

Bố mẹ bạn có quan điểm về quyền lực của cha mẹ: họ tin rằng con cái luôn phải tỏ ra tôn trọng người lớn tuổi. Mặc dù bạn vẫn đang học đại học, anh trai bạn, Sanjay, đã lớn hơn nhiều và có gia đình riêng, bao gồm một cậu con trai tuổi teen, Devdas. Bạn luôn hòa thuận với Devdas, nhưng gần đây D đang trải qua giai đoạn nổi loạn khi tỏ ra không tôn trọng người lớn, bao gồm cả bạn. Trong một lần đến thăm gần đây, D nằm dài trên ghế sofa suốt buổi chiều, chơi trò chơi điện tử trên màn hình lớn. Bạn hỏi xem bạn có thể xem phim không, và D quát, "Tự tìm TV &*\$%# của riêng mình đi!" Bạn đã không đề cập đến sự cố này với gia đình để tránh làm vấn đề trở nên trầm trọng hơn.



Bố mẹ bạn quyết định dành một tuần với Sanjay và gia đình anh ấy. Bạn lo lắng vì mẹ bạn thích phàn nàn Devdas về tóc, quần áo và âm nhạc, và với thái độ gần đây của Devdas, bạn sợ D có thể trả đũa. Quả nhiên, vào cuối tuần, bạn nhận được một cuộc gọi từ mẹ, nói rằng bà và bố đã kết thúc chuyến thăm sớm và bà không muốn liên lạc thêm với anh trai bạn hoặc gia đình anh ấy. Bà nói rằng Devdas "chửi thề với bà mà không có lý do gì cả". Bà nói, "Mẹ không muốn giao du với những đứa trẻ cư xử như vậy". Ngay sau đó, bạn nhận được tin nhắn từ anh trai. Anh ấy nói rằng mẹ bạn bị ảo tưởng và "bịa ra mọi chuyện". Khi bạn hỏi liệu Devdas có thể đã chửi thề với mẹ bạn không, anh trai bạn đáp trả, "Hoàn toàn không! Devdas thậm chí còn không biết những từ như vậy!!!"



Vì bạn không phải là người chứng kiến hôm đó, nên bạn cố gắng giữ thái độ trung lập. Càng về sau, rạn nứt càng sâu sắc. Devdas từ chối nói về vấn đề này, ngay cả với bạn hoặc bố mẹ. Mẹ bạn từ chối liên lạc với cháu trai cho đến khi D "thừa nhận hành vi sai trái của mình!"

Bây giờ, khi kỳ nghỉ đang đến gần, bạn nhận được một email từ bố mẹ mình. Họ yêu cầu bạn đứng về phía họ: "Nếu con tiếp tục ủng hộ Devdas trong vấn đề đáng xấu hổ này, bố mẹ sẽ buộc phải xem xét lại việc hỗ trợ tài chính cho việc học của con." Ngồi vào máy tính, bạn viết lại một tin nhắn.



Bước 1

Hãy suy ngẫm về bản thân. Suy nghĩ và cảm xúc của bạn là gì? Bạn đang đưa ra giả định gì về D và cách giao tiếp của D? Những giả định của bạn có chính xác không?

Bước 2

Suy ngẫm về Devdas. Hãy đặt mình vào vị trí của Devdas. Anh ấy đang suy nghĩ và cảm thấy thế nào? Quan điểm của cô ấy có có lý không?

Bước 3

Xác định kết quả tối ưu. Hãy nghĩ về mối quan hệ và sự giao tiếp của bạn với D cũng như tất cả những gì đã xảy ra. Kết quả mối quan hệ tốt nhất, mang tính xây dựng nhất có thể là gì? Hãy cân nhắc điều gì tốt nhất cho bạn và cho D

Bước 4

Xác định trở ngại. Xem xét suy nghĩ và cảm xúc của chính bạn và ZD cũng như tất cả những gì đã xảy ra trong tình huống này, những trở ngại nào đang ngăn cản bạn đạt được kết quả tối ưu?

Bước 5

Lập biểu đồ cho kết quả phân tích. Bạn có thể nói gì với D để vượt qua những trở ngại mà bạn đã xác định và đạt được kết quả tối ưu?

Chương 6: Mối quan hệ giữa các cá nhân



Mục lục

- 6.1. Mối quan hệ với các đối tác lãng mạn
- 6.2. Mối quan hệ với gia đình và bạn bè
- 6.3. Các mối quan hệ tại nơi làm việc

Xác định mối quan hệ lãng mạn

- Thích, yêu, yêu say đắm và yêu đồng hành đều khác nhau.
- Một mối quan hệ lãng mạn thường liên quan đến sự cam kết và biện chứng quan hệ.



6.1. Mối quan hệ với các đối tác lãng mạn

Sự hấp dẫn lãng mạn

- Sự hấp dẫn bị ảnh hưởng mạnh mẽ bởi sự gần gũi.
- Chúng ta thường gán những đặc điểm tích cực cho những người có vẻ ngoài hấp dẫn, được gọi là hiệu ứng đẹp là tốt. Chúng ta có xu hướng thay đổi để tương xứng khi hình thành các mối quan hệ lãng mạn lâu dài.
- Lý thuyết trao đổi xã hội cho rằng sự thu hút đối với người khác một phần được thúc đẩy bởi những nguồn lực mà họ có thể cung cấp cho bạn. Để các mối quan hệ tồn tại, sự công bằng phải tồn tại.

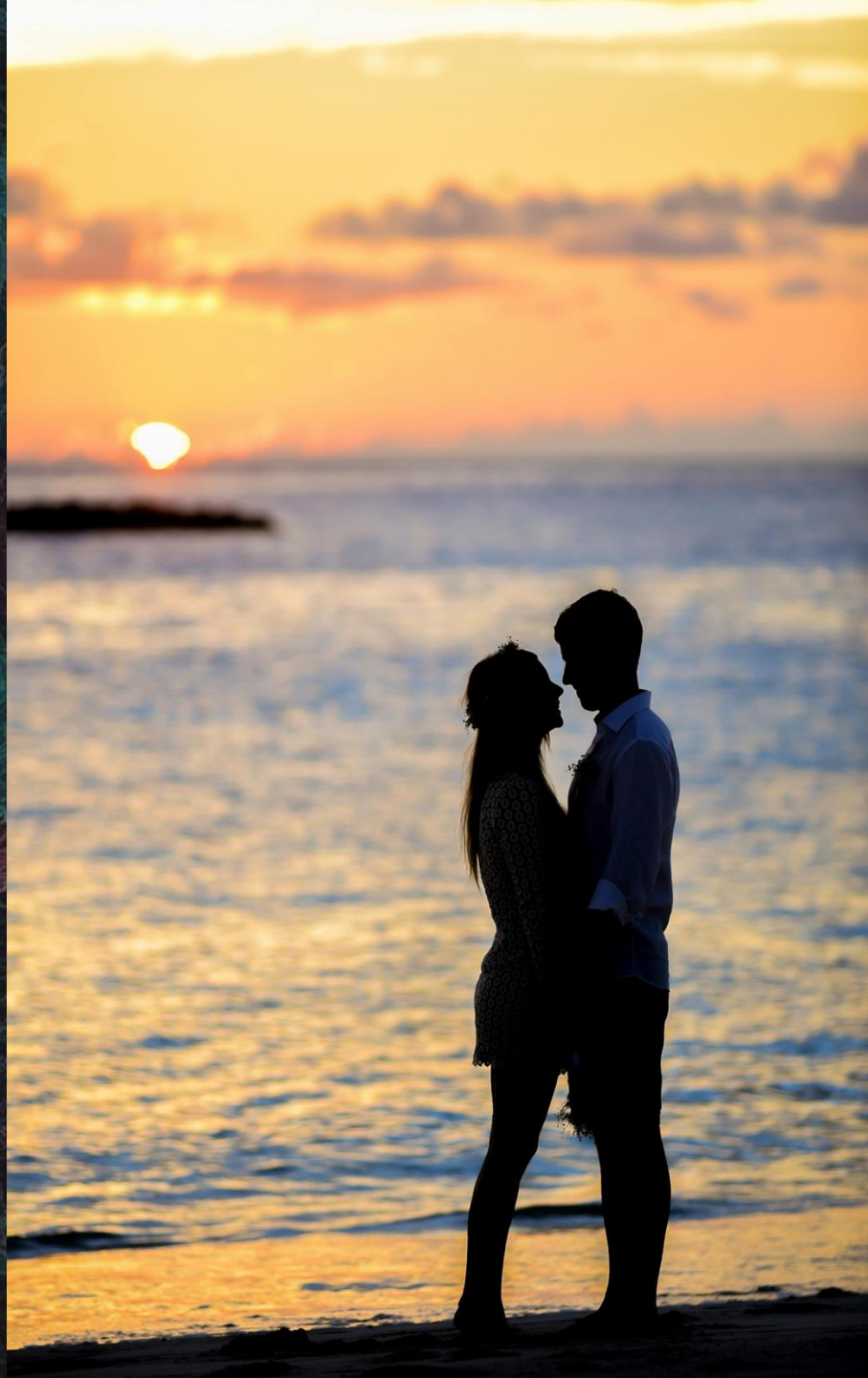


6.1. Mối quan hệ với các đối tác lãng mạn

6.1. Mối quan hệ với các đối tác lãng mạn

Sự phát triển và suy thoái mối quan hệ

- Khi đến với nhau, cặp đôi thường trải qua quá trình chủ động và thử nghiệm. Một số cặp đôi chuyển sang tăng cường và hòa nhập. Rất ít mối quan hệ tiến tới sự gắn kết.
- Sự khác biệt khiến các đối tác tin rằng sự khác biệt của họ là không thể vượt qua và họ có thể bắt đầu hạn chế hoặc thậm chí trì trệ.
- Nhiều mối quan hệ kết thúc bằng việc tránh né, số ít có thể tiến hành thảo luận để chấm dứt.



6.1. Mối quan hệ với các đối tác lãng mạn

Duy trì mối quan hệ lãng mạn

- Cặp đôi lâu năm sử dụng một số chiến thuật duy trì mối quan hệ.
- Mối quan hệ yêu xa có thể tạo ra những vấn đề khó duy trì.



6.1. Mối quan hệ với các đối tác lãng mạn

Mặt tối của những mối quan hệ lãng mạn

- Sự phản bội là mối đe dọa nghiêm trọng nhất
- Sự lấn lướt xảy ra khi ai đó cố tình can thiệp vào một mối quan hệ.
- Nếu một đối tác lãng mạn sử dụng các hành vi xâm phạm quyền riêng tư của nhau thì đó được gọi là xâm phạm
- Bạo lực trong hẹn hò ảnh hưởng đến cả nam giới và phụ nữ ở mọi lứa tuổi và mọi sắc tộc. Nếu gặp phải sự lạm dụng như vậy, hãy liên hệ để được trợ giúp chuyên nghiệp



- Giao tiếp của gia đình được xác định bởi 2 khía cạnh: định hướng trò chuyện và định hướng tuân thủ.
- Chiến lược duy trì mối quan hệ gia đình là sự tích cực, sự đảm bảo và sự bộc lộ bản thân.



6.2. Mối quan hệ với gia đình và bạn bè

- Công nghệ giúp các thành viên trong gia đình dễ dàng truyền đạt các chiến lược bảo trì như vậy hơn, đặc biệt khi họ ở xa nhau.
- Những thách thức về mối quan hệ gia đình: Những xung đột về lòng trung thành, Sự thiên vị, xung đột giữa cha mẹ



6.2. Mối quan hệ với gia đình và bạn bè

- Không giống gia đình, tình bạn là tự nguyện.
- Tuổi tác, văn hóa, giới tính và hoàn cảnh sống đều ảnh hưởng đến quan điểm của chúng ta về tình bạn.
- Chúng ta có nhiều loại bạn bè, nhưng chỉ coi một số ít là bạn thân và bạn thân nhất
- Tình bạn đa chủng loại—khác giới tính, đa định hướng, đa văn hóa và sắc tộc—là cách hiệu quả để phá vỡ nhận thức của người trong nhóm và người ngoài nhóm.



6.2. Mối quan hệ với gia đình và bạn bè

- 2 trong số những chiến lược duy trì tình bạn quan trọng nhất là hoạt động chia sẻ và bộc lộ bản thân
- Tình bạn bị phản bội thường dẫn đến cảm giác mất giá trị và mất mát sâu sắc trong mối quan hệ.
- Thách thức lớn nhất mà bạn bè phải đối mặt là sự xa cách về mặt địa lý. Công nghệ giao tiếp có thể giúp vượt qua khoảng cách bằng cách cho phép tương tác thường xuyên và duy trì cảm giác có lợi ích chung.



6.2. Mối quan hệ với gia đình và bạn bè



6.3. Các mối quan hệ tại nơi làm việc

Thảo luận

- Bản chất của mối quan hệ nơi làm việc
- Mối quan hệ ngang hàng
- Mối quan hệ trạng thái hỗn hợp
- Những thách thức đối với mối quan hệ nơi làm việc