

**Học viên:** Nguyễn Đình Nhật Minh

**MSHV:** 2370736

Tài liệu này là phần ghi chép về nội dung khoá học trên Coursera, kết quả khoá học mà em đã tự học và hoàn thành. Sau khi hoàn thành khoá học, em nhận được những lời khuyên hữu ích về việc áp dụng các ý tưởng trong khoá học vào thực tiễn để nâng cao hiệu quả giao tiếp nhóm.

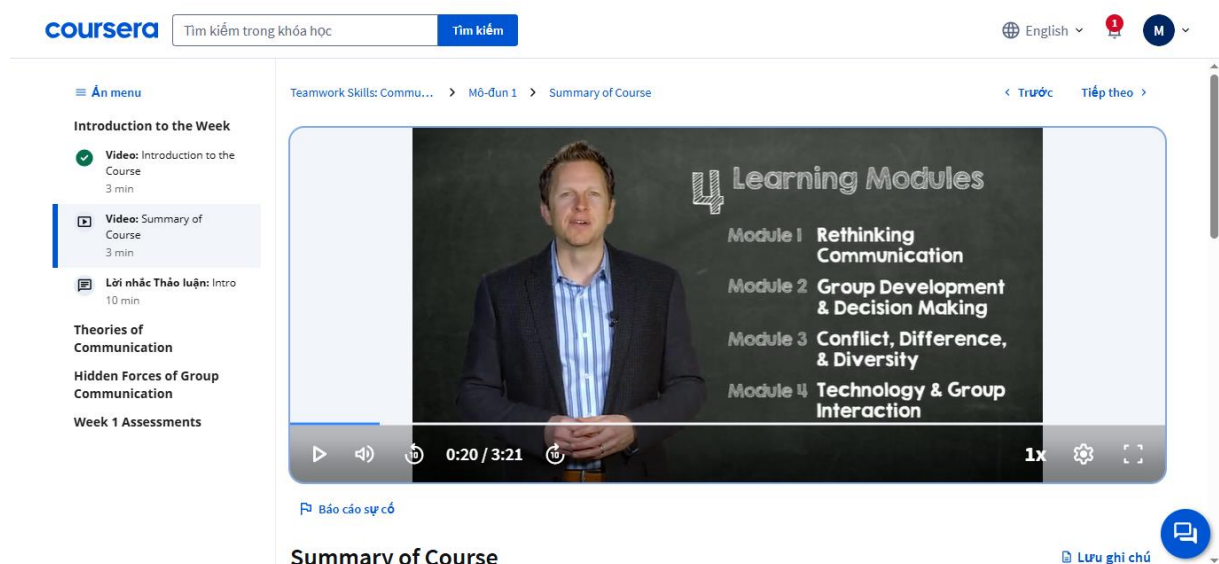
Em xin gửi Thầy để Thầy kiểm tra và đánh giá giúp em ạ. Em cảm ơn Thầy.

Khoá học Coursera:

### **Kỹ năng làm việc nhóm: Giao tiếp hiệu quả trong nhóm**

Khoá học tập trung vào những nhân tố ảnh hưởng đến giao tiếp nhóm, được chia thành 4 phần chính:

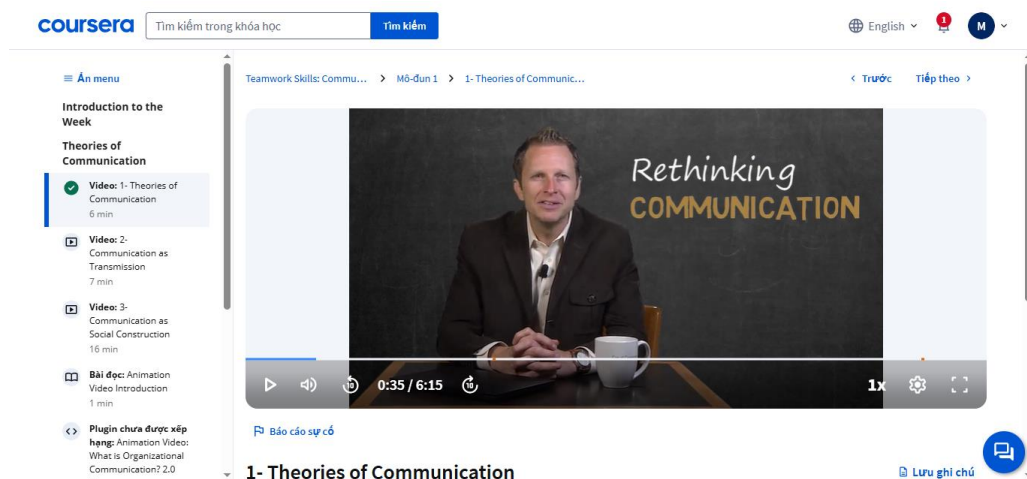
- **Phần 1:** Những gì liên quan đến giao tiếp
- **Phần 2:** Phát triển nhóm và cách ra quyết định
- **Phần 3:** Khám phá những xung đột, sự khác nhau và sự đa dạng
- **Phần 4:** Công nghệ và sự tương tác nhóm



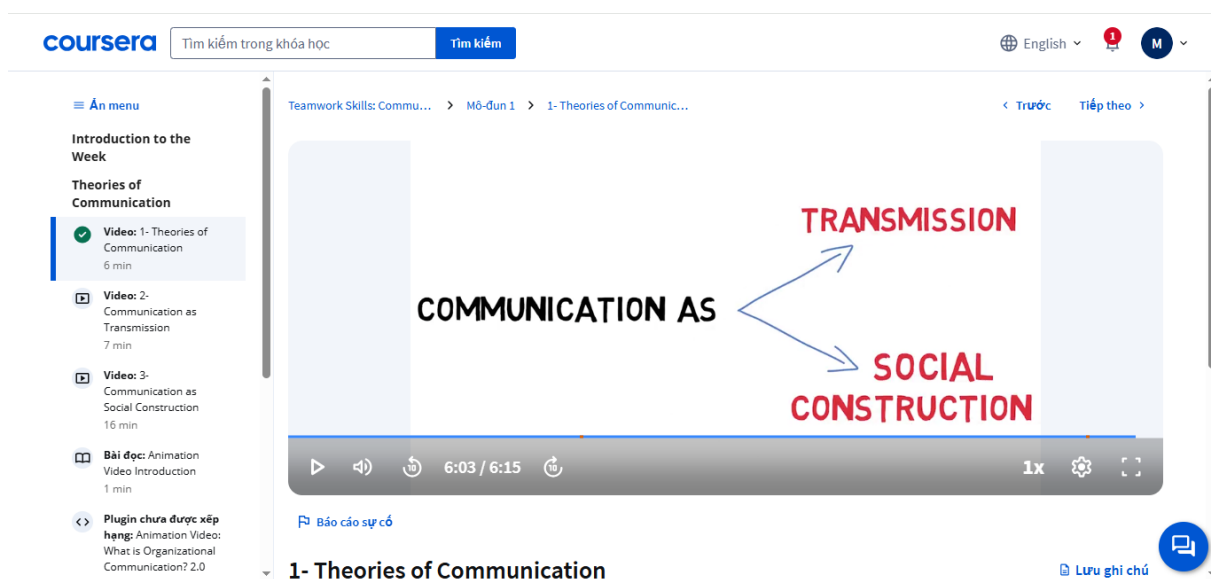
### **1. Phần 1: Những gì liên quan đến giao tiếp**

#### **Các lý thuyết về giao tiếp**

#### **Video 1: Các lý thuyết về giao tiếp**



Giao tiếp không chỉ là kỹ năng cơ bản mà còn là nền tảng cho mọi hoạt động nhóm như ra quyết định, giải quyết vấn đề và phối hợp. Tuy giao tiếp diễn ra suốt đời, vấn đề giao tiếp vẫn phổ biến do các giả định và “lý thuyết ngầm” mỗi người dùng để hiểu và thực hành giao tiếp. Mỗi cá nhân có một “lý thuyết giao tiếp” riêng, giống như hệ điều hành máy tính, điều khiển và giới hạn cách tương tác; khi lý thuyết này không phù hợp với hoàn cảnh, đặc biệt trong môi trường nhóm phức tạp, giao tiếp sẽ không hiệu quả.



Phần này xem xét lại các giả định cơ bản về giao tiếp và tìm hiểu hai cách tiếp cận chính: giao tiếp như truyền tải thông tin và giao tiếp như quá trình xây dựng xã hội, từ đó phát triển hiểu biết sâu sắc hơn về tương tác nhóm và nâng cao hiệu quả làm việc với người khác.

## Video 2: Giao tiếp như truyền tải thông tin

coursera

English 1 M

Teamwork Skills: Commu... > Mô-đun 1 > 2- Communication as Tra...

Trước Tiếp theo

**COMMUNICATION AS TRANSMISSION**

0:13 / 7:31 1x

Báo cáo sự cố

2- Communication as Transmission

Lưu ghi chú

**Ấn menu**

**Introduction to the Week**

**Theories of Communication**

- Video: 1- Theories of Communication 6 min
- Video: 2- Communication as Transmission 7 min
- Video: 3- Communication as Social Construction 16 min
- Bài đọc: Animation Video Introduction 1 min
- Plugin chưa được xếp hạng: Animation Video: What is Organizational Communication? 2.0

Nội dung bài học này giới thiệu mô hình truyền tải – cách hiểu truyền thống về giao tiếp, trong đó thông tin được chuyển từ người gửi đến người nhận qua một kênh. Mô hình này hiệu quả trong các tương tác đơn giản, nhưng không đủ để xử lý sự phức tạp của giao tiếp nhóm hiện đại, nơi sự khác biệt về văn hóa, giá trị và diễn giải thường gây hiểu lầm dù thông tin đã được truyền đi. Do đó, chúng ta cần một cách tiếp cận mới – xem giao tiếp như quá trình xây dựng xã hội.

### Video 3: Giao tiếp như quá trình xây dựng xã hội

coursera

English 1 M

Teamwork Skills: Commu... > Mô-đun 1 > 3- Communication as Soci...

Trước Tiếp theo

**COMMUNICATION AS SOCIAL CONSTRUCTION**

0:16 / 16:46 1x

Báo cáo sự cố

3- Communication as Social Construction

Lưu ghi chú

**Ấn menu**

**Introduction to the Week**

**Theories of Communication**

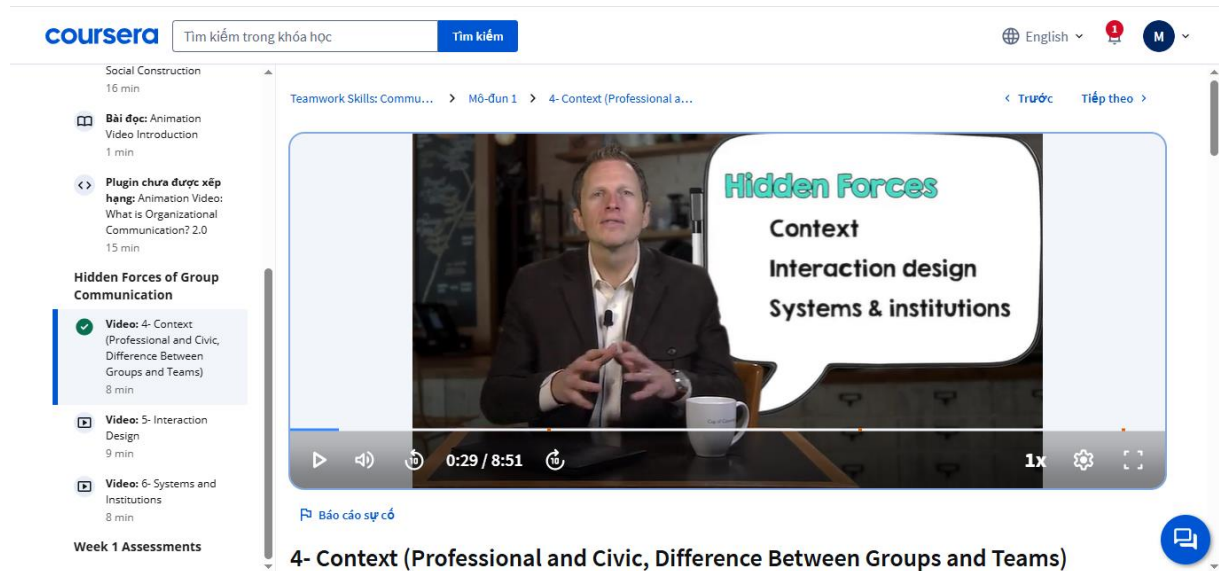
- Video: 1- Theories of Communication 6 min
- Video: 2- Communication as Transmission 7 min
- Video: 3- Communication as Social Construction 16 min
- Bài đọc: Animation Video Introduction 1 min
- Plugin chưa được xếp hạng: Animation Video: What is Organizational Communication? 2.0

Bài học giới thiệu mô hình xây dựng xã hội của giao tiếp – một cách tiếp cận mới giúp ta hiểu rõ hơn về sự phức tạp trong tương tác con người. Khác với mô hình truyền tải chỉ xem giao tiếp là chuyển thông tin, mô hình xây dựng xã hội nhấn mạnh rằng giao tiếp là quá trình cùng nhau tạo dựng ý nghĩa, hiểu biết chung và thực tế xã hội. Giao tiếp không chỉ diễn ra ở cấp độ nội dung, mà còn ở cấp độ quan hệ – nơi cách nói quan trọng không kém nội dung. Thế giới xã hội của mỗi người được tạo ra và duy trì thông qua sự tương tác liên tục, và có thể khác nhau dù cùng sống trong một môi trường. Như ví dụ trong phim *The Martian*, việc hiểu sai hay căng thẳng không đến từ lỗi truyền tải thông tin, mà từ sự khác biệt trong diễn giải và ý nghĩa xã hội. Vì vậy, để giao tiếp nhóm hiệu quả, ta cần nâng cấp "hệ điều hành" tư duy, từ

mô hình truyền tải sang mô hình xây dựng xã hội – giúp ta tạo dựng sự thấu hiểu và hợp tác bền vững.

## Những lực lượng ẩn giấu của giao tiếp nhóm

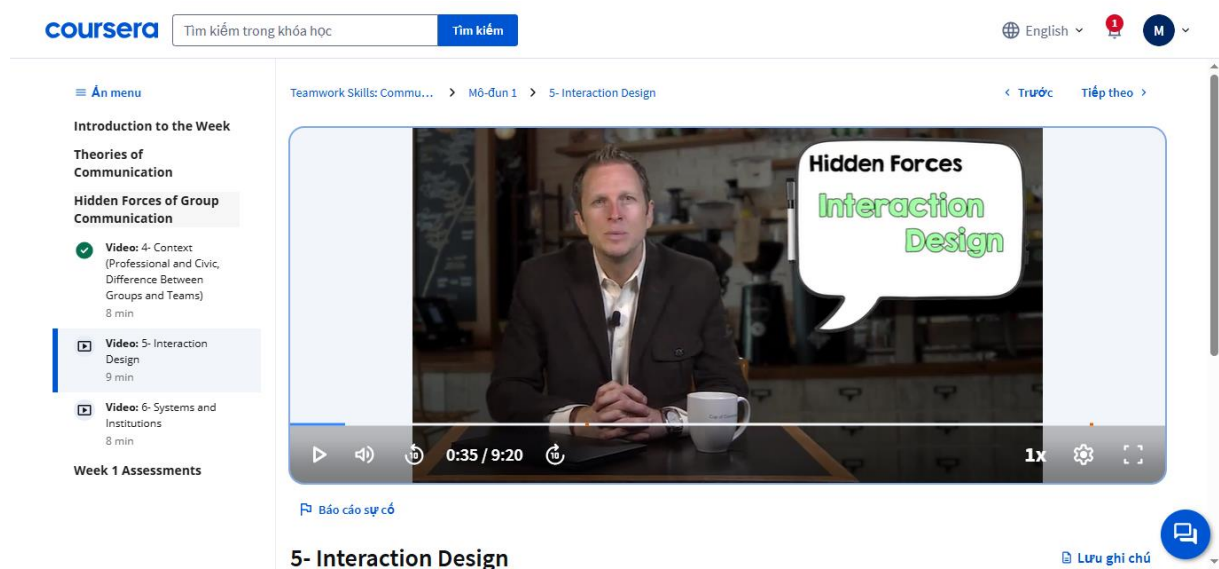
### Video 4: Ngữ cảnh (Chuyên nghiệp và Dân sự, Khác biệt giữa Nhóm và Đội)



The screenshot shows a Coursera video player interface. The video title is "4- Context (Professional and Civic, Difference Between Groups and Teams)". The video content shows a man speaking, with a speech bubble graphic overlaid that says "Hidden Forces Context Interaction design Systems & institutions". The video progress bar shows 0:29 / 8:51. The left sidebar lists the video as "Video: 4- Context (Professional and Civic, Difference Between Groups and Teams) 8 min".

Bài học này nhấn mạnh vai trò của bối cảnh như một lực lượng tiềm ẩn quan trọng trong giao tiếp nhóm. Giao tiếp không chỉ là sự trao đổi giữa con người mà còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố như cấu trúc tổ chức, quy tắc ngầm, không gian vật lý và vai trò xã hội. Có hai loại bối cảnh chính: nhóm chuyên môn (nhấn mạnh nhiệm vụ, quyền lực rõ ràng, tham gia bắt buộc) và nhóm dân sự (tự nguyện, đại diện đa dạng, quyền lực phân tán). Việc hiểu đúng bối cảnh giúp điều chỉnh cách giao tiếp phù hợp, tránh áp dụng sai cách và nâng cao hiệu quả làm việc nhóm.

### Video 5: Thiết kế tương tác

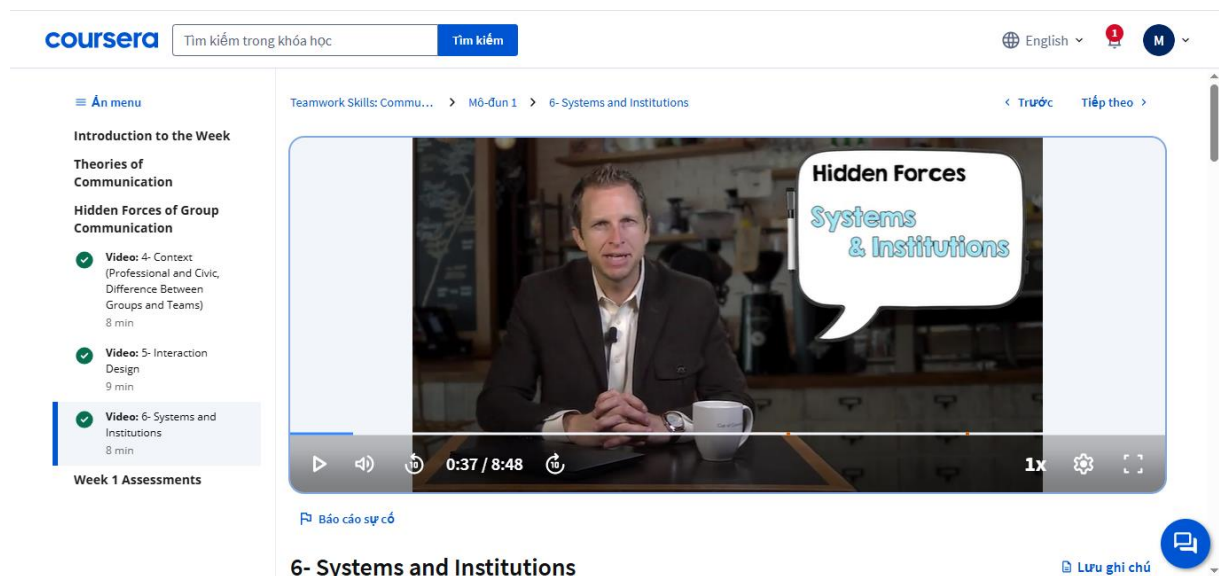


The screenshot shows a Coursera video player interface. The video title is "5- Interaction Design". The video content shows a man speaking, with a speech bubble graphic overlaid that says "Hidden Forces Interaction Design". The video progress bar shows 0:35 / 9:20. The left sidebar lists the video as "Video: 5- Interaction Design 9 min".

Bài học tập trung vào thiết kế tương tác – một lực lượng tiềm ẩn định hình cách chúng ta giao tiếp trong nhóm. Thiết kế tương tác bao gồm các chuẩn mực, quy tắc, kỳ vọng vốn có sẵn từ

trước, khiến ta hành xử theo những “kịch bản” quen thuộc như họp hội đồng, hẹn hò hay thuyết trình. Những thiết kế này vừa cho phép vừa hạn chế cách giao tiếp, ảnh hưởng đến việc ai được nói, nói như thế nào và quyết định được đưa ra ra sao. Stan Deetz cho rằng mỗi thiết kế đều ẩn chứa logic riêng về: bản chất giao tiếp, cách đối thoại, cách xử lý khác biệt, sự đại diện, mục tiêu kết quả và quy trình ra quyết định. Vấn đề nảy sinh khi các thành viên nhóm không chia sẻ cùng giả định thiết kế, dẫn đến hiểu lầm hoặc xung đột. Do đó, để cải thiện hiệu quả nhóm, ta cần nhận diện, đánh giá và thiết kế lại tương tác để tạo ra nhiều kết quả tích cực hơn.

## Video 6: Hệ thống và thể chế

The screenshot shows the Coursera interface. At the top, there's a search bar with the text "Tìm kiếm trong khóa học" and a "Tìm kiếm" button. The language is set to "English". The course path is "Teamwork Skills: Commu..." > "Mô-đun 1" > "6- Systems and Institutions". The video player shows a man in a suit speaking, with a speech bubble overlay that says "Hidden Forces Systems & Institutions". The video progress is at 0:37 / 8:48. The left sidebar shows the course structure: "Introduction to the Week", "Theories of Communication", "Hidden Forces of Group Communication", and "Week 1 Assessments". The video is titled "6- Systems and Institutions".

Bài học nhấn mạnh rằng giao tiếp không chỉ là truyền tải thông tin mà còn là quá trình xây dựng xã hội. Giao tiếp nhóm chịu ảnh hưởng bởi nhiều lực tiềm ẩn như bối cảnh, thiết kế tương tác, hệ thống và thể chế. Hệ thống là tập hợp các thành phần phụ thuộc lẫn nhau (tác nhân, đầu vào, đầu ra, quy trình, ranh giới, phản hồi) và nhóm luôn vận hành trong hệ thống lớn hơn như tổ chức hay cộng đồng. Một số hệ thống khi trở nên đủ mạnh và ăn sâu vào xã hội sẽ trở thành thể chế – những cấu trúc xã hội có quyền định hình hành vi. Việc hiểu rõ các lực hệ thống và thể chế giúp chúng ta giao tiếp hiệu quả hơn, diễn giải đúng hành vi của người khác và nhận diện cơ hội hoặc giới hạn trong nhóm.

## 2. Phần 2: Phát triển nhóm và cách ra quyết định

### Phát triển nhóm

#### Video 1: Xã hội hoá, chuẩn mực và vai trò



The screenshot shows the Coursera interface for a video titled "1- Socialization, Norms, and Roles". The video is part of a course on "Teamwork Skills: Communication". The video player shows a man in a suit sitting at a desk with a white mug, with the text "Socialization Norms Roles" overlaid on the right. The video progress is at 0:55 / 11:45. The left sidebar lists the video as the first in the "Group Development" section, followed by "Video: 2- Phase Models of Group Development" (8 min), "Video: 3- Multiple Sequence Model of Group Development" (10 min), "Decision Making" (13 min), "Video: 4- Hidden Traps in Decision Making" (9 min), "Video: 5- Practices for Making Better Decisions" (9 min), "Video: 6- Creativity and Innovation" (13 min), and "Week 2 Assessments".

Các nhóm hiệu quả không chỉ là tập hợp cá nhân, mà phát triển một tính cách tập thể vượt qua từng thành viên. Ba yếu tố cốt lõi trong quá trình này là: xã hội hóa, chuẩn mực và vai trò. Xã hội hóa là quá trình mỗi người trở thành một phần thực sự của nhóm, không chỉ trên danh nghĩa mà thông qua giao tiếp và xây dựng quan hệ. Chuẩn mực là các thói quen và kỳ vọng chung, dù không chính thức nhưng ảnh hưởng sâu sắc đến cách nhóm hoạt động. Vai trò, cả chính thức lẫn không chính thức, định hình cách mỗi thành viên tương tác và đóng góp. Hiểu và xây dựng tốt ba yếu tố này giúp nhóm vượt ra ngoài những cá nhân riêng lẻ, trở thành một tập thể có hiệu suất và bản sắc mạnh mẽ.

## Video 2: Các mô hình giai đoạn phát triển nhóm

The screenshot shows the Coursera interface for a video titled "2- Phase Models of Group Development". The video is part of a course on "Teamwork Skills: Communication". The video player shows a man in a suit sitting at a desk with a white mug, with the text "2- Phase Models of Group Development" overlaid on the right. The video progress is at 0:00 / 8:47. The left sidebar lists the video as the second in the "Group Development" section, following "Video: 1- Socialization, Norms, and Roles" (11 min), and followed by "Video: 3- Multiple Sequence Model of Group Development" (10 min), "Decision Making" (13 min), "Video: 4- Hidden Traps in Decision Making" (9 min), "Video: 5- Practices for Making Better Decisions" (9 min), "Video: 6- Creativity and Innovation" (13 min), and "Week 2 Assessments".

Phát triển nhóm là quá trình nhóm tiến triển qua các giai đoạn khác nhau theo thời gian, ảnh hưởng trực tiếp đến cách giao tiếp và làm việc trong nhóm. Mô hình phổ biến nhất là mô hình 5 giai đoạn của Tuckman: Hình thành (làm quen, thăm dò), Xung đột (tranh luận, xác lập vai trò), Ổn định chuẩn mực (thống nhất cách làm việc), Hoạt động hiệu quả (hợp tác cao, đạt mục tiêu), và Kết thúc (hoàn thành nhiệm vụ, giải tán). Mô hình giúp hiểu nhóm đang ở đâu để điều chỉnh giao tiếp phù hợp. Tuy nhiên, nó bị phê bình vì tính tuyến tính, không phản ánh sự linh hoạt của nhóm thực tế.

### Video 3: Mô hình chuỗi đa giai đoạn phát triển nhóm

The screenshot shows a Coursera video player interface. The video is titled 'Phase Models' and features Marshall Scott Poole, a professor, speaking. The video content includes the text: 'Groups progress consecutively through distinct phases'. The video player shows a progress bar at 0:26 / 10:03. The left sidebar shows the course structure: 'Introduction to the Week', 'Group Development', 'Decision Making', and 'Week 2 Assessments'. The video is part of the '3- Multiple Sequence Model of Group Development'.

Phát triển nhóm không diễn ra tuyến tính qua các giai đoạn như mô hình truyền thống (ví dụ Tuckman) mô tả. Thay vào đó, theo mô hình đa trình tự của Giáo sư Marshall Scott Poole, các nhóm phát triển theo hướng linh hoạt và phi tuyến, thông qua ba hoạt động lồng ghép: nhiệm vụ, quan hệ, và chủ đề. Các nhóm thường chuyển đổi qua lại giữa các hướng này tại các điểm ngắt – những thời điểm chuyển hướng trọng tâm, xung đột, hoặc đánh giá lại. Hiểu mô hình này giúp chúng ta giao tiếp hiệu quả hơn, linh hoạt ứng phó với các tình huống thực tế thay vì bị giới hạn bởi một trình tự giai đoạn cứng nhắc. Mô hình đa trình tự cung cấp cái nhìn thực tế, linh hoạt và sâu sắc hơn về sự phát triển nhóm, từ đó nâng cao khả năng nhận diện và phản ứng phù hợp trong giao tiếp nhóm.

### Ra quyết định

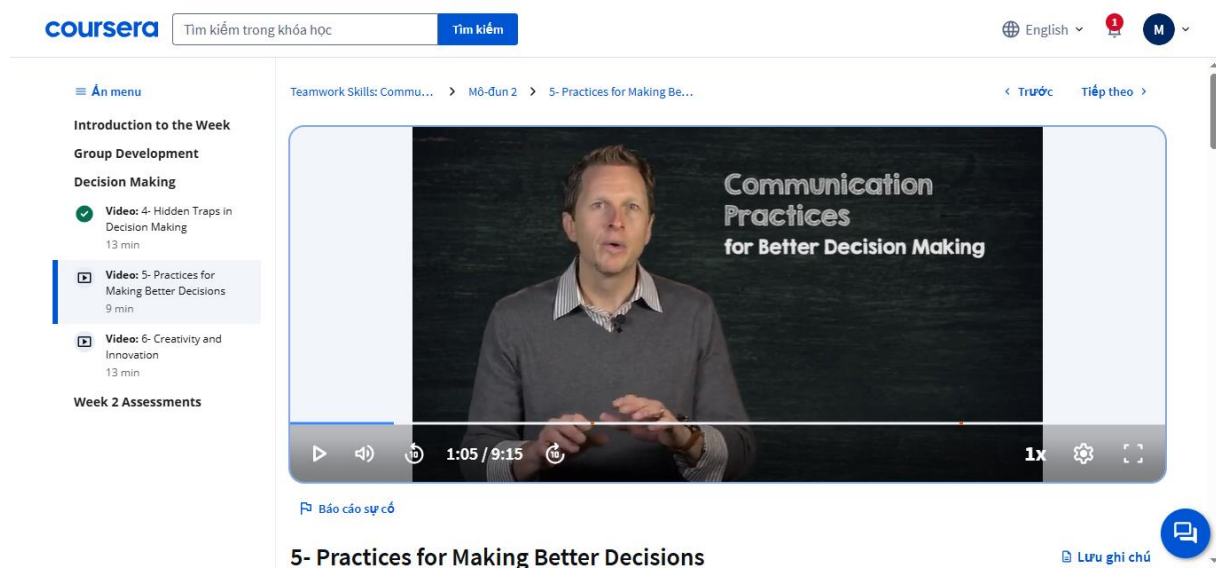
### Video 4: Những cạm bẫy ẩn giấu trong việc ra quyết định

The screenshot shows a Coursera video player interface. The video is titled 'The Hidden Traps in Decision Making' and features John Hammond, Ralph Keeney, and Howard Raiffa. The video content includes the text: 'The Hidden Traps in Decision Making by John Hammond, Ralph Keeney, & Howard Raiffa'. The video player shows a progress bar at 4:25 / 13:27. The left sidebar shows the course structure: 'Introduction to the Week', 'Group Development', 'Decision Making', and 'Week 2 Assessments'. The video is part of the '4- Hidden Traps in Decision Making'.

Ra quyết định nhóm là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong hoạt động của nhóm, nhưng cũng dễ mắc phải những bẫy sai lầm nghiêm trọng. Sáu bẫy phổ biến bao gồm: bẫy neo (quá phụ thuộc vào ý tưởng đầu tiên), bẫy hiện trạng (duy trì cách làm cũ), bẫy chi phí

chìm (tiếp tục theo đuổi một ý tưởng vì đã đầu tư nhiều), bẫy bằng chứng xác nhận (chỉ tìm thông tin ủng hộ định kiến), bẫy khung (bị giới hạn bởi cách vấn đề được trình bày), và bẫy dự báo (bám chặt dự đoán ban đầu dù có thông tin mới). Những bẫy này thường liên kết với nhau và có thể dẫn nhóm tới các quyết định sai lầm. Cách tránh là nâng cao chất lượng thông tin, khuyến khích đa góc nhìn và giao tiếp hiệu quả trong nhóm.

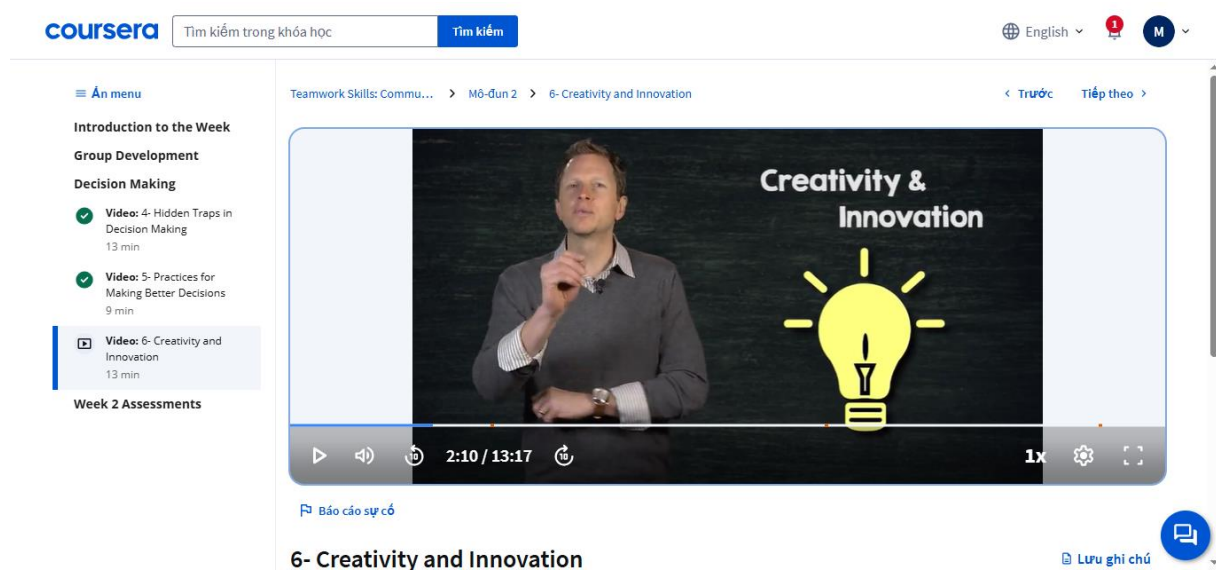
## Video 5: Các thực hành để đưa ra quyết định tốt hơn



The screenshot shows the Coursera interface for a video titled "5- Practices for Making Better Decisions". The video is part of the "Teamwork Skills: Communication" course, Module 2. The video player shows a man speaking, with the text "Communication Practices for Better Decision Making" overlaid. The video progress is 1:05 / 9:15. The left sidebar shows the course structure, including "Introduction to the Week", "Group Development", "Decision Making", and "Week 2 Assessments". The video is marked as "Completed".

Bài học nhấn mạnh tầm quan trọng của giao tiếp trong việc cải thiện ra quyết định nhóm, vượt qua các bẫy phổ biến bằng cách chuyển từ “biện hộ” sang “tìm hiểu”. Giao tiếp nên tập trung vào trao đổi quan điểm, kiểm tra giả định, xây dựng tiêu chí rõ ràng, khuyến khích bất đồng và đảm bảo nhận thức về sự công bằng. Những thực hành này giúp nâng cao chất lượng thông tin và đa dạng góc nhìn – hai yếu tố then chốt giúp nhóm đưa ra quyết định hiệu quả hơn. Tất cả phụ thuộc vào cách chúng ta tương tác và giao tiếp trong suốt quá trình ra quyết định.

## Video 6: Sáng tạo và đổi mới



The screenshot shows the Coursera interface for a video titled "6- Creativity and Innovation". The video is part of the "Teamwork Skills: Communication" course, Module 2. The video player shows a man speaking, with the text "Creativity & Innovation" overlaid. The video progress is 2:10 / 13:17. The left sidebar shows the course structure, including "Introduction to the Week", "Group Development", "Decision Making", and "Week 2 Assessments". The video is marked as "Completed".

Phần 2 nhấn mạnh vai trò quan trọng của sáng tạo và đổi mới trong hoạt động nhóm. Quyết định trong nhóm có thể mang tính thường xuyên hoặc đòi hỏi sự độc đáo để giải quyết vấn đề

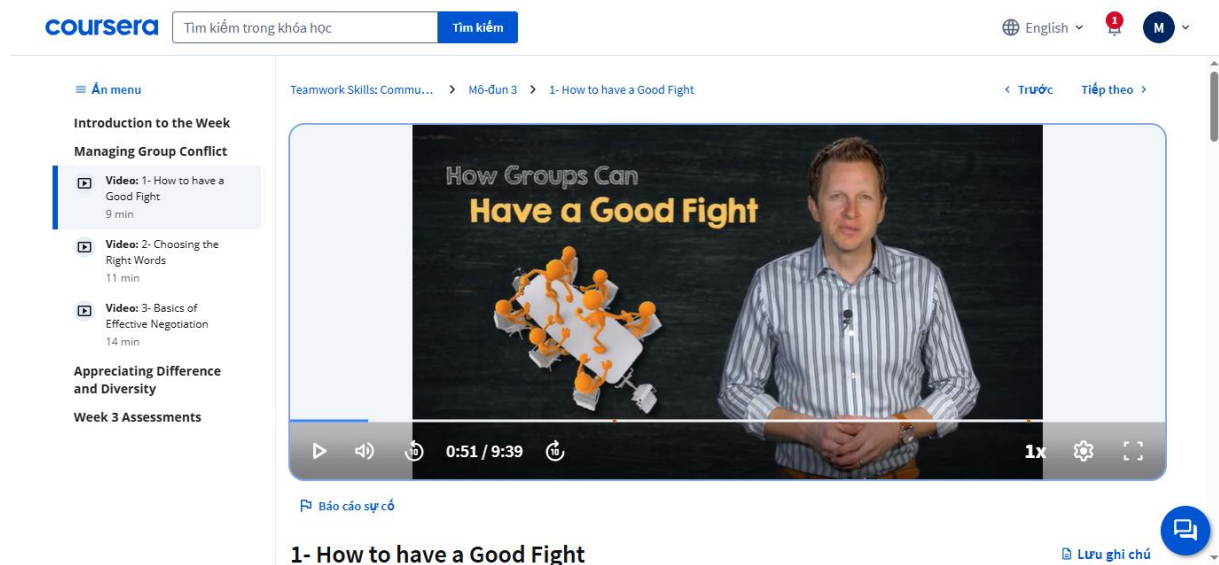


phức tạp. Để thúc đẩy sáng tạo, nhóm cần tăng cường sự kết nối giữa các thành viên, khuyến khích sự va chạm của các linh cảm nhỏ để hình thành ý tưởng lớn. Ngoài ra, các ràng buộc hợp lý có thể định hướng tư duy và kích thích sáng tạo hiệu quả hơn. Cuối cùng, thay vì chỉ động não trong im lặng, sự sáng tạo phát triển mạnh hơn khi có sự kết hợp giữa làm việc cá nhân, tranh luận mang tính xây dựng và tương tác nhóm.

### 3. Phần 3: Khám phá những xung đột, sự khác nhau và sự đa dạng

#### Quản lý xung đột nhóm

##### Video 1: Làm thế nào để có 1 cuộc tranh luận hiệu quả

The image is a screenshot of a Coursera video player. At the top, the Coursera logo is on the left, and a search bar with the text 'Tìm kiếm trong khóa học' and a 'Tìm kiếm' button is in the center. On the right, there are links for 'English', a notification icon with '1', and a user profile icon with 'M'. Below the header, the video player interface shows a left sidebar menu with 'An menu', 'Introduction to the Week', 'Managing Group Conflict', and a list of videos: 'Video: 1- How to have a Good Fight' (9 min), 'Video: 2- Choosing the Right Words' (11 min), and 'Video: 3- Basics of Effective Negotiation' (14 min). The main video area displays a man in a striped shirt standing next to a graphic of orange figures on a white table. The video title 'How Groups Can Have a Good Fight' is overlaid on the image. Below the video, there is a progress bar showing '0:51 / 9:39' and a '1x' speed control. At the bottom, there is a 'Báo cáo sự cố' button and a 'Lưu ghi chú' button.

Trong phần này, chúng ta tìm hiểu về tầm quan trọng của xung đột và đàm phán trong nhóm – những yếu tố không thể tránh khỏi nhưng có thể được quản lý hiệu quả thông qua giao tiếp. Xung đột không phải lúc nào cũng tiêu cực; khi được xử lý đúng cách, nó giúp cải thiện tư duy, thách thức các quyết định yếu và thúc đẩy sáng tạo. Nghiên cứu của Eisenhardt và cộng sự đã chỉ ra sáu chiến thuật giao tiếp hiệu quả giúp các nhóm duy trì xung đột mang tính xây dựng: sử dụng thông tin thực tế, phát triển nhiều phương án, thống nhất mục tiêu, sử dụng hài hước, duy trì quyền lực cân bằng, và đưa ra quyết định mà không cần sự đồng thuận tuyệt đối. Tất cả đều nhằm tập trung vào vấn đề thay vì cá nhân, giữ vững tinh thần hợp tác và đảm bảo sự công bằng trong quá trình tương tác.

##### Video 2: Chọn đúng từ ngữ

**coursera**  **Tìm kiếm** English 1 M

**Ấn menu**

**Introduction to the Week**

**Managing Group Conflict**

- Video: 1- How to have a Good Fight 9 min
- Video: 2- Choosing the Right Words 11 min**
- Video: 3- Basics of Effective Negotiation 14 min

**Appreciating Difference and Diversity**

**Week 3 Assessments**

Teamwork Skills: Commu... > Mô-đun 3 > 2- Choosing the Right Words < Trước Tiếp theo >

**Choosing the Right Words in a Conflict**

1:19 / 11:37 1x

Báo cáo sự cố

**2- Choosing the Right Words** Lưu ghi chú

Bài học này tập trung vào cách giao tiếp hiệu quả trong các tình huống xung đột nhóm – điều không thể tránh khỏi trong làm việc nhóm. Thay vì né tránh, chúng ta cần đối mặt và xử lý xung đột một cách xây dựng để duy trì hiệu suất và tinh thần làm việc chung. Giao tiếp không chỉ là truyền đạt thông tin mà còn là quá trình tạo dựng ý nghĩa xã hội, vì thế việc lựa chọn từ ngữ phù hợp, đặt câu hỏi đúng lúc, hiểu rõ bối cảnh và phản xạ lại vai trò của bản thân trong mâu thuẫn sẽ giúp quản lý xung đột tốt hơn. Quan trọng hơn, hãy chuyển trọng tâm từ việc “muốn nói gì” sang “muốn đạt được điều gì” để giao tiếp mang lại kết quả tích cực.

### Video 3: Những điều cơ bản về đàm phán hiệu quả

**coursera**  **Tìm kiếm** English 1 M

**Ấn menu**

**Introduction to the Week**

**Managing Group Conflict**

- Video: 1- How to have a Good Fight 9 min
- Video: 2- Choosing the Right Words 11 min
- Video: 3- Basics of Effective Negotiation 14 min**

**Appreciating Difference and Diversity**

**Week 3 Assessments**

Teamwork Skills: Commu... > Mô-đun 3 > 3- Basics of Effective Nego... < Trước Tiếp theo >

**Basics of Effective Negotiation**

1:33 / 14:01 1x

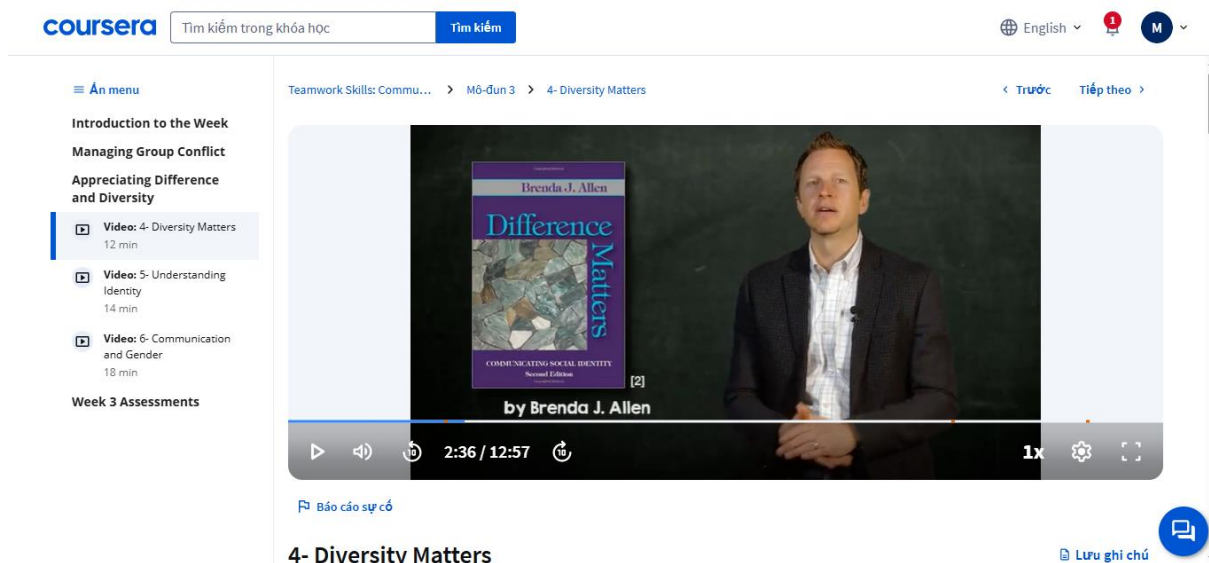
Báo cáo sự cố

**3- Basics of Effective Negotiation** Lưu ghi chú

Đàm phán và giải quyết xung đột là kỹ năng thiết yếu trong làm việc nhóm, bởi nhóm được tạo nên từ những cá nhân không hoàn hảo với lợi ích khác nhau. Đàm phán hiệu quả không dựa trên việc áp đặt ý chí mà hướng đến thỏa thuận chung, thông qua việc tập trung vào vấn đề thay vì cá nhân, làm rõ lợi ích thay vì vị trí, tạo nhiều lựa chọn thay thế, và dựa trên các tiêu chuẩn khách quan. Ngoài ra, việc hiểu rõ BATNA – phương án thay thế tốt nhất nếu đàm phán thất bại – giúp chúng ta đưa ra quyết định khôn ngoan hơn. Dù đôi lúc gặp phải chiến thuật không công bằng, chúng ta nên kiên định với đàm phán có nguyên tắc để hướng đến giải pháp xây dựng và bền vững.

## Trân trọng sự khác biệt và đa dạng

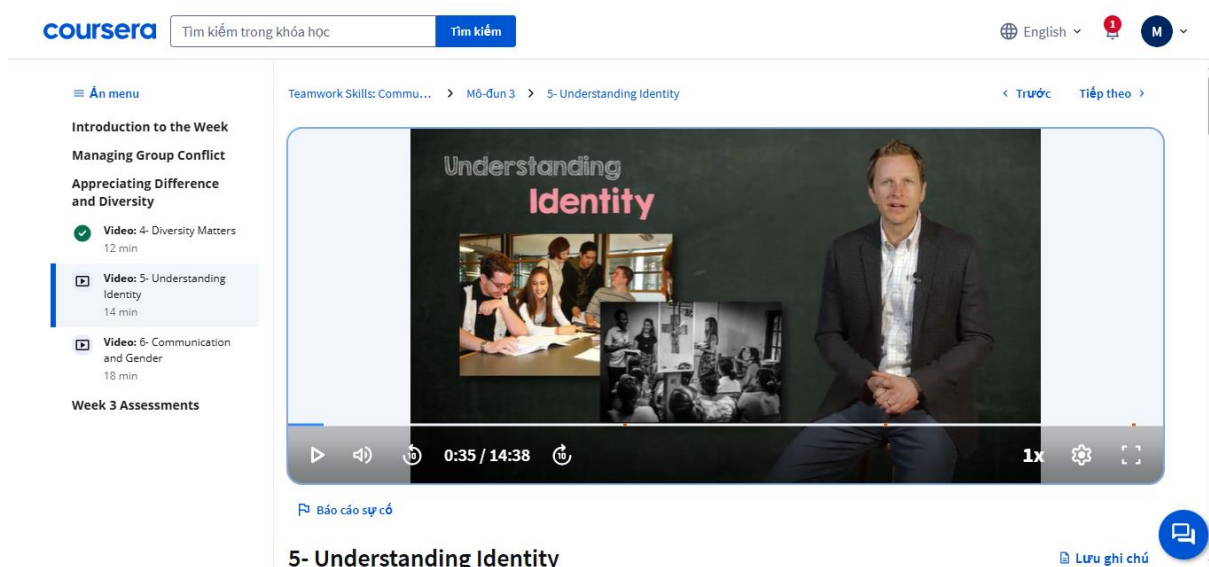
### Video 4: Đa dạng là quan trọng



The screenshot shows the Coursera interface for a video titled "4- Diversity Matters" by Brenda J. Allen. The video is part of a course on "Teamwork Skills: Communication" and is the fourth video in the series. The video player shows the video title, duration (12:57), and a play button. The video content shows a man speaking in front of a book cover titled "Difference Matters" by Brenda J. Allen.

Sự khác biệt và đa dạng trong nhóm là yếu tố quan trọng giúp nâng cao hiệu quả giao tiếp và thành công chung, vì nó mang lại nhiều quan điểm, ý tưởng sáng tạo và khả năng giải quyết xung đột tốt hơn. Những khác biệt về giới tính, chủng tộc, tuổi tác, tôn giáo hay khả năng thể chất không chỉ phản ánh thực tế xã hội đa dạng hiện nay mà còn là cơ sở đạo đức để xây dựng môi trường bao gồm và tôn trọng mọi người. Tuy nhiên, sự đa dạng cần được chủ động phát triển và quản lý để vượt qua các rào cản xã hội và thể chế, nhằm tận dụng tối đa lợi ích của nó trong làm việc nhóm và tổ chức.

### Video 5: Hiểu về bản sắc

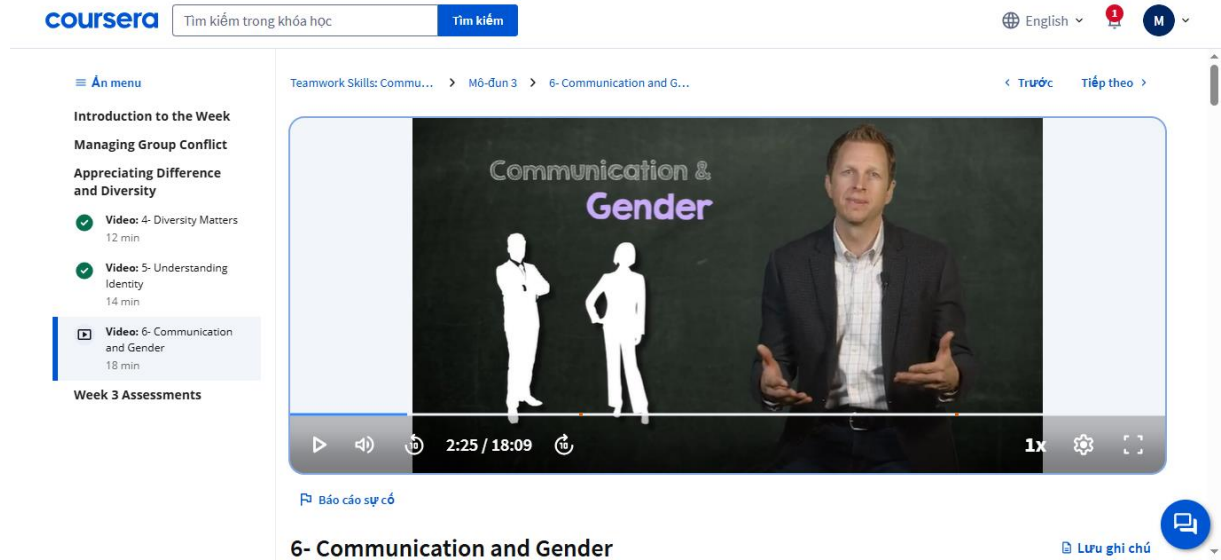


The screenshot shows the Coursera interface for a video titled "5- Understanding Identity" by Brenda J. Allen. The video is part of a course on "Teamwork Skills: Communication" and is the fifth video in the series. The video player shows the video title, duration (14:38), and a play button. The video content shows a man speaking in front of a video titled "Understanding Identity" which features a group of people in a meeting.

Nội dung trình bày tầm quan trọng của bản sắc xã hội trong giao tiếp nhóm, nhấn mạnh rằng bản sắc không phải là đặc điểm cố định, mà là kết quả của các tương tác xã hội và mối quan hệ giữa các thành viên trong nhóm. Hiểu bản sắc theo cách này giúp tránh những định kiến chủ nghĩa thiết yếu sai lầm khi đánh giá hành vi cá nhân và tăng cường khả năng giải thích hành động trong bối cảnh tình huống cụ thể. Đồng thời, việc quản lý bản sắc cá nhân qua giao

tiếp giúp xây dựng sự hiểu biết lẫn nhau, tránh xung đột và nâng cao hiệu quả làm việc nhóm. Cuối cùng, bản sắc tập thể được hình thành qua sự tương tác và hành động chung, tạo nên sức mạnh và tính thống nhất cho nhóm, góp phần quan trọng vào thành công của nhóm trong dài hạn.

## Video 6: Giao tiếp và giới tính



Phần 3 tìm hiểu về xung đột, khác biệt và đa dạng trong giao tiếp nhóm, đặc biệt là vai trò quan trọng của giới tính trong xây dựng bản sắc và tương tác. Mặc dù đàn ông và phụ nữ có sự khác biệt sinh học rõ ràng, nghiên cứu cho thấy trong hành vi giao tiếp, họ rất giống nhau, còn những khác biệt tồn tại chủ yếu do xã hội hóa và phong cách ngôn ngữ được học theo vai trò giới trong văn hóa. Hiểu đúng về mối quan hệ giữa giới tính, bản sắc và giao tiếp sẽ giúp chúng ta cải thiện sự hợp tác và hiệu quả làm việc nhóm, tránh các định kiến sai lầm như “đàn ông và phụ nữ đến từ các hành tinh khác nhau” và xây dựng môi trường giao tiếp tôn trọng, linh hoạt hơn.

## Phần 4: Công nghệ và sự tương tác nhóm

### Các khía cạnh chính của Công nghệ và Tương tác nhóm

#### Video 1: Làm việc từ xa



**coursera** Tìm kiếm trong khóa học **Tìm kiếm** English 1 M

Teamwork Skills: Commu... > Mô-đun 4 > 1-Virtual Work < Trước Tiếp theo >

**1- Virtual Work**

Introduction to the Week  
Key Aspects of Technology and Group Interaction

- Video: 1- Virtual Work 12 min
- Video: 2- How Groups are Using Technology 17 min
- Video: 3- Models - Media Richness and Dual Capacity 9 min

Further Considerations  
Week 4 Assessments  
Final Course Assignment  
Extending Your Knowledge Beyond This Course

**The Third Wave Of Virtual Work**  
by Tammy Johns & Lynda Gratton

2:12 / 12:18 1x

Bảo cáo sự cố Lưu ghi chú

Phần 4 khám phá vai trò của công nghệ trong giao tiếp nhóm. Công nghệ ngày càng phổ biến, hỗ trợ làm việc nhóm trực tuyến và lưu trữ đám mây, mang lại tiện lợi và linh hoạt. Tuy nhiên, công nghệ không trung tính, vừa hỗ trợ vừa giới hạn giao tiếp, thay đổi cách nhóm tương tác và phát triển mối quan hệ. Lịch sử công việc ảo qua ba làn sóng – người làm tự do ảo, đồng nghiệp văn phòng ảo và đồng nghiệp ảo kết hợp làm việc từ xa và gặp mặt trực tiếp – giúp ta hiểu rõ hơn bối cảnh hiện nay. Công nghệ tạo ra cả lợi ích và thách thức như sự hiện diện giả tạo, mờ ranh giới giữa công việc và cuộc sống, đòi hỏi các nhóm thiết lập kỳ vọng rõ ràng khi sử dụng công nghệ.

## Video 2: Cách các nhóm đang sử dụng Công nghệ

**coursera** Tìm kiếm trong khóa học **Tìm kiếm** English 1 M

Teamwork Skills: Commu... > Mô-đun 4 > 2- How Groups are Using ... < Trước Tiếp theo >

**2- How Groups are Using Technology**

Introduction to the Week  
Key Aspects of Technology and Group Interaction

- Video: 1- Virtual Work 12 min
- Video: 2- How Groups are Using Technology 17 min
- Video: 3- Models - Media Richness and Dual Capacity 9 min

Further Considerations  
Week 4 Assessments  
Final Course Assignment  
Extending Your Knowledge Beyond This Course

**How Groups are Using Technology**

0:46 / 17:58 1x

Bảo cáo sự cố Lưu ghi chú

Công nghệ giúp nhóm làm việc hiệu quả hơn dù ở xa hay cùng địa điểm, không chỉ là các cuộc gọi hội nghị cơ bản mà còn nhiều công cụ khác như hệ thống hỗ trợ quyết định, robot họp từ xa, phần mềm cộng tác, chia sẻ tệp, thiết bị đeo, trò chơi hóa, thực tế ảo và thực tế tăng cường. Những công nghệ này tăng cường giao tiếp, giúp nhóm phối hợp tốt hơn và nâng cao hiệu suất, nhưng chúng ta không nên quá lệ thuộc vào một công nghệ cụ thể mà cần hiểu tổng quan để lựa chọn phù hợp.

## Video 3: Các mô hình - Sự phong phú của phương tiện và Khả năng kép

**coursera**  [Tìm kiếm](#) English 1 M

**Teamwork Skills: Commu...** > **Mô-đun 4** > **3- Models - Media Richnes...** Trước Tiếp theo

**Introduction to the Week**  
**Key Aspects of Technology and Group Interaction**  
 Video: 1- Virtual Work 12 min  
 Video: 2- How Groups are Using Technology 17 min  
**Video: 3- Models - Media Richness and Dual Capacity** 9 min  
**Further Considerations**  
**Week 4 Assessments**  
**Final Course Assignment**  
**Extending Your Knowledge Beyond This Course**

**Theoretical Models of Communication Technology**  
**Media Richness**  
**Dual Capacity**

1:20 / 9:43 1x

**3- Models - Media Richness and Dual Capacity** [Lưu ghi chú](#)

[Bản chép lời](#) [Ghi chú](#) [Tải xuống](#) [Thảo luận](#)

Bài học tìm hiểu hai mô hình lý thuyết giúp hiểu rõ hơn về việc sử dụng công nghệ trong giao tiếp nhóm: mô hình độ đa dạng của phương tiện truyền thông và mô hình năng lực kép của công nghệ giao tiếp. Mô hình đầu nhấn mạnh sự phù hợp giữa độ đa dạng của công nghệ với mức độ mơ hồ của nhiệm vụ để đạt giao tiếp hiệu quả, còn mô hình thứ hai cho thấy công nghệ giao tiếp không chỉ truyền tải thông tin mà còn mang ý nghĩa văn hóa và xã hội đặc biệt, ảnh hưởng đến cách thông điệp được hiểu. Hiểu rõ hai mô hình này giúp chúng ta chọn lựa công nghệ phù hợp để nâng cao hiệu quả giao tiếp và chất lượng công việc nhóm.

## Những cân nhắc thêm

### Video 4: Những cân nhắc thực tế về Công nghệ

**coursera**  [Tìm kiếm](#) English 1 M

**Teamwork Skills: Commu...** > **Mô-đun 4** > **4- Practical Consideration...** Trước Tiếp theo

**Introduction to the Week**  
**Key Aspects of Technology and Group Interaction**  
**Further Considerations**  
 Video: 4- Practical Considerations for Technology 10 min  
 Video: 5- Conceptual Considerations for Technology 15 min  
 Video: 6- Sociomateriality 17 min  
**Week 4 Assessments**  
**Final Course Assignment**  
**Extending Your Knowledge Beyond This Course**

**Practical Considerations**

1:12 / 10:31 1x

**4- Practical Considerations for Technology** [Lưu ghi chú](#)

[Bản chép lời](#) [Ghi chú](#) [Tải xuống](#) [Thảo luận](#)

Bài học tập trung vào giao tiếp nhóm và công nghệ, xem xét cách công nghệ hỗ trợ tương tác nhóm cũng như những vấn đề thực tế như tương thích thiết bị, tối ưu hóa sử dụng, bảo mật, ẩn danh, đo lường năng suất và sự khác biệt về mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ của các thành viên. Việc cân nhắc kỹ các yếu tố này rất quan trọng để tránh gây trở ngại và tăng hiệu quả công việc nhóm khi sử dụng công nghệ.

### Video 5: Những cân nhắc về mặt Khái niệm đối với Công nghệ



## Kết quả hoàn thành khoá học

### Phần 1: Những gì liên quan đến giao tiếp

#### ▼ Introduction to the Week

✓ Hoàn thành

✓ Introduction to the Course  
Video • 3 min

✓ Summary of Course  
Video • 3 min

✓ Intro  
Lời nhắc Thảo luận • 10 min

#### ▼ Theories of Communication

✓ Hoàn thành

✓ 1- Theories of Communication  
Video • 6 min

✓ 2- Communication as Transmission  
Video • 7 min

✓ 3- Communication as Social Construction  
Video • 16 min

✓ Animation Video Introduction  
Bài đọc • 1 min

✓ Animation Video: What is Organizational  
Communication? 2.0  
Plugin chưa được xếp hạng • 15 min



▼ **Hidden Forces of Group Communication**

✓ Hoàn thành

- ✓ 4- Context (Professional and Civic, Difference Between Groups and Teams)

Video • 8 min

- ✓ 5- Interaction Design

Video • 9 min

- ✓ 6- Systems and Institutions

Video • 8 min

## Phần 2: Phát triển nhóm và cách ra quyết định

▼ **Introduction to the Week**

✓ Hoàn thành

- ✓ Intro - Importance of Group Development and Decision Making

Video • 5 min

▼ **Group Development**

✓ Hoàn thành

- ✓ 1- Socialization, Norms, and Roles

Video • 11 min

- ✓ 2- Phase Models of Group Development

Video • 8 min

- ✓ 3- Multiple Sequence Model of Group Development

Video • 10 min

▼ **Decision Making**

✓ Hoàn thành

- 
- ✓ 4- Hidden Traps in Decision Making  
Video • 13 min
  - ✓ 5- Practices for Making Better Decisions  
Video • 9 min
  - ✓ 6- Creativity and Innovation  
Video • 13 min

### **Phần 3: Khám phá những xung đột, sự khác nhau và sự đa dạng**

▼ **Introduction to the Week**

✓ Hoàn thành

- 
- ✓ Intro- Importance of Managing Conflict and  
Appreciating Difference and Diversity  
Video • 6 min

▼ **Managing Group Conflict**

✓ Hoàn thành

- 
- ✓ 1- How to have a Good Fight  
Video • 9 min
  - ✓ 2- Choosing the Right Words  
Video • 11 min
  - ✓ 3- Basics of Effective Negotiation  
Video • 14 min

✓ **Appreciating Difference and Diversity**

✓ Hoàn thành

- ✓ 4- Diversity Matters  
Video • 12 min
- ✓ 5- Understanding Identity  
Video • 14 min
- ✓ 6- Communication and Gender  
Video • 18 min

## Phần 4: Công nghệ và sự tương tác nhóm

✓ **Introduction to the Week**

✓ Hoàn thành

- ✓ Intro- Importance of Understanding Technology for Group Communication  
Video • 5 min

✓ **Key Aspects of Technology and Group Interaction**

✓ Hoàn thành

- ✓ 1- Virtual Work  
Video • 12 min
- ✓ 2- How Groups are Using Technology  
Video • 17 min
- ✓ 3- Models - Media Richness and Dual Capacity  
Video • 9 min

▼ **Further Considerations**

✓ **Hoàn thành**

- 
- ✓ **4- Practical Considerations for Technology**  
Video • 10 min
  - ✓ **5- Conceptual Considerations for Technology**  
Video • 15 min
  - ✓ **6- Sociomateriality**  
Video • 17 min