|  |  |
| --- | --- |
| Menu | Menu |

|  |  |
| --- | --- |
| Relationship Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Home | Trang chính |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You | Biết mình, Biết người |
| I've Got the Power | Tôi Có Sức Mạnh |
| Harmonious Relationships | Quan hệ Hòa thuận |
| Ingredients of a Great Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ Tốt đẹp |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real with Relationships | Vận dụng vào các Mối Quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Facebook Template | Mẫu Facebook |
| Crucial Conversations Template | Mẫu Cuộc trò chuyện Quan trọng |
| My Notes | Lưu ý của Tôi |
| My Library | Thư viện của Tôi |
| App Quick Guide | Hướng dẫn Nhanh về Ứng dụng |
| Backup | Sao lưu |
| Version: | Phiên bản: |

|  |  |
| --- | --- |
| Notes | Lưu ý |

|  |  |
| --- | --- |
| Note | Lưu ý |
| Save | Lưu |

|  |  |
| --- | --- |
| PRE-WORK | CHUẨN BỊ |

|  |  |
| --- | --- |
| PRE-WORK | CHUẨN BỊ |
| In preparation for your up and coming workshop and to help you maximize your learning once there, please take some time to complete the following activities. Please invest some time in completing these activities as they will be referred to on the workshop. | Để giúp bạn chuẩn bị cho hội thảo sắp tới và phát huy tối đa kiến thức học tập sau khi tham gia hội thảo, vui lòng dành chút thời gian để hoàn thành các bài tập thực hành sau. Vui lòng dành chút thời gian để hoàn thành các bài tập thực hành này vì các bài tập này sẽ được đề cập đến trong buổi hội thảo. |
| HAPPINESS SURVEY | KHẢO SÁT VỀ HẠNH PHÚC |
| Please carry out a survey with three people you do not know – one DHL Express employee and two people from outside of DHL Express asking them: | Vui lòng tiến hành khảo sát với ba người mà bạn không biết, trong đó một người là nhân viên DHL Express và hai người còn lại không phải là nhân viên DHL Express, hãy hỏi họ: |
| ‘What makes you happy?’ | 'Điều gì khiến bạn hạnh phúc?' |
| Please record your answers, so that you are ready to share your answers at the ‘Relationship Essentials’ workshop. | Vui lòng ghi lại các câu trả lời mà bạn nhận được và sẵn sàng chia sẻ những câu trả lời này tại hội thảo 'Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ'. |
| OBSERVING INTERACTIONS | QUAN SÁT CÁC HOẠT ĐỘNG TƯƠNG TÁC |
| On your journey to the workshop, take some time to observe how others interact around you, in particularly those providing a service to you. | Trong thời gian sắp tham dự hội thảo, hãy dành ít phút để quan sát cách mọi người xung quanh bạn tương tác, đặc biệt là những người cung cấp dịch vụ cho bạn. |
| Record observations of how engaged and happy they are in their work and the impact they have on others. Be prepared to share these insights on the workshop. | Ghi lại quan sát của bạn về mức độ gắn kết và hạnh phúc của họ trong công việc và tác động của họ đối với những người khác. Sẵn sàng chia sẻ những cảm nghĩ này trong buổi hội thảo. |
| PRE-WORK | CHUẨN BỊ |
| CIM PART 1 DISCOVERY CHALLENGE | CIM PHẦN 1 KHÁM PHÁ THỬ THÁCH |
| Reflect back on the Discovery Activity Challenge you were asked to complete as part of your CIM Part 1, The Successful DHL Express Manager Workshop. You were asked to identify two team members/colleagues who you found it more difficult to emotionally engage with. You were asked to complete a ‘Facebook style’ template as a way of finding out more about these people and to then using it on an ongoing basis to engage with them. | Suy ngẫm lại Bài tập Thực hành Khám phá Thử thách mà bạn được yêu cầu hoàn thành như một phần của chương trình CIM Phần 1, Hội thảo về Nhà Quản lý Thành công tại DHL Express. Bạn được yêu cầu xác định hai thành viên trong đội/đồng nghiệp mà bạn nhận thấy khó gắn kết về mặt cảm xúc với họ hơn. Bạn được yêu cầu hoàn thành mẫu 'mang phong cách Facebook' như là một cách để tìm hiểu thêm về những người này và sau đó tiếp tục sử dụng mẫu này để gắn kết với họ. |
| CONSIDER, HAS THE RELATIONSHIP IMPROVED? | XEM XÉT MỐI QUAN HỆ ĐÃ ĐƯỢC CẢI THIỆN CHƯA? |
| If so how and if not, what do you think the contributing factors are? <br> Please also take some time to reflect on the PTA results from CIM Part 1. Identifying the Respect and Results behaviors that you were strongest in and those that you needed to develop. <br> Please capture your insights. | Nếu có thì như thế nào và nếu không thì bạn nghĩ các yếu tố góp phần dẫn đến việc này là gì? <br> Vui lòng dành chút thời gian để suy ngẫm về kết quả PTA trong Chương trình CIM Phần 1. Xác định các hành vi ứng xử Tôn trọng và Kết quả mà bạn có nhiều ưu thế nhất và những hành vi bạn cần phát huy. <br> Ghi lại những điều bạn suy ngẫm. |
| PRE-WORK - RELATIONSHIP MAPPING | CHUẨN BỊ - LẬP SƠ ĐỒ MỐI QUAN HỆ |
| Relationship mapping is a useful tool for highlighting potentially challenging relationships and possible crucial conversations. | Lập sơ đồ mối quan hệ là công cụ hữu ích dùng để nhấn mạnh các mối quan hệ thách thức tiềm ẩn và các cuộc trò chuyện quan trọng có thể diễn ra. |
| Think of your relationships as a solar system. You are the equivalent of the sun in the middle with the planets (your key relationships) surrounding you. Some planets are close and warm and others are farther away and colder. In the same way you have warmer relationships with some people in your life – it’s easier to discuss important matters, share feelings, make requests, be yourself etc. – while with others the hostile, discussion feels more difficult, risky or not authentic. | Hãy nghĩ đến các mối quan hệ của bạn như là hệ mặt trời. Bạn được xem tương đương với mặt trời ở trung tâm và bao quanh bởi các hành tinh (các mối quan hệ chính của bạn). Một số hành tinh ấm áp và gần gũi, trong khi các hành tinh khác xa xôi và lạnh lẽo hơn. Tương tự như vậy, bạn có các mối quan hệ thân tình hơn với một số người trong cuộc sống khiến bạn dễ dàng thảo luận về các vấn đề quan trọng, chia sẻ cảm xúc, đưa ra yêu cầu, được là chính mình v.v. trong khi với những người khác, bạn cảm thấy mối quan hệ không thân thiện, cảm thấy khó khăn hơn khi bàn bạc việc gì đó, có nhiều rủi ro và không chân thật. |
| Think carefully about the key relationships in your life (partner, parent, Manager, child, friend, colleague, supplier, Customer etc.) and then map them out, please plot at least four personal and four work relationships, based on how easy or difficult relationship or have a difficult conversation with them. | Suy nghĩ kỹ về các mối quan hệ chính trong cuộc sống của bạn (bạn đời, cha mẹ, Quản lý, con cái, bạn bè, đồng nghiệp, nhà cung cấp, Khách hàng v.v.) rồi vẽ sơ đồ các mối quan hệ này. Vui lòng vẽ ít nhất bốn mối quan hệ cá nhân và bốn mối quan hệ công việc dựa trên mức độ dễ hoặc khó hay dựa trên việc khó nói chuyện với họ. |
| Place working relationships on the left and personal relationships on the right. Remember to place the people you struggle to conversations further away from you. | Đặt các mối quan hệ công việc ở bên trái còn các mối quan hệ cá nhân ở bên phải. Hãy nhớ đặt những người mà bạn cảm thấy khó nói chuyện với họ ở xa bạn hơn. |
| PRE-WORK - RELATIONSHIP MAPPING | CHUẨN BỊ - LẬP SƠ ĐỒ MỐI QUAN HỆ |
| Once you have put your key relationships on the map, consider the following questions in connection with those people who are farthest away from you. | Khi bạn đã vẽ xong các mối quan hệ chính trên sơ đồ, hãy cân nhắc các câu hỏi sau liên quan đến những người ở xa bạn nhất. |
| What is the background to this relationship? | Nền tảng của mối quan hệ này là gì? |
| What feelings do you have about the situation/relationship? | Bạn cảm thấy thế nào về tình huống/mối quan hệ này? |
| What is the impact on you and on others? | Bạn và những người khác chịu những tác động gì? |
| What have you tried so far? | Bạn đã cố gắng đến đâu? |
| What would success look like? | Thành công có biểu hiện gì? |
| PRE-WORK - RELATIONSHIP MAPPING | CHUẨN BỊ - LẬP SƠ ĐỒ MỐI QUAN HỆ |
| Take a look at some of your notes and begin to consider who you might want to have a crucial conversation with. | Hãy xem một số ghi chú của bạn và bắt đầu cân nhắc xem bạn có thể muốn có cuộc trò chuyện quan trọng với những người nào. |
| IT’S MY STORY | ĐÓ LÀ CÂU CHUYỆN CỦA TÔI |
| Please bring along an item from home that means something to you/makes you happy/ makes you smile. You should be willing to share your story behind your choice. <br> Your personal item should not be a mobile phone or any other high value item, you will be required to leave it on display for both days as this will be integral to the workshop. | Vui lòng mang theo một vật dụng từ nhà có ý nghĩa với bạn/khiến bạn hạnh phúc/khiến bạn mỉm cười. Bạn nên sẵn lòng chia sẻ câu chuyện khiến bạn đưa ra lựa chọn của mình. <br> Vật dụng cá nhân của bạn không phải điện thoại di động hay bất kỳ vật dụng đắt tiền nào khác vì bạn sẽ được yêu cầu để lại vật dụng đó để trưng bày trong hai ngày diễn ra khóa học và điều này cần thiết với hội thảo. |
| INTERESTING FACT | DỮ KIỆN THÚ VỊ |
| Please think about something that you have done or achieved that others wouldn’t know about you. | Hãy nghĩ đến việc bạn đã làm hoặc thành tích bạn đạt được mà người khác không biết về bạn. |
| Please do not disclose this fact until you are instructed to do so by your facilitator on the Relationship Essentials workshop. | Vui lòng không tiết lộ dữ kiện này cho đến khi có yêu cầu từ người hướng dẫn tại hội thảo Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ. |
| Thank you for completing the Pre-work activities. | Cảm ơn bạn đã hoàn thành các bài tập thực hành Chuẩn bị. |
| You are now ready to attend ‘Relationship Essentials’ and will have a chance to reflect and build on these insights during the module. | Bây giờ, bạn đã sẵn sàng tham dự hội thảo 'Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ' và sẽ có cơ hội suy ngẫm cũng như suy luận dựa trên những điều thấu hiểu trong quá trình diễn ra học phần này. |
|  | CHUẨN BỊ |

|  |  |
| --- | --- |
| CIM SUPERVISORY EXCELLENCE | KHÓA HỌC CIM DÀNH CHO GIÁM SÁT VIÊN XUẤT SẮC |

|  |  |
| --- | --- |
| CIM SUPERVISORY EXCELLENCE | KHÓA HỌC CIM DÀNH CHO GIÁM SÁT VIÊN XUẤT SẮC |
| RELATIONSHIP ESSENTIALS | CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN ĐỂ XÂY DỰNG QUAN HỆ |
| Learning Journal | Hành trình Học tập |
| My e-Journal | e-Journal của tôi |
| First name: | Tên: |
| Last name: | Họ: |
| Relationship Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| PRE-WORK | CHUẨN BỊ |
| LEARNING JOURNAL | HÀNH TRÌNH HỌC TẬP |
| ASSESSMENT PROCESS | QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ |
| Unlock Learning Journal and Assessment Process | Mở khóa Hành trình Học tập và Quy trình Đánh giá |
| Scan QR Code to unlock Learning Journal and Assessment Process | Quét Mã QR để mở khóa Hành trình Học tập và Quy trình Đánh giá |
| Scan QR Code | Quét Mã QR |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| CIM SUPERVISORY EXCELLENCE CURRICULUM | CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CIM DÀNH CHO GIÁM SÁT VIÊN XUẤT SẮC |
| Learning Outcomes | Kết quả Đào tạo |
| Understand what Relationship Essentials means in a DHL context and why forging effective relationships with colleagues and Customers is critical in our journey from Good to GREAT | Hiểu được ý nghĩa của Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ trong môi trường làm việc DHL và lý do tại sao xây dựng các mối quan hệ hiệu quả với đồng nghiệp và Khách hàng lại đóng vai trò quan trọng trong hành trình thay đổi từ Tốt đến TUYỆT VỜI của chúng ta |
| Have the skills and knowledge to build and develop GREAT working relationships | Có kỹ năng và kiến thức để xây dựng và phát triển các mối quan hệ công việc TUYỆT VỜI |
| Be able to manage difficult and challenging situations to ensure both parties achieve a win/win outcome and demonstrate our Respect Focused behaviors | Có khả năng điều khiển các tình huống khó khăn và thách thức để đảm bảo cả hai bên đều đạt được kết quả có lợi và thể hiện các hành vi ứng xử Tập trung vào Sự Tôn trọng |
| Build confidence in handling sensitive issues when back at work and have a step by step approach to managing challenging relationships maximizing win/win outcomes for both parties and creating a Having a Best Day Every Day | Xây dựng sự tự tin trong việc xử lý các vấn đề nhạy cảm khi trở lại làm việc và có cách tiếp cận từng bước để quản lý các mối quan hệ thách thức, phát huy tối đa kết quả hai bên cùng có lợi và giúp mọi người có Mỗi ngày Đều là Ngày Làm việc Tốt nhất |
| Learning Journey | Hành trình Học tập |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |
| Our Learning Journey Day 2 | Hành trình Học tập của chúng ta Ngày 2 |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial <br> Conversations | Các cuộc Trò chuyện <br> Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br> with <br> Relationships | Vận dụng <br> vào<br> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| OUR LEARNING CONTRACT | HỢP ĐỒNG ĐÀO TẠO CỦA CHÚNG TA |
| Participate in workshop activities enthusiastically | Hăng hái tham gia vào các bài tập thực hành của hội thảo |
| Listen actively and ask questions | Tích cực lắng nghe và đặt câu hỏi |
| Stay focused on the topics | Luôn tập trung vào các chủ đề |
| Respect others’ views and opinions | Tôn trọng quan điểm và ý kiến của người khác |
| Support and challenge each other | Ủng hộ và phản biện lẫn nhau |
| Share your experiences freely | Sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm |
| Be open to and offer helpful feedback | Cởi mở và đưa ra những phản hồi bổ ích |
| Keep confidences and assume others will | Bảo mật và tin rằng người khác cũng vậy |
| Try new ideas readily | Sẵn sàng thử ý tưởng mới |
| Be punctual and turn your mobile off | Đúng giờ và tắt điện thoại di động |
| What would made this group work really well together? | Điều gì khiến nhóm này thực sự phối hợp tốt với nhau? |
| Your signature | Chữ ký của bạn |
| Knowing Self: My Role | Biết mình: Vai trò của tôi |
| This activity gives you the opportunity to reflect on your role as a Supervisor, and how the role has led to changes in what you do and how you operate. | Bài tập thực hành này cho bạn cơ hội suy ngẫm về vai trò của mình khi là Giám sát viên và vai trò đã thay đổi ra sao về những việc bạn làm và cách bạn hoạt động. |
| Please answer the questions below. Then share your experiences with colleagues. | Vui lòng trả lời các câu hỏi sau đây. Sau đó, chia sẻ kinh nghiệm của bạn với đồng nghiệp. |
| Think back to the Launch Module and when you wrote your Personal Brand. What were the key drivers of your behavior? | Hãy nghĩ lại Khóa học Khởi động và khi bạn tạo ra Thương hiệu Cá nhân. Các động lực chính dẫn đến hành vi ứng xử của bạn là gì? |
| How has your role changed since becoming a Supervisor? | Vai trò của bạn đã thay đổi như thế nào từ khi trở thành một Giám sát viên? |
| What changes have you had to make to how you operate since becoming a Supervisor? | Bạn đã thực hiện những thay đổi gì về cách hoạt động kể từ khi trở thành Giám sát viên? |
| Use the grid below to capture how you demonstrate the DHL Express attributes in your Supervisory role. | Sử dụng hệ trục bên dưới để ghi lại cách minh họa các thuộc tính của DHL Express trong vai trò Giám sát viên của bạn. |
| Speed | Tốc độ |
| Can Do | Tư duy Tích cực |
| Right 1st Time | Đúng ngay Từ đầu |
| Passion | Đam mê |
| Knowing why: What relationships mean to me? | Biết lý do: Ý nghĩa của mối quan hệ đối với tôi? |
| What is your definition of the word ‘relationship’? | ‘Mối quan hệ’ được định nghĩa như thế nào? |
| Why are we talking about relationships in the context of being a Supervisor? | Tại sao chúng ta lại nói về mối quan hệ trong ngữ cảnh trở thành Giám sát viên? |
| Relationship | Mối quan hệ |
| Knowing why | Biết lý do |
| “People join an organization but leave because of their Manager” | “Nhân viên gia nhập công ty, sau đó rời công ty cũng vì Quản lý của họ” |
| Gallup Research Group | Nhóm Nghiên cứu Gallup |
| Knowing why | Biết lý do |
| Good strong relationships are key to helping you achieve a balanced leadership approach. | Mối quan hệ vững mạnh tốt đẹp là yếu tố chính giúp bạn đạt được phương pháp lãnh đạo cân bằng. |
| Managing Self Essentials is all about what you DO. | Kỹ năng Tự Quản lý Cơ bản chính là kỹ năng về những việc bạn LÀM. |
| ‘Relationship Essentials is all about who you ARE. | ‘Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ chính là về CON NGƯỜI bạn. |
| Our Authenticity and our ability to connect with our people will inspire the team to greater performance. | Sự chân thực và khả năng kết nối với mọi người của chúng ta sẽ mang đến cho nhóm nguồn cảm hứng để đạt được hiệu quả làm việc cao hơn. |
| The combination of what you DO and who you ARE helps you achieve Personal Excellence. | Sự kết hợp giữa những việc bạn LÀM và bạn là AI giúp bạn trở thành Cá nhân Xuất sắc. |
| The Human Element | Yếu tố Con người |
| Please use the space below to capture your thoughts | Vui lòng sử dụng khoảng trống dưới đây để ghi lại suy nghĩ của bạn |
| Relationship Levels | Các cấp độ Mối quan hệ |
| Tap on the onion to learn more | Nhấp vào củ hành để tìm hiểu thêm |
| Level | Cấp độ |
| Level 1 – Introductory | Cấp độ 1 – Giới thiệu |
| Making the first connection | Tạo sự kết nối đầu tiên |
| Level 2 – Getting to know you | Cấp độ 2 – Tìm hiểu |
| Understanding the other person | Hiểu được người khác |
| Level 3 – Connected | Cấp độ 3 – Được kết nối |
| Developing strong, personal connections | Phát triển các kết nối cá nhân vững mạnh |
| Levels of Relationships Activity | Bài tập Thực hành về Cấp độ của Mối quan hệ |
| Please reflect on your work relationships and, using the levels, decide how many people you have at: | Hãy suy ngẫm về mối quan hệ công việc của bạn và sử dụng các cấp độ để quyết định xem bạn có bao nhiêu người tại: |
| Level | Cấp độ |
| What would be the impact to your relationships if you could build connectivity to Level 3? | Nếu bạn có thể tạo ra sự kết nối lên đến Cấp độ 3 thì mối quan hệ của bạn với họ sẽ chịu tác động gì? |
| Knowing Why - Checklist, Learning Journey | Biết Lý do - Danh mục kiểm tra, Hành trình Học tập |
| Do you... | Bạn có... |
| Have a good understanding of the next two days? | Hiểu rõ về hai ngày tới không? |
| Understand what ‘relationships’ mean? | Hiểu ý nghĩa của ‘mối quan hệ’ không? |
| Understand the importance of building relationships | Hiểu tầm quan trọng của việc xây dựng mối quan hệ |
| GREAT relationships in the role of a Supervisor at DHL Express and how this links to the FOCUS Strategy? | Mối quan hệ TỐT ĐẸP trong vai trò Giám sát viên tại DHL Express và việc này liên kết như thế nào đến Chiến lược FOCUS? |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br>Relationships | Quan hệ <br>Hòa thuận |

|  |  |
| --- | --- |
| PERCEPTIONS | NHẬN THỨC |

|  |  |
| --- | --- |
| Perceptions | Nhận thức |
| Learning Journey – Perceptions | Hành trình Học tập – Nhận thức |
| Exploring: | Khám phá: |
| How we are perceived by others | Cách người khác nhìn nhận chúng ta |
| How we perceive ourselves | Cách chúng ta nhận thức về chính bản thân mình |
| The impact self-perceptions can have on behavior and relationships | Tác động của việc tự nhận thức đối với hành vi và các mối quan hệ |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br>Relationships | Quan hệ <br>Hòa thuận |
| First Impressions | Ấn tượng Ban đầu |
| This activity is designed to raise your awareness of how you are perceived by others. <br><br>  The quiz sheet on the next page asks three questions about yourself and your team members. <br><br> Please enter the names of your team members below | Bài tập thực hành này được thiết kế để giúp bạn hiểu rõ cách người khác nhìn nhận bạn. <br><br>  Bảng câu hỏi trên trang tiếp theo đặt ra ba câu hỏi về chính bạn và các thành viên trong đội của bạn. <br><br> Vui lòng nhập tên của các thành viên trong đội vào bên dưới |
| First member: | Thành viên đầu tiên: |
| Second member: | Thành viên thứ hai: |
| Third member: | Thành viên thứ ba: |
| Fourth member: | Thành viên thứ tư: |
| First impressions | Ấn tượng ban đầu |
| Name | Tên |
| If he/she were a househould object, what would they be and WHY? | Nếu anh ấy/cô ấy là một vật dụng gia đình thì vật dụng đó sẽ là gì và TẠI SAO? |
| How do I see myself? | Tôi nhìn nhận thế nào về bản thân mình? |
| How do my fellow team members see me? | Thành viên trong đội nhìn nhận thế nào về tôi? |
| First Impressions - Key Insights | Ấn tượng Ban đầu - Các Chủ điểm Chính |
| 1. What did you learn about how others perceive you? | 1. Bạn hiểu được điều vì về cách người khác nhìn nhận bạn? |
| 2. How closely does how others perceive you match how you see yourself? | 2. Vui lòng cho biết mức độ giống nhau giữa cách người khác nhìn nhận bạn và cách bạn nhìn nhận bản thân? |
| 3. What impact might this have on your work relationships? | 3. Điều này có tác động gì đến mối quan hệ công việc của bạn? |
| First Impressions | Ấn tượng Ban đầu |
| Yes, we have probably all heard the expression “You’ll never get a second chance to make a great first impression”. | Có lẽ tất cả chúng ta đều từng nghe thấy câu nói: "Bạn không bao giờ có cơ hội lần hai để tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp với người khác". |
| It’s human nature for us to make first impressions. | Bản chất con người của chúng ta là tạo ấn tượng đầu tiên. |
| We form an impression of someone, their character, their personality that is nearly indelible within the first 7 seconds. | Chúng ta hình thành ấn tượng gần như không lay chuyển về người nào đó, tính cách và cá tính của họ trong 7 giây đầu tiên. |
| A series of experiments revealed that all it takes is a tenth of a second to form an impression of a stranger from their face and even longer exposures do not significantly alter those impressions, but they might boost our confidence in our perceptions! | Một loạt các thí nghiệm cho thấy rằng chỉ cần một phần mười giây để có ấn tượng về một người xa lạ dựa trên khuôn mặt của họ và dù bạn có tiếp xúc lâu hơn với người này cũng không thay đổi gì nhiều những ấn tượng đầu tiên đó, tuy nhiên quá trình tiếp xúc này có thể khiến chúng ta tin tưởng vào nhận thức của mình! |
| First Impressions | Ấn tượng Ban đầu |
| The moment we meet someone our brains make a thousand computations: | Trong khoảnh khắc chúng ta gặp mặt người nào đó, bộ não của chúng ta sẽ thực hiện hàng nghìn phép toán: |
| Are you someone to approach? | Bạn có phải là người dễ gần không? |
| Are you friend or foe? | Là bạn hay là thù? |
| Do you have status or authority? | Bạn có địa vị hoặc quyền lực không? |
| Are you trustworthy competent, likeable, confident? | Bạn có đáng tin cậy, có năng lực, dễ mến, tự tin không? |
| These computations are made at lightning speed, hence us making decisions about one another in the first seven seconds of meeting each other, whether in business interactions or in our personal life. | Các phép toán này được thực hiện với tốc độ chớp nhoáng, do đó chúng ta sẽ đưa ra nhận xét về nhau chỉ trong bảy giây đầu tiên gặp mặt dù là tiếp xúc vì công việc hay trong đời sống cá nhân. |
| Whilst we cannot stop people making snap decisions – the human brain is hardwired in this way as a pre-historic survival mechanism (think back to the amygdala and fight or flight in Fit to Lead) – we can however be aware of this and challenge or question our first impressions and perceptions. | Chúng ta không thể khiến mọi người ngừng đưa ra các quyết định chóng vánh bởi bộ não con người có cấu trúc tư duy theo kiểu này là do cơ chế sinh tồn thời tiền sử (hãy nghĩ đến hạch hạnh nhân và cơ chế đánh hay chạy trong phần Phù hợp để trở thành Lãnh đạo của chương trình CIM Phần 1). Tuy nhiên, chúng ta có thể nhận thức được điều này, thách thức hoặc chất vấn những ấn tượng và nhận thức đầu tiên mà chúng ta hình thành. |
| Impression | Ấn tượng |
| Film | Phim |
| Judgment | Đánh giá |
| WHAT IS AT THE HEART OF ME - MORAL DILEMMA | GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA TÔI LÀ GÌ? - TÌNH HUỐNG KHÓ XỬ VỀ ĐẠO ĐỨC |
| Mary has been in your team for the past four years. She has worked for DHL Express for almost 18 years, in fact since she left school. She has been a loyal and committed member of the DHL team. | Mary đã gia nhập đội của bạn trong bốn năm qua. Cô ấy làm việc cho DHL Express trong gần 18 năm, thực tế là ngay từ khi ra trường. Cô ấy là một nhân viên trung thành và tận tụy của đội ngũ DHL. |
| Sadly two years ago her husband passed away and she has been raising her family of two children under the age of five single handedly. Naturally, DHL were very supportive of her after her bereavement and allowed a degree of leeway. | Đáng buồn là hai năm trước đây, chồng của Mary qua đời để lại hai đứa con nhỏ chưa đầy năm tuổi cho một mình cô ấy nuôi dưỡng. Theo lẽ tự nhiên, DHL hết sức hỗ trợ Mary sau khi chồng cô ấy qua đời và không khiển trách cô ấy khi trễ nải trong công việc. |
| Unfortunately, two years on, her performance is below expectations and you have had many conversations with her highlighting the situation. You have spoken to HR who helped you create a Performance Improvement Plan for her. Whilst there is some improvement in her performance it is significantly off target. | Đáng tiếc là hai năm trôi qua nhưng hiệu suất của Mary vẫn dưới mức kỳ vọng và bạn đã nhiều lần nói chuyện với cô ấy để nhấn mạnh tình hình. Bạn bàn bạc với bộ phận Nhân sự giúp bạn xây dựng Kế hoạch Cải thiện Hiệu suất cho Mary. Mặc dù hiệu suất của cô ấy có một chút cải thiện nhưng vẫn còn cách xa mục tiêu. |
| The difficulty is that you have received many complaints from colleagues, who whilst sympathetic to her situation, feel that they are ‘carrying her’ and she is ‘getting an easy ride’. To complicate matters you have just received a complaint from a Customer. | Điều khó khăn là bạn nhận được rất nhiều lời phàn nàn từ đồng nghiệp. Mặc dù những người này thông cảm với hoàn cảnh của Mary nhưng họ cảm thấy mình 'đang gánh vác phần việc của cô ấy', còn cô ấy thì 'ung dung và nhàn hạ'. Vấn đề còn trở nên phức tạp hơn khi bạn vừa mới nhận được lời phàn nàn từ Khách hàng. |
| Please discuss how you would handle the situation. | Vui lòng thảo luận cách bạn sẽ xử lý tình huống này. |
| WHAT IS AT THE HEART OF ME? | GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA TÔI LÀ GÌ? |
| WHAT IS AT THE HEART OF ME? | GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA TÔI LÀ GÌ? |
| Knowing self: My top three Values | Biết mình: Ba Giá trị quan trọng nhất của tôi |
| Our values drive what we say and what we do. Use the space to capture your top three values | Các giá trị của chúng ta thúc đẩy việc chúng ta nói và làm. Hãysử dụng khoảng trống bên dưới để ghi lại ba giá trị quan trọng nhất của bạn |
| Moral dilemma | Tình huống khó xử về đạo đức |
| Reflecting on that last activity, consider how your values were demonstrated in the activity? | Suy ngẫm về bài tập thực hành vừa rồi, kiểm tra xem các giá trị của bạn được thể hiện như thế nào trong bài tập thực hành? |
| How does this link to your Personal Brand? | Điều này có quan hệ như thế nào với Thương hiệu Cá nhân của bạn? |
| How do these values play out at work? | Các giá trị này thể hiện như thế nào tại nơi làm việc? |
| Knowing self: Key Insights | Biết mình: Các chủ điểm chính |
| Having chosen your Top three values, now discuss with your colleagues: | Chọn ba giá trị quan trọng Nhất của bạn rồi thảo luận với đồng nghiệp: |
| The beliefs behind those values | Niềm tin phía sau những giá trị đó |
| The impact of having strongly anchored values | Ảnh hưởng của việc có các giá trị kết nối mạnh mẽ |
| Knowing self: Key Insights | Biết mình: Các chủ điểm chính |
| To develop GREAT relationships, we have discovered from first-hand experience: | Để phát triển mối quan hệ TỐT ĐẸP mà chúng ta đã khám phá từ trải nghiệm đầu tiên: |
| Our behavior is the result of the values and beliefs we hold | Hành vi của chúng ta là kết quả của giá trị và niềm tin mà chúng ta nắm giữ |
| Our values may be the same, but our behavior may be different depending on how tightly those values are anchored | Giá trị của chúng ta có thể giống nhau nhưng hành vi của chúng ta có thể khác nhau tùy theo mức độ kết nối chặt chẽ của các giá trị đó |
| Our values may be different, but it is possible to achieve Level 3 if we are open to other perspectives | Giá trị của chúng ta có thể khác nhau nhưng chúng ta có thể đạt được Cấp độ 3 nếu luôn cởi mở với các quan điểm khác |
| Shared Values & Goals | Giá trị và Mục tiêu Chung |
| To develop GREAT relationships with challenging individuals or situations, it helps to identify your common ground; aspects you can agree on or have mutual interest. | Để phát triển mối quan hệ TỐT ĐẸP với các cá nhân hoặc tình huống khó khăn, tốt nhất là bạn phải xác định được nền tảng chung; các khía cạnh bạn có thể thống nhất hay lợi ích chung. |
| Think back to your Pre-work and consider your more challenging relationships. | Hãy nghĩ về hoạt động Chuẩn bị của bạn và xem xét các mối quan hệ khó khăn hơn. |
| Please identify what shared values or goals you might have with these individuals. | Hãy xác định xem bạn có những giá trị hoặc mục tiêu chung nào với những cá nhân này. |
| Perceptions Checklist | Danh mục Kiểm tra Nhận thức |
| Do you... | Bạn có... |
| Understand how others perceive you and understand how you perceive yourself? | Hiểu được cách người khác nhìn nhận bạn và cách bạn nhìn nhận bản thân không? |
| Recognize how aligned these perceptions are? | Hiểu được mối tương đồng giữa những cách nhìn nhận này không? |
| Appreciate the impact self-perceptions can have on behavior and relationships? | Đánh giá cao tác động của việc tự nhận thức đối với hành vi và các mối quan hệ không? |
| Understand how values impact our behaviors? | Hiểu được mức độ tác động của giá trị đối với hành vi của chúng ta không? |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |

|  |  |
| --- | --- |
| KNOWING ME, KNOWING YOU, KNOWING HOW | BIẾT MÌNH, BIẾT NGƯỜI, BIẾT CÁCH |

|  |  |
| --- | --- |
| Knowing Me, <br> Knowing You, <br> Knowing How | Biết Mình, <br> Biết Người, <br> Biết Cách |
| Learning Journey | Hành trình Học tập |
| Exploring: | Khám phá: |
| The ingredients of successful relationships | Các yếu tố tạo nên mối quan hệ thành công |
| The motivations and behaviors of others | Động lực và hành vi ứng xử của người khác |
| What you can do to build better relationships | Những việc bạn có thể làm để xây dựng mối quan hệ tốt đẹp hơn |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |
| Quote | Trích dẫn |
| “He who knows others is wise, he who knows himself is enlightened” | “Biết người là khôn, biết mình là sáng” |
| Lao Tzu, | Lão Tử, |
| Chinese Philosopher | Triết gia Trung Quốc |
| The Key to building effective relationships starts with knowing yourself. This means knowing your: | Chìa khóa để xây dựng mối quan hệ hiệu quả bắt đầu từ việc hiểu rõ bản thân. Điều này có nghĩa là biết: |
| Personal Brand | Thương hiệu Cá nhân |
| Shadow Side | Mặt Tối |
| Values | Giá trị |
| Beliefs | Niềm tin |
| KNOWING OTHERS - WHAT MAKES A GREAT RELATIONSHIP? | BIẾT NGƯỜI - ĐIỀU GÌ TẠO NÊN MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP? |
| “The best partnerships aren't dependent on a mere common goal but on a shared path of equality, desire, and no small amount of passion” | “Mối quan hệ hợp tác tốt đẹp nhất không phụ thuộc vào một mục tiêu chung đơn thuần mà phụ thuộc vào sự chia sẻ bình đẳng, mong muốn và rất nhiều đam mê” |
| Sarah MacLean, | Sarah MacLean, |
| Author | Tác giả |
| Some partnerships in life just work. | Một số quan hệ đối tác trong cuộc sống đúng như vậy. |
| In this activity, we are trying to find why certain partnerships work and make GREAT relationships. | Trong bài tập thực hành này, chúng ta sẽ cố gắng tìm hiểu lý do tạo nên một số quan hệ đối tác và mối quan hệ TỐT ĐẸP. |
| KNOWING OTHERS: MY RELATIONSHIPS – positive | BIẾT NGƯỜI: CÁC MỐI QUAN HỆ CỦA TÔI – tích cực |
| This activity is designed to help you better understand your relationships at work. | Bài tập thực hành này được thiết kế để giúp bạn hiểu rõ hơn về các mối quan hệ tại nơi làm việc. |
| Let’s start by thinking about your best relationships.<br>To complete the grid below, identify three people with whom you believe you have a positive relationship. Then consider what is it about this person and/or the relationship that make it positive. | Hãy bắt đầu bằng cách nghĩ về những mối quan hệ tốt đẹp nhất của bạn.<br>Để hoàn thành hệ trục dưới đây, hãy xác định ba người mà bạn cho rằng mình có mối quan hệ tích cực với họ. Sau đó, cân nhắc xem người này có tính cách ra sao và/hoặc mối quan hệ tích cực như thế nào. |
| Positive Relationships | Mối quan hệ Tích cực |
| What is it about the person and/or relationship that make it positive? | Người này có tính cách ra sao và/hoặc mối quan hệ tích cực như thế nào? |
| Name: | Tên: |
| Look back at how you described these three relationships and make a note of any themes you notice. | Hãy xem lại cách bạn mô tả ba mối quan hệ này và ghi chú về mọi chủ đề mà bạn chú ý. |
| KNOWING OTHERS: MY RELATIONSHIPS – challenging | BIẾT NGƯỜI: CÁC MỐI QUAN HỆ CỦA TÔI – khó khăn |
| Let’s now consider three relationships you find more challenging. <br><br> Here, ‘challenging’ does not have to mean relationships that have broken down. These could be relationships where you find some aspects difficult. Think back to the relationships you identified in your Pre-work for ideas. | Giờ hãy xem xét ba mối quan hệ mà bạn thấy khó hơn. <br><br> Ở đây, 'thách thức' không có nghĩa là mối quan hệ đó đã đổ vỡ. Đó có thể là mối quan hệ mà bạn thấy một số khía cạnh khó hòa hợp. Hãy nghĩ về các mối quan hệ mà bạn xác định được trong hoạt động Chuẩn bị để tìm ra ý tưởng. |
| To complete the grid below, identify three people with whom you believe you have a more challenging relationship. Then consider what is it about this person and/or the relationship that make it challenging. | Để hoàn thành hệ trục dưới đây, hãy xác định ba người mà bạn cho rằng mình có mối quan hệ khó khăn hơn với họ. Sau đó, cân nhắc xem người này có tính cách ra sao và/hoặc mối quan hệ khó khăn như thế nào. |
| Challenging Relationships | Mối quan hệ Khó khăn |
| What is it about the person and/or relationship that make it challenging? | Người này có tính cách ra sao và/hoặc mối quan hệ khó khăn như thế nào? |
| Name: | Tên: |
| Look back at how you described these three relationships and make a note of any themes you notice. | Hãy xem lại cách bạn mô tả ba mối quan hệ này và ghi chú về mọi chủ đề mà bạn chú ý. |
| Four Key Motivational Drivers | Bốn Động lực Thúc đẩy Chính |
| Tap on quadrants to learn more. | Nhấn vào cung phần tư để tìm hiểu thêm. |
| A need for social status | Nhu cầu chứng tỏ địa vị xã hội |
| A need to feel part of a group or team | Nhu cầu cảm thấy là một phần của nhóm hoặc đội ngũ |
| A need to have connections with others | Nhu cầu kết nối với những người khác |
| A need to have friendships at work | Nhu cầu kết bạn tại nơi làm việc |
| A need to be able to connect and relate to others at work | Nhu cầu có thể kết nối và đồng cảm với người khác tại nơi làm việc |
| A need and desire to get better at something that matters | Nhu cầu và mong muốn giỏi giang hơn ở lĩnh vực nào đó quan trọng |
| A need to be a master or expert at something | Nhu cầu trở thành bậc thầy hoặc chuyên gia về lĩnh vực nào đó |
| A need to have a mindset of continuous improvement | Nhu cầu có tư duy cải tiến liên tục |
| MOTIVATION | ĐỘNG LỰC |
| Belonging | Cảm giác thuộc về |
| Autonomy | Tự chủ |
| Mastery | Lĩnh hội |
| Purpose | Mục đích |
| A need for choice and to feel part of that choice | Nhu cầu đưa ra lựa chọn và cảm thấy mình góp phần vào lựa chọn đó |
| A need for freedom and personal responsibility | Nhu cầu được tự do và chịu trách nhiệm cá nhân |
| A need not to be controlled by others | Nhu cầu không bị người khác kiểm soát |
| A need to act with choice and being interdependent | Nhu cầu hành động theo lựa chọn và phụ thuộc lẫn nhau |
| A need to be part of something greater | Nhu cầu được trở thành một phần của điều gì đó lớn lao hơn |
| A need to ‘fit’ with the bigger picture | Nhu cầu có vị trí 'phù hợp' với bức tranh tổng thể |
| A need to work for a cause greater than ourselves | Nhu cầu được làm việc vì lý do cao cả hơn cả bản thân chúng ta |
| Quote | Trích dẫn |
| “Throughout my athletics career; the overall goal was always to be a better athlete than I was at that moment – whether next week, next month or next year. The improvement was the goal. The medal was the ultimate reward for achieving that goal” | “Trong suốt sự nghiệp thể thao của mình; mục tiêu duy nhất của tôi luôn là trở thành vận động viên giỏi hơn bản thân mình ở thời điểm hiện tại – cho dù là tuần sau, tháng sau hay năm sau đi chăng nữa. Tiến bộ chính là mục tiêu. Huy chương là phần thưởng cuối cùng để đạt được mục tiêu đó” |
| Sebastian Coe, | Sebastian Coe, |
| Middle Distance runner and two-time Olympic Gold Medal winner | – vận động viên điền kinh Cự ly Trung bình đã hai lần giành Huy chương Vàng Olympic |
| Meeting Others Needs | Đáp ứng Các nhu cầu Khác |
| Knowing the four key motivational drivers, we are now in a good position to build relationships that feel good and deliver results. If we invest time in really getting to know others – even those we have <a> challenging relationships </a> with, we can soon assess how well their needs are being met, if they are happy and have friendships at work. | Biết được bốn động lực thúc đẩy chính sẽ giúp chúng ta có vị trí phù hợp để xây dựng mối quan hệ tốt đẹp cũng như mang lại kết quả tuyệt vời. Nếu chúng ta dành thời gian để thực sự tìm hiểu về người khác – thậm chí là những người mà chúng ta có <a> mối quan hệ khó khăn,</a> chúng ta có thể sớm đánh giá các nhu cầu của họ được đáp ứng ở mức độ nào, liệu họ có hạnh phúc và có kết bạn tại nơi làm việc hay không. |
| Take a moment to consider what you think the key driver might be for each person. | Hãy dành một chút thời gian để nghĩ xem động lực chính nào có thể phù hợp với mỗi người. |
| Autonomy | Tự chủ |
| Belonging | Cảm giác thuộc về |
| Mastery | Lĩnh hội |
| Purpose | Mục đích |
| When we appreciate the other person’s needs, it is easier to mold our conversation and approaches to their needs and create a shared – rather than one-sided – agenda. | Khi chúng ta coi trọng nhu cầu của người khác thì chúng ta sẽ dẫn dắt cuộc trò chuyện cũng như thực hiện phương thức đáp ứng nhu cầu của họ và tạo ra những giá trị chung thay vì chỉ một chiều dễ dàng hơn. |
| You may want to revisit you Shared Values and Goals aktivity from the last session. | Bạn có thể muốn xem lại bài tập thực hành Giá trị và Mục tiêu Chung từ học phần trước. |
| DHL EXPRESS TOOLS TO BUILD POSITIVE RELATIONSHIPS | CÁC CÔNG CỤ CỦA DHL EXPRESS GIÚP XÂY DỰNG QUAN HỆ TÍCH CỰC |
| Competency Assessment and Appreciation Week | Đánh giá Năng lực và Tuần lễ Tri ân |
| Feedback and Social Events | Phản hồi và Sự kiện Xã hội |
| Recognition Programs and Coaching | Chương trình Ghi nhận và Đào tạo |
| Training and EOS Follow Up | Đào tạo và Theo dõi Kết quả Khảo sát Ý kiến Nhân viên |
| Knowing me, knowing you - checklist Learning Journey | Biết mình, biết người - Hành trình Học tập theo danh mục kiểm tra |
| Do you ... | Bạn có ... |
| Understand what ingredients make a GREAT relationship? | Biết những yếu tố nào tạo nên mối quan hệ TỐT ĐẸP không? |
| Recognize the reasons why some of your work relationships are positive and others are challenging? | Hiểu được lý do khiến một số mối quan hệ công việc của bạn trở nên tích cực và các mối quan hệ khác trở nên khó khăn không? |
| Understand the four key motivational drivers and how they link to engagement | Hiểu được bốn động lực thúc đẩy chính và cách chúng liên kết tạo ra sự gắn kết |
| Know how to use this information to help you build better relationships? | Biết cách sử dụng thông tin này để giúp bạn xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp hơn không? |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |

|  |  |
| --- | --- |
| I’VE GOT THE POWER | TÔI CÓ SỨC MẠNH |

|  |  |
| --- | --- |
| I've got the power | Tôi có sức mạnh |
| Learning Journey - I've Got the Power | Hành trình Học tập - Tôi có Sức mạnh |
| Exploring: | Khám phá: |
| Ways to manage ourselves, our reactions and responses | Các cách kiểm soát bản thân, phản ứng và phản hồi của chúng ta |
| The Path to Action to help us build better relationships | Con đường dẫn đến Hành động để giúp chúng ta xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp hơn |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |
| Seeing the world Differently | Nhìn thế giới theo cách Khác nhau |
| The challenge we face in our relationships is that everyone sees the world differently, and events and behaviors can be interpreted in different ways. | Thử thách mà chúng ta phải đối mặt trong mối quan hệ của chúng ta chính là mọi người đều nhìn thế giới theo cách khác nhau, đồng thời các sự kiện và hành vi ứng xử có thể được diễn giải theo những cách không giống nhau. |
| We need to accept that ‘not everyone sees the world as we see it’. The more we accept this, the more harmonious our relationships and the more likely we are not to force and expect ‘our view’ to be the ‘only view’. | Chúng ta cần chấp nhận rằng ‘không phải tất cả mọi người đều nhìn thế giới theo con mắt của chúng ta’. Chúng ta càng chấp nhận nhiều bao nhiêu thì mối quan hệ của chúng ta càng hòa thuận và chúng ta càng có khả năng không phải bắt buộc và mong chờ ‘quan điểm của chúng ta’ là ‘quan điểm duy nhất’. |
| Path to Action | Con đường dẫn đến Hành động |
| The event and our stories cause us to have an emotional reaction, which in turn causes us to respond or act. | Sự kiện và câu chuyện của chúng ta mang đến cho chúng ta phản ứng cảm xúc và chính cảm xúc đó khiến chúng ta phản hồi hay phản ứng. |
| Tap on each section to learn more. | Nhấn vào từng phần để tìm hiểu thêm. |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| As humans, when we see or hear something, based on our values, experience and background, we create ‘stories’. | Là con người, khi chúng ta nghe hoặc nhìn thấy điều gì đó, chúng ta sẽ tạo ra ‘câu chuyện’ dựa trên giá trị, trải nghiệm và nền tảng của chúng ta. |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Stories provide our rationale for what is going on. | Các câu chuyện đưa ra lý lẽ giải thích những việc đang xảy ra. |
| They are our interpretation of the facts. | Câu chuyện là cách diễn giải dữ kiện thực tế của chúng ta. |
| They help us explain what we see and hear. | Chúng giúp chúng ta giải thích những điều chúng ta nghe và nhìn thấy. |
| They are theories we use to explain the why, how and what. | Chúng là giả thuyết mà chúng ta viện vào đó để giải thích tại sao, như thế nào và cái gì. |
| Feel | Cảm nhận |
| As we come up with our own meaning or stories, it isn’t long before we start to experience feelings and emotions – sometimes strong ones. | Khi chúng ta rút ra được ý nghĩa hoặc câu chuyện của riêng mình, không lâu sau đó chúng ta sẽ bắt đầu trải qua cảm giác và cảm xúc mà đôi khi rất mãnh liệt. |
| Our emotions are directly linked to our judgments about what is right/wrong, good/bad, fair/unfair etc. | Cảm xúc của chúng ta liên hệ trực tiếp với nhận định của chúng ta về đúng/sai, tốt/xấu, công bằng/bất công, v.v. |
| Act | Hành động |
| Our emotions cause us to act in response and typically very quickly. | Cảm xúc của chúng ta khiến chúng ta phản hồi và thường rất nhanh chóng. |
| My Path to action | Con đường dẫn đến hành động của tôi |
| Use the template below to write down your own example. | Sử dụng mẫu dưới đây để viết ra ví dụ của riêng bạn. |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Feel | Cảm nhận |
| Act | Hành động |
| Quote | Trích dẫn |
| “Nothing in this world is good or bad, but thinking makes it so” | “Trên thế gian này chẳng có điều gì là tốt hay xấu cả nhưng chính suy nghĩ mới khiến việc thành ra như vậy” |
| William Shakespeare, | William Shakespeare, |
| English poet, playwright and actor | Nhà thơ, nhà soạn kịch kiêm diễn viên người Anh |
| Re-tracing the Path to Action | Xem lại Con đường dẫn đến Hành động của tôi |
| To slow down the lightening speed we tell stories and their impact, we need to re-trace our Path to Action and do some mental processing. | Để làm chậm tốc độ kể chuyện diễn ra nhanh như chớp và tác động của việc đó, chúng ta cần xem lại Con đường dẫn đến Hành độngvà dùng trí óc để suy nghĩ thấu đáo. |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Feel | Cảm nhận |
| Act | Hành động |
| Act: Notice your behavior and ask: | Hành động: Để ý đến hành vi ứng xử của bạn và đặt câu hỏi: |
| “Am I in some form of silence or fight /flight?” | “Mình đang im lặng hay đang ở thế đánh/chạy?” |
| Re-tracing the Path to Action | Xem lại Con đường dẫn đến Hành động của tôi |
| To slow down the lightening speed we tell stories and their impact, we need to re-trace our Path to Action and do some mental processing. | Để làm chậm tốc độ kể chuyện diễn ra nhanh như chớp và tác động của việc đó, chúng ta cần xem lại Con đường dẫn đến Hành độngvà dùng trí óc để suy nghĩ thấu đáo. |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Feel | Cảm nhận |
| Act | Hành động |
| Act: Notice your behavior and ask: | Hành động: Để ý đến hành vi ứng xử của bạn và đặt câu hỏi: |
| “Am I in some form of silence or fight /flight?” | “Mình đang im lặng hay đang ở thế đánh/chạy?” |
| Feel: Get in touch with your feelings and ask: | Cảm nhận: Suy nghĩ đến cảm nhận của bạn và đặt ra câu hỏi: |
| “What emotions are encouraging me to act in this way?” | “Cảm xúc nào khuyến khích mình hành động theo cách này?” |
| Re-tracing the Path to Action | Xem lại Con đường dẫn đến Hành động của tôi |
| To slow down the lightening speed we tell stories and their impact, we need to re-trace our Path to Action and do some mental processing. | Để làm chậm tốc độ kể chuyện diễn ra nhanh như chớp và tác động của việc đó, chúng ta cần xem lại Con đường dẫn đến Hành độngvà dùng trí óc để suy nghĩ thấu đáo. |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Feel | Cảm nhận |
| Act | Hành động |
| Act: Notice your behavior and ask: | Hành động: Để ý đến hành vi ứng xử của bạn và đặt câu hỏi: |
| “Am I in some form of silence or fight /flight?” | “Mình đang im lặng hay đang ở thế đánh/chạy?” |
| Feel: Get in touch with your feelings and ask: | Cảm nhận: Suy nghĩ đến cảm nhận của bạn và đặt ra câu hỏi: |
| “What emotions are encouraging me to act in this way?” | “Cảm xúc nào khuyến khích mình hành động theo cách này?” |
| Create a Story: Analyze your stories and ask: | Tạo ra Câu chuyện: Phân tích câu chuyện của bạn và đặt câu hỏi: |
| “What story is creating these emotions?” | “Câu chuyện nào tạo ra những cảm xúc này?” |
| Re-tracing the Path to Action | Xem lại Con đường dẫn đến Hành động của tôi |
| To slow down the lightening speed we tell stories and their impact, we need to re-trace our Path to Action and do some mental processing. | Để làm chậm tốc độ kể chuyện diễn ra nhanh như chớp và tác động của việc đó, chúng ta cần xem lại Con đường dẫn đến Hành độngvà dùng trí óc để suy nghĩ thấu đáo. |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Feel | Cảm nhận |
| Act | Hành động |
| Act: Notice your behavior and ask: | Hành động: Để ý đến hành vi ứng xử của bạn và đặt câu hỏi: |
| “Am I in some form of silence or fight /flight?” | “Mình đang im lặng hay đang ở thế đánh/chạy?” |
| Feel: Get in touch with your feelings and ask: | Cảm nhận: Suy nghĩ đến cảm nhận của bạn và đặt ra câu hỏi: |
| “What emotions are encouraging me to act in this way?” | “Cảm xúc nào khuyến khích mình hành động theo cách này?” |
| Create a Story: Analyze your stories and ask: | Tạo ra Câu chuyện: Phân tích câu chuyện của bạn và đặt câu hỏi: |
| “What story is creating these emotions?” | “Câu chuyện nào tạo ra những cảm xúc này?” |
| See and Hear: Get back to the facts and ask: | Nghe và Nhìn: Quay lại dữ kiện và đặt ra câu hỏi: |
| “What evidence do I have to support this story?” | “Mình có bằng chứng nào để củng cố câu chuyện này?” |
| Re-tracing my Path to Action | Xem lại Con đường dẫn đến Hành động của tôi |
| Look at | Xem |
| 'My Path to Action' | 'Con đường dẫn đến Hành động của Tôi' |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| What evidence do I have to support this story? | Mình có bằng chứng nào để củng cố câu chuyện này? |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| What story is creating these emotions? | Câu chuyện nào tạo ra những cảm xúc này? |
| Feel | Cảm nhận |
| What emotions are encouraging me to act in this way? | Cảm xúc nào khuyến khích mình hành động theo cách này? |
| Act | Hành động |
| Am I in some form of silence or fight/flight? | Mình đang im lặng hay đang ở thế đánh/chạy? |
| I‘ve got the Power – checklist | Tôi có Sức mạnh – danh mục kiểm tra |
| Acknowledge we all see the world differently, and being open to different perspectives helps build relationships? | Thừa nhận tất cả chúng ta đều nhìn thế giới theo cách khác nhau và việc cởi mở với những góc nhìn khác nhau sẽ giúp bạn xây dựng mối quan hệ? |
| Know ways to manage ourselves, our reactions and responses? | Biết cách kiểm soát bản thân, phản ứng và phản hồi của chúng ta? |
| Know how to use the Path to Action to help you build better relationships? | Biết cách sử dụng Con đường dẫn đến Hành động để giúp bạn xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp hơn? |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |

|  |  |
| --- | --- |
| HARMONIOUS RELATIONSHIPS | QUAN HỆ HÒA THUẬN |

|  |  |
| --- | --- |
| Harmonious Relationships | Quan hệ Hòa thuận |
| Harmonious Relationships - Checklist, Learning Journey | Mối quan hệ Hòa thuận - Danh mục kiểm tra, Hành trình Học tập |
| Exploring: | Khám phá: |
| What it feels like to be in a harmonious relationship | Cảm nhận khi có mối quan hệ hòa thuận |
| What we can learn from the experience to take back to work | Những điều chúng ta có thể học từ kinh nghiệm để áp dụng vào công việc |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |
| Harmonious Relationships | Quan hệ Hòa thuận |
| Please use the space below to capture any notes: | Vui lòng sử dụng khoảng trống dưới đây để ghi chú: |
| Like an orchestral conductor needs to understand musicians and musical instruments... | Giống như người chỉ huy dàn nhạc cần hiểu rõ nhạc công và nhạc cụ... |
| A GREAT Supervisor needs to understand each team member, what they contribute and how to manage them well. | Giám sát viên TUYỆT VỜI cần hiểu rõ mỗi thành viên trong đội, sự đóng góp của họ và cách thức quản lý họ hiệu quả. |
| Harmonious Relationships | Quan hệ Hòa thuận |
| Your facilitator will tell you which instrument you will be playing. | Người hướng dẫn cho biết bạn sẽ chơi nhạc cụ nào. |
| You will be playing your part in a very well known song. | Bạn sẽ chơi phần của mình trong một bài hát rất nổi tiếng. |
| “Ain’t No Mountain High Enough” | “Ain’t No Mountain High Enough” (Không có ngọn núi nào không thể chinh phục) |
| After your practice time, you will get together with the whole group and play the piece of music together. | Sau thời gian thực hành, bạn sẽ bắt nhịp được với cả nhóm và cùng chơi một bản nhạc với họ. |
| Press on your instrument to get started: | Nhấn vào nhạc cụ của bạn để bắt đầu: |
| Piano | Dương cầm |
| Violin | Vĩ cầm |
| Xylophone | Mộc cầm |
| Bass | Nhạc cụ trầm |
| You have selected the | Bạn đã chọn |
| Press START when told to play in time with the song. | Nhấn BẮT ĐẦU khi được yêu cầu bắt nhịp ngay với bài hát. |
| START | BẮT ĐẦU |
| CONTINUE | TIẾP TỤC |
| My Insights | Nhận thức của Tôi |
| My biggest insight from today... | Những nhận thức quan trọng nhất của tôi từ hôm nay... |
| Harmonious Relationships – Checklist | Quan hệ Hòa thuận – Danh mục Kiểm tra |
| Do you ... | Bạn có ... |
| Know what it feels like to be in a harmonious relationship? | Hiểu được cảm nhận trong mối quan hệ hòa thuận không? |
| Have some ideas on what you can do to create harmonious relationships back at work? | Ý tưởng về những việc có thể làm để tạo ra mối quan hệ hòa thuận khi trở lại làm việc không? |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br> The Power | Tôi Có <br> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |
| Our Learning Journey Day 2 | Hành trình Học tập của chúng ta Ngày 2 |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial <br/> Conversations | Các cuộc Trò chuyện <br/> Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |

|  |  |
| --- | --- |
| INGREDIENTS OF A GREAT RELATIONSHIP | CÁC YẾU TỐ TẠO NÊN MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP |

|  |  |
| --- | --- |
| Ingredients of a Great Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ Tốt đẹp |
| Learning Journey - Ingredients of a Great Relationship | Hành trình Học tập - Các yếu tố Tạo nên Mối quan hệ Tốt đẹp |
| Outcomes: | Kết quả: |
| Explore the key ingredients that build strong effective relationships that ensure we Have a Best Day Every Day | Khám phá các yếu tố chính giúp xây dựng mối quan hệ hiệu quả, vững mạnh để đảm bảo Mỗi ngày Đều là Ngày Làm việc Tốt nhất |
| Identify the elements that help or hinder the development of positive relationships | Xác định các yếu tố giúp phát triển hay gây cản trở cho mối quan hệ tích cực |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Building Strong Foundations | Xây dựng nền móng vững chắc |
| Reflect on the last activity and consider: | Suy ngẫm về bài tập thực hành vừa qua và xem xét: |
| What worked well? | Những mặt tốt là gì? |
| What would have made it even better? | Điều gì sẽ khiến việc đó còn tốt hơn nữa? |
| What insights will you be able to apply back at work? | Bạn sẽ áp dụng vào công việc những chủ điểm chính nào? |
| Feedback | Phản hồi |
| AID – FRAMEWORK | MÔ HÌNH AID |
| A | A |
| Action | Hành động |
| – the specific action that has caused the need for the feedback | – hành động cụ thể tạo ra nhu cầu cần phải có phản hồi |
| I | I |
| Impact | Tác động |
| – the impact the action has on yourself, the business or others | – tác động của hành động đối với bản thân bạn, doanh nghiệp hoặc những người khác |
| D | D |
| Do | Làm |
| – the desired outcome. Feedback should result in a change of behavior | – kết quả mong muốn. Phản hồi phải mang lại sự thay đổi hành vi ứng xử |
| RECEIVING FEEDBACK – DERAC | NHẬN PHẢN HỒI – DERAC |
| Denial | Phủ nhận |
| – cannot identify the behavior, doesn’t recognize it and refuses to admit that it is or could be true | – không thể xác định được hành vi ứng xử, không ghi nhận hành vi đó và từ chối thừa nhận rằng điều đó đúng hoặc có thể đúng |
| Emotion | Cảm xúc |
| – may have some emotional response to the feedback, for example, anger, frustration, irritability, sadness, disappointment, may have an outburst, feel resentment and embarrassment. It feels personal | – có thể có một số phản ứng cảm xúc với phản hồi, ví dụ như giận dữ, chán nản, bực bội, buồn rầu, thất vọng, có thể bùng nổ cơn giận, cảm thấy giận dỗi và hổ thẹn. Đó hoàn toàn là cảm xúc cá nhân |
| Rationalization | Duy lý |
| – after the initial flood of emotion the individual can start to see the situation for what it is and rationalizes the situation. Starts to view the situation more objectively | – sau làn sóng cảm xúc ban đầu, người đó có thể bắt đầu nhìn ra bản chất của tình huống và dùng lý lẽ để giải thích tình huống. Bắt đầu nhìn nhận tình huống khách quan hơn |
| Acceptance | Chấp nhận |
| – accepts the feedback. They still may not like it but can recognize why the feedback has been given | – chấp nhận phản hồi. Có thể họ vẫn không thích điều này nhưng ghi nhận lý do tại sao phản hồi được đưa ra |
| Change | Thay đổi |
| – will attempt to correct or change the behavior, but will need specific guidance as to how to change the behavior | – cố gắng sửa đổi hoặc thay đổi hành vi ứng xử nhưng cần được hướng dẫn cụ thể về cách thay đổi hành vi |
| GOLDEN RULES OF FEEDBACK | NGUYÊN TẮC VÀNG VỀ PHẢN HỒI |
| Giving Feedback | Đưa ra Phản hồi |
| Speak from I – own the feedback | Ý kiến của tôi – sở hữu phản hồi |
| Use the AID Framework | Sử dụng Mô hình AID |
| Be specific | Cụ thể |
| Ask the other person how they felt they did | Hỏi cảm nhận của người khác |
| Start with motivational | Bắt đầu với phản hồi có tính động viên |
| Deliver face to face if possible | Cung cấp phản hồi trực tiếp nếu có thể |
| Don’t use ‘but’/‘however’ | Đừng sử dụng ‘nhưng’/‘tuy nhiên’ |
| Don’t sandwich | Đừng xen vào giữa |
| Don’t trivialize | Đừng tầm thường hóa phản hồi |
| Don’t give ‘second-hand’ feedback | Đừng cung cấp phản hồi ‘cũ’ |
| Be Authentic | Hãy Chân thực |
| Have Integrity | Hãy Kiên định |
| Show Dignity | Hãy Tự trọng |
| Receiving Feedback | Nhận Phản hồi |
| Listen | Lắng nghe |
| Ask for examples or questions to clarify | Đề nghị được cung cấp ví dụ hay đặt câu hỏi để làm rõ |
| Act on the feedback | Xử lý phản hồi |
| Thank the person | Cảm ơn người đó |
| Don’t justify or rationalize | Đừng biện hộ hay hợp lý hóa |
| Use the AID and DERAC slides | Sử dụng các trang chiếu AID và DERAC |
| Show Dignity | Hãy tự trọng |
| How to help people through DERAC | Cách giúp nhân viên trải qua quá trình DERAC |
| INGREDIENTS OF A GREAT RELATIONSHIP – TEAM FEEDBACK | CÁC YẾU TỐ TẠO NÊN MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP – PHẢN HỒI NHÓM |
| NAME | TÊN |
| Feedback | Phản hồi |
| My Feedback | Phản hồi của tôi |
| Ingredients of a Great Relationship – Checklist | Các yếu tố Tạo nên Mối quan hệ Tốt đẹp – Danh mục Kiểm tra |
| Do you ... | Bạn có ... |
| Know the key ingredients to building a strong relationship | Biết các yếu tố quan trọng tạo nên mối quan hệ vững mạnh |
| Know what behaviors help or hinder effective relationships | Biết hành vi ứng xử nào giúp xây dựng hay cản trở mối quan hệ hiệu quả |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |

|  |  |
| --- | --- |
| CRUCIAL CONVERSATIONS | CÁC CUỘC TRÒ CHUYỆN QUAN TRỌNG |

|  |  |
| --- | --- |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Learning Journey - Crucial Conversations | Hành trình Học tập - Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Exploring: | Khám phá: |
| What we mean by a ‘crucial’ conversation | Ý nghĩa của cuộc trò chuyện ‘quan trọng’ |
| The drivers behind ignoring crucial conversations | Các yếu tố thúc đẩy chúng ta bỏ qua các cuộc trò chuyện quan trọng |
| What happens when we face crucial conversations and the impact to relationships | Hệ quả khi chúng ta đối mặt với các cuộc trò chuyện quan trọng và tác động của việc này đến mối quan hệ |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Quote | Trích dẫn |
| “The single biggest problem in communication, is the illusion that it has taken place” | “Vấn đề lớn duy nhất trong giao tiếp chính là sự ảo tưởng rằng việc đó đã diễn ra” |
| George Bernard Shaw, | Nhà soạn kịch |
| Playwright | George Bernard Shaw |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| What is a Crucial Conversation? | Cuộc trò chuyện Quan trọng là gì? |
| A crucial conversation has an impact on either, or most often, both parties and the business. Often: | Cuộc trò chuyện quan trọng gây tác động đến một trong hai bên hoặc hầu như tác động đến cả hai bên và doanh nghiệp. Thường xuyên: |
| Stakes are high | Có rủi ro cao |
| There may be opposing views | Có thể có quan điểm trái chiều |
| Emotions are strong | Mang đến cảm xúc mãnh liệt |
| When it feels uncomfortable | Gây ra cảm giác không thoải mái |
| Why Crucial Conversations? | Tại sao Cần có Cuộc trò chuyện Quan trọng? |
| GREAT Supervision requires us to successfully manage the Task, Team and Individual. To do this, there will be times when a crucial conversation is necessary. | Hoạt động Giám sát TUYỆT VỜI yêu cầu chúng ta quản lý thành công Nhiệm vụ, Đội ngũ và Cá nhân. Để thực hiện việc này, đôi khi cần phải có cuộc trò chuyện quan trọng. |
| This activity will help you identify reasons why it is important to have them, and why we sometimes don’t. | Bài tập thực hành sẽ giúp bạn xác định những lý do khiến chúng ta phải có cuộc trò chuyện và lý do khiến đôi khi chúng ta không cần cuộc trò chuyện. |
| To get you started, think back to your Pre-work and those more challenging relationships or when you’ve had to say No or give some difficult feedback. Chances are these were crucial conversations. | Để bắt đầu, hãy nghĩ đến hoạt động Chuẩn bị của bạn và những mối quan hệ khó khăn hơn đó hay khi bạn phải nói Không hoặc đưa ra một số phản hồi khó khăn. Cơ hội chính là các cuộc trò chuyện quan trọng. |
| Please answer the questions below using the space provided. | Vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây sử dụng khoảng trống cho sẵn. |
| Q1. | Câu hỏi 1. |
| Why might we need to have a crucial conversation? | Tại sao chúng ta cần có cuộc trò chuyện quan trọng? |
| Q2. | Câu hỏi 2. |
| What stops us having a crucial conversation? | Điều gì gây cản trở khiến chúng ta không thể có cuộc trò chuyện quan trọng? |
| Why Crucial Conversations? | Tại sao Cần có Cuộc trò chuyện Quan trọng? |
| What happens when we face ‘crucial’ conversations. | Điều gì xảy ra khi chúng ta đối mặt với cuộc trò chuyện ‘quan trọng’. |
| Tap each in turn to see the consequence. | Nhấn lần lượt vào từng cuộc trò chuyện để xem hậu quả. |
| 1. We avoid them. | 1. Chúng ta có thể tránh các cuộc trò chuyện quan trọng. |
| Suffer the consequences impacting the relationship | Gánh chịu hậu quả tác động đến mối quan hệ |
| 2. We face them and handle badly. | 2. Chúng ta đối mặt và xử lý không tốt cuộc trò chuyện quan trọng. |
| Suffer the consequences impacting the relationship | Gánh chịu hậu quả tác động đến mối quan hệ |
| 3. We face them and handle well. | 3. Chúng ta đối mặt và xử lý tốt cuộc trò chuyện quan trọng. |
| Handle them well building the relationship | Xử lý tốt cuộc trò chuyện quan trọng sẽ xây dựng mối quan hệ |
| Potential Consequences | Hậu quả Tiềm ẩn |
| Here are just a few consequences that may occur at a personal, team and business level if we do not have ‘crucial’ conversations: | Dưới đây chỉ là một vài hậu quả có thể xảy ra ở cấp độ cá nhân, đội ngũ và doanh nghiệp nếu chúng ta không có cuộc trò chuyện ‘quan trọng’: |
| Declining personal credibility | Giảm sự tín nhiệm cá nhân |
| Key projects failing to deliver because key players are unwilling to challenge poor decisions | Không thể thực hiện các dự án quan trọng vì các thành viên chủ chốt không muốn thách thức các quyết định yếu kém |
| Ineffective performance management | Quản lý hiệu suất kém hiệu quả |
| Low staff morale because of a failure to challenge/tackle inappropriate behavior | Tinh thần nhân viên suy sụp vì không thể thách thức/xử lý hành vi ứng xử không phù hợp |
| Disgruntled staff leaving the organization | Nhân viên bất mãn rời khỏi tổ chức |
| Increased cost of recruiting new staff | Chi phí tuyển dụng nhân viên mới tăng lên |
| HR departments overwhelmed with employee issues not dealt with by Managers/Supervisors | Bộ phận Nhân sự phải giải quyết quá nhiều vấn đề về nhân viên do Quản lý/Người giảm sát không chịu xử lý |
| My Crucial Conversations | Các cuộc trò chuyện Quan trọng của tôi |
| This activity will help you identify whom you need to build stronger relationships with by having a ‘crucial’ conversation. <br><br> To help you decide which relationship to tackle, please reflect on three pieces of work: | Bài tập thực hành này sẽ giúp bạn xác định xem mình cần xây dựng mối quan hệ vững mạnh hơn với ai thông qua cuộc trò chuyện quan trọng. <br><br> Vui lòng suy ngẫm về ba phần công việc để giúp bạn quyết định xem cần xử lý mối quan hệ nào: |
| Your Pre-work | Chuẩn bị |
| The Relationship Audit | Kiểm tra Mối quan hệ |
| The ‘Knowing me, Knowing you’ (where you identified three challenging relationships) | ‘Biết mình, Biết người’ (trong đó bạn đã xác định ba mối quan hệ thách thức) |
| Once you have decided whom to focus on, complete the Crucial Conversations template that follows by typing your notes under each question. <br><br> You will get an opportunity to share your answers with your colleagues shortly. | Sau khi bạn đã chọn người để tập trung vào, hãy hoàn thành mẫu Cuộc trò chuyện Quan trọng sau đây bằng cách nhập ghi chú của bạn bên dưới mỗi câu hỏi. <br><br> Bạn sẽ có cơ hội chia sẻ câu trả lời của mình với đồng nghiệp trong thời gian tới. |
| My Crucial Conversations | Các cuộc trò chuyện Quan trọng của tôi |
| Crucial Conversations Template | Mẫu Cuộc trò chuyện Quan trọng |
| 1. Who am I choosing to have a crucial conversation with? | 1. Tôi chọn người nào để tiến hành cuộc trò chuyện quan trọng với họ? |
| 2. What is the specific issue? | 2. Vấn đề cụ thể là gì? |
| 3. What shared values do we have? | 3. Chúng tôi có chung những giá trị gì? |
| 4. What outcomes or solutions do I want? | 4. Tôi muốn đạt được kết quả hoặc giải pháp nào? |
| 5. What stories am I telling? | 5. Tôi đang kể câu chuyện gì? |
| 6. What feelings am I experiencing? | 6. Tôi sẽ trải qua những cảm xúc gì? |
| My Crucial Conversations | Các cuộc trò chuyện Quan trọng của tôi |
| Crucial Conversations Template | Mẫu Cuộc trò chuyện Quan trọng |
| 7. What is the impact if I do not have this conversation? | 7. Nếu tôi không tiến hành cuộc trò chuyện này thì sẽ chịu ảnh hưởng gì? |
| 8. What judgments or biases do I hold about them? | 8. Tôi có phán xét hoặc định kiến nào về họ? |
| 9. What are the potential benefits of having this conversation? | 9. Lợi ích tiềm tàng từ việc tiến hành cuộc trò chuyện này là gì? |
| 10. What are the potential pitfalls of having this conversation? | 10. Mặt trái của việc tiến hành cuộc trò chuyện này có thể là gì? |
| 11. When will I have this conversation? | 11. Khi nào tôi sẽ tiến hành cuộc trò chuyện này? |
| 12. How will I make it safe to have this conversation? | 12. Làm thế nào để tôi tiến hành cuộc trò chuyện này một cách an toàn? |
| Crucial Conversations – checklist | Các cuộc trò chuyện Quan trọng – danh mục kiểm tra |
| Do you... | Bạn có... |
| Understand what is meant by ‘crucial’ conversations? | Hiểu ý nghĩa của cuộc trò chuyện 'quan trọng' không? |
| Understand what drives us to ignore having or react during a ‘crucial’ conversation? | Biết yếu tố thúc đẩy chúng ta bỏ qua phản ứng trong cuộc trò chuyện ‘quan trọng’ không? |
| Appreciate the impact on colleagues, Customers, the business and yourself of not having 'crucial' conversations? | Đánh giá cao tác động đối với đồng nghiệp, Khách hàng, doanh nghiệp và chính bản thân bạn khi không có các cuộc trò chuyện 'quan trọng'? |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |

|  |  |
| --- | --- |
| MASTERING CHALLENGING SITUATIONS | LÀM CHỦ TÌNH HUỐNG KHÓ KHĂN |

|  |  |
| --- | --- |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Learning Journey - Mastering Challenging Situations | Hành trình Học tập - Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Exploring: | Khám phá: |
| The effectiveness of our current strategies | Hiệu quả của các chiến lược hiện tại |
| Win-win mindset | Tư duy đôi bên cùng có lợi |
| Tools and new strategies to help us manage challenging situations | Các công cụ và chiến lược mới giúp chúng ta quản lý các tình huống khó khăn |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Current Strategies | Các chiến lược hiện tại |
| This activity is designed to help you think through how you currently manage challenging situations and the effectiveness of your approaches. <br> Use the questions below to help you and your colleagues explore how effective you are in known and unknown territory | Bài tập thực hành này được thiết kế để giúp bạn suy ngẫm về cách quản lý các tình huống khó khăn và hiệu quả của các phương pháp. <br> Sử dụng các câu hỏi dưới đây để giúp bạn và đồng nghiệp tìm hiểu mức độ hiệu quả của bạn ở lãnh thổ đã biết và chưa biết |
| Q1. | Câu hỏi 1. |
| Known ‘Challenging Situations’ | ‘Tình huống Khó khăn’ đã biết |
| When you know you need to manage a challenging situation, how do you approach it? Do you have a strategy or plan? | Khi bạn biết bạn cần quản lý một tình huống khó khăn, bạn tiếp cận tình huống đó như thế nào? Bạn có chiến lược hoặc kế hoạch đối phó không? |
| Q2. | Câu hỏi 2. |
| Unknown ‘Challenging Situations’ | ‘Tình huống Khó khăn’ chưa biết |
| How do you manage when a ‘normal’ conversation evolves into a ‘crucial’ one? What do you do? | Bạn xoay sở như thế nào khi một cuộc trò chuyện ‘bình thường’ phát triển thành một cuộc trò chuyện ‘quan trọng’? Bạn sẽ làm gì? |
| Key Insights | Các chủ điểm chính |
| Quote | Trích dẫn |
| “Don’t cling, if you cling you’ll suffer” | “Đừng ngoan cố; nếu con ngoan cố, con sẽ phải gánh lấy hậu quả sau này” |
| Buddha | Đức Phật |
| We have to let go of the need to be right or the need to cling onto our point of view whatever the situation. | Chúng ta phải bỏ qua nhu cầu chứng tỏ mình đúng hay nói cách khác là nhu cầu khăng khăng giữ nguyên quan điểm của mình bất kể tình huống ra sao. |
| Path to Action | Con đường dẫn đến Hành động |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Feel | Cảm nhận |
| Act | Hành động |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| We know from re-tracing our Path to Action that it is the feelings that arise from the stories we create that cause us to act. <br> Feelings drive our behavior and actions. | Từ việc xem lại Con đường dẫn đến Hành động, chúng ta đều biết rằng cảm xúc nảy sinh từ những câu chuyện mà chúng ta tạo ra và khiến chúng ta hành động. <br> Cảm xúc thúc đẩy hành vi ứng xử hoặc hành động của chúng ta. |
| Getting in touch with how we feel and then questioning our emotional reaction will help us get back to the facts and behaving in a more logical and balanced way. Only then can we hope to build GREAT relationships. | Quan tâm đến cảm xúc của chúng ta, sau đó hoài nghi cảm xúc đó sẽ giúp chúng ta quay lại dữ kiện và cư xử theo cách logic và cân bằng hơn. Chỉ khi đó chúng ta mới có thể xây dựng mối quan hệ TỐT ĐẸP. |
| Test yourself now by going back to your Crucial Conversations template and spend a couple of minutes reviewing your answers to <a> Question 6 – “What feelings am I experiencing?” </a> | Thử nghiệm bản thân ngay bằng cách quay lại mẫu Cuộc trò chuyện Quan trọng của bạn rồi dành ít phút để xem lại các câu trả lời cho <a> Câu hỏi 6 – "Tôi đang trải qua những cảm xúc gì?" </a> |
| Ask yourself why are you feeling that way and how you would need to think to get yourself into a more positive mindset. | Tự hỏi bản thân xem tại sao bạn có cảm giác như vậy và bạn sẽ phải nghĩ như thế nào để đưa mình đi theo tư duy tích cực hơn. |
| Making it OK | Sắp xếp ổn thỏa |
| This activity will help you identify ways to make it safe to manage challenging situations and have crucial conversations. | Bài tập thực hành này sẽ giúp bạn xác định các cách cần thực hiện để quản lý các tình huống khó khăn và có các cuộc trò chuyện quan trọng một cách an toàn. |
| Your answers will help you address Question 12 – “How will I make it safe/ok to have this conversation?” from the Crucial Conversations Template. | Câu trả lời của bạn sẽ giúp bạn giải quyết Câu hỏi 12 – “Làm thế nào để tôi tiến hành cuộc trò chuyện này một cách an toàn?” từ Mẫu Cuộc trò chuyện Quan trọng. |
| Consider all aspects, including Where, When and How you would approach making it safe. <br><br> Please capture key insights from your discussion. | Cân nhắc tất cả các khía cạnh, bao gồm cả việc bạn sẽ giải quyết câu hỏi này an toàn Ở đâu, Khi nào và Như thế nào. <br><br> Vui lòng ghi lại các chủ điểm chính từ cuộc thảo luận của bạn. |
| When | Khi nào |
| Where | Ở đâu |
| How | Như thế nào |
| Other Considerations | Các cân nhắc Khác |
| A 3-STEP APPROACH TO CRUCIAL CONVERSATIONS | PHƯƠNG PHÁP 3 BƯỚC TIẾP CẬN CUỘC TRÒ CHUYỆN QUAN TRỌNG |
| Step 1 | Bước 1 |
| Offer feedback <br> share your facts | Đưa ra ý kiến phản hồi <br> chia sẻ dữ kiện của bạn |
| Step 2 | Bước 2 |
| Share <br> your story | Chia sẻ <br> câu chuyện của bạn |
| Step 3 | Bước 3 |
| Ask for<br>their story | Đề nghị họ<br>kể câu chuyện của mình |
| HOW | NHƯ THẾ NÀO |
| Talk <br> tentatively | Trò chuyện <br> từ tốn |
| HOW | NHƯ THẾ NÀO |
| Encourage<br> testing | Khuyến khích<br> thử nghiệm |
| What you do | Việc bạn làm |
| How you do it | Cách bạn làm |
| A 3-STEP APPROACH TO CRUCIAL CONVERSATIONS | PHƯƠNG PHÁP 3 BƯỚC TIẾP CẬN CUỘC TRÒ CHUYỆN QUAN TRỌNG |
| Tap on each to learn more. | Nhấn vào từng bước để tìm hiểu thêm. |
| “I noticed when I walked past that you were standing with a group of colleagues chatting and when I came past you all stopped talking, looked across at me and waited until I’d walked past until you continued talking.” | “Tôi để ý thấy khi tôi đi ngang qua, bạn đang đứng buôn chuyện cùng một nhóm đồng nghiệp. Khi tôi đến gần, tất cả các bạn liền im bặt, liếc nhìn tôi rồi chờ cho đến khi tôi đi khuất thì các bạn mới trò chuyện tiếp”. |
| “I am beginning to think that you were talking about me and running me down to your friends.” | “Tôi bắt đầu nghĩ rằng bạn đang nói về tôi và chế nhạo tôi với bạn bè của bạn”. |
| “Is this the case?” | “Điều này có đúng không?” |
| "I am beginning to think that ...." / " It is leading me to think....." | "Tôi bắt đầu nghĩ rằng ...." / " Chuyện đó khiến tôi nghĩ rằng....." |
| "Am I reading this right?" / " is this the case?" | "Tôi diễn giải thông tin này có đúng không?" / " điều này có đúng không?" |
| Offer feedback<br>share your facts | Đưa ra ý kiến phản hồi<br>chia sẻ dữ kiện của bạn |
| Share <br> your story | Chia sẻ <br> câu chuyện của bạn |
| Ask for <br> their story | Đề nghị họ kể <br> câu chuyện của mình |
| Talk <br> tentatively | Trò chuyện <br> từ tốn |
| Encourage <br> testing | Khuyến khích <br> thử nghiệm |
| What you do | Việc bạn làm |
| How you do it | Cách bạn làm |
| Quote | Trích dẫn |
| “Those who cannot change their minds cannot change anything” | “Những người không chịu thay đổi suy nghĩ của mình thì không thể thay đổi được điều gì cả” |
| George Bernard Shaw, | Nhà soạn kịch |
| Playwright | George Bernard Shaw |
| Knowing How - Take Your Pick | Biết Cách - Chọn Những gì Bạn muốn |
| This activity gives you the opportunity to think through your strategies for handling challenging situations or conversations. <br><br> Read the work-related scenarios and decide what you would do and how you would go about it given what you now know. | Bài tập thực hành này cho bạn cơ hội suy ngẫm về các chiến lược xử lý tình huống khó khăn hoặc cuộc trò chuyện khó khăn. <br><br> Đọc các tình huống có liên quan đến công việc và quyết định việc bạn sẽ làm, cách thức bạn sẽ làm với những gì bạn đã biết. |
| What tips and suggestions did you get from your Take your Pick activity? | Bạn biết được những mẹo và đề xuất gì từ bài tập thực hành Chọn Những gì Bạn muốn? |
| Mastering Challenging Situations – checklist | Làm chủ Tình huống Khó khăn – danh mục kiểm tra |
| Do you ... | Bạn có ... |
| Recognize the effectiveness of your current strategies? | Nhận ra hiệu quả của các chiến lược hiện tại không? |
| Understand the impact of a win-win mindset | Hiểu tác động của tư duy đôi bên cùng có lợi |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |

|  |  |
| --- | --- |
| GETTING REAL WITH RELATIONSHIPS | VẬN DỤNG VÀO CÁC MỐI QUAN HỆ THỰC TẾ |

|  |  |
| --- | --- |
| Getting Real with Relationships | Vận dụng vào các Mối Quan hệ Thực tế |
| Learning Journey - Getting Real with Relationships | Hành trình Học tập - Vận dụng vào các Mối Quan hệ Thực tế |
| Exploring: | Khám phá: |
| How strategies and skills from the workshop can be applied back in the workplace | Cách áp dụng các chiến lược và kỹ năng tiếp thu được từ hội thảo khi quay lại làm việc |
| How we can manage challenging relationships/conversations more effectively using feedback | Cách chúng ta có thể quản lý mối quan hệ/cuộc trò chuyện khó khăn hiệu quả hơn bằng phản hồi |
| Hints and tips to master challenging situations and crucial conversations | Mẹo và gợi ý để làm chủ các tình huống khó khăn và cuộc trò chuyện quan trọng |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Keith's Appraisal from The Office | Đánh giá của Keith từ Văn phòng |
| See and <br> Hear | Nghe và <br> Nhìn |
| Create <br> a Story | Tạo ra <br> Câu chuyện |
| Feel | Cảm nhận |
| Act | Hành động |
| Getting Real with Relationships | Vận dụng vào các Mối Quan hệ Thực tế |
| This activity will give you an opportunity – in a safe environment – to practice how you would handle a challenging situation or crucial conversation in order to build a better relationship with the other person. | Bài tập thực hành này sẽ cho bạn cơ hội – trong một môi trường an toàn – thực hành cách xử lý tình huống khó khăn hoặc cuộc trò chuyện quan trọng để xây dựng một mối quan hệ tốt đẹp hơn với người khác. |
| In your Pre-work and throughout this workshop, you have identified and examined relationships that would benefit from that opportunity. Now is your chance to try out your new skills and strategies and gain some feedback. | Trong hoạt động chuẩn bị của bạn và trong quá trình tham dự hội thảo này, bạn đã xác định và kiểm chứng các mối quan hệ có lợi từ cơ hội đó. Bây giờ, bạn sẽ có cơ hội thử áp dụng các kỹ năng và chiến lược mới, đồng thời thu thập một số phản hồi. |
| Working in groups of three or four, you will each play the role of Supervisor (A), Colleague (B) and Observers (C). <br> Here, ‘Colleague’ means any person you may need to speak to e.g. colleague, team member, Manager, Customer etc. | Từng người trong nhóm ba hoặc bốn người sẽ đóng vai Giám sát viên (A), Đồng nghiệp (B) và Người quan sát (C). <br> Ở đây, ‘Đồng nghiệp’ nghĩa là bất kỳ người nào bạn có thể cần nói chuyện, ví dụ như đồng nghiệp, thành viên trong đội, Quản lý, Khách hàng v.v. |
| When you are in the role of the Supervisor (A), you will have 15 minutes to practice conducting a crucial conversation with the Colleague (B), followed by 5 minutes feedback from your Observer (C). Rotate roles. | Khi bạn đảm nhận vai trò Giám sát viên (A), bạn sẽ có 15 phút để thực hành kỹ năng tiến hành cuộc trò chuyện quan trọng với Đồng nghiệp (B), sau đó là 5 phút phản hồi từ Người quan sát (C). Hoán đổi vai trò. |
| Activity Instructions | Hướng dẫn Thực hành |
| Complete a <a> ‘Real Play’</a> brief for the person playing your Colleague (B) so they can make the practice as realistic as possible. | Hoàn thành phần hướng dẫn <a> ‘Đóng vai Thực tế’</a> cho người đang đóng vai Đồng nghiệp (B) để họ có thể thực hành thực tế nhất có thể. |
| When you are the Observer (C), you will need to complete an <a> Observer Feedback </a> form to assist with the feedback. | Khi bạn là Người quan sát (C), bạn cần hoàn thành mẫu <a> Phản hồi của Người quan sát </a> để hỗ trợ đưa ra phản hồi. |
| Consider how you want to start and close the conversation; remember Words, Music and Dance. | Cân nhắc cách bạn muốn bắt đầu và kết thúc cuộc trò chuyện; nhớ các Từ ngữ, Bản nhạc và Điệu nhảy. |
| Appoint a timekeeper to keep your group on track. You can record your practice to review later. <br> Capture any hints, tips and feedback from this practice, as there will be an opportunity to share them later. | Chỉ định một người bấm giờ để giúp nhóm của bạn đi đúng hướng. Bạn có thể ghi lại phương pháp thực hành của mình để xem lại sau. <br> Ghi lại các gợi ý, mẹo và phản hồi từ phương pháp thực hành này vì bạn sẽ có cơ hội chia sẻ sau này. |
| Good luck! | Chúc may mắn! |
| Getting Real with Relationships – checklist | Vận dụng vào các Mối Quan hệ Thực tế – danh mục kiểm tra |
| Do you ... | Bạn có ... |
| Know how to apply strategies and skills from the workshop to your challenging relationships and crucial conversations? | Biết cách áp dụng các chiến lược và kỹ năng tiếp thu được từ hội thảo cho các mối quan hệ khó khăn và cuộc trò chuyện quan trọng không? |
| Understand how to manage your challenging relationships/conversations more effectively from the feedback, hints and tips you received? | Hiểu cách quản lý các mối quan hệ/cuộc trò chuyện khó khăn hiệu quả hơn nhờ phản hồi, gợi ý và mẹo bạn nhận được? |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |

|  |  |
| --- | --- |
| IT’S A WRAP | TỔNG KẾT |

|  |  |
| --- | --- |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Learning Journey - It's a Wrap | Hành trình Học tập - Tổng kết |
| Exploring: | Khám phá: |
| What we have learnt from being here the last 2 days | Những điều chúng ta đã học được trong 2 ngày qua |
| The commitments and positive changes we now want to make to improve our relationships back at work | Những cam kết và thay đổi tích cực mà chúng ta muốn thực hiện để cải thiện mối quan hệ của chúng ta khi trở lại làm việc |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Keeping Up with Maintenance | Liên tục Duy trì |
| On your Poster outline your answers to the two questions below: | Hãy trả lời hai câu hỏi sau trên Áp phích của bạn: |
| Q1. | Câu hỏi 1. |
| How can you keep maintaining and building relationships? | Bạn liên tục duy trì và xây dựng quan hệ bằng cách nào? |
| What do you need to do? | Bạn cần làm gì? |
| Q2. | Câu hỏi 2. |
| How can you keep your peoples’ eyes shining? | Bạn có thể giúp nhân viên thông suốt hơn bằng cách nào? |
| Be as creative as possible. | Càng sáng tạo càng tốt. |
| Use your notes and insights to help you. | Sử dụng các ghi chú và chủ điểm giúp bạn. |
| Learning Journey Day 1 | Hành trình Học tập - Ngày 1 |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Perceptions | Nhận thức |
| Knowing Me, Knowing You, Knowing How | Biết Mình, Biết Người, Biết Cách |
| I've Got <br/> The Power | Tôi Có <br/> Sức mạnh |
| Harmonious <br> Relationships | Quan hệ <br> Hòa thuận |
| Welcome to Relationship Essentials | Chào mừng Bạn đến với Khóa học Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Looking at why building Great relationships is essential for Successful 21st Century Supervisors. We explored findings from the Pre-work activities: Happiness Survey, Observing Interactions and the Relationship audit. We also spoke about the 3 Levels of Connectivity. | Tìm hiểu lý do khiến việc xây dựng quan hệ Tốt đẹp là điều cần thiết với Giám sát viên Thành công Thế kỷ 21. Chúng ta đã biết các kết quả từ bài tập thực hành Chuẩn bị: Khảo sát về Hạnh phúc, Quan sát các Hoạt động Giao tiếp và Kiểm tra Mối quan hệ. Chúng ta cũng đã nói về 3 Cấp độ Kết nối. |
| Perceptions | Nhận thức |
| We raised our awareness of how others perceive us, how we perceive ourselves, and how this affects the relationships we have. We did a Values activity identifying our Top 3 values. | Chúng ta tăng cường nhận thức về cách người khác nhìn nhận về chúng ta, cách chúng ta nhìn nhận bản thân mình và điều này ảnh hưởng thế nào đến mối quan hệ của chúng ta. Chúng ta đã làm bài tập thực hành Giá trị và xác định 3 Giá trị Quan trọng nhất của mình. |
| Knowing me, Knowing you, Knowing How | Biết mình, Biết người, Biết Cách |
| We explored the relationships we have and better understood the motivations and behaviors of others to enable us to build better relationships. We looked at the 4 key motivational drivers: Belonging, Autonomy, Mastery, and Purpose. | Chúng ta đã tìm hiểu các mối quan hệ mà chúng ta có và hiểu rõ hơn về động lực cũng như hành vi ứng xử của người khác để cho phép chúng ta xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp hơn. Chúng ta đã xem xét 4 động lực thúc đẩy chính: Cảm giác Thuộc về, Tự chủ, Lĩnh hội và Mục đích. |
| I’ve Got the Power | Tôi Có Sức mạnh |
| This was about understanding our own values, drivers and goals so we can manage our responses and ultimately achieve GREAT relationships. We looked at the three goals (Outcome, Process and Relationship), our Path to Action (See/Hear, Tell a story, Feel and Act) and then re-tracing our Path to Action to help us respond in a more logical, balanced way. | Phần này là về việc tìm hiểu các giá trị, động lực thúc đẩy và mục tiêu của riêng chúng ta để chúng ta có thể quản lý phản hồi và cuối cùng là đạt được mối quan hệ TỐT ĐẸP. Chúng ta đã xem xét ba mục tiêu (Kết quả, Quy trình và Mối quan hệ), Con đường dẫn đến Hành động của chúng ta (Nghe/Nhìn, Kể chuyện, Cảm nhận và Hành động) và sau đó xem lại Con đường dẫn đến Hành động của chúng ta để giúp chúng ta phản hồi theo cách logic, cân bằng hơn. |
| Harmonious Relationships | Quan hệ Hòa thuận |
| A fun activity to feel what it is really like to have harmonious relationships through creating music. | Một bài tập thực hành vui để bạn tìm hiểu cảm giác thực sự khi có các mối quan hệ hòa thuận thông qua việc viết nhạc. |
| Learning Journey Day 2 | Hành trình Học tập - Ngày 2 |
| Ingredients <br> of a Great <br> Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ <br> Tốt đẹp<br> |
| Crucial <br/> Conversations | Các cuộc Trò chuyện <br/> Quan trọng |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| Getting Real <br/> with <br/> Relationships | Vận dụng <br/> vào<br/> Các mối quan hệ Thực tế |
| It's a Wrap | Tổng kết |
| Ingredients of a Great Relationship | Các Yếu tố Tạo nên Mối quan hệ Tốt đẹp |
| We explored the key elements that build strong relationships by having fun building a warehouse. | Chúng ta đã khám phá các yếu tố chính giúp xây dựng mối quan hệ vững mạnh thông qua một hoạt động vui là xây dựng nhà kho. |
| Crucial Conversations | Các Cuộc Trò chuyện Quan trọng |
| We looked at the importance of not ignoring crucial conversations and mastering how to conduct them. We reflected on our Pre-work and Day 1 activity to complete a Crucial Conversations Template. | Chúng ta đã xem xét tầm quan trọng của việc không bỏ qua cuộc trò chuyện quan trọng và làm chủ cách tiến hành các cuộc trò chuyện này. Chúng ta đã suy ngẫm về bài tập thực hành Chuẩn bị và Ngày 1 để hoàn thành Mẫu Cuộc trò chuyện Quan trọng. |
| Mastering Challenging Situations | Làm chủ Tình huống Khó khăn |
| We discussed and explored the challenging situations we face and identified strategies to help us deal with them. We discussed the three Levels of Thinking and recognized that Third Generation thinking: Mutual Understanding & Compassion is more likely to build GREAT relationships. | Chúng ta đã thảo luận và tìm hiểu các tình huống khó khăn mà chúng ta phải đối mặt, sau đó xác định chiến lược giúp chúng ta xử lý các tình huống này. Chúng ta đã thảo luận 3 Cấp độ Tư duy và nhận ra tư duy của Thế hệ Thứ ba: Thấu hiểu & Đồng cảm Lẫn nhau có nhiều khả năng xây dựng được mối quan hệ TỐT ĐẸP. |
| Getting Real with Relationships | Vận dụng vào các Mối Quan hệ Thực tế |
| We applied the learning to a real life situation. We had the opportunity to receive feedback on our ability to demonstrate third level thinking and apply the 5 steps We received feedback and hints and tips to help us when back at work | Chúng ta đã áp dụng những kiến thức học được vào tình huống thực tế. Chúng ta có cơ hội nhận phản hồi về khả năng minh họa tư duy cấp độ thứ ba và áp dụng 5 bước mà Chúng ta đã nhận được phản hồi, gợi ý cũng như mẹo để giúp chúng ta khi trở lại làm việc |
| It’s a Wrap | Tổng kết |
| A creative summary of our key learning and making a positive commitment to building stronger relationships at work. | Một bản tóm tắt sáng tạo về những kiến thức quan trọng mà chúng ta đã học được và cam kết tích cực về việc xây dựng mối quan hệ vững mạnh hơn tại nơi làm việc. |
| Development Plan | Kế hoạch Phát triển |
| ACTION | HÀNH ĐỘNG |
| SUCCESS <br/> MEASURE | THƯỚC ĐO <br/> THÀNH CÔNG |
| STOP | NGỪNG |
| Edit | Chỉnh sửa |
| START | BẮT ĐẦU |
| Edit | Chỉnh sửa |
| CONTINUE | TIẾP TỤC |
| Edit | Chỉnh sửa |
| Add Action | Thêm Hành động |
| Save | Lưu |
| Action: | Hành động: |
| Success Measure: | Thước đo Thành công: |
| Assessment Criteria | Tiêu chí Đánh giá |
| As part of your sign off activities you need to run a team activity to help build better relationships with your people. | Là một phần của hoạt động chứng nhận, bạn cần tiến hành một bài tập thực hành theo đội để giúp xây dựng mối quan hệ tốt hơn với nhân viên của mình. |
| You can choose either one of the following or you can do both! | Bạn có thể chọn một trong hai phương án sau hoặc bạn có thể thực hiện cả hai phương án! |
| Option A – Use the <a> ‘Facebook’ template </a> (as per CIM Part 1) and run as a team activity. | Phương án A – Sử dụng <a>mẫu ‘Facebook’ </a> (theo CIM Phần 1) và dựa trên mẫu này để tiến hành bài tập thực hành theo đội. |
| Each person in the team (including you) completes a ‘Facebook’ page for each of the team members. After a few minutes you facilitate a sharing of how much or how little every one knows about each other. | Mỗi người trong đội (bao gồm cả bạn) sẽ hoàn thành trang 'Facebook' cho từng thành viên trong đội. Sau một vài phút, bạn tiến hành chia sẻ thông tin về việc mọi người biết nhiều hoặc ít về nhau như thế nào. |
| Option B – Values activity | Phương án B - Bài tập thực hành về Giá trị |
| Take the <a> moral dilemma </a> we looked at in Day 1 Session 2, run this with your team and then using the <a> word cloud </a> on your e-Journal ask them to identify the three values that motivated their thoughts and actions in that session. | Sử dụng <a>tình huống khó xử về đạo đức</a> mà chúng ta đã xem xét trong Học phần 2 của Ngày 1, tiến hành tình huống này với đội của bạn, sau đó sử dụng <a> cụm từ </a> trong e-Journal, yêu cầu họ xác định ba giá trị thúc đẩy họ suy nghĩ và hành động trong học phần đó. |
| There is no right or wrong answers, but understanding more about each other or what is important to each of us and is essential in creating a great place to work where people can Have a Best Day Every Day. | Không có câu trả lời đúng hoặc sai nhưng hiểu rõ hơn về nhau hoặc hiểu điều gì là quan trọng với mỗi người trong chúng ta là yếu tố cần thiết để tạo nên nơi làm việc tuyệt vời nơi mọi người có thể Có Mỗi ngày Đều là Ngày Làm việc Tốt nhất. |
| As part of your Coaching Sessions with your Manager, you should highlight any potential crucial conversations you need to have. Make your Manager aware of the situation and talk him/her through the scenario. Post the conversation, debrief your Manager with how it went etc. Your Manager will need to be satisfied that you have managed at least one crucial conversation effectively in order to sign you off. | Là một phần của Học phần Đào tạo với Quản lý, bạn nên nhấn mạnh bất kỳ cuộc trò chuyện quan trọng tiềm năng nào mà bạn cần phải có. Giúp Quản lý hiểu nhận thức được tình huống và trình bày tình huống với Quản lý. Sau cuộc trò chuyện, hãy hỏi cảm nhận của Quản lý về cuộc trò chuyện này, v.v. Quản lý của bạn cần phải hài lòng vì bạn đã điều khiển hiệu quả ít nhất một cuộc trò chuyện quan trọng thì mới chứng nhận bạn hoàn thành khóa học. |
| FILM | PHIM |
| CIM SUPERVISORY EXCELLENCE CURRICULUM | CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CIM DÀNH CHO GIÁM SÁT VIÊN XUẤT SẮC |
| Thank you and best of luck! | Cảm ơn và chúc may mắn! |

|  |  |
| --- | --- |
| FACEBOOK TEMPLATE | MẪU FACEBOOK |

|  |  |
| --- | --- |
| Click here to take a photo | Nhấp vào đây để chụp ảnh |
| Name: | Tên: |
| Gender: | Giới tính: |
| Birthday: | Ngày sinh: |
| Interests & hobbies: | Sở thích & thú vui: |
| Favorite food: | Món ăn yêu thích: |
| Favorite drink: | Đồ uống yêu thích: |
| Favorite music: | Âm nhạc yêu thích: |
| Favorite film: | Bộ phim yêu thích: |
| 10 thinks I know about you | 10 điều tôi biết về bạn |
| He / she prefers... | Anh ấy / cô ấy thích... |
| Chocolate | Sô-cô-la |
| Cheese | Pho mát |
| Tea | Trà |
| Coffee | Cà phê |
| Active Holiday | Kỳ nghỉ Năng động |
| Lounging on the beach | Nằm dài trên bãi biển |
| Shopping | Mua sắm |
| Watching TV | Xem TV |
| Football | Bóng đá |
| Rugby | Bóng bầu dục |
| Cat | Mèo |
| Dog | Chó |
| Chinese food | Món ăn Trung Quốc |
| Indian food | Món ăn Ấn Độ |
| Pizza | Pizza |
| Burger | Burger |

|  |  |
| --- | --- |
| REAL PLAY BRIEF | HƯỚNG DẪN ĐÓNG VAI THỰC TẾ |

|  |  |
| --- | --- |
| Real Play Brief | Hướng dẫn Đóng vai Thực tế |
| Who: | Đối tượng: |
| Sue Jones | Sue Jones |
| Their Relationship with you: | Mối quan hệ của họ với bạn: |
| Co-Trainer | Đồng giảng viên |
| Our Current Issue: | Vấn đề Hiện tại của Chúng ta: |
| When I’m delivering training, Sue interrupts my sessions with something she needs to add. Her expression also suggests she disapproves of what I am doing. | Khi tôi đang giảng dạy, Sue thường làm gián đoạn các học phần của tôi bằng cách thêm vào một số nội dung mà cô ấy thấy là cần thiết. Biểu hiện của cô ấy cũng cho thấy cô ấy không tán thành việc tôi đang làm. |
| Its Impact: | Tác động của Vấn đề Hiện tại: |
| Her actions are causing me to think she doesn’t like training with me, she doesn’t trust what I do and I am losing her confidence. | Hành động của cô ấy khiến tôi nghĩ rằng cô ấy không thích giảng dạy cùng tôi, cô ấy không tin tưởng việc tôi làm và khiến tôi mất tự tin. |
| Useful Background Information: | Thông tin Cơ bản Hữu ích: |
| We’ve trained together a few times before and I noticed the same thing happening, but because she is more Senior and a more experienced trainer than me, I didn’t say anything. Talking to some of my colleagues though, they tell me they have experienced the same too. | Chúng tôi cùng giảng dạy với nhau một vài lần trước đây và tôi để ý điều tương tự cũng xảy ra nhưng vì cô ấy là Cấp cao hơn và là giảng viên có nhiều kinh nghiệm hơn tôi nên tôi không nói gì cả. Khi trò chuyện với một vài đồng nghiệp, họ nói rằng họ cũng trải qua sự việc giống tôi. |
| Their typical behavior: | Hành vi ứng xử điển hình của họ: |
| Words | Ngôn ngữ |
| Tone of voice | Giọng điệu |
| Body language | Ngôn ngữ cơ thể |
| We haven’t spoken much outside of training events, so hard to comment. She does appear a bit cool, distant though e.g., folded arms, doesn’t smile much or engage in general conversation. | Chúng tôi không nói chuyện nhiều với nhau bên ngoài chương trình đào tạo nên thật khó để nhận xét. Dù vậy, cô ấy có vẻ hơi khó gần chẳng hạn như hay khoanh tay, không cười nhiều hay không tham gia trò chuyện xã giao. |

|  |  |
| --- | --- |
| OBSERVER FEEDBACK | PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI QUAN SÁT |

|  |  |
| --- | --- |
| Observer feedback | Phản hồi của Người quan sát |
| What you did well | Những việc bạn đã làm tốt |
| What you could do next time | Những việc bạn có thể làm vào lần tới |
| Built rapport | Xây dựng mối quan hệ |
| 1. Offer feedback, share your facts | 1. Đưa ra ý kiến phản hồi, chia sẻ dữ kiện của bạn |
| 2. Share your story | 2. Chia sẻ câu chuyện của bạn |
| 3. Ash for their story | 3. Đề nghị họ kể câu chuyện của mình |
| 4. Talk tentatively | 4. Trò chuyện từ tốn |
| 5. Encourage testing | 5. Khuyến khích thử nghiệm |
| Confirmed understanding & Close | Xác nhận sự hiểu biết rồi Kết luận |

|  |  |
| --- | --- |
| QUICK GUIDE | HƯỚNG DẪN NHANH |

|  |  |
| --- | --- |
| QUICK GUIDE | HƯỚNG DẪN NHANH |
| How to use this App | Cách sử dụng Ứng dụng này |
| Page Control | Điều khiển Trang |
| Swipe Right | Di sang phải |
| Move to the previous page | Di chuyển về trang trước |
| Swipe left | Di sang trái |
| Move to the next page | Di chuyển đến trang tiếp theo |
| Chapters | Các chương |
| Select a chapter | Chọn chương |
| QUICK GUIDE | HƯỚNG DẪN NHANH |
| How to use this App | Cách sử dụng Ứng dụng này |
| Editing tools | Công cụ chỉnh sửa |
| Select icons to make notes, take photos and make videos | Chọn các biểu tượng để ghi chú, chụp ảnh và quay video |
| Main App Control | Điều khiển Ứng dụng chính |
| Page selector | Chọn Trang |
| Select page number | Chọn số trang |
| QUICK GUIDE | HƯỚNG DẪN NHANH |
| How to use this app | Cách sử dụng ứng dụng này |
| Select page number | Chọn số trang |
| Tap the desired page number | Chạm vào số của trang muốn xem |
| Page selection | Chọn Trang |
| Swipe Up & Down | Di lên hoặc xuống |
| Move through the list of all pages | Di chuyển qua danh sách tất cả các trang |
| QUICK GUIDE | HƯỚNG DẪN NHANH |
| How to use this App | Cách sử dụng Ứng dụng này |
| Chapter selection | Chọn Chương |
| Select a chapter | Chọn chương |
| tap the desired chapter to move to its first page | Nhấn vào số chương muốn xem để chuyển đến trang đầu của chương đó |
| Confirm or Cancel | Xác nhận hoặc Hủy |
| Close editing tool with or without saving | Đóng công cụ chỉnh sửa có hoặc không lưu |
| QUICK GUIDE | HƯỚNG DẪN NHANH |
| How to use this App | Cách sử dụng Ứng dụng này |
| Editing Tools | Công cụ Chỉnh sửa |
| Desired pen | Bút muốn sử dụng |
| to use thin pen | để sử dụng bút mỏng |
| Brush | Chổi |
| To use brush | Sử dụng chổi |
| Eraser | Tẩy |
| Erase any drawn objects | Xóa tất cả các đối tượng đã vẽ |
| Selected color | Màu đã chọn |
| Use pen or brush with color | Sử dụng bút hoặc chổi với màu |
| Trash | Thùng rác |
| Clear all | Xóa tất cả |
| QUICK GUIDE | HƯỚNG DẪN NHANH |
| How to use this App | Cách sử dụng Ứng dụng này |
| App quick guide | Hướng dẫn nhanh về ứng dụng |
| App quick guide | Hướng dẫn nhanh về ứng dụng |
| Tap here to re-open this App quick guide | Nhấn vào đây để mở lại phần Hướng dẫn nhanh về Ứng dụng này |

Relationship.chapter.jpg

|  |  |
| --- | --- |
| CIM Supervisory Excellence program | Chương trình CIM dành cho Giám sát viên Xuất sắc |
| Launch | Khai trương |
| Welcome to CIM Supervisory Excellence Program | Chào mừng bạn đến với Chương trình CIM dành cho Giám sát viên Xuất sắc |
| Pre-Work | Chuẩn bị |
| Launch | Khai trương |
| DHL Essentials | Các Kỹ năng cơ bản tại DHL |
| Personal Excellence – It’s All About You | Cá nhân Xuất sắc - Đó Chính là Bạn |
| Pre-Work | Chuẩn bị |
| Communication Essentials | Các Kỹ năng Giao tiếp Cơ bản |
| Managing Self Essentials | Kỹ năng Tự Quản lý Thiết yếu |
| Relationship Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Motivated People | Đội ngũ Nhân viên Năng động |
| People Excellence - It’s All About Our People | Nhân sự Xuất sắc – Đó Chính là Đội ngũ Nhân sự của Chúng ta |
| Service Quality Loyal Customers | Chất lượng Dịch vụ Khách hàng Trung thành |
| Service Excellence - It’s All About Our Service Quality | Dịch vụ Xuất sắc – Đó Chính là về Dịch vụ Chất lượng của Chúng ta |
| Profitable network | Mạng lưới có lợi nhuận |
| Operational Excellence - It’s All About Delivery | Vận hành Xuất sắc – Đó Chính là Giao hàng |
| Final Assessment & Graduation | Đánh giá Cuối cùng & Tốt nghiệp |
| Let’s Celebrate Success | Hãy Chúc mừng sự Thành công |
| DHL Essentials | Các Kỹ năng cơ bản tại DHL |
| Leadership Excellence | Lãnh đạo Xuất sắc |
| Pre-Work | Chuẩn bị |
| Celebration | Chúc mừng |
| Let’s Celebrate Success | Hãy Chúc mừng sự Thành công |

Definition-relationship.jpg

|  |  |
| --- | --- |
| Relationship | Mối quan hệ |
| Noun | Danh từ |
| Is the way in which two or more people are connected or things are connected. | Là cách mà hai hoặc nhiều người kết nối với nhau hoặc các sự việc kết nối với nhau. |

Supervisors\_role.png

|  |  |
| --- | --- |
| Supervisor’s Role | Vai trò của Giám sát viên |
| Achieving Tasks | Hoàn thành Nhiệm vụ |
| Building the Team | Xây Dựng Đội ngũ |
| Developing Individuals | Phát triển Cá nhân |

Definition-impression.png

|  |  |
| --- | --- |
| Impression | Ấn tượng |
| Noun | Danh từ |
| An idea, feeling, or opinion about something or someone. | Một ý tưởng, cảm nhận hoặc quan điểm về điều gì đó hoặc người nào đó. |

Definition-judgement.png

|  |  |
| --- | --- |
| Judgment | Đánh giá |
| Noun | Danh từ |
| Is the ability to make considered decisions or come to sensible conclusions. | Là khả năng đưa ra những quyết định đã cân nhắc hoặc đi đến kết luận hợp lý. |

Definition-feedback.jpg

|  |  |
| --- | --- |
| Feedback | Phản hồi |
| Noun | Danh từ |
| A communication to a person which gives them information about their performance, their behavior and its impact on others. | Hình thức giao tiếp với người khác nhằm cung cấp cho họ thông tin về hiệu suất, hành vi ứng xử của họ và tác động của hành vi đó đối với những người khác. |

Prework-chart.png

|  |  |
| --- | --- |
| Work | Công việc |
| Personal | Cá nhân |
| Me | Tôi |

Curriculum\_full.png

|  |  |
| --- | --- |
| The World’s Most International Supervisor | Giám sát viên Quốc tế nhất Thế giới |
| Fundamentals | Các khái niệm cơ bản |
| Launch | Khai trương |
| Welcome to CIM Supervisory Excellence Program | Chào mừng bạn đến với Chương trình CIM dành cho Giám sát viên Xuất sắc |
| Pre-work | Chuẩn bị |
| Objecvites: | Mục tiêu: |
| Participant and Manager (as coach) understand and commit to their roles in the program | Học viên và Nhà Quản lý (với vai trò là huấn luyện viên) thấu hiểu và cam kết tham gia hết mình vào chương trình |
| Participants understand how to get the most out of the program | Học viên hiểu được cách thức để có thể vận dụng tối đa chương trình |
| Program overview | Tổng quan về bài học |
| What CIM Supervisory Excellence Program is | Chương trình CIM dành cho Giám sát viên Xuất sắc là gì |
| My role in making it successful | Vai trò của tôi trong việc giúp chương trình thành công |
| Understand the expectations of a 21st Century Supervisor within DHL Express | Hiểu được kỳ vọng của Giám sát viên Xuất sắc Thế kỷ 21 tại DHL Express |
| How to deliver FOCUS and live First Choice daily | Thực hiện FOCUS và First Choice trực tiếp hàng ngày như thế nào |
| My Personal Leadership – skills and attrubutes of a 21st Century DHL Express Supervisor | Khả năng Lãnh đạo Riêng của Tôi – kỹ năng và thuộc tính của Giám sát viên DHL Express trong Thế kỷ 21 |
| DHL Essentials | Các Kỹ năng cơ bản tại DHL |
| Personal Excellence – It’s All About You | Cá nhân Xuất sắc - Đó Chính là Bạn |
| Participants understand personal leadership style/strenght | Học viên hiểu rõ những phong cách/thế mạnh về lãnh đạo riêng |
| Participants acquire core skills for all modules | Học viên nắm được các kỹ năng chính cho tất cả các học phần |
| First Choice – Performance Dialogues | First Choice–Đối thoại về Hiệu suất công việc |
| Core Modules: | Các Học phần Chính: |
| 1. Communication Essentials | Các Kỹ năng Giao tiếp Cơ bản |
| 1. Managing Self Essentials | Kỹ năng Tự Quản lý Thiết yếu |
| 1. Relationship Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Motivated People | Đội ngũ Nhân viên Năng động |
| People Excellence – It’s All About Our People | Nhân sự Xuất sắc – Đó Chính là Đội ngũ Nhân sự của Bạn |
| Participants acquire the skills and knowledge of an ‚excellent‘ people manager | Học viên có kỹ năng và kiến thức cần thiết của nhà quản lý nhân sự 'xuất sắc' |
| First Choice – Motiv8 | First Choice–Motiv8 |
| 1. My Inspirational Leadership Essentials | Các Kỹ năng Lãnh đạo Cơ bản Truyền Cảm hứng của Tôi |
| 6. Team Effectiveness Essentials | 6. Các Kỹ năng Cơ bản để Phát huy Hiệu quả Nhóm |
| Learning Networks | Mạng lưới Đào tạo |
| On the Job Assignments/Challenges | Nhiệm vụ/Thử thách Trong Công việc |
| Coaching Sessions | Phần huấn luyện |
| Great Service Quality Loyal Customers | Chất lượng Dịch vụ Tuyệt hảo Khách hàng Trung thành |
| Service Excellence – It’s All About Our Great Service Quality | Dịch vụ Xuất sắc – Đó Chính là về Chất lượng Dịch vụ Tuyệt hảo của Chúng ta |
| Participants acquire the skills and knowledge to build an Insanely Customer Centric culture focused on Great Service Quality | Học viên có được kỹ năng và kiến thức để xây dựng Văn hóa Khách hàng là Trọng tâm tuyệt đối, tập trung vào Chất lượng Dịch vụ Tuyệt hảo |
| First Choice – Net Promoter calls | First Choice – Khảo sát Khả năng giới thiệu về DHL trong Mạng lưới (Net Promoter) |
| Quality Awareness & We Care | Nhận thức Chất lượng & Chúng tôi Quan tâm |
| Profitable Network | Mạng lưới có Lợi nhuận |
| Operational Excellence – It’s All About Delivery | Hoạt động Xuất sắc – Đó Chính là Giao hàng |
| Participants acquire the skills and knowledge to drive the highest levels of quality performance locally | Học viên có kỹ năng và kiến thức cần thiết để thúc đẩy hiệu suất chất lượng lên tầm cao nhất tại địa phương |
| First Choice – 5 S’s | First Choice – 5 S |
| 1. As One Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản để Làm việc Như Một Tập thể Thống nhất |
| 1. High Performance Leadership Essentials | Các kỹ năng cơ bản về Lãnh đạo Hiệu suất Cao |
| 1. Operational Excellence Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản về Hoạt động Xuất sắc |
| Advanced | Nâng cao |
| Final Assessmene & Graduation | Đánh giá Cuối cùng & Tốt nghiệp |
| Let’s Celebrate Success | Hãy Chúc mừng sự Thành công |
| Participants pull together key insight and agree an on-going development plan with Line Manager | Học viên tổng kết được các nội dung quan trọng và đồng lòng cho một kế hoạch phát triển đang được xây dựng với Cấp Quản lý trực tiếp |
| Participants and Line Managers celebrate the successful completion of the program | Học viên và Cấp Quản lý trực tiếp đánh dấu sự thành công tốt đẹp của chương trình |
| Key insights | Các chủ điểm chính |
| Biggest successes | Thành công Lớn nhất |
| Next development steps | Các bước phát triển tiếp theo |
| Significant sense of achievement is recognized | Nhận thấy được ý thức quan trọng về nỗ lực để hoàn thành |
| DHL Essentials | Các Kỹ năng cơ bản tại DHL |
| Leadership Excellence | Lãnh đạo Xuất sắc |
| Supervisors currently in a Supervisory role will have enhanced management skills to enable them to be a Successful 21st Century DHL Express Supervisor | Giám sát viên đang trong vai trò Giám sát sẽ được tăng cường kỹ năng quản lý nhằm hỗ trợ họ trở thành Giám sát viên Thành công tại DHL Express của Thế kỷ 21 |
| Coaching Essentials | Các Kỹ năng Huấn luyện Cơ bản |
| Talenth Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản của Nhân tài |
| My ICC leadership | Khả năng lãnh đạo ICC của tôi |
| ICCC Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản ICCC |
| Cummunicating with Customer Essentials | Các Kỹ năng Giao tiếp Cơ bản với Khách hàng |
| Delivering High performance Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản để Mang lại Hiệu suất Cao |
| Learning Networks | Mạng lưới Đào tạo |
| On the Job Assignments | Nhiệm vụ Trong Công việc |
| Coaching Sessions | Phần huấn luyện |
| Celebration | Chúc mừng |
| Let’s Celebrate Success | Hãy Chúc mừng sự Thành công |
| Participants pull together key insight and agree an on-going development plan with Line Manager | Học viên tổng kết được các nội dung quan trọng và đồng lòng cho một kế hoạch phát triển đang được xây dựng với Cấp Quản Lý Trực tiếp |
| Participants and Line Managers celebrate the successful completion of the program | Học viên và Cấp Quản Lý Trực tiếp đánh dấu sự thành công tốt đẹp của chương trình |
| Key insights | Các chủ điểm chính |
| Biggest successes | Thành công Lớn nhất |
| Next development steps | Các bước phát triển tiếp theo |
| Significant sense of achievement if recognized | Nhận thấy được ý thức quan trọng về nỗ lực để hoàn thành |
| (Elective) | (không bắt buộc) |
| DHL Essentials | Các Kỹ năng cơ bản tại DHL |
| Personal Excellence – It’s All About Your Development | Cá nhân Xuất sắc – Đó chính là sự Phát triển của Bạn |
| Participants ensure all personal skills and knowledge gaps are filled | Học viên bảo đảm bổ sung được tất cả các kỹ năng và kiến thức mà cá nhân còn thiếu |
| Capability Essentials, Equality and Diversity, Managing Change, Presentation Skills, Negotiation Skills, Managing Across Cultures, Finance for Non-financial Managers etc. | Các Kỹ năng cơ bản về Năng lực, Bình đẳng và Đa dạng, Quản lý sự Thay đổi, Kỹ năng Thuyết trình , Kỹ năng Đàm phán, Quản lý Đa Văn hóa, Kỹ năng Tài chính cho Nhà quản lý phi tài chính v.v. |
| Leatning Networks | Mạng lưới Học tập |
| On the Job Assignments | Nhiệm vụ Trong Công việc |
| Coaching Sessions | Phần huấn luyện |
| Workflow, Administration and Assessment Management via ‘My Talent World‘ | Trình tự công việc, Quản trị và Quản lý Đánh giá thông qua 'My Talent World' |

Curriculum.png

|  |  |
| --- | --- |
| CIM Supervisory Excellence Program | Chương trình CIM dành cho Giám sát viên Xuất sắc |
| Launch | Khai trương |
| Welcome to CIM Supervisory Excellence Program | Chào mừng bạn đến với Chương trình CIM dành cho Giám sát viên Xuất sắc |
| Pre-work | Chuẩn bị |
| Launch | Khai trương |
| DHL Essentials | Các Kỹ năng cơ bản tại DHL |
| Personal Excellence – It’s All About You | Cá nhân Xuất sắc - Đó Chính là Bạn |
| Pre-work | Chuẩn bị |
| Communication Essentials | Các Kỹ năng Giao tiếp Cơ bản |
| Manging Self Essentials | Kỹ năng Tự Quản lý Thiết yếu |
| Relationship Essentials | Các Kỹ năng Cơ bản để Xây dựng Quan hệ |
| Motivated People | Đội ngũ Nhân viên Năng động |
| People Excellence - It’s All About Our People | Nhân sự Xuất sắc – Đó Chính là Đội ngũ Nhân sự của Chúng ta |
| Service Quality Loyal Customers | Chất lượng Dịch vụ Khách hàng Trung thành |
| Service Excellence - It’s All About Our Great Service Quality | Dịch vụ Xuất sắc – Đó Chính là về Chất lượng Dịch vụ Tuyệt hảo của Chúng ta |
| Profitable Network | Mạng lưới có Lợi nhuận |
| Operational Excellence - It’s All About Delivery | Vận hành Xuất sắc – Đó Chính là Giao hàng |
| Final Assessment & Graduation | Đánh giá Cuối cùng & Tốt nghiệp |
| Let’s Celebrate Success | Hãy Chúc mừng sự Thành công |
| DHL Essentials | Các Kỹ năng cơ bản tại DHL |
| Leadership Excellence | Lãnh đạo Xuất sắc |
| Pre-work | Chuẩn bị |
| Celebration | Chúc mừng |
| Let’s Celebrate Success | Hãy Chúc mừng sự Thành công |