



SEIU 775
BENEFITS GROUP

Sổ Tay Học Viên

GIAO TIẾP QUYẾT ĐOÁN



Giới Thiệu Về SEIU 775 Benefits Group

SEIU 775 Benefits Group đào tạo và phát triển các nhân viên chăm sóc chuyên nghiệp dài hạn nhằm cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ chất lượng cao cho người già cũng như người khuyết tật. Ngoài ra, SEIU 775 Benefits Group cũng thương lượng và mua các phúc lợi chăm sóc sức khỏe chất lượng cao cho nhân viên chăm sóc dài hạn ở Washington và Montana.

Các tài liệu này chứa những nội dung đã có bản quyền thuộc sở hữu của hoặc được cấp phép cho SEIU Healthcare NW Training Partnership. Các cá nhân hoặc tổ chức có thể sử dụng các tài liệu này trong nội bộ cho mục đích phi thương mại. Tất cả các mục đích sử dụng khác cần phải được chủ sở hữu bản quyền phê duyệt trước.

SEIU 775 BENEFITS GROUP

215 Columbia St #300, Seattle, WA 98104 • Điện thoại: (206) 254-7120 • www.learning.myseiubenefits.org

© 2022 SEIU 775 Benefits Group

Giao Tiếp Quyết Đoán

Mục Lục

Tổng Quan Về Khóa Học	3
Nội Dung Chính Của Khóa Học	4
Bài 1: Kiểu Giao Tiếp Quyết Đoán và Không Quyết Đoán	7
Kiểm Tra Kiến Thức: Giao Tiếp Quyết Đoán	7
Hoạt Động: Các Tình Huống Của Perri?	8
Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán	9
Kiểm Tra Kiến Thức: Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán	9
Hoạt Động: Đóng Vai.....	9
Giao Tiếp Không Quyết Đoán.....	10
Các Ví dụ về Giao Tiếp Không Quyết Đoán	11
Hoạt Động: Các Kiểu Giao Tiếp Không Quyết Đoán	12
Kiểm Tra Kiến Thức: Ghép Các Kiểu Giao Tiếp Không Quyết Đoán	13
Những Ảnh Hưởng của Giao Tiếp Không Quyết Đoán	14
Hoạt Động: Những Ảnh Hưởng của Giao Tiếp Không Quyết Đoán	14
Bài 2: Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán.....	15
Kiểm Tra Kiến Thức: Các Rào Cản trong Giao Tiếp Quyết Đoán	15
Quyền Của Chăm Sóc Viên.....	16
Hoạt Động: Tình Huống Của Sabrina	17
Hoạt Động: Tình Huống Của Alma	17
Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán trong Dịch Vụ Chăm Sóc	18
Giúp Chống Lại Lạm Dụng	19
Kiểm Tra Kiến Thức: Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán trong Dịch Vụ Chăm Sóc ..	19
Hoạt Động: Tình Huống Của Lily	20
Hoạt Động: Tình Huống Của Sandy	20
Giao Tiếp Không Quyết Đoán Có Thể Mang Lại Lợi Ích	21
Kiểm Tra Kiến Thức: Giao Tiếp Không Quyết Đoán.....	21
Hoạt Động: Tình Huống Của Joan	22

Bài 3: Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán	22
Hoạt Động: Tình Huống Của Sandra.....	22
Bài 3: Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán	23
Video: Cách Sử Dụng Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán	23
Hoạt Động: Gợi Ý về Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán.....	23
Video: Ngôn Ngữ Cơ Thể Thụ Động	24
Video: Ngôn Ngữ Cơ Thể Hung Hăng.....	24
Kiểm Tra Kiến Thức: Tình Huống Của Neeta.....	24
Kiểm Tra Kiến Thức: Tình Huống Của Masha.....	25
Hoạt Động Thảo Luận: Ngôn Ngữ Cơ Thể Cần Tránh.....	25
Bài 4: Các Kỹ Thuật Giao Tiếp Quyết Đoán Bằng Lời Nói.....	26
Kiểm Tra Kiến Thức: Các Kỹ Thuật Giao Tiếp Quyết Đoán Phổ Biến.....	27
Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Cơ Bản.....	27
Hoạt Động: Tình Huống Của Luna.....	27
Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Với Thái Độ Đồng Cảm.....	28
Hoạt Động: Tình Huống Của Ishal	28
Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Nhắc Lại.....	28
Hoạt Động: Tình Huống Của Alesya.....	29
Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Bỏ Qua Có Chọn Lọc.....	29
Hoạt Động: Tình Huống Của Umida	30
Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Rút Lui Quyết Đoán.....	30
Hoạt Động: Tình Huống Của Ivor.....	31
Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Khi Có Cảm Xúc Tiêu Cực.....	31
Hoạt Động: Tình Huống Của Seong	32
Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Khi Có Cảm Xúc Tiêu Cực.....	32
Tầm Quan Trọng Của Nói Lời Từ Chối	33
Khi Nói Lời Từ Chối.....	33
Cách Cải Thiện Kỹ Năng Giao Tiếp Quyết Đoán.....	34
Cách Cải Thiện Kỹ Năng Giao Tiếp Quyết Đoán.....	34
Thuật Ngữ Chính Trong Khóa Học	35
Tài Liệu Tham Khảo.....	36

Tổng Quan Về Khóa Học

Mô Tả

Trong khóa học này, bạn sẽ tìm hiểu về kiểu giao tiếp quyết đoán và không quyết đoán cũng như cách giao tiếp quyết đoán giúp ích như thế nào trong công việc. Bạn cũng sẽ học cách vận dụng các kỹ thuật giao tiếp quyết đoán bằng lời nói và phi ngôn ngữ để bảo vệ trước những hành vi không mong muốn.

Bạn sẽ mất 3 giờ để hoàn thành khóa học này.

Mục Tiêu Học Tập

Vào cuối khóa học này, bạn có thể:

- Phân biệt giữa kiểu giao tiếp quyết đoán và không quyết đoán.
- Giải thích lợi ích của việc thực hiện quyền giao tiếp một cách quyết đoán trong công việc.
- Làm mẫu về ngôn ngữ (cơ thể) quyết đoán phi ngôn ngữ.
- Làm mẫu các kỹ thuật giao tiếp quyết đoán để bảo vệ trước những hành vi không mong muốn.

Nội Dung Chính Của Khóa Học

Bảng này trình bày nội dung chính của khóa học.

Mục Nội Dung Chính	Thời Gian (phút)
Giới Thiệu và Lời Chào Mừng	5
Bài Đánh Giá Trước Khóa Học	15
Bài 1: Kiểu Giao Tiếp Quyết Đoán và Không Quyết Đoán	40
Giao Tiếp Quyết Đoán	
Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán	
Giao Tiếp Không Quyết Đoán Là Gì?	
Những Ảnh Hưởng của Giao Tiếp Không Quyết Đoán	
Những Điểm Khác Biệt Về Văn Hóa trong Tính Quyết Đoán	
Bài 2: Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán	30
Những Rào Cản Thường Gặp trong Giao Tiếp Quyết Đoán	
Quyền Giao Tiếp Quyết Đoán của Chăm Sóc Viên	
Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán trong Dịch Vụ Chăm Sóc	
Khi Nào Thì Giao Tiếp Không Quyết Đoán Có Thể Mang Lại Lợi Ích	
<i>Nghỉ Giải Lao</i>	10
Bài 3: Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán	25
Tầm Quan Trọng của Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán	
Các Phương Pháp Thực Hành về Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán	
Ngôn Ngữ Cơ Thể Hung Hăng và Thụ Động	
Bài 4: Các Kỹ Thuật Giao Tiếp Quyết Đoán Bằng Lời Nói	40
Các Kỹ Thuật Giao Tiếp Quyết Đoán Phổ Biến	

Các Phương Pháp Thực Hành về Kỹ Thuật Quyết Đoán Cơ Bản	
Các Phương Pháp Thực Hành về Kỹ Thuật Quyết Đoán Với Thái Độ Đồng Cảm	
Các Phương Pháp Thực Hành về Kỹ Thuật Nhắc Lại	
Các Phương Pháp Thực Hành về Kỹ Thuật Bỏ Qua Có Chọn Lọc	
Các Phương Pháp Thực Hành về Kỹ Thuật Rút Lui Quyết Đoán	
Các Phương Pháp Thực Hành về Kỹ Thuật Quyết Đoán Khi Có Cảm Xúc Tiêu Cực	
Tầm Quan Trọng Của Nói Lời Từ Chối	
Cải Thiện Kỹ Năng Giao Tiếp Quyết Đoán	
Nguồn Trợ Giúp và Kết Luận	15
Nguồn Trợ Giúp	
Tóm Tắt và Kết Thúc	
Bài Đánh Giá Sau Khóa Học	
Tổng Thời Gian: 3 giờ	
180	

Trang này được chủ định để trống.

Bài 1: Kiểu Giao Tiếp Quyết Đoán và Không Quyết Đoán

Hoạt Động Thảo Luận: Giao Tiếp Quyết Đoán Là Gì?

Ghi Chú:

Giao Tiếp Quyết Đoán

- Giao Tiếp Quyết Đoán là bày tỏ suy nghĩ và nhu cầu của bạn một cách rõ ràng với người khác nhưng không xem nhẹ cảm xúc và ý kiến của họ.
- Bạn bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc và mong muốn của mình một cách thành thực, phù hợp, trọng thị và thẳng thắn.
- Quyết đoán không phải là một đặc điểm tính cách mà là một kỹ năng mà ai cũng có thể học được theo thời gian.

Kiểm Tra Kiến Thức: Giao Tiếp Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Khoanh tròn câu trả lời đúng nhất cho câu hỏi sau đây.

Câu nào sau đây mô tả đúng nhất về giao tiếp quyết đoán?

- Nói thật to về cảm xúc và ý kiến của bạn mà không nghĩ đến người khác
- Sử dụng giọng điệu trầm tĩnh và di chuyển ra xa để tránh một cuộc đối đầu
- Bày tỏ suy nghĩ và nhu cầu của bạn một cách rõ ràng với người khác nhưng không xem nhẹ cảm xúc và ý kiến của họ

Hoạt Động: Các Tình Huống Của Perri?

Tình huống nào trong số các tình huống này thể hiện tốt nhất kỹ năng giao tiếp quyết đoán?

Tình Huống 1 Của Perri:

Perri làm việc cho ông Humphrey với tư cách là chăm sóc viên.

Perri nói: "Ông Humphrey, ông có muốn tôi bật ti vi không?"

Ông Humphrey nói: "Tôi có thể làm được việc đó nếu tôi muốn. Cô luôn cố gắng kiểm soát tôi, thật ngốc!"

Perri nói: "Tôi xin lỗi vì ông cảm thấy vậy. Tôi chỉ nghĩ ý giúp đỡ thôi, ông Humphrey ạ."

Tình Huống 2 Của Perri:

Perri nói: "Ông Humphrey, ông có muốn tôi bật ti vi không?"

Ông Humphrey nói: "Tôi có thể làm được việc đó nếu tôi muốn. Cô luôn cố gắng kiểm soát tôi, thật ngốc!"

Perri nói: "Ông Humphrey, tôi không thích cách ông nói năng với tôi. Tôi không bao giờ cố gắng kiểm soát ông. Tôi chỉ nghĩ ý giúp đỡ thôi."

Ghi Chú:

Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán

Giao tiếp quyết đoán giúp:

- Cải thiện sự tự tin
- Thúc đẩy mối quan hệ trung thực, cởi mở với người khác
- Giúp bạn kết nối nhiều hơn với những người khác
- Làm cho bạn cảm thấy đang kiểm soát cuộc sống của bản thân
- Giải quyết các vấn đề và sự cố khi chúng phát sinh
- Tạo một môi trường tôn trọng để cả bạn và những người khác phát triển và trưởng thành

Kiểm Tra Kiến Thức: Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Khoanh tròn (các) câu trả lời đúng nhất cho câu hỏi sau đây.

Trường hợp nào sau đây là lợi ích của giao tiếp quyết đoán? (Khoanh tròn tất cả những câu thích hợp).

- a. Cải thiện sự tự tin
- b. Giúp bạn kết nối nhiều hơn với những người khác
- c. Làm cho bạn cảm thấy đang kiểm soát cuộc sống của bản thân
- d. Giúp bạn giải quyết vấn đề một cách hung hăng

Hoạt Động: Đóng Vai

Hướng Dẫn: Một trong hai người sẽ đóng vai chăm sóc viên và người còn lại sẽ đóng vai thân chủ. Hãy thực hiện theo các kịch bản dưới đây, sau đó đổi vai.

Kịch Bản 1:

Ông Humphrey đang nói chuyện qua điện thoại với một người bạn và nói: "Không sao. Tôi sẽ nhờ người giúp việc chuẩn bị. Cô ấy nấu ăn rất giỏi."

Chăm sóc viên đi đến chỗ thân chủ và nói: "Tôi là người chăm sóc, không phải người giúp việc cho ông. Bị gọi là người giúp việc khiến tôi rất khó chịu. Tôi không nghĩ rằng ông đang đối xử với tôi như một chuyên gia chăm sóc sức khỏe. Hãy gọi tôi bằng tên của tôi".

Kịch Bản 2:

Ông Humphrey đang nói chuyện qua điện thoại với một người bạn và nói: "Không sao. Tôi sẽ nhờ người giúp việc chuẩn bị. Cô ấy nấu ăn rất giỏi."

Chăm sóc viên bước đến thân chủ và nói: "Tôi xin lỗi, nhưng ông có thể gọi tôi bằng tên không?"

Giao Tiếp Không Quyết Đoán

Giao Tiếp Thụ Động (Phục Tùng)	Không bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc và niềm tin một cách thành thực. Khi xung đột xảy ra, bạn xin lỗi ngay cả khi bạn không làm gì sai. Bạn cho phép người kia quan trọng hơn bạn.
Giao Tiếp Hung Hăng	Biểu lộ cảm xúc, ý kiến và biện hộ cho nhu cầu của bạn một cách khắt khe, thô bạo hoặc đe dọa. Mục tiêu của kiểu giao tiếp này là thống trị và chiến thắng. Bạn xem cảm xúc của mình quan trọng hơn cảm xúc của người khác. Bạn vi phạm quyền của người khác.
Giao Tiếp Thụ Động - Hung Hăng	Hành động vì tức giận hoặc phẫn nộ theo những cách gián tiếp hoặc châm chọc. Bạn thấy cảm xúc và nhu cầu của mình quan trọng, nhưng cảm thấy bất lực trong việc bảo vệ quyền lợi của mình.

Các Ví dụ về Giao Tiếp Không Quyết Đoán

Giao Tiếp Thụ Động

Ghi Chú:

Giao Tiếp Hung Hăng

Ghi Chú:

Giao Tiếp Thụ Động - Hung Hăng

Ghi Chú:

Hoạt Động: Các Kiểu Giao Tiếp Không Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Hãy đọc 3 tình huống sau. Sau đó, khoanh đúng kiểu giao tiếp không quyết đoán ở mỗi tình huống.

Tình Huống 1

Ông Humphrey đang nói chuyện qua điện thoại. Ông nói: "Không sao. Tôi sẽ nhờ người giúp việc chuẩn bị." Perri nghe thấy và hét lên: "Không đời nào! Ông đúng là đồ ngốc. Sao ông dám nói thế nữa!"

Perri đã sử dụng kiểu giao tiếp nào trong ví dụ này?

- a. Giao tiếp thụ động
- b. Giao tiếp hung hăng
- c. Giao tiếp thụ động - hung hăng

Tình Huống 2

Ông Humphrey đang nói chuyện qua điện thoại. Ông nói: "Không sao. Tôi sẽ nhờ người giúp việc chuẩn bị." Perri nghe thấy và nói: "Tôi xin lỗi ông Humphrey. Nhưng...mà thôi."

Perri đã sử dụng kiểu giao tiếp nào trong ví dụ này?

- a. Giao tiếp thụ động
- b. Giao tiếp hung hăng
- c. Giao tiếp thụ động - hung hăng

Tình Huống 3

Ông Humphrey đang nói chuyện qua điện thoại. Ông nói: "Không sao. Tôi sẽ nhờ người giúp việc chuẩn bị." Perri nghe thấy và khẽ lẩm bẩm: "Tôi không phải là người giúp việc của ông." Sau đó, Perri đóng sầm cửa lại và đi vào một căn phòng khác.

Perri đã sử dụng kiểu giao tiếp nào trong ví dụ này?

- a. Giao Tiếp Thụ Động
- b. Giao Tiếp Hung Hăng
- c. Giao Tiếp Thụ Động - Hung Hăng

Kiểm Tra Kiến Thức: Ghép Các Kiểu Giao Tiếp Không Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Ghép các kiểu giao tiếp không quyết đoán với phần mô tả thích hợp. Viết chữ cái dành cho kiểu giao tiếp không quyết đoán đó vào bên cạnh phần mô tả tương ứng.

Mô Tả	Kiểu Giao Tiếp Không Quyết Đoán
____ 1. Biểu lộ cảm xúc, ý kiến và nhu cầu một cách khắt khe, thô bạo hoặc đe dọa.	a. Giao Tiếp Thụ Động b. Giao Tiếp Hung Hăng c. Giao Tiếp Thụ Động - Hung Hăng
____ 2. Hành động vì tức giận hoặc phẫn nộ theo những cách gián tiếp hoặc chậm chạp.	
____ 3. Không bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc và niềm tin một cách thành thực. Xin lỗi khi xung đột xảy ra, ngay cả khi bạn không làm gì sai.	

Những Ảnh Hưởng của Giao Tiếp Không Quyết Đoán

Các Kiểu Giao Tiếp Không Quyết Đoán	Ảnh Hưởng
Giao Tiếp Thụ Động	- Nhu cầu không được đáp ứng - Có cảm giác tự ti - Không có cảm giác kiểm soát cuộc sống
Giao Tiếp Hung Hăng	- Nhu cầu không được đáp ứng - Khiến cho tình hình trở nên căng thẳng hơn là lắng xuống - Đổ lỗi cho người khác về hành động và vấn đề của họ - Trở nên xa cách với những người khác - Gây ra nỗi sợ hãi và thù hận
Giao Tiếp Thụ Động - Hung Hăng	- Nhu cầu không được đáp ứng - Trở nên xa cách với những người khác - Cảm thấy bất lực - Lãng phí sức lực khi giao tiếp không hiệu quả

Hoạt Động: Những Ảnh Hưởng của Giao Tiếp Không Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, thảo luận về những ảnh hưởng có thể có từ phản ứng của Tam.

Ông Brown bước vào bếp và nói: "Này nhóc, ông muốn đi dạo". Tam nói: "Tôi cảnh cáo ông! Đừng gọi tôi là nhóc nữa! Ông thật ngu xuẩn!"

Một số ảnh hưởng có thể có từ phản ứng của Tam là gì?

Bài 2: Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán

Cảnh báo bạo lực! Bài học sau đây chứa tài liệu về tình trạng bạo hành, lạm dụng thể chất và hành vi hung hăng đối với chăm sóc viên.

Hoạt Động Thảo Luận: Những Rào Cản Thường Gặp trong Giao Tiếp Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Hãy thảo luận với một người ở gần bạn.

Bạn có hay giao tiếp quyết đoán không? Bạn đã từng gặp rào cản nào trong khi cố gắng giao tiếp quyết đoán không?

Ghi Chú:

Kiểm Tra Kiến Thức: Các Rào Cản trong Giao Tiếp Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Khoanh tròn (các) câu trả lời đúng nhất cho câu hỏi sau đây.

Những hành vi nào của chăm sóc viên là rào cản trong giao tiếp quyết đoán? (Khoanh tròn tất cả những câu thích hợp).

- a. Họ tin rằng họ không có quyền quyết đoán
- b. Họ nghĩ rằng họ phải làm mọi thứ cho người mà họ chăm sóc
- c. Họ muốn tránh bị phán xét và từ chối
- d. Họ tin rằng họ không giỏi thể hiện bản thân

Quyền Của Chăm Sóc Viên

Nêu ra nhu cầu và đề ra các ưu tiên của bản thân với tư cách cá nhân.
Được đối xử tôn trọng như một người có trí tuệ, năng lực và bình đẳng.
Bày tỏ cảm xúc, ý kiến và giá trị của bạn.
Phạm sai lầm.
Thay đổi suy nghĩ.
Yêu cầu những gì bạn muốn.
Không chịu trách nhiệm về vấn đề của người khác.
Có nhân phẩm và tự trọng.
Nói có hoặc không mà không cảm thấy bị ép buộc hoặc tội lỗi.
Cảm thấy hài lòng về bản thân.
Thương lượng và đạt được thỏa hiệp khi xung đột phát sinh.

Hoạt Động: Tình Huống Của Sabrina

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Sabrina làm việc cho ông Won với tư cách là chăm sóc viên.

Ông Won nói: "Sabrina, cô có thể dắt chó của tôi đi dạo không? Con gái tôi đang ra ngoài có việc."

Sabrina nói: "Không, tôi không thể. Việc dắt chó đi dạo không có trong kế hoạch chăm sóc."

Ông Won nói: "Nếu cô không đưa đi thì hôm nay nó sẽ không được đi dạo chút nào cả."

Sabrina nói: "Ông có thể nhờ người nhà hoặc bạn bè đưa nó đi mà."

Sabrina đã thể hiện (những) quyền nào trong tình huống này?

Hoạt Động: Tình Huống Của Alma

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Alma đi gặp thân chủ mới. Trong khi cô ấy ở đó, người nhà của thân chủ đã phát hiện ra điều gì đó không chính xác trong kế hoạch chăm sóc và đổ lỗi cho Alma. Alma giải thích rằng kế hoạch chăm sóc là nhân viên thụ lý hồ sơ lập ra. Cô ấy nói rằng cô ấy sẽ nói chuyện với nhân viên thụ lý hồ sơ về vấn đề trong kế hoạch chăm sóc.

Alma đã thể hiện (những) quyền nào trong tình huống này?

Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán trong Dịch Vụ Chăm Sóc

Nhu cầu được đáp ứng	Là chăm sóc viên, bạn có quyền được đáp ứng các nhu cầu của mình. Thẳng thắn nói ra nhu cầu của bản thân sẽ giúp bạn càng có khả năng được đáp ứng về nhu cầu, điều này rất quan trọng giúp bạn phòng ngừa tình trạng kiệt sức và cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt hơn cho thân chủ.
Thiết lập ranh giới lành mạnh	Bằng cách thể hiện rõ những điều bạn mong muốn và những điều vượt quá giới hạn, bạn thiết lập và duy trì ranh giới trong nhà của thân chủ.
Kiểm soát căng thẳng	Làm việc quá sức và thực hiện các nhiệm vụ không có trong kế hoạch chăm sóc có thể gây ra căng thẳng. Giao tiếp quyết đoán có thể giúp tránh phải thực hiện các nhiệm vụ không có trong kế hoạch chăm sóc và giảm bớt căng thẳng.
Có được sự tôn trọng của người khác	Quyết đoán có nghĩa là bạn tôn trọng bản thân và sẵn sàng bảo vệ lợi ích của mình. Quyết đoán cũng cho thấy rằng bạn ý thức được quyền của người khác. Tôn trọng bản thân và người khác thì sẽ nhận được sự tôn trọng của mọi người.
Đề cao lòng tự trọng	Khi nhận được sự tôn trọng của người khác, lòng tự trọng của bạn có thể được cải thiện.

Giúp Chống Lại Lạm Dụng



Đào Tạo Kỹ Năng Quyết Đoán

Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng đào tạo về kỹ năng quyết đoán, trong đó tập trung vào giải quyết xung đột và kỹ năng giao tiếp, là một phương pháp hiệu quả để ứng phó với lạm dụng.

Kiểm Tra Kiến Thức: Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán trong Dịch Vụ Chăm Sóc

Hướng Dẫn: Đánh dấu kiểm bên cạnh tất cả các mục là lợi ích của giao tiếp quyết đoán trong dịch vụ chăm sóc.

Lợi Ích của Giao Tiếp Quyết Đoán

- ☐ Nhu cầu của bạn được đáp ứng
- ☐ Kiểm soát sự căng thẳng
- ☐ Thiết lập ranh giới lành mạnh
- ☐ Có được sự tôn trọng của người khác
- ☐ Có quyền lực đối với thân chủ
- ☐ Kiểm soát cuộc sống của thân chủ
- ☐ Tăng lòng tự trọng
- ☐ Có ít việc phải làm hơn

Hoạt Động: Tình Huống Của Lily

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, thảo luận về câu hỏi sau đây với người ở gần bạn.

Lily làm việc cho ông Won với tư cách là chăm sóc viên.

Ông Baker nói: "Tôi có thể mượn cô ít tiền không? Tôi phải trả tiền thế chấp".

Lily nói: "Không được đâu. Ông Baker, thật khó chịu khi ông hỏi vay tiền tôi".

Ông Baker nói: "Nếu cô không cho tôi vay tiền, tôi sẽ báo cho nhân viên thụ lý hồ sơ là cô ngược đãi tôi."

Nếu là Lily, bạn sẽ làm gì?

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Sandy

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Ông Berg muốn sử dụng nhà vệ sinh và nhờ Sandy giúp cởi quần. Hỗ trợ đi vệ sinh không có trong kế hoạch chăm sóc của thân chủ này.

Nếu là Sandy, bạn sẽ làm gì?

Ghi Chú:

Giao Tiếp Không Quyết Đoán Có Thể Mang Lại Lợi Ích

Hoạt Động Thảo Luận: Bạn đã bao giờ giao tiếp không quyết đoán trong một tình huống chưa? Quá trình đó diễn ra như thế nào?

Ghi Chú:

Kiểm Tra Kiến Thức: Giao Tiếp Không Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Khoanh tròn câu trả lời đúng nhất cho câu hỏi sau đây.

Câu nào trong số những câu sau đây là đúng?

- a. Giao tiếp quyết đoán là cách tốt nhất để giải quyết vấn đề trong mọi tình huống
- b. Giao tiếp hung hăng luôn có thể ngăn chặn vấn đề trở nên trầm trọng hơn
- c. Giao tiếp thụ động có thể là lựa chọn an toàn hơn khi bạn cho rằng xung đột có thể leo thang thành bạo lực

Hoạt Động: Tình Huống Của Joan

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, thảo luận về câu hỏi sau đây với người ở gần bạn.

Ông Bean cất chiếc điều khiển ti vi nhầm chỗ và đổ lỗi cho chăm sóc viên Joan vì đã làm mất nó. Ông ta chỉ tay vào mặt Joan và nói: "Tất cả là lỗi của anh. Anh chẳng bao giờ làm đúng bất cứ việc gì!"

Nếu là Joan, bạn sẽ sử dụng kiểu giao tiếp nào? Bạn sẽ làm gì hoặc nói gì?

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Sandra

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Ông Kim đã nằm trên giường cả ngày. Chăm sóc viên Sandra đến gần và hỏi ông ta có ổn không. Ông Kim đặt tay lên đùi Sandra và xoa một cách dâm dăng.

Nếu là Sandra, bạn sẽ sử dụng kiểu giao tiếp nào? Bạn sẽ làm gì hoặc nói gì?

Ghi Chú:

Bài 3: Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán

Tầm Quan Trọng của Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán



Ngôn Ngữ Cơ Thể

Nghiên cứu cho thấy rằng từ 50% đến 80% hoạt động giao tiếp diễn ra ở hình thức ngôn ngữ. Nhận thức về ngôn ngữ cơ thể có ý nghĩa rất quan trọng.

Video: Cách Sử Dụng Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán

Ghi Chú:

Hoạt Động: Gọi Ý về Ngôn Ngữ Cơ Thể Quyết Đoán

Hướng Dẫn: Hãy viết ra mọi ngôn ngữ cơ thể mà bạn muốn gọi ý cho Tara.

Ghi Chú:

Video: Ngôn Ngữ Cơ Thể Thụ Động

Ghi Chú:

Video: Ngôn Ngữ Cơ Thể Hung Hăng

Ghi Chú:

Kiểm Tra Kiến Thức: Tình Huống Của Neeta

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Neeta đang nói chuyện với thân chủ về kế hoạch chăm sóc. Neeta mở to mắt và nhìn chăm chăm vào thân chủ. Cô ấy khoanh tay và nắm chặt tay lại.

Neeta đang sử dụng kiểu ngôn ngữ cơ thể nào?

Ghi Chú:

Kiểm Tra Kiến Thức: Tình Huống Của Masha

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Masha đang nói chuyện với thân chủ về kế hoạch chăm sóc. Masha nhìn xuống sàn nhà, khoanh tay và nói rất nhỏ.

Masha đang sử dụng kiểu ngôn ngữ cơ thể nào?

Ghi Chú:

Hoạt Động Thảo Luận: Ngôn Ngữ Cơ Thể Cần Tránh

Hướng Dẫn: Hãy viết ra một số ví dụ về ngôn ngữ cơ thể nên tránh khi giao tiếp quyết đoán.

Ghi Chú:

Bài 4: Các Kỹ Thuật Giao Tiếp Quyết Đoán Bằng Lời Nói

Các Kỹ Thuật Giao Tiếp Quyết Đoán Phổ Biến

Kỹ Thuật Quyết Đoán Cơ Bản	Kỹ thuật quyết đoán cơ bản là kỹ thuật giao tiếp quyết đoán phổ biến nhất. Đây là nền tảng cho tất cả các kỹ thuật khác trong danh sách này. Đó là sự bộc lộ đơn giản, thẳng thắn về nhu cầu, mong muốn, niềm tin, ý kiến hoặc cảm xúc của bạn. Kỹ năng này đem lại hiệu quả cao nhất khi bạn đối mặt với một vấn đề lần đầu tiên.
Kỹ Thuật Quyết Đoán Với Thái Độ Đồng Cảm	Quyết đoán với thái độ đồng cảm là ghi nhận hoàn cảnh, cảm xúc hoặc nhu cầu của người khác, đồng thời bảo vệ các quyền của bạn.
Kỹ Thuật Nhắc Lại	Kỹ thuật nhắc lại là chuẩn bị những gì bạn sẽ nói và nhắc lại điều đó. Khi vận dụng kỹ thuật này, hãy giữ giọng nói của bạn điềm tĩnh. Tránh nói với giọng điệu tức giận hoặc cao giọng.
Kỹ Thuật Bỏ Qua Có Chọn Lọc	Kỹ thuật bỏ qua có chọn lọc là từ chối phản hồi về vấn đề cụ thể. Bạn có thể liên tục tuyên bố rằng bạn sẽ không thảo luận về một vấn đề cụ thể hoặc thay đổi chủ đề.
Kỹ Thuật Rút Lui Quyết Đoán	Kỹ thuật rút lui quyết đoán gửi tín hiệu rõ ràng để kết thúc cuộc trò chuyện. Tín hiệu có thể bằng lời nói hoặc phi ngôn ngữ. Kỹ thuật này thường được sử dụng trong tình huống mất kiểm soát.
Kỹ Thuật Quyết Đoán Khi Có Cảm Xúc Tiêu Cực	Kỹ thuật quyết đoán khi có cảm xúc tiêu cực là chú ý đến cảm xúc tiêu cực do người nào đó gây ra. Có thể vận dụng kỹ thuật này khi cảm thấy tức giận, bất bình hoặc đau đớn vì lời nói hoặc hành động của ai đó

Kiểm Tra Kiến Thức: Các Kỹ Thuật Giao Tiếp Quyết Đoán Phổ Biến

Hướng Dẫn: Khoanh tròn câu trả lời đúng nhất cho câu hỏi sau đây.

Kỹ thuật giao tiếp quyết đoán nào là nền tảng cho tất cả kỹ thuật khác?

- a. Kỹ thuật quyết đoán cơ bản
- b. Kỹ thuật nhắc lại
- c. Kỹ thuật rút lui quyết đoán.

Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Cơ Bản

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Luna

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Luna thường kết thúc ca làm việc vào lúc 3 giờ chiều. Bây giờ là 2 giờ chiều. Luna đang lập kế hoạch bữa ăn cho thân chủ mà cô ấy chăm sóc khi thân chủ này yêu cầu Luna làm việc muộn.

Nếu là Luna, bạn sẽ chọn kỹ thuật giao tiếp quyết đoán nào? Bạn sẽ từ chối như thế nào?

Ghi Chú:

Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Với Thái Độ Đồng Cảm

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Ishal

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, thảo luận về câu hỏi sau đây với người ở gần bạn.

Bà Collins sống một mình và không có người nhà bên cạnh. Bà hay yêu cầu chăm sóc viên Ishal ở lại lâu hơn để bà không cảm thấy cô đơn.

Nếu là Ishal, bạn sẽ chọn kỹ thuật giao tiếp quyết đoán nào? Bạn sẽ từ chối như thế nào?

Ghi Chú:

Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Nhắc Lại

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Alesya

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Thân chủ của Alesya liên tục gọi cô bằng cái tên xúc phạm. Cô đề nghị thân chủ không gọi bằng cái tên đó nữa, nhưng thân chủ không dừng lại.

Nếu là Alesya, bạn sẽ chọn kỹ thuật giao tiếp quyết đoán nào? Bạn sẽ nói gì với thân chủ?

Ghi Chú:

Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Bỏ Qua Có Chọn Lọc

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Umida

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Umida đang trò chuyện với thân chủ trong giờ nghỉ trưa. Thân chủ hỏi lý do Umida ly hôn. Umida không muốn nói về chuyện đó. Thân chủ nói: "Tôi thề sẽ không kể với bất kỳ ai khác nếu cô kể với tôi."

Nếu là Umida, bạn sẽ chọn kỹ thuật giao tiếp quyết đoán nào? Bạn sẽ nói gì với thân chủ?

Ghi Chú:

Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Rút Lui Quyết Đoán

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Ivor

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, thảo luận về câu hỏi sau đây với người ở gần bạn.

Ivor đang hỗ trợ tắm trên giường cho thân chủ là ông Sam. Ivor kiểm tra nhiệt độ nước trước khi tắm. Thân chủ hét vào mặt Ivor: "Anh định giết tôi à? Nước quá nóng!"

Nếu là Ivor, bạn sẽ chọn kỹ thuật giao tiếp quyết đoán nào? Bạn sẽ làm gì?

Ghi Chú:

Video: Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Khi Có Cảm Xúc Tiêu Cực

Ghi Chú:

Hoạt Động: Tình Huống Của Seong

Hướng Dẫn: Đọc tình huống. Sau đó, trả lời câu hỏi sau đây.

Seong đi gặp thân chủ mới là ông Bean. Ông Bean nhìn Seong từ đầu tới chân rồi nói: "Đừng nói với tôi rằng anh là chăm sóc viên của tôi. Anh có chắc là anh biết cách chăm sóc mọi người không?"

Nếu là Seong, bạn sẽ chọn kỹ thuật giao tiếp quyết đoán nào? Bạn sẽ làm gì?

Ghi Chú:

Cách Vận Dụng Kỹ Thuật Quyết Đoán Khi Có Cảm Xúc Tiêu Cực

Các Bước	Ví Dụ
Sử dụng các tuyên bố và dữ kiện để mô tả hành vi của người kia. Tránh diễn giải hành vi của người khác.	<i>"Khi ông gọi tôi bằng những cái tên như "em yêu" và "cưng",..."</i>
Mô tả ảnh hưởng của hành vi của người đó đối với bạn. Nói cụ thể và rõ ràng. Đừng nói quá chung chung.	<i>"... khiến tôi rất khó chịu."</i>
Mô tả cảm xúc của bạn.	<i>Bạn có thể nói điều gì đó như: "Tôi không cảm thấy ông đang đối xử với tôi một người làm việc chuyên nghiệp."</i>
Nêu rõ bạn muốn hành vi đó sẽ như thế nào trong tương lai.	<i>"Từ giờ trở đi, hãy gọi tôi bằng tên _____ của tôi."</i>

Tầm Quan Trọng Của Nói Lời Từ Chối



Khi Nói Lời Từ Chối

- Đừng xin lỗi hoặc đưa ra lý do phức tạp. Bạn có quyền nói lời từ chối đối với những thứ không có trong kế hoạch chăm sóc.
- Thẳng thắn và trung thực nhưng không thô lỗ.
- Nói ngắn gọn.
- Nói chậm và bình tĩnh.
- Đừng đổ lỗi hoặc bao biện.
- Khi nói lời từ chối, hãy chịu trách nhiệm về những gì bạn muốn.

Cách Cải Thiện Kỹ Năng Giao Tiếp Quyết Đoán



Cách Cải Thiện Kỹ Năng Giao Tiếp Quyết Đoán

- **Hiểu rõ kiểu giao tiếp hiện tại của bạn.**
 - Bạn thường nói ra những gì mình nghĩ hay giữ im lặng?
 - Bạn có đồng ý làm thêm việc ngay cả khi bạn gần như không thể đảm đương không?
 - Bạn có nhanh chóng trả lời bằng một giọng điệu tức giận không?
 - Mọi người có vẻ sợ nói chuyện với bạn không?
- **Quyết định giao tiếp quyết đoán.** Cam kết giao tiếp quyết đoán. Lên kế hoạch thực hành các kỹ thuật mà bạn đã học trong khóa học này.
- **Khởi đầu nhỏ.**
 - Thực hành các kỹ năng mới trong những tình huống ít rủi ro.
 - Nói chuyện một cách quyết đoán trước gương hoặc với một người bạn.
 - Chú ý đến ngôn ngữ cơ thể và lời nói của bạn.
 - Đánh giá bản thân sau khi thực hành và điều chỉnh cách tiếp cận của bạn khi cần thiết.
- **Thực hành nói lời từ chối.** Nếu bạn gặp khó khăn trong việc từ chối các yêu cầu, hãy thử nói: "Không, tôi không thể làm điều đó bây giờ." Đừng ngần ngại – hãy thẳng thắn. Nếu bạn có lời giải thích phù hợp, hãy trình bày ngắn gọn.
- **Diễn tập những gì bạn muốn nói.**
 - Nếu khó nói ra mong muốn hoặc suy nghĩ của mình, hãy thực hành các tình huống diễn hình mà bạn gặp phải.
 - Nói to những gì bạn muốn nói. Có thể hữu ích nếu bạn viết ra những điều đó trước tiên để bạn có thể thực hành theo một kịch bản.
 - Cân nhắc đóng vai với một người bạn hoặc đồng nghiệp và nhờ họ đưa ra ý kiến phản hồi thẳng thắn.
- **Kiên nhẫn.** Quyết đoán là một kỹ năng cần luyện tập. Hãy nhớ rằng, đôi khi, bạn sẽ làm tốt hơn những người khác, nhưng bạn luôn có thể học hỏi từ sai lầm của bản thân.

Thuật Ngữ Chính Trong Khóa Học

Thuật Ngữ Chính	Định Nghĩa
Giao tiếp hung hăng	Biểu lộ cảm xúc, ý kiến và nhu cầu của bạn một cách khắt khe, thô bạo hoặc đe dọa. Mục tiêu của kiểu giao tiếp này là thống trị và chiến thắng. Bạn xem cảm xúc của mình quan trọng hơn cảm xúc của người khác. Bạn vi phạm quyền của người khác.
Giao tiếp quyết đoán	Bày tỏ suy nghĩ và nhu cầu của bạn một cách rõ ràng, thành thực và tôn trọng. Điều này không có nghĩa là coi thường cảm xúc hoặc ý kiến của người khác.
Giao tiếp thụ động - hung hăng	Hành động vì tức giận hoặc phẫn nộ theo những cách gián tiếp hoặc châm chọc. Bạn thấy cảm xúc và nhu cầu của mình quan trọng, nhưng cảm thấy bất lực trong việc bảo vệ quyền lợi của mình.
Giao tiếp thụ động	Không bày tỏ những suy nghĩ, cảm xúc và niềm tin của mình một cách thành thực. Khi xung đột xảy ra, bạn xin lỗi ngay cả khi bạn không làm gì sai. Bạn cho phép người kia quan trọng hơn bạn.

Tài Liệu Tham Khảo

- Abraham, S. (2016). Management of sexual harassment through assertiveness skills (Kiểm soát hành vi quấy rối tình dục thông qua kỹ năng quyết đoán). *Journal of Social Work Education and Practice (Tạp Chí Giáo Dục và Thực Hành Công Tác Xã Hội)*, 1(1), 81-97.
https://www.jswept.in/uploads/3/1/7/2/31729069/management_of_sexual_harassment_through_assertiveness_skills.pdf
- Association for Behavioral and Cognitive Therapies (Hiệp Hội Trị Liệu Hành Vi và Nhận Thức). (2/2021). *Assertiveness training (Đào tạo về kỹ năng quyết đoán) [Tờ thông tin]*.
<https://www.abct.org/wp-content/uploads/2021/02/assertiveness.pdf>
- Better Health Channel. (5/2012). 10 tips for being assertive (10 lời khuyên giúp trở nên quyết đoán).
<https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ten-tips/10-tips-for-being-assertive>
- Buback, D. (1/2004). Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR (Đào tạo về kỹ năng quyết đoán để ngăn chặn tình trạng ngược đãi bằng lời nói ở OR). *AORN Journal (Tạp Chí AORN)*, 79(1), 147-164.
[https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)61149-6](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)61149-6)
- Carers U.K. (2019). *Being heard: A self-advocacy guide for carers (Được lắng nghe: Hướng dẫn tự bệnh vực dành cho chăm sóc viên)* (Ấn bản số S9036).
https://www.carersuk.org/images/Scotland/Self-advocacy/CS_Self_Advocacy_Toolkit_May_19_portrait.pdf
- Carers U.K. (không đề ngày). Behaviours and body language (Hành vi và ngôn ngữ cơ thể). Trong *Being heard: A self-advocacy toolkit for carers (Được lắng nghe: Bộ công cụ tự bệnh vực dành cho chăm sóc viên)*.
https://www.carersuk.org/images/publications/Self-advocacy_UK/Behaviours_and_body_language.pdf
- Center for Integrated Healthcare (Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe Tổng Hợp), Bộ Cựu Chiến Binh Hoa Kỳ. (7/2013). *Assertive communication (Giao tiếp quyết đoán)* (ấn bản thứ 3).
https://www.mirecc.va.gov/cihvisn2/Documents/Patient_Education_Handouts/Assertive_Communication_Version_3.pdf
- HealthyPlace. (5/12/2008). Assertiveness, non-assertiveness, and assertive techniques (Tính quyết đoán, tính không quyết đoán và các kỹ thuật thể hiện sự quyết đoán).
<https://www.healthyplace.com/depression/articles/assertiveness-non-assertiveness-and-assertive-techniques>
- Immigrant Women's Support Services (Dịch Vụ Hỗ Trợ Phụ Nữ Nhập Cư). (1998). *Culture and Violence Myth and Facts (Quan Niệm Sai Lầm và Sự Thật về Văn Hóa và Bạo Lực)*. <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Kalra, G. B. (2013). Sexual violence against women: Understanding cross-cultural intersections (Bạo lực tình dục đối với phụ nữ: Tìm hiểu sự giao thoa giữa các nền văn hóa). *Indian Journal of Psychiatry (Tạp Chí Tâm Thần Học Ấn Độ)*, 55(3), 244–249. <https://doi.org/10.4103/0019-5545.117139>
- Lessons in assertiveness can prevent sexual assault (Các bài học về sự quyết đoán có thể giúp ngăn chặn hành vi tấn công tình dục). (16/1/2002). *University Communications, UW-Madison*.
<https://news.wisc.edu/lessons-in-assertiveness-can-prevent-sexual-assault/>
- Mayo Clinic. (7/5/2017). Being assertive: Reduce stress, communicate better (Quyết đoán: Giảm căng thẳng, giao tiếp hiệu quả hơn).
<https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>
- Michel, F. (2008). Module 4: How to behave more assertively (Học phần 4: Cách cư xử quyết đoán hơn). Trong *Assert yourself (Tự quyết đoán)*. Centre for Clinical Interventions (Trung Tâm Can Thiệp Lâm Sàng).
<https://www.cci.health.wa.gov.au/Resources/Looking-After-Yourself/Assertiveness>
- Michel, F. (2008). Module one: What is assertiveness (Học phần 1: Tính quyết đoán là gì). Trong *Assert Yourself (Tự Quyết Đoán)*. Centre for Clinical Interventions (Trung Tâm Can Thiệp Lâm Sàng).
<https://www.cci.health.wa.gov.au/~media/CCI/Consumer%20Modules/Assert%20Yourself/Assert%20Yourself%20-%201%20-%20What%20is%20Assertiveness.pdf>
- Migrant Women's Emergency Support Service (Dịch Vụ Hỗ Trợ Khẩn Cấp Cho Phụ Nữ Nhập Cư). (1998). *Myths & facts (Sự thật và quan niệm sai lầm)* [Tờ thông tin]. <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Petrocelli, W., & Repa, B. K. (1998). *Sexual harassment on the job: What is it & how to stop it (Quấy rối tình dục trong công việc: Hành vi này là gì và cách ngăn chặn)*. Nolo.
<http://hrlibrary.umn.edu/svaw/harassment/explore/3causes.htm>
- Sandler, B. R., & Shoop, R. J. (1997). *Sexual harassment on campus. A guide for administrators, faculty, and students (Quấy rối tình dục trong khuôn viên trường. Hướng dẫn dành cho các nhà quản lý, giảng viên và sinh viên)*. Allyn & Bacon.
- U.S. Natural Resources Conservation Service (Dịch Vụ Bảo Tồn Tài Nguyên Thiên Nhiên Hoa Kỳ). (không đề ngày). Assertiveness techniques for handling difficult behaviors (Kỹ thuật quyết đoán để xử lý các hành vi khó).
https://www.nrcs.usda.gov/wps/PA_NRCSCConsumption/download?cid=nrcseprd1317430&ext=pdf
- Umatter, Đại Học Princeton. (không đề ngày). Choosing your communication style (Lựa chọn kiểu giao tiếp của bạn).
<https://umatter.princeton.edu/respect/tools/communication-styles>

Đại học Illinois tại Urbana-Champaign. (không đề ngày). *Being assertive in a multicultural world* (Quyết đoán trong một thế giới đa văn hóa) [Sách Nhỏ].
<https://counselingcenter.illinois.edu/brochures/being-assertive-multicultural-world>

University of Kentucky Violence Intervention and Prevention Center (Trung Tâm Can Thiệp và Phòng Chống Bạo Lực của Đại Học Kentucky). (không đề ngày). *The four basic types of communication* (Bốn kiểu giao tiếp cơ bản). https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf

University of Wisconsin Oshkosh Center for Career Development and Employability Training (Trung Tâm Đào Tạo Phát Triển Nghề Nghiệp và Khả Năng Tuyển Dụng Của Đại Học Wisconsin Oshkosh). (3/2010). *Assertiveness training: Let your voice be heard!* (Đào tạo về kỹ năng quyết đoán: Hãy để tiếng nói của bạn được lắng nghe!)
http://www.uwosh.edu/ccdet/caregiver/Documents/Keys/AssertivessTrg_ParticipantGuide_030410.pdf

Women's Aid (Liên Đoàn Viện Trợ Phụ Nữ). (không đề ngày). Challenging the myths (Thách thức những quan niệm sai lầm) [Tờ thông tin]. <https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/myths/>