

1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các chủ thể tham gia thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích nhất định.

2. Rào cản trong giao tiếp

2.1. Rào cản chủ quan:

- Thái độ: Không thiện chí, không hợp tác, không tập trung, mặc cảm, tự ti, kiêu ngạo,...
- Tâm sinh lí không tốt: lo lắng, căng thẳng, mệt mỏi,....
- Sự hiểu biết về các lĩnh vực còn hạn chế
- Không hiểu biết về đối tượng giao tiếp

Không chuẩn bị hoặc chuẩn bị không tốt

2.2 Rào cản khách quan

- Bất đồng ngôn ngữ
- Bất đồng văn hóa
- Môi trường không thuận lợi: ồn ào, khói bụi,

3. Nguyên tắc giao tiếp

Nguyên tắc giao tiếp : Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những chuẩn mực trong giao tiếp được xã hội công nhận

Các nguyên tắc giao tiếp

- Có thiện chí trong giao tiếp
- Tôn trọng đối tượng giao tiếp
- Tôn trọng văn hóa giao tiếp

Phong cách giao tiếp: Phong cách giao tiếp là cách giao tiếp ứng xử tương đối ổn định của mỗi người đối với người khác và môi trường xung quanh

- Phong cách giao tiếp **độc đoán**: Là phong cách giao tiếp mà chủ thể giao tiếp áp đặt quan điểm của mình lên đối tượng giao tiếp, bắt đối tượng giao tiếp phải nghe theo

Ưu điểm: Có tác dụng trong việc đưa ra những quyết định nhất thời, giải quyết được vấn đề một cách nhanh chóng.

Nhược điểm: Làm mất đi sự tự do, dân chủ trong giao tiếp; hạn chế sức sáng tạo của đối tượng giao tiếp

- Phong cách **dân chủ**: Là phong cách giao tiếp mà chủ thể giao tiếp khuyến khích, tạo điều kiện cho đối tượng giao tiếp được tham gia tích cực vào quá trình giao tiếp

Ưu điểm: Tăng khả năng sáng tạo của đối tượng giao tiếp. Giúp mọi người thân thiện, gần gũi và hiểu nhau hơn. Tạo mối liên hệ tốt khi làm việc

Nhược điểm: Dân chủ quá có thể dẫn đến việc dòi xa lợi ích tập thể

- Phong cách **tự do**: Là phong cách giao tiếp linh hoạt, mềm dẻo, dễ thay đổi theo đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp

Ưu điểm: Phát huy được tính tích cực của con người. Kích thích tư duy sáng tạo của con người

Nhược điểm: Không làm chủ được cảm xúc của bản thân, dễ phát sinh quá trớn.

4. Giao tiếp bằng văn bản

Lợi ích:

- ◆ Là công cụ truyền tải thông tin
- ◆ Tạo cơ hội cho chủ thể:
 - Trọng dụng, thăng tiến
 - Vượt qua đối thủ
 - Được đánh giá là người có trình độ
- ◆ GT bằng VB có ưu thế vượt trội như:

- Thông tin được lưu giữ
- Thông tin cần được kiểm soát
- Các thông tin cần giữ bí mật

Bố cục

- ◆ Mở bài: Nêu vấn đề, mục đích, lý do thực hiện.
- ◆ Thân bài: Giải quyết những luận điểm *Kết luận* đã nêu ở mở bài kèm theo những số liệu, dẫn chứng để chứng minh.
- ◆ Kết luận: Tóm tắt những luận điểm, nội dung đã trình bày.

Các bước trong giao tiếp bằng văn bản

Bước 1: Phân tích người đọc VB cần gì và VB có thể giúp ích gì được cho họ.

Bước 2: Xác định rõ mục tiêu bài viết.

Bước 3: Phác thảo bài viết

Bước 4: Rà soát và kiểm tra bản thảo

Bước 5: Hoàn chỉnh văn bản và gửi đến người đọc.

Một số hình thức giao tiếp bằng văn bản

- Email
- Đơn thư trình bày nguyện vọng

-Phần mở đầu:

+ Kính gửi: ... (tên người nhận VB)

+ Giới thiệu thông tin người gửi

- Giải quyết vấn đề: Đề cập trực tiếp tới vấn đề cần giải quyết như:

+ Xin phép nghỉ học vì lý do sức khỏe

+ Xin được bảo lưu kết quả học tập vì hoàn cảnh gia đình.

- Kết thúc đơn thư: mong muốn vấn đề được giải đáp, giải quyết; Lời hứa hẹn, cam kết hoặc kính chào (tùy thuộc vào nội dung của đơn thư).

Một số lưu ý về chọn từ ngữ và văn phong phù hợp

Nguyên tắc: STARS

◆ S (Specific): chính xác, cụ thể

◆ T (Thoughtful): cẩn trọng

◆ A (affirmative): Khẳng định, quả quyết

◆ R (Respectful): kính trọng

◆ S (simple): đơn giản

5. Kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe là hình thức nhận thông tin một cách chủ động thông qua các giác quan.

Vài trò lắng nghe

2.1. Đối với người nói:

- ☞ Thỏa mãn nhu cầu được tôn trọng
- ☞ Thỏa mãn nhu cầu được chia sẻ
- ☞ Trình bày vấn đề một cách tốt nhất

2.2. Đối với người nghe:

- ◆ Thu thập được nhiều thông tin
- ◆ Hiểu vấn đề, hiểu người nói
- ◆ Hồi đáp một cách tốt nhất
- ◆ Tạo ra mối quan hệ tốt đẹp

Rào cản trong lắng nghe

3.1. Rào cản chủ quan

- ◆ Thái độ của người nghe
- ◆ Yếu tố tâm sinh lí

- ◆ Trình độ hiểu biết của người nghe

3.2. Rào cản khách quan

- ◆ Môi trường
- ◆ Khác biệt về văn hoá

6. Kỹ năng phản hồi

Phản hồi là cách đưa ra những nhận xét, đánh giá nhằm thay đổi thái độ và hành vi của đối tượng giao tiếp.

1. Ý nghĩa phản hồi

Đối với người phản hồi:

- Giúp xác nhận lại nội dung thông tin, phát triển thông tin và đánh giá mức độ hiểu thông tin của mình.
- Giúp thay đổi cách tiếp nhận thông tin và áp dụng thông tin.

Đối với người nhận phản hồi:

- Hiểu được ảnh hưởng hành vi của họ đối với người khác.
- Giữ được hành vi của mình theo “đúng hướng đối tượng”, điều chỉnh thái độ, hành vi của mình phù hợp với đối tượng giao tiếp.
- Nhận thức được những điểm mạnh và điểm yếu của mình, từ đó có những quyết định phù hợp với nhận thức mới đó.

2. Các cách phản hồi

Cách phản hồi trực tiếp:

- Trong nhóm: Là cách cho và nhận phản hồi bằng cách trao đổi trực tiếp, với sự có mặt của nhiều người.
- Cá nhân: Là quá trình trao đổi riêng giữa người đưa phản hồi và người được nhận phản hồi.

Cách phản hồi gián tiếp:

- Viết thư
- Phiếu hỏi

➤ E-mail

3. Nguyên tắc phản hồi

3.1. Nên cụ thể, không nên chung chung

3.2. Nên mô tả, không nên phán xét

3.3. Hướng tới người nghe, không hướng tới người đưa ý kiến phản hồi

3.4. Tập trung vào cách ứng xử, không phải vào con người

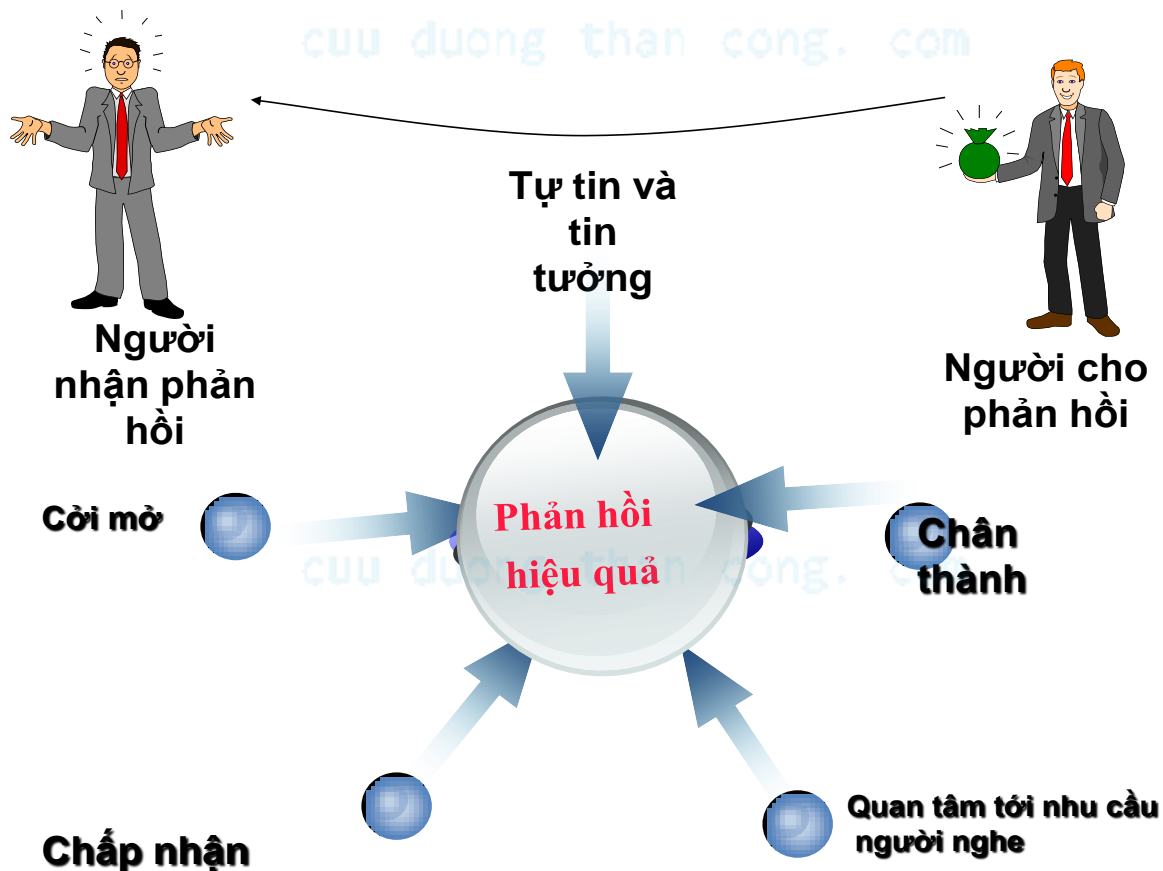
3.5. Tập trung vào mặt tích cực, không phải vào mặt tiêu cực. Khen trước, chê sau.

3.6. Đề nghị đưa phản hồi nhưng không áp đặt

3.7. Bắt đầu bằng “tôi” hoặc “theo tôi”, không phải “chúng tôi” hay “mọi người”

3.8. Chọn thời điểm thích hợp

3.9. Thái độ chân thành, cởi mở và tôn trọng



cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com