

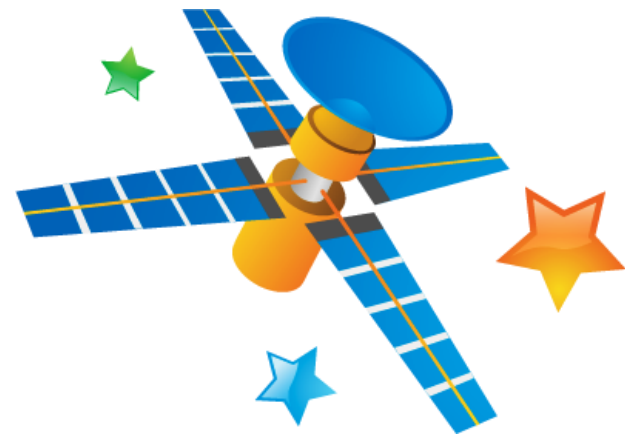
# Chương 8: Truyền đạt thông tin

# Nội dung

1. Quá trình truyền đạt thông tin
2. Việc truyền đạt thông tin trong các tổ chức
3. Việc trao đổi thông tin giữa các cá nhân
4. Nâng cao hiệu quả truyền đạt thông tin

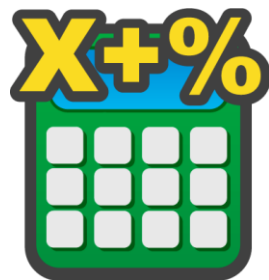
# Quá trình truyền đạt thông tin

- ❖ Khái niệm
- ❖ Những yếu tố cấu thành việc truyền đạt thông tin

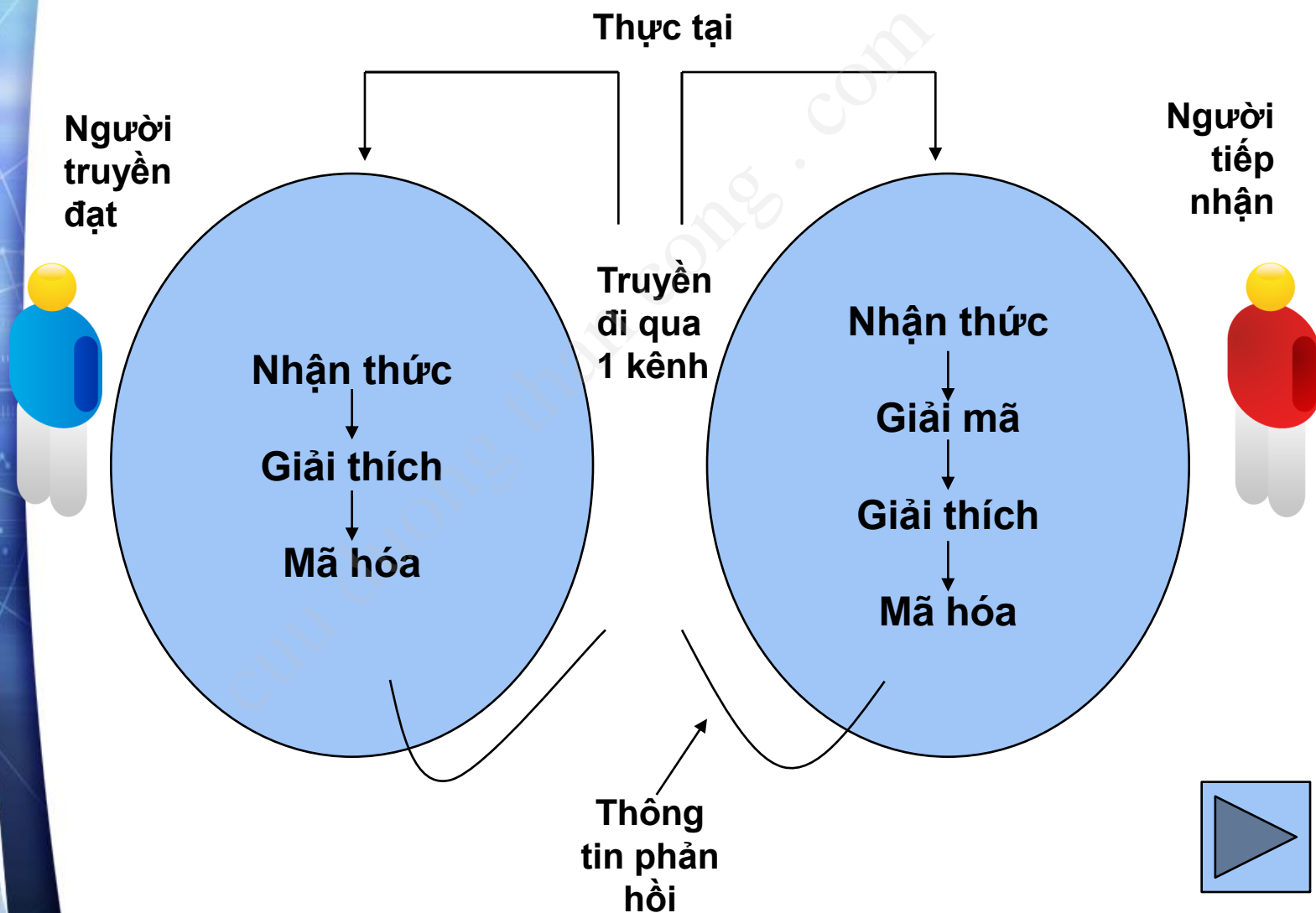


# Truyền đạt thông tin...?

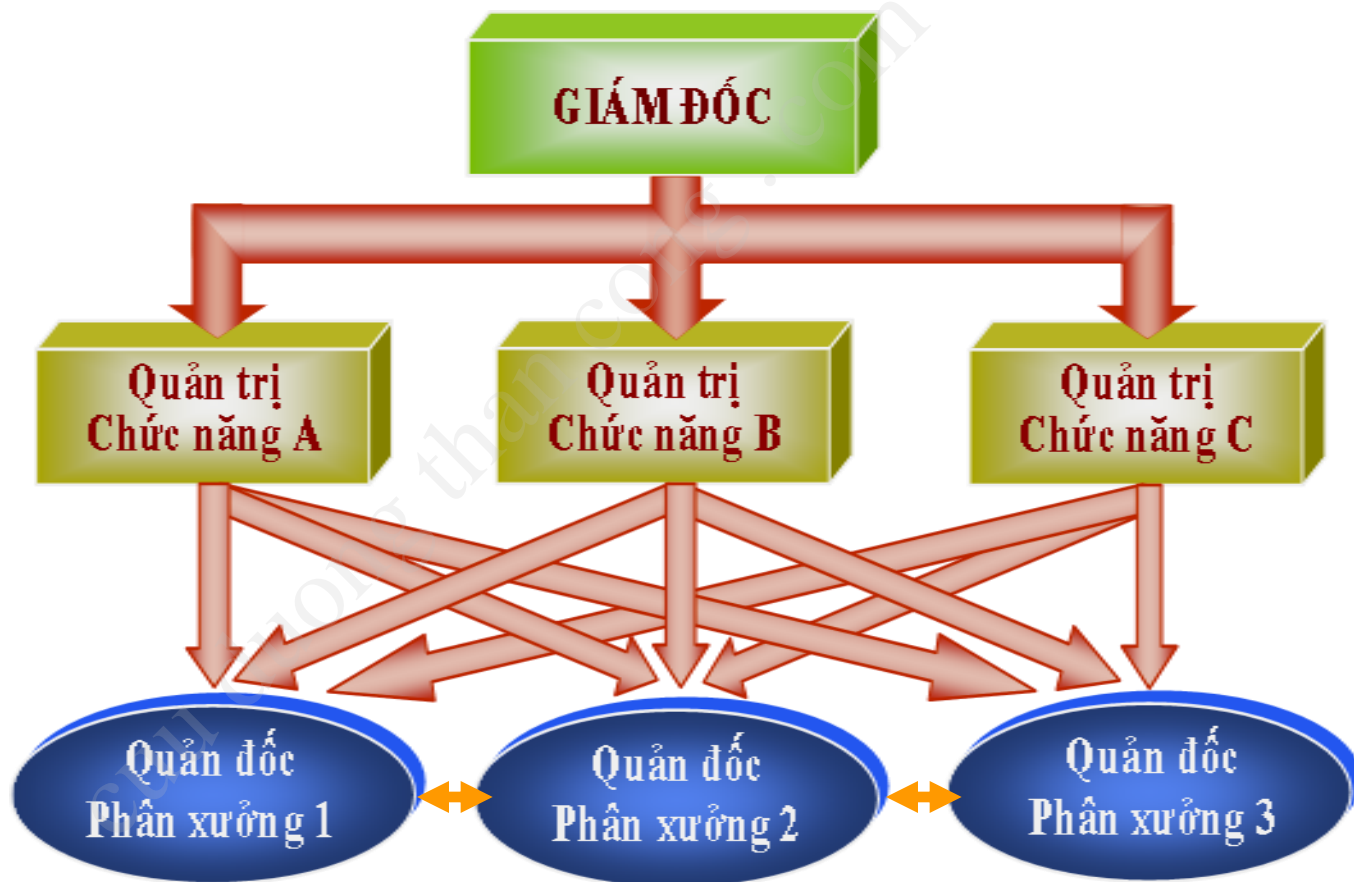
Truyền đạt thông tin là việc truyền đi những thông tin và sự hiểu biết chung bằng cách sử dụng các ký hiệu



# Mô hình truyền đạt thông tin



# Truyền đạt thông tin trong các tổ chức



# Các luồng truyền tin trong tổ chức

1

## Truyền đạt thông tin xuống dưới

- Tài liệu hướng dẫn công tác
- Chỉ thị, các chính sách...

2

## Truyền đạt thông tin lên trên

- Thùng thư góp ý
- Báo cáo, lời yêu cầu...

3

## Truyền đạt thông tin ngang

- Thông tin giữa các phòng ban

4

## Truyền đạt thông tin chéo

# Trao đổi thông tin giữa các cá nhân

1

Các miền  
thông tin

2

Các phương  
pháp cải  
thiện việc  
truyền tin

3

Các phong  
cách giao  
tiếp của nhà  
quản trị



# Mô hình các miền thông tin

Người khác

Biết

Không biết

Biết

## Vũ đài

- Mọi thông tin đều được chia sẻ

## Mặt ngoài

- Có thể giả tạo trong trao đổi thông tin
- Giảm tính hiệu quả của trao đổi

Bản thân

Không biết

## Điểm mù

- Bất lợi cho bản thân
- Có lợi cho người khác

## Không biết

- Cả 2 bên đều không hiểu biết về nhau

# Các phương pháp cải thiện việc truyền đạt thông tin

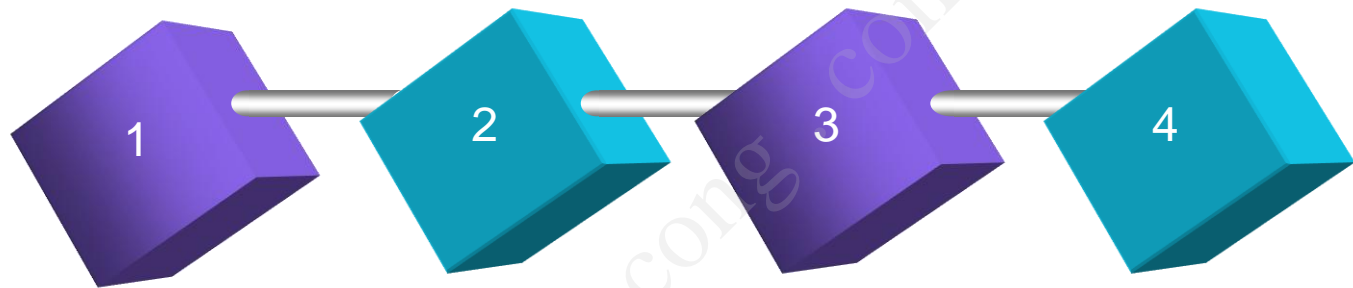
## Phương pháp phơi bày

- Cởi mở & chân thành trong việc chia sẻ thông tin
- Bản thân sử dụng để tăng thông tin cho người khác

## Phương pháp phản hồi

- Bản thân tăng hiểu biết bằng cách tiếp nhận thông tin phản hồi từ người khác
- Phụ thuộc vào người khác

# Các phong cách giao tiếp của nhà quản trị



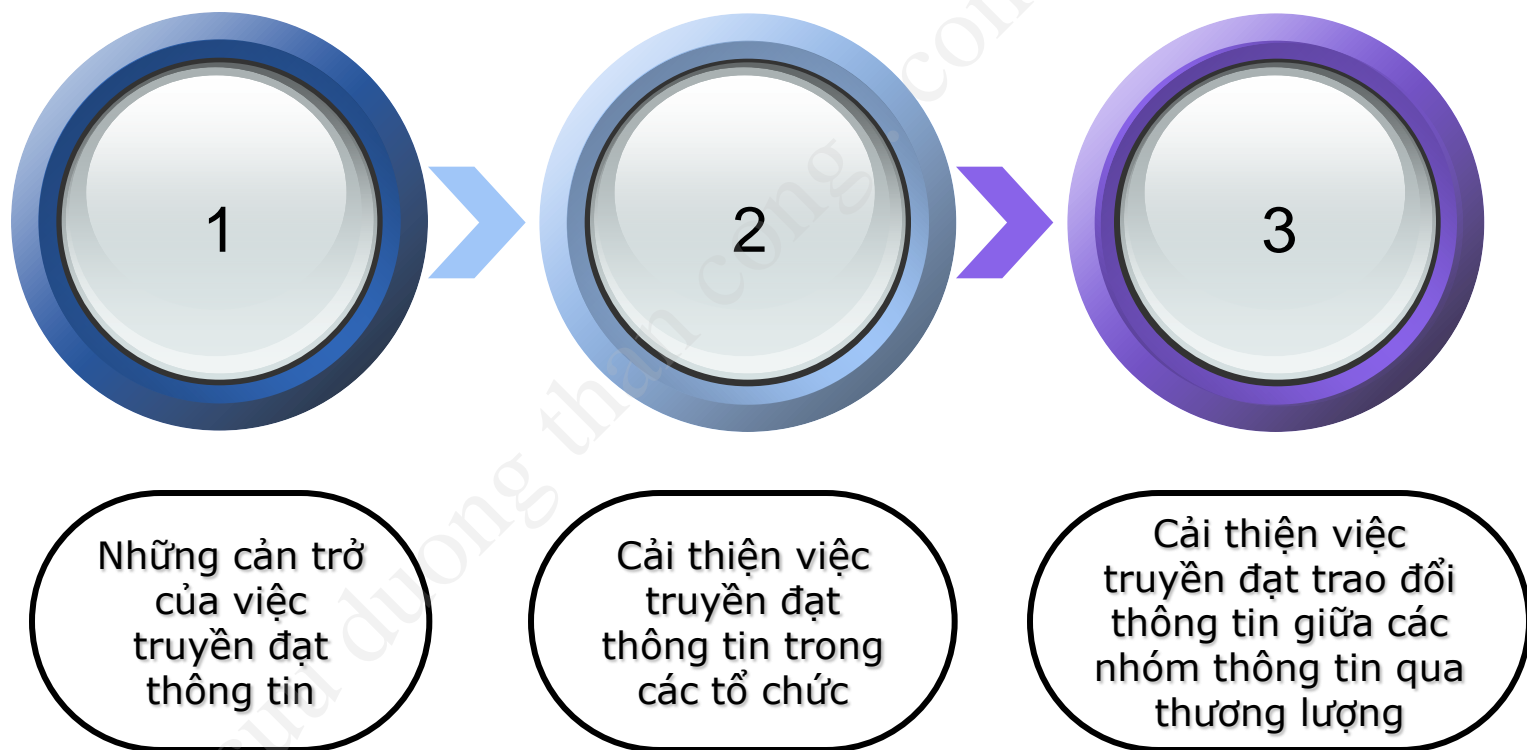
- Không thích phơi bày
- Không sử dụng thông tin phản hồi

- Không thể sử dụng phơi bày
- Phải dựa vào thông tin phản hồi

- Đánh giá cao ý kiến của bản thân
- Không quan tâm đến ý kiến của người khác

- Cân bằng giữa sử dụng phơi bày và phản hồi

# Nâng cao hiệu quả truyền đạt thông tin



# Những cản trở của việc truyền tin

- ❖ Các cách tiếp cận khác nhau
- ❖ Nhận thức có chọn lọc
- ❖ Không chú ý lắng nghe
- ❖ Những ý kiến xét đoán về giá trị
- ❖ Độ tin cậy của người truyền đạt
- ❖ Bất đồng về ngôn ngữ
- ❖ Việc sàng lọc
- ❖ Sức ép thời gian
- ❖ Tình trạng quá tải của việc truyền tin

# Cải thiện việc truyền đạt thông tin trong các tổ chức

- ❖ Bám sát với luồng thông tin
- ❖ Điều chỉnh luồng thông tin
- ❖ Sử dụng thông tin phản hồi
- ❖ Sự đồng cảm
- ❖ Đơn giản hóa ngôn ngữ
- ❖ Lắng nghe có hiệu quả
- ❖ Ngưng nói chuyện
- ❖ Làm cho người nói cảm thấy thoải mái



# Cải thiện việc trao đổi thông tin giữa các nhóm thông qua thương lượng

- ❖ Tìm hiểu rõ phía bên kia
- ❖ Biết rõ các phương án lựa chọn
- ❖ Có sách lược thương lượng