

# Bài 1. Tổng quan về giao tiếp

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Hà nội, tháng 9 năm 2010

# Mục tiêu

- Sau bài học sinh viên có thể:

## Về kiến thức:

Nêu và phân tích được: khái niệm giao tiếp, rào cản trong giao tiếp và nguyên tắc giao tiếp.

## Về kỹ năng:

- Nhận biết được phong cách giao tiếp của bản thân, của đối tượng giao tiếp để có cách giao tiếp phù hợp
- Khắc phục được một số rào cản trong giao tiếp
- Áp dụng các nguyên tắc giao tiếp vào quá trình giao tiếp

# Nội dung

1. Khái niệm giao tiếp
2. Vai trò của giao tiếp
3. Phân loại giao tiếp
4. Rào cản trong giao tiếp
5. Nguyên tắc giao tiếp
6. Phong cách giao tiếp

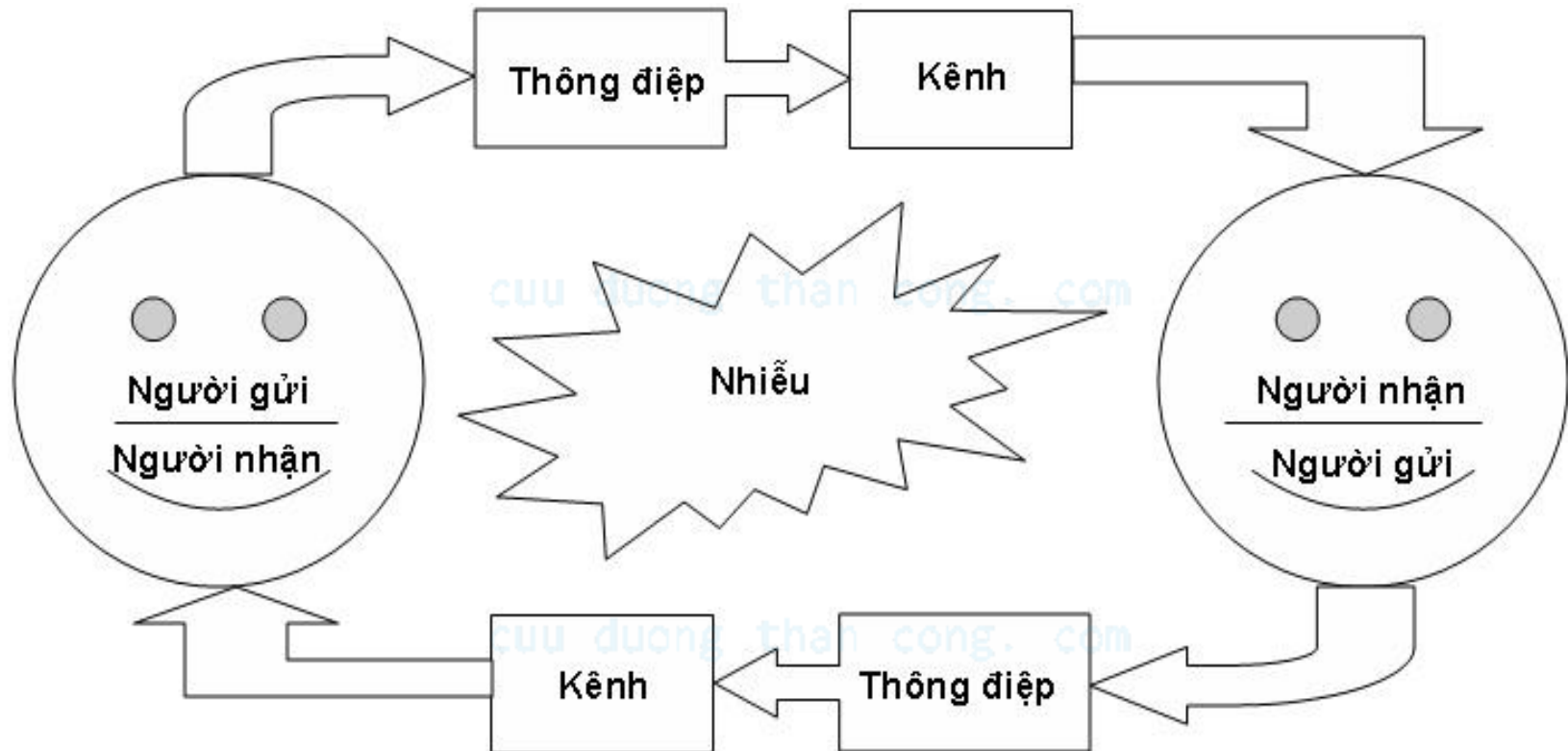
# 1. Khái niệm giao tiếp

- 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.

*Nguồn: “ Bộ môn phát triển kỹ năng” ( 2010)*

cuu duong than cong. com

# Mô hình giao tiếp



***Nguồn: Bộ môn phát triển kĩ năng. (2010)***

## 2. Vai trò của giao tiếp

- Là nhu cầu tồn tại của con người
- Trao đổi thông tin
- Trao đổi tình cảm
- Tạo dựng các mối quan hệ
- Hoàn thiện nhân cách
- .....

# 3. Phân loại giao tiếp

## 3.1. Theo phương thức giao tiếp

3.1.1. Giao tiếp trực tiếp

3.1.2. Giao tiếp gián tiếp

## 3.2. Theo hình thức tổ chức giao tiếp

3.2.1. Giao tiếp chính thức

3.2.2. Giao tiếp không chính thức

### **3.3. Theo phạm vi giao tiếp**

3.3.1. Cá nhân- cá nhân

3.3.2. Cá nhân – nhóm

3.3.3. Nhóm – nhóm

### **3.4. Theo phương tiện giao tiếp**

3.4.1. Ngôn ngữ

3.4.2. Phi ngôn ngữ



# 4. Rào cản trong giao tiếp

## 4.1. 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

## 4.2. Rào cản khách quan

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

# 5. Nguyên tắc giao tiếp

## 5.1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp

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

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

## 5.2. Các nguyên tắc giao tiếp

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

# 6. Phong cách giao tiếp

## 6.1. Khái niệm 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

## 6.2. Các phong cách giao tiếp

**6.2.1. 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

**6.2.2. 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 dờ dẫm xa lợi ích tập thể

**6.2.3. 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.



- Mỗi phong cách giao tiếp đều có điểm mạnh, điểm yếu. Tùy thuộc vào mục đích và đối tượng giao tiếp mà ta lựa chọn phong cách giao tiếp cho phù hợp để đạt hiệu quả cao nhất.

cuu duong than cong. com

# Tài liệu tham khảo

1. Bộ môn phát triển kỹ năng ( 2009): *Bài giảng tóm tắt kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm*. Trường Đại Học Thủy Lợi
2. Đoàn Thị Hồng Vân ( 2006): *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*. Nxb Thống kê Hà Nội.
3. Dang Tung Hoa and Dang Thanh Thuy (2008): *Communication skills (international training workshop)*. Viet Nam.