



KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Chương 1 Khái luận về giao tiếp



Người đồng hành: ThS. Nguyễn Phương Mai
ThS. Nguyễn Thu Hà



Nội dung chính



Khái niệm, mục đích của giao tiếp



Chức năng của giao tiếp



Các phương tiện giao tiếp



Các hình thức giao tiếp



Các kênh giao tiếp



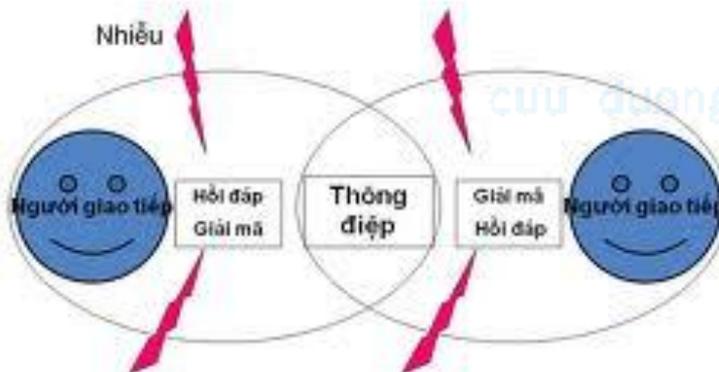
Các phương tiện giao tiếp

Giao tiếp là gì?

- Sự **truyền đạt** thông tin, ý tưởng, suy nghĩ từ một người, một nhóm người đến một người, một nhóm khác

cuuduongthancong.com

Sơ đồ giao tiếp hội thoại





Mục đích của giao tiếp

Truyền tải được những thông điệp

Hiểu đúng thông điệp

Nhận được sự phản hồi của người nhận

Duy trì mối quan hệ tốt đẹp



Các yếu tố cấu thành giao tiếp

Quá trình giao tiếp

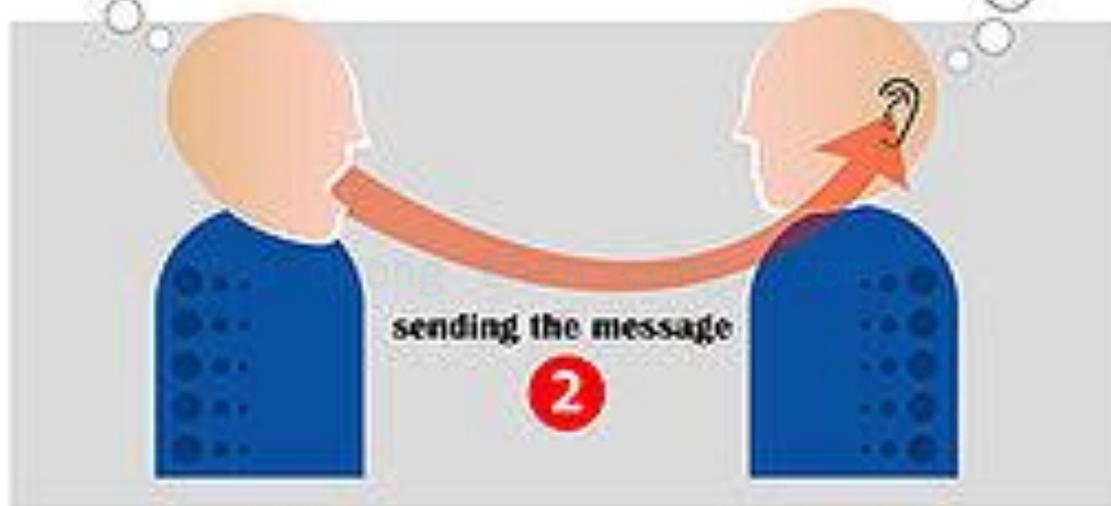


Các yếu tố cấu thành giao tiếp

1 codifying



3 decodifying





Tâm quan trọng của giao tiếp

- **Cá nhân:** điều kiện phát triển tâm lý, nhân cách
- **Thỏa mãn nhu cầu :** nhu cầu thông tin, nhu cầu được thừa nhận, nhu cầu được những người xung quanh quan tâm, nhu cầu được hòa nhập vào những nhóm xã hội nhất định...
- **Xã hội:** là điều kiện của sự tồn tại và phát triển.



Tầm quan trọng của giao tiếp

- Trong hoạt động QTKD:
 - Truyền đạt nhiệm vụ, động viên, khuyến khích...
 - Khiển trách, phê bình, giải quyết các xung đột.
 - Thiết lập các mối quan hệ với những cơ quan, đoàn thể, các tổ chức chính quyền nhằm tạo điều kiện cho hoạt động của DN có hiệu quả.



Các chức năng của giao tiếp

Chức năng thông báo

Chức năng thuyết phục

Chức năng thể hiện ý chí, quan điểm



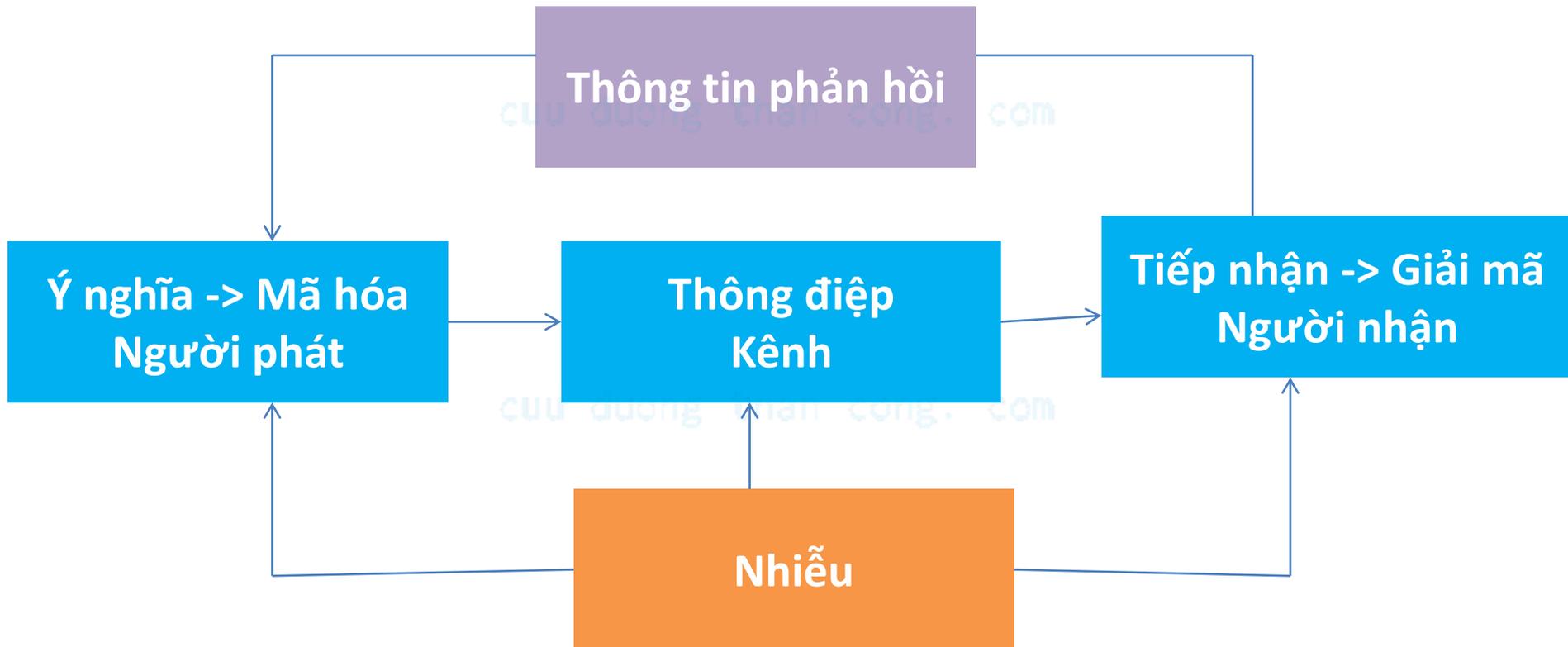
Quá trình giao tiếp





Quá trình truyền thông

1. Cá nhân – cá nhân: quá trình phát và nhận tin

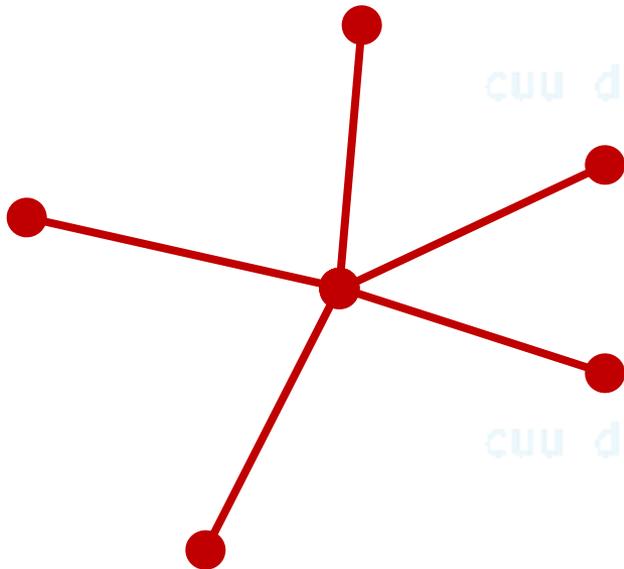




Quá trình truyền thông

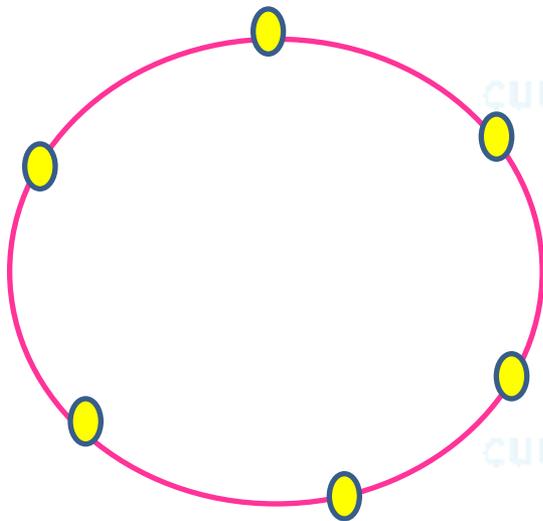
1. Tôi đang nói chuyện về cái gì? *(What)*
2. Tôi đang giao tiếp với ai? *(Who)*
3. Cuộc giao tiếp diễn ra trong những hoàn cảnh nào?
(Where)
4. Tại sao tôi tham gia vào cuộc giao tiếp này? *(Why)*
5. Tôi phải trình bày như thế nào? *(How)*
6. Khi nào thì những điều đó nên được nói ra? *(When)*

2. Truyền thông trong tổ chức



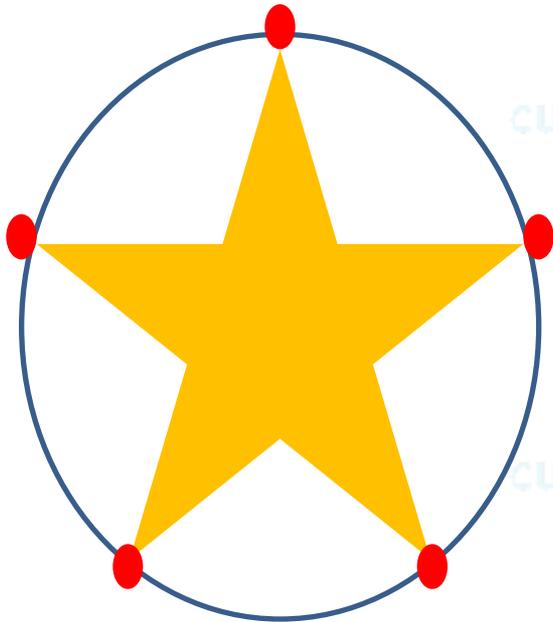
Mạng hình sao: Trưởng nhóm giao tiếp với tất cả các thành viên, nhưng các thành viên không thể giao tiếp với nhau và chỉ giao tiếp với trưởng nhóm

2. Truyền thông trong tổ chức



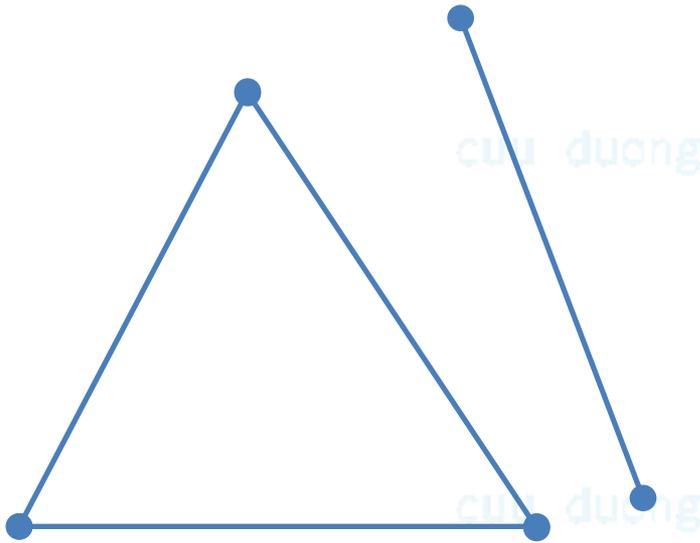
Mạng vòng tròn: mỗi thành viên có thể giao tiếp với một người gần mình nhất

2. Truyền thông trong tổ chức



Mạng đan chéo: Tất cả các thành viên đều giao tiếp được với nhau

2. Truyền thông trong tổ chức



Mạng phân nhóm: các thành viên trong nhóm phân chia bè phái làm sức mạnh nhóm giảm xuống



Các loại hình giao tiếp

1. Theo tính chất của tiếp xúc: giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.

Giao tiếp
trực tiếp

- trực tiếp gặp gỡ, trao đổi với nhau

Giao tiếp
gián tiếp

- tiếp xúc qua phương tiện (điện thoại, thư tín... hoặc người thứ ba)



Các loại hình giao tiếp

2. Đối tượng giao tiếp: giao tiếp bên trong, giao tiếp bên ngoài

Giao tiếp
bên trong

- Thư điện tử, tờ trình, báo cáo, phát biểu...

Giao tiếp
bên ngoài

- Thư, công văn, phát biểu, hội nghị, tọa đàm...



Các loại hình giao tiếp

3. Theo vị thế giao tiếp: Giao tiếp ở thế mạnh, giao tiếp ở thế cân bằng, giao tiếp ở thế yếu.
4. Theo số lượng người giao tiếp và tính chất của mỗi quan hệ
 - a. Giao tiếp giữa hai cá nhân
 - b. Giao tiếp giữa cá nhân với nhóm
 - c. Giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm
 - d. Giao tiếp giữa các nhóm



Các kênh giao tiếp

Giao tiếp chính thức

- Từ cấp trên xuống cấp dưới (downward): hướng dẫn công việc, quan hệ công việc, quy trình, phản hồi, ...
- Từ cấp dưới lên cấp trên (upward): báo cáo, đề nghị, ...
- Giữa các đồng nghiệp (horizontal): hợp tác, giải quyết công việc, chia sẻ thông tin, thực hiện báo cáo, ...



Các kênh giao tiếp

Giao tiếp không chính thức

- Mang tính cá nhân
- Các chức năng:
 - + *Xác nhận thông tin;*
 - + *Mở rộng thông tin;*
 - + *Lan truyền thông tin;*
 - + *Phủ nhận thông tin;*
 - + *Bổ sung thông tin.*





Các phương tiện giao tiếp

1. Ngôn ngữ: nói, viết

- Nội dung của ngôn ngữ
- Giọng nói, giọng văn
- Tốc độ, nhịp độ nói, cách nhấn giọng
- Phong cách ngôn ngữ: thể hiện qua lời nói, lối viết, cách dùng từ ngữ để diễn đạt ý trong giao tiếp...



Các phương tiện giao tiếp

1. Ngôn ngữ: nói, viết

- Ngôn ngữ trong thuyết trình
- Ngôn ngữ trong văn bản
- Ngôn ngữ trong email, tin nhắn...

KISS



Các phương tiện giao tiếp

2. Phi ngôn ngữ (20% ngôn ngữ có âm thanh, 80% ngôn ngữ không có âm thanh)

- Ánh mắt
- Phong cách ăn mặc
- Tư thế (đi, đứng, ngồi)...



Ánh mắt

Thu hút người nghe bằng ánh mắt...





Ánh mắt

- Nhìn thẳng vào người đối thoại
- Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường, giấu cợt hoặc không thèm để ý
- Không đảo mắt hoặc đưa mắt liếc nhìn một cách vụng trộm.
- Không nheo mắt hoặc nhắm cả hai mắt trước mặt người khác...

Phong cách ăn mặc

TPP

- Ăn mặc phù hợp với thời gian (T)
- Ăn mặc phù hợp địa điểm (P)
- Ăn mặc thể hiện mục đích (P)



Tư thế

- Dáng, đi lại, vung tay
- Khoảng cách
- Di chuyển...



Tạo dáng năng động và nhiệt tình
Vận động, di chuyển liên tục...



Tư thế

- Đi nhanh và nhẹ nhàng
 - Đầu ngẩng cao
 - Ngực hơi ưỡn ra phía trước một chút
- > thể hiện sự tự tin, năng động, giàu nghị lực.

“Đi như gió, đứng như cây thông và ngồi như chuông”



Các phương tiện giao tiếp

- Giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ ít khi tách rời nhau, mà thường bổ sung cho nhau.

cuuduongthancong.com

- Giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ phối hợp với nhau tạo ra hiện quả cao nhất.

cuuduongthancong.com



Nguyên nhân giao tiếp không hiệu quả

- Nhận thức khác nhau
- Suy diễn sai
- Nhầm lẫn nghĩa của từ
- Thời gian không hợp lý
- Quá tải thông tin





Quan niệm sai về giao tiếp

- Giao tiếp là việc dễ
- Giao tiếp lúc nào cũng tốt
- Giải quyết được mọi chuyện
- Giao tiếp nhiều hơn sẽ tốt hơn