

# Kỹ Năng Giao Tiếp

Ôn tập giữa kỳ: Từ chương 1 tới 6

## 1. Chương 1: Khái quát chung về giao tiếp

- **Giao tiếp** là hoạt động xác lập, vận hành các mối quan hệ giữa con người với con người nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

Ví dụ: Giám đốc gặp gỡ đối tác, trưởng phòng trò chuyện với nhân viên, bạn bè thư từ cho nhau,...

- **Vai trò** của giao tiếp
  - **Trong đời sống xã hội:** Là điều kiện tồn tại và phát triển.
  - **Đối với cá nhân:**
    - Là điều kiện để tâm lí, nhân cách cá nhân phát triển bình thường: sự ảnh hưởng môi trường sống, ...
    - Trong giao tiếp, nhiều phẩm chất của con người, đặc biệt là các phẩm chức đạo đức, được hình thành và phát triển: học hỏi, bắt chước người giỏi,...
    - Giao tiếp giúp thỏa mãn nhiều nhu cầu con người: lắng nghe, chia sẻ, ....
  - **Đối với sinh viên:** điều kiện bắt buộc
- **Chức năng:**
  - **Chức năng xã hội:**
    - **Thông tin:** thông qua giao tiếp biết được thông tin. Ví dụ: truyền thông, ....
    - **Tổ chức, phối hợp hành động:** Kết nối với nhau. Ví dụ: trò chuyện hoàn thành công việc, ...
    - **Điều khiển:** Sự tác động qua lại của giao tiếp. Ví dụ: lừa đảo sử dụng lời nói thuyết phục người khác, ...
    - **Phê bình và tự phê bình:** Thông qua giao tiếp có thể nhận thấy lỗi sai của người khác hoặc bản thân chúng ta
  - **Chức năng tâm lí:**
    - **Động viên, khích lệ:** Sử dụng lời nói an ủi người khác
    - **Thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ:** Kết bạn thông qua trò chuyện – thiết lập, sử dụng giao tiếp trong công việc – phát triển, lâu lâu gọi điện cho người thân, bạn bè hỏi thăm – củng cố
    - **Cân bằng cảm xúc:** Chia sẻ thông qua lời nói
    - **Hình thành, phát triển tâm lí, nhân cách:** Sự ảnh hưởng của môi trường tới cách nhìn nhận của bản thân
- **Phân loại giao tiếp:**
  - **Theo tính chất của tiếp xúc:**

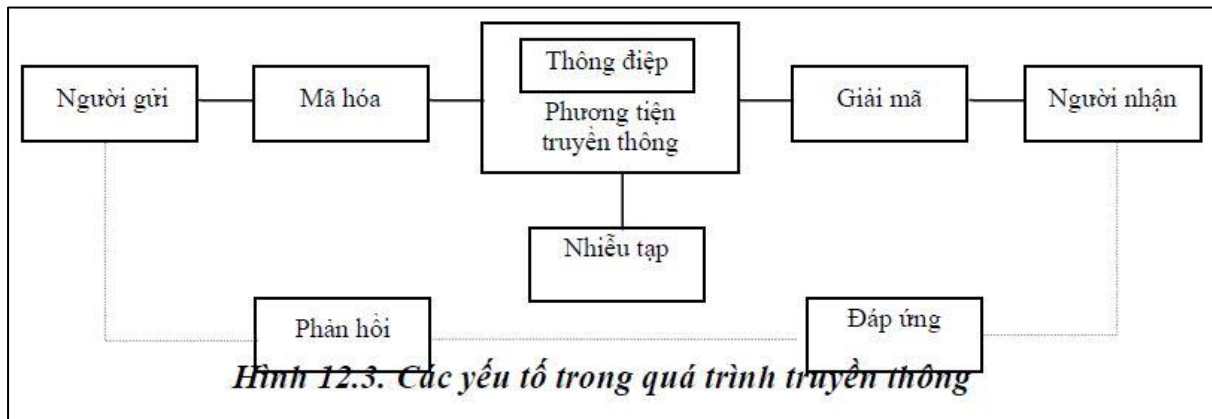
- **Trực tiếp:** Gặp gỡ nhau trực tiếp
- **Gián tiếp:** Trò chuyện qua mạng, thư, ...
- **Theo quy cách của giao tiếp:**
  - **Chính thức:** Mang tính chất nghiêm túc, quy tắc. Ví dụ: hội họp, đàm phán,...
  - **Không chính thức:** Không quá quy tắc thường thoải mái. Ví dụ: trò chuyện bạn bè thông thường
- **Theo vị thế:** Biểu hiện vị trí của người giao tiếp
  - **Thế mạnh:** Ở kèo trên
  - **Cân bằng:** Ngang cấp
  - **Thế yếu:** Kèo dưới
- **Theo số lượng người tham gia và tính chất của mối quan hệ giữa họ:**
  - **Hai cá nhân:** Hai người bạn trò chuyện
  - **Cá nhân với nhóm:** Giáo viên giảng bài
  - **Các cá nhân trong nhóm:** Soạn Project nhóm
  - **Các nhóm:** Đàm phán
- **Câu hỏi ôn tập:**
  - Xác định giao tiếp:
    - Đưa trẻ trò chuyện với bút bê -> Không
    - Thử ký đang soạn thư -> Không
    - Một người đi dạo -> Không
    - Vợ chồng cãi nhau -> Có
    - Hai đứa trẻ đang chơi đùa -> Có
    - Hai người nhìn nhau im lặng -> Không

## 2. Chương 2: Cấu trúc của giao tiếp

### - Truyền thông trong giao tiếp:

#### ○ Giữa hai cá nhân:

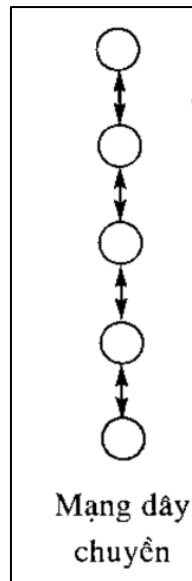
##### ▪ Mô hình:



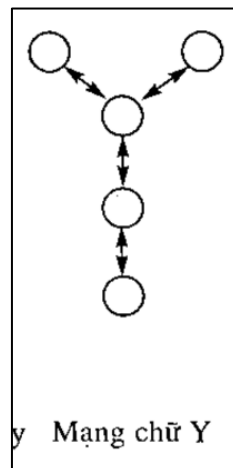
- **Hoàn thiện quá trình truyền thông giữa các cá nhân:**  
Có hiệu quả hay không thì phụ thuộc vào người phát và người nhận. Thường phải chú ý tới 6 chữ: What, Why, Who, When, Where và How

#### ○ Trong tổ chức

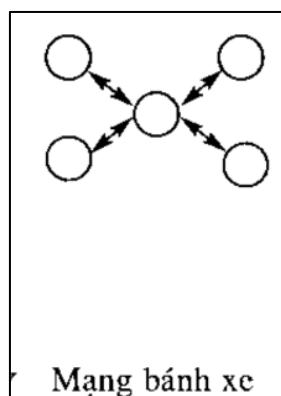
- **Khái niệm tổ chức:** Là tập hợp người có cơ cấu nhất định, cùng tiến hành một hoạt động nào đó vì lợi ích chung.
- **Các hình thức truyền thông trong tổ chức:**
  - **Truyền thông chính thức:** Là truyền thông theo hình thức được quy định, hoặc bản thân quá trình truyền thông là một bộ phận của công việc
  - **Không chính thức:** Là quá trình trao đổi thông tin trong giao tiếp không chính thức, người phát đi bản thông điệp chỉ với tư cách cá nhân không thay mặt ai hay đại diện cho ai một cách chính thức.
- **Chiều truyền thông:**
  - **Từ trên xuống:** Từ người có chức cao xuống thấp
  - **Từ dưới lên:** Từ người có chức thấp tới chức cao
  - **Theo chiều ngang:** Cùng cấp
- **Mạng truyền thông:**
  - **Mạng dây chuyền:** Truyền thông từ dưới lên hoặc từ trên xuống. Vai trò lãnh đạo rõ ràng, nhưng làm mất thời gian



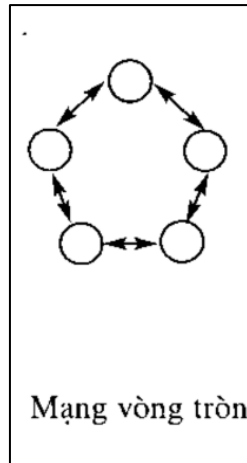
- **Mạng chữ Y:** Tăng thêm người quản lý cá nhân



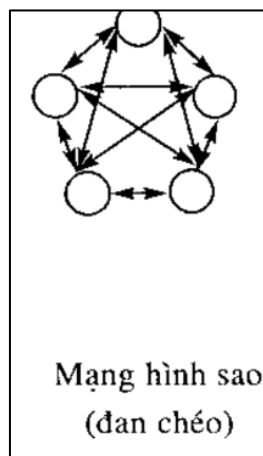
- **Mạng bánh xe:** Không có sự trao đổi giữa các thành viên và thông tin ít chính xác



- **Mạng hình vòng tròn:** Thông tin chính xác, tốc độ cao tuy vậy vai trò người lãnh đạo không rõ ràng



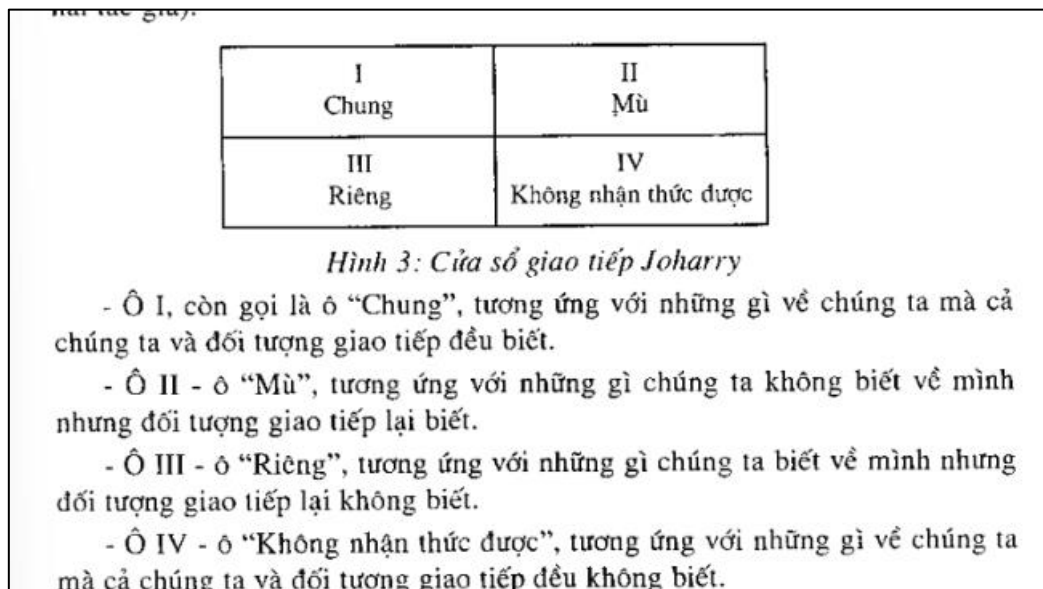
- **Mạng hình sao:** Không có người kiểm soát



- **Nhận thức trong giao tiếp:**

- **Nhận thức đối tượng giao tiếp:** Là quá trình tìm hiểu đặc điểm của đối tượng giao tiếp, xây dựng hình ảnh đối tượng giao tiếp trong đầu óc chúng ta.
  - **Khái niệm ấn tượng ban đầu:** Là hình ảnh về đối tượng giao tiếp được hình thành trong lần gặp gỡ đầu tiên
  - **Cấu trúc của ấn tượng ban đầu:** Thường có 3 thành phần: cảm tính, lý tính và cảm xúc:
    - **Cảm tính:** Về bề ngoài, cử chỉ
    - **Lý tính:** Phẩm chất, tính cách, năng lực, quan điểm
    - **Cảm xúc:** Những rung động trong quá trình gặp gỡ (thiện cảm, ác cảm, hài lòng, ...)
  - **Vai trò ấn tượng ban đầu:** Tạo ấn tượng tốt sẽ khiến đối phương muốn trò chuyện tiếp ở những lần sau
  - **Quá trình hình thành ấn tượng ban đầu:**
    - **Các yếu tố ảnh hưởng:**

- **Các yếu tố thuộc về đối tượng giao tiếp:**  
Phụ thuộc vào vẻ bề ngoài như tóc, ăn mặc, ánh mắt, ... cử chỉ đầu tiên
- **Yếu tố ở chúng ta:** Tâm trạng, tình cảm, nhu cầu, sở thích, thị hiếu, tâm thế và sự hình dung về đối tượng giao tiếp, tình huống, hoàn cảnh
- **Thời gian hình thành:** Thông thường diễn ra ở những giây phút đầu tiên
- **Làm thế nào tạo được ấn tượng tốt:** Tạo không khí thân mật, nói về chủ đề mà cả hai cùng quan tâm, nắm vững thời cơ và giây phút quyết định
- **Tự nhận thức:** Vấn đề không chỉ nằm ở người khác mà còn ở chính bản thân chúng ta.
- **Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau:**



- **Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp:**
  - **Lây lan cảm xúc:** Là sự chuyển hóa năng lượng từ người này sang người khác
  - **Ám thị:** Sử dụng lời nói, việc làm, cử chỉ, đồ vật tác động vào một người hay một nhóm người, làm cho họ tiếp cận thông tin thiếu sự kiểm tra, phê phán.
  - **Áp lực nhóm:** Sự tác động từ các cá nhân khác trong cùng một đội
  - **Bắt chước:** Là hành động mô phỏng, lặp lại hành vi, cách ứng xử, cử chỉ, điệu bộ, cách suy nghĩ của người khác
- **Câu hỏi ôn tập:**
  - Nhiều là gì: Là một sự can thiệp được tác động từ nhiều lý do thường là khách quan (môi trường, trạng thái cơ thể, ...)

- Làm gì để tạo ấn tượng ban đầu tốt với người khác: Ăn mặc lịch sự, cư xử chuẩn mực, nên chú ý nhiều đến các hành động nhỏ của đối phương, thường xuyên học hỏi từ những người có kinh nghiệm

### 3. Chương 3: Các phương tiện giao tiếp

- **Ngôn ngữ:** Là quá trình con người sử dụng một thứ tiếng nào đó để giao tiếp và tư duy. (lời nói hoặc câu viết)
  - **Nội dung của ngôn ngữ:** Là nghĩa của từ ngữ mà chúng ta nói hay viết, ý mà chúng ta muốn chuyển đến người nhận.
    - **Khía cạnh khách quan:** Từ ngữ luôn có xác định trước, do đó chúng ta phải sử dụng từ một cách chuẩn xác (không thể sử dụng “tâm lý” chỉ “con đường”). Tuy vậy cũng cần lưu ý các từ có nghĩa gần giống nhau.
    - **Khía cạnh chủ quan:** Cách sử dụng từ của mỗi cá nhân khá đa dạng và thường có một nghĩa gần hoặc tương đồng với từ chuẩn hoặc cũng có thể biểu diễn ẩn ý của cá nhân.
  - **Phát âm, giọng nói, tốc độ nói:** Có ảnh hưởng nhất định đến cuộc trò chuyện (rõ ràng nhất là trò chuyện với người nước ngoài)
  - **Phong cách ngôn ngữ:** Mỗi cá nhân có một phong cách trò chuyện cá tính riêng và điều này cũng có thể là do bất chước
    - **Lối nói thẳng:** Còn gọi là lối nói cơ giới là người nói nghĩ gì sẽ nói đó mà không quanh co, ẩn ý. Thường chỉ nên xài với người thân, các mối quan hệ thân mật
    - **Lối nói lịch sự:** Sử dụng ngôn từ tình thái với các động từ, mệnh đề tình thái làm cho các cảm nghĩ, thái độ được biểu lộ một cách nhã nhặn, lịch thiệp.
    - **Lối nói ẩn ý:** Nói một cách khác nhưng hàm ý điều muốn nói. Đôi lúc khó hiểu hoặc người nhận giả vờ không hiểu.
    - **Mỉa mai, châm chọc:** Tùy vào tình huống mà lối nói này có thể đem lại niềm vui hoặc tai họa
- **Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ:** Khoảng 80% giao tiếp là ngôn ngữ không có âm thanh
  - **Ánh mắt, nét mặt, nụ cười:**
    - **Ánh mắt:** Ánh mắt phản ánh tâm trạng, cảm xúc của con người
      - **Nhìn thẳng vào người đối thoại:** Nên sử dụng một cái nhìn tự nhiên, không nên quá chăm chú hoặc quá hời hợt
      - **Không nhìn chăm chú vào người khác**
      - **Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường, giễu 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 trước mặt người khác**
  - **Nét mặt:** Biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người một cách rõ ràng nhất. Ngoài ra nó còn phản ánh ít nhiều về tính cách của một người
  - **Nụ cười:** Thực tế cho thấy một nụ cười luôn được hoan nghênh, đó là vì nụ cười chẳng những đem lại cho người khác cảm giác thoải mái, tự tin, mà còn làm cho họ cảm thấy đây là một sự tốt lành.
- **Ăn mặc, trang điểm và trang sức**
  - **Ăn mặc:** Việc ăn mặc trong giao tiếp không chỉ thể hiện cá tính, khiếu thẩm mỹ của cá nhân mà còn thể hiện thái độ của ta đối với người khác và đối với công việc
  - **Trang điểm và trang sức:** Chỉ là phụ kiện trang trí nhưng nó cũng ảnh hưởng khá nhiều tới cách nhìn người của người khác về chúng ta.
- **Tư thế và động tác**
  - **Tư thế:** Hình thành hình ảnh của chúng ta cho đối phương
    - **Tư thế đi:** Tư thế đi đẹp là phải đi nhanh và nhẹ nhàng, ngẩng cao đầu, ngực hơi ưỡn phía trước một chút
    - **Tư thế đứng:** Tư thế đẹp là tư thế đứng thẳng người, ngẩng cao đầu
    - **Tư thế ngồi:** Nên ngồi một cách thoải mái, tự nhiên và trên mỗi một loại ghế sẽ có cách ngồi lịch sự do đó chúng ta cần học tập nhiều hơn
  - **Động tác:** Đây cũng là một loại ngôn ngữ không có âm thanh trong giao tiếp.
- **Khoảng cách, vị trí và kiểu bàn ghế**
  - **Khoảng cách:** Trong giao tiếp điều này cũng có một ý nghĩa nhất định
    - **Khoảng cách công cộng là 3.5m**
    - **Khoảng cách xã hội là 1.2m – 3.5m**
    - **Khoảng cách cá nhân là 0.45m – 1.2m**
    - **Khoảng cách thân mật là 0m – 0.45m**
  - **Vị trí:** Nên có một vị trí ngồi, đứng phù hợp
  - **Kiểu bàn ghế:** Các kiểu bàn ghế cũng có một ý nghĩa nhất định
- **Quà tặng:** Tặng thiện cảm
- **Bài tập:**
  - Xử lý tính huống:

- Bạn là thư ký văn phòng của một công ty. Trước một cuộc thương lượng quan trọng với một đối tác mới, bên đối tác tặng bạn một món quà. Bạn xử lý như thế nào? -  
> Mua tặng lại đối tác

#### 4. Chương 4: Phong cách giao tiếp

##### - Khái niệm phong cách giao tiếp:

- **Định nghĩa:** Là hệ thống những lời nói, cử chỉ, điệu bộ, động tác, cách ứng xử tương đối ổn định của mỗi con người hoặc mỗi nhóm người trong giao tiếp.
- **Đặc trưng của phong cách giao tiếp:**
  - **Tính ổn định:** Phong cách giao tiếp của mỗi cá nhân thường như nhau trong mọi tình huống. Ví dụ: một giáo viên giảng bài chậm rãi thì thường trong lời nói hàng ngày họ cũng như thế. Điều này còn bị ảnh hưởng bởi các tính chất khác nhau như: đặc điểm thể chất, nghề nghiệp, đặc trưng thời đại
  - **Tính chuẩn mực:** Giao tiếp được quy định bởi các chuẩn mực đạo đức xã hội như khi một học sinh trả lời giáo viên thường bắt đầu “Em thưa thầy”
  - **Tính linh hoạt trong giao tiếp:** Trong phong cách giao tiếp của mỗi con người, bên cạnh những yếu tố quyết định, khó thay đổi, còn có những yếu tố thay đổi theo tình huống giao tiếp.

##### - Các loại phong cách giao tiếp:

- **Dân chủ:** Bình đẳng, gần gũi, thoải mái. Tôn trọng đối tượng giao tiếp, chú ý đến đặc điểm tâm lí cá nhân của họ. Lắng nghe đối tượng giao tiếp.
- **Độc đoán:** Người có phong cách này thường đề cao nguyên tắc, đòi hỏi ranh giới phải được tôn trọng
- **Tự do:** Hành vi, lời nói, ứng xử, thái độ bị chi phối nhiều bởi tâm trạng, cảm xúc và tình huống. Mục đích, nội dung và đối tượng giao tiếp dễ dàng thay đổi. Quan hệ giao tiếp rộng nhưng hời hợt, không sâu sắc.

## 5. Chương 5: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản

### - Kỹ năng lắng nghe:

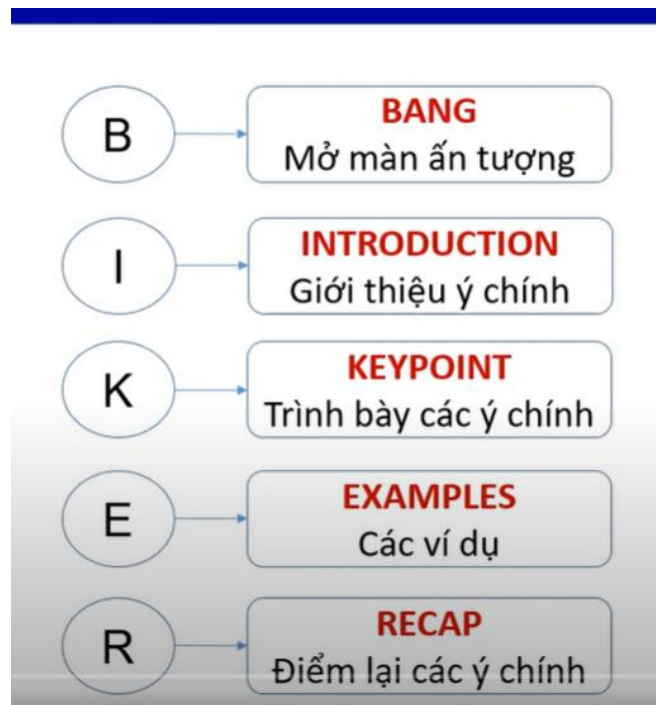
- **Lợi ích của việc lắng nghe**
  - **Trong giao tiếp việc lắng nghe đem lại nhiều lợi ích:**  
Thỏa mãn nhu cầu của người nói. Đem lại nhiều thông tin. Hạn chế được nhiều sai lầm trong giao tiếp
- **Những yếu tố cản trở việc lắng nghe:** Có rất nhiều yếu tố khách quan và chủ quan
  - **Tốc độ tư duy:** Suy nghĩ bị phân tán
  - **Sự phức tạp của vấn đề:** Chúng ta thường chọn suy nghĩ dễ thay vì cố gắng hiểu vấn đề được đề cập
  - **Sự thiếu được tập luyện:** Lắng nghe là một kỹ năng quan trọng nhưng nó lại ít được tập luyện và dạy
  - **Sự thiếu kiên nhẫn:** Để lắng nghe có hiệu quả chúng ta cần phải biết kiên nhẫn với ý kiến của người khác. Tuy vậy chúng ta thường muốn phản bác ngay ý kiến của người khác vì nhiều lý do (sợ quên mất ý đang nghĩ, nghĩ rằng như vậy là bình thường, ...)
  - **Những thành kiến, định kiến tiêu cực:** Khi chúng ta có thành kiến với người nói thì thường có xu hướng muốn kết thúc cuộc trò chuyện một cách nhanh chóng.
  - **Những thói quen xấu khi lắng nghe:** Lười suy nghĩ, giả vờ chú ý, đoán trước ý người nói
- **Các mức độ lắng nghe và kỹ năng lắng nghe có hiệu quả:**
  - **Các mức độ:**
    - Lờ đi, không nghe gì cả
    - Giả vờ nghe
    - Nghe có chọn lọc
    - Nghe chăm chú
    - Nghe thấu cảm
  - **Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả:**
    - Kỹ năng tạo không khí bình đẳng, cởi mở
    - Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm
    - Kỹ năng cởi mở
    - Kỹ năng phản ánh lại

### - Kỹ năng đặt câu hỏi

- **Dùng câu hỏi để thu nhập thông tin:** Chúng ta sử dụng các câu hỏi để biết được thông tin mình mong muốn, các câu hỏi này phải tuân thủ đầy đủ các phép tắc, tình huống, ...
  - **Khơi dậy hứng thú ở người đối thoại:** Tạo cảm giác được quan tâm giúp cho đối phương cởi mở hơn để chia sẻ

- **Nên bắt đầu bằng một câu hỏi dễ trả lời:** Là những câu hỏi không đụng chạm đến những vấn đề tế nhị, hay vấn đề khó nói
- **Các loại câu hỏi:** Tùy tình huống khác nhau nên đặt câu hỏi một cách phù hợp
- **Dùng câu hỏi với mục đích khác:**
  - **Dùng câu hỏi để tạo không khí tiếp xúc:** Loại câu hỏi này được dùng khi bắt đầu cuộc gặp gỡ
  - **Dùng câu hỏi kích thích và định hướng tư duy:** Sử dụng để thu hút sự chú ý của họ
  - **Dùng câu hỏi để đưa ra một đề nghị:** Trong tình huống này câu hỏi được đặt ra thực chất là một đề nghị nhằm thăm dò hoặc đưa ra một ẩn ý nào đó
  - **Dùng để giảm tốc độ nói của người khác (câu hỏi kiểm hãm):** Dùng để ám chỉ cho người khác rằng mình chưa nghe kịp
  - **Dùng để kết thúc vấn đề:** Khi muốn kết thúc cuộc trò chuyện nhưng không biết phải nói như thế nào thì chúng ta có thể sử dụng câu hỏi.
- **Kỹ năng thuyết phục:**
  - **Thuyết phục là gì:** Là đưa ra tình tiết, sự kiện, phân tích, giải thích làm cho người khác thấy đúng, thấy hay mà tin theo, làm theo
  - **Những điều cần lưu ý:**
    - Tạo không khí bình đẳng
    - Tôn trọng và lắng nghe người đối thoại
    - Lý lẽ đưa ra phải rõ ràng và có cơ sở,
    - Lời nói phải ngắn gọn và có trọng tâm, không nên dài dòng, tràn lan. Ngôn ngữ và cách lập luận phải phù hợp với người đối thoại
    - Lời nói phải nhã nhặn, ôn tồn, lịch sự
    - Phải biết thừa nhận những điểm có lý trong ý kiến của người đối diện, biết thừa nhận cái sai trong ý kiến của mình mà người đối diện đã chỉ ra
    - Cần phải tác động đồng thời đến cả nhận thức, tình cảm và ý chí của người đối thoại
  - **Quy trình thuyết phục:**
    - Tạo không khí bình đẳng
    - Lắng nghe để hiểu người đối thoại (tâm lý, nguyên nhân làm họ lo ngại, bận tâm, từ chối)
    - Bày tỏ sự thông cảm
    - Giải quyết vấn đề (Giải tỏa lo ngại, bận tâm, từ chối)
- **Kỹ năng thuyết trình:**

- **Thuyết trình là gì:** Hay còn gọi là diễn thuyết, là nói chuyện trước nhiều người về một vấn đề nào đó một cách có hệ thống
- **Các bước thuyết trình**
  - **Chuẩn bị:** Cần phải chuẩn bị chu đáo, nghiêm túc
  - **Đánh giá đúng bản thân:** Đánh giá bản thân có am hiểu về lĩnh vực truyền đạt hay không, vị trí vai trò của bản thân
  - **Tìm hiểu người nghe:** Xác định đối tượng cần truyền đạt để có một cách ứng xử phù hợp
  - **Xác định mục tiêu và mục tiêu của bài trò chuyện:** Trước khi chuẩn bị nội dung bài trò chuyện cần xác định rõ mục đích của nó (chỉ để cho vui, thuyết phục, ...). Mục tiêu hướng đến của buổi thuyết trình là gì (chia sẻ kiến thức, tạo không khí, ...)
  - **Chuẩn bị bài nói chuyện:** Nên có các phần rõ ràng: Mở, Thân, Kết
- **Tiến hành thuyết trình:** Cần phải chú ý đặc biệt là với những giây phút đầu tiên đó là một phần của ấn tượng ban đầu
- **Kết thúc bài thuyết trình:** Một yếu tố khác không kém phần quan trọng đó là việc kết thúc bài thuyết trình, tùy mỗi người sẽ có cách kết thúc phù hợp khác nhau



- **Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản:**
  - **Kỹ năng đọc:** Là hoạt động có từ lâu đời, là một kỹ năng

- **Sự lĩnh hội khi đọc:** Khi đọc chúng ta phải nắm được những thông tin chứa đựng trong đó
- **Tốc độ đọc:** Tùy mỗi cá nhân sẽ có một tốc độ đọc khác nhau. Nhưng thông thường chúng ta nên có một tốc độ đọc vừa phải không quá nhanh (không truyền tải kịp thông tin) và không quá chậm (gây mất hứng thú)
- **Phương pháp đọc nhanh:** Hạn chế phát ra âm, không đọc lùi (để tới cuối đọc lại), cố gắng hiểu ngay lập tức, luyện tập thường xuyên
- **Kỹ năng tóm tắt văn bản**
  - **Tóm tắt văn bản là gì:** Là trình bày lại nội dung của văn bản, có loại bỏ những thông tin không cần thiết theo mục đã chỉ định
  - **Những yêu cầu cơ bản trong tóm tắt văn bản:**
    - Loại bỏ thông tin không cần thiết
    - Diễn đạt ngắn gọn
    - Phản ánh trung thực nội dung của văn bản gốc
  - **Các bước tiến hành tóm tắt văn bản**
    - Xác định số đoạn văn có trong văn bản gốc và chủ đề của mỗi đoạn
    - Bằng một hoặc một vài câu thích hợp tóm lược ý của mỗi đoạn
    - Dùng các từ ngữ thích hợp liên kết các câu lại
- **Kỹ năng viết**
  - **Giai đoạn chuẩn bị:**
    - **Xác định chủ đề:** Quan trọng nhất
    - **Nghiên cứu các tài liệu cần thiết:** Đảm bảo kiến thức
    - **Lập dàn ý:** Cho cái nhìn tổng quan
  - **Giai đoạn viết**
    - **Phần mở đầu:** Giới thiệu chủ đề chung, thu hút sự chú ý người đọc
    - **Phần khai triển:** Dựa trên dàn ý đã phân tích triển khai thêm
    - **Phần kết:** Tóm lược lại những vấn đề trình bày

## 6. Chương 6: Giao tiếp trực tiếp

### - Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

- **Chào hỏi:** Là một cử chỉ lịch thiệp, có thể đi kèm ý muốn trò chuyện,...
- **Bắt tay:** Có nhiều tác dụng
- **Giới thiệu:** Cho người mới quen (giới thiệu người khác) hoặc dùng để tạo mối quan hệ mới (chính bản thân)
- **Trao danh thiếp**
  - **Vai trò:** Thể hiện phong cách giao tiếp lịch sự, vừa có giá trị chứng nhận tư cách của chủ nhân. Giúp giảm tải thông tin phải nhớ
  - **Trao danh thiếp;** Tùy tình huống sẽ có cách trao khác nhau
  - **Một số lưu ý khi sử dụng danh thiếp:** Mỗi dịp quan trọng khác nhau thì nên có một tấm danh thiếp phù hợp
  - **Kiểu danh thiếp:** Có nhiều kiểu để lựa chọn nhưng phải đảm bảo tấm danh thiếp có đầy đủ nội dung

### - Khen, phê bình, từ chối:

- **Khen:** Ai cũng thích được khen và điều này tỏ ý tán thưởng một hành động, việc làm, lời nói.
- **Phê bình:** Là ý tỏ thái độ chê trách, không đồng tình với hành vi, sự việc, thái độ người khác
- **Từ chối:** Không phải lúc nào ta cũng đồng ý đáp ứng yêu cầu đối thoại, đôi khi cũng phải từ chối vì nhiều lý do

### - Trò chuyện, kể chuyện

- **Trò chuyện:** Là hình thức giao tiếp phổ biến, có thể là nền tảng cho mọi cuộc giao tiếp
- **Kể chuyện:** Không chỉ là giao tiếp mà còn là nghệ thuật của mọi cuộc giao tiếp

### - Tiếp khách, yến tiệc

- **Tiếp khách:** Xác định và phân loại khách để có cách ứng xử phù hợp
- **Đãi khách bằng tiệc:** Là nghi thức có cội rễ sâu xa nhất trong bất kỳ xã hội nào. Ngoài ra ta cũng cần lưu ý tới cách hành xử trong quá trình ăn