

Chương 1

1. Trong số các hiện tượng được nêu ra dưới đây, hiện tượng nào là giao tiếp?
 - a. Một đứa trẻ đang "trò chuyện" với một con búp bê.
 - b. Người thư ký đang soạn thảo một lá thư điện tử để gửi đến một đối tác ở nước ngoài.
 - c. Một người đứng tuổi đang dạo mát trong công viên cùng với một con chó.
 - d. Vợ chồng nhà hàng xóm đang cãi lộn với nhau.
 - e. Hai đứa trẻ đang chơi đùa với nhau.
 - f. Hai người bạn nhìn nhau im lặng.
 - g. Bộ trưởng ngoại giao của các nước ASEAN gặp nhau để thống nhất về cuộc gặp thương đỉnh giữa các nguyên thủ của các nước trong khối.

Hiện tượng giao tiếp là: D, E, G

2. M và H biết nhau từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường, hiện nay họ lại cùng làm việc tại một văn phòng, vì vậy tình cảm giữa họ càng gần gũi. M được giám đốc gợi ý giao một nhiệm vụ mới nặng nề nên đang phân vân nhận hay không. Biết vậy và biết M là người có năng lực, H tìm đến gặp M.
 - M - Minh được giám đốc gợi ý giao một nhiệm vụ mới, nhưng mình đang bận khoản có nên nhận hay không.
 - H - Việc gì vậy, có thể cho mình biết không?
 - M - Phụ trách công tác nhân sự của công ty .
 - H - Đó là một trọng trách phức tạp. Nhưng bạn là người có bản lĩnh, có năng lực, mình tin là bạn sẽ thực hiện tốt công việc đó. Hơn nữa, đó là một cơ hội thăng tiến mà không phải ai cũng có.
 - M - Mình cũng biết vậy, nhưng....
 - H - Còn nhưng gì nữa, bạn nhận đi, có gì mình sẽ giúp đỡ. Hãy tin rằng, luôn có mình bên cạnh bạn!
 - M - Thật chứ? Nhớ đấy nhé, cảm ơn bạn!Theo bạn, cuộc giao tiếp nêu trên giữa M và H thể hiện chức năng nào của giao tiếp?

Với xã hội: Chức năng điều khiển – Thuyết phục M có năng lực và nhận dự án, chức năng thông tin – M đem thông tin nói cho H, Chức năng phê bình và tự phê bình – M thấy H giỏi hơn mình

Với tâm lí: Động viên, khích lệ - H an ủi M, Thiết lập, củng cố các mối quan hệ - Đưa dự án cho H

3. Những trường hợp sau đây thuộc loại hình giao tiếp nào (giao tiếp trực tiếp, giao tiếp gián tiếp; giao tiếp chính thức, giao tiếp không chính thức; giao tiếp giữa các cá nhân, giao tiếp giữa cá nhân và nhóm, giao tiếp nhóm; giao tiếp ở thể mạnh, thể yếu, hay thể cân bằng)?
 - a. Người thủ trưởng chủ trì cuộc họp giao ban cuối tuần;
 - b. Người thủ trưởng viết thư thăm hỏi, động viên một nhân viên đang nằm viện;
 - c. Cán bộ, công nhân viên công ty X cùng nhau đi tắm biển ở Cửa Lò;
 - d. Sau giờ làm việc, giám đốc gặp gỡ, trao đổi riêng với H;
 - e. Lễ ăn hỏi của C và L.

- A – trực tiếp, chính thức, cá nhân và nhóm ,thế mạnh
- B – Gián tiếp, chính thức, cá nhân cá nhân, thế cân bằng
- C – Trực tiếp, không chính thức, nhóm, cân bằng
- D – Trực tiếp, không chính thức, cá nhân cá nhân, cân bằng
- E – Trực tiếp, chính thức, nhóm, cân bằng

4. H, 30 tuổi, là một doanh nhân. Do làm ăn thua lỗ, nợ nần chồng chất mà cảm thấy đời không còn gì nữa. Một hôm, H đi ra phố, vẻ mặt đầy tuyệt vọng. H định tìm một ngôi nhà cao tầng để kết thúc cuộc đời và thế là thoát khỏi nợ nần. Ở góc phố, một thầy tướng nhìn thấy H và cất tiếng gọi: " Này, anh kia, lại đây ta xem cho một quẻ nào!". H trầm nghĩ, bói toán phỏng có ích gì và tiếp tục bước. Nhưng ông thầy tướng lại gọi tiếp: " Này, anh kia, lại đây ta xem cho một quẻ, ta không lấy tiền của anh đâu!". " Ừ, xem thì xem, miễn phí mà"- H nghĩ và bước lại gần ông thầy tướng. Ông thầy tướng chăm chú nhìn H rồi xúc động nói: " Ta đang nhìn thấy một gương mặt thần bí. Ngài chính là vua Quang Trung tái thế". H tưởng mình nghe nhầm: " Ông nói gì?". "Ngài đúng là vua Quang Trung giáng trần. Hãy nhìn kia, trán của ngài, mắt của ngài...". H cũng cảm thấy buồn cười, không tin, lại tiếp tục đi. Nhưng rồi H nghĩ, phải chăng mình giống Quang Trung thật? Nhưng mà Quang Trung có tự tử đâu? Và rồi H thay đổi ý định.

Gần chục năm sau, H trở thành một trong những doanh nhân thành đạt nhất nước.
Bạn hãy thử lý giải tại sao?

Khi nhận được lời động viên khích lệ (có thể vô tình hoặc cố ý) từ thầy bói đã giúp H ổn định cảm xúc của mình và từ đó có thể thay đổi cách suy nghĩ.

Chương 2

1. A - một thanh niên từ nông thôn ra thành phố, hiền lành, ít nói và hơi nhút nhát, còn B là con gái của một gia đình khá giả ở thành phố. Họ yêu nhau đã lâu và B muốn đưa A về nhà giới thiệu với bố mẹ. Biết mẹ mình là người khắt khe, khó tính, B chủ động nói trước với mẹ:

- Mẹ ơi, con có người bạn trai, chủ nhật này con định đưa anh ấy về chơi để bố mẹ xem mặt. Anh ấy hiền lành, ít nói và hơi nhút nhát, mẹ đừng chê anh ấy nhé!

42

Nghe vậy, mẹ B bảo:

- Này con! Con trai mà hiền, ít nói, nhút nhát liệu có phải là đần không?

B vội đáp:

- Không đâu mẹ ạ. Anh ấy rất dễ thương và thông minh.

Mẹ B:

- Thôi được, con cứ đưa về đây để mẹ xem!

Sau đó, khi gặp A, B cũng dặn:

- Anh ơi, mẹ em hơi khắt khe và khó tính. Hơn nữa, mẹ có vẻ không thật ưa anh. Anh hãy cố lên nhé!

Chủ nhật, B đưa A về nhà chơi. Mọi việc diễn ra bình thường. Tuy nhiên, khi ngồi uống nước ở bàn, A vô ý dịch tay làm rơi vỡ một chiếc chén. Mẹ B im lặng không nói gì.

Sau khi A ra về, mẹ B gọi B lại và bảo:

- Thằng này đúng là đần thật con ạ. Từ nay con không được quan hệ với nó nữa, nghe chưa!

Tối đó, B tìm đến gặp A. Trong lúc tâm sự, A nói:

- Mẹ em đúng là khó tính và khắt khe thật, anh rất buồn.

Hỏi trong cuộc giao tiếp nói trên, B đã mắc những sai lầm nào? Những sai lầm đó ảnh hưởng như thế nào đến quá trình và kết quả giao tiếp?

Đầu tiên B đã tạo nên một ấn tượng không tốt về A trong mắt mẹ B từ đó khiến mẹ B có một cái nhìn chưa tốt về ấn tượng ban đầu và việc B nói thông tin với mẹ là chưa đầy đủ. Ngoài ra B đã vô tình tạo áp lực cho A khiến anh rất khó cư xử trong cuộc giao tiếp và cũng có lẽ vì vậy dẫn tới tình huống khó xử, cũng do B đã tạo một ấn tượng mẹ mình là một người khó tính từ đó khiến A càng dễ mắc sai lầm hơn.

2. Có lần, một nhân viên văn phòng nói với sếp của mình: "Thưa anh, những cuộc họp nhân viên vào sáng thứ 2 kéo dài quá lâu, theo em là lãng phí thời gian". Ông sếp nghe vậy liền phản ứng gay gắt: "Ý anh định nói gì về những cuộc họp đó là lãng phí thời gian? Tôi nghĩ là những cuộc họp đó rất cần thiết, chúng ta đã duy trì chúng từ lâu và không ai phản nản gì cả. Anh không cần phải bận tâm về chúng nữa, nghe chưa!".

Dựa vào những hiểu biết của bạn về sự nhận thức trong giao tiếp, bạn hãy nhận xét về xử sự của ông sếp trong tình huống giao tiếp nêu trên.

Cách người sếp xử sự là chưa tốt, trước hết có lẽ người sếp chưa hiểu hết ý nhân viên của mình, sau đó là cách ứng xử chưa chuẩn mực. Giả định người sếp hiểu đúng ý nhân viên của mình thì nếu không chấp nhận thì có thể sử dụng các từ ngữ phù hợp khác để từ chối. Nếu người sếp hiểu sai ý nhân viên mình thì rõ ràng người sếp đã quá gay gắt mà chưa chịu hỏi rõ tình hình.

Về xử sự của ông sếp trong tình huống này

3. Một chủ cửa hàng đã nghĩ ra thủ thuật sau đây để bán lô hàng quần áo ế ẩm của mình: ông huy động một số nhân viên từ các bộ phận khác đến xếp hàng trước cửa hàng để chờ mua hàng. Những nhân viên đã mua được hàng bước ra với vẻ mặt đầy phấn khởi. Người qua đường thấy vậy cũng dừng lại, tụ tập trước cửa hàng của ông mỗi lúc một đông. Người mua một bộ, người mua hai bộ. Bằng cách đó, chỉ trong một ngày, ông chủ đã bán hết lô hàng ế ẩm bấy lâu nay.

Hỏi thủ thuật mà ông chủ cửa hàng đã dùng ở trên biểu hiện hình thức nào của sự tác động, ảnh hưởng qua lại trong giao tiếp ? Tại sao?

Rõ ràng nhất là áp lực nhóm, con người trong hàng triệu năm tiến hóa đã quen với việc sống bầy đàn, từ đó áp dụng chiến thuật này khiến cho những khách hàng thật sự nghĩ rằng cửa hàng tốt nên có nhiều người đến mua mà không cần kiểm chứng.

Chương 3

4. Bạn sẽ sử dụng lối nói nào trong mỗi tình huống giao tiếp dưới đây:
- Trò chuyện với bố mẹ mình.
 - Trò chuyện với bố mẹ của một người bạn
 - Gặp gỡ bạn bè thân
 - Trao đổi với khách hàng
 - Gặp giáo viên chủ nhiệm của bạn.

A – Lối nói thẳng

B – Lối nói lịch sử

C – Lối nói mỉa mai, châm chọc

D – Lối nói lịch sự

E – Lối nói lịch sự

2. Công ty X có nhiều dự án làm ăn trên địa bàn tỉnh C. Trong đợt thay đổi nhân sự vừa qua, tỉnh C có một vị tân chủ tịch. Theo phép xã giao, công ty X cần chúc mừng vị tân chủ tịch. Trong ban giám đốc có hai ý kiến:

- Thứ nhất, gửi thiệp chúc mừng;
- Thứ hai, gửi thiệp chúc mừng và kèm theo một món quà.

Theo anh (chị), ý kiến nào tốt hơn, tại sao?

Theo cá nhân em thì cả hai ý kiến đều có phần đúng và phù hợp, tuy nhiên nếu chỉ được chọn một ý kiến phù hợp nhất với bản thân thì em sẽ lựa chọn phương án hai “gửi thiệp chúc mừng và kèm tặng một món quà”. Bởi vì thực chất thiệp mừng đúng là đã đủ trong một sự chúc mừng tuy nhiên nếu được tặng kèm theo một món quà người nhận sẽ cảm thấy được sự tôn trọng và xứng đáng với những gì mình đã cố gắng, ngoài ra món quà cũng bày tỏ rằng công ty cũng thực sự muốn chúc mừng tân chủ tịch và công nhận ghi đóng góp của chủ tịch.

7. Bạn hãy quan sát những biểu hiện phi ngôn ngữ của từng nhân vật trong mỗi cảnh giao tiếp dưới đây:

Hình 15: Bằng cử chỉ tay như thế này, người đàn ông trong ảnh muốn nói gì?



Biểu hiện sự trung thực:

Cách tốt nhất để biết liệu ai đó có trung thực và trung thực với bạn vào lúc này hay không là quan sát vị trí của lòng bàn tay họ. Nếu một thể hiện sự vâng lời và phục tùng người chiến thắng bằng cách đưa cổ của nó, thì một người sẽ làm điều đó với sự giúp đỡ của lòng bàn tay. Ví dụ, khi mọi người hoàn toàn thành thật với bạn, họ đưa một hoặc cả hai tay về phía bạn và nói những điều như, "Tôi sẽ hoàn toàn trung thực với bạn" (Hình 15). Khi một người bắt đầu mở lòng với bạn, anh ta thường mở lòng bàn tay trước mặt người đối thoại hoàn toàn hoặc một phần. Giống như các cử chỉ ngôn ngữ cơ thể khác, đây là một cử chỉ hoàn toàn vô thức, nó cho bạn biết rằng người khác đang nói với bạn sự thật vào lúc này. Khi một đứa trẻ gian lận hoặc che giấu điều gì đó, nó giấu hai tay ra sau lưng.



Рис. 15. "Поддержка или бегство с двумя полностью открытыми ладонями".

Chương 4

7. Bạn hãy xác định phong cách giao tiếp của mỗi vị giám đốc trong các tình huống sau.

a. Tại văn phòng công ty A:

- GD: Tại sao cô vào phòng mà không gõ cửa?

- NV: Dạ thưa anh, em gõ nhưng mà anh không nghe thấy ạ.

- GD: Không nghe thấy thì cô phải gõ tiếp và chờ, bao giờ tôi nghe thấy và cho vào mới được vào, rõ chưa?

- NV: Dạ, em xin nhận lỗi và rút kinh nghiệm ạ.

b. Tại văn phòng công ty B:

- NV: Em chào thủ trưởng.

- GD: A, chào anh Nam, ngồi xuống đi, khỏe chứ? Anh về từ bao giờ?

- NV: Dạ, em vừa về tối qua nên bây giờ mới lên báo cáo tình hình với anh được. Thưa anh...

- GD: Anh cứ uống nước đi đã rồi ta nói chuyện. Tôi cũng đang có việc muốn trao đổi với anh.

A – người giám đốc này khá động đoán

B – Dân chủ

6. Những khẳng định sau đây đúng hay sai?

a. Phong cách giao tiếp của một người càng ổn định thì càng dễ phân biệt người đó với những người khác.

b. Dù ở mức độ nào, phong cách giao tiếp của một con người luôn vừa có tính ổn định, tính linh hoạt và tính chuẩn mực.

c. Tính linh hoạt và tính chuẩn mực của phong cách giao tiếp mâu thuẫn với nhau: một con người thể hiện tính linh hoạt càng cao thì tính chuẩn mực càng kém và ngược lại.

d. Trong phong cách giao tiếp của mỗi một con người luôn có những nét của phong cách dân chủ, phong cách độc đoán và phong cách tự do.

A – Đúng (Sự đặc trưng)

B – Đúng (sự thật hiển nhiên)

C – Sai (không đủ cơ sở để khẳng định)

D – Sai (không thể tồn tại nhiều phong cách cùng một lúc)

Chương 5

1. Nêu những lợi ích của việc lắng nghe. Làm thế nào để lắng nghe có hiệu quả?

Lợi ích: Nắm thông tin, chia sẻ cảm xúc, thỏa mãn nhu cầu, học hỏi, cơ hội thăng tiến, ...

Làm sao: Luyện tập, mở chương trình lắng nghe trên các nền tảng xã hội, đọc sách dạy về các kỹ năng lắng nghe, ...

7. Tại sao phải lập dàn ý cho văn bản? Nêu các bước khi lập dàn ý cho văn bản.

Chuẩn bị trước tình huống, luyện tập, nhận biết nội dung

Các bước:

Sự phù hợp: nội dung, bản thân

Tìm hiểu nội dung, tiến hành soạn cơ bản

Bố trí nội dung thiết lập mối quan hệ

Chương 6

1. T ra phố và nhìn thấy L - một trong số bạn hồi còn học phổ thông. T định cất tiếng chào, nhưng thấy L vẫn điềm nhiên, không có biểu hiện gì là sẵn sàng chào lại mình nên lại thôi. T nghĩ, nó không chào mình thì thôi, việc gì mình phải chào nó.

Bạn có nhận xét gì về ứng xử của T trong tình huống nêu trên? Nêu cách ứng xử của bạn nếu bạn là T.

T đã quá là chú trọng vào bản thân của mình mà quên đặt ra các tình huống giả định như không nhận ra mình, không nhìn thấy,... Nếu là T thì có thể mình sẽ vẫy tay hoặc nếu là bạn thân sẽ gọi tên.

5. Sau đây là một số lời khen, bạn thích lời khen nào hơn, tại sao? Từ đây bạn rút ra kết luận gì?

Tình huống a:

- Hôm nay trông chị xinh quá, tôi không nhận ra chị nữa đấy!
- Chị mặc bộ đồ này trông được đấy!
- Bộ đồ này rất hợp với nước da trắng của chị, trông chị trẻ ra nhiều!
- Bộ đồ này thật hợp với vóc người của chị! Chị cất ở hiệu nào đấy?

Tui không quá thích câu nào nhưng nếu chọn tui sẽ chọn câu “Hôm nay trông chị xinh quá, tôi không nhận ra chị nữa đấy”

Kết luận: Mỗi người sẽ có một cảm nhận riêng

Nam này, mình thấy cậu giải quyết công việc còn tốt hơn cả sếp của chúng ta đây!

6. Sau đây là một số lời phê bình có thể trong một tình huống cụ thể. Bạn hãy chọn ra lời phê bình tốt nhất và lời phê bình dở nhất và giải thích tại sao?

- Nam này, tại sao cậu lại làm vậy, cậu định phá công việc đó của tổ chẳng?
- Nam này, mình biết là cậu rất quan tâm đến công việc của tổ và cậu làm điều đó cũng vì tổ thôi. Nhưng giá như cậu thận trọng hơn một chút hoặc trao đổi trước với mình thì chắc chúng ta đã có thể tránh được hậu quả đó.

Tệ: câu 1 – Chưa nói một cách phù hợp mà còn là một lời mỉa mai chế trách

Tốt hơn: câu 2 – Có sự an ủi khuyên bảo