**Mình cảm ơn bạn đức đã nhường lại phần thuyết trình dành cho mình. Sau đây mình xin phép được cùng cô và các bạn thảo luận 1 vấn đề quan trong cũng không kém trong xây dựng nhóm làm việc hiệu quả đó là ....**

**2.2,** **Tạo lập môi trường làm việc hiệu quả**1, **Điều kiện vật chất và tinh thần**- Cung cấp một môi trường làm việc thuận lợi về vật chất và tinh thần đảm bảo rằng nhiệm vụ sẽ được xử lí một cách trôi chảy và thông suốt.  
- Các bạn có biết đối với các đội nhóm thì có bao nhiêu hình thức không ạ ?  
+) Đối với những nhóm không chính thức:   
 Họ tồn tại độc lập và tự chủ, vì vậy tất cả các thành viên đều phải chung tay xây dựng và đóng góp vật chất cũng như công sức để tạo nên một nhóm hoàn thiện  
+) Đối với những nhóm chính thức:  
 Họ tồn tại và phát triển phụ thuộc vào tổ chức về nguồn lực, thông tin, cơ chế, cơ cấu, …nên Ban quản trị hoặc nhà quản lý cần đáp ứng tốt những điều kiện làm việc cho các thành viên nhóm  
- Sự hiện diện của nhiều tác nhân hỗ trợ trong một môi trường thuận lợi sẽ đem lại những kết quả mang tính sáng tạo cao hơn, mở rộng tầm suy nghĩ của mỗi con người.  
 => Cần phải tổ chức một không gian làm việc riêng cho nhóm, thường là một căn phòng  
- Để tạo ra môi trường khuyến khích về mặt tinh thần thì cần tạo ra không gian văn hóa đặc trưng của nhóm mà các thành viên khi gia nhập nhóm đều cảm thấy an toàn và tự hào  
**KL:** Nếu môi trường làm việc thuận lợi và thoải mái, những thành viên trong nhóm sẵn sàng cam kết tận tâm với nhiệm vụ được giao, thúc đẩy tinh thần hợp tác giữa các thành viên, sẵn sàng chia sẻ, tương trợ cho nhau nhằm đạt được mục tiêu chung của nhóm.

**Bên cạnh những điều kiện vật chất và tinh thần để nhóm làm việc hiệu quả thì 1 nhóm muốn hoạt động ổn định thì cần có những cái quy tắc cho các thành viên.**

Chúng ta đi sang phần tiếp theo..  
**2, Nguyễn tắc hoạt động của nhóm  
-** Một nhóm cần phải có những chuẩn mực nhất định, ở đây chúng ta gọi là những nguyên tắc nhóm.  
- Nguyên tắc hoạt động của nhóm là những chỉ dẫn cho các thành viên thấy cần phải làm việc và ứng xử với nhau như thế nào, điều gì nên và điều gì không nên.  
- Có những nguyên tắc không bao giờ được truyền đạt công khai hay được thông báo chính thức mà thông thường nó được “lưu hành” dưới hình thức truyền miệng hoặc mọi người tự quan sát, phát hiện rồi tiếp nhận và thực hiện theo (Nguyên tắc “ngầm”)  
- Dù nguyên tắc thuộc phạm trù nào thì cũng nên trả lời cho câu hỏi: “Như thế nào thì sẽ tốt cho công việc?”.  
- Các nguyên tắc một khi đã được các thành viên biết đến hoặc phát hiện ra được thì rất dễ tác động vào thái độ và hành vi của họ  
 => Nhóm cần phải xem xét một cách thận trọng để phát triển nhưng quy tắc tích cực, nếu không sẽ hình thành các quy tắc “bất thành văn” tiêu cực gây tác động xấu đến quá trình làm việc nhóm.  
**KL:** Nguyên tắc nhóm là một nhân tố tác động đến quá trình làm việc của cá nhân cũng như thành công chung của nhóm.

**Khi các bạn đã tạo lập nên môi trường làm việc tích cực hiệu quả thì chúng ta cần làm gì tiếp theo ạ. Dĩ nhiên chúng ta cần duy trì nó. Và chúng ta duy trì bằng cách nào ạ?**

**Chúng ta sẽ đi sang phần thứ 3:**

**2.3, Duy trì hoạt động giao tiếp hiệu quả  
1, Các hình thức giao tiếp  
-** Giao tiếp là một nhu cầu tất yếu của xã hội và nó cũng là một hoạt động không thể thiếu trong nhóm  
- Vậy giao tiếp là gì?Giao tiếp là hành vi hoặc quá trình trao đổi thông tin, ý tưởng, cảm xúc giữa con người với nhau nhằm đạt được mục tiêu nhất định.  
- Vậy giao tiếp có vai trò như thế nào trong đời sống?  
 Theo Kinixti – một học giả người Mỹ: “Sự thành công của một người chỉ có 15% dựa vào kỹ thuật chuyên ngành, còn 85% phải dựa vào quan hệ giao tiếp và tài năng xử thế của người ấy”  
 Thông qua giao tiếp, con người giải quyết được vô số vấn đề của bản thân và cũng như của xã hội.  
 Nếu không có giao tiếp thì mọi hoạt động trong cuộc sống cũng như trong công việc sẽ bị ngưng trệ  
=> Giao tiếp thực sự là miếng ghép quan trọng nhất trong bức tranh thành công của mọi cuộc đời.  
- Có thể có nhiều hình thức giao tiếp khác nhau nhưng dù phân loại theo cách nào thì con người trong bất kỳ tình huống giao tiếp nào cũng phải sử dụng phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để truyền tải thông điệp.  
+) Giao tiếp ngôn ngữ :  
- Là việc sử dụng hệ thống từ ngữ để giao tiếp với người khác, có thể thông qua lời nói hoặc văn bản (chữ viết).  
- Ưu điểm là rõ ràng, nhanh chóng và có sự phản hồi, khiến cho cách thức giao tiếp ngày càng phong phú và đạt hiệu quả cao hơn  
- Với cách giao tiếp gián tiếp (thông qua thư từ, không phải mặt đối mặt), người gửi có thể bộc lộ suy nghĩ, cảm xúc một cách dễ dàng, trung thực, thẳng thắn mà khi nói khó mà biểu đạt được.  
- Nhược điểm là mất nhiều thời gian, phản hồi chậm, thiếu hoặc thậm chí không có phản hồi vì thế không thể đảm bảo rằng thông tin đã được nhận và được hiểu đúng với mong muốn của người gửi.  
+) Giao tiếp phi ngôn ngữ :  
- Là dùng cử chỉ, điệu bộ, dáng vẻ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười, trang phục, để thể hiện suy nghĩ, cảm xúc, ý tưởng, thông tin của bản thân đến người giao tiếp.  
- Là hình thức bổ trợ đắc lực cho giao tiếp ngôn ngữ, nhiều khi tính chính xác còn cao hơn giao tiếp ngôn từ và có lúc nó còn thay thế hoàn toàn giao tiếp ngôn từ.  
- Cần lưu ý một số yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp (việc mã hóa vfa giải mã thông tin không trùng khớp nhau): do sự khác biệt về giới tính, cảm xúc, trình độ, văn hóa, địa vị xã hội, môi trường,…  
 Vậy để có thể giảm thiểu các yếu tố gây cản trở đến quá trình giao tiếp đồng thời thúc đẩy hiệu quả giao tiếp, chúng ta nên lưu ý đến một số vấn đề sau:  
-Tiếp nhận những thông tin phản hồi:   
 Cả người gửi và nhân thông tin cần xác minh làm rõ xem hai bên đã hoàn toàn hiểu ý nhau chưa   
- Đơn giản hóa ngôn ngữ:  
 Nên lực chọn từ ngữ một cách kỹ lưỡng trước khi sử dụng.   
- Tạo thiện cảm trong giao tiếp:  
 Người giao tiếp cần thể hiện sự quan tâm, tôn trọng của mình với người đối diện, biết cảm thông, chia sẻ, biết lắng nghe và có khả năng lôi cuốn họ bằng thái độ lạc quan, tâm hồn trong sáng, lòng nhân ái và sự nhiệt thành.   
- Chú ý lắng nghe:  
 Mỗi người cần rèn luyện để đạt được mức độ nghe thấu cảm.  
- Theo dõi và đánh giá các dấu hiệu phi ngôn từ:  
 Chúng ta nên quan sát, phân tích những cử chỉ, điệu bộ 35 để nhận biết những ý nghĩa chân thực nhất trong giao tiếp.  
- Tránh cảm xúc gượng ép:  
 Không nên cố giao tiếp khi tâm trạng không thoải mái hoặc cảm xúc không tốt đang choán ngợp lí trí.  
**2,Kỹ năng lắng nghe trong nhóm**

**-** Giao tiếp là một quá trình tương hỗ hai chiều bao giờ cũng có người nói – người nghe, người gửi – người nhận.  
- Nếu gặp đối tượng giao tiếp không muốn nghe, không có kỹ năng lắng nghe, không đủ kiên trì để nghe, không có thiện cảm với người nói,… thì chắc chắn hiệu quả của giao tiếp là con số 0  
- Những lợi ích mà việc nghe có hiệu quả mang lại như sau:  
 + Tiếp nhận được nhiều thông tin  
 + Giải quyết vấn đề nhanh chóng và hiệu quả  
 + Thỏa mãn nhu cầu của người nói  
 + Hiểu biết hơn về đối tượng giao tiếp với mình  
 + Tạo mối quan hệ tốt đẹp giữa các bên giao tiếp  
- Nghe đạt đến mức thấu cảm là việc khó nhất trong quá trình giao tiếp, nó giúp ta nhận biết được cả những ẩn ý trong ánh mắt, nụ cười, điệu bộ và cả những khoảng lặng trong quá trình truyền đạt của người nói.  
 => Để đạt được mức nghe thấu cảm, chúng ta cần tập trung nghe bằng tai, mắt, tay ghi, những cử chỉ khích lệ, và đặc biệt là nghe bằng cả con tim và khối óc