|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

I. CÂU 1 ( 3 điểm)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Câu | Ý | Nội dung *(yêu cầu thí sinh trả lời được)* |  |
| 1 | 1 | a. Những loại hình giao tiếp:  - Theo phương tiện giao tiếp: Giao tiếp bằng ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ  - Theo khoảng cách: Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp  - Theo tính chất: giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức  - Theo số người tham gia: cá nhân - cá nhân; cá nhân - nhóm; nhóm – nhóm |  |
|  | 2 | b. Ánh mắt là cửa sổ của tâm hồn vì:  + Ánh mắt phản ánh cá tính, trạng thái cảm xúc, bộc lộ tình cảm, tâm trạng và ước nguyện của con người ra bên ngoài  - Người thực tế: cái nhìn lạnh lùng  - Người ngay thẳng: cái nhìn thẳng, trực diện  - Người nham hiểm đa nghi: nhìn xoi mói, lục lọi  - Mắt liếc ngang dọc: thể hiện sự nghi ngờ…  - Mắt nhìn về một hướng, hơi cụp: có nỗi buồn  - Mắt mở to, nhìn rất mạnh: sự tức giận  - Nheo mắt, dướn đầu, ghé tai: chưa hiểu thông tin  - Cử chỉ tốt, lịch lãm: mắt nhìn thẳng, mỉm cười  - Biểu cảm của phụ nữ: chuyển ánh mắt sang chỗ khác hay xuống đất khi bị nhìn  - Mắt nhìn lên trời: sự mệt mỏi, ko tin tưởng thông tin  - Mắt nhìn xuống dưới đất: chạy trốn, bỏ cuộc  - Mắt nhìn chằm chằm: sự uy hiếp, công kích…  - Quay ánh mắt đi nơi khác: phản đối, ko muốn nghe |  |
| 1.2 | 1 | a. Các quá trình giao tiếp cụ thể giữa hai cá nhân với nhau:  - Quá trình mã hóa thông tin  - Quá trình chuyển thông tin  - Quá trình tiếp nhận giải mã thông tin  - Quá trình phản hồi thông tin |  |
|  | 2 | b. Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp:  - Mục đích giao tiếp  - Chủ đề giao tiếp  - Nội dung giao tiếp  - Bối cảnh giao tiếp: bao gồm không gian, địa điểm, thời gian giao tiếp  - Hình thức, phương tiện, phong cách giao tiếp |  |
| 1.3 | 1 | a. Những việc cần làm để tạo ấn tượng tốt đẹp trong lần gặp gỡ đầu tiên  - Chuẩn bị chu đáo cho cuộc hẹn: tìm hiểu trước về đối tác, chuẩn bị những nội dung cần trao đổi, chuẩn bị các loại tài liệu cần thiết, chuẩn bị cho dáng vẻ bề ngoài…  - Luôn đúng giờ  - Thể hiện mình cho phù hợp: khiêm tốn, hạn chế khoe khoang  - Luôn cười thật tươi  - Bình tĩnh và tự tin  - Lịch sự, nhã nhặn, ân cần, và chu đáo |  |
|  | 2 | b. Ấn tượng ban đầu quyết định thành bại của cuộc giao tiếp vì:  - Nếu lần đầu gặp nhau hai bên có ấn tượng tốt về nhau thì đó là chìa khóa đem lại thành công trong các giai đoạn tiếp theo  - Ngược lại nếu lần đầu tiên gặp nhau hai bên có ấn tượng không tốt về nhau thì con đường hợp tác, tiếp tục đã thất bại một nửa  - Ấn tượng ban đầu ảnh hưởng sâu sắc và dai dẳng trong suốt mối quan hệ sau này |  |
| 1.4 | 1 | a. Những điều cần thể hiện và cần hạn chế khi thuyết trình một vấn đề:  + Những điều cần thể hiện:   * Trang phục chỉnh tề lịch sự * Đầu tóc gọn gàng, trang điểm… * Phải đến trước khán giả để check âm thanh, ánh sáng, quan sát hiện trường để chọn vị trí đứng … * Đi tự tin: người thẳng, đầu ngẩng cao, mỉm cười, giao tiếp với khán giả bằng mắt * Nói tự tin: rõ ràng, mạch lạc, truyền cảm * Nét mặt tươi tắn, ánh mắt ấm áp * Người đứng thẳng, phần trên hơi hướng về phía khán giả * Đưa tay ra, cử động tay một cách chủ động * Luôn kiểm soát mọi cử động của cơ thể, bài thuyết trình * Kết hợp nhuần nhuyễn giữa nói và công cụ hỗ trợ   + Những điều cần tránh:   * Đứng im, mặt tái nhợt, chân tay run lập cập * Tay để trong túi quần túi áo * Hai tay để sau lưng hoặc trước bụng, người đung đưa liên tục * Không kiểm soát được hành động của cơ thể: đầu cúi gằm, mắt nhìn chằm chằm vào slide, đọc bài đã viết sẵn một cách vô cảm * Nhìn lên trần nhà, tường, không dám nhìn vào khán giả… |  |
|  | 2 | b. Mục đích của việc sử dụng những câu chuyển ý trong quá trình thuyết trình:  - Kết nối những nội dung trong bài thuyết trình, tránh để các nội dung trình bày rời rạc  - Tạo điểm nhấn trong quá trình thuyết trình để lôi cuốn khán giả  - Giúp cho khán giả theo dõi bài thuyết trình không bị hụt hẫng, bất ngờ |  |
| 1.5 | 1 | a. Sự khác nhau giữa nghe và lắng nghe:  - Nghe: là quá trình vật lý tiếp nhận âm thanh truyền đến tai một cách thụ động.  - Lắng nghe: Là quá trình vật lý tiếp nhận âm thanh truyền đến tai một cách chủ động, đồng thời chuyển các thông tin lên não để mã hóa các thông tin nghe được để hiểu được nội dung thông tin. Lắng nghe là nghe hiểu, nghe thấu cảm |  |
|  | 2 | b. Những yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe:  - Ảnh hưởng từ người nghe  + Khả năng nghe kém  + Mức độ tập trung, chú ý thấp  + Khả năng tuy duy chậm  + Thiếu sự kiên nhẫn khi nghe  + Thiên kiến  - Ảnh hưởng từ phía người nói: Khả năng truyền đạt kém, không rõ ràng, khó hiểu, nói nhanh, nói nhỏ…  - Ảnh hưởng của môi trường giao tiếp: tiếng ồn, thời tiết |  |
| 1.6 | 1 | a. Vai trò của hoạt động nhóm trong cuộc sống, công việc của con người:  - Thoả mãn như cầu thể hiện và khẳng định mình của mỗi thành viên  - Phá vỡ cái tôi, sự thân thiện cởi mở được thúc đẩy  - Môi trường hứng khởi và giàu động lực  - Nhiều ý tưởng sáng tạo, nhiều cơ hội phát triển  - Công việc được giải quyết tố hơn, nhanh chóng và hiệu quả  - Luôn sẵn sàng phản ứng trước những thay đổi và nguy cơ rủi ro  - Chia sẻ trách nhiệm công việc, uỷ thác công việc hiệu quả |  |
|  | 2 | b. Cơ sở tồn tại của nhóm:  - Mục tiêu: tất cả các thành viên đều có chung một mục tiêu, đó là mục tiêu hoạt động của nhóm  - Các thành viên cùng nhau nỗ lực để thực hiện mục tiêu chung của nhóm |  |
| 1.7 | 1 | a. Trình bày các giai đoạn hình thành và phát triển nhóm:  - Giai đoạn hình thành  - Giai đoạn bão táp  - Giai đoạn chuẩn hóa  - Giai đoạn thành công  - Giai đoạn kết thúc |  |
|  | 2 | b. Giai đoạn có vai trò quyết định đến sự tồn tại và phát triển nhóm:  - Giai đoạn chuẩn hóa:  + Giai đoạn này giải quyết những mâu thuẫn nảy sinh trong giai đoạn bão táp, để các thành viên hiểu nhau hơn  + Hoạt động nhóm dần đi vào ổn định, bắt đầu có sự cởi mở, chia sử, tin tưởng, hợp tác giữa các thành viên  + Khởi đầu của sự liên kết nhóm, các thành viên tìm thấy sự an toàn |  |
| 1.8 | 1 | a. Nguồn gốc xung đột:  - Nguyên nhân chủ quan: Sự khác biệt về tính cách, nhận thức, quan điểm của các thành viên trong nhóm là nguồn gốc xâu xa của xung đột trong nhóm  - Nguyên nhân khách quan:  + Các nguồn lực bị giới hạn  + Đặc điểm của nhóm: quy mô, tuổi tác, phong cách lãnh đạo, chuyên môn, vị trí xã hội, hệ thống khen thưởng  + Thiếu hụt thông tin |  |
|  | 2 | b. Biện pháp giải quyết xung đột trong hoạt động nhóm:  - Rút lui  - Áp đảo  - Xoa dịu  - Thỏa hiệp  - Hợp tác |  |
| 1.9 | 1 | a. Khái niệm người lãnh đạo:  - Người lãnh đạo: là người có khả năng tập hợp các cá nhân lại với nhau, kết nối họ và thúc đẩy hợp tác cùng nhau, là người có khả ảnh hưởng đến việc định hướng hành vi của những người khác, khiến họ chấp nhận và làm theo định hướng, chỉ đạo |  |
|  | 2 | b. Khả năng lãnh đạo là do bẩm sinh hay nhờ sự rèn luyện:  - Khả năng lãnh đạo: một phần nhỏ ra năng khiếu bẩm sinh; phần lớn còn lại hình thành do sự rèn luyện  + Tố chất bẩm sinh: nhạy cảm, có khả năng gây ảnh hưởng đối với người khác  + Tố chất do rèn luyện: tự tin, hiểu biết rộng, khát vọng và nghị lực |  |
| 1.10 | 1 | a. Trình bày những tố chất cần thiết của một người lãnh đạo:  - Khát vọng và nghị lực  - Có khả năng gây ảnh hưởng đối với người khác  - Nhạy cảm: nhận biết về bản thân và những gì sẽ và đang diễn ra  - Chính trực: để tạo sự tin cậy  - Tự tin: tin vào chính mình mới làm cho người khác tin tưởng mình được  - Thông minh: chỉ cần ở mức khá  - Hiểu biết rộng về chuyên môn: mức vừa phải |  |
|  | 2 | b. Người chỉ cần giỏi chuyên môn có làm lãnh đạo được không:  Người chỉ giỏi chuyên môn thì khó có thể làm lãnh đạo được vì:  - Người lãnh đạo cần phải biết rộng, biết nhiều thứ chứ không cần giỏi một lĩnh vực  - Những người giỏi chuyên môn thường hạn chế về kiến thức xã hội, kỹ năng mềm nên thường không có khả năng kết nối và ảnh hưởng đối với người khác |  |

II. CÂU 2 ( 3 điểm)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Câu | Ý | Nội dung *(yêu cầu thí sinh trả lời được)* | Thang điểm |
| 2.1 | 1 | a. Trình bày chức năng của giao tiếp:  - Truyền thông tin  - Nhận thức  - Phối hợp hành động  - Điều khiển, điều chỉnh hành vi  - Tạo lập mối quan hệ  - Cân bằng cảm xúc  - Hình thành và phát triển nhân cách |  |
|  | 2 | b. Tại sao nói: “Giao tiếp là điều kiện quan trọng giúp con người tồn tại và phát triển”:  - Nhờ có giao tiếp con người thể hiện được tâm tư nguyện vọng, tình cảm, mong muốn…  - Nhờ có giao tiếp con người tạo lập được các mối quan hệ để hợp tác, tương trợ lẫn nhau trong cuộc sống và công việc  - Nhờ có giao tiếp mà con người tăng thêm sự hiểu biết về tự nhiên, xã hội, thông qua việc chia sẻ, trao đổi kiến thức lẫn nhau  - Nhờ giao tiếp con người mới trả lời được câu hỏi: “mình là ai? mình đang ở đâu? mình làm được gì?” |  |
| 2.2 | 1 | a. Trình bày những phương tiện giao tiếp, Phương tiện nào là phổ biến:  Các phương tiện giao tiếp  - Phương tiện ngôn ngữ: + Ngôn ngữ nói  + Ngôn ngữ viết  - Phương tiện phi ngôn ngữ: + Ánh mắt  + Nét mặt  + Nụ cười  Giao tiếp bằng phương tiện ngôn ngữ là phổ biến nhất |  |
|  | 2 | b. Lựa chọn cách nói, ngôn từ như thế nào để tạo ấn tượng, thiện cảm với người nghe trong quá trình giao tiếp:  - Về mặt ngôn từ:  + Nên dùng những từ ngữ đơn giản, phổ thông, dễ hiểu  + Nên sử dụng các từ đẹp, thanh nhã: vui lòng, làm ơn..  + Nên sử dụng những từ đẹp, những từ mang tính chất ví von, hài hước  + Tránh dùng những từ mạnh: xấu quá, kém thế …  + Hạn chế tối đa dùng từ “không”  - Về mặt cách nói:  + Tùy vào điều kiện, hoàn cảnh giao tiếp cụ thể mà lựa chọn phong cách nói cho phù hợp, nên tránh sử dụng phong cách nói quá thẳng thắn, châm chọc, mỉa mai người khác  + Nên sử dụng cách truyền đạt logic, mạch lạc, hài hước, dí dỏm, tránh ấp úng, ru ngủ… |  |
| 2.3 | 1 | a. Hãy nêu bốn câu ca dao, tục ngữ của người Việt Nam có ý nghĩa giáo dục con người về cách thức giao tiếp, ứng xử trong mối quan hệ xã hội:  “ Lời nói chẳng mất tiền mua, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau”  “Chim khôn kêu tiếng rảnh rang, người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe”  “Rượu nhạt uống lắm cũng say, người khôn nói lắm giẫu hay cũng nhàm”  “Đi với bụt mặc áo cà sa, đi với ma mặc áo giấy” |  |
|  | 2 | b. Nguyên tắc cần tuân thủ trong quan hệ giao tiếp xã hội  - Luôn luôn quan tâm đến đối tượng giao tiếp  - Luôn tôn trọng đối tượng giao tiếp  - Luôn tìm ưu điểm ở đối tác giao tiếp, kịp thời khen ngợi họ  - Hãy đặt mình vào vị trí của đối tác giao tiếp để hiểu và chọn cách ứng xử cho đúng mực  - Sử dụng cách nói tế nhị, lịch sự; tránh dùng cách nói vỗ mặt, sỗ sàng, mỉa mai châm chọc người khác  - Không nên chạm vào lòng tự ái của đối tác giao tiếp  - Xử lý mọi vấn đề phải thấu tình đạt lý |  |
| 2.4 | 1 | a. Kỹ năng giao tiếp là gì:  Là khả năng nhận biết nhanh chóng những biểu hiện bên ngoài và đoán biết tâm lý bên trong của đối tác giao tiếp, sử dụng phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, biết cách định hướng để điều khiển, điều chỉnh quá trình giao tiếp để đạt hiệu quả |  |
|  | 2 | b. So sánh giao tiếp và kỹ năng giao tiếp  - Giống nhau: đều là quá trình trao đổi thông tin để đạt được mục đích  - Khác nhau:  + Giao tiếp: Là quá trình trao đổi thông tin theo bản năng của con người để tồn tại và phát triển  + Kỹ năng giao tiếp: là quá trình phán đoán tâm lý, suy nghĩ của đối tác giao tiếp thông qua các biểu hiện bề ngoài nhằm mục đích điều khiển, điều chỉnh quá trình giao tiếp |  |
| 2.5 | 1 | a. Hãy nêu bốn câu châm ngôn có ý nghĩa giáo dục về việc lắng nghe:  “ Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương”  “ Biết thì thưa thốt, không biết thì dựa cột mà nghe”  “Luôn luôn lắng nghe, luôn luôn thấu hiểu”  “Ba tuổi đủ để học nói nhưng cả cuộc đời không đủ để biết lắng nghe” |  |
|  | 2 | b. Kỹ năng để lắng nghe hiệu quả:  - Nghe xong hãy nói  - Gác tất cả các việc khác lại  - Kiểm soát cảm xúc bản thân (cười)  - Hồi đáp để ủng hộ người nói  - Tìm ra ý chính (ý tứ)  - Không võ đoán  - Ghi chép thông tin cơ bản |  |
| 2.6 | 1 | a. Cơ sở hình thành nhóm làm việc:  - Cơ sở chính: có chung mục tiêu hành động  - Các thành viên có chuyên môn gần nhau  - Các thành viên cùng nỗ lực để đạt được mục tiêu chung |  |
|  | 2 | b. Để đạt được mục đích nhóm cần những yếu tố  - Phải có một mục tiêu rõ ràng, đúng đắn  - Phải xây dựng được một nguyên tắc làm việc chặt chẽ và có tính thống nhất  - Phải tạo lập được môi trường làm việc hiệu quả, tạo động lực để các thành viên làm việc tích cực  - Người đứng đầu nhóm phải có tố chất của một người lãnh đạo, quản lý  - Các thành viên trong nhóm phải có sự đoàn kết hỗ trợ, tương tác lẫn nhau để hoàn thông công việc được giao |  |
| 2.7 | 1 | a. Trình bày bốn câu ca dao, tục ngữ, châm ngôn có ý nghĩa giáo dục về sức mạnh đoàn kết:  “ Một cây làm chẳng lên non, ba cây chụm lại lên hòn núi cao”  “ Đồng thanh tương ứng, đồng khí tương cầu”  “ Ngựa chạy có bầy, chim bay có bạn”  “Bẻ đũa không bẻ được cả nắm” |  |
|  | 2 | b. Ý nghĩa của hoạt động nhóm trong công việc và cuộc sống:  - Thoả mãn như cầu thể hiện và khẳng định mình của mỗi thành viên  - Phá vỡ cái tôi, sự thân thiện cởi mở được thúc đẩy  - Môi trường hứng khởi và giàu động lực  - Luôn sẵn sàng phản ứng trước những thay đổi và nguy cơ rủi ro  - Nhiều ý tưởng sáng tạo, nhiều cơ hội phát triển  - Công việc được giải quyết tố hơn, nhanh chóng và hiệu quả  - Chia sẻ trách nhiệm công việc, uỷ thác công việc hiệu quả |  |
| 2.8 | 1 | a. Xung đột là xấu hay tốt:  - Theo quan điểm cũ: Xung đột là xấu, là tiêu cực, làm giảm năng lực tinh thần của các thành viên, tiềm ẩn nguy cơ rủi ro phá hoại nhóm  - Theo quan điểm hiện đại: Xung đột là xấu hay tốt, tích cực hay tiêu cực phụ thuộc vào bản chất của xung đột và cách thức xử lý xung đột  - Trong hoạt động nhóm không nên phủ nhận hoặc triệt tiêu xung đột mà nên nhận diện nguyên nhân để từ đó kiểm soát và quản lý xung đột theo hướng tích cực |  |
|  | 2 | b. Xung đột ảnh hưởng như thế nào đến sự tồn tại và phát triển nhóm:  - Nếu không nhận thức đúng về xung đột, nguyên nhân dẫn đến xung đột, cách xử lý cảm tính không phù hợp có thể dẫn tới mất đoàn kết, chia rẽ nội bộ trong nhóm, nguy cơ có thể dẫn tới phá hoại, giải tán nhóm  - Nếu xung đột được kiểm soát và quản lý là động lực để nhóm phát triển: các thành viên trong nhóm sẽ tương tác, cạnh tranh với nhau nhiều hơn, thúc đẩy sự sáng tạo của các thành viên, đồng thời giúp các thành viên trong nhóm biết phê bình và tự phê bình... |  |
| 2.9 | 1 | a. Trình bày ý nghĩa của phản hồi trong giao tiếp:  - Thể hiện sự quan tâm, tôn trọng lẫn nhau trong giao tiếp  - Giúp hiểu rõ, chính xác những gì đối tác muốn trao đổi  - Giúp thu thập nhiều thông tin hơn  - Hiểu rõ hơn về tâm lý đối tượng giao tiếp  - Động viên khuyến khích đối tác giao tiếp  - Giúp chúng ta thể hiện rõ suy nghĩ, quan điểm, thái độ |  |
|  | 2 | b. Những điều nên và không nên khi khen ngợi – phê bình:  - Lời khen phải luôn chân thành, không sáo rỗng  - Khen ngợi phải kịp thời  - Nên khen ngợi người khác trước đám đông  - Kết hợp khen ngợi bằng tinh thần và vật chất  - Nên chủ động đưa ra lời khen ngợi người khác  - Không nên phê bình một cách quá thẳng thắn  - Không nên phê bình một cách quá gay gắt, khó chịu  - Cần hiểu tính cách người bị phê bình để đưa ra cách phê bình hợp lý  - Khi phê bình người khác cần đúng lúc đúng chỗ, không tùy tiện  - Nên đưa ra lời khen ngợi trước khi phê bình  - Không nên nhắc lại sai lầm cũ khi phê bình |  |
| 2.10 | 1 | a. Người lãnh đạo nhóm cần có những kỹ năng:  - Kỹ năng tổ chức công việc  - Kỹ năng quản lý việc thực hiện công việc  - Kỹ năng điều hành cuộc họp – thảo luận |  |
|  | 2 | b. Lãnh đạo nhóm ảnh hưởng như thế nào đến sự tồn tại và phát triển nhóm:  - Lãnh đạo nhóm có thể thúc đẩy nhóm tồn tại, phát triển và cũng có thể ngăn cản, tiềm ẩn nguy cơ tan rã nhóm  + Người lãnh đạo có tố chất, có tầm nhìn: xác định được đúng mục tiêu hoạt động cho nhóm, biết cách phân chia công việc phù hợp cho các thành viên, biết cách tạo sự đoàn kết cũng như khơi dậy tiềm năng của các thành viên, đồng thời có những kết nối phù hợp nhóm với môi trường xung quanh...  + Người lãnh đạo hạn chế về tố chất, tầm nhìn: giải quyết các mâu thuẫn trong nhóm không đúng cách có thể dẫn tới chia rẽ, mất đoàn kết, giảm sức chiến đấu của nhóm, không xác định đúng mục tiêu hoạt động cho nhóm cũng như không xây dựng được một nguyên tắc hoạt động thống nhất cho nhóm... tất cả những điêu đó đều dẫn tới nguy cơ làm suy yếu, tan rã nhóm |  |