**Câu 1.** Trình bày khái niệm về giao tiếp? Vai trò của giao tiếp trong đời sống của con người?

**Câu 2.** Trình bày khái niệm về kỹ năng giao tiếp? Trình bày các nhóm kỹ năng giao tiếp cần rèn luyện?

**Câu 3.** Hãy trình bày các hình thức giao tiếp? Các ưu nhược điểm của mỗi hình thức giao tiếp

*-Giao tiếp trục tiếp là hình thức giao tiếp khi các chủ thể có nhau cầu giao tiếp với nhau họ gặp mặt trực tiếp nhau – mặt đối mặt để trao đổi thông tin, nhận thức, tác động lẫn nhau.*

*-Ưu điểm: Truyền đạt thông điệp tốt mang nhiều cảm xúc và tạo độ tin tưởng.*

*-Nhược điểm: Tốn thời gian để tổ chức không gian địa điểm, tốn chi phí đi lại, dễ xảy ra mâu thuẫn.*

*-Giao tiếp gián tiếp là hình thức giao tiếp thông qua các phương tiện hay yếu tố trung gian, giao tiếp gián tiếp rất đa dạng bao gồm nhiều hình thức khác nhau như : giao tiếp qua điện thoại thư tín, email….*

*-Ưu điểm: Thuận tiện, đỡ tốn kém, trao đổi được nhiều thông tin, cùng một thời gian có thể giao tiếp với nhiều người ...*

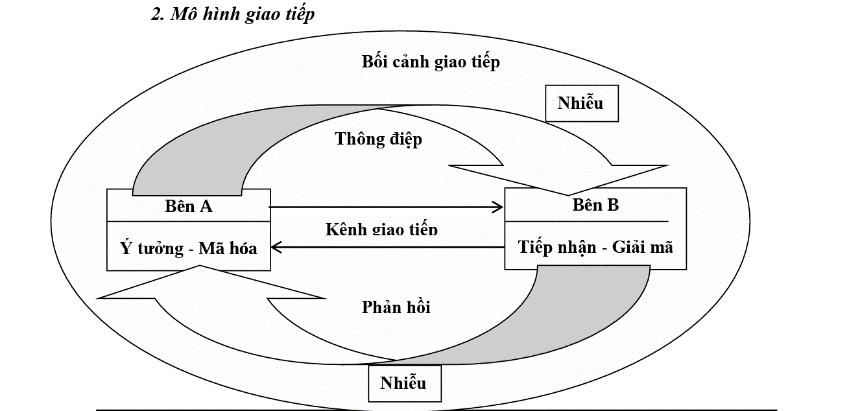
*-Nhược điểm: Thông tin dễ bị thất lạc, rò rỉ, khó bộc lộ cảm xúc ...*

**Câu 4.** Khái niệm về giao tiếp? Hãy giải thích tại sao nói “Giao tiếp là điều kiện quan trọng giúp con người tồn tại và phát triển”.

*-Khái niệm: Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin, tình cảm, suy nghĩ, là quá trình nhận biết và tác động lẫn nhau trong quan hệ giữa người với người nhằm đạt đến một mục đích nhất định.*

*-“Giao tiếp là điều kiện quan trọng giúp con người tồn tại và phát triển”. Từ khi sinh ra con người đã dùng tiếng khóc để giao tiếp, không có tiếng khóc khi ta đối, ốm, đau sẽ không ai biết. Khi giao tiếp thì ta cũng dần học hỏi thu thập thêm tri thức, từ đó hình thành được nhân cách, ngày càng phát triển bản thân.*

**Câu 5.** Mô tả quá trình giao tiếp (vẽ hình minh họa). Để giao tiếp thành công chúng ta cần những yếu tố nào? Lấy ví dụ cụ thể cho từng yếu tố?



*Để giao tiếp thành công cần một loạt những yếu tố, bao gồm:*

*-Sự lắng nghe: Khi đang lắng nghe họ chia sẻ cảm xúc của họ không gián đoạn bằng cách đặt câu hỏi hay ngắt lời họ.*

*-Sự rõ ràng chính xác: Trong công việc, việc gửi email có nội dung rõ ràng và sử dụng ngôn ngữ chính xác là quan trọng.*

*-Ngôn ngữ cơ thể: Một nụ cười thân thiện có thể làm cho một cuộc trò chuyện trở nên ấm áp hơn.*

*-Tôn trọng: Luôn luôn tôn trọng quan điểm và quyền lựa chọn của người khác, ngay cả khi bạn không đồng tình.*

**Câu 6.** Hãy trình bày những hiểu biết của mình về hai hình thức giao tiếp: Trực tiếp và gián tiếp? Trong giao tiếp, khi nào nên sử dụng hình thức giao tiếp trực tiếp? Tại sao? Khi nào nên sử dụng hình thức giao tiếp gián tiếp? Tại sao?

**Câu 7.** Trình bày chức năng của giao tiếp? Lấy ví dụ cụ thể cho từng chức năng.

*Ví dụ cụ thể cho mỗi chức năng của giao tiếp:*

*- Chức năng truyền thông tin: Khi bạn gửi một tin nhắn văn bản cho bạn bè để thông báo rằng bạn sẽ đến họp mặt vào cuối tuần này.*

*- Chức năng nhận thức: Khi bạn nghe một ban tin trên radio cật nhật về tình hình thời tiết và thông tin xã hội.*

*- Chức năng chi phối và hành dộng: Trong một tổ chức có nhiều bộ phận với chức năng nhiệm vụ khác nhau. Để tổ chức hoạt động thống nhất và đồng bộ thì các bộ phận thành viên phải giao tiếp phối hợp với nhau sao cho có hiểu quả và đạt được mục đích chung.*

*- Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi: Một giáo viên cung cấp phản hồi cho học sinh về cách họ nên cải thiện bài luận để nói rõ hơn về một chủ đề.*

*- Chức năng tạo lập mối quan hệ: Khi bạn bắt đầu nói chuyện với một người lạ tại một sự kiện xã hội và sau đó phát triển một mối quan hệ bạn bè*

*- Chức năng cân bằng cảm xúc: Khi bạn trò chuyện vơi người thân về nhungex thách thức và áp lực trong cuộc sống và họ lắng nghe và động viên bạn.*

*- Chức năng hình thành và phát triển nhân cách: Khi một sinh viên tham gia các cuộc thảo luận lớp học và qua đó học được cách thể hiện ý kiến cá nhân một cách tụ tin và phát triển kỹ năng giao tiếp.*

**Câu 8.** Trình bày các loại giao tiếp? Lấy ví dụ cụ thể cho từng loại giao tiếp?

**Câu 9.** Có người cho rằng, trong lĩnh vực chuyên môn không cần rèn luyện kỹ năng giao tiếp, quan điểm của anh chị như thế nào về vấn đề này?

**Câu 10.** Trình bày các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp xã hội? Lấy ví dụ cụ thể cho mỗi nguyên tắc

*Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp xã hội ví dụ:*

*- Luôn quan tâm đến đối tượng giao tiếp: Lắng nghe một cách chân thành và tập trung vào họ thay vì bị xao nhãng bởi những điều khác.*

*- Luôn tôn trọng đối tượng giao tiếp: Tránh chửi rủa, xúc phạm người khác trong cuộc trò chuyện và thể hiện một cách tôn trọng.*

*- Luôn tìm ưu điểm ở đối tác giao tiếp, kịp thời khen ngợi họ: Nhấn mạnh các mặt tích cực của đồng nghiệp và biểu đạt lòng khen ngợi khi hoàn thành công việc tốt.*

*- Hãy đặt mình vào vị trí của đối tác giao tiếp để hiểu họ và chọn cách cư xử cho đúng mực: Hãy cố hắng hiểu quan điểm và cảm xúc của người khác để tránh gây hiểu nhầm hoặc xung đột.*

*- Sử dụng cách nói lịch sự, tế nhị, tránh dùng cách nói vỗ mặt, sỗ sàng, mỉa mai, châm chọc người khác: Trong cuộc họp công ty, tránh sử dụng ngôn từ khó nghe hoặc mỉa mai đồng nghiệp, thay vào đó thể hiện sự lịch lãm và tôn trọng.*

*- Không nên chạm vào lòng tự ái của đối tác giao tiếp, khiến họ phải buồn lòng, đau khổ: Trong quá trình đánh giá công việc của người khác, hãy đưa ra phản hồi xây dựng và giúp họ cải thiện thay vì chỉ trích mạnh mẽ.*

*- Xử lí mọi vấn đề thấu tình, đạt lý: Khi xảy ra xung đột trong mối quan hệ, hãy thảo luận một cách bình tĩnh và hợp tác để tìm ra giải pháp có lợi cho cả hai bên.*

*- Luôn giữ chữ tín: Hãy tuân thủ cam kết và hứa hẹn đã đưa ra, và không đánh đổi chữ tìn của mình trong mọi tình huống.*

**Câu 11.** Trình bày các chuẩn mực cơ bản trong giao tiếp xã hội? Lấy ví dụ cụ thể cho mỗi Chuẩn mực?

**Câu 12.** Trình bày cách thức tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp trong giao tiếp? Giải thích tại sao nói “Ấn tượng ban đầu quyết định thành bại trong giao tiếp”?

**Câu 13.** Lắng nghe là gì? Phân biệt giữa nghe và lắng nghe? Cho biết biểu hiện của một sinh viên biết lắng nghe trong giờ học ở trên lớp.

**Câu 14.** Phân tích các kiểu lắng nghe và lấy ví dụ cụ thể cho từng kiểu lắng nghe? Cho biết cách thức lắng nghe hiệu quả.

**Câu 15.** Trình bày khái niệm về phản hồi? Phân tích tầm quan trọng của phản hồi trong giao tiếp? Ý nghĩa của phản hồi trong giao tiếp?

**Câu 16.** Trình bày khái niệm về phản hồi? Một số hình thức phản hồi trong giao tiếp? Thế nào là câu hỏi đóng câu hỏi mở?

**Câu 17.** Trình bày khái niệm nhóm? Tầm quan trọng của làm việc nhóm?

**Câu 18.** Trình bày quá trình hình thành và phát triển nhóm? Các nguyên nhân gây ra xung đột trong nhóm? Lấy ví dụ cho từng nguyên nhân?

**Câu 19.** Thế nào là xung đột trong làm việc nhóm? Làm thế nào để có một nhóm làm việc hiệu quả?

**Câu 20.** Trình bày các đặc trưng cơ bản của nhóm? Các vai trò chủ yếu trong nhóm?

**Câu 21.** Trình bày quy mô của nhóm? Phân loại nhóm? Vai trò của các thành viên trong nhóm.

*Qui mô nhóm :*

*- Các nhóm vui chơi giải trí: Có thể lến đến 10-20 người hoặc hơn nữa. Trong công việc hạn chế tối đa các nhóm lớn như vậy.*

*- Các nhóm thảo luận: 5- 7 người là lý tưởng ( không nên nhiêu hơn 7 – 9 ), để tạo điều kiện cho tất cả mọi người tham gia đóng góp ý kiến, nhiều ý tưởng và giải pháp được đề xuất, có thể đạt được sự gắn kết và nhất trí.*

*- Nhóm đưa ra quyết định: Thường là một nhóm nhỏ 2 – 4 người để dễ đạt được sự đồng cảm và nhất trí cao. Nhóm này thường được áp dụng trong những công việc cực kì phức tạp, đòi hỏi các thanh viên phải có nhiều kinh nghiệm, kiến thức và khả năng phối hợp chặt chẽ, ăn ý với nhau.*

*- Nhóm giải quyết vấn đề tâm lý: càng ít càng tốt(chỉ nên hai người ) để thành viên nhận được đầy đủ sự quan tâm cần thiết, sự tiếp xúc mặt đối mặt giúp giải quyết vấn đề nhanh chong và hiệu quả.*

*Phân loại nhóm:*

*- Nhóm chính thức: La nhóm được hình thành dựa trên nhu cầu của một tổ chức, trên cơ sở quyết định của các cấp lãnh đạo nhằm thực hiện mục tiêu của tổ chức đó.*

*- Nhóm không chính thức: Được hình thành một cách tự nhiên dựa trên những mối tương đồng của các cá nhân nhằm thoả mãn nhu cầu xã hội của họ.*

*Vai trò của các thành viên trong nhóm:*

*- Vai trò thúc đẩy công việc: Những người có vai trò giúp thúc đẩy tiến trình công việc, bao gồm người khởi xướng, người thực hiện, người thông tin, người làm sáng tỏ, người phân tích và người hỗ trợ.*

*- Vai trò gắn kết mối quan hệ: Những người có vai trò này tập trung vào duy trì và củng cố mối quan hệ trong nhóm, bao gồm người khuyến khích, người hài hước, người tác động tích cực, người hoà giải và người chia sẻ.*

*- Vai trò gây cản trở nhóm: Những người có vai trò này thường tạo ra sự tiêu cực và cản trở trong nhóm, bao gồm người phụ thuộc, người lười biếng, người áp đặt, người chỉ trích, người gây rối và người chống đối*

**Câu 22.** Hãy trình bày những yếu tố cần thiết của một người lãnh đạo nhóm? Kỹ năng điều hành tổ chức cuộc họp đối với người lãnh đạo nhóm

*Người lãnh đạo cần các đặc điểm cá nhân sau đây:*

*- 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 đang/sẽ 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*

*Kỹ năng điều hành tổ chức cuộc họp đối với người lãnh đạo nhóm*

*-Chuẩn bị: Xác định mục tiêu cuộc họp, lập kế hoạch và chuẩn bị tài liệu cần thiết.*

*-Thúc đẩy cuộc họp: Bắt đầu đúng giờ, giới thiệu cuộc họp và quản lí thời gian.*

*-Tạo sự tham gia: Khuyến khích thảo luận.*

*-Quản lí xung đột: Tránh xung đột không cần thiết. Và giải quyết mâu thuẫn hiệu quả đảm bảo sự hoà thuận*

*-Theo dõi và tổng kết: Theo dõi tiến trình, tổng kêt cuộc họp và giao nhiệm vụ cho thành viên.*

*-Phản hồi và cải thiện: Thu thập phản hồi sau cuộc họp để cải thiện quá trình tổ chức cuộc họp trong tương lai.*

**Câu 23.** Hãy trình bày những yếu tố cần thiết của một người lãnh đạo nhóm? Vai trò của người lãnh đạo nhóm

*Người lãnh đạo cần các đặc điểm cá nhân sau đây:*

*- 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 đang/sẽ 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*

*Vai trò của người lãnh đạo nhóm:*

*- Là người khởi xướng.*

*- Người làm gương.*

*- Người biết thương thảo.*

*- Người biết lắng nghe.*

*- Giữ vai trò người huấn luyện.*

*- Là thành viên của nhóm.*

**Câu 24.** Vai trò của người lãnh đạo nhóm? Kỹ năng tổ chức công việc đối với người lãnh đạo nhóm?

**Câu 25.** Vai trò của người lãnh đạo nhóm? Kỹ năng lập kế hoạch đối với người lãnh đạo nhóm (các yếu tố cần thiết để lập kế hoạch, mô hình của bản kế hoạch)?

**Câu 26.** Trình bày ý nghĩa của việc xác định mục tiêu nhóm? Những điều cần lưu ý khi phân công nhiệm vụ và trách nhiệm cho mỗi thành viên trong nhóm.

**Câu 27.** Trình bày bố cục của bài thuyết trình? Phân tích những lưu ý cụ thể khi trình bày một bài thuyết trình trước đám đông