**Câu 1: Anh/chị hãy trình bày các hình thức giao tiếp? Các ưu điểm, nhược điểm của mỗi hình thức giao tiếp?**

**-Giao tiếp trực 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: Tương tác tức thì, tạo kết nối cá nhân tốt, truyền đạt thông điệp tốt hơn.

- Nhược điểm: Hạn chế về khoảng cách, không phù hợp trong một số tình huống.

**-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, chat, fax, …

- Ưu điểm: Thời gian linh hoạt, lưu trữ thông tin, tránh sự không thoải mái.

- Nhược điểm: Thiếu kết nối cá nhân, chậm trễ trong phản hồi, dễ bị hiểu sai.

**Câu 2. 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 có các đặc điểm cá nhận 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

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

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

**3. Tạo sự tham gia:** Khuyến khích thảo luận và sử dụng kỹ thuật tạo sự tham gia.

**4. Quản lý xung đột:** Tránh xung đột không cần thiết và giải quyết xung đột một cách xây dựng.

**5. Theo dõi và tổng kết:** Theo dõi tiến trình, tổng kết cuộc họp, và giao nhiệm vụ cho mọi người.

**6. Lắng nghe:** Lãnh đạo cần lắng nghe mọi người và tôn trọng ý kiến.

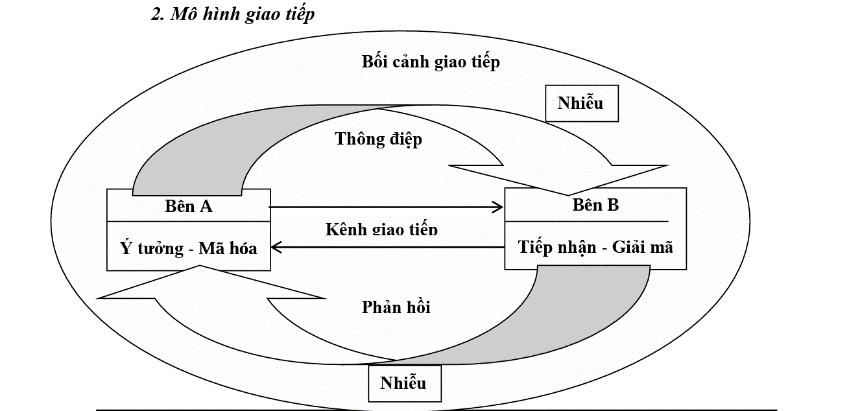
**7. Phản hồi và cải thiện:** Thu thập phản hồi sau cuộc họp để cải thiện quá trình tổ chức cuộc họp trong tương lai.

**Câu 3. 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”.**

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.

Ta nói "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 đói, sẽ không ai biết cho ta ăn hay khi bị ốm. Khi giao tiếp thì ta cũng dần học hỏi và thu thập thêm tri thức, từ đó hình thành được nhân cách, ngày càng phát triển bản thân

**Câu 4. 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?**



Giao tiếp thành công yêu cầu một loạt các yếu tố quan trọng, bao gồm:

**1. Sự lắng nghe:**

Ví dụ: Khi bạn nói chuyện với người khác, hãy tập trung vào họ và hiểu những gì họ đang nói. Đừng chỉ nói suông mà không chú ý đến ý kiến của họ.

**2. Sự hiểu biết và đồng cảm:**

Ví dụ: Khi người khác chia sẻ về một vấn đề cá nhân, hãy thể hiện sự đồng cảm bằng cách nói: "Tôi hiểu cảm giác của bạn" hoặc "Tôi thấu hiểu tình hình bạn đang trải qua."

**3. Ngôn ngữ cơ thể:**

Ví dụ, một nụ cười thân thiện có thể làm cho một cuộc trò chuyện trở nên ấm áp hơn.

**4. Sự rõ ràng và chính xác:**

Ví dụ: Khi bạn muốn truyền đạt thông tin cụ thể, hãy sử dụng ngôn ngữ rõ ràng và chính xác để tránh hiểu lầm hoặc sự nhầm lẫn.

**5. Tôn trọng:**

Ví dụ: Luôn luôn tôn trọng quan điểm và quyền lựa chọn của người khác, ngay cả khi bạn không đồng tình

**6. Tự tin:**

Ví dụ: Tự tin trong giao tiếp có thể giúp bạn thể hiện mình một cách rõ ràng và thuyết phục. Điều này có thể bao gồm việc nói lớn, tự tin trong diễn đạt ý kiến, và giữ thái độ tích cực.

**7. Sự linh hoạt:**

Ví dụ: Đôi khi, bạn cần thay đổi cách giao tiếp của mình để phù hợp với người nghe hoặc tình huống cụ thể. Sự linh hoạt có thể giúp bạn tương tác hiệu quả hơn.

**Câu 5. 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 có các đặc điểm cá nhận 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**

- Là người khởi xướng

- Người làm gương

- Người biết thương thảo

- Người biết lắng nghe

- Giữ vai trò người huấn luyện

- Là một thành viên của nhóm.

**Câu 6. Trình bày chức năng của giao tiếp? Lấy ví dụ cụ thể cho từng chức năng.**

Dưới đây là ví dụ cụ thể cho mỗi chức năng của giao tiếp:

**1. Chức năng truyền thông tin:**

Ví dụ, khi bạn gửi một tin nhắn văn bản cho bạn bè để thông báo rằng bạn sẽ đến họp mặt vào cuối tuần này.

**2. Chức năng nhận thức:**

Ví dụ, khi bạn nghe một bản tin trên radio để cập nhật về tình hình thời tiết và thông tin xã hội.

**3. Chức năng phối hợp hành động:**

Ví dụ, khi một nhóm người làm việc cùng nhau để thiết kế một sản phẩm mới và phải thường xuyên họp để thảo luận và phối hợp công việc.

**4. Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi:**

Ví dụ, 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.

**5. Chức năng tạo lập mối quan hệ:**

Ví dụ, 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.

**6. Chức năng cân bằng cảm xúc:**

Ví dụ, khi bạn trò chuyện với người thân về những thách thức và áp lực trong cuộc sống và họ lắng nghe và động viên bạn.

**7. Chức năng hình thành và phát triển nhân cách:**

Ví dụ, 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 tự tin và phát triển kỹ năng giao tiếp.

**Câu 7. Trình bày quy mô của nhóm? Phân loại nhóm? Vai trò của các thành viên trong nhóm.**

**Quy mô của nhóm có thể linh động tăng hoặc giảm theo tính chất công việc :**

Các nhóm vui chơi giải trí: có thể lên đến 10 – 20 người hoặc hơn nữa. Trong công việc hạn chế tối đa các nhóm lớn như vậy.

- Các nhóm thảo luận: 5 đến 7 người là lý tưởng (không nên nhiều hơn 7- 9 người), 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 thành viên phải có nhiều kinh nghiệm, kiến thức, kỹ năng và khả năng phối hợp chặt chẽ, ăn ý với nhau.

- Các nhóm giải quyết vấn đề tâm lý: càng ít càng tốt (chỉ nên 2 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 chóng và hiệu quả.

**Phân loại nhóm**

- Nhóm chính thức: là 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 thỏa mãn nhu cầu xã hội của họ.

**Vai trò của các thành viên trong nhóm**

1. Vai trò thúc đẩy công việc: Những người có vai trò này 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.

2. 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 hòa giải và người chia sẻ.

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

Dưới đây là các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp xã hội và ví dụ cụ thể cho mỗi nguyên tắc:

**1. Luôn quan tâm đến đối tượng giao tiếp:**

- Ví dụ: Khi bạn nói chuyện với người khác, hãy lắng nghe một cách chân thành và tập trung vào họ thay vì bị xao lúc bởi điều khác.

**2. Luôn tôn trọng đối tượng giao tiếp:**

- Ví dụ: Tránh chửi rủa, làm nhục hoặc xúc phạm người khác trong cuộc trò chuyện và thể hiện sự tôn trọng bằng cách gọi họ bằng cách mà họ muốn được gọi.

**3. Luôn tìm ưu điểm ở đối tác giao tiếp; kịp thời khen ngợi họ:**

- Ví dụ: Nếu bạn làm việc trong nhóm, hãy nhấn mạnh các mặt tích cực của đồng nghiệp và biểu đạt lòng khen ngợi khi họ hoàn thành một công việc tốt.

**4. Hãy đặt mình vào vị trí của đối tác giao tiếp để hiểu họ và chọn cách cư xử cho đúng mực:**

- Ví dụ: Trước khi đánh giá hoặc đưa ra quyết định, hãy cố gắng hiểu quan điểm và cảm xúc của người khác để tránh gây hiểu nhầm hoặc xung đột.

**5. Sử dụng cách nói lịch sự, tế nhị; tránh dùng cách nói vỗ mặt, sỗ sàng, mỉa mai châm chọc người khác:**

- Ví dụ: Trong cuộc họp công ty, hãy tránh sử dụng ngôn từ khó nghe hoặc mỉa mai đồng nghiệp, và thay vào đó, thể hiện sự lịch lãm và tôn trọng.

**6. Không nên chạm vào lòng tự ái của đối tác giao tiếp, khiến họ phải buồn lòng, đau khổ:**

- Ví dụ: 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.

**7. Xử lý mọi vấn đề phải thấu tình, đạt lý:**

- Ví dụ: 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.

**8. Luôn giữ chữ tín:**

- Ví dụ: Hãy tuân thủ cam kết và hứa hẹn bạn đã đưa ra, và không đánh đổi chữ tín của mình trong mọi tình huống.