



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI
Khoa Kinh tế và Quản lý
Bộ môn Phát triển kỹ năng

Chương 1:

GIỚI THIỆU VỀ GIAO TIẾP

Bộ môn: Phát triển kỹ năng
Email: bmphattrienkynang@tlu.edu.vn
Điện thoại: 024 3564 3104

MỤC TIÊU

Về kiến thức:

- Trình bày được: khái niệm giao tiếp, vai trò của giao tiếp, rào cản trong giao tiếp, nguyên tắc giao tiếp và phong cách giao tiếp,...

Về kỹ năng:

- Nhận biết được phong cách giao tiếp của bản thân, của đối tượng giao tiếp để có cách giao tiếp phù hợp.
- Nhận biết và khắc phục được một số rào cản trong giao tiếp.
- Áp dụng các nguyên tắc giao tiếp vào quá trình giao tiếp.

Về thái độ:

- Nhận thức được tầm quan trọng của giao tiếp trong học tập, công việc và cuộc sống, từ đó có ý thức học tập, rèn luyện.



NỘI DUNG

1. Khái niệm giao tiếp

2. Vai trò của giao tiếp

3. Phân loại giao tiếp

4. Nguyên tắc giao tiếp

5. Phong cách giao tiếp

6. Rào cản trong giao tiếp



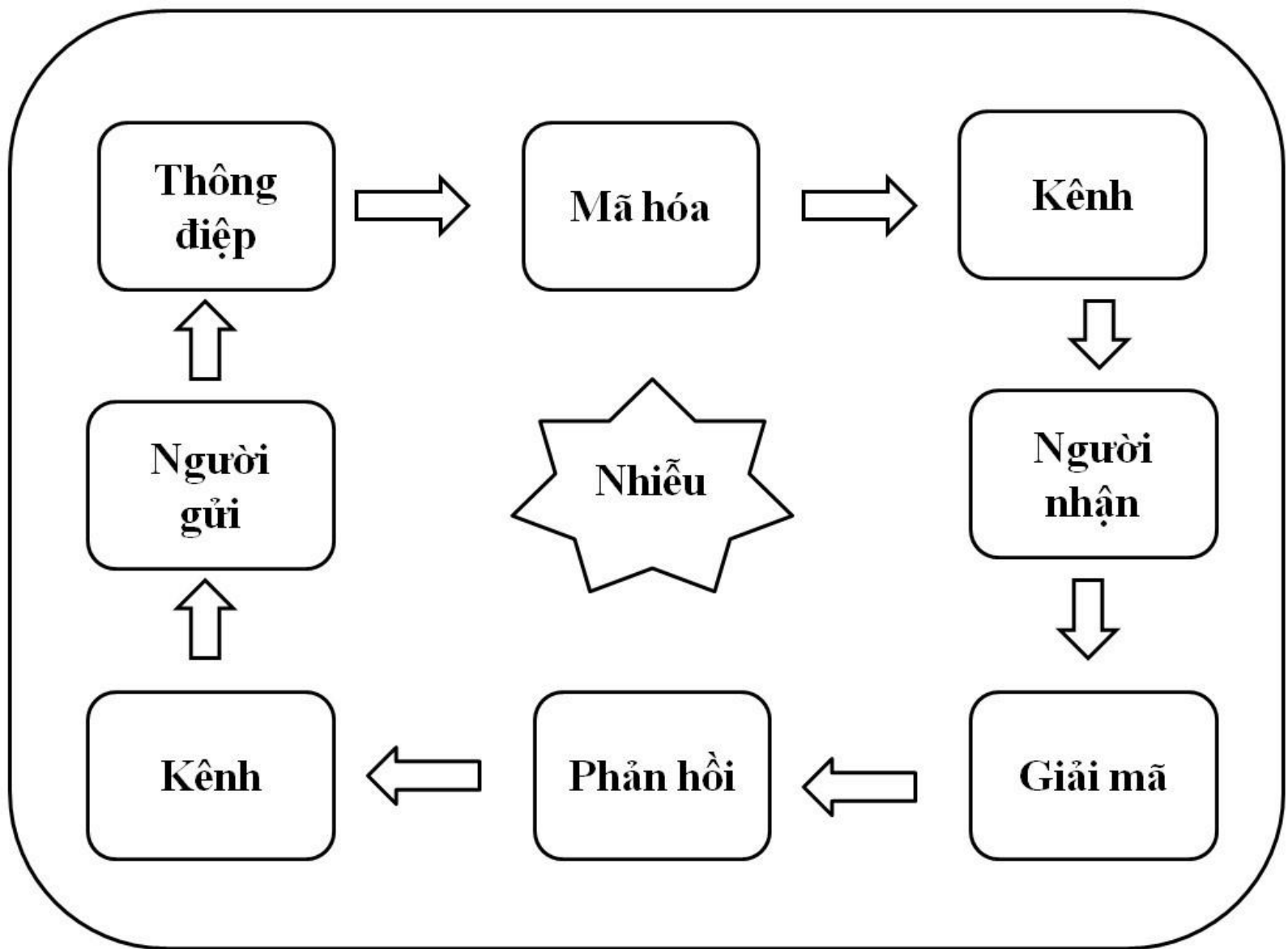
1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là gì?



1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các chủ thể tham gia thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích nhất định.



Mô hình giao tiếp. *Nguồn:* Bộ môn Phát triển kỹ năng



2. Vai trò của giao tiếp

- Giao tiếp là điều kiện cho sự tồn tại và phát triển của con người, xã hội
- Giao tiếp thoả mãn nhiều nhu cầu khác nhau của con người
- Giao tiếp là phương tiện để con người chia sẻ thông tin, tình cảm
- Giao tiếp là môi trường giáo dục và hoàn thiện nhân cách



3. Phân loại giao tiếp

3.1. Theo phương thức giao tiếp

Giao tiếp trực tiếp

Giao tiếp gián tiếp

Giao tiếp trực tiếp



Giao tiếp gián tiếp





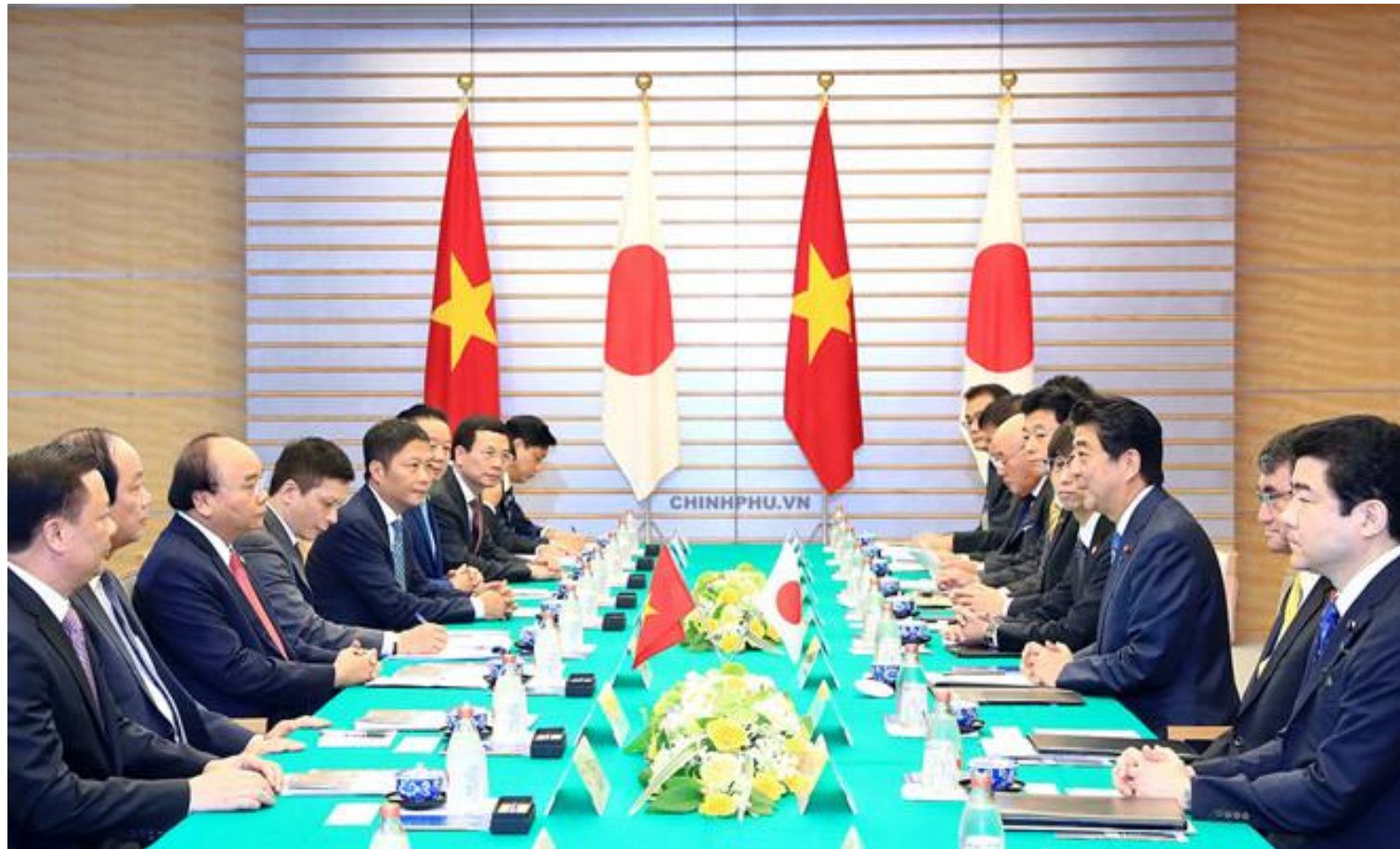
3. Phân loại giao tiếp

3.2. Theo hình thức tổ chức giao tiếp

Giao tiếp chính thức

Giao tiếp
không chính thức

Giao tiếp chính thức



Giao tiếp không chính thức





3. Phân loại giao tiếp

3.3. Căn cứ vào phạm vi giao tiếp

Cá nhân
- cá nhân

Cá nhân - nhóm

Nhóm - nhóm

Giao tiếp cá nhân và cá nhân



Giao tiếp cá nhân và nhóm



Giao tiếp nhóm với nhóm



3. Phân loại giao tiếp

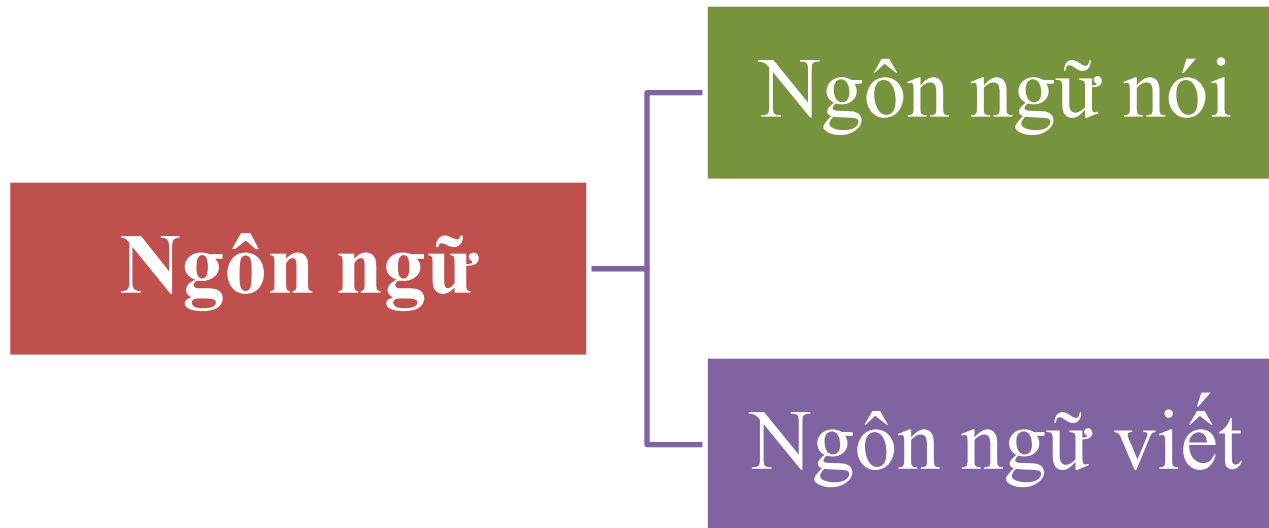
3.4. Theo phương tiện giao tiếp





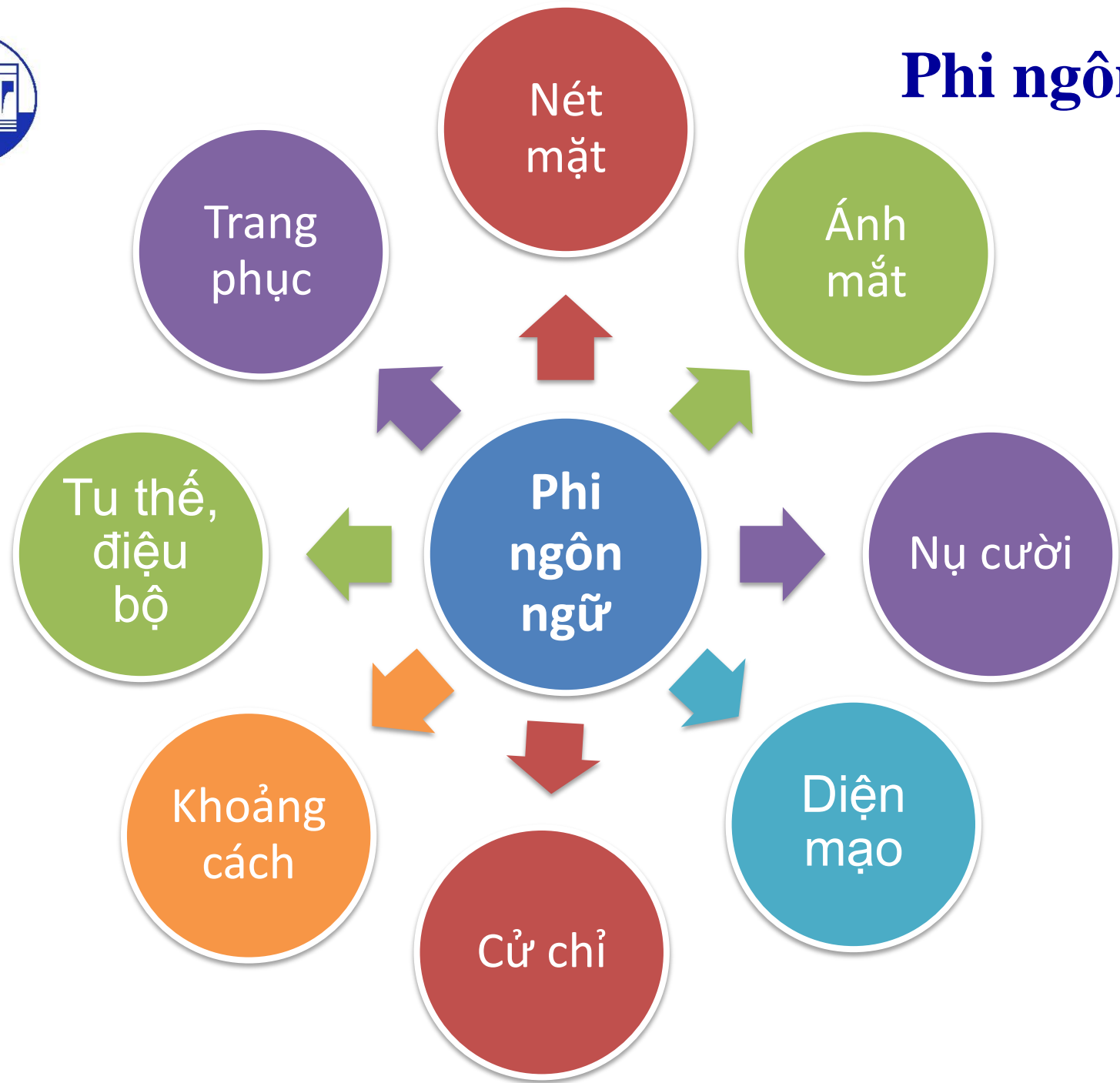
3. Phân loại giao tiếp

3.4. Theo phương tiện giao tiếp





Phi ngôn ngữ





3. Phân loại giao tiếp

Phi ngôn ngữ

Giao tiếp phi ngôn ngữ luôn có giá trị giao tiếp cao

Hành vi phi ngôn ngữ mang tính mơ hồ

Giao tiếp phi ngôn ngữ chủ yếu biểu lộ thái độ

Phần lớn hành vi phi ngôn ngữ phụ thuộc vào văn hoá



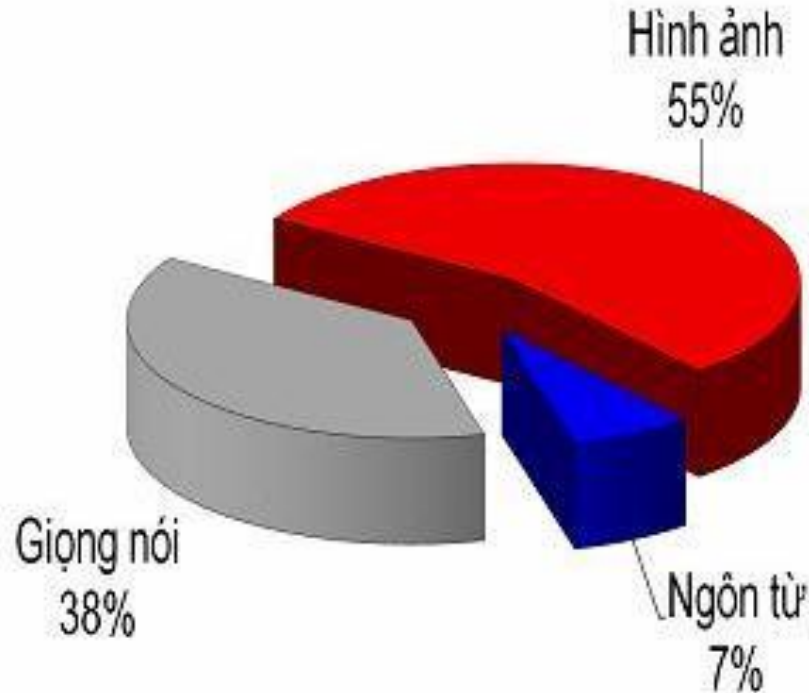
3. Phân loại giao tiếp

Giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ ít khi tách rời nhau, mà thường bổ sung cho nhau.

Giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ phối hợp với nhau tạo ra hiệu quả cao nhất.



3. Phân loại giao tiếp



Giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ

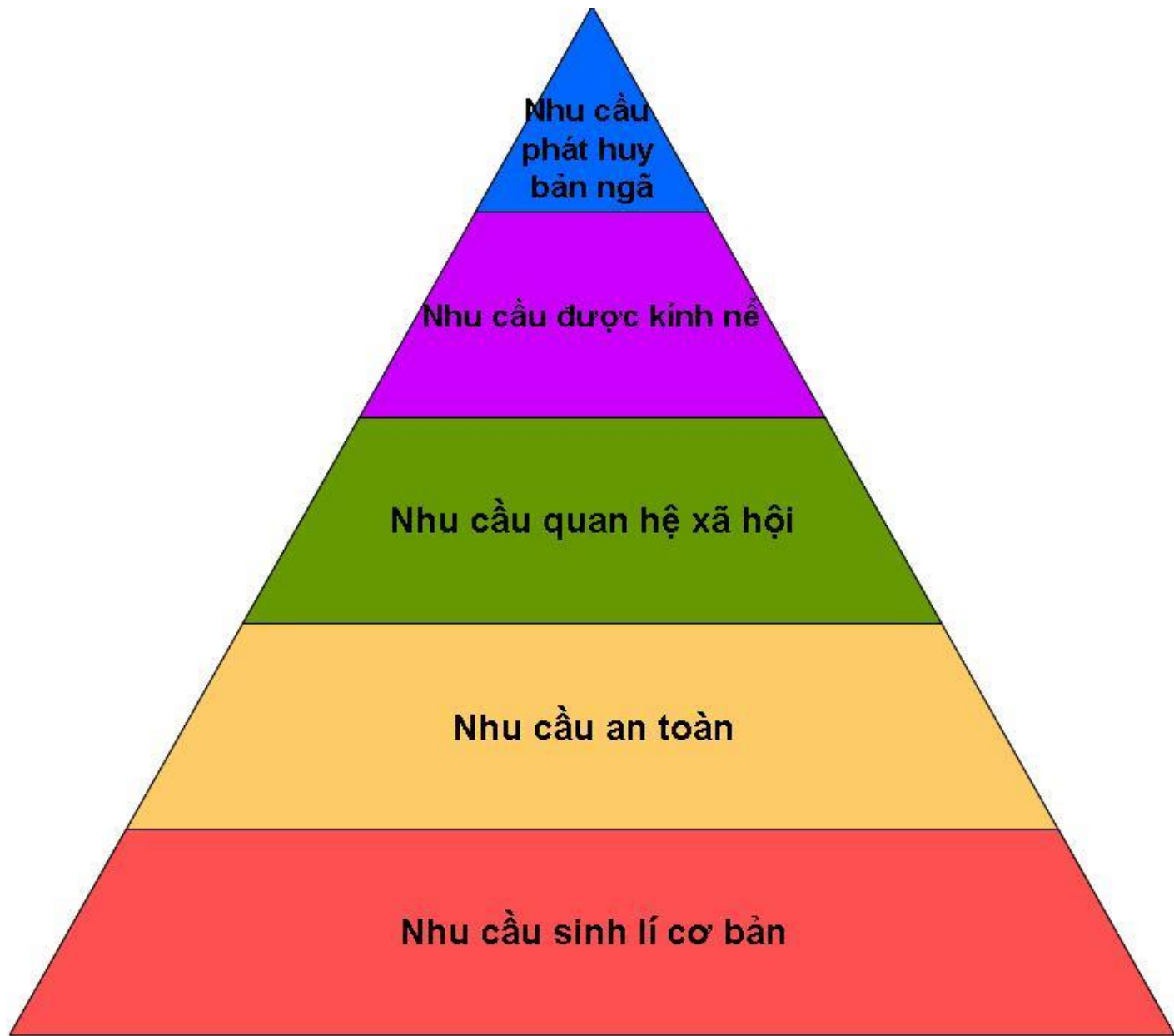
Nguồn: Allan Pease (2014)



4. Nguyên tắc giao tiếp

4.1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp

Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quan điểm chỉ đạo, định hướng cho hoạt động giao tiếp của con người.



Tháp nhu cầu của Abraham Maslow



4.2. Các nguyên tắc trong giao tiếp



Tôn trọng đối tượng giao tiếp



4.2. Các nguyên tắc trong giao tiếp



Tôn trọng giá trị văn hoá



4.2. Các nguyên tắc trong giao tiếp



Thiện chí



4.2. Các nguyên tắc trong giao tiếp



Đồng cảm



5. Phong cách giao tiếp

5.1. Khái niệm phong cách giao tiếp

Phong cách giao tiếp là cách giao tiếp ứng xử tương đối ổn định của mỗi người đối với người khác.



5.2. Các phong cách giao tiếp





5.2.1. Phong cách độc đoán

Là phong cách giao tiếp mà chủ thể giao tiếp áp đặt quan điểm của mình lên đối tượng giao tiếp.





5.2.1. Phong cách độc đoán

Người giao tiếp theo phong cách độc đoán thường:

- Đề cao nguyên tắc, luôn đòi hỏi ranh giới phải được tôn trọng
- Thường hành động một cách cứng rắn, kiên quyết
- Đánh giá và ứng xử mang tính đơn phương, một chiều, cứng nhắc, xuất phát từ ý chủ quan của mình, ít chú ý đến người khác



5.2.2. Phong cách dân chủ

Là phong cách giao tiếp mà chủ thể giao tiếp tạo điều kiện cho đối tượng giao tiếp được bày tỏ quan điểm của mình, tham gia tích cực vào quá trình giao tiếp.





5.2.2. Phong cách dân chủ

Phong cách giao tiếp dân chủ biểu hiện qua những nét nổi bật sau đây:

- Tôn trọng đối tượng giao tiếp, chú ý đến đặc điểm nhân cách cá nhân của họ
- Bình đẳng, gần gũi, thoải mái
- Lắng nghe đối tượng giao tiếp



5.2.2. Phong cách dân chủ

Người có phong cách giao tiếp dân chủ có xu hướng tạo không khí bình đẳng, thân mật, thoải mái trong giao tiếp; được mọi người tin tưởng, yêu mến và kính trọng.

Dân chủ quá có thể dẫn đến việc rời xa lợi ích của tập thể, không tập trung vào mục tiêu.



5.2.3. Phong cách tự do

Là phong cách giao tiếp linh hoạt, mềm dẻo dễ thay đổi theo đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp.





5.2.3. Phong cách tự do

Người có phong cách giao tiếp tự do thường có những đặc điểm như sau:

- Hành vi, lời nói, ứng xử, thái độ bị chi phối nhiều bởi tâm trạng, cảm xúc và tình huống
- Mục đích, nội dung và đối tượng giao tiếp thường dễ dàng thay đổi
- Quan hệ giao tiếp rộng nhưng hời hợt, không sâu sắc



5.2. Các phong cách giao tiếp

- Mỗi phong cách giao tiếp trên đều có những điểm mạnh và điểm yếu riêng
- Không có loại phong cách tối ưu cho mọi trường hợp
- Tùy thuộc vào mục đích và đối tượng giao tiếp mà ta lựa chọn phong cách giao tiếp hoặc kết hợp cả 3 phong cách giao tiếp cho phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp nhằm đạt hiệu quả cao nhất.



6. Rào cản trong giao tiếp

6.1. Rào cản chủ quan

Những rào cản xuất phát từ chính chủ thể giao tiếp, như:

- Thiếu tự tin
- Trình độ nhận thức khác nhau
- Cảm xúc tiêu cực
- Tâm sinh lí không tốt,...



6. Rào cản trong giao tiếp

6.2. Rào cản khách quan

Những yếu tố tác động từ bên ngoài đến quá trình giao tiếp, như:

- Yếu tố môi trường: tiếng ồn, khói bụi, nóng lạnh,...
- Bất đồng về ngôn ngữ
- Sự khác biệt về văn hóa

Tài liệu tham khảo

1. Bộ môn Phát triển kỹ năng, *Giáo trình kỹ năng giao tiếp và thuyết trình*, Trường đại học Thủy lợi, Nxb Bách khoa Hà Nội, Hà Nội, 2019
2. Dale Carnegie, *Đắc nhân tâm: How to win friends and influence people*, Nxb trẻ. Tp Hồ Chí Minh, 2015
3. Leil Lowndes, *Nghệ thuật giao tiếp để thành công (92 thủ thuật giúp bạn trở thành bậc thầy trong giao tiếp)*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội, 2011
4. Richard Hall, *Thật đơn giản thuyết trình*, Nguyễn Thị Yên dịch, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội, 2012



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!



*Thank
You*

