



L/O/G/O

# Kỹ năng giao tiếp

# Effective communication skills

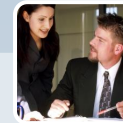




# PHẦN 1

## KIẾN THỨC CHUNG VỀ GIAO TIẾP





# KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP

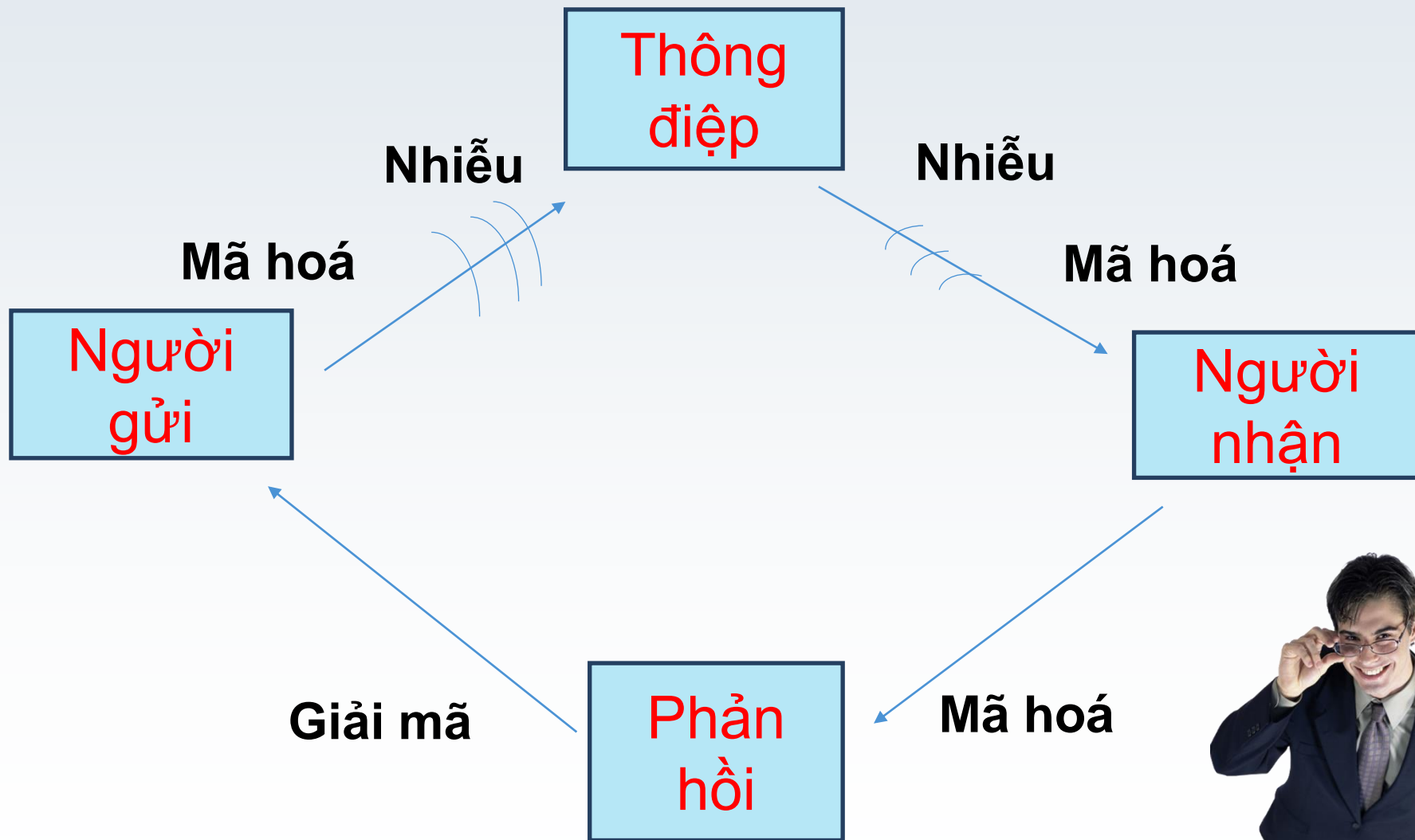
“ Giao tiếp là quy trình hai chiều để trao đổi thông tin hoặc ý tưởng từ người truyền đến người nhận. Mục tiêu là thông điệp phải được hiểu đúng như ý định của người truyền ”

“ Giao tiếp là bất kỳ cách thức nào mà một người dùng để truyền hoặc nhận thông tin về nhu cầu, đề nghị, nhận thức, kiến thức hoặc cảm xúc.... Của một người.”

Activity  
Communication  
Definition



# QUY TRÌNH GIAO TIẾP





# CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP

 **Giao tiếp bằng lời**

 **Giao tiếp không lời**

 **Giao tiếp bằng văn bản**





# CÁC RÀO CẢN TRONG GIAO TIẾP



**các rào  
cản thuộc  
nội tại**



**các rào  
cản thuộc  
bản chất**



**các rào  
cản thuộc  
môi trường**



# CÁC RÀO CẢN THUỘC NỘI TẠI, BẢN CHẤT

- Sự mệt mỏi, kỹ năng lắng nghe kém, thái độ với người đối diện, thiếu hứng thú với nội dung thông điệp, lo sợ, sự nghi ngờ, kinh nghiệm cũ, và cảm xúc cá nhân...
- Đó là những lý do khiến đôi khi chúng ta cảm thấy khó giao tiếp với người khác.



- ❖ Sợ bộc lộ điểm yếu hoặc cảm xúc bên trong của mình
- ❖ Sợ người khác không hiểu ý của mình
- ❖ Sợ người khác sẽ chế giễu hoặc phê phán ý tưởng của mình
- ❖ Sợ mất mặt
- ❖ Sợ vấn đề không được nhìn nhận một cách nghiêm túc
- ❖ Sợ gây ra mâu thuẫn hoặc những phản hồi tiêu cực từ người đối diện
- ❖ Sợ bị xem là tự cao
- ❖ Sợ người nghe không thể chịu đựng được nội dung thông điệp
- ❖ Sợ bản thân không chịu đựng nổi phản ứng có thể xảy ra của người nghe





# NHỮNG RÀO CẢN THUỘC MÔI TRƯỜNG

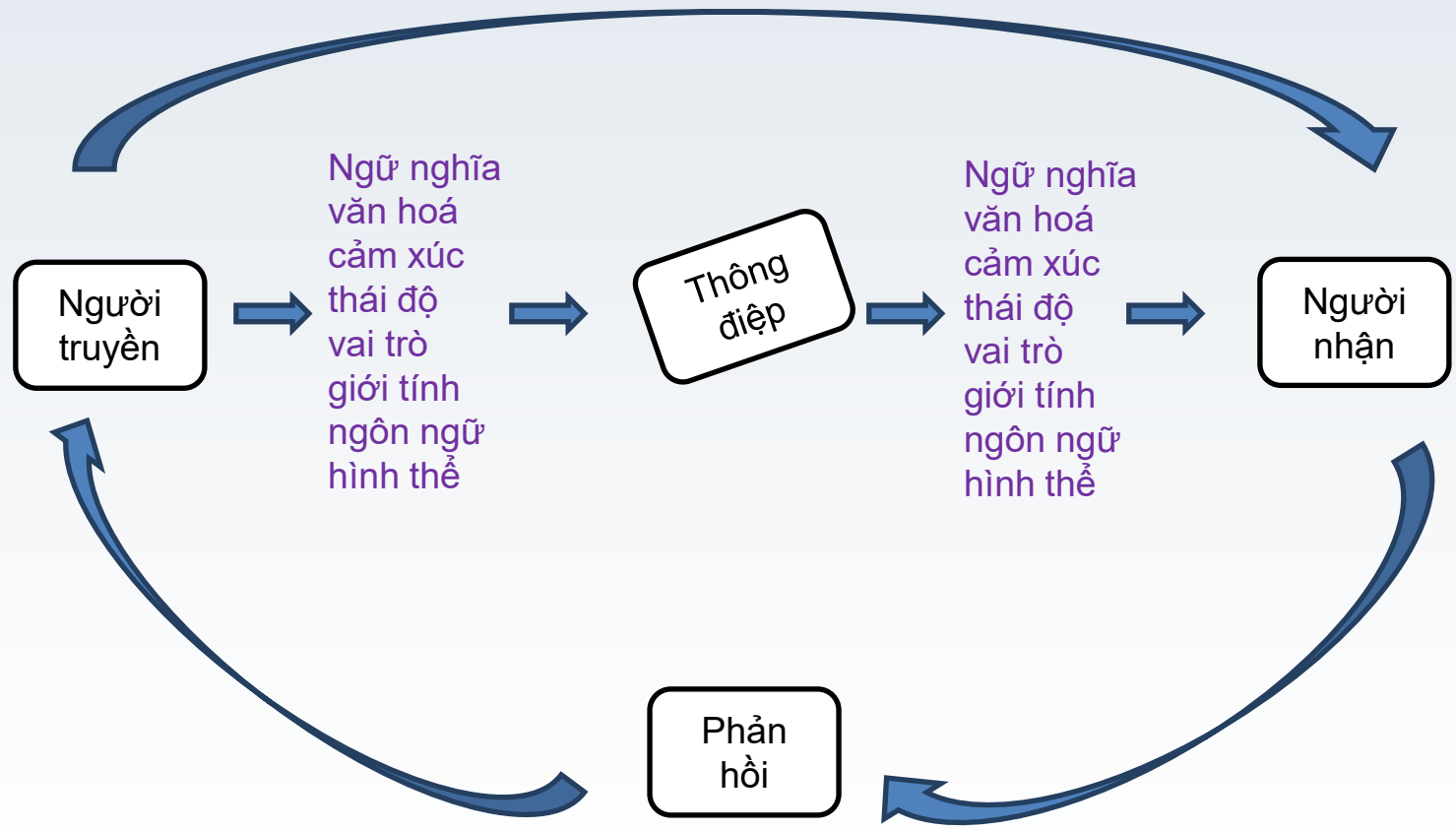
Tiếng ồn, hệ thống email không hoạt động, chất lượng đường dây điện thoại không tốt, thời gian không thuận tiện trong ngày, tiếng lóng, thuật ngữ chuyên môn, tiếng địa phương, địa điểm không phù hợp... có thể là những rào cản từ môi trường tác động đến chất lượng giao tiếp



- ❖ Lựa chọn phương tiện (kênh) giao tiếp phù hợp sẽ giúp người nhận hiểu thông điệp và tầm quan trọng của thông điệp một cách chính xác hơn.
- ❖ Khi người truyền và người nhận thông điệp có cùng ngôn ngữ, thì việc giao tiếp sẽ hiệu quả hơn
- ❖ Những yếu tố vật lý có thể ảnh hưởng đến cách thức giao tiếp như tiếng ồn, điện thoại....
- ❖ Địa điểm giao tiếp không thích hợp
- ❖ Biệt ngữ hoặc giọng nói làm người nghe khó hiểu



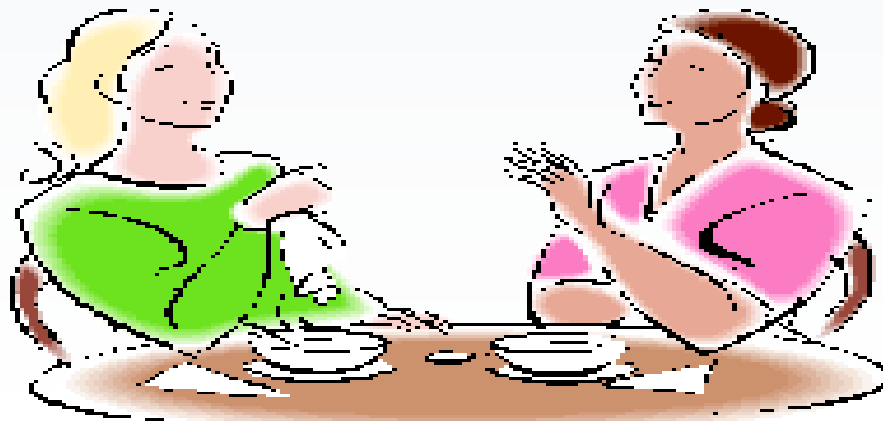
# CÁC RÀO CẢN THUỘC BẢN CHẤT





## NGŨ NGHĨA

- Mỗi quan hệ giữa từ dùng với ý nghĩa của từ.
- Từ ngữ không phải là nội dung chính, mà chỉ là nhãn bên ngoài
- Giả định về ngữ nghĩa của từ có thể rất nguy hiểm
- Những thuật ngữ khó hiểu, trừu tượng cần phải được giải thích





# NGÔN NGỮ VÀ VĂN HOÁ

## ❖ Ngôn ngữ

- Cần thận trọng khi dùng ngoại ngữ (Tiếng Anh) trong giao tiếp
  - Nói chậm, nói rõ ràng
  - Tránh dùng tiếng lóng
- Cân nhắc khi sử dụng ngoại ngữ với các đối tượng giao tiếp khác nhau



## ❖ Văn hoá

- Cần học hỏi về các giá trị, cách thể hiện....của các văn hoá khác nhau
- Liên hệ sự giải thích của người nói với sự kiện
- Các vấn đề về giao tiếp đôi khi xảy ra do những khác biệt về văn hoá
- Các nền văn hoá khác nhau sẽ có những chuẩn mực khác nhau về:
  - ✓ Mức độ nói nhanh - chậm
  - ✓ Mức độ nói nhiều ít
  - ✓ Mức độ dừng giữa các ý tưởng
  - ✓ Mức độ dừng để đợi người khác nói xong trước khi đáp lại



## Lưu ý

- Từ dùng và cử chỉ của bạn có thể ảnh hưởng đến cách người khác giải mã thông điệp của bạn.
- Cố gắng bỏ qua các mâu thuẫn trong giao tiếp nếu nó thuộc về sự khác biệt văn hoá



# Cảm xúc

- Đây là một trong các rào cản lớn nhất trong giao tiếp
- Người nhận có thể nhận thông điệp bằng cảm xúc riêng của họ
- Cảm xúc có thể làm hạn chế hoặc bóp méo ý nghĩa thực sự của thông điệp
- Trong giao tiếp, cần quan tâm cả nội dung thông điệp lẫn cảm xúc của người nói





# Thái độ

- Cũng là một trong những ảnh hưởng chính yếu trong giao tiếp
- Thái độ tiêu cực có thể tạo ra sự cản trở hoặc thành kiến trong giao tiếp
- Thái độ có thể nhận thấy thông qua:
  - ✓ Giọng nói: nhấn âm, cách nói, cử chỉ
  - ✓ Trang phục: phong cách
  - ✓ Đề tài



# Bạn thấy gì??





# Vai trò

- Ảnh hưởng đến việc chúng ta mong đợi về cách hành xử của chính bản thân và cách hành xử của người khác
- Vai trò có thể ảnh hưởng đến giao tiếp qua 2 cách:
  - ✓ Xác định người khác thông qua vai trò của họ
  - ✓ Người ta sử dụng vai trò của mình thay đổi cách thức liên hệ với người khác hoặc biến nó thành quyền lực địa vị trong giao tiếp.




# Giới tính

Ảnh hưởng đến cách thức giao tiếp và tạo ra sự khác biệt trong giao tiếp giữa người nam và người nữ.

Ví dụ

- ✓ Nam giới muốn hành động, chịu trách nhiệm, quả quyết
- ✓ Nữ giới, hỗ trợ, công tác, dễ thông cảm, nói dài dòng



# NGUYÊN TẮC CHUNG VỀ HẠN CHẾ CÁC RÀO CẢN



Truyền đạt thông điệp thật rõ ràng

- ✓ Tránh dài dòng
- ✓ Dùng ngôn ngữ phù hợp với người nghe



Chính xác và đi thẳng vào vấn đề




Sử dụng hình thức viết khi cần thiết



Hỏi về phản hồi của người nghe



**Người  
truyền đạt**



# NGUYÊN TẮC CHUNG VỀ HẠN CHẾ RÀO CẢN



**Tập trung**

Lắng nghe thông điệp một cách khách quan  
Lắng nghe ngôn ngữ hình thể

Yêu cầu giải thích thêm khi cần

Ghi chú khi cần

**Người tiếp  
nhận**



# 6 CÁCH GÂY THIỆN CẢM KHI GIAO TIẾP



1. Thành thật chú ý tới người khác
2. Giữ nụ cười
3. Sử dụng tên
4. Khuyến khích người khác nói về họ
5. Nói những gì người khác thích nghe
6. Làm cho người khác thấy họ quan trọng



# THÔNG CẢM & THẤU CẢM (SYMPATHY vs EMPATHY)





- **Thông cảm ( sympathy)**

Là cảm giác đáng tiếc, thương xót cho một người trong một hoàn cảnh cụ thể nào đó. Nếu họ rơi vào hoàn cảnh dẫn đến việc phải đầu hàng hoặc không thể thực hiện một việc gì đó, thì chúng ta hoàn toàn hiểu rằng họ có lý do chính đáng để làm như vậy. Chúng ta không trách cứ nhưng cũng không hỗ trợ họ thoát ra khỏi hoàn cảnh đó



- **Thấu cảm (empathy)**

Là sự nhận thức một cách có cảm xúc về cảm giác của một người nào đó, như thể chính là bạn đang lâm vào hoàn cảnh như vậy. Bạn hiểu rõ tình huống nhưng bạn không chấp nhận giữ nguyên tình trạng như vậy. Thấu hiểu không chỉ là khả năng phát hiện ra cảm giác của người khác mà còn giúp bạn có thêm kinh nghiệm trong việc xử lý tình cảnh tương tự



**Không phải là thông cảm mà chính sự thấu hiểu mới đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ tại nơi làm việc và cả trong cuộc sống nói chung**



# NGHỆ THUẬT ĐÁP TRẢ THIỆN CHÍ CỦA NGƯỜI KHÁC

**Là hành động đáp trả hoặc cảm ơn thông tin vừa nhận được**

- Đáp lại không chỉ thông điệp mà cả hành vi
- Những ví dụ về ghi nhận thông tin
- Sự ghi nhận không nhất thiết bằng lời
- Đáp trả cho sự ghi nhận của người khác



# PHẦN II: PHONG CÁCH GIAO TIẾP





**NGƯỜI TÌNH CẢM**  
Supporter/Relator

**1**

**NGƯỜI HÀNH ĐỘNG**  
Controller/Director

**2**

**NGƯỜI TRỰC GIÁC**  
Promoter/ Socializer

**4**

**NGƯỜI PHÂN TÍCH**  
Analyzer/ Thinker

**3**

## **4 PHONG CÁCH GIAO TIẾP**

