

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

GV NGUYỄN THỊ NGỌC PHƯƠNG



MỤC TIÊU

- Trình bày được các khái niệm, định nghĩa và các mục đích của giao tiếp.
- Mô tả và nêu ý nghĩa các sơ đồ giao tiếp.
- Trình bày được các chức năng giao tiếp.
- Trình bày các nguyên tắc thông thường trong giao tiếp áp dụng trong cuộc sống và công việc

1. KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP

- Giao tiếp là một trong những hoạt động sống của con người.
- Giao tiếp là một vấn đề phức tạp, nó liên kết con người với nhau, không có giao tiếp thì không có các mối quan hệ xã hội.
- Giao tiếp làm cho nhân cách con người phát triển và hoàn thiện hơn, làm thay đổi thái độ, cảm xúc, quan điểm vì thông qua giao tiếp hiểu rõ hơn về thế giới xung quanh nên dễ đồng cảm và có thái độ ứng xử đúng đắn hơn.

1. KHÁI NIỆM VỀ GIAO TIẾP

- Trong cuộc sống hằng ngày giao tiếp có nhiều tình huống, lúc dễ dàng và lúc phức tạp. Xã hội càng văn minh thì nhu cầu giao tiếp của con người càng cao. Vì vậy ứng xử thông minh, khôn khéo, tế nhị... đạt đến mức nghệ thuật ngày nay còn được coi như bí quyết thành công trong cuộc đời và công việc.
- Trong nghề y giao tiếp xảy ra giữa thầy thuốc với nhau, thầy thuốc với bệnh nhân...việc giao tiếp giữa thầy thuốc, cán bộ y tế và bệnh nhân cần được quan tâm đặc biệt vì nó có ý nghĩa quan trọng trong việc chuẩn đoán, điều trị và chăm sóc bệnh nhân có hiệu quả hơn.

2. ĐỊNH NGHĨA GIAO TIẾP

- Giao tiếp là sự trao đổi giữa người với người thông qua lời nói, chữ viết hoặc cử chỉ, điệu bộ.
- Giao tiếp là sự tiếp xúc giữa cá thể này và cá thể khác trong cộng đồng xã hội. Cộng đồng không có giao tiếp chỉ là một quần thể không có tính chất xã hội.
- Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa những con người nhất định trong xã hội nhằm tạo ra những ảnh hưởng , tác động qua lại để con người đánh giá, điều chỉnh và phối hợp với nhau trong công việc và sinh hoạt.

3. MỤC ĐÍCH CỦA GIAO TIẾP

- Đáp ứng nhu cầu vật chất và tinh thần.
- Hình thành các mối quan hệ giữa con người với nhau, qua đó tình cảm được thiết lập.
- Trao đổi và so sánh thông tin.
- Kích thích và động viên con người hoạt động

4. MÔ HÌNH GIAO TIẾP

4. MÔ HÌNH GIAO TIẾP

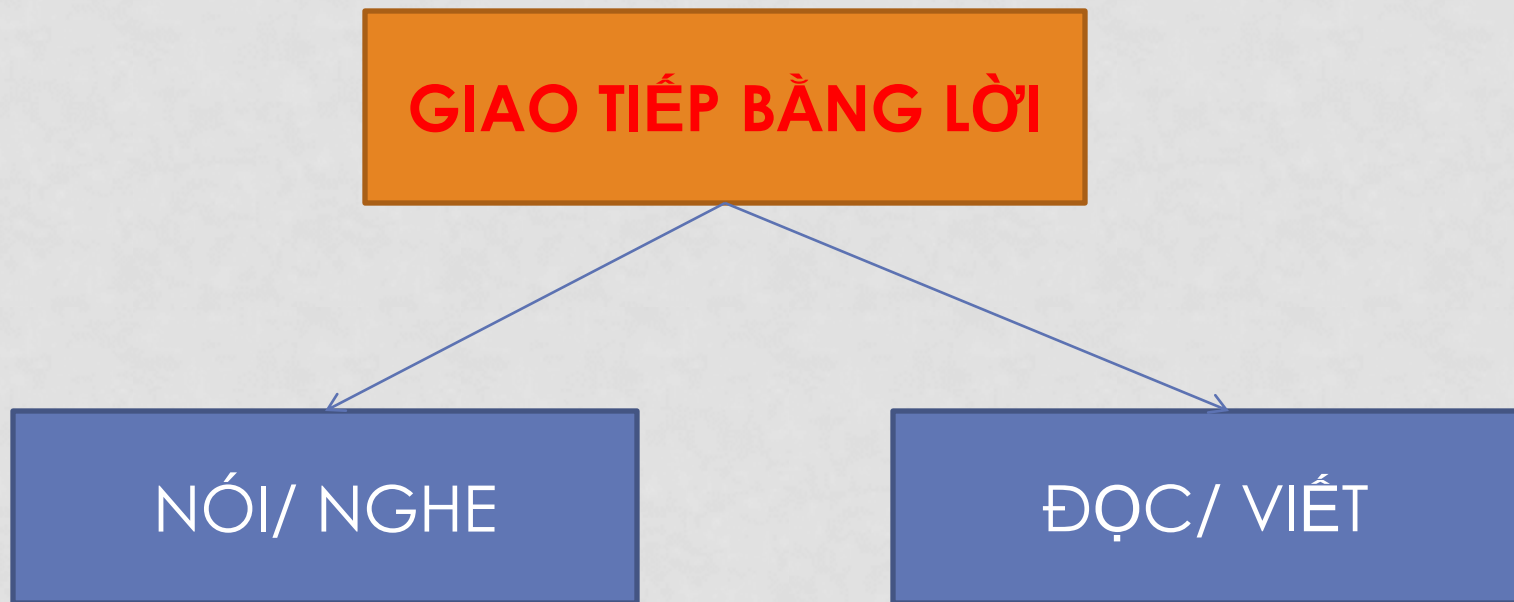
- Giao tiếp là một quá trình truyền thông 2 chiều. Khi giao tiếp bằng lời nói cũng cần chú ý đến: điệu bộ, ánh mắt, nét mặt... để cảm nhận thái độ đáp ứng của người giao tiếp(thông tin phản hồi).
- Thu nhận thông tin phản hồi có ý nghĩa quan trọng giúp người giao tiếp và đối tượng giao tiếp điều chỉnh hành vi thích hợp nhằm đạt được mục đích của giao tiếp.

5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

- 5.1 Giao tiếp bằng lời nói
 - 5.1.1 Ngôn ngữ ben ngoài:
 - Là loại ngôn ngữ hướng vào người khác nhằm phát đi hay thu nhận thông tin bao gồm lời nói và chữ viết.
 - Ngôn ngữ nói: được biểu hiện bằng âm thanh và được tiếp nhận bằng thính giác, gồm có giao tiếp đối thoại và giao tiếp độc thoại
 - Ngôn ngữ viết: biểu đạt bằng chữ viết và được thu nhận bằng thị giác.

5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

- 5.1.2 Ngôn ngữ bên trong
- Là loại ngôn ngữ cho mình, hướng vào mình và nhờ đó ta có thể suy nghĩ, tư duy được



5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

- 5.2 Giao tiếp không lời : (ngôn ngữ cơ thể)
- 10% thông điệp giao tiếp được diễn tả thành lời
- 90% là giao tiếp phi ngôn ngữ của người nói.
- Vì vậy giao tiếp không lời đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình giao tiếp.

5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

- 5.2.1 Giao tiếp qua nét mặt:
- Loại H(Happiness) : thể hiện các tình cảm hạnh phúc, vui mừng, nụ cười rạng rỡ, thái độ sẵn sàng giao tiếp.
- Loại A (Anger): bày tỏ sự phẫn nộ, tia nhìn đanh lại, trực diện, miệng mở ra, môi mím chặt và mày nhíu lại.
- Loại F (fear): diễn tả sự lo lắng hay sợ hãi, mày nhíu lại, thỉnh thoảng lại nhìn người đối diện, không dám nhìn thẳng vào người đối diện.

5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

- 5.2.2 Giao tiếp qua giọng nói: sự lên giọng, xuống giọng, nhấn mạnh,...là những tín hiệu qua trọng.
- Giọng nói cũng chứa đựng cá tính của bản thân người nói
Ví dụ: nói nhanh – người hướng ngoại.
- Nói ấp úng, nói lắp – biểu lộ lo lắng, căng thẳng.
- Những thói quen cần tránh trong giao tiếp (của Gallup 1980)
 - Ngắt lời(1), nguyên rủa (2), Nói tục (3),Nói quá nhỏ(4), nói quá to (5), nói đều đều(6), dùng các từ đệm(7), khịt mũi(8), nói quá nhanh(9), phát âm sai(10)

5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

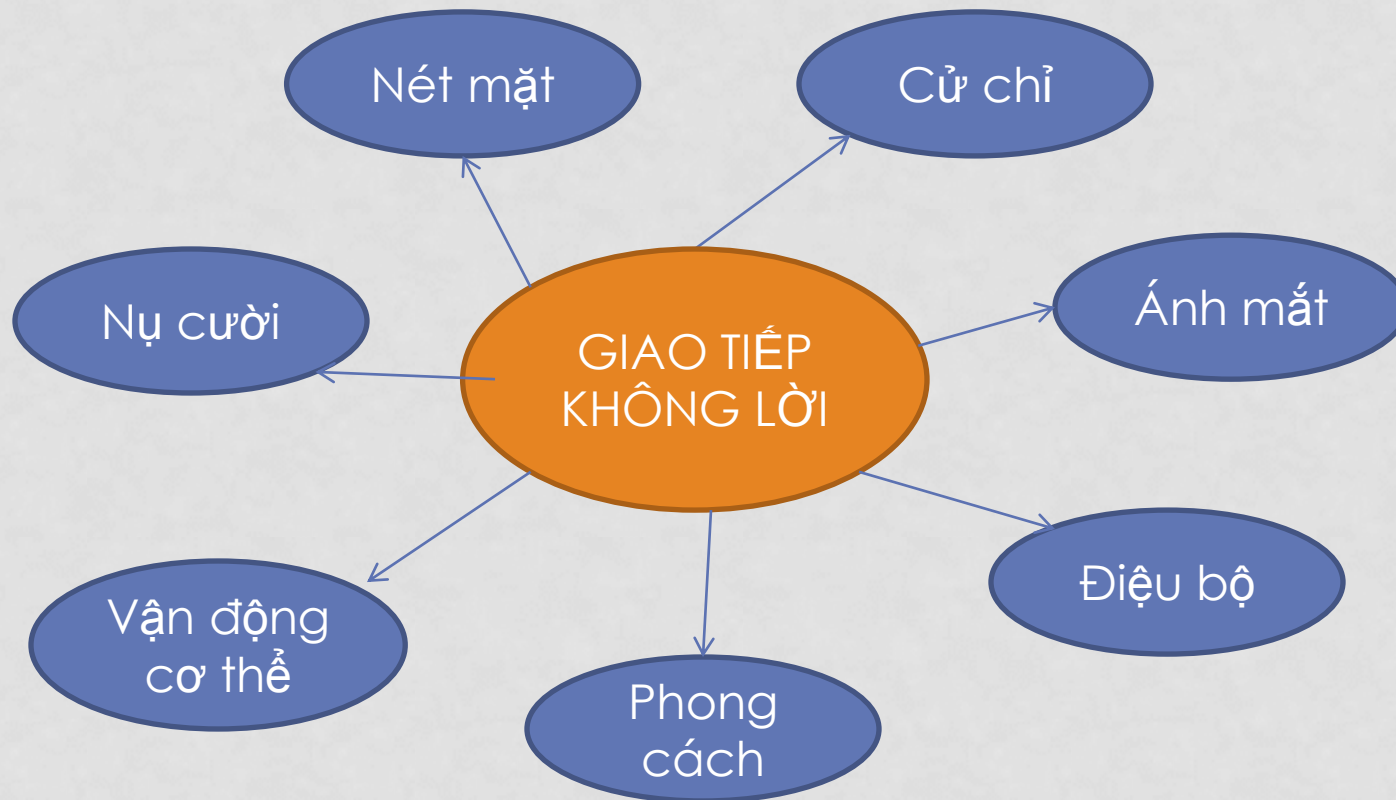
5.2.3 Giao tiếp bằng cử chỉ:

- Gồm các cử chỉ của đầu(gật đầu, lắc đầu..) của bàn tay(vẫy, chào...)đều có ý nghĩa nhất định trong giao tiếp.

5.2.4 Giao tiếp bằng tư thế của cơ thể:

- Có liên quan mật thiết đến vai trò và vị trí xã hội của cá nhân

5. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP



6. CÁC CHỨC NĂNG GIAO TIẾP

6.1 Chức năng nhận thức

- Để có những thông tin rõ ràng, mạch lạc
- ❖ Thông tin sử dụng trong giao tiếp nên đảm bảo các chất sau:
 - Chính xác: phản ánh đúng nội dung và không vi phạm các chuẩn mực và văn hóa, tín ngưỡng
 - Ngắn gọn và xúc tích : diễn đạt ngắn và dễ hiểu nhất
 - Rõ ràng: theo một thứ tự rõ ràng, mạch lạc, ngôn ngữ quen thuộc với người nghe
 - Đơn giản: cần tránh những cụm từ dài dòng, hạn chế câu đệm

6.CÁC CHỨC NĂNG GIAO TIẾP

6.2 Chức năng cảm xúc

- Nhằm tạo ra một bầu không khí thoải mái và sự đồng cảm trong giao tiếp

6.3 Chức năng quy chiếu:

- Nhằm giải quyết đúng những vấn đề mà cả người giao tiếp đối tượng giao tiếp đều quan tâm, đạt được mục đích trong giao tiếp.

6.CÁC CHỨC NĂNG GIAO TIẾP

6.4 Chức năng thơ mộng

- Để tạo sự thi vị, kích thích trí tưởng tượng phong phú và những xúc cảm thẩm mỹ trong giao tiếp.

6.5 Chức năng siêu ngôn ngữ:

- Nhằm lựa chọn và sử dụng những câu, những từ chính xác, sâu sắc gây ấn tượng mạnh mẽ.

6.6 Chức năng duy trì sự liên tục trong giao tiếp:

- Xen giữa sự nghiêm túc khi giao tiếp trong công việc là những lời tao nhã thăm hỏi, những câu chuyện vui...để không có những khoảng trống trong giao tiếp.

7. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

7.1 Kỹ năng trò chuyện(telling)

- Trò chuyện hiệu quả thực sự là một kỹ năng không thể thiếu.
- Một số người có khả năng làm cho câu chuyện trở nên rõ ràng và dễ hiểu.
- Một số người khác thì làm cho chủ đề trở nên mơ hồ, khó hiểu

7. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

7.2 Kỹ năng hỏi (asking)

- Hỏi một cách khéo léo và tế nhị thì dễ dàng thu nhận thông tin từ đối tượng giao tiếp.
- Câu hỏi rõ ràng, dễ hiểu thì người nghe trả lời đúng nội dung câu hỏi.
- Thận trọng và tế nhị trong các câu hỏi mang tính chất cá nhân, riêng tư.

7. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

7.3 Kỹ năng lắng nghe(listening)

- Tránh ngắt lời người khác khi họ đang nói.
- Không nên nói chen ngang, nói leo.
- Nghe một cách tích cực và chủ động, được thể hiện ở : nét mặt, gật đầu, hoặc câu trả lời ngắn.
- Nhìn về phía người đang nói.
- Không nói chuyện riêng, không làm việc khác khi đang nghe.
- Sự cảm thông, đồng cảm, sẵn sàng chia sẻ vui buồn, khó khăn với đối tượng giao tiếp.

7. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

7.4 Kỹ năng hiểu (understanding)

- Khi giao tiếp cần có sự hiểu biết nhất định về nội dung cần trao đổi.
- Cần có sự hiểu biết nhất định về mặt xã hội để có thể đồng cảm với từng đối tượng giao tiếp.

7. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

7.5 Kỹ năng quan sát (observing)

- Cần quan sát đối tượng để thu nhận thông tin phản hồi qua thái độ, cử chỉ, điệu bộ của họ
- Biểu hiện ngôn ngữ qua cơ thể có ý nghĩa rất lớn giúp ta cảm nhận một cách đầy đủ ngôn ngữ thể hiện qua lời nói.
- Thông tin phản hồi giúp ta điều chỉnh cách thức và nội dung giao tiếp phù hợp với từng đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp cụ thể.

7. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

7.6 Kỹ năng thuyết phục(convincing)

- Tất cả mọi sự giao tiếp đều mang tính mục đích. Vì vậy cần có khả năng thuyết phục
- Tùy đối tượng việc thuyết phục cần đòi hỏi sự hiểu biết sâu sắc về hành vi của đối tượng giao tiếp.

8. CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

8.1 Nguyên tắc ABCD

- A (Audience : khán giả)bước đầu tiên giao tiếp là xác định đối tượng giao tiếp
- Đặc điểm về nhân cách học: tuổi, giới tính, nghề nghiệp, trình độ học vấn...
- Mức độ hiểu biết về vấn đề.
- Thái độ đối với vấn đề.
- Đặc điểm tính cách, xu hướng, khí chất

8. CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

- B (Behavior : hành vi) xác định hành vi của đối tượng giao tiếp.
- Kiến thức: cần hiểu trình độ và khả năng hiểu biết của đối tượng để chọn lựa phương cách, nội dung, và ngôn ngữ phù hợp.
- Thái độ : cần xác định thái độ của đối tượng giao tiếp: thờ ơ, tự giác, đối phó...
- Thực hành: cần biết khả năng thực hành của đối tượng giao tiếp liên quan đến nội dung giao tiếp. Cần thực hiện 3 bước sau: từ lý thuyết đến thực hành bằng tất cả trái tim.

8. CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

- C(Condition: điều kiện)
- Xác định điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp giúp người giao tiếp lựa chọn phương thức, nội dung giao tiếp phù hợp
- D (Degree) xác định mức độ giao tiếp
- Xác định đối tượng, hành vi, điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp để chọn mức độ giao tiếp phù hợp

8. CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

8.2 Nguyên tắc AIDMA

- A (attention) tạo sự chú ý cho đối tượng giao tiếp
- Ấn tượng ban đầu có ý nghĩa nhất định trong quá trình giao tiếp.nhất là trong lần gặp đầu tiên.
- Cách ăn mặc, trang phục lịch sự tạo một ý tưởng tích cực trong giao tiếp.
- Trong giao tiếp bằng lời nói, những lời mở đầu cũng gây sự chú ý nếu nội dung tập trung vào sự mong muốn của đối tượng giao tiếp

8. CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

- I (Interest)
- Tạo sự thỏa mái thú vị cho đối tượng giao tiếp sẽ mang lại hiệu quả trong giao tiếp. Sự căng thẳng không cần thiết sẽ làm cho quá trình giao tiếp bị cản trở

8. CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

- D (Desire)
- Tạo sự mong muốn cho đối tượng giao tiếp thì đối tượng giao tiếp sẽ chú ý và hợp tác giao tiếp
- M (Memory)
- Tạo sự ghi nhớ cho đối tượng giao tiếp sử dụng cách thức, nội dung, ngôn ngữ phù hợp đáp ứng đúng mong muốn của đối tượng giao tiếp sẽ tạo sự ghi nhớ sâu sắc cho đối tượng giao tiếp.
- A (Action: hành động) thực hiện hành động giao tiếp

TÓM LẠI

- Sự giao tiếp trọn vẹn cần tranh thủ và duy trì được lòng tin của đối tượng, đó là điều quan trọng nhất trong giao tiếp.
- Ngoài ra phải biết chủ động lắng nghe, làm chủ được yếu tố thời gian, hiểu rõ điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp, tạo cảm giác được quan tâm chăm sóc một cách chân thành, đưa ra các ý tưởng rõ ràng, súc tích và thể hiện sự thông cảm sâu sắc đến đối tượng giao tiếp.