

**LEAN**

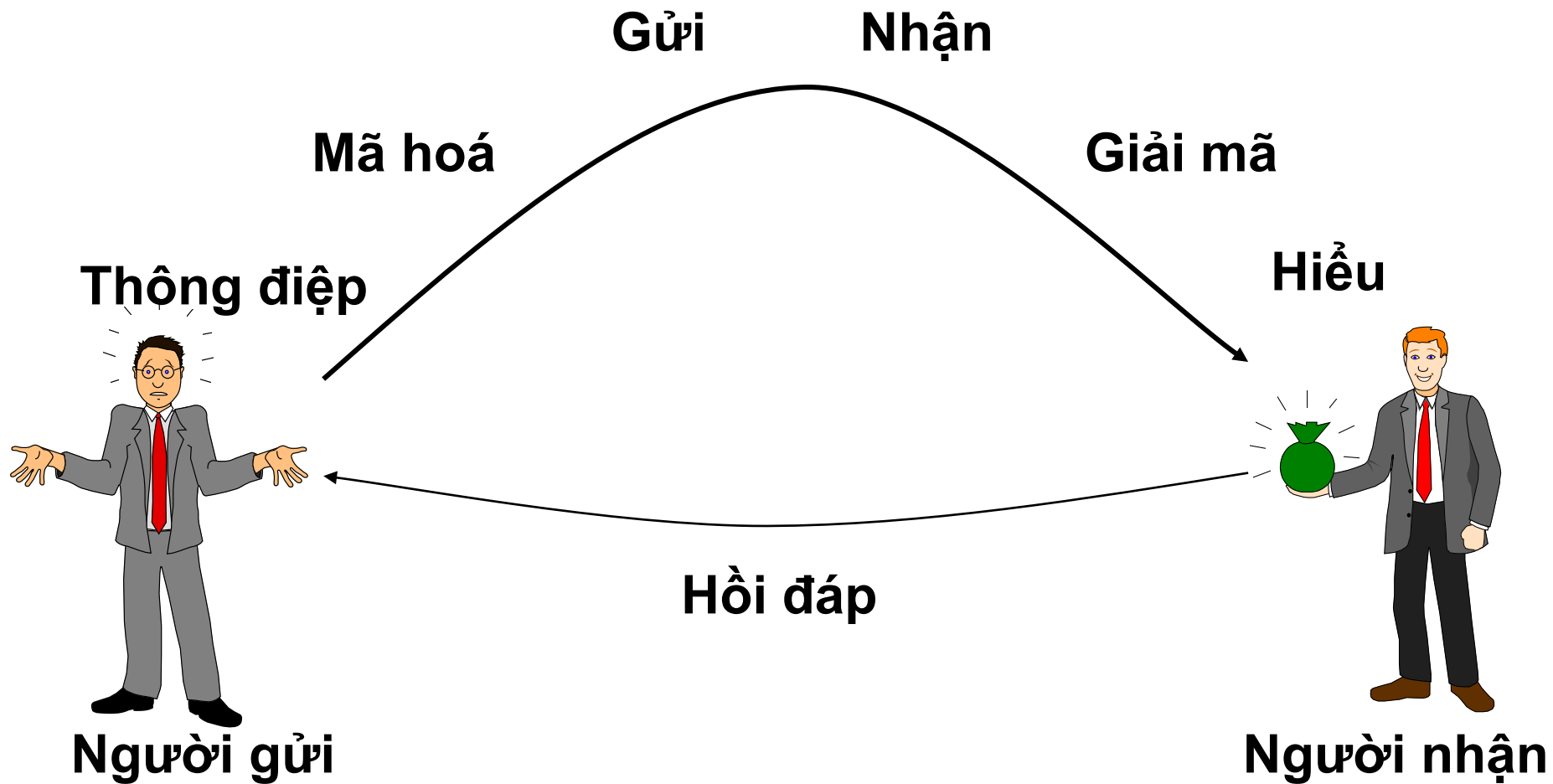
GIẢNG VIÊN: GVC. TH.S NGUYỄN THỊ PHƯƠNG HOA

**KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

- Là một quá trình
- Quan trọng với mỗi cá nhân, nhóm, xã hội;
- Bao gồm tạo ra và hồi đáp lại thông điệp;
- Thích nghi với con người và môi trường;

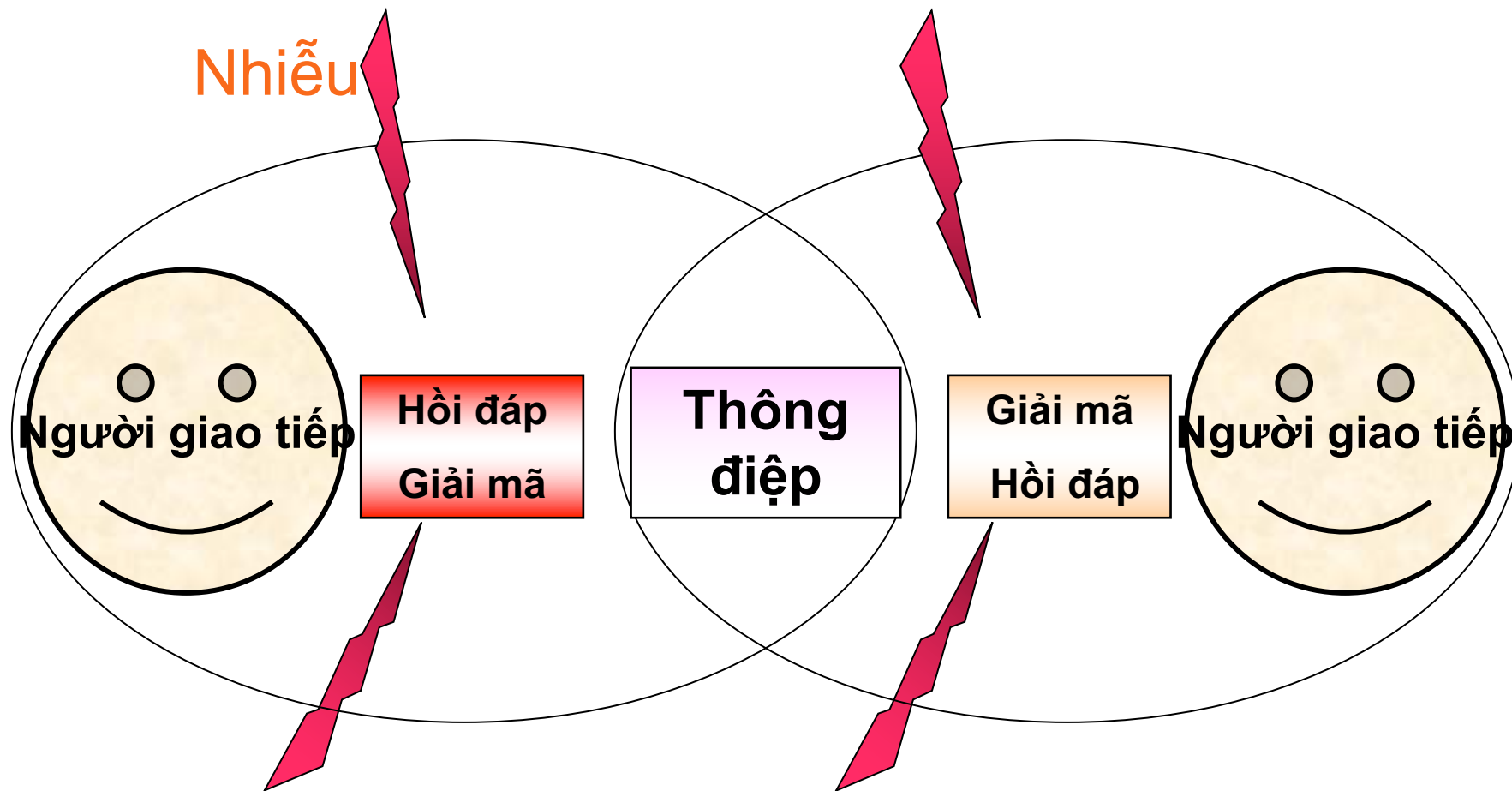
**LEAN**

## **KHÁI NIỆM GIAO TIẾP**



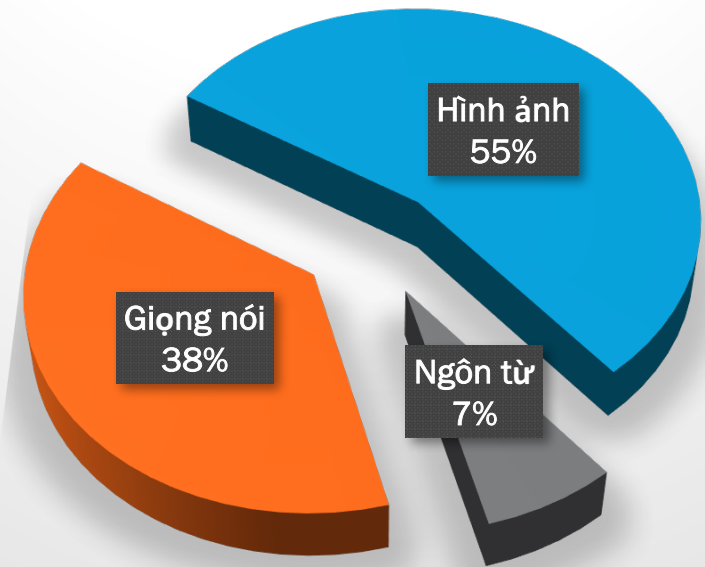
**LEAN**

## QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP



**LEAN**

## SƠ ĐỒ GIAO TIẾP HỘI THOẠI



**SỨC MẠNH CỦA THÔNG ĐIỆP**

1. Khái niệm chung
2. Các mối quan hệ giao tiếp nơi công sở
3. Một số khó khăn trong giao tiếp tại trường ĐHSPKT TP.HCM
4. Cách thức giao tiếp hiệu quả

**LEAN**

**NỘI DUNG**

- **Giao tiếp** là quá trình trao đổi thông tin hai chiều giữa các chủ thể tham gia, thông qua các phương tiện **NGÔN NGỮ** và **PHI NGÔN NGỮ**.



**LEAN**

## 1. KHÁI NIỆM CHUNG

Ngôn ngữ:

- **Nội dung:** Nghĩa của từ, lời nói
- **Tính chất:** Ngữ điệu, nhịp điệu, âm điệu

Phi ngôn ngữ:

- **Diện mạo:** dáng người, màu da, khuôn mặt
- **Nét mặt:** có khoảng 2000 nét mặt
- **Nụ cười:** thể hiện cá tính
- **Ánh mắt:** thể hiện cá tính và vị thế của người giao tiếp
- **Cử chỉ, hành vi**
- **Tư thế:** bộc lộ cương vị xã hội

**LEAN**

## 1. KHÁI NIỆM CHUNG



### *Giao tiếp truyền thống:*

- Mỗi quan hệ giữa người và người hình thành trong quá trình phát triển xã hội.
- VD: quan hệ giữa ông bà, cha mẹ, con cái, hàng xóm,... và cuối cùng trở thành văn hoá ứng xử riêng trong xã hội.

### *Giao tiếp chức năng:*

- Xuất phát từ sự chuyên hoá trong xã hội, ngôn ngữ,... đó là những quy ước, những chuẩn mực, thông lệ chung trong xã hội cho phép mọi người không quen biết nhau, rất khác nhau nhưng khi thực hiện những vai trò xã hội đều sử dụng kiểu giao tiếp đó.
- Vd: quan hệ giữa sếp và nhân viên, người bán và người mua, chánh án và bị cáo...

### *Giao tiếp tự do:*

- Những quy tắc và mục đích giao tiếp không quy định trước như khuôn mẫu, nó xuất hiện trong quá trình tiếp xúc, tùy theo sự phát triển của các mối quan hệ. Loại hình giao tiếp này trong cuộc sống thực tế là vô cùng phong phú, trên cơ sở những thông tin có được và để giải tỏa xung đột mỗi cá nhân.

**LEAN**

## **PHÂN LOẠI (THEO HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP)**

## KHOẢNG CÁCH TIẾP XÚC

### Giao tiếp trực tiếp:

Phương thức mặt đối mặt sử dụng ngôn ngữ nói và phương thức phi ngôn ngữ (cử chỉ, hành động,...) trong quá trình giao tiếp.

### Giao tiếp gián tiếp:

Phương thức thông qua một phương tiện trung gian khác như: thư từ, fax, email,...

## SỐ NGƯỜI THAM DỰ

Giao tiếp song phương (hai người giao tiếp với nhau)

Giao tiếp nhóm (trong tập thể)

Giao tiếp xã hội (quốc gia, quốc tế,..)

## TÍNH CHẤT GIAO TIẾP

**Giao tiếp chính thức:** giao tiếp có sự ấn định của pháp luật, theo một quy trình đã được thể chế hoá

**Giao tiếp không chính thức:** không có tính ràng buộc hay mang nặng tính cá nhân, nhưng vẫn phải tuân theo các thông lệ, quy ước thông thường

## NGHỀ NGHIỆP

Giao tiếp sư phạm

Giao tiếp ngoại giao

Giao tiếp kinh doanh

...

LEAN

## PHÂN LOẠI (THEO TÍNH CHẤT GIAO TIẾP)

- Khi mới vào làm việc, nên dành thời gian tìm hiểu về nơi làm việc, như các mối quan hệ công việc, các tuyến báo cáo, phối hợp, chức năng nhiệm vụ của đơn vị và toàn trường.
- Nên dành thêm chút thời gian ở lại làm sau giờ cùng các đồng nghiệp "cao niên" hay cấp trên, vì khi mới vào làm, hiệu quả công việc còn chưa cao và phải học hỏi nhiều.
- Nên chủ động đặt ra các mục tiêu phát triển sự nghiệp cá nhân, để cấp trên biết và hậu thuẫn, tạo điều kiện, nếu nhà trường chưa đưa vào áp dụng như một quy trình nội bộ.
- Có thể chủ động nêu các đề xuất hướng tới hoàn thiện công việc, tổ chức...với cấp trên, song không nên đưa ra quá nhiều cùng một lúc.

**LEAN**

## **THÍCH NGHI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC**

Khi gặp khó khăn hay chưa rõ, như về phương tiện làm việc, phương pháp làm việc, lối tiếp cận, hiện trạng, tập quán trong quá khứ, nên chủ động hỏi ý kiến cấp trên.

Nên tìm hiểu mức độ mong đợi của cấp trên trong hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

Nghiêm túc thực hiện các trách nhiệm trong mô tả chức danh hay mô tả công việc.

Trong những trường hợp nhất định, nên đề xuất với cấp trên 2-3 phương án, cùng với các mặt tích cực và các mặt hạn chế của từng phương án. Khi cấp trên chọn phương án không phải phương án mà mình mong đợi hơn, hãy bằng lòng với quyết định của cấp trên. Cấp quản lý bao giờ cũng có những lý do để ra quyết định.

**Nên cố gắng để trở thành một "chuyên gia" trong một lĩnh vực nào đó, dù là lĩnh vực hẹp, tại nơi làm việc.**

**LEAN**

**ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC**

- Khi được giao các nhiệm vụ bất thường, có thể ngoài phạm vi mô tả công việc, nên nhiệt tình thực hiện; Nếu cần, nên khéo léo hỏi (tìm hiểu) lý do tại sao mình được giao nhiệm vụ này (Tránh các biểu hiện vô tình, có thể bị đánh giá là sự thờ ơ hay thoái thác, không nhiệt tình)
- Làm hết sức mình hỗ trợ cấp trên trong việc thực hiện các nhiệm vụ bất thường hay đặc biệt quan trọng mà cấp trên được giao phó.
- Tôn trọng cấp trên song tránh các hình thức xu nịnh.
- Chủ động quản lý công việc bản thân (lập kế hoạch, thực hiện, tự giám sát). Cấp trên chỉ có vai trò định hướng, điều phối, tư vấn.

**LEAN**

**ĐỐI VỚI CẤP TRÊN**

- Chủ động đề xuất việc cập nhật Mô tả công việc, nếu có thay đổi đáng kể.
- Tôn trọng và cư xử đúng mực với cấp trên. Cần hiểu rằng cấp trên không phải là "siêu nhân", cũng có các mặt hạn chế.
- Tuyệt đối tránh không nên "nói xấu" cấp trên sau lưng, ngay cả khi tâm giao với những người bạn thân thiết nhất. Ai ai cũng có những điểm đặc thù, phong cách riêng.
- Nên nhớ rằng cấp trên cũng luôn cố gắng để hoàn thành nhiệm vụ được giao phó, song phong cách làm việc của cấp trên không nhất thiết phải làm vừa lòng mình (cấp dưới). **Cấp dưới nên tìm những điểm mạnh trong phong cách quản lý của cấp trên để thừa nhận, tôn trọng và học tập.**

**LEAN**

## **ĐỐI VỚI CẤP TRÊN**

## 2.1. Với cấp trên:

**Những điều nên nhớ, nên làm khi nhận việc:**

- Hỏi rõ kết quả việc là gì, deadline, hỏi rõ cách làm.
- Hỏi rõ thứ tự ưu tiên của công việc đó.

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.1. Với cấp trên:

### Những điều nên nhớ, nên làm khi nhận việc:

- Rất ít người có thể làm tốt việc ngay lần đầu giao việc, cần xác định rõ mình cần phải có sự trợ giúp thường xuyên mới có thể hoàn thành tốt, nên báo cáo tiến độ thường xuyên một cách khéo léo. Hãy trình bày bản draft càng nhanh càng tốt, nhận phản hồi, cải tiến, trình bày, nhận phản hồi, cải tiến, trình bày...
- Quản lý của bạn hoặc người đã làm công việc đó trước đây có rất nhiều kinh nghiệm, nên làm theo hướng dẫn của họ, chỉ nên cải tiến từ lần thứ 2.

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ



## 2.1. Với cấp trên:

### Những điều cần tránh đối với cấp dưới:

- Không tuân thủ quy định của tổ chức. Nếu thấy có những bất hợp lý thì nên đề xuất thay đổi.
- Giải quyết mâu thuẫn cá nhân trong giờ làm việc.
- Sử dụng điện thoại (di động hay điện thoại bàn) quá nhiều trong giờ làm việc vào việc riêng. Nếu cần, nên giải quyết nhanh gọn; tập cách “cắt” những cú gọi đến của bạn bè vì lý do “chít chát”.
- Lạm dụng việc nghỉ ốm

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.1. Với cấp trên:

### Những điều cần tránh đối với cấp dưới:

- Không để ý đến cách ăn mặc, ngoại hình, vệ sinh cá nhân...
- Luôn miệng kêu ca phàn nàn: tạo ra cho bản thân hình ảnh không hay. Nếu là vì các yếu tố liên quan đến tổ chức, hãy chuẩn bị và góp ý kiến chính thức tại các dịp thích hợp (các cuộc họp, các buổi đánh giá công việc...).
- Tuyệt đối tránh không nên "nói xấu" cấp trên sau lưng, ngay cả khi tâm giao với những người bạn thân thiết nhất. Ai ai cũng có những điểm đặc thù, phong cách riêng.

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## Các vấn đề thường gặp:

- Nhận việc xong, không biết việc nào quan trọng hơn, việc nào làm trước, sau.
- Đang làm dở thì cấp trên thu hồi việc, tự làm hoặc giao cho người khác.
- Cấp trên cứ bắt làm theo cách của họ, bực mình.
- Không chắc mình làm được hoặc không thích việc đó, không nhận.

**LEAN**

**ĐỐI VỚI CẤP TRÊN**

- Phát huy các điểm mạnh của bản thân, như các mối quan hệ công việc cũ, quan hệ với các cơ quan chức năng, quan hệ mạng lưới trong quá khứ...và tính hữu ích của chúng đối với công việc mới (Thể hiện các "giá trị gia tăng" của bản thân).
- Nếu được cấp trên đặc biệt tín nhiệm (và đôi khi ưu ái), không nên "lạm dụng", đặc biệt trước mặt các đồng nghiệp khác để "thể hiện" mình.
- Thường xuyên hỗ trợ, giúp đỡ các đồng nghiệp và cả cấp trên trong lĩnh vực hẹp này. Đây cũng là một "tip" để nâng cao uy tín cá nhân và dành được sự mến mộ của mọi người.

**LEAN**

## **ĐỐI VỚI ĐỒNG NGHIỆP**

## 2.2. Với đồng nghiệp:

### Các vấn đề thường gặp:

- Phân công không rõ, sót việc.
- Kết quả công việc của mình không phối ghép được với kết quả công việc của đồng nghiệp.
- Có những công việc đến lúc phối ghép mới phát hiện ra là chưa có ai làm.
- Không bên nào muốn chỉnh sửa phần công việc của mình.

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.2. Với đồng nghiệp:

### Những điều nên nhớ, nên làm khi phối hợp:

- Trách nhiệm của hai bên là hoàn thành công việc lớn chứ không phải chỉ phần công việc được phân công. Nên nhớ rằng nếu việc lớn không hoàn thành thì các bạn đều được đánh giá không tốt.
- Đừng nghĩ rằng bạn có thể nghĩ hết các việc rất chi tiết và không việc nào bị bỏ sót. Các việc còn sót sẽ dễ dàng được tìm ra nếu các bạn thường xuyên trao đổi với nhau tiến độ công việc

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.2. Với đồng nghiệp:

### Những điều nên nhớ, nên làm khi phối hợp:

- Bạn rất ít khi làm một lần là thành công ngay, đừng quá cầu toàn và nghĩ rằng chỉ cần đến ngày deadline, các bạn đem kết quả của mình ghép với kết quả của đồng nghiệp là xong. Hãy làm như sau:
  1. Làm thật nhanh bản draft
  2. Ghép thử với đồng nghiệp,
  3. Tìm ra sai sót,
  4. Làm bản tiếp theo,
  5. Ghép thử với nhau và tiếp tục... tiếp tục...

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.2. Với đồng nghiệp:

### Những điều cần tránh trong QH đồng nghiệp:

- Ganh đua không lành mạnh với đồng nghiệp;
- Co mình, khép kín, không chia sẻ những ý kiến của mình;
- Bảo thủ, không tiếp thu ý kiến của người khác;
- Kể cả, thiếu tôn trọng đồng nghiệp;

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ



## 2.4. Trong làm việc nhóm:

### *Khái niệm làm việc nhóm: đối với sinh viên*

- Tập hợp một nhóm người (từ 3 thành viên trở lên, tối đa 10 thành viên).
- Có cùng một nhiệm vụ, mục tiêu.
- Có sự hợp tác, mối quan hệ giữa các thành viên

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.4. Trong làm việc nhóm:

### *Lợi ích của làm việc nhóm:*

- Tập hợp nhiều ý tưởng
- Phát huy trí tuệ tập thể
- Tăng hiệu quả
- Tạo dựng mối quan hệ
- Tăng tính sáng tạo

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.4. Trong làm việc nhóm:

### Một số hạn chế trong làm việc nhóm:

- Mất nhiều thời gian,
- Đòi hỏi nhóm trưởng có nhiều kỹ năng:
  - kỹ năng tổng hợp thông tin,
  - phân tích vấn đề,
  - hướng dẫn thảo luận,
  - ứng xử,
  - lãnh đạo nhóm.

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.4. Trong làm việc nhóm:

### Các nguyên tắc làm việc nhóm:

- Tôn trọng:
  - lắng nghe ý kiến của các thành viên trong nhóm.
- Bình đẳng:
  - mỗi người có quyền đưa ra ý tưởng,
  - các ý tưởng đều có giá trị như nhau.
- Chia sẻ:
  - mỗi người có trách nhiệm chia sẻ ý tưởng với người khác.

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

## 2.4. Trong làm việc nhóm:

### Các nguyên tắc làm việc nhóm:

- Trợ giúp:
  - nếu một thành viên gặp khó khăn thì cả nhóm cùng hỗ trợ (tinh thần, vật chất)
- Chung sức:
  - tinh thần đoàn kết, vượt qua khó khăn

**LEAN**

## 2. CÁC MỐI QUAN HỆ GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ



Con người là nhân tố quan trọng nhất, nhân tố quyết định mọi vấn đề trong một tổ chức ...



Vấn đề giao tiếp trong nội bộ tổ chức thể hiện một phần của văn hóa của tổ chức đó.



Môi trường làm việc, mối quan hệ trong tổ chức ảnh hưởng lớn đến khả năng sáng tạo, năng lực làm việc, v.v. của người lao động quyết định sự thành công hay thất bại của tổ chức đó

**LEAN**

## 4. CÁCH THỨC GIAO TIẾP HIỆU QUẢ

Thứ  
bậc

Tuổi  
tác

Mối  
quan  
hệ

**LEAN**

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MÔI TRƯỜNG GIAO TIẾP TRONG TRƯỜNG:**

- Ảnh hưởng của phong tục, thói quen, truyền thống, văn hóa Việt Nam
- Phần đầu đạt các mục tiêu cá nhân (chuyên môn, tài chính, thăng tiến...)
- Phụ thuộc cá nhân đang ở đâu trên Năm bậc thang nhu cầu (của Maslow).
- Xây dựng "nhân hiệu" (rất quan trọng đối với sự nghiệp cá nhân)

**LEAN**

## CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VĂN HÓA ỨNG XỬ





**LEAN**

# NĂM BẬC THANG NHU CẦU CỦA MASLOW

- Tài liệu của Topica
- Tài liệu của Bộ môn Phát triển kỹ năng  
Trung tâm đào tạo Ngoại ngữ, trường đại học Thủy Lợi

**LEAN**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**