





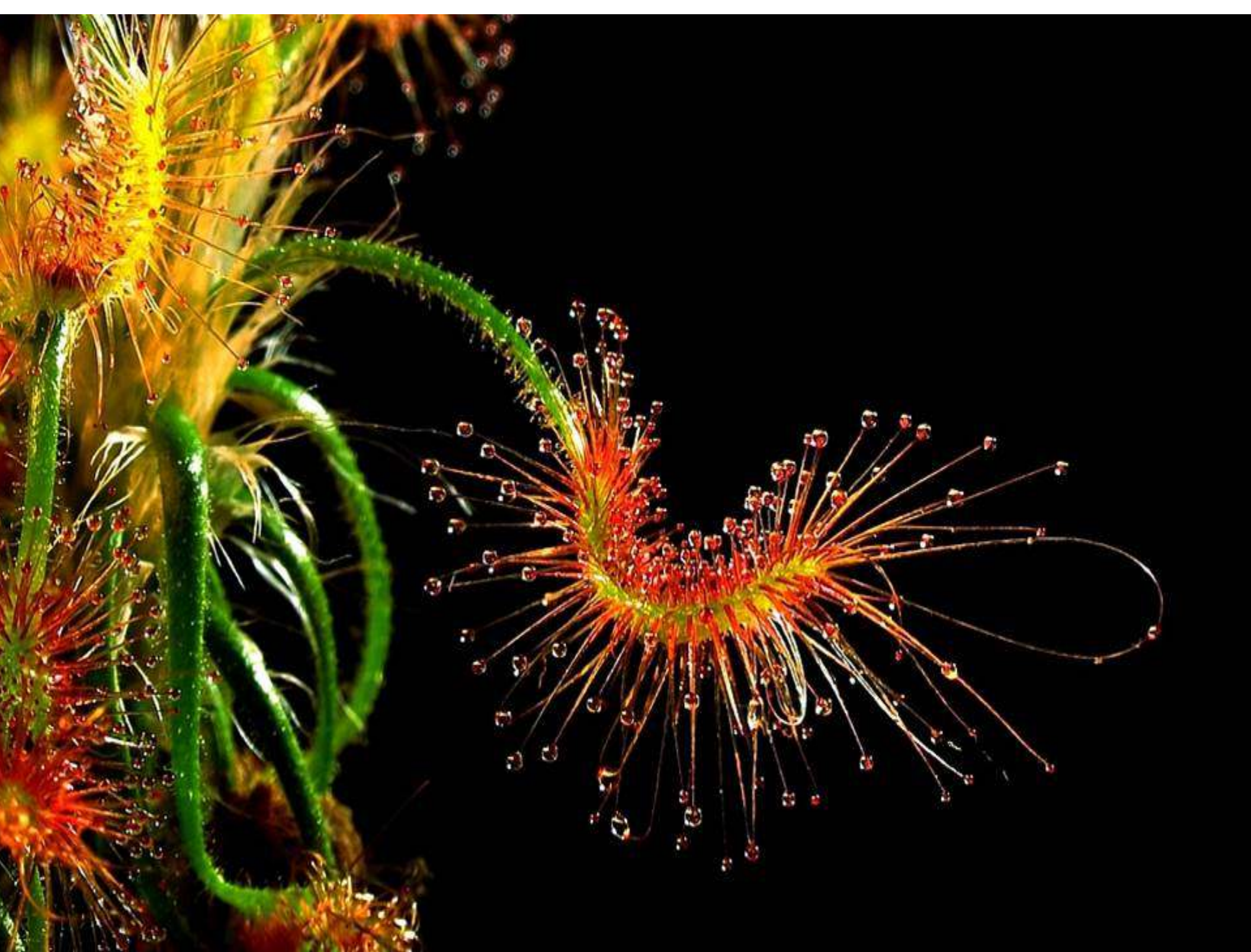
TỔNG ĐOÀN SAO BẮC ĐẪU
XIN CHÀO CÁC BẠN!



Đề tài:

KỸ NĂNG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ

GV: HUỲNH TOÀN



Trong cuộc sống, trong giao tiếp hàng ngày, con người luôn luôn phải ứng phó với nhiều tình huống, có lúc dễ dàng trong giao tiếp - ứng xử, có lúc phức tạp, khó xử. Xã hội ngày càng văn minh hiện đại thì yêu cầu trong giao tiếp - ứng xử của con người càng cao

I/ KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

1. Khái niệm chung:

1.1/ Giao tiếp là gì?

Giao tiếp là một hiện tượng tâm lý rất phức tạp và nhiều mặt nhiều cấp độ vì vậy khó có sự thống nhất hoàn toàn về khái niệm giao tiếp. Tuy nhiên các định nghĩa về giao tiếp đều có những dấu hiệu cơ bản như sau:

- **Giao tiếp là một hiện tượng đặc thù của con người nghĩa là chỉ riêng con người mới có giao tiếp thật sự khi sử dụng phương tiện ngôn ngữ (nói, viết, hình ảnh nghệ thuật,...) và được thực hiện chỉ trong xã hội loài người.**

I/ KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

1. Khái niệm chung:

1.1/ Giao tiếp là gì?

- Giao tiếp là cách thể hiện mối quan hệ với một hay nhiều người khác trên cơ sở của các quan hệ kinh tế, chính trị,... của xã hội.**
- Giao tiếp được thể hiện ở sự thay đổi thông tin và sự hiểu biết lẫn nhau, sự suy cảm và ảnh hưởng lẫn nhau.**
- Giao tiếp dựa trên cơ sở hiểu biết lẫn nhau giữa con người với con người.**

I/ KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

1. Khái niệm chung:

Vậy: Giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người với con người qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lí và được biểu hiện ở các quá trình thông tin, hiểu biết, suy cảm ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau.

Hay: Giao tiếp là sự tiếp xúc giữa 2 hay nhiều người thông qua phương tiện ngôn ngữ nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, tác động qua lại và điều chỉnh lẫn nhau.

I/ KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

1. Khái niệm chung:

1.2/ Ứng xử trong giao tiếp được hiểu như thế nào?

- Ứng xử là một từ ghép của hai từ ứng và xử, mà ứng và xử lại bao gồm nhiều nghĩa khác nhau như: ứng phó, ứng đối, ứng biến,...; và: xử sự, xử lý, xử thế,...**
- Như vậy: Ứng xử trong giao tiếp được hiểu là: sự phản ứng của con người đối với sự tác động của một tổ chức, nhóm người, cá nhân,... đến mình trong một tình huống cụ thể, nhất định.**



I/ KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

2. Đặc điểm của giao tiếp - ứng xử:

- **Đặc điểm của giao tiếp đó là:** giao tiếp có đối tượng có thể nói đây là mỗi quan hệ chủ thể và đối tượng là mỗi quan hệ mà qua đó sự tiếp xúc tâm lí được thực hiện. Mỗi quan hệ giữa chủ thể và khách thể là mỗi quan hệ tích cực ở mức độ cao, thấp khác nhau.
- **Đặc điểm của ứng xử trong giao tiếp đó là:** con người không chủ động trong giao tiếp mà chủ động trong phản ứng có sự lựa chọn, có tính toán thể hiện qua thái độ hành vi, cử chỉ, cách nói năng, tùy thuộc vào tri thức, kinh nghiệm và nhân cách của mỗi người nhằm đạt kết quả giao tiếp cao nhất.

II/ CHỨC NĂNG VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Chức năng:

- Giao tiếp là phương tiện để hiểu người khác và tác động đến người khác (truyền đạt thông tin, biểu lộ trao đổi cảm xúc, hiểu biết lẫn nhau,...). Giao tiếp là một trong những con đường để hình thành, giáo dục và phát triển nhân cách của cá nhân.**

III/ CHỨC NĂNG VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Chức năng:

- Ứng xử trong giao tiếp là làm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của con người. Do vậy có thể nói xử lý trong giao tiếp là một quá trình điều khiển. Trước hết là điều khiển chính bản thân mình (chủ thể). Khi giao tiếp ứng xử với người khác chúng ta phải lựa chọn, điều chỉnh hành vi, cử chỉ, điệu bộ, lời nói của mình cho phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh giao tiếp, môi trường giao tiếp.**

II/ CHỨC NĂNG VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Chức năng:

- Đối với đối tượng giao tiếp - ứng xử, chủ thể giao tiếp - ứng xử phải làm sao cho đối tượng hòa đồng nhận thức, cảm xúc của mình, hiểu được mình trên cơ sở đó mà thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi theo mục đích của mình.**



III/ CHỨC NĂNG VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

2. Vai trò:

- Giao tiếp là điều kiện tồn tại của con người, không có giao tiếp với người khác con người cảm thấy rất cô đơn và dễ trở thành bệnh hoạn.**
- Thông qua giao tiếp cá nhân gia nhập các mối quan hệ với các cá nhân khác trong nhóm xã hội và quan hệ với toàn xã hội.**
- Cùng với hoạt động qua giao tiếp con người tiếp thu nền văn hóa lịch sử và biến nó thành cái riêng của mình, đồng thời cá nhân đóng góp vào sự phát triển xã hội.**

III/ CHỨC NĂNG VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

2. Vai trò:

- Qua giao tiếp con người biết được các giá trị xã hội của người khác, của bản thân và trên cơ sở đó tự điều chỉnh, điều khiển bản thân theo các chuẩn mực xã hội.**
- Ứng xử trong giao tiếp được thể hiện trong một tình huống cụ thể, nhất định do đó nó có vai trò rất quan trọng, cần thiết để con người phản ứng sự tác động của một tình huống giao tiếp cụ thể, lựa chọn thái độ, hành vi, cử chỉ, cách nói năng thích hợp nhất nhằm đạt kết quả trong giao tiếp giữa người với người (đồng cảm lẫn nhau).**

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

Dựa vào những tiêu chuẩn khác nhau người ta chia ra các hình thức (loại) giao tiếp khác nhau:

1.1/ Căn cứ vào phương thức giao tiếp, giao tiếp được chia thành 2 loại: giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp:

1.2/ Căn cứ vào thành phần người tham gia vào giao tiếp người ta chia ra mấy loại sau:

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

1.1/ Căn cứ vào phương thức giao tiếp:

- Trong giao tiếp trực tiếp hai người nói trực tiếp với nhau, mặt đối mặt với nhau. Trong quá trình giao tiếp ngoài việc sử dụng ngôn ngữ còn có những biểu hiện cử chỉ, điệu bộ, nét mặt. Kết quả giao tiếp được biết ngay.
- Giao tiếp gián tiếp được thực hiện thông qua người thứ ba hoặc qua các vật trung gian như thư từ, điện tín,... Ở hình thức này, kết quả giao tiếp không được biết ngay, mức độ giao tiếp có thể ít.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

1.2/ Căn cứ vào thành phần người tham gia vào giao tiếp:

- Giao tiếp giữa 1 cá nhân với 1 hay 2, 3, 4,... cá nhân khác.**
- Giao tiếp giữa một cá nhân với một nhóm**
 - + Ví dụ: Giáo viên - học sinh**
Thủ trưởng - nhân viên cơ quan.
- Giao tiếp giữa một nhóm này với một nhóm khác (hình thức giao tiếp phức tạp).**
 - + Ví dụ: giao tiếp giữa 1 đơn vị bộ đội với thanh niên 1 địa phương.**



III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

1.3/ Căn cứ vào quy cách giao tiếp, người ta chia ra:

- **Giao tiếp chính thức:** là giao tiếp giữa 2 hay số người đang thực hiện một chức trách nhất định ở cơ quan, đơn vị hay công xưởng.
- + **Ví dụ:** Giao tiếp giữa người nhận thư với người đưa thư, giám đốc - công nhân viên khi giải quyết công việc ở cơ quan, giữa hiệu trưởng - giáo viên khi giải quyết công việc ở trường học. Mục đích của giao tiếp chính thức là thông báo truyền đạt theo nghĩa của ngôn ngữ dùng để giao tiếp.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

1.3/ Căn cứ vào quy cách giao tiếp:

- Giao tiếp không chính thức: là giao tiếp giữa 2 hay nhóm người dựa vào những hiểu biết về nhân cách của nhau. Mục đích là để đồng cảm, chia ngọt xẻ bùi với nhau.**

Ví dụ: Giao tiếp trong gia đình, nhóm bạn bè.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

1.4/ Căn cứ vào phương tiện giao tiếp, người ta chia ra:

- * Giao tiếp phi ngôn ngữ (không dùng ngôn ngữ)**
- Phương tiện phi ngôn ngữ ở con người gồm có: Bộ mặt bên ngoài: hình dáng chung bên ngoài của con người, quần áo, cách ăn mặc, cung cách cư xử (thô lỗ hay tế nhị,...); tướng mạo và những gì bổ sung cho tướng mạo (nốt ruồi, sẹo, sự trang điểm,...).**

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

1.4/ Căn cứ vào phương tiện giao tiếp:

- Phương tiện phi ngôn ngữ còn có cả những cảm giác đụng chạm cơ bắp (ôm hôn, bắt tay, các hình thức mô tả bằng hình tượng). Ngoài ra khoảng cách giữa 2 người giao tiếp gần hay xa cũng nói lên mức độ thân mật hay xa cách trong quan hệ giữa họ.
- Trong thực tế giao tiếp hàng ngày việc sử dụng 2 phương tiện ngôn ngữ - phi ngôn ngữ luôn được kết hợp chặt chẽ với nhau trong quá trình giao tiếp.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

1. Hình thức giao tiếp

1.4/ Căn cứ vào phương tiện giao tiếp:

*** Giao tiếp ngôn ngữ:**

Đây là hình thức giao tiếp đặc trưng cho con người, là phương tiện giao tiếp chỉ có ở con người. Bao gồm:

- + Ngôn ngữ bên ngoài: ngôn ngữ hướng vào người khác nhằm phát đi hay thu nhận thông tin (ngôn ngữ nói và viết).**
- + Ngôn ngữ bên trong: là loại ngôn ngữ cho mình, hướng vào mình.**

- + Ngôn ngữ bên trong:**
- Ngôn ngữ bên trong là phương tiện điều chỉnh tình cảm và ý chí của con người, đồng thời cũng là phương tiện để tự giáo dục (tự nhủ mình phải hành động như thế nào cho đúng lẽ phải).**
- Phương tiện ngôn ngữ của mỗi người được hình thành trong quá trình sống và hoạt động trong môi trường lịch sử, văn hóa nhất định và do hoàn cảnh sống đã tạo nên những sự khác biệt cá nhân về ngôn ngữ. Có người dễ dàng diễn đạt ý của mình, tác động mạnh đến người khác, ngược lại người rất khó tâm, vì không làm thế nào để người hiểu mình.**



III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.1 Căn cứ vào yêu cầu đạo đức của xã hội:

Có 2 loại (2 kiểu):

- Ứng xử tốt - đúng mực: thể hiện qua thái độ phù hợp với hành vi, phù hợp với yêu cầu, chuẩn mực của xã hội.**
- Ứng xử xấu: thái độ phù hợp với hành vi nhưng không phù hợp với yêu cầu của xã hội.**

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.1 Dựa vào các giá trị xã hội – nhân văn:

- Nhóm các giá trị ứng xử đối với bản thân và đối với người khác:

+ Biết giữ gìn sức khỏe của bản thân, của mọi người biết tiếp thu những phẩm chất tốt đẹp của người khác.

+ Biết tự trọng, biết làm chủ và biết kiểm tra, tin cậy và thừa nhận mọi người, có tinh thần hợp tác và thẳng thắn, cởi mở với mọi người biết hòa giải đúng đắn, đúng mực trong ứng xử giao tiếp.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.1 Dựa vào các giá trị xã hội – nhân văn:

- Nhóm các giá trị ứng xử ở gia đình và đối với bạn bè: Kính trọng cha mẹ, yêu mến và có tình cảm với gia đình, chân thành hợp tác với bạn bè. Làm tròn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với gia đình và bạn bè.
- Nhóm các giá trị ứng xử với xóm giềng và cộng đồng, với xã hội và quốc gia: Sống có thiện cảm với xóm giềng, có quan hệ sâu sắc với mọi người. Có tình cảm và trách nhiệm chung hoàn thành các nghĩa vụ, tôn trọng và ứng xử phù hợp với lợi ích chung: quan tâm đến sự phát triển và an toàn của quốc gia, chấp hành tốt pháp luật.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.1 Dựa vào các giá trị xã hội – nhân văn:

- Nhóm các giá trị ứng xử đối với cộng đồng thế giới: Nó đòi hỏi con người hiểu rõ các mối quan hệ phụ thuộc lẫn nhau giữa các dân tộc trên tinh thần hợp tác quốc tế, biết và có ý thức tôn trọng các nền văn hóa của các dân tộc có ý thức về những vấn đề có liên quan đến cuộc sống, hạnh phúc toàn cầu như vấn đề dân số, môi trường,... Từ đó có ý thức trách nhiệm bảo vệ hòa bình thế giới.
- Nhóm các giá trị ứng xử đúng đắn với tương lai và sức sống của trái đất:

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.1 Dựa vào các giá trị xã hội – nhân văn:

- Nhóm các giá trị ứng xử đúng đắn với tương lai và sức sống của trái đất:**
Nhóm các giá trị ứng xử này đòi hỏi con người hiểu biết đầy đủ về môi trường tự nhiên và môi trường xã hội, biết sống có trách nhiệm, sử dụng tài nguyên một cách hợp lý, biết và tham gia bảo vệ thiên nhiên một cách tích cực, sáng tạo.



III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.3/ Dựa vào phong cách ứng xử

Mỗi cá nhân có một phong cách sống và do vậy họ cũng có cùng cách ứng xử riêng. Dưới đây là 3 kiểu ứng xử thường gặp:

- Kiểu ứng xử độc đoán:** Do tính độc đoán chiếm ưu thế nên mọi lúc, mọi nơi (cơ quan, nhóm bạn bè, ở gia đình,...) những người này thường không quan tâm đến những đặc điểm riêng của đối tượng giao tiếp, thiếu thiện chí và gây căng thẳng đối với họ. Nếu ở cương vị lãnh đạo, những người có tính cách này khó thiết lập mối quan hệ với cấp dưới, khó chiếm được cảm tình đối với người khác.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.3/ Dựa vào phong cách ứng xử

- Kiểu ứng xử tự do: Thể hiện ở tính linh hoạt quá mức trong giao tiếp. Họ dễ thay đổi mục đích, không làm chủ được diễn biến tâm lí của mình, dễ “chiều theo đối tượng giao tiếp”. Những người này thường dễ dàng thiết lập mối quan hệ, nhưng cũng dễ đánh mất các mối quan hệ và do vậy cũng dễ mất uy tín. Trong giao tiếp, họ tỏ ra không sâu sắc, thiếu lập trường, vì họ không làm chủ được mình. Những người này rất dễ xuề xòa trong công việc.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.3/ Dựa vào phong cách ứng xử

- Kiểu ứng xử dân chủ: Biểu hiện nổi bật của kiểu ứng xử này là sự nhiệt tình, sự thiện ý cởi mở, sự tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp. Những phẩm chất này chiếm ưu thế trong cách ứng xử của họ. Những người này thường biết lắng nghe, biết quan tâm giúp đỡ mọi người khi cần thiết, nên họ dễ dàng thiết lập mối quan hệ tốt với mọi người và dễ đạt hiệu quả cao trong giao tiếp.



III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.4/ Dựa vào tâm thế

- Nếu ở con người có định hình tâm thế của tri giác về những người đã quen biết từ trước thì khi đó những khách thể khác với chúng sẽ được con người thu nhận như là những khách thể tương đồng, bởi vì sự định hình đã được tri giác từ trước. Trong trường hợp này có sự tác động của quy luật đồng hóa. Khi giao tiếp họ sẽ tiếp nhận sự ứng xử của ta giống như điều mà người đó mong muốn đối với người đã quen biết từ trước. Lúc đó, con người sẽ cảm thấy thoải mái dễ chịu khi ứng xử với nhau.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.5/ Dựa vào các kiểu hình thần kinh của khí chất

- Kiểu ứng xử mạnh mẽ (kiểu thần kinh mạnh - không cân bằng, không linh hoạt):

Cách ứng xử này thể hiện khi có tác động bên ngoài đến họ - họ có phản ứng ngay bằng thái độ, hành vi, cử chỉ. Những phản ứng đó có thể là tích cực, có thể là tiêu cực.

Trong khi giao tiếp có ai đó xúc phạm đến họ trước mặt người khác, họ tỏ thái độ không bình tĩnh, phản ứng một cách gay gắt, nóng nảy, họ không bình tĩnh để suy xét xem nên hành động như thế nào. Tuy nhiên, trong trường hợp giao tiếp diễn ra thuận hòa thì họ tỏ ra là người nhân hậu, vị tha.

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp

2.5/ Dựa vào thái độ, điệu bộ:

- Thái độ của con người với những tác động của thế giới khách quan được thể hiện ra bên ngoài bằng những điệu bộ, cử chỉ.
- Điệu bộ là những thuộc tính xác định, ít nhiều có ranh giới, được tri giác miêu tả phần nào rõ rệt của hệ vận động chung trên bề mặt của cơ thể: toàn thân, chân tay, nét mặt, giọng nói,...

Dựa vào tiêu chí này, người ta thấy có các kiểu ứng xử sau:

III/ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP:

2.5/ Dựa vào thái độ, điệu bộ:

- Kiểu ứng xử hiển nhiên thể hiện qua thái độ chấp nhận như một điều hiển nhiên
- Kiểu ứng xử tự do: Kiểu ứng xử này thể hiện ở chỗ những quy tắc, chuẩn mực của một nhóm chỉ có ảnh hưởng tạm thời, trước mắt buộc cá nhân phản ứng theo nhóm mà thôi. Hơn nữa, con người ứng xử với nhau như thế nào trong giao tiếp lại tùy thuộc vào kinh nghiệm cuộc sống, tri thức, vốn văn hóa, bản lĩnh và nhân cách của từng người tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể, con người lựa chọn cách ứng xử thích hợp cho từng mối quan hệ để đạt được kết quả cao trong giao tiếp - ứng xử.



IV/ KỸ NĂNG GIAO TIẾP:

- 1. Kỹ năng định hướng:** Quan sát đối tượng, đoán về đối tượng. Chúng ta cần học thuộc các biểu hiện bên ngoài, ngôn ngữ của cơ thể mà nói lên cái tâm lý bên trong của người ta. rèn luyện sự quan sát con người, tích lũy kinh nghiệm trong quá trình sống.
- 2. Kỹ năng định vị:** Xác định vị trí của bản thân trong quá trình giao tiếp, xác định vị trí của từng đối tượng trong quá trình giao tiếp. Chúng ta cần rèn luyện tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý vốn có của mình và của đối tượng giao tiếp, tức là biết cách thu thập, phân tích và xử lý thông tin.

IV/ KỸ NĂNG GIAO TIẾP:

- 3. Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp:**
Điều khiển chính bản thân, điều khiển đối tượng. Trong kỹ năng này chúng ta cần chú ý rèn luyện: khả năng thống ngự, rèn luyện khả năng hấp dẫn, rèn luyện khả năng tự kiểm chế.
- 4. Kỹ năng sử dụng tốt các phương tiện giao tiếp:**
Sử dụng phương tiện ngôn ngữ (nói, viết), Sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ. Chúng ta cần phải làm chủ các phương tiện giao tiếp của mình. Một khi chủ thể giao tiếp làm chủ được các phương tiện giao tiếp thì có thể làm chủ được các kỹ năng giao tiếp.

IV/ KỸ NĂNG GIAO TIẾP:

5. Kỹ năng lắng nghe: lắng nghe nhận thức, lắng nghe tình cảm, lắng nghe động cơ.

Ngoài việc nắm vững 5 kỹ năng cơ bản trên, chúng ta cần hiểu và chú ý các hiện tượng tâm lý thường xảy ra trong giao tiếp: Cảm giác và tri giác trong giao tiếp; Tư duy, tưởng tượng trong giao tiếp; Chú ý trong giao tiếp; Xúc cảm, tình cảm trong giao tiếp; Ý chí trong giao tiếp...

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Những điều nên làm:

- Con người ta ai cũng có nhu cầu được coi mình là nhân vật quan trọng: nhu cầu được coi là quan trọng có trong tất cả mọi người, từ trẻ con đến người già, từ người quét rác đường phố, người gác cổng, kẻ ăn mày đến những người giàu có, có chức, có quyền. Đây là nhu cầu đặc trưng rất quan trọng của con người. Nhu cầu này giúp cho con người vươn lên trong cuộc sống và vị thế xã hội.**

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Những điều nên làm:

- **Biết người biết ta trăm trận trăm thắng:**
Không ai hiểu ta hơn ta, do vậy chúng ta cũng đừng hy vọng hiểu hết người khác. Chúng ta hiểu được người khác bao nhiêu thì thuận lợi cho chúng ta trong cách ứng xử bấy nhiêu. Họ là người nóng nảy hay dịu dàng, kín đáo hay “ruột để ngoài da”, thật tâm hay giả tạo,... xem họ giao thiệp với ai? Chúng ta biết người để ứng xử cho hợp lí, còn về phần mình, chúng ta càng khiêm tốn, càng ít bộc lộ rõ cái mạnh cái yếu của mình bao nhiêu thì thành công càng lớn.



IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Những điều nên làm:

- Tôn trọng nhân cách và giữ thể diện cho người tiếp xúc với chúng ta**
- Đặt địa vị mình vào địa vị người khác mà xét đoán họ**
- Ai cũng thích được khen. Hãy gieo vào lòng người niềm tin vào khả năng, sự cố gắng và những thành tích của họ**
- Luôn giữ nụ cười trên môi và những lời nói ngọt ngào**

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Những điều nên làm:

- Cố gắng nhớ được những cái cần nhớ**
- Quan tâm đến người, người sẽ quan tâm đến ta**
- Không chỉ biết nói cho người khác nghe mà phải biết nghe người khác nói**
- Lịch sự trong giao tiếp: phép lịch sự do các thành tố sau đây cấu thành**

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Những điều nên làm:

- Thực hiện nguyên tắc 10 điểm:
- + Cần cần: Trong giao tiếp tránh tỏ ra thờ ơ, lạnh nhạt hoặc có vẻ mặt khó khăn, bức tức.
- + Ngay ngắn: trang phục hợp cách, không tùy tiện, luộm thuộm; tác phong không tỏ ra lể mể, dặt dẹo.
- + Chuyên chú: không làm việc riêng trong khi giao tiếp, nhất là trang điểm, đọc báo, nhắn tin...
- + Đĩnh đạc: Không trả lời thủng thảng, hỏi câu nào trả lời câu ấy, cách nói thiếu chủ ngữ, cộc lốc, nhất gừng.

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Những điều nên làm:

- Thực hiện nguyên tắc 10 điểm:
- + Đồng cảm: cần thể hiện cảm xúc đúng lúc, đúng chỗ, mắt luôn hướng về người đối thoại bày tỏ sự quan tâm, đồng cảm.
- + Ôn hòa: tránh vung tay tùy tiện, đặc biệt là chỉ ngón tay về mặt đối tượng giao tiếp theo “nhịp điệu” và lời nói “đanh thép” của mình.
- + Rõ ràng: Không nói quá to, kiểu nói oang oang hoặc nói quá nhiều. Tránh nói quá nhỏ, kiểu nói lí nhí khiến người nghe phải căng tai nghe mới rõ.

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

1. Những điều nên làm:

- + Nhiệt tình:** thể hiện sự sẵn sàng phối hợp giúp đỡ người khác khi cần thiết đừng tỏ ra khó khăn, ích kỷ.
- + Nhất quán:** phải khắc phục sự phát ngôn bất nhất, thay đổi tùy tiện, chối phăng những điều đã nói ra hoặc dễ dàng hứa nhưng không làm theo lời hứa.
- + Khiêm nhường:** tránh tranh luận khi không cần thiết, hoặc thích bộc lộ sự hiểu biết, sự khôn ngoan của mình hơn người, thích dồn đối phương vào thế bí để dành phần thắng về phía mình



IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

2. Những điều nên tránh:

- Nói năng nửa chừng rồi dừng lại hoặc cướp lời của người khác.**
- Không nói rõ hoặc không giải thích đầy đủ làm người nghe cảm thấy đột ngột, khó hiểu đề tài nói chuyện của chúng ta.**
- Nói sai đề tài hoặc không quan tâm đến điều mình nói.**
- Nói thao thao bất tuyệt, không ngừng nêu các câu hỏi làm người tiếp chuyện cảm thấy chúng ta yêu cầu hay nhiều.**

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

2. Những điều nên tránh:

- Không trả lời thẳng câu hỏi của người khác nêu ra, quanh co dài dòng gây cảm giác không trung thực cho người nói.**
- Tự cho rằng mọi điều mình đều biết cả.**
- Làm ra vẻ hiểu biết sâu rộng.**
- Phát triển câu chuyện không tập trung vào chủ đề chính làm người tiếp chuyện cảm thấy nhàm chán.**

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

2. Những điều nên tránh:

- Ngắt bỏ hứng thú nói chuyện của người khác ép người khác nói chuyện theo đề tài của mình.**
- Thì thào với một vài người trong đám đông.**
- Dùng ngôn ngữ quá bóng bẩy.**
- Chêm những câu tiếng của nước ngoài vào câu nói của mình một cách tùy tiện.**

IV/ MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ:

2. Những điều nên tránh:

- Đột ngột cao giọng.**
- Dùng những lời quá thân mật so với mức độ quan hệ.**
- Dùng những từ đệm không cần thiết.**
- Nói với giọng khích bác chạm vào tự ái của người khác.**

Tóm lại: Trong điều kiện xã hội phát triển, tri thức khoa học không ngừng được tăng lên, đặc biệt là các tri thức về con người, về giao tiếp. Cách mạng khoa học kỹ thuật không chỉ ảnh hưởng đến kinh tế – xã hội mà còn ảnh hưởng đến cả mối quan hệ giữa con người với con người, đến hành vi, sự suy nghĩ và cuộc sống của họ. Do đó chúng ta cần nắm vững nghệ thuật giao tiếp – ứng xử để có thể hoàn thành tốt công tác một cách hiệu quả nhất.





TỔNG ĐOÀN SAO BẮC ĐẪU

**CHÚC SỨC KHỎE CÁC BẠN
GIÀ HẸN GẶP LẠI XÙ**

GV: HUỲNH TOÀN