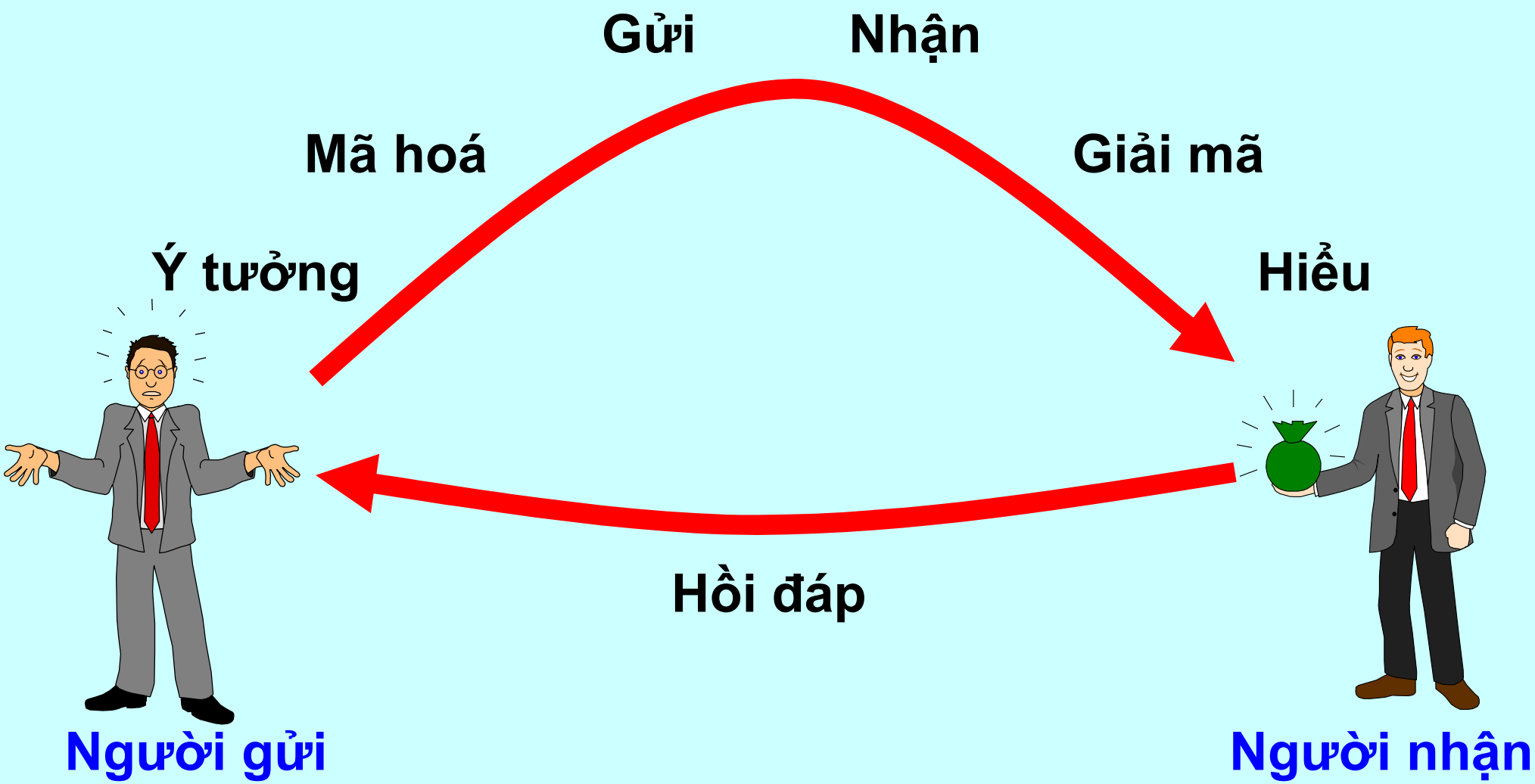
TRƯỜNG ĐOÀN LÝ TỰ TRỌNG - TP. HỒ CHÍ MINH

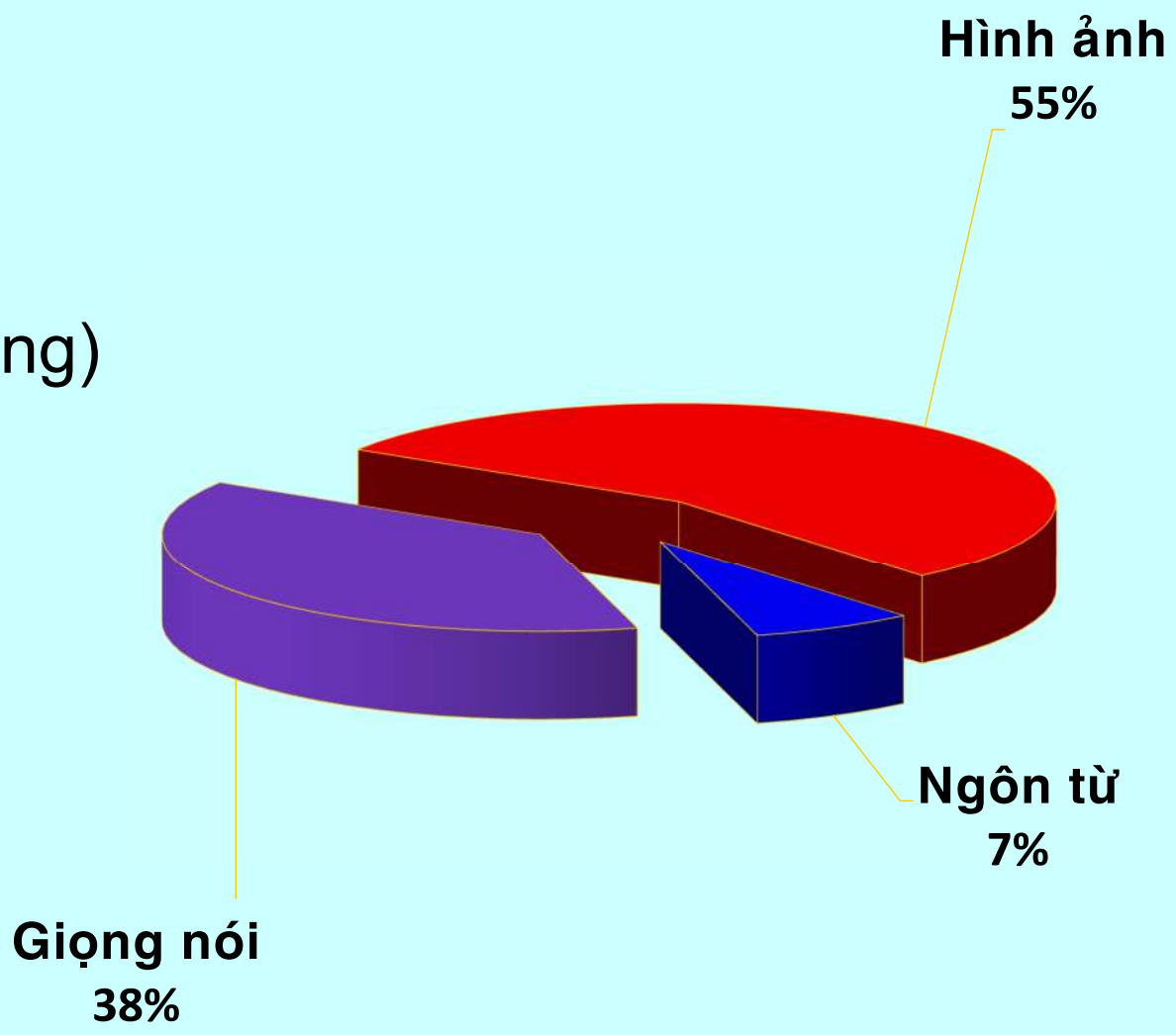
Kĩ năng Giao tiếp-Ứng xử

Trong cuộc sống, trong giao tiếp hàng ngày, con người luôn phải ứng phó với biết bao tình huống, có lúc dễ dàng xử lý, có lúc thật phức tạp, khó xử. Xã hội càng văn minh thì nhu cầu trong giao tiếp của con người càng cao. Ứng xử một cách thống minh, khôn khéo, tế nhị, kịp thời, có hiệu quả, đạt tới mức độ nghệ thuật được coi như là bí quyết thành công trong cuộc đời.

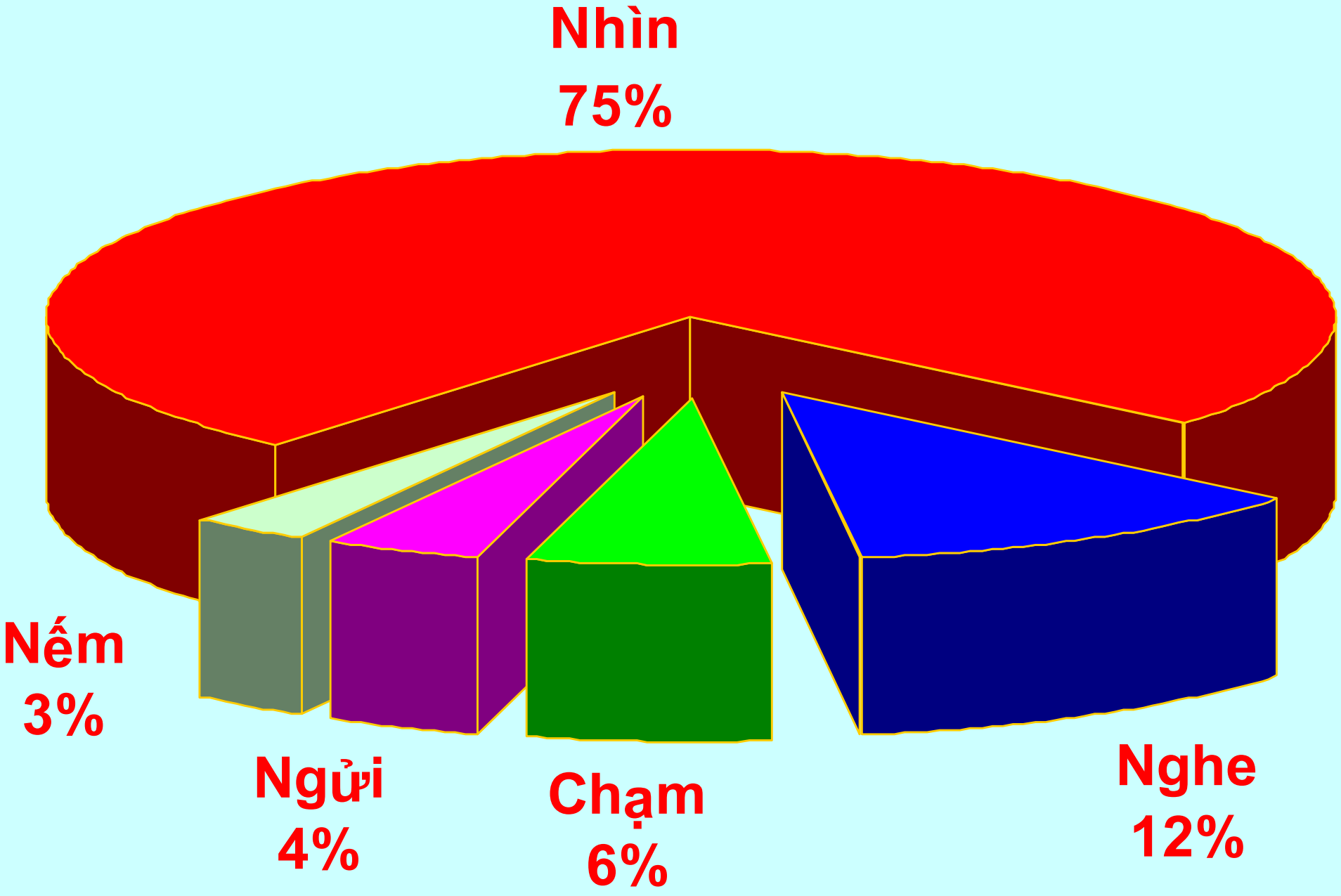
QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP



- ✓ **Ngôn từ** (nội dung)
- ✓ **Giọng nói**
- ✓ **Hình ảnh**



THU NHẬN THÔNG TIN



NGUYÊN TẮC ỨNG XỬ

Tiếp cận với con người ở góc độ không tốt, không xấu.

Có thể chia thành các bước sau:

- Hãy chấp nhận.

- Biết lắng nghe, tìm ra chỗ mạnh, chỗ yếu của người. Thấy cái lợi thế của ta (Cái ta có mà người không có).

- Tạo ra sự đồng cảm, gây niềm tin, hiểu biết lẫn nhau.

- Tìm điểm chung, mỗi bên đều thấy được cái lợi và cách cộng tác.

- Tạo dư luận ủng hộ, xây dựng mối quan hệ thân tình.

NGUYÊN TẮC ỨNG XỬ

Nắm bắt nghệ thuật theo nhu cầu:

- Hãy gợi trí tò mò, cái vui mà bạn đang có, còn người ấy đang thiếu, đang cần.
- Gây thiện cảm, tạo sự tin tưởng.
- Tạo ra tình huống chỉ có tiến chứ không có lùi, ràng buộc bằng những sợi dây vô hình về những quan hệ nào đó đã được hình thành.
- Củng cố niềm tin, thuyết phục về một kết cục tốt đẹp.
- Phải tạo ra sự an toàn, biết cách chống đỡ dư luận, tạo dư luận mới ủng hộ.
- Có thể tạo ra những vấp ngã nhỏ để luyện tập bản lĩnh, chủ động đề phòng tính tự kiêu.

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

- Thừa nhận trước để chuyển hướng sau
- Ném đá thăm đường
- Đối đáp mềm mỏng, ý nghĩa sâu xa
- Dùng hài hước
- Phải đi thẳng vào vấn đề khi cần thiết
- Nói ẩn ý bằng ngụ ngôn
- Phản bác khéo léo những yêu cầu vô lý ở người khác
- Cần bạn đồng minh
- Không nhượng bộ khi mình có lý trong tranh luận
- Cần thuyết phục bằng hành động

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

NÉM ĐÁ THĂM ĐƯỜNG

Trước khai giao tiếp:

- Xác định mục đích, làm quen và gây ấn tượng tốt.
- Đánh giá đối tượng: sở thích, thói quen, cá tính, thời gian, không gian gặp...
- Lựa chọn phương án ứng xử: tìm cớ làm quen cho hợp lý, tế nhị; Ngôn ngữ cử chỉ dễ cảm mến; Văn phong gần gũi, không quá trịnh trọng.

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

Khi giao tiếp:

+ Nên:

- Phá bầu không khí xa lạ bằng việc hỏi han hoặc những câu nói đùa.
- Tìm chủ đề chung, ít va chạm đến quan điểm cá nhân.
- Nói về mình ít; quan sát cử chỉ, điệu bộ, nét mặt đối phương.
- Giới hạn cuộc giao tiếp vừa đủ, dừng đúng lúc.
- Nêu ra những câu hỏi thăm dò, chủ động gợi chuyện.

+ Không nên:

- Vội vã đi vào vấn đề chính
- Đặt những câu hỏi liên quan đến cá nhân.
- Nói nhiều về mình, dốc bầu tâm sự, nói thẳng về mình khi đối phương hỏi thăm dò.
- Chuyện lan man, kéo dài cuộc giao tiếp.
- Khích bác hoặc công kích một ai đó.
- Rụt rè, lảng tránh, ấp úng.

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

CẦN ĐỐI ĐÁP MỀM MỎNG, Ý NGHĨA SÂU XA:

Đối với nhiều ý kiến phê bình, phản đối của đối phương, không nên đáp lại bằng những lời nói hằn học, nặng nề. Nên dùng lời nói nhẹ nhàng những chứa đựng những ý nghĩa sâu xa.

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

DÙNG HÀI HƯỚC:

Hài hước là nhân tố quan trọng trong ngôn ngữ giao tiếp. Là chiếc van an toàn cho mọi cuộc xung đột; là chìa khóa để mở cảnh cửa lòng. Lời đối đáp khôn ngoan, thông minh, dùng ngôn ngữ hài hước thường mang lại hiệu quả lớn hơn rất nhiều. Tuy nhiên, không nên lạm dụng nó.

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

PHẢI ĐI THẲNG VÀO VẤN ĐỀ KHI CẦN THIẾT:

Trường hợp không thể quanh co, bóng gió thì phải bày tỏ quan điểm, thái độ một cách thẳng thắn, kiên quyết, đi thẳng vào nội dung của vấn đề thể hiện ý chí và lòng tin ở bản thân (chú ý trước khi nói cách này phải suy nghĩ cân nhắc kỹ càng).

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

NÓI ẨN Ý BẰNG NGỤ NGÔN:

Khi cảm thấy khó thuyết phục bằng lý lẽ trực tiếp hoặc cảm thấy dễ bị phản ứng, thì dùng lời nói ẩn ý bằng ngụ ngôn.

Chọn những câu chuyện ngụ ngôn có nội dung ẩn ý bên trong phù hợp với mục đích kể cho đối phương nghe (Chú ý: câu chuyện phải phù hợp).

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

PHẢN BÁC KHÉO LÉO NHỮNG YÊU CẦU VÔ LÝ Ở NGƯỜI KHÁC:

- Hãy thừa nhận.
- Khéo léo chỉ ra sự vô lý hoặc điều không thể thực hiện được, những điều bất lợi, sự nguy hiểm
- Ngôn ngữ không gay gắt, tỏ ra cương quyết.

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

CẦN BẠN ĐỒNG MINH:

- Chú ý đến thái độ của những người xung quanh.
- Động viên được nhiều người nghe và ủng hộ quan điểm của mình nhằm tạo sức ép tinh thần làm đối phương không phản kích lại

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

KHÔNG NHƯỢNG BỘ KHI MÌNH CÓ LÝ TRONG TRANH LUẬN:

- Khi tranh luận có thái độ công bằng, không nên làm tổn thương đến tự ái của người kia, phê phán hoặc bình phẩm người khác.
- Giọng nói mềm mỏng, thật lòng. Tôn trọng nhau trong tranh luận.
- Tranh luận phải có mục đích rõ ràng, nên xoay quanh những điều cần giải quyết.

MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ

CẦN THUYẾT PHỤC BẰNG HÀNH ĐỘNG:

Dùng hành động thuyết phục thường mang lại hiệu quả lớn nhất. Thông qua việc làm, hành động,... làm đối phương thay đổi cách nghĩ, thái độ, tình cảm, chấp nhận ý kiến của ta.

Lưu ý:

- Mục đích rõ ràng, không vụ lợi.
- Có kế hoạch hành động chi tiết, đảm bảo thành công, tránh thất bại bước đi đầu tiên.
- Tạo dư luận để gây sức ép hoặc quy tụ sức mạnh.
- Làm thử để chứng minh, rút kinh nghiệm.
- Tạo quan hệ gần gũi, tin cẩn.

NHỮNG ĐIỀU CẦN TRÁNH TRONG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

+ Nói nửa chừng dừng lại hoặc cướp lời người khác.

+ Nói sai đề tài, thao thao bất tuyệt, không quan tâm đến điều mình nói.

+ Tự cho rằng mọi điều mình đều biết tất cả.

+ Làm ra vẻ hiểu biết sâu rộng.

+ Nói chuyện không tập trung vào chủ đề.

+ Thì thầm với một vài người trong đám đông.

+ Dùng ngôn ngữ quá bóng bẩy.

+ Chêm những câu tiếng nước ngoài trong câu nói một cách tùy tiện.

+ Đột ngột cao giọng.

+ Dùng lời quá suồng sã với mức độ quan hệ.

+ Dùng những từ đệm không cần thiết.

+ Nói với giọng khích bác, chạm vào lòng tự ái của người khác.

NHỮNG CỬ CHỈ KHÔNG GÂY THIỆN CẢM TRONG GIAO TIẾP

- Khi nói chuyện liên tục chạm tay vào người đối thoại.
- Khi nói chuyện mắt nhìn xuống, tay mân mê vòng nhẫn, cúc áo,...
- Chốc chốc lại nhúm vai.
- Cười giật cục, cười bất thần nơi yên tĩnh.
- Vừa nói vừa chỉ tay vào mặt người đối thoại.
- Dập cửa mạnh khi ra vào các phòng.
- Lấy móng tay cậy răng thay tăm.

CHÚC CÁC BẠN VUI VẺ, HỌC TẬP TỐT

HẸN GẶP LẠI