

VIỆN ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC

TÀI LIỆU BÀI GIẢNG

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

GV: PHAN KỲ QUAN TRIẾT

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tài liệu tập huấn kỹ năng của ILO
- Tài liệu kỹ năng giao tiếp của các Viện, Trường ĐH – CĐ.
- Tài liệu của WB – BC -

NỘI DUNG

1

-Mục đích của giao tiếp



2

-Nghị thức xã giao cần biết



3

-Gây thiện cảm & giao tiếp



Đôi khi một cuộc tiếp xúc
có thể dẫn đến thay đổi
một cuộc đời

1. MỤC ĐÍCH CỐT LÕI CỦA MỌI CUỘC GIAO TIẾP TRÊN HÀNH TINH NÀY

Mục đích cốt lõi của mọi cuộc giao tiếp chính là để:

THỎA MÃN NHU CẦU của nhau

Được thể hiện giá trị bản thân, được phát triển, làm việc tốt - đạo đức.

Được tôn trọng, giữ được sự tin tưởng, không bị phê bình hay khinh thường.

Có bạn bè, được yêu thương, được giao tiếp, có nhóm để thuộc về

Yên tâm về việc làm, yên tâm về vật chất, yên tâm về gia đình, yên tâm về sức khỏe

Có cái ăn, có cái mặc, có chỗ ở, được nghỉ ngơi, nhu cầu tình dục.



Sơ đồ một số loại nhu cầu cơ bản của con người dựa trên lý thuyết về Tháp nhu cầu của Maslow

- Ghi nhớ quy luật:

TRONG GIAO TIẾP, KHÔNG “XÂM
PHẠM” NHU CẦU => MÀ HÃY “THOẢ
MÃN” NHU CẦU CỦA ĐỐI PHƯƠNG

2. NGHI THỨC XÃ GIAO CẦN BIẾT

2.1. Phép lịch sự về thời gian

1. Trễ giờ

2. Đi trễ còn gây chú ý

3. Đi trễ còn chống chế

4. Đi quá sớm

5. Làm phiền “khung giờ thiêng”

6. Trò chuyện quá ngắn hoặc quá lâu

PHÉP
LỊCH SỰ
THỜI GIAN

TRÁNH/GIẢM/ĐỂ Ý

Mô tả - thảo luận chi tiết nội dung

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

2.2. Phép lịch sự khi chào xã giao – trò chuyện

7. Không thêm chào

8. Chào trống không

LỊCH SỰ
KHI CHÀO &
TRÒ
CHUYỆN

9. Xưng hô bị hớ

10. Hỏi những câu nhạy cảm

11. Nhận & trao danh thiếp sai cách

12. Dùng từ đệm gây phản cảm

TRÁNH/GIẢM/ĐỂ Ý

Mô tả - thảo luận chi tiết nội dung

- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....
- 11.....
- 12.....

2.4. Lịch sử ở các môi trường giao tiếp khác nhau

TRÁNH
GIẢM
ĐỂ Ý

LỊCH SỬ
Ở CÁC
MÔI
TRƯỜNG

13. Kém duyên nơi công sở

14. Kém duyên trong khu phố

15. Kém duyên nơi nhà riêng

16. Kém duyên khi đi cùng sếp

17. Kém duyên ở trường học

18. Kém duyên ngoài đường phố

Mô tả - thảo luận chi tiết nội dung

- 13.....
- 14.....
- 15.....
- 16.....
- 17.....
- 18.....

BÀI TẬP

BÀI TẬP 1:

Bạn hãy kiểm tra xem trong 18 điều cấm kị trong giao tiếp được liệt kê bên trên, bạn đã vi phạm tổng cộng bao nhiêu điều?

BÀI TẬP 2:

Hãy kể lại ít nhất một lần vi phạm phép lịch sự mà mình ghi nhớ và rút kinh nghiệm cho cả lớp.

3. Gây thiện cảm – giao tiếp



THỰC HÀNH

- BT1: Hãy quay sang mỉm cười thân thiện với người bên cạnh và quan sát biểu cảm phản ứng trên khuôn mặt họ.
- BT2: Hãy chia sẻ bí quyết nhớ tên một ai đó dễ dàng hơn.
- BT3: Từ nay hãy gọi tên và xưng tên nhiều hơn trong giao tiếp.
- BT4: Thực tập ngay bằng cách trò chuyện và ứng dụng việc xưng tên – gọi tên với một bạn bất kỳ trong lớp.

- BT5: Hãy chia sẻ một kỷ niệm mà mình vẫn nhớ khi được ai đó khen.
- BT6: Lời khen đó đã ảnh hưởng đến bạn như thế nào?
- BT7: Từ nay hãy tập khen nhiều hơn trong giao tiếp một cách chân thành.
- BT8: Thực tập ngay bằng cách trò chuyện và ứng dụng việc dành tặng lời khen tự nhiên với một bạn bất kỳ trong lớp.

- BT9: Hãy nghĩ đến ít nhất 3 người mà bạn muốn tạo thiện cảm và suy nghĩ xem bạn có thể quan tâm gì đến họ?
- BT10: Hãy lần lượt trò chuyện với ít nhất 2 người trong lớp học của bạn. Khi trò chuyện, hãy tìm ra sự đồng điệu của hai bên trong sở thích, quan điểm hay bất kỳ điều tương đồng nào mà hai bên có.
- BT11: Hãy lần lượt trò chuyện với ít nhất 2 người trong lớp học của bạn. Khi trò chuyện, hãy tìm ra sự đồng điệu của hai bên trong sở thích, quan điểm hay bất kỳ điều tương đồng nào mà hai bên có.

MỘT SỐ LƯU Ý



KỸ NĂNG
GIAO
TIẾP QUA
ĐIỆN
THOẠI



KỸ NĂNG
GIAO TIẾP
QUA
EMAIL



KN LÀM
QUEN –
THIẾT LẬP
MỐI QUAN
HỆ



KỸ NĂNG
GIAO TIẾP PHI
NGÔN NGỮ



KỸ NĂNG
GIAO TIẾP
TRÊN BÀN
TIỆC