



Học phần:

**NGHIỆP VỤ THƯ KÝ
VĂN PHÒNG**

Chương V

KĨ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HÀNH CHÍNH





Giao tiếp là gì?



Giao tiếp: là quá trình tiếp xúc giữa con người với con người nhằm mục đích nhận thức, thông qua sự trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, sự ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau. (*Tâm lý học đại cương*)

Giao tiếp gồm những gì?



- Ấn tượng ban đầu
- Tâm lý
- Cảm xúc/tình cảm
- Ngôn ngữ
- Hành vi
- Hoàn cảnh
- Động cơ
- Tri thức
- Kinh nghiệm
- Văn hóa
- Hệ quy chiếu (giá trị)...

Phương tiện của giao tiếp?

- Ngôn ngữ (nói, viết).
- Phi ngôn ngữ:
 - Ánh mắt
 - Nụ cười
 - Hình thể
 - Trang phục
 - Cử chỉ/hành vi
 - Vị trí
 - Quà tặng...



Giao tiếp có những hình thức nào?

* Theo tính chất:



Giao tiếp trực tiếp:

các chủ thể gặp gỡ trao đổi trực tiếp với nhau.



Giao tiếp gián tiếp:

thông qua phương tiện trung gian (văn bản, điện thoại...)

*** Theo cách thức:**



Giao tiếp chính thức:
theo quy tắc, quy định



Giao tiếp không chính thức:
tự do, không theo quy định.

*** Theo vị thế:**



Ở thế mạnh



Ở thế cân bằng



Ở thế yếu

Kỹ năng giao tiếp ?



- Nói.
- Nghe.
- Đọc.
- Viết.
- Phê bình/khen.
- Sử dụng phi ngôn ngữ:
 - *Khoảng cách – mối quan hệ/tình cảm.*
 - *Tư thế - vị trí.*
 - *Diện mạo - ấn tượng.*
 - *Hành vi – tư cách.*
 - *Quan sát – đoán tính cách, động cơ...*

- **II. Giao tiếp trong hành chính (công sở) :**
- **1. Công sở :**



- **Là trụ sở làm việc của cơ quan, doanh nghiệp (*từ điển tiếng Việt*).**

- - **Giao tiếp trong hành chính/cơ sở:**



Là quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các thành viên trong tổ chức nhằm thực hiện các công việc của tổ chức đã; là một trong những yếu tố hình thành nên văn hóa của tổ chức (*Tâm lý học*).

2. Các yếu tố tham gia vào quá trình GTHC

- Chủ thể giao tiếp
- Mục đích giao tiếp
- Nội dung giao tiếp
- Hoàn cảnh giao tiếp
- Kênh giao tiếp
- Quan hệ giao tiếp

Quá trình giao tiếp



3. Phương tiện giao tiếp hành chính

- Ngôn ngữ: nói – viết
- Tín hiệu phi ngôn ngữ; cử chỉ, điệu bộ, trang phục...





- **Ngôn ngữ viết** trong văn bản:
 - Chọn từ ngữ đúng với loại hình văn bản và mục đích ban hành văn bản.
 - Từ ngữ phải chính xác, chuẩn mực, lịch sự.
 - Văn phong trong văn bản hành chính thường mang phong cách hành chính - công vụ

4. CÁC RÀO CẢN TRONG GTHC



a. Ngôn ngữ

- Sử dụng tiếng địa phương (phương ngữ):

Anh ơi, cho em xin cái môi

- Sử dụng từ “lóng”:

Làm việc đi em, lão già tới kìa

- Sử dụng từ không chuẩn:

trình Giám đốc phê duyệt kinh phí cho lưu trữ tài liệu.

- Sử dụng câu không đúng ngữ pháp

Trong tháng qua. Hoạt động sản xuất của công ty gặp nhiều khó khăn do giá nguyên liệu tăng.

- Sử dụng tiếng nước ngoài không chính xác

Wellcome to Ha Long bay.

..... Hello. What up !

b. Nhận thức, trình độ của các bên

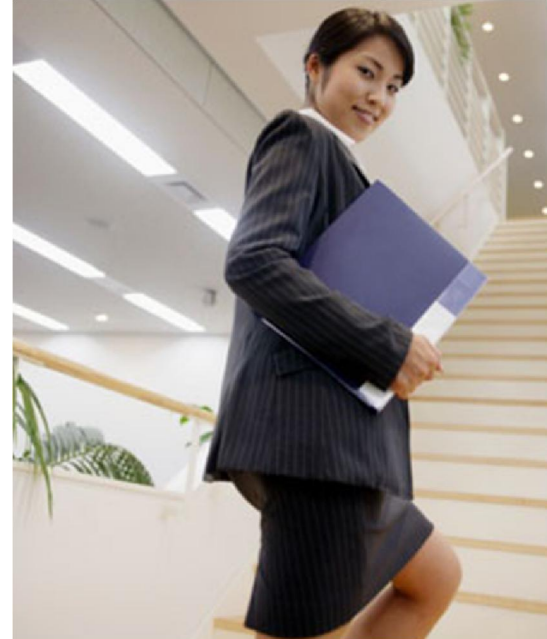
- **Người có trình độ nghiệp vụ cao – Người có trình độ nghiệp vụ thấp.**
- **Người có kinh nghiệm nhiều - Người có kinh nghiệm ít.**
- **Người có hiểu biết rộng - Người có hiểu biết hẹp.**
- **Người có tri thức sâu sắc - Người có tri thức nông cạn...**

c. Động cơ các bên giao tiếp

- Mục đích của các bên giao tiếp.
- Nhu cầu, lợi ích thật sự của các bên giao tiếp mà họ mong muốn (điều họ muốn đằng sau ngôn ngữ).

d. Hình thức bên ngoài

- Trang phục
- Thái độ
- Phong cách
- Điều kiện vật chất



e. Tâm lý

- Vị trí (chức vụ, uy tín)
- Tính cách

5. Các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp hành chính

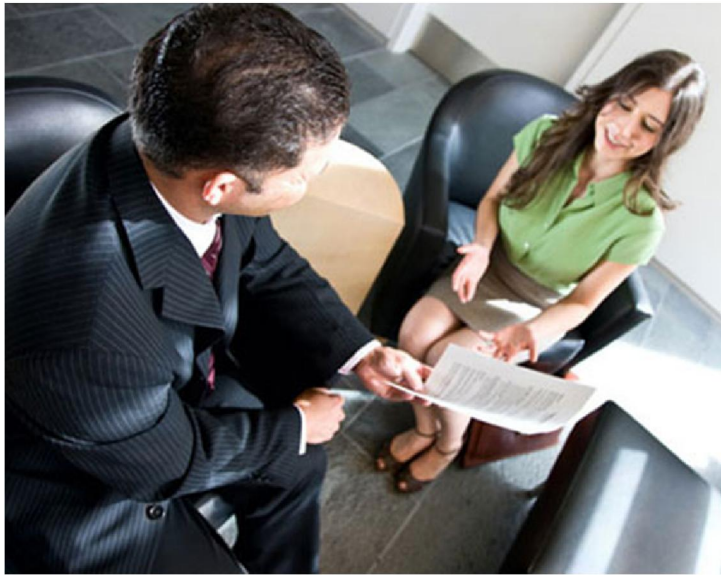
a. Đảm bảo hài hòa lợi ích các bên giao tiếp



b. Có nhiều giải pháp trong giao tiếp



c. Coi trọng và vận dụng các quy phạm khách quan



- **Tôn trọng quy định của cơ quan/doanh nghiệp/nơi công cộng.**
- **Tôn trọng văn hóa giao tiếp.**

d. **Coi trọng các mối quan hệ**



6. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong hành chính



a. Kỹ năng “Nghe”

- **Tạo không khí bình đẳng, cởi mở, thân thiện**
 - *Khoảng cách không quá xa,*
 - *Tư thế ngang tầm: cùng đứng, cùng ngồi;*
 - *Không nhìn dò xét, soi mói...*

- **Sử dụng các từ gợi mở cho người đối thoại nói hết ý:**
 - **Tỏ ra am hiểu: “tôi hiểu’, “tôi biết’, “tôi đồng ý với anh” ...**
 - **Tỏ sự quan tâm: “ý anh là”, “rồi sau thế nào” ...**
 - **Giữ im lặng đủ vừa để cho người đối thoại trình bày, không cắt ngang, phản đối...**

- **Biểu thị sự quan tâm tới nội dung câu chuyện:**
 - Nghiêng người về người đối thoại
 - Nhìn người đối thoại, gật đầu...
 - Không: làm việc khác; không nhìn sang nơi khác...



b. Kỹ năng “Nói”



- **Nắm vững nội dung cần trình bày.**
- **Có vốn ngôn ngữ phong phú.**
- **Giọng** nói: ñoã cao, toác ñoã phuo hôip, coù ngöõ ñieäu; phaùt âm chuaån.
- **Biết nhấn vào những nội dung quan trọng.**
- **Kết hợp hiệu quả với các tín hiệu phi ngôn ngữ (*ánh mắt, cử chỉ, hành động...*).**

Để nói tốt:

- Phải trau dồi để có vốn từ, ngữ phong phú, đa dạng. (*đọc - nghe - xem nhiều*).
- Quan sát, lắng nghe để biết được các thuật ngữ, các từ chuyên môn có liên quan tới công việc.
- Lựa chọn từ ngữ thích hợp cho từng đối tượng, từng hoàn cảnh giao tiếp nhất định.
- Tự tin, bình tĩnh, am hiểu.

c. Kỹ năng “**Đ**ọc”



- **Đ**ọc lướt, **đ**ọc thắm tìm bố cục của VB.
- **Đ**ặt các câu hỏi trước, trong khi **đ**ọc.
- **Đ**ánh dấu làm nổi bật nội dung quan trọng.
- Tóm tắt, sắp xếp các ý chính để tổng hợp nội dung.
- **C**ách **đ**ọc nhanh: nhìn giữa trang giấy và di chuyển từ trên xuống dưới.

d. Kỹ năng “Viết”



- **Nắm vững vấn đề cần thể hiện trong VB**
- **Xây dựng bố cục văn bản (lập dàn ý)**
- **Lựa chọn loại hình văn bản, từ ngữ và văn phong phù hợp.**
- **Đặt mình vào vị trí của người đọc để xác định những khả năng có thể xảy ra.**
- **Trình bày ngắn gọn, súc tích.**

e. Kỹ năng

“Đàm phán, thương lượng”



- Tìm hiểu kỹ nội dung đàm phán.
- Đánh giá đúng bản thân (*thế mạnh, thế yếu*).
- Tìm hiểu kỹ đối tác (*thế mạnh, thế yếu*).
- Chuẩn bị sẵn sàng các tình huống để đối phó (*tốt, xấu, các điều kiện*).
- Cách thức trình bày và ngôn ngữ linh hoạt tùy theo hoàn cảnh: *mềm dẻo, kiên quyết, đe dọa...*
- Nguyên tắc: *nêu rõ quan điểm, thẳng thắn tranh luận, thận trọng, bình tĩnh - làm chủ bản thân.*



f. Kỹ năng “**thuyết phục**”

- Lý lẽ xác đáng, có cơ sở pháp lý - cơ sở thực tế.
- Giải thích ngắn gọn, rõ ràng, có trọng tâm.
- Ngôn ngữ và cách lập luận phải phù hợp với trình độ người đối thoại.
- Thừa nhận những điểm có lý của người đối thoại, nhưng lập luận để cho thấy những điểm đó là chưa ưu việt nhất.
- Tác động đến nhận thức, lý trí và tình cảm của người đối thoại, gợi sự mong muốn của người đối thoại.
- Nhã nhận, ôn tồn, không áp đặt.