

TRƯỜNG ĐẠI HỌC AN GIANG  
KHOA Kinh Tế – QTKD



**CHƯƠNG 4**  
**GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ**

Bộ Môn QTKD – Marketing  
GV: Ths. LÊ THỊ NGỌC TIỀN  
Email: lntien@agu.edu.vn



**NỘI DUNG**



- 1 GIAO TIẾP LÀ GÌ?
- 2 NGUYÊN NHÂN GIAO TIẾP KÉM HIỆU QUẢ
- 3 CÁC KÊNH GIAO TIẾP

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 2

**THẢO LUẬN**

**Giao tiếp là gì?**  
**Có những loại giao tiếp nào?**  
**Giao tiếp để làm gì?**  
**Những nhân tố ảnh hưởng đến giao tiếp?**

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 3

**1. GIAO TIẾP LÀ GÌ?**

Giao tiếp

là sự tiếp xúc trao đổi thông tin giữa người với người

thông qua ngôn ngữ, cử chỉ, tư thế, trang phục...



*Theo “Tâm lý học xã hội” của Trần Thị Minh Đức (chủ biên)*

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 4

## 1. GIAO TIẾP LÀ GÌ?



**Giao tiếp là một quá trình giúp chúng ta hiểu người khác và làm cho người khác hiểu được chúng ta.**

Theo Martin P. Andelem

GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 5

## KHÁI NIỆM GIAO TIẾP (nghĩa hẹp)



Gặp gỡ

Trao đổi, chia sẻ

Thông tin

Ý tưởng, ý nghĩ, suy nghĩ

Tình cảm

GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 6

## GIAO TIẾP (Nghĩa rộng)


Cách thức để con người sống chung và làm việc chung với người khác



Đối nhân xử thế



GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 7




*Quan hệ giữa con người với con người giống như việc gieo hạt vậy, gieo càng sớm thì thu hoạch càng sớm, gieo càng nhiều thì thu hoạch càng nhiều*

**9 lời khuyên Bill Gates dành cho Thanh niên Nhà xuất bản Văn hoá - Thông tin, 2004**

GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 8

## THẢO LUẬN



Bạn có bao giờ gặp thất bại trong giao tiếp?

Lý do của những thất bại đó là gì?

Hãy kể những trường hợp thất bại trong giao tiếp của bạn?

GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 9

## 2. NGUYÊN NHÂN GIAO TIẾP KÉM HIỆU QUẢ

Môi trường	Cá nhân
Văn hóa tổ chức	Tình cảm, cảm xúc
Quan hệ quyền hạn	Sức khỏe
Tác nhân vật lý	Ngôn ngữ

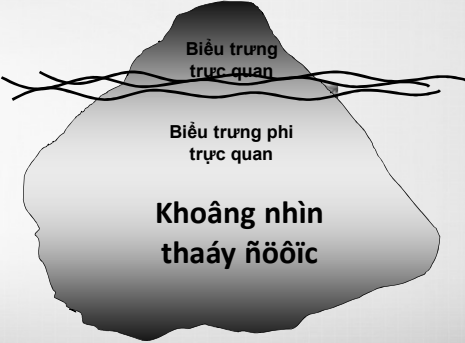
▲

GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 10

## TÌNH CẢM CẢM XÚC



GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 11



~~Biểu trưng trực quan~~

Biểu trưng phi trực quan

**Không nhìn thấy nổi**

GIAO TIẾP NỘI CÔNG SỞ 12

## BẠN SẼ THỂ HIỆN NĂNG LỰC THỂ NÀO?

**Nếu bạn xin việc ở cơ quan nhà nước**



**Nếu bạn xin việc ở Doanh nghiệp tư nhân**



GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 13

## MÔI TRƯỜNG – TÁC NHÂN VẬT LÝ

Tiếng ồn



Giao thông



Dụng cụ văn phòng



Điện thoại



Con người nơi công sở



GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 14

## MÔI TRƯỜNG – VĂN HÓA TỔ CHỨC




Thể hiện bản chất của tổ chức

Những quy ước về hành vi, cách ứng xử

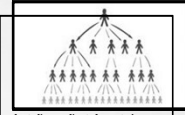
Mọi người trong tổ chức đều tuân theo

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 15


## MÔI TRƯỜNG – VĂN HÓA TỔ CHỨC




Hệ thống thông tin




Hệ thống cấp bậc, chức vụ




Trang phục



Lễ nghi/nghi thức



Những chuẩn mực



Hệ thống giá trị của tổ chức

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 16

## MÔI TRƯỜNG – CÁC MỐI QUAN HỆ QUYỀN HẠN



## MÔI TRƯỜNG – CÁC MỐI QUAN HỆ QUYỀN HẠN



Theo chỉ dẫn của người khác, mù quáng mà bước về phía trước, có thể bước tiếp theo bạn sẽ ngã xuống, cú ngã này sẽ rất đau đớn

## 3. CÁC KÊNH GIAO TIẾP



## GIAO TIẾP VỚI CẤP TRÊN

- Nhận nhiệm vụ
- Lập kế hoạch, viết báo cáo
- Giao tiếp thông thường



## NHẬN NHIỆM VỤ

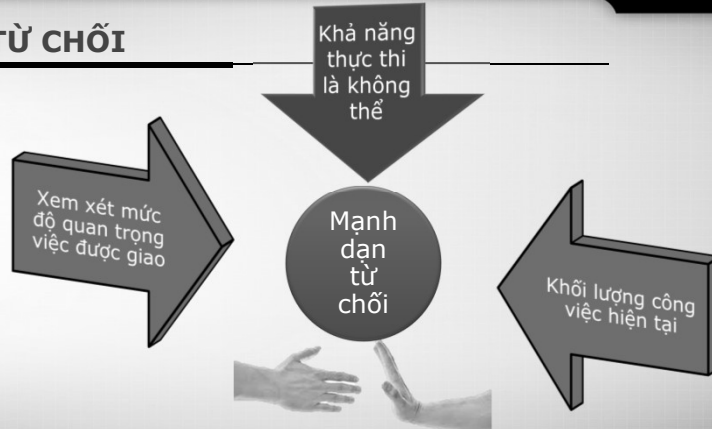
Thái độ tích cực, sẵn sàng

Nghe rõ nhiệm vụ, đặt câu hỏi nếu chưa rõ

Trung thực (nhất là sai phạm)

Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao

## TỪ CHỐI



## TỪ CHỐI

### Lưu ý

- Phải tế nhị
- Không nên từ chối ngay khi cấp trên vừa dứt lời
- Đừng chần chừ, chậm trễ bởi im lặng có thể hiểu đã đồng ý
- Cho cấp trên xem xét hoặc cân nhắc trước khi giao việc

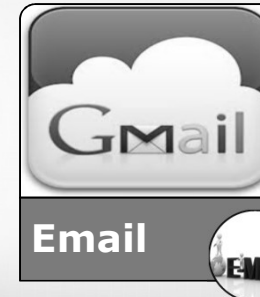
## VIẾT BÁO CÁO

Trung thực

Chuyên nghiệp  
(trọng trọng  
về hình thức)

Thể hiện năng  
lực bản thân

## GIAO TIẾP THÔNG THƯỜNG



## Cần làm gì để giao tiếp tốt với cấp trên?

### Trong phạm vi công việc




- Năng nổ nhiệt tình với công việc
- Luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ
- Biết cách nhận hay từ chối nhiệm vụ
- Biết nhận khuyết điểm & sửa sai
- Góp ý cho sếp một cách khéo léo

## Cần làm gì để giao tiếp tốt với cấp trên?

### Ngoài phạm vi công việc



- Sai lầm khi nói xấu sếp
- Biết quan tâm chia sẻ
- Tạo cơ hội để sếp hiểu bạn & ngược lại
- Cần năng động trong nhiều lĩnh vực
- Không nên để tình cảm chi phối



**Khi xây dựng ánh sáng cho bản thân, bạn có thể tránh được sự hãm hại của người khác trong bóng tối không?**

Vậy bạn nên: Hiểu rằng, yêu thương cũng có nghịch lý, hạnh phúc như tấm chăn hẹp, kéo người này đủ thì người kia thiếu. Bạn phải tranh đấu nhưng đừng quá tham lam. Bạn không thể hưởng hết ánh sáng cũng không thể dồn hết bóng tối cho người khác. Hãy vừa đủ.

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 29

### Giao tiếp với đồng nghiệp



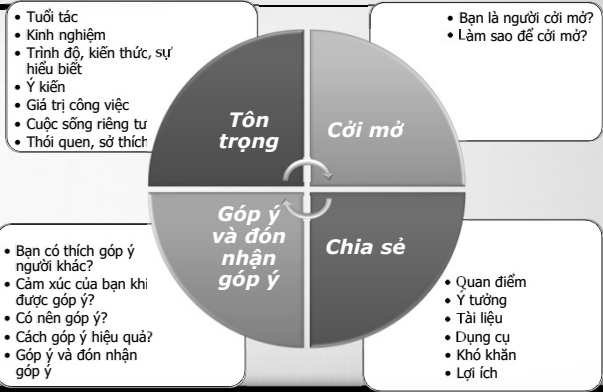
Đồng nghiệp của bạn gồm những ai?

Làm sao để được lòng mọi đồng nghiệp?

Những khó khăn thường gặp trong giao tiếp với đồng nghiệp là gì?

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 30


### Giao tiếp với đồng nghiệp



- Tôn trọng**
  - Tuổi tác
  - Kinh nghiệm
  - Trình độ, kiến thức, sự hiểu biết
  - Ý kiến
  - Giá trị công việc
  - Cuộc sống riêng tư
  - Thói quen, sở thích
- Cởi mở**
  - Bạn là người cởi mở?
  - Làm sao để cởi mở?
- Góp ý và đón nhận góp ý**
  - Bạn có thích góp ý người khác?
  - Cảm xúc của bạn khi được góp ý?
  - Có nên góp ý?
  - Cách góp ý hiệu quả?
  - Góp ý và đón nhận góp ý
- Chia sẻ**
  - Quan điểm
  - Ý tưởng
  - Tài liệu
  - Dụng cụ
  - Khó khăn
  - Lợi ích

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 31

### QUY TẮC VÀNG ỨNG XỬ



**Chỉ nhận xét, phê phán công việc, sự kiện, chứ không nhận xét phê phán nhân cách con người**

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 32



## NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý

Không nói xấu sau lưng (nhân viên mới cần chú ý)

Chọc ghẹo

Nhắn tin, email phải trả lời

Giờ giấc hẹn, gọi điện thoại

Những điều không nên ghi trên mạng xã hội

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 33

Một kẻ địch thành thực, còn hơn một người bạn giả dối

Vậy bạn nên: Nhìn trước nhìn sau, đừng kể lể dài dòng nếu chưa nhìn thấy người nghe đang có cái gì trong tay.

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 34

Hãy đối xử với mọi người như cách mà mình muốn mọi người đối xử với mình!

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 35

### Giao tiếp với cấp dưới

- Giao nhiệm vụ
- Theo dõi thực hiện
- Kiểm tra đánh giá

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 36

### Giao nhiệm vụ

**Chỉ đạo**

- Giao việc rõ ràng
- Giải thích
- Hướng dẫn

**Động viên**

- Khích lệ tinh thần khi giao việc
- Tạo điều kiện thuận lợi

**Thuyết phục**

- Ngôn ngữ
- Phi ngôn ngữ
- Lý trí
- Tình cảm



GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 37

### THEO DÕI THỰC HIỆN

**Theo dõi thực hiện**

Quan tâm giúp đỡ

Thông cảm

If you make listening and observation your occupation you will gain much more than you can by talk.

Robert Baden-Powell




GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 38

### KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

**Evaluation**

- OUTSTANDING
- Excellent
- Very Good
- Average
- Below Average


**CHECK-LIST**



- Nhắc nhở
- Phê bình
- Khen thưởng
- Nhận phản hồi

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 39

### Những điều tối kỵ nơi công sở



1. Nói dối về thành tích của bản thân
2. Mặc đồ lạc lõng
3. "Buồn chuyện"
4. Gặp "tai nạn" với email, điện thoại
5. Lấn át trong mọi cuộc tranh luận
6. Phô trương, cao ngạo
7. Quá e dè hoặc thiếu tự tin
8. Thố lộ quá nhiều về cuộc sống riêng tư
9. Sử dụng tài nguyên công ty

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 40



Đằng sau mỗi một nụ cười,  
là điều gì ẩn dấu phía sau?  
Lẽ nào chẳng có một tình  
bạn chân thực, mà chỉ có sự  
vĩnh hằng của lợi ích?

Vậy bạn nên:  
Sống tốt, sống đẹp  
bởi vì nham hiểm  
và giả dối sẽ gặp  
giả dối và nham  
hiểm.

GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ 41



# Thank You !

GV: LÊ THỊ NGỌC TIỀN  
Email: [ltntien@agu.edu.vn](mailto:ltntien@agu.edu.vn) ; [ltntien@gmail.com](mailto:ltntien@gmail.com)