

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT NAM ĐỊNH

GIÁO TRÌNH
KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mã số: GT2015-05 02

Chủ biên: ThS. Mai Thị Bích Ngọc
Thành viên ThS. Trần Lê Na

NAM ĐỊNH, 2015

LỜI NÓI ĐẦU

Xã hội càng phát triển, giao tiếp càng cần thiết hơn bao giờ hết với mỗi con người. Bởi lẽ, mọi hoạt động trong xã hội, từ sinh hoạt đời thường cho đến lĩnh vực công việc chuyên môn, đều được diễn ra trong mối quan hệ tiếp xúc giữa con người với con người. Vì vậy, kỹ năng giao tiếp không thể thiếu ở mỗi con người. Nhờ có kỹ năng giao tiếp mà con người thực hiện thuận lợi, đạt hiệu quả cao trong công việc cũng như trong cuộc sống đời thường hàng ngày. Sinh viên trường Đại học SPKT Nam Định là nguồn nhân lực chất lượng cao của đất nước, họ cũng rất cần có kỹ năng giao tiếp, cho nên, trước hết họ cần được trang bị những kiến thức về giao tiếp.

Để đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên và nâng cao chất lượng đào tạo, chúng tôi đã tiến hành biên soạn giáo trình “Kỹ năng giao tiếp” làm tài liệu học tập cho sinh viên và làm tài liệu giảng dạy cho giảng viên. Giáo trình được xây dựng dựa trên cơ sở chương trình mô đun Kỹ năng giao tiếp đã được nhà trường ban hành. Giáo trình nhằm trang bị cho người học kiến thức và kỹ năng giao tiếp như: nhận biết các dấu hiệu bên ngoài của đối tượng giao tiếp, định vị trong giao tiếp, xây dựng và trình bày các tư liệu viết, trình bày một vấn đề trước tập thể, tổ chức và tham gia thảo luận, chủ động và tích cực rèn luyện để phát triển kỹ năng giao tiếp cho bản thân. Từ đó, họ sử dụng hiệu quả các phương tiện giao tiếp, thiết lập được mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống, nghề nghiệp, có thái độ đúng đắn đối với việc rèn luyện các phẩm chất giao tiếp trong nghề nghiệp cũng như cuộc sống. Nội dung của Giáo trình “Kỹ năng giao tiếp” bao gồm những đơn vị tri thức cơ bản, hiện đại, có hệ thống bài tập thực hành sau các nội dung kiến thức ở mỗi bài. Giáo trình được trình bày theo 5 bài, tập trung vào các vấn đề: Kỹ năng nhận biết các dấu hiệu bên ngoài của đối tượng giao tiếp, Kỹ năng định vị, Kỹ năng xây dựng và trình bày các tư liệu viết, Kỹ năng trình bày, Kỹ năng thảo luận.

Giáo trình “Kỹ năng giao tiếp” được hoàn thành với sự nhiệt tình và tâm huyết của các tác giả và tập thể giảng viên Khoa Sư phạm kỹ thuật. Trong khi biên soạn, các tác giả đã chú ý đầy đủ tính hiện đại, tính khoa học, tính thực tiễn, tính kế thừa và tính sư phạm để trình bày các vấn đề cốt lõi của mô đun “Kỹ năng giao tiếp”. Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình biên soạn song giáo trình vẫn không tránh khỏi những điểm còn hạn chế. Chúng tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các đồng nghiệp và độc giả để giáo trình được bổ sung ngày càng hoàn thiện hơn.

Các tác giả

MỤC LỤC		<i>Trang</i>
Bài 1: Kỹ năng nhận biết các dấu hiệu bên ngoài của đối tượng giao tiếp		3
1.1. Khái niệm về kỹ năng giao tiếp		3
1.2. Nhận biết các dấu hiệu bên ngoài của đối tượng giao tiếp		15
1.3. Thực hành		22
Bài 2: Kỹ năng định vị		30
2.1. Khái niệm kỹ năng định vị		30
2.2. Yêu cầu khi thực hiện kỹ năng định vị		31
2.3. Các vai trong giao tiếp		32
2.4. Thực hành		33
Bài 3: Kỹ năng xây dựng và trình bày các tư liệu viết		40
3.1. Khái niệm về tư liệu		40
3.2. Phân loại tư liệu		40
3.3. Kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết		41
3.4. Thực hành		43
Bài 4: Kỹ năng trình bày		47
4.1. Khái niệm kỹ năng trình bày		47
4.2. Cấu trúc một bài trình bày		48
4.3. Quy trình thực hiện một bài trình bày		49
4.4. Một số kỹ thuật trình bày và đặt câu hỏi		52
4.5. Các yêu cầu đối với bài trình bày		56
4.6. Thực hành		56
Bài 5: Kỹ năng thảo luận		62
5.1. Khái niệm về kỹ năng thảo luận		62
5.2. Tiến trình thảo luận		62
5.3. Yêu cầu đối với thảo luận		65
5.4. Các kỹ năng thảo luận		67
5.5. Thực hành		83
Tài liệu tham khảo		90

nhau, phỏng vấn, hội đàm song phương, hội nghị quy mô nhỏ, họp nhóm... Hình thức giao tiếp cũng được tiến hành song phương vì hiệu quả hơn nhưng tiện lợi là giao tiếp không gặp mặt qua điện thoại. Ở hình thức này hai bên nghe giọng nói của nhau, thông tin qua lại nhưng thiếu yếu tố phingôn từ. hình thức balà kém hiệu quả nhất: chỉ gửi thông tin dạng văn bản như thư, công văn, đơn, báo cáo, thư điện tử. Hình thức giao tiếp này thiếu hỗ trợ của yếu tố phingôn từ và nhân sự phản hồi chậm. Trong quá trình làm việc, vì những lý do nào đó như thời gian, không gian, tài chính..., chúng ta có thể dùng hình thức giao tiếp nào cho phù hợp và hiệu quả nhất hoặc dùng đồng thời ba hình thức giao tiếp.

Muốn giao tiếp đạt kết quả, cần phải phối hợp hài hòa hợp lý các thao tác, cử chỉ, thậm chí cả những vận động (kể cả chân tay và trí tuệ). Nói theo cách khác là cần phải có kỹ năng giao tiếp.

Kỹ năng giao tiếp là khả năng nhận biết mau lẹ những biểu hiện bề ngoài và đoán biết những diễn biến tâm lý bên trong của con người, đồng thời biết sử dụng phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, biết cách định hướng để điều khiển và điều chỉnh quá trình giao tiếp nhằm đạt mục đích đã xác định.

Kỹ năng giao tiếp là toàn bộ những thao tác, cử chỉ, ngôn ngữ phối hợp hài hòa, hợp lý của chủ thể giao tiếp nhằm đảm bảo cho sự tiếp xúc với đối tượng giao tiếp đạt kết quả cao trong hoạt động giao tiếp với sự tiêu hao năng lượng, tinh thần, cơ bắp ít nhất trong những điều kiện thay đổi.

Kỹ năng giao tiếp thực chất là sự phối hợp rất phức tạp nhưng lại rất cá nhân. Nó được biểu hiện ở sự phối hợp giữa sự vận động của cơ mặt, ánh mắt, nụ cười (vận động môi, miệng), tư thế, vai, đầu, cổ, tay, chân, thậm chí cả sự cử động các ngón tay, bàn tay, cổ tay, cánh tay... kèm với ngôn ngữ nói (giọng điệu, cách phát âm, ngữ điệu) của người giao tiếp.

1.1.2. Vai trò, chức năng của giao tiếp

a. Vai trò của giao tiếp

- Trao đổi thông tin

Qua giao tiếp, con người trao đổi thông tin, tiếp thu nền văn hoá xã hội, tiếp thị những kinh nghiệm lịch sử xã hội để biến hành vốn sống, kinh nghiệm của bản thân, hình thành và phát triển đời sống tâm lý. Có thể nói, giao tiếp là cơ sở của sự phát triển con người.

- Trao đổi tình cảm

Con người luôn có nhu cầu giao tiếp với người khác. Giao tiếp tạo sự hiểu biết lẫn nhau, từ đó tạo ra tình cảm gắn bó thân mật. Giao tiếp có thể tạo ra sự cảm thông, đồng cảm và gần gũi.

- Giao tiếp là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển con người

Không có quá trình giao tiếp, con người không thể hiểu được mong muốn, nhu cầu của người khác. Giao tiếp tạo ra động lực cho sự phát triển của xã hội.

b. Chức năng của giao tiếp

* Nhóm chức năng xã hội

+ Chức năng truyền đạt thông tin

Chức năng thông tin được biểu hiện ở khía cạnh truyền thông của giao tiếp: qua giao tiếp, con người trao đổi cho nhau những thông tin nhất định. Ví dụ: Người thư ký báo cáo lại kết quả của buổi làm việc với một đối tác theo uỷ quyền của giám đốc, giám đốc đưa ra những yêu cầu chỉ thị mới mới đối với người thư ký.

+ Chức năng nhận thức và đánh giá lẫn nhau

Trong xã hội mỗi con người là một chiếc gương. Giao tiếp với họ chính là chúng ta soi mình trong chiếc gương đó. Từ đó, mỗi cá nhân bộc lộ những ưu điểm, những thiếu sót của mình, qua đó nhận thức được về người khác và bản thân.

+ Chức năng phối hợp hành động

Trong một tổ chức, công việc thường có nhiều bộ phận, nhiều người cùng thực hiện. Để hoàn thành công việc tốt đẹp, những bộ phận, những con người này phải thống nhất với nhau, tức là phối hợp với nhau một cách nhịp nhàng. Muốn vậy, họ phải tiếp xúc với nhau để trao đổi, bàn bạc, phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng người, phổ biến quy trình, cách thức thực hiện công việc.

+ Chức năng điều chỉnh hành vi

Khi tiếp xúc trao đổi thông tin với nhau, các chủ thể giao tiếp ý thức được mục đích, nội dung giao tiếp, thậm chí lường được kết quả trong quá trình giao tiếp. Để đạt được mục đích, các chủ thể thường linh hoạt theo tình huống thời cơ mà lựa chọn, thay đổi cách thức hoặc phương hướng, phương tiện giao tiếp cho phù hợp. Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi trong giao tiếp thể hiện khả năng thích nghi lẫn nhau, khả năng nhận thức và đánh giá lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp. Mặt khác, nó còn thể hiện vai trò tích cực của các chủ thể trong giao tiếp.

* Nhóm chức năng tâm lý

+ Chức năng động viên, khích lệ

Chức năng động viên khích lệ của giao tiếp liên quan đến lĩnh vực cảm xúc trong đời sống tâm lý con người. Trong giao tiếp, con người khơi dậy ở nhau những xúc cảm, tình cảm nhất định; chúng kích thích hành động của họ. Một lời khen chân thành được đưa ra kịp thời, một sự quan tâm được thể hiện đúng lúc có thể làm cho người khác tự tin, cảm thấy phải cố gắng làm việc tốt hơn.

+ Chức năng thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ

Giao tiếp không chỉ là hình thức biểu hiện mối quan hệ giữa con người với con người mà còn là cách thức để con người thiết lập mối quan hệ mới, phát triển và củng cố

cố mối quan hệ đã có. Tiếp xúc gặp gỡ nhau – đó là khởi đầu của mối quan hệ, những các mối quan hệ này có tiếp tục phát triển hay không, có trở nên bền chặt hay không, điều này phụ thuộc nhiều vào quá trình giao tiếp sau đó.

+ Chức năng cân bằng cảm xúc

Trong cuộc sống, nhiều khi chúng ta có những cảm xúc cần được bộc lộ. Những niềm vui hay nỗi buồn, sung sướng hay đau khổ, lạc quan hay bi quan, chúng ta muốn được người khác cùng chia sẻ. Chỉ có trong giao tiếp, chúng ta mới tìm được sự đồng cảm, cảm thông và giải tỏa được những xúc cảm.

+ Chức năng hình thành và phát triển

Qua giao tiếp, hình thành và phát triển đời sống tâm lý con người, giao tiếp là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của con người. Giao tiếp tạo ra động lực cho sự phát triển của xã hội.

Như vậy, giao tiếp có nhiều chức năng quan trọng. Trong cuộc sống của mỗi con người, khi các quan hệ giao tiếp cơ bản không thực hiện được đầy đủ các chức năng này thì điều đó không những sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống và hoạt động, mà còn để lại những dấu ấn tiêu cực trong sự phát triển tâm lý, nhân cách của mỗi người.

1.1.3. Các nguyên tắc và phong cách giao tiếp

a. Các nguyên tắc giao tiếp

* Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quan điểm chỉ đạo, định hướng thái độ và hành vi ứng xử. Đồng thời chỉ đạo việc lựa chọn các phương pháp, phương tiện giao tiếp của cá nhân.

* Các nguyên tắc giao tiếp:

- *Bình đẳng trong giao tiếp* (tôn trọng nhân cách trong giao tiếp)

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp là tôn trọng phẩm giá, tâm tư, nguyện vọng của nhau. Trong hoạt động giao tiếp, chủ thể và đối tượng của hoạt động đều là con người, dù ở địa vị nào, hoàn cảnh nào, con người đều có lòng tự trọng, có nhân cách và mong muốn người khác phải tôn trọng nhân phẩm của họ. Tôn trọng nhân cách của nhau sẽ tạo dựng được niềm tin và sự cởi mở trong giao tiếp.

Để thực hiện được nguyên tắc này, các chủ thể giao tiếp phải luôn đặt mình vào vị trí, địa vị của người mà ta đang có mối quan hệ. Các chủ thể giao tiếp là những con người, do đó đều bình đẳng trong giao tiếp: có những lợi ích và quyền lợi như nhau. Trong những cuộc giao tiếp mà các chủ thể giao tiếp không bình đẳng vị thế, việc tạo ra sự tôn trọng lẫn nhau rất quan trọng, nó tránh được sự xúc phạm đến lòng tự trọng của con người, cho phép ta gây được thiện cảm với đối tượng và thành công trong giao tiếp.

Mỗi người có những cá tính, những nhu cầu, sở thích... riêng và chúng ta đều biết, giao tiếp là phương tiện để thể hiện nhân cách nên trong quá trình giao tiếp mỗi

cá nhân sẽ thể hiện những nét riêng biệt của mình. Tôn trọng nhân cách cũng đồng nghĩa là sự tôn trọng và chú ý tới cái riêng của họ, phải trân trọng những nét riêng của đối tượng giao tiếp.

Để tránh những hành vi khiếm nhã, trước và trong khi giao tiếp cần luôn chú ý đến những đặc điểm riêng của đối tượng giao tiếp, luôn quan sát để có thể nhận biết ngay được những biểu hiện thay đổi (dù nhỏ) của đối tượng giao tiếp, trên cơ sở đó sử dụng lời nói, hành vi, cử chỉ lịch sự, có văn hoá.

Trong quá trình giao tiếp, thái độ của các chủ thể là cái thể hiện sự tôn trọng con người rõ nhất. Cần tránh thái độ kiêu căng, tự phụ hoặc tự ty, cũng như thái độ quá đề cao hoặc hạ thấp đối tượng. Sự tự cao, tự phụ sẽ làm nảy sinh tư tưởng, hành vi ứng xử coi thường dẫn đến xúc phạm nhân phẩm người khác, ngoài ra còn là nguồn gốc của sự lạc hậu, tiến bộ của cá nhân. Sự đánh giá không đúng đối tượng sẽ là nguyên nhân của sự thiếu tự tin và không chủ động trong quá trình giao tiếp.

Sự tôn trọng nhân cách được thể hiện phong phú và đa dạng ở các tình huống giao tiếp như: Biết lắng nghe và biểu hiện thái độ khích lệ, động viên đối tượng nói những nhu cầu, suy nghĩ, mong muốn... của mình. Biết thể hiện các phản ứng biểu cảm một cách chân thành, trung thực khi tiếp xúc. Không bao giờ sử dụng các từ, câu xúc phạm đến nhân cách người đối thoại. Luôn bình tĩnh, tự chủ và ôn hòa trong mọi tình huống. Trang phục luôn gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự.

Ví dụ: Trong kinh doanh để thực hiện mục đích bán được hàng và giữ được khách, những người hoạt động trên thương trường cần luôn luôn tôn trọng khách hàng, bạn hàng, không phân biệt giàu, nghèo, sang, hèn, dân tộc, giai cấp. Sự cạnh tranh là điều tất yếu trên thương trường song cạnh tranh không phải là tiêu diệt đối thủ để độc quyền mà cạnh tranh là để phát triển. Cạnh tranh lành mạnh, có văn hoá chỉ có thể dựa trên sự tôn trọng lẫn nhau trong giao tiếp kinh doanh.

- Có thiện chí và tin tưởng trong giao tiếp

Thiện chí trong giao tiếp là tin tưởng đối tượng giao tiếp, luôn nghĩ tốt về họ, dành những tình cảm tốt đẹp, đem lại niềm vui cho đối tượng giao tiếp, luôn động viên, khuyến khích họ làm việc tốt.

Để đạt được mục đích trong giao tiếp, mỗi chủ thể phải nắm bắt, thấu hiểu mọi tâm tư, tình cảm, nguyện vọng... của nhau, biết điều chỉnh nhu cầu, nguyện vọng... của mình sao cho phù hợp với nhu cầu, lợi ích chung. Muốn vậy, các chủ thể phải luôn chân thành, thiện chí, biết nhường nhịn nhau trong giao tiếp. Sự thiện chí trong giao tiếp thể hiện ở chỗ các chủ thể giao tiếp phải luôn nghĩ đến những điều tốt đẹp và làm những điều tốt cho nhau. Hãy luôn tin vào bản chất tốt đẹp của con người để có những suy nghĩ thiện tâm nhất về người khác, đây là nguồn gốc làm nảy sinh sự chân thành, một điều vô cùng quan trọng trong giao tiếp.

Con người ai chẳng có những lúc sai lầm. Sự thiện chí được thể hiện rõ nét nhất trong sự đánh giá, nhận xét người khác. Sự xét đoán công bằng, khách quan và hết sức tế nhị sẽ tạo được sự tin cậy và lòng mong muốn cầu tiến, ngược lại những lời chỉ trích, phê phán cay độc sẽ làm tổn thương lòng tự trọng, danh dự và tạo ra những hiềm khích, xung đột. Có người đã nói: lời cay độc là mồi lửa mà lòng kiêu căng của con người là kho thuốc súng. Do đó, cần tìm hiểu nguyên nhân nhưng điều quan trọng là tìm ra và khẳng định những mặt tốt đẹp của họ để đánh giá và phán xét.

- Tôn trọng các giá trị văn hoá

Mỗi vùng, miền, quốc gia có các giá trị văn hoá khác nhau, đòi hỏi được tôn trọng và giữ gìn. Người giao tiếp có văn hoá là người am hiểu các giá trị văn hoá của mỗi vùng miền khác nhau để đưa ra cách ứng xử phù hợp.

- Thông cảm và quan tâm

Nguyên tắc này được hiểu là sự thể hiện tình cảm giữa con người với nhau trong cuộc sống. Khi giao tiếp, các chủ thể cần có sự thông cảm về hoàn cảnh, nguyên nhân; quan tâm đến những mong muốn, nguyện vọng, quyền lợi... của nhau để có thể thực sự hòa cùng nỗi buồn, niềm vui của nhau, để có thể nhường nhịn, nhân nhượng. Sự thông cảm sẽ tạo nên sự gần gũi, thân mật, tạo ra cảm giác an toàn trong giao tiếp, tránh được cách ứng xử cứng nhắc, khô cứng, không tình người. Sự thông cảm càng sâu sắc thì mâu thuẫn càng giảm. Muốn vậy, các chủ thể phải biết đặt mình vào vị trí của đối tượng để suy nghĩ, để cảm thông khi ứng xử. Hãy biết đặt câu hỏi: "Nếu mình ở vào địa vị đó thì sẽ ứng xử như thế nào? Mình có những mong muốn gì?"... Chỉ khi đó mới có thể hiểu được những suy nghĩ và hành động của nhau để thông cảm, tôn trọng và không có những hành vi bắt người khác phải suy nghĩ, hành động như mình.

Mỗi người đều có những nhu cầu, nguyện vọng... riêng nhưng để có thể chung sống, để có thể hoà đồng thì mỗi người cần phải biết điều chỉnh nhu cầu, sở thích, nguyện vọng... của mình sao cho phù hợp với điều kiện giao tiếp. Muốn vậy, phải hiểu và thông cảm với nhu cầu, nguyện vọng... của người khác, luôn quan tâm đến tâm tư, nguyện vọng của người khác.

Sự thông cảm và quan tâm là cơ sở hình thành mọi hành vi ứng xử nhân hậu, độ lượng, khoan dung.

b. Phong cách giao tiếp

* Phong cách giao tiếp là hệ thống những cách biểu hiện tương đối ổn định của chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp trong quá trình tiếp xúc cùng nhau, với mọi người. Nói cách khác, phong cách giao tiếp là cách ứng xử, cách làm việc của mỗi người đối với người khác và môi trường xung quanh. Trong phong cách giao tiếp, có phần thì tương đối ổn định, có phần thì mềm dẻo, linh hoạt.

* Các loại phong cách giao tiếp:

- Phong cách độc đoán: là kiểu phong cách giao tiếp mà chủ thể giao tiếp chưa tôn trọng đối tượng giao tiếp. Những người mang phong cách giao tiếp này, họ thường cứng nhắc và máy móc trong khi xử lý các tình huống giao tiếp. Phong cách độc đoán có ưu nhược điểm sau:

+ Ưu điểm: phong cách giao tiếp này có tác dụng trong việc đưa ra những quyết định nhất thời, giải quyết được vấn đề một cách nhanh chóng.

+ Nhược điểm: làm mất đi sự tự do, dân chủ trong giao tiếp; hạn chế sức sáng tạo của con người; giảm tính giáo dục và tính thuyết phục.

- Phong cách dân chủ: là kiểu phong cách thể hiện ở sự tôn trọng lẫn nhau giữa chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp, nhờ đó tạo ra bầu không khí thân mật, gần gũi, cởi mở và quý trọng nhau. Phong cách giao tiếp này có ưu, nhược điểm sau:

+ Ưu điểm: tăng khả năng sáng tạo của đối tượng giao tiếp; giúp mọi người thân thiện, gần gũi và hiểu nhau hơn; tạo môi liên hệ tốt khi làm việc.

+ Nhược điểm: có nguy cơ thiếu tế nhị trong giao tiếp; có thể gây tổn thương lòng tự trọng của đối tượng giao tiếp; tính tích cực, chủ động, sáng tạo của đối tượng giao tiếp khó được phát huy; ấn tượng để lại ở đối tượng giao tiếp: chủ thể khô khan, cứng nhắc.

- Phong cách tự do: là kiểu phong cách linh hoạt, cơ động, mềm dẻo, dễ thay đổi theo đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp.

+ Ưu điểm: phát huy tính tích cực của con người, kích thích tư duy độc lập sáng tạo, giao tiếp linh hoạt, dễ thay đổi mục đích, chiều theo ý đối tác giao tiếp.

+ Nhược điểm: không làm chủ được cảm xúc của bản thân, thường hay phụ thuộc hoặc bắt chước, dễ phát sinh tự do quá trớn. Các thành viên tham gia giao tiếp linh hoạt quá mức, dễ thay đổi mục đích, chiều theo ý đối tác giao tiếp cho nên phong cách này dễ dàng thiết lập các quan hệ nhưng cũng dễ mất các mối quan hệ, không sâu sắc, thiếu lập trường, thế nào cũng được.

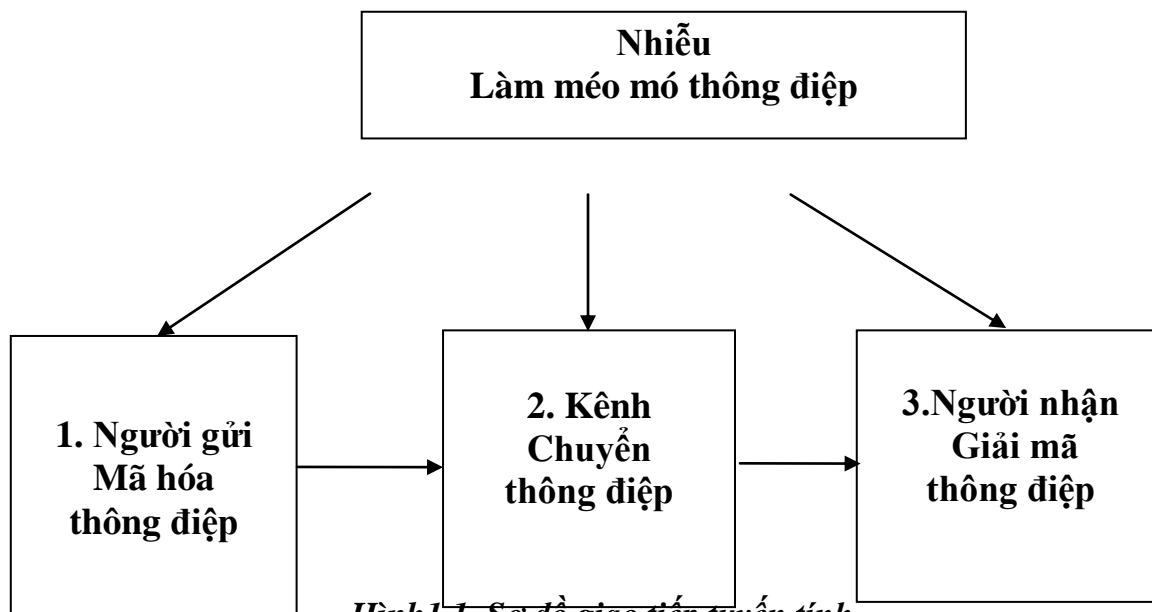
Mỗi phong cách giao tiếp đều có điểm mạnh và điểm yếu. Tùy thuộc vào mục đích và đối tượng giao tiếp mà chúng ta lựa chọn phong cách giao tiếp cho phù hợp để đạt hiệu quả cao nhất.

1.1.4. Mô hình giao tiếp

Trong quá trình giao tiếp của con người, để có thể nhận dạng được các thành tố cấu thành và mối quan hệ giữa các bộ phận của nó là vấn đề không đơn giản. Để tìm hiểu được nó, cần thông qua các mô hình mà nó có thể minh họa được các thành tố đó.

a. Mô hình tuyến tính về giao tiếp (giao tiếp một chiều)(H1.1)

Mô hình tuyến tính về giao tiếp là mô hình một chiều, xuất phát từ các công trình nghiên cứu ban đầu về giao tiếp bằng ngôn ngữ được mở ra từ các nhà tu từ học La Mã, Hy Lạp cổ đại, những người quan tâm đến việc đào tạo các nhà hùng biện một cách đúng đắn. Học thuyết ban đầu này về giao tiếp đã nhấn mạnh đến vai trò của diễn giả trước công chúng, chúng phản ánh cái có thể được gọi là quan điểm một chiều về giao tiếp, cho rằng một người có thể thực hiện những hành động nhất định theo một trình tự nhất định trong khi phát biểu và gọi ra những câu trả lời nhất định theo mong muốn của khán giả.



Hình 1.1. Sơ đồ giao tiếp tuyến tính

Theo mô hình này:

- Người phát tin mã hóa một thông điệp và gửi nó tới người nghe thông qua một hay nhiều kênh giác quan.

- Người nghe tiếp nhận và giải mã thông điệp này.

- Không tính đến mọi sự thay đổi trong quá trình giao tiếp.

Đây là mô hình “người nói – người nghe” đơn giản.

b. Mô hình tác động qua lại về giao tiếp (giao tiếp hai chiều)(H1.2)

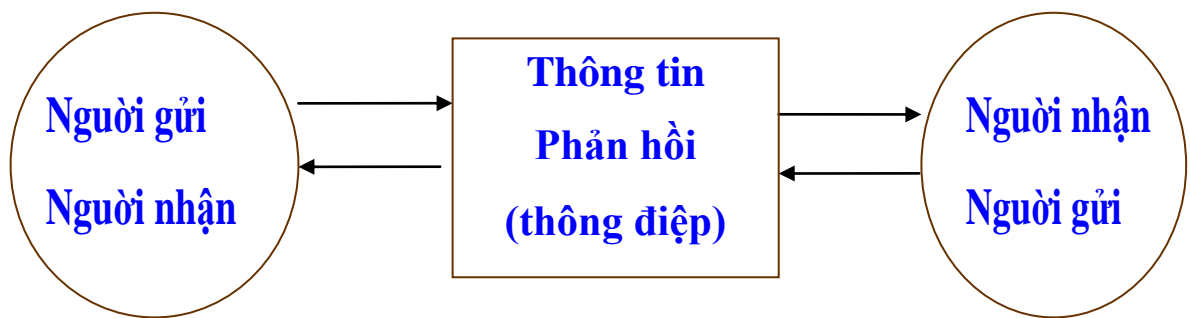
Trong mô hình (H 1.2) có sự khác biệt lớn với mô hình tuyến tính về giao tiếp (giao tiếp một chiều)(H 1.1)

- Người phát tin mã hóa thông điệp và gửi nó đến người nhận thông qua một hay nhiều kênh giác quan.

- Người nhận tiếp nhận và giải mã thông điệp, sau đó mã hóa phản hồi (một phản ứng hay các phản ứng) và gửi phản hồi này tới nguồn, vậy là quá trình trở thành hai chiều.

- Sau đó, nguồn giải mã thông điệp phản hồi theo thông điệp gốc đã được gửi và phản hồi đã được nhận.

- Tiếp theo nguồn mã hóa một thông điệp mới thích ứng với phản hồi nhận được (sự thích ứng).



Hình 1.2. Sơ đồ giao tiếp qua lại

Quan điểm này về giao tiếp đã tính đến những ảnh hưởng phức tạp của người nhận. Quan điểm này cho rằng một quá trình, trong chừng mực nào đó là vòng quanh, gửi và nhận, nhận và gửi.

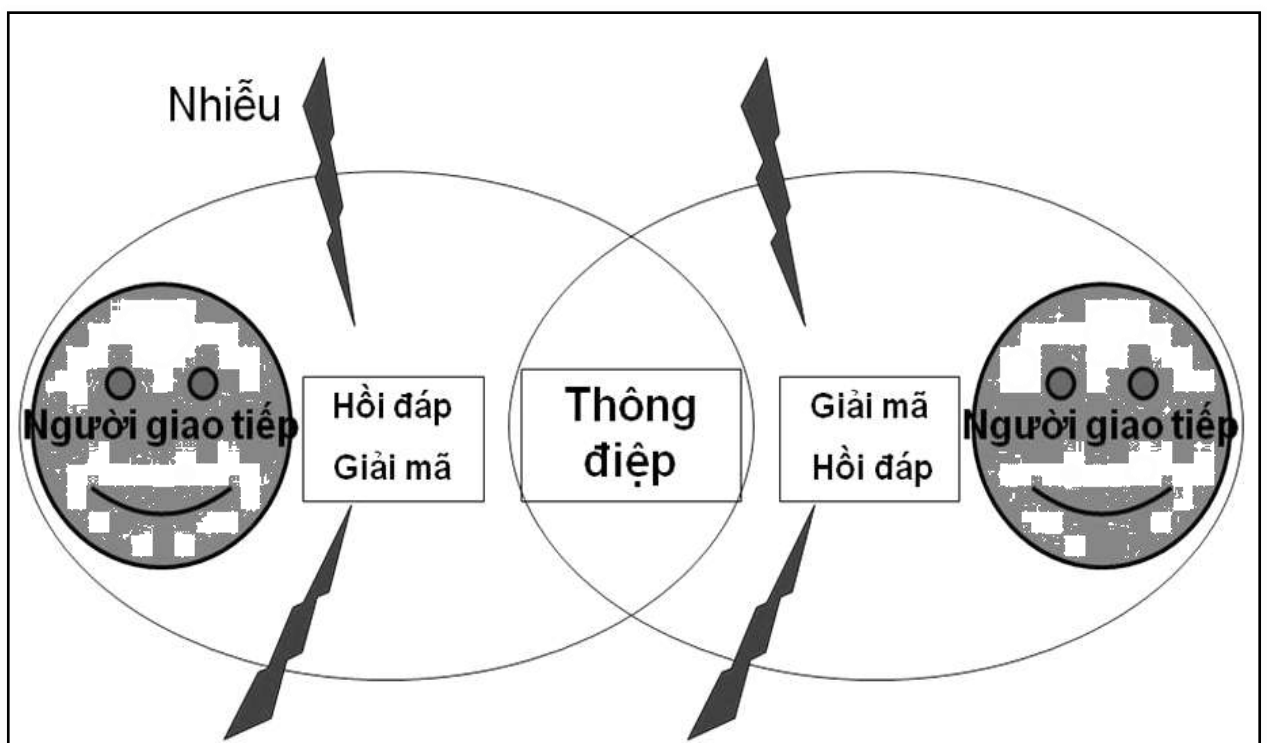
c. Mô hình giao dịch về giao tiếp (giao tiếp đa chiều) (H1.3)

- Người giao tiếp A mã hóa một thông điệp và gửi nó đi.

- Người giao tiếp B mã hóa phản hồi gửi tới người giao tiếp A, người giải mã nó.

Nhưng những bước này không phải là độc chiếm lẫn nhau vì việc mã hóa và giải mã có thể xảy ra đồng thời.

- Ta có thể gửi và nhận các thông điệp cùng một lúc, nên mô hình này là đa hướng. Trong đó hai đối tượng luôn đổi vai trò người gửi, người nhận cho nhau.

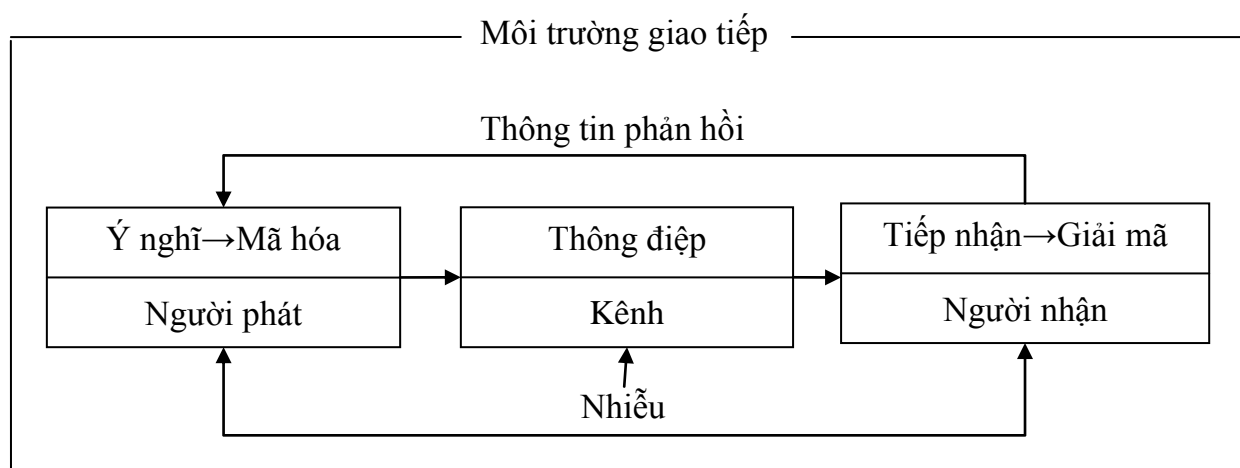


Hình 1.3. Sơ đồ giao dịch về giao tiếp



Hình 1.4. Mô hình giao dịch về giao tiếp

1.1.5. Các thành tố của hành vi giao tiếp



Hình 1.5. Sơ đồ các thành tố của hành vi giao tiếp

**Người phát (ý nghĩ- mã hóa)*

Mã hóa là quá trình biểu đạt ý nghĩ thành lời nói, chữ viết hay dấu hiệu, ký hiệu, các phương tiện phi ngôn ngữ khác...

Như được minh họa ở sơ đồ H1.5; quá trình giao tiếp bắt đầu khi “người phát / nguồn” bị kích thích một cách có ý thức hay không có ý thức bởi một sự việc; một khách thể hay một ý tưởng nào đó. Xuất hiện nhu cầu gửi thông điệp đi sau khi đã dùng trí nhớ để tìm ra thứ “tiếng” (ngôn ngữ hay phi ngôn ngữ) thích hợp để mã hoá thông điệp: Các nhân tố như sự tri giác, các kỳ vọng, thái độ và trạng thái cơ thể đều có ảnh hưởng đến việc gửi thông điệp.

Quá trình giao tiếp rất phức tạp, bởi vì nó mang tính chất ký hiệu, sử dụng một thứ “ngôn ngữ” nào đó để đại diện cho các khách thể và ý tưởng mà chúng ta đang giao tiếp. Không may, các ký hiệu có thể không được hiểu. Ví dụ, một kỹ sư hàng không phải lựa chọn thứ “tiếng” của mình một cách cẩn thận để nói cho một ai đó không am hiểu về nguyên tắc của vận tốc gió. Các từ ngữ quá chuyên sâu về mặt kỹ thuật có thể làm rối trí người giao tiếp – người nhận và làm cho họ không hiểu được.

**Kênh*(thông điệp) là phương tiện qua đó thông điệp di chuyển từ người gửi đến người người nhận.

Khi giao tiếp, thông điệp đã mã hoá được chuyển tải qua một kênh bay nhiều kênh.Nếu cuộc giao tiếp diễn ra trực tiếp, mặt đối mặt thì các kênh này có thể là một vài hay tất cả năm giác quan.Điển hình là chúng ta dựa vào hình ảnh thị giác và âm thanh làm các kênh khi nói và lắng nghe. Tuy nhiên, thay vì sự giao tiếp mặt đối mặt, chúng ta có thể lựa chọn để dùng một kênh điện tử có dùng âm thanh (như điện thoại chẳng hạn) hay thị giác (vô tuyến truyền hình). Trong một số trường hợp, chúng ta có thể lựa chọn cách gửi một thông điệp đến một ai đó bằng phương tiện tiếp xúc thân xác, chẳng hạn như vỗ vai người khác.Trong trường hợp này thì kênh xúc giác được sử dụng.

Người phát / nguồn	Người nhận (Tiếp nhận)
1. Những cảm nhận do ý tưởng hay nhu cầu giao tiếp gây nên	1. Những cảm nhận do kích thích hay nhu cầu giao tiếp gây nên
2. Lựa chọn cách truyền thông thông điệp bằng ký hiệu ngôn ngữ (mã)	2. Tiếp nhận ký hiệu (mã) dưới dạng méo mó
3. Sử dụng trí nhớ và kinh nghiệm cũ để tìm ra ký hiệu ngôn ngữ nhằm truyền thông thông điệp (mã hoá)	3. Sử dụng trí nhớ và kinh nghiệm cũ để gán nghĩa cho ký hiệu (giải mã)
	4. Lưu giữ thông tin
	5. Gửi phản hồi đi

“Người giao tiếp/nguồn” nên luyện tập càng kỹ càng tốt cách lựa chọn kênh cho cuộc giao tiếp, giống như họ tiến hành việc lựa chọn các ký hiệu để dùng. Điều này là cần thiết, bởi vì các kênh khác nhau đòi hỏi những phương pháp phát triển ý tưởng khác nhau. Chẳng hạn, việc chọn các kênh điện tử đã làm thay đổi bản chất của sự giao tiếp chính trị. Các ứng cử viên tổng thống ở các nước đã từng phải đi kinh lý khắp đất nước để đọc bài diễn văn trong các chiến dịch vận động tranh cử, nhưng ngày nay, thông qua việc sử dụng vô tuyến truyền hình, họ có thể đến với một số lượng dân chúng rộng lớn hơn mà không cần phải đi đâu cả. Như vậy, kênh điện tử đã được thay thế cho kênh “mặt đối mặt”!

**Giải mã* là quá trình trong đó các biểu tượng được diễn đạt bởi người nhận

Sau khi giải mã và nhận thức bản thông điệp, người nhận *phản hồi* tới người gửi thực sự là thông điệp khác thể hiện hiệu quả của việc thông tin. Những phản hồi thể hiện rõ ràng nhất việc người tiếp nhận thông điệp có hiểu chính xác thông điệp đã được gửi hay không.

Không tính đến kênh được dùng, thông điệp cần phải được giải mã trước khi giao tiếp (có thể) được hoàn thành. Người giao tiếp/người nhận, trên cơ sở tiếp nhận các tín hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, xử lý chúng thông qua trí nhớ để các tín hiệu được phiên dịch sang hệ tiếng nói của người nhận. Thông điệp đã được giải mã này sẽ không giống hệt với thông điệp đã được người giao tiếp/người mã hoá, vì hệ thống ký hiệu của mỗi người được tạo nên bởi một tập hợp duy nhất các cảm nhận. Ví dụ, một người nội trợ sẽ có thốt cách hiểu về câu “thêm mắm muối theo khẩu vị” nghĩa là gì. Nhưng lời chỉ dẫn này có thể giải mã một cách khác nhau ở những người nhận khác nhau. Một người quản trị ngân hàng vốn thích làm đầu bếp cho các cuộc liên hoan cuối tuần ngoài trời có thể muốn thêm một chút mắm muối thôi, còn để cho khách cho thêm gia vị. Mặt khác, một người nào đó có kinh nghiệm nấu nướng hơn lại có thể giải mã thông điệp này là “thêm nhiều mắm muối vào”.

* *Nhiều*: Trong việc truyền thông điệp và nhận sự phản hồi, thông điệp có thể bị nhiễu. Nhiễu là bất kỳ một trở ngại bên trong hoặc bên ngoài nào trong quá trình giao tiếp. Nhiễu có thể do các nhân tố của môi trường, sự suy yếu của thể chất, những vấn đề về ngữ nghĩa, những vấn đề về cú pháp, ngôn từ, sự lộn xộn trong cách sắp đặt, tiếng ồn xã hội và những vấn đề tâm lý gây nên.

* *Môi trường giao tiếp*: Giao tiếp luôn tồn tại trong một bối cảnh, một môi trường nào đó. Môi trường giao tiếp bao gồm các yếu tố: không gian, thời gian, không khí, ánh sáng, màu sắc, mùi vị, âm thanh, thời tiết, sự sắp đặt...

Giao tiếp không thể xảy ra trong chân không; nó luôn luôn tồn tại trong một ngữ cảnh nào đó, một môi trường nào đó. Nơi mà chúng ta hiện diện và người cùng hiện diện với chúng ta đều có ảnh hưởng đến sự giao tiếp của chúng ta. Những nhân tố như kích thước của căn buồng, màu sắc của tường, sự trang trí, kiểu và cách xếp đặt các đồ gỗ, kiểu chiếu sáng và căn buồng có đông đúc hay không... đều có thể ảnh hưởng đến việc chúng ta cảm xúc ra sao, đến cách giao tiếp, kiểu giao tiếp mà chúng ta tham gia vào. Chẳng hạn như xếp đặt một lượng lớn người trong một khu vực làm việc nhỏ hẹp (như trường hợp thường xảy ra với nhóm những người đánh máy chữ trong một cơ sở thương mại lớn) có thể dẫn đến sự giao tiếp căng thẳng thiếu tự nhiên. Chúng ta cũng có phản ứng đối với các nhân tố như nhiệt độ, mùi vị, âm thanh.

1.2. Nhận biết các dấu hiệu bề ngoài của đối tượng giao tiếp

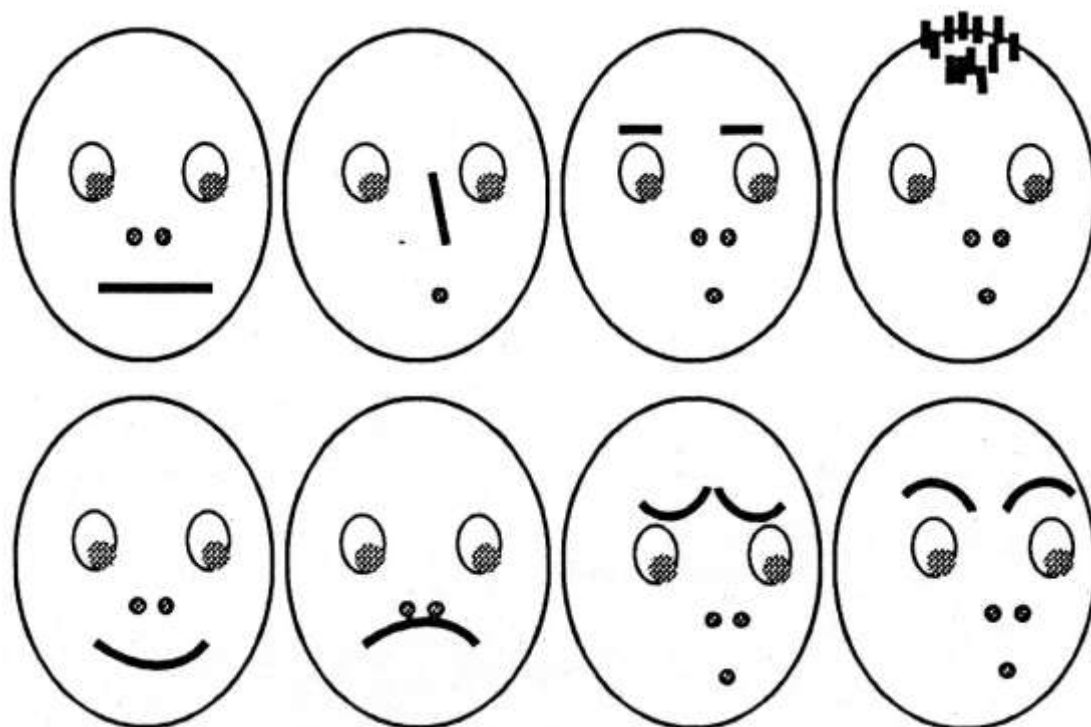
Thực chất kỹ năng nhận biết các dấu hiệu bề ngoài của đối tượng giao tiếp là kỹ năng định hướng trong giao tiếp. Đó là khả năng dựa vào tri giác ban đầu về các biểu hiện bên ngoài (hình thức, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, điệu bộ và các sắc thái biểu cảm của đối tượng giao tiếp để từ đó đoán biết được một cách tương đối chính xác các diễn biến tâm lý đang diễn ra trong đối tượng để định hướng một cách hợp lý cho mối quan hệ tiếp theo.

1.2.1. Nét mặt

* Ý nghĩa của nét mặt trong giao tiếp

- Nét mặt cho ta biết về trạng thái cảm xúc của con người. Nét mặt trong quá trình giao tiếp dùng để biểu lộ thái độ, cảm xúc của chủ thể. Có sáu loại cảm xúc thường biểu lộ qua nét mặt: vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận, ghê tởm. Sự sợ hãi, tức giận hay đang âm mưu điều gì đó được biểu hiện rất rõ thông qua sắc mặt kết hợp với nét mặt nếu chủ nhân của nó thiếu bản lĩnh. Với nét mặt, người ta có thể thiết lập quan hệ như: mỉm cười, gật đầu, nhăn mày,... và cũng có thể điều tiết chiều hướng cuộc trò chuyện.

- Nét mặt mang giá trị thông tin rất đa dạng, phong phú khi có sự giao tiếp giữa người với người và nhóm xã hội. Lòng mày nhíu lại biểu hiện sự suy nghĩ về hoàn cảnh có vấn đề khi chủ thể chưa nhận thức được một sự kiện, hiện tượng nào đó hoặc kết quả của nhận thức ở chủ thể không đem lại cho chủ thể cảm xúc như mong muốn trước đó.



Hình 1.6. Nét mặt biểu hiện tính cách

Biểu hiện trên mặt do hệ thống cơ mặt điều khiển, nó biểu hiện thường tương ứng với tâm trạng thực bên trong của đối tượng, do đó quan sát nét mặt giúp cho chúng ta hiểu thêm về đối tượng trong cuộc giao tiếp.

- Nét mặt cho ta biết ít nhiều về tính cách của con người. Người vô tư, lạc quan, nét mặt thường hay vui vẻ, người vất vả lo nghĩ nhiều thì vẻ mặt thường căng thẳng, trầm tư... Không phải ngẫu nhiên mà người ta xem tướng qua khuôn mặt. Người xưa thường có câu: “trông mặt mà bắt hình dong” (H1.6, H1.7).

* Nét mặt có hai phần phần động và phần tĩnh

- Phần động gồm mắt, miệng, bờ mi, trán thường vận động theo sự kích thích của đối tượng, hoàn cảnh cụ thể.

- Phần tĩnh được phân bố ở các bộ phận trên khuôn mặt. Chúng hợp thành nét mặt chung của chủ thể khi gặp đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp như mặt lạnh như tiền

- Phớt Ǻng lē, nét mặt đôn hậu, nét mặt thể hiện tâm trạng đượm buồn, hiếu thắng, khắc khổ, nét mặt điềm đạm, tinh anh...

Sự vận động của các bộ phận trên mặt được gọi là nét mặt. Sự biểu lộ của các trạng thái tâm lý trên nét mặt của con người rất phức tạp và bị phụ thuộc vào lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp và cá tính của từng chủ thể. Do các dân tộc có phong tục - tập quán khác nhau, cách gia đình giáo dục con cái có sự khác biệt mà các mức độ biểu cảm của nét mặt giữa mọi người cũng có sự khác nhau.

Bộ mặt có kèm theo râu tóc và trang điểm là phản ánh nét tính cách cầu kì, cẩn thận của chủ thể. Các cơ cổ vận động có tác dụng tạo ra các điệu bộ. Sự cúi đầu biểu hiện sự phục tùng, lễ độ, cung kính đối với bề trên còn lắc đầu - không đồng ý, gật đầu - tán thành, lắc qua lắc lại - biểu hiện sự nhõng nhẽo, vờ vĩnh.

*Lưu ý khi biểu hiện nét mặt trong giao tiếp

Trong nét mặt, ánh mắt đóng vai trò quan trọng trong giao tiếp, điều khiển được, tia nhìn được xem là một phương sách để giữ người khác tham gia vào cuộc giao tiếp, trong một cuộc trò chuyện, hãy duy trì sự tiếp xúc bằng mắt từ 50 – 60% thời gian bạn nói, từ 75 – 85% thời gian nếu bạn nghe. Vì vậy, khi giao tiếp cần chú ý:

- Mắt: tập trung vào người nói một cách nhẹ nhàng, thỉnh thoảng chuyển cái nhìn từ mặt người nói sang bộ phận khác của cơ thể, ví dụ nhìn vào tay, quần áo... Ánh mắt được xem là cửa sổ tâm hồn. Ánh mắt phản ánh tâm trạng, những xúc cảm, tình cảm của con người như: vui, buồn, tức, giận, sợ hãi, lo lắng hay yên tâm. Ánh mắt cũng cho ta biết mong muốn, ý nghĩ của người đối thoại. Ánh mắt không chỉ bộc lộ tâm hồn của con người mà còn là con đường chủ yếu mà qua đó các thông tin cảm tính từ môi trường bên ngoài là do mắt cung cấp.



Hình 1.7. Nét mặt biểu hiện cảm xúc

Để sử dụng ánh mắt hiệu quả, cần chú ý một số điểm sau đây:

+ Nhìn thẳng vào người đối thoại, nhưng đó phải là một cái nhìn tự nhiên, nhẹ nhàng như bao quát toàn bộ con người họ, chứ không phải là một điểm nào đó trên khuôn mặt của họ hay thân thể họ.

+ Không nhìn chăm chăm vào mặt của người khác; hoặc không nhìn vào người nói, quay chỗ khác, nhắm mắt... Cái nhìn lảng tránh là biểu hiện của sự giả dối, thiếu thành thật, thiếu tự tin, còn nhìn thẳng vào mặt người khác là biểu hiện sự thành thật, sự tự tin, sự quan mình chính đại của chúng ta.

+ Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường, giễu cợt hoặc không thèm để ý. Không đảo mắt hoặc đưa mắt liếc nhìn một cách vụng trộm, không nheo mắt hoặc nhắm cả hai mắt trước mặt người khác.

- Nét mặt biểu hiện theo chủ đề câu chuyện, theo tâm trạng người nói... ví dụ, khi người nói thông báo chuyện buồn thì nét mặt bạn phải tỏ ra cảm thông, chia sẻ.

- Nụ cười là một phương tiện giao tiếp quan trọng chứa đựng nhiều nội dung phong phú. Nụ cười không chỉ biểu hiện thái độ, tình cảm của con người mà cả những nét tính cách nhất định của họ nữa. Thực tế cho thấy, một bộ mặt tươi cười luôn được hoan nghênh, vì nụ cười không những đem lại cho người khác cảm giác thoải mái, tự tin, mà còn làm cho họ cảm thấy đây là tín hiệu của sự tốt lành, của tình hữu hảo và lòng chân thành. Khi chúng ta tươi cười với người khác, điều đó sẽ chuyển tải một thông điệp là: rất vui mừng được gặp họ, sẵn sàng giao tiếp với họ. Nụ cười tự nhiên, chân thành, cởi mở và phải tùy thuộc vào hoàn cảnh.

Nụ cười tự nhiên được biểu lộ về thái độ tích cực, thái độ mời chào cởi mở, có thể giải tỏa được những ý tưởng đối địch ở người khác. Sự vận động của môi, miệng bao gồm cả lưỡi, răng có tác dụng biểu cảm rõ nét khi chủ thể mỉm cười.

Nụ cười tạo không khí ấm cúng trong gia đình, thể hiện sự sẵn sàng trong kinh doanh, là dấu hiệu của tình bạn.

Nụ cười bồi dưỡng tinh thần cho người mệt mỏi, gạt bỏ lo âu.

Trái lại, nụ cười miễn cưỡng (cười nhạt) lại biểu lộ sự giả tạo, nịnh bợ hay mỉa mai; cười hô hố, ha hả hay cười ré lên ở nơi công cộng lại thể hiện sự vô ý, vô duyên.

Trong nghệ thuật tuồng chèo, người ta đã đề cập đến hình ảnh của ba mươi sáu kiểu cười thể hiện các trạng thái xúc cảm khác nhau. Trạng thái giận dữ được biểu hiện bằng sự mím miệng hoặc nghiến răng, bặm môi.

Nhờ có sự biểu cảm qua ánh mắt, nụ cười, nét mặt mà quá trình giao tiếp được diễn ra hợp lý, nhạy cảm, tinh tế và sâu sắc hơn.

1.2.2. Tư thế

* Định nghĩa

Tư thế biểu hiện sự vận động của toàn thân hướng theo một chủ đích nào đó. Tư thế con người được hình thành do những tác động giáo dục từ thời ấu thơ, do gia đình xây dựng thông qua những thói quen thoả mãn nhu cầu. Tư thế được coi là một bộ phận quan trọng trong các nghi thức giao tiếp với những người xung quanh. Trong

quan hệ người lớn - trẻ nhỏ, người lớn phải biết thể hiện được tư thế mẫu mực của mình để trẻ nhỏ bắt chước, học theo.

*** Ý nghĩa của tư thế**

Tư thế là một nguồn thông tin có ích. Tư thế trước hết thể hiện ở chiều cao, Trong sinh hoạt ở tổ chức hoặc trong giao tiếp, tùy hoàn cảnh mà cá nhân làm nổi bật hoặc dấu bớt chiều cao của mình. Khi muốn khẳng định mình với người đối diện, cá nhân sẽ có xu hướng ngẩng đầu và ngả người về phía sau. Nhân viên khi đến gặp cấp trên để thể hiện vẻ tôn kính có xu hướng cúi đầu khi chia tay và cúi chào khi bắt tay. Tiếp theo, các cá nhân có khuynh hướng bắt chước tư thế của người khác. Cá nhân cũng có thể dùng việc thay đổi dáng điệu một cách cố ý, ranh mãnh.

Tư thế có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có thể xem tư thế giao tiếp như cái khung hay cái nền cho hình ảnh của người giao tiếp.

*** Các loại tư thế:**

- Xét theo quan hệ xã hội, có ba loại tư thế có tính cơ bản của hành vi như sau:

Tư thế bề trên thể hiện ở cách ngồi thoải mái, đầu hơi ngửa ra phía sau;

Tư thế người bề dưới ngồi hơi cúi xuống tựa như lắng nghe;

Tư thế ngang bằng trong quan hệ bạn bè bình đẳng.

- Xét theo quỹ đạo vận động của thân thể, có các tư thế như: nằm, ngồi, quỳ, khom lưng, thẳng lưng, uốn người về phía trước, cúi đầu, đi, đứng.

- Xét theo nội dung tâm lý được biểu hiện, có các tư thế như: nịnh bợ, xum xoe, hánh dịch, trịch thượng, bề trên, khiêm nhường, cung kính, tôn trọng lẫn nhau... Các nhà danh họa Trung Quốc đã thể hiện rõ được những trạng thái tâm lý của trên 6000 tư thế của con người ở các lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính khác nhau bằng những hình tượng trong tranh vẽ. Tư thế được biểu hiện ra trong thực tế rất phong phú và đa dạng.

*** Lưu ý đối với một số tư thế trong giao tiếp**

Có 3 tư thế chủ yếu: đi, đứng, ngồi.

- Tư thế đi

Tư thế đi đẹp là tư thế đi nhanh nhẹn và nhẹ nhàng, đầu ngẩng cao, ngực hơi uốn về phía trước, tạo ra tư thế tự tin, năng động, giàu nghị lực.

Có người đi nhanh nhưng đầu lại cúi xuống, nghĩa là làm lũi đi, đó là tư thế đi của những con người tất bật, vất vả, không biết nhìn xa trông rộng. Có người dò dẫm đi từng bước ngắn, đó là con người hay nghi ngại, thiếu tự tin. Lại có người chậm rãi, ung dung thư thái thả chân từng bước một, đó là con người nhàn rỗi, không có việc gì quan trọng để giải quyết. Tư thế đi như vậy chi phù hợp khi dạo mát trong công viên, hoặc trong phòng làm việc hoặc khi đang suy nghĩ để giải quyết một vấn đề nào đó.

Khi đi nếu bạn xách cặp, thì hãy dung tay trái, để tay phải luôn sẵn sàng chìa ra bắt tay người khác hoặc đón nhận người khác bắt tay mình.

- Tư thế đứng

Một tư thế đứng đẹp là tư thế đứng thẳng người, ngực thẳng, ngẩng cao đầu, vai không nhô ra phía trước, hai tay buông xuôi tự nhiên, lòng bàn tay hướng vào trong, tạo ra tư thế đứng đàng hoàng, tự tin và phóng khoáng.

Chú ý: Khi đứng không nên đút tay vào túi quần, không chấp tay ra sau lưng hoặc khoanh tay, vì đó là dấu hiệu của sự thiếu cởi mở, sự tự mãn.

- Tư thế ngồi

Tư thế ngồi đẹp là khi ngồi phải có tư thế đứng đắn, thoải mái, tự nhiên, thanh thản. Không nên ngồi choáng hết chỗ, không nghiêng về một bên, lưng và đầu phải thẳng để tỏ ra bạn ra người có tinh thần cao và đang sẵn sàng tiếp chuyện, tuy nhiên, đừng để người đối thoại cảm thấy tư thế của bạn là cứng nhắc. Nếu ngồi lâu, cảm thấy mệt, bạn có thể tựa lưng nhưng không được duỗi chân ra theo kiểu nửa nằm, nửa ngồi.

Khi ngồi, tay để lên tay vịn của ghế hoặc lên đùi, hoặc lên bàn nếu có bàn ở phía trước; hai chân nên khép lại hoặc chỉ để hở một chút, nam giới có thể bắt chéo chân nhưng không ghé chân quá cao, không rung chân; nữ giới có thể gác bàn chân lên nhau nhưng không được duỗi thẳng ra phía trước. Trước khi ngồi bạn nên kiểm tra ghế có bị bẩn hay không v.v... Khi bắt đầu ngồi xuống cần phải nhẹ nhàng, chắc chắn.

1.2.3. Cử chỉ

* Định nghĩa

Cử chỉ bao gồm các chuyển động của đầu (gật, lắc...) của bàn tay, của cánh tay, của chân...những cử chỉ này có ý nghĩa trong giao tiếp, nó làm cho quá trình giao tiếp trở nên sinh động, hấp dẫn, lôi cuốn hơn.

Ví dụ: sự chuyển động của đầu có thể là đồng ý hay không đồng ý, của bàn tay có thể là lời mời, sự từ chối, chống đối hay van xin...

Người ta có thể dùng cử chỉ để điều khiển việc giao tiếp, chẳng hạn cử chỉ tay nhắc người đối thoại nói nhanh hay chậm, dừng lại hoặc tiếp tục nói.

Vị trí của đôi bàn chân khi đứng hay ngồi nói chuyện sẽ cho ta thấy đối tượng đang có thái độ hay trạng thái như thế nào. Nếu mũi chân của hai người hướng vào nhau có nghĩa là họ không muốn sự tham gia của người thứ ba. Nếu mũi chân hướng ra cửa có nghĩa là anh ta đang rất vội đi hoặc đã chán ngán câu chuyện và muốn tháo chạy.

Những cử chỉ như nhìn mũi mình, liếm môi, hắt cằm hay sờ mũi, che miệng đều là những cử chỉ rất đáng quan tâm khi giao tiếp với người khác.

Người ta chỉ có thể đoán chính xác được thông điệp khi quan sát tất cả những tín hiệu về ngôn ngữ cơ thể trong mối liên hệ chung với nhau chứ không phải một yếu tố riêng lẻ. Ý nghĩa của các tín hiệu tùy thuộc vào từng tình huống cụ thể và những nhân vật đang giao tiếp với nhau.

Ví dụ: Khoanh tay trước ngực có ý nghĩa:thủ thế;tự vệ;tập trung cao độ;sẵn sàng lắng nghe người đối diện.

* Dấu hiệu của cử chỉ cơ thể nói lên trạng thái nhất định sau:

- Thể hiện sự quan tâm, nhất trí, hứng thú:

+ Sự nghiêng xuống của cơ thể phía trên

+ Cánh tay mở và giữ lại bàn tay

+ Sự chuyển động của cánh tay hoặc bàn tay lên trên hoặc phía dưới cơ thể

+ Gật đầu về ý kiến của đối tác kèm theo điệu bộ

+ Có cái nhìn vui vẻ, tán thành.

- Thể hiện sự từ chối, nghi ngờ, tế nhị:

+ Sự ngả về phía sau của cơ thể phía trên một cách tự phát

+ Sự bắt chéo của cánh tay trước ngực

+ Cầm ép bên cổ

+ Đầu lúc lắc

+ Lòng mày nhíu lại

+ Môi trên trễ xuống, môi dưới bĩu ra.

- Thể hiện sự đáp lại tiêu cực:

+ Cánh tay bắt chéo

+ Hai bàn tay đút trong túi

+ Nghịch bút hoặc kính

+ Mắt lảng tránh

+ Gãi đầu

+ Gõ tay

+ Ít nói

+ Hay nhìn đồng hồ.

* Lưu ý

Trong khi giao tiếp, tay không nên khoanh tay trước ngực khi nói chuyện, không nên làm việc riêng. Nên có một cái bút và quyển sổ để ghi lại những gì người nói. Những cái lắc đầu, gật đầu đúng chỗ sẽ làm người nói nhận thấy chúng ta tập trung vào câu chuyện của họ.

Trong giao tiếp, ngôn ngữ biểu đạt qua cơ thể giúp cho việc truyền đạt thông tin sinh động và thú vị hơn. Nhưng không phải cứ khoa chân múa tay, chỉ trỏ lung tung, nhất là không được chỉ tay vào đối phương. Do đó, phải biết kiểm soát cử chỉ của cơ thể để tránh điều bất lợi. Ngoài ra bạn cũng nên chú ý đến trang phục, cách đi đứng và các cử chỉ khác của cơ thể để thể hiện bản thân ở mặt tốt và có lợi nhất trong giao tiếp.

1.2.4. Trang phục

* Trang phục là những gì mà con người mang khoác trên cơ thể, bao gồm: quần áo, giày dép, mũ nón, khăn, túi xách, gang tay, thắt lưng, ví tay, đồ trang sức,... Những vật dụng trên kết hợp hài hoà với nhau trong một chỉnh thể trên từng người mặc gọi là trang phục, trong đó chiếm tỷ trọng lớn nhất là quần áo.

- Trang phục là chỉ số nói lên tuổi tác, nghề nghiệp, tầng lớp xã hội, hoàn cảnh của đối tượng giao tiếp.

- Nhận biết tính cách của một người nào đó, dĩ nhiên không thể và không chỉ thông qua quần áo. Ở mức độ nào đó, quần áo là một trong những dấu hiệu để nhận biết tính cách con người:

Ví dụ:

- + Người sôi nổi, ưa hoạt động: màu rực rỡ;
- + Người nhút nhát, hay mặc cảm: màu nhẹ, tối, kiểu cắt may đơn giản, phổ biến;
- + Người kín đáo: mặc một nhưng không khoa trương;
- + Người kỹ tính: chọn các kiểu cầu kỳ, phức tạp;
- + Người cầu thả: không quan tâm nhiều đến kiểu quần áo.

Một bộ quần áo hoàn chỉnh, đẹp có sức biểu cảm sẽ có khả năng bộc lộ sự phong phú của tâm hồn người mặc n với những phẩm chất riêng của người đó, như: lòng nhiệt thành, trí thông minh, học vấn, óc thẩm mỹ, trình độ văn hoá.

Tư thế, điệu bộ, nét mặt hoàn toàn có thể được điều chỉnh và thay đổi ở một mức độ nào đó. Có thể học được cách che dấu tình cảm thực sự của mình, song chỉ có thể thuyết phục được người khác nếu những cử chỉ xuất phát từ đáy lòng.

1.3. Thực hành:

Bài tập 1: Nhận biết các dấu hiệu bề ngoài của đối tượng giao tiếp để phán đoán các trạng thái cảm xúc khác nhau của đối tượng giao tiếp thông qua các hình ảnh sau:



Hình ảnh 1



Hình ảnh 2



Hình ảnh 3



Hình ảnh 4



Hình ảnh 5



Hình ảnh 6



Hình ảnh 7



Hình ảnh 8

Ghi chú:

- Hình ảnh 1: Hạnh phúc
- Hình ảnh 2: Bàng hoàng
- Hình ảnh 3: Suy tư
- Hình ảnh 4: Do dự
- Hình ảnh 5: Buồn
- Hình ảnh 6: Căng thẳng
- Hình ảnh 7: Chán ghét
- Hình ảnh 8: Nuối tiếc

Bài tập 2: Hãy bày tỏ cảm xúc của mình

Mục đích:

Nhận biết thái độ, cảm xúc của người xung quanh hay bày tỏ, thổ lộ cảm xúc của mình là điều cần thiết và nên làm

Thời gian: 30 phút

Phương tiện:

Giấy A1, bút bi, túi giấy nhỏ, bóng bàn và bút vẽ (loại bút viết xong có thể xóa đi được)

Cách thực hiện:

- Động não: liệt kê những từ mô tả cảm xúc con người và ghi lên giấy A1.
- Một vài phút suy nghĩ về những cảm xúc mà các em sẵn sàng chia sẻ với người khác hay thường không chia sẻ với người khác (bất kỳ cảm xúc nào).
- Mời 2-3 bạn tình nguyện tham gia phân biểu diễn, cả nhóm cùng quan sát và phân tích.
- Phân phát túi giấy và bóng bàn cho các em.
- Yêu cầu các em suy nghĩ về những cảm xúc (đã được ghi trên giấy lớn) mà em thường không chia sẻ với người khác. Với mỗi cảm xúc đó, vẽ gương mặt tương ứng lên quả bóng bàn, xong đặt quả bóng vào túi giấy.
- Mời cả nhóm phát biểu suy nghĩ và những điều quan sát được.
- Người hướng dẫn sẽ phân tích khi các em đã thực hiện xong.
- Có thể mời cả nhóm cho thêm một vài ví dụ về những cảm xúc mà các em thường giấu kín và những cảm xúc các em sẵn sàng bày tỏ.

Câu hỏi phân tích:

- Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn giữ tất cả các cảm xúc và không bao giờ chia sẻ (thảo luận những ảnh hưởng tiêu cực của việc dồn nén)
- Khi có dịp bày tỏ bạn sẽ cảm thấy thế nào?
- Điều gì sẽ xảy ra nếu khi giao tiếp mà bạn không hề quan tâm tới nét mặt, thái độ và cảm xúc của người giao tiếp đối diện?
- Theo bạn, những yếu tố nào cần có để một người có thể bày tỏ được cảm xúc của mình (khung cảnh an toàn, có sự tin tưởng, cảm thông, lắng nghe và không phê phán...)

Bài tập 3: Bày tỏ cảm xúc của mình với người xung quanh

Mục đích:

Nhận thức rằng bày tỏ, thổ lộ cảm xúc của mình hay nhận biết cảm xúc của người xung quanh là điều có ích và nên làm.

Thời gian: 20 phút

Phương tiện: Hai bong bóng, giấy A1, bút

Cách thực hiện:

Thổi hai bong bóng. Một thổi căng phồng đến tối đa, dùng bút vẽ lên bóng một gương mặt buồn. Bóng kia thổi vừa đủ không quá căng, dùng bút vẽ một gương mặt tươi vui.

Chuyên quả bóng quanh nhóm để từng em nhìn vào gương mặt và sờ tay vào bóng.

Yêu cầu các thành viên trong nhóm cho biết cảm nghĩ của mình.

Thảo luận:

Giải thích với nhóm rằng bóng gương mặt buồn có rất nhiều áp lực dồn nén bên trong, tượng trưng cho một người có nhiều xúc cảm và tâm tư không chia sẻ được. Bóng gương mặt vui có ít sự dồn nén hơn, tượng trưng cho một người có chia sẻ cảm xúc của mình với người khác.

Câu hỏi phân tích:

Bạn có nhiều cảm xúc giấu kín

Nhiều cảm xúc mà bạn chia sẻ?

Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn giữ tất cả các cảm xúc và không bao giờ chia sẻ (thảo luận những ảnh hưởng tiêu cực của việc dồn nén)

Khi có dịp bày tỏ hay ai đó nhận biết và chia sẻ cùng bạn, bạn sẽ cảm thấy thế nào?

Bài tập 4: Khoảng cách giao tiếp**Mục đích:**

- Giúp khám phá các thông điệp không lời qua khoảng cách.
- Giúp xác định mức độ thoải mái hoặc khó chịu qua khoảng cách.
- Giúp ghi nhận các thông tin khác nhau tùy theo khoảng cách
- Quan sát để thấy khoảng cách có thể thuận lợi hoặc không thuận lợi như thế nào cho chất lượng quan hệ.

Thời gian: 20 phút

Cách thực hiện:

GV chọn 2 học viên (A và B), cho họ đứng đối diện nhau, cách ít nhất là 2 mét - A tiến từ từ đến B (bất động). Mỗi lần bước tới vài bước thì ngừng và cho biết cảm giác (thoải mái hay không) và ngừng lại ở khoảng cách mà A cho là tiện nhất.

A tiếp tục tiến gần B, vượt qua vùng thân mật và ngừng trước B cách vài cm.

Ghi nhận ở khoảng cách đó: hơi ấm cơ thể, mùi, cái nhìn bị méo mó, hơi thở, ghi nhận ý tưởng, cảm xúc lúc đó. Giữ khoảng cách trong 30 giây, trở lại vị trí cũ.

Đổi vai: A bất động và B tiến từ từ đến A. A và B đều nhắm mắt lại. Mỗi người tưởng tượng đang ở trong một cái bong bóng, lớn nhỏ tùy mình và tiến gần nhau một lần nữa và chỉ ngừng khi hai bong bóng đụng nhau (theo tưởng tượng của hai người).

Bạn so sánh hai khoảng cách đã thực hiện. A và B cách nhau hai mét. Một người nhắm mắt và bất động. Người kia tiến tới từ từ. Khi người nhắm mắt cảm nhận người kia đến ở khoảng cách thích hợp và an toàn thì ngăn lại và mở mắt ra, tiếp sau đó, đổi vai.

Thảo luận:

- Khoảng cách trong giao tiếp có ảnh hưởng như thế nào đến quá trình giao tiếp?
- Với khoảng cách giao tiếp khác nhau giúp quá trình ghi nhận thông tin khác nhau như thế nào?

Bài tập 5: Rèn luyện ánh mắt và phán đoán tâm lý qua ánh mắt.

Phiếu giao bài tập

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Liên lạc qua ánh mắt và đoán tâm lý của người đang giao tiếp với mình

Thời gian thực hiện hoạt động: 15 phút

Yêu cầu

- Chia lớp thành nhiều nhóm khác nhau.
- Cho các nhóm làm việc
- Cử thư ký ghi chép những gì quan sát thấy, nghe thấy
- Từng nhóm thực hiện như sau:
 - + Luyện tập nhìn trực tiếp vào mắt người khác;
 - + Nháy mắt đồng bộ với người khác;
 - + Nghiêng đầu và nhìn sang bên cạnh, nhìn sang bên phải và xuống dưới;
 - + Ánh mắt hướng lên trên tìm cách che giấu một sự thật nào đó;
 - + Liếc về một phía;
 - + Liên lạc qua ánh mắt căng thẳng và lâu.

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử các thành viên thực hiện liên lạc qua ánh mắt và đoán tâm lý của người đang giao tiếp với mình
- Thời gian trình bày 3 phút/1 nhóm

Câu hỏi

1. Hãy trình bày vai trò và chức năng của giao tiếp?
2. Hãy trình bày các nguyên tắc giao tiếp.
3. Hãy nêu tên các phong cách giao tiếp và phân tích ưu nhược điểm của các phong cách giao tiếp đó.
4. Thảo luận:
Tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong môi trường chuyên môn.
5. Thảo luận:
Hãy trình bày quan điểm giao tiếp của bản thân anh/chị.

Bài tập

Bài tập 1: Nhận dạng

Phiếu giao bài tập 1

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Rèn luyện khả năng nhận biết nét mặt, ánh mắt, thái độ, cử chỉ, điệu bộ... của đối tượng giao tiếp qua quan sát hình 1.8. Bộ ảnh thể hiện trạng thái cảm xúc.

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

- Chia lớp thành nhiều nhóm khác nhau.
- Cho các nhóm làm việc
- Cử thư ký ghi chép những gì quan sát thấy, nghe thấy
- Các nhóm thực hiện nhận biết nét mặt, ánh mắt, thái độ, cử chỉ, điệu bộ... của đối tượng giao tiếp.

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử thành viên thảo luận
- Thời gian trình bày 3 phút/1 nhóm



Hình 1.8. Bộ ảnh thể hiện trạng thái cảm xúc

Bài tập 2: Vẽ biểu tượng

Phiếu giao bài tập 2

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Hãy vẽ trên một tờ giấy trắng một biểu tượng về con người của mình, hình vẽ có thể là đồ vật, con vật mà anh/chị yêu thích..., làm thế nào biểu tượng đó phản ánh một vài đặc tính rõ nét của mình, mô tả đặc tính của anh/chị thông qua hình vẽ.

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

- Cá nhân làm việc
- Vẽ trên một tờ giấy trắng một biểu tượng về con người của mình

Trình bày trước lớp:

- Cá nhân thực hiện
- Thời gian trình bày 3 phút/

Bài tập 3: Điền vào chỗ trống các câu sau một cách chân thành thật. Qua đó bạn và mọi người xung quanh sẽ hiểu bạn nhiều hơn nữa.

- Tôi thích.....
- Tôi không thích.....
- Tôi thấy vui khi.....
- Tôi thấy tức giận khi.....
- Tôi cảm thấy hưng phấn khi
- Tôi cảm thấy bối rối khi
- Tôi cảm thấy buồn khi.....
- Tôi cảm thấy yên tâm vào
- Tôi cảm thấy sợ khi
- Tôi luôn luôn nghĩ về
- Tôi vẫn cần phải cải tiến
- Điều quan trọng nhất trong cuộc đời tôi là
- Sau này, tôi muốn
- Đôi lúc tôi cần lời khuyên khi

Bài tập 4: Nhìn khi giao tiếp

Phiếu giao bài tập

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Từng cặp hai sinh viên: người này nhìn người kia trong một khoảng thời gian ngắn (ít nhất 3 phút), lưu ý cả hai: Lúc nhìn và lúc bị nhìn, cố gắng ghi nhận cảm tưởng, cảm xúc khi nhìn và khi bị nhìn. Sau đó, cả hai người nhắm mắt lại trong 5

phút, cố liên hệ sự kiện này có gợi cho mỗi người trải nghiệm nào không, có thể tích cực hoặc tiêu cực.

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

- Chia lớp thành các cặp sinh viên.
- Cho các cặp sinh viên làm việc:
 - + người này nhìn người kia trong một khoảng thời gian ngắn (3 phút),
 - + cố gắng ghi nhận cảm tưởng, cảm xúc khi nhìn và khi bị nhìn
 - + cả hai người nhắm mắt lại trong 5 phút, cố liên hệ sự kiện này có gợi cho mỗi người trải nghiệm nào không?

- Ghi chép những gì quan sát thấy, nghe thấy

Trình bày trước lớp:

- Mỗi cặp cử thành viên trình bày
- Thời gian trình bày 3 phút/

Bài tập 5: Hãy cho biết nhận định của anh/chị về một số ngôn ngữ cử chỉ sau

Ngôn ngữ cử chỉ	Tích cực	Tiêu cực
Nhắm mắt khi nói	-----	-----
Mỉm cười	-----	-----
Ngáp	-----	-----
Cau mày	-----	-----
Duy trì liên hệ bằng mắt	-----	-----
Nhìn xuống khi đang nói chuyện	-----	-----
Khoanh tay	-----	-----
Ngả người về phía người nói	-----	-----
Uể oải	-----	-----
Thỉnh thoảng gật đầu	-----	-----
Nhìn đi hướng khác khi người khác đang nói với mình	-----	-----
Bắt tay chặt (nữ)	-----	-----
Bắt tay chặt (nam)	-----	-----
Gác chân lên bàn	-----	-----
Nhai há miệng/ợ hơi	-----	-----
Vắt chéo chân	-----	-----
Tay hoạt động khi nói	-----	-----
Chỉ ngón tay	-----	-----
Vỗ vai/lung	-----	-----

BÀI 2: KỸ NĂNG ĐỊNH VỊ

Mục tiêu

Học xong bài này người học có khả năng:

- Kiến thức: trình bày định nghĩa và đặc điểm kỹ năng định vị, phân tích được các yêu cầu, các vai trong giao tiếp.
- Kỹ năng: xác định được vị trí giao tiếp, biết đặt vị trí của mình và vị trí đối tượng; đưa ra cách ứng xử đúng đắn, hiệu quả.
- Thái độ: đảm bảo thời gian và không gian giao tiếp phù hợp.

Nội dung

2.1. Khái niệm kỹ năng định vị

2.1.1. Định nghĩa

Hiệu quả của các cuộc giao tiếp diễn ra ngoài việc phụ thuộc vào kỹ năng định hướng nó còn phụ thuộc vào việc chủ thể có biết chủ động điều tiết các đặc điểm tâm lý vốn có của mình trong giao tiếp hay không. Muốn vậy chủ thể giao tiếp cần phải có kỹ năng định vị. Người có kỹ năng định vị là người có tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý vốn có của mình và đối tượng giao tiếp, tức là biết cách thu thập, phân tích và xử lý thông tin trong quá trình giao tiếp.

Kỹ năng định vị là khả năng xác định đúng vị trí giao tiếp để từ đó tạo điều kiện cho đối tượng chủ động trong cuộc giao tiếp (xác định đúng ai đóng vai nào).

Kỹ năng định vị thực chất là kỹ năng xây dựng “mô hình hóa tâm lý”. “Phác thảo chân dung tâm lý” về đối tượng giao tiếp chính xác, tương đối ổn định.

2.1.2. Một số đặc điểm của kỹ năng định vị

Kỹ năng định vị có một số đặc điểm cơ bản như sau:

- “Phác thảo chân dung tâm lý” tương đối ổn định trong đầu chủ thể giao tiếp về đối tượng giao tiếp của mình.

- Chủ thể giao tiếp nhờ có “Phác thảo chân dung tâm lý” về đối tượng giao tiếp mà họ ứng xử phù hợp với nhu cầu, mong muốn của đối tượng giao tiếp. Đặc điểm này thực hiện chức năng “đồng nhất” giữa chủ thể giao tiếp với đối tượng giao tiếp. Biết đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp.

- Trong “Phác thảo chân dung tâm lý” ở kỹ năng này những nội dung chủ yếu thuộc về nhóm dấu hiệu nhân cách, vị trí của đối tượng giao tiếp trong các quan hệ xã hội, do vậy mới gọi là kỹ năng định vị. Đồng thời, ở kỹ năng này cũng xác định xu hướng của nhân cách- đối tượng giao tiếp. Tính chất khái quát cao và tính cá biệt rất rõ nét trong “Phác thảo chân dung tâm lý” về đối tượng giao tiếp.

Nhờ có kỹ năng định vị con người mới đồng cảm với nhau giao tiếp biết vui, biết buồn, chia ngọt xẻ bùi cùng với đối tượng giao tiếp một cách chân thực, không giả tạo.

- Cái chính xác trong “Phác thảo chân dung tâm lý” về đối tượng giao tiếp, đây là đặc điểm thứ tư của kỹ năng định vị. Muốn có được đặc điểm này cần phải rèn luyện trong hoạt động nghề nghiệp cũng như trong cuộc sống, tiếp xúc nhiều lần với đối tượng giao tiếp. Phải trải qua rất nhiều lần xây dựng “Phác thảo chân dung tâm lý”, xóa đi rồi vẽ lại... mới có được một ‘chân dung’ đúng. Không rèn luyện, không tiếp xúc nhiều lần với đối tượng giao tiếp thì không thể có được.

Để có được kỹ năng này vai trò của tri thức, vốn sống, kinh nghiệm rất lớn lao cùng với nhận thức lí tính chủ thể giao tiếp phải hoạt động căng thẳng đầu óc mới có được hiệu quả “đồng nhất” mình với đối tượng giao tiếp. Sự “nhập vai” hoàn toàn chân thực, không gợn chút giả dối mới đạt được sự hoàn thiện của kỹ năng định vị.

2.2. Yêu cầu khi thực hiện kỹ năng định vị

- Xác định mục đích giao tiếp

Chủ thể phải trả lời được câu hỏi mình tiến hành giao tiếp nhằm để làm gì (làm quen, trao đổi thông tin, thuyết phục, yêu cầu...)

- Xác định bối cảnh giao tiếp

Trả lời câu hỏi: mình giao tiếp ở đâu? Bối cảnh đó là bối cảnh giao tiếp chính thức hay bối cảnh thân tình, tự do. Việc xác định không gian và thời gian giao tiếp giúp chủ thể có thể lựa chọn một cách hợp lý các hành động, lời nói hợp với chuẩn mực.

- Xác định đối tượng giao tiếp

Chủ thể phải trả lời được câu hỏi: “Mình giao tiếp với ai?”, xác định được các vai mà họ đang sắm là gì.

- Xây dựng chân dung tâm lý của đối tượng giao tiếp và bản thân.

+ Thông qua kỹ năng định hướng, chủ thể phải cố gắng xác định nhu cầu, động cơ, trạng thái tâm lý, các nét nhân cách của đối tượng giao tiếp. Chủ thể phải biết đặt vị trí của mình vào đối tượng giao tiếp để biết được mong muốn, nhu cầu, tâm trạng... của đối tượng giao tiếp.

Nhờ tri giác tinh tế và nhạy bén những biểu hiện của các trạng thái tâm lý qua ánh mắt, nét mặt, cử chỉ, ngữ điệu, âm điệu của lời nói mà chủ thể có được những tiền đề tâm lý cần thiết để biết phát hiện chính xác, đầy đủ nội dung của thái độ ở đối tượng. Ngôn ngữ diễn tả tình cảm hay còn gọi là ngôn ngữ biểu cảm của con người có nội dung và hình thức biểu hiện rất phong phú. Nó thể hiện được những đặc trưng cụ thể của tính cách, trí tuệ, tình cảm, ý chí, tính chủ động hay thụ động, tính chân thành hay giả dối, sự tin tưởng hay hoài nghi của đối tượng. Những động tác diễn cảm không chỉ được biểu hiện qua sự vận động của các cơ mặt mà còn ở sự diễn biến của toàn bộ các cơ trong cơ thể.

Tri giác được những biểu hiện xúc cảm bên ngoài của đối tượng là việc làm cần thiết song điều quan trọng hơn, chủ thể phải biết dựa vào những thông tin đó để suy nghĩ và tưởng tượng mà nêu ra nhận xét, đánh giá và phán đoán đúng nội tâm của đối tượng. Điều đó có nghĩa là chủ thể phải có năng lực suy nghĩ khi dựa vào những tài liệu cảm tính do tri giác thuộc tính bên ngoài mang lại mà tìm ra được những thuộc tính bản chất của nhân cách;

Nhìn chung, sự biểu hiện của các trạng thái tâm lí của con người qua ngôn ngữ và điệu bộ là rất phức tạp vì cùng một trạng thái xúc cảm, họ lại có thể bộc lộ nội dung đó ra bên ngoài bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau. Ngược lại, khi có sự biểu hiện của chúng qua hành vi – cử chỉ – ngôn ngữ ở bên ngoài như nhau nhưng lại mang các tâm trạng khác nhau. Tuy nhiên, nhờ có những dấu hiệu chung nhất về sự biểu hiện của cảm xúc qua các hành vi mà người ta vẫn có thể phán đoán đúng nội dung tâm lí của chủ thể. Nhờ có kỹ năng này mà chủ thể biết tiến hành phác thảo được bức chân dung tâm lí đúng về đối tượng giao tiếp để thực hiện nhiệm vụ giao tiếp theo đúng theo mục đích của giao tiếp. Chỉ khi nào chủ thể biết tiến hành phác thảo được bức chân dung tâm lí đối tượng giao tiếp đúng, chính xác thì việc giao tiếp của họ mới đạt hiệu quả cao.

+ Trả lời câu hỏi: mình là ai (vai, các nét nhân cách), mình đang như thế nào (trạng thái tâm lý) ...

- Lựa chọn ngôn ngữ nói và ngôn ngữ cơ thể, khoảng cách, thái độ... phù hợp với đối tượng và bối cảnh giao tiếp.

Để có thể lựa chọn được những phương tiện giao tiếp phù hợp, chúng ta cần có sự am hiểu về bối cảnh văn hóa, phong tục, tập quán của đối tượng giao tiếp. Cần có một vốn ngôn từ phong phú cũng như khả năng sử dụng và điều tiết các ngôn ngữ cơ thể để biểu đạt cảm xúc một cách chính xác, hiệu quả.

Muốn đạt được những yêu cầu trên, chủ thể giao tiếp phải luôn rèn luyện, tiếp xúc nhiều lần với đối tượng giao tiếp để hiểu về chân dung tâm lí của họ. Phải kiên nhẫn, tăng cường học tập, đúc rút kinh nghiệm, vốn sống để có thể “đồng nhất” mình với đối tượng giao tiếp.

2.3. Các vai trong giao tiếp

2.3.1. Các vai trong giao tiếp

Trong cuộc đời con người luôn sắm một vai nào đó tùy thuộc vào tình huống hoặc mục đích giao tiếp. Khi sắm vai, con người phải hóa thân vào nhân vật mình đang đóng và phải thực hiện đúng các tiêu chuẩn giao tiếp văn minh lịch sự.

Các vai trong giao tiếp bao gồm:

- Cá nhân – cá nhân

- Cá nhân – tập thể

- Tập thể - tập thể

Trong giao tiếp, mỗi thành viên có thể có nhiều vai khác nhau. Sự nhập vai phụ thuộc vào hiểu biết và khả năng của cá nhân, vào tầm quan trọng của vai, vào nguyện vọng thỏa mãn và sự chờ đợi của mọi người xung quanh.

Có hai loại vai con người phải đóng:

- Vai thường xuyên đặc trưng bởi lứa tuổi, giới tính.

- Vai lâm thời được đặc trưng bởi nghề nghiệp, vị trí xã hội, quan hệ gia đình, thương mại, pháp luật.

2.3.2. Các mối quan hệ xã hội thường gặp

- Theo mức độ quen biết giữa các chủ thể (hai người thân nhau, hai người quen nhau, hai người lạ với nhau);

- Theo giới tính (cùng giới; khác giới);

- Theo tuổi tác (cùng tuổi, người lớn – trẻ em, người trẻ - người già);

- Theo cấp bậc (cấp trên – cấp dưới, đồng cấp);

- Theo sự thành công trong cuộc sống (người thành công – người ít thành công)...

Theo nghi thức xã giao thông thường, các vai được tôn trọng luôn luôn được quy định là vai ưu tiên trong hoạt động giao tiếp.

2.4. Thực hành

Bài tập 1: Rèn luyện kỹ năng định vị

Phiếu giao bài tập 1

Bài dạy: Kỹ năng định vị

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: 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 nhận và xử lý thông tin) thông qua việc đóng vai giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 20 phút

Yêu cầu:

- Chia lớp thành nhiều nhóm khác nhau.

- Các nhóm phân công nhau đóng vai giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp:

+ Nhận thông tin

+ Xử lý thông tin

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm trình bày kết quả hoạt cảnh đóng vai

- Các nhóm nhận xét lẫn nhau

- Thời gian trình bày 5 phút/1 nhóm.

Phiếu đánh giá bài tập 1

Tên kỹ năng: Kỹ năng định vị: tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý thông qua việc đóng vai giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp

Tên sinh viên: Ngày:

TT	Tiêu chuẩn	Bằng chứng	Đánh giá		
			Đạt	Không đạt	
1	Tác phong	- Tiêu chuẩn 1: tư thế	Nhanh nhẹn,		
		- Tiêu chuẩn 2: động tác, cử chỉ	Chủ động, linh hoạt		
		- Tiêu chuẩn 3: Ánh mắt, nét mặt	Tâm trạng, thái độ, cảm xúc phù hợp		
		- Tiêu chuẩn 4: tiếp nhận và truyền đạt thông tin	Rõ ràng, chính xác		
2	Trang phục	- Tiêu chuẩn 1: Kiểu cách	Hợp lý, lịch sự		
		- Tiêu chuẩn: Sắc màu	Phù hợp Trang nhã, hài hoà		
3	Tâm lý	- Tiêu chuẩn 1: tính chủ động	Bình tĩnh, tự tin		
		- Tiêu chuẩn 1: tính đồng cảm	Cảm thông, quan tâm, tôn trọng		
		- Tiêu chuẩn 2: tính hợp tác	sẵn sàng, linh hoạt		
		- Tiêu chuẩn 3: Tính kiên nhẫn	Bình tĩnh, kiên trì		
4	Thời gian	- Tiêu chuẩn: đảm bảo thời gian	3 phút		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Bài tập 2: Rèn luyện kỹ năng định vị: 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 nhận và xử lý thông tin) thông qua việc đóng vai giữa ông chủ với khách hàng (và ngược lại).

Phiếu giao bài tập 2

Bài dạy: Kỹ năng định vị

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: 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 nhận và xử lý thông tin) thông qua việc giữa ông chủ với khách hàng (và ngược lại).

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 20 phút

Yêu cầu:

- + Chia lớp thành nhiều nhóm khác nhau.
- + Cho các nhóm phân công nhau đóng vai giữa ông chủ với khách hàng và ngược lại.
- + Các nhóm thực hiện hoạt cảnh đóng vai

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm trình bày kết quả hoạt cảnh đóng vai
- Thời gian trình bày 5 phút/1 nhóm.

Phiếu đánh giá bài tập 2

Tên kỹ năng: Kỹ năng định vị: rèn luyện tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý vốn có của mình và của đối tượng giao tiếp thông qua việc đóng vai giữa ông chủ với khách hàng.

Tên sinh viên:Ngày:

TT	Tiêu chuẩn	Bằng chứng	Đánh giá	
			Đạt	Không đạt
1	Tác phong	- Tiêu chuẩn 1: tư thế	Nhanh nhẹn,	
		- Tiêu chuẩn 2: động tác, cử chỉ	Chủ động, linh hoạt	
		- Tiêu chuẩn 3: Ánh mắt, nét mặt	Tâm trạng, thái độ, cảm xúc phù hợp	
		- Tiêu chuẩn 4: tiếp nhận và truyền đạt thông tin	Rõ ràng, chính xác	

2	Trang phục	- Tiêu chuẩn 1: Kiểu cách	Hợp lý, lịch sự		
		- Tiêu chuẩn: Sắc màu	Phù hợp Trang nhã, hài hoà		
3	Tâm lý	- Tiêu chuẩn 1: tính chủ động	Bình tĩnh, tự tin		
		- Tiêu chuẩn 1: tính đồng cảm	Cảm thông, quan tâm, tôn trọng		
		- Tiêu chuẩn 2: tính hợp tác	sẵn sàng, linh hoạt		
		- Tiêu chuẩn 3: Tính kiên nhẫn	Bình tĩnh, kiên trì		
4	Thời gian	- Tiêu chuẩn: đảm bảo thời gian	3 phút		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Bài tập 3: Xác định nội dung, vai trò của những yếu tố tâm lý của kỹ năng định vị trong giao tiếp khi chủ thể thực hiện nhiệm vụ tiếp xúc ba lần với đối tượng. Trong những yếu tố sau đây, theo anh (chị) yếu tố nào là quan trọng nhất vì sao? Hãy suy nghĩ để đánh giá vai trò của chúng để xếp số thứ tự quan trọng nhất là số một, tiếp theo là số hai, kém nhất là số cuối cùng rồi điền con số vào ô trống bên cạnh.

Dấu hiệu bên ngoài	<input type="text"/>
Một số nét tính cách cơ bản	<input type="text"/>
Đời sống xúc cảm, tình cảm	<input type="text"/>
Nghị lực, ý chí và các phẩm chất của nhân cách	<input type="text"/>
Kết quả học tập	<input type="text"/>
Hành vi ứng xử với người thân, bạn bè	<input type="text"/>
Hoàn cảnh gia đình	<input type="text"/>

Bài tập 4: Với tư cách là thành viên trong nhóm, bạn hãy cho nhận xét về năng lực và phẩm chất của các bạn mình trong cùng nhóm học tập. Hãy giải quyết nhiệm vụ chẩn đoán nhân cách theo các nội dung sau đây:

1) Về phong cách, năng lực giao tiếp thể hiện sự cởi mở, kín đáo, nhút nhát, rụt rè hay bất cần;

2) Về năng lực trí tuệ biểu hiện qua kết quả học tập giỏi, khá, kém, trung bình;

3) Về tính cách được biểu hiện qua các nét cá tính như: Trung thực, thật thà, lễ độ, khiêm nhường, tự kiêu, thẳng thắn, tế nhị, tự trọng, cẩn thận, chu đáo, điềm đạm.

4) Về cá tính biểu hiện ra bản chất nhân cách của con người có nghị lực, năng động, đập lập, tự chủ, cả nể hay dễ tin;

5) Về đời sống tình cảm biểu hiện sự sâu sắc, hời hợt, đa sầu - Đa cảm, dễ tin, tình bạn gắn bó, dễ mến hay lạnh lùng;

6) Về quan hệ giao tiếp rộng, dễ tiếp chuyện, dễ gây ấn tượng, ít bạn, biết quan tâm đến bạn bè;

7) Về thái độ trong công việc có thể hiện rõ sự nhiệt tình, sôi nổi với công việc chung, có tính xây dựng lớp, giao việc thì làm, sáng tạo, năng động.

Câu hỏi

1. Phân tích yêu cầu khi thực hiện kỹ năng định vị.

2. Hãy nêu tên các vai trong giao tiếp, cho một ví dụ vai mà anh chị đã hóa thân vào và anh/chị đã thực hiện giao tiếp như thế nào?

Bài tập

Bài tập 1: Tập cho mình có được thói quen lúc giận thì tiến hành thở ra thật mạnh, hít vào thật sâu ít nhất năm lần rồi lấy tay vuốt ngực. Khi đã làm dịu cơn bức tức, sau đó mới nói nhẹ nhàng những gì mình muốn nói.

Phiếu giao bài tập 1

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Tập cho mình có được thói quen lúc giận thì tiến hành thở ra thật mạnh, hít vào thật sâu ít nhất năm lần rồi lấy tay vuốt ngực. Khi đã làm dịu cơn bức tức, sau đó mới nói nhẹ nhàng những gì mình muốn nói.

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

- Tập tiến hành thở ra thật mạnh, hít vào thật sâu ít nhất năm lần rồi lấy tay vuốt ngực.

- Nói nhẹ nhàng những gì mình muốn nói.

Trình bày trước lớp:

- Cá nhân thực hiện

- Thời gian trình bày 2 phút/1 thành viên

Bài tập 2: Đặt mình ở địa vị người khác và điều khiển hành vi ứng xử của mình cho phù hợp với ý nghĩ của đối tượng và những điều kiện cụ thể của hoàn cảnh giao tiếp.

Phiếu giao bài tập 2

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Khi bước vào thực hiện những nhiệm vụ của cuộc tiếp xúc hãy tự nhủ mình suy nghĩ theo phương châm nếu mình ở địa vị họ, phản ứng hành vi sẽ như thế nào? Từ đó mà điều khiển hành vi ứng xử của mình cho phù hợp với ý nghĩ của đối tượng và những điều kiện cụ thể của hoàn cảnh giao tiếp.

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

- Tập đặt mình ở địa vị của người khác
- Điều khiển hành vi ứng xử của mình cho phù hợp với ý nghĩ của đối tượng và những điều kiện cụ thể của hoàn cảnh giao tiếp.

Trình bày trước lớp:

- Cá nhân thực hiện
- Thời gian trình bày 2 phút/1 thành viên

Bài tập 3: Rèn luyện ánh mắt đôn hậu, cử chỉ thân thiện và nụ cười tươi tắn.

Phiếu giao bài tập 3

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Trong giao tiếp hãy luôn biết biểu hiện ra thái độ đúng với ánh mắt đôn hậu, cử chỉ thân thiện và nụ cười tươi tắn trước khi tiếp xúc với bất kỳ một ai đó.

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

- Trong giao tiếp hãy luôn biết biểu hiện ra thái độ đúng với ánh mắt đôn hậu
- Cử chỉ thân thiện
- Nụ cười tươi tắn.

Trình bày trước lớp:

- Cá nhân thực hiện
- Thời gian trình bày 2 phút/1 thành viên

Bài tập 4: Rèn thái độ bình thân, bình tâm, tập trung chú ý vào đôi mắt người nói chuyện và cách phản ứng của họ.

Phiếu giao bài tập 4

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Giữ thái độ bình thản, không được có thái độ phản ứng ngay với những lời nói “trái tai”, “ngịch ngược”, để cho đối phương được nói hết những gì cần nói. Hãy tập trung chú ý vào đôi mắt người nói chuyện và cách phản ứng của họ để thực hiện những tác động khích lệ, động viên họ nói hết, nếu cần phải ngắt lời, hãy xin lỗi họ và hỏi ngay về một thông tin mà mình vừa nghe được gắn với nội dung bạn muốn nói.

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

- Giữ thái độ bình thản, không được bao giờ có thái độ phản ứng ngay với những lời nói “trái tai”, “ngịch ngược”. Bình tâm để cho đối phương được nói hết những gì cần nói.

- Tập trung chú ý vào đôi mắt người nói chuyện và cách phản ứng của họ để thực hiện những tác động khích lệ, động viên họ.

Trình bày trước lớp:

- Cá nhân thực hiện

- Thời gian trình bày 2 phút/1 thành viên

Bài tập 5: Hãy luôn tập cho mình một thói quen không bao giờ nhận xét về ai một điều gì sau lưng họ cũng như không tiến hành khẳng định một phán đoán nào khi chưa có đủ thông tin.

Phiếu giao bài tập 5

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Hãy luôn tập cho mình một thói quen không bao giờ nhận xét về ai một điều gì sau lưng họ cũng như không tiến hành khẳng định một phán đoán nào khi chưa có đủ thông tin.

Thời gian thực hiện hoạt động: 15 phút

Yêu cầu

- Tập cho mình một thói quen không bao giờ nhận xét về ai một điều gì sau lưng họ

- Không tiến hành khẳng định một phán đoán nào khi chưa có đủ thông tin.

Trình bày trước lớp:

- Cá nhân thực hiện

- Thời gian trình bày 2 phút/1 thành viên

BÀI 3: KỸ NĂNG XÂY DỰNG CÁC TƯ LIỆU VIẾT

Mục tiêu

Học xong bài này người học có khả năng:

- Kiến thức: Trình bày được khái niệm, phân loại tư liệu, quy trình xây dựng và trình bày tư liệu viết, yêu cầu với việc xây dựng tư liệu viết.
- Kỹ năng: Xây dựng các tư liệu viết phù hợp với yêu cầu của người dung. Sử dụng ngôn ngữ viết, kiểu loại phù hợp với mục đích sử dụng.
- Thái độ: Đảm bảo các văn bản hợp pháp, đúng về yêu cầu và kỹ thuật trình bày.

Nội dung

3.1. Khái niệm về tư liệu

Tư liệu là những thông tin rút ra từ tài liệu viết tay, in ấn, từ các đồ vật như: công cụ sản xuất, công trình kiến trúc, đồ dùng cá nhân, phim ảnh, băng hình, internet... và là những thông tin sống động từ con người.

Thông tin, tư liệu xuất phát từ 3 nguồn cơ bản: Con người; môi trường vật chất xung quanh; các văn bản, sách báo, giấy tờ...

3.2. Phân loại tư liệu

Có thể phân loại tư liệu theo các tiêu chí sau đây:

- Phân chia theo hình thức cố định tư liệu:
 - + Tư liệu văn tự: thông tin được lưu giữ dưới dạng ký tự ngôn ngữ, số liệu trong các văn bản, các bảng biểu, sơ đồ...
 - + Tư liệu phi văn tự: có thể là công trình kiến trúc, các tác phẩm nghệ thuật (tranh, ảnh...), chương trình truyền hình, băng đĩa có hình ảnh, âm thanh...
- Phân chia theo tính chất pháp lý của tư liệu:
 - + Tư liệu chính thức: là những tư liệu được thừa nhận, xuất bản và được công bố chính thức từ các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội
 - + Tư liệu không chính thức: là những tư liệu chưa được thừa nhận, xuất bản và được công bố chính thức từ các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội
- Phân chia theo tính chất tồn tại của tư liệu:
 - + Tư liệu động: là những tư liệu sống động từ thực tế
 - + Tư liệu tĩnh: là tư liệu cố định trong các văn bản, giấy tờ...
- Phân chia theo cách thức lấy tư liệu:
 - + Tư liệu trực tiếp: là tư liệu phóng viên thu thập được qua sự tiếp xúc trực tiếp với các sự kiện, con người, không qua khâu trung gian. Tư liệu trực tiếp là tư liệu “tai nghe, mắt thấy”.
 - + Tư liệu gián tiếp: là loại tư liệu phóng viên thu thập, tìm hiểu được thông qua một trung gian (người khác hoặc vật khác).

3.3. Kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết

3.3.1. Tầm quan trọng của kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết

Tư liệu được dùng với nghĩa là những nguyên vật liệu, chất liệu để xây dựng, hình thành nên thông tin giao tiếp.

Viết, theo nghĩa đơn giản là hành động đặt chữ, biểu tượng, số, từ, ý lên giấy theo quy luật, cấu trúc của ngôn ngữ (hoặc lên màn hình máy tính). Viết thường là để nhấn mạnh hoặc giải thích ý tưởng. Một bài viết tốt là một bài viết rõ ràng, xúc tích, đúng ngữ pháp và cú pháp, đúng hình thức trình bày, người đọc có thể dễ dàng hiểu được đúng và chính xác ý tưởng, mục đích của người viết. Viết là một công cụ, phương tiện để giao tiếp có hiệu quả. Muốn viết tốt cần phải luyện tập. Viết giúp người gửi thông tin có thể xem xét tất cả các khía cạnh chi tiết của thông tin mà mình gửi dưới dạng văn bản chính xác và chau chuốt. Viết làm người nhận thông tin có thể xem qua thông tin sau đó nghiên cứu nó chi tiết hơn, lưu lại thông tin lâu dài. Viết là để truyền tải thông tin. Vì vậy, mỗi chúng ta cần phải có kỹ năng viết để xây dựng và trình bày các tư liệu nhằm lưu giữ, truyền tải thông tin có hiệu quả cao.

Tư liệu viết là một công cụ tốt để giao tiếp. Việc xây dựng và trình bày tư liệu viết phù hợp làm tăng hiệu quả đối với hoạt động giao tiếp. Xây dựng tư liệu viết tốt giúp người gửi thông tin xem xét tất cả các khía cạnh chi tiết của thông tin mà mình gửi dưới dạng văn bản chính xác và chau chuốt. Xây dựng và trình bày tư liệu viết tốt làm người nhận thông tin có thể nghiên cứu nó chi tiết hơn, lưu lại thông tin lâu dài. Tư liệu viết là để truyền tải thông tin, vì vậy, có kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết tốt mở ra nhiều cơ hội cho chúng ta trong công việc.

3.3.2. Quy trình xây dựng và trình bày tư liệu viết

a. Xác định các yêu cầu của bài trình bày

Việc xác định được yêu cầu của bài trình bày sẽ giúp chúng ta lựa chọn được những tư liệu phù hợp. Để xác định được những yêu cầu đó, chúng ta phải trả lời các câu hỏi sau:

- Bài trình bày về chủ đề gì?
- Bài trình bày dành cho ai?
- Bài trình bày được thực hiện như thế nào?

Sau đó, chúng ta cần xác định các luận điểm, luận cứ cụ thể của bài trình bày. Trên cơ sở đó, chúng ta sẽ tìm kiếm và lựa chọn những tư liệu phù hợp.

b. Lựa chọn phương pháp thu thập tư liệu

Có nhiều phương pháp thu thập tư liệu căn cứ vào nguồn tư liệu: nghiên cứu văn bản, quan sát hoặc điều tra, phỏng vấn.

c. Tìm kiếm tư liệu

- Xác định nguồn tư liệu có liên quan đến các luận điểm của bài trình bày viết.

- Xác định các từ khóa
- Sử dụng các công cụ tìm kiếm. Ví dụ: Tìm kiếm tư liệu trên internet
- Lựa chọn công cụ: google search, yahoo search, vnseek...v.v.
- Nhập từ khóa vào hội thoại tìm kiếm. Để tìm chính xác cụm từ, chúng ta có thể đặt từ khóa trong ngoặc kép, ví dụ “Gia đình”. Để tìm định dạng văn bản như mong muốn chúng ta có thể đặt sau từ khóa dấu chấm và sau đó là loại định dạng mong muốn, ví dụ “biến đổi khí hậu”.ppt

d. Chọn lọc tư liệu

- Đọc tư liệu: Sử dụng phương pháp đọc như sau: khảo sát bài đọc, đặt câu hỏi, đọc, đọc lại, ghi nhớ.

- Lựa chọn tư liệu phù hợp mục đích bài trình bày.

Điều quan trọng nhất khi tìm kiếm, lựa chọn tư liệu cho văn bản bài trình bày là tính phù hợp. Tư liệu phù hợp là tư liệu liên quan đến nội dung văn bản; có nội dung, hình thức đa dạng (thông tin, hình ảnh, ...) và được chọn lọc; lượng thông tin bổ sung vừa đủ không ít quá, cũng không nhiều quá làm loãng nội dung.

+ Về nội dung, tư liệu phải liên quan đến nội dung văn bản một cách trực tiếp hoặc gián tiếp nhằm hướng tư duy người nghe đến các nhận định, ý tưởng, hay ý nghĩa.

+ Về hình thức, nếu đã có một tư liệu là văn bản thì tư liệu khác nên được cung cấp dưới dạng ảnh. Vì tư liệu là thông tin bổ sung nên những tư liệu ảnh là rất thích hợp vì nó thường mới (chưa được biết trước), truyền đạt nhanh thông qua việc quan sát chứ không phải đọc hay giảng phù hợp với mục đích là tư liệu bổ sung.

- Về dung lượng, hiển nhiên thông tin và tư liệu chỉ được chiếm một tỷ lệ vừa đủ cả về thông tin và thời gian cung cấp thông tin. Tư liệu không thể lấn át nội dung chính của bài viết mà nó bổ sung, làm cho kiến thức được cung cấp được hấp thụ dễ dàng và toàn diện hơn.

e. Sắp xếp và lưu giữ tư liệu

- Ghi chép những tư liệu cần thiết vào những tờ giấy được thiết kế phù hợp.
- Sắp xếp tư liệu theo từng chủ đề

3.3.3. Yêu cầu với việc xây dựng tư liệu viết

- Yêu cầu đối với việc thu thập tư liệu bài trình bày bằng ngôn ngữ viết:
 - + Kiểm chứng thông tin, tư liệu từ nhiều nguồn khác nhau
 - + Lựa chọn tư liệu điển hình, phục vụ đặc lực cho chủ đề trình bày
 - + Kết hợp các phương pháp trong thu thập tư liệu
 - + Cần dẫn ghi lại nguồn một cách cẩn thận để đảm bảo tính chân thực, khách quan của tư liệu.

- Yêu cầu đối với bài trình bày bằng ngôn ngữ viết:

- + Câu văn phải ngắn gọn, sáng rõ, bám sát vào chủ đề.

- + Tách đoạn, không được tùy tiện ngẫu hứng
- + Tránh mâu thuẫn về ý trong đoạn và toàn bài.
- + Đảm bảo hình thức trình bày.

3.4. Thực hành: Xây dựng và trình bày các tư liệu viết.

Bài tập 1: Rèn luyện kỹ năng viết báo cáo.

Nội dung: “Viết một bản báo cáo kết quả học tập và rèn luyện của lớp trong năm học trước và nêu phương hướng, nhiệm vụ cho năm học tiếp theo” hoặc “Viết một bản báo cáo kết quả hoạt động thanh niên tình nguyện của lớp trong năm học trước và nêu phương hướng, nhiệm vụ hoạt động thanh niên tình nguyện cho năm học tiếp theo”

* Công tác chuẩn bị:

- Phải xác định được mục đích yêu cầu của bản báo cáo, báo cáo thường kỳ hay báo cáo chuyên đề, từ đó mới có cơ sở để xây dựng đề cương báo cáo.

- Xây dựng đề cương khái quát.

- Tùy theo mỗi loại báo cáo mà người soạn thảo lựa chọn một bộ cục cho thích hợp, ngoài những phần tiêu đề, tên cơ quan, tên báo cáo... phần nội dung thường có 3 phần nhỏ:

Phần 1:

- Đánh giá tình hình hoặc mô tả sự việc, hiện tượng xảy ra.

Phần 2:

- Thu thập tài liệu, số liệu để đưa vào báo cáo.

- Chọn lọc tài liệu, tổng hợp sự kiện và số liệu phục vụ các yêu cầu trọng tâm của báo cáo.

- Đánh giá tình hình qua tài liệu, số liệu một cách khái quát.

- Phân tích nguyên nhân, điều kiện của sự việc, hiện tượng, đánh giá tình hình, xác định những công việc cần tiếp tục giải quyết.

Phần 3:

- Nêu những phương hướng, nhiệm vụ chính để tiếp tục giải quyết các biện pháp tổ chức thực hiện, những tồn tại đang cần giải quyết, những nhiệm vụ tiếp tục đặt ra.

- Dự kiến những đề xuất kiến nghị với cấp trên.

* Xây dựng dàn bài:

- Mở đầu:

Có thể nêu những điểm chính về nhiệm vụ, chức năng của tổ chức về chủ trương, công tác do cấp trên định hướng xuống. Đồng thời nêu những điều kiện, hoàn cảnh có ảnh hưởng lớn đến việc thực hiện các chủ trương và nhiệm vụ trên.

- Nội dung chính:

+ Kiểm điểm những việc đã làm, những việc chưa hoàn thành.

+ Những ưu khuyết điểm của quá trình thực hiện.

+ Đánh giá kết quả, rút ra bài học kinh nghiệm.

Lưu ý: Có thể đánh giá những công việc chủ yếu của đơn vị theo từng nội dung công việc. Nếu là báo cáo tổng hợp, có thể kiểm điểm riêng từng nội dung, nhiệm vụ gồm kiểm điểm công việc đã làm và chưa làm được, đánh giá ưu khuyết điểm và tìm nguyên nhân tồn tại riêng đối với từng lĩnh vực công tác, từng nhiệm vụ được giao.

- Kết luận báo cáo:

+ Phương hướng, mục tiêu phấn đấu tiếp tục.

+ Nhiệm vụ cụ thể khắc phục các tồn tại, khuyết điểm.

- Các biện pháp tổ chức thực hiện:

+ Những kiến nghị với cấp trên.

+ Nhận định những triển vọng.

* Viết dự thảo báo cáo:

- Báo cáo nên viết bằng ngôn ngữ phổ thông, nêu các sự kiện, nhận định, đánh giá, có thể dùng chữ số để minh họa, trình bày theo lối biểu mẫu, theo sơ đồ và các bản đối chiếu nếu xét thấy dễ hiểu và ngắn gọn hơn.

- Nên dùng cách hành văn rõ ràng, mạch lạc, thiết thực, không nên dùng lối hành văn cầu kỳ. Khi đánh giá tình hình, cần dùng các sự kiện, số liệu khách quan và công bằng. Không nên dùng từ ngữ thể hiện tính chủ quan một chiều hoặc quá khoa trương mà không có căn cứ sẽ làm cho người đọc thiếu tin tưởng. Đối với các báo cáo chuyên đề, có thể dùng bảng phụ lục để tổng hợp các số liệu liên quan đến nội dung báo cáo, có thể lập bảng thống kê các biểu mẫu so sánh, các tài liệu tham khảo trong phần phụ lục.

* Đối với các báo cáo quan trọng:

- Cần tổ chức cuộc họp hoặc hội nghị để lấy ý kiến đóng góp, bổ sung, sửa đổi bản dự thảo báo cáo cho thống nhất và khách quan hơn.

* Trình lãnh đạo thông qua:

- Đối với bản báo cáo gửi lên cấp trên, báo cáo trước hội nghị, báo cáo chuyên đề... cần phải có sự xét duyệt của lãnh đạo trước khi gửi nhằm thống nhất với các quyết định quản lý và các thông tin khác mà người lãnh đạo chủ chốt đã cung cấp cho cấp trên hoặc hội nghị.

- Cuối cùng là việc ký, đóng dấu và gửi báo cáo đi, nếu là báo cáo khoa học thì tên tác giả phải ghi ở đầu sau tên báo cáo và không điền các mục khác ở phần tiêu đề như các báo cáo thông thường. Việc gửi báo cáo trình cấp trên hoặc chuyển cho cơ quan khác thì phải có công văn hay thư riêng gửi kèm theo.

Bài tập 2: Lập một dàn ý bài viết cho chủ đề Tầm quan trọng của môi trường đối với con người.

* Công tác chuẩn bị

* Xây dựng dàn bài

- Tầm quan trọng của môi trường
- Thực trạng của môi trường hiện nay
- Một số biện pháp nhằm hạn chế và cải thiện
- * Viết thành văn bản hoàn chỉnh

Bài tập 3: Lập một dàn ý bài viết giới thiệu về ngành nghề của anh/chị.

* Công tác chuẩn bị

* Xây dựng dàn bài

- Tầm quan trọng của nghề

- Các yêu cầu, nơi đào tạo, các lĩnh vực tuyển dụng nghề hiện nay tại Việt nam, các nước trong khu vực, trên thế giới

- Chiến lược phát triển nghề của nước ta...

* Viết thành văn bản hoàn chỉnh

Câu hỏi

1. Trình bày các cách phân loại tư liệu viết. Cho một ví dụ về tư liệu chính thức và tư liệu không chính thức, từ đó so sánh sự khác nhau giữa tư liệu chính thức và tư liệu không chính thức.

2. Hãy phân tích quy trình xây dựng và trình bày tư liệu viết.

3. Hãy phân tích yêu cầu với việc xây dựng tư liệu viết.

4. Thảo luận nhóm: Thảo luận về tầm quan trọng của kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết.

a. Nội dung thảo luận:

Thảo luận về tầm quan trọng của kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết.

b. Nhiệm vụ:

Thành lập mỗi nhóm từ 5 người, sau đó cử ra:

- Nhóm trưởng:

- Thư ký:

- Thành viên:

+ Đề xuất những ý tưởng mới lạ của các thành viên trong nhóm về tầm quan trọng của kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết;

+ Hiểu được tầm quan trọng của việc kỹ năng xây dựng và trình bày tư liệu viết, từ đó tự mình có thể xây dựng và trình bày tư liệu viết theo đúng yêu cầu.

c. Cách thực hiện:

- Thu thập thông tin

- Đề xuất ý kiến, trao đổi

- Cả nhóm phân tích đánh giá

- Lên kế hoạch hành động

- Phân công nhiệm vụ trong nhóm

- Thực hiện hành động

Bài tập

Bài tập 1: Anh/chị hãy viết một đơn xin việc

Phiếu giao bài tập 1

Bài dạy: *Kỹ năng trình bày*

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Anh/chị hãy viết một đơn xin việc

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

+ Thực hiện cá nhân

+ Trình bày theo đúng yêu cầu kỹ thuật của một đơn xin việc

Trình bày trước lớp:

- Thời gian trình bày 2 phút/

Bài tập 2: Hãy viết một bài về chủ đề: Nghề nghiệp của bản thân

Phiếu giao bài tập 2

Bài dạy: *Kỹ năng trình bày*

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Anh/chị hãy viết một bài về chủ đề “Nghề nghiệp của bản thân”

Thời gian thực hiện hoạt động: 20 phút

Yêu cầu

+ Thực hiện cá nhân

+ Đảm bảo cấu trúc của một bài trình bày gồm 3 phần:

+Phần mở đầu

+Phần nội dung

+ Phần kết thúc

Trình bày trước lớp:

- Thời gian trình bày 2 phút.

BÀI 4: KỸ NĂNG TRÌNH BÀY

Mục tiêu

Học xong bài này người học có khả năng:

- Kiến thức: Trình bày được các hình thức, cấu trúc một bài trình bày, vận dụng quy trình thực hiện một bài trình bày, phân tích một số kỹ thuật trình bày và đặt câu hỏi.

- Kỹ năng: Sử dụng linh hoạt các loại phương tiện khác nhau trong quá trình giao tiếp, sử dụng được các kỹ thuật đặc biệt, biết đặt câu hỏi thu hút người nghe để tăng tính hấp dẫn người nghe.

- Thái độ: Đảm bảo trình bày một vấn đề cụ thể phù hợp với tình huống, rõ ràng theo cấu trúc,

Nội dung

4.1. Khái niệm kỹ năng trình bày

4.1.1. Định nghĩa

Trình bày là nói chuyện trước nhiều người về một vấn đề nào đó một cách có hệ thống.

Người có kỹ năng trình bày là người thực hiện giao tiếp có tính thuyết phục dựa trên các mục đích nhằm làm thay đổi thái độ của người nghe, người đọc.

Trong công việc cũng như mọi hoạt động khác, kỹ năng trình bày một vấn đề đóng một phần quan trọng đối với sự thành công của mỗi cá nhân cũng như tập thể. Có được kỹ năng trình bày tốt, chúng ta sẽ dễ dàng truyền tải được tư tưởng và mong muốn của mình đến người nghe. Với kỹ năng trình bày chuyên nghiệp, chúng ta cũng sẽ dễ dàng thuyết phục được mọi người hay ban giám khảo dù là khó tính nhất.

Để có kỹ năng trình bày, yêu cầu người trình bày cần:

- Thấu hiểu được vai trò, tầm quan trọng và những yếu tố nền tảng, ảnh hưởng đến kết quả của việc trình bày;

- Biết ứng dụng những công cụ, dụng cụ, phương pháp hữu hiệu nhằm kiểm soát tối ưu quá trình trình bày;

- Biết cách tiếp nhận, phản hồi thông tin hiệu quả và chủ động; biết cách kiểm soát, dẫn dắt người tham dự hướng về mục tiêu chung;

- Biết cách giải quyết những tình huống phức tạp trong quá trình trình bày;

4.1.2. Các hình thức trình bày

+ Trình bày theo hình thức giảng thuật: sử dụng ngôn ngữ để trần thuật và mô tả về một nội dung nhất định

+ Trình bày theo hình thức giảng giải: sử dụng luận cứ, luận chứng để chứng minh các vấn đề...

+ Trình bày theo hình thức giảng diễn: trình bày một vấn đề hoàn chỉnh, có tính phức tạp và khái quát trong một thời gian dài.

4.2. Cấu trúc một bài trình bày

- Phần mở đầu cần thiết lập mối quan hệ với người nghe; điếm qua những nét chính trong nội dung. Cần vào đề một cách hấp dẫn. Có nhiều cách mở đầu bài trình bày, tùy theo nội dung mà bạn có thể chọn một trong những cách sau: dẫn nhập một cách trực tiếp, dẫn theo lối tương phản, bằng cách đặt câu hỏi, bằng cách kể một câu chuyện hoặc bằng cách gây chấn động bằng một sự kiện ấn tượng hoặc bằng cách trích dẫn nói của danh nhân...vv.

+ Dẫn nhập trực tiếp: Bạn nhắc lại tên đề tài, nói rõ mục đích và những vấn đề chính của bài trình bày.

+ Dẫn nhập theo lối tương phản: Bài trình bày bắt đầu bằng việc nhấn mạnh sự mâu thuẫn, để gây chú ý.

+ Dẫn nhập từ từ theo lối kể chuyện: Ví dụ: “Vào đêm giáng sinh năm 1642 ở nước Anh, trong một gia đình nghèo đã xảy ra một cảnh nhón nháo thực sự. Đó là sự ra đời của một cậu bé, nó nhỏ đến mức có thể cho tắm được trong chiếc ly uống bia”. Sau đó có thể kể thêm vài ba chi tiết về cuộc đời và sự nghiệp của cậu bé đó, cuối cùng nêu tên cậu bé đó là Newton và tiếp tục, tiến hành trình bày về học thuyết vạn vật hấp dẫn.

+ Dẫn nhập bằng cách đặt câu hỏi: Bằng cách này, người trình bày có thể làm cho người nghe phải chú ý và suy nghĩ cùng mình. Ngay cả một người buồn ngủ nhất cũng phải ngồi thẳng lên khi gặp câu hỏi.

+ Dẫn nhập bằng cách trích dẫn: Một câu trích dẫn thích hợp có thể là một mở đầu thú vị. Ví dụ: Để mở đầu bài nói chuyện về vai trò của giáo dục, người trình bày có thể trích dẫn: Bác Hồ đã từng nói rằng “Vì lợi ích mười năm trồng cây, vì lợi ích trăm năm trồng người”,...

+ Dẫn nhập gây chấn động: Khi người nghe thờ ơ với đề tài hoặc khi họ đã mệt mỏi khó tập trung chú ý, có thể bắt đầu bằng một lời nói hoàn toàn ngược lại sự mong đợi của người nghe.

Trong khi trình bày, sự chú ý và quan tâm của người nghe phải được duy trì trong suốt buổi nói chuyện bằng việc sử dụng tư liệu hoặc các ví dụ thật sự lý thú cộng với đôi chút khôi hài nhẹ nhàng.

+ Trước khi bắt đầu nói chuyện, cần tự giới thiệu về mình, thường thì người chủ tọa sẽ giới thiệu bạn. Trong trường hợp này, có thể bổ sung thêm đôi điều. Tùy buổi

nói chuyện mà trình bày giới thiệu chức danh, cương vị của mình. Nói chung, phần giới thiệu nên ngắn gọn, không nên rườm rà, dài dòng.

- Phần nội dung: Đề cập đến những vấn đề then chốt cần trình bày. Những vấn đề này cần bố trí một cách logic, chặt chẽ, kèm theo dẫn chứng sống động bằng số liệu, hình ảnh minh họa,

- Phần kết thúc: Tóm tắt những vấn đề cần trình bày, cảm ơn, lời kêu gọi hoặc lời chúc tốt lành.

4.3. Quy trình thực hiện một bài trình bày

Để trình bày trước nhiều người về một vấn đề nào đó một cách có hệ thống cần phải tuân thủ theo các bước thực hiện sau:

4.3.1. Bước chuẩn bị

Đứng trước nhiều người, khi trình bày một vấn đề nào đó, ngay cả những người thuyết trình chuyên nghiệp cũng có những lúc lúng túng, căng thẳng. Để có sự tự tin, làm chủ hoạt động của mình, chúng ta cần có sự chuẩn bị chu đáo cho việc trình bày.

- Xác định tình huống: trả lời các câu hỏi: Tại sao có buổi thuyết trình này?; Cái gì được cung cấp cho người nghe?; kết quả của buổi thuyết trình này như thế nào?

- Phân tích thính giả, bản thân

+ Đánh giá tổ chức: phong cách giao tiếp trang trọng hay không? Giờ làm việc cứng nhắc hay linh động? Cơ cấu ngang bằng hay cấp bậc? Thái độ an toàn hay mạo hiểm?

+ Thông tin về cá nhân người nghe: thái độ, giá trị, niềm tin của người nghe là gì? Những mong đợi của người nghe là gì?

Cùng một vấn đề nhưng nói cho những đối tượng khác nhau thì nội dung bài thuyết trình cũng khác nhau, chẳng hạn vấn đề về hội nhập quốc tế nhưng nói cho sinh viên khác với người nông dân. Vì vậy, cần tìm hiểu đối tượng sẽ nghe mình là ai, giới tính, tuổi tác, nghề nghiệp, tín ngưỡng, nhu cầu, sở thích, động cơ... để chuẩn bị bài thuyết trình cho phù hợp.

+ Về bản thân: thế mạnh của mình là gì? Mình am hiểu vấn đề ở mức độ nào? Con người, cương vị của bạn có được người nghe chấp nhận hay không? Ở đây, cần lưu ý rằng, tầm quan trọng của vấn đề phải ngang tầm với người diễn thuyết, nếu không, người nghe sẽ thiếu tin tưởng. Nếu một trong hai điều kiện trên không được đáp ứng thì bạn cần từ chối buổi trình bày.

- Xác định mục đích và mục tiêu: Trước khi chuẩn bị nội dung bài trình bày, cần xác định rõ mục đích của bài trình bày. Xác định mục tiêu tổng quát (để cung cấp thông tin hay thuyết phục hay để giải trí?). Trên cơ sở mục đích mà đề ra mục tiêu cụ thể và lựa chọn chủ đề, giới hạn chủ đề thuyết trình.

- Thu thập thông tin (xây dựng tư liệu)

- Xây dựng bài trình bày: Bài trình bày cần phải chuẩn bị chu đáo, có thể thảo sẵn ra giấy hoặc lập một dàn ý chi tiết các ý cần trình bày, những dẫn chứng, số liệu để minh họa cho mỗi ý. Cần phải trình bày theo logic, theo thứ tự thời gian; từ tổng thể tới cụ thể, từ đã biết đến chưa biết; từ những điều đã được chấp nhận đến mâu thuẫn.

Sự chuẩn bị tốt luôn làm cho chúng ta tự tin, chủ động và lôi cuốn và hấp dẫn người nghe và làm cho người nghe hứng thú, tập trung nghe hơn trong quá trình trình bày.

- Tập luyện bài trình bày: tránh được trình bày lỗi, vấp, điều chỉnh được tốc độ, nhịp độ của nội dung trình bày...

4.3.2. Tiến hành trình bày

- Bố cục của bài trình bày: phải được xây dựng hợp lý, phần nội dung phải đưa ra được các ý chính, phân tích, chứng minh, giải thích để làm rõ vấn đề mà ta muốn trình bày.

Đó là những điều mà người trình bày muốn tìm cách ẩn sâu vào trí óc người nghe. Để lôi cuốn được người nghe, những ý tưởng phải được xây dựng một cách logic. Bài trình bày phải được phát triển dưới một chuỗi các luận điểm và luận cứ, một luận điểm này xuất phát từ một luận điểm khác, một ý này xuyên sang ý khác với một logic chặt chẽ. Sự chuyển tiếp từ ý này sang ý khác cần phải thực hiện một cách cẩn thận để khỏi mất sự mạch lạc của câu chuyện. Để hỗ trợ các điểm chính, ta có thể sử dụng một vài ví dụ, phương pháp hoặc kỹ thuật đặc biệt để tạo sự hiểu biết của người nghe. Các ví dụ, các phương pháp và các kỹ thuật có thể bao gồm:

+ Các số liệu thống kê: người trình bày đã có các số liệu thống kê hoặc các số liệu định hướng để hỗ trợ cho các ý kiến của người trình bày chưa? Ví dụ: Ý kiến cho rằng các nước phát triển quan tâm đến việc quảng cáo rất lớn phải được minh họa bằng những con số cụ thể: Năm 1993, Mỹ chi ra 120 tỷ USD cho quảng cáo, Pháp chi 60 tỷ France, Nhật Bản chi hết 4000 tỷ Yên. Nếu có nhiều số liệu, người trình bày cần phải có bảng biểu, có sơ đồ minh họa.

+ Các giai thoại: Chúng là những mẩu chuyện ngắn, thông thường nói về một cá nhân nào đó có ý nghĩa và hấp dẫn người nghe, mà người trình bày có thể tìm thấy từ sách báo hoặc từ thực tế của bản thân về những vấn đề, mà người trình bày đang trình bày, sẽ rất có giá trị thuyết phục. Ví dụ, khi nói về vai trò của ý chí trong việc hình thành tài năng con người, người trình bày có thể kể về Edison - “Ông ta làm việc 18 tiếng mỗi ngày, làm việc như vậy cho tới tận 50 tuổi mới tự cho mình xả láng một chút bằng cách giảm giờ làm 30 phút mỗi ngày và Edison làm việc như vậy cho tới tận 80 tuổi mới chết, để lại cho nhân loại hơn một ngàn bằng phát minh sáng chế”.

+ Các lời trích dẫn: Edward R. Murrow, một phát thanh viên kỳ cựu, đã nói: “Tôi luôn lâm vào tâm trạng căng thẳng trước khi nói. Mỗi hồi ướm dầm tay tôi sau mỗi buổi nói chuyện thành công”. Nếu đề tài nói chuyện của người trình bày về nghệ thuật nói chuyện trước công chúng, thì lời trích dẫn trên đây của ông Murrow sẽ có tác dụng

thuyết phục ý kiến cho rằng ngay cả những diễn giả chuyên nghiệp cũng không tránh khỏi tâm trạng căng thẳng trước khi diễn thuyết.

+ Các câu nói đùa, những câu chuyện khôi hài: Giúp cho bầu không khí đỡ căng thẳng trong những thời điểm nhất định. Tuy nhiên, mọi cái phải đúng liều lượng.

Những lối nói đùa có hiệu quả và hấp dẫn người nghe nhất là những câu nói đùa đem ngay bản thân người kể ra làm nhân vật chính.

+ Các hình ảnh minh họa: Các thước film, những bảng biểu, những mẫu vật,... rất hữu hiệu cho việc minh họa bài nói chuyện của bạn.

- Phong cách trình bày

+ Phong thái điềm đạm, lịch sự, bước đi mạnh mẽ, phong thái thể hiện bạn là người tự tin, đoàng hoàng; bạn không cần vội vàng nhưng cũng không nên chậm chạp, ung dung thong thả quá, đứng đúng tư thế, cân bằng tầm nhìn với khán giả, có thể đi lại khi nói chuyện, tuy nhiên nên hạn chế trong vòng bán kính khoảng 1 mét. Nếu người trình bày đi lại quá xa sẽ làm sao nhãng sự chú ý của người nghe.

Nếu đi từ ngoài bước vào thì bạn cần tiếp xúc bằng mắt với người nghe, mỉm cười với họ. Nếu người nghe nhiệt liệt vỗ tay chào đón bạn thì bạn dừng trong giây lát, mỉm cười chào họ rồi sau đó bước lên bục. Đứng trên bục, bạn cần đứng thẳng người với tư thế tự nhiên, không bỏ tay vào túi quần, mắt nhìn thẳng xuống người nghe; ánh mắt nhẹ nhàng, tôn trọng và quan tâm.

+ Tập trung, không vội vàng. Sử dụng giọng nói âm vang, truyền cảm, có nhịp điệu rõ ràng. Người trình bày phải nói to và rõ đủ cho mọi người ở cuối phòng đều nghe. Điều này người trình bày có thể kiểm tra bằng việc nắm bắt những tín hiệu từ những người ngồi ở đó.

+ Giữ một cái nhìn sáng khoái, sinh động. Sử dụng nét mặt biểu cảm khi nói những câu có tính chất khích lệ hay khi đặt câu hỏi. Một nụ cười đúng chỗ sẽ giúp hòa đồng với mọi người nhanh. Khi trình bày, người trình bày cần cố gắng đưa mắt về phía người nghe. Để dễ dàng, nên chọn ra khoảng 6 người trong phòng để quan tâm và nói chuyện với họ. Tốt nhất nên chọn 1 người ngồi giữa hàng ghế đầu, 2 người ngồi ở hai bên ngoài của hàng ghế đầu, 1 người ngồi ở trung tâm của hội trường và 2 người ngồi ở 2 góc đằng cuối. Khi người trình bày hướng về những vị trí này, dường như toàn bộ cử tọa sẽ được ánh mắt của người trình bày quan tâm tới.

+ Kiểm soát sự căng thẳng

+ Tránh những thói quen dùng những từ vô nghĩa trong câu nói. Ví dụ: Thực tế là, hiểu không, các bạn biết không, phải không, ...

- Trang phục: Ăn mặc nghiêm túc, lịch sự và phù hợp với buổi nói chuyện.

4.3.3. Kết thúc

- Cần biết kết thúc bài nói chuyện đúng lúc. Khi chúng ta đã dung tới cụm từ “cuối cùng là ...” thì có nghĩa chỉ còn vài phút nữa thôi. Nếu sau đó chúng ta lại nói “thêm một điểm nữa...” thì chắc chắn người nghe sẽ rất ức chế.

- Tóm lược bài trình bày trong một hai câu hết sức ngắn gọn nhằm thu hút sự chú ý. Theo quy luật của sự chú ý, ở những giây phút cuối cùng của buổi nói chuyện, người nghe lại một lần nữa dồn chú ý vào người trình bày, ta cần biết lợi dụng sự chú ý này để chốt lại những điểm then chốt, trọng tâm của vấn đề vừa trình bày và tùy theo tính chất mục đích của buổi nói chuyện mà đưa ra lời chúc mừng hay kêu gọi hay đề ra nhiệm vụ cho tương lai...

- Cảm ơn sự lắng nghe của thính giả.

- Trong trường hợp cần thiết, có thể dành một chút thời gian để giải đáp những ý kiến, những câu hỏi của người nghe.

4.4. Một số kỹ thuật trình bày và đặt câu hỏi

4.4.1. Một số kỹ thuật trình bày

- Giọng nói:

Khi nói sử dụng ngôn ngữ từ theo những lời khuyên sau: chính xác, rõ ràng, dễ hiểu, sinh động, cụ thể, gần gũi, nhã nhặn, lịch sự, phù hợp bối cảnh, phù hợp đối tượng, hướng vào đối tượng, kết hợp yếu tố phi ngôn ngữ, phối hợp khéo léo với các yếu tố minh họa, cụ thể:

+ Âm lượng: vừa phải, đủ nghe, tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể.

+ Nhịp độ: khoảng 100 từ/phút.

+ Ngữ điệu: thay đổi ngữ điệu để tránh nhàm chán.

Khi nói trước mọi người, ngôn ngữ cơ thể cũng mang thông điệp rõ ràng hoặc相反 gửi tới người nghe. Đây là các yếu tố phi ngôn ngữ. Ngôn ngữ không lời gồm có: ánh mắt, nét mặt, tiếp xúc cơ thể, tư thế đứng, chuyển động tay, di chuyển, khoảng cách, trang phục. Khi nói ngôn ngữ không lời bổ sung cho lời nói. Vì vậy, bên cạnh kỹ thuật về giọng nói cần phải có một số kỹ thuật về ngôn ngữ không lời.

- Trang phục: gọn gàng, lịch sự, phù hợp với chủ đề thuyết trình và đối tượng khán giả.

- Mặt: thể hiện sự thân thiện, gần gũi với khán giả.

- Ánh mắt: Khi nói với đám đông thì nhìn bao quát với con mắt thân thiện, miêng luôn tươi; cụ thể:

+ Nhìn = nhìn thấy;

+ Nhìn theo hình chữ W hoặc M;

+ Dừng cuối mỗi ý;

+ Nhìn vào trán.

- Tay: Tay có các cử động vùraphải, minh họa bằng các ngón tay và bàn tay, tránh vung tay và cử động thái quá. Nếu đứng không có bực thì hai bàn tay ở trước bụng, vị trí ngang thắt lưng. Tránh chắp tay ngang hông hoặc khoanh tay trước ngực. Khi nói với ai đó nên nhìn vào họ. Cụ thể:

- + Trong khoảng từ cằm đến thắt lưng;
- + Dùng tay để minh họa cho lời nói;
- + Không khoanh tay hoặc cho tay vào túi quần, không chỉ tay.

- Tư thế: Trong khi nói tư thế đứng cần thoải mái, tự nhiên, hai chân đứng trên khoảng cách bằng vai. Tránh tư thế a) các trạng thái đứng gò bó như người, người vè trước, nghiêm túc nhưng phải tạo sự thoải mái.

- Kỹ thuật đối phó với hội họp khi trình bày

Trình bày trước đám đông với đa số mọi người đều là công việc khó, gây ra hội họp, run, nhát lãn hững lần đầu. Sợ hãi trong trường hợp này là bản chất tự nhiên của con người, vì nhu cầu bị đe dọa (theo Maslow). Việc sợ hãi sẽ biểu hiện về mặt sinh lý như vã mồ hôi, tay chân run, nói lắp hoặc nói nhịu.

Để đối phó với hội họp và run thì trước tiên phải chuẩn bị kỹ nội dung bài nói và tập nói một mình trước khi nói trước đám đông. Khi tập nói có thể hình một số người nghe và nhận xét để sửa về nội dung, giọng nói, tư thế, dụng cụ hỗ trợ. Nói chung việc chuẩn bị kỹ góp phần rất quan trọng vào thành công hội họp.

Trước khi trình bày nên có chuẩn bị về mặt sức khỏe, nghỉ ngơi thoải mái. Cần dành thời gian làm quen và sử dụng thành thạo các dụng cụ hỗ trợ, làm quen với căn phòng nơi trình bày.

Buổi trình bày nên đến sớm trước người nghe, có thể làm quen với và người nghe để sớm để tranh thủ sự cảm tình của họ.

Khi được giới thiệu thì thông thả từ dưới lên bực. Trong khi trình bày phải tưởng rằng người nghe có thiện chí và quan tâm tới vấn đề mình trình bày. Khi nói luôn nhìn xuống người nghe, bao quát thính phòng để luôn có mối liên hệ với người nghe để điều chỉnh. Hãy coi buổi thuyết trình như là cuộc nói chuyện, đối thoại giữa người với nhau. Thỉnh thoảng hít thở sâu hoặc uống một thớp nước lạnh nhỏ khi có cảm giác hội họp.

Phối hợp các công cụ hỗ trợ, chiếu lên bảng hình ảnh nào đó. Có thể cầm chặt cái gì đó (cây bút, mảnh giấy, hay micro) trong tay.

4.4.2. Một số kỹ thuật đặt câu hỏi

a. Các loại câu hỏi

Trong giao tiếp, câu hỏi có vị trí quan trọng, có nhiều loại câu hỏi, tùy theo mục đích và tình huống giao tiếp mà ta chọn cách hỏi cho phù hợp. Sau đây là một số loại câu hỏi:

- Dựa vào cấu trúc của câu hỏi người ta chia làm 2 loại câu hỏi: Câu hỏi có cấu trúc chặt chẽ, kết cấu cao và câu hỏi có cấu trúc thấp, lỏng lẻo.
- Dựa theo cách trả lời câu hỏi thì có câu hỏi trực tiếp, câu hỏi gián tiếp.
- Dựa theo cách đặt câu hỏi thì có câu hỏi mở và câu hỏi đóng
- Dựa theo cơ sở sự định hướng của câu hỏi thì có câu hỏi định hướng, câu hỏi chiến lược, câu hỏi dẫn dắt.

Việc lựa chọn loại câu hỏi để đặt câu hỏi sao cho phù hợp với tình huống, đối tượng giao tiếp là rất cần thiết. Đặt câu hỏi hợp lý không những khiến câu chuyện trở nên sôi sục, hòa hợp mà còn thể hiện chúng ta là một người am hiểu, tâm lý, thú vị, độc đáo.

b. Lợi ích của đặt câu hỏi

Đặt câu hỏi là một trong các kỹ năng giúp chúng ta giao tiếp thông minh, nếu chúng ta đặt được câu hỏi hợp lý, đúng mục đích sẽ nhận được rất nhiều ích lợi như:

Thứ nhất nó khiến khởi động được suy nghĩ của những người tham gia, Tập trung được suy nghĩ của người khác; thu hút cả tập thể;

Thứ hai khuyến khích sự tham gia của đối tác. Khởi dậy những suy nghĩ và nhận được sự tư vấn của người khác;

Thứ ba là dẫn dắt được tư duy và cuộc đối thoại. Truyền tải được sự tinh tế và nhạy bén của chúng ta;

Thứ tư là tìm kiếm được sự đồng cảm của người tham gia. Tạo được quan điểm chung; Xoa dịu được những mâu thuẫn trong các cuộc tranh luận;

Thứ năm tạo được môi trường thân thiện trong giao tiếp. Xây dựng và củng cố được mối quan hệ tốt; thể hiện sự chân thành, quan tâm đến người khác;

c. Đặt câu hỏi với những mục đích khác nhau

Trong giao tiếp, biết đặt và dùng câu hỏi hợp lý có nhiều ích lợi. Vì vậy, với mục đích giao tiếp khác nhau, cụ thể trong quá trình trình bày một vấn đề nào đó, ta có thể đặt những loại câu hỏi với những mục đích sau:

- * Câu hỏi để tạo không khí tiếp xúc (câu hỏi tiếp xúc)
- * Câu hỏi kích thích và định hướng tư duy
- * Câu hỏi để đưa ra một lời đề nghị
- * Câu hỏi để giảm tốc độ nói của người khác
- * Câu hỏi để kết thúc vấn đề
- * Câu hỏi thu thập ý kiến : “Theo ý của quý vị thì...?”
- * Câu hỏi để xác nhận: “Chúng ta có nhận thấy rằng...?”

* Câu hỏi lựa chọn: “Anh chọn loại màu xanh hay màu đỏ?”

* Câu hỏi đối lập: “Chẳng lẽ một sản phẩm có thương hiệu nổi tiếng như thế này là mau hư lắm sao?”

* Câu hỏi thay câu khẳng định: “Chắc chúng ta không nghĩ rằng thứ này mau hư chứ?”

d. Những sai lầm cần tránh khi đặt câu hỏi

Tất nhiên, trong quá trình giao tiếp, đôi khi cũng không tránh khỏi những câu hỏi ngớ ngẩn, những sai lầm khiến cho cuộc đối thoại đi theo hướng khác. Đây là một điều chúng ta thật sự cần nên tránh. Sau đây là một số sai lầm thường gặp khi đặt câu hỏi:

- Thuyết trình thay vì đặt câu hỏi: Thay vì hỏi chúng ta lại đi sâu vào vấn đề như chính chúng ta trả lời luôn câu hỏi cho chính chúng ta.

- Hỏi để hạ phẩm giá của người: Đó là trường hợp chúng ta biết chắc câu hỏi đó làm họ không thể trả lời được do khác chuyên môn hoặc câu hỏi quá tế nhị ảnh hưởng đến cuộc sống hay danh dự của họ.

- Hỏi để khai thác thông tin, yếu điểm của đối thủ, từ đó áp đặt xoáy sâu vào những thông tin bất lợi đó. Điều này sẽ rất gây mất thiện cảm đối với người được hỏi.

- Không tập trung lắng nghe câu trả lời, vì chúng ta nghĩ chắc rằng chúng ta đã biết, điều này giống như chúng ta đang khinh thường đối tác vậy.

- Hỏi những câu hỏi không phù hợp với đối tượng, không phù hợp với không gian, thời gian.

e. Kỹ thuật đặt câu hỏi hiệu quả

Việc đặt câu hỏi trong giao tiếp là không khó, tuy nhiên đặt câu hỏi như thế nào cho hiệu quả là một vấn đề khác. Luôn luôn trong đầu chúng ta nên chú ý ta đang hỏi cái gì? Ta nên hỏi cái gì. Hãy lấy những câu hỏi bắt buộc phải hỏi làm trọng tâm, sau đó là những câu cần hỏi, nếu còn thời gian mới đến các câu nên hỏi. Chú ý các câu nên hỏi là những câu mang tính chất tìm hiểu thêm. Các câu hỏi nên xoay quanh các từ khóa như: Nếu, Ai, Tại sao, Cái gì, Khi nào, Cách nào... Hãy tập liên tục đặt câu hỏi, trong trường hợp chúng ta hết câu hỏi thì đưa ra câu “Còn cách nào tốt hơn không?”. Việc đặt câu hỏi trong giao tiếp cần chú ý tới các yêu cầu sau:

- Hãy lấy những câu hỏi bắt buộc phải hỏi làm trọng tâm, sau đó là những câu cần hỏi, nếu còn thời gian mới đến các câu nên hỏi, chú ý các câu nên hỏi là những câu mang tính chất tìm hiểu thêm.

- Các câu hỏi nên xoay quanh các từ khóa như: Nếu, Ai, Tại sao, Cái gì, Khi nào, Cách nào...

- Hãy tập liên tục đặt câu hỏi, trong trường hợp chúng ta hết câu hỏi thì đưa ra câu “Còn cách nào tốt hơn không?”.

- Hãy bắt đầu từ việc không định kiến trước câu hỏi và không dùng những câu hỏi áp đặt như: Tôi muốn, Tôi thấy rằng... mà hãy dùng những từ có mức độ nhẹ như: Theo ý kiến của tôi thì, theo cảm nhận tôi thì...

- Kiên trì lắng nghe, vì khi người khác trả lời câu hỏi họ cũng xem xét thái độ người nghe với câu trả lời của họ như thế nào.

- Hãy tập hỏi những câu hỏi ngắn gọn, cụ thể vào vấn đề, tốt nhất mỗi một vấn đề là một câu hỏi.

- Tập cho mình tư duy làm chủ đề dẫn dắt vấn đề trong các cuộc đối thoại.

- Một điều quan trọng nữa là đừng ngắt lời của người nói, hãy tập thái độ tôn trọng người nói như chính chúng ta đang nói vậy.

4.5. Các yêu cầu đối với bài trình bày

- Xác định rõ mục đích và đối tượng sẽ của bài trình bày: Viết cho ai, trình độ như thế nào, nhu cầu hứng thú của họ ra sao? Viết để làm gì?

- Xác định rõ mục đích của bài trình bày này là gì, kiểu loại gì để có phương án lựa chọn phương tiện, xây dựng tình huống trình bày cho phù hợp.

- Bài trình bày cần phải có cấu trúc logic, nhất quán, liên mạch giữa các phần nọ và phần kia.

- Ngôn ngữ nói phải rõ ràng, minh bạch, ngắn gọn, dễ hiểu; lưu ý khi dùng các từ ngữ chuyên ngành.

- Phải có những biện pháp thích hợp để thu hút sự chú ý của người nghe: nêu bật ý nghĩa thực tiễn của vấn đề mình trình bày (nó đem lại lợi ích gì cho người nghe...).

- Sử dụng chọn lọc những minh họa hấp dẫn làm nổi bật trọng tâm với những hình ảnh và phương tiện trực quan, có thể thiết kế trò chơi để khơi dậy tính tích cực của người nghe.

4.6. Thực hành:

Bài tập 1: Tự chọn một chủ đề trình bày

Phiếu giao bài tập 1

Bài dạy: **Kỹ năng trình bày**

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Anh/chị hãy cùng nhau chọn một chủ đề trình bày trong 3 phút

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 15 phút

Yêu cầu

- Chia lớp thành nhiều nhóm.

- Cho các nhóm chọn một chủ đề để trình bày.

- Cử thư ký ghi chép những gì quan sát thấy, nghe thấy
- Mỗi nhóm trình bày về chủ đề đã chọn

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử thành viên trình bày
- Thời gian trình bày 3 phút/1 nhóm

Phiếu đánh giá bài tập 1

Tên kỹ năng: Kỹ năng trình bày một chủ đề Mã số:

Tên sinh viên: Ngày:

STT	Tiêu chuẩn	Đạt	Không Đạt
1	Có chủ đề và bố cục rõ ràng		
2	Các lập luận, dẫn chứng phù hợp, chặt chẽ		
3	Từ ngữ sử dụng phù hợp, không có từ đệm, từ lặp		
4	Phi ngôn từ phù hợp		
5	Thời gian phù hợp với thời gian cho phép (3 phút)		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Bài tập 2: Xây dựng bản tóm tắt cho bài trình bày

Phiếu giao bài tập 2

Bài dạy: Kỹ năng trình bày

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Anh/chị hãy cùng nhau xây dựng bản tóm tắt cho bài trình bày

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 15 phút

Yêu cầu

- Chia lớp thành nhiều nhóm.
- Cho các nhóm xây dựng bản tóm tắt cho bài trình bày.
- Mỗi nhóm trình bày bản tóm tắt cho bài trình bày đã xây dựng

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử thành viên trình bày
- Thời gian trình bày 3 phút/1 nhóm

Phiếu đánh giá bài tập 2

Tên kỹ năng: Xây dựng bản tóm tắt cho bài trình bày Mã số:

Tên sinh viên: Ngày:

STT	Tiêu chuẩn	Đạt	Không Đạt
1	Bố cục rõ ràng		
2	Các lập luận, dẫn chứng phù hợp, chặt chẽ		

3	Từ ngữ sử dụng phù hợp, không có từ đệm, từ lặp		
4	Phi ngôn từ phù hợp		
5	Thời gian phù hợp với thời gian cho phép (3 phút)		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Bài tập 3: Xây dựng phần mở đầu cho bài trình bày theo 2 cách dẫn nhập khác nhau.

Phiếu giao bài tập 3

Bài dạy: Xây dựng phần mở đầu cho bài trình bày

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc:

Anh/chị hãy xây dựng phần mở đầu cho bài trình bày theo 2 cách dẫn nhập khác nhau.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 15 phút

Yêu cầu

+ Chia lớp thành nhiều nhóm.

+ Cho các nhóm xây dựng phần mở đầu cho bài trình bày theo 2 cách dẫn nhập khác nhau.

+ Cử thư ký ghi chép những gì quan sát thấy, nghe thấy

+ Mỗi nhóm trình bày phần mở đầu cho bài thuyết trình theo 2 cách dẫn nhập khác nhau.

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử thành viên trình bày

- Thời gian trình bày 4 phút/1 nhóm

Phiếu đánh giá bài tập 3

Tên kỹ năng: Xây dựng phần mở đầu cho bài trình bày Mã số:

Tên sinh viên:Ngày:

STT	Tiêu chuẩn	Đạt	Không Đạt
1	Bố cục rõ ràng		
2	Các lập luận, dẫn chứng phù hợp, chặt chẽ		
3	Từ ngữ sử dụng phù hợp, không có từ đệm, từ lặp		
4	Phi ngôn từ phù hợp		
5	Thời gian phù hợp với thời gian cho phép		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Câu hỏi

1. Hãy phân tích kỹ năng trình bày.
2. Hãy phân tích các yêu cầu đối với bài trình bày

Bài tập

Bài tập 1: Hãy sử dụng các phương tiện và kỹ thuật giao tiếp để trình bày vấn đề: Sinh viên với môi trường.

Phiếu giao bài tập 1

Kỹ năng: Sử dụng các phương tiện và kỹ thuật giao tiếp để trình bày vấn đề: Sinh viên với môi trường.

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Hãy sử dụng các phương tiện và kỹ thuật giao tiếp để trình bày vấn đề: Sinh viên với môi trường.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 15 phút

Yêu cầu

- Chia lớp thành nhiều nhóm.
- Cho các nhóm xây dựng bài trình bày.
- Cử thư ký ghi chép những gì quan sát thấy, nghe thấy
- Mỗi nhóm trình bày bài trình bày đã xây dựng

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử thành viên trình bày
- Thời gian trình bày 3 phút/1 nhóm

Bài tập 2: Sử dụng các phương tiện và kỹ thuật giao tiếp để trình bày vấn đề An toàn giao thông trước tập thể lớp.

Phiếu giao bài tập 2

Kỹ năng: Sử dụng các phương tiện và kỹ thuật giao tiếp để trình bày vấn đề: An toàn giao thông.

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Anh/chị hãy sử dụng các phương tiện và kỹ thuật giao tiếp để trình bày vấn đề: An toàn giao thông trước tập thể lớp.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 15 phút

Yêu cầu

- + Chia lớp thành nhiều nhóm.

- + Cho các nhóm xây dựng bài trình bày.
- + Cử thư ký ghi chép những gì quan sát thấy, nghe thấy
- + Mỗi nhóm trình bày bài trình bày đã xây dựng

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử thành viên trình bày
- Thời gian trình bày 3 phút/1 nhóm

5. Bài tập 3: Rèn luyện kỹ năng truyền tin

- Mục tiêu

Sinh viên hiểu rõ hình thức truyền đạt thông tin một chiều và những hạn chế của nó. Từ đó, sinh viên biết cách lắng nghe người khác nói, tôn trọng ý kiến của họ và phản hồi trong giao tiếp.

- Cách tiến hành

GV chuẩn bị trước 2 mẫu tin

GV tổ chức chia học viên thành 2 hàng dọc

GV tổ chức đưa mẫu tin cho sinh viên đầu tiên của hai hàng dọc và nói lại nội dung mẫu tin cho bạn kế tiếp. Yêu cầu nói nhỏ đủ nghe để những sinh viên khác không nghe thấy. Người nghe không được hỏi lại.

GV yêu cầu từng hàng lần lượt truyền tin cho đến người đứng cuối cùng, người đó nhận tin và nói lại tin đó cho cả nhóm cùng nghe

GV cùng người học so sánh giữa thông tin ban đầu và thông tin cuối cùng được phản ánh.

Thảo luận chung cả lớp theo các câu hỏi sau:

- 1) Anh/chị nghĩ gì sau khi thực hiện trò chơi này?
- 2) Người nhận thông tin một chiều gặp những khó khăn nào?
- 3) Làm thế nào để truyền tin được chính xác?

GV ghi lại các ý kiến trao đổi của sinh viên lên bảng và đưa ra kết luận.

- Kết luận

Tiêu chí đánh giá bài tập 3

Nội dung	Đạt	Chưa đạt
Quá trình truyền tin chính xác nội dung		
Sinh viên rút ra được kiến thức, kỹ năng, thái độ qua trò chơi		
Chỉ ra được những khó khăn gặp phải khi nhận thông tin một chiều		
Các hành động thực hiện nhanh, chính xác		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Bài tập 4: Rèn luyện và phát triển kỹ năng trình bày

GV yêu cầu mỗi SV chuẩn bị bài để trình bày trước lớp về nội dung: giới thiệu sản phẩm mới, dịch vụ, sự kiện hoặc phần mềm ... (thuộc chuyên ngành SV được đào tạo). Sau đó, yêu cầu lần lượt đại diện SV lên trình bày và nhận xét rút kinh nghiệm.

- Mục tiêu

Người học rèn luyện kỹ năng trình bày một vấn đề, trong các tình huống cụ thể (đã chọn).

- Cách tiến hành: Yêu cầu mỗi sinh viên trong lớp trình bày một bài trình bày ngắn trong khoảng thời gian 2 phút với chủ đề đã chọn.

Sinh viên trình bày trước lớp

GV quan sát, lắng nghe quá trình sinh viên trình bày.

GV nhận xét và góp ý

Sinh viên thực hiện lại bài trình bày với sự góp ý, điều chỉnh của GV.

Tiếp tục gọi sinh viên khác lên thực hiện như đã làm với sinh viên trước.

Thảo luận chung cả lớp theo các câu hỏi sau:

1) Anh/chị nghĩ gì sau khi thực hiện bài thuyết trình?

2) Anh/chị gặp những khó khăn nào?

3) Anh/chị học được điều gì qua hoạt động trên? Anh/chị có kế hoạch gì để rèn luyện kỹ năng trình bày cho bản thân?

GV ghi lại các ý kiến trao đổi của sinh viên lên bảng và đưa ra kết luận.

- Kết luận

Một bài trình bày thuyết phục người nghe không chỉ cần một nội dung hay mà còn cần khả năng diễn đạt và cách trình bày hấp dẫn của chính chủ thể trình bày. Trong khi trình bày, chủ thể nên nhìn về phía khán giả, biết sử dụng khéo léo ngôn ngữ cơ thể như đôi tay, nụ cười, khuôn mặt, sự đi lại, trang phục... Đồng thời, chủ thể phải thật tự tin, ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc, lời cuốn.

Tiêu chí đánh giá bài tập 4

Nội dung	Đạt	Chưa đạt
Cấu trúc nội dung bài thuyết trình được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu, đầy đủ		
Khả năng diễn đạt ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc,		
Cách trình bày hấp dẫn, lời cuốn		
Biết sử dụng khéo léo ngôn ngữ cơ thể		
Tự tin		
Đảm bảo thời gian cho phép 2 phút		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

BÀI 5: KỸ NĂNG THẢO LUẬN

Mục tiêu

Học xong bài này người học có khả năng:

- Kiến thức: Trình bày được các giai đoạn, các yêu cầu cơ bản của thảo luận, phân tích được các kỹ năng thảo luận.

- Kỹ năng: Lắng nghe tiếp thu các ý kiến có hiệu quả, đóng góp các ý kiến thích hợp cho các mục tiêu, tình huống cụ thể của buổi thảo luận, điều hành được tiến trình của buổi thảo luận có hiệu quả.

- Thái độ: Thực hiện thảo luận theo tiến trình có sức cuốn hút người nghe, lắng nghe ý kiến người khác thiện chí, linh hoạt, sáng tạo trong trao đổi ý tưởng.

Nội dung

5.1. Khái niệm về kỹ năng thảo luận

Thảo luận là phương pháp trong đó người điều khiển tổ chức và dẫn dắt các thành viên trong nhóm trao đổi ý kiến và tư tưởng của mình về một chủ đề nào đó.

Theo từ điển Tiếng Việt: Thảo luận và trao đổi ý kiến, có phân tích lí lẽ để làm sáng tỏ một vấn đề mà nhiều người đang cùng quan tâm đến.

Kỹ năng thảo luận là việc sử dụng hợp lý các phương pháp và cách thức dẫn dắt, điều khiển để các thành viên trong nhóm trao đổi ý kiến, làm sáng tỏ một vấn đề nào đó.

5.2. Tiến trình của buổi thảo luận

Bất cứ một buổi thảo luận nào cũng cần phải trải qua 3 giai đoạn chính: chuẩn bị, tiến hành và kết thúc.

5.2.1. Chuẩn bị thảo luận

Ngạn ngữ có câu: “Không chuẩn bị là chuẩn bị cho thất bại”. Đối với một cuộc thảo luận, để có thể bàn bạc, phân tích, lý giải, thống nhất ý kiến của mọi người thì càng cần có sự chuẩn bị chu đáo. Sẽ thật là mất thời gian nếu như trước khi đến dự cuộc họp/thảo luận, người tham gia không biết mình sẽ họp về vấn đề gì? Cần chuẩn bị tài liệu/ý kiến của mình như thế nào? Hoặc chỗ ngồi nhếch nhác, các thành viên không thể nghe thấy nhau trình bày ý kiến. Do vậy bước chuẩn bị rất cần thiết cho một buổi thảo luận thành công.

Những việc cần chuẩn bị:

- Xác định chủ đề thảo luận

- Xác định mức độ cần thiết của cuộc thảo luận. (vấn đề có cần thiết phải huy động mọi người tham gia thảo luận hay không?)

- Xác định mục tiêu và nội dung của cuộc thảo luận.

+ Mục tiêu càng cụ thể, chi tiết càng tốt. xác định rõ mục tiêu của cuộc thảo luận này là gì? Mở rộng và phân tích sâu một chủ đề? Củng cố và phát triển kiến thức đã học? Phát triển kỹ năng tư duy sáng tạo và khả năng diễn đạt của thành viên? Tìm hiểu quan điểm, thái độ và kinh nghiệm sống của thành viên?... Căn cứ vào mục tiêu chủ yếu của cuộc thảo luận để thiết kế nội dung và lập kế hoạch thảo luận.

+ Xác định nội dung thảo luận. Đây là khâu quan trọng của quá trình chuẩn bị thảo luận. Công việc này được tiến hành theo hai giai đoạn: lựa chọn chủ đề thảo luận và phân tích nội dung của chủ đề thành những đơn vị nhỏ. Việc làm này giúp các thành viên của nhóm dễ dàng định hướng và kiểm soát được tiến trình thảo luận mà không bị rối.

+ Xây dựng cấu trúc tiến trình thảo luận từng vấn đề. Một cuộc thảo luận dù vấn đề đơn giản hay phức tạp cũng đều có cấu trúc gồm 5 phần:

Xác định vấn đề thảo luận.

Đưa ra giả thuyết về vấn đề.

Tim chứng cứ chứng minh và kiểm tra chứng cứ.

Đánh giá các giả thuyết và các chứng cứ.

Nhận xét, kết luận.

+ Dự kiến hệ thống câu hỏi nêu vấn đề và câu hỏi gợi mở sẽ được sử dụng trong quá trình thảo luận. Cần lưu ý trình tự các câu hỏi phải thống nhất với mục đích thảo luận ban đầu, tránh hiện tượng đi quá xa trọng tâm.

- Các thành viên cần tham gia là ai,

- Lựa chọn thời gian, địa điểm, bố trí chỗ ngồi, thông báo cho các thành viên cụ thể...

- Chuẩn bị các phương tiện, công cụ hỗ trợ cần thiết (vd: máy tính, máy chiếu, tranh ảnh, mẫu vật...)

- Nhiệm vụ cụ thể của mỗi thành viên chuẩn bị cho buổi thảo luận. Chẳng hạn như khi bàn luận một bài tập khó trong nhóm thì đòi hỏi thành viên của nhóm đó phải tự giải bài tập đó ở nhà trước bằng nhiều phương pháp khác nhau, mặc dù không giải ra được nhưng đã có sự chuẩn bị và hình dung được vấn đề cần giải quyết, đồng thời tiết kiệm thời gian chuẩn bị đó cho những công việc khác.

Những chuẩn bị những nội dung trên cũng chính là đã lập một kế hoạch cho thảo luận. Kế hoạch thảo luận cần thông báo cho thành viên biết trước

5.2.2. Tiến hành thảo luận

Một buổi thảo luận bắt đầu với việc khởi tạo không khí thoải mái, thân thiện, kết thúc bằng một kế hoạch hành động trong đó xác định trách nhiệm của mỗi thành viên trong kế hoạch hành động đó. Có nhiều biện pháp, nhiều việc phải làm khi tiến hành thảo luận. Dưới đây là một số công việc chính.

Thứ nhất: Bố trí chỗ ngồi. Một yếu tố quan trọng là các thành viên phải được nhìn thấy nhau trong quá trình thảo luận. Vì thế nên bố trí theo hình chữ U hoặc vòng tròn là tốt.

Thứ hai: Khởi động thảo luận. Bắt đầu cuộc thảo luận thường rất khó, nhất là với những người có cá tính rụt rè, ít nói hay mới gặp. Để khởi động và dẫn dắt cuộc thảo luận, có thể theo những gợi ý dưới đây.

+ Thống nhất chương trình và cách thức làm việc: Nhóm trưởng hoặc một thành viên nào đó trong nhóm nêu ra các vấn đề cần được giải quyết trong buổi họp. Sau đó, các thành viên thống nhất thứ tự giải quyết các vấn đề.

+ Người dẫn chương trình nêu các sự kiện có liên quan tới chủ đề thảo luận. Những sự kiện này có thể được trình bày bằng tài liệu trực quan (biểu đồ, phim..) hoặc tình huống. Nếu có sự đối ngược ý kiến giữa các thành viên về chủ đề thảo luận thì người dẫn chương trình cần giới thiệu các sự kiện của các bên và luôn đứng ở vị trí trung lập, không thiên vị. Sau khi nêu sự kiện, người dẫn chương trình đưa ra câu hỏi dẫn dắt vào cuộc thảo luận.

+ Tạo ra sự bất đồng ý kiến giữa các thành viên trong nhóm. Thảo luận chỉ được diễn ra khi có sự khác biệt ý kiến giữa các thành viên. Vì vậy, để hấp dẫn thành viên tham gia thảo luận cần tạo ra sự khác biệt ý kiến giữa họ.

+ Tạo ra tình huống có vấn đề.

Thứ ba: Dẫn dắt thành viên tham gia thảo luận, tiến hành giải quyết vấn đề:

- Nhóm lần lượt đưa ra từng nội dung để các thành viên trong nhóm bàn bạc, đề xuất ý tưởng, phân tích, làm rõ từng nội dung thảo luận và cuối cùng đi đến thống nhất cuối cùng, ra quyết định của cả nhóm.

- Cách thức làm việc theo nhóm và tính cách kín đáo, bảo thủ, áp đặt không thể sống chung với nhau. Mọi người đều có khả năng đưa ra nhiều ý tưởng khác nhau, khi ý tưởng được trình bày, các thành viên nên chú ý lắng nghe trọn vẹn ý tưởng, không nên phản ứng, cắt ngang ý tưởng của thành viên khác. Nếu có những phản ứng riêng của cá nhân muốn phủ định ý tưởng được nêu ra thì nên ghi lại những ý kiến riêng của mình vào một tờ giấy. Sau khi thành viên đưa ra ý tưởng, tự rút ra các ưu điểm và nhược điểm của ý tưởng đó, so sánh với ý tưởng khác hoặc ý tưởng của bản thân rồi mới đưa ra ý kiến phản biện. Công việc của nhóm là quan sát, đánh giá, nhận xét các ý tưởng, để cùng phát huy, bổ sung các ưu điểm và bù lấp những khuyết điểm đang tồn tại.

-Nhóm cùng thống nhất ý tưởng và đưa ra phương án hành động. Nếu có nhiều ý tưởng và phương án có khả năng thực hiện như nhau, nhóm tiến hành lấy ý kiến bằng hình thức biểu quyết để thống nhất ý tưởng và phương án hành động. Khi các ý tưởng và phương án được thống nhất thực hiện, có thể sẽ làm nảy sinh tâm lí không phục tùng với các thành viên có ý tưởng- phương án bị bác bỏ. Vì vậy, mỗi thành viên hãy học cách thực hiện theo tập thể, tìm ra các nhược điểm của ý tưởng - phương án đó để tìm cách bù lấp, xóa bỏ những khuyết điểm, làm cho phương án ngày càng thể hiện ưu điểm, giảm bớt nhược điểm có như vậy hiệu quả của công việc mới được nâng lên, nhóm đó mới trở thành một nhóm mạnh.

- Các vấn đề, các công việc đòi hỏi nhiều sự sáng tạo và tư duy ưu tiên giải quyết trước

- Lập kế hoạch hành động:

Ở bước này toàn nhóm lập ra một kế hoạch sau thảo luận được các thành viên nhất trí chấp thuận. Kế hoạch này thường bao gồm: công việc gì cần làm? ai làm? làm như thế nào? kết quả mong muốn? thời gian hoàn thành trong bao lâu? cần điều kiện hỗ trợ gì?... Nếu cuộc họp mà không có kế hoạch hành động, hay nói cách khác, nếu sau cuộc họp mà các thành viên thấy không phải làm gì thì đây là cuộc họp không hiệu quả hay không nên họp.

5.2.3. Đánh giá, tổng kết

- Ghi nhận và đánh giá các kết quả đã thực hiện được trong buổi họp nhóm. Đánh giá tiến độ thực hiện công việc. Nhóm nên có một cuốn sổ để ghi chép quá trình thực hiện.

- Nêu vấn đề sẽ giải quyết trong lần họp nhóm lần sau, phân chia nhiệm vụ và công việc cần chuẩn bị cho từng thành viên

- Thông báo những thông tin liên quan đến nhóm và các công việc ngoài lề khác.

5.3. Các yêu cầu cơ bản của thảo luận

5.3.1. Yêu cầu đối với người điều khiển

a. Vai trò của người điều khiển và cách dẫn dắt buổi thảo luận

- Vai trò người điều khiển là rất quan trọng. Hiệu quả thảo luận tùy thuộc vào thái độ tôn trọng và kĩ thuật, nghệ thuật tổ chức, điều khiển của người điều khiển. Một cuộc thảo luận thành công là cuộc thảo luận phát sinh và giải quyết được nhiều mâu thuẫn nhận thức giữa các thành viên. Vì vậy, hiệu quả cuộc thảo luận phụ thuộc rất nhiều vào vai trò người điều khiển. Người điều khiển có thể là người trọng tài phân xử ý kiến của các thành viên khám phá và phát hiện những điều mới trong các ý kiến khác với mình, Điều này phụ thuộc rất nhiều vào thái độ và nghệ thuật dẫn dắt của người điều khiển.

- Nghệ thuật dẫn dắt thảo luận: Có nhiều yếu tố ảnh hưởng chất lượng cuộc thảo luận. Trong đó có hai yếu tố quan trọng: nghệ thuật sử dụng câu hỏi, kỹ thuật sử dụng phương pháp hai cột của người điều khiển.

+ Câu hỏi được coi là phương tiện của người điều khiển trong việc điều khiển thảo luận. Chúng được dùng vào hai trường hợp chính: Định hướng và dẫn dắt thành viên trong quá trình thảo luận. Để khởi động và định hướng học viên nhập cuộc thảo luận, nên dùng các câu hỏi gợi mở. Chẳng hạn: Bạn có thể cho biết vì sao bạn đã...? Bạn sẽ xử lý như thế nào với tình huống này?... Trong quá trình dẫn dắt thành viên thảo luận, không nên đặt các câu hỏi mơ hồ, xa với chủ đề thảo luận. Khuyến khích họ trả lời sâu vấn đề bằng cách đặt các câu hỏi phụ (ý kiến này hay đấy, vậy tại sao bạn lại nghĩ như vậy? Sự phát triển tiếp theo sẽ là gì?).

+ Trong những cuộc tranh luận, thường xuất hiện các ý kiến khác nhau, thậm chí có tính đối kháng giữa hai hay nhiều nhóm. Với những trường hợp như vậy, cách tốt nhất là người điều khiển sử dụng phương pháp bảng hai cột. Trong đó người điều khiển kẻ trên bảng hai cột : Các ý kiến tán thành(nhóm A) và các ý kiến không tán thành(nhóm B).

Ý kiến nhóm A	Ý kiến nhóm B

Nhiệm vụ của người điều khiển là hiểu và ghi tóm tắt tất cả lập luận và chứng cứ do các thành viên của từng nhóm đưa ra (không được bỏ sót bất kỳ ý kiến nào). Khi không còn ý kiến, cuộc thảo luận sẽ chuyển sang mục đánh giá. Trong nhiều trường hợp, tại thời điểm ghi xong bảng thì các thành viên đã tự rút ra kết luận tán thành hay phản đối. Vấn đề tiếp theo của người điều khiển là cần có biện pháp phòng ngừa hoặc xoá bỏ những mâu thuẫn cá nhân nảy sinh trong và sau quá trình tranh luận. Những mâu thuẫn này rất dễ xảy ra và ảnh hưởng không tốt đến thái độ và tình đoàn kết giữa các thành viên trong lớp.

b. Thái độ và nghệ thuật biểu hiện thái độ của người điều khiển

Biểu hiện thái độ của người điều khiển có ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả của cuộc thảo luận.

- Thái độ trân trọng các thành viên và ý kiến của họ. Đây là bản chất của dạy học bằng phương pháp trao đổi. Trong dạy học theo các phương pháp thuyết trình, thường ngầm chứa một thông điệp : học viên là người không hiểu gì về vấn đề giáo viên sắp trình bày, còn trong thảo luận thì ngược lại, người giáo viên cần xuất phát từ một giả thuyết: vấn đề được thảo luận mọi người đã biết (mặc dù trên thực tế không hoàn toàn như thế). Vì vậy, người điều khiển cần luôn luôn thể hiện sự trân trọng và quan tâm

đến kinh nghiệm và ý kiến của các thành viên. Điều này được thể hiện qua thái độ lắng nghe và chia sẻ của người điều khiển khi học viên đặt câu hỏi hoặc trả lời.

- Nghệ thuật biểu hiện thái độ của người điều khiển. Đối với nhiều thành viên, trong quá trình thảo luận gặp không ít cản trở : thói quen bị động, ngại diễn đạt bằng lời, ý của mình trước tập thể: không hiểu được giá trị của thảo luận: tâm lý sợ bị phê phán và sợ người khác coi thường, hạ thấp mình (cho là mình dốt) ... Mặt khác, cũng có không ít thành viên có thói quen nói nhiều, nói dài, chiếm nhiều thời gian cuộc thảo luận. Trong những trường hợp như vậy, người điều khiển cần biết thể hiện thái độ của mình. Việc sử dụng ngôn ngữ cũng là vấn đề cần quan tâm khi tổ chức thảo luận. Một cách tốt để tạo không khí sôi nổi trong lúc thảo luận là người điều khiển không nên nói nhỏ nhẹ mà cần nói mạnh mẽ hùng hồn, thể hiện sự quan tâm nhiệt tình trao đổi.

5.3.3. Yêu cầu đối với quá trình thảo luận

- Trong thảo luận, các thành viên phải được đối xử một cách bình đẳng với nhau. Các ý kiến đều được tôn trọng và được đánh giá công bằng.

- Trong thảo luận, cần có tranh luận nhưng tranh luận không phải để đối đầu mà để đối thoại.

- Trong quá trình thảo luận nên sử dụng nhiều kỹ thuật thể hiện, với phương châm động não và sáng tạo.

5.4. Các kỹ năng thảo luận

5.4.1. Kỹ năng lắng nghe

a. Định nghĩa

Nghe là hình thức thu nhận thông tin thông qua thính giác. Nghe là thụ động, là trạng thái tự động mang tính chất vật lý.

Lắng nghe là hình thức tiếp nhận thông tin thông qua thính giác có trạng thái chú ý làm nền. Lắng nghe giúp người ta hiểu được nội dung thông tin, từ đó mới có thể dẫn tới những hoạt động tiếp theo của quá trình giao tiếp. Lắng nghe là chủ động, tập trung ý chí, tìm kiếm tích cực ý nghĩa của đối tượng nói. Trong giao tiếp chúng ta phải cố gắng tạo ra trạng thái lắng nghe để đón nhận và hiểu đúng, để giao tiếp cởi mở, để chọn lọc thông tin.

Bảng 5.1. Bảng so sánh nghe và lắng nghe

Nghe	Lắng nghe
Chỉ sử dụng tai	Sử dụng tai nghe, trí óc và kỹ năng
Tiến trình vật lý, không nhận thức được	Giải thích, phân tích, phân loại âm thanh, tiếng ồn, thông tin để chọn lọc, loại bỏ, giữ lại
Nghe âm thanh vang đến tai	Nghe và cố gắng hiểu thông tin của người nói
Tiếp nhận âm thanh theo phản xạ vật	Phải chú ý lắng nghe, giải thích và hiểu vấn đề

lý	
Tiến trình thụ động	Tiến trình chủ động, cần thời gian và nỗ lực

Các nhà nghiên cứu cho rằng, ngay ở mức thông tin thuần túy, 75% các thông báo miệng không được chú ý đến, bị hiểu sai, hoặc bị lãng quên nhanh chóng. Khả năng lắng nghe và nắm bắt những ý nghĩa sâu sắc trong lời nói của người khác thì lại càng hiếm. Lắng nghe là một trong những kỹ năng rất quan trọng trong giao tiếp. Trong giao tiếp người ta thường dùng 42% thời gian cho việc nghe, còn lại 58% thời gian dành cho việc nói, đọc và viết.

Lắng nghe là một nghệ thuật. Hàng ngày chúng ta có thể nghe thấy rất nhiều âm thanh trên đường, chẳng hạn như tiếng ô tô, xe máy, tiếng mưa rơi, tiếng cãi nhau, tiếng nói chuyện. Nhưng đó chỉ là những cái chúng ta vô tình nghe thấy, chúng ta nghe một cách vô thức, không có chủ định, sau khi nghe những âm thanh đó xong chúng ta có thể quên ngay sau đó. Khi lắng nghe một ai đó, trước hết chúng ta phải có kỹ năng lắng nghe. Kỹ năng lắng nghe là khả năng quan tâm đến lời nói và tâm trạng, cảm xúc ẩn chứa bên trong, nhận diện được nhu cầu của người nói, thể hiện sự tôn trọng của mình đối với người nói.

b. Lợi ích của lắng nghe

Trong giao tiếp, lắng nghe không những có lợi ích đối với người nói mà còn có cả lợi ích đối với người nghe như sau:

** Thoả mãn nhu cầu của người nói*

Không có gì chán bằng khi mình nói mà không ai thèm nghe. Vì vậy, khi ta lắng nghe người khác nói, chứng tỏ ta biết tôn trọng người khác và có thể thoả mãn nhu cầu tự trọng của người nói. Con người nói chung, ai cũng muốn mình được tôn trọng. Thật là khó chịu khi chúng ta nói mà không ai để ý nghe. Vì vậy, việc lắng nghe sẽ tạo được ấn tượng tốt đối với người đối thoại.

** Thu thập được nhiều thông tin hơn*

Bằng cách khuyến khích người cùng tham gia đối thoại chúng ta sẽ có được nhiều thông tin hơn, từ đó có cơ sở mà quyết định. Người ta chỉ thích nói với những ai biết lắng nghe. Do đó, việc chú ý lắng nghe người đối thoại không những giúp chúng ta hiểu và nắm bắt được những điều họ nói, mà còn kích thích họ nói nhiều hơn, cung cấp cho chúng ta nhiều thông tin hơn. Lắng nghe sẽ nhận nhiều thông tin hơn. Việc thu thập thông tin càng được nhiều thì việc ra quyết định càng chính xác.

** Tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với người khác*

Trong qua trình giao tiếp, lắng nghe người khác sẽ làm cho người khác có cảm tình với mình, thân thiện với mình khi làm việc lắng nghe thì sẽ nảy sinh một mối quan hệ tốt đẹp. Lắng nghe giúp tình bằng hữu tăng trưởng và tăng cường sự hợp tác trong hoạt động. Lắng nghe thể hiện sự tôn trọng người nói, làm cho họ hài lòng.

Chúng ta lắng nghe sẽ hiểu được tính cách, quan điểm,... của người nói. Từ đó, chúng ta sẽ điều chỉnh được cách ứng xử cho phù hợp. Hơn nữa, những người xung quanh thấy thái độ lắng nghe tích cực cũng sẽ có cảm tình với chúng ta hơn.

* Tìm hiểu được người khác một cách tốt hơn

Lắng nghe làm cho mình nắm bắt chính xác tính cách, tính nết và quan điểm của người nói chuyện, vì họ sẽ bộc lộ tâm lý, ý thức, nhân cách của họ trong khi giao tiếp.

* Giúp người khác có được một sự lắng nghe có hiệu quả

Bằng cách tạo dựng một không khí lắng nghe tốt, những người nói chuyện với chúng ta trở thành những người lắng nghe có hiệu quả. Điều này, sẽ tạo nên không khí tôn trọng, biết lắng nghe nhau trong giao tiếp. Lắng nghe giữa hai bên tạo không khí trao đổi thẳng thắn, hiểu nhau dẫn tới giải quyết mâu thuẫn, tìm kiếm giải pháp nhanh hơn.

* Hạn chế được những sai lầm trong giao tiếp

Chú ý lắng nghe người đối thoại, ta sẽ hiểu được điều họ nói, cái họ muốn, đồng thời cũng có thời gian để cân nhắc xem nên đối đáp như thế nào cho hợp lý, tránh được những sai sót do hấp tấp, vội vàng.

* Lắng nghe giúp chúng ta giải quyết được nhiều vấn đề

Trong quá trình giao tiếp, có nhiều vấn đề, nhiều sự mâu thuẫn không giải quyết được chỉ vì hai bên không chịu lắng nghe để hiểu nhau. Bằng sự cởi mở của mình và bằng cách khuyến khích người ta nói, hai bên sẽ phát hiện ra những nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn và cùng nhau đưa ra các giải pháp để thoát sự xung đột đó. Có nhiều vấn đề, nhiều mâu thuẫn không giải quyết được chỉ vì các bên không chịu lắng nghe để hiểu nhau. Bằng thái độ tôn trọng, biết lắng nghe nhau, mỗi bên sẽ hiểu rõ hơn về quan điểm, lập trường của bên kia, xác định được nguyên nhân gây mâu thuẫn và từ đó cùng đưa ra giải pháp để thoát khỏi xung đột.

* Đối với giao tiếp trong một tổ chức, lắng nghe sẽ đem lại những lợi ích sau:

- Mệnh lệnh, chỉ thị từ trên xuống và những ý kiến đóng góp từ dưới lên được tiếp thu một cách đầy đủ và chính xác giúp nhà quản lý và các thành viên hoàn thành tốt công việc của mình hơn do hạn chế được các yếu tố gây nhiễu khi truyền thông tin.

- Cải thiện mối quan hệ giữa nhà quản lý và thành viên, hạn chế được những xung đột không cần thiết. Mọi người sẽ cảm thấy hài lòng, phấn khởi, nếu ý kiến của họ được thủ trưởng lắng nghe và hiểu họ. Hơn nữa nhà lãnh đạo biết lắng nghe sẽ thu thập được những thông tin phản hồi từ dưới lên, giúp nhà quản lý nắm bắt được tâm tư nguyện vọng của các thành viên để kịp thời đáp ứng, tạo động cơ tích cực giúp họ làm việc tốt hơn.

- Dựa vào thông tin phản hồi nhà quản lý lượng hóa mức độ chính xác và hợp lý của những quyết định mà mình đã tạo ra.

- Nhận thức của các thành viên cũng được nâng cao thông qua biết lắng nghe.

- Các ý tưởng sáng tạo ở các thành viên sẽ nảy sinh nhiều hơn từ những cuộc giao tiếp với các nhà quản lý biết lắng nghe. Ngược lại, khi lắng nghe thành viên góp ý kiến, ở nhà quản lý sẽ nảy sinh ra những ý tưởng mới giúp giải quyết vấn đề một cách tốt hơn.

Việc lắng nghe đem lại cho chúng ta nhiều lợi ích. Người khôn ngoan nên nói ít, nghe nhiều, chỉ lên tiếng khi thật sự cần thiết.

c. Chu trình lắng nghe

Chu trình lắng nghe gồm nhiều giai đoạn, các giai đoạn này, tùy theo tình huống, mục đích giao tiếp chúng có thể đan xen vào nhau.

* Chuẩn bị

- Xác định mục đích, sự cần thiết của việc lắng nghe và nội dung nghe; nhu cầu, mong muốn của người nói đối với người nghe.

- “Chọn mẫu” để lắng nghe

- Thu thập trước thông tin nếu cần thiết

- Tạo môi trường, bầu không khí để lắng nghe hiệu quả

- Chuẩn bị tâm thế lắng nghe (tâm trạng, tư thế)

- Chuẩn bị thái độ lắng nghe

* Tập trung lắng nghe

- Thể hiện sự chú ý:

+ Tư thế: Ngồi chăm chú, vươn về phía người đối thoại.

+ Tiếp xúc bằng mắt: Nhìn thẳng vào người nói, duy trì ánh mắt thường xuyên và ngắn.

+ Các động tác, cử chỉ đáp ứng: Dướn lông mày, nhú mắt, gật đầu...

- Tìm ra ý chính: Nghe một cách đầy đủ cả nội dung và tình cảm (cả ý và tứ).

- Ghi lại các ý chính.

* Tham dự

- Tạo cơ hội cho người nói được trình bày

- Không ngắt lời người nói khi chưa cần

- Không vội vàng tranh cãi hay phán quyết

- Hãy để cho người nói tự bộc lộ hết cảm xúc và suy nghĩ hay một quyết định nào đó

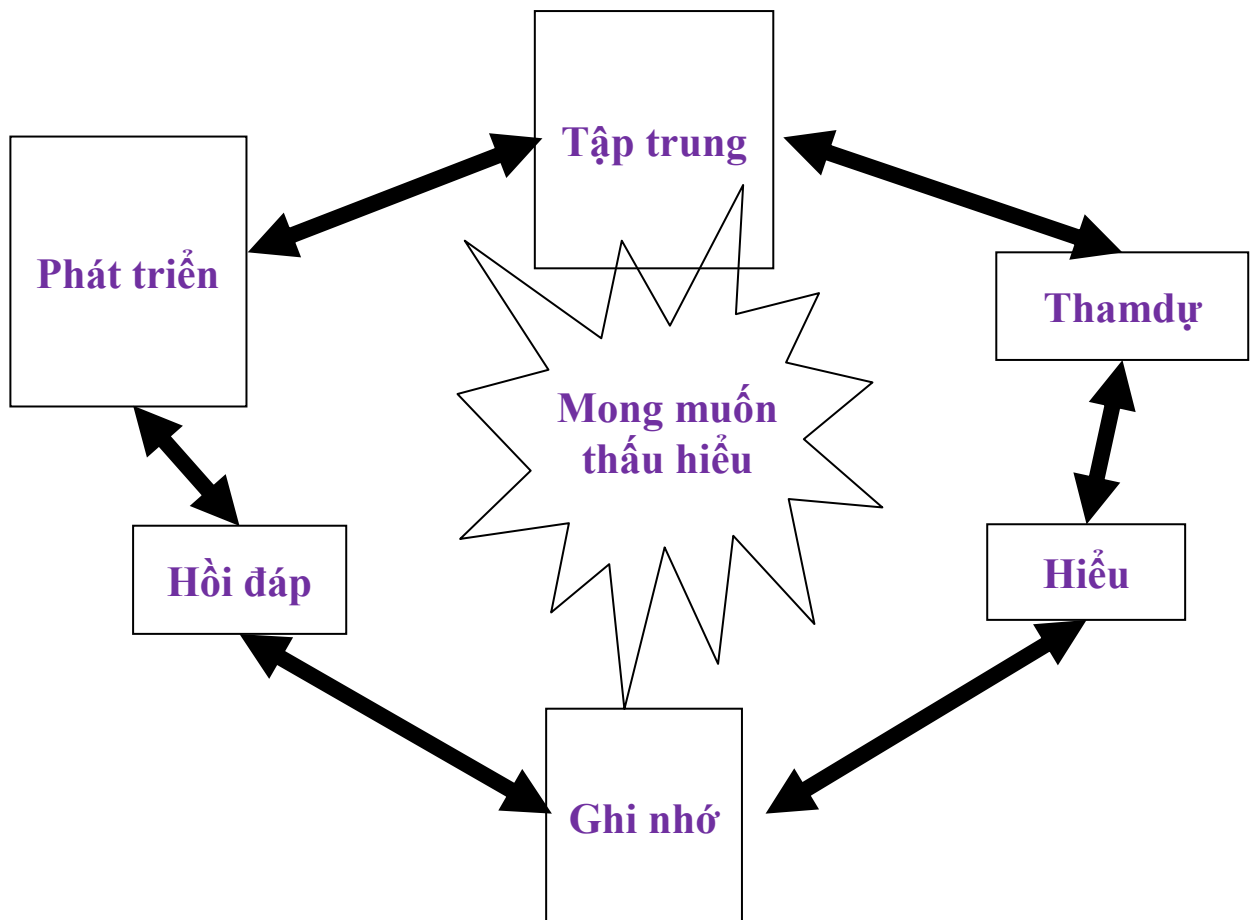
- Khuyến khích bằng lời và không bằng lời

- Sử dụng những cử chỉ tích cực và hỗ trợ: gật đầu, vờ mặt tập trung, giọng điệu

- Nói những câu bổ trợ:

+ Tiếng đệm: Dạ, vâng...

- + Tiếng đế: Thế à! Tôi biết; Tôi hiểu;
- * Hiểu - Cố gắng nghe để hiểu
 - Sử dụng câu hỏi: câu hỏi đóng, mở: Vậy à? Thật không? Thế à?...
 - Đặt câu hỏi: Như thế nào? Cái gì? Tại sao?...
 - Yêu cầu người nói cung cấp thêm thông tin
 - Hãy cho người nói biết mình chưa biết gì về điều anh/chị ta đang nói
- * Ghi nhớ
 - Để người nói bộc bạch hết ý nghĩ và biểu lộ hết cảm xúc trong lòng
 - Để đồng cảm với những điều không nói được bằng lời
 - Ghi chép khi cần thiết
- * Hồi đáp (Phản hồi lại sau khi nghe)
 - Diễn giải: Nói lại những ý chính đã nghe được;
 - Làm rõ: Nói lại sự hiểu biết của bạn để kiểm tra xem có đúng ý người nói hay không;
 - Tóm tắt lại: Nói ra những ý chính để tiếp tục thảo luận hoặc kết thúc thảo luận;
 - Thông cảm: Phản chiếu tâm trạng của người nói. Phản hồi lại những tình cảm đằng sau nội dung của thông điệp.



Hình 5.1 . Sơ đồ chu trình lắng nghe

Lắng nghe là một tiến trình tâm lý. Tưởng chừng việc lắng nghe là một điều khá đơn giản thế nhưng không ít lần chúng ta gặp thất bại trong cuộc trò chuyện với người khác mà không hiểu lý do tại sao. Biết lắng nghe người khác, chú ý đến sở thích của người khác, điều này thật sự quan trọng trong quá trình giao tiếp. Nó chứng tỏ rằng, chúng ta thật sự quan tâm đến và coi trọng người giao tiếp với mình. Lắng nghe là một trong những kỹ năng rất quan trọng trong giao tiếp.

d. Các mức độ lắng nghe

Trong quá trình giao tiếp, khi nghe người khác nói, tùy theo tình huống mà chúng ta thể hiện một trong các mức độ nghe sau đây:

* **Làm lơ:** lơ đi không nghe gì cả: chẳng hạn một chăm chú đọc truyện trong lúc giáo viên giảng bài, một nhân viên đăm chiêu nhìn ra cửa sổ mà không để ý đến lời phát biểu của giám đốc. mức độ lắng nghe này là phớt lờ người đối thoại với mình, không thèm nghe, bỏ ngoài tai tất cả, thực sự không nghe gì cả.

Các biểu hiện của làm lơ: làm việc khác, nói chuyện riêng, cười khẩy...

* **Giả vờ nghe:** bằng cách lặp đi lặp lại một cách máy móc và đôi khi không đúng chỗ như: “ừ, đúng, đúng...”. Trong trường hợp này, người nghe thường đang suy nghĩ về một vấn đề khác, nhưng lại tỏ vẻ chú ý người đối thoại để an ủi họ, đồng thời để che giấu việc mình chẳng nghe gì cả.

Các biểu hiện: Gật đầu, chăm chú nghe nhưng không hiểu nội dung, thỉnh thoảng có những cử chỉ đi ngược lại với nội dung người nói.

* **Nghe và chọn lọc:** tức là chỉ nghe một phần lúc nói chuyện, chỉ nghe những phần mà mình quan tâm, cách nghe này khó có hiệu quả, bởi vì người nghe không theo dõi liên tục nên không nắm được đầy đủ, chính xác những thông tin mà người đối thoại đưa ra.

Các biểu hiện: Thỉnh thoảng làm việc riêng, nói chuyện...

* **Chăm chú nghe,** tập trung chú ý và sức lực vào những lời mình nghe được. Tập trung mọi sự chú ý vào lời người đối thoại và cố gắng hiểu họ, nhưng vì nghe thụ động nên vẫn chưa đạt hiệu quả cao.

Các biểu hiện: Tập trung lắng nghe người đối thoại, không làm việc riêng, nhưng không có các hành động cử chỉ thể hiện mình hiểu thông tin người nói và khuyến khích người nói.

* **Nghe thấu cảm:** có rất ít người thực hiện mức độ nghe này, đây là hình thức nghe cao nhất, là đặt mình vào vị trí, tình cảnh của người khác để hiểu được họ có cảm nghĩ như thế nào. Khi nghe thấu cảm bạn sẽ đi sâu vào ý kiến của người khác, qua đó bạn phát hiện, bạn nhìn cuộc đời theo cách nhìn của người khác, bạn hiểu được tâm tư, tình cảm của họ. Trong trường hợp này, người nghe không những chăm chú nghe mà

còn đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu người nói có cảm nghĩ gì. Như vậy, khi nghe thấu cảm, chúng ta không những hiểu được lời nói của người đối thoại mà còn hiểu tại sao họ lại nói như vậy, họ muốn gì, có nhu cầu gì. Nghĩa là, chúng ta đi sâu vào nội tâm của họ, lắng nghe không chỉ bằng tai mà bằng cả trái tim, lắng nghe được cả thông tin nói thành lời và cả những gì không được nói thành lời, lắng nghe cả những phút giây im lặng. Nghe thấu cảm tự đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu được một cách thấu đáo người nói. Nghe thấu cảm là nghe chủ động, tích cực.

Các biểu hiện: Chăm chú nghe, có các cử chỉ thể hiện lắng nghe, đặt câu hỏi, tóm tắt thông tin...

e. Các kiểu nghe

* Căn cứ vào mục tiêu của hoạt động nghe, người ta chia thành một số kiểu nghe như sau:

- Nghe giao tiếp xã hội: không nhằm mục tiêu trao đổi thông tin chuyên biệt, chỉ để giao tiếp xã hội; độ xác thực và ý nghĩa của thông tin không phải là mục tiêu quan trọng của giao tiếp. Ví dụ: chào hỏi xã giao, trò chuyện trong các buổi tiệc, gặp mặt.

- Nghe giải trí: để thư giãn, thưởng thức, không nhằm đánh giá hay phân tích. Ví dụ: nghe nhạc trên ô tô, trong phòng làm việc.

- Nghe có phân tích, đánh giá. Ví dụ: nghe để phản biện trong các cuộc chia sẻ thông tin, bảo vệ đề án, khóa luận, luận văn, luận án, nghiệm thu đề tài nghiên cứu khoa học...

- Nghe để lĩnh hội thông tin, tri thức: tiếp nhận thông tin, tri thức khoa học, không phê phán. Ví dụ: sinh viên nghe giảng, nghe nói chuyện thời sự, phổ biến kiến thức...

- Nghe để ra quyết định thương thuyết: nghe để có cách xử lý tình huống thích hợp trong quản lý, trong cuộc sống.

- Nghe thấu cảm/lắng nghe hiệu quả: nghe để cảm nhận những biểu cảm của người nói đằng sau thông điệp.

* Lưu ý:

- Trong thực tế các kiểu nghe trên thường hòa quyện với nhau một cách linh hoạt. ví dụ, khi ta nghe một bài hát, không phải chỉ là nghe các nốt nhạc, mà còn cảm nhận được giai điệu, lời ca, đồng điệu với tâm hồn của người nhạc sỹ, bản thân ta nảy sinh những cảm xúc mới, nhận thức mới về thế giới quan và nhân sinh quan.

- Nghe để lĩnh hội thông tin, tri thức thì cần chú trọng vào nội dung thông tin. Tuy nhiên để nghe hiệu quả và khắc sâu vào trí nhớ cần có óc phê phán, đánh giá tức thì về tính hữu ích và độ tin cậy của thông tin, tri thức, đồng thời có tâm thế sẵn sàng tiếp thu, có kiến thức nền, nắm bắt khuynh hướng tư duy và chủ đề thông tin, tri thức được đưa ra.

- Trong giao tiếp, cả người phát tin và người nhận tin đều cần có kỹ năng nghe. Trong cấu trúc của hoạt động nghe thì nội dung thông tin là quan trọng nhất.

f. Kỹ năng lắng nghe

Để lắng nghe có hiệu quả, chúng ta phải nghe ở mức độ nghe chăm chú và đặc biệt là nghe thấu cảm. Muốn làm được điều đó, chúng ta cần chú ý rèn luyện một số kỹ năng sau đây:

* Kỹ năng tạo không khí bình đẳng, cởi mở

Để tạo được không khí bình đẳng và cởi mở bạn cần chú ý đến khoảng cách giữa bạn và người đối thoại, vị trí, tư thế, các động tác, cử chỉ của mình, cụ thể:

- Khoảng cách không quá xa (tùy theo mối quan hệ, như bài trước đã nói)

- Tư thế ngang tầm đôi diện: Cùng đứng hoặc cùng ngồi, hướng vào nhau, đứng hoặc ngồi ngang tầm nhau (tránh người đứng chỗ cao, người đứng chỗ thấp, hoặc một bên ghé cao, một bên ghé thấp), không khoanh tay trước ngực hoặc đút tay vào túi quần vì những điệu bộ, cử chỉ này biểu hiện sự khép kín, không muốn tham gia.

* Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm

Thể hiện qua tư thế, điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt của mình, tức là thể hiện sự quan tâm của mình đến người đối thoại và lời nói của họ, như:

- Tư thế dân thân: Nghiêng người về phía người đối thoại;

- Tiếp xúc bằng mắt: Nhìn người đối thoại một cách chân thành, nhẹ nhàng, nhưng không tập trung vào một điểm nào đó mà tựa như bao quát toàn bộ con người của họ.

- Các động tác đáp ứng như: Gật đầu, động tác của tay... cần tránh những động tác biểu lộ sự không chú ý, như: bẻ tay, dung ngón tay mân mê một vật gì đó, chẳng hạn như chiếc bút...

* Kỹ năng gợi mở

Nghe là một hành động tích cực, muốn nghe được nhiều bạn cần biết khuyến khích người đối thoại trút bầu tâm sự bằng một số thủ thuật sau:

- Tỏ ra am hiểu vấn đề, hiểu và thông cảm với người đối thoại (lời nói, ánh mắt, nét mặt, nụ cười, gật đầu...). Chẳng hạn, “tôi hiểu”, “tôi hiểu tại sao anh nói như vậy?”

- Chú ý lắng nghe và phản hồi một cách thích hợp bằng lời và cả điệu bộ, cử chỉ...

- Thỉnh thoảng đặt câu hỏi: “Rồi sau đó ra sao?”, “chắc lúc đó anh giận lắm nhỉ?...”. Việc đưa ra một số câu hỏi như vậy vừa giúp bạn hiểu rõ hơn vấn đề, vừa chứng tỏ bạn rất quan tâm đến câu chuyện của người đối thoại.

- Giữ sự im lặng đầy vẻ quan tâm

Trong quá trình nói, có những lúc người đối thoại dừng lại và im lặng. Trong tình huống này, nếu bạn không lên tiếng nhưng vẫn thể hiện được rằng bạn đang chờ nghe tiếp câu chuyện của người đối thoại, thì người đối thoại thường phải lấp đầy khoảng trống bằng những lời giải thích, bổ sung. Tuy nhiên, nếu người đối thoại vẫn không lên tiếng và nếu bạn muốn câu chuyện được tiếp tục thì bạn cần phải phá vỡ sự im lặng đó. Trong trường hợp ngược lại, sự im lặng kéo dài quá 30 giây để làm người đối thoại xa rời chủ đề của câu chuyện.

* Kỹ năng phản ánh lại

Kỹ năng phản ánh là kỹ năng mà người nghe sắp xếp và nêu tóm tắt lại nội dung người nói vừa trình bày, để cho người nói biết được người nghe hiểu như thế nào, có đúng với ý của mình không. Sau khi nghe người đối thoại trình bày một vấn đề nào đó, bạn có thể diễn đạt lại nội dung đó theo cách hiểu của bạn. Ví dụ: “Theo tôi hiểu thì ý anh là... có phải không?”. Việc phản ánh lại của bạn vừa cho người đối thoại biết bạn đã hiểu họ như thế nào, có cần giải thích, bổ sung, đính gì không, vừa cho họ thấy là họ đã được chú lắng nghe.

* Sử dụng phi ngôn từ trong lắng nghe

Vai trò của sử dụng phi ngôn từ trong lắng nghe đó là biểu lộ sự quan tâm của mình đến người nói; khuyến khích người nói. “Chúng ta không chỉ nghe bằng tai mà còn phải nghe bằng cả cơ thể”. Các yếu tố phi ngôn từ cơ bản sử dụng trong lắng nghe: mắt, nét mặt, cử chỉ, điệu bộ, tư thế...

g. Rào cản khi lắng nghe

- + Tốc độ suy nghĩ nhanh hơn tốc độ nói.
- + Sự phức tạp của vấn đề. Chúng ta thường thích nghe những vấn đề mà mình quan tâm hơn là những vấn đề khó khăn phức tạp.
- + Do thiếu sự quan tâm, sự thiếu kiên nhẫn.
- + Thiếu sự quan sát bằng mắt. Khi nghe cần phải nắm bắt được những thông tin không lời như ánh mắt, nụ cười, nét mặt đáng điệu, cử chỉ.
- + Thành kiến tiêu cực: khi có thành kiến, chúng ta luôn tìm những lý lẽ để bác bỏ những ý tưởng của người nói.
- + Uy tín của người nói: làm chúng ta dễ bị mất tính phê phán, nghe một cách mù quáng.
- + Do những thói quen xấu khi lắng nghe như: giả vờ lắng nghe; phản ứng tức thời; nghe qua loa; đoán trước thông điệp; xao lãng.

h. Rèn kỹ năng lắng nghe

Muốn lắng nghe tốt, hiệu quả thì người nghe cần được tập luyện. Để có kỹ năng lắng nghe cần rèn luyện:

- Nghe chăm chú: nhìn vào người nói, tập trung đón nhận từng lời.

- Nghe cho hết lời hết ý người nói: không sốt ruột, nôn nóng; không ngắt lời người nói; gật đầu ủng hộ, không ngắt lời người nói.

- Tìm hiểu ý nghĩa của các câu nói, lời nói và các cử chỉ, hành động ngôn ngữ không lời.

- Lắng nghe khách quan: đừng chú trọng quá vào phong cách người nói, chú ý nội dung, cố đoán trước diễn giả muốn nói gì, chỗ nào người nói nhấn mạnh.

- Phản hồi với người nói khi họ nói xong, có thể tóm tắt nội dung đã nghe được để khẳng định thông tin với người nói.

- Loại bỏ các nhiễu vật lý: tiếng ồn, người đi lại, phương tiện, vị trí ngồi...

- Tổng hợp và xử lý thông tin khi nghe: phân tích nhanh, đối chiếu với thông tin đã biết.

Để có được kỹ năng lắng nghe tốt, chúng ta nên và không nên làm những điều khi lắng nghe như trong bảng sau:

Bảng 5.2. Những điều nên và không nên làm khi lắng nghe

Nên làm	Không nên
<ul style="list-style-type: none"> - Bày tỏ mối quan tâm - Kiên nhẫn - Cố hiểu vấn đề - Thể hiện khách quan - Biểu lộ đồng cảm - Tích cực tìm hiểu ý nghĩa - Giúp người nói phát triển năng lực, động cơ hình thành ý nghĩ, quan điểm và ý tưởng - Giữ im lặng khi đang nghe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thúc giục người nói - Tranh cãi - Ngắt lời - Nhanh chóng chỉ trích khi chưa rõ - Lên giọng khuyên bảo - Vội vàng kết luận - Để tâm lý người nói lấn át tâm lý mình.

5.4.2. Trao đổi các ý tưởng

Bản chất của một cuộc thảo luận là việc chia sẻ các ý kiến, ý tưởng khác nhau thậm chí là bất đồng nhau để cùng đi đến một cách giải quyết thống nhất, một quyết định tối ưu. Vậy ý tưởng là gì?

a. Ý tưởng

* Ý tưởng được đúc kết từ tư duy của người sáng tạo. Ý tưởng “Idea” (Tiếng anh) tức là quan niệm, ý kiến, ý tưởng, vậy “Idea” được hiểu theo ý nghĩa đúng nhất là “What your ideas? Anh nghĩ sao?”

Khi nói đến một ý tưởng hay, đúng nghĩa “Big idea” chúng ta sẽ được hiểu rằng đó là một ý tưởng độc đáo, ý tưởng tốt, hoặc một ý tưởng lớn. Một “ý tưởng” tốt sẽ được kích thích bằng nguồn cảm hứng, sáng tạo với những rung động cảm xúc đặc

biệt. “Ý” trong sáng tạo còn là khả năng gợi mở, tự vận động, làm phát triển các hoạt động sáng tạo, “ý” đó chính là sản phẩm của tư duy, từ người sáng tác.

Chúng ta có thể bắt gặp rất nhiều “ý tưởng” trong cuộc sống hằng ngày. Trong quá trình sáng tạo nghệ thuật ngoài một “ý tưởng” đem đến cho người xem những sản phẩm, tác phẩm mang tính thẩm mỹ cao, đôi khi cần xây dựng, tìm kiếm một ý tưởng từ những điều khác thường trong điều bình thường. Chẳng hạn như đặt một vật thể ở vào một vị trí bất thường, ví dụ đặt chiếc ghế đầu lật ngược lại, nó sẽ buộc chúng ta phải nhìn thật kỹ vào chiếc ghế đó. Do chiếc ghế không ở tư thế bình thường như hàng ngày, nên sự nhận thức của chúng ta về nó gia tăng, chẳng hạn như: thật sự đó là cái gì vậy và trông nó như thế nào? Đó là cách có thể giúp chúng ta tăng thêm nhận thức trực quan của mình, qua đó khả năng sáng tạo của chúng ta cũng được phát triển theo.

Ví dụ: Leonard de Vinci một nhà họa sĩ, nhà khoa học, giải phẫu học, quân sự. Ngay đương thời ông đã có ý tưởng cho một chiếc máy bay, cái dù, bằng những nét phác thảo chì nhằm để phục vụ lợi ích chung của toàn cầu, mà mãi sau này mới thành hiện thực.

Vì vậy, “ý” nói chung không ngoài mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm hoặc đưa ra thuyết phục công chúng một vấn đề nào đó, mang tính cộng đồng, hướng cái nhìn mọi người theo một khuynh hướng tích cực.

* Các đặc tính của ý tưởng

Ý tưởng phải đạt được hiệu quả cao nhất, được nghiên cứu từ đầu (đôi khi vẫn hơn mức được định sẵn), và phải đạt được những đặc tính sau:

- Tính tuyệt đối

Ý tưởng cần mang tính chất khẳng định luôn luôn đúng, hoặc hướng dẫn người xem có cảm giác đúng khi đưa ra quyết định. Tính chất này, dù ở hình thức nào cũng là sườn cột chính, sức biểu hiện của ý tưởng. Vì vậy ý tưởng phải được chuẩn bị với lý luận sắc bén, biện chứng thật vững vàng mới có thể đủ sức chuyển tải phần thông tin của quảng cáo, tính ưu việt của sản phẩm.

- Tính liên kết và logic

Ý tưởng phải được nhuần nhuyễn và đầy đủ các yếu tố cần thiết, không thêm không bớt, đặc tính này giúp người quan tâm nhận biết rõ tính chất ưu điểm của sản phẩm. Đây cũng coi như phân biện chứng cho lời khẳng định của ý tưởng. Sự liên kết các yếu tố sản phẩm phải được nhuần nhuyễn về mặt logic, phải uyển chuyển, tinh tế, phải nên nhớ rằng khi đã quyết định một ý tưởng và thực hiện để đưa ra công chúng, sự phản hồi của công chúng được đo bằng kết quả cụ thể của doanh thu, của sự hưởng ứng hay lạnh nhạt chứ không riêng là những lời bình về một ý tưởng hay, hoặc là không hay.

Ví dụ: Ý tưởng đưa ra “Sản phẩm quảng cáo A” (Ý muốn dẫn dắt cho người xem phải rõ ràng, các hình ảnh thể hiện liên kết với nhau, như vậy mục đích chính của ý tưởng cần quảng cáo dành cho sản phẩm mới đạt).

- Tính mục đích

Ý tưởng phải được tinh tế lồng vào đời sống, cần thận trọng với những vấn đề tế nhị, mẫn cảm như chính trị, tôn giáo, sắc tộc, giới tính, giai cấp ... Phải tùy vào tập quán địa phương hay tính toàn cầu để đánh giá đúng phạm vi đối tượng, nhưng không làm lệch lạc ý tưởng vì những ý chung, hiểu biết của cộng đồng. Sau khi hoàn chỉnh ý tưởng cần phải tham khảo thêm ý kiến của người khác, trên phương diện tôn trọng cộng đồng. Do đó, ý tưởng đòi hỏi tư duy, để liên kết các yếu tố, sự kiện làm cho ý tưởng được liền mạch.

Ví dụ: Sản phẩm chocolate, được phác họa bằng bàn tay cầm lấy và gương mặt tươi cười. Ý tưởng ở đây muốn nhấn mạnh sức khỏe của con người được thể hiện qua chân dung như sau:

+Nếu sức khỏe không tốt thần sắc bạn sẽ mệt mỏi

+Thật khỏe khắn nếu bạn dùng chocolate, nó sẽ mang đến cho bạn một số điểm như: Kích thích tiêu hóa tốt, chống lạnh, cân bằng nhiệt độ điều hòa cho cơ thể. Ý muốn nhấn mạnh chocolate không thể thiếu cho sức khỏe của bạn, có rất nhiều lợi ích khi dùng đến chocolate ở một mức độ nào đó.

- Tính sáng tạo của ý tưởng

Trong thế giới sáng tạo, khi đi tìm những hình thức mới, lạ. Họa sĩ bậc thầy MaTisse đã nói rằng khi ông ăn một quả cà chua, ông chỉ nhìn nó một cách giản đơn, nhưng khi cầm cọ vẽ đặt xuống khung tranh hoặc đứng trước một phong cảnh đẹp, người họa sĩ lấy sự tưởng tượng làm hình tượng chủ quan, cho nên ông nhìn nó một cách hoàn toàn khác, dưới nhiều góc nhìn khác nhau trong cùng một không gian, hoặc trong những không gian khác nhau. Vì vậy, đối với nhà thiết kế, phải phát triển cao hơn nữa nhận thức về cái nhìn vào thế giới hiện vật, để khi chọn những hình tượng hữu hạn để biểu hiện nội dung vô hạn, tức “lời nói có tận cùng, mà ý không có tận cùng” mới là cái đẹp nghệ thuật.

Ví dụ: Vi khuẩn H5N1 gây bệnh cúm cho gà, trở thành dịch bệnh lây sang người đã giết hại bao nhiêu người, nâng tổng số tử vong do H5N1 ở châu A lên đến hàng chục người. Người viết về vấn đề này cần nắm bắt thông tin và hiểu vấn đề này để phác họa ra hình ảnh trên, nhằm nhấn mạnh cúm gà trở thành đại dịch bao trùm khối Asia.

Có rất nhiều cách để trao đổi các ý tưởng trong quá trình thảo luận. Dưới đây là một số kỹ thuật trao đổi, phát triển các ý tưởng sáng tạo của các thành viên trong nhóm thảo luận.

b. Một số kỹ thuật trao đổi

1) Kỹ thuật động não

Động não là kỹ thuật nhận ý tưởng của các thành viên. Nguyên tắc là càng nhiều ý tưởng nhận được càng tốt, do đó người điều hành cần tạo ra môi trường lý tưởng để nhận ý tưởng. Để làm tốt ý tưởng này cần có giấy bút cho các thành viên, đề nghị họ viết ngắn gọn ý tưởng của họ vào một thẻ màu rồi dùng băng dính dán các thẻ này lên. Sau đó cho các thành viên gom nhóm, phân loại các ý tưởng, rồi thảo luận lựa chọn ưu tiên ý tưởng. Cũng có thể dùng giấy A0 hoặc bảng để các thành viên viết ý tưởng của mình lên đó. Chú ý, kỹ thuật này coi trọng số lượng các ý tưởng, không phê phán, bình luận, thậm chí chấp nhận mọi ý tưởng lạ lùng trái chiều.

2) Kỹ thuật sử dụng cây vấn đề

Từ vấn đề chính cần thảo luận, người điều hành vẽ nó như một thân cây. Sau đó đặt các câu hỏi để tìm các nguyên nhân chính đặt vào phía dưới như các rễ chính. Có thể đặt các câu hỏi vào các nguyên nhân chính để tạo ra các rễ cây cấp hai... Phần cành cây là các nhánh chính trả lời cho câu hỏi kết quả thế nào? Cũng như các "rễ cây", các cành nhánh của cây cũng có cành bậc hai, khi đặt câu hỏi tiếp kết quả ra sao cho các các nhánh kết quả chính. Cả nhóm sẽ xây dựng được một hình tượng cái cây mà thân cây là vấn đề, rễ cây là các nguyên nhân và cành cây là các kết quả.

3) Kỹ thuật sử dụng bản đồ tư duy

Công cụ này xuất phát từ một vấn đề chính coi như một nhánh, từ đó đi phân tích tiếp mối liên hệ với các vấn đề khác chi tiết hơn, rồi lại phân tích tiếp các vấn đề chi tiết hơn nữa, cứ như vậy cho đến ý kiến chi tiết, cụ thể nhất. Hình vẽ thể hiện như một dây thần kinh từ nhánh lớn cho đến nhánh nhỏ, cho tới các nhánh nhỏ nhất.

4) Kỹ thuật sử dụng chấu cá

Trong nhóm chọn ra 4 đến 5 thành viên ngồi ở giữa thảo luận một vấn đề nào đó. Có một thành viên đóng vai người thúc đẩy cuộc thảo luận và một ghế trống để người ngoài khi muốn tham gia tranh luận thì phải ngồi vào đó, phát biểu xong thì phải đi ra để ghế trống cho cơ hội tham gia của người khác. Các thành viên còn lại ngồi xung quanh để nghe nhóm trong thảo luận và khi muốn tham gia thì phải ngồi ghế trống phía trong. Người thúc đẩy cuối buổi thảo luận phải tổng kết và tóm tắt những điều đã thảo luận và nhất trí của nhóm.

5) Kỹ thuật sử dụng 6 chiếc mũ tư duy

Kỹ thuật "6 chiếc mũ tư duy" (6 Thinking Hats) là một kỹ thuật mạnh mẽ và độc đáo. Kỹ thuật này nhằm hướng mọi người cùng tập trung vào vấn đề từ cùng một góc nhìn, do đó sẽ triệt tiêu hoàn toàn các tranh cãi xuất phát từ các góc nhìn khác nhau. Bên cạnh đó, giúp các cá thể có được nhiều cái nhìn về một đối tượng mà những cái nhìn này sẽ khác nhiều so với một người thông thường có thể thấy được.

Dùng 6 cái mũ đại diện cho 6 dạng thức của suy nghĩ:

- Mũ trắng: mang hình ảnh của một tờ giấy trắng, thông tin, dữ liệu. Khi chúng ta tưởng tượng đang đội chiếc mũ trắng, chúng ta chỉ cần suy nghĩ về các thông tin, dữ kiện liên quan đến vấn đề đang cần giải quyết, tập trung trên thông tin rút ra được, các dẫn liệu cứ liệu và những thứ cần thiết, làm sao để nhận được chúng.

Một số câu hỏi có thể sử dụng:

- + Chúng ta có những thông tin gì về vấn đề này?
- + Chúng ta cần có những thông tin nào liên quan đến vấn đề đang xét?
- + Chúng ta thiếu mất những thông tin, dữ kiện nào?

- Mũ đỏ: mang hình ảnh của lửa đang cháy trong lò, con tim, dòng máu nóng, sự ấm áp. Khi tưởng tượng đang đội chiếc mũ đỏ, chúng ta chỉ cần đưa ra các cảm giác, cảm xúc, trực giác, những ý kiến không có chứng minh hay giải thích, lí lẽ của mình về vấn đề đang giải quyết, chỉ đưa ra các điều bộc phát đó, không cần giải thích.

Một số câu hỏi có thể sử dụng:

- + Cảm giác của tôi ngay lúc này là gì?
- + Trực giác của tôi mách bảo điều gì về vấn đề này?
- + Tôi thích hay không thích vấn đề này?

- Mũ vàng: mang hình ảnh của ánh nắng mặt trời, sự lạc quan, các giá trị, các lợi ích.. Khi tưởng tượng đang đội chiếc mũ vàng, bạn sẽ đưa ra các ý kiến lạc quan, có logic, các mặt tích cực, các lợi ích của vấn đề, mức độ khả thi của dự án.

Một số câu hỏi có thể sử dụng:

- + Những lợi ích khi chúng ta tiến hành dự án này là gì?
- + Đây là mặt tích cực của vấn đề này?
- + Liệu vấn đề này có khả năng thực hiện được không?

- Mũ đen: Vai trò của chiếc nón đen là giúp chỉ ra những điểm yếu trong quá trình suy nghĩ của chúng ta. Chiếc nón đen để dùng cho "sự thận trọng", nó chỉ ra các lỗi, các điểm cần lưu ý, các mặt yếu kém, bất lợi của vấn đề hay dự án đang tranh cãi. Chiếc mũ đen đóng vai trò hết sức quan trọng, nó đảm bảo cho dự án của chúng ta tránh được các rủi ro, nó ngăn chúng ta làm điều sai, bất hợp pháp hay nguy hiểm.

Một số câu hỏi có thể sử dụng:

- + Những rắc rối, nguy hiểm nào có thể xảy ra?
- + Những khó khăn nào có thể phát sinh khi tiến hành làm điều này?
- + Những nguy cơ nào đang tiềm ẩn?

- Mũ xanh lá cây: Chiếc mũ xanh lá cây tượng trưng cho sự sinh sôi, sáng tạo. Trong giai đoạn đội mũ này, chúng ta sẽ đưa ra các giải pháp, ý tưởng cho vấn đề đang thảo luận.

Một số câu hỏi có thể sử dụng:

+ Có những cách thức khác để thực hiện điều này không?

+ Chúng ta có thể làm gì khác trong trường hợp này?

+ Các lời giải thích cho vấn đề này là gì?

- Mũ xanh da trời: Chiếc mũ xanh da trời sẽ có chức năng giống như nhạc trưởng, nó sẽ tổ chức các chiếc nón khác - tổ chức tư duy. Mũ xanh da trời sẽ kiểm soát tiến trình tư duy. Đây là chiếc mũ của người lãnh đạo hay trưởng nhóm thảo luận.

Vai trò của mũ xanh da trời là:

+ Xác định trọng tâm và mục đích thảo luận cho nhóm (Chúng ta ngồi ở đây để làm gì? Chúng ta cần tư duy về điều gì? Mục tiêu cuối cùng là gì?)

+ Sắp xếp trình tự cho các chiếc nón trong suốt buổi thảo luận. Người đội nón xanh da trời cần bảo đảm nguyên tắc vàng sau: "Tại một thời điểm nhất định, mọi người phải đội mũ cùng màu".

+ Cuối cùng, tập hợp mọi ý kiến, tóm tắt, kết luận và ra kế hoạch (Chúng ta đã đạt được gì qua buổi thảo luận? Chúng ta có thể bắt đầu hành động chưa? Chúng ta có cần thêm thời gian và thông tin để giải quyết vấn đề này?)

Kỹ thuật diễn giải:

+ Diễn đạt ý kiến của người phát biểu

+ Diễn giải lại những gì vừa được nghe

+ Sử dụng để kiểm tra xem mình đã hiểu đúng ý hay chưa

+ Làm rõ những gì vừa nghe bằng cách tóm tắt lại

+ thể hiện sự hưởng ứng và khuyến khích

+ Xây dựng mối quan hệ giữa người nói và người nghe.

Sử dụng kỹ thuật diễn giải (với từ ngữ đơn giản dễ hiểu để nói lại ý của người vừa phát biểu) để giúp người phát biểu thấy rằng mình được thấu hiểu và có cơ hội điều chỉnh hay làm sáng tỏ những điểm chưa rõ.

Trên đây là một số kỹ thuật thường dùng trong quá trình họp thảo luận. Để tổ chức thảo luận có hiệu quả, người lãnh đạo nhóm và các thành viên cần biết cách sử dụng thành thạo các kỹ thuật này.

5.4.3. Xây dựng các tổ nhóm thảo luận

Đặc điểm của sinh hoạt loài người là nhóm họp, tập trung lại làm việc gì đó, bàn bạc, hội hè, vui chơi, học tập. Ngày nay, có thể có các cuộc họp ảo (thông qua các phần mềm hội họp), nhưng họp mặt gặp mặt nhau vẫn là hình thức phổ biến và có nhiều mặt tích cực. Người lãnh đạo nhóm trước khi triệu tập cuộc họp thì cần trả lời câu hỏi họp để làm gì? và tiến hành như thế nào?. Có thể thay thế một cuộc họp

bằng gửi tài liệu phát tay, viết một bản thông báo hay gửi email, gọi điện thoại. Kỹ năng tổ chức một cuộc họp phù hợp cũng là một yếu tố quyết định đến sự thành bại của cuộc họp vì các cuộc họp có mục tiêu khác nhau: để thông tin, để thuyết phục, để thu thập ý kiến, để ra quyết định... Xây dựng các tổ nhóm thảo luận là phương pháp tổ chức hướng dẫn cho các thành viên cùng nhau tham gia vào hoạt động trao đổi, thảo luận giải quyết các nhiệm vụ chung, đảm bảo hoạt động của nhóm đi đúng hướng đạt mục tiêu đề ra.

Về mục tiêu: Làm việc theo nhóm tạo điều kiện phát triển quan hệ xã giao giữa các thành viên với nhau. Họ cùng trao đổi, tranh luận góp phần phát triển kỹ năng giao tiếp như nghe, nói, tranh luận. Làm việc theo nhóm có lợi ích cho việc phát triển kỹ năng trí tuệ như suy luận và giải quyết vấn đề. Làm việc theo nhóm, thành viên sẽ chia sẻ kinh nghiệm, cùng nhau xây dựng ý tưởng sáng tạo...

- Chia nhóm: Số nhóm, phương thức thành lập nhóm, số lượng thành viên nhóm (3-7 người), nhiệm vụ của nhóm, vị trí hoạt động và các nguồn lực cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ.

- Các hoạt động tổ chức: chia nhóm, thành viên viên thảo luận nhóm, trình bày chia sẻ kết quả trước tập thể, trao đổi kinh nghiệm, kết luận

- Tiến trình họp nhóm

+ Thứ nhất là bước chuẩn bị họp nhóm: Bước này, người điều hành xem xét trước xem chủ đề cuộc họp, mục tiêu và nội dung cuộc họp có rõ ràng không, thành viên cần tham gia là ai. Việc lập kế hoạch điều hành họp cũng như thời gian địa điểm, cách sắp xếp, bố trí chỗ ngồi, giấy mời, thông báo... ai chuẩn bị, chuẩn bị đến đâu. Các kế hoạch sử dụng công cụ trực quan như bảng biểu, tài liệu máy chiếu cũng phải được xây dựng cẩn thận. Chuẩn bị sức khỏe, tinh thần, làm quen phương tiện, phòng họp...

+ Thứ hai: Khởi động cuộc họp. Bước này cần làm những việc như tạo không khí thân thiện, phổ biến hoặc xác định mục tiêu cuộc họp, thống nhất khung chương trình làm việc, chỉnh sửa mục tiêu cuộc họp nếu cần, thống nhất cách làm việc.

+ Thứ ba: đưa ra từng chủ đề, thảo luận từng chủ đề. Đây là bước quan trọng nhất của một cuộc họp. Các thành viên được thảo luận, tham gia ý kiến để cuối cùng ra quyết định của nhóm, các quyết định này phù hợp với mục tiêu cuộc họp.

+ Thứ tư: Lập kế hoạch hành động. Ở bước này toàn nhóm lập ra một kế hoạch sau cuộc họp được các thành viên nhất trí chấp thuận. Kế hoạch này thường bao gồm: công việc gì cần làm, ai làm, làm như thế nào, kết quả mong muốn, thời gian hoàn thành trong bao lâu, cần điều kiện hỗ trợ gì... Nếu cuộc họp mà không có kế hoạch

hành động, hay nói cách khác, nếu sau cuộc họp mà các thành viên thấy không phải làm gì thì đây là cuộc họp không hiệu quả hay không nên họp.

+ Cuối cùng: Bế mạc cuộc họp. Các cuộc họp nhóm nên dành thời gian đánh giá về tiến trình họp, kết quả cuộc họp, các vấn đề còn bỏ sót, các vấn đề gác lại để cuộc họp sau.

Để tiến hành tốt 5 bước này, người ta thường sử dụng những kỹ năng như: thảo luận nhóm nhỏ, công não, cây vấn đề, bản đồ tư duy, chấu cá, đóng vai, tranh luận...

5.5. Thực hành: Tổ chức và tham gia thảo luận.

Bài tập 1: Thực hành kỹ năng đọc và lắng nghe

Phiếu giao bài tập

Bài dạy: Kỹ năng đọc và lắng nghe

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Yêu cầu mỗi sinh viên sưu tầm một bài báo khổ hẹp để tập đọc theo phương pháp đọc nhanh một chủ đề và trình bày trước nhóm. Các thành viên trong nhóm lắng nghe và nhận xét.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 10 phút

Yêu cầu

+ Chia lớp thành nhiều nhóm khác nhau.

+ Cho các nhóm thảo luận dựa trên kỹ thuật công não về những trở ngại khi làm việc nhóm.

+ Cử thư ký ghi chép những gỡ quan sát thấy, nghe thấy

+ Mỗi nhóm trình bày về kết quả thảo luận

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử thành viên trình bày kết quả thảo luận

- Thời gian trình bày 2 phút

Bài tập 2: Thực hành kỹ năng thảo luận

1. Nội dung thảo luận: Trường Đại học A ký hợp đồng thuê công ty FPT thiết kế một logo mang sắc thái và đặc trưng của trường. Với vai trò của nhóm thiết kế đồ họa của FPT các bạn hãy bàn bạc trao đổi và đưa ra những ý tưởng xây dựng và thiết kế logo cho Trường Đại học A.

2. Nhiệm vụ:

Thành lập mỗi nhóm từ 5 người, sau đó cử ra:

- Nhóm trưởng:

- Thư ký:

- Thành viên:

3. Cách thực hiện:

- Thu thập thông tin về trường cũng như mong muốn và yêu cầu đặt hàng của trường

- Cả nhóm phân tích đánh giá

- Lập kế hoạch cho từng phần việc (Phác thảo, lập bản thảo, vẽ trên máy, phối màu, sửa chữa, in ấn)

- Phân công lao động trong nhóm

- Thỏa hiệp về các ý tưởng của từng thành viên

- Thống nhất ý tưởng

- Đưa ra sản phẩm thiết kế logo của cả nhóm

Bài tập 3: Thực hành kỹ năng thảo luận

1. Nội dung thảo luận: Việt Nam đang từng bước phát triển thành nước công nghiệp hóa – hiện đại hóa. Hàng loạt các khu công nghiệp, nhà máy đang được hình thành quanh các bờ kênh, con sông ngoại ô thành phố. Người dân tập trung ở khu đô thị, khu công nghiệp để sinh sống. Môi trường của chúng ta đang bị đe dọa bởi sự ô nhiễm trầm trọng. Đây là một trong những vấn đề nóng bỏng, gây nhiều tranh cãi trong dư luận cả nước hiện nay. Vấn đề này đe dọa trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững, sự tồn tại và phát triển của thế hệ tương lai. Giải quyết vấn đề ô nhiễm môi trường không còn là trách nhiệm của riêng ai mà là trách nhiệm của tất cả mọi người, của toàn xã hội.

Để giáo dục ý thức bảo vệ môi trường, hãy tổ chức thảo luận theo nhóm về vấn đề ô nhiễm môi trường và giải pháp cho vấn nạn này.

2. Nhiệm vụ:

Thành lập mỗi nhóm từ 5 người, sau đó cử ra:

- Nhóm trưởng:

- Thư ký:

- Thành viên:

Đề xuất những ý tưởng mới lạ của các thành viên trong nhóm về các giải pháp cho môi trường xanh, nguồn nước sạch và phương cách giữ gìn bầu không khí trong lành của trái đất.

Hiểu được tầm quan trọng của việc giữ gìn môi trường xung quanh, từ đó đi đến những hành động thực tiễn để tự mình có những hành xử văn minh hơn trong cuộc sống hàng ngày.

3. Cách thực hiện:

- Thu thập thông tin

- Đề xuất ý kiến, trao đổi

- Cả nhóm phân tích đánh giá

- Lên kế hoạch hành động

- Phân công nhiệm vụ trong nhóm
- Thực hiện hành động

Câu hỏi

1. Hãy nêu tên các giai đoạn của tiến trình thảo luận và phân tích giai đoạn chuẩn bị.
2. Hãy phân tích chu trình của việc lắng nghe và rút ra bài học cho bản thân.
3. Hãy phân tích những lợi ích của việc lắng nghe. Làm thế nào để lắng nghe có hiệu quả?

Bài tập

Bài tập 1: Rèn kỹ năng thảo luận

- 1) Quan sát Hình 5.1. Bản đồ địa lý Việt Nam, chú ý vào các địa danh liên quan tới cuộc đời của Bác, hãy tóm tắt những điều biết về Bác Hồ khi ở mỗi vị trí địa lý đó.
- 2) Hãy lắng nghe (trích đoạn) Bản tuyên ngôn độc lập của Bác Hồ. Hãy miêu tả những điều mà bạn biết trong bản tuyên ngôn độc lập ấy.

Phiếu giao bài tập 1

Bài dạy: Kỹ năng thảo luận

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc:

Nhiệm vụ 1: Quan sát Hình 5.1. Bản đồ địa lý Việt Nam, chú ý vào các địa danh liên quan tới cuộc đời của Bác, hãy tóm tắt những điều biết về Bác Hồ khi ở mỗi vị trí địa lý đó.

Nhiệm vụ 2: Hãy lắng nghe (trích đoạn) Bản tuyên ngôn độc lập của Bác Hồ. Hãy miêu tả những điều mà bạn biết trong bản tuyên ngôn độc lập ấy.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 20 phút

Yêu cầu:

- Lớp chia thành 2 nhóm: Nhóm 1 thực hiện nhiệm vụ 1
Nhóm 2 thực hiện nhiệm vụ 2
- Mỗi nhóm trình bày kết quả thực hiện của nhóm

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử đại diện trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình
- Thời gian trình bày 3 phút

Tiêu chí đánh giá bài tập 1

Nội dung	Đạt	Chưa đạt
Kết quả thảo luận được thể hiện ở số lượng các địa danh liên quan đến cuộc đời Bác Hồ Hoặc miêu tả đầy đủ các ý trong bản tuyên ngôn độc lập		

Khả năng diễn đạt ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc,		
Cách trình bày hấp dẫn, lôi cuốn		
Biết sử dụng khéo léo ngôn ngữ cơ thể		
Tự tin		
Đảm bảo thời gian cho phép 3 phút		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”



Hình 5.1. Bản đồ địa lý Việt Nam

Bài tập 2: Rèn kỹ năng thảo luận

Phiếu giao bài tập 2

Bài dạy: Kỹ năng thảo luận

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Hãy quan sát các sự kiện liên quan tới cuộc đời của Bác trong phần trình chiếu. Hãy miêu tả sự kiện mà đã làm anh/chị cảm động.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 20 phút

Yêu cầu:

- Lớp chia thành các nhóm
- Mỗi nhóm chọn một sự kiện để thảo luận
- Trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử đại diện trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình
- Thời gian trình bày 3 phút

Tiêu chí đánh giá bài tập 2

Nội dung	Đạt	Chưa đạt
Miêu tả sự kiện liên quan tới cuộc đời của Bác trong phần trình chiếu		
Khả năng diễn đạt ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc, chính xác		
Cách trình bày hấp dẫn, lôi cuốn		
Biết sử dụng khéo léo ngôn ngữ cơ thể		
Tự tin		
Đảm bảo thời gian cho phép 3 phút		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Bài tập 3: Rèn kỹ năng thảo luận

Phiếu giao bài tập 3

Bài dạy: Kỹ năng thảo luận

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Yêu cầu mỗi sinh viên sưu tầm một đoạn văn bản khoảng 2 trang để tập đọc theo phương pháp đọc nhanh trước nhóm. Các thành viên trong nhóm lắng nghe và nhận xét.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 15 phút

Yêu cầu:

- Lớp chia thành các nhóm
- Các nhóm thảo luận
- Trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình

Trình bày trước lớp:

- Mỗi nhóm cử đại diện trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình
- Thời gian trình bày 3 phút

Tiêu chí đánh giá bài tập 3

Nội dung	Đạt	Chưa đạt
Đoạn văn bản để tập đọc khoảng 2 trang		
Ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc, chính xác		
Cách trình bày hợp lý, hấp dẫn, lôi cuốn phù hợp với nội dung văn bản		
Biết sử dụng khéo léo ngôn ngữ cơ thể		
Tự tin		
Đảm bảo thời gian cho phép 3 phút		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

Bài tập 3: Rèn kỹ năng thảo luận

Phiếu giao bài tập 4

Bài dạy: Kỹ năng thảo luận

Ngày thực hiện:

Người giao bài tập:

Công việc: Đến kỳ nghỉ hè cả lớp chuẩn bị đi chơi xa, các bạn lập kế hoạch đi chơi xa để thư giãn sau kỳ thi dài. Ban cán sự lớp lên kế hoạch tổ chức cho cả lớp có một kỳ nghỉ thật ý nghĩa. Thống nhất: thời gian, địa điểm, phương tiện, kinh phí, phân công nhiệm vụ.

Thời gian thực hiện hoạt động nhóm: 20 phút

Yêu cầu:

- Lớp chia thành các nhóm: mỗi nhóm từ 5 người, sau đó cử ra: Nhóm trưởng, thư ký, thành viên
- Các nhóm thảo luận
- Trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình

Trình bày trước lớp:

- Thu thập thông tin về một số địa điểm phù hợp với đời sống, sinh viên
- Thăm dò nhu cầu, nguyện vọng của các thành viên trong lớp để có sự nhất trí cao

- Ban cán sự lớp phân tích đánh giá
- Thỏa hiệp và thống nhất ý tưởng
- Mỗi nhóm cử đại diện trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình
- Thời gian trình bày 3 phút

Tiêu chí đánh giá bài tập 4

Nội dung	Đạt	Chưa đạt
Lập bản kế hoạch chi tiết, cụ thể, đầy đủ các thành phần		
Khả năng trình bày ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc, chính xác		
Cách trình bày hấp dẫn, lôi cuốn		
Biết sử dụng khéo léo ngôn ngữ cơ thể		
Tự tin		
Đảm bảo thời gian cho phép 3 phút		

Tiêu chuẩn hoàn thành: Tất cả các tiêu chuẩn phải được đánh dấu vào cột “✓”

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Phạm Tất Dong (1999), *Những vấn đề tâm lý học giao tiếp*, Trường ĐHKHXH - NV, Hà Nội.
- [2]. Thái Trí Dũng (2005), *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, Hà Nội
- [3]. Chu Văn Đức (2005), *Kỹ năng giao tiếp*, nhà xuất bản Hà Nội.
- [4]. Nguyễn Trường Giang (chủ biên) (2014), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, Trường Đại học SPKT Nam Định.
- [5]. Phạm Minh Hạc (chủ biên) (1988), *Tâm lý học*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
- [6]. Nguyễn Ngọc Hiến (2006), *Kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong hành chính*, Học viện Hành chính quốc gia.
- [7]. Nguyễn Văn Lê (2006), *Giao tiếp sư phạm*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- [8]. Nguyễn Bá Minh (2008), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- [9]. Nguyễn Xuân Thúc (chủ biên) (2006), *Giáo trình Tâm lý học đại cương*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
- [10]. Nguyễn Văn Thụy (2006), *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.
- [11]. Vũ Hồng Vân (2006), *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*. NXB Thống kê, Hà Nội.