



SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

Kỹ năng Giao tiếp

DÙNG TRONG CÁC TRƯỜNG TRUNG HỌC CHUYÊN NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

ThS. CHU VĂN ĐỨC (*Chủ biên*)

GIÁO TRÌNH
KỸ NĂNG GIAO TIẾP

(*Dùng trong các trường THCN*)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI
4 - TÔNG DUY TÂN, QUẬN HOÀN KIẾM, HÀ NỘI
ĐT: (04) 8252916, 8257063 - FAX: (04) 8257063

GIÁO TRÌNH
KỸ NĂNG GIAO TIẾP
NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

Chủ biên

ThS. CHU VĂN ĐỨC

Tham gia biên soạn

TS. THÁI TRÍ DŨNG

TS. LƯƠNG MINH VIỆT

Chịu trách nhiệm xuất bản
NGUYỄN KHẮC OÁNH

Biên tập

PHẠM QUỐC TUẤN

Bìa

TRẦN QUANG

Kỹ thuật vi tính

LƯU NGỌC TRÂM

Sửa bản in

PHẠM QUỐC TUẤN

Mã số: $\frac{373 - 7.373}{\text{HN} - 05}$ 108/407/05

In 1050 cuốn, khổ 17 x 24cm, tại Nhà in Hà Nội.
Giấy phép xuất bản số: 108GT/407 CXB ngày 29/3/2005
In xong và nộp lưu chiểu tháng 7 năm 2005.

Lời giới thiệu

*N*ước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam trở thành nước công nghiệp văn minh, hiện đại.

Trong sự nghiệp cách mạng to lớn đó, công tác đào tạo nhân lực luôn giữ vai trò quan trọng. Báo cáo Chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã chỉ rõ: “Phát triển giáo dục và đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, là điều kiện để phát triển nguồn lực con người - yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững”.

Quán triệt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước và nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chương trình, giáo trình đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo, theo đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, ngày 23/9/2003, Ủyban nhân dân thành phố Hà Nội đã ra Quyết định số 5620/QĐ-UB cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện đề án biên soạn chương trình, giáo trình trong các trường Trung học chuyên nghiệp (THCN) Hà Nội. Quyết định này thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thành ủy, UBND thành phố trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Thủ đô.

Trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và những kinh nghiệm rút ra từ thực tế đào tạo, Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường THCN tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình một cách khoa học, hệ

thống và cập nhật những kiến thức thực tiễn phù hợp với đối tượng học sinh THCN Hà Nội.

Bộ giáo trình này là tài liệu giảng dạy và học tập trong các trường THCN ở Hà Nội, đồng thời là tài liệu tham khảo hữu ích cho các trường có đào tạo các ngành kỹ thuật - nghiệp vụ và đông đảo bạn đọc quan tâm đến vấn đề hướng nghiệp, dạy nghề.

Việc tổ chức biên soạn bộ chương trình, giáo trình này là một trong nhiều hoạt động thiết thực của ngành giáo dục và đào tạo Thủ đô để kỷ niệm "50 năm giải phóng Thủ đô", "50 năm thành lập ngành" và hướng tới kỷ niệm "1000 năm Thăng Long - Hà Nội".

Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội chân thành cảm ơn Thành ủy, UBND, các sở, ban, ngành của Thành phố, Vụ Giáo dục chuyên nghiệp Bộ Giáo dục và Đào tạo, các nhà khoa học, các chuyên gia đầu ngành, các giảng viên, các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ, đóng góp ý kiến, tham gia Hội đồng phản biện, Hội đồng thẩm định và Hội đồng nghiệm thu các chương trình, giáo trình.

Đây là lần đầu tiên Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình. Dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện bộ giáo trình trong các lần tái bản sau.

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Lời nói đầu

Ở mọi thời đại, mọi xã hội, giao tiếp, ứng xử giữa con người và con người diễn ra liên tục, trên mọi lĩnh vực của cuộc sống, trong sinh hoạt đời thường cũng như trong công việc. Giao tiếp vừa biểu hiện văn hoá của mỗi con người, vừa biểu hiện mức độ văn minh của xã hội. Chính vì vậy, giao tiếp, ứng xử là một mặt cơ bản của công tác giáo dục và đào tạo. “Tiên học lễ, hậu học văn”- lời răn dạy của người xưa từ lâu đã trở thành một trong những nguyên tắc của công tác giáo dục và đào tạo ở nước ta.

Cùng với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế hàng hoá, lĩnh hội kỹ năng giao tiếp trở thành đòi hỏi cấp thiết của nhiều nghề, trong đó có kinh doanh và văn phòng, là điều kiện của sự thành đạt trong những lĩnh vực này.

Nhằm đáp ứng nhu cầu học tập của học sinh các trường Trung học chuyên nghiệp và của các bạn đọc khác, được sự quan tâm của lãnh đạo Sở Giáo dục Đào tạo Hà Nội và Ban giám hiệu Trường Trung học Bán công Kỹ thuật Tin học Hà Nội (ESTIH), chúng tôi biên soạn và giới thiệu cuốn giáo trình “Kỹ năng giao tiếp”. Trong cuốn sách này, chúng tôi tổng hợp những lý luận về giao tiếp của các tác giả trong và ngoài nước trong thời gian gần đây, đồng thời hướng dẫn thực hành, rèn luyện những kỹ năng giao tiếp cơ bản, cần thiết cho một nhân viên văn phòng, một người thư ký văn phòng hiện đại.

Giáo trình được phân công biên soạn như sau:

TS. Lương Minh Việt: chương 6, 8 và 10;

TS. Thái Trí Dũng & ThS. Chu Văn Đức: chương 2, 3, 7, 9;

ThS. Chu Văn Đức: chương 1, 4, 5, 11, Bài mở đầu và phần phụ lục.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, Ban giám hiệu Trường ESTIH đã tạo điều kiện để biên soạn cuốn sách, cảm ơn GS. TS. Đỗ Long, PGS. TS. Đào Thị Oanh, TS. Lê Thanh Hương cùng các thành viên khác trong Hội đồng nghiệm thu chương trình giáo trình của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội vì những nhận xét quý báu giúp chúng tôi hoàn thành việc biên soạn cuốn sách.

Lần đầu tiên ra mắt, chắc chắn cuốn sách không tránh khỏi những thiếu sót. Chúng tôi mong nhận được sự góp ý chân thành của các em học sinh, bạn đọc và đồng nghiệp.

CÁC TÁC GIẢ

Bài mở đầu

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT, MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU CỦA MÔN HỌC

1. Vị trí và tính chất của môn học

Môn học kỹ năng giao tiếp thuộc nhóm các môn học cơ sở chuyên ngành trong chương trình đào tạo của ngành nghiệp vụ thư ký văn phòng ở bậc trung học chuyên nghiệp. Nó cũng rất hữu ích đối với học sinh theo học nhiều chuyên ngành khác, chẳng hạn như quản trị kinh doanh, du lịch v.v. Môn học này được bố trí sau các môn cơ sở như: chính trị học, pháp luật học đại cương và tâm lí học. Việc nghiên cứu môn học Kỹ năng giao tiếp sẽ phục vụ đắc lực cho các môn học chuyên ngành của ngành nghiệp vụ văn phòng, đặc biệt là môn “Nghiệp vụ thư ký văn phòng”.

Kỹ năng giao tiếp vừa là môn học lý thuyết, vừa là môn học thực hành. Trong quá trình học, học sinh được trang bị những kiến thức cơ bản về giao tiếp, ứng xử, đồng thời thực hành để rèn luyện kỹ năng vận dụng kiến thức môn học vào các tình huống giao tiếp hằng ngày cũng như trong hoạt động nghề nghiệp sau này.

2. Mục tiêu của môn học

- *Về kiến thức:* Trang bị cho học sinh những kiến thức cơ bản nhất về giao tiếp và ứng xử theo truyền thống dân tộc và theo thông lệ quốc tế, phù hợp với sự phát triển kinh tế – xã hội trong giai đoạn hiện nay.

- *Về kỹ năng:* Hình thành ở học sinh các kỹ năng cơ bản sau:

+ Kỹ năng phân tích, đánh giá các quan hệ giao tiếp một cách hợp lý, trên cơ sở đó học sinh có thể hoàn thiện hoạt động giao tiếp của mình;

+ Kỹ năng sử dụng tối ưu các phương tiện giao tiếp, bao gồm phương tiện ngôn ngữ và các phương tiện phi ngôn ngữ;

+ Kỹ năng thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống cũng như trong hoạt động nghề nghiệp trong tương lai;

+ Kỹ năng vận dụng kiến thức của môn học vào công tác văn phòng, giải

quyết tốt công việc của một nhân viên văn phòng, một người thư ký, như: viết thư tín, gọi và trả lời điện thoại, tiếp khách, tổ chức cuộc họp, hội nghị, tham gia thương lượng v.v.

- *Về thái độ*: Giúp học sinh thấy được tầm quan trọng của việc trở thành một người giao tiếp giỏi, trên cơ sở đó hình thành ở các em thái độ đúng đắn đối với môn học cũng như với việc rèn luyện các phẩm chất giao tiếp nghề nghiệp của một nhân viên văn phòng, một người thư ký.

3. Yêu cầu của môn học

Học tập, nghiên cứu môn học kỹ năng giao tiếp, học sinh cần:

- Nắm được bản chất, các khía cạnh của quá trình giao tiếp: truyền thông, nhận thức và ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp, đặc điểm của giao tiếp trong công tác văn phòng;

- Nắm được những nét riêng, những phong tục, tập quán của dân tộc cũng như những nguyên tắc, những thông lệ quốc tế trong giao tiếp, ứng xử hiện đại;

- Nắm được những nguyên tắc, những lý luận cơ bản về giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua thư tín, điện thoại v.v.;

- Tích cực, chủ động trong học tập, đặc biệt là trong giờ học thực hành để hình thành các kỹ năng giao tiếp, đồng thời không ngừng trau dồi, rèn luyện chúng cả trong đời sống thường nhật để nâng chúng lên thành kỹ xảo, nghĩa là thống lĩnh nghệ thuật giao tiếp.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU MÔN HỌC

1. Đối tượng nghiên cứu của môn học giao tiếp

Môn Kỹ năng giao tiếp nghiên cứu những vấn đề cơ bản sau đây:

- *Bản chất, đặc điểm của quá trình giao tiếp*;

- *Các loại hình giao tiếp và đặc trưng của chúng*;

- *Các hiện tượng tâm lí và tâm lí – xã hội diễn ra trong giao tiếp, trong đó chủ yếu là các quá trình trao đổi thông tin, nhận thức, cảm xúc và ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau giữa các chủ thể giao tiếp*;

- *Các kỹ năng, kỹ xảo giao tiếp*;

- *Hiệu quả và những yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của quá trình giao tiếp*.

Trên cơ sở làm rõ những vấn đề này, môn học kỹ năng giao tiếp giúp mỗi

chúng ta nâng cao văn hoá giao tiếp, ứng xử của bản thân và là tiền đề cho sự thành đạt của chúng ta trong cuộc sống cũng như trong sự nghiệp.

2. Phương pháp nghiên cứu môn học

Để học tập tốt môn Kỹ năng giao tiếp, học sinh có thể sử dụng nhiều phương pháp khác nhau. Dưới đây là một số phương pháp cơ bản.

2.1. Phương pháp duy vật biện chứng

Phương pháp này đòi hỏi chúng ta lưu ý hai vấn đề khi phân tích, lý giải một hành vi giao tiếp cụ thể:

- *Thứ nhất*, không có thế lực siêu tự nhiên nào mà chính là hiện thực xã hội, các quan hệ xã hội, quan hệ kinh tế quyết định hành vi giao tiếp của con người.

Hành vi giao tiếp của con người chịu sự tác động của nhiều yếu tố, như: hoàn cảnh, tình huống, tâm lí, phong tục, tập quán, truyền thống v.v. Các yếu tố tâm lí như nhu cầu, động cơ, mục đích của các chủ thể giao tiếp quy định hành vi giao tiếp của họ. Nhưng chúng không phải do thần linh, thượng đế hay một thế lực siêu tự nhiên nào khác sinh ra, mà tâm lí thực chất là hiện thực của cuộc sống được con người phản ánh vào trong đầu óc của mình.

- *Thứ hai*, mỗi hành vi giao tiếp chịu sự tác động, chi phối của nhiều yếu tố khác nhau, vì vậy không được tách rời, cô lập hành vi giao tiếp mà phải đặt nó trong mối quan hệ chặt chẽ, trong sự ảnh hưởng tác động qua lại với các yếu tố đó mới có thể lý giải nó một cách chính xác và đầy đủ.

2.2. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Hiện nay, có rất nhiều công trình nghiên cứu về giao tiếp đã được công bố, in ấn thành sách hoặc được phổ biến trên những phương tiện thông tin đại chúng khác. Điều này cho thấy, giao tiếp, ứng xử không chỉ là vấn đề hấp dẫn, thiết thực, được nhiều người quan tâm, mà còn là vấn đề rất phức tạp. Trong phạm vi giáo trình này, các tác giả không thể trình bày tất cả tri thức của nhân loại về giao tiếp, ứng xử. Vì vậy, học sinh cần sưu tầm, tham khảo thêm các tài liệu khác để hoàn thiện hơn nữa vốn hiểu biết của mình.

2.3. Phương pháp quan sát

Kỹ năng giao tiếp là môn học về cuộc sống đời thường đang diễn ra hàng ngày, hàng giờ xung quanh chúng ta, về quan hệ người – người, về ứng xử giữa con người với con người. Chính vì vậy, học tập môn kỹ năng giao tiếp không

chỉ là học tập qua sách vở mà còn phải học tập trong cuộc sống, thông qua cuộc sống. Nghĩa là chúng ta phải chú ý quan sát lời nói, hành vi, cử chỉ, điệu bộ, thái độ, cách ứng xử, cách ăn mặc... của những người xung quanh và cả của bản thân (tự quan sát), phân tích, đánh giá, so sánh chúng với những gì tiếp thu được qua sách vở và tự rút ra cho mình những kết luận cần thiết. Đây cũng chính là một trong những điều kiện cơ bản để chúng ta có thể nhanh chóng tiến bộ và thành công trong giao tiếp.

III. NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA MÔN HỌC

Có thể chia những nội dung cơ bản của môn học kỹ năng giao tiếp thành hai phần: phần chung và phần riêng. Phần chung giới thiệu những kiến thức chung về giao tiếp, như: khái niệm, vai trò, chức năng, cấu trúc của giao tiếp; các phương tiện giao tiếp v.v. Phần này bao gồm các chương: 1, 2, 3, 4, 5 và 11. Phần riêng, gồm các chương: 6, 7, 8, 9 và 10, đi vào tìm hiểu từng loại hình giao tiếp cụ thể, chẳng hạn như giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua điện thoại, thư tín v.v. Ở đa số chương, mỗi chương cũng có hai phần: phần lý luận và phần kỹ năng. Phần lý luận trình bày những lý thuyết, những nguyên tắc, những đặc điểm chung làm cơ sở cho phần kỹ năng. Còn phần kỹ năng giới thiệu quy trình, cách thức, phương pháp để tổ chức và tiến hành một cuộc tiếp xúc có hiệu quả. Cụ thể, những nội dung cơ bản của môn học Kỹ năng giao tiếp như sau:

- Chương 1: Khái quát chung về giao tiếp;
- Chương 2: Cấu trúc của giao tiếp;
- Chương 3: Các phương tiện giao tiếp;
- Chương 4: Phong cách giao tiếp;
- Chương 5: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản;
- Chương 6: Giao tiếp trực tiếp;
- Chương 7: Thương lượng;
- Chương 8: Giao tiếp qua điện thoại;
- Chương 9: Giao tiếp qua thư tín;
- Chương 10: Giao tiếp văn phòng;
- Chương 11: Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam và người nước ngoài.

Để giúp học sinh đánh giá kết quả học tập của mình, đồng thời giúp củng cố kiến thức và rèn luyện kỹ năng, ở đầu mỗi chương đều có nêu mục tiêu và