

# KỸ NĂNG GIAO TIẾP



**Sáng tạo - Trí tuệ - Ước vọng vươn tầm**

**Đào Việt Cường**

- ĐT: 0938.383.940
- Email: cuongsgu@gmail.com

# MỤC TIÊU MÔN HỌC

**Về kiến thức:** Trang bị cho SV kiến thức cơ bản về giao tiếp, phương tiện giao tiếp, phong cách giao tiếp, nguyên tắc giao tiếp... khi giao tiếp với bạn bè, mọi người trong các môi trường XH khác nhau.

**Về kỹ năng:** Bước đầu hình thành cho SV một số kỹ năng giao tiếp như: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản, kỹ năng thương lượng và một số kỹ năng giao tiếp trực tiếp...

**Về thái độ:** SV có thái độ tích cực, chủ động trong giao tiếp với bạn bè, đồng nghiệp và các đối tượng khác một cách lịch sự, văn minh.

# ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN

Nội dung đánh giá	Đánh giá bộ phận	Trọng số	Hình thức đánh giá
<b>1. Đánh giá quá trình</b>	<i>Điểm quá trình</i>	50%	
1.1. Ý thức học tập	Điểm chuyên cần	10%	Điểm danh
1.2. Điểm giữa kỳ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bài tập ở nhà và trên lớp, bài tập lớn, ...</li> <li>- Thuyết trình, thảo luận,</li> <li>- Kiểm tra giữa kỳ</li> </ul>	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thảo luận</li> <li>- Bài tập</li> <li>- Trả lời câu hỏi</li> <li>- Kiểm tra</li> </ul>
<b>2. Đánh giá cuối kỳ</b>	<i>Điểm cuối kỳ</i>	50%	Viết báo cáo Tiểu luận

## TÀI LIỆU HỌC TẬP

1. Chu Văn Đức (2005), ***Giáo trình kỹ năng giao tiếp***, NXB Hà Nội. (Tài liệu chính)
2. Vũ Thị Phượng (1998), ***Giao tiếp và các kỹ năng giao tiếp***, Trường ĐH Kinh tế TP.HCM.
3. Đinh Văn Đáng (2006), ***Giáo trình Kỹ năng giao tiếp***, NXB Lao động.
4. Xem thêm các nguồn từ internet

# NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA HỌC PHẦN

- 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, thư tín, các ứng dụng tin nhắn và mạng XH
- Chương 9. Kỹ năng giao tiếp văn phòng
- Chương 10. Giao tiếp trong trả lời phỏng vấn tuyển chọn.
- Chương 11. Văn hóa và tập quán giao tiếp

# YÊU CẦU KHI HỌC HỌC PHẦN

- Đi học đúng giờ
- Đảm bảo chuyên cần: Ký tên điểm danh, vắng học phải báo GV hoặc NT.
- Trong giờ học, SV ra vào lớp phải xin phép GV
- Không sử dụng máy tính và điện thoại để chơi game trong giờ học.
- Không vắng tục, chửi thề trong trường.
- Giữ vệ sinh lớp học, tắt đèn quạt khi ra khỏi lớp
- Mang theo tài liệu học tập trong mỗi buổi học.
- Tham khảo bài giảng GV đã gửi trước đó.
- Hoàn tất và xác nhận các cột điểm theo yêu cầu của học phần.
- Làm bài tập về nhà.

# Chương 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

## I. Khái niệm giao tiếp

### 1. Định nghĩa giao tiếp

**Giao tiếp:** là hoạt động xác lập, vận hành các mối quan hệ giữa con người và con người nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

**Kỹ năng:** (Tiếng Anh: *Skill*) là khả năng của con người trong việc vận dụng kiến thức để thực hiện một việc nào đó.

**Kỹ năng giao tiếp:** Là tập hợp các hành vi, cử chỉ, thái độ nhất định được sử dụng trong quá trình giao tiếp của cá nhân với đối tượng giao tiếp.

# Chương 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

## 1. Khái niệm giao tiếp

## 2. Vai trò giao tiếp

- a. *Vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội:* Giao tiếp là điều kiện tồn tại và phát triển xã hội.
- b. *Vai trò của giao tiếp đối với cá nhân:*
  - Giao tiếp là điều kiện để tâm lý, nhân cách hình thành phát triển bình thường, đặc biệt là các phẩm chất đạo đức.
  - Giao tiếp giúp thỏa mãn nhu cầu của con người.



# Chương 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

## II. Chức năng giao tiếp

### 1. Nhóm chức năng xã hội

- Chức năng thông tin.
- Chức năng phối hợp, tổ chức hành động.
- Chức năng điều khiển.
- Chức năng phê bình và tự phê bình.

### 2. Nhóm chức năng tâm lý

- Chức năng động viên, khích lệ.
- Chức năng thiết lập, phát triển và củng cố các mối quan hệ.
- Chức năng cân bằng cảm xúc.
- Chức năng hình thành, phát triển tâm lý, nhân cách.

# Chương 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

## III. Phân loại giao tiếp

### 1. Căn cứ theo tính chất của tiếp xúc

- Giao tiếp trực tiếp.
- Giao tiếp gián tiếp.

### 2. Căn cứ theo quy cách giao tiếp

- Giao tiếp chính thức.
- Giao tiếp không chính thức.

### 3. Căn cứ theo vị thế

- Giao tiếp ở thế mạnh.
- Giao tiếp ở thế cân bằng.
- Giao tiếp ở thế yếu.

# Chương 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

## Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 trang 19 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4 trang 20 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



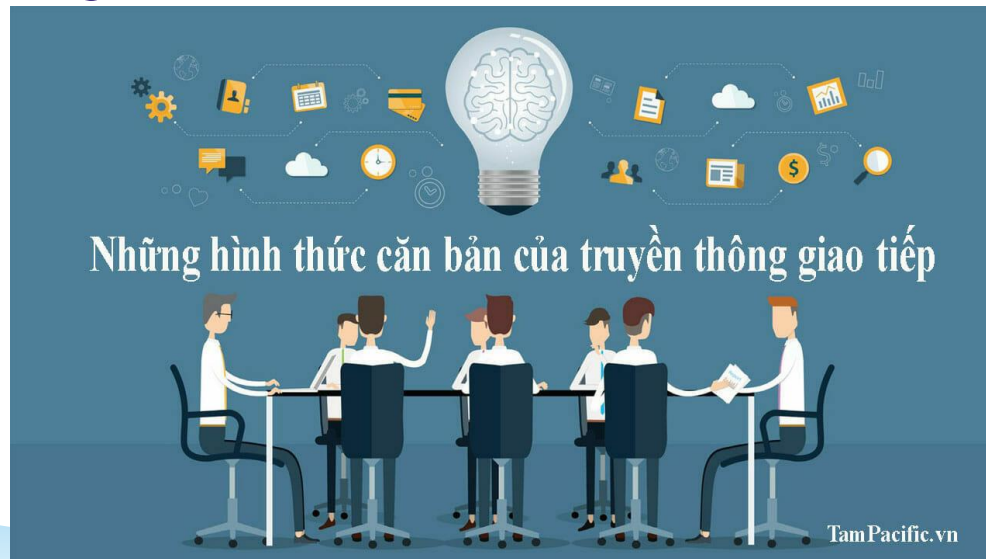
## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### I. Truyền thông trong giao tiếp

Là quá trình trao đổi thông tin giữa những người giao tiếp với nhau.

*Gồm 2 cấp độ:*

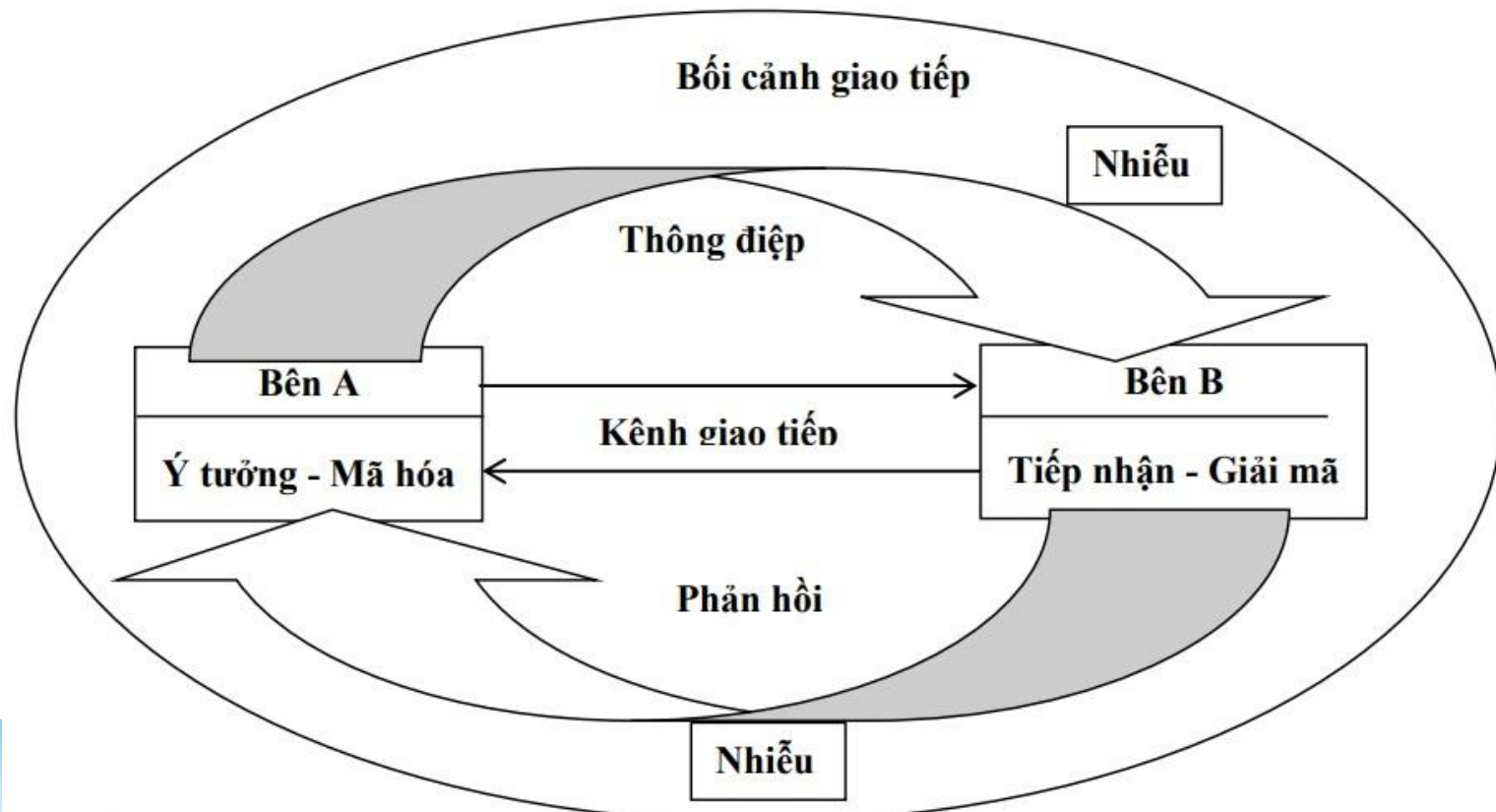
- Truyền thông cấp độ cá nhân.
- Truyền thông cấp độ tổ chức.



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### 1. Truyền thông giữa các cá nhân

#### a. Mô hình truyền thông



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### 1. Truyền thông giữa các cá nhân

Là quá trình tương hỗ, tuần hoàn và mang tính phức tạp, luôn bị chi phối bởi các yếu tố nhiều, thời gian, địa điểm, yếu tố tâm lý, văn hóa của đối tượng truyền thông.



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### 1. Truyền thông giữa các cá nhân

b. *Hoàn thiện quá trình truyền thông giữa các cá nhân:*

- Đối với người phát:

Khi đưa thông điệp cần chú ý: Nói cái gì? Nói với ai? Tại sao? Bằng cách nào? Ở đâu? Khi nào?

- Đối với người nhận:

Để tiếp nhận và giải mã thông điệp từ người phát một cách đầy đủ, chính xác, người nhận cần chú ý nội dung thông điệp gắn liền với các câu hỏi tương tự trên từ người phát. Họ nói cái gì? Người nói là ai? Tại sao? Bằng cách nào? Ở đâu? Khi nào?

## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### 2. Truyền thông trong tổ chức

- a. *Khái niệm tổ chức*: Là tập hợp những người có cơ cấu nhất định, cùng tiến hành một hoạt động nào đó vì lợi ích chung.
- b. *Hình thức truyền thông trong tổ chức*:
  - Truyền thông chính thức: là truyền thông theo hình thức được quy định, hoặc quá trình truyền thông là một phần của công việc.
  - Truyền thông không chính thức: Là quá trình trao đổi thông tin trong giao tiếp không chính thức, người phát đi bản thông điệp chỉ với tư cách cá nhân.



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### 3. Chiều truyền thông

#### a. *Truyền thông từ trên xuống:*

Truyền thông từ lãnh đạo đến cấp dưới, nhân viên.

#### b. *Truyền thông từ dưới lên:*

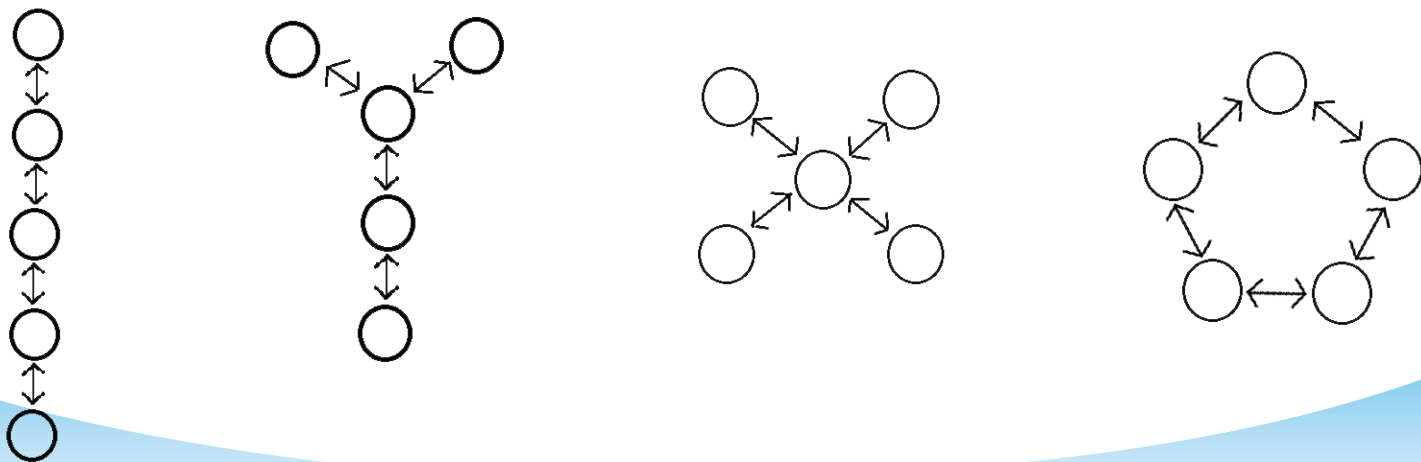
Truyền thông từ lãnh đạo đến cấp dưới, nhân viên đến người lãnh đạo.



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### 3. Mạng truyền thông

Trong một tổ chức, chiều truyền thông ngang và dọc tạo nên mạng truyền thông của tổ chức, nó ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động của tổ chức. Có 5 mạng truyền thông thông dụng nhất: mạng dây chuyền, mạng chữ y, mạng bánh xe và mạng vòng tròn.



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### II. Nhận thức trong giao tiếp

#### 1. Nhận thức đối tượng giao tiếp

a. *Khái niệm ấn tượng ban đầu*

b. *Cấu trúc ấn tượng ban đầu*

- Thành phần cảm tính
- Thành phần lý tính
- Thành phần cảm xúc

c. *Vai trò ấn tượng ban đầu*

d. *Quá trình hình thành ấn tượng ban đầu*

- Các yếu tố ảnh hưởng đến ấn tượng ban đầu
- Thời gian hình thành ấn tượng ban đầu
- Cách tạo ấn tượng tốt với người khác.



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### II. Nhận thức trong giao tiếp

#### 2. Tự nhận thức trong giao tiếp

- Trong giao tiếp, chúng ta không những nhận thức người khác mà còn nhận thức, khám phá bản thân mình, xây dựng cho mình hình ảnh về bản thân thông qua sự đánh giá của người khác, từ đó tự điều chỉnh hoàn thiện bản thân.
- Hình ảnh về bản thân là yếu tố đặc biệt chi phối hành vi và cách ứng xử của chúng ta trong giao tiếp với người khác.

## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

II. Nhận thức trong giao tiếp

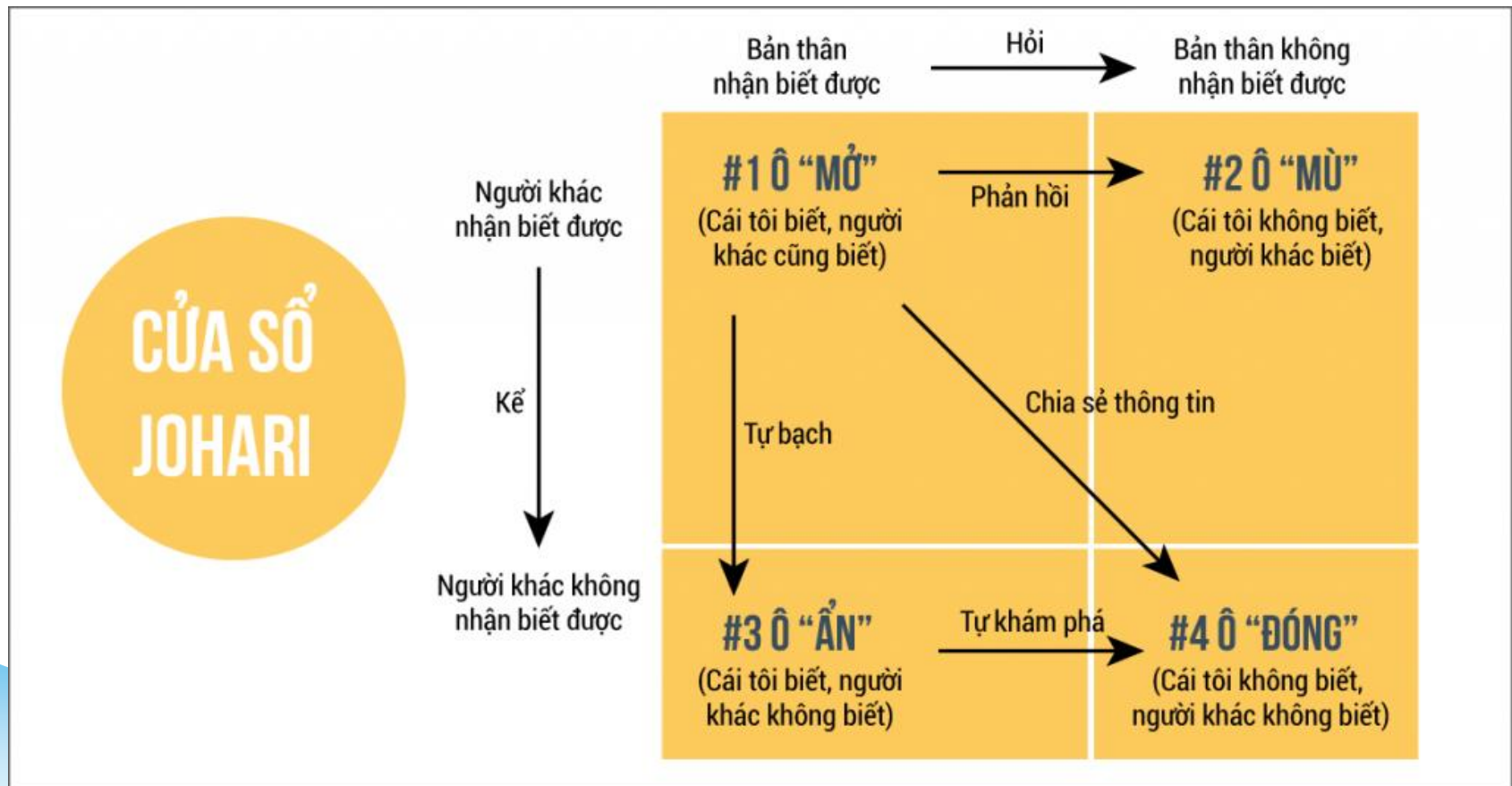
3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### II. Nhận thức trong giao tiếp

### 3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### II. Nhận thức trong giao tiếp

### 3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp

*Để tăng cường giao tiếp và học hỏi:*

- Những thông tin bạn biết và người khác cũng biết: bạn có thể thảo luận.
- Những thông tin bạn biết mà người khác không biết: bạn có thể chia sẻ hoặc tự bạch.
- Những thông tin bạn không biết mà người khác biết: bạn có thể học hỏi hoặc yêu cầu phản hồi.
- Những thông tin bạn không biết và người khác cũng không biết: bạn có thể chia sẻ để mọi người cùng khám phá.

## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### II. Nhận thức trong giao tiếp

### 3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp

*Để tăng cường giao tiếp và học hỏi:*

Quá trình mở rộng cửa sổ theo chiều ngang là một trong những quá trình phản hồi. Ở đây một cá nhân nào đó học và hiểu thêm được về bản thân mình mà người khác thấy được nhưng bản thân mình không thấy được.

Tuy nhiên hãy cẩn thận trong việc phản hồi. Nếu nền văn hóa phương Tây cho phép bạn phê bình và phản hồi một cách thật sự cởi mở thì ngược lại, nền văn hóa phương Đông thường né tránh việc phản hồi quá thẳng thừng. Do đó, hãy bình tĩnh và bắt đầu một cách từ từ nếu bạn muốn đóng góp cho cá nhân đó; hãy dũng cảm khi đón nhận những lời phê bình dù có khó nghe.



## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### II. Nhận thức trong giao tiếp

#### 3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp

Quá trình mở rộng cửa sổ theo chiều dọc gọi là tự bạch, một quá trình cho và nhận thông tin giữa cá nhân khi họ giao tiếp với nhau. Quá trình tự bạch làm cho người khác thấu hiểu bạn và củng cố sự tin cậy giữa các cá nhân

Tuy nhiên đừng vội vã tự bạch bản thân quá nhiều. Tự bộc bạch những thông tin vô hại có thể tạo dựng lòng tin, tuy nhiên những thông tin nhạy cảm có thể làm ảnh hưởng đến sự tôn trọng của người khác với mình, dẫn đến mình bị đặt trong thế yếu hoặc bị lợi dụng và thao túng. Cần có sự cân bằng trong việc chia sẻ để tạo niềm tin và giữ được sự riêng tư, bí mật của bản thân.

## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### II. Nhận thức trong giao tiếp

#### 3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp

- Cởi mở là chia sẻ những suy nghĩ, tâm tư, tình cảm, nguyện vọng, những hiểu biết của mình với đối tượng giao tiếp.
- Phản hồi là sự truyền thông tin ngược trở lại từ đối tượng giao tiếp đến chúng ta, nó cho chúng ta biết những suy nghĩ, cản trở, đánh giá, nhận xét của đối tượng giao tiếp về chúng ta.

## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### III. Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp

- *Sự lây lan cảm xúc*: là sự lan tỏa cảm xúc từ người này sang người khác.
- *Sự ám thị*: Ám thị là dùng lời nói, việc làm, cử chỉ, đồ vật tác động vào một người hay một nhóm người, làm cho họ tiếp nhận thông tin thiếu sự kiểm tra, phê phán.
- *Áp lực nhóm*: Trong giao tiếp nhóm, một hoặc một số người có ý kiến trái ý kiến đa số thì những người này thường phải chịu một áp lực tâm lý gọi là áp lực nhóm.
- *Bắt chước*: Bắt chước là mô phỏng, lặp lại hành vi, cách ứng xử, cử chỉ, điệu bộ, cách suy nghĩ của người khác.

## Chương 2. CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

### Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10 trang 42 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4, 5, 6 trang 42 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



# Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

## I. Ngôn ngữ

Ngôn ngữ là quá trình con người sử dụng một thứ tiếng nào đó để giao tiếp và tư duy.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 1. Nội dung của ngôn ngữ

- Nội dung của ngôn ngữ là nghĩa của từ ngữ mà chúng ta nói hay viết, ý mà chúng ta muốn chuyển đến người nghe hay người đọc.
- Nội dung của ngôn ngữ có hai khía cạnh: khách quan và chủ quan



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 2. Phát âm, giọng nói, tốc độ, cường độ nói

- Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, việc người nói phát âm có chuẩn hay không, có rõ ràng hay không, giọng nói của họ như thế nào, tốc độ nhanh hay chậm, điều này cũng có ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả của quá trình giao tiếp.
- Trước hết, phát âm không chuẩn sẽ gây khó khăn cho người nghe trong việc hiểu ý nghĩa của lời nói, thậm chí là hiểu sai hoặc không hiểu được, đặc biệt trong trường hợp người nói và người nghe tiếp xúc với nhau lần đầu.

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 2. Phát âm, giọng nói, tốc độ nói

- Giọng nói thường phản ánh chân thật cảm xúc, tình cảm của người nói, nó có sức truyền cảm rất lớn.
- Trong khi nói, tốc độ, nhịp độ nói, cách nhấn giọng cũng có ý nghĩa quan trọng. Nói nhanh hay chậm còn tùy thuộc vào tình huống cụ thể.
- Giọng nói, tốc độ, nhịp độ nói của mỗi người bị chi phối nhiều bởi những đặc điểm về giới tính, cấu tạo cơ quan phát âm của người nói, môi trường ngôn ngữ bao quanh họ thời thơ ấu, nhưng sự rèn luyện cũng có ý nghĩa quan trọng.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 3. Phong cách ngôn ngữ

- Phong cách ngôn ngữ được thể hiện qua lời (kiểu) nói, lời viết, tức là cách dùng từ ngữ để diễn đạt ý trong giao tiếp. Tùy theo tình huống giao tiếp mà ta chọn phong cách ngôn ngữ phù hợp.
- *Lời nói thẳng*:  
Là nói thẳng, viết thẳng ra ý nghĩ của mình, cái mình muốn, mình cần, cái mình biết, không quanh co, vòng vèo, không ẩn ý.

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 3. Phong cách ngôn ngữ

- *Lối nói lịch sự:*

Là sử dụng ngôn từ tình thái với các động từ, mệnh đề tình thái làm cho các cảm nghĩ, thái độ được biểu lộ một cách nhã nhặn, lịch thiệp.

- *Lối nói ẩn ý:*

Là nói một điều khác hàm chứa điều muốn nói để làm người nghe nghĩ đến điều đó vì không tiện nói ra.

- *Lối nói mỉa mai, châm chọc:*

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### II. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ

Phi ngôn ngữ còn gọi là ngôn ngữ cơ thể: ánh mắt, nét mặt, nụ cười, trang phục, trang phục, trang sức...

Người giao tiếp tốt là người biết kết hợp khéo léo giữa ngôn ngữ nói với ngôn ngữ cơ thể trong giao tiếp.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 1. Ánh mắt

- Ánh mắt được xem là cửa sổ của 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 có thể 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.
- Trong giao tiếp nhất thiết phải biết giao tiếp bằng mắt. Nhưng sử dụng mắt như thế nào thì đây lại là một vấn đề không đơn giản.

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 1. Ánh mắt

*Trong giao tiếp nhất thiết phải biết giao tiếp bằng mắt, cần chú ý:*

- Nhìn vào người khác khi nói.
- Không nên nhìn chăm chú vào người khác.
- Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường, giễu cợt, hoặc không màng để ý.
- Không đảo mắt hoặc liếc mắt nhìn một cách vụng trộm
- Không nên đeo mắt kính đen trong giao tiếp với người khác, đặc biệt là người có vị trí xã hội cao hơn mình.  
(xem Văn hóa giao tiếp người Việt).

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 2. Nét mặt

Trong giao tiếp, cùng với nụ cười, nét mặt là yếu tố thường được người khác chú ý quan sát, nó góp phần quan trọng vào việc tạo nên hình ảnh của chúng ta trong con mắt người khác

- Nét mặt biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người.
- Nét mặt biểu lộ sáu cảm xúc: vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận và ghê tởm. Những biểu cảm khác nhau qua nét mặt là do những sự kết hợp khác nhau về vị trí của mắt, môi, mí mắt và lông mày quy định.

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 3. Nụ cười

- Trong giao tiếp, 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.
- Thực tế cho thấy, một bộ mặt tươi cười luôn được hoan nghênh, vì nụ cười chẳng 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.

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 4. Trang phục

- Trong giao tiếp, trang phục trong giao tiếp không những thể hiện khiếu thẩm mỹ, văn hoá giao tiếp của chúng ta, mà còn thể hiện thái độ của chúng ta đối với người khác và đối với công việc.
- Tại công sở, việc mặc trang phục nghiêm túc, lịch sự cho mọi người thấy rằng chúng ta là con người có lương tâm, có trách nhiệm nghề nghiệp, coi trọng công việc.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 5. Trang sức, phụ kiện

Trong giao tiếp, đồ trang sức, phụ kiện dành cho nam và nữ rất phong phú, đa dạng: nhẫn, vòng cổ, bông tai, những thứ cài trên tóc, vòng đeo tay... cần chú ý sao cho phù hợp với cơ thể, trang phục và nghề nghiệp của cá nhân.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 6. Tư thế

- Tư thế có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có thể xem nó như cái khung hay nền cho hình ảnh của cá nhân.
- Trong giao tiếp, có ba tư thế chủ yếu: đi, đứng và ngồi. Người xưa đã nhận thức được tầm quan trọng của tư thế giao tiếp và chú ý giáo dục cho con cái mình cách đi, đứng, ngồi, đặc biệt là những gia đình quyền quý, gia giáo.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 7. Động tác

Động tác bao gồm các cử chỉ như gật đầu, lắc đầu, các cử chỉ bằng tay, như đưa tay ra để minh họa khi nói, vẫy tay, chỉ trỏ và một số cử chỉ khác. Các cử chỉ này làm cho câu chuyện trở nên sinh động, hấp dẫn, lôi cuốn hơn. Tuy nhiên, động tác của chúng ta phải hợp lý, tự nhiên và cần tránh các động tác thiếu tôn trọng người khác:

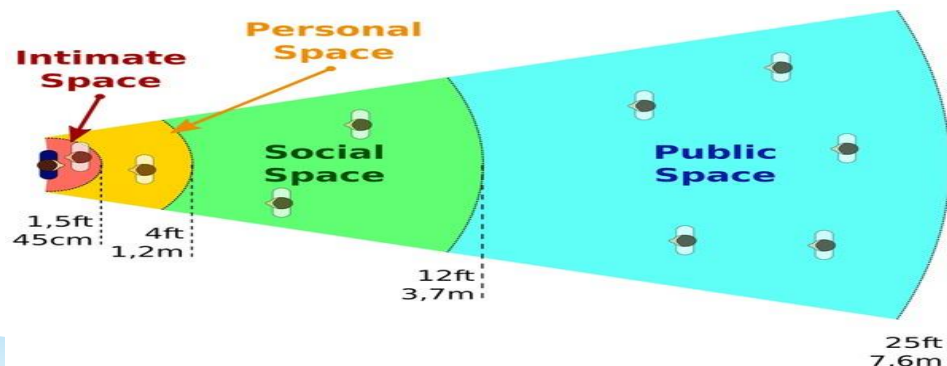
- Đưa tay chỉ vào mặt người khác
- Gác chân hướng về người đối thoại
- Ngáp, vươn vai
- Cắt móng tay, ngoáy tai
- Dẫm chân, rung đùi hoặc dùng ngón tay gõ xuống bàn;
- Vắt tay sau cổ...

## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 8. Khoảng cách

Trong giao tiếp, khoảng cách giữa chúng ta và người đối thoại cũng có những ý nghĩa nhất định, làm cho việc giao tiếp trở nên thuận lợi hơn. Sự tiếp xúc giữa con người diễn ra trong bốn vùng khoảng cách sau đây:

- Khoảng cách công cộng (public space, từ  $> 3,5\text{m}$ )
- Khoảng cách xã hội (social space, từ  $1,2 - 3,5\text{ m}$ )
- Khoảng cách cá nhân (personal space, từ  $0,45 - 1,2\text{ m}$ )
- Khoảng cách thân mật (intimate space, từ  $0 - 0,45\text{ m}$ )

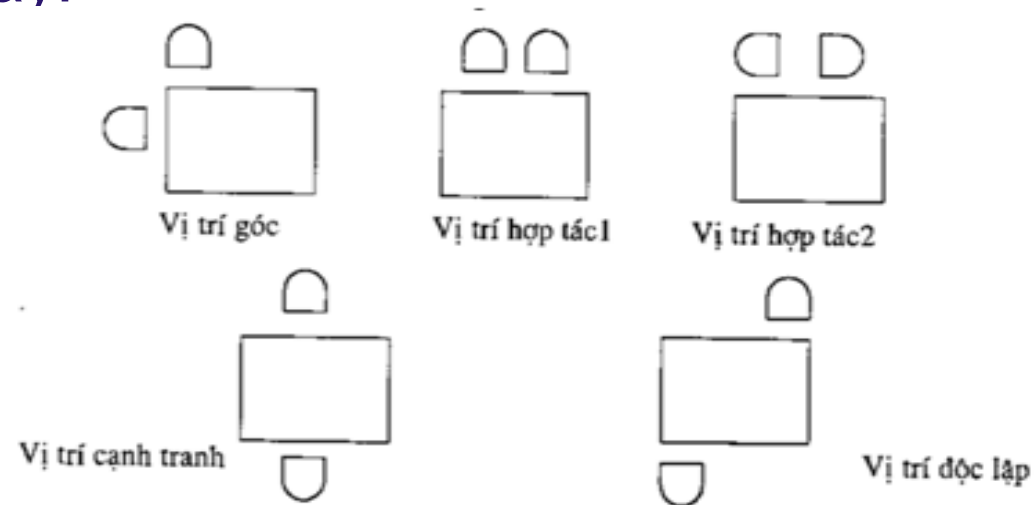


## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 9. Vị trí

Sự sắp đặt bàn và chỗ ngồi trong giao tiếp cũng phản ánh mối quan hệ giữa những người giao tiếp với nhau. Nếu có một bàn và hai người thì cũng có nhiều cách để họ ngồi giao tiếp với nhau. Sau đây là một số vị trí phổ biến trong trường hợp này:

- Vị trí góc
- Vị trí hợp tác
- Vị trí cạnh tranh
- Vị trí độc lập



Hình 11: Vị trí trong giao tiếp

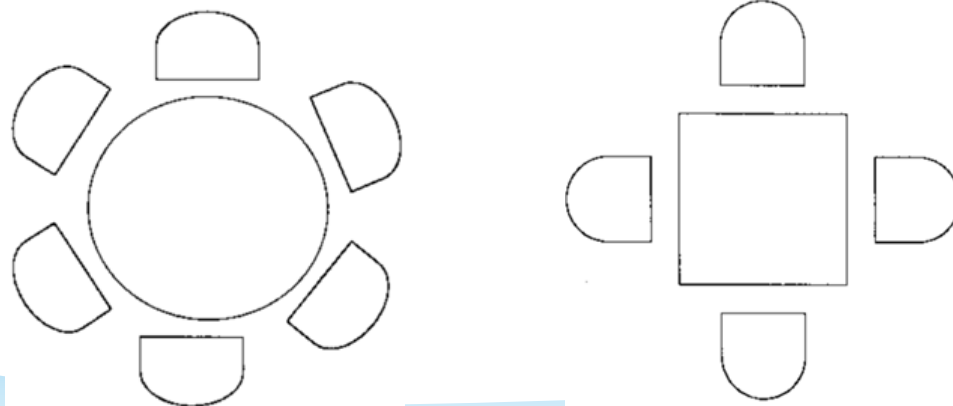
## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 10. Kiểu bàn ghế

Ngoài vị trí, tức là cách kê bàn ghế, thì kiểu bàn ghế (hình dáng, kích thước) cũng có ý nghĩa nhất định trong giao tiếp.

#### a. Kiểu bàn:

Hình chữ nhật, hình tròn hình vuông... giúp thể hiện mối quan hệ giao tiếp có bình đẳng, thân tình và thoải mái hay không giữa các cá nhân.





## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 10. Kiểu bàn ghế (tt)

#### *b. Kiểu ghế:*

Ghế có rất nhiều kiểu dáng khác nhau và kiểu ghế cũng cung cấp cho chúng ta những thông tin nhất định về chủ nhân của nó. Kích cỡ và chiều cao của nó biểu hiện cho quyền lực: ghế càng lớn, lưng ghế càng cao thì quyền lực càng lớn.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### 11. Quà tặng

Trong giao tiếp, người ta hay dùng nhiều đồ vật như bưu ảnh, hoa, đồ trang sức... để tặng cho nhau. Những đồ vật này thường trở thành vô giá đối với người được tặng bởi chúng chứa đựng tình cảm, mong muốn của người tặng. Có người suốt đời nâng niu, trân trọng một chiếc bút, một tấm hình, một cuốn sổ tay với những dòng lưu niệm....

Tặng quà là một trong những cách nhanh nhất để tạo tình cảm và những ấn tượng tốt đẹp ở người khác về chúng ta. Là con người, ai cũng thích được quan tâm, vì vậy mà ai cũng thích được nhận quà. Tuy nhiên, việc tặng quà cũng cần phải khéo léo, tinh ý và lịch sự.



## Chương 3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

### Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 trang 68 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 trang 69 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



# Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

## I. Khái niệm phong cách giao tiếp

### 1. Định nghĩa

Phong cách giao tiếp là hệ thống những lời nói, cử chỉ, điệu bộ, động tác, các ứng xử tương đối ổn định của mỗi con người hoặc mỗi nhóm người trong giao tiếp.



## Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

### 1. Khái niệm phong cách giao tiếp

### 2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp

*Tính ổn định, của phong cách giao tiếp:* biểu hiện ở chỗ, phong cách giao tiếp của mỗi con người, mỗi nhóm người là tương đối như nhau trong những tình huống giao tiếp khác nhau, được quy định bởi các yếu tố cơ bản:

- Đặc điểm thể chất của bản thân.
- Nghề nghiệp.
- Đặc trưng của thời đại.

## Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

### 1. Khái niệm phong cách giao tiếp

### 2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp

*Tính chuẩn mực*, được quy định bởi các chuẩn mực xã hội, như đạo đức, văn hoá, thẩm mỹ, pháp luật; phong tục, tập quán, truyền thống, lễ giáo và các nguyên tắc khác được ấn định trong giao tiếp

## Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

### 1. Khái niệm phong cách giao tiếp

### 2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp

*Tính linh hoạt của phong cách giao tiếp*, bên cạnh những yếu tố ổn định, khó thay đổi trong giao tiếp của mỗi người, còn có những yếu tố được thay đổi theo tình huống giao tiếp, chúng giúp con người có những lời nói, cử chỉ, điệu bộ phù hợp phù hợp với các tình huống giao tiếp cụ thể.

# Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

## II. Các loại phong cách giao tiếp

### 1. Phong cách giao tiếp dân chủ

Phong cách giao tiếp dân chủ làm cho đối tượng giao tiếp cảm thấy thoải mái, yên tâm, tự tin, giúp họ phát huy được tính độc lập, chủ động, sáng tạo trong công việc

*Biểu hiện qua những nét sau:*

- Bình đẳng, gần gũi, thoải mái.
- Tôn trọng đối tượng giao tiếp, chú ý đến đặc điểm tâm lý cá nhân của họ.
- Lắng nghe đối tượng giao tiếp.

# Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

## II. Các loại phong cách giao tiếp

### 2. Phong cách giao tiếp độc đoán

Người có phong cách giao tiếp độc đoán thường đề cao nguyên tắc, đòi hỏi ranh giới phải được tôn trọng. Họ thường hành động một cách cứng rắn, kiên quyết, đánh giá và ứng xử mang tính đơn phương, một chiều cứng nhắc, xuất phát từ ý của mình, ít chú ý đến người khác, vì vậy không ít người ngại tiếp xúc với họ.

# Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

## II. Các loại phong cách giao tiếp

### 3. Phong cách giao tiếp tự do

Người có phong cách giao tiếp tự do làm cho người khác thoải mái cảm thấy mình được tôn trọng, mặt khác cũng dễ bị người khác coi thường, dễ bị đánh giá là thiếu đứng đắn, thiếu nghiêm túc. Phong cách giao tiếp tự do được biểu hiện ở đặc điểm sau:

- Hành vi, lời nói, ứng xử, thái độ bị chi phối bởi tâm trạng, cảm xúc và tình huống. Do đó, các nguyên tắc, chuẩn mực nhiều khi bị coi nhẹ.
- Mục đích, nội dung và đối tượng giao tiếp thường dễ dàng thay đổi.
- Quan hệ giao tiếp rộng nhưng hời hợt, không sâu sắc.



## Chương 4. PHONG CÁCH GIAO TIẾP

### Câu hỏi ôn tập:

Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 trang 78 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## I. Kỹ năng lắng nghe

### 1. Lắng nghe

Lắng nghe là chú tâm, chủ động, tập trung nghe. Lắng nghe đòi hỏi tập trung, 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.



## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### 1. Kỹ năng lắng nghe

### 2. Lợi ích của việc lắng nghe

Thỏa mãn nhu cầu người nói, thu thập được nhiều thông tin, hạn chế được những sai lầm trong giao tiếp, tạo không khí biết lắng nghe trong giao tiếp, giúp giải quyết nhiều vấn đề.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### I. Kỹ năng lắng nghe

### 3. Những yếu tố cản trở việc lắng nghe có hiệu quả

- Tốc độ tư duy.
- Sự phức tạp của vấn đề.
- Sự thiếu được tập luyện.
- Sự thiếu kiên nhẫn.
- Sự thiếu quan sát bằng mắt.
- Những thành kiến định kiến tiêu cực.
- Những thói quen xấu khi lắng nghe.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### I. Kỹ năng lắng nghe

#### 4. Các mức độ của việc lắng nghe

- Lờ đi không nghe gì cả.
- Giả vờ nghe.
- Nghe có chọn lọc.
- Nghe chăm chú.
- Nghe thấu cảm.



## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### I. Kỹ năng lắng nghe

#### 5. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

- Kỹ năng tạo không khí bình đẳng cởi mở.
- Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm.
- Kỹ năng gợi mở.
- Kỹ năng phản ánh lại.

# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## I. Kỹ năng lắng nghe

### 6. Một số lưu ý khi lắng nghe

Nên	Không nên
Giữ im lặng	Ngắt lời
Kiên nhẫn nghe	Thúc giục người nói
Có biểu hiện khách quan	Chỉ trích người nói khi chưa nghe xong
Đồng cảm với người nói	Tranh cãi khi đang nghe
Cố hiểu vấn đề	Lên giọng khuyên bảo

# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## II. Kỹ năng đặt câu hỏi

### 1. Dùng câu hỏi để thu thập thông tin

Hàng ngày, để giải quyết công việc hoặc các vấn đề liên quan, chúng ta cần phải có nhiều thông tin. Thông tin chúng ta cần đến từ người khác có đôi lúc chúng ta dễ dàng nắm bắt được thông tin nhưng đa số chúng ta cần phải khai thác các thông tin bằng các câu hỏi, khi dùng các câu hỏi cần lưu ý những điểm sau đây:

- Khơi gợi hứng thú ở người đối thoại.
- Nên bắt đầu bằng một câu hỏi dễ trả lời.
- Dựa vào tình huống mà cần lựa chọn loại câu hỏi cho phù hợp.



# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## II. Kỹ năng đặt câu hỏi

### 2. Dùng câu hỏi với các mục đích khác

- Dùng câu hỏi để tạo không khí tiếp xúc.
- Dùng câu hỏi kích thích và định hướng tư duy.
- Dùng câu hỏi để đưa ra một đề nghị.
- Dùng câu hỏi để giảm tốc độ nói của người khác.
- Dùng câu hỏi để kết thúc vấn đề.



## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### III. Kỹ năng thuyết phục

Thuyết phục là đưa ra tình tiết, sự kiện, phân tích, giải thích làm cho người khác thấy đúng, thấy hay mà tin theo, làm theo.

*Khi thuyết phục người khác cần lưu ý:*

- Tạo không khí bình đẳng.
- Tôn trọng và lắng nghe người đối thoại.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### III. Kỹ năng thuyết phục

*Quy trình thuyết phục gồm:*

- Tạo không khí bình đẳng.
- Lắng nghe để hiểu người đối thoại.
- Bài tỏ sự thông cảm.
- Giải quyết vấn đề.



# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## IV. Kỹ năng thuyết trình:

### 1. Thuyết trình là gì?

Thuyết trình hay còn gọi là diễn thuyết, là nói chuyện trước nhiều người về một vấn đề nào đó có hệ thống.



## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### IV. Kỹ năng thuyết trình

#### 2. Các bước thuyết trình

##### *a. Chuẩn bị thuyết trình*

- Đánh giá đúng bản thân.
- Xác định mục đích và mục tiêu của bài nói chuyện.
- Tìm hiểu người nghe.
- Chuẩn bị bài nói chuyện.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### IV. Kỹ năng thuyết trình

#### 2. Các bước thuyết trình

##### b. *Tiến hành thuyết trình*

Để thuyết trình tốt bạn cần:

- Ăn mặc nghiêm túc, lịch sự và phù hợp với tính chất của buổi diễn thuyết.
- Đứng trên bục, đứng thẳng người với tư thế tự nhiên, không bỏ tay vào túi quần, mắt nhìn thẳng xuống người nghe.
- Nói to rõ ràng.
- Cần thay đổi tốc độ nhịp độ nói.
- Bạn có thể đi lại trong khi nói, song không nên rời khỏi tầm nhìn của người nghe quá lâu.

# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## IV. Kỹ năng thuyết trình

### 2. Các bước thuyết trình

#### c. *Kết thúc thuyết trình*

- Cần biết kết thúc bài nói chuyện đúng lúc. Khi bạn đã dùng tới cụm từ “cuối cùng là...” thì có nghĩa là còn vài phút nữa thôi.
- Sau khi tóm tắt những ý then chốt của bài nói chuyện và tùy theo tính chất của bài thuyết trình nói chuyện mà đưa ra lời kêu gọi, lời chúc mừng... đừng quên cảm ơn người nghe đã chú ý nghe mình trình bày.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### V. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản

#### 1. Kỹ năng đọc

Đọc là một nhận thức có từ lâu đời, là phương thức thu thập thông tin quan trọng nhất của con người.

*Để đọc hiệu quả cần chú ý:*

- Sự linh hoạt khi đọc: Hai thủ thuật để đọc tích cực là đặt câu hỏi và kỹ thuật ghi nhớ.
- Tốc độ đọc.
- Phương Pháp đọc nhanh



# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## V. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản

### 2. Kỹ năng tóm tắt văn bản

Là trình bày lại nội dung của văn bản, có loại bỏ những thông tin không cần thiết theo mục đích đã định.

*Những yêu cầu cơ bản trong tóm tắt văn bản:*

- Cần loại bỏ tất cả các thông tin không cần thiết đối với mục đích tóm tắt.
- Diễn đạt ngắn gọn xúc tích.
- Phản ánh trung thực nội dung văn bản gốc.
- Diễn đạt nội dung văn bản gốc theo cách của mình , hạn chế thấp nhất sử dụng nguyên bản các câu, các đoạn của văn bản gốc

# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## V. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản

### 2. Kỹ năng tóm tắt văn bản

*Các bước tóm tắt văn bản:*

- Xác định số đoạn văn có trong văn bản gốc và chủ đề của mỗi đoạn, loại bỏ tất cả các thông tin không cần thiết đối với mục đích tóm tắt.
- Dùng một hoặc một vài câu thích hợp tóm lược ý của mỗi đoạn.
- Dùng những từ ngữ thích hợp liên kết các câu lại với nhau để có văn bản tóm tắt.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### VI. Kỹ năng viết

#### 1. Giai đoạn chuẩn bị viết

- Xác định chủ đề chung của văn bản.
- Nghiên cứu các tài liệu cần thiết.
- Lập dàn ý cho văn bản.
- Các bước lập dàn ý.

# Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

## VI. Kỹ năng viết

### 2. Giai đoạn viết

#### a. *Viết phần mở đầu*

*Giới thiệu chủ đề chung:*

Nghĩa là đọc phần này người đọc phải biết tác giả viết về vấn đề gì, trong phạm vi nào, nên nên viết ngắn gọn, rõ ràng, ngôn ngữ chọn lọc.

*Viết phần triển khai:*

Có thể gồm một hay nhiều đoạn văn dài ngắn khác nhau, người viết cần phải có kỹ năng viết một văn bản. Nhìn chung, đoạn văn thường được định vị trong một khổ viết. Các câu trong mỗi đoạn văn được phân thành ba loại: Câu chủ đề, câu triển khai, câu kết.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### VI. Kỹ năng viết

#### 2. Giai đoạn viết

##### b. *Viết triển khai*

- Câu chủ đề: Giới thiệu chủ đề đề cập trong đoạn văn bản
- Câu khai triển: để thuyết minh, diễn giải cho câu chủ đề.
- Câu kết: tóm lược lại ý quan trọng đã đề cập trong đoạn.

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### VI. Kỹ năng viết

#### 2. Giai đoạn viết

##### c. *Viết phần kết*

- Tóm lược lại những vấn đề chính được trình bày trong văn bản.
- Diễn giải lại chủ đề của văn bản

## Chương 5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 trang 110 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 trang 111 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



## Chương 5. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### I. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 1. Chào hỏi

Trong giao tiếp trước hết cần phải hiểu rõ tính chất của mối quan hệ giữa người giao tiếp với người giao tiếp với nhau, từ đó mới có thể xưng hô đúng, tức là tự xưng mình và gọi người giao tiếp với mình như thế nào. Nói cách khác ta có được câu chào chuẩn mực và kèm theo những hành vi cư xử đúng đắn. Đối với người Việt Nam, câu chào thường kèm theo câu hỏi thăm sức khỏe.



## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### 1. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 2. Bắt tay

Bắt tay là một thói quen có từ lâu, thường được sử dụng khi giới thiệu, làm quen, gặp mặt. Gặp bạn bè nên chào trước, sau đó mới bắt tay, hàn huyên thân mật. Khi là quan hệ thăm thiết rồi thì vừa bắt tay vừa chào hỏi thăm.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### 1. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 2. Bắt tay

*Những nguyên tắc khi bắt tay:*

- Thời gian bắt tay không quá lâu, quá ngắn.
- Không bắt quá chặt hoặc quá hờ hợt.
- Nếu đeo găng tay thì nam giới nên cởi găng tay.
- Khi bắt tay cần nhìn thẳng vào người đối thoại và chào hỏi.
- Khi có đồng thời nhiều người không nên đưa tay ra cùng lúc.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### I. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 3. Giới thiệu

- Khi giới thiệu một ai đó trước hết phải biết 2 bên có muốn làm quen với nhau hay không? Khi giới thiệu phải quan sát xem đối tượng có muốn làm quen với mình hay không? Sau đó nói về mình: tên họ, nghề nghiệp, sở thích...
- Bày tỏ quan điểm rất vui được làm quen với đối tượng và gợi ý để họ tự giới thiệu, sau đó tìm một chủ đề chung để trao đổi.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### I. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 4. Trao danh thiếp

##### a. *Vai trò của danh thiếp*

- Danh thiếp vừa thể hiện phong cách giao tiếp lịch sự, vừa có giá trị chứng nhận tư cách của chủ nhân. Danh thiếp còn giúp người đỡ vất vả vì phải cố nhớ họ tên, chức vụ, địa chỉ, cơ quan, công tác, sdt của nhau.
- Về sau nếu có nhu cầu trao đổi công việc công tác, trao đổi thư tín, điện thoại sẽ thuận tiện.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### I. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 4. Trao danh thiếp

##### b. *Trao đổi danh thiếp*

Khi chúng ta sử dụng danh thiếp làm giao dịch nên có định hướng:

- Danh thiếp chính thức
- Danh thiếp không chính thức

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### I. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 4. Trao danh thiếp

##### ***c. Một số lưu ý khi sử dụng danh thiếp***

Danh thiếp dùng để giao dịch chính thức và không chính thức như đặt mối quan hệ, gửi lời cảm ơn, chúc mừng năm mới, chúc mừng ngày mới, chúc mừng quốc khánh, bày tỏ sự hài lòng, gửi lời chia buồn, đáp lễ...

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### I. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp

#### 4. Trao danh thiếp

##### d. *Kiểu danh thiếp*

- Ngày nay danh thiếp được in trên giấy rất đa dạng, danh thiếp dùng ngôn ngữ giản dị, dễ sử dụng và rất đa dạng, tiện lợi, linh hoạt không phân biệt già trẻ, nam nữ, sang hèn, cao thấp, ai cũng có thể in danh thiếp để giao tiếp xã hội thuận lợi.
- Nội dung trên danh thiếp phổ biến gồm: tên cơ quan, họ tên, học hàm, chức vụ, địa chỉ, sdt cơ quan, địa chỉ sdt nhà riêng.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### II. Khen, phê bình, từ chối

#### 1. Khen

Khen là tỏa ý tán thưởng một hành động, việc làm lời nói hay cái đẹp nào đó của người khác. Chúng ta đều biết rằng bản chất của con người là muốn thể hiện mình, muốn được thẳng định bản thân, vì thế luôn muốn người xung quanh đánh giá cao mọi ưu điểm, sự cố gắng và tiến bộ của mình. Điều đáng tiếc là chúng ta thường quá tiết kiệm lời khen, khen là hành vi giao tiếp do rèn luyện mà có.



# Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

## II. Khen, phê bình, từ chối

### 2. Phê bình

- Phê bình là một việc tế nhị, rất dễ chạm tự ái, làm người khác mất lòng, nên khi phê bình phải thận trọng. Chúng ta thường hào phóng khi phê bình người khác.
- Lời phê bình cần chính xác, phê bình hành vi, sự việc nào đó mà không phải phê bình phẩm chất của mỗi cá nhân.
- Không nên phê bình góp ý cho đối tác khi họ đang nóng giận. Phê bình với thái độ chân thành, lời lẽ mềm dẻo để người nghe dễ tiếp thu.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### II. Khen, phê bình, từ chối

#### 3. Từ chối

- Trong nhiều trường hợp giao tiếp có những câu rất khó nói ra khi muốn phủ định hoặc từ chối một điều gì đó. Để diễn đạt ý không tán thành, ta có thể diễn đạt bằng ngòi ngữ im lặng, hay chủ động lách sang một vấn đề khác chứ không nên thô lỗ thể hiện một cách thẳng thừng.
- Khi từ chối không nên dung ngôn ngữ gây gắt, tránh dung từ “không” nhưng ngôn từ phải có sức nặng và sự kiên quyết.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### III. Trò chuyện, kể chuyện

#### 1. Trò chuyện

- Hầu hết mọi người đều có nhu cầu gặp gỡ, tiếp xúc, trò chuyện với người khác. Điều quan trọng khi nói chuyện là thái độ của đối tượng giao tiếp. Trong câu chuyện họ thường vui vẻ, chủ động tham gia trả lời câu hỏi mà mọi người tham dự.
- Biểu hiện của những người muốn trò chuyện nhưng còn e dè thường có thái độ, nụ cười và cử chỉ lúng túng, e dè nhưng câu trả lời nồng nhiệt, có những câu trả lời và giới thiệu về bản thân mình, có thể đặt lại câu hỏi cho đối tượng giao tiếp của họ.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### III. Trò chuyện, kể chuyện

#### 2. Kể chuyện

- Kể chuyện không chỉ là giao tiếp mà còn được coi là một nghệ thuật của giao tiếp. Chúng ta có thể gặp những người kể chuyện rất hấp dẫn. Họ lôi cuốn người nghe vào câu chuyện của mình. Một câu chuyện cần chú ý: thông tin phải rõ ràng, mạch lạc, sắp xếp câu chuyện có logic, cách kể chuyện tự nhiên, sống động.
- Người kể chuyện biết chọn chủ đề phù hợp với đối tượng, nắm chắc mối quan hệ giữa các tình huống.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### IV. Tiếp khách, yến tiệc

#### 1. Tiếp khách

*Trong quá trình chào đón tiếp khách cần lưu ý:*

- Chuẩn bị địa điểm tiếp khách.
- Không để khách chờ quá lâu.
- Mời khách đồ uống như trà, café, nước suối...
- Dành toàn bộ thời gian cho khách.
- Không nên để khách tự ý ra về, bạn phải đứng dậy để chào tạm biệt và bắt tay một cách chân tình thân mật.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### IV. Tiếp khách, yến tiệc

#### 2. Đãi tiệc

- Đãi khách bằng yến tiệc không phải là việc làm no bụng khách mời mà đó là sự trân trọng thiết tình, quý mến khách.
- Nghi thức ăn uống là một trong những nghi thức có cội rễ sâu xa nhất trong bất kỳ xã hội nào, ăn uống còn được nâng tầm thành một mặt của văn hóa, văn hóa ẩm thực.
- Qua phong cách ăn uống, người ta có thể đánh giá sơ bộ một người có học vấn và có giáo dục hay không.

## Chương 6. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

### Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 trang 126 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 trang 127 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## I. Khái niệm về thương lượng

### 1. Định nghĩa

Thương lượng là quá trình các bên cùng trao đổi, bàn bạc với nhau để đưa ra một giải pháp chung thống nhất cho một vấn đề nào đó.





# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## 1. Khái niệm về thương lượng

## 2. Nguyên nhân của thương lượng

Thương lượng diễn ra vì các bên vừa có lợi ích chung thống nhất, vừa có lợi ích riêng mâu thuẫn nhau. Thiếu một trong 2 yếu tố trên thương lượng không diễn ra.



# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## I. Khái niệm về thương lượng

### 3. Phân loại thương lượng

*Có nhiều cách phân loại thương lượng:*

- *Căn cứ theo số lượng chủ thể tham gia:* Thương lượng song phương và thương lượng đa phương.
- *Căn cứ theo phạm vi chủ thể:* Thương lượng nội bộ và thương lượng với đối tác bên ngoài.
- *Căn cứ theo mức độ phức tạp của vấn đề:* Thương lượng đơn giản và thương lượng phức tạp.

# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## II. Đặc điểm và vấn đề đánh giá thương lượng

### 1. Đặc điểm cơ bản của thương lượng

Thương lượng là quá trình điều chỉnh nhu cầu của các bên

Thương lượng là sự thống nhất giữa hợp tác và xung đột

Thương lượng chỉ thỏa mãn lợi ích một cách tương đối

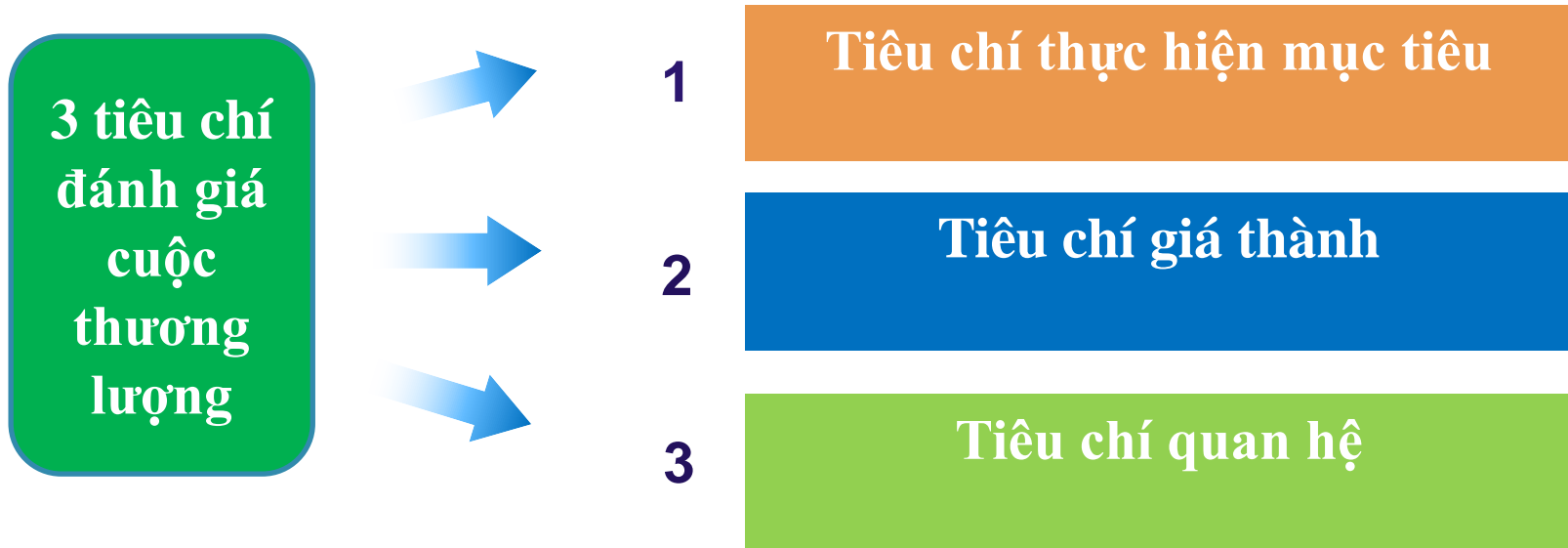
Thương lượng phải dựa trên cơ sở pháp luật và thông lệ

Thương lượng vừa là một khoa học vừa là một nghệ thuật

# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## II. Đặc điểm và vấn đề đánh giá thương lượng

### 2. Đánh giá cuộc thương lượng



# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## III. Các kiểu thương lượng

### a. *Thương lượng kiểu mềm:*

- *Thái độ:* Xem đối tác như bạn bè, người thân
- *Mục đích:* Giữ gìn và phát triển mối quan hệ với đối tác, ít đặt nặng về lợi ích kinh tế.
- *Phương pháp:* Sẵn sàng nhượng bộ để đạt thỏa thuận

#### Ưu điểm:

- Dễ đạt được thỏa thuận
- Tốc độ đàm phán nhanh
- Duy trì được mối quan hệ thân thiện

#### Nhược điểm:

Dễ chịu nhiều thua thiệt nhất là khi đối tác có lập trường cứng rắn

# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## III. Các kiểu thương lượng

### b. *Thương lượng kiểu cứng:*

- *Thái độ:* Xem đối tác như đối thủ cần cạnh tranh.
- *Mục đích:* Dành lợi thế bằng mọi giá.
- *Phương pháp:* Uy hiếp đối tác, buộc đối tác phải chấp nhận điều khoản bất lợi.

Ưu điểm:	Nhược điểm:
Không bị thua thiệt với đối tác, công bằng giữa hai bên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dễ đưa vào thế bế tắc, thiếu linh hoạt</li> <li>- Kéo dài, tốn thời gian, công sức.</li> <li>- Tổn hại đến mối quan hệ giữa hai bên.</li> <li>- Đưa đến những khó khăn khi thực hiện thỏa thuận</li> </ul>

# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## III. Các kiểu thương lượng

### *c. Thương lượng dựa trên nguyên tắc khách quan:*

Trung tâm nghiên cứu về thương lượng đại học Havard đưa ra, còn gọi là thương lượng Havard, có đặc điểm sau:

- *Thái độ:* Xem nhau như cộng sự cùng hợp tác giải quyết.
- *Mục đích:* Tìm kiếm lợi ích chung, một cách giải quyết mà hai bên cùng có lợi.
- *Phương pháp:* Đưa ra những tiêu chuẩn khách quan và thỏa thuận dựa trên những tiêu chuẩn này.

Ngoài ra, *thương lượng Havard* theo chuẩn khách quan mỗi bên đưa ra phương án khác nhau, đảm bảo thỏa thuận đạt được tối ưu nhất.

## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

Quá trình thương lượng có thể được chia thành ba giai đoạn: chuẩn bị, tiếp xúc, và tiến hành thương lượng.

#### 1. Giai đoạn chuẩn bị

Đánh giá bản thân, đối tác, tổ chức nhóm, xác định mục tiêu, kế hoạch và chiến thuật, thương lượng thử.



## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 1. Giai đoạn chuẩn bị

##### a. *Đánh giá bản thân*

Phải nhận thức đúng bản thân, hoàn cảnh, những điểm mạnh điểm yếu của mình.



# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## IV. Quá trình thương lượng

### 1. Giai đoạn chuẩn bị

#### b. *Tìm hiểu đối tác*

- Tìm hiểu về khả năng, mục đích của đối tác.
- Người trực tiếp thương lượng với bạn.



## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 1. Giai đoạn chuẩn bị

##### c. *Tổ chức đoàn thương lượng, gồm:*

- Trưởng đoàn.
- Chuyên gia thương lượng
- Quan sát viên.



## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 1. Giai đoạn chuẩn bị

##### d. *Xác định mục tiêu, kế hoạch thương lượng*

- Mục tiêu, nên có các mục tiêu cao nhất, mục tiêu trung bình và mục tiêu thấp nhất.
- Kế hoạch thương lượng cần dự tính các giai đoạn thương lượng, mục tiêu, chiến thuật từng giai đoạn, thời gian, tình huống xuất hiện trong quá trình thương lượng và cách xử lý.

# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## IV. Quá trình thương lượng

### 1. Giai đoạn chuẩn bị

#### e. *Thương lượng thử*

Trong trường hợp phức tạp hay thiếu kinh nghiệm hoặc những cuộc thương lượng không cho mắc sai lầm nên tiến hành thương lượng thử.



# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## IV. Quá trình thương lượng

### 2. Giai đoạn tiếp xúc

#### a. *Tạo bầu không khí*

- Tạo không khí tiếp xúc.
- Tạo sự tin cậy nơi đối tác.
- Thể hiện thiện chí.



# Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

## IV. Quá trình thương lượng

### 2. Giai đoạn tiếp xúc

#### b. *Thăm dò đối tác*

Muốn thực hiện việc thăm dò có hiệu quả, bạn có thể quan sát qua hành vi, cử chỉ, lời nói của họ trên cơ sở thận trọng và tế nhị.



## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 2. Giai đoạn tiếp xúc

##### c. *Sửa đổi kế hoạch thương lượng*

- Tiến hành phân tích kỹ lưỡng về những thông tin.
- Phải thay đổi kế hoạch phù hợp với tình hình mới để tranh thủ quyền chủ động trong thương lượng, bảo đảm lợi ích của mình, mà cũng là lợi ích của hai bên.



## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 3. Giai đoạn tiến hành thương lượng

Sau khi chúng ta giao tiếp, tiếp xúc giữa hai bên với nhau và chuyển sang trao đổi, bàn bạc thì chúng ta sẽ tiến hành thương lượng.

*Thông thường có các bước sau cho việc thương lượng:*

- Đưa ra yêu cầu
- Điều chỉnh yêu cầu
- Thỏa thuận và kí kết hợp đồng

## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 3. Giai đoạn tiến hành thương lượng

##### a. *Đưa ra yêu cầu*

Việc đưa ra yêu cầu một cách hợp lý rất là quan trọng trong làm ăn giữa hai bên được thể hiện theo những tình huống khác nhau nó có ý nghĩa nhất định.

Tuy nhiên, nếu mình không nắm rõ vấn đề đặt ra thì sẽ dẫn tới việc quá đà “Hớ”.

## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 3. Giai đoạn tiến hành thương lượng

##### b. *Điều chỉnh yêu cầu*

*Được thể hiện qua một số trường hợp:*

- *Thứ nhất*, yêu cầu 2 bên đều hợp lý vì thế sự khác nhau hiện hữu cũng hợp lý.
- *Thứ hai*, yêu cầu của đối tác là hợp lý nhưng yêu cầu của mình lại hơi cao.
- *Thứ ba*, yêu cầu phía đối tác bất hợp lý so với yêu cầu của mình.

## Chương 7. THƯƠNG LƯỢNG

### IV. Quá trình thương lượng

#### 3. Giai đoạn tiến hành thương lượng

##### c. *Thỏa thuận và ký kết*

- Sau khi trao đổi thỏa thuận giữa hai bên một cách thuyết phục lẫn nhau và cuối cùng sẽ dẫn đến việc kí hợp đồng hợp tác làm ăn giữa hai bên mà công việc họ muốn trao đổi.
- Khi soạn thảo cũng rất quan trọng và hãy xem xét, suy nghĩ kĩ trước khi ghi, sử dụng từ ngữ hợp lý để không xảy ra những rủi ro phát sinh sau này.

## Chương 7. THƯỜNG LƯỢNG

### Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6 trang 143 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4 trang 144 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



## **Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI**

### **I. Tầm quan trọng của điện thoại**

- Giao tiếp qua điện thoại là hình thức giao tiếp phổ biến, đây là hình thức giao tiếp nhanh và tiện lợi nhất hiện nay.
- Lợi ích lớn nhất của việc sử dụng điện thoại trong giao tiếp là hỗ trợ cho việc gặp mặt trực tiếp và chuyển thông điệp một cách nhanh chóng.

# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## II. Sử dụng điện thoại

### 1. Gọi điện thoại

#### a. *Chuẩn bị gọi điện thoại*

- Gọi cho ai?
- Nội dung gì?
- Thời điểm nào?
- Chuẩn bị giọng nói
- Chuẩn bị giấy bút để sẵn sàng ghi lại.

# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## II. Sử dụng điện thoại

### 1. Gọi điện thoại

#### b. *Khi gọi điện thoại*

- Khi có người nhắc máy, bạn xưng danh và nói rõ người cần gặp, nếu gọi nhầm phải nhanh chóng xin lỗi một cách lịch sự.
- Khi nói chuyện cần lịch sự nhã nhặn, tự nhiên, rõ ràng, không nên nói quá to hay quá nhỏ.



# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## II. Sử dụng điện thoại

### 1. Gọi điện thoại

#### c. *Kết thúc cuộc gọi*

- Khi hết thông tin bạn nên chủ động kết thúc cuộc gọi.
- Cảm ơn người nghe, gửi lời chào và dập máy nhẹ nhàng.



# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## II. Sử dụng điện thoại

### 1. Gọi điện thoại

#### d. *Một số lưu ý khi gọi điện* (Khi bạn là người gọi)

- Hãy xưng danh tính và mục đích cuộc gọi.
- Cân nhắc giờ và thời điểm gọi.
- Giọng nói nhẹ nhàng và truyền cảm.
- Không sử dụng từ ngữ khó hiểu.
- Nói lời tạm biệt khi kết thúc cuộc gọi.

# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## II. Sử dụng điện thoại

### 2. Nhận điện thoại

- Nên nhắc máy nghe ngay, tránh để chuông reo quá lâu
- Chủ động chào hỏi, xưng danh lịch sự.
- Hãy lịch sự lắng nghe và tôn trọng người gọi.
- Kết thúc cuộc gọi nên dành quyền cho người gọi.
- Cảm ơn và gửi lời chào người gọi.

# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## II. Sử dụng điện thoại

### 2. Nhận điện thoại

*Một số lưu ý khi nhận cuộc gọi:*

- Đừng để người gọi độc thoại.
- Giọng nói từ tốn, vừa phải.
- Nghe với thái độ niềm nở, tích cực.
- Tránh ăn uống khi nói chuyện điện thoại.
- Nhắc lại nội dung cuộc trò chuyện.

# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## II. Sử dụng điện thoại

### 3. Những lưu ý khi sử dụng điện thoại để giao tiếp

- Luôn lịch sự, nhã nhặn.
- Thận trọng, hạn chế sai sót.
- Rõ ràng.
- Đầy đủ, hoàn chỉnh.
- Ngắn gọn.

## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

### III. Khái niệm, phân loại và kết cấu thư tín

#### 1. Khái niệm thư tín

Thư tín là một loại văn bản không mang tính chính thức, được viết với tư cách cá nhân, được dùng để trao đổi thông tin giữa các cá nhân, tổ chức.



## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

### III. Khái niệm, phân loại và kết cấu thư tín

#### 2. Ưu thế của thư tín

- Thông thường viết thư tiết kiệm hơn gọi điện.
- Người nhận có thể đọc vào thời gian thuận tiện.
- Biểu hiện tâm quan trọng hơn điện thoại.
- Thư tín đảm bảo được tính bí mật, thường được đọc riêng và nghiên cứu kỹ hơn.
- Có thể chỉ viết một lần nhưng gửi đến nhiều đối tượng.
- Người viết có thời gian để suy ngẫm và trình bày sao cho có hiệu quả nhất.
- Có thể trình bày những điều mà thông thường người ta nói qua điện thoại hay gặp gỡ trực tiếp.

## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

### III. Khái niệm, phân loại và kết cấu thư tín

#### 3. Phân loại thư tín

Thư tín rất đa dạng, có bốn hình thức phổ biến sau:

- *Thư viết trên giấy*, là loại thư tín cổ điển. Thông tin được ghi nhận trên giấy có thể bằng chữ viết thông thường hoặc bằng một hệ thống kí hiệu quy ước giữa chủ thể gửi thông tin và chủ thể nhận thông tin.
- *Thông tin có thể được chứa đựng trong băng, đĩa từ* dưới dạng chữ viết, tiếng nói, hình ảnh hoặc cả ba;
- *Thư được soạn thảo trên máy vi tính và gửi từ một địa chỉ điện tử đến một địa chỉ điện tử khác*, qua Internet;
- *Nhắn tin qua điện thoại*, đây là việc để lại lời nhắn trên hộp thư thoại hoặc hộp tin nhắn của một số điện thoại.



## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

### III. Khái niệm, phân loại và kết cấu thư tín

#### 3. Phân loại thư tín

- Loại thư mang đến tin vui hoặc làm cho người nhận quan tâm , mặc dù không gây được phản ứng vui, buồn rõ rệt.
- Loại thư từ chối.
- Loại thư từ thuyết phục.
- Loại thư xã giao.



## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

### III. Khái niệm, phân loại và kết cấu thư tín

#### 4. Kết cấu thư tín

Kết cấu thư tín mang tính uyển chuyển cao và tùy thuộc vào người viết, thường được trình bày như sau:

- Tên tổ chức (công ty, cơ quan) địa chỉ, điện thoại...
- Địa danh, ngày tháng năm.
- Kính gửi, họ tên, chức vụ, địa chỉ, người nhận.
- Lời chào đầu thư: Tùy theo mối quan hệ và nội dung của lá thư mà chọn lời chào đầu thư cho phù hợp.
- Nội dung lá thư: Đây là phần quan trọng nhất của lá thư.
- Lời chào cuối thư.
- Chức vụ, chữ ký và họ tên của người gửi.

## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

### IV. Nguyên tắc và cách viết thư tín

#### 1. Nguyên tắc viết thư tín

- Đi thẳng vào vấn đề cần trao đổi, thảo luận.
- Các ý trình bày trong thư cần phải rõ ràng.
- Đúng và chính xác với các sự việc, các tình tiết nêu trong thư như: ngày, giờ, địa điểm.
- Phải nêu đầy đủ những điều kiện cần thiết để giải quyết công việc.
- Số liệu đưa vào trong thư phải kiểm tra, không đưa vào thư những tin mà người viết cũng chưa tin chắc.
- Lịch sự, tôn trọng và am hiểu vấn đề, mà còn thể hiện văn hóa giao tiếp, văn hóa ứng xử.

# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## IV. Nguyên tắc và cách viết thư tín

### 2. Cách viết thư tín

- Bước 1: Xác định mục đích và cách đạt được mục đích.
- Bước 2: Xác định người đọc và bối cảnh có liên quan.
- Bước 3: Viết phác thảo bức thư.
- Bước 4: Kiểm tra phát hiện những thiếu hụt sai sót.
- Bước 5: Phát hành bức thư.

Ngôn ngữ ( nói và viết) mang tính chủ thể. Mỗi người có một phong cách ngôn ngữ riêng, không ai giống ai. Nhưng xét về góc độ độc lập thì có hai cách viết thư: viết theo lối diễn giải và viết theo lối quy nạp.

# Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

## V. Bài tập viết một số loại thư cụ thể

### a. Các loại thư đặt hàng

- Thư đặt hàng.
- Thư trả lời thư đặt hàng.
- Thư từ chối thư đặt hàng.
- Thư khiếu nại.

### b. Các loại thư xã giao

- Thư mời.
- Thư chúc mừng.
- Thư thăm hỏi.
- Thư chia buồn.
- Thư cảm ơn.
- Thư giới thiệu.



## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI THÔNG TIN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG



### VI. Các ứng dụng nhắn tin và mạng XH phổ biến

#### a. *Giới thiệu các ứng dụng giao tiếp phổ biến*

- Zalo, Messenger...
- Facebook, Twitter, Tiktok
- Shopee, Tiktok shop

#### b. *Tầm quan trọng đối với giao tiếp của các ứng dụng trên*

#### c. *Ưu điểm và hạn chế trong giao tiếp qua các ứng dụng trên.*

#### d. *Lựa chọn ứng dụng và biện pháp nâng cao hiệu quả giao tiếp qua các ứng dụng trên*

## Chương 8. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, CÁC ỨNG DỤNG VÀ MẠNG XÃ HỘI

### Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5 trang 155 và Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 trang 171 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3, 4 trang 155 và 8 trang 172 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.





## Chương 9. GIAO TIẾP VĂN PHÒNG

### I. Các hình thức giao tiếp văn phòng

#### 1. Giao tiếp với cấp trên

Bất kỳ văn phòng nào cũng có người lãnh đạo, đây là người ra quyết định, quản lý, tạo ra các chuẩn mực.

*Giao tiếp với cấp trên có những đặc điểm sau:*

- Cấp dưới thường noi theo phong cách của cấp trên.
- Cấp dưới phải biết cư xử khéo léo khi giao tiếp với cấp trên.
- Hãy quý trọng thời gian.
- Cấp dưới phải báo cáo thường xuyên.
- Hãy tôn trọng cấp bậc trong tổ chức (văn phòng).
- Cấp dưới nên tiếp thu phê bình của cấp trên một cách vô tư.
- Tập nhìn sự việc với con mắt của người lãnh đạo.



## Chương 9. GIAO TIẾP VĂN PHÒNG

### 1. Các hình thức giao tiếp văn phòng

### 2. Giao tiếp với cấp dưới

*Đặc điểm giao tiếp với cấp dưới:*

- Sử dụng những nghi thức lịch sự, đơn giản.
- Nghiêm túc thực hiện các nguyên tắc, chuẩn mực của tập thể.
- Hãy để cho cấp dưới biết những thông tin xác đáng khi giao việc cho họ.
- Lắng nghe ý kiến đóng góp của cấp dưới cho kế hoạch của tập thể.
- Đừng tiết kiệm lời khen và chớ hào phóng lời phê bình.
- Hãy tin tưởng vào cấp dưới.

## Chương 9. GIAO TIẾP VĂN PHÒNG

### I. Các hình thức giao tiếp văn phòng

#### 3. Giao tiếp với đồng nghiệp

*Trong quan hệ với đồng nghiệp, có những điểm sau:*

- Luôn học hỏi ở đồng nghiệp.
- Luôn chia sẻ thông tin với đồng nghiệp.
- Tích cực giúp đỡ đồng nghiệp.
- Không đùa cợt nhược điểm của đồng nghiệp.
- Hãy tôn trọng cá tính sự riêng tư của đồng nghiệp.
- Học cách ứng xử với cấp trên.
- Xây dựng quan hệ với cấp dưới.
- Làm việc hết sức, chơi hết mình.
- Không nên khoe khoang tiền thưởng.

## Chương 9. GIAO TIẾP VĂN PHÒNG

### I. Các hình thức giao tiếp văn phòng

#### 4. Giao tiếp với khách hàng

Các cuộc giao tiếp với khách hàng thường ngắn, ấn tượng, phong cách của bạn góp phần tạo niềm tin ở họ.

- Chuẩn bị trước cho câu chuyện của bạn.
- Cười và chào đối tác một cách thân thiện.
- Sử dụng ngôn từ chuẩn mực và chính xác.
- Bạn phải có trách nhiệm đối với khách hàng.
- Giao tiếp với khách hàng phải đúng hẹn.
- Hãy tế nhị khéo léo với khách hàng.
- Hãy tỏ ra thân thiện với khách hàng, nhưng đừng tỏ ra thân mật với họ.
- Hãy xin phép lưu trữ thông tin cần thiết về khách hàng.

## Chương 9. GIAO TIẾP VĂN PHÒNG

### I. Các hình thức giao tiếp văn phòng

#### 5. Giao tiếp với người cung ứng

Đối với các nhà cung cấp đầu vào cho các tổ chức sản xuất, kinh doanh, chúng ta cần duy trì một quan hệ cùng có lợi. Nhiều người chỉ coi trọng khách hàng, mà coi thường các nhà cung ứng. Giao tiếp với các nhà cung ứng cũng cần sự đúng mực.

- Biết quý trọng thời gian, đừng bắt nhà cung ứng chờ đợi quá lâu. Hãy nhanh chóng tiếp họ hoặc trả lời điện thoại.
- Cần tôn trọng nhà cung ứng.
- Thông tin cho người cung ứng một cách đầy đủ.
- Luôn thanh toán đúng hạn cho nhà cung ứng.

## Chương 9. GIAO TIẾP VĂN PHÒNG

### II. Nguyên tắc giao tiếp văn phòng

- Luôn luôn nghiêm túc trong giao tiếp.
- Hãy thận trọng trong giao tiếp.
- Cần biết tiết kiệm thời gian.
- Bạn xây dựng mình là người có uy tín.
- Luôn ăn mặc phù hợp.



## Chương 9. GIAO TIẾP VĂN PHÒNG

### Câu hỏi ôn tập:

- Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6 trang 180 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.
- Bài tập tình huống: 1, 2, 3 trang 180 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.



# Chương 10. GIAO TIẾP TRONG TRẢ LỜI PHỎNG VẤN TUYỂN CHỌN

## I. Các hình thức phỏng vấn

Phỏng vấn thực chất là một hình thức giao tiếp được sử dụng để tìm kiếm, tuyển chọn nhân viên của nhà tuyển dụng.

- Phỏng vấn dùng bảng hỏi hoặc phỏng vấn tự do.
- Phỏng vấn nhóm.
- Phỏng vấn thiện chí.
- Phỏng vấn căng thẳng.
- Phỏng vấn tình huống.



## Chương 10. GIAO TIẾP TRONG TRẢ LỜI PHỎNG VẤN TUYỂN CHỌN

### II. Trả lời phỏng vấn tuyển chọn

#### 1. Chuẩn bị phỏng vấn

- *Chuẩn bị hồ sơ*: Gồm các giấy tờ cần thiết theo yêu cầu nhà tuyển dụng
- *Chuẩn bị về ăn mặc*: Cần ăn mặc phù hợp với tính chất công việc, phải chỉnh tề, lịch sự, sạch sẽ.
- *Chuẩn bị về thời gian*: nên có mặt tại nơi phỏng vấn 5-15 phút trước khi cuộc phỏng vấn bắt đầu.
- *Chuẩn bị sẵn các phương án trả lời cho một số câu hỏi*: Giới thiệu bản thân, lý giải cho mong muốn làm việc ở vị trí mới, hiểu biết của bạn về công ty và vị trí làm việc, khả năng của bạn là gì đối với vị trí mới, kế hoạch gì cho vị trí của bạn trong tương lai.



## Chương 10. GIAO TIẾP TRONG TRẢ LỜI PHỎNG VẤN TUYỂN CHỌN

### II. Trả lời phỏng vấn tuyển chọn

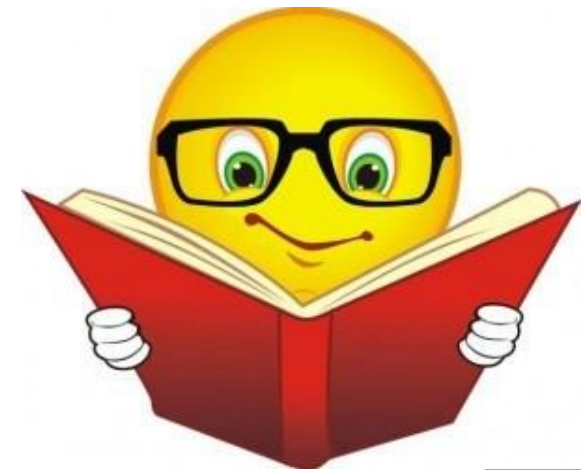
#### 2. Ứng xử khi trả lời phỏng vấn

- Khi trả lời phỏng vấn, không chỉ chú ý ngôn ngữ nói mà cả ngôn ngữ cơ thể của mình.
- Cần thể hiện sự tự tin, không hấp tấp, vội vàng, hướng về người phỏng vấn, nở nụ cười nhẹ nhàng.
- Tư thế ngồi thoải mái, tự tin lịch sự, không nhìn chăm chăm hoặc nhìn đi chỗ khác.
- Nói rõ ràng, tự tin, chủ động với độ lớn đủ nghe.
- Chú ý lắng nghe người phỏng vấn, đừng ngại đề nghị nhắc lại câu hỏi.
- Nhớ cảm ơn và nói lời chào trước khi ra về.

## Chương 10. GIAO TIẾP TRONG TRẢ LỜI PHỎNG VẤN TUYỂN CHỌN

**Câu hỏi:** Trình bày một đơn xin tuyển dụng thể hiện yêu cầu sau:

- Hình thức rõ ràng, sạch sẽ.
- Cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân.
- Giới thiệu kỹ năng chuyên môn được đào tạo.
- Giới thiệu kỹ năng hỗ trợ khác.
- Giới thiệu phẩm chất nghề nghiệp cá nhân.
- Hiểu biết của bạn về công ty và vị trí tuyển dụng (tự chọn)
- Nguyên vọng và cơ hội phát triển sau này khi bạn được tuyển dụng.



# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## I. Nét văn hóa giao tiếp của người Việt Nam

- Người Việt thích giao tiếp, coi trọng giao tiếp.
- Trong giao người Việt rụt rè, đặc biệt trong môi trường giao tiếp không quen thuộc.
- Người Việt coi trọng tình cảm, thường lấy tình cảm làm chuẩn mực ứng xử.
- Người Việt có thói quen tìm hiểu, quan sát, đánh giá đối tượng giao tiếp.
- Người Việt ưa sự tế nhị, ý tứ và trọng sự hòa thuận.
- Người Việt có hệ thống nghi thức lời nói rất phong phú, phức tạp và xu hướng gia đình hóa.
- Tính cộng đồng trong văn hoá giao tiếp của người Việt cao.

# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## II. Văn hóa giao tiếp của người Việt theo vùng miền

### 1. Miền Bắc

- Gói gọn trong hai chữ **thanh** và **lịch**: Sự thanh lịch thể hiện trước hết ở lời nói:

*“Người thanh tiếng nói cũng thanh*

*Chuông kêu khẽ đánh bên thành cũng kêu”.*

- Sự thanh lịch của người miền Bắc còn thể hiện trong giao tiếp xã hội. Người miền Bắc với vốn từ giàu có, lại biết sử dụng đúng nơi đúng chỗ, hợp cảnh, hợp tình, tạo nên một phong cách riêng không pha trộn vừa hào hoa, nhã nhặn, vừa lịch lãm nhún nhường.

# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## II. Văn hóa giao tiếp của người Việt theo vùng miền

### 1. Miền Bắc

- Trong quan hệ với bạn bè, khách khứa, người miền Bắc bao giờ cũng có thái độ hiếu khách, nồng nhiệt.
- Khi khách đến nhà, người chủ dù bận việc cũng phải đứng dậy mời chào. Nếu đang mặc quần áo ngắn, quần cộc, áo cánh thì phải xin lỗi khách, mà mặc quần áo dài nghiêm chỉnh rồi mới tiếp khách.
- Trong cách pha trà đãi khách của người miền Bắc cũng thể hiện trình độ và sự tinh tế riêng.

# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## II. Văn hóa giao tiếp của người Việt theo vùng miền

### 1. Miền Bắc

- Người miền Bắc rất ý tứ trong lời ăn tiếng nói. Có thể dễ dàng thấy rằng người miền Bắc thường sẽ dùng từ “ạ” ở cuối câu nói như là: “*Chào buổi sáng ạ!*”, “*Mời mọi người ăn cơm ạ!*”... Đó là một sự kính trọng giữa mọi người với nhau.
- Khi ăn cơm, thì người Bắc sẽ mời cơm cả nhà, kể cả những người có mặt ở đó mà không ăn.

# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## II. Văn hóa giao tiếp của người Việt theo vùng miền

### 2. Miền Trung

- Tính cách, văn hóa giao tiếp người miền Trung chịu sự ảnh hưởng và chi phối từ môi trường sống của họ.
- Trong tổ chất người miền Trung luôn lộ rõ phẩm chất chịu thương chịu khó, không ngại khổ hạnh, luôn kiên trì tích tiểu thành đại, luôn vận động đầu óc để vượt qua những trở ngại của cuộc sống.
- Có lẽ không ở nơi đâu, lòng kiên trì và ý chí bám trụ lấy quê hương đất nước, không chịu thoái lui dù cuộc sống có mang đến nhiều nỗi khổ và bất hạnh, thì người miền Trung vẫn kiên cường và đầy nghị lực.

# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## II. Văn hóa giao tiếp của người Việt theo vùng miền

### 2. Miền Trung

- Khi nói đến văn hóa giao tiếp của người miền Trung thì điều nổi bật là đặc tính ngôn ngữ và giọng nói của con người nơi đây.
- Người miền Trung có chất giọng đặc trưng, trong giao tiếp họ sử dụng rất nhiều từ ngữ mang đậm tính địa phương, vùng miền.





# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## II. Văn hóa giao tiếp của người Việt theo vùng miền

### 3. Miền Nam

- Tính cách nổi bật của người Nam Bộ chính là chất hào sảng, chân chất, mộc mạc và dễ gần.
- Người Nam Bộ không phân biệt nghề nghiệp, sang hèn, người thợ cơ khí hay nhân viên văn phòng cũng đều bình đẳng như nhau, xưng hô cũng nhẹ nhàng.
- Người Nam Bộ nói chuyện vừa đủ nghe, việc ăn to nói lớn, oang oang sẽ không tạo được thiện cảm, đặc biệt là ở nơi công cộng.

# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## II. Văn hóa giao tiếp của người Việt theo vùng miền

### 3. Miền Nam

- Khi tới nhà bạn bè người miền Nam, nếu được mời cơm, hãy ăn uống một cách tự nhiên, người miền Nam mời cơm là mời thật lòng chứ không mời lấy lệ.



# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## III. Văn hóa giao tiếp của người nước ngoài

- Văn hóa giao tiếp của người Châu Âu (Người Anh, người pháp, người Đức, người Nga và người Tây Ban Nha) và người Mỹ
- Văn hóa giao tiếp của người Châu Á (người Trung Quốc, người Ấn Độ, Người Nhật, người Hàn Quốc, người Thái và người Singapore)

(SV nghiên cứu giáo trình *Kỹ năng giao tiếp*  
tác giả Chu Văn Đức, trang 185 )

# Chương 11. VĂN HÓA - TẬP QUÁN GIAO TIẾP

## Câu hỏi ôn tập:

Bài tập: 1, 2, 3, 4, 5, 6 trang 192 Giáo trình kỹ năng giao tiếp, của tác giả Chu Văn Đức.

HẾT



# KỸ NĂNG GIAO TIẾP



*Cám ơn các bạn đã xem!*