

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI  
TRUNG TÂM ĐÀO TẠO NGOẠI NGỮ  
**BỘ MÔN PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG**

# **BÀI GIẢNG TÓM TẮT**

## **MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ LÀM VIỆC NHÓM**

(Tài liệu lưu hành nội bộ)

**Hà Nội, tháng 9/2008**

## LỜI NÓI ĐẦU

Nhằm thực hiện mục tiêu đào tạo trong Chiến lược Phát triển trường Đại học Thủy lợi, Bộ môn Phát triển kỹ năng được thành lập vào tháng 6/2007, đảm nhận giảng dạy các môn học: Kỹ năng giao tiếp & làm việc nhóm, Kỹ năng tư duy phê phán.

Để phục vụ cho việc giảng dạy và học tập, Bộ môn Phát triển kỹ năng đã biên soạn và giới thiệu cùng các bạn sinh viên bài giảng tóm tắt môn học Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm. Bài giảng cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về giao tiếp và làm việc nhóm như: các khái niệm về giao tiếp, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng nói, kỹ năng thuyết trình và một số kỹ năng làm việc nhóm. Bài giảng được viết tóm tắt trong bốn bài, giúp sinh viên bước đầu tiếp cận với phương pháp học theo tín chỉ: tự học, tự nghiên cứu, tự làm bài tập và thảo luận nhóm.

Bài giảng được biên soạn trong một thời gian ngắn nên không tránh khỏi còn có những hạn chế, rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn sinh viên quan tâm.

Chúc các bạn luôn hào hứng trong học tập và thành công trong cuộc sống.

Các đóng góp xin gửi về:

Bộ môn Phát triển Kỹ năng – Phòng 103 nhà B1.

Trung tâm Đào tạo Ngoại ngữ - Trường Đại học Thủy Lợi

175 Tây Sơn, Đống Đa, Hà Nội

ĐT : 04.8522982

hoặc hộp thư: [bmphatrienkynang@wru.edu.vn](mailto:bmphatrienkynang@wru.edu.vn)

Bộ môn Phát triển kỹ năng

TS. Đặng Tùng Hoa và các giảng viên

**Bộ môn Phát triển kỹ năng**

## **MỤC LỤC**

<b>STT</b>	<b>Tên bài học</b>	<b>Trang</b>
1	Bài mở đầu: Giới thiệu môn học	4
2	Bài 1: Tổng quan về giao tiếp	6
3	Bài 2: Kỹ năng lắng nghe và nói	11
4	Bài 3: Kỹ năng làm việc nhóm	21
5	Bài 4: Kỹ năng thuyết trình	29
6	Phụ lục: Tài liệu hướng dẫn viết tiểu luận	37

## BÀI MỞ ĐẦU

(*Introduction to communication*)

### I. MỤC TIÊU

**Sau bài học, sinh viên có thể:**

- Bước đầu làm quen với môn học
- Trình bày được một cách khái quát lý do, mục đích và phương pháp tiếp cận môn học Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm
- Có thái độ hợp tác, tôn trọng lẫn nhau trong quá trình học tập và làm việc

### II. NỘI DUNG

1. Lý do ra đời và sự cần thiết của môn học
2. Mục đích của môn học
3. Cấu trúc môn học, yêu cầu về điểm qua trình, chuyên cần, thi cử.
4. Phương pháp tiếp cận môn học

### III. NỘI DUNG CHI TIẾT

#### 1. Lý do ra đời và sự cần thiết của môn học

- Thực hiện chiến lược của trường Đại học Thuỷ lợi 2006-2020
- Sự cần thiết của các kỹ năng trong cuộc sống: nhiều sinh viên có chuyên môn tốt, nhưng các kỹ năng sống còn hạn chế nên mức độ thành công chưa cao.
- Để có thể thành công: trí thông minh (IQ) rất cần thiết, nhưng bên cạnh đó còn rất cần trí tuệ cảm xúc (EQ) và các kỹ năng hỗ trợ khác.

#### 2. Mục đích môn học

*Môn học này nhằm trang bị cho sinh viên trường Đại học Thuỷ Lợi những kiến thức và kỹ năng cơ bản về phương pháp giao tiếp, làm việc nhóm, để sau khi ra trường, họ có khả năng thực hiện tốt các hoạt động chuyên môn.*

- Mục tiêu cụ thể của môn học :
  - + Về kiến thức: trình bày được khái niệm, vai trò của giao tiếp và làm việc nhóm trong học tập và cuộc sống.

## **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

+ Về kỹ năng: có khả năng phân tích, lựa chọn, thực hành/trình diễn các kỹ năng cơ bản thường được vận dụng trong quá trình giao tiếp và làm việc nhóm, như vấn đáp, lắng nghe tích cực, tiếp nhận và phản hồi thông tin, xử lý tình huống, giải quyết mâu thuẫn trong nhóm, phương pháp hợp tác và hỗ trợ trong nhóm.

+ Về thái độ: tích cực học tập môn học và thực hành trong quá trình học tập, sẵn sàng chia sẻ.

### **3. Cấu trúc môn học và đánh giá**

#### *3.1. Cấu trúc môn học*

Các bài học trong chương trình mà sinh viên được tiếp cận :

Bài 1: Tổng quan về giao tiếp

Bài 2: Kỹ năng lắng nghe và nói

Bài 3: Kỹ năng làm việc nhóm

Bài 4: Kỹ năng thuyết trình

#### *3.2. Đánh giá:*

Điểm quá trình chiếm 40%, điểm thi chiếm 60%.

*Yêu cầu về mặt chuyên cần và sự tham gia của SV trong quá trình học tập:*

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ các buổi học trên lớp, hoàn thành các bài tập về nhà, giáo viên giao cho cá nhân hoặc nhóm.

- Hỗ trợ các thành viên trong lớp...

- Sinh viên sẽ được đánh giá điểm qua trình thông qua sự tham gia trên lớp và đánh giá qua hoạt động của nhóm.

- Bài kiểm tra giữa kỳ là một bài tiểu luận làm việc theo nhóm.

- Có một bài thi hết học phần, thi viết, không giờ tài liệu.

### **4. Phương pháp tiếp cận môn học**

Phương pháp học các môn kỹ năng: Phương pháp lấy người học làm trung tâm. Các công cụ được áp dụng chủ yếu là: thuyết trình tích cực, thảo luận nhóm, hỏi và trả lời, tình huống/ Đóng vai, làm việc cá nhân.

## Bài 1

### TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP

(*Overview of Communication*)

#### I. MỤC TIÊU

Sau bài học, sinh viên có thể:

Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm giao tiếp, mô hình giao tiếp
- Phân tích được vai trò của giao tiếp trong cuộc sống

Về kỹ năng:

- Vận dụng được các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp vào quá trình học tập và cuộc sống.
- Phân biệt được các loại phong cách giao tiếp

#### II. NỘI DUNG

1. Khái niệm về giao tiếp, mô hình giao tiếp
2. Vai trò của giao tiếp
3. Rào cản trong giao tiếp
4. Các nguyên tắc trong giao tiếp
5. Các phong cách giao tiếp

#### III. NỘI DUNG CHI TIẾT

##### 1. Khái niệm giao tiếp và mô hình giao tiếp

###### 1.1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin hai chiều giữa các chủ thể tham gia, thông qua các phương tiện ngôn từ và phi ngôn từ. (*Khái niệm do BMPTKN xây dựng*)

###### 1.2. Mô hình giao tiếp

Các yếu tố của mô hình giao tiếp:

- Người gửi thông điệp : người nói - người phát

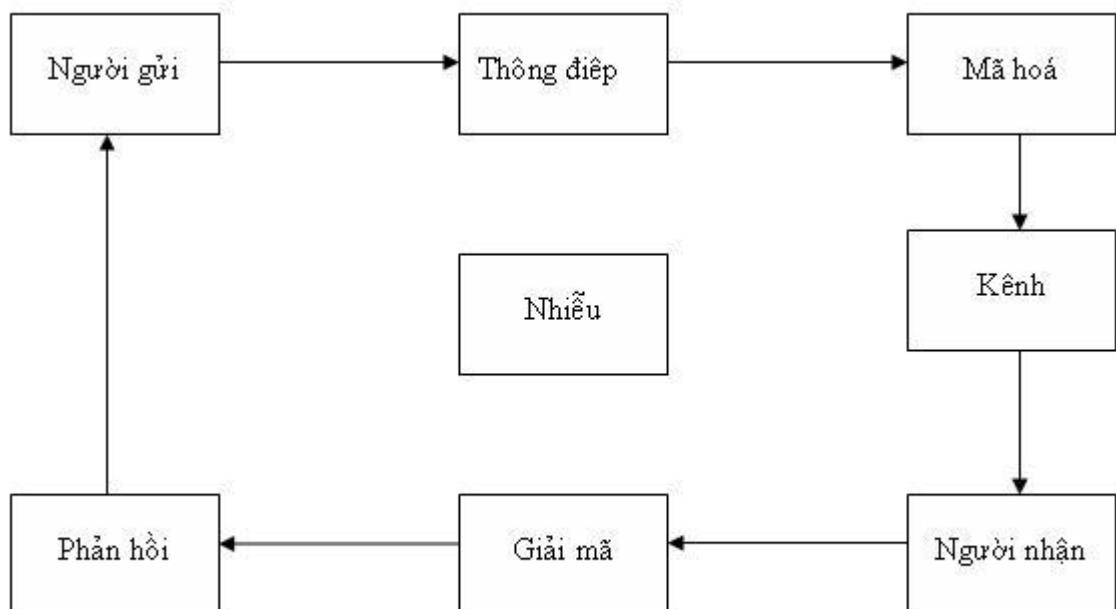
## Bộ môn Phát triển kỹ năng

- Người nhận : người nghe - người thu
- Mã hoá : thông tin của người gửi, được thể hiện dưới dạng lời nói, chữ viết, hay phi ngôn từ.
- Thông điệp : nội dung các thông tin của người gửi.
- Kênh truyền tải thông tin : cách liên lạc giữa người gửi và người nhận.
- Giải mã : quá trình người nhận hiểu thông điệp của người gửi.
- Phản hồi : thông tin đáp lại của người nhận cho người gửi.
- Nhiễu : môi trường và các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình truyền tải và tiếp nhận thông tin.

Vậy, bản chất của quá trình giao tiếp là:

- Quá trình truyền đi một thông điệp.
- Quá trình mã hoá thông tin của người phát và giải mã thông tin của người nhận.
- Giao tiếp là một quá trình luôn tiếp diễn, nhận thông tin mang tính hai chiều, trong đó có 3 yếu tố : thông tin, con người và môi trường.

Dưới đây là mô hình giao tiếp :



**Hình 1: Mô hình giao tiếp**

## 2. Vai trò của giao tiếp

### 2.1. Trao đổi thông tin

Qua giao tiếp, con người trao đổi thông tin, tiếp thu nền văn hoá xã hội, tiếp thu những kinh nghiệm của lịch sử xã hội để biến thành 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.

### 2.2. Trao đổi tình cảm

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

### 2.3. Giao tiếp là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của 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.

### 2.4. Vai trò của giao tiếp trong các lĩnh vực khác của cuộc sống

- Trong làm việc nhóm
- Trong ứng xử sư phạm
- Trong lãnh đạo, quản lý
- Trong gia đình

## 3. Rào cản của giao tiếp

- Giọng nói
- Đặc điểm tâm sinh lý
- Tiếng ồn
- Khoảng cách
- Thái độ
- Cảm xúc

## 4. Nguyên tắc giao tiếp

### 4.1. Khái niệm 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.

#### 4.2. Các nguyên tắc giao tiếp

- *Nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp* (tôn trọng nhân cách trong giao tiếp). Tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp là tôn trọng phẩm giá, tâm tư, nguyện vọng của nhau, không ép buộc nhau bằng quyền lực.

Tôn trọng nhân cách cũng có nghĩa là coi họ có đầy đủ các quyền con người, và được bình đẳng trong các mối quan hệ xã hội.

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

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

### 5. Các phong cách giao tiếp

#### 5.1. Khái niệm phong cách giao tiếp

Phong cách giao tiếp là hệ thống những phương pháp 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.

#### 5.2. 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. Họ cứng nhắc và máy móc trong khi xử lý các tình huống giao tiếp.

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

### **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

+ 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: 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.

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

+ Nhược điểm: Dân chủ quá có thể dẫn đến việc rời xa rời lợi ích của tập thể.

- 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 sáng tạo.

+ Nhược điểm: Không làm chủ được cảm xúc của bản thân, dễ phát sinh quá trớn.

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.

## **IV. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ môn Phát triển kỹ năng: *Kỹ năng giao tiếp*. Bài giảng tóm tắt (lưu hành nội bộ). Bộ môn Phát triển kỹ năng, Trung tâm đào tạo Ngoại ngữ - Trường Đại học Thủy lợi, Hà Nội, 2007.

2. Trịnh Xuân Dũng: *Kỹ năng giao tiếp*. NXB ĐHQG Đại học Quốc gia Hà Nội. Hà Nội, 2000.

3. Thái Trí Dũng: *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*. NXB Thông kê. Hà Nội, 2004.

4. Dale Carnegie: *Đắc nhân tâm*. NXB Đồng Tháp, 2003.

5. Hoàng Anh. *Giao tiếp sư phạm*. NXB Đại học Sư phạm Hà Nội. Hà Nội, 2005.

## Bài 2

### KỸ NĂNG LẮNG NGHE VÀ NÓI

(*Listening and Speaking Skill*)

#### I. MỤC TIÊU

**Sau bài học, sinh viên có thể:**

**Về kiến thức:**

- Trình bày được khái niệm “nghe” và “lắng nghe”
- Phân tích được vai trò của lắng nghe, các rào cản trong quá trình lắng nghe
- Nhận được các nguyên tắc khi nói, các phong cách nói

**Về kỹ năng:**

- Áp dụng kỹ năng lắng nghe vào học tập và cuộc sống
- Áp dụng kỹ năng nói vào học tập và cuộc sống

#### II. NỘI DUNG

1. Khái niệm nghe và lắng nghe
2. Vai trò của lắng nghe
3. Các kiểu nghe và các cấp độ nghe
4. Rào cản trong lắng nghe
5. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả
6. Khái niệm nói
7. Ngôn từ và phi ngôn từ trong nói
8. Các nguyên tắc sử dụng ngôn từ trong nói
9. Các phong cách nói

#### III. NỘI DUNG TÓM TẮT

##### 1. Kỹ năng lắng nghe

###### 1.1. Khái niệm nghe và lắng nghe

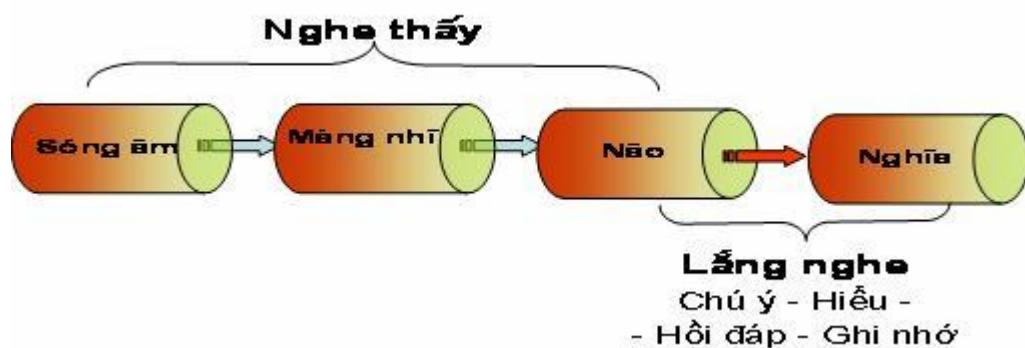
### 1.1.1. Khái niệm nghe

Nghe là hình thức thu nhận thông tin thông qua thính giác.

### 1.1.2. Khái niệm lắng nghe

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



Hình 2: Quá trình nghe và lắng nghe

### 1.1.3. Phân biệt 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 lý	Phải chú ý lắng nghe, giải thích và hiểu vấn đề
Tiến trình chủ động	Tiến trình chủ động, cần thời gian và nỗ lực

## 1.2. Vai trò của lắng nghe

### 1.2.1. Đối với người nghe

- *Thu thập được nhiều thông tin hơn*: Khi lắng nghe, chúng ta sẽ thu thập được nhiều thông tin, có nhiều căn cứ để quyết định vấn đề gì đó.

- *Tạo ra mối quan hệ tốt đẹp*: Lắng nghe thể hiện sự tôn trọng người nói, làm cho họ hài lòng. Hiểu được tính cách, quan điểm,... của người nói, 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.

### 1.2.2. Đối với người nói

- *Thỏa mãn nhu cầu đối tượng*: Người nói mong muốn người nghe lắng nghe mình nói, vì vậy khi chúng ta lắng nghe người khác nói là thể hiện sự tôn trọng người nói.

- *Tạo điều kiện và khuyến khích người nói thể hiện quan điểm, ý tưởng*

- *Tạo bầu không khí cho những người xung quanh*.

## 1.3. Các kiểu nghe và các cấp độ nghe

### 1.3.1. Các cấp độ nghe

- *Không nghe*: Phớt lờ người đối thoại với mình, không thèm nghe, bỏ ngoài tai tất cả.

+ Các biểu hiện của không nghe : làm việc khác, nói chuyện riêng, cười khẩy...

+ Ảnh hưởng của không nghe (thảo luận)

- *Nghe giả vờ*: Giả vờ chú ý nghe người đối thoại, nhưng thực chất không quan tâm đến nội dung, không nắm được thông tin của người nói.

+ 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 có chọn lọc*: Chỉ nghe một phần thông tin đối thoại, những lúc thấy thích, thấy cần thiết thì nghe.

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

- *Nghe chăm chú*: Tập trung sự chú ý và sức lực vào việc nghe, nhưng vì nghe thụ động nên vẫn chưa đạt hiệu quả cao.

### **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

+ 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 có hiệu quả/nghe thấu cảm* : Không chỉ chăm chú lắng nghe mà còn 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 ...

#### **1.3.2. Các kiểu nghe**

Căn cứ vào mục tiêu của hoạt động nghe, người ta chia thành mấy kiểu nghe sau:

- *Nghe giao tiếp xã hội*: không nhầm 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 nhầm 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 luận án, nghiêm 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: học sinh, 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:**

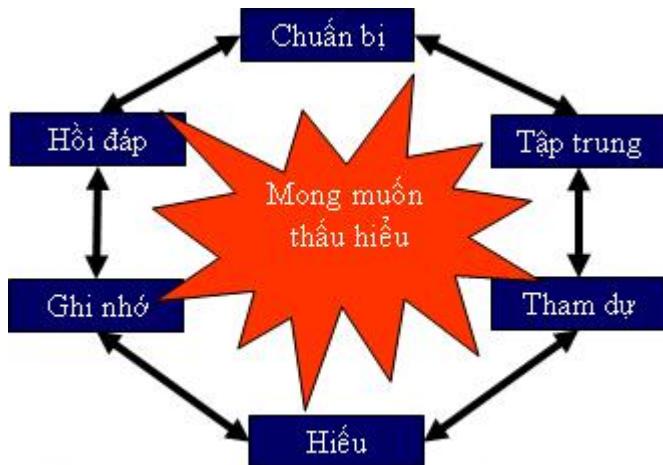
- Trong thực tế các kiểu nghe trên thường hòa quyện với nhau một cách linh hoạt. Thí dụ, khi ta nghe một bài hát, không phải chỉ là nghe các nốt nhạc, mà còn cảm nhận được giai điệu, lời ca, đồng điệu với tâm hồn của người nhạc sĩ, bản thân ta nảy sinh những cảm xúc mới, nhận thức mới về thế giới quan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

- Nghe để lĩnh hội thông tin, tri thức: 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

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

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.



**Hình 3: Chu trình lắng nghe**

### (1) 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

### (2) 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.

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

- + Các động tác, cử chỉ đáp ứng: Dướn lông mày, nhíu mắt, gật đầu...
- Tìm ra ý chính: Nghe một cách đầy đủ cả nội dung và tình cảm (cả ý và tú).
- Ghi lại các ý chính.

### (3) 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, vẻ mặt tập trung, giọng điệu
- Nói những câu bổ trợ:

- + Tiếng đệm: Dạ, vâng...
- + Tiếng đê: Thế à! Tôi biết; Tôi hiểu;

### (4) Hiểu – Có 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

### (5) 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

### (6) 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 đồng sau nội dung của thông điệp

#### **1.4. Sử dụng phi ngôn từ trong lắng nghe có hiệu quả**

##### **1.4.1. Phi ngôn từ và vai trò của phi ngôn từ trong lắng nghe hiệu quả**

- Các yếu tố phi ngôn từ cơ bản sử dụng trong lắng nghe: mắt, nét mặt, cử chỉ, điệu bộ, dáng...
- Vai trò của sử dụng phi ngôn từ trong lắng nghe: Biểu lộ sự quan tâm của mình đến người nói; khuyễn khích người nói.

*“Chúng ta không chỉ nghe bằng tai mà còn phải nghe bằng cả cơ thể”*

##### **1.4.2. Sử dụng phi ngôn từ trong lắng nghe hiệu quả**

- **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... Không nên: nhìn trùng trùng vào người nói, hoặc không nhìn vào người nói, quay chỗ khác, nhắm mắt...
- **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:** Tự nhiên, chân thành, cởi mở và phải tùy thuộc vào hoàn cảnh.
- **Cử chỉ, điệu bộ:** Tay không nên khoanh tay trước ngực khi nói chuyện, không nên làm việc riêng. Nếu vẫn đề quan trọng, bạn 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 bạn tập trung vào câu chuyện của họ.
- **Tư thế:** Có vai trò quan trọng trong giao tiếp. Có 3 tư thế chủ yếu: đi, đứng, ngồi. Hạn chế vừa đi vừa nghe. Trong trường hợp vừa đi vừa nghe thì phải có biểu hiện là bạn vẫn nghe họ nói. Nên hơi nghiêng người về phía người nói để thể hiện sự quan tâm.

#### **1.5. Các kỹ năng khác trong lắng nghe hiệu quả**

##### **1.5.1. Kỹ năng gợi mở**

Kỹ năng gợi mở có tác dụng khuyễn khích người nói có hứng thú để nói. Có một số cách gợi mở :

## **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

- Dùng các từ đệm “ù, à, thé à, sao nũa, tôi hiểu, cứ nói tiếp đi...”
- Đặt câu hỏi để người đối thoại bộc lộ vấn đề sâu rộng hơn, và cũng là để bạn hiểu rõ thêm. Tuy nhiên, không nên đặt quá nhiều câu. Nên sử dụng câu hỏi mở.

### **1.5.2. Kỹ năng phản ánh**

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.

Cách thực hiện: Diễn đạt lại ý của người nói, nêu ngắn gọn lại ý họ theo cách hiểu của bạn xem bạn có hiểu đúng ý họ không và cũng để họ biết là bạn lắng nghe toàn bộ vấn đề.

## **2. Kỹ năng nói**

### **2.1. Khái niệm**

Kỹ năng nói là khả năng sử dụng lời nói để truyền đạt thông tin, biểu đạt ý tưởng, thể hiện tình cảm một cách chính xác, phù hợp, sinh động và có sức thuyết phục.

Nói là hình thức giao tiếp được sử dụng nhiều trong các hoạt động giao tiếp, được thể hiện dưới các dạng: Nói qua điện thoại, nói trực tiếp, thuyết trình.

Nói sử dụng cả ngôn từ và phi ngôn từ để thể hiện, diễn đạt thông điệp của người nói đối với người nghe. Trong phần này đề cập đến dạng nói trực tiếp.

### **2.2. Vai trò của nói**

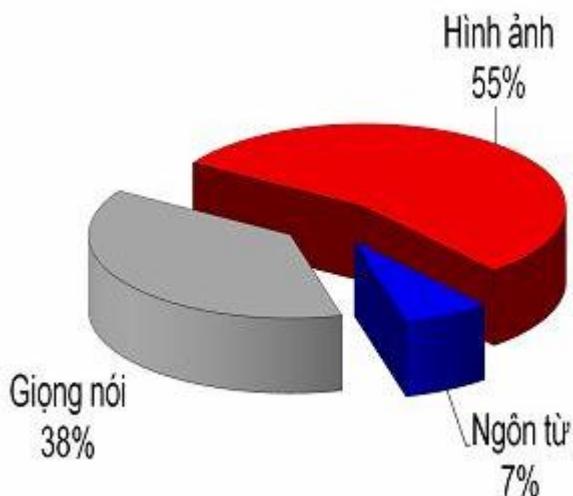
- Giúp truyền đạt thông tin và giải quyết công việc một cách nhanh chóng, hiệu quả
- Tạo mối quan hệ tốt đẹp trong giao tiếp
- Giúp khẳng định và nâng cao uy tín của bản thân
- Là công cụ quan trọng tạo ảnh hưởng đối với người khác.

### **2.3. Phi ngôn từ trong nói**

Các yếu tố phi ngôn từ là các yếu tố đi kèm theo ngôn từ trong khi nói, như giọng nói, cách đi đứng, cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, nét mặt, trang phục, khoảng cách...

Sử dụng phi ngôn từ rất quan trọng vì giúp hiểu được chính xác hơn thái độ của người nói và giúp tăng thêm giá trị diễn đạt của ngôn từ, đem lại hiệu quả cao cho lời nói.

Kết quả nghiên cứu của Allan Pease và Albert Melrabian (Mỹ) trong giao tiếp để tiếp thu được 100% thông tin nào đó thì 7% nhờ vào nội dung thông tin, 38% nhờ vào giọng nói của người truyền thông tin, còn lại 55% là nhờ cử chỉ, điệu bộ của người truyền tin (xem hình 4).



**Hình 4: Sức mạnh của thông điệp dưới các hình thức khác nhau**

2.3.1. *Giọng nói*: Phát âm, tốc độ nói, nhịp điệu, ngữ điệu ... ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của quá trình giao tiếp.

- *Phát âm*: Thể hiện vùng, miền quê, tính cách.

Để giao tiếp hiệu quả, yêu cầu âm lượng phải đủ nghe, phát âm chuẩn.

- *Tông giọng*: Thể hiện cảm xúc, tình cảm của người truyền đạt thông tin.

*Yêu cầu*: Tùy từng trường hợp, hoàn cảnh để sử dụng cho phù hợp. Ví dụ, nói với trẻ con thì cần tông giọng truyền cảm, khi tức giận thể hiện giọng gay gắt...

*Nhịp điệu, ngữ điệu*: Thể hiện điểm nhấn trong thông điệp.

*Yêu cầu*: Tùy theo thông điệp cần truyền, nhưng nên nói có điểm nhấn, lúc trầm, lúc bỗng, lúc lên giọng lúc xuống giọng, phải có ngừng nghỉ khi nói. Không nên nói liên thoảng, nói đều đều dễ nhảm chán

2.3.2. *Cử chỉ*: bao gồm: ánh mắt, nét mặt, nụ cười, tư thế, vị trí.

### **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

2.3.3. *Khoảng cách*: Tùy theo đối tượng giao tiếp, hoàn cảnh giao tiếp mà có các khoảng cách khác nhau. Khoảng cách công cộng là trên 3,5m, khoảng cách xã hội là 1,2-3,5m, khoảng cách riêng tư dưới 1m. Tuy nhiên, tùy theo các yếu tố rào cản có thể điều chỉnh khoảng cách cho phù hợp để làm sao bạn nghe rõ nhất và chính xác nhất.

### **2.4. Ngôn từ: ngôn từ nói và ngôn từ viết**

Trong khuôn khổ bài học này, chúng ta đề cập đến ngôn từ nói.

*Các nguyên tắc đối với sử dụng ngôn từ trong nói*: Một ý được diễn đạt tốt thường đảm bảo nguyên tắc 5C (Clear, Complete, Concise, Correct, Courteous)

- *Rõ ràng*: Thông điệp phải rõ ràng để người nhận chỉ có thể hiểu theo một nghĩa duy nhất

- *Hoàn chỉnh*: Thông điệp phải chứa đầy đủ thông tin cần thiết.

- *Ngắn gọn, súc tích*: Thông điệp phải chứa đựng đầy đủ các thông tin cần thiết, nhưng phải đảm bảo tiêu chí ngắn gọn, súc tích.

- *Chính xác*: Thông tin đưa ra phải chính xác, có căn cứ.

- *Lịch sự*: Thông điệp phải đảm bảo nội dung đáp ứng các yêu cầu trên, nhưng về hình thức phải tốt, lịch sự tùy theo từng đối tượng nhận thông tin.

### **2.5. Các phong cách nói**

Có 5 cách nói cơ bản: Nói thẳng, nói ẩn ý, nói mỉa mai, nói lịch sự, nói hài hước.

- *Nói thẳng*: thể hiện trực tiếp ý nghĩa, tình cảm, nội dung thông tin, không quanh co, vòng vèo ẩn ý.

- *Nói ẩn ý*: là cách nói một điều khác để hàm chứa một điều muốn nói.

- *Nói lịch sự*: sử dụng ngôn từ tình thái với các động từ, mệnh đề tình thái khiến cảm nghĩ, thái độ được biểu lộ một cách nhã nhặn.

- *Nói mỉa mai, châm chọc* : sử dụng ngôn từ nhằm mục đích đàm tiếu, chế giễu.

- *Nói hài hước*: sử dụng các câu chuyện vui, câu nói vui, tạo không khí vui vẻ.

## **IV. CÁC DẠNG BÀI TẬP**

Bài tập 1: Nhắm mắt lắng nghe

Bài tập 2: Truyền tin

#### **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

Bài tập 3: Thể hiện các biểu hiện phi ngôn từ của lắng nghe

Bài tập 4: Mô tả đồ vật

Bài tập 5: Bài tập đóng vai áp dụng quy tắc “bánh kẹp kem”

Bài tập 6: Bài tập tổng hợp: kỹ năng lắng nghe và nói. Đóng vai

## **V. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ môn Phát triển kỹ năng: *Kỹ năng giao tiếp*. Bài giảng tóm tắt (lưu hành nội bộ). Bộ môn Phát triển kỹ năng, Trung tâm đào tạo Ngoại ngữ - Trường Đại học Thủy lợi, Hà nội, 2007.
2. Vũ Hồng Vân: *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*. NXB Thông kê. Hà Nội, 2006
3. Thái Trí Dũng: *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thông kê. Hà Nội, 2005
4. Nguyễn Ngọc Hiến: *Kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong hành chính*, Học viện Hành chính quốc gia, 2006.

## Bài 3

### KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM

(Team Work Skill)

#### I. MỤC TIÊU

**Về kiến thức:** Sau bài học, sinh viên có thể:

- Trình bày được khái niệm và lợi ích của làm việc nhóm
- Nhận được các nguyên tắc làm việc nhóm

**Về kỹ năng:** Sau bài học, sinh viên có thể:

- Thực hành một số kỹ năng làm việc nhóm: kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng xử lý mâu thuẫn và kỹ năng lãnh đạo
- Áp dụng được những kỹ năng làm việc nhóm vào quá trình học tập

#### II. NỘI DUNG

- Khái niệm làm việc nhóm, lợi ích của làm việc nhóm
- Các nguyên tắc làm việc nhóm
- Đặc điểm của nhóm làm việc hiệu quả
- Các kỹ năng cơ bản của làm việc nhóm: kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng xử lý mâu thuẫn, kỹ năng lãnh đạo nhóm

#### III. TÓM TẮT NỘI DUNG

##### 1. Khái niệm

- *Thuật ngữ:* tổ, nhóm

**Tổ làm việc:** là một nhóm người, trong đó các thành viên không nhất thiết phải hợp tác với nhau mới có thể hoàn tất nhiệm vụ. Mỗi thành viên thực hiện công việc của mình dưới sự chỉ đạo của người quản lý và chỉ có sự phối hợp giữa nhà quản lý với từng thành viên riêng lẻ.

**Nhóm làm việc:** là một nhóm người, trong đó có sự phối hợp giữa các thành viên. Các thành viên có nhiệm vụ rõ ràng, quyền hạn được phân chia cụ thể để quản lý các quy trình làm việc trong một thời gian nhất định.

- *Khái niệm làm việc nhóm: đối với sinh viên*

### **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

- + Tập hợp một nhóm người (từ 3 thành viên trở lên, tối đa 10 thành viên)
- + Có cùng một nhiệm vụ, mục tiêu
- + Có sự hợp tác, mối quan hệ giữa các thành viên
- *Quá trình phát triển nhóm:*
  - + Hình thành (tạo nhóm): nhóm được tập hợp, mọi người giữ ý rụt rè, các thành viên chưa cởi mở.
  - + Xây dựng mục tiêu: trong quá trình xây dựng mục tiêu sẽ xảy ra xung đột hay mâu thuẫn, các bè phái được hình thành, một số người nói chuyện cởi mở, một số chưa chú ý lắng nghe.
  - + Thực hiện (bình thường hoá): nhóm nhận thấy lợi ích việc làm việc cùng nhau, giảm mâu thuẫn, có tinh thần hợp tác, cởi mở hơn, mọi người lắng nghe nhau. Phương pháp làm việc hình thành đặc trưng của nhóm.
  - + Vận hành: nhóm hoạt động trôi chảy, ổn định, các thành viên trao đổi cởi mở và hợp tác, nhóm có sự thống nhất.

## **2. Ý nghĩa của làm việc nhóm**

- *Lợi ích của làm việc nhóm:*
  - + Tập hợp nhiều ý tưởng
  - + Phát huy trí tuệ tập thể
  - + Tăng hiệu quả
  - + Tạo dựng mối quan hệ
  - + Tăng tính sáng tạo

- *Một số hạn chế trong làm việc nhóm:* mất nhiều thời gian, đòi hỏi nhóm trưởng có nhiều kỹ năng như kỹ năng tổng hợp thông tin, phân tích vấn đề, hướng dẫn thảo luận, ứng xử, lãnh đạo nhóm.

## **3. Các nguyên tắc và đặc điểm làm việc nhóm**

- *Các nguyên tắc làm việc nhóm:*
  - + Tôn trọng: lắng nghe ý kiến của các thành viên trong nhóm
  - + Bình đẳng: mỗi người có quyền đưa ra ý tưởng, các ý tưởng đều có giá trị như nhau
  - + Chia sẻ: mỗi người có trách nhiệm chia sẻ ý tưởng với người khác

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

+ Trợ giúp: nếu một thành viên gặp khó khăn thì cả nhóm cùng hỗ trợ (tinh thần, vật chất)

+ Chung sức: tinh thần đoàn kết, vượt qua khó khăn

- *Đặc điểm nhóm làm việc hiệu quả:*

+ Các yếu tố cần thiết để xây dựng nhóm làm việc: mục tiêu, năng lực, đóng góp và hưởng lợi, môi trường khuyến khích

+ Tuân theo các nguyên tắc của nhóm đề ra

+ Tạo nên các giá trị của nhóm

## 4. Các nhóm tính cách

Tính cách không phải là tất cả về một con người. Nó mô tả thói quen, phong cách bên trong của hành vi. Tính cách bộc lộ khi chúng ta là chính mình.

- *Các loại tính cách:* Đất, Nước, Lửa và Khí

+ Tính cách đất (xanh da trời): tư duy logic, chắc chắn, cầu toàn, ngại va chạm.

+ Tính cách nước (xanh lá cây): dễ thích nghi, dễ thay đổi, mềm mại, hay nhạy.

+ Tính cách lửa (đỏ): mạnh mẽ, sôi nổi, nhiệt tình, thẳng thắn, dễ lôi cuốn người khác.

+ Tính cách khí (vàng): sáng tạo, có nhiều ý tưởng, dễ mến, hay thay đổi, nặng về cảm xúc.

- *Một số chú ý:*

+ Mỗi người đều có cả bốn loại tính cách, trong đó một trong hai tính cách nổi trội hơn, còn một trong hai tính cách kia ít phát triển hơn.

+ Tính cách có thể bị che đi bởi những tác động của hoàn cảnh tới chúng ta trong quá khứ hoặc hiện tại. Tính cách cũng bị tác động bởi các yếu tố cá nhân như sự suy nhược, ốm yếu, mất cân bằng về hooc-môn, v.v..

+ Biết rõ các loại tính cách giúp chúng ta hiểu mình và hiểu người khác.

+ Tính cách không phải là bản chất của chúng ta, nó giống như chiếc áo choàng chúng ta khoác lên người, nó là cách chúng ta thể hiện mình.

+ Nhận thức rõ các loại tính cách giúp chúng ta trân trọng, nhấn mạnh những ưu điểm trong tính cách của mình, và sử dụng hiệu quả nhất những “món quà” mà chúng ta có.

+ Nhận thức rõ các loại tính cách giúp chúng ta giải phóng bản thân mình khỏi những ảnh hưởng tiêu cực của loại tính cách đang chiếm ưu thế trong chúng ta.

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

+ Hiểu về tính cách giúp chúng ta trân trọng tính cách của người khác và sự khác biệt. Trên cơ sở đó, ta có thể tìm ra cách để quản lý sự khác biệt trong tính cách này.

+ Chúng ta nên tránh nhận định tính cách quá nhanh, không chụp mũ tính cách cho người khác cũng như cho bản thân mình. Tính cách mà ta nghĩ là ta nhìn thấy lúc ban đầu có thể không chính xác.

+ Trong một nhóm làm việc, cần có các loại tính cách để các thành viên có thể phát huy tối đa điểm mạnh, bổ sung những hạn chế để có thể tạo ra nhóm làm việc hiệu quả.

### 5. Các kỹ năng làm việc nhóm

#### 5.1. Kỹ năng giải quyết vấn đề

- *Vấn đề là gì:* Vấn đề là một việc nào đó chưa rõ ràng, một khó khăn cần được phải được xác định hoặc một việc khó hoàn thành, khó giải quyết.

- *Các bước giải quyết vấn đề*



Hình 5: Chu trình giải quyết vấn đề

## **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

Chu trình giải quyết vấn đề bắt đầu khi một người nào đó phát hiện có điều gì đó chưa ổn hoặc một cơ hội cho tương lai.

+ B1: Nhận ra vấn đề

Một số câu hỏi gợi ý: vấn đề đó là gì? Vấn đề đó liên quan tới nhóm mình không?

+ B2: Đề ra mục tiêu

Khi đã nhận biết được vấn đề, người giải quyết phải đề ra mục tiêu để hướng đến đích cụ thể.

+ B3: Hiểu vấn đề

Trong bước này cần phải tìm ra nguyên nhân của vấn đề, tìm các thông tin có liên quan. Một số câu hỏi gợi ý: Có nguyên nhân nào dẫn đến vấn đề này? Vấn đề này gây ảnh hưởng gì? Vấn đề này xảy ra ở đâu?

Đây là bước quan trọng nhất, vì nếu hiểu sai vấn đề thì những bước tiếp theo sẽ bị ảnh hưởng.

+ B4: Xác định giải pháp

Cần có nhiều phương án để giải quyết một vấn đề.

+ B5: Đánh giá giải pháp

Phân tích điểm mạnh, điểm yếu của từng giải pháp. Có thể phát hiện vấn đề mới trong bước này.

+ B6: Lựa chọn giải pháp

Người có trách nhiệm cần phải lựa chọn giải pháp nào có tính khả thi nhất. Giải pháp tối ưu cần đáp ứng các tiêu chí: giải quyết vấn đề về lâu dài, có tính khả thi, có hiệu quả. Trong bước này cần huy động tính sáng tạo của các thành viên để có thể chọn được phương án tối ưu.

+ B7: Thực thi giải pháp

Khi đã xác định được vấn đề và cách giải quyết phù hợp có thể thực hiện giải pháp. Một số câu hỏi gợi ý: Ai là người có liên quan? Ai là người chịu trách nhiệm chính trong việc thực thi? Thời gian cần bao nhiêu lâu? Cần có những nguồn lực nào?

+ B8: Đánh giá và theo dõi

Sau khi đã đưa vào thực hiện một giải pháp cần kiểm tra xem cách giải quyết đó có tốt không? Bài học gì rút ra? Mục tiêu ban đầu đưa ra có đạt được không?

Nếu không đạt được mục tiêu, chúng tôi có vấn đề. Toàn bộ quy trình sẽ được thực hiện lại từ B1.

- *Công cụ:* Mind Map, cây vấn đề, SWOT
- *Kỹ năng:* tư duy nhiều chiều, lắng nghe, tranh luận tích cực

## 5.2. Kỹ năng xử lý mâu thuẫn

- *Khái niệm:* Mâu thuẫn trong nhóm là một tình trạng bất hoà gây ra sự không thoả mãn và sự bất bình giữa các thành viên trong nhóm.

- *Các dạng mâu thuẫn:*

### *Mâu thuẫn có ích dẫn đến:*

- + Thúc đẩy ý kiến, tính sáng tạo và sự ham thích
- + Gây ra những vấn đề dai dẳng cần giải quyết
- + Buộc mọi người phải làm rõ quan điểm của họ và tìm một cách tiếp cận mới
- + Tạo cơ hội cho mọi người kiểm tra khả năng của họ

### *Mâu thuẫn có hại dẫn đến:*

- + Giảm hiệu suất và năng suất
- + Gây bè phái
- + Gây thêm những căng thẳng không đáng có

- *Các nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn:*

### *Nguyên nhân chủ yếu:*

- + Khác biệt về giá trị
- + Khác biệt về mong đợi
- + Vai trò không xác định rõ
- + Lợi ích không công bằng

### *Nguyên nhân khác:*

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

- + Sự thay đổi
- + Sự ức chế
- + Truyền thông không rõ (hiểu lầm)
- + Tinh thần vị chủng, cá nhân (cách làm của tôi là hay nhất, duy nhất)
- + Sự tùy thuộc lẫn nhau
- + Không thỏa mãn vai trò
  - *Các dạng mâu thuẫn:* giữa cá nhân-cá nhân, trưởng nhóm-cá nhân, trưởng nhóm-cá nhóm.
  - *Các bước giải quyết mâu thuẫn:* Mục đích giải quyết mâu thuẫn là làm giảm nhẹ hoặc giải quyết mâu thuẫn.
    - + B1: Làm rõ mâu thuẫn (thước đo, tiêu chí): cần làm rõ vấn đề để tất cả các thành viên cùng hiểu và thống nhất tiêu chí.
    - + B2: Tìm thời điểm giải quyết: lựa chọn thời gian phù hợp, tránh lúc nhạy cảm không để mâu thuẫn có thể trầm trọng hơn.
    - + B3: Xác định và lựa chọn giải pháp: cần xác định các giải pháp khả thi, phân tích từng giải pháp và lựa chọn giải pháp tối ưu nhất.
    - + B4: Theo dõi và kiểm tra giải pháp: cần đảm bảo giải pháp có hiệu quả trước mắt và lâu dài.
  - *Chiến lược quản lý mâu thuẫn:*
    - + Thắng – thua (chiến đấu): lợi ích cao hơn là giữ mối quan hệ. Chiến lược này được dùng khi có một cuộc xung đột xảy ra, khi các bên không tự giải quyết được xung đột và gây ra rắc rối, tạo mối quan hệ không tốt.
    - + Thua - thua: mâu thuẫn không ảnh hưởng gì đến mình, mỗi bên phải đầu hàng cái mà họ muốn. Chiến lược này được sử dụng khi cần một giải pháp nhanh, ít thời gian, giải pháp này mang tính ngắn hạn, tạo mối quan hệ không tốt đẹp.
    - + Thắng - thắng (đàm phán): cả hai bên đều hài lòng, chỉ ra vấn đề gốc rễ tạo ra mâu thuẫn. Việc thực thi chiến lược này đòi hỏi phải kiên nhẫn và linh hoạt của người trung gian. Bí quyết chính là tập trung xác định vấn đề mà mọi người có thể chấp nhận, đòi hỏi kỹ năng lắng nghe và lòng tin từ hai bên, lợi ích của hai bên sẽ tăng lên.

--> Trong thực tế chiến lược đàm phán là tối ưu nhất.

### 5.3. Kỹ năng lãnh đạo nhóm

- *Khái niệm:*

+ Lãnh đạo nhóm là một quá trình gây ảnh hưởng tích cực đến các thành viên khác trong nhóm.

+ Người lãnh đạo là người định hướng và thúc đẩy được người khác đi theo hướng của mình.

+ Lãnh đạo nhóm là một quá trình thúc đẩy các thành viên tiến tới mục tiêu của nhóm.

- *Đặc điểm của một người trưởng nhóm:* thái độ tích cực, định hướng, phối hợp, thúc đẩy, quyết đoán, trí tuệ xúc cảm....

- *Vai trò của trưởng nhóm*

+ Làm rõ các vấn đề

+ Hướng dẫn nhóm thảo luận vào trọng tâm

+ Tạo môi trường, khuyến khích sự trao đổi trong nhóm

+ Giúp nhóm giải quyết mâu thuẫn

+ Giúp nhóm ra quyết định và hành động

- *Kỹ năng lãnh đạo nhóm:* lắng nghe, phản hồi, thuyết phục, thúc đẩy, giám sát và hỗ trợ.

## IV. BÀI TẬP THỰC HÀNH

Bài tập 1: Xây tháp

Bài tập 2: Xác định tính cách của các thành viên trong nhóm

Bài tập 3: Xác định và phân tích một vấn đề trong thực tế

Bài tập 4: Giải quyết mâu thuẫn

Bài tập 5: Phân tích vai trò lãnh đạo nhóm

## **V. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ môn Phát triển kỹ năng: *Kỹ năng làm việc nhóm*. Bài giảng tóm tắt (lưu hành nội bộ). Bộ môn Phát triển kỹ năng, Trung tâm đào tạo Ngoại ngữ - Trường Đại học Thủy lợi, Hà nội, 2007
2. Trần Thị Bích Nga và cộng sự (biên dịch) : *Xây dựng nhóm làm việc hiệu quả. Creating Teams with an Edge*. Cẩm nang kinh doanh Harvard. NXB Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh, 2006.
3. *Kỹ năng giải quyết vấn đề*: [Http://www.center4teachers.com](http://www.center4teachers.com);  
[Http://www.bacning.gov.vn](http://www.bacning.gov.vn)
4. *Kỹ năng xử lý mâu thuẫn*: [Http://groups.google.com/group/nqcenter](http://groups.google.com/group/nqcenter);  
<http://vietbao.vn/Van-hoa/Quan-ly-mau-thuan>
5. John C. Maxwell : *Phát triển kỹ năng lãnh đạo. Developing the Leader Within You*. NXB Lao động – Xã hội, 2007.

## Bài 4

### KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

(*Presentation Skill*)

#### I. MỤC TIÊU

**Về kiến thức:** Sau bài học, sinh viên có thể:

- Trình bày được khái niệm thuyết trình
- Phân tích được cấu trúc của một bài thuyết trình và các bước thuyết trình
- Phân tích được cách sử dụng ngôn từ và một số yếu tố phi ngôn từ chính trong thuyết trình

**Về kỹ năng:** Sau bài học, sinh viên có thể:

- Xây dựng được một bài thuyết trình đúng cấu trúc và áp dụng được các bước thuyết trình
- Áp dụng được ngôn từ phù hợp và một số yếu tố phi ngôn từ chính trong thuyết trình
- Áp dụng được kỹ năng trả lời câu hỏi trong thuyết trình

#### II. NỘI DUNG CHÍNH

- Khái niệm thuyết trình
- Cấu trúc bài thuyết trình
- Các bước thuyết trình
- Ngôn từ và phi ngôn từ trong thuyết trình
- Kỹ năng xử lý câu hỏi trong thuyết trình

#### III. NỘI DUNG TÓM TẮT

##### 1. Khái niệm thuyết trình

**1.1. Định nghĩa:** Thuyết trình là trình bày trước nhiều người một vấn đề, một chủ đề nào đó.

Phân biệt bài thuyết trình với bài nói trước công chúng:

- **Nói trước công chúng:** là quá trình nói cho một nhóm người theo lối nói có cấu trúc, có cân nhắc nhằm mục đích thông báo, thuyết phục, hay mang lại sự giải trí cho khán giả (**Public speaking** is the process of speaking to a group of people in a structured, deliberate manner intended to inform, influence, or entertain the listeners).

- **Thuyết trình:** là quá trình chỉ ra và giải thích nội dung của một chủ đề cho người nghe (**Presentation** is the process of showing and explaining the content of a topic to an audience)

### Điểm giống nhau:

- + Đều là quá trình nói trước nhiều người
- + Có chủ đề

### Điểm khác nhau:

Nội dung	Nói trước công chúng	Thuyết trình
Mục đích	<ul style="list-style-type: none"><li>- Giải trí</li><li>- Thuyết phục</li><li>- Quảng cáo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Báo cáo khoa học</li><li>- Trình bày các vấn đề</li></ul>
Bố cục	<ul style="list-style-type: none"><li>- Có thể thay đổi tùy theo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cố định</li></ul>
Chủ đề	<ul style="list-style-type: none"><li>- Có thể về nhiều vấn đề</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chuyên sâu, mang tính khoa học</li><li>- Giới hạn các vấn đề</li></ul>
Phương pháp	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sử dụng miệng là chủ yếu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Có sử dụng thêm các công cụ hỗ trợ</li></ul>
Đối tượng	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nhiều tầng lớp</li><li>- Nhiều trình độ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cùng tầng lớp</li><li>- Cùng trình độ</li></ul>
Ngôn từ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Đại chúng</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chuyên môn</li></ul>

### 1.2. Phân loại

- Căn cứ vào thời gian thực hiện, có thể chia làm 2 loại:

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

+ Thuyết trình ngắn: được thực hiện trong khoảng thời gian dưới 20 phút về một vấn đề nào đó.

+ Thuyết trình dài: được thực hiện trong khoảng thời gian trên 20 phút về một chủ đề nhất định

- Căn cứ vào mục đích, có thể chia làm 2 loại:

+ Bài nói chuyện mang tính chất trình bày: được dùng để miêu tả một tình huống, kể lại một câu chuyện, cung cấp thông tin xác thực, hoặc giải thích các lý do cho một hành động đã xảy ra.

+ Bài nói chuyện mang tính thuyết phục: những lời lẽ thuyết phục chiếm vị trí quan trọng, trong đó phải đưa ra các lý lẽ khơi gợi các cảm xúc như sự kiêu hãnh, lòng tự hào, tự trọng, sự sợ hãi, sự bình yên, tính hiệu quả, phẩm chất..., thông qua đó thuyết phục người nghe hành động hoặc chấp nhận ý kiến người nói.

### 1.3. Đặc điểm của một bài thuyết trình hiệu quả :

- Phù hợp với đối tượng
- Có mục tiêu rõ ràng
- Có cấu trúc logic và nhất quán
- Sử dụng ngôn từ và phi ngôn từ phù hợp
- Thời gian phân bổ hợp lý

## 2. Các bước thuyết trình

**2.1. Chuẩn bị:** Những công việc cần làm trong giai đoạn chuẩn bị bài thuyết trình.

### 2.1.1. Đặt và trả lời các câu hỏi

- Thông điệp chính của bạn là gì?
- Thính giả của bạn là ai? Bạn có bao nhiêu thính giả?
- Mục tiêu chính của bạn khi thực hiện bài thuyết trình là gì?
- Bạn có bao nhiêu thời gian?
- Ngôn ngữ nào sẽ được sử dụng?
- Các điều kiện về hội trường? Phương tiện gì có thể sử dụng khi thuyết trình?

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

### 2.1.2. Xây dựng bản tóm tắt cho bài thuyết trình

Có 2 cách tóm tắt bài thuyết trình:

- Dùng thẻ ghi ý:

+ Sử dụng các từ khoá

+ Đánh số thứ tự

+ Sử dụng các hình ảnh

+ Ghi chép để dễ nhớ nhất

+ Có sự kết nối, hướng dẫn đến các phần chi tiết hơn

+ Trình bày theo bố cục (đặc biệt là trong luận văn)

+ Thẻ nhớ sử dụng nhiều trong trình bày báo cáo, luận văn, luận án

- Dùng bản đồ tư duy:

+ Chủ đề viết ở chính giữa tờ giấy

+ Sắp xếp thông tin, nội dung: các ý lớn liên kết với chủ đề, ý nhỏ hơn liên kết với ý lớn

+ Sử dụng từ khóa

+ Sử dụng nhiều màu sắc, hình ảnh, biểu tượng

### 2.1.3. Tập, tập, và tập

### 2.1.4. Chuẩn bị trước khi thuyết trình

- Đến sớm

- Kiểm tra trang phục, trang thiết bị

**2.2. Tiến hành:** Những công việc cần thiết khi tiến hành buổi thuyết trình.

### 2.2.1. Mở đầu buổi thuyết trình:

- Lời chào khán giả

- Lời chúc

- Giới thiệu bản thân, đơn vị, tổ chức

- Lời cảm ơn đến những người có liên quan, đóng góp

### 2.2.2. Trình bày:

### **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

- Thường xuyên quan sát và theo dõi phản ứng của khán giả, lựa chọn thông tin khi trình bày tùy theo phản ứng của khán giả
- Thường xuyên theo dõi thời gian
- Không cầm bài viết sẵn đọc nguyên văn, không nên học thuộc lòng bài nói. Sử dụng bản tóm tắt đã chuẩn bị.
- Có thể chuẩn bị thêm những câu chuyện vui, khôi hài, tuy nhiên cần chú ý:
  - + Chuyện vui không được có tính chất công kích bất kỳ ai trong thính giả
  - + Sử dụng chuyện vui phù hợp với cá tính, đặc điểm riêng của người thuyết trình, tránh sử dụng chuyện khôi hài một cách gắng gượng
  - + Sử dụng chuyện vui có chừng mực, đúng liều, đúng lượng
  - + Chuyện vui phải liên quan tới chủ đề hay hoàn cảnh
  - + Đưa những ví dụ, số liệu cụ thể minh họa cho mỗi ý, mỗi luận điểm của mình
  - + Trong suốt quá trình thuyết trình, phải luôn hướng tới và nhấn mạnh chủ đề của buổi thuyết trình.

#### **2.2.3. Khi kết thúc buổi thuyết trình:**

- Cảm ơn sự lắng nghe của khán giả
- Cho địa chỉ để khán giả gửi những đóng góp hoặc thắc mắc
- Sẵn sàng lắng nghe và trả lời những câu hỏi của khán thính giả

#### **2.3. Đánh giá bài thuyết trình:** Các tiêu chí để đánh giá bài thuyết trình:

- Thời gian phù hợp với thời gian cho phép
- Bộ cục rõ ràng
- Các lập luận, dẫn chứng phù hợp, chặt chẽ
- Từ ngữ sử dụng phù hợp, không có từ đệm, từ lặp
- Phi ngôn từ phù hợp

### **3. Cấu trúc bài thuyết trình**

#### **3.1. Phần mở**

- Mục tiêu: Làm thế nào để gây ấn tượng đối với thính giả?

## **Bộ môn Phát triển kỹ năng**

- Nội dung:

+ Giới thiệu ý tưởng/thông điệp chính

+ Giới thiệu tóm tắt những điểm chính

+ Chỉ ra các lợi ích của bài thuyết trình

- Cách mở đầu bài thuyết trình:

+ Dẫn nhập trực tiếp: Nhắc lại tên đề tài, nói rõ mục đích và những vấn đề chính của bài nói

+ Dẫn nhập tương phản: Bài diễn thuyết bắt đầu bằng việc nhấn mạnh sự mâu thuẫn để gây chú ý

+ Dẫn nhập kể chuyện

+ Dẫn nhập đặt câu hỏi

+ Dẫn nhập trích dẫn: Nêu một câu trích dẫn thích hợp

+ Dẫn nhập gây chấn động

### **3.2. Phần thân**

- Mục tiêu: Làm thế nào để làm rõ cho thông điệp chính?

- Nội dung: Sử dụng những lập luận chặt chẽ:

+ Phù hợp: Lập luận phải gắn với kết luận, không chỉ cho phạm vi tranh luận chung.

+ Nhất quán với các lập luận khác cùng lập trường. Không nên “ông nói gà, bà nói vịt”

+ Giải thích đầy đủ: Khi nêu lập luận cần giải thích rõ. Không nên đưa ra một lập luận mà không giải thích lập luận đó là gì và hỗ trợ kết luận của bạn thế nào.

+ Lý giải đầy đủ: Nếu có lập luận nào của bạn có thể gây tranh cãi, hãy lý giải, nếu không dễ bị phía bên kia lấy làm đích phản bác.

### **3.3. Phần kết**

- Mục tiêu: Làm thế nào để tóm tắt những điểm chính?

- Nội dung:

+ Kết lại vấn đề đã trình bày

- + Để lại cho người nghe một thông điệp ánh tượng

#### 4. Ngôn từ và phi ngôn từ trong thuyết trình

##### 4.1. Ngôn từ trong thuyết trình:

###### Một số chú ý:

- Dùng ngôn từ phù hợp với nội dung bài thuyết trình.
- Các ý phải được sắp xếp theo trình tự hợp lý, đảm bảo tính logic của bài nói; khi chuyển từ ý này sang ý khác cần có các cụm từ liên kết thích hợp.
  - Với các đối tượng người nghe khác nhau, nên xây dựng bài nói cũng khác nhau:
    - + Người lao động ưa nói cụ thể, thực tế, gắn với cuộc sống sinh động hàng ngày.
    - + Cán bộ đang công tác: phải có căn cứ lý lẽ, văn bản, số liệu, thí dụ cụ thể.
    - + Thanh niên, sinh viên, học sinh: thể hiện xúc tích, dí dỏm, có ý tưởng đẹp, bay bổng.
    - + Các nhà nghiên cứu, người có tri thức rộng: trình bày khiêm tốn, mạch lạc, chuẩn xác.

##### 4.2. Một số phi ngôn từ chính trong thuyết trình

###### - Giọng nói:

- + 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 nhảm chán.

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

- Mắt: Thể hiện sự thân thiện, gần gũi với khán giả.

###### - Ánh mắt:

- + Nhìn = nhìn thấy?
  - + Nhìn theo hình chữ W hoặc M
  - + Dừng cuối mỗi ý
  - + Nhìn vào trán
- Tay:
- + Trong khoảng từ cằm đến thắt lưng

- + Dùng tay để minh họa cho lời nói
- + Không: khoanh tay, cho tay vào túi quần, trỏ tay
- Tư thế: nghiêm túc, tạo sự thoải mái

## 5. Kỹ năng xử lý câu hỏi trong thuyết trình

### 5.1. Một số nguyên tắc khi xử lý câu hỏi của khán giả

- Luôn nhắc lại mỗi câu hỏi để toàn bộ các thính giả biết vấn đề bạn được hỏi.
- Trước khi trả lời, hãy dành thời gian để nhìn lại câu hỏi. Nếu bạn không chắc chắn, hãy nêu lại câu hỏi và yêu cầu làm câu hỏi rõ hơn.
- Hãy đợi người hỏi hoàn thành câu hỏi trước khi bạn bắt đầu trả lời.
- Hoàn câu hỏi nhằm vào giải quyết các vấn đề cụ thể (hoặc kiến thức bí ẩn) đến cuối bài thuyết trình, hoặc để thảo luận riêng.
- Tránh kéo dài thảo luận với một thính giả, tránh các câu hỏi rộng, đặc biệt là tranh luận.
- Nếu không thể trả lời một câu hỏi, hãy:
  - + Đề nghị câu được nghiên cứu câu trả lời, và sẽ liên lạc lại với người đặt câu hỏi sau
  - + Đề xuất các nguồn tài liệu để người hỏi có thể tự giải đáp câu hỏi
  - + Đề nghị thính giả gợi ý.

### 5.2. Một số dạng câu hỏi và cách xử lý

- Câu hỏi tốt: Những câu hỏi này giúp bạn chuyển thông điệp của bạn đến khán giả tốt hơn. Hãy cảm ơn người đã đặt câu hỏi và bình tĩnh trả lời câu hỏi.
- Câu hỏi khó: Đây là những câu hỏi mà bạn không thể hoặc không muốn trả lời. Hãy nói là bạn không biết, hoặc sẽ tìm hiểu thêm, hoặc đề nghị khán giả gợi ý.
- Câu hỏi không cần thiết: trả lời lại một cách ngắn gọn và chuyển sang câu hỏi tiếp
- Câu hỏi không liên quan: Hãy khéo léo để chuyển sang câu hỏi tiếp.

## IV. BÀI TẬP THỰC HÀNH

Bài tập 1: Chọn một chủ đề thuyết trình trong 5 phút

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

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

Bài tập 4: Thực hành thuyết trình trong 5 phút

## **V. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ môn Phát triển kỹ năng: *Kỹ năng giao tiếp*. Bài giảng tóm tắt (lưu hành nội bộ). Bộ môn Phát triển kỹ năng, Trung tâm đào tạo Ngoại ngữ - Trường Đại học Thủy lợi, Hà nội, 2007.
2. Nguyễn Ngọc Hiến: *Kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong hành chính*. Học viện hành chính quốc gia, 2006.
3. Peter Kenny: *Sổ tay Kỹ năng diễn thuyết trước công chúng dành cho các nhà khoa học và kỹ sư*. Viện xuất bản Vật lý Bristol và Philadelphia
4. Nguyễn Nguyệt Minh: *Kỹ năng thuyết trình*. NXB Giáo dục, 2005.
5. Xây dựng một bài thuyết trình hiệu quả:

<http://www.presentationguru.co.uk/presentation-skill.html>

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI  
TRUNG TÂM ĐÀO TẠO NGOẠI NGỮ  
**BỘ MÔN PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG**

-----\_0\_0-----

## **QUY TRÌNH CHẤM TIẾU LUẬN**

**MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ LÀM VIỆC NHÓM**

**Hà Nội, tháng 9/ 2008**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI  
TRUNG TÂM ĐÀO TẠO NGOẠI NGỮ  
**BỘ MÔN PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG**

-----\_0\_-----  
(Times New Roman B14)

**TIẾU LUẬN**

(Times New Roman B28)

**MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ LÀM VIỆC NHÓM**  
(Times New Roman B18)

**Tên tiểu luận:** (Times New Roman 18)

**Giáo viên hướng dẫn:** (Times New Roman B14)

**Lớp:**

**Nhóm:**

**Tên trưởng nhóm:**

**Tên các thành viên:**

**Hà Nội, 2008**

## **Mục lục**

### **I. Phần mở đầu**

- 1.1 Giới thiệu
- 1.2 Phương pháp nghiên cứu

### **II. Phần nội dung/ kết quả**

- 2.1 Kết quả 1:
- 2.1 Kết quả 2:
- 2.3 Kết quả 3:

### **III. Phần kết luận và đề xuất**

- 3.1 Kết luận
- 3.2 Đề xuất

## **Tài liệu tham khảo**

## **Phụ lục**

- 1. Bảng phân công nhiệm vụ theo nhóm
- 2. Bảng đánh giá của nhóm
- 3. Các bảng, biểu thu thập thông tin số liệu

## Hướng dẫn viết đề cương

### 1. Phần mở đầu

Trong phần này cần nêu rõ lý do, mục đích/ mục tiêu nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu.

Các câu hỏi cần trả lời:

- Tại sao chọn nghiên cứu vấn đề này?
- Mục tiêu của bài viết là gì?
- Phương pháp tiến hành như thế nào?

### 2. Phần nội dung/ kết quả

Trong phần này cần nêu các kết quả chính của tiểu luận. Các câu hỏi cần trả lời:

- Hiện trạng của vấn đề hiện nay là gì?
- Có những nguyên nhân hay các yếu tố ảnh hưởng nào?
- Hậu quả của vấn đề đó là gì?
- Có những giải pháp hay đề xuất nào để giảm nhẹ hoặc góp phần giải quyết được vấn đề đó?

### 3. Phần kết luận và đề xuất

Trong phần này cần tóm tắt các kết quả nghiên cứu, bài học rút ra và đề xuất.

## Bộ môn Phát triển kỹ năng

Ngày ..... tháng ..... năm 200

### Yêu cầu bài tiểu luận

Lớp .....

Nhóm .....

Tên chủ đề tiểu luận .....

Tên các thành viên trong nhóm

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

Yêu cầu về bài tiểu luận :

1. Báo cáo tiểu luận: 5-7 trang A4 . Kiểu chữ Times New Roman, cỡ chữ 13, cách dòng 1.3cm. Căn lề trên 2, dưới 2, trái 3, phải 2. Fon chữ: Unicode

2. Phụ lục

2.1 Tài liệu: 4-5 nguồn tài liệu khác nhau

Sđt	Tên và nguồn tài liệu
	Tác giả (năm): Tên tài liệu. Nhà xuất bản. Nơi xuất bản.
1	<i>Ví dụ:</i> Trần Thị Bích Nga và cộng sự (biên dịch) (2006): <i>Xây dựng nhóm làm việc hiệu quả. Creating Teams with an Edge.</i> Cẩm nang kinh doanh Harvard. Nhà xuất bản tổng hợp TP. Hồ Chí Minh. TP. HCM.
2	

**Bộ môn Phát triển kỹ năng**

3	
4	
5	

**2.2 Bảng phân công công việc nhóm**

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
1		
2		
3		
4		

*Ghi chú: Các nhóm cần đảm bảo tất cả các thành viên phải trình bày trong quá trình thực hiện báo cáo*

**2.3 Đánh giá điểm của các thành viên (có kèm theo)**

**2.4 Thời hạn nộp tiểu luận**

**2.5 Địa điểm nộp: Tại bộ môn phát triển kỹ năng hoặc giáo viên phụ trách lớp**

## Phần I: YÊU CẦU CỦA TIỂU LUẬN

Viết tiểu luận là một trong những công việc mà người sinh viên phải thực hiện trong quá trình học tập tại trường đại học. Để làm tốt tiểu luận, cần phải nắm được các yêu cầu của tiểu luận. Phần này sẽ trình bày văn tắt các yêu cầu đó, bao gồm: Yêu cầu về nội dung, yêu cầu về hình thức, yêu cầu về phương pháp.

### 1.1. Yêu cầu về nội dung

Tiểu luận là một bài tập nghiên cứu khoa học sau khi học xong một môn học nào đó. Nội dung của tiểu luận phải có liên quan đến môn học, góp phần giải đáp, mở rộng hoặc nâng cao kiến thức về một vấn đề khoa học thuộc môn học. Người làm cần phải đưa ra những nghiên cứu riêng, ý kiến riêng của mình về vấn đề khoa học được đề cập tới trong tiểu luận. Không nên dùng ở mức độ chỉ tổng hợp các tài liệu và ý kiến có sẵn.

### 1.2. Yêu cầu về hình thức

Tiểu luận cần được soạn thảo bằng máy tính, trình bày đúng qui cách, bao gồm các điểm chính:

Tiểu luận được làm trên khổ giấy A4. In kiểu chữ Times, cỡ chữ 13, nén in 1 mặt. Số dòng in trong một trang là 26-27 dòng (dãn cách dòng 1,5 lines). Không nên lạm dụng các tính năng trình bày của máy tính, chỉ nên trình bày rõ ràng, sáng sủa. Tiểu luận cần được viết với văn phong giản dị, trong sáng, sử dụng chính xác các thuật ngữ chuyên môn, đặc biệt, không được mắc các lỗi chính tả và ngữ pháp. Muốn vậy, sau khi hoàn thành xong về nội dung, trước khi in, cần phải đọc lại và sửa chữa kỹ lưỡng về chính tả, ngữ pháp, câu văn và cách trình bày trang in.

Về hình thức, tiểu luận bao gồm các thành phần chính sau :

**Bìa :** Ngoài cùng của tiểu luận là bìa tiểu luận. Bìa được làm bằng giấy cứng, phía trên cùng đề tên trường và khoa, giữa trang đề tên đề tài bằng chữ to, góc phải cuối trang đề họ tên người hướng dẫn, người thực hiện đề tài, lớp và năm học. Trang bìa có thể đóng khung cho đẹp.

**Trang bìa:** Là bản chụp của bìa, in trên giấy bình thường.

**Lời cảm ơn (nếu cần)**

**Mục lục**

**Phần nội dung chính:** Đây là phần trình bày kết quả nghiên cứu của tiểu luận. Phần này

gồm nhiều phần nhỏ, được trình bày chi tiết ở mục sau (xem mục 2.3).

Danh mục tài liệu tham khảo

Phụ lục

### *1.3. Yêu cầu về phương pháp*

Viết tiểu luận là tập nghiên cứu khoa học, tiểu luận có thể được coi là một công trình khoa học nhỏ nhở. Do vậy cần phải xác định rõ phương pháp thực hiện tiểu luận bao gồm các phương pháp nghiên cứu của ngành học cùng với các phương pháp hỗ trợ khác, trong đó phương pháp sử dụng máy tính để soạn thảo văn bản.

## **Phần II: CÁC BƯỚC THỰC HIỆN TIỂU LUẬN**

Sau khi xác định được các yêu cầu của tiểu luận, cần phải phân chia việc thực hiện tiểu luận thành các công việc nhỏ hơn và đơn giản hơn, định rõ thứ tự thực hiện các công việc đó, thời gian cần thiết cho từng công việc. Tức là phải xác định các bước thực hiện tiểu luận. Kết quả của việc này là một bản kế hoạch thực hiện tiểu luận được giáo viên hướng dẫn chấp thuận.

Phần này trình bày các bước chính để thực hiện một tiểu luận (\*), bao gồm các bước :

Xác định đề tài

Tổng hợp thông tin

Lập đề cương

Giải quyết từng mục trong nội dung nghiên cứu

Hoàn thiện tiểu luận

(\*) Chú ý: tùy theo môn học và đề tài mà có thể phải có thêm bớt các bước.

### *2.1. Xác định đề tài*

Trước tiên cần tìm kiếm và lựa chọn đề tài nghiên cứu. Đề tài có thể do người hướng dẫn nêu ra nhưng cũng có khi sinh viên phải tự tìm kiếm. Có thể tìm kiếm đề tài trong chương trình học hoặc trong thực tiễn liên quan tới ngành hoặc môn học.

Cần phải xác định rõ phạm vi nghiên cứu của đề tài như giới hạn về nội dung, về mức độ nghiên cứu, đối với một số ngành còn phải giới hạn về thời gian, không gian của sự kiện, điều kiện thực hiện.... Vì thời gian làm tiểu luận có hạn nên cần chọn những đề tài vừa sức và phải đưa ra những giới hạn phù hợp, đừng nên chọn những đề tài quá khó, quá rộng.

Khi trình bày với giáo viên hướng dẫn, cần phải nói rõ nội dung đề tài, lý do chọn đề tài, phương pháp nghiên cứu đề tài, giới hạn phạm vi nghiên cứu và cuối cùng là tên đề tài (tên đề tài ngắn gọn, chính xác với nội dung và giới hạn của đề tài).

### 2.2. Tổng hợp thông tin

Sau khi đã xác định được đề tài nghiên cứu của tiểu luận, cần phải tập hợp các thông tin liên quan đến đề tài nghiên cứu, ví dụ như: các nguồn tài liệu như sách, báo, tạp chí, kỹ yếu khoa học... được lưu trữ trong các thư viện hoặc trên Internet. Các kết quả có được từ các thí nghiệm, thực nghiệm, thực địa, thực tập, điều tra,... v.v Kết quả của việc tập hợp thông tin là một bản danh mục các tài liệu tham khảo, trong đó các tài liệu được sắp thứ tự theo tên tác giả hoặc tên tài liệu...

### 2.3. Lập đề cương

Đề cương là khung của tiểu luận. Đề cương là các nội dung chính về phương pháp giải quyết vấn đề nghiên cứu được nêu ra. Ở bước này, cần nêu ra được nội dung tiểu luận sẽ gồm bao nhiêu phần, chương, mục; cách bố trí ra sao, nội dung chủ yếu của mỗi mục là gì. Tuy nhiên đây chỉ là những dự kiến, sau này có thể còn thay đổi.

Nói chung, nội dung tiểu luận gồm các phần chính sau:

Phần mở đầu : Trong phần này cần nêu rõ nội dung đề tài nghiên cứu, lý do và mục đích nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu.

Phần thân : Phần này bao gồm nhiều phần nhỏ (chương) I, II, III.... Đây là nội dung chủ yếu của tiểu luận, thuộc chuyên môn ngành học. Mỗi phần nhỏ có thể gồm nhiều mục, thể hiện quá trình giải quyết vấn đề nêu trong đề tài, các kết quả trong quá trình nghiên cứu, các nhận định, đánh giá... Phần này có thể được viết nhiều lần, sửa chữa, bổ sung trong suốt quá trình nghiên cứu. Đây là phần chủ yếu thể hiện công sức và trình độ nghiên cứu của người thực hiện tiểu luận.

Phần kết luận : Trong phần này cần tóm tắt quá trình giải quyết vấn đề các kết quả nghiên cứu. Nêu lên được ý nghĩa khoa học và thực tiễn của kết quả nghiên cứu. Cuối cùng, Nêu ra những vấn đề chưa giải quyết được và hướng phát triển của đề tài.

### 2.4. Giải quyết nội dung nghiên cứu

Đây là bước chiếm nhiều công sức nhất trong quá trình làm tiểu luận. Người thực hiện tiểu luận cần phải tiến hành:

- Nghiên cứu
- Làm thí nghiệm
- Thực nghiệm

- Điều tra
  - Phỏng vấn, tra cứu tài liệu, tổng hợp và phân tích dữ liệu, suy nghĩ và đưa ra những nhận xét, đánh giá, ... cho từng mục trong tiểu luận. Sau đó viết những kết quả nghiên cứu của mình vào tiểu luận.

Trước hết nên viết dưới dạng bản thảo tất cả những thông tin, những kết quả có được, những ý tưởng đã có cho đề tài cho dù còn lộn xộn, chưa chắc chắn. Trong các bước tiếp theo sẽ sửa chữa, sàng lọc, sắp xếp, hoàn chỉnh lại.

### 2.5. Hoàn thiện tiểu luận

Sau khi đã viết được hầu hết nội dung tiểu luận, cần phải đọc lại và hoàn thiện tiểu luận. Chính trong phần này, việc soạn thảo tiểu luận bằng máy tính sẽ phát huy tác dụng rất tốt. Với máy tính, ta có thể thêm, bớt, xóa, sửa văn bản tiểu luận một cách hết sức tự do, có thể chèn các hình ảnh, biểu bảng, sơ đồ, công thức, ... rất tiện lợi.

Trong bước này, cần phải:

Điều chỉnh nội dung và bố cục tiểu luận cho phù hợp với quá trình và kết quả nghiên cứu, đồng thời khiến các phần được liên kết với nhau một cách mạch lạc, rõ ràng. Lược bỏ những phần, những ý chưa thật chắc chắn hoặc quá lan man. Sửa chữa lỗi chính tả, câu văn và ý tứ sao cho tiểu luận được trình bày một cách chính xác, dễ hiểu và trong sáng. Chính sửa nội dung và hình thức các bảng, biểu, hình ảnh.... Nhập Danh mục tài liệu tham khảo. Điều chỉnh định dạng các phần của văn bản tiểu luận như các tiêu đề, chú thích, tham chiếu, .... Tạo các phần cần thiết cho văn bản tiểu luận như: Trang bìa, Mục lục, Header/Footer,...