

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG GIAO THÔNG VẬN TẢI TRUNG ƯƠNG I

GIÁO TRÌNH

Môn học: Kỹ năng giao tiếp

NGHỀ: KẾ TOÁN DOANH NGHIỆP

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

Hà Nội – 2017

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	3
Chương 1: Lý luận chung về kỹ năng giao tiếp	4
1.Khái quát chung về giao tiếp.....	4
2.Tổ chức thành công cuộc giao tiếp.....	10
Chương 2: Một số kỹ năng giao tiếp	
1.Kỹ năng giao tiếp.....	13
2.Các kỹ năng giao tiếp cơ bản.....	14
Chương 3: Vận dụng kỹ năng giao tiếp trong tìm kiếm việc làm và tại nơi làm việc	
1.Vận dụng kỹ năng giao tiếp trong tìm kiếm việc làm.....	33
2.Vận dụng kỹ năng giao tiếp tại nơi làm việc.....	34
Tài liệu tham khảo	45

Lời nói đầu

Như chúng ta đã biết trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước thì công nghiệp du lịch đang phát triển mạnh mẽ. Trong những năm gần đây hội nhập cùng xu thế chung của bối cảnh phát triển chung của nền kinh tế, ngành du lịch được xem là ngành kinh tế mũi nhọn không chỉ ở Việt nam chúng ta mà hầu hết ở các nước trong khu vực và thế giới. Xuất phát từ tính chất đặc thù của ngành *“quá trình sản xuất và cung ứng dịch vụ ở các doanh nghiệp dịch vụ đều thông qua mối quan hệ tiếp xúc trực tiếp giữa người phục vụ và khách hàng”*, trong mối quan hệ này kỹ năng giao tiếp được xem là một trong những kỹ năng quan trọng giúp người phục vụ hoàn thành tốt công tác của mình, bên cạnh đó cũng thông qua kỹ năng giao tiếp tốt giúp khách hàng (đối tượng) thỏa mãn một cách tốt nhất nhu cầu của chuyến đi.

Giao tiếp có trong mọi hoạt động của con người từ đời sống kinh tế, chính trị, xã hội đến tôn giáo tín ngưỡng, ...ở đâu có sự diễn ra các mối quan hệ người – người thì ở đó giao tiếp thể hiện vai trò của mình. Tương tự, đối với môi trường kinh doanh khách sạn du lịch, các mối quan hệ thường xuyên diễn ra, tạo thành những chuỗi quy tắc ứng xử mà bản thân người phục vụ cần rèn luyện và làm chủ được chúng.

Giao tiếp ứng xử tốt không chỉ mang lại lợi ích trong công việc chuyên môn mà còn giúp người học rèn luyện và xây dựng cho mình phong cách giao tiếp ứng xử văn minh và lịch sự trong đời sống thường ngày.

Trên cơ sở bộ chương trình khung của Tổng cục dạy nghề – Bộ LĐTB-XH ban hành áp dụng đào tạo các ngành nghề, chúng tôi tiến hành biên soạn cuốn giáo trình này.

Giáo trình “Kỹ năng giao tiếp” có thể giúp những người làm việc trong lĩnh vực khách sạn du lịch nghiên cứu, làm tài liệu tra khảo khi cần thiết và tính hữu ích lớn nhất là phục vụ nghề nghiệp.

Đây là cuốn giáo trình được tác giả nghiên cứu và biên soạn có tính hệ thống từ trước đến nay, tuy nhiên không thể gặp nhiều thiếu sót cần sửa đổi và bổ sung. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý đồng nghiệp và người học để cuốn giáo trình được phục vụ tốt hơn.

Chương 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

1. Khái quát chung về giao tiếp

1.1. Khái niệm giao tiếp

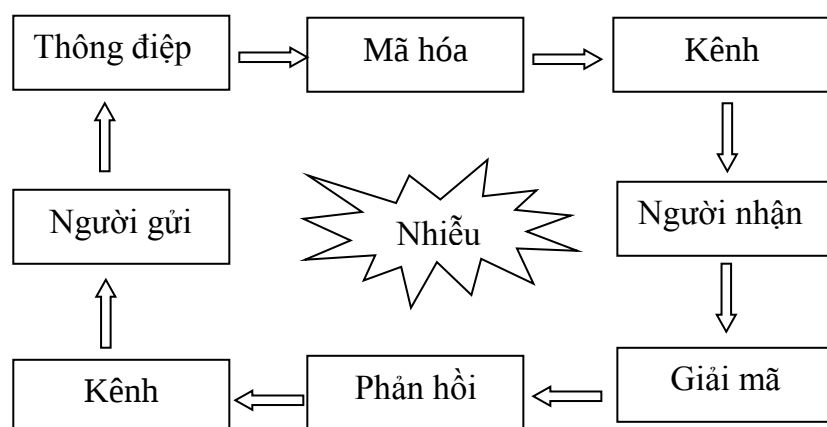
Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các chủ thể tham gia thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích nhất định.

Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin vì hoạt động giao tiếp luôn diễn ra hai chiều: truyền thông tin – nhận thông tin – phản hồi. Vai trò của người nhận và người gửi luôn hoán đổi cho nhau.

Để giao tiếp được với nhau, các chủ thể giao tiếp phải sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Ngôn ngữ gồm lời nói, chữ viết; phi ngôn ngữ gồm có cử chỉ, hành động, thái độ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười... Trong giao tiếp, việc sử dụng các yếu tố phi ngôn ngữ đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Thậm chí các yếu tố phi ngôn ngữ còn có khả năng truyền tải những thông tin mà ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết không thể biểu đạt hết. Kết hợp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ sẽ làm tăng hiệu quả cao trong giao tiếp.

Mỗi cuộc giao tiếp đều có những mục đích nhất định. Mục đích ở đây có thể là trao đổi công việc, chia sẻ tình cảm hay giải trí ...

Căn cứ vào khái niệm giao tiếp, chúng ta có thể sơ đồ hóa quá trình giao tiếp như sau:



Hình 01. Mô hình giao tiếp

Sơ đồ trên cho thấy, giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin hai chiều. Cả người truyền thông điệp và người nhận thông điệp đều là chủ thể tích cực, luôn đổi vai cho nhau.

- Người gửi là người khởi động hoạt động giao tiếp và sau đó là người nhận thông tin phản hồi.

- Nội dung thông điệp có thể là những thông báo của một việc nào đó, những quan điểm, sở thích, nhu cầu, tâm trạng, tình cảm hoặc những nhận xét, đánh giá...

- Mã hóa là quá trình biểu đạt ý nghĩ sang lời nói, chữ viết hay các dấu hiệu, kí hiệu, các phương tiện phi ngôn ngữ khác. Kết quả của quá trình này là thông điệp được tạo thành (ý nghĩ được mã hóa).

- Kênh truyền tải thông tin: việc lựa chọn kênh truyền tải thông tin hết sức quan trọng, nó quyết định tới việc thông tin có được truyền tải chính xác hay không. Kênh thông tin bao gồm: Kênh thông tin qua chữ viết; Kênh thông tin qua lời nói; Kênh thông tin qua hình ảnh. Tùy hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp mà lựa chọn kênh truyền tải thông tin phù hợp.

- Người nhận là người tiếp nhận thông điệp đồng thời người nhận cũng là người giải mã thông điệp của người gửi và có thể phản hồi lại bằng nhiều cách khác nhau. Cả bên truyền và nhận thông điệp cần có những hiểu biết nhất định với nhau để quá trình truyền tin đạt hiệu quả, chuẩn xác.

- Sự phản hồi là một khâu quan trọng trong quá trình truyền thông, người nhận phát tín hiệu trả lời người đã gửi đi bản thông điệp, báo cho người phát biết thông điệp đã được tiếp nhận và được hiểu như thế nào. Trên cơ sở đó, người phát có thể điều chỉnh và truyền tiếp những thông điệp cần thiết khác.

- Quá trình truyền tải thông tin có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố được gọi là “nhiều”. Đó là những tác động từ môi trường hoặc chính bản thân người phát, nhận thông tin. Hay do quá trình mã hóa thông tin bị lỗi... Các yếu tố này có thể tạo thuận lợi hoặc gây cản trở đến quá trình giao tiếp.

1.2. Vai trò của giao tiếp

1.2.1. Giao tiếp là điều kiện cho sự tồn tại và phát triển của con người

Xã hội loài người không thể phát triển được nếu thiếu hoạt động giao tiếp. Thông qua hoạt động giao tiếp, con người chia sẻ cho nhau những kinh nghiệm sống, sản xuất... giúp cho sự hiểu biết của con người ngày càng phong phú.

1.2.2. Giao tiếp là phương tiện để con người chia sẻ thông tin, tình cảm

Con người luôn có nhu cầu được chia sẻ những thông tin, bày tỏ tình cảm. Để thực hiện được điều đó, không có cách nào khác là con người phải nhờ đến phương tiện giao tiếp. Giao tiếp giúp con người có thể chia sẻ bất cứ thông tin nào và bày tỏ tình cảm ra sao.

1.2.3. *Giao tiếp là môi trường con người hoàn thiện nhân cách*

Về bản chất, con người là tổng hòa các mối quan hệ xã hội. Nhờ có giao tiếp mà mỗi con người có thể tham gia vào các mối quan hệ xã hội, gia nhập vào cộng đồng, phản ánh các quan hệ xã hội, kinh nghiệm và chuyển chúng thành tài sản của riêng mình, từ đó nhận thức được bản thân mình và thể hiện thái độ, hành động cho phù hợp.

1.3. Các hình thức và phương tiện giao tiếp

1.3.1. *Rào cản chủ quan*

Rào cản chủ quan là những rào cản xuất phát từ chính chủ thể giao tiếp, bao gồm:

- Thiếu tự tin: là yếu tố chủ quan đầu tiên ảnh hưởng tới quá trình giao tiếp. thiếu tự tin dẫn đến không thể chủ động tham gia vào quá trình giao tiếp, làm cho quá trình giao tiếp trở lên gượng ép và khó khăn... Đó là rào cản lớn cho thành công.
- Trình độ nhận thức khác nhau: Trình độ nhận thức của mỗi đối tượng khác nhau có khả năng ảnh hưởng rất lớn đến quá trình giao tiếp. Với mỗi hoàn cảnh khác nhau, trình độ khác nhau, quan điểm sống khác nhau sẽ mang đến những nhận thức khác nhau về cùng một vấn đề, có thể dẫn đến những xung đột trong quá trình giao tiếp.
- Cảm xúc tiêu cực: Trong giao tiếp một số trạng thái tình cảm như: tức giận, yêu thương, sợ hãi... thường gây ra tình trạng méo mó, sai lệch thông tin và dẫn đến những hiểu lầm đáng tiếc.
- Tâm sinh lý không tốt: Có thể tác động tiêu cực đến quá trình giao tiếp: mệt mỏi, căng thẳng, ốm đau, no, đói, nóng, lạnh...

Ngoài ra còn một số yếu tố như nội dung giao tiếp không phù hợp, cách trình bày không thu hút hay ngoại hình không ưa nhìn. Để giao tiếp thành công cần khắc phục những rào cản như vậy.

1.3.2. *Rào cản khách quan*

Rào cản khách quan là những yếu tố tác động từ bên ngoài đến quá trình giao tiếp như: môi trường, văn hóa, bất đồng ngôn ngữ...

- Yếu tố môi trường bao gồm: tiếng ồn, khói bụi, nóng, lạnh, không gian và thời gian truyền đạt thông tin, các phương tiện và cách thức truyền đạt.
- Bất đồng về ngôn ngữ: mỗi dân tộc, quốc gia khác nhau thường sử dụng những ngôn ngữ khác nhau.
- Sự khác biệt về văn hóa: khác biệt về ngôn ngữ, tôn giáo, giá trị thái độ, phong tục tập quán và cách ứng xử...

Ngoài ra các yếu tố như thiếu quan tâm, hứng thú, lòng tin, thái độ không hợp tác của cả hai phía cũng sẽ gây ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp

1.4. Nguyên tắc trong giao tiếp

1.4.1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp

Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quy tắc giao tiếp ứng xử được xã hội thừa nhận là chuẩn mực và con người cần phải tuân theo.

1.4.2. Các nguyên tắc trong giao tiếp

Nguyên tắc tôn trọng đối tượng giao tiếp

Tôn trọng đối tượng giao tiếp là tôn trọng phẩm giá, tâm tư nguyện vọng và những khác biệt về văn hóa của nhau. Tôn trọng người khác chính là tôn trọng mình. Tôn trọng tuổi tác, địa vị xã hội, giới tính, nhân cách... Để làm được điều đó, cần lưu ý một số điểm sau:

- Khi đến giao tiếp chúng ta phải tìm hiểu tâm lý đối tượng
- Không áp đặt, bắt mọi người phải theo khuôn mẫu cứng nhắc
- Giữ thể diện cho người cùng giao tiếp
- Sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ phải đảm bảo tính văn hóa
- Thái độ lịch sự, khiêm tốn khi giao tiếp

Nguyên tắc tôn trọng 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. Một 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.

Yêu cầu: ứng xử giao tiếp phải mang tính dân tộc và phản ánh truyền thống tốt đẹp của người Việt Nam cũng như tác phong, thái độ cởi mở, tế nhị và chu đáo hiếu khách, lịch sự và nghiêm túc... Đó cũng chính là những chuẩn mực giao tiếp của nền hành chính hiện đại.

Nguyên tắc thiện chí trong giao tiếp

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

Yêu cầu: phải biết đặt lợi ích của đối tượng giao tiếp lên trên lợi ích bản thân, không tính toán thiệt hơn, suy bì với thành công hay chế giễu sự thất bại của người khác, công bằng trong nhận xét, đánh giá, có sự khuyến khích động viên, hướng tới cái thiện và hành thiện.

Nguyên tắc đồng cảm trong giao tiếp

Chủ thể giao tiếp cần biết cách đặt bản thân mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để biết được tâm tư, tình cảm, thái độ của họ.

Yêu cầu: phải có kỹ năng chia sẻ.

Những nguyên tắc trong giao tiếp trên nhằm mục đích nâng cao hiệu quả trong quá trình giao tiếp, cần vận dụng linh hoạt, phụ thuộc vào năng lực và phẩm chất của mỗi người.

Bài tập tình huống

Tình huống 1

Anh Tuấn là trưởng phòng dự án của một công ty xây dựng. Trong quá trình làm việc, mọi công việc anh đều đưa ra bàn bạc với nhân viên và quyết định dựa trên ý kiến số đông. Thời gian đầu, các nhân viên tỏ ra rất hào hứng, đóng góp ý kiến tích cực, công việc luôn được tiến hành suôn sẻ và đạt kết quả tốt. Tuy nhiên gần đây, một số nhân viên tỏ ra kiêu căng, coi thường anh Tuấn vì cho rằng anh là người không có chính kiến, không có trình độ.

Câu hỏi:

1. Anh (Chị) hãy xác định phong cách giao tiếp của anh Tuấn và phân tích ưu điểm, nhược điểm của phong cách giao tiếp đó
2. Nếu là anh Tuấn, anh (chị) sẽ giải quyết vấn đề này như thế nào?
3. Là thành viên tích cực trong phòng, anh (chị) sẽ góp ý với anh Tuấn như thế nào để công việc của phòng ngày càng phát triển.

Tình huống 2:

Học kỳ I năm thứ nhất đã đi vào giai đoạn cuối, tất cả các sinh viên đều bận rộn với kỳ nghỉ đầu tiên của thời sinh viên. Chỉ còn 2 ngày nữa là thi môn Tiếng Anh, lớp trưởng Hùng và lớp phó học tập Trang bàn với nhau sẽ đi xin cô giáo dạy môn Kỹ năng giao tiếp cho nghỉ học một buổi để ôn thi. Lớp trưởng Hùng cho rằng, cứ gọi điện cho cô là xong, lớp ai chẳng muôn nghỉ, xin được thì báo lớp sau. Lớp phó

Trang thì muốn gặp lớp trao đổi rồi mới xin cô cho lớp nghỉ học. Thế nhưng buổi trưa hôm đó, Hùng đã tự ý gọi điện cho cô và xin cô cho cả lớp nghỉ học. Lúc gọi điện Hùng quên cả nói với cô mình tên là gì và học lớp nào.

Câu hỏi:

1. Theo anh (chị), Hùng đã vi phạm những nguyên tắc giao tiếp nào?
2. Nếu là Hùng, anh (chị) giải quyết tình huống đó như thế nào?
3. Đóng vai cuộc nói chuyện giữa Hùng và cô giáo.

Tình huống 3

Sau khi tốt nghiệp đại học, chị Mai được nhận vào làm việc tại công ty X. Thời gian đầu, chị Mai luôn đi làm đúng giờ và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, thời gian gần đây chị Mai hay đi muộn về sớm, đôi lúc quên thực hiện công việc. Một buổi sáng, khi chị Mai đến văn phòng muộn, bị trưởng phòng trách mắng trước mặt mọi người. Hai người đã xảy ra to tiếng với nhau, những ngày sau đó họ không nói chuyện với nhau.

Câu hỏi:

1. Theo anh (chị), chị Mai và trưởng phòng đã vi phạm những nguyên tắc giao tiếp nào?
2. Nếu là Mai hoặc trưởng phòng, anh (chị) sẽ ứng xử như thế nào trong tình huống trên?
3. Đóng vai cuộc nói chuyện giữa chị Mai và trưởng phòng.

Câu hỏi ôn tập

1. Anh (chị) hãy trình bày khái niệm và các yếu tố trong mô hình giao tiếp?
2. Anh (chị) hãy phân tích vai trò của giao tiếp trong học tập và cuộc sống. Cho ví dụ minh họa?
3. Anh (chị) hãy phân tích những nguyên nhân khiến cho giao tiếp không hiệu quả. Liên hệ với bản thân cách khắc phục những hạn chế đó?
4. Anh (chị) hãy đánh giá khả năng giao tiếp của mình (điểm mạnh, hạn chế). Anh (chị) thấy mình cần phải làm gì để nâng cao khả năng giao tiếp?
5. Anh (chị) hãy trình bày các nguyên tắc giao tiếp. Theo anh (chị), nguyên tắc nào quan trọng nhất? vì sao?
6. Anh (chị) hãy trình bày hạn chế của một phong cách giao tiếp và đề xuất các biện pháp khắc phục khi anh (chị) là khách thể giao tiếp?
7. Anh (chị) tự đánh giá mình có phong cách giao tiếp như thế nào? Phân tích những ưu, nhược điểm và biện pháp khắc phục?

2. Tổ chức thành công cuộc giao tiếp

Biết cách lắng nghe

Chúng ta biết rằng một cuộc trò chuyện tuyệt vời là khi mọi người lắng nghe nhau và cùng chia sẻ. Lắng nghe cũng đồng thời là cách thể hiện sự tôn trọng đối phương, là cách bày tỏ sự đồng cảm khi nghe câu chuyện họ chia sẻ làm chúng trở nên hấp dẫn hơn và kết nối mọi người dễ dàng hơn.

Tránh nói ậm ừ

Những từ dư thừa như “à, ừ” đã tố cáo sự lo lắng, hồi hộp hay không nắm rõ thông tin của bạn đặc biệt trong những buổi thuyết trình, sự ậm ừ sẽ khiến mọi người đánh giá thấp bạn. Việc sử dụng những từ ngữ này không làm lời nói của bạn giá trị mà còn giảm tính thuyết phục, thiếu chuyên nghiệp. Bạn cần hạn chế tối đa thêm các từ đó trong cuộc nói chuyện của mình, hãy quên chúng đi để cuộc nói chuyện của bạn trở nên tự tin và tự nhiên hơn.

Nói đúng trọng tâm tránh vòng vo

Kỹ năng giao tiếp tốt là khi được hỏi, hãy trả lời thẳng thắn, trực tiếp, tránh vòng vo làm người nghe không biết đâu là mấu chốt của vấn đề. Bạn có thể dành vài giây suy nghĩ nhưng đừng trả lời một cách vòng vo, đi ra ngoài chủ đề cuộc đối thoại. Hãy nói một cách trực tiếp để chứng tỏ sự tự tin của mình cũng như thể hiện sự tôn trọng thời gian của đối phương.

Nói chuyện rõ ràng, mạch lạc

Nói chuyện rõ ràng, mạch lạc là chìa khóa giúp cải thiện kỹ năng giao tiếp của bạn. Hãy tập trung nói một cách rõ ràng và chậm rãi, đủ lớn để mọi người có thể nghe thấy bạn. Biểu hiện của bạn cũng cần phù hợp với ngôn từ bạn sử dụng và mọi người sẽ có khả năng kết nối với bạn và hiểu rõ nội dung hơn. Một trong những yếu tố có thể cải thiện kỹ năng giao tiếp là bạn luôn phải nói rõ ràng tránh nói lí nhí vì đó dấu hiệu của sự thiếu tự tin làm người nghe cảm thấy khó chịu. Hãy tự tin ngẩng cao đầu, nói chuyện một cách rõ ràng, âm lượng vừa đủ người nghe để tạo sức hút cho riêng bản thân.