

SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG TRUNG CẤP THÁP MƯỜI



GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: KỸ NĂNG GIAO TIẾP
NGÀNH/NGHỀ: CÔNG TÁC XÃ HỘI
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TCTM ngày tháng năm 2020
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp Tháp Mười.*

Tháp Mười, năm 2020

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình Kỹ năng giao tiếp được biên soạn theo kế hoạch chung của Sở Lao động – Thương binh và xã hội Đồng Tháp thực hiện lựa chọn, chỉnh sửa giáo trình đào tạo nhằm cung cấp giáo trình đào tạo cho nghề công tác xã hội trên địa bàn tỉnh như là một phần của đóng góp thực hiện của “Đề án phát triển Nghề Công tác xã hội ở Việt Nam giai đoạn 2010-2020” trong Quyết định 32/2010 – QĐ/TTg được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt vào tháng 3 năm 2010.

Trong quá trình biên soạn, nhóm tác giả cảm ơn sự phối hợp và những ý kiến góp ý có giá trị từ các giảng viên Trường Đại học Đồng Tháp, Trường Đại học Sư phạm kỹ thuật Vĩnh Long và các đơn vị giáo dục nghề nghiệp bạn. Nhóm tác giả hy vọng rằng tài liệu này sẽ cung cấp những kiến thức, kỹ năng và những công cụ hữu ích cho việc giảng dạy, học tập trong quá trình đào tạo nghề công tác xã hội.

Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp hữu ích để có thể điều chỉnh tốt hơn trong tương lai và phù hợp hơn với nhu cầu học tập của mọi người./.

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2019

Tham gia thực hiện

1. Kiều Văn Tu
2. Võ Trí Trọng
3. Nguyễn Hòa Thuận
4. Nguyễn Văn Cường

MỤC LỤC

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp

Mã số môn học: MH10

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí mô đun: Kỹ năng giao tiếp là mô đun chuyên môn nghề quan trọng của chương trình đào tạo trung cấp nghề công tác xã hội liên quan tới cung cấp kỹ năng hỗ trợ đối tượng
- Tính chất của mô đun: Là mô đun bắt buộc, chủ yếu rèn luyện kỹ năng, vì vậy cần sử dụng nhiều bài tập tình huống để học sinh thực hành.

II. Mục tiêu môn học:

- Kiến thức:
 - + Trình bày được khái niệm, cấu trúc, chức năng của giao tiếp.
 - + Phân biệt được các loại giao tiếp; các phong cách giao tiếp.
 - + Phân tích được các nguyên tắc và các kỹ năng giao tiếp cơ bản.
- Kỹ năng:
 - + Ứng dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản vào các hoạt động giao tiếp trong lao động Dịch vụ Chăm sóc gia đình và cuộc sống hàng ngày.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Tuân thủ các nguyên tắc giao tiếp.
 - + Tích cực vận dụng các kiến thức về giao tiếp vào công việc và cuộc sống.
 - + Tự tin hơn trong giao tiếp.

Chương 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm của giao tiếp
- Phân tích được các chức năng của giao tiếp
- Giải thích được các nguyên tắc của giao tiếp và cách thực hiện
- Quản lý mâu thuẫn hiệu quả
- Áp dụng các kỹ năng giao tiếp để thực hành giao tiếp trong giờ học và trong cuộc sống
- Phân biệt nhanh chóng các loại giao tiếp khác nhau.

1. GIAO TIẾP VÀ VIỆC NGHIÊN CỨU VẤN ĐỀ GIAO TIẾP

Từ nghệ thuật thời cổ đến các quan niệm triết học hiện đại về giao tiếp

Quan niệm của Phật giáo

“Kẻ nào tặng người khác bông hồng, trên tay kẻ đó phảng phất mùi thơm”.

Cuộc sống hạnh phúc luôn dành cho những người sẵn sàng mở lòng, trao tặng người khác những điều tốt đẹp, bởi khái niệm “*cho*” luôn bao hàm trong nó khái niệm “*nhận*”.

Quan niệm của Nho giáo

Theo Khổng Tử: “Cùng tắc biến, biến tắc thông, thông tắc cú” (Cùng đường sẽ có biến, có biến mới thông, có thông mới lâu bền được).

Nguyên tắc quan trọng trong đạo xử thế của Khổng Tử là phải biết *biến*. *Biến* ở đây là sự ứng xử, giải quyết tình thế cho phù hợp với từng tình huống, từng đối tượng giao tiếp. Trong cuộc đời, nếu lúc nào cũng nguyên tắc cứng nhắc thì khó có được thành công. Đôi khi, sự thiếu uyển chuyển còn mang đến cho người ta một sự thất bại thảm hại. Truyện cổ dân gian Việt Nam có câu truyện cười “Làm theo lời vợ dặn” có thể xem là bài học ý nhị minh họa cho phép xử thế của Khổng Tử: *phải biết biến hay là chết*.

Cùng ý nghĩa với quan niệm trên, Kinh Thánh của đạo Thiên Chúa có dạy rằng nếu cuộc đời đóng sập cánh cửa này trước mặt ta thì cũng có nghĩa là đang có một cánh cửa khác được mở ra. Tuy nhiên, sự *biến* này chưa chắc đã dẫn con người tới chỗ *thông* nếu con người chưa được trang bị tốt kỹ năng sống. Danh ngôn phương Tây có câu nói rất hay rằng con đường luôn có dưới chân người giàu nghị lực. Hay nói khác đi, để có thể sống và sống tốt, chúng ta phải vững vàng đi vào cuộc sống, hòa nhập với cuộc sống trong tâm thế của người trong cuộc. Khi đó, kỹ năng giao tiếp tốt với cộng đồng sẽ giúp chúng ta tìm được con đường thông suốt cho bản thân.

Như vậy, đạo xử thế hay mối quan hệ giữa con người với nhau hay giao tiếp xã hội phải có sự thay đổi, điều chỉnh uyển chuyển cho phù hợp với sự thay đổi của môi trường sống thì con người mới có thể tồn tại, phát triển cùng với xã hội.

Hoặc theo Tử Phòng (người giúp Lưu Bang xây dựng cơ đồ nhà Hán để rồi khi nghiệp lớn đã hoàn thành, ông từ bỏ quan trường lên núi tìm đường tu tiên), thì sống trong cuộc đời “*Phải luôn tự biết mình là ai. Muốn thế phải hiểu rõ cái thời mình đang sống*”.

Quan niệm này đi sâu mở rộng hơn quan niệm của Khổng Tử, không chỉ có *biến mới thông, có thông mới lâu bền*, Tử Phòng nhấn mạnh *biết người biết ta* thì *trăm trận mới trăm thắng*. Nguyễn Trãi, tài năng, đức độ rạng ngời “*sáng tựa sao Khuê*” nhưng chỉ vì không chấp nhận được *cái thời mình đang sống* mà phải nhận lấy hậu quả vô cùng khốc liệt cho cuộc đời. Bản án “*tru di tam tộc*” không chỉ đầm máu dòng họ của Nguyễn Trãi và những dòng họ có liên quan đến ông mà còn làm nhỏ máu biết bao thế hệ tâm hồn Việt Nam quan tâm đến lịch sử dân tộc.

Quan niệm của triết học Mác- Lênin

“Con người là tổng hòa những mối quan hệ xã hội”

Quan niệm này làm rõ hơn về tầm quan trọng lớn lao của giao tiếp. Con người sẽ không thể là con người nếu không có môi trường sống với những mối quan hệ vô cùng đa dạng và phức tạp của nó. Giao tiếp giữ vai trò quyết định trong việc xác định tư cách Người cho con người, để từ đó con người phát huy vai trò của mình, thúc đẩy xã hội phát triển.

1.1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là gì ?

Sự tồn tại và phát triển của mỗi con người luôn gắn liền với sự tồn tại và phát triển của những cộng đồng xã hội nhất định. Không ai có thể sống, hoạt động ngoài gia đình, bạn bè, địa phương, tập thể, dân tộc, tức là ngoài xã hội. Người La Tinh nói rằng: “Ai có thể một mình thì người đó hoặc là thánh nhân, hoặc là quỷ sứ”

Trong quá trình sống và hoạt động, giữa chúng ta với người khác luôn tồn tại nhiều mối quan hệ. Đó là mối quan hệ dòng họ, huyết thống, quan hệ họ hàng, thôn xóm, quan hệ hành chính – công việc, quan hệ bạn bè... Trong các mối quan hệ đó thì chỉ một số ít là có sẵn ngay từ khi chúng ta cất tiếng khóc chào đời (quan hệ huyết thống, họ hàng), còn đa số các quan hệ còn lại chủ yếu được hình thành, phát triển trong quá trình chúng ta sống và hoạt động trong cộng đồng xã hội, thông qua các hình thức tiếp xúc, gặp gỡ, liên lạc đa dạng với người khác mà chúng ta thường gọi là giao tiếp.

Vậy, giao tiếp là gì? Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người hoặc giữa con người và các yếu tố xã hội khác, nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

Giao tiếp bao hàm hàng loạt yếu tố như trao đổi thông tin, xây dựng hoạt động chiến lược phối hợp, tự nhận biết mình và tìm hiểu người khác. Tương ứng với các yếu tố trên, giao tiếp có 3 khía cạnh chính: giao lưu, tác động qua lại và tri giác.

Các mức độ giao tiếp

Hình 1.1 Các mức độ giao tiếp

1.2. Chức năng của giao tiếp

Các nhà khoa học đã có những nhìn nhận khác nhau về chức năng của giao tiếp. Verderber (1990) cho rằng giao tiếp có ba chức năng cơ bản.

1.2.1. Chức năng tâm lí

Giao tiếp để đáp ứng các nhu cầu, để nâng cao và duy trì ý thức về bản thân. Chức năng xã hội

Giao tiếp để phát triển các quan hệ và hoàn thành các nghĩa vụ xã hội.

1.2.2. Chức năng lập quyết định

Giao tiếp để trao đổi, đánh giá thông tin và tạo ảnh hưởng đối với người khác.

Trong cuộc sống của mỗi chúng ta, khi các quan hệ giao tiếp cơ bản không thực hiện được đầy đủ các chức năng này thì không những sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống và hoạt động, mà còn để lại những dấu ấn tiêu cực trong sự phát triển tâm lí, nhân cách của mỗi chúng ta.

1.3. Phân loại giao tiếp

1.3.1. Phân loại theo phương tiện giao tiếp

* *Giao tiếp bằng ngôn từ*: Bao gồm lời nói và chữ viết

* *Giao tiếp phi ngôn từ*: Bao gồm các hành vi, biểu tượng, sắc thái, đồ vật... biểu hiện thái độ, tâm lí, tình cảm.

1.3.2. Phân loại theo khoảng cách

* *Giao tiếp trực tiếp*: là loại giao tiếp mặt giáp mặt giữa các chủ thể giao tiếp, trong cùng một không gian. Đây là loại hình giao tiếp phổ biến nhất trong đời sống con người.

* *Giao tiếp gián tiếp*: Là loại giao tiếp trong đó các chủ thể tiếp xúc với nhau thông qua người khác hoặc thông qua các phương tiện truyền tin.

1.3.3. Phân loại theo qui cách

* *Giao tiếp chính thức*: Là loại giao tiếp mang tính chất công vụ, theo chức trách, quy định, thể chế. Ví dụ: hội họp, mít tinh, giờ giảng bài... Trong giao tiếp chính thức, vấn đề cần trao đổi, bàn bạc thường được xác định trước, vì vậy thông tin thường có tính chính xác cao.

* *Giao tiếp không chính thức*: Là loại giao tiếp mang tính cá nhân, không câu nệ vào thể thức, chủ yếu dựa trên sự hiểu biết về nhau giữa các chủ thể. Ví dụ: Bạn bè, đồng nghiệp trò chuyện... hoặc giao tiếp thông qua người thứ ba - “tam sao thất bản”. Ưu điểm của giao tiếp không chính thức là gọi không khí thân tình, cởi mở và chúng ta có thể tự do trao đổi những vấn đề mà chúng ta muốn.

Trong cuộc sống, chúng ta cần biết sử dụng kết hợp giao tiếp không chính thức với giao tiếp chính thức để tạo không khí thân mật, cởi mở và gần gũi nhau, tạo điều kiện thuận lợi cho giao tiếp chính thức đạt kết quả.

1.3.4. Dựa vào số người tham dự cuộc giao tiếp

- + Giao tiếp cá nhân – cá nhân. Ví dụ: giao tiếp giữa sinh viên A và sinh viên B.
- + Giao tiếp cá nhân – nhóm. Ví dụ: giao tiếp giữa giảng viên với lớp hoặc nhóm sinh viên.
- + Giao tiếp nhóm – nhóm: giao tiếp trong đàm phán giữa đoàn đàm phán của công ty A và công ty B.

1.4. Những nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp

Thực tế cuộc sống cho thấy có trường hợp chủ thể giao tiếp nắm rất vững lý thuyết về giao tiếp, tích cực hoạt động và xây dựng quan hệ nhưng vẫn luôn luôn vấp vấp trong các quan hệ với mọi người và luôn luôn ở vào trạng thái không thỏa mãn với chính mình. Ở đây có nhiều nguyên nhân, nhưng xét cho cùng chúng đều liên quan đến nhân cách và đặc biệt là vốn sống và kinh nghiệm sống của mỗi người. Tuy vậy, từ các kinh nghiệm thành công về “đôi nhân xử thế” của nhiều người, có thể rút ra các vấn đề có tính nguyên tắc, mà có người gọi đó là “chỉ nam” trong quan hệ giao tiếp ứng xử.

Theo Lâm Ngữ Đường trình bày trong tác phẩm “Tinh hoa xử thế” (Lâm Ngữ Đường - sách đã dẫn), nguyên tắc tổng quát của giao tiếp xử thế là “Bình tĩnh và thật bình tĩnh”, nếu trình bày gọn và đầy đủ hơn là:

$$\text{Bình tĩnh} + \text{Sáng suốt} = \text{Thành công}$$

1.4.1. Bình tĩnh

Bình tĩnh là sự bình thản, ung dung, tự tin. Đó là thái độ trầm tĩnh của một con người biết tự điều chỉnh, tự kiểm chế, thể hiện thái độ tôn trọng danh dự, nhân cách của người khác.

Bình tĩnh giúp chúng ta chủ động, chín chắn, không bị rơi vào trạng thái kích động, khủng hoảng tinh thần. Đó là “sức mạnh” mang tính “áp đảo” có sức thuyết phục giúp chúng ta đạt hiệu quả cao trong giao tiếp - bình tĩnh là “Bí quyết đảm bảo cho mọi thành công”

1.4.2. Sáng suốt

Sáng suốt là sự định hướng giá trị chính xác, sự tự điều chỉnh thái độ, hành vi của mình cho phù hợp với đối tượng, với hoàn cảnh.

Sự sáng suốt giúp chúng ta nhận thức cái đúng, cái sai, tỉnh táo nhận ra cái mạnh, cái yếu ở bản thân, nhờ vậy lựa chọn được thái độ và hành vi thích hợp, giành được sự tín nhiệm, tôn trọng của mọi người. Sự sáng suốt còn giúp chúng ta thoát khỏi các tình huống khó xử, các áp lực, vượt qua các trở ngại. Con người sáng suốt thường tạo ra được các yếu tố dẫn tới thành công trong mọi hoạt động.

2. Kỹ năng giao tiếp cơ bản

2.1. Thế nào là kỹ năng giao tiếp?

Kỹ năng giao tiếp là *khả năng nhận biết* mau lẹ những biểu hiện bên ngoài và đoán biết tâm lý bên trong của con người. *Biết sử dụng* phù hợp phương tiện ngôn

ngữ và phi ngôn ngữ. *Biết cách định hướng để điều chỉnh và điều khiển* quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích đã định.

2.2. Các nhóm kỹ năng giao tiếp

** Nhóm các kỹ năng định hướng:*

Kỹ năng định hướng là kỹ năng tri giác ban đầu về các biểu hiện bên ngoài (hình thức, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ...) trong thời gian và không gian giao tiếp để xác định được động cơ, nhu cầu, mục đích, sở thích của đối tượng giao tiếp. Là khả năng dự đoán được các diễn biến tâm lý của đối tượng để định hướng cho mỗi quan hệ tiếp theo.

** Nhóm các kỹ năng định vị:*

Kỹ năng định vị là khả năng xác định vị trí giao tiếp để từ đó tạo điều kiện cho đối tượng chủ động (ai đóng vai gì). Chúng ta cần hiểu rõ tầm quan trọng của tình cảm bản thân, tôn trọng tình cảm của người khác, hiểu được điều cảm nhận của họ và nguyên nhân của sự cảm nhận đó.

** Nhóm kỹ năng điều khiển các quá trình giao tiếp:*

Kỹ năng điều khiển là khả năng lôi cuốn, thu hút đối tượng giao tiếp, biết duy trì sự hứng thú, sự tập trung chú ý của đối tượng (khả năng tự kiểm chế cảm xúc, khả năng làm chủ các phương tiện giao tiếp như ngôn từ và phi ngôn từ)

2.3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp cơ bản

Rèn luyện để có một thái độ bình thản trước mọi “tình huống có vấn đề” (Việc này không dễ, cần kiên nhẫn, cố gắng rèn luyện và thể nghiệm trong cuộc sống).

Rèn luyện khả năng kiểm chế nóng giận, tránh bị kích động, khủng hoảng tinh thần – khả năng làm chủ cảm xúc của mình để tránh làm nhiều thông tin.

Rèn luyện Kỹ năng im lặng đúng lúc, đúng chỗ. “Im lặng là một phương châm xử thế hay nhất” (Kan – nhà triết học cổ điển Đức)

2.4. Rèn luyện một số kỹ năng giao tiếp cần thiết

2.4.1. Kỹ năng truyền tin, phát tin

** Điều kiện về ấn tượng ban đầu:*

Phải nắm vững các yếu tố tạo ấn tượng ban đầu để có thể gây một ấn tượng tốt đẹp với người giao tiếp.

** Điều kiện về các phương tiện, công cụ giao tiếp:*

Phải thống nhất và phù hợp với trình độ người nói, thiết thực với người nghe và phải được xác định giới hạn, mục tiêu một cách rõ ràng, cụ thể.

** Tâm thế của người phát:*

Người truyền tin phải xác định rõ nhu cầu, quyền lợi của đối tác, phải biết làm chủ cảm xúc của mình để tránh làm nhiều thông tin. Sự đáp ứng, phản hồi của người nhận thông tin phải được quan tâm để người phát tin có những điều chỉnh thông điệp kịp thời.

Sáng suốt giúp chúng ta thoát khỏi tình huống khó xử, vượt qua được các áp lực, trở ngại tạo ra được các yếu tố dẫn đến thành công.

2.4.2. Kỹ năng phản hồi thông tin

** Thế nào là sự phản hồi thông tin ?*

Phản hồi thông tin là xu hướng sẵn sàng chia sẻ thông tin, là thiện ý cởi mở của người nghe đối với người phát. Chia sẻ, cởi mở là thái độ tích cực cần thiết bởi theo Haim Ginott thì mọi người phải được phép có bất cứ tình cảm gì họ muốn, tình cảm phải được thể hiện và thừa nhận. Chỉ có hành vi mới cần giới hạn.

** Tác dụng của sự phản hồi thông tin*

Phản hồi trung thực tạo sự hiểu biết lẫn nhau, tạo mối quan hệ hợp tác tốt trong cuộc sống trong công tác.

Phản hồi trung thực giúp con người có sức khỏe tinh thần tốt, được hưởng một bầu không khí tâm lý lành mạnh, vui vẻ.

** Nghệ thuật phản hồi*

Phản hồi không nên mang tính đánh giá, phê phán khái quát mà chỉ nên nhằm vào một hành động cụ thể. Chỉ nên góp ý về những hành vi có thể sửa chữa được, những sự kiện mới xảy ra, còn mang tính thời sự. Mỗi một lần góp ý chỉ nên tập trung vào một điều.

Thái độ phản hồi cần chân thành, tập trung vào mục đích giúp đỡ, hướng tới sự hoàn thiện cho nhau, chỉ nên cung cấp dữ liệu, không nên có thái độ yêu cầu, bắt buộc. Cần tạo không khí thoải mái, hợp tác, tin tưởng, sẵn sàng lắng nghe nhau.

Nếu không có thông tin phản hồi từ người khác, phần “mù” trở nên lớn hơn và cuối cùng sẽ hủy hoại tính hiệu quả trong công việc của ta. Do đó, cần tôn trọng, khuyến khích người khác chia sẻ cảm tưởng và nhận thức với mình.

2.4.3. Kỹ năng lắng nghe

** Thế nào là sự lắng nghe ?*

Nghe là một tiến trình sinh lí. Lắng nghe là một tiến trình tâm lí. Kỹ năng lắng nghe là khả năng quan tâm đến lời nói, tâm trạng, cảm xúc của đối tác giao tiếp, nhận diện được nhu cầu của người nói, thể hiện sự tôn trọng đối với người nói.

Lắng nghe là một thái độ tích cực. “Lắng nghe bạn bắt buộc chính tôi phải tự thay đổi”(Carl Rogers).

** Một số kỹ năng cần thiết trong lắng nghe*

Kỹ năng biểu lộ sự quan tâm: Thể hiện qua tư thế, thể ngồi, thái độ, môi trường đều hướng về người nói, lấy người nói làm trung tâm.

Kỹ năng gợi mở: Thể hiện ở cách vào đề, cách đặt câu hỏi, cách dùng các tiếng đệm, cả cách im lặng...