

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP
VÀ NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ
NGÀNH: TIN HỌC VĂN PHÒNG
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBXL ngày tháng năm
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

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

Ở mọi thời đại, mọi xã hội, giao tiếp, ứng xử giữa con người và con người diễn ra liên tục trên mọi lĩnh vực của cuộc sống, trong sinh hoạt đời thường cũng như trong công việc. Giao tiếp vừa biểu hiện văn hóa của mỗi con người vừa biểu hiện mức độ văn minh của xã hội. Chính vì vậy giao tiếp ứng xử là một mặt cơ bản của công tác giáo dục và đào tạo “Tiên học lễ, hậu học văn” lời răn dạy của người xưa từ lâu đã trở thành một trong những nguyên tắc của công tác giáo dục và đào tạo ở nước ta. Cùng với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế hàng hóa, lĩnh hội kỹ năng giao tiếp trở thành đòi hỏi cấp thiết của nhiều nghề trong đó có lĩnh vực kinh doanh và văn phòng, là điều kiện của sự thành đạt trong lĩnh vực này. Nhằm đáp ứng nhu cầu học tập của học sinh trường Cao đẳng nghề Cần Thơ, được sự quan tâm của lãnh đạo Nhà trường, chúng tôi biên soạn và giới thiệu cuốn giáo trình “Kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử”. Trong giáo trình này chúng tôi tổng hợp những lý luận về giao tiếp của các tác giả trong và ngoài nước trong thời gian gần đây, đồng thời hướng dẫn thực hành rèn luyện kỹ năng giao tiếp cơ bản cần thiết cho một nhân viên văn phòng, một người thư ký văn phòng hiện đại.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo Ban Giám Hiệu Nhà trường, quý thầy cô và anh chị đồng nghiệp đã tạo điều kiện để chúng tôi biên soạn cuốn giáo trình này. Chúng tôi mong nhận được sự góp ý chân thành của các em học sinh, sinh viên và đồng nghiệp để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

Nội dung của giáo trình bao gồm các chương sau:

BÀI MỞ ĐẦU: NHỮNG GIAO TIẾP CHUNG VỀ GIAO TIẾP

BÀI 1: CÁC YẾU TỐ ĐỂ GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ

BÀI 2: CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

BÀI 2: CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN CỦA GIAO TIẾP

BÀI 3: CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN CỦA GIAO TIẾP

BÀI 4: NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

BÀI 5: NGHỆ THUẬT TÌM KIẾM VÀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP THÔNG TIN TRÊN MẠNG

BÀI 6: NGHỆ THUẬT XÂY DỰNG LỊCH BIỂU, LỊCH TRÌNH

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Công Danh
2. Kỹ sư Triệu Thị Kim Phụng
3. ThS. Phạm Thị Lệ Thu
4. Kỹ sư Đinh Kim Cang
5. Th.S. Nguyễn Thị Liệu

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
BÀI MỞ ĐẦU: NHỮNG GIAO TIẾP CHUNG VỀ GIAO TIẾP	12
BÀI 1: CÁC YẾU TỐ ĐỂ GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ	19
BÀI 2: CÁC NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH	26
BÀI 3: CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN CỦA GIAO TIẾP	30
BÀI 4: NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ	35
BÀI 5: NGHỆ THUẬT TÌM KIẾM VÀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP THÔNG TIN TRÊN MẠNG	40
BÀI 6: NGHỆ THUẬT XÂY DỰNG LỊCH BIỂU, LỊCH TRÌNH	61

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử

2. Mã môn học: MD20

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Trung cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc.

3.2. Tính chất: Là môn học kỹ thuật chuyên môn nghề bắt buộc

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Tin học văn phòng. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức thuộc lĩnh vực kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử: trình bày các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp kinh doanh, trình bày các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong giao tiếp và cho học sinh thực hành các kỹ năng giao tiếp cơ bản, xử lý tốt các tình huống trong giao tiếp và ứng xử nơi công sở, trình bày được vấn đề trước đám đông.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- A1. Trình bày các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp kinh doanh;
- A2. Trình bày các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong giao tiếp và cho học sinh thực hành các kỹ năng giao tiếp cơ bản;
- A3. Trình bày các kiến thức về nghệ thuật giao tiếp nơi công sở, thực hành các tình huống giao tiếp nơi công sở;
- A4. Trình bày các kiến thức về nghệ thuật giao tiếp thông tin trên mạng
- A5. Trình bày các kiến thức về nghệ thuật xây dựng lịch biểu, lịch trình.

4.2. Về kỹ năng:

- B1. Ứng xử thành thạo trong giao tiếp;
- B2. Thu thập các loại văn bản, xử lý các loại văn bản;
- B3. Xử lý các loại lịch biểu, lịch trình;
- B4. Xử lý tốt các tình huống trong giao tiếp và ứng xử nơi công sở;
- B5. Trình bày được vấn đề trước đám đông;
- B6. Đàm phán trong kinh doanh;
- B7. Sử dụng thông thạo các hình thức trong giao tiếp: ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết,....

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

C1. Hình thành ý thức lao động là phải khẩn trương có kỷ luật, có trách nhiệm và sáng tạo.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH/ MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ Thực tập/Thí nghiệm/Bài tập/Thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	106	134	15
MH 01	Giáo dục Chính trị	2	30	15	13	2
MH 02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH 03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH 04	Giáo dục quốc phòng - An ninh	2	45	21	21	3
MH 05	Tin học	2	45	15	29	1
MH 06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	61	1460	437	949	74
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	19	420	148	250	22
MĐ 07	Kỹ thuật sử dụng bàn phím	1	30	8	20	2
MH 08	Văn bản pháp qui	2	30	15	13	2
MĐ 09	Soạn thảo văn bản điện tử	3	60	20	37	3
MĐ 10	Hệ điều hành windows server	3	75	25	47	3
MĐ 11	Thiết kế trình diễn trên máy tính	3	60	20	37	3
MĐ 12	Bảng tính điện tử	3	75	25	45	5

MĐ 13	Lập trình căn bản	2	45	15	28	2
MĐ 14	Tiếng Anh chuyên ngành	2	45	20	23	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	28	600	185	383	32
MĐ 15	Cài đặt và sử dụng các phần mềm văn phòng thông dụng	3	60	15	42	3
MĐ 16	Phần cứng máy tính + (Lắp ráp cài đặt)	3	60	15	42	3
MĐ 17	Xử lý ảnh bằng Photoshop	4	90	20	67	3
MĐ 18	Mạng căn bản	2	45	20	23	2
MĐ 19	Lập trình quản lý	4	90	30	54	6
MĐ 20	Kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử	2	30	15	13	2
MĐ 21	Internet	2	45	15	27	3
MĐ 22	Lập trình Macro trên MS office	2	45	15	27	3
MĐ 23	Thiết kế đồ hoạ bằng Correl draw	3	75	20	51	4
MĐ 24	Bảo trì hệ thống máy tính	3	60	20	37	3
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	10	255	89	151	15
MĐ 25	Thiết kế Web	3	75	25	47	3
MĐ 26	Hệ quản trị CSDL SQL Server	3	75	25	47	3
MĐ 27	Lập trình trực quan	3	75	25	47	3
MĐ 28	Kỹ Năng Nghề Nghiệp	1	30	14	10	6
MĐ 29	Thực tập tốt nghiệp	4	185	15	165	5
TỔNG CỘNG		74	1715	543	1083	89

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- *Về kiến thức:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức.

- *Về kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp	Phương pháp	Hình thức	Chuẩn đầu ra	Số	Thời điểm
-------------	-------------	-----------	--------------	----	-----------

đánh giá	tổ chức	kiểm tra	đánh giá	cột	kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2, A3,A4,A5 B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7 C1	1	Sau ... giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A4, B4, C1	2	Sau... giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	A1, A2, A3,A4,A5 B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7 C1	1	Sau... giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo niên chế.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng Trung cấp Tin học văn phòng

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 70% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >30% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

1	Giáo trình Kỹ năng Giao tiếp và Ứng xử	Trần Thị Bích Hạnh	Đại học Bách Khoa TP.HCM	2016
2	Nghệ thuật Giao tiếp và Xử lý Tình huống	Lê Minh Tuấn	Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM	2017
3	Kỹ năng Giao tiếp trong Môi trường Làm việc	Nguyễn Thị Hồng	Đại học Công nghiệp TP.HCM	2018
4	Hướng dẫn Nghệ thuật Giao tiếp và Ứng xử	Phạm Văn Hải	Đại học Kinh tế TP.HCM	2018
5	Nghệ thuật Giao tiếp và Kỹ năng Xử lý Tình huống Khó	Trần Văn An	Đại học Thủy Lợi	2019
6	Thao Túng Tâm Lý Trong Giao Tiếp	DR Hiro - Lại Minh Tâm (Dịch)	Nhà xuất bản Dân Trí	2021
7	Năm Bước Thực Tiễn Để Đàm	Melissa Davies -	Nhà xuất bản	2021

	Phán Thành Công	Lê Anh (Dịch)	Thanh Niên	
8	Luật Hấp Dẫn Trong Giao Tiếp	Florence Scovel Shinn - Phương Nguyễn (Dịch)	Nhà xuất bản Thanh Niên	2021
9	Giao tiếp bất kỳ ai	Bennie Bough, Jo Condrill	Nhà xuất bản Lao Động	2021

Tailieu.vn

BÀI MỞ ĐẦU: NHỮNG GIAO TIẾP CHUNG VỀ GIAO TIẾP

❖ GIỚI THIỆU BÀI MỞ ĐẦU

Trong môi trường công nghệ thông tin và điện tử, giao tiếp là một yếu tố quan trọng giúp các thiết bị và hệ thống hoạt động hiệu quả. Giao tiếp không chỉ bao gồm việc trao đổi thông tin giữa người dùng mà còn bao gồm việc kết nối và truyền thông tin giữa các thiết bị và hệ thống.

❖ MỤC TIÊU BÀI MỞ ĐẦU

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ *Về kiến thức:*

- ☐ **Khái niệm về giao tiếp:** Hiểu rõ về các hình thức giao tiếp trong công nghệ thông tin, bao gồm giao tiếp giữa người với người (human-to-human) và giữa thiết bị với thiết bị (device-to-device).
- ☐ **Các phương thức giao tiếp:** Nắm vững các phương thức giao tiếp cơ bản như giao tiếp đồng bộ, không đồng bộ, và các giao thức truyền thông.
- ☐ **Giao tiếp trong mạng máy tính:** Hiểu về cách các thiết bị trong mạng máy tính giao tiếp với nhau, bao gồm các giao thức mạng, địa chỉ IP, và port.
- ☐ **Giao tiếp trong phần mềm và ứng dụng:** Biết cách các ứng dụng phần mềm và hệ điều hành thực hiện giao tiếp để trao đổi dữ liệu và lệnh.

➤ *Về kỹ năng:*

- ☐ **Thiết lập và cấu hình giao tiếp:** Khả năng thiết lập và cấu hình các phương thức giao tiếp cho thiết bị và ứng dụng để đảm bảo truyền thông tin hiệu quả.
- ☐ **Xử lý sự cố giao tiếp:** Kỹ năng phát hiện và khắc phục các vấn đề liên quan đến giao tiếp trong mạng máy tính và phần mềm.
- ☐ **Sử dụng công cụ kiểm tra giao tiếp:** Thành thạo trong việc sử dụng các công cụ và phần mềm để kiểm tra và phân tích các giao tiếp trong hệ thống.

➤ *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- ☐ **Tự chủ trong việc quản lý giao tiếp:** Có khả năng độc lập trong việc quản lý và cấu hình giao tiếp giữa các thiết bị và ứng dụng mà không cần sự hỗ trợ thường xuyên.
- ☐ **Trách nhiệm trong việc duy trì và cải thiện giao tiếp:** Đảm bảo rằng các hệ thống giao tiếp hoạt động hiệu quả và thực hiện các biện pháp cải thiện khi cần thiết.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI MỞ ĐẦU

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài mở đầu (cá nhân hoặc nhóm).*
- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài mở đầu) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài mở đầu theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

❖ **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI MỞ ĐẦU**

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Không
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI MỞ ĐẦU**

- **Nội dung:**
 - ✓ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*
 - ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
 - ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
 - ✓ *Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)*
 - ✓ *Kiểm tra định kỳ: không có*

❖ NỘI DUNG BÀI MỞ ĐẦU

1.1 KHÁI NIỆM GIAO TIẾP

1.1.1 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.

1.1.2 Các mức độ giao tiếp



Hình 1.1 Các mức độ giao tiếp

1.1.3 Phân loại giao tiếp

1.1.3.1 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 lý, tình cảm.*

1.1.3.2 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.*

1.1.3.3 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 gợi 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.

1.1.4 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.

1.1.4.1 Chức năng tâm lý

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

1.1.4.2 Chức năng xã hội

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

1.1.4.3 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 lý, nhân cách của mỗi chúng ta.

1.2 VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP

Giao tiếp có vai trò đặc biệt quan trọng trong đời sống xã hội, trong đời sống của mỗi con người.

1.2.1. Giao tiếp là tiền đề cho sự phát triển của sức khỏe

1.2.1.1. Kỹ năng giao tiếp vụng về ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, đến cuộc sống

- Người không có kỹ năng giao tiếp tốt không thể lộ được tâm trạng, không có người hiểu nỗi tâm tình của mình nên dễ rơi vào trạng thái cô đơn dù sống ngay giữa đám đông.

- Sự cô đơn, biệt lập làm cho con người dễ bị suy sụp về thể chất, tinh thần, dễ mắc phải những căn bệnh về tim mạch, tâm thần và có thể có những ý định tiêu cực, bế tắc như tự tử.

Để khẳng định mạnh mẽ vai trò to lớn của giao tiếp trong cuộc sống, David W. Johnson trong tác phẩm Reaching Out (Với tới tha nhân) đã mượn lời một nhân vật thốt lên rằng: "Chúng ta phải thương yêu nhau hay là chết".

1.2.1.2. Mỗi quan hệ tốt đẹp với mọi người chung quanh sẽ mang lại cuộc sống tốt đẹp

- Con người có mối quan hệ tốt đẹp với cuộc sống chung quanh sẽ nhận được niềm vui, sự hỗ trợ để có một chỗ đứng vững vàng trong xã hội, trong sự nghiệp và sẽ tìm thấy được hạnh phúc cùng một tương lai luôn rộng mở.

- Mối quan hệ tốt đẹp với cuộc sống chung quanh còn mang lại tuổi thọ cho con người: theo một số cuộc điều tra được công bố rộng rãi, nam giới ở độ tuổi 47, nếu ly dị hay góa vợ thì tỷ lệ tử vong sẽ cao hơn nhiều lần so với những người có cuộc sống hạnh phúc.

- Mối quan hệ với cuộc sống chung quanh ảnh hưởng rõ rệt đến sức khỏe thể chất của con người: kinh nghiệm và các cuộc điều tra cũng chứng minh rằng nếu có sự hỗ trợ của người thân, của xã hội bệnh nhân sẽ phục hồi nhanh chóng dễ dàng

1.2.2. Giao tiếp xã hội tạo điều kiện cho con người hình thành, hoàn thiện nhân cách

- Qua giao tiếp, từ sự đáp ứng và phản hồi của người chung quanh, con người tiếp nhận kiến thức về thế giới, về bản thân để hình thành nên nhân cách.

- Con người tự thể hiện nhân cách, tiếp tục điều chỉnh và hoàn thiện nhân cách bản thân nhờ vào quá trình giao tiếp. Sự hoàn thiện này diễn ra liên tục trong suốt cuộc đời con người.

1.1.3. Giao tiếp tốt sẽ tạo các quan hệ thuận lợi cho công cuộc làm ăn, chung sống

- Giao tiếp tốt sẽ là điều kiện thuận lợi cho công cuộc làm ăn phát triển: con người khi có mối quan hệ tốt với những người chung quanh sẽ nhận được sự yêu thương, hỗ trợ, sẽ có chỗ đứng vững vàng trong cuộc sống và dễ dàng có những bước thăng tiến trong sự nghiệp.

- Một xã hội được xây dựng trên nền tảng của mối giao tiếp chặt chẽ, tốt đẹp sẽ có những bước phát triển mạnh mẽ. Dễ dàng nhận thấy ở một xã hội kém phát triển, mối tương tác của các thành viên trong xã hội đó rất mờ nhạt, giao tiếp trong xã hội nhiều hạn chế, kinh tế thường rơi vào tình trạng manh mún, cuộc sống tự cung tự cấp là chủ yếu

1.3 TỪ NGHỆ THUẬT THỜI CỔ ĐẾN CÁC QUAN NIỆM TRIẾT HỌC HIỆN ĐẠI VỀ GIAO TIẾP

1.3.1 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”.

1.3.2 Quan niệm của Nho giáo

Theo Khổng Tử: “Cùng tắc biến, biến tắc thông, thông tắc cử” (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 nhân 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.

1.3.3 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.

❖ TÓM TẮT BÀI MỞ ĐẦU

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

Bài học "Những Giao Tiếp Chung về Giao Tiếp" tập trung vào các khái niệm cơ bản về giao tiếp trong công nghệ thông tin, bao gồm các phương thức và giao thức giao tiếp, cũng như cách thức các thiết bị và ứng dụng trao đổi thông tin với nhau. Bài học cũng đề cập đến kỹ năng thiết lập, cấu hình, và khắc phục sự cố giao tiếp, cùng với việc sử dụng các công cụ kiểm tra giao tiếp.

❖ CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN BÀI MỞ ĐẦU

Câu hỏi 1. Khái niệm giao tiếp trong công nghệ thông tin là gì?

Câu hỏi 2. Các phương thức giao tiếp cơ bản là gì?

Câu hỏi 3. Làm thế nào để thiết lập và cấu hình giao tiếp cho một thiết bị trong mạng máy tính?

Câu hỏi 4. Các công cụ nào có thể được sử dụng để kiểm tra giao tiếp trong hệ thống?

Câu hỏi 5. Bạn sẽ xử lý sự cố giao tiếp giữa hai thiết bị như thế nào?

BÀI 1: CÁC YẾU TỐ ĐỂ GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

Giao tiếp hiệu quả là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong môi trường làm việc cũng như trong cuộc sống hàng ngày. Giao tiếp không chỉ là quá trình trao đổi thông tin mà còn là cách thức xây dựng mối quan hệ và tạo dựng lòng tin giữa các cá nhân và nhóm làm việc. Để giao tiếp hiệu quả, cần hiểu rõ các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp và cách thức cải thiện chúng.

❖ MỤC TIÊU BÀI 1

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức:

- ☐ **Khái niệm giao tiếp:** Giao tiếp là quá trình truyền đạt thông tin, ý tưởng, cảm xúc từ người gửi đến người nhận thông qua các kênh khác nhau.
- ☐ **Yếu tố ảnh hưởng:** Những yếu tố chính ảnh hưởng đến giao tiếp bao gồm ngôn ngữ, giọng điệu, ngôn ngữ cơ thể, kênh truyền tải, và môi trường giao tiếp.
- ☐ **Các phương pháp giao tiếp:** Hiểu rõ các phương pháp giao tiếp hiệu quả như lắng nghe tích cực, sử dụng ngôn ngữ đơn giản, phản hồi kịp thời và sử dụng ngôn ngữ cơ thể phù hợp.

➤ Về kỹ năng:

- ☐ **Kỹ năng lắng nghe:** Khả năng lắng nghe tích cực và đồng cảm với người nói.
- ☐ **Kỹ năng truyền đạt:** Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ và các phương tiện truyền thông để truyền đạt thông tin rõ ràng và dễ hiểu.
- ☐ **Kỹ năng phản hồi:** Kỹ năng đưa ra phản hồi phù hợp và mang tính xây dựng để cải thiện quá trình giao tiếp.

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- ☐ **Năng lực tự chủ:** Khả năng quản lý cảm xúc, giữ bình tĩnh trong giao tiếp, và tự điều chỉnh ngôn ngữ, giọng điệu phù hợp với hoàn cảnh.
- ☐ **Trách nhiệm trong giao tiếp:** Tôn trọng người khác, đảm bảo thông tin truyền đạt chính xác và không gây hiểu lầm.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 1

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 1 (cá nhân hoặc nhóm).*
- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định..*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1