

TRƯỜNG TRUNG CẤP QUỐC TẾ MEKONG



GIÁO TRÌNH MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TỰ CHỌN NGÀNH: Y SỸ TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số 55/2024/QĐ-TCQTMK ngày 25 tháng 01 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp Quốc tế Mekong*

**Thành phố Cần Thơ, tháng 01 năm 2024
Lưu hành nội bộ**

LỜI GIỚI THIỆU

Để cung cấp kiến thức về **Kỹ năng giao tiếp_Tự chọn** cho học sinh Y, và là khối kiến thức quan trọng trong quá trình đào tạo nhân lực Y, giáo trình được biên soạn với mục đích trang bị kiến thức cơ bản những kiến thức cơ bản về kỹ năng giao tiếp trong xã hội với nhiều tình huống khác nhau. Ngoài ra, học sinh sau khi học có thể hiểu và áp dụng được vào thực tế sau này

Trong quá trình biên soạn giáo trình này, tổ biên soạn đã cố gắng bám sát khung chương trình đào tạo, cập nhật các kiến thức từ nhiều nguồn tài liệu, nhằm thể hiện được kiến thức cơ bản, hiện đại và thực tiễn. Trường rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các chuyên gia, các đồng nghiệp, các độc giả để giáo trình hoàn thiện hơn trong lần ban hành sau.

Xin cảm ơn các cơ quan liên quan, các đơn vị và cá nhân đã tham gia.

Cần Thơ, ngày 25 tháng 01 năm 2024

Hiệu trưởng

(đã ký)

DSCKII. Nguyễn Văn Ảnh

LỜI NÓI ĐẦU

Giáo trình **kỹ năng giao tiếp** được biên soạn dựa trên cơ sở chương trình khung đã được phê duyệt. giáo trình được các tác giả biên soạn theo phương châm: Kiến thức cơ bản, hệ thống; nội dung chính xác, khoa học; cập nhật các tiến bộ khoa học, kỹ thuật hiện đại và thực tiễn ở Việt Nam. Giáo trình này là tiền đề để các giáo viên và học sinh trường có thể áp dụng phương pháp dạy - học tích cực.

Giáo trình **kỹ năng giao tiếp** được Hội đồng Nhà trường thẩm định tài liệu dạy - học trung cấp với mục tiêu:

Về kiến thức: Định nghĩa được khái niệm giao tiếp; xác định được vai trò của giao tiếp, các hình thức và phương tiện giao tiếp; nêu được các nguyên tắc giao tiếp và ý nghĩa của các nguyên tắc đó trong giao tiếp; Trình bày được khái niệm kỹ năng giao tiếp và phân loại được các kỹ năng giao tiếp. Trình bày được một số kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống, cách thức giải quyết các xung đột khi gặp phải và khắc phục những trở ngại trong giao tiếp; Xác định được các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong tìm kiếm việc.

Về kỹ năng: Thực hiện được một số kỹ năng giao tiếp: kỹ năng làm quen, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng nói trước đám đông, kỹ năng giải quyết xung đột và kỹ năng khắc phục khó khăn trong giao tiếp; Vận dụng được các kỹ năng giao tiếp trong gia đình, nhà trường, xã hội, trong tìm kiếm việc làm và tại nơi làm việc.

Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Người học có thái độ giao tiếp đúng mực, luôn chủ động và tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống.

Lần đầu thực hiện, giáo trình khó tránh khỏi những thiếu sót, chúng tôi mong nhận được ý kiến đóng góp của đồng nghiệp và các bạn học sinh để lần biên soạn sau giáo trình được hoàn thiện hơn.

TM. Tổ biên soạn

(đã ký)

ThS. La Thanh Chí Hiếu

MỤC LỤC

1. Lý luận chung về giao tiếp	trang 3
2. Phân loại kỹ năng giao tiếp	trang 9
3. Một số kỹ năng giao tiếp thông thường	trang 12
4. Vận dụng kỹ năng giao tiếp trong tìm kiếm việc làm	trang 18
5. Kỹ năng giao tiếp tại nơi làm việc	trang 22
6. Hướng dẫn thực hành tại lớp	trang 27
Tài liệu tham khảo	trang 27

TaiLieu.vn

BÀI 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ GIAO TIẾP

Mục tiêu.

- Trình bày được những quan niệm chung về giao tiếp và vai trò của giao tiếp.
- Trình bày các hình thức và phương tiện giao tiếp.
- Nêu nguyên tắc chung trong giao tiếp.

Nội dung chính

1. Giao tiếp là gì ?

Theo “Từ điển Tâm lý học” của Nguyễn Khắc Viện. Giao tiếp là quá trình truyền đi, phát đi một thông tin từ một người hay một nhóm cho một người hay một nhóm khác, trong mối quan hệ tác động lẫn nhau (tương tác). Thông tin hay thông điệp được nguồn phát mà người nhận phải giải mã, cả hai bên đều vận dụng một mã chung.

Theo “Tâm lý học đại cương” của Trần Thị Minh Đức (chủ biên). Giao tiếp là quá trình tiếp xúc giữa con người với con người nhằm mục đích nhận thức, thông qua sự trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, sự ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau.

Theo “Tâm lý học xã hội” của Trần Thị Minh Đức (chủ biên). Giao tiếp là sự tiếp xúc trao đổi thông tin giữa người với người thông qua ngôn ngữ, cử chỉ, tư thế, trang phục...

Như vậy, có rất nhiều định nghĩa khác nhau về giao tiếp, mỗi tác giả tùy theo phương diện nghiên cứu của mình đã rút ra một định nghĩa giao tiếp theo cách riêng và làm nổi bật khía cạnh nào đó. Tuy vậy, số đông các tác giả đều hiểu giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người với người nhằm trao đổi thông tin, tư tưởng tình cảm...Giao tiếp là phương thức tồn tại của con người.

Nói tóm lại, có rất nhiều cách định nghĩa khác nhau về giao tiếp, và như vậy dẫn đến rất nhiều phương pháp tiếp cận, nghiên cứu các vấn đề về giao tiếp. Các quan điểm trên đây còn nhiều điểm khác nhau nhưng đã phần nào phác họa nên diện mạo bề ngoài của giao tiếp. Giao tiếp được coi như: Quá trình trao đổi thông tin giữa người và người có chủ đích.

2. Vai trò của giao tiếp:

Giao tiếp có vai trò rất quan trọng trong cuộc sống của mỗi con người. Bởi vì con người là sự tổng hòa của các mối quan hệ xã hội. Mà giao tiếp tức là tiếp xúc, trao đổi bằng lời nói, cử chỉ, thái độ... Những điều đó góp phần tạo lập các mối quan hệ tốt đẹp trong đời sống và công việc.

- **Giao tiếp trong quá trình hình thành và phát triển con người:** Các công trình nghiên cứu đã chỉ ra rằng: tình trạng cô đơn, cô lập, giao tiếp không đầy đủ về số lượng, nghèo nàn về nội dung đều dẫn đến những hậu quả tiêu cực. Sự tổn thương về tâm lý đôi khi còn làm cho con người đau khổ hơn, gây cho xã hội nhiều tác hại hơn, nguy hiểm hơn là sự tổn thương về thể xác.

Nếu con người tách khỏi các mối quan hệ xã hội, không được giao tiếp với người khác ngay từ sau khi sinh thì không thể trở thành người được. Điều này đã được các nhà khoa học chứng minh: Năm 1920, ở Ấn Độ tiến sĩ Singh đã tìm thấy hai cô bé sống trong hang sói với bầy sói, nhìn nét mặt thì một cô chừng bảy tám tuổi, cô kia chừng hai tuổi. Cô nhỏ được ít lâu sau thì chết. Còn cô lớn được đặt tên là Kamala và cô ta sống thêm được mười năm nữa. Suốt trong thời gian ấy, Singh đã ghi nhật ký quan sát tỉ mỉ về cô bé đó. Kamala chỉ đi bằng tứ chi, dựa vào tay và đầu gối, còn lúc chạy thì chạy bằng bàn tay và bàn chân. Trong khi ăn hề thấy người thì cô gặm gù dữ tợn. Đến năm 17 tuổi sự phát triển trí tuệ của cô chỉ bằng đứa bé khoảng 4 tuổi.

Như vậy, đời sống tâm lý của mỗi người phải lấy giao tiếp làm cơ sở. Không có giao tiếp đứa trẻ không thể trở thành người, không có giao tiếp nhiều chức năng tâm lý người, nhiều phẩm chất tâm lý cá nhân không được hình thành và phát triển. Sự giao tiếp giữa con người với con người có vai trò vô cùng quan trọng đối với sự phát triển nhân cách cũng như trong cuộc sống:

Giao tiếp là một nhu cầu xã hội cơ bản, xuất hiện sớm nhất trong đời sống của mỗi người. Ngay từ khi đứa trẻ còn trong bụng mẹ, bào thai sống, hoạt động cùng với nhịp sống và hoạt động của người mẹ. Bằng kinh nghiệm và quan sát khoa học, người ta đã nhận thấy có sự tiếp xúc không chỉ đơn giản về sinh học mà còn có những ảnh hưởng về mặt tâm lý của trẻ sau này do sự biến động tâm lý của người mẹ khi mang thai. Khi mang thai người mẹ phải kiêng nói và làm những việc không tốt, không lành thậm chí đi đứng phải nhẹ nhàng, nói năng phải hiền dịu tránh cáu gắt giận dữ. Khi vừa ra đời, nhu cầu được bế ẵm, được vỗ về, được âu yếm là nhu cầu giao tiếp trực tiếp, thiết yếu

của trẻ. Ở mỗi lứa tuổi khác nhau, nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, phương thức thoả mãn nhu cầu giao tiếp cũng khác nhau.

- **Giao tiếp trong mối quan hệ xã hội:** Nhờ giao tiếp, mỗi người gia nhập vào các mối quan hệ xã hội, tổng hoà các quan hệ xã hội tạo thành bản chất con người, lĩnh hội nền văn hoá xã hội tạo thành tâm lý, ý thức, nhân cách. C.Mác đã khẳng định Bản chất con người không phải là cái gì trừu tượng, tồn tại riêng biệt, trong tính hiện thực của nó, bản chất con người là tổng hoà các mối quan hệ xã hội. Sự đa dạng phong phú của các mối quan hệ xã hội sẽ làm phong phú đời sống tâm lý con người. Dân gian có câu: Đi một ngày đàng, học một sàng khôn. Càng tích cực tham gia vào các mối quan hệ xã hội, quan hệ giao tiếp phong phú bao nhiêu con người càng tiếp thu được những giá trị vật chất, tinh thần to lớn bấy nhiêu.

Thông qua giao tiếp, mỗi người không chỉ nhìn nhận, đánh giá được người khác mà còn tự đối chiếu, so sánh mình với người khác, với chuẩn mực xã hội từ đó đánh giá đúng về bản thân mình. Sự tự đánh giá bản thân mình bao giờ cũng khó khăn hơn sự đánh giá người khác. Nếu không giao tiếp với người khác thì việc đánh giá bản thân mình có thể mắc sai lầm: Đánh giá quá cao hoặc đánh giá quá thấp về bản thân mình. Khi chủ thể đánh giá quá cao về bản thân mình sẽ hình thành tâm lý tự cao, tự đại, tự mãn, dễ dẫn đến cường điệu hoá bản thân và coi thường người khác. Ngược lại, khi chủ thể đánh giá thấp về bản thân mình sẽ hình thành tâm lý tự ty, mặc cảm, không thấy hết khả năng của mình, có biểu hiện chán nản thiếu tích cực, kém nhiệt huyết trong hoạt động.

Vì vậy, muốn đánh giá đúng ưu điểm, khuyết điểm của bản thân mình thì mỗi người cần phải giao tiếp với người khác. Thường thì ai cũng nhìn thấy rất rõ những mặt mạnh, ưu điểm, thành tích của mình. Còn những khuyết điểm hạn chế thì bị che lấp ở phía sau, bản thân mình khó nhận thấy một cách đầy đủ, chính xác. Vì vậy, muốn biết mình có ưu điểm, khuyết điểm thì cần phải được giao tiếp với người khác, biết lắng nghe ý kiến của người khác một cách có chọn lọc, có phê phán, có căn cứ. Từ đó chủ thể mới thấy được chính mình, mới biết mình là ai, là người như thế nào. Khi đã hiểu biết đúng đắn về bản thân mình, mỗi người sẽ lượng hoá được sức mình mà lựa chọn hoạt động, lên kế hoạch, tiến hành hoạt động phù hợp và mới có được sự thành đạt.

- **Giao tiếp trong quản lý, lãnh đạo:** Giao tiếp tham gia vào mọi hoạt động của con người: hoạt động học tập, lao động, vui chơi và hoạt động xã hội . . . Giao tiếp định

hướng cho các hoạt động, điều khiển hoạt động, giúp các hoạt động tiến hành đạt hiệu quả. Trong công việc quản lý, hoạt động giao tiếp thường xuyên diễn ra: giao tiếp trong gia đình, xã hội, quản lý công việc ; giao tiếp giữa cấp trên và cấp dưới; giữa các nhóm làm việc với nhau. Để hoàn thành các nhiệm vụ, mục tiêu của hoạt động quản lý, lãnh đạo thì chủ thể quản lý và đối tượng quản lý phải có sự phối hợp cùng nhau, thông cảm với nhau, tác động qua lại và ảnh hưởng lẫn nhau mới đạt được mục tiêu chung.

Nhờ giao tiếp với cấp dưới mà chủ thể lãnh đạo quản lý hiểu được tâm tư nguyện vọng, tình cảm, ý chí, năng lực, thói quen của họ. Từ đó lựa chọn, bố trí sắp xếp, đề đạt, bổ nhiệm, phân công công việc phù hợp với từng người để sử dụng họ một cách tốt nhất nhằm nâng cao năng suất lao động của mỗi cá nhân và của cả tổ chức.

Thông qua giao tiếp với cấp dưới, chủ thể lãnh đạo thu thập được thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, xử lý các thông tin, trên cơ sở đó ra các quyết định; lên kế hoạch triển khai, tổ chức thực hiện quyết định phù hợp với thực tiễn mang lại tính khả thi của các quyết định.

Thông qua giao tiếp với đối tượng quản lý mà xây dựng các mối quan hệ với người khác, với tập thể, tạo sự gắn bó chặt chẽ giữa cấp trên và cấp dưới, giữa chủ thể quản lý và đối tượng quản lý, góp phần hoàn thiện nhân cách, nâng cao uy tín, phong cách người lãnh đạo. Đồng thời qua đó còn hình thành kỹ năng kỹ xảo, nghệ thuật ứng xử. Vì vậy để hoàn thiện nhân cách, mỗi người cần phải tích cực tham gia vào những hoạt động đa dạng, tích cực gia nhập vào các mối quan hệ giao tiếp lành mạnh, biết né tránh những mối quan hệ giao tiếp không lành mạnh. Dám nhìn thẳng vào khuyết điểm của mình và phải dũng cảm sửa chữa khuyết điểm để trở thành người hoàn hảo.

3. Các yếu tố trong quá trình giao tiếp (The Communications Process):

Quá trình giao tiếp bao gồm nhiều yếu tố: người gửi thông điệp, nội dung thông điệp, kênh truyền thông điệp, người nhận thông điệp, sự phản hồi, bối cảnh truyền thông điệp.

- **Người gửi (Sender):** Để trở thành một người giao tiếp tốt, trước tiên phải có lòng tự tin. Trong lĩnh vực kinh doanh hay trong giáo dục sức khỏe ta phải thể hiện những hiểu biết về chủ đề (thông điệp), hiểu biết về người tiếp nhận và bối cảnh truyền đạt thông điệp. Lời nói rõ ràng, mạch lạc, ăn mặc lịch sự, khiêm tốn, vui vẻ và biết lắng

nghe là những đặc tính rất tốt cho người gửi thông điệp. Hiểu rõ người nhận thông điệp ta sẽ có phương pháp truyền đạt thích hợp, dễ dàng chấp nhận.

-**Thông điệp**(Message): là những chủ đề cần truyền đạt qua viết, nói hay các hình thức khác đều bị chi phối bởi giọng điệu của người truyền đạt thông điệp, thông điệp luôn luôn có cả yếu tố trí tuệ và tình cảm trong đó có thể làm thay đổi suy nghĩ và hành động của người nhận thông điệp theo hướng tích cực.

-**Kênh chuyển tải thông điệp**(Channel): Là đường liên lạc giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp. Vì vậy phải tổ chức kênh sao cho quá trình giao tiếp đạt được hiệu quả nhất. Thí dụ: Kênh giao tiếp là thị giác thì cần phải cấu trúc bài viết ra sao và làm thế nào để đối tượng giao tiếp nhìn thấy rõ các chữ viết... Các thông điệp được truyền đạt qua nhiều kênh trực tiếp hoặc gián tiếp.

-**Người nhận thông điệp**(Receiver): Những thông điệp được truyền đến người nhận, người nhận thông điệp quan tâm tiếp nhận sự truyền đạt, họ sẵn sàng tham gia thảo luận và phản hồi lại thông điệp vừa tiếp nhận. Để thành công ta nên tìm hiểu trước người nhận như: trình độ học vấn, hoàn cảnh gia đình, thói quen trong cuộc sống, sở thích, chuyên môn....

- **Phản hồi**(Feedback): Người tiếp nhận thông điệp sẽ có những phản hồi, bằng cách trả lời những câu hỏi hay các hình thức khác đối với thông điệp. Ta hãy chú ý đến những phản hồi này bởi nó thể hiện rõ ràng nhất việc tiếp nhận thông điệp của ta.

-**Bối cảnh**(Context): Là bối cảnh trong đó diễn ra quá trình giao tiếp, bao gồm cả khía cạnh vật chất và khía cạnh xã hội. Khía cạnh vật chất thí dụ như địa điểm, kích thước không gian gặp gỡ, số người hiện diện, khí hậu, ánh sáng, tiếng ồn, màu sắc đồ vật xung quanh...Đây là những khía cạnh nằm bên ngoài các đối tượng đang giao tiếp.

Để truyền đạt thông điệp có hiệu quả, ta phải kinh nghiệm. Nếu thông điệp quá dài dòng, không chặt chẽ, diễn đạt lủng củng, có thể người nhận hiểu sai. Việc sử dụng không tốt ngôn ngữ cũng như các cử chỉ khi nói cũng có thể gây khó chịu cho người nhận thông điệp.

4. Các hình thức và phương tiện giao tiếp:

-Giao tiếp bằng ngôn ngữ:

Ngôn ngữ được coi là phương tiện giao tiếp tổng hợp và chủ yếu. Trong ngôn ngữ có ba bộ phận cơ bản là ngữ pháp, từ vựng và ngữ âm. Cấu trúc ngữ pháp thường

phản ánh trình độ phát triển của dân tộc. Trong phạm vi một xã hội, một dân tộc sự khác biệt về mặt từ vựng và ngữ âm giữa các cá nhân được ghi nhận rất rõ nét. Khi một người giao tiếp với người khác, thì người này và người kia đều phải sử dụng ngôn ngữ (nói ra thành lời hoặc viết ra thành chữ) để truyền đạt, trao đổi ý kiến, tư tưởng, tình cảm cho nhau. Có vốn ngôn ngữ phong phú thì rất thuận lợi trong giao tiếp.

Trong giao tiếp, ngôn ngữ thể hiện không chỉ ý nghĩ và tình cảm của con người mà còn biểu hiện trình độ học vấn, trình độ văn hoá và nhân cách của con người. Sự hiểu biết đối tượng trước khi giao tiếp là việc làm rất quan trọng. Sự chào hỏi, bắt tay, tự giới thiệu về mình trước khi đi vào chủ đề chính là việc làm không thể thiếu trong giao tiếp.

- Giao tiếp phi ngôn ngữ:

Trong giao tiếp trực tiếp lời nói là quan trọng nhất, nhưng các tín hiệu không lời thì có sức thuyết phục mạnh mẽ để truyền đi các cảm giác, cảm tưởng và thái độ. Các dạng thông tin phi ngôn ngữ:

+ **Nét mặt:** Biểu hiện trên mặt thường tương ứng với tâm trạng thực bên trong của đối tượng, do đó quan sát nét mặt cho chúng ta hiểu thêm đối tượng trong cuộc giao tiếp. Nét mặt ánh mắt đóng vai trò quan trọng trong giao tiếp. Nét mặt vui tươi, ánh mắt cử chỉ thân thiện sẽ tạo được lợi thế trong giao tiếp. Trong chăm sóc bệnh nhân, những điều trên sẽ giúp cho bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào thầy thuốc, vượt qua cơn đau.

+ **Cử chỉ:** Thông thường muốn nhấn mạnh hay tăng cường sự chú ý, người ta sử dụng các điệu bộ. ý nghĩa của điệu bộ thường rõ rệt ít có thể giải thích như: gật đầu nhẹ, tập trung lắng nghe, ánh mắt sáng lên khi nghe người khác nói...

+ **Tư thế:** Tư thế trước hết thể hiện ở chiều cao. Trong sinh hoạt ở tổ chức hoặc trong giao tiếp tùy hoàn cảnh mà cá nhân làm nổi bật hoặc dấu bớt chiều cao của mình. Khi muốn khẳng định mình với người ngồi đối diện cá nhân sẽ có xu hướng ngẩng đầu và ngả người về phía sau. Nhân viên khi đến gặp cấp trên để thể hiện vẻ tôn kính có xu hướng cúi đầu khi chia tay và cúi chào khi bắt tay. Cá nhân cũng có thể dùng việc thay đổi dáng điệu để tạo dấu ấn khi gửi các thông điệp. Trong chăm sóc sức khỏe, thầy thuốc khám trực tiếp bệnh nhân lao phổi thường mang khẩu trang và tránh hít phải hơi thở bệnh nhân.