



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

Giáo trình

KỸ NĂNG

GIAO TIẾP



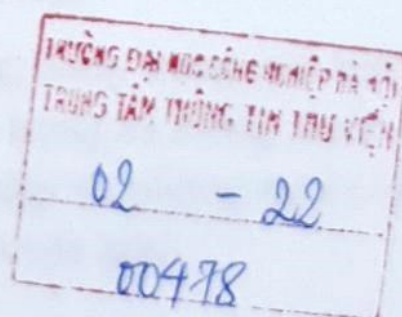
NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI
ThS. Phạm Văn Đại (Chủ biên)
ThS. Nguyễn Giang Nam

Giáo trình

KỸ NĂNG GIAO TIẾP



NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ
HÀ NỘI - 2015

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

Giao tiếp là một hoạt động và là một nhu cầu không thể thiếu của con người. Giao tiếp vừa mang tính nghệ thuật, vừa mang tính khoa học. Ngày nay, khi xã hội càng phát triển, mối quan hệ của con người càng đa dạng và phức tạp hơn. Việc học cách giao tiếp là cần thiết cho mọi người, đặc biệt là sinh viên - chủ nhân tương lai của Đất nước. Để đáp ứng nhu cầu học tập ngày càng cao của sinh viên trường Đại học Công nghiệp, nhóm tác giả biên soạn cuốn "**Giáo trình Kỹ năng giao tiếp**".

Giáo trình được cấu trúc gồm 3 chương:

- *Chương 1: Một số vấn đề cơ bản về giao tiếp* - ThS. Phạm Văn Đại
- *Chương 2: Kỹ năng giao tiếp* - ThS. Nguyễn Giang Nam
- *Chương 3: Giao tiếp nơi công sở* - ThS. Phạm Văn Đại.

Giáo trình Kỹ năng giao tiếp được biên soạn nhằm trang bị cho sinh viên những vấn đề cơ bản về khoa học giao tiếp và hình thành một số kỹ năng giao tiếp cần thiết trong doanh nghiệp hoặc nơi công sở, để giúp các em tự tin hơn và dần khẳng định được mình khi đi vào cuộc sống.

Để hoàn thiện cuốn giáo trình này, nhóm tác giả xin được cảm ơn sự góp ý quý báu của tập thể Tổ Sư phạm thuộc Khoa Sư phạm - Du lịch, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, song trong quá trình biên soạn khó tránh khỏi thiếu sót, nhóm tác giả trân trọng và mong muốn tiếp tục nhận được sự góp ý của các độc giả, đồng nghiệp và những người quan tâm để giáo trình được chỉnh sửa, bổ sung và hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

NHÓM TÁC GIẢ

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU	3
Chương 1: Một số vấn đề cơ bản về giao tiếp	7
1.1. Khái niệm giao tiếp	7
1.2. Thành phần trong quá trình giao tiếp	8
1.2.1. Thông điệp	9
1.2.2. Người gửi thông điệp	9
1.2.3. Người nhận thông điệp	9
1.2.4. Kênh giao tiếp	10
1.2.5. Phản hồi	11
1.2.6. Môi trường	11
1.3. Vai trò của giao tiếp	11
1.3.1. Xét trên phương diện xã hội	11
1.3.2. Xét trên phương diện cá nhân	12
1.4. Chức năng của giao tiếp	13
1.4.1. Về phương diện xã hội	13
1.4.2. Về phương diện tâm lý	14
1.5. Các hình thức giao tiếp	14
1.5.1. Xét theo phương tiện giao tiếp	14
1.5.2. Xét theo khoảng cách	15
1.5.3. Xét theo quy cách	15
1.6. Phương tiện giao tiếp	15
1.6.1. Phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ	15
1.6.2. Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ	17
1.7. Phong cách giao tiếp	20
1.7.1. Khái niệm về phong cách giao tiếp	20
1.7.2. Cấu trúc của phong cách giao tiếp	20
1.7.3. Phân loại phong cách giao tiếp	21

1.8. Nguyên tắc giao tiếp	22
1.8.1. Tôn trọng đối tượng giao tiếp	22
1.8.2. Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa các bên tham gia giao tiếp	23
1.8.3. Nguyên tắc hướng tới giải pháp tối ưu	24
1.8.4. Nguyên tắc lắng nghe	25
1.8.5. Nguyên tắc đồng cảm	26
Câu hỏi ôn tập chương 1	26
Chương 2. Kỹ năng giao tiếp	27
2.1. Khái niệm kỹ năng giao tiếp	27
2.2. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	27
2.2.1. Kỹ năng nghe	27
2.2.2. Kỹ năng nói	34
2.2.3. Kỹ năng phỏng vấn	38
2.2.4. Kỹ năng đàm phán - thương lượng	43
Câu hỏi ôn tập chương 2	51
Bài tập thực hành chương 2	52
Chương 3: Giao tiếp nơi công sở	53
3.1. Khái niệm giao tiếp công sở	53
3.2. Một số nguyên tắc giao tiếp trong công sở	54
3.2.1. Tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp	54
3.2.2. Hợp tác với đồng nghiệp	55
3.2.3. Thiện ý, trách nhiệm với đồng nghiệp	56
3.3. Một số nghi thức giao tiếp tiêu biểu tại nơi công sở	58
3.3.1. Đối tượng giao tiếp nơi công sở	58
3.3.2. Giao tiếp trong từng trường hợp	58
3.3.3. Một vài nghi thức giao tiếp nơi công sở	65
Câu hỏi ôn tập chương 3	86
Tài liệu tham khảo	87