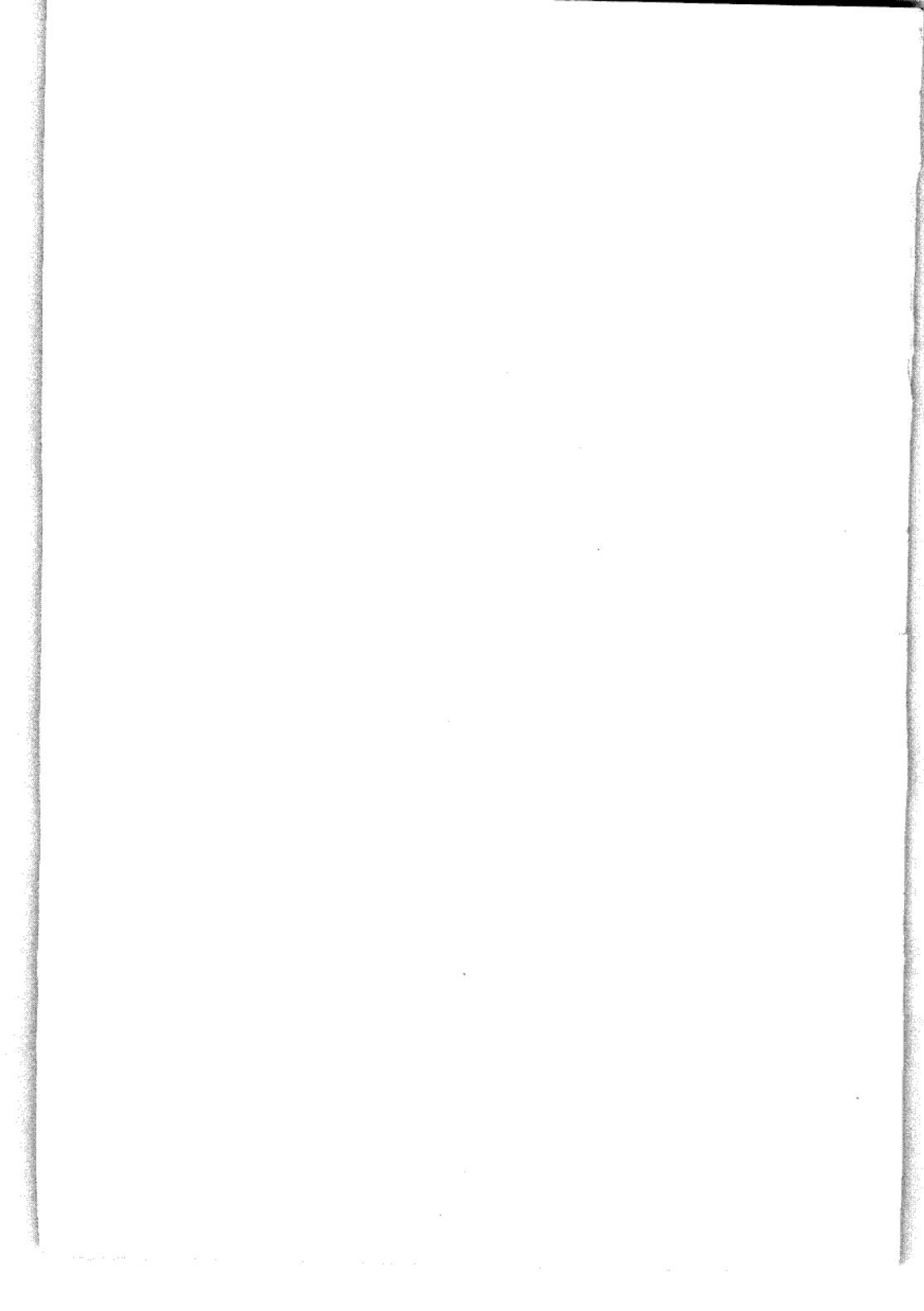


TỔNG CỤC DU LỊCH
HỘI ĐỒNG BIÊN SOẠN GIÁO TRÌNH CƠ SỞ NGÀNH DU LỊCH
Chủ biên: Th.S Đinh Văn Đáng

Giáo trình
KỸ NĂNG GIAO TIẾP

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI
HÀ NỘI, 2006



LỜI NÓI ĐẦU

Giao tiếp ứng xử là một nhu cầu không thể thiếu và luôn gắn kết chặt chẽ với hoạt động của con người. Không có giao tiếp con người khó có thể tồn tại. Không có khả năng giao tiếp ứng xử tốt con người khó thể có cơ hội phát triển, thăng tiến.

Giao tiếp ứng xử thông minh, lịch lãm và chân thành là bà đỡ cho thành công và danh vọng. Trong thực tế nhờ giao tiếp ứng xử tốt mà không ít người đã gặt hái được những thành công tuyệt vời. Và cũng chỉ vì chưa có nhiều kiến thức về giao tiếp ứng xử mà nhiều người buộc phải chấp nhận thua thiệt, thậm chí thất bại cay đắng, kể cả trong lĩnh vực công cũng như tư.

Đặc biệt, du lịch là một ngành kinh doanh dịch vụ, đối tượng phục vụ trực tiếp là con người, để gây được thiện cảm và làm hài lòng khách hàng, để tạo ra bầu không khí đoàn kết hợp tác trong nội bộ doanh nghiệp không có cách nào khác người làm du lịch phải có kiến thức và khả năng giao tiếp ứng xử tốt với con người. Đây là cơ sở bền vững nhất, chắc chắn nhất cho việc tồn tại và không ngừng phát triển của doanh nghiệp Du lịch.

Với nhận thức đó, môn Kỹ năng giao tiếp là một trong năm môn cơ sở ngành được đưa vào chương trình giảng dạy cho tất cả các chuyên ngành đào tạo hệ THCN tại các trường du lịch trên cả nước.

Cuốn giáo trình “Kỹ năng giao tiếp” ra đời nhằm cung cấp cho người học một số kiến thức cơ bản nhất, phổ biến nhất về giao tiếp ứng xử trong cuộc sống nói chung và trong hoạt động

kinh doanh du lịch nói riêng.

Tiếp cận cuốn giáo trình này, người học có thể bổ sung hoàn thiện thêm kiến thức trong quan hệ xã hội, trong hoạt động đối ngoại. Đặc biệt, người học có thêm kiến thức về quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp với cấp trên, cấp dưới; quan hệ đối xử với bạn hàng, khách hàng trong hoạt động kinh doanh du lịch.

Cuốn giáo trình ra đời là kết quả của sự làm việc nghiêm túc, trách nhiệm cao của Hội đồng Biên soạn giáo trình cơ sở ngành; là sự chỉ đạo, nhận xét, đánh giá nghiêm khắc, khách quan của Hội đồng nghiệm thu Tổng cục Du lịch; là sự tham gia đóng góp hiệu quả của các trường Du lịch thuộc Tổng cục Du lịch; là sự góp ý và ủng hộ của đại diện các Trường đào tạo du lịch trong cả nước; là sự giúp đỡ và góp ý kiến của các nhà khoa học và các bạn đồng nghiệp gần xa.

Nhân dịp này, Hội đồng Biên soạn giáo trình cơ sở ngành trân trọng cảm ơn các tập thể, cá nhân đã trực tiếp hoặc gián tiếp tạo nên thành công của cuốn giáo trình.

Lần đầu tiên cuốn giáo trình được biên soạn, chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót. Chúng tôi trân trọng cảm ơn và mong muốn tiếp tục nhận được sự đóng góp nhiều hơn nữa của các nhà nghiên cứu, nhà quản lý và tất cả những người quan tâm, để cuốn sách được chỉnh sửa, bổ sung ngày càng hoàn thiện hơn.

HỘI ĐỒNG BIÊN SOẠN GIÁO TRÌNH CƠ SỞ NGÀNH

Chương 1

KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP

Mục đích:

Trang bị cho người học:

- Bản chất của giao tiếp và những yếu tố ảnh hưởng
- Đặc điểm tâm lý cơ bản của con người và phương pháp ứng xử trong giao tiếp

Nội dung chính:

- Bản chất của giao tiếp.
- Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả giao tiếp và phương pháp khắc phục
- Một số đặc điểm tâm lý của con người trong giao tiếp và phương pháp ứng xử.

1.1. BẢN CHẤT CỦA GIAO TIẾP

1.1.1. Khái niệm về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp

1.1.1.1. Khái niệm về giao tiếp

Giao tiếp là hoạt động diễn ra thường xuyên, liên tục trong cuộc sống xã hội, trong môi trường tự nhiên. Từ việc thai nhi cựa quậy trong bụng mẹ, hạt giống tách vỏ nảy mầm, đến cuộc sống

sôi động giữa con người với con người, con người với môi trường xung quanh đều là những biểu hiện của hoạt động giao tiếp. Như vậy, giao tiếp là những hành vi, cử chỉ, thái độ trong các mối liên hệ của quá trình vận động không ngừng giữa các chủ thể trong cuộc sống xã hội và môi trường tự nhiên.

Xét cho cùng giao tiếp là những hoạt động gắn liền với sự sống và rất gắn gũi với cuộc sống của chúng ta. Nhờ có giao tiếp mà con người gắn bó với nhau, hiểu biết nhau và cùng nhau tồn tại, phát triển. Đồng thời cũng có thể từ giao tiếp mà quan hệ với nhau bị tổn thương xung đột và hận thù.

Cho tới nay các nhà nghiên cứu về lĩnh vực này đã đưa ra khá nhiều các khái niệm, quan niệm khác nhau về giao tiếp. Tùy theo phạm vi, lĩnh vực nghiên cứu của mình (tâm lý học, giáo dục học, y học, quản trị học, xã hội học...) với những phương pháp tiếp cận khác nhau, các tác giả đã đưa ra nhiều khái niệm khác nhau.

Mặc dù có những điểm không giống nhau, nhưng tất cả các tác giả đều có chung một quan niệm rất cốt lõi về bản chất của hoạt động giao tiếp. Theo đó, các tác giả đều cho rằng giao tiếp là sự truyền đạt và tiếp nhận thông tin giữa người với người, giữa người với vật, giữa vật với vật và giữa các sinh vật với môi trường thiên nhiên. Ở đây chúng ta chỉ tập trung tìm hiểu hoạt động giao tiếp giữa con người với con người là chủ yếu (chủ thể có ý thức).

Nếu chỉ xét ở phạm vi các chủ thể có ý thức tham gia giao tiếp thì qua hoạt động giao tiếp các chủ thể có thể có sự đồng nhất hoặc không đồng nhất về một quan điểm, một nhận thức về nội dung các thông tin được các bên đề cập tới. Kết quả ấy hoàn toàn phụ thuộc vào năng lực và thiện chí của mỗi chủ thể trong đó.

Việc truyền và nhận thông tin giữa các chủ thể được thực hiện bởi nhiều phương tiện hay công cụ khác nhau như: nói, viết, cử chỉ, hành động, tác phong, cách ăn, mặc, sơ đồ, biểu bảng, âm thanh, màu sắc...

Theo các nhà nghiên cứu về ngôn ngữ trên thế giới thì lời nói, chữ viết, cử chỉ hành động... được sử dụng trong quá trình giao tiếp đều là ngôn ngữ. Ngôn ngữ nói (lời nói), ngôn ngữ viết (chữ viết), ngôn ngữ biểu cảm (cử chỉ, hành động, âm thanh, màu sắc, tác phong, cách ăn, mặc...). Trong đó, ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết là ngôn ngữ chính thể, ngôn ngữ biểu cảm là ngôn ngữ không chính thể (phi ngôn ngữ).

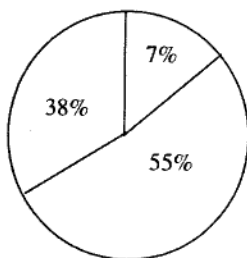
Trong quá trình giao tiếp, ngôn ngữ biểu cảm là ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất, sau đó đến ngôn ngữ nói và cuối cùng là ngôn ngữ viết. Tuy nhiên, để đạt được hiệu quả cao nhất trong điều kiện có thể, các chủ thể cần tận dụng mọi cơ hội để khai thác tối đa cả ba ngôn ngữ khi giao tiếp.

Trong hoạt động giao tiếp giữa hai chủ thể khi thể hiện và nhận biết tình cảm, thái độ của nhau thông qua tần suất sử dụng ngôn ngữ như sau:

- Thông tin được truyền tải và tiếp nhận bằng ngôn ngữ biểu cảm là 55%

- Thông tin được truyền tải và tiếp nhận bằng ngôn ngữ nói là 38%.

- Thông tin được truyền tải và tiếp nhận bằng ngôn ngữ viết là 7%.



Biểu đồ: 1 - 1.

Tần suất sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp

(Nguồn: Giáo trình Kỹ năng giao tiếp - Trường Shatec - Singapore)

Từ đó có thể khái quát sự thể hiện tình cảm trong giao tiếp bằng biểu thức sau đây:

Sự thể hiện tình cảm = Chữ viết (7%) + Tiếng nói (38%) + Biểu cảm (55%)

Như phân tích trên, có thể đi đến một kết luận là:

Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các chủ thể, thông qua ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết và ngôn ngữ biểu cảm. Qua đó các chủ thể tham gia giao tiếp luôn hướng tới sự đồng thuận mà mình mong muốn.

Theo kết luận này chúng ta có thể rút ra ba nội dung cơ bản của hoạt động giao tiếp. Đó là:

- Giao tiếp là một quá trình truyền và nhận thông tin giữa các chủ thể tham gia. Đây là vấn đề cốt lõi của hoạt động giao tiếp.

- Thông qua quá trình giao tiếp các chủ thể đều mong muốn hướng tới sự tương đồng về nhận thức, sự đồng thuận về quan điểm, quan niệm giữa các chủ thể. Sự đồng thuận đó có thể ở các cấp độ khác nhau. Điều đó hoàn toàn phụ thuộc vào năng lực thuyết phục và ý chí hướng tới của các chủ thể tham gia giao tiếp. Khẩu chiến, bút chiến, chiến tranh thực chất là những kỹ năng (hành vi, thái độ) mạnh mẽ nhất, cương quyết nhất để buộc đối phương phải đồng thuận (khuất phục) theo ý chí chủ quan mà chủ thể mong muốn hướng tới.

- Phương tiện chủ yếu và duy nhất được sử dụng trong quá trình giao tiếp là ngôn ngữ (ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết và ngôn ngữ biểu cảm). Trong đó, ngôn ngữ biểu cảm được sử dụng nhiều nhất, sau đó là ngôn ngữ nói, và cuối cùng là ngôn ngữ viết.

1.1.1.2. Khái niệm về kỹ năng giao tiếp

Có rất nhiều cách thức, biện pháp khác nhau được sử dụng trong quá trình giao tiếp. Để mang lại hiệu quả theo sự mong đợi các chủ thể giao tiếp phải biết chọn lọc để sử dụng chúng trong mỗi tình huống hoàn cảnh thích hợp.

Hay nói một cách khác, kỹ năng giao tiếp là những cách thức, phương pháp, giải pháp được lựa chọn cho mỗi cuộc giao tiếp nhằm đạt kết quả cao nhất theo mục tiêu đã đề ra. Việc lựa chọn các giải pháp, cách thức phải dựa trên cơ sở nội dung, thời điểm, thời gian và trạng thái tâm lý của các chủ thể.

Vậy kỹ năng giao tiếp có thể được khái quát như sau:

Kỹ năng giao tiếp là việc nghiên cứu chọn lựa ra một tập hợp các hành vi, cử chỉ, thái độ nhất định để sử dụng vào một hoạt động giao tiếp nhất định, nhằm hướng tới một mục tiêu nhất định. ✓

Do vậy, để hoạt động giao tiếp đạt kết quả tốt các chủ thể cần phải chú ý chuẩn bị chu đáo nội dung cuộc tiếp xúc, tìm hiểu kỹ tính chất cuộc tiếp xúc, trạng thái, tâm lý và khả năng của người tiếp xúc, để từ đó lựa chọn cách thức và môi trường tiếp xúc hợp lý nhằm mang lại hiệu quả cao nhất.

Ví dụ:

- Muốn cuốn hút được khách du lịch vào bài thuyết minh của mình, hướng dẫn viên phải có thời gian chuẩn bị kỹ càng nội dung, các tư liệu về đối tượng thuyết minh. Đồng thời, phải biết cách sử dụng ngôn từ, thể hiện âm giọng như thế nào (nói như thế nào? nói cái gì?) đối với mỗi đối tượng khách tham quan trong mỗi bài thuyết minh đó.

- Muốn gây được ấn tượng tốt đẹp, tạo ra bầu không khí thân thiện giữa nhân viên khách sạn với khách du lịch để họ vui vẻ, hào hứng và tự nguyện sử dụng nhiều hàng hoá, dịch vụ trong khách sạn, nhà hàng, người bán hàng phải biết mời chào, dẫn dắt, thuyết phục khách một cách khéo léo tế nhị. Tất cả hành vi, cử chỉ đó phải được thể hiện như thế nào để khách không thể nhận biết được, mà tự cảm nhận thấy việc mua hàng, sử dụng dịch vụ dường như chính do chủ động từ nơi họ.

- Muốn tạo ra môi trường đoàn kết, vui tươi và hăng say trong công việc các thành viên trong doanh nghiệp (từ giám đốc đến nhân viên) cần biết tôn trọng lẫn nhau, nói với nhau hết lời, góp ý với nhau chân thành, không đao to búa lớn, không hiềm khích cá nhân, vì mục tiêu ổn định và phát triển.

Tất cả những cách thức, phương pháp được thể hiện trong các cuộc giao tiếp thông qua các hành vi, cử chỉ, thái độ tương ứng của các chủ thể theo các ví dụ trên nhằm hướng tới mục tiêu đã định - chính là kỹ năng giao tiếp.

1.1.1.3. Mô hình quá trình giao tiếp

Giao tiếp là một quá trình khép kín được diễn ra thông qua các hoạt động do các chủ thể tạo nên và các tác động khác do khách quan mang lại. Mô hình quá trình giao tiếp được thể hiện như sau: