

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

Nguyễn Thị Trâm Anh (Chủ biên)
Hồ Thị Thuý Hằng - Bùi Thị Thanh Diệu
Nguyễn Thị Phương Trang - Tô Thị Quyên

Giáo trình
KỸ NĂNG GIAO TIẾP



NHÀ XUẤT BẢN ĐÀ NẴNG

MỤC LỤC

Lời nói đầu.....	5
Chương 1. Khái quát chung về giao tiếp	7
1.1. Khái niệm chung về giao tiếp	7
1.2. Vai trò của giao tiếp.....	9
1.3. Chức năng của giao tiếp	9
1.4. Phân loại giao tiếp	14
1.5. Cấu trúc của quá trình giao tiếp.....	16
1.6. Các yếu tố tâm lí trong giao tiếp.....	20
1.7. Các giai đoạn của quá trình giao tiếp	25
Câu hỏi ôn tập và bài tập chương 1	27
Chương 2. Nguyên tắc, phương tiện và phong cách giao tiếp	29
2.1. Nguyên tắc giao tiếp	29
2.2. Phương tiện giao tiếp.....	33
2.3. Phong cách giao tiếp.....	50
Câu hỏi ôn tập và bài tập chương 2	53
Chương 3. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản.....	56
3.1. Khái niệm kỹ năng giao tiếp.....	56
3.2. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản.....	60
Câu hỏi ôn tập và bài tập chương 3	97
Tài liệu tham khảo	106

LỜI NÓI ĐẦU

Theo chứng minh của các nhà khoa học, khả năng giao tiếp tốt là một yếu tố quan trọng dẫn đến sự thành công trong học tập và công việc, điều đó cho thấy, kỹ năng giao tiếp là đầu ra quan trọng cho sinh viên trong quá trình đào tạo cũng như sau quá trình đào tạo để có cơ hội lập nghiệp thành công. Hiện nay, trong việc xác định chuẩn đầu ra của sinh viên hầu hết các lĩnh vực đào tạo đều lấy kỹ năng giao tiếp là thành tố quan trọng, thiết yếu cho chuẩn đầu ra về học tập suốt đời, phát triển bản thân.

Để đáp ứng yêu cầu thực tiễn hiện nay cho việc dạy và học của sinh viên, giáo trình kỹ năng giao tiếp là bộ tài liệu hướng dẫn và tham khảo cần thiết trong bối cảnh giáo dục đại học. Giáo trình kỹ năng giao tiếp được khái quát và trình bày các nội dung cốt lõi của học phần Kỹ năng giao tiếp trong chương trình đào tạo sinh viên cử nhân khoa học, là nguồn tài liệu học tập hướng dẫn hình thành tri thức về năng lực giao tiếp. Giáo trình có kết cấu 3 chương:

Chương 1 là chương nền tảng nhằm cung cấp tri thức khái quát chung về giao tiếp. Nội dung của chương 1 đề cập đến các khái niệm chính của giáo trình, vai trò, chức năng, phân loại, cấu trúc, các yếu tố tâm lý của hoạt động giao tiếp, các giai đoạn của quá trình giao tiếp.

Chương 2 là chương cung cấp tri thức căn bản về giao tiếp: nguyên tắc, phương tiện và phong cách giao tiếp nhằm hình thành nhận thức, thái độ cho sinh viên về hoạt động giao tiếp của cá nhân.

Chương 3 là chương cốt lõi cung cấp tri thức về các kỹ năng cơ bản của giao tiếp: Kỹ năng định hướng, Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu, Kỹ năng lắng nghe, Kỹ năng cho nhận và phản hồi thông tin, Kỹ năng thuyết trình, Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn, Kỹ năng thuyết phục, Kỹ năng quản lý cảm xúc, Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại và Kỹ năng giao tiếp bằng thư tín. Mỗi một kỹ năng giúp cho người học có thể nhận diện, thực hành và vận dụng vào quá trình giao tiếp.

Cuốn giáo trình là nguồn tài liệu hỗ trợ cho sinh viên các trường cao đẳng/đại học. Nội dung của giáo trình đã được đưa vào giảng dạy cho sinh viên Đại học Đà Nẵng trong nhiều năm dưới dạng bài giảng từ khóa 2010 đến nay và được chỉnh sửa nâng cấp qua mỗi khóa học. Vì vậy, nội dung bài giảng là quá trình tích lũy trong công tác đào tạo sinh viên cử nhân khoa học nói chung.

Có thể giáo trình còn nhiều điều cần bàn luận và bổ sung, nhưng xét trong bối cảnh hiện nay, việc có tài liệu hỗ trợ học tập cho sinh viên nhằm đáp ứng yêu cầu mới của giáo dục, phù hợp với xu thế phát triển của xã hội là hết sức cần thiết.

Chúng tôi - nhóm tác giả Khoa Tâm lý - Giáo dục Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng xin chân thành cảm ơn sự đóng góp quý giá của quý vị và các bạn để cuốn giáo trình được hoàn thiện hơn sau này.

Trân trọng!

Đà Nẵng, 20/12/2018

Nhóm tác giả

Giáo trình

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Nguyễn Thị Trâm Anh (Chủ biên)
Hồ Thị Thuý Hằng - Bùi Thị Thanh Diệu
Nguyễn Thị Phương Trang - Tô Thị Quyên

NHÀ XUẤT BẢN ĐÀ NẴNG

Lô 103 – Đường 30 Tháng 4 – P. Hòa Cường Bắc – TP. Đà Nẵng
ĐT: 0236 3797814 - 3797823 Fax: 0236 3797875
www.nxbdanang.vn

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Phụ trách Nhà xuất bản – Tổng biên tập:
NGUYỄN KIM HUY

Biên tập: NGUYỄN THỊ THANH THỦY

Liên kết xuất bản: TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM – ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
Địa chỉ: 459 Tôn Đức Thắng - Quận Liên Chiểu - Thành phố Đà Nẵng

In 500 cuốn khổ 16 x 24 cm. In tại Công ty TNHH In ấn – QC&TM Thành Tín
Địa chỉ: 12 Nguyễn Phi Khanh, Phường Thạc Gián, Quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng
Giấy ĐKXB 278-2020/CXBIPH01-06 /ĐaN cấp ngày 14/02/2020
Giấy QĐXB số: 90/QĐ-NXBĐaN Nhà xuất bản Đà Nẵng cấp ngày 14/ 02/2020
Mã ISBN: 978-604-84-4774-8. In xong và nộp lưu chiểu tháng 03/2020