

**UBND TỈNH LÂM ĐỒNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÀ LẠT**

---

**GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH**

**NGHỀ: KẾ TOÁN DOANH NGHIỆP**

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

**(LƯU HÀNH NỘI BỘ)**

**Đà Lạt, năm 2017**

## **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.

## LỜI GIỚI THIỆU

*Vài nét về xuất xứ giáo trình:*

Giáo trình này được viết theo Kế hoạch số 1241/KH-CDNĐL ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Trường Cao đẳng nghề Đà Lạt về việc triển khai xây dựng chương trình đào tạo theo Luật Giáo dục nghề nghiệp để làm tài liệu dạy nghề trình độ cao đẳng.

*Quá trình biên soạn:*

Trên cơ sở tham khảo các giáo trình, tài liệu về kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh, kết hợp với thực tế nghề nghiệp của nghề Kế toán Doanh nghiệp, giáo trình này được biên soạn có sự tham gia tích cực của các giáo viên có kinh nghiệm, cùng với những ý kiến đóng góp quý báu của các chuyên gia về lĩnh vực kỹ năng giao tiếp ứng xử.

*Mối quan hệ của tài liệu với chương trình, mô đun/môn học:*

Căn cứ vào chương trình đào tạo nghề Kế toán Doanh nghiệp cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về kỹ năng giao tiếp ứng xử trong hoạt động kinh doanh, từ đó người học có thể vận dụng những kiến thức này trong quá trình nghiên cứu tâm lý của khách, cũng như tạo cho bản thân phong cách giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự và chuyên nghiệp.

*Cấu trúc chung của Giáo trình Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong kinh doanh bao gồm 4 chương:*

Chương I: Khái quát về hoạt động giao tiếp.

Chương II: Nghi thức giao tiếp xã giao.

Chương III: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

Chương IV: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới.

Sau mỗi chương đều có các câu hỏi ôn tập, thảo luận hoặc bài tập tình huống để củng cố kiến thức cho người học.

Giáo trình được biên soạn trên cơ sở các văn bản quy định của Nhà nước và tham khảo nhiều tài liệu liên quan có giá trị. Song chắc hẳn quá trình biên soạn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban biên soạn mong muốn và thực sự cảm ơn những ý kiến nhận xét, đánh giá của các chuyên gia, các thầy cô đóng góp cho việc chỉnh sửa để giáo trình ngày một hoàn thiện hơn.

Đà Lạt, ngày.....tháng.... năm 2017

Tham gia biên soạn

Chủ biên: Th.s Nguyễn Tiến Trung

## MỤC LỤC

### LỜI GIỚI THIỆU

### CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP..... 1

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1. Bản chất của giao tiếp: .....                     | 1  |
| 1.1 Giao tiếp là gì? .....                           | 1  |
| 1.2 Quá trình giao tiếp.....                         | 2  |
| 1.3 Các loại hình giao tiếp.....                     | 4  |
| 2. Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp ..... | 5  |
| 2.1 Ngôn ngữ nói .....                               | 5  |
| 2.2 Ngôn ngữ viết.....                               | 7  |
| 2.3 Ngôn ngữ biểu cảm (ngôn ngữ không lời) .....     | 8  |
| 3. Các học thuyết về giao tiếp.....                  | 11 |
| 3.1 Học thuyết về giao tiếp ở người.....             | 11 |
| 3.2 Hệ thống cấp độ nhu cầu của Maslow .....         | 12 |
| 3.3 Các học thuyết của Mc Gregor .....               | 13 |
| 3.4 Học thuyết phân tích giao dịch .....             | 14 |
| Câu hỏi ôn tập chương I .....                        | 20 |

### CHƯƠNG II: NGHI THỨC GIAO TIẾP XÃ GIAO..... 21

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen .....      | 21 |
| 1.1 Chào hỏi.....                        | 21 |
| 1.2 Giới thiệu làm quen.....             | 21 |
| 1.3 Bắt tay.....                         | 23 |
| 1.4 Danh thiếp.....                      | 23 |
| 1.5 Ôm hôn .....                         | 24 |
| 1.6 Tặng hoa .....                       | 24 |
| 1.7 Khoát tay.....                       | 25 |
| 1.8 Mời nhảy.....                        | 26 |
| 2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp ..... | 26 |
| 2.1 Ra vào cửa.....                      | 26 |
| 2.2 Lên xuống cầu thang .....            | 26 |
| 2.3 Sử dụng thang máy.....               | 27 |
| 2.4 Ghế ngồi và cách ngồi .....          | 27 |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 Quà tặng.....                                                             | 28        |
| 2.6 Sử dụng xe hơi .....                                                      | 29        |
| 2.7 Tiếp xúc nơi công cộng .....                                              | 29        |
| 3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi.....                               | 30        |
| 3.1 Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc .....                                | 30        |
| 3.2 Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi.....                               | 32        |
| 4. Trang phục .....                                                           | 37        |
| 4.1 Trang phục nữ giới:.....                                                  | 37        |
| 4.2 Trang phục nam giới .....                                                 | 38        |
| Câu hỏi ôn tập chương II.....                                                 | 40        |
| <b>CHƯƠNG III: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH.....</b>                    | <b>41</b> |
| 1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh .....                      | 41        |
| 1.1. Kỹ năng thuyết trình.....                                                | 41        |
| 1.2 Kỹ năng phỏng vấn .....                                                   | 46        |
| 1.3 Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại.....                                    | 48        |
| 2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp.....                              | 49        |
| 2.1 Tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe .....                                | 49        |
| 2.2 Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả.....                                        | 50        |
| 3. Kỹ năng soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh.....                     | 52        |
| 3.1. Cấu trúc của Email .....                                                 | 52        |
| 3.2. Những điều cần lưu ý khi soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh ..... | 56        |
| Câu hỏi ôn tập chương III.....                                                | 60        |
| <b>CHƯƠNG IV: TẬP QUÁN GIAO TIẾP TIÊU BIỂU TRÊN THẾ GIỚI..</b>                | <b>61</b> |
| 1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo.....                                      | 61        |
| 1.1 Phật giáo .....                                                           | 61        |
| 1.2 Hồi giáo.....                                                             | 61        |
| 1.3 Cơ đốc giáo .....                                                         | 62        |
| 2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ.....                                 | 62        |
| 2.1 Tập quán giao tiếp của người châu Á .....                                 | 62        |
| 2.2 Tập quán giao tiếp của người châu Âu .....                                | 64        |
| 2.3 Tập quán giao tiếp của người Nam Mỹ và Bắc Mỹ.....                        | 66        |
| 2.4 Tập quán giao tiếp của người châu Úc.....                                 | 67        |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 Tập quán giao tiếp của người châu Phi ..... | 69        |
| Câu hỏi ôn tập chương IV .....                  | 70        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>                  | <b>71</b> |

# **GIÁO TRÌNH MÔN HỌC**

## **KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH**

**Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh**

**Mã môn học: MH 27**

**Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:**

- Vị trí: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh được bố trí giảng dạy trước hoặc sau các môn cơ sở khác của nghề.

- Tính chất: Kỹ năng Giao tiếp trong kinh doanh là môn học tự chọn thuộc các môn học trong chương trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng “Kế toán Doanh nghiệp”.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức về kỹ năng cơ bản về giao tiếp.

**Mục tiêu môn học:**

- Về kiến thức:

- + Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp trong kinh doanh;
- + Giải thích được các học thuyết về giao tiếp;
- + Mô tả được quá trình giao tiếp và phân biệt được các loại hình giao tiếp;
- + Hiểu và phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo và tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ;

- Về kỹ năng:

- + Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản;
- + Hình thành được kỹ năng nghe có hiệu quả;
- + Nhận biết và khắc phục được rào cản trong giao tiếp;
- + Thực hiện được một số kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

+ Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

## CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP

**Mục tiêu:** Học xong chương này, người học có khả năng:

- Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp;
- Mô tả được quá trình giao tiếp;
- Phân biệt được các loại hình giao tiếp;
- Giải thích được các học thuyết về giao tiếp.

**Nội dung chính:**

### 1. Bản chất của giao tiếp:

#### 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 sống 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 có thể là quan hệ dòng họ, huyết thống như cha mẹ - con cái, ông bà – cháu chắt, anh em, họ hàng; quan hệ hành chính – công việc như: thủ trưởng – nhân viên, nhân viên – nhân viên; quan hệ tâm lý như: bạn bè, thiện cảm, ác cảm... Trong các mối quan hệ đó thì chỉ một số ít là có sẵn ngay từ khi chúng ta cất tiếng chào đời (chẳng hạn, 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 sáng lập, vận hành các mối quan hệ giữa con người với con người nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.*

Ví dụ: Giám đốc gặp gỡ đối tác, trưởng phòng trò chuyện với nhân viên, bạn bè thư từ cho nhau...

#### **Một số định nghĩa khác :**

Giao tiếp là hoạt động cơ bản của con người để truyền tải và tiếp nhận thông tin giữa người này với người kia, giữa cá nhân với số đông hoặc ngược lại và trong chính bản thân của mỗi người. Trên cơ sở đó các bên tham gia vào giao tiếp sẽ có chung một quan điểm, một nội dung, trên cơ sở các thông tin đề cập, nhằm đạt được mục đích giao tiếp. Bản chất của giao tiếp là truyền tải và tiếp nhận thông tin.



Giao tiếp là một quá trình trong đó con người chia sẻ với nhau những ý tưởng thông tin và cảm xúc nhằm xác lập và vận hành các mối quan hệ giữa người với người trong đời sống xã hội vì mục đích khác nhau.

## **1.2 Quá trình giao tiếp**

### **Mở đầu quá trình giao tiếp**

Chức năng cơ bản của giai đoạn này là nhận thức. Ở giai đoạn này ấn tượng về vẻ bề ngoài là rất quan trọng. Nhân dân ta có câu: “Quen nhau tin dạ. Lạ nhau tin quần áo”, hay “Trông mặt mà bắt hình dong”. Do đó, nhận thức cảm tính là hạt nhân của giai đoạn này. Khi chưa quen biết, những thông tin về nhận thức cảm tính như dáng người, nét mặt, đôi mắt, trang phục... mang tính áp đặt.

Giai đoạn này còn gọi là giai đoạn định hướng. Đối với người lạ, lần đầu tiên tiếp xúc, các giác quan của cả chủ thể và đối tượng giao tiếp đều hoạt động tích cực để nhận thông tin từ phía bên kia. Do đó, mở đầu quá trình giao tiếp có sự tham gia của trực giác. Trực giác ở đây còn gọi là trực – cảm giác, nghĩa là sau khi nhìn, nghe, sờ mó hoặc nếm, ngửi một vật gì đó biết ngay mùi vị hay tiếp xúc với người lạ cảm nhận được sự tốt, xấu, lành, dữ hoặc có một dự cảm quan trọng về cuộc giao tiếp diễn biến theo chiều hướng nào. Trực giác được hình thành bằng vốn sống, vốn kinh nghiệm của mỗi cá nhân.

Mục đích của giai đoạn này là phải tạo được sự thiện cảm và tin tưởng vào đối tượng giao tiếp đối với bản thân. Muốn vậy, cần phải chú ý từ trang phục, ánh mắt, nụ cười, dáng đi, cách đứng... đến cách nói năng, hành vi, cử chỉ...

*Lưu ý:* Mọi hành vi ứng xử được hình thành ngay từ buổi ban đầu giao tiếp. Ấn tượng ban đầu là cửa ngõ quan trọng của quá trình giao tiếp, nó chỉ đạo, định hướng suốt quá trình giao tiếp.

### **Diễn biến quá trình giao tiếp**

Mọi nội dung giao tiếp, mục đích giao tiếp được thực hiện ở giai đoạn này. Sự thành công hay thất bại của quá trình giao tiếp do giai đoạn này quyết định.

Bản chất của giai đoạn này là bộc lộ bản chất của chủ thể giao tiếp với đối tượng giao tiếp. Để giao tiếp đạt hiệu quả cao cần phải hiểu đối tượng giao tiếp; mỗi đối tượng, mỗi hoàn cảnh, mỗi nội dung... lại có cách giao tiếp – ứng xử khác nhau. Mặt khác, trong quá trình giao tiếp cần tạo dựng bầu không khí thân mật, cởi mở, hiểu biết lẫn nhau.

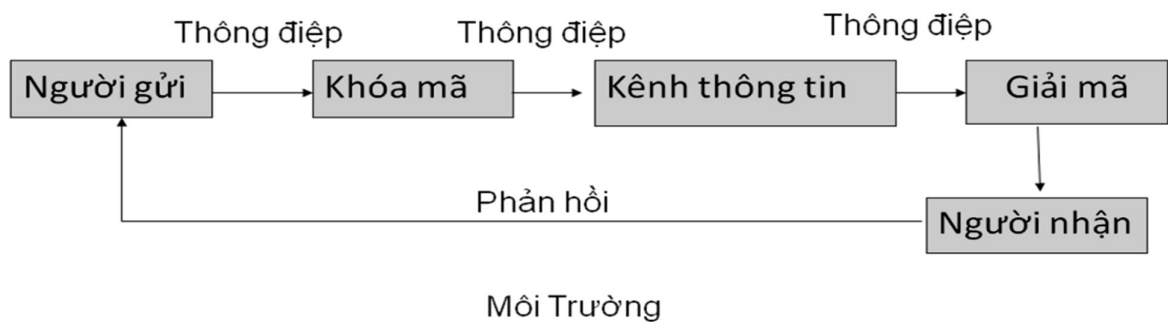
### **Kết thúc quá trình giao tiếp**

Có nhiều cách kết thúc quá trình giao tiếp: Có người say sưa quên cả thời gian, không nhận biết được những dấu hiệu muốn kết thúc giao tiếp của đối tượng, có người chưa thực hiện được mục đích giao tiếp nhưng không biết cách tổ chức

giao tiếp nên phải kết thúc sớm quá trình giao tiếp; có người kết thúc một cách miễn cưỡng hoặc đột ngột, gây sự hẫng hụt cho đối tượng giao tiếp. Do đó, mục đích kết thúc quá trình giao tiếp phải được cả hai bên nhận thức là đã thực hiện được nội dung, nhiệm vụ giao tiếp; cả hai đều ý thức được điểm dừng của quá trình giao tiếp.

Khi dừng giao tiếp nên để lại sự lưu luyến ở đối tượng giao tiếp. Ấn tượng cuối cùng – như nhà tâm lý học Mỹ Luchin đã nhận xét – là những thông tin có ý nghĩa hơn cả.

### Sơ đồ quá trình giao tiếp



**Người gửi (Nguồn):** Là nguồn gốc của tin nhắn, cần phải biết được rõ ràng về việc tại sao bạn đang giao tiếp và những gì bạn muốn giao tiếp. Phải tự tin những thông tin này rất hữu ích và chính xác.

**Thông điệp:** các hình thức giao tiếp qua viết, nói hay các hình thức khác đều bị chi phối bởi giọng điệu của người truyền đạt thông điệp, tính căn cứ của lý luận, những gì được giao tiếp và những gì không nên được đưa vào, cũng như phong cách giao tiếp riêng của bạn. Thông điệp luôn luôn có cả yếu tố trí tuệ và tình cảm trong đó, yếu tố trí tuệ để chúng ta có thể xem xét tính hợp lý của nó và yếu tố tình cảm để chúng ta có thể có những cuốn hút tình cảm, qua đó thay đổi được suy nghĩ và hành động.

**Mã hóa (Encoding):** Là quá trình chuyển các thông tin bạn muốn giao tiếp thành một dạng có thể gửi một cách chính xác và giải mã ở đầu kia. Thành công của bạn trong mã hóa một phần phụ thuộc vào khả năng của bạn để chuyển tải thông tin rõ ràng và đơn giản nhưng cũng vào khả năng của bạn để dự đoán và trừ các nguồn gây nhầm lẫn ( Ví dụ các vấn đề văn hóa, các giả định sai lầm, và thông tin bị thiếu). Một phần quan trọng này là biết đối tượng của bạn: không hiểu những người bạn đang liên lạc tới sẽ dẫn đến việc thông điệp của bạn có thể bị hiểu lầm

**Kênh thông tin:** Thông điệp được chuyển thông qua các kênh, với kênh bằng lời bao gồm cả mặt đối mặt các cuộc họp, số điện thoại, truyền hình hội nghị, và bằng văn bản bao gồm cả kênh chữ, email, bản ghi nhớ và báo cáo.

Các kênh khác nhau có điểm mạnh và điểm yếu khác nhau. Ví dụ nó không đặc biệt hiệu quả để đưa ra một danh sách dài các hướng dẫn bằng lời nói, trong khi bạn nhanh chóng gây ra vấn đề nếu bạn cho ai đó phản hồi tiêu cực bằng cách sử dụng email.

**Giải mã:** Cũng giống quá trình mã hóa. Giải mã là công việc của người nhận. Cần có đủ kiến thức để hiểu những thông điệp mà người nói truyền đạt.

**Người nhận:** Thông điệp của bạn được chuyển giao cho thành viên cá nhân của các đối tượng của bạn. Người nhận tin là khách thể khi nhận thông tin, đồng thời là chủ thể khi phát ra thông tin phản hồi đến người truyền tin. Người nhận phải tập trung, giải mã nhanh và chính xác bộ mã đã được hóa từ người truyền.

**Phản hồi:** Người tiếp nhận sẽ có những phản hồi, bằng lời hay các hình thức khác đối với thông điệp của bạn. Hãy chú ý sát sao đến những phản hồi này bởi nó thể hiện rõ ràng nhất việc người tiếp nhận thông điệp có hiểu chính xác thông điệp của bạn hay không.

**Môi trường:** Là yếu tố khách quan tác động vào quá trình giao tiếp, như tiếng ồn, ánh sáng, thời tiết... Hoạt động giao tiếp không thể tách rời yếu tố môi trường. Điều này có thể bao gồm môi trường xung quanh hoặc văn hóa rộng hơn.

Chủ thể tham gia giao tiếp cần chú ý khai thác thế mạnh và khắc phục những yếu tố môi trường để tạo ra hiệu quả theo mong đợi trong giao tiếp.

### 1.3 Các loại hình giao tiếp

#### *Căn cứ tính chất tiếp xúc*

Giao tiếp trực tiếp: Gặp gỡ nhau, nhận diện, đối thoại trực tiếp.

Giao tiếp gián tiếp: Thông qua các phương tiện trung gian như fax, điện thoại, thư tín, email...

#### *Căn cứ vào mục đích của giao tiếp*

Giao tiếp chính thức: nhằm thực hiện nhiệm vụ cụ thể, xác định, có sự ấn định theo pháp luật, theo quy trình được các tổ chức thừa nhận, thường được thực hiện theo những nghi thức nhất định, quy định bởi các chuẩn mực xã hội. Ví dụ như hội họp, trao đổi, đàm phán.

Giao tiếp không chính thức: Nhằm thỏa mãn nhu cầu tiếp xúc, giải trí của con người, không bị ràng buộc bởi thời gian, không gian mà mang nặng tính cá

nhân nên bầu không khí mang tính chất thân mật, gần gũi, không bị lệ thuộc vào các quy tắc giao tiếp xã hội.

#### *Căn cứ vào đối tượng giao tiếp*

Giao tiếp song phương: hai cá nhân tiếp xúc với nhau.

Giao tiếp nhóm vì mục đích chung

Giao tiếp xã hội (lớp học, hội nghị, đoàn thể...)

#### *Căn cứ vào khoảng cách giữa các đối tượng giao tiếp*

Giao tiếp ngoại giao: là giao tiếp có tính chất xã giao, trong giao tiếp này, quan hệ giữa các chủ thể giao tiếp về mặt tình cảm rất bình thường.

Giao tiếp thân mật: Khoảng cách gần từ 0.5 đến 1.2 m

Giao tiếp thân thiết, đằm thắm: Quan hệ giữa các đối tượng là rất thân thiết, họ thông cảm, hiểu biết và quý mến nhau, khoảng cách từ 0.03 đến 0.5 m

Giao tiếp thân tình, thâm thiết: Coi nhau như ruột thịt, khoảng cách liền kề đến 0.03m.

## **2. Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp**

### **2.1 Ngôn ngữ nói**

Là phương tiện sử dụng rất nhiều trong hoạt động giao tiếp. Trung bình một người nói khoảng 30.000 từ trong một ngày.

Sử dụng ngôn ngữ nói là phương pháp giao tiếp bằng lời. Đây là quá trình cá nhân sử dụng lời nói của mình để tác động lên người khác nhằm đạt mục đích, ý đồ của cá nhân hoặc của nhóm. Phương pháp giao tiếp bằng lời có các hình thức: Hội thoại, thông báo, diễn văn.

Ngôn ngữ nói được dùng thường xuyên trong giao tiếp. Nó được sử dụng như một công cụ giao tiếp toàn năng bởi nó đơn giản, tiện lợi, có thể dùng ở bất cứ hoàn cảnh nào, với đối tượng nào. Ngôn ngữ nói đem lại hiệu quả cao với tốc độ xảy ra nhanh đồng thời nhận được sự phản hồi tức khắc, thông tin được thể hiện rõ ràng, cụ thể. Ngôn ngữ nói thường được rút gọn, rất cụ thể và sinh động nhờ có hoàn cảnh giao tiếp và những cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, giọng nói... hỗ trợ.

#### ***Một số điều cần lưu ý khi sử dụng ngôn ngữ nói***

Khi sử dụng cần dùng những từ dung dị, trang nhã, văn minh, dễ hiểu, phải thể hiện được sự kính trọng, quý mến người đối thoại. Nên tránh các từ thô tục, khiếm nhã, bất lịch sự. Không sử dụng những từ khoa trương, sáo rỗng, những thành ngữ riêng của một giới nào đó. Các từ biểu cảm có hình ảnh, màu sắc có tác dụng tăng sức thuyết phục, gây ấn tượng sâu sắc cho người nghe. Điều đó tạo ra một giá trị thực tế. Ví dụ khi giới thiệu một số địa điểm du lịch, người hướng dẫn

giới thiệu: “Thành phố sương mù”, “Đất nước triệu voi”... sẽ tạo được sự chú ý, hứng thú cho du khách. Tuy nhiên nếu lạm dụng thái quá các từ hình ảnh sẽ trở thành vô nghĩa, trừu tượng, khó hiểu. Do đó, các từ có sức thuyết phục, làm người nghe dễ nhớ, dễ hiểu là những từ giản dị trong đời sống hàng ngày.

Trong bất kỳ cuộc tiếp xúc, giao tiếp nào, xưng hô là điều quyết định để đảm bảo tính lễ phép, đúng mực, thân mật... Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, việc sử dụng các đại từ nhân xưng trong xưng hô không những thể hiện tính chất quan hệ mà còn thể hiện tình cảm của các cá nhân trong giao tiếp. Chính vì thế, việc sử dụng cách xưng hô đúng, phù hợp với tập tục, thói quen là biểu hiện thái độ tôn trọng, thân mật, gần gũi... Ví dụ, với người bề trên: Kính thưa ông, bà, ngài..., với người ngang hàng: thưa anh, chị...; với bậc dưới: em, cháu... Xưng hô được coi như bước đầu tiên để tiến hành giao tiếp, nhất là khi giao tiếp lần đầu hoặc khi giao tiếp với những đối tượng không thân thiết hoặc chưa hiểu kỹ càng về nhau.

Sau việc dùng ngôn từ, giọng nói là sắc thái âm thanh biểu hiện ngôn ngữ nói. Nó chứa đựng các nội dung tâm lý về thái độ của chủ thể giao tiếp. Giọng điệu lời nói có sức hấp dẫn người nghe rất lớn. Những giọng nói êm ái, ngọt ngào có sức truyền cảm luôn đi vào lòng người. Dân gian đã có câu “*Nói ngọt lọt tọt xương*”. Trong giao tiếp kinh doanh, giọng nói là một công cụ lao động hữu hiệu. Một giọng nói ngọt ngào, lúc lên bổng, lúc xuống trầm như những âm hưởng của bản nhạc có sức thu hút người nghe mãnh liệt.

Khi sử dụng ngôn ngữ nói, người nói có một số lợi thế lớn, đó là có thể kết hợp với ngôn ngữ biểu cảm để làm tăng giá trị của ngôn ngữ nói. Thái độ khi nói có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả giao tiếp. Cần luôn tạo ra bầu không khí vui vẻ, thân mật, cởi mở bằng sự lịch thiệp, thiện chí và hài hước.

Ngôn ngữ nói sử dụng trong giao tiếp còn phụ thuộc vào vai trò, địa vị xã hội tuổi tác, giới tính... của các chủ thể giao tiếp. Ví dụ: Người khác giới khi giao tiếp với nhau thường lịch sự, lời nói kiểu cách, trau chuốt...; người cùng giới khi nói chuyện, lời nói thường giản dị, xuề xòa...

Giao tiếp bằng lời có nhiều cách thức khác nhau. Mỗi cách nói có những đặc điểm riêng biệt, chúng ta sẽ xem xét một số cách thức được sử dụng trong ngôn ngữ nói:

+ Cách nói cơ giới: chỉ cách phản ứng thẳng thừng, gay gắt. Ví dụ một nhân viên hỏi quản lý về một vấn đề nào đó, người quản lý liền nói “Sao anh dở thế, có vậy mà cũng hỏi”.... Cách nói cơ giới tác động trực tiếp nên thường gây tâm lý tiêu cực ở người nghe, xúc phạm đến người nghe, dễ dẫn đến hành vi “ăn miếng trả miếng”, gây hậu quả tiêu cực khó lường.

+ Cách nói tình thái: chỉ cách thể hiện tâm lý, tình cảm và sự tế nhị của người phát ngôn, làm cho người nghe có thể tiếp thu dễ dàng nội dung bản thông điệp. Ví dụ: thay vì nói “Anh sai rồi” để phản đối lại lập trường của người khác, ta có thể nói “Tôi thấy hình như có gì chưa ổn” hoặc “Tôi e rằng nó không hẳn là như vậy, chúng ta cùng xem xét lại vấn đề nhé”...

+ Cách nói hiển ngôn: Là cách nói có ý nghĩa biểu hiện trực tiếp ra bên ngoài, tức là nói như thế nào hiểu đúng như thế, nghĩ như thế nào nói đúng như vậy. Ví dụ khách hàng chê một món ăn không ngon “Món này sao dở thế”.

+ Cách nói hàm ngôn: là cách nói có nghĩa ẩn bên trong, người nghe phải cố gắng giải mã để hiểu thực chất nội dung của câu nói, trên cơ sở ngữ cảnh, hoàn cảnh cụ thể ở thời điểm nói. Ví dụ

*“Áo anh sút chỉ đường tà*

*Vợ anh chưa có mẹ già chưa khâu...” (Ca dao)*

## **2.2 Ngôn ngữ viết**

Ngôn ngữ viết ra đời muộn hơn ngôn ngữ nói. Tác động của ngôn ngữ viết trong giao tiếp không bằng âm vị mà bằng ký tự, hệ thống ký hiệu tượng trưng của ngôn ngữ. Sử dụng ngôn ngữ viết trong giao tiếp là chúng ta sử dụng phương pháp giao tiếp bằng văn bản. Phương pháp này bao gồm hình thức đối thoại như thư từ, fax, văn bản hợp đồng... và độc thoại như sách báo, công văn, chỉ thị....

Ngôn ngữ viết hoàn toàn phụ thuộc vào ý nghĩ, nhu cầu, tình cảm và trình độ nhận thức của chủ thể giao tiếp. Do đó, để đối tượng giao tiếp hiểu được đòi hỏi ngôn ngữ viết phải tuân theo các quy tắc nghiêm ngặt về ngữ pháp, tu từ, văn phong phải mạch lạc, rõ ràng, dễ hiểu. Khi sử dụng ngôn ngữ viết, chủ thể giao tiếp có ý thức lựa chọn từ, ý nên ngôn ngữ viết thường được thể hiện dài dòng và trau chuốt.

Ngôn ngữ viết thường được sử dụng trong các hoạt động giao tiếp khi không có điều kiện sử dụng ngôn ngữ nói hoặc nội dung giao tiếp đòi hỏi phải rõ ràng và cần lưu giữ. Khi sử dụng ngôn ngữ viết, ta không có sự hỗ trợ của ngôn ngữ biểu cảm, ngôn ngữ hoàn cảnh, do đó, so với ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết đòi hỏi cao hơn về ngữ pháp, văn phạm, từ ngữ phải rõ ràng, trong sáng, mạch lạc, khi viết phải thận trọng, cân nhắc từng từ, từng câu. Trong ngôn ngữ viết chỉ một sai phạm nhỏ cũng có thể làm cho kết quả nhận thức bị biến dạng, gây nên những hậu quả đáng tiếc.

Tính triển khai của ngôn ngữ viết rất mạnh.

Tính chủ ý, chủ động và tính tổ chức ngôn ngữ viết rất cao và chặt chẽ. Khi giao tiếp bằng ngôn ngữ viết người tiếp nhận thông tin không có mặt, người viết không đánh giá được hết phản ứng của người nói chuyện.

### ***Khi sử dụng ngôn ngữ viết cần chú ý***

- Một từ đứng trong các ngữ cảnh, văn cảnh khác nhau, cấu trúc câu khác nhau có thể mang ý nghĩa xã hội khác nhau, thậm chí đối lập nhau về nghĩa hoặc nếu đảo vị trí từ trong câu sẽ làm đổi nghĩa của câu. Ví dụ: *Người tôi yêu và người yêu tôi* hoặc *sự vật tác động vào và tác động vào sự vật*.

- Cách sử dụng các dấu có thể làm tăng hoặc giảm ý hoặc nghĩa của câu. Ví dụ: *Món ăn ngon tuyệt!* và *Món ăn ngon tuyệt?*

- Đường nét của chữ viết, kiểu chữ viết thể hiện tính cách, năng lực, nhân cách của con người. Tục ngữ có câu “*Nét chữ nét người*” để nói lên điều này.

Tùy theo từng loại văn bản mà có những cách viết khác nhau. Ví dụ: Viết thư trao đổi tâm tình có thể viết ngắn dài tùy ý, nhưng viết thư để trao đổi công việc lại đòi hỏi phải ngắn gọn, khúc chiết, đặc biệt với các văn bản ký kết hợp đồng cần có sự thận trọng, cân nhắc từng từ, từng câu, từng ý, phải viết theo mẫu văn bản pháp quy của nhà nước, của tổ chức, của từng công việc. Khi viết giấy giới thiệu cần ghi rõ công việc, thời hạn, chức danh người được giới thiệu .

### **2.3 Ngôn ngữ biểu cảm (ngôn ngữ không lời)**

Ngôn ngữ biểu cảm đóng vai trò quan trọng trong hoạt động giao tiếp. Chính ngôn ngữ biểu cảm làm tăng giá trị cho ngôn ngữ nói, tuy nhiên việc hiểu ngôn ngữ biểu cảm không phải là vấn đề dễ dàng khi hai người không cùng một bộ mã.

*Các ngôn ngữ biểu cảm gồm:*

#### **Ánh mắt, nét mặt, nụ cười**

+ Ánh mắt: Trong giao tiếp cần

- Nhìn thẳng vào mắt người đối thoại
- Không nhìn chăm chú vào người khác
- Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường giễu cợt, không thèm dề ý.
- Không đảo mắt, đưa mắt liếc nhìn một cách vụng trộm
- Không nheo mắt hoặc nhắm cả hai mắt trước mặt người khác

+ Nét mặt: Nét mặt biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người. Trong tâm lý học nét mặt biểu lộ sáu cảm xúc: vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận và ghê tởm.

+ Nụ cười: Nụ cười là một phương tiện giao tiếp quan trọng chứa đựng nhiều nội dung phong phú. Nụ cười không chỉ biểu hiện thái độ, tình cảm của con người mà những nét tích cách nhất định của họ nữa. Thực tế cho thấy một bộ mặt tươi cười luôn được hoan nghênh đó là vì nụ cười chẳng những đem lại cho người khác cảm giác thoải mái, tự tin mà còn làm cho họ cảm thấy đây là sự tốt lành, của tình hữu hảo và chân thành.

### **Ăn mặc, trang điểm, trang sức**

+ Ăn mặc: Việc chúng ta ăn mặc như thế nào trong giao tiếp không những thể hiện khiếu thẩm mỹ, văn hoá giao tiếp của chúng ta mà còn thể hiện thái độ của chúng ta đối với công việc và đối với người khác. Tại công sở việc chúng ta ăn mặc nghiêm túc, lịch sự cho mọi người thấy rằng chúng ta là con người có lương tâm, có trách nhiệm với nghề nghiệp, coi trọng công việc.

+Trang điểm, trang sức: Khi tiếp khách nữ giới nên trang điểm nhưng không nên đậm và lòe loẹt quá dễ bị đánh giá là ăn chơi thiếu nghiêm túc, không nên đeo quá nhiều đồ trang sức vì như thế dễ gây ấn tượng nặng nề, khoe của.

### **Tư thế, động tác**

+ Tư thế đi: Tư thế đi đẹp là tư thế đi nhanh, và nhẹ nhàng, đầu ngẩng cao, ngực hơi ưỡn ra phía trước một chút.

+ Tư thế đứng: Tư thế đứng đẹp là tư thế đứng thẳng người, đầu ngẩng cao, vai không nhô ra phía trước, ngực thẳng, hai tay buông xuôi tự nhiên, lòng bàn tay hướng vào trong, ngón tay giữa hơi chạm vào quần. Nhìn một bên từ mép tai cho đến mắt cá chân phải là một đường thẳng.

+Tư thế ngồi: Khi ngồi phải có tư thế đứng đắn, thoải mái, tự nhiên, thanh thản, trong những quan hệ giao tiếp chính thức. Không ngồi choán hết chỗ, ngồi nghiêng người về một bên, lưng và đầu phải thẳng, có thể tựa lưng nhưng không được duỗi chân ra theo tư thế nửa nằm, nửa ngồi.

+ Động tác: Lắc đầu đi kèm với cái bĩu môi thể hiện sự coi thường, đi cùng sự lè lưỡi thể hiện sự thán phục, ngạc nhiên. Gật đầu đi kèm vỗ tay thể hiện sự tán đồng, khen ngợi. Ngẩng đầu hát ra sau thể hiện sự kiêu hãnh, đầu gục xuống ngực thể hiện thất vọng, buồn phiền.

### **Khoảng cách, vị trí, kiểu bàn, ghế:**

+ Khoảng cách

- Khoảng cách công cộng: trên 3,5m. Khoảng cách này thích hợp với các cuộc tiếp xúc đám đông tụ tập lại thành từng nhóm.

- Khoảng cách xã hội: từ 1,2 đến 3,5m khi tiếp xúc với người lạ.



- Khoảng cách cá nhân: từ 0,4 đến 1,2m khi tham dự tiệc, giao tiếp khi gặp mặt bạn bè.

- Khoảng cách thân mật: từ 0 đến 0,45m khoảng cách với cha mẹ, vợ chồng, con cái...

+ Vị trí

- Vị trí góc: Vị trí này tiện lợi cho những nam nữ có tình cảm với nhau nhưng vẫn còn e dè, những cuộc gặp riêng để tư vấn, khuyên bảo hay thuyết phục

-Vị trí hợp tác 1: Hai người ngồi bên cạnh nhau và cùng quay về một hướng, thường gặp khi đại diện hai phái đoàn họp báo sau đàm phán thành công.

-Vị trí hợp tác 2: Hai người ngồi đối diện nhau, thường gặp khi hai người có ý kiến cơ bản thống nhất và họ thẳng thắn với nhau. Ngồi cùng hướng và đối mặt

-Vị trí cạnh tranh: Hai người ngồi đối diện nhau, giữa họ là cái bàn có tác dụng như một chướng ngại phòng thủ. Thường gặp khi hai người có vấn đề cần tranh luận, khi cần nói chuyện thẳng thắn với nhau chẳng hạn, khi người lãnh đạo phê bình, khiển trách cấp dưới. Ngồi như vậy sức mạnh của lời khiển trách sẽ tăng lên

- Vị trí độc lập: Cách ngồi này thường thấy trong thư viện, hay trong cửa hàng ăn uống giữa những người không quen biết. Cho nên, khi muốn nói chuyện cởi mở với người nào đó không nên chọn vị trí này.

+ Kiểu bàn

- Bàn hình chữ nhật: Bàn hình chữ nhật biểu hiện cho quyền lực, bàn càng dài thì quyền lực càng lớn.

- Bàn hình vuông: Biểu hiện mối tương quan đối đầu phòng thủ, nó thường được những người có địa vị ngang nhau sử dụng cho những cuộc nói chuyện không kéo dài, đi thẳng vào vấn đề.

- Bàn hình tròn: Biểu hiện mối quan hệ bình đẳng, thoải mái, thân tình. Nó rất phù hợp cho những cuộc trao đổi, thảo luận cho những người có cùng địa vị và có thiện chí hợp tác với nhau.

+ Kiểu ghế: Kích cỡ và chiều cao của ghế biểu hiện cho quyền lực, ghế càng lớn, lưng ghế càng cao thì quyền lực càng lớn.

+ Quà tặng: Trong giao tiếp, người ta hay dùng đồ vật như bưu ảnh, hoa, đồ trang sức ... để tặng cho nhau. Những đồ vật này thường trở thành đồ vô giá đối với người được tặng bởi chúng chứa đựng tình cảm, mong muốn của người tặng.

### 3. Các học thuyết về giao tiếp

#### 3.1 Học thuyết về giao tiếp ở người

##### *Khái niệm bản thân và cái tôi*

Khái niệm bản thân là cách mỗi cá nhân hình dung chính mình là người như thế nào

(có thể gọi là hình ảnh bản thân) và chúng ta soi theo đó mà hành động. Nó không có sẵn khi con người được sinh ra mà được hình thành dần do cách đối xử, cách phản ứng của những người xung quanh đối với mình và những trải nghiệm thành công hay thất bại của mình.

##### *Khái niệm bản thân mang nhiều hình thức khác nhau*

- Hình ảnh cơ thể: Ý thức về cơ thể, vóc dáng, đẹp hay xấu của mình, chúng ta có hãnh diện về cơ thể của mình hay không. Chúng ta hành động tích cực hay tiêu cực cũng do cách chúng ta tự đánh giá hay sự đánh giá của người khác về vóc dáng của mình. người có khuyết tật thường hay bị trêu chọc luôn mặc cảm và ít chịu giao tiếp.

- Cái tôi chủ quan: Cách một cá nhân nghĩ về chính mình (tôi nghĩ tôi là...) và cái mà người khác đánh giá về mình ( có khi đúng, có khi sai)

- Cái tôi lý tưởng: cái tôi mà một cá nhân muốn trở thành ( về các mặt như ước vọng, giá trị, lý tưởng. đạo đức...) thường dựa theo một mẫu người được ngưỡng mộ hay ước muốn đi theo một lãnh vực hoạt động có ích cho xã hội.

Và những cá thể khác theo từng vai trò xã hội

##### *Có 3 khuynh hướng chính của khái niệm bản thân:*

- Khái niệm bản thân có khuynh hướng sàng lọc: con người thường tiếp nhận những gì mình thích theo một khung giá trị sẵn có với xu hướng loại bỏ cái gì không phù hợp và giữ lại cái gì được coi là phù hợp với hình ảnh của mình.

- Khái niệm bản thân có khuynh hướng hành động theo sự mong đợi của người thân. Đó là sự nỗ lực đáp trả lại khi có người khác quan tâm và mong đợi ở mình điều gì đó.

- Khái niệm bản thân có khuynh hướng tiên tri về sự tự thể hiện của một cá nhân (người có kế hoạch cho cuộc sống của mình). Khi ta mong đợi ở chính ta điều gì thì đó là động lực thúc đẩy ta hành động để vươn tới đích. Khuynh hướng tiên tri này có được khi cá nhân có khái niệm bản thân tích cực, có niềm tin ở chính khả năng của mình và ở tương lai.

##### *Đặc điểm tâm lý ở người và phương pháp ứng xử*

- Thích được giao thiệp với người khác

- Thích được người khác khen và quan tâm đến mình
- Thích tò mò, thích điều mới lạ, thích những cái mà mình không có, có một lại muốn hai
- Thích tự khẳng định mình, thích tranh đua
- Luôn ham thích cái đẹp
- Luôn yêu thích kỷ niệm, tôn thờ biểu tượng
- Luôn kỳ vọng và đam mê khi đã có niềm tin
- Đôi khi tự mâu thuẫn với chính mình.

### 3.2 Hệ thống cấp độ nhu cầu của Maslow

## Tháp nhu cầu



**-Abraham Maslow-**



- Nhu cầu sinh lý: Được gọi là nhu cầu của cơ thể hoặc nhu cầu sinh lý, bao gồm các nhu cầu cơ bản của con người như ăn, uống, ngủ, không khí để thở, nhu cầu làm cho con người thoải mái... đây là những nhu cầu cơ bản nhất và mạnh nhất của con người.

- Nhu cầu về an toàn, an ninh: khi con người đã đáp ứng các nhu cầu cơ bản, tức các nhu cầu này không còn điều khiển suy nghĩ và hành động của họ nữa, lúc đó nhu cầu về an toàn, an ninh sẽ bắt đầu được kích hoạt. Nhu cầu này thể hiện

trong cả thể chất và tinh thần. Con người mong muốn có sự bảo vệ cho sự sống còn của mình khỏi các nguy hiểm.

- Nhu cầu về xã hội: được gọi là nhu cầu mong muốn thuộc về một bộ phận, một tổ chức nào đó hoặc nhu cầu về tình cảm, tình thương. Nhu cầu này thể hiện qua quá trình giao tiếp như việc tìm kiếm, kết bạn, tìm người yêu, lập gia đình.

- Nhu cầu tôn trọng: được gọi là nhu cầu tự trọng vì nó thể hiện 2 cấp độ: nhu cầu được người khác quý mến nể trọng thông qua các thành quả của bản thân và nhu cầu cảm nhận, quý trọng chính bản thân, danh tiếng của mình, có lòng tự trọng, sự tự tin vào khả năng của bản thân.

- Nhu cầu được thể hiện mình: đây là nhu cầu được sử dụng hết khả năng, tiềm năng của mình để tự khẳng định mình, để làm việc, đạt các thành quả trong xã hội.

### **3.3 Các học thuyết của Mc Gregor**

Học thuyết X đưa ra giả thiết có thiên hướng tiêu cực về con người như sau:

- Lười biếng là bản tính của con người bình thường, họ chỉ muốn làm việc ít.

- Họ thiếu chí tiến thủ, không dám gánh vác trách nhiệm, cam chịu để người khác lãnh đạo.

- Từ khi sinh ra, con người đã tự coi mình là trung tâm, không quan tâm đến nhu cầu của tổ chức.

- Bản tính con người là chống lại sự đổi mới.

- Họ không được lợi, dễ bị kẻ khác lừa đảo và những kẻ có dã tâm đánh lừa

Học thuyết Y cũng được Douglas Mc Gregor đưa ra vào những năm 1960, có thể coi học thuyết Y là sự “sửa sai” hay tiến bộ hơn về lý thuyết quản trị nhân lực. Xuất phát từ việc nhìn nhận được những chỗ sai lầm trong học thuyết X, học thuyết Y đã đưa ra những giả thiết tích cực hơn về bản chất con người, đó là:

- Lười nhác không phải là bản tính bẩm sinh của con người nói chung. Lao động trí óc, lao động chân tay cũng như nghỉ ngơi, giải trí đều là hiện tượng của con người.

- Điều khiển và đe dọa không phải là biện pháp duy nhất thúc đẩy con người thực hiện mục tiêu của tổ chức.

- Tài năng con người luôn tiềm ẩn vấn đề là làm sao để khơi gợi dậy được tiềm năng đó.

- Con người sẽ làm việc tốt hơn nếu đạt được sự thỏa mãn cá nhân. Khả năng của mình được phát huy và mình cảm thấy hài lòng về nó.

### **3.4 Học thuyết phân tích giao dịch**

Ra đời năm 1958 do nhà phân tâm học Eric Berne xây dựng nên.

#### *3.4.1 Ba trạng thái của cái tôi*

Eric Berne cho rằng, mỗi người đều có sự hiện diện của 3 trạng thái cái Tôi: trạng thái cái tôi trẻ em (Child Ego state), trạng thái cái Tôi cha mẹ (Parent Ego state) và trạng thái cái Tôi người trưởng thành (Adult Ego state). Ba trạng thái của cái Tôi trong thuyết Phân tích giao dịch thể hiện qua hành vi một cách rõ ràng, có thể quan sát được và hoàn toàn nằm ở cấp độ ý thức chứ không phải vô thức

#### *Trạng thái Tôi trẻ em (Child Ego state)*

Trạng thái Tôi trẻ em là những khuôn mẫu về cảm xúc, thái độ và hành vi hiện diện trong mỗi con người chúng ta, đó là vết tích của thời thơ ấu của một người. Trạng thái cái Tôi trẻ em ở mỗi người được chia thành 3 phần: đứa trẻ tự nhiên (Natural child), đứa trẻ thích nghi (Adapted child) và “ông/bà cụ non” (Little Professor). Đứa trẻ tự nhiên (Natural child) là phần thể hiện tính trẻ con, xung động, chưa được giáo dục, bộc lộ theo cảm xúc. Đứa trẻ thích nghi (Adapted child) là phần được hình thành khi trẻ tương tác với bố mẹ, đã được bố mẹ giáo dục và vì thế tính kiểm soát tốt hơn. “Ông/bà cụ non” (Little Professor) là phần thể hiện sự lập luận, lý lẽ theo lối người lớn.

Trạng thái cái Tôi trẻ em (Child Ego state) sẽ theo chúng ta trong suốt cuộc đời cho đến lúc chết đi. Theo Eric Berne, ở người trưởng thành, trạng thái cái Tôi trẻ em tương đương mức độ phát triển của một đứa trẻ 7 tuổi. Trạng thái cái Tôi trẻ em giúp người trưởng thành tận hưởng cuộc sống và giúp chúng ta lấy lại sự cân bằng về mặt tâm lý. Nhiều tình huống chúng ta thấy rằng mình cư xử, thể hiện giống như một đứa trẻ đó là lúc trạng thái cái Tôi trẻ em ở người trưởng thành hoạt động. Tuy nhiên, ở người trưởng thành không phải lúc nào cũng có thể bộc lộ trạng thái cái Tôi trẻ em.

Một người đang trong trạng thái cái Tôi trẻ em sẽ có xu hướng thể hiện những từ ngữ biểu lộ cảm xúc như: “Ồ”, “Ái chà”, “Chao ôi”... Trạng thái cái Tôi trẻ em được hình thành sớm hơn cả, lúc đó đứa trẻ chưa hoàn toàn đủ vốn từ nên phần lớn trạng thái cái Tôi trẻ em chủ yếu nằm ở dạng cảm xúc, đặc biệt là cảm xúc tích cực khi thỏa mãn những nhu cầu của bản thân hay khi ngạc nhiên. Đó là hiện thân của đứa trẻ tự nhiên (Natural child). Một khi đứa trẻ kẹt giữa một bên là những nhu cầu của bản thân và bên kia là những giới hạn của môi trường, đặc biệt là những giới hạn của cha mẹ dành cho chúng, đứa trẻ sẽ nhận ra rằng “I’m not

OK” và đưa trẻ điều chỉnh hành vi của mình cho phù hợp với giới hạn đó thì đó chính là hiện thân của đứa trẻ thích nghi (Adapted child). Khi đứa trẻ tự mình tìm cách lý giải những sự vật hiện tượng trong đời sống theo lối người lớn thì đó là hiện thân của “ông/bà cụ non”

#### *Trạng thái Tôi cha mẹ (Parent Ego state)*

Trạng thái cái Tôi cha mẹ bắt đầu hình thành khi trẻ học lớp 1 và tiếp tục điều chỉnh trong suốt cuộc đời của con người nhằm cải thiện việc giao tiếp với người khác có quyền lực cao hơn so với mình. Trạng thái cái Tôi cha mẹ có dấu hiệu đặc trưng là sự quyết đoán và không cần lý lẽ. Hành vi và suy nghĩ của trạng thái cái Tôi cha mẹ được trẻ tập nhiễm thông qua những mệnh lệnh được trẻ tiếp nhận khi còn bé. Những từ thường được sử dụng khi trạng thái cái Tôi cha mẹ hiện diện là: “không bao giờ...”, “luôn luôn...” và “đừng bao giờ quên rằng...”. Khi trạng thái cái Tôi cha mẹ hiện diện thì người đó có khuynh hướng không xem xét thông tin ở tình huống hiện tại mà là những mệnh lệnh trong quá khứ ảnh hưởng đến hành vi hiện tại. Hay nói một cách khác, khi hiện diện trạng thái cái Tôi cha mẹ, chúng ta sẽ hành xử như cách bố mẹ chúng ta ra lệnh khi chúng ta còn bé.

#### *Trạng thái cái tôi người trưởng thành (Adult Ego state)*

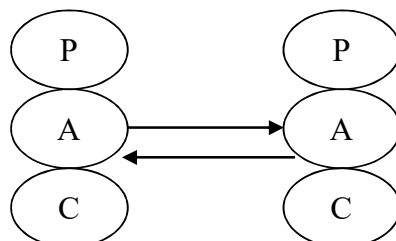
Trạng thái cái Tôi người trưởng thành thể hiện ở đặc điểm những cảm xúc, thái độ và hành vi có thể điều chỉnh cho phù hợp với thực tế cuộc sống. Người trưởng thành có khả năng tiếp nhận, xử lý, lượng giá, nhập tâm hay loại bỏ thông tin một cách có chủ định. Trạng thái cái Tôi người trưởng thành thể hiện tính trách nhiệm, tôn trọng, đúng mực trong quá trình giao tiếp. Không áp đặt cũng không vói vỉnh, nhõng nhẽo như trạng thái cái Tôi cha mẹ hay trạng thái cái Tôi trẻ em.

#### *3.4.2 Tương giao*

Tương giao là mối tương quan giữa chủ thể và khách thể trong giao tiếp. Có 3 loại tương giao cơ bản: tương giao bổ sung, tương giao bắt chéo và tương giao ngầm.

##### *a. Tương giao bổ sung*

##### **Kiểu I:**



P: Cha mẹ (parent)

A: Trưởng thành (Adult)

C: Trẻ em (Child)

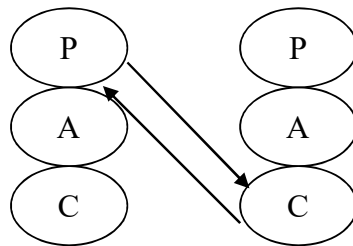
Ví dụ

**Laura:** Sẵn sàng chưa?

**Emily:** Đã sẵn sàng.

Qua đoạn hội thoại trên chúng ta thấy rằng Laura và Emily đã giao tiếp với nhau bằng trạng thái cái Tôi người trưởng thành. Laura nhìn nhận Emily là người trưởng thành, ứng xử như người trưởng thành và ngược lại Emily cũng thế. Đây là loại tương giao mang lại hiệu quả giao tiếp tốt nhất.

**Kiểu II**



Ví dụ

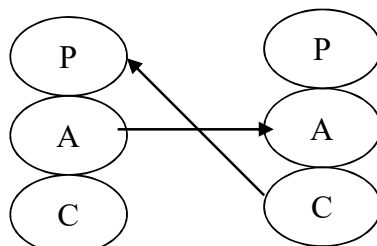
**Lewis:** Con ăn bánh được không mẹ?

**Mẹ:** Ừ, con ăn đi

Cuộc hội thoại giữa hai mẹ con Lewis cũng được xếp vào loại tương giao bổ sung. Lewis đã ý thức được vai trò, vị thế của mình khi giao tiếp với mẹ nên em đã giao tiếp với mẹ bằng trạng thái cái Tôi trẻ em và em cũng ý thức được rằng mẹ đang ở trạng thái cái Tôi cha mẹ nên trước khi ăn bánh xin phép mẹ là việc cần làm. Mẹ Lewis cũng đã dùng trạng thái cái Tôi cha mẹ để giao tiếp với con thể hiện ở chỗ cho phép con ăn bánh

b. Tương giao bất chéo

**Kiểu I**



Ví dụ

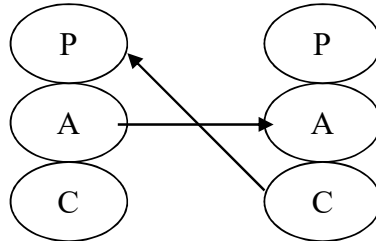
**Me:** Xong chưa Dana?

**Dana:** Đừng làm phiền con nữa

Mẹ của Dana đã xem Dana là người trưởng thành. Bà giao tiếp với con bằng trạng thái cái Tôi người trưởng thành và bà cũng hy vọng rằng Dana sẽ đáp lại bằng trạng thái cái Tôi trưởng thành nhưng trong trường hợp này trạng thái cái Tôi trẻ em của Dana đã lên tiếng khi em giao tiếp với mẹ.

## Kiểu II

Tương tự như kiểu I, ở kiểu tương giao thứ II này, Fran đã dùng trạng thái cái Tôi trưởng thành để giao tiếp với Roth nhưng Roth đã giao tiếp với Fran trong trạng thái cái Tôi trẻ em.



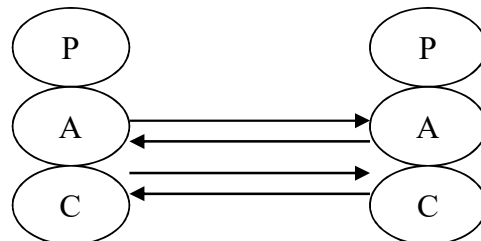
Ví dụ

**Fran:** Bạn đang béo lên đấy.

**Roth:** Đừng làm tôi bực mình vì điều đấy nữa

c. Tương giao ngầm

Trong quá trình giao tiếp có thể cùng một lúc có 2 thông điệp được gửi đi. Thông điệp thứ nhất được thể hiện công khai trong mối quan hệ giữa chủ thể và khách thể. Trong khi đó một thông điệp đang ẩn đằng sau thông điệp thứ nhất cũng được ngầm gửi đi, ta gọi đó là thông điệp ngầm.



## Thông điệp công khai

**Dick:** Bạn có muốn qua chỗ tớ uống chút gì không? (Trạng thái cái tôi trưởng thành)

**Jane:** Dĩ nhiên là muốn

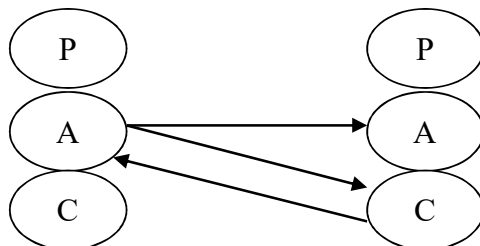


**Thông điệp ngầm:**

**Dick:** “Thích đi chơi không?” (Trạng thái cái Tôi trẻ em)

**Jane:** “Đi chứ” (Trạng thái cái Tôi trẻ em)

## Kiểu II



**Thông điệp công khai**

**Người bán:** Đây là sản phẩm tốt nhất của chúng tôi, nhưng có lẽ là chị muốn chọn hàng giá “mềm” hơn phải không?

**Người mua:** Tôi muốn mua thứ này

**Thông điệp ngầm**

**Người bán:** Chị không mua nổi sản phẩm này đâu!

Qua lời giới thiệu của người bán hàng cho thấy, người bán hàng bên ngoài thì dùng trạng thái cái Tôi của người trưởng thành để giao tiếp với trạng thái cái Tôi trưởng thành của người mua nhưng trong thâm tâm người bán hàng có ý xem thường khả năng của người mua hàng. Vì thế thông điệp ngầm được người bán hàng truyền đi trong trạng thái cái Tôi trưởng thành nhưng người bán hàng chỉ xem người mua hàng chỉ ở trạng thái cái Tôi trẻ em. Kết quả là khách hàng đã dùng trạng thái cái Tôi trẻ em của mình giao tiếp với trạng thái cái Tôi trưởng thành của người bán hàng. Một hệ quả tất yếu là người mua hàng sẽ khó chịu vì cách giao tiếp của người bán hàng và có thể lần sau họ sẽ không mua hàng ở đây nữa.

### 3.4.3 Quan điểm sống

Quan điểm sống là cách mà con người nhìn nhận về chính bản thân mình và người khác trong mối tương quan với người khác.

Có 4 loại quan điểm sống cơ bản:

**“I’m OK-You are OK”:** Đây là quan điểm sống tốt nhất. Người sống theo quan điểm này là người có trách nhiệm với bản thân và người khác, biết mình và biết người, biết cân nhắc sao cho mối quan hệ hài hòa trên cơ sở hợp tác, tôn trọng và đôi bên cùng có lợi.

**“I’m OK-You are not OK”:** Người sống theo quan điểm này chỉ biết bản

thân mình, không quan tâm đến người khác, lợi dụng người khác để đem lại lợi ích cho bản thân. Tương quan sẽ gây đổ vỡ khi đối tác phát hiện ra quan điểm sống của họ.

**“I’m not OK-You are OK”:** Người sống theo quan điểm này thường chỉ nghĩ đến người khác, lo cho người khác, sợ người khác phật lòng, sẵn sàng chấp nhận thua thiệt cho bản thân mình.

**“I’m not OK-You are not OK”:** Người sống theo quan điểm này chấp nhận mình không tốt và biết người khác cũng như vậy, nhưng cả hai vẫn hợp tác với nhau và giao tiếp trong tình trạng “sống chung với lũ để hưởng phù sa”. Những người sống “bất cần đời” cũng được xếp vào loại này.

## **CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG I**

**Câu 1:** Giao tiếp là gì?

**Câu 2:** Giao tiếp gồm các quá trình nào? Hãy vẽ và giải thích sơ đồ quá trình giao tiếp?

**Câu 3:** Sử dụng ngôn ngữ nói trong trường hợp nào? Cần lưu ý những điều gì?

**Câu 4:** Sử dụng ngôn ngữ viết trong trường hợp nào? Cần lưu ý điều gì?

**Câu 5:** Trong giao tiếp, thường sử dụng các loại ngôn ngữ biểu cảm nào? Giải thích?

**Câu 6:** Phân tích hệ thống cấp độ nhu cầu của Maslow?

**Câu 7:** Theo học thuyết X và Y của Mc Gregor, con người thường có biểu hiện tiêu cực và tích cực nào?

**Câu 8:** Theo học thuyết phân tích giao dịch của Eric Berne, con người thường giao tiếp với nhau qua các trạng thái nào?

### **Bài tập thực hành**

**Câu 1:** Quan sát và phát đoán diễn biến tâm lý, trạng thái của các bạn trong lớp.

**Câu 2:** Chia nhóm 5 bạn. Mỗi nhóm thảo luận và viết một thông điệp có khoảng 30 từ về chủ đề: Thành phố du lịch.

## CHƯƠNG II: NGHI THỨC GIAO TIẾP XÃ GIAO

**Mục tiêu:** Học xong chương này, người học có khả năng:

Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản.

**Nội dung:**

### 1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen

#### 1.1 Chào hỏi

Là cử chỉ, lời nói ban đầu khi gặp nhau hay khi kết thúc cuộc giao tiếp, chia tay nhau. Chào hỏi là lời nói, cử chỉ thể hiện thái độ, tình cảm của con người trong hoạt động giao tiếp, nhằm xây dựng củng cố, duy trì phát triển mối quan hệ giữa các chủ thể tham gia giao tiếp.

Chào hỏi có thể bằng ngôn ngữ lời nói, ngôn ngữ viết và cũng có thể là ngôn ngữ biểu cảm.

*Nghi thức chào hỏi*

Người được tôn trọng, ưu tiên bao giờ cũng được người khác chào mình trước. (Người ít tuổi chào người nhiều tuổi, nhân viên chào thủ trưởng...)

Trong trường hợp đông người:

- Nếu có người thân quen trong nhóm, phải chào cả nhóm, không nên chỉ chào người thân quen. Nếu có khách phải chào khách trước, trừ trường hợp người thân quen là người có địa vị cao sang hoặc rất cao tuổi và đặc biệt được tôn trọng.

- Trong các cuộc hội nghị, tiệc... không nên đi chào tất cả mọi người vì sẽ làm ảnh hưởng đến hoạt động chung. Chỉ nên chào người chủ trì, chủ tiệc... và những người đang ở cạnh mình, còn lại chỉ gật đầu, mỉm cười. Nếu bản thân là người có địa vị cao chỉ cần giơ tay hoặc nắm tay giơ cao, gật đầu, mỉm cười với mọi người là đủ.

- Khi chào người được ưu tiên trong giao tiếp phải ngả mũ và chỉ được đội lại khi họ cho phép.

- Không chào khi người khác đang giải quyết việc riêng tư.

#### 1.2 Giới thiệu làm quen

Là nghi thức giao tiếp thông thường trong giao tiếp, là cung cách vào đề có sức thuyết phục và để lại ấn tượng khó quên trước khi vào cuộc trao đổi, trò chuyện.

Giới thiệu làm quen thường diễn ra sau lời chào, bắt tay và cùng hoặc trước khi trao danh thiếp.

\* Cách thức giới thiệu

*Giới thiệu làm quen có người thứ ba :*

Là trong số ba người chỉ có một người có mối quan hệ quen biết với hai người kia, trong khi đó hai người mới lần đầu tiên gặp nhau nên chưa hiểu biết gì về nhau. Người thứ ba có trách nhiệm giới thiệu hai người làm quen với nhau.

*Khi giới thiệu cần chú ý một số điểm sau :*

- + Tạo ra sự chú ý cho mọi người
- + Lời giới thiệu cần ngắn gọn, xúc tích, cô đọng chứa đựng đủ các thông tin cần thiết cho mối quan hệ sau đó (họ tên, chức vụ, có thể làm sáng tỏ cả những vấn đề liên quan của người được giới thiệu với mọi người). Nhưng không lan man, không đi sâu vào đời tư của người được giới thiệu, hoặc đưa chuyện riêng của họ ra để mua vui với mọi người.
- + Để làm cho cuộc giới thiệu ngắn gọn hơn, trong trường hợp tập trung đông người nên rút ngắn lời giới thiệu bằng cách đưa tay hướng về phía người được giới thiệu và nói một cách đơn giản.
- + Điều quan trọng phải nhớ từ nền văn hoá này sang nền văn hoá khác.
- + Khi giới thiệu cần kiểm tra chính xác tên, chức vụ của người được giới thiệu. Không giới thiệu nhầm tên hoặc chức vụ của họ, nếu chưa biết đích xác chức vụ của người được giới thiệu thì tốt nhất nên giới thiệu chức vụ cao hơn.
- + Trong các nghi lễ trang trọng, nếu có đại biểu đến dự, người giới thiệu không nên giới thiệu tất cả các đại biểu, làm giảm tính trang trọng, tạo ra sự rườm rà, nhàm chán.

*Tự giới thiệu về bản thân, nhóm người.*

- + Trong trường hợp không có người thứ ba, hai người phải tự giới thiệu làm quen với nhau.
- + Trong các cuộc gặp gỡ, chiêu đãi có khách tham dự, nếu đến muộn phải tự giới thiệu với khách.
- + Thấy người đang giới thiệu dường như không kịp nhớ ra tên mình.
- + Tại các cuộc gặp đông người
- + Tự giới thiệu về mình khi gọi và nhận điện thoại.
- + Người có địa vị thấp, trẻ tuổi phải tự giới thiệu mình với người khác.

*Trường hợp không cần giới thiệu :*

- + Những cuộc gặp gỡ ngắn ngủi hoặc gặp một người bạn trong khi ta đang đi với người khác.
- + Những người phục vụ và người giúp việc không liên quan đến mối quan hệ giữa chủ và khách, không liên quan đến nội dung cuộc trao đổi hoặc trò chuyện.

### 1.3 Bắt tay

Là nghi thức xã giao, một nét văn hoá trong giao tiếp, xã giao khi gặp nhau hoặc khi chia tay.

*Nguyên tắc bắt tay :*

- + Đối với người chưa quen biết, mới tiếp xúc lần đầu, không nên chủ động bắt tay mà nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động giới thiệu sau đó mới bắt tay.

- + Không nên chủ động bắt tay người có cương vị cao hơn mình. Người được ưu tiên trong giao tiếp cần chủ động đưa tay ra bắt trước.

- + Trong trường hợp ngang hàng, cùng giới, ai được giới thiệu trước thì chủ động đưa tay ra bắt trước.

- + Chủ nhà khi đón chào khách được chủ động bắt tay khách trước để thể hiện thịnh tình mến khách.

- + Thông thường nữ không phải tháo găng tay trước khi bắt tay, tuy nhiên đối với những người trong trường hợp đặc biệt tôn trọng, phụ nữ cần phải tháo găng tay trước khi bắt tay.

- + Khi bắt tay nhiều người, phải bắt tay người được ưu tiên trong giao tiếp trước. Không dùng hai tay để bắt tay hai người cùng một lúc, tránh bắt tay qua mặt, qua đầu người khác

*Cách thức bắt tay*

- + Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát. Bắt tay không được quá chặt, quá lâu, không xiết hoặc lắc mạnh. Có thể đưa hai tay ra bắt trong trường hợp muốn thể hiện sự tôn trọng hơn.

- + Khi bắt tay không nên đứng dưới thấp bắt tay người trên cao hoặc ngược lại. Tay phải đưa chếch ra phía trước, bàn tay mở rộng, người hơi ngả về phía trước. Mắt nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay, tùy theo mối quan hệ mà thể hiện tình cảm.

### 1.4 Danh thiếp

Trao tặng danh thiếp cho nhau cũng là một nghệ thuật giao tiếp phi ngôn ngữ, một nét văn hóa đời thường. Bởi vì qua danh thiếp người ta có thể biết được phần nào về trình độ học thức, công việc và địa vị xã hội của nhau.

*Một số quy tắc về cách trình bày và trao tặng danh thiếp cho nhau :*

- + Danh thiếp được in hai mặt hay một mặt, trình bày như thế nào? Nội dung gì?

- + Danh thiếp được in bằng ngôn ngữ nào?

Lần đầu đến liên hệ công tác với một cơ quan nào đó, cần đưa danh thiếp trước cho thư ký để xem người ta có đồng ý tiếp mình hay không. Khi tặng quà cho người quen nên kèm theo danh thiếp vào.

Khi đến thăm người quen mà không gặp được, có thể để lại danh thiếp.

Nếu gặp gỡ lần đầu tiên thì trao danh thiếp thuộc về người chủ, người có vị trí thấp trao danh thiếp cho người có vị trí cao hơn.

Khi trao danh thiếp thì tùy theo địa vị người giao tiếp mà đưa bằng một tay hay hai tay nhưng nhất thiết phải đưa đúng chiều và ngôn ngữ.

Khi nhận danh thiếp nên đọc qua ít phút để tôn trọng họ rồi nhẹ nhàng đút vào túi. Tuyệt đối không nhận ngay rồi cho vào túi quần, vì mất lịch sự và không tôn trọng người đó.

Tránh in danh thiếp quá mỏng, lòe loẹt, cầu kỳ, hoặc quá nhiều chức danh mà chẳng có liên quan, phù hợp gì với doanh nghiệp hay tổ chức mà bạn đang làm việc.

### **1.5 Ôm hôn**

Ở một số quốc gia như Anh, Pháp, Bỉ, người ta thường chào nhau bằng những nụ hôn, có thể hôn 1 lần, 2 lần hay 3 lần, hôn má hay chỉ hôn gió. Những người bạn thân hoặc họ hàng thường chào nhau bằng hình thức hôn này.

Cũng giống như hôn, hình thức ôm cũng thường dành riêng cho những người bạn thân và họ hàng,

Hai hình thức ôm và hôn thường đi kèm với nhau

### **1.6 Tặng hoa**

Là một tập quán đẹp, sang trọng, lịch sự và rất phổ biến áp dụng phù hợp với mọi đối tượng, trong mọi trường hợp. Chẳng hạn, để thể hiện sự mừng rỡ, hân hoan trước những thành công, hạnh phúc, mãn nguyện, mọi người tặng hoa chúc mừng nhau.

Khi gặp gỡ, chia tay nhau, mọi người trao nhau bó hoa tạo ấn tượng, kỷ niệm đẹp về nhau

*Hoa bó*

Thường cá nhân tặng cá nhân, hoặc cá nhân tặng tập thể. Không nên tặng quá nhiều hoặc quá ít trong một bó.

*Cách thức tặng hoa*

Người tặng hoa cầm hoa bằng tay trái, đỡ hoa bằng tay phải. Người được tặng hoa cũng nhận hoa bằng tay trái, và tay phải dùng để bắt tay người tặng hoa.

Trong nghi lễ trang trọng, hoặc theo nghi thức ngoại giao, người ôm hoa thường là một thiếu nữ đi kèm chuyên hoa cho trưởng đoàn để trưởng đoàn trao hoa cho khách sau khi hai vị kết thúc nghi thức bắt tay, ôm hôn. Tuy nhiên có nhiều trường hợp thiếu nữ tặng trực tiếp cho khách không qua trưởng đoàn.

### *Hoa lẵng*

Thường là tập thể tặng tập thể để chúc mừng nhau trước những thành công, thắng lợi, để tỏ lòng vui mừng, hân hoan và muốn được chia sẻ cùng bạn bè, đồng nghiệp.

Thường được kết rất lớn và có nhiều loại hoa với màu sắc khác nhau để tạo ra sự đa dạng, sắc sỡ, làm cho không khí càng trở nên sôi động hơn. Tuy nhiên, lẵng hoa cũng có thể được kết duy nhất một loại hoa nếu đó là hoa hồng.

### *Cách thức tặng hoa lẵng :*

Người tặng phải dùng cả hai tay nâng lẵng hoa, người nhận cũng đưa hai tay đỡ lẵng hoa và cùng nâng lẵng hoa lên cao, sau đó mới đặt lẵng hoa vào nơi trang trọng hoặc có người phục vụ đỡ và chuyển đi.

Nếu lẵng hoa to, nặng thường có hai người phục vụ nâng lẵng hoa, nhưng hai người nhận và tặng phải đặt tay vào lẵng hoa.

### *Một hoa*

Cá nhân tặng cá nhân, nhưng với ý nghĩa hoàn toàn khác hoa bó.

Thường dùng để tặng cho người mình yêu.

### *Hoa dây*

Là loại hoa đẹp, đặc trưng của một dân tộc. Được xâu các bông vào một dây to để quàng vào cổ khách quý. Thường được quàng qua cổ khách sau khi đã chào, bắt tay, ôm hôn.

## **1.7 Khoát tay**

Là nghi thức được sử dụng rộng rãi ở các nước châu Âu. Là nghi thức đẹp, lịch sự, văn minh thể hiện tình cảm thân thiện, gần gũi, trang trọng trong các tiệc cưới, chiêu đãi, vũ hội.

Ngoài ra, nó còn được sử dụng phổ biến như một cử chỉ sinh hoạt bình thường trên đường.

### *Nghi thức khoát tay*

Nam giới khuynh tay phải vuông góc, cánh tay song song với sàn, nữ giới khoác qua đặt bàn tay lên cánh tay nam giới để nam giới đưa mình đi. Chỉ có nam giới khuynh tay cho nữ giới khoác tay vào, và chỉ có nữ khoác vào tay nam, không được làm ngược lại.



## **1.8 Mời nhẩy**

Là nghi thức giao tiếp trong các buổi chiêu đãi của các nước châu Âu.

## **2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp**

### **2.1 Ra vào cửa**

- Trừ những người được tôn trọng, ưu tiên (trưởng làng, người có địa vị sang, ông già bà lão) luôn luôn được ra vào cửa trước.

- Người cao tuổi, người có địa vị cao sang được người ít tuổi, cấp dưới mở cửa mời qua.

- Phụ nữ đi một mình phải tự mở cửa lấy, nếu có người nam giới khác mở cửa giúp thì chớ quên cảm ơn anh ta trước khi bước qua cửa.

- Nam giới khi đã thực hiện xong việc làm lịch thiệp với một phụ nữ lạ cần rút lui ngay, không nên đứng đó như một nhân viên làm phận sự mở cửa để phục vụ mọi người.

Nếu đi đông người, nam giới phải đứng giữ cửa để những người được tôn trọng và phụ nữ ra hoặc vào trước. Nam giới giữ cửa là người được đi qua cửa tiếp sau những người được tôn trọng ưu tiên đã qua hết. Lịch sự hơn nhiều nếu người nam đó giữ cho cả đoàn ra vào hết mới qua sau cùng.

Nếu cửa mở ra người mở cửa phải đứng về phía cửa để kéo cửa về phía mình, mời người được tôn trọng ưu tiên qua cửa. Nếu cửa phải đẩy vào, người mở cửa có thể tiến lên phía trước để mở cửa hoặc người được tôn trọng ưu tiên có thể đẩy nhẹ, người ít được ưu tiên đỡ cửa và đẩy vào để mời người được tôn trọng ưu tiên qua.

Nếu là cửa quay, người được tôn trọng, ưu tiên phải chú ý nhìn cửa, nhìn người được tôn trọng ưu tiên để điều chỉnh cửa quay từ từ sao cho người được tôn trọng, ưu tiên qua được một cách thoải mái

### **2.2 Lên xuống cầu thang**

Là một nghi thức cần được lưu tâm trong khi đón hoặc tiễn khách, ở đó cũng dễ để lại ấn tượng khó quên cho nhau trong mối quan hệ xã giao.

- Kể cả khi lên và xuống người được tôn trọng, ưu tiên luôn được đi trước một bậc về phía tay vịn của cầu thang.

- Chủ nhà hoặc người ít được tôn trọng ưu tiên phải đi sau một bậc so le về phía có tay vịn để chuyện trò và hướng dẫn hoặc giúp đỡ khách khi cần thiết. Nhưng khi đi xuống, nếu cầu thang dốc, không có đèn hoặc người được tôn trọng ưu tiên già yếu thì cần giúp đỡ họ bằng cách đi trước một bậc để một tay họ vịn vào lan can, một tay vịn vào vai mình giữ thăng bằng. Nhưng người ít được tôn

trọng, ưu tiên phải đi so le vào phía trong, không đi trước mặt khách và cần xin lỗi họ trước khi làm việc đó.

- Không được đứng ở cầu thang để tán gẫu hoặc nói chuyện làm cản trở người khác đi qua lại cầu thang. Không nên đón hoặc tiễn khách ngay khi họ đang lên hay xuống cầu thang.

### **2.3 Sử dụng thang máy**

Thang máy cũng như cầu thang đều là nút giao thông cho hoạt động đi lại của mọi người. Do vậy, nơi đây cũng tập trung tương đối đông người. Cách xử sự trong việc sử dụng thang máy cũng là vấn đề mọi người cần quan tâm.

Việc ra và vào thang máy cũng được áp dụng như ra vào cửa. Có nghĩa người được tôn trọng ưu tiên được quyền ra, vào trước. Người ít được tôn trọng, ưu tiên ra vào sau.

Khi vào thang máy phải bỏ mũ, trừ thang máy công cộng, đông người qua lại. Tuy nhiên cũng đừng quá máy móc nhường cho người được tôn trọng ưu tiên đến mức gây phiền toái cho họ hoặc làm ùn tắc giao thông cho mọi người. Nhưng nếu phải ra hoặc vào trước phải xin lỗi những người xung quanh.

Mỗi loại thang máy thường tải được số người nhất định, do đó nếu thang máy đã đông người hoặc không kịp vào thang máy hãy điềm tĩnh, vui vẻ chờ chuyển sau. Không nên cứ chen vào hoặc không nên từ xa chạy vội đến

Khi thang máy chuẩn bị khép cửa, phát hiện có người đang đến gần, hãy dừng thang máy chờ họ đi cùng.

Trong thang máy, mọi người tự ấn nút cho số tầng của mình. Nếu đứng xa không thể ấn nút được, hãy nhờ người đứng cạnh bấm điều khiển giúp làm chuyện đó và đừng quên cảm ơn người đã giúp mình. Khi sắp đến tầng mình muốn đến, hãy xin lỗi mọi người ra cửa đứng sẵn để tránh làm phiền hà mọi người trong thang máy.

### **2.4 Ghế ngồi và cách ngồi**

#### *Ghế ngồi*

Quan tâm đến chủng loại ghế, vị trí đặt ghế và hướng của ghế ngồi

Ghế phải chắc chắn, đồng kiểu, đồng màu

Khoảng cách phải hợp lý

#### *Cách ngồi*

Cách ngồi thể hiện vị thế, thái độ, tính nết. Ngồi theo hình chữ S là kiểu ngồi đẹp nhất

#### *Vị trí ngồi*

- Tiếp xúc xã giao hoặc mang tính thân tình (không chính thức): thường được bố trí ngồi cùng phía.

- Cuộc tiếp xúc mang tính trang trọng, theo nghi lễ chính thức, thường phải bố trí ngồi đối diện nhau.

- Vị trí ngồi tiếp xúc xã giao, chào xã giao đối với các nguyên thủ quốc gia theo nghi thức ngoại giao thường được bố trí ghế salong, chủ và khách không ngồi đối diện nhau.

## 2.5 Quà tặng

Trong giao tiếp, người ta hay dùng nhiều đồ vật như bưu ảnh, hoa, đồ trang sức... để tặng cho nhau. Những đồ vật này thường trở thành vô giá đối với người được tặng bởi chúng chứa đựng tình cảm, mong muốn của người tặng. Có người suốt đời nâng niu, trân trọng một chiếc bút, một tấm hình, một cuốn sổ tay với những dòng lưu niệm...

Tặng quà là một trong những cách nhanh nhất để tạo tình cảm và những ấn tượng tốt đẹp ở người khác về chúng ta. Là con người, ai cũng thích được quan tâm, vì vậy mà ai cũng thích được nhận quà. Từ đứa trẻ vài ba tuổi đã thích được người lớn cho bánh, cho kẹo, cho đến những cụ già mãi nâng niu chiếc áo hay những viên thuốc bỏ mà con cái và người thân biếu tặng. Vào dịp lễ, tết, các công ty cũng thường tặng quà cho nhân viên và gia đình của họ. Vào những dịp thích hợp, người ta cũng thường tặng quà cho đối tác làm ăn với mình: một lẵng hoa kèm theo bưu thiếp chúc mừng vào dịp đối tác khai trương cửa hàng hay được đề bạt, thăng tiến chắc chắn sẽ làm đối tác cảm động.

Ngoài tình cảm, quà tặng còn có thể chứa đựng những ẩn ý sâu xa của người tặng. Có cô gái bướng bỉnh, chàng trai quan tâm đến cô tìm cách thuyết phục mãi mà cô chẳng xiêu lòng, đến ngày sinh nhật, chàng trai tặng cô một con cua được làm từ gỗ chạm trổ rất tinh tế, với ý rằng “cô ngang như cua”. Lại có người con trai, nhân ngày sinh nhật, mang đến tặng cô bạn gái lăm lờ của mình một bó hoa có ba bông, ý muốn nói “Tặng cô ba hoa”.

Cách tặng quà cũng là điểm cần lưu ý. Có người cho rằng, quà tặng không bằng cách tặng. Thường những người trẻ tuổi, ưa hình thức, ưa nổi bật tán thành ý kiến này.

Khi tặng quà cần lưu ý:

- Nhu cầu sở thích của người được tặng.

- Quà tặng phải phù hợp với mối quan hệ giữa bạn và bên được tặng. Quà tặng cũng cần thể hiện được thái độ nghiêm túc và chân thành. Có thể sử dụng sản

phẩm của địa phương hoặc của công ty bạn làm quà tặng. Quà tặng như vậy không những thể hiện được tình cảm chân thành, mà còn có ý nghĩa quảng cáo.

- Cách tặng quà không nên cầu kỳ, phô trương, mà nên đơn giản, thể hiện sự chân thành và nghiêm túc của bạn.

- Quà tặng thường được gói ghém cẩn thận. Khi nhận quà bạn cần tỏ thái độ vui vẻ và đừng quên cảm ơn người tặng. Nếu quà tặng được gửi qua đường bưu điện hoặc qua người khác thì bạn cần gọi điện hoặc gửi thư để nói lời cảm ơn. Bạn không nên mở quà ngay để xem mà hãy chờ sau khi khách ra về, trừ trường hợp người tặng đề nghị bạn làm điều đó. Trong trường hợp này, bạn nên nói lời gì đó biểu thị cảm xúc tích cực của mình đối với món quà rồi cảm ơn người tặng lần nữa. Ví dụ “Quyển sổ đẹp quá, lâu lắm rồi mới có người tặng hoa cho em. Cảm ơn anh nhiều”

- Sau khi mở quà, nếu thấy món quà là “trên mức tình cảm”, không tiện nhận, bạn nên tìm cách gửi trả lại người tặng kèm theo lời giải thích với thái độ ôn tồn, vui vẻ. Nếu việc nhận được quà là một bất ngờ và bạn không kịp chuẩn bị quà đáp lễ, thì cũng không cần vội vàng. Bạn hãy chờ và đáp lễ vào một dịp khác.

## **2.6 Sử dụng xe hơi**

- Phía chủ nhà phải chuẩn bị xe hết sức chu đáo, kỹ càng. Phải đảm bảo sạch sẽ, không có sự cố kỹ thuật xảy ra, không hết xăng dọc đường, đồng thời người lái xe phải rất cẩn thận, từ tốn, lịch sự.

- Quan hệ giao tiếp khi ngồi trong xe đón khách chỉ dành riêng cho chủ nhà và khách. Lái xe tuyệt đối không được tham gia .

- Không nên tranh luận phải trái, đúng sai nhiều với lái xe.

- Không nên có biểu hiện yêu đương thái quá trước mặt mọi người, nhất là lái xe.

- Tránh kể những chuyện ly kỳ, rùng rợn, nhất là tai nạn giao thông, chết chóc.

## **2.7 Tiếp xúc nơi công cộng**

- Chọn cho mình một bộ trang phục phù hợp.

- Hãy hình dung mọi hoạt động nơi đó sẽ diễn ra để sẵn sàng hoà nhập.

- Nơi đông người nên khéo léo tiếp xúc hoặc tạo cơ hội cho mọi người được tiếp xúc với những người xung quanh.

- Không nên thể hiện tình cảm quá đặc biệt đối với một người trước mặt mọi người.

- Không nói tiếng lóng, hoặc chèn tiếng nước ngoài trong câu nói của mình mà ở đó ít người biết đến.

- Không chỉ trỏ hay khua chân, múa tay khi nói chuyện với nhau.

- Tránh những lời bình phẩm không lịch sự về đời tư, diện mạo, trang phục, sự ly hôn, bệnh tật của người khác trước mặt mọi người.

### **3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi**

#### **3.1 Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc**

##### *a. Tổ chức tiếp xúc*

- Tiến hành cuộc tiếp xúc qua các phương tiện thông tin liên lạc.

- Nội dung trao đổi giữa hai bên trong các cuộc tiếp xúc gián tiếp phải bao gồm những thông tin cơ bản sau:

- + Chuẩn bị nội dung cuộc tiếp xúc trực tiếp.

- + Thành phần của đoàn khách.

- + Số lượng đại biểu tham gia.

- + Ngôn ngữ giao tiếp

- + Chương trình làm việc.

- + Kinh phí.

- + Vấn đề đón, tiễn.

- + Người liên lạc của hai bên.

##### *b. Tham dự tiếp xúc*

- + Mở đầu cuộc tiếp xúc: thăm hỏi, tự giới thiệu thành viên, trao danh thiếp.

- + Trao đổi trong tiếp xúc: hướng sự quan tâm vào vấn đề người khác nói bằng những ngôn ngữ biểu cảm.

Vào nội dung cuộc tiếp xúc, trưởng đoàn hai bên thường đưa ra quan điểm, ý kiến của phía mình. Khi có người phát biểu ý kiến, các thành viên tham gia tiếp xúc cần ngồi ngay ngắn, nghiêm túc, chú ý lắng nghe và ghi chép đầy đủ.

Cần hết sức chủ động, tự tin, linh hoạt và bình tĩnh khi tham gia phát biểu ý kiến trong cuộc tiếp xúc. Vì đây không phải là cuộc tranh luận thắng thua, phải trái, mà là cuộc trao đổi thẳng thắn, nghiêm túc, bình đẳng hướng tới sự đồng thuận và mang nặng chất nhân văn (nét văn hóa và tình người sâu sắc).

Không ngả đầu về phía sau hay lao đầu về phía trước, không chống tay lên cằm, lên trán, không vò đầu, xoa mặt, ngáp dài. Không nói chuyện riêng, trao đổi sang việc khác hoặc ghé vào tai người khác để thì thầm việc gì đó. Không dùng điện thoại di động trong suốt thời gian diễn ra cuộc tiếp xúc.

Khi trao đổi nên hướng sự quan tâm của mình vào vấn đề người khác nói bằng những ngôn ngữ biểu cảm thân thiện. Không cười quá to, quá tự nhiên hay tỏ thái độ lạnh nhạt, thờ ơ. Đặc biệt không được biểu hiện khó chịu, phản ứng gay gắt, thô lỗ (xúc xiềng, móc má, đập bàn) khi có điều nào đó bản thân không được hài lòng.

Những hành vi nêu trên là bất lợi. Nó không những là điều bất nhã, mất lịch sự, coi thường người phát biểu và người ngồi bên cạnh mình, mà điều đó làm tổn hại trực tiếp đến mối quan hệ thân thiện và kết quả cuộc tiếp xúc giữa hai bên.

### c. Tiễn khách

Tiễn khách là một khâu không kém phần quan trọng trong mối quan hệ bằng giao giữa hai bên. Nếu chuẩn bị chu đáo và xử sự tốt sẽ để lại ấn tượng khó quên trong lòng mọi người tham gia tiếp xúc. Ngược lại, nếu có sơ xuất dễ dẫn đến hiểu lầm đáng tiếc. Rất có thể do sơ xuất nhỏ ấy mà tất cả những cố gắng trước đó bị phủ nhận.

Do đó, bằng tất cả những gì có thể, từ đáy lòng mình hãy dành cho khách những tình cảm, thân thiện, lưu luyến khi chia tay, cho dù kết quả mang lại của cuộc tiếp xúc chưa thỏa mãn theo sự mong đợi. Hãy để lại cho nhau những kỷ niệm đẹp khi chia tay. Vì chính kỷ niệm đẹp đó là sợi dây vô hình, chất kết dính gắn bó mọi người lại với nhau. Đồng thời đó còn là chất xúc tác, là tiền đề cho mối quan hệ giữa hai bên trở nên tốt đẹp và phát triển lâu dài.

Khi cuộc tiếp xúc kết thúc, trưởng đoàn khách thường chủ động đứng lên nói lời cảm ơn, chào tạm biệt đoàn chủ nhà và mong được gặp lại nhau trong thời gian sớm nhất.

Trưởng đoàn chủ nhà đứng dậy đáp từ, chào tạm biệt đoàn khách và hẹn gặp lại. Đồng thời, trưởng đoàn chủ nhà trực tiếp ra cửa bắt tay chào tạm biệt trưởng đoàn và các thành viên trong đoàn khách.

Tùy theo mức độ quan hệ mà có cách tiễn khách khác nhau. Có thể chia tay ngay cửa phòng tiếp xúc, có thể tiễn khách ra xe, có thể đi cùng với khách ra tận sân bay, tiễn nhau khi qua cửa hải quan hoặc trình trọng hơn cả là chia tay nhau tại chân cầu thang máy bay. Tuy nhiên, dù các cách chia tay có khác nhau, nhưng thái độ, tình cảm khi chia tay là giống nhau.

Nếu đoàn khách là người nước ngoài, cần giúp đỡ họ làm thủ tục vận chuyển, hải quan và các dịch vụ khác (nếu có). Nếu là khách quan trọng cần thuê phòng VIP cho khách nghỉ trong thời gian chờ bay.

Cần chú ý là những lời nói của trưởng đoàn cũng như các thành viên trong đoàn trước, trong và sau cuộc tiếp xúc đều là những phát ngôn chính thức đại diện

cho một nhóm người, cho một tổ chức, và thậm chí là đại diện cho Quốc gia. Do vậy phải hết sức thận trọng, suy nghĩ chín chắn trước khi nói bất cứ điều gì với khách. Không nên tạo ấn tượng mạnh theo kiểu “Câu chuyện làm quà” cho khách bằng những lời hứa chưa có sự tính toán kỹ lưỡng, chưa có sự bàn bạc thống nhất hoặc ngoài chủ trương của lãnh đạo, ngoài quyền hạn, nhiệm vụ được giao.

#### d. Những việc cần làm sau tiếp xúc

Ngay sau cuộc tiếp xúc kết thúc (chậm nhất là 1 ngày) phía khách nên có điện cảm ơn về sự đón tiếp thịnh tình, trọng thị, cũng như kết quả tốt đẹp của cuộc tiếp xúc mà phía chủ nhà đã dành cho, hy vọng những điều tốt đẹp sẽ đến.

Trên cơ sở những nội dung đã bàn trong cuộc tiếp xúc, hai bên cần xúc tiến triển khai cụ thể để thực hiện bằng được những điều đã được thỏa thuận. Trong quá trình triển khai thực hiện, chủ doanh nghiệp, cơ quan cần giao cho một người hoặc một nhóm người chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện của các bộ phận liên quan.

Đồng thời, đề xuất cho lãnh đạo chỉ đạo hoạt động của doanh nghiệp, cơ quan và thường xuyên liên lạc với phía bên kia để phối hợp triển khai. Đặc biệt là chuẩn bị những vấn đề cần thiết cho cuộc tiếp xúc sau đó có kết quả.

### **3.2 Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi**

Nhân một sự kiện như kỷ niệm Quốc khánh, sinh nhật, ngày mất, khởi công, khánh thành, gặp mặt, chia tay... hoặc sau khi kết thúc đàm phán, sau một sự thành công nào đó người ta thường tổ chức tiệc chiêu đãi để chào mừng, cảm ơn, tạo dấu ấn hay gọi nhớ, ôn lại những kỷ niệm đã qua.

Tiệc còn được gọi theo cách dân gian Việt Nam là cỗ. Tiệc là một bữa ăn sang trọng hơn bữa ăn thường cả về nội dung và hình thức. Trong bữa tiệc thường mời nhiều khách, các món ăn ngon hơn, hấp dẫn hơn bữa thường.

Đây là hoạt động cần thiết, có giá trị nhân văn sâu sắc. Bởi qua đó mọi người có cơ hội giao lưu tạo dựng những quan hệ tốt, kỷ niệm đẹp với nhau. Để từ đó mọi người có sự đồng cảm, chia sẻ, gắn bó và thân thiện với nhau hơn.

Hiện nay người ta thường tổ chức một số loại tiệc thông dụng như: Tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc buffet, tiệc cocktail, tiệc rượu, tiệc trà. Quy mô, tính chất, hình thức, mức độ của từng loại tiệc hoàn toàn phụ thuộc vào điều kiện, mục đích tổ chức của chủ tiệc và tính chất của sự kiện.

Để bữa tiệc thành công đòi hỏi người tổ chức tiệc và người dự tiệc phải có kiến thức nhất định về văn hóa tiệc, mà chủ yếu là nghi thức xử sự của người mời, người được mời dự tiệc

*Tổ chức đón tiếp tại phòng khách*

Thông thường, chủ tiệc phải đến sớm trước ít nhất là 15 – 20 phút để kiểm tra việc công việc chuẩn bị tiệc và tiếp đón các vị khách mời đến sớm. Tại phòng khách các vị khách đến sớm được chủ tiệc mời uống rượu khai vị và chờ các khách khác đến sau, đồng thời có thể xem lại sơ đồ phòng tiệc để xác định chỗ ngồi ăn tiệc của mình.

Nhưng theo phép lịch sự, khách được mời, nhất là khách chính không nên đến sớm quá và càng không nên đến quá muộn. Vì như vậy sẽ gây ra sự lúng túng, bị động cho việc đón tiếp của chủ tiệc hoặc để người khác phải chờ đợi.

Khách chính thường được đích thân chủ tiệc ra tận xe đón mời vào phòng khách. Trường hợp đặc biệt, khách đã đến đông mà trong đó có cả khách quan trọng, chủ tiệc có thể ủy quyền cho một người khác có cương vị sau chủ tiệc ra đón khách chính và đưa vào phòng khách. Ở đó chủ tiệc bước ra cửa đón chào khách chính và giới thiệu khách chính với các vị khách khác. Mọi người đứng dậy chào khách chính. Khách chính bắt tay, chào mọi người và ngồi vào vị trí dành cho mình.

Theo phép lịch sự khách chính đến dự tiệc vừa đúng giờ được ghi trên giấy mời và thường gửi tặng phu nhân chủ tiệc một bó hoa trước khi đến dự tiệc một vài giờ đồng hồ, hoặc có thể mang theo đến dự tiệc cũng được. Để thể hiện sự trọng thị, chủ tiệc cũng có thể chuẩn bị một bó hoa tặng khách chính và phu nhân khách chín (nếu có)

Hoa của hai người (chủ và khách chính) được đặt trang trọng tại phòng khách sau khi hai người tặng nhau. Nếu chủ tiệc và khách chính chưa có vợ hoặc không có vợ đi cùng thì không cần tặng hoa cũng được.

#### *a. Cung cách dự tiệc*

Khi được báo là phòng tiệc đã sẵn sàng, khách chính và các khách khác đã có mặt tại phòng khách, chủ tiệc mời khách chính cùng phu nhân và các quý khách vào phòng tiệc. Chủ tiệc cùng phu nhân hướng dẫn khách chính và phu nhân khách chính ngồi vào vị trí của mình. Các vị khách khác chủ động tìm vào vị trí theo sơ đồ và sự hướng dẫn của người phục vụ.

Mọi người chỉ ngồi xuống ghế khi chủ tiệc và khách chính đã ngồi vào vị trí của mình. Mọi người ngồi bên bàn tiệc với tư thế thoải mái, nghiêm túc, cách mép bàn từ 5 đến 7cm. Không cười nói to trong phòng tiệc, không nên để rộng khuỷu tay trên bàn làm vướng người bên cạnh và không hợp vệ sinh.

Khi chủ tiệc và khách chính mở khăn ăn thì mọi người mới mở khăn ăn của mình, Thông thường khăn ăn được gấp làm tư đặt trước mặt phía tay phải hoặc mở



hết cỡ giắt một mép bên dưới đĩa kê bát đĩa trên mặt bàn, phần còn lại trải dài phủ kín trên đùi.

*Khi dùng khăn ăn cần chú ý:*

Không đặt khăn vào cạp quần, hoặc quàng khăn vào cổ. Vì như vậy là không đẹp mắt chút nào.

Không giữ khăn trước mặt mọi người, vì làm như vậy là thiếu lịch sự, không tôn trọng những người xung quanh.

Không dùng khăn lau tay, lau mặt hay lau bát đĩa, ở xứ nóng như Việt Nam, thực khách được nhận một khăn bông trắng nóng hay lạnh để lau mặt, lau tay ngay tại phòng khách, trước khi vào phòng tiệc.

Bộ đồ ăn trên bàn đã đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, không nên việc dùng khăn ăn lau lại không những thiếu hiểu biết dẫn đến động tác thừa mà còn là sự thiếu tôn trọng chủ tiệc.

#### b. Bắt đầu nhập tiệc

Thông thường khi mọi người đã ổn định chỗ ngồi, rượu đã được rót đủ cho mọi người, chủ tiệc đứng lên có lời ngắn gọn. Cùng lúc đó mọi người đứng dậy chạm cốc. Ông chủ tiệc nâng cốc chạm với khách chính và các phu nhân, sau đó nâng cốc hướng về mọi người. Mọi người trong phòng khách nâng cốc hướng về chủ tiệc và khách chính, rồi chạm cốc với người xung quanh.

*Khi nâng cốc và uống rượu cần chú ý:*

- Không nên đưa tay qua đầu, chéo tay nhau hoặc qua mặt người khác mà chạm cốc với nhau.

- Người khác nâng cốc mời rượu thì nâng cốc chạm đúng loại rượu đó. Không được nâng cốc không có rượu hoặc có loại rượu khác đáp lại.

- Nếu không uống được vẫn phải nâng cốc và nhấp môi sau đó đặt ly xuống bàn. Không nên từ chối lời đề nghị chạm cốc của người khác.

- Muốn nâng cốc mời người khác cần nhớ là họ ăn thịt phải nâng mời vang đỏ, họ đang ăn món tanh phải nâng mời vang trắng. Nếu không biết điều đó người ta cho là mình chưa có kiến thức về ăn uống.

- Khi uống rượu không nên ngửa cổ uống một hơi cạn cả ly, mà phải để lại ít nhất 1/3 ly để đề phòng có người khác đề nghị nâng cốc tiếp.

- Nếu bất chợt có người đề nghị nâng cốc trong khi cốc của mình không còn rượu hoặc còn ít hãy xử lý bằng cách cầm phần thân cốc (không cầm chân cốc) để che ly rượu cạn của mình để đáp lại.

- Ngoài rượu, bia không nâng cốc chạm bất cứ loại đồ uống nào khác.

- Khi khách chính và chủ tiệc cầm dao, nĩa bắt đầu ăn, mọi người mới được làm theo. Có hai cách ăn, ăn theo kiểu Âu và ăn theo kiểu Á, cách sử dụng bộ đồ ăn và cung cách xử sự nơi bàn tiệc giữa chúng rất khác nhau.

*Khi ăn tiệc cần chú ý:*

- Những món còn xa lạ, chưa biết cách ăn thế nào, nên quan sát cách ăn của chủ tiệc hoặc những người xung quanh rồi mới làm theo.

- Không nên dùng đũa của mình để lấy thức ăn ở đĩa dùng chung tiếp cho mọi người. Muốn tiếp người khác phải dùng đũa tiếp dùng chung đặt cạnh đó.

- Nước chấm hay các gia vị khác, khi muốn dùng phải lấy ra đĩa nhỏ dành riêng cho mỗi người. Không chấm thức ăn vào chén nước mắm hay các gia vị khác dùng chung.

- Không nên lấy thức ăn đưa thẳng lên miệng, mà phải đặt vào bát dành riêng cho mình trước khi ăn.

- Theo phong cách á Đông, tiếp thức ăn cho khách hoặc người bên cạnh là thể hiện sự quan tâm, trọng thị. Nhưng phải hiểu tâm lý khách, đừng quá thịnh tình mà làm khó chịu họ vì những món không hợp hoặc họ không còn khả năng tiếp nhận nữa.

- Khi gắp thức ăn ở đĩa dùng chung, không nên chọn miếng này, miếng kia trên đĩa. Càng không nên bới chọn bánh mì trên đĩa. Bánh mì có thể dùng tay bẻ nhỏ để ăn nhưng không nên làm rơi vãi trên mặt bàn hay sàn nhà.

- Dao ăn để cắt thức ăn, nĩa để xiên thức ăn đưa lên miệng. Có thể dùng dao ăn để lấy muối tiêu hoặc bơ cho mình, nhưng không dùng dao đưa thức ăn lên miệng.

- Khi ăn xong một món, không nên xếp ngay dao, nĩa vào đĩa rồi đẩy ra chỗ khác, mà chỉ làm như vậy khi mọi người xung quanh cùng ăn xong món đó.

- Không nên ăn quá nhanh hoặc quá chậm, mà phải hòa nhịp theo độ chung của bữa tiệc.

- Trong khi ăn không nên cứ cầm mãi dao, nĩa, đũa trên tay, mà thi thoảng phải đặt xuống để quan sát và trò chuyện cùng với người xung quanh.

- Không nên dùng tay để gặm xương, gỡ thịt hoặc thức ăn vướng trong răng, càng không nên dùng dao, nĩa, đũa để làm điều đó.

- Tối kỵ để phát ra tiếng lách cách thìa, bát trong khi ăn. Không nên ăn nhồm nhoàm, tóp tép, mà nên ăn từ tốn khép kín miệng khi nhai. Không lịch sự chút nào nếu nói, cười, uống khi miệng còn đầy thức ăn.

- Khi muốn bỏ xương, hạt sạn, hạt lúa trong miệng ra cần khéo léo dùng thìa, đĩa hoặc kín đáo dùng tay lấy từ miệng rồi đặt vào góc đĩa kê, chứ không nên lè trực tiếp từ miệng xuống đĩa kê.

- Không húp xúp thành tiếng, hoặc để lòng thông những sợi bún, miến ở miệng.

- Khi thấy món ăn mà bạn muốn dùng thêm còn nhiều, bạn hãy xin tiếp thêm lên hai, đó là cách khen khéo léo nhất làm hài lòng chủ tiệc và phu nhân chủ tiệc. Nhưng nếu món đó còn ít thì không nên xin tiếp thêm.

- Trên cơ sở thực đơn và khả năng tiếp nhận của mình mà lấy thức ăn cho hợp lý. Không nên lấy quá nhiều một món để không thể ăn hết được, hoặc khi món khác tiếp ra buộc phải từ chối và ngồi chờ mọi người thì quả là bất tiện.

- Nếu buộc phải từ chối món nào đó thì không nên trả lời “Tôi không thích” hoặc “Tôi no quá rồi” mà phải nói :” Cảm ơn, món ăn tuyệt vời?” cùng với ngôn ngữ biểu cảm từ chối bằng tay.

- Trong khi đang ăn tiệc có thể chủ tiệc hoặc khách chính có đôi lời phát biểu ngắn. Để thể hiện sự tôn trọng mọi người cần yên lặng chú ý lắng nghe và dừng mọi hoạt động ăn uống vào thời điểm này.

- Tới kỵ làm rơi cốc, chén, thìa đĩa hoặc làm đổ thức ăn ra bàn, xuống sàn trong khi ăn. Nếu sơ suất xảy ra chuyện đó hãy bình tĩnh, đừng quá lúng túng về điều đó dễ làm đổ vỡ tiếp. Càng không được cúi xuống nhặt chúng lên để dùng lại hoặc tự động dùng khăn ăn lau chùi, vì đó là công việc của người phục vụ tiệc. Trong trường hợp này, chủ tiệc và những người xung quanh cũng nên tỏ thái độ thản nhiên như không có chuyện gì xảy ra để hạn chế bối rối, lúng túng cho người đã có sơ suất đó.

- Trong khi đang ăn tiệc không nên hút thuốc lá, nếu chủ tiệc không mời, nhất là bên cạnh có phụ nữ và nhiều người không hút thuốc.

- Trong bữa tiệc cần có lời khen ngợi chủ tiệc và phu nhân chủ tiệc về những món ăn ngon, khéo lên thực đơn. Nhưng nếu món ăn không ngon, thậm chí quá dở, để tránh chủ tiệc và mọi người hiểu nhầm bạn nịnh hót lộ liễu, thô thiển, nên nói đôi lời khen về những chi tiết phụ có ưu điểm thực tế. Chẳng hạn như cách trang trí phòng tiệc, cung cách phục vụ chu đáo, đón tiếp niềm nở... Như vậy bạn vẫn giữ được tư cách tiêng và không làm phiền lòng người đã mời mình dự tiệc.

*Khi dùng các món tráng miệng cần chú ý:*

- Món tráng miệng là những món cuối cùng kết thúc cả bữa tiệc. Thường là bánh ngọt, hoa quả, cà phê....

- Ở Pháp và một số nước Bắc Âu thường tráng miệng bằng Phomai.

- Dụng cụ ăn tráng miệng thường là nĩa, dao, thìa nhỏ hơn dụng cụ ăn chính cùng loại. Không nên dùng tay vừa không hợp vệ sinh, vừa không đẹp mắt.
- Đối với chuối nên dùng tay bẻ đôi trái chuối và bóc vỏ để ăn.
- Trà, cà phê thường có thìa để khuấy, nên lấy thìa ra khỏi tách trước khi uống
- Khi dùng món tráng miệng dù ở đĩa chung có nhiều, nhưng đều có định suất của mọi người, cần quan sát để ăn kéo thiếu khẩu phần của người khác.
- Không nên ăn bánh ngọt trước hoa quả
- Không nên ăn quả chua và sau đó uống sữa ngay. Càng không nên ăn chè và sau đó lại ăn dưa.

#### *c. Kết thúc tiệc*

- Khách chính nói lời cảm ơn, đồng thời cáo từ. Chủ tiệc đáp lại, bắt tay tiễn khách

### **4. Trang phục**

Tuỳ trường hợp, hoàn cảnh mà bạn trang phục cho phù hợp.

#### **4.1 Trang phục nữ giới:**

##### *Kiểu đầu tóc*

Nữ giới rất cần chú ý, đầu tóc phải gọn gàng, kẹp tóc, dây buộc tóc phải có kiểu cách trang trọng, lịch sự.

##### *Trang điểm*

Trong trường hợp bàn bạc làm ăn chính thức, nữ giới cần phải trang điểm nhẹ nhàng, không nên trang điểm quá đậm, song cũng không nên không trang điểm. Khi trang điểm cần chú ý các chi tiết sau:

- + Trang điểm cần phải tự nhiên, trang điểm để che lấp các khiếm khuyết, không quá đậm, tạo cho mọi người cảm giác tự nhiên.
- + Không thể trang điểm thái quá mà phải phù hợp với tiêu chuẩn thẩm mỹ đa số.
- + Không nên trang điểm chỗ đông người, vừa mất lịch sự, lại để lộ khiếm khuyết của bản thân.

##### *Ăn mặc*

Khi bàn bạc công việc, nữ giới cần phải mặc sạch sẽ, chỉnh tề. Nữ giới khi mặc cần phải phân biệt rõ quần áo làm việc, quần áo lễ hội tối và quần áo thể thao, giữa chúng có sự rất khác biệt về bản chất. Khi bàn bạc công việc chính thức, không nên mặc trang phục không cổ, không tay áo hoặc cổ áo mở quá thấp, quá bó

sát người. Kiểu dáng quần áo cần cố gắng phù hợp, đúng cỡ, tiện cho vận động. Tạo nên thói quen ăn mặc tốt đẹp.

#### *Tất và giày da*

Nữ giới khi lựa chọn giày da và tất, cần phải chú ý đến các chi tiết như: độ dài của tất da chân cần phải cao hơn gấu quần. Khi lựa chọn giày da, cần cố gắng tránh chọn giày quá cao, quá nhọn.

#### *Trang sức*

Khi lựa chọn trang sức, nữ giới cần chú ý thể hiện sự tôn trọng đối với khách hàng. Nữ giới có thể thể hiện từ hai mặt, vật trang sức và hàng hoá giao dịch thương mại

### **4.2 Trang phục nam giới**

Tiêu chuẩn thống nhất kiểu đầu của nam giới là sạch sẽ gọn gàng, hơn nữa, phải thường xuyên chú ý chải chuốt, cắt sửa, không được để tóc quá dài, thông thường, nam giới không nên để tóc mái che kín lông mày, tóc bên cạnh không nên che mất vành tai của mình, đồng thời không nên để quá dày, hoặc tóc mai quá dài, phần tóc phía gáy của nam giới không nên dài quá phần trên cổ áo somi của mình, đây chính là yêu cầu thống nhất về kiểu tóc của nam giới.

#### *Trang điểm bộ mặt*

Khi trang điểm bộ mặt, nam giới cần chú ý 2 vấn đề: khi tiến hành hoạt động thương vụ, hàng ngày anh ta phải cạo mặt sạch sẽ; đồng thời, trong hoạt động thương vụ vì nam giới thường xuyên tiếp xúc với các chất có mùi vị kích thích như khói thuốc, rượu, cho nên cần chú ý giữ gìn để có hơi miệng thơm tho.

#### *Ăn mặc*

Trong trường hợp thương vụ chính thức, nam giới nên mặc sao cho có sự phù hợp giữa complett, cà vạt và áo somi. Trong tình huống thông thường, tuyệt đối tránh ăn mặc áo lót lụa kép, hoặc là mặc complett lại phối hợp với áo lót cao cổ, áo pull hoặc áo len khi đàm phán chính thức, cách ăn mặc như vậy không thoả đáng. Complett nam giới thông thường nên lấy màu sậm làm màu chủ đạo, tránh không nên mặc complett có ô hoa, hoặc màu sắc quá sặc sỡ. Complett nam giới thông thường phân làm hai loại, một hàng cúc và hai hàng cúc. Khi mặc complett một hàng cúc cần đặc biệt chú ý, khi cài cúc, thông thường nếu có hai cúc, chỉ cài cúc trên, nếu có ba cúc, chỉ cài hai cúc trên, và cúc cuối cùng không cài. Khi mặc complett hai hàng cúc, lại phải cài tất cả các cúc.

#### *Lựa chọn áo somi*

Màu sắc áo somi và màu sắc cả bộ complett cần phải hài hoà, đồng thời, áo somi không được quá mỏng hoặc quá rõ, một điểm cần đặc biệt chú ý là, khi mặc

áo somi màu nhạt, bên trong áo somi không nên mặc áo lót màu đậm, hoặc áo ấm, không được để thò cổ áo ấm hoặc áo lót bên trong ra ngoài cổ áo somi. Khi thắt cà vạt, tất cả các khuy cúc trên áo somi, bao gồm khuy cúc cổ áo, khuy cúc tay áo, đều phải cài.

#### *Lựa chọn cà vạt*

Màu sắc của cà vạt và màu sắc của áo somi, complett phải phù hợp với nhau, sao cho màu sắc toàn bộ phải hài hoà, đồng thời, khi thắt cà vạt cần phải chú ý đến độ dài ngắn khác nhau, độ dài của cà vạt phải đúng đến vị trí trên thắt lưng, hoặc cách 1, 2 centimet, là thích hợp nhất.

#### *Lựa chọn giày da và tất*

Nam giới khi mặc complett, thắt cà vạt để bàn bạc công việc làm ăn, thông thường cần phối hợp với giày da, tuyệt đối không được đi giày thể thao, xăng đan hay giày vải, giày da hàng ngày phải đánh bóng sạch sẽ. Khi lựa chọn tất cần phải chú ý, chất liệu của tất, tất cần phải thông khí tốt, đồng thời màu sắc của tất cần phải lựa chọn để giữ được sự hài hoà màu sắc của cả bộ complett. Nếu như khi đi giày da sậm màu, màu sắc của tất cũng phải có màu sậm, tránh có các hình sặc sỡ.

## **CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG II**

Câu 1: Hãy nêu những điều cần lưu ý trong nghi thức gặp gỡ, làm quen?

Câu 2: Khi sử dụng thang máy cần lưu ý điều gì?

Câu 3: Tặng quà cho nhau cần lưu ý gì?

Câu 4: Khi tham gia các buổi tiệc, cần lưu ý điều gì?

Câu 5: Những điều lưu ý khi lựa chọn trang phục cho nữ giới và nam giới?

### **Bài tập áp dụng**

Chia nhóm, từng cặp học sinh thực hiện các nghi thức giao tiếp.

### CHƯƠNG III: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

**Mục tiêu:** Học xong chương này, người học có khả năng:

- Vận dụng được kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh;
- Hình thành được kỹ năng nghe có hiệu quả;
- Thực hiện được kỹ năng soạn thảo email trong kinh doanh;

**Nội dung:**

#### 1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh

##### 1.1. Kỹ năng thuyết trình

Thuyết trình hay còn gọi là diễn thuyết, là nói chuyện trước nhiều người về một vấn đề nào đó một cách có hệ thống.

Các bước thuyết trình

##### + *Chuẩn bị*

Cần phải có sự chuẩn bị chu đáo cho buổi nói chuyện

Đánh giá đúng bản thân

Khi được mời nói chuyện về một vấn đề nào đó, cần cân nhắc hai vấn đề:

Có am hiểu vấn đề, có đủ thông tin để trình bày hay không?

Con người, cương vị của bạn có được người nghe chấp nhận hay không?

##### + *Tìm hiểu người nghe*

Bài nói chuyện phải được xây dựng xung quanh người nghe, lấy người nghe làm trung tâm. Cùng một vấn đề nhưng nói cho những đối tượng khác nhau thì cách xây dựng bài nói cũng phải khác nhau. Chẳng hạn, cũng là vấn đề thời sự quốc tế nhưng nói cho sinh viên nghe khác với nói cho giáo viên, cần tìm hiểu đối tượng sẽ nghe là ai, giới tính, tuổi tác, nghề nghiệp, tín ngưỡng, nhu cầu, sở thích, động cơ... của họ để chuẩn bị bài nói chuyện cho phù hợp.

##### + *Xác định mục đích và mục tiêu của bài nói chuyện*

Trước khi chuẩn bị nội dung bài nói chuyện, cần xác định rõ mục đích của nó. Nói chuyện với mục đích cung cấp thông tin cho người nghe, thuyết phục người nghe hay để góp vui. Trên cơ sở mục đích mà đề ra mục tiêu. Mục tiêu của bài nói chuyện cần phải cụ thể để có thể đánh giá được mức độ thành công của bài nói chuyện.

##### + *Chuẩn bị bài nói chuyện*

Bài nói chuyện cần được chuẩn bị một cách chu đáo. Bạn có thể thảo sẵn bài nói chuyện ra giấy, hoặc chỉ ít bạn cũng phải lập một đề cương chi tiết các ý cần phải trình bày và những dẫn chứng, những số liệu để minh họa cho mỗi ý, không



nên quá tin tưởng vào trí nhớ của mình vì nhiều khi trí nhớ sẽ làm hại chính mình. Nếu là lần đầu bạn diễn thuyết thì cần phải tập dượt trước. Sự chuẩn bị tốt luôn làm cho bạn tự tin hơn trong quá trình nói chuyện.

Mỗi bài nói chuyện thường gồm 3 phần: mở đầu, khai triển và kết luận. Chuẩn bị bài nói chuyện cũng có nghĩa là chuẩn bị ba phần sau:

#### Chuẩn bị phần mở đầu

Phần mở đầu của bài nói chuyện có nhiệm vụ giới thiệu chủ đề và thu hút sự chú ý của người nghe. Ở đây bạn cần lưu ý rằng, theo quy luật, ở những phút đầu tiên bao giờ người nghe cũng hướng sự chú ý vào bạn, họ muốn biết bạn là ai và sẽ nói về vấn đề gì. Sau đó, sự chú ý thường giảm xuống. Vì vậy, bạn cần biết tận dụng sự tập trung chú ý cao ở những giây phút đầu tiên để dẫn dắt người nghe vào bài nói chuyện của bạn. Có nhiều cách dẫn nhập, tùy theo tình huống cụ thể mà bạn có thể chọn một trong các cách sau đây mở đầu bài nói chuyện

+ Dẫn nhập trực tiếp: Nêu thẳng chủ đề và mục đích của bài nói chuyện, các vấn đề chính sẽ được trình bày.

Ví dụ: “Kính thưa các quý vị! Hôm nay tôi xin thay mặt tổ xây dựng đề án báo cáo với quý vị đề án mở rộng sản xuất, kinh doanh của công ty chúng ta. Báo cáo gồm ba phần: thứ nhất, sự cần thiết phải mở rộng quy mô, sản xuất của công ty; Thứ hai, nội dung chi tiết của đề án; Thứ ba, những khó khăn, thuận lợi của việc thực hiện đề án và triển vọng mà nó đem lại. Bây giờ, tôi xin đi vào phần thứ nhất: sự cần thiết phải mở rộng quy mô sản xuất, kinh doanh của công ty chúng ta”.

Ưu điểm của lối dẫn nhập trực tiếp là đơn giản, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, người nghe nhanh chóng nắm bắt được chủ đề và những vấn đề chính của bài nói chuyện. Nó thích hợp với những buổi nói chuyện mang tính công việc nghiêm túc và quan tâm đến nội dung của bài nói chuyện.

+ Dẫn nhập bằng cách đặt câu hỏi: bằng cách đặt ra những câu hỏi ngay ở phần mở đầu để làm người nghe phải suy nghĩ đến chủ đề của bài nói chuyện.

Ví dụ: “Thưa các bạn! Sự sống hiện diện mọi nơi trên trái đất này, từ những sinh vật trong lòng đất đến những loài chim trên bầu trời, từ những dãy san hô, những loài tảo, loài cá trong lòng đại dương đến những rừng cây bạt ngàn với những loại động vật trong đó, từ những cây cối sum xuê trong vườn nhà bạn, những đồng lúa tốt tươi đến những bụi cây thấp, nhiều gai nhưng rắn rỏi trên sa mạc khô cằn đầy cát. Sự sống thật là tuyệt diệu phải không các bạn! Nhưng đã bao giờ các bạn tự hỏi rằng giữa các loài sinh vật đa dạng trên trái đất và chúng ta, những con người, có điểm gì chung? Phải chăng, tất cả các loài sinh vật trên trái

đắt đều có chung nguồn gốc? Bài nói chuyện của tôi hôm nay về vấn đề “nguồn gốc sự sống: sẽ phần nào giúp các bạn giải đáp những câu hỏi đó”

Ưu điểm của cách dẫn nhập này là nó không những thu hút được sự chú ý của người nghe mà còn kích thích họ suy nghĩ theo một hướng nhất định, tạo thuận lợi cho việc tiếp thu nội dung của bài nói chuyện.

+ Dẫn nhập theo lối kể chuyện: Người nói chuyện từ từ dẫn đưa người nghe đến với chủ đề của bài nói chuyện bằng cách nhắc lại một sự kiện trong quá khứ có liên quan đến chủ đề. Ví dụ, nói về sự phát triển của công nghệ thông tin trong thời đại ngày nay, một diễn giả mở đầu bài nói chuyện như sau: “Thưa các bạn! Vào những năm 40 của thế kỷ trước, chiếc máy tính đầu tiên xuất hiện ở Mỹ. Nó nặng 30 tấn, có 18000 dây chân không hình ống và 70000 điện trở. Năm 1966, người ta phải dùng một ngôi nhà lớn và tốn kém 15 triệu USD để lắp một máy tính. Còn ngày nay, bạn chỉ cần bỏ ra 10USD là đã có một chip vi xử lý nhỏ xíu nhưng năng lực tính toán không hề kém những cỗ máy tính đồ sộ trước kia...”

Cách dẫn nhập này tuy có hơi rườm rà tí chút, nhưng hấp dẫn lôi cuốn, không đột ngột mà từ từ đưa người nghe vào câu chuyện một cách tự nhiên.

+ Dẫn nhập tương phản: Người nói chuyện bắt đầu bằng việc nhấn mạnh một mâu thuẫn nào đó để gây sự chú ý. Lối dẫn nhập này thường được sử dụng trong những tình huống có nhiều thử thách và người nói chuyện muốn kêu gọi người nghe huy động sức mạnh của mình, đoàn kết, nhất trí để vượt qua thử thách.

+ Dẫn nhập bằng cách trích dẫn lời nói của danh nhân. Một câu trích dẫn thích hợp có thể là một cách mở đầu thú vị. Ví dụ: để mở đầu bài nói về vấn đề giáo dục trong gia đình cho các ông bố, bà mẹ, bạn có thể nói “Thưa các quý vị! Phu nhân của tổng thống Mỹ Abraham Lincon từng nói: “Nuôi dạy một đứa con trai là nuôi dạy một người lính. Nuôi dạy một đứa con gái là nuôi dạy một gia đình” Lời nói đó rất đáng được các quý vị suy ngẫm trong việc giáo dục con cái mình..”

Ngoài những cách mở đầu trên còn có thể có cách mở đầu khác. Tùy theo tình huống, đặc điểm của người nghe và sở thích của bạn mà chọn một cách mở đầu cho phù hợp. Tuy nhiên, dù mở đầu theo cách nào, bạn cũng cần lưu ý một số điểm sau:

+ Mở đầu quá dài dễ làm giảm hứng thú của người nghe.

+ Tránh mở đầu không ăn nhập với chủ đề của bài nói chuyện.

+ Tránh cách mở đầu thiếu tự tin, bằng những lời biện hộ hoặc bằng lời xin

lỗi

### *Chuẩn bị phần khai triển*

Trong phần khai triển, bạn phải đưa ra được các ý chính, phân tích chứng minh để làm rõ vấn đề mà bạn muốn trình bày, qua đó thể hiện được ý tưởng của bạn. Khi chuẩn bị phần này, bạn cần lưu ý một số vấn đề sau đây:

- + Các ý phải được sắp xếp theo một trình tự hợp lý, đảm bảo tính logic của bài nói chuyện, nghĩa là các ý phải liên quan chặt chẽ với nhau, ý trước là tiền đề của ý sau, không trùng lặp. Trong trường hợp ngược lại, bài nói chuyện của bạn sẽ rời rạc, loanh quanh, luẩn quẩn, có khi sau một hồi dài diễn thuyết, bạn lại quay lại ý xuất phát. Nghe những bài nói chuyện như vậy, người nghe rất dễ bức mình. Ngoài ra bạn cũng cần chú ý khi chuyển từ ý này sang ý khác phải có những từ hoặc cụm từ liên kết thích hợp để đảm bảo tính mạch lạc của bài nói chuyện và làm người nghe không cảm thấy đột ngột.

- + Để bài nói chuyện có sức thuyết phục, bạn không nên nói chung chung theo kiểu “hô khẩu hiệu” mà phải đưa ra những ví dụ, những số liệu cụ thể minh họa cho mỗi ý, mỗi luận điểm của mình.

- + Tùy theo tính chất của buổi nói chuyện, bạn có thể chuẩn bị thêm những câu chuyện vui, khôi hài để làm cho không khí của buổi nói chuyện đỡ căng thẳng và duy trì sự chú ý của người nghe. Tuy nhiên sự khôi hài cũng phải có giới hạn. Một buổi nói chuyện với quá nhiều tiếng cười thì nhiều khi, sau khi kết thúc, trong người nghe chỉ đọng lại những tiếng cười, những câu nói dí dỏm của bạn mà thôi.

### *Chuẩn bị phần kết*

Theo quy luật của sự chú ý thì những giây phút cuối cùng của buổi nói chuyện, người nghe lại một lần nữa dồn mọi sự chú ý vào bạn, kể cả những người này giờ không nghe gì. Bạn cần biết lợi dụng sự chú ý này để chốt lại trong người nghe những điểm then chốt của bài nói chuyện và tùy theo tính chất, mục đích của buổi nói chuyện mà bạn đưa ra lời chúc mừng, lời kêu gọi hoặc đề ra nhiệm vụ cho tương lai... Và tất nhiên, bạn đừng quên cảm ơn người nghe vì đã chú ý nghe bạn

### *+ Tiến hành thuyết trình*

Khi tiến hành thuyết trình, bạn cần chú ý các điểm sau:

- Như trước đây chúng ta đã nói, những giây phút đầu tiên tiếp xúc là những giây phút then chốt trong đó ấn tượng về bạn trong người nghe được hình thành. Để có thể tạo được ấn tượng tốt, bạn cần:

- + Ăn mặc nghiêm túc, lịch sự và phù hợp với tính chất của buổi diễn thuyết.

- + Khi đi lên bục để nói chuyện, dáng đi của bạn phải thể hiện được bạn là con người đường hoàng, tự tin, bạn không cần phải vội vàng nhưng cũng đừng chậm chạp, ung dung, thông thả quá. Nếu bạn từ ngoài bước vào thì bạn cần tiếp

xúc bằng mắt với người nghe, mỉm cười với họ. Nếu người nghe nhiệt liệt vỗ tay chào đón bạn thì bạn nên dừng lại trong giây lát, mỉm cười chào họ rồi sau đó mới bước lên bục.

+ Đứng trên bục, bạn cần đứng thẳng người với tư thế tự nhiên, không bỏ tay vào túi quần, mắt nhìn thẳng xuống người nghe, ánh mắt nhẹ nhàng, tôn trọng và quan tâm.

+ Trước khi bắt đầu nói chuyện, bạn cần tự giới thiệu về mình. Thường thì người chủ tọa sẽ giới thiệu bạn. Trong trường hợp này, bạn có thể bổ sung thêm một đôi điều, Tùy theo buổi nói chuyện mà bạn giới thiệu chức danh, cương vị của mình. Nói chung, phần giới thiệu nên ngắn gọn, không nên rườm rà, dài dòng.

+ Nói to và rõ ràng, đủ cho người ngồi xa bạn nhất cũng có thể nghe thấy.

+ Cần thay đổi tốc độ, nhịp độ nói: Khi lên khi xuống, khi trầm, khi bổng, khi nhanh khi chậm, khi lướt qua khi nhấn mạnh tùy theo nội dung mà bạn trình bày.

+ Trong quá trình trình bày thường xuyên đưa mắt nhìn xuống người nghe, bao quát tất cả những người có mặt trong phòng đừng để ai đó có cảm giác bị “bỏ rơi”;

+ Ngoài ánh mắt, bạn cần chú ý sử dụng cả những phương tiện phi ngôn ngữ khác như nét mặt, cử chỉ, động tác. Tuy nhiên, cần sử dụng chúng một cách tự nhiên và hợp lý.

+ Bạn có thể đi lại trong khi nói chuyện, song không nên rời khỏi tầm nhìn của một nhóm người nghe nào đó quá lâu. Chẳng hạn, trong khi giảng bài có những giáo viên đi xuống cuối lớp và dừng lại ở đó trong một khoảng thời gian. Trong trường hợp này những học sinh ngồi ở những dãy bàn đầu dễ phân tán chú ý và sẽ khó tiếp thu bài giảng hơn.

#### **+ *Kết thúc thuyết trình***

Bạn cần biết kết thúc thuyết trình đúng lúc. Khi bạn đã dùng tới cụm từ “cuối cùng là...” thì có nghĩa chỉ còn vài phút nữa thôi. Nếu sau đó bạn lại nói “một điểm nữa...” thì người nghe sẽ rất bị ức chế. Sau khi tóm tắt những ý then chốt của bài nói chuyện và tùy theo tính chất của bài nói chuyện mà đưa ra lời kêu gọi, chúc mừng... bạn nhớ đừng quên cảm ơn thính giả đã chú ý nghe bạn.

Trong trường hợp cần thiết, bạn nên dành một ít thời gian để giải đáp những ý kiến, những câu hỏi của người nghe.

## 1.2 Kỹ năng phỏng vấn

### *Các hình thức phỏng vấn*

- Phỏng vấn theo bảng câu hỏi có sẵn

Ở hình thức phỏng vấn này, người ta chuẩn bị sẵn một số câu hỏi và thường cả “đáp án” nữa. Người phỏng vấn chỉ việc lần lượt đưa ra những câu hỏi đó cho ứng viên và căn cứ vào “đáp án” để đánh giá. Hình thức phỏng vấn này đảm bảo được tính khách quan trong trường hợp có nhiều người phỏng vấn, nhiều bàn phỏng vấn.

- + Phỏng vấn tự do

Ở hình thức phỏng vấn tự do, không có sẵn bảng câu hỏi, đặt ra câu hỏi gì và theo trình tự nào là do người phỏng vấn. Thông thường, câu hỏi sau được đưa ra dựa trên câu trả lời trước đó của ứng viên. Hình thức phỏng vấn này phát huy được tính linh hoạt, sáng tạo, uyển chuyển của người phỏng vấn.

Trên thực tế, người ta có thể kết hợp hai hình thức phỏng vấn này, tức là một số câu hỏi được quy định trước và một số khác do người phỏng vấn tự đưa ra.

- Phỏng vấn nhóm

Ở hình thức phỏng vấn nhóm, một nhóm người hay một hội đồng cùng tiến hành phỏng vấn một ứng viên, do đó nó đảm bảo được tính khách quan trong đánh giá ứng viên. Tuy nhiên, nhiều ứng viên, đặc biệt những ứng viên lần đầu tham dự và những ứng viên có hệ thần kinh yếu, thường dễ mất bình tĩnh và thiếu tự tin trước hình thức phỏng vấn này.

- Phỏng vấn thiện chí

Trong phỏng vấn thiện chí, người ta tạo mọi điều kiện để ứng viên có thể trả lời một cách tốt nhất, nghĩa là làm cho ứng viên bộc lộ tối đa khả năng của mình. Chẳng hạn, người ta cố gắng tạo bầu không khí bình đẳng, thoải mái, quan tâm khích lệ, bắt đầu bằng một câu hỏi dễ trả lời.

- Phỏng vấn căng thẳng

Ở trường hợp này, người phỏng vấn cố tình tạo sự căng thẳng, tức là tạo một sức ép tâm lý lên ứng viên nhằm kiểm tra xem ứng viên có đủ bản lĩnh để giải quyết vấn đề trong tình huống phải chịu sức ép hay không. Trong quá trình phỏng vấn, sự căng thẳng có thể được gia tăng. Loại phỏng vấn này thường được sử dụng ở những nghề phải chịu áp lực tâm lý, sự căng thẳng xung đột. Chẳng hạn như công an, thẩm phán, quân đội...

- Phỏng vấn tình huống

Trong loại hình phỏng vấn này, người ta đưa ra những tình huống, thường là giống với những tình huống thực tế mà ứng viên phải giải quyết nếu trúng tuyển, nhằm kiểm tra năng lực giải quyết tình huống của ứng viên.

Trên đây là những loại hình phỏng vấn phổ biến. Tùy theo mục đích, yêu cầu của việc tuyển chọn, người ta có thể kết hợp nhiều hình thức phỏng vấn trong một cuộc phỏng vấn tuyển chọn.

### **Trả lời phỏng vấn tuyển chọn**

Để có thể trúng tuyển và vào làm việc tốt, ngoài những đòi hỏi về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, bạn còn phải có nhiều phẩm chất khác, chẳng hạn như tính chủ động, sáng tạo, linh hoạt, lòng nhiệt tình, yêu công việc, kỹ năng giao tiếp... Trong phỏng vấn tuyển chọn, người phỏng vấn rất chú ý đến những phẩm chất này. Vì vậy, bạn phải thể hiện được chúng khi trả lời phỏng vấn, nếu bạn thực sự muốn trúng tuyển.

#### **- Chuẩn bị trả lời phỏng vấn**

Trả lời phỏng vấn là một công việc quan trọng bởi nó quyết định công ăn việc làm của bạn. Hơn nữa, nó lại là công việc không đơn giản. Vì vậy, bạn cần có sự chuẩn bị tốt nhất cho cuộc trả lời phỏng vấn.

#### **+ Chuẩn bị hồ sơ**

Hồ sơ của bạn phải đầy đủ giấy tờ cần thiết theo yêu cầu. Các giấy tờ phải sạch sẽ, không nhàu nát, không dơ bẩn, chữ viết cần nắn nót, không nguệch ngoạc, cầu thả.

#### **+ Chuẩn bị về văn mặc**

Tại cuộc phỏng vấn tuyển chọn, bạn không được ăn mặc cầu thả mà phải ăn mặc một cách chỉnh tề, sạch sẽ, lịch sự, vì như thế sẽ thể hiện được sự đúng mực và thái độ nghiêm túc của bạn. Bạn không nên ăn mặc quá trung diện, phô trương, quá tân thời, trừ khi đó là cuộc thi tuyển người đẹp hay người mẫu cho những cuộc biểu diễn thời trang. Bạn cũng nên trang điểm nếu là nữ, song đừng quá cầu kỳ, lòe lẹt để tạo cảm giác bạn là con người ăn chơi, thiếu nghiêm túc.

#### **+ Chuẩn bị về thời gian**

Bạn nên có mặt tại nơi phỏng vấn 5-10 phút trước khi cuộc phỏng vấn bắt đầu. Không nên đến quá sớm vì sự chờ đợi dễ gây ra cho bạn những căng thẳng, hồi hộp, lo lắng không cần thiết, và khi bạn bước vào phòng phỏng vấn thì đã mệt mỏi vì chờ đợi, bạn cũng đừng đến trễ, sẽ vội vàng, dễ sơ suất

+ Chuẩn bị sẵn phương án trả lời cho một số câu hỏi

Các câu hỏi tại mỗi cuộc phỏng vấn tuyển chọn thường được giữ bí mật và bạn không biết trước được. Tuy nhiên, cũng có những câu hỏi rất phổ biến ở các cuộc phỏng vấn tuyển chọn. Bạn nên chuẩn bị sẵn phương án trả lời cho những câu hỏi này.

- Ứng xử trong khi trả lời phỏng vấn

Trong khi trả lời phỏng vấn, bạn cần chú ý không chỉ ngôn ngữ mà cả những biểu hiện phi ngôn ngữ của mình.

Khi bước vào phòng phỏng vấn, để thể hiện sự tự tin, bạn cần đi nhanh nhưng không hấp tấp, vội vàng, mắt nhìn người phỏng vấn và mỉm cười với họ.

Ngồi thẳng người, tay để lên bàn hoặc tay vịn của ghế, mắt nhìn vào mắt người phỏng vấn, ánh mắt nhẹ nhàng, tự nhiên, không nhìn chằm chằm hoặc nhìn xuống sàn hay nhìn lên trần nhà. Bạn cần biết rằng, nét mặt của người phỏng vấn có thể là sự gợi ý cho câu trả lời của bạn.

Nói rõ ràng, âm lượng phải đủ để người phỏng vấn có thể nghe thấy.

Bạn phải biết chú ý lắng nghe người phỏng vấn, nếu nghe không rõ câu hỏi, bạn đừng ngại đề nghị họ nhắc lại câu hỏi. Sự thẳng thắn của bạn sẽ được đánh giá cao.

Khi kết thúc cuộc phỏng vấn, bạn nhớ nói lời cảm ơn và chào trước khi đứng lên đi ra khỏi phòng.

### **1.3 Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại**

Mọi giao tiếp đạt được thành công là do có sự chuẩn bị ngay từ đầu. Giao tiếp qua điện thoại cũng không là ngoại lệ. Cần tìm hiểu rõ người bạn sắp gọi là ai, thời gian thích hợp nhất để gọi, lý do và khả năng giúp được gì cho họ.

Hãy cố gắng làm cho cuộc gọi có chuẩn bị trước, phải có cấu trúc, ngắn gọn và rõ ràng. Nếu người bạn gọi chưa biết về bạn thì ngay từ phút đầu tiên hãy giới thiệu về bản thân. Một vài lời giới thiệu ban đầu không chỉ cho thấy khả năng giao thiệp mà còn cho phép người bạn gọi có được những thông tin ban đầu cho cuộc nói chuyện.

Nêu rõ mục đích gọi ngay khi đã giới thiệu. Đừng bao giờ nghĩ rằng người nghe hiểu được lý do bạn gọi và những gì bạn mong đợi từ họ. Hãy nói rõ hơn về vấn đề đó cũng như các thông tin khác. Những vấn đề hay thông tin quan trọng phải nói rõ ràng. Nói chuyện dông dài hay chỉ nêu ra một cách đại khái sẽ làm người nghe mất tập trung và phản ứng không tốt.

Nghi thức nói chuyện trên điện thoại luôn đòi hỏi tính chuyên nghiệp cao. Khi nói chuyện với người chưa quen thì tránh những nội dung ít mang tính trang trọng và các câu hỏi mang tính cá nhân. Một khi mối quan hệ tốt đã được xây dựng thì bạn có thể hỏi thăm gia đình, hay cả về những hoạt động cuối tuần, nhưng vẫn phải tránh những vấn đề nhạy cảm (chính trị, tôn giáo, phân biệt giới tính...)

Tính riêng tư và bảo mật đối với những nội dung nhất định cần phải được ý thức rõ khi nói chuyện qua điện thoại. Hãy xác nhận với người nghe liệu đây có phải là lúc thích hợp để nói về những vấn đề đó hay không.

Hãy thật kiên nhẫn: Một khả năng giao tiếp tốt đòi hỏi bạn phải thật bình tĩnh và chấp nhận áp lực trong một tình huống thử thách qua điện thoại. Bạn sẽ tránh được những quyết định sai lầm và nhận được sự tôn trọng.

- Nhận điện thoại

Khi có chuông điện thoại rung thì bạn nên:

+ Đề điện thoại reo không quá 3 lần

+ Nói: xin chào và tự giới thiệu mình:

+ Hỏi: tôi có thể giúp được gì?

Tập trung vào cuộc gọi.

+ Đề nghị gọi lại nếu cần.

+ Chuẩn bị sẵn bút bên tay phải để ghi chép vào sổ, phiếu chuyên dụng, ghi lại điện thoại người gọi, thông tin cần thiết.

+ Không ngắt lời người gọi

- Nghe điện thoại

Có một số nguyên tắc về kỹ năng nghe điện thoại một cách lịch sự để giúp bạn tránh thất bại trong giao tiếp như sau:

+ Không nên dí sát ống nói vào miệng bạn mà giữ cách xa khoảng 10cm để tránh cho người gọi nghe thấy rõ hơi thở của bạn vọng vào.

+ Không biểu lộ sự bức bối mà thay vào đó hãy nín thở rồi nhẩm đếm từ 1 – 10; gác mọi công việc khác mà bạn đang làm dở hoặc quay lưng lại với những gì gây mất tập trung rồi nhìn vào khoảng giữa hay vật gì đó để tập trung trả lời; Lắng nghe cách ngắt câu và hơi thở của người gọi.

## **2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp**

### **2.1 Tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe**

Lắng nghe là một kỹ năng quan trọng trong giao tiếp. Theo Paul Tory Rankin (1930), trong giao tiếp bằng ngôn ngữ, con người dùng 42.1% tổng số thời



gian cho việc nghe, 31.9% cho việc nói, 15% cho việc đọc và 11% cho việc viết. Như vậy, trong giao tiếp bằng ngôn ngữ, lắng nghe chiếm gần nửa tổng số thời gian.

Trong giao tiếp, việc lắng nghe đem lại nhiều lợi ích:

Thỏa mãn nhu cầu của người nói. Ai cũng muốn được tôn trọng. Khi chúng ta chú ý lắng nghe người đối thoại là chúng ta thỏa mãn nhu cầu đó của họ. Thật là khó chịu khi bạn nói mà không ai thêm nghe. Vì vậy, việc lắng nghe cũng giúp chúng ta tạo được ấn tượng tốt ở người đối thoại,

Thu thập được nhiều thông tin. Người ta chỉ thích nói với những ai biết lắng nghe. Do đó, việc chú ý lắng nghe người đối thoại không những giúp chúng ta hiểu và nắm bắt được những điều họ nói mà còn kích thích họ nói nhiều hơn, cung cấp cho chúng ta nhiều thông tin hơn.

Hạn chế được những sai lầm trong giao tiếp. Khi bạn chú ý lắng nghe người đối thoại, bạn sẽ hiểu được những điều họ nói, cái họ muốn, đồng thời bạn cũng có thời gian để cân nhắc xem nên đối đáp thế nào cho hợp lý, nghĩa là có thể tránh được những sai sót do hấp tấp, vội vàng.

Tạo không khí biết lắng nghe nhau trong giao tiếp. Khi người đối thoại nói, bạn chú ý lắng nghe thì đến khi bạn lên tiếng, họ cũng sẽ lắng nghe bạn, nghĩa là tạo nên không khí tôn trọng, biết lắng nghe nhau trong giao tiếp.

Giúp giải quyết được nhiều vấn đề. Có nhiều vấn đề, nhiều mâu thuẫn không giải quyết được chỉ vì các bên không chịu lắng nghe để hiểu nhau. Bằng thái độ tôn trọng, biết lắng nghe nhau, mỗi bên sẽ hiểu hơn về quan điểm, lập trường của bên kia, xác định được nguyên nhân gây mâu thuẫn và từ đó cùng đưa ra giải pháp để thoát khỏi xung đột.

Như vậy, lắng nghe đem lại cho chúng ta nhiều lợi ích. Không phải ngẫu nhiên mà những người từng trải, người khôn ngoan thường là những người nói ít, nghe nhiều, họ chỉ lên tiếng khi thật sự cần thiết.

## **2.2 Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả**

Để lắng nghe có hiệu quả, chúng ta phải nghe ở mức độ nghe chăm chú và đặc biệt là nghe thấu cảm. Muốn làm được điều đó, chúng ta cần chú ý rèn luyện một số kỹ năng sau:

- *Kỹ năng tạo không khí bình đẳng, cởi mở*

Để tạo không khí bình đẳng, cởi mở, bạn cần chú ý đến khoảng cách giữa bạn và người đối thoại, vị trí, tư thế, các động tác, cử chỉ của mình. Cụ thể là:

+ Khoảng cách không quá xa (Tùy theo mối quan hệ mà khoảng cách chỉ nên ở vùng riêng tư hoặc thân mật);

+ Tư thế ngang tầm, đối diện: Cùng đứng hoặc cùng ngồi, hướng vào nhau, đứng hoặc ngồi ngang tầm nhau (tránh người đứng chỗ cao, người đứng chỗ thấp hoặc một ghế cao và một ghế thấp), không khoanh tay hoặc đút tay túi quần vì những điệu bộ, cử chỉ này biểu hiện sự khép kín, không muốn tham gia.

#### *Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm*

Cũng như tư thế, điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt của mình, bạn thể hiện sự quan tâm của mình đến người đối thoại và lời nói của họ.

+ Tư thế dẫn thân: Nghiêng người về phía người đối thoại

+ Tiếp xúc bằng mắt: mắt nhìn người đối thoại một cách nhẹ nhàng, chân thành nhưng không tập trung vào một điểm nào đó mà tựa như bao quát toàn bộ con người họ;

+ Các tác động, cử chỉ đáp ứng như: Gật đầu, động tác của tay... Cần tránh những động tác biểu lộ sự không chú ý của bạn, như: bẻ tay, dùng ngón tay mân mê một vật gì đó, chẳng hạn như chiếc bút...

#### *Kỹ năng gợi mở*

Nghe là một hành động tích cực. Muốn nghe được nhiều, bạn cần biết khuyến khích người đối thoại trút bầu tâm sự bằng một số thủ thuật như sau:

+ Tỏ ra am hiểu vấn đề, hiểu và thông cảm với người đối thoại (lời nói, ánh mắt, nét mặt, nụ cười, gật đầu...) Chẳng hạn: “Tôi hiểu”, “Tôi hiểu tại sao anh nghĩ như vậy”.

+ Chú ý lắng nghe và phản hồi một cách thích hợp bằng lời và cả điệu bộ cử chỉ...

+ Thỉnh thoảng đặt câu hỏi: “Rồi sau đó ra sao?”, “Chắc lúc đó bạn giận anh ta lắm hả?”... Việc đưa ra những câu hỏi như vậy vừa giúp bạn hiểu rõ hơn vấn đề, vừa chứng tỏ bạn rất quan tâm đến câu chuyện của người đối thoại.

+ Giữ sự im lặng đầy vẻ quan tâm. Trong quá trình nói, có những lúc người đối thoại dừng lại và im lặng. Trong tình huống này, nếu bạn không lên tiếng nhưng vẫn thể hiện được rằng bạn đang chờ nghe tiếp câu chuyện của người đối thoại, thì người đối thoại thường phải lấp đầy khoảng trống bằng những lời giải thích, bổ sung. Tuy nhiên, nếu người đối thoại vẫn không lên tiếng và nếu bạn muốn câu chuyện được tiếp tục thì bạn cần phải phá vỡ sự im lặng đó. Trong trường hợp ngược lại, sự im lặng kéo dài (quá 30 giây) dễ làm người đối thoại xa rời chủ đề của câu chuyện.

#### *Kỹ năng phản ánh lại*

Sau khi nghe người đối thoại trình bày một vấn đề nào đó, bạn có thể diễn đạt nội dung đó theo cách hiểu của bạn. Chẳng hạn như “Theo tôi hiểu thì ý anh là... có phải không?”. Việc phản ánh lại của bạn vừa cho người đối thoại biết bạn đã hiểu họ như thế nào, có cần giải thích, bổ sung, đính chính gì không, vừa cho họ thấy là họ đã được chú ý lắng nghe.

### 3. Kỹ năng soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh

#### 3.1. Cấu trúc của Email

Khi bạn viết một email, tối thiểu bạn phải tuân thủ theo một định dạng chuẩn thông thường sau:

- **Người nhận:** Gửi đúng người cần nhận, biết sử dụng công cụ CC và BCC
- **Chủ đề:** Chủ đề rõ ràng ngắn gọn súc tích nhất... phần này sẽ xuất hiện trong Inbox người nhận trước khi đọc mail của bạn
- **Lời chào:** Kính gửi:... ; Dear ....
- **Nội dung:** Nội dung nên ngắn gọn, súc tích, trình bày ý nào ra ý đó, nên gạch đầu dòng từng ý..
- **Chữ ký:** Nên có Lời cảm ơn, thông tin cá nhân, đơn vị bạn để thuận lợi cho người nhận mail liên hệ.
- **File đính kèm:** Nếu bạn định gửi File đính kèm, tuyệt đối không lên quên file đính kèm... mọi người đánh giá rất thấp về sự lãng trí này.

Maureen Bertolo, một nhà lập trình máy tính và đã giảng dạy về văn hóa email 10 năm nay, cho rằng văn hóa email đang xuống dốc. Bà cho biết, có khá nhiều lời phàn nàn cũng như những thắc mắc mà các học viên đưa ra trong các bài giảng của bà. Hầu như mọi người đều phàn nàn rằng “các email quá dài” và “tại sao tôi lại nhận được nhiều email đến vậy?”.

Theo Bertolo, vấn đề cốt lõi của các email chính là việc: mọi người quá phụ thuộc vào email và sử dụng chúng không có hiệu quả. Email đã và đang trở thành một phần không thể thiếu trong công việc và giao tiếp. Chúng trở nên quen thuộc đến mức người ta không còn nghĩ đến những phương thức giao tiếp thay thế khác. Bà cho biết thêm, giờ đây, tin nhắn và Twitter đang làm giảm tính hữu ích của email hơn bao giờ hết. “Nhắn tin dễ dàng hơn viết email rất nhiều. Bạn không cần phải lo lắng về vấn đề chính tả, lỗi ngữ pháp hay các nghi thức chào hỏi. Vì nhắn tin được thực hiện nhanh chóng hơn nên mọi người cho rằng các tin nhắn không cần phải có vẻ chuyên nghiệp như các email”.

Trong thời đại của nhắn tin và tweeting như hiện nay, một số người có thể cho rằng các nguyên tắc viết email của Bertolo là không cần thiết trong giao tiếp cũng như trong kinh doanh. Nhưng những chuẩn mực của Bertolo lại rất hữu ích

với cả người nhận và người gửi email. Bà đơn giản chỉ muốn mọi người giao tiếp hiệu quả hơn, đôi khi không nhất thiết là qua email. Bertolo cũng cho biết những email cá nhân thể hiện kỹ năng giao tiếp của chính người đó và cách thức thể hiện bản thân mình. Biết khi nào và làm thế nào để sử dụng email một cách hiệu quả có thể nâng tầm ảnh hưởng của một cá nhân. Trong khi xin việc thì email gửi đến nhà tuyển dụng chính là ấn tượng đầu tiên mà nhà tuyển dụng có đối với người xin việc.

Tóm lại, nếu bạn quan tâm đến hình ảnh cũng như thương hiệu cá nhân của mình thì bạn nên quan tâm đến những email mình gửi đi. Dưới đây là 8 cách Bertolo đưa ra để có một email hoàn hảo.

#### **\* Nghĩ trước khi viết**

Trước khi bắt đầu soạn một email, hãy nghĩ kỹ về những gì bạn định viết và liệu email ấy có thật sự hiệu quả cho mục đích viết hay không. Ví dụ như, nếu bạn đang cố gắng giải quyết các vấn đề của một ai đó thì hãy gọi điện trực tiếp cho người đó. Nếu bạn muốn giải thích một quy trình nào đó thì hãy giải thích trực tiếp, điều này sẽ hiệu quả hơn là kể về quy trình đó qua email (bạn có thể sử dụng dịch vụ như WebEx). Nếu muốn chỉ ra một vấn đề cấp bách với đồng nghiệp tại cơ quan thì hãy nói chuyện riêng với họ.

#### **\* Viết email thật đơn giản**

Email sẽ hiệu quả nhất đối với các yêu cầu và thông điệp đơn giản trong 2 dòng. Ví dụ như “Bạn có thể gặp mình lúc 4 giờ không?” hay “Bạn có dữ liệu này chưa?” Nếu email của bạn nằm trong một chuỗi dài có từ 2 email trở nên thì người nhận thường quên mất email gốc của bạn.

#### **\* Viết email ngắn**

Mọi người ưa thích sử dụng email vì sự nhanh chóng và dễ dàng. Nếu email trở nên dài hơn hoặc phức tạp hơn thì bạn sẽ mất nhiều thời gian viết hơn và khó thu hút người nhận hơn. Theo Bertolo, “nếu một email dài hơn 12 dòng và có đến 2 mạch nội dung thì bạn đang làm lãng phí thời gian cũng như đang làm nhạt dần email của mình”.

#### **\* Sử dụng dòng Subject**

Mọi người sử dụng các dòng subject như một thanh công cụ trong hộp thư đến để biết cần làm gì. Để giúp người nhận phân loại tầm quan trọng của vấn đề và hiểu rõ mục đích của email, dòng Subject cần phải rõ ràng. Theo Bertolo, “Hãy nói cho người nhận biết bạn muốn gì trên dòng subject. Sau đó, thay vì đánh dấu email và phân loại mức độ quan trọng của email thì người sử dụng hãy đặt hạn cuối mà người gửi muốn nhận được thư trả lời trên dòng Subject”

### **\* Đặt cấu trúc cho email**

Theo Bertolo, “Một email theo đúng chuẩn mực cần có phần mở đầu, phần thân và phần kết thúc email”. Mục đích của email nên rõ ràng trong phần thân, trong đó nêu rõ những việc gì cần phải làm. Các câu nên chỉ có 15 từ hoặc ít hơn. Phần mở đầu và kết thúc không nên quá tổng cộng 7 dòng, còn phần thân không nên quá 5 dòng.

### **\* Làm chủ email của mình**

Bertolo cho rằng nên hỏi người nhận email của mình những câu hỏi như: “Tôi có thể giúp gì được hay không? Tôi đã cung cấp đủ thông tin cho bạn hay chưa?”

### **\* Tránh những từ ngữ và cấu trúc khó hiểu.**

Cách bạn giao tiếp qua email cho thấy mức độ chuyên nghiệp của bạn như thế nào. Tránh những từ ngữ mang tính xúc phạm và châm biếm. Ngay cả khi ai đó gửi đến bạn một bức thư khiếm nhã thì bạn vẫn có thể trả lời thư một cách lịch sự. Bà cũng khuyên cáo nên tránh các câu hỏi mang tính phòng thủ như “Tại sao dự án của bạn lại chậm trễ như thế?”. Cách tốt nhất để xác định những vấn đề ấy là liên lạc qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp. Cũng nên tránh các từ ngữ “mang tính khiêu khích” như “Tại sao bạn lại...”, “Bạn phải.....”, “Tôi chắc chắn là bạn sẽ đồng ý với việc ...”, và “Tôi không hiểu tại sao bạn ...”. Những câu hỏi này cho thấy sự thất bại trong giao tiếp mà chắc chắn là email không thể sửa chữa những thất bại này được (hoặc ít nhất là nhanh chóng sửa chữa những thất bại này).

### **\* Cần thận trọng trong việc chọn Blind Copy và Reply All**

Theo Bertolo, lý do duy nhất để sử dụng Blind copy là để không làm lộ địa chỉ người nhận. Ví dụ như bạn muốn gửi email đến toàn bộ thành viên trong một hệ thống để thông báo về một công việc mới thì hãy để tất cả địa chỉ người nhận ở dạng Blind copy để mọi người không thể nhìn thấy địa chỉ email của những người khác nữa. Không sử dụng Blind copy để lén lút chia sẻ thông tin mật cho những người khác.

Nên tránh sử dụng Reply all. Ví dụ như sếp của bạn gửi yêu cầu họp hoặc đường link đến một bài báo cho mọi người trong nhóm và bạn cần trả lời email ấy thì hãy chỉ trả lời sếp của bạn thôi. Theo Bertolo, việc trả lời tất cả sẽ làm phiền những người khác nữa.

### **Gửi email thế nào cho chuyên nghiệp**

#### **- Văn phong phù hợp**

Email thực chất là sự kết nối, liên lạc trong mọi việc, nhất là trong kinh doanh, gửi email có thể hiểu là sự thay thế cho một bức thư trang trọng. Vì thế,

email được đánh giá cao cả về nội dung lẫn hình thức và sự nhanh chóng. Bên cạnh nội dung chính cần chuyển tải, bạn cũng cần tùy thuộc vào từng đối tượng để có phong cách viết cho phù hợp.

Nếu người nhận là đối tượng hoàn toàn mới, bạn chưa từng quen biết hay gửi email trước đó thì bạn hãy chọn cách viết trang trọng từ lời chào mở đầu cho đến cách trình bày email. Đối với những người đã quen biết, gửi mail trao đổi nhiều lần thì sự trang trọng đó có thể giảm đi chút ít và bạn có thể diễn đạt một cách gần gũi, giản dị hơn.

Với bạn bè, người thân, hãy viết những gì bạn nghĩ, nói những điều bạn muốn một cách thoải mái, không cần dè chừng ý tứ, miễn là truyền tải được nội dung chính một cách rõ ràng, dễ hiểu.

Vì vậy, khi viết email, bạn nên tùy thuộc vào hoàn cảnh, đối tượng để có cách trình bày diễn đạt linh hoạt, phù hợp.

#### **- Lời chào đúng mực**

Dù là lời chào mở đầu bức thư hay lời chào kết thúc, bạn cũng phải xem đối tượng là ai để lựa chọn ngôn từ cho phù hợp. Với những email cần sự trang trọng, tốt nhất là nên mở đầu bằng "Dear" cùng với tên người nhận (có thể xem trong địa chỉ email của họ). Để lịch sự hơn, bạn có thể thêm cả tên đệm của họ, hoặc sử dụng Mr, Ms trước tên riêng.

Trong trường hợp không biết tên của người nhận, bạn có thể mở đầu email bằng lời chúc ngày mới tốt đẹp, nhưng nhớ, khi đã biết tên thì không bao giờ dùng cách nói này. Với những email không cần phải quá trang trọng, bạn có thể dùng câu chào "xin chào" "chào buổi sáng"... để mở đầu.

Một điều cần chú ý là lời chào và lời kết nên tương ứng, bạn nên dựa vào mức độ trang trọng để có những lời chào phù hợp. Với email trang trọng, có thể dùng "Kind regards", văn phong gần gũi hơn có thể dùng "Regards" hoặc "Best" thay lời kết.

Nghĩa là, trong bất cứ trường hợp nào, bạn cũng cần phải xác định rõ đối tượng nhận email để có cách xưng hô đúng mực.

#### **- Gửi file đính kèm**

Dù là email loại nào, bạn cũng không nên gửi những file đính kèm với quá nhiều hình ảnh, đồ họa. Nếu cần thiết phải gửi file đính kèm, hãy nhớ là chỉ gửi file không quá 100Kb. Nếu như bạn gửi kèm với email những file quá nặng cho người bạn đã quen biết, tốt nhất, nên hỏi trước xem họ có chắc chắn sẽ nhận được những file đó hay không.

Hơn thế, trong mọi trường hợp, nên giữ những thông điệp cần truyền tải thật ngắn gọn, để gửi đi thật nhanh chóng, điều đó đồng nghĩa với việc không nên kèm thêm quá nhiều hình ảnh, văn bản phức tạp. Đặc biệt, trong điều kiện ngày nay, bạn có thể upload những file đó lên internet qua những trang chia sẻ như Google Docs... và gửi link cho họ thay vì đính kèm trong email. Cách làm này đơn giản và thể hiện sự chuyên nghiệp hơn rất nhiều.

### **3.2. Những điều cần lưu ý khi soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh**

Email ngày càng trở nên phổ biến và là công cụ liên lạc không thể thiếu với các doanh nghiệp. Tuy nhiên, không phải nhân viên nào cũng cảm thấy tự tin khi sử dụng công cụ tiện ích này. Nếu bạn là một trong số đó, hãy tham khảo 15 lời khuyên và mẹo nhỏ dưới đây, giúp bạn kiểm soát, sử dụng email đúng cách và hiệu quả.

#### **- Sở hữu một địa chỉ email lâu dài**

Việc thay đổi địa chỉ email cũng gây ra những phiền phức như khi đổi số di động, khiến cho bạn bè và đối tác của bạn phải vất vả cập nhật lại số địa chỉ. Lý do chủ yếu khiến chúng ta phải thay đổi địa chỉ email là do công việc thay đổi (với địa chỉ email do cơ quan cấp) hoặc do nhà cung cấp dịch vụ email cho bạn gặp trục trặc (ngừng dịch vụ hoặc phá sản).

Bạn có thể giảm thiểu khả năng phải thay đổi địa chỉ email bằng cách chọn nhà cung cấp mà bạn tin tưởng họ sẽ tồn tại lâu dài. Gmail, Yahoo, Hotmail hay AOL là những lựa chọn có thể tin cậy. Còn nếu bạn muốn sở hữu một địa chỉ email gắn bó vĩnh viễn với mình thì cách duy nhất là phải đăng ký một tên miền và mua dịch vụ email đi kèm với tên miền đó.

#### **- Chỉ nên có hai địa chỉ email chính thức**

Bạn có một địa chỉ email trên Yahoo mà đã vài năm không dùng đến? Bạn đăng ký mỗi nhà cung cấp một tài khoản email miễn phí? Bạn có một địa chỉ email dành cho công việc, một địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ Internet, và một địa chỉ gắn với Facebook?

Việc sở hữu quá nhiều địa chỉ email chỉ khiến bạn mất nhiều thời gian để kiểm tra thư. Tốt nhất, bạn chỉ nên duy trì hai địa chỉ email: một để nhận bản tin và một để liên lạc chính thức. Nếu bạn không thể từ bỏ địa chỉ email công việc (do cơ quan cung cấp) thì nên dùng địa chỉ đó để phục vụ công việc.

#### **- Đừng chia sẻ địa chỉ email dễ dãi**

Nếu không muốn thấy hòm thư của mình ngập tràn thư rác và thư quảng cáo, bạn chỉ nên cung cấp địa chỉ email của mình cho bạn bè, đồng nghiệp và đối tác quan trọng. Rất nhiều dịch vụ trực tuyến yêu cầu cung cấp địa chỉ email khi

bạn đăng ký. Nhưng nếu bạn không muốn nhận email từ nhà cung cấp dịch vụ đó, hãy sử dụng địa chỉ email tạm thời để đăng ký.

#### **- Đừng bấm "reply all" một cách bừa bãi**

Khi muốn gửi một thư mới đến địa chỉ mà bạn từng gửi thư trước đó, đừng tìm đến thư cũ và bấm Reply All (hoặc thậm chí là Reply). Hãy soạn thư một bức thư mới và chọn lại địa chỉ đó từ sổ địa chỉ để gửi. Nếu không, bạn rất dễ rơi vào tình trạng có một số người bạn không muốn gửi vẫn nằm trong danh sách được nhận email.

#### **- Hiểu sự khác nhau giữa cc và bcc**

Trước khi chưa có thư điện tử, CC được hiểu bản sao bằng giấy than (Carbon Coppy). Nhưng hiện nay, CC và BCC được hiểu là đồng gửi, gửi tới cho nhiều người. Tuy nhiên, giữa CC và BCC có sự khác biệt. Chọn gửi CC nghĩa là những người nhận email đều biết được các địa chỉ trong danh sách đồng gửi, còn BCC thì những người nhận không biết được các địa chỉ trong danh sách đồng gửi.

Vì vậy, khi gửi thư điện tử cho nhiều người, bạn nên đặt danh sách địa chỉ trong mục BCC. Cách đó đảm bảo những người nhận không biết được các địa chỉ email trong danh sách đồng gửi. Như vậy, bạn sẽ đảm bảo tôn trọng quyền riêng tư của người nhận, không tiết lộ địa chỉ email của người họ với người khác khi chưa có được sự đồng ý.

#### **- Đặt tiêu đề thư rõ ràng, ngắn gọn**

“Chào bạn, có khỏe không?” hay “Gửi anh thư này” là những tiêu đề thư có nội dung không rõ ràng, rất dễ bị bỏ qua, đặc biệt với những người phải nhận tới hàng trăm thư mỗi ngày. Nếu bạn không muốn thư của mình bị phớt lờ, hãy đặt tiêu đề thư rõ ràng, ngắn gọn và đi thẳng vào nội dung bạn muốn trao đổi.

Đừng đưa tên mình vào tiêu đề thư, ví dụ như “Thư gửi từ Eric”. Người nhận sẽ biết thư đó gửi do ai gửi từ địa chỉ hiện thị trong ô From. Nếu là thư quan trọng thì bạn nên đề cập luôn nội dung trong dòng tiêu đề. Nếu có thể, hãy đưa luôn cả thông tin mức độ khẩn cấp hoặc thời hạn cuối cùng (“Trả lời trong hôm nay về việc xa thải CEO”), như vậy thư đó chắc chắn sẽ được đọc sớm hơn.

#### **- Mỗi thư một chủ đề**

Đề cập quá nhiều chủ đề trong một thư sẽ khiến người nhận rất khó trả lời. Vì vậy, để tiện cho người hỏi, mỗi thư chỉ nên tập trung vào một chủ đề. Ngoài ra, việc làm này cũng giúp bạn dễ dàng tìm lại thư nếu sau này cần đến.



### **- Viết ngắn gọn**

Bạn có thường xuyên phải đọc những bức thư điện tử có tới ba đoạn dài lê thê? Nếu bạn không muốn đọc những bức thư dài dòng như vậy, thì hãy hiểu là người khác cũng thế.

### **- Dùng phần mềm diệt virus**

Trong bối cảnh hầu hết virus lây lan qua email, bạn nên kiểm tra các thư mình nhận và gửi. Thậm chí cả chương trình diệt virus miễn phí như AVG Free Edition có thể kiểm tra từng thư bạn gửi và nhận với phần mềm Outlook hoặc Thunderbird. Quét thư đến và đi là bước đầu tiên ngăn virus thâm nhập vào máy tính của bạn.

### **- Đừng đính kèm file quá lớn**

Trước đây, để gửi các file dữ liệu số cho người khác, bạn chỉ có cách duy nhất là dùng email. Nhưng hiện nay, có hàng tá cách chia sẻ dữ liệu trực tuyến. Với các file dữ liệu có dung lượng lớn, tốt hơn hết là bạn nên chọn cách chia sẻ khác, không nên dùng email.

Bạn có thể chia sẻ link thông qua các trang web chia sẻ. Ví dụ, nếu bạn muốn chia sẻ một đoạn phim, hãy tải nó lên YouTube, sau đó gửi cho người nhận đường link để họ có thể xem đoạn phim đó trực tuyến. Nếu phải gửi file gốc, bạn nên dùng các trang web như MediaFire chẳng hạn, sau đó thì gửi đường link tải file đó qua email. Hoặc tối thiểu nhất, bạn cũng nên nén các file lớn trước khi đính kèm. Nói chung, tốt nhất bạn không nên gửi đính kèm những file lớn hơn 10MB.

### **- Đừng mở đính kèm hoặc các link lạ**

Con đường dính virus hàng đầu là tin tưởng và mở bất kỳ file đính kèm thư điện tử nào. Kể cả khi đính kèm đó trông rất bình thường, nó vẫn ẩn chứa nguy hiểm bởi virus cũng biết nguy trang. Nếu nhận thấy đính kèm trông hoàn toàn lạ lẫm hoặc không chính xác, bạn nên liên hệ với người gửi để xác thực lại. Đặc biệt, bạn nên cẩn trọng với những thư điện tử gửi từ ngân hàng hoặc nhà cung cấp dịch vụ thanh toán như Paypal.

### **- Cắt bớt thông tin cũ khi trả lời email**

Khi bạn trả lời email, thường thì thông tin của email gốc cũng được gắn kèm phía dưới. Cách đó giúp người nhận có thể theo dõi những thông tin trước đó. Tuy nhiên, điều này sẽ khiến bạn gặp khó khăn khi tìm kiếm trong các email sau đó, nhất là nếu việc trao đổi qua lại cùng chủ đề kéo dài trong nhiều trang. Vì vậy, để tiện cho việc tìm kiếm về sau, bạn nên dành thời gian cắt bớt thông tin cũ gắn kèm phía dưới email mới. Nếu cần thiết, chỉ nên copy những phần quan trọng có liên quan.

### **- Đừng gửi email khi tức giận**

Khi tức giận, bạn không nên uống rượu hay lái xe. Gửi thư điện tử cũng vậy. Nếu gửi email trong lúc giận dữ, bạn rất dễ đưa cảm xúc đó vào trong thư, viết ra những điều dễ khiến bạn hối hận sau này. Nên gửi email sau đó vài giờ hoặc vào ngày hôm sau, khi bạn đã bình tĩnh hơn. Nếu có thời gian, nên gọi điện hoặc đến gặp trực tiếp người đó thay vì gửi email.

### **- Thu về email đã gửi**

Sẽ có lúc, bạn gửi email và nhận thấy thư vừa gửi có lỗi và bạn không muốn gửi nó nữa. Có một số cách giúp bạn lấy lại thư vừa gửi. Gmail hiện có tính năng thu lại thư vừa gửi gọi là Undo Send. Nếu bạn nhấn chuột vào nút Undo vài giây sau khi gửi, thư đó sẽ không được gửi đi. Nhưng nên biết là bạn chỉ có 10 giây để làm việc này.

Microsoft Outlook cũng có thể thiết lập tính năng này bằng cách thiết lập quy tắc hoãn việc gửi đi khoảng vài chục giây hoặc vài phút. Như vậy, bạn sẽ có thời gian để nhận ra lỗi (nếu có) với thư vừa gửi để kịp thời chỉnh sửa trước khi thư được gửi đi.

Bạn có thể thiết lập quy tắc này bằng cách vào Tools, chọn Rules and Alerts, chọn 'Check messages after sending', rồi chọn tiếp Next và làm theo chỉ dẫn đến khi xuất hiện màn hình có lựa chọn 'Defer delivery by a number of minutes'. Chọn một con số (giây hoặc phút), rồi nhấn OK, nhấn tiếp Next và đặt tên quy tắc, cuối cùng là nhấn chọn Finish.

### **- Đừng gửi email những gì có thể chat**

Không phải mọi thứ bạn muốn nói cũng đáng phải gửi thư. Hãy tận dụng sức mạnh của các phần mềm trao đổi nhanh như Yahoo!Messenger, Facebook Messenger, Skype hay Twitter.

## **CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG III**

**Câu 1.** Khi thuyết trình cần chú ý điều gì ?

**Câu 2.** Khi đi phỏng vấn xin việc, bạn cần chuẩn bị những gì? Trong quá trình phỏng vấn cần lưu ý điều gì ?

**Câu 3.** Hãy giải thích tầm quan trọng của việc lắng nghe? Để lắng nghe có hiệu quả, cần lưu ý những gì ?

### **Bài tập ứng dụng**

1. Chia nhóm 5 người và lựa chọn một chủ đề để thuyết trình?

2 Hai bạn sắm vai giả định một tình huống phỏng vấn xin việc vào vị trí nhân viên lễ tân của khách sạn, nhân viên chăm sóc khách hàng.

3. Mỗi bạn hãy soạn thảo một bức thư mời dự họp lễ bế mạc chương trình đào tạo nghiệp vụ tại khách sạn A.

4. Một nhóm hai bạn soạn thảo một hợp đồng thuê sảnh của một khách sạn để tổ chức tiệc mừng ngày ra trường cho lớp.

## **CHƯƠNG IV:**

### **TẬP QUÁN GIAO TIẾP TIÊU BIỂU TRÊN THẾ GIỚI**

**Mục tiêu:** Học xong chương này, người học có khả năng:

- Mô tả và phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo.
- Mô tả và phân biệt được tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ.

**Nội dung:**

#### **1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo**

##### **1.1 Phật giáo**

Phật giáo được lưu tồn và phát triển ở nhiều vùng, nhiều nước trên thế giới. Cả thầy có khoảng trên một tỷ tín đồ đạo Phật trên toàn hành tinh. Đa số họ là dân Ấn Độ, Trung Quốc, Việt Nam, Nhật Bản, Triều Tiên.

Nói chung các tín đồ đạo Phật có đặc tính tâm lý giàu lòng nhân từ, bác ái, thương người, an phận thủ thường. Họ rất nhẫn nại, đôi khi đến mức nhẫn nhục, yêu thích hoà bình và dễ hoà nhập với bất kỳ đạo nào.

*Một số tập tục kiêng kỵ theo Phật giáo cần chú ý:*

- Xuất hành theo ngày giờ nhất định.
- Làm việc lớn phải xem tuổi.
- Ngày Tết, ngày rằm, mùng một hàng tháng, ngày giỗ hường thắp hương cúng vái gia tiên ở cửa nhà và cửa Phật.

*Các lễ hội chủ yếu:*

Lễ Phật Đản

Lễ Vu Lan

##### **1.2 Hồi giáo**

Hồi giáo là tôn giáo tập trung chủ yếu ở vùng Ả Rập trung đông là tín đồ thờ thần Ala, họ tin tưởng tuyệt đối và đặc biệt trung thành với Đạo của họ.

Tập tục Hồi giáo rất khắt khe, kỳ lạ. Phụ nữ phải che mặt trên mặt khi ra đường. Nam có quyền lấy nhiều vợ, nhưng nếu vợ ngoại tình, chồng có quyền đánh chết họ một cách bất công.

- Những người theo đạo Hồi không lấy thức ăn bằng tay trái.
- Muốn chỉ vào vật gì hay hướng nào phải dùng ngón tay cái. Khi có người mời ăn, uống phải nhận lời, không được từ chối. Đạo Hồi không uống rượu, không ăn thịt lợn, các loại thịt khác thường không ăn và tháng 3 hàng năm.

*Các lễ hội chủ yếu:*

- Tháng Ramadam (theo tháng 9 lịch Đạo Hồi) có 30 ngày là tháng ăn chay của các tín đồ. Việc này diễn ra liên tục trong suốt tháng.
- Lễ hội Hiến sinh vào tháng 10, tháng 12 tín đồ khắp nơi đưa nhau giết cừu làm vật tế lễ.
- Lễ giáng sinh của đấng tiên tri vào ngày 12 tháng 3.
- Lễ thăng thiên của đấng tiên tri vào ngày 17 tháng 17 lịch đạo Hồi.

### **1.3 Cơ đốc giáo**

- Cơ đốc giáo có ngày lễ hội lớn nhất là Noel vào ngày 25 tháng 2. Vào ngày này các con chiên không làm gì hết mà kéo nhau đến nhà thờ. Lễ hội thường kéo dài tới tết dương lịch. Mùa phục sinh vào cuối tháng 2 đến giữa tháng 4 dương lịch. Trong mùa lễ này có 2 ngày phải ăn kiêng thịt là thứ tư lễ Tro và thứ 6 tuần thành vào khoảng cuối tháng 2 dương lịch.
- Riêng ở Tây Ban Nha và các nước Nam Mỹ, trước mùa phục sinh có một lễ hội rất náo nhiệt đó là lễ hội Carnavan.

## **2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ**

### **2.1 Tập quán giao tiếp của người châu Á**

- Người châu Á rất coi trọng các lễ nghi giao tiếp. Đặc biệt lễ nghi chào hỏi
- Thích xưng hô thân mật theo kiểu quan hệ gia đình.
- Luôn chú trọng thứ bậc trong giao tiếp.
- Luôn coi trọng tín nghĩa trong giao tiếp.
- Người châu Á luôn kín đáo, dè dặt.
- Luôn ứng xử mềm dẻo, linh hoạt trong giao tiếp xã hội để hướng tới giữ được hòa khí trong cộng đồng.
- Các phản ứng trong giao tiếp thường thiên về cái nên và không nên.
- Để thể hiện sự quan tâm và thân thiện, người châu Á thường hay mời nhau dùng cơm hoặc về nhà chơi. Hay quan tâm đến những vấn đề riêng tư của người đối thoại.

### **Người Trung Quốc**

- Dân tộc Trung Quốc là một dân tộc giàu lòng thương người, sâu sắc trong quan hệ, hào hiệp và cao thượng trong cư xử.
- Thông minh, cần cù và kiên nhẫn. Có ý chí cao, luôn quyết tâm theo đuổi mục đích đến cùng.
- Trong quan hệ rất kín đáo và thâm thúy

- Người Trung Quốc quan niệm đông con, nhiều cháu và anh em họ hàng sum vầy là đại phúc, do đó người Trung Quốc sống theo quan hệ “đại gia đình”

- Luôn thích bầu không khí thân mật, cởi mở như trong gia đình.

- Hay nói to, nói nhiều. Người Trung Quốc thường ít nói tiếng nước ngoài, ngay cả khi giao dịch với các đối tác nước ngoài, họ cũng thích sử dụng tiếng bản địa.

- Trong xưng hô, đối xử luôn chú trọng sự tôn ti trật tự.

- Thường gây ồn ào, khi đi hay kéo lê dép.

- Trong cuộc sống hàng ngày thường không thích dùng máy điều hòa

- Luôn coi trọng lời mời trực tiếp.

- Phụ nữ Trung Quốc thường nghiêm trang khi giao tiếp, đặc biệt đối với khách nước ngoài.

### **Người Hàn Quốc**

- Luôn đề cao truyền thống: Hiếu nghĩa với cha mẹ; thủy chung trong quan hệ vợ chồng; trung thành với bạn bè; luôn kính trọng thầy; đối với lãnh đạo phải phục tùng.

- Thanh niên Hàn Quốc có ý thức nghĩa vụ, trách nhiệm đối với nhà nước.

- Người Hàn Quốc rất ham mê thể thao, thích leo núi, đi bộ, chơi tennis.

- Người Hàn Quốc hay nói to, nói nhiều, thích tranh cãi và dễ nổi nóng.

- Người Hàn Quốc thường hay gọi điện hỏi thăm nhau hơn là đến nhà thăm nhau.

- Người Hàn Quốc thích uống rượu, bia với bạn bè.

*Một số tập quán cần lưu ý:*

+ Sau bữa ăn, nếu ợ to có nghĩa là khen bữa ăn ngon và tài nấu ăn của người nấu.

+ Khi ngón trỏ và ngón cái tạo thành hình tròn, điều đó là lời chúc bạn giàu có.

+ Khi chào người Hàn Quốc thường cúi đầu và đưa mắt nhìn xuống.

### **Người Nhật Bản**

- Người Nhật Bản thông minh, khôn ngoan, yêu lao động và thiên nhiên.

- Người Nhật luôn trung thành với truyền thống dân tộc, luôn thể hiện là một dân tộc có tính kỷ luật cao, ham học hỏi.

- Điềm tĩnh, ôn hòa và tự chủ là nguyên tắc sống của người Nhật

Người Nhật rất coi trọng nụ cười.

- Rất thích hoa anh đào và hoa cúc.
- Người Nhật Bản coi trọng kiến thức, sự nhã nhặn và tính lịch sự.
- Khi chào, người Nhật thường cúi gập người xuống. Khi gặp nhau lần đầu hoặc trong giao tiếp quốc tế, họ thường dừng lại ở khoảng cách 1,5m đối với người đối diện để thực hiện nghi thức cúi chào.

- Người Nhật thường cảm thấy khó chịu khi bị nhìn thẳng vào mắt quá nhiều, đối với họ đó là một hành vi khiếm nhã nên khi giao tiếp với người Nhật, không nên nhìn nhiều vào họ và thỉnh thoảng đưa mắt nhìn xuống thì được coi là biểu hiện của sự khiêm nhường.

- Người Nhật có thói quen sử dụng danh thiếp nhiều nhất thế giới.
- Trong giao tiếp xã hội, người Nhật rất xem trọng các mối quan hệ cá nhân, luôn đánh giá cao sự lễ phép, ân cần, trong giao tiếp.

- Trong đối thoại, họ thường ít nói, không ngắt lời người khác. Người Nhật ít khi từ chối thẳng thừng và gay gắt, mà họ thường nói vòng vo, bóng gió hoặc dùng câu có hai nghĩa.

*Một số tập quán trong giao tiếp của người Nhật:*

- + Trong trò chuyện, những cái nhip gật đầu nhanh với ý nghĩa: “tôi đang lắng nghe”

- + Có thói quen tặng quà và nhận quà

- + Kiên kỵ số 4 và số 9

- + Thích được tặng hoa cúc và hoa anh đào.

- + Không thích nhìn thấy tiền mặt trên mặt bàn trong bữa ăn. Khi thanh toán tiền được cho vào phong bì, thanh toán vào cuối buổi và tiền thừa trả lại cũng phải cho vào phong bì.

Người Nhật rất thích rượu Scotch Whiskey.

## **2.2 Tập quán giao tiếp của người châu Âu**

- Người châu Âu rất chú trọng đến các nghi thức trong giao tiếp.
- Thường thẳng thắn và thể hiện rõ ràng quan điểm
- Luôn đề cao chủ nghĩa cá nhân và coi trọng tự do cá nhân. Trong giao tiếp không thích đề cập đến các vấn đề riêng tư

- Trang phục là điều luôn được chú trọng trong giao tiếp xã hội

- Trong giao tiếp thường có thói quen tặng quà, tặng hoa, bắt tay, ôm hôn....

- Thường hay tiếp khách tại các nhà hàng – khách sạn

## **Người Pháp**

- Người Pháp luôn chú trọng giữ gìn truyền thống dân tộc, gia đình.
- Thông minh, lịch sự, nhã nhặn, thích kiểu cách và trọng hình thức. Luôn nhẹ nhàng, tinh tế, cởi mở và hào hiệp trong giao tiếp.
- Khi trò chuyện, người Pháp rất hài hước, hay châm biếm dí dỏm nhưng sâu cay trước những cái gì họ cho là thái quá.
- Thích vui chơi, giải trí.
- Luôn tôn trọng tình bạn
- Người Pháp kỵ hoa cúc và hoa cẩm chướng. Không thích số 13.
- Người Pháp cư xử nhẹ nhàng, khéo léo nhưng nghiêm túc.
- Rất dễ mích lòng với những sơ sót nhỏ của người nước ngoài,
- Không thích đề cập đến chuyện riêng tư, gia đình và bí mật buôn bán.
- Rất ít mời bạn về nhà, phần lớn mời ra nhà hàng.
- Trong bữa tiệc, tiếp thêm rượu khi nhận thấy ly rượu đã bị vơi một nửa. Nhưng khi không muốn uống thêm nên uống cạn ly để chứng tỏ đã uống hết rồi. Không nên hút thuốc trong các bữa ăn.
- Người Pháp không thích ngồi chung bàn với người không quen biết

### **Người Đức**

- Người Đức sống thẳng thắn, yêu lao động, nghiêm túc, tôn trọng pháp luật và có tính tiết kiệm.
  - Ưu thích sự rõ ràng và luôn sòng phẳng.
  - Kể cả và trịch thượng như rất tình cảm. Chặt chẽ và thận trọng.
  - Rất tôn trọng học vị, thích được gọi là “doctor”
- Giao tiếp rành mạch, dứt khoát và sòng phẳng.
- Hay thể hiện một gương mặt mệt mỏi và ít khi cười.
  - Khi muốn biểu thị sự hoan nghênh hay khi tạm biệt, họ thường gõ tay vào mặt bàn.
  - Coi trọng giờ giấc.
  - Là dân tộc bắt tay nhiều nhất trên thế giới. Trong giao tiếp, không chú trọng đến các nghi thức xã giao mà thường đi thẳng vào công việc.
  - Khi giao tiếp với người Đức, không được gọi tên riêng khi chưa được phép, không nên bày tỏ thái độ quá tự nhiên khi gặp gỡ

### **Người Anh**

- Người Anh lạnh lùng, trầm lặng và giữ kẽ.



- Thích thực tiễn, luôn bận rộn và không ưa sự dài dòng.
- Nổi tiếng là lịch lãm. Có văn hóa, không thích đùa cợt, ghét ba hoa, phù phiếm.

*Kiên kỵ ba thứ:*

- Gọi họ là người Anh
- Lấy chuyện Hoàng gia ra chế giễu, làm trò đùa để khoe khoang kiến thức của mình
- Thất cravat kẻ sọc. Khi tiếp xúc với người Anh, không được hỏi về đời sống riêng tư của họ, đặc biệt là phụ nữ.
- Trong nói chuyện thường giữ thái độ nghiêm nghị, luôn giữ khoảng cách với người nói chuyện một cánh tay.
- Người Anh rất ít bắt tay
- Khi ngón trỏ gõ lên cánh mũi có nghĩa là” giữ bí mật”
- Khi ngón trỏ vuốt mi mắt và kéo dài thấp xuống nghĩa là” bạn đừng bịp tôi

### **2.3 Tập quán giao tiếp của người Nam Mỹ và Bắc Mỹ**

- Người châu Mỹ luôn vui tính, cởi mở và thân mật trong giao tiếp. Tình cảm luôn được bày tỏ rõ ràng. Hay bắt tay trong giao tiếp.
  - Thường bỏ qua những nghi thức giao tiếp xã giao nhưng lại rất chú trọng đến nghi thức đối với phụ nữ.
  - Rất chú trọng đến vấn đề trang phục.
  - Khi trò chuyện thích ngồi sát bên người đối thoại
- Rất hiếu khách, thường mời khách về nhà.

#### **Người Mỹ**

- Thông minh, thủ đoạn, hay phô trương và rất thực dụng
- Ham mê, thường có ấn tượng mạnh trước tất cả những gì to lớn, đồ sộ.
- Thích phiêu lưu, liều lĩnh và sáng tạo, tự lập và tự tin
- Thường bộc lộ tình cảm rõ ràng và thái quá, tôn sùng chủ nghĩa cá nhân, tin vào sức mạnh thần bí.
- Người Mỹ ăn rất nhiều và yêu cầu tuyệt đối sạch sẽ.
- Người Mỹ quan niệm sang hèn là ở chỗ tài sản nhiều hay ít, mục tiêu lý tưởng của họ là tiền bạc và của cải. Họ rất tự hào về đồng dollar.
- Nụ cười luôn được coi trọng trong giao tiếp.

- Tránh đề cập đến vấn đề tôn giáo và chủng tộc vì nước Mỹ là nước đa sắc tộc. Không con số 13, gương vỡ, gặp mèo đen. Hai chủ đề người Mỹ không thích đề cập là tuổi tác và tiền bạc.

- Đề tài ưa thích của họ là thể thao, gia đình, công việc.

- Thích được đón tiếp nồng hậu như ngôi sao.

*Một số điều không kỵ:*

+ Hắt hơi, ợ nếu không kìm được sẽ bị coi là thô lỗ

+ Khạc nhổ bậy.

+ Nhai kẹo cao su gây ra tiếng

+ Nhìn chằm chằm vào người mà mình không cùng nói chuyện

+ Huýt sáo gọi phụ nữ

## **2.4 Tập quán giao tiếp của người châu Úc**

### **Gặp gỡ và giao thiệp**

- Khi gặp người nào đó lần đầu tiên, thông thường bạn phải bắt tay bằng tay phải của mình. Những người không quen biết nhau thường không hôn hoặc ôm nhau khi mới gặp.

- Nhiều người Úc nhìn thẳng vào mắt người khác khi họ trò chuyện và coi đó như là sự kính trọng và cho thấy đó là dấu hiệu của sự lắng nghe.

- Khi gặp người mới, người Úc thường không cảm thấy thoải mái khi phải đặt câu hỏi hoặc bị hỏi những câu hỏi liên quan đến tuổi, tình trạng hôn nhân và tài chính.

- Trừ khi bạn được giới thiệu với ai đó bằng tên gọi thông thường hoặc được yêu cầu gọi họ bằng tên gọi thông thường, chúng ta thường phải gọi người mới quen biết bằng họ hay bằng danh (ví dụ: Mr. Jones, Mrs. Citizen, Ms. Smith, Dr. Richards). Ở chỗ làm việc và đối với bạn bè người Úc thường tỏ ra ít trang trọng hơn và gọi bằng tên thông thường.

### **Cách ăn mặc**

Úc là xã hội đa chủng tộc. Sự đa dạng trong cách phục trang của những người ở đây cũng đã phản ánh phần nào sự đa dạng này. Không có một quy định cụ thể nào về cách ăn mặc, mặc dù cũng có một số yêu cầu về cách ăn mặc trong một số tình huống. Bao gồm giày an toàn, nón bảo hộ ở công trường hoặc đồng phục cho cảnh sát, quân đội hay các tổ chức khác.

Phần lớn các cơ quan đều có đồng phục chuẩn. Bên ngoài công sở, cách trang phục tùy thuộc vào mỗi cá nhân. Rất nhiều người ăn mặc tùy theo tình huống xã hội và thời tiết. Các câu lạc bộ, rạp chiếu phim và một số nơi khác đòi hỏi phải ăn mặc gọn gàng, phù hợp.

Nhiều người Úc sống gần bờ biển. Chính vì vậy mà họ có truyền thống ăn mặc thoải mái khi ở bãi biển hoặc các khu vực xung quanh đặc biệt là những ngày trời nóng. Điều này không có nghĩa là những người ăn mặc theo kiểu đi biển là những gái mại dâm hay lừa dối. Những va chạm không đúng lúc là không thể chấp nhận được cho dù người ta có mặc đồ kiểu gì đi chăng nữa. Mọi người đều được pháp luật bảo vệ khỏi sự tấn công thân thể.

Nhiều người Úc có đến từ nền văn hóa khác nhau nên ăn mặc theo phong cách truyền thống có thể theo phong cách tôn giáo hoặc phong tục như áo dành cho các thầy tu, khăn đội đầu... Vì là một xã hội dung hòa với nhiều người đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau, quần áo là một phần phản ánh tôn giáo và niềm tin và nó đáng được khuyến khích. Nhiều người đến lập nghiệp ở đây không hẳn phải mặc đồ truyền thống.

### **Phép Lịch Sự**

“Làm ơn” và “cám ơn” là những từ rất hữu ích khi giao thiệp với ai đó hay mua bán và làm dịch vụ. Khi được hỏi bạn thích gì? Như trà hay cà phê, cách lịch sự để trả lời “Yes, please.” nếu bạn thích và “No, thanks.” nếu bạn không thích. Khi nhận gì đó hay được giúp đỡ thì bạn nên nói “Cám ơn”.

Người Úc thường có xu hướng nghĩ rằng những người không nói “làm ơn” hay “cám ơn” là những người thiếu lịch sự. Sử dụng những từ này giúp xây dựng mối quan hệ được tốt hơn.

Đôi khi cuộc trò chuyện làm nảy sinh những vấn đề tế nhị, nếu bạn né tránh thì có vẻ hơi kém nhã nhặn. Cách lịch sự nhất là nên nói “Xin lỗi, vấn đề này hơi khó giải thích” hơn là làm ngơ.

Người Úc thường nói “excuse me” để thu hút sự chú ý của ai đó và nói “sorry” khi vô tình đụng vào ai đó. Người Úc cũng thường nói “excuse me” hay “pardon me” khi chúng ta ở ở nơi công cộng hay ở nhà người khác.

Bạn nên đúng giờ trong các cuộc họp hay các buổi hẹn. Trong trường hợp đến trễ bạn nên liên lạc cho người ta biết trước. Điều này rất quan trọng trong các cuộc hẹn gặp chuyên nghiệp bởi bạn có thể bị phạt tiền nếu trễ hẹn hoặc bỏ buổi hẹn mà không thông báo trước. Người luôn trễ hẹn thường được coi là người không đáng tin.

Phần lớn người Úc hỉ mũi vào trong khăn tay hoặc khăn giấy chứ không hỉ bậy ở vỉa hè và khạc nhổ cũng vậy. Nhiều người sẽ nói “bless you” – “cầu trời phù hộ cho bạn” khi bạn hắt hơi, câu này hoàn toàn không có ý nghĩa tôn giáo.

Một điều cũng khá quan trọng là bạn nên biết những hành vi nào là mất lịch sự và thậm chí là không đúng pháp luật. Ví dụ như chửi thề nơi công cộng, xô đẩy chen lấn khi đang xếp hàng và tiểu tiện hay đại tiện nơi công cộng trừ khi ở toa lét công cộng hay tư nhân

## **2.5 Tập quán giao tiếp của người châu Phi**

- Người dân sống theo đại gia đình. Rất hiếu khách và lễ phép
- Người châu Phi thường gọi tất cả những người đàn ông là “ba” và những người phụ nữ là “má”.
- Tiếp khách chủ yếu là đàn ông, trong trò chuyện không được hỏi và nhìn nữ chủ nhà.
- Người châu Phi có sự phân công rõ rệt chức năng của hai tay: Tay phải tiếp xúc với những thứ sẽ đưa vào miệng, tay trái tiếp xúc với những vật ứ đọng, do đó không được dùng lẫn hai tay.

*Kiêng:*

- + Khi hỏi tuổi trẻ em không bao giờ được để bàn tay úp xuống,
- + Đại đa số dân châu Phi theo đạo Hồi: không ăn thịt lợn, không uống rượu. Luôn tránh những từ ngữ tương tự chữ “lợn” trong giao tiếp.
- + Dân theo đạo Hồi mỗi ngày cầu kinh năm lần, khi đang cầu nguyện không giao tiếp với bất cứ lý do gì.

### **CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG IV**

**Câu 1:** Hãy nêu những đặc trưng giao tiếp tiêu biểu theo Phật giáo, hồi giáo?

**Câu 2:** Hãy nêu những đặc trưng giao tiếp tiêu biểu của người châu Á?

**Câu 3:** Người châu Âu khi giao tiếp thường có những đặc điểm nào? Cho Ví dụ?

### **BÀI TẬP TÌNH HUỐNG**

Bạn hãy gặp một người nước ngoài trên đường, trò chuyện và hỏi xem họ từ đâu tới? Từ đó nhận thấy những đặc điểm giao tiếp của họ khác biệt với người Việt Nam như thế nào?

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Văn hóa ứng xử & nghệ thuật giao tiếp nơi công sở, NXB lao động, 2013.
- [2] Duyên Hải, *79 quy tắc hay trong giao tiếp*, NXB Lao động, 2015
- [3] Nguyễn Văn Đính, *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, 1996.
- [4] Dương Thị Liễu, *Kỹ năng thuyết trình*, NXB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân, 2015
- [5] Trung Nghĩa, *Nói là gieo, nghe là gặt*, NXB Văn hóa – Thông tin, 2015
- [6] Vũ Ngọc Khánh, Phạm Minh Thảo, *Từ điển Việt Nam văn hóa tín ngưỡng phong tục*, NXB Văn hóa – Thông tin, 2009