

Bài 2:
**NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ
BẢN**

Hà Nội, tháng 9 năm 2010

Nội dung thứ 5:

Kỹ năng giao tiếp bằng văn bản

cuu duong than cong. com

Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên có thể:

Về kiến thức:

Trình bày được một số nội dung cơ bản của kỹ năng giao tiếp bằng văn bản: khái niệm, lợi ích, bố cục và các bước viết.

Về kỹ năng:

Viết và trình bày khoa học một số văn bản thông dụng trong học tập và làm việc (đơn thư, email...)

Về nội dung:

1. Khái niệm giao tiếp bằng văn bản
2. Lợi ích của giao tiếp bằng văn bản
3. Bố cục trong giao tiếp bằng văn bản
4. Các bước trong giao tiếp bằng văn bản
5. Một số hình thức giao tiếp bằng văn bản
6. Một số lưu ý về chọn từ ngữ và văn phong phù hợp

1.1. Khái niệm

Giao tiếp bằng văn bản là hình thức trong đó các chủ thể giao tiếp sử dụng ngôn ngữ, ký tự để viết và trao đổi thông tin.

cuu duong than cong. com

2. Lợi ích của giao tiếp bằng văn bản

- ◆ Là công cụ truyền tải thông tin
- ◆ Tạo cơ hội cho chủ thể:
 - Trọng dụng, thăng tiến
 - Vượt qua đối thủ
 - Được đánh giá là người có trình độ
- ◆ GT bằng VB có ưu thế vượt trội như:
 - Thông tin được lưu giữ
 - Thông tin cần được kiểm soát
 - Các thông tin cần giữ bí mật

3. BỐ cục trong GT bằng văn bản

- ◆ Mở bài: Nêu vấn đề, mục đích, lý do thực hiện.
- ◆ Thân bài: Giải quyết những luận điểm *Kết luận* đã nêu ở mở bài kèm theo những số liệu, dẫn chứng để chứng minh.
- ◆ Kết luận: Tóm tắt những luận điểm, nội dung đã trình bày.

4. Các bước trong giao tiếp bằng VB

Bước 1: Phân tích người đọc VB cần gì và VB có thể giúp ích gì được cho họ.

Bước 2: Xác định rõ mục tiêu bài viết.

Bước 3: Phác thảo bài viết

Bước 4: Rà soát và kiểm tra bản thảo

Bước 5: Hoàn chỉnh văn bản và gửi đến người đọc.

5. Một số hình thức giao tiếp bằng văn bản

5.1. Thư điện tử (email)

- ◆ **Khái niệm:** Thư điện tử là một hình thức gửi thư, tài liệu (dạng file dữ liệu) qua hộp thư điện tử.

cuu duong than cong. com

◆ Kỹ thuật trình bày email:

- Dòng tiêu đề (chủ đề): nêu thông tin chính của bức thư.
- Nội dung chi tiết:
 - + Đi vào trực tiếp nội dung
 - + Đảm bảo mục tiêu của người viết
 - + Có thể đưa thêm địa chỉ, số điện thoại của người viết

5.2. Đơn thư trình bày nguyện vọng

- ◆ **Khái niệm:** là loại văn bản do các cá nhân gửi cho các tổ chức hoặc cá nhân gửi cho cá nhân khi có nội dung công việc cần giải quyết hoặc trình bày, đề đạt nguyện vọng.

VD: Đơn xin cấp thẻ thư viện

cuu duong than cong. com

◆ Nội dung của đơn thư gồm 3 phần cơ bản:

- Phần mở đầu:

+ Kính gửi: ... (tên người nhận VB)

+ Giới thiệu thông tin người gửi

- Giải quyết vấn đề: Đề cập trực tiếp tới vấn đề cần giải quyết như:

+ Xin phép nghỉ học vì lý do sức khỏe

+ Xin được bảo lưu kết quả học tập vì hoàn cảnh gia đình.

- Kết thúc đơn thư: mong muốn vấn đề được giải đáp, giải quyết; Lời hứa hẹn, cam kết hoặc kính chào (tùy thuộc vào nội dung của đơn thư).

6. Một số lưu ý về chọn từ ngữ và văn phong phù hợp

Nguyên tắc: STARS

- ◆ S (Specific): chính xác, cụ thể
- ◆ T (Thoughtful): cẩn trọng
- ◆ A (affirmative): Khẳng định, quả quyết
- ◆ R (Respectful): kính trọng
- ◆ S (simple): đơn giản

**“Để viết tốt người viết phải có sự tập trung
cao độ”** (Snoopy Schulz – Mỹ)

Tài liệu tham khảo

1. Viện Đào tạo nghiên cứu về tổ chức và hành chính (2006): *Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính*. (Tài liệu khóa bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho thư ký và trợ lý hành chính). Hà Nội.
2. Đoàn Thị Hồng Vân & Kim Ngọc Đạt (2006): *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*. NXB Thống kê, Hà Nội.
3. Trường Kinh doanh Harvard (2006): *Giao tiếp thương mại*. NXB Tổng hợp TP HCM.
4. Trần Đình Hiền (2010): *Giao tiếp có hiệu quả trong môi trường kinh doanh hiện đại* (trung tâm Impro)