

PGS. TS. NGUYỄN VĂN LÊ
TS. KHOA HỌC NGUYỄN VĂN CHƯƠNG

LỜI GIỚI THIỆU

VĂN HÓA ĐẠO ĐỨC TRONG GIAO TIẾP ỨNG XỬ XÃ HỘI

(Trong gia đình tình yêu-hôn nhân, nhà trường, cộng đồng,
kinh doanh & quản trị, thương lượng & đàm phán)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

W-D4/ 6780

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HÓA - THÔNG TIN

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	5
"Văn hoá và đạo đức trong ứng xử xã hội." (<i>Bài nói của Cô Đàm Lê Đức...</i>)	7
<u>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ XÃ HỘI</u>	11
• Giao tiếp ứng xử xã hội dễ hay khó? • Tiên học lễ, hậu học văn. • ý nghĩa của giao tiếp ứng xử. • Các loại hình giao tiếp.	
<u>CHƯƠNG 2: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIAO TIẾP XÃ HỘI</u>	21
• Cấu trúc của hoạt động giao tiếp • Các mô hình giao tiếp • Hai yêu cầu về phát ngôn trong giao tiếp. • Điều kiện để giao tiếp có hiệu quả. • Giao tiếp tiền ngôn ngữ. • Những luận điểm của lý thuyết thông tin và điều khiển học về giao tiếp xã hội. • Tiếp cận ngôn ngữ học hiện tượng giao tiếp.	
<u>CHƯƠNG 3: QUI TẮC GIAO TIẾP – ỨNG XỬ XÃ HỘI</u>	47
• Tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp. • Quan tâm đến con người. • Hiểu người. • Tôn trọng con người. • Khẳng định con người. • Qui tắc định vị. • Qui tắc giữ chữ tín. • Một số chỉ dẫn giao tiếp ứng xử xã hội • Một số đặc điểm tâm lý người Châu Á. • Một số đặc điểm tâm lý các nước theo đạo Hồi. • Chín đặc trưng giao tiếp ứng xử người Việt Nam.	

CHƯƠNG 4: CÁC PHƯƠNG PHÁP SỬ DỤNG NGÔN NGỮ TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ XÃ HỘI

83

- Nói chỉ rõ.
- Nói khái quát để thu tóm vấn đề.
- Nói tình thái.
- Nói gợi, nói ví.
- Nói hiển ngôn, nói hàm ngôn.
- Nói dí dỏm, hài hước.
- Nói mỉa mai, châm chọc.
- "Đẩy thuyền xuôi dòng".
- Chuyển quả bóng về phía đối phương.
- Tìm bạn đồng minh.
- Thừa nhận trước chuyển hướng sau.
- Dùng lời khuyên thay cho sự phủ định.
- Cảnh tỉnh bằng lợi hại.
- Khéo "giăng bẫy".
- Nói tình nghĩa.
- Nói chụp mũ và phủ định người khác.
- Nói xúc phạm.
- Nói cay độc.
- Nói triết lí để giảm thiểu sự bất hạnh.
- Nói gây bệnh cho người khác.

CHƯƠNG 5: GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ

127

- 12 luận điểm của 4 tác giả về giao tiếp phi ngôn ngữ.
- Tổng quan về giao tiếp phi ngôn ngữ.
- Kênh nét mặt.
- Kênh tư thế hay sơ đồ thân thể.
- Kênh trang phục.
- Kênh khoảng cách.
- Kênh cử chỉ và hành động.
- Kênh đồ vật.
- Kênh khung cảnh tự nhiên
- Kênh khung cảnh xã hội.
- Những tình huống giao tiếp phi ngôn ngữ.

CHƯƠNG 6: MẠNG GIAO TIẾP

175

- Tìm vị trí lãnh đạo tối ưu trong mạng giao tiếp.
- Xác định địa điểm bán hàng tối ưu trong mạng giao tiếp.
- Xác định lịch tiếp khách tối ưu cho Ban lãnh đạo.
- Hợp lí hoá việc sắp xếp đồ vật ở địa điểm giao tiếp.

CHƯƠNG 7: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

187

- Kỹ năng nói và nghe điện thoại.
- Kỹ năng đi phỏng vấn xin việc làm.
- Kỹ năng của cán bộ phỏng vấn tuyển dụng.
- Kỹ năng viết thư giao dịch.
- Kỹ năng đối thoại.

CHƯƠNG 8: MỘT SỐ KHÁI NIỆM KHOA HỌC LÀM CƠ SỞ CHO GIAO TIẾP ỨNG XỬ XÃ HỘI

205

- Một số khái niệm tâm lí học
- Một số khái niệm xã hội học
- Một số khái niệm văn hoá học
- Một số khái niệm đạo đức học

CHƯƠNG 9: VĂN HOÁ ỨNG XỬ TRONG CỘNG ĐỒNG

243

- Giao tiếp và nhân cách
- Một số chỉ dẫn về giao tiếp văn minh trong cộng đồng
- Sự kiện và phân tích: giao tiếp trong chào hỏi
- Quan hệ bè bạn, láng giềng
- Trong rạp, trong chợ, trong quán
- Văn hoá ứng xử trong giao thông
- Văn hoá ứng xử của người lớn xung quanh quan hệ của con trẻ.

CHƯƠNG 10: VĂN HOÁ ỨNG XỬ TRONG GIÁO DỤC GIỚI TÍNH TÌNH YÊU, HÔN NHÂN

297

- Một số vấn đề nhạy cảm ở tuổi chưa thành niên.
- Nhận dạng tình yêu.

- Các chức năng của gia đình.
- Khuyến cáo về giao tiếp ứng xử trong quan hệ vợ chồng
- Những sự kiện về quan hệ nam nữ từ tuổi chưa thành niên đến ngày cưới
- Những sự kiện về giao tiếp- ứng xử trong quan hệ vợ chồng.
- Những tình huống xung đột trong quan hệ vợ chồng.
- Những sự kiện giao tiếp ứng xử giữa mẹ chồng – nàng dâu

CHƯƠNG 11: VĂN HOÁ ỨNG XỬ TRONG KINH DOANH VÀ QUẢN TRỊ 363

- Đạo đức và kinh doanh
- Những sự kiện bán hàng thiếu văn minh
(kết quả một cuộc điều tra về văn minh thương nghiệp)
- Giao tiếp ứng xử của người quản trị cơ quan nhà nước.
- Giao tiếp ứng xử của người quản trị doanh nghiệp.

CHƯƠNG 12: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TRONG THƯƠNG LƯỢNG- ĐÀM PHÁN 413

- Quan niệm về thương lượng.
- Một số cuộc thương lượng điển hình.
- Hệ thống khái niệm về đàm phán-thương lượng.
- Các nguyên tắc đàm phán- thương lượng.
- Chỉ dẫn về phương pháp trong các giai đoạn chủ yếu của đàm phán-thương lượng.
- Những vấn đề tâm lí trong thương lượng.
- Năm trở ngại cho thương lượng.
- Bảy sách lược đột phá thế căng thẳng.
- Thương lượng trong kinh doanh: thương lượng về giá cả.
- ứng xử khi một trong hai bên đối tác vi phạm hợp đồng.
- Nghiên cứu tình huống
- Phụ lục: lập kế hoạch, chuẩn bị nhân sự & địa điểm cho đàm phán

TÀI LIỆU THAM KHẢO CHÍNH

473