

## BÀI 2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

### Mục đích:

Sau khi học xong bài học, sinh viên cần hiểu biết những điều sau:

- Hiểu biết về khái niệm giao tiếp, lợi ích từ khả năng giao tiếp tốt
- Hiểu biết về ý nghĩa của giao tiếp bằng ngôn từ và phi ngôn từ
- Biết cách giao tiếp để xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp

### Nội dung:

- Khái niệm và lợi ích từ khả năng giao tiếp tốt
- Các yếu tố cấu thành nên giao tiếp
- Các phương tiện giao tiếp
- Các kỹ năng nâng cao hiệu quả của giao tiếp

### 2.1. Tại sao chúng ta phải giao tiếp

Hàng ngày, chúng ta chia sẻ thông tin, cảm xúc, ý tưởng, niềm vui, nỗi buồn... Thực tế, tất cả những gì ta làm đều liên quan tới giao tiếp. Bạn sẽ không tưởng tượng được cuộc sống của mình ra sao nếu bạn không được giao tiếp với người khác. Giao tiếp là một trong những nhu cầu rất quan trọng với con người, nhiều khi nó quan trọng hơn những nhu cầu khác như ăn, uống, đi lại.

Chúng ta giao tiếp có thể nhằm các mục tiêu sau:

- Thông báo,
- Truyền đạt ý tưởng
- Xây dựng quan hệ mới
- Hướng dẫn cấp dưới
- Giải quyết các vấn đề
- Thể hiện chính mình
- Giải trí
- Tạo động lực cho cấp dưới
- Giúp đỡ lẫn nhau
- ....

## 2.2. Kỹ năng giao tiếp quan trọng như thế nào?

- Trong 10 kỹ năng được đánh giá cao nhất đối với việc ra quyết định về tuyển dụng và đề bạt cán bộ, kỹ năng giao tiếp bằng lời được đánh giá ở vị trí số 1.
- 90% các giám đốc về nhân sự khẳng định quả quyết rằng kỹ năng giao tiếp vẫn sẽ đóng vai trò chủ chốt cho sự thành công kinh doanh trong thế kỷ 21. Kỹ năng giao tiếp nhiều khi quan trọng hơn khả năng chuyên môn đối với sự thành công của mỗi cá nhân.
- Các chuyên gia dự báo rằng nhà quản trị doanh nghiệp sử dụng từ 75 đến 80% thời gian của họ để trao đổi thông tin – khoảng 45 phút cho mỗi giờ làm việc.

Chính vì tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp do vậy tất cả chúng ta đều phải liên tục hoàn thiện kỹ năng giao tiếp của mình.

## 2.3. Định nghĩa về giao tiếp

Mặc dù chúng ta giao tiếp hàng ngày, ít khi chúng ta chú ý xem giao tiếp là gì. Việc định nghĩa quá trình giao tiếp là rất quan trọng vì cách mọi người định nghĩa sẽ quyết định cách thức cải thiện kỹ năng giao tiếp. Xin hãy chú ý các định nghĩa sau đây:

**a. Định nghĩa 1:** Giao tiếp là gửi thông tin.

**Câu hỏi 1:** Bạn hãy cho biết hệ quả có thể xảy ra của giao tiếp đối với những người theo định nghĩa này?

*Hệ quả dễ có nhất của những người theo định nghĩa này là người nhận không hiểu thông tin bởi vì người gửi thông tin chỉ chú trọng vào việc gửi thông tin đó mà không quan tâm tới việc người nhận nhận được gì.*

**b. Định nghĩa 2:** Giao tiếp là gửi và nhận thông tin.

**Câu hỏi 2:** Bạn hãy cho biết hệ quả có thể xảy ra của giao tiếp đối với những người theo định nghĩa này?

*Hệ quả dễ có nhất của những người theo định nghĩa này vẫn là người nhận không hiểu đúng thông tin bởi vì người gửi thông tin mới chú trọng vào việc thông tin đã được nhận. Họ chưa chú ý tới tính chuẩn xác trong cách hiểu của người nhận.*

**c. Định nghĩa 3:** Giao tiếp là gửi thông tin tới người nhận để anh/chị ta hiểu thông tin đó.

**Câu hỏi 3:** Bạn hãy cho biết hệ quả có thể xảy ra của giao tiếp đối với những người theo định nghĩa này?

*Ở đây người gửi đã quan tâm tới việc liệu người nhận có hiểu đúng thông tin được gửi hay không, nhưng họ vẫn không thể chắc chắn là người nhận sẽ có những trao đổi phù hợp.*

**d. Định nghĩa 4:** Giao tiếp là gửi thông tin tới người nhận theo cách để hai người có cùng hiểu biết về thông tin đó và có thể trao đổi để đạt được mục tiêu chung.

**Câu hỏi 4:** Bạn hãy cho biết hệ quả có thể xảy ra của giao tiếp đối với những người theo định nghĩa này?

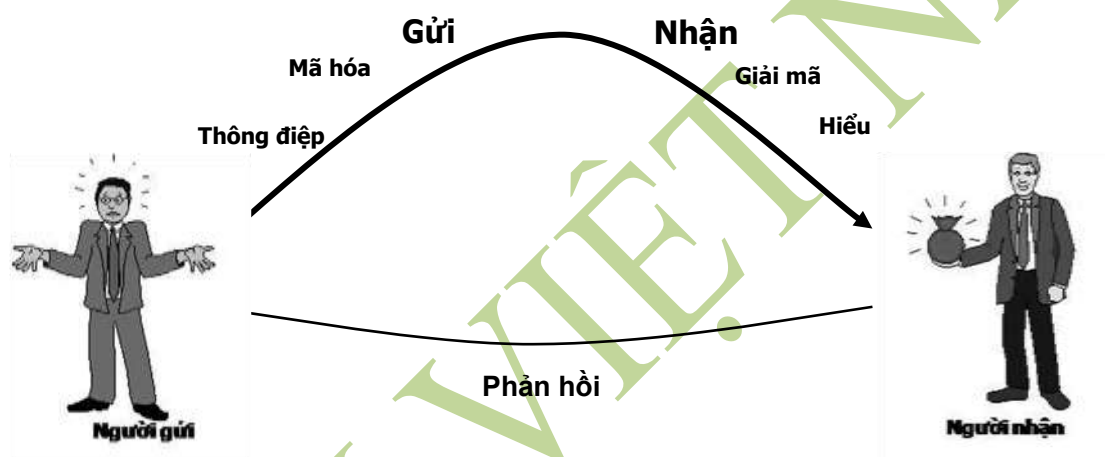
*Ở đây người gửi không chỉ quan tâm tới việc người nhận nhận và hiểu thông tin, mà còn tới*

việc liệu họ có sự trao đổi phù hợp hay không.

**Câu hỏi 5:** Sự khác biệt lớn nhất giữa định nghĩa này với các định nghĩa ở trên là gì?

Sự khác biệt lớn nhất giữa định nghĩa thứ 4 và các định nghĩa trước đó là ở định nghĩa thứ 4, trọng tâm của quá trình giao tiếp không chỉ là gửi thông tin, mà còn là chia sẻ sự hiểu biết trong quá trình trao đổi. Nhờ đó, hai bên dễ có được kết quả trao đổi phù hợp. Trong các định nghĩa trước đó, kết quả tốt nhất có thể có là người nhận thông tin hiểu đúng thông tin cần nhận.

Mục đích chính của giao tiếp là truyền tải được những thông điệp. Thông điệp được truyền tải qua quá trình phát, nhận và phản hồi các thông tin của các bên giao tiếp với nhau. Việc phản hồi đóng vai trò vô cùng quan trọng nhằm tăng hiệu quả của quá trình giao tiếp. Phản hồi cần được cả người nhận và người gửi thực hiện trong quá trình giao tiếp.



Sơ đồ mô tả quá trình trao đổi thông tin

Theo sơ đồ này, người gửi muốn truyền ý tưởng của mình cho người khác thì phải mã hóa nó thành lời nói, chữ viết hay các hình thức biểu hiện phi ngôn từ (cử chỉ, ám hiệu...) gọi là thông điệp. Người nhận thông tin phải giải mã nó thì mới có thể hiểu được thông điệp của người gửi và có sự phản hồi trở lại. Trên thực tế, quá trình gửi và nhận thông tin sẽ bị ảnh hưởng bởi rất nhiều yếu tố ngoại cảnh, gọi là yếu tố gây nhiễu. Những yếu tố nhiễu này sẽ cản trở quá trình giao tiếp, nhiều khi chúng gây nên sự hiểu lầm giữa các đối tượng giao tiếp.

Quá trình trao đổi thông tin còn bị tác động bởi nhiều yếu tố khác nhau, nếu những thông tin từ người gửi không được mã hoá chính xác, người nhận không hiểu chính xác thông tin chuyển đến, thông tin không rõ ràng mạch lạc bởi những yếu tố nhiễu... thì quá trình giao tiếp sẽ không thể tiến hành thuận lợi. Quá trình giao tiếp chỉ thực sự thành công khi người nghe hiểu được đúng nội dung mà người nói muốn truyền đạt và có sự phản hồi.

- e. **Định nghĩa 5:** Giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin để tạo lập và duy trì các mối quan hệ giữa người với người nhằm đạt được những mục đích nhất định.

**Câu hỏi 6:** Sự khác biệt lớn nhất giữa định nghĩa này với các định nghĩa ở trên là gì?

*Định nghĩa này khác biệt so với định nghĩa nêu trên ở chỗ nó bổ sung giác độ thứ hai của giao tiếp chính là các mối quan hệ giữa người với người trong xã hội. Vì thế, giao tiếp là cách thức con người đối nhân xử thế trong cuộc sống của mình, khẳng định vị thế của mình đối với các thành viên khác trong xã hội.*

Định nghĩa này thể hiện giao tiếp giữ một vai trò quan trọng trong cuộc sống và công việc hàng ngày của bạn. Giao tiếp là một phương tiện giúp bạn duy trì mối quan hệ tốt đẹp với người nghe. **Tóm lại, giao tiếp cần được đề cập trên hai giác độ: giác độ chia sẻ thông tin và giác độ xây dựng mối quan hệ.**

#### 2.4. Các yếu tố cấu thành quá trình giao tiếp:

Có ít nhất 10 yếu tố liên quan đến quá trình giao tiếp và từng yếu tố này hoặc sự tác động đồng thời của chúng có thể ảnh hưởng lớn đến quá trình giao tiếp.

1. Người gửi thông tin: gồm tính cách, trình độ, giáo dục,... là một trong những yếu tố vô cùng quan trọng, có vai trò quyết định đến hiệu quả giao tiếp
2. Nội dung thông điệp: tin tốt lành, tin xấu đều có ảnh hưởng rất lớn đến khả năng nhận và hiểu của người nghe cũng như khả năng diễn đạt của người gửi, qua đó ảnh hưởng đến hiệu quả của giao tiếp.
3. Giải mã: việc giải thích những thông điệp này ảnh hưởng lớn đến hiệu quả giao tiếp. Cùng một thông điệp nhưng các cá nhân khác nhau có thể hiểu theo những cách thức khác nhau.
4. Hình thức giao tiếp: trực tiếp, bằng văn bản, bằng email, bằng các công cụ khác. Mỗi hình thức giao tiếp có những ưu nhược điểm riêng và phù hợp với từng đối tượng, từng hoàn cảnh.
5. Người nhận thông tin: mức độ phản ứng lại đối với người gửi và với thông điệp sẽ ảnh hưởng đến bản chất và khả năng tiếp diễn của chu trình giao tiếp tiếp theo
6. Thông tin phản hồi: việc có được thông tin phản hồi ngay lập tức hoặc trì hoãn, thái độ thân thiện hay thù địch có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả giao tiếp.
7. Sự bóp méo thông tin: thông điệp không rõ ràng hoặc khó hiểu, không phù hợp với trình độ, nhận thức, chuyên môn của người nghe là một trong các nhân tố gây ra sự bóp méo thông tin. Sự bóp méo thông tin là một trong những hiện tượng mang tính qui luật, sự khác biệt chỉ là mức độ bóp méo trong giao tiếp mà thôi.
8. Môi trường giao tiếp: nơi nào và khi nào diễn ra trao đổi thông tin có ảnh hưởng trực tiếp đến giao tiếp. Đây cũng là một trong những nhân tố ảnh hưởng lớn đến mức độ bóp méo thông tin.

9. Những chuẩn mực về văn hóa và đạo đức trong môi trường toàn cầu: Với mỗi nền văn hóa khác nhau sẽ có những chuẩn mực văn hóa khác nhau. Đối với văn hóa châu Á, khoảng cách trong giao tiếp với người nhiều tuổi hơn, có địa vị cao hơn luôn được coi cần thiết. Tuy nhiên, các nền văn hóa khác như văn hóa Mỹ, những yếu tố này ít được chú trọng hơn.

## **2.5. Các hình thức giao tiếp:**

Dưới đây là danh mục các hình thức giao tiếp phổ biến trong thực tế.

1. Trực tiếp mặt đối mặt
  - 1.1. Giữa các cá nhân với cá nhân
  - 1.2. Giữa cá nhân với một nhóm hoặc một rất nhiều người.
2. Văn bản: in ra giấy hoặc thông qua email, có thể có cả hình ảnh và âm thanh
3. Điện thoại, máy fax
4. Qua mạng máy tính nội bộ hoặc Internet: bằng email, bằng văn bản, âm thanh hoặc kết hợp âm thanh với hình ảnh
5. Kết hợp của tất cả những điều trên.

Mỗi hình thức có những giá trị, những ưu nhược điểm riêng, có mức độ chính thức hoặc phi chính thức khác nhau.

Việc lựa chọn hình thức giao tiếp phù hợp sẽ phụ thuộc vào nhiều người nhận thông tin, vào thông điệp, sự thúc ép về mặt thời gian, và vào mục đích của giao tiếp.

## **2.6. Lợi ích từ khả năng giao tiếp tốt**

Nếu bạn rèn luyện được kỹ năng giao tiếp tốt bạn sẽ có thể:

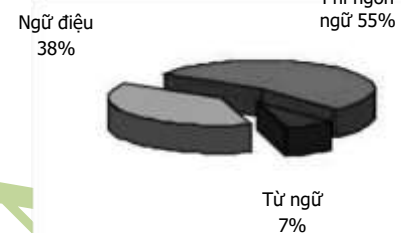
- Phát triển các mối quan hệ với mọi người trong môi trường học tập, môi trường làm việc và môi trường xã hội nói chung.
- Tạo ra được những cầu nối, mở ra những cơ hội mới;
- Biết cách truyền đạt thông tin và khuyến khích mọi người cùng học tập, làm việc
- Gây được niềm tin qua với mọi người từ cách nói năng lưu loát và chững chạc
- Phối hợp tốt với mọi người trong nhóm để nâng cao hiệu quả công việc;

## **2.7. Các phương tiện giao tiếp với hình thức giao tiếp trực tiếp mặt đối mặt**

Trong quá trình giao tiếp trực tiếp, con người thường sử dụng những phương tiện giao tiếp khác nhau. Phương tiện giao tiếp những cách thức mà chúng ta sử dụng để truyền thông điệp đến các đối tượng giao tiếp.

Giáo sư tâm lý học Albert Mehrabian của trường Đại học UCLA cho rằng khi giao tiếp trực tiếp, chúng ta sử dụng ngôn ngữ bằng lời và phi ngôn ngữ. Cụ thể như sau:

- Chỉ có 7% liên quan đến từ ngữ bạn sử dụng
- 38% liên quan đến ngữ điệu, chẳng hạn âm lượng, giọng nói, sự diễn cảm trong cách diễn đạt...
- 55% quá trình giao tiếp liên quan đến các yếu tố phi ngôn ngữ.



## 2.7.1. Giao tiếp bằng lời

### 2.7.1.01. Tầm quan trọng của các yếu tố ngôn từ trong giao tiếp

- Phương tiện giao tiếp ngôn từ bao gồm các thông điệp thông qua ngôn ngữ nói, viết và các kí hiệu, tín hiệu bằng chữ hoặc hình ảnh.
- Bằng các ngôn từ được sử dụng, con người có thể truyền tải các thông tin và thông điệp cho nhau nhằm đạt được các mục tiêu nhất định trong cuộc sống của mình.
- Hiểu biết và khéo léo trong việc sử dụng ngôn từ phù hợp là một trong yếu tố góp phần gây thiện cảm đối với người đối diện, tạo sự thành công trong giao tiếp.

### 2.7.1.02. Phương pháp sử dụng yếu tố ngôn từ trong giao tiếp

Để nâng cao hiệu quả của giao tiếp với tư cách là người gửi thông tin cần khi giao tiếp, người nói cần chú ý:

- **Hiểu rõ người nghe:** trình độ, nhận thức, thái độ của họ với chủ đề trình bày, mối quan hệ hiện nay của người nhận với người gửi.

- **Chuẩn bị trước nội dung**

Trước hết, bạn cần nghĩ đến mục đích, ý chính mình định nói là gì và ai là người nghe. Bạn nên biết rõ chủ đề định nói và xử lý trước những câu hỏi mà bạn nghĩ người nghe có thể đặt ra.

- **Lựa chọn ngôn từ đơn giản, phù hợp với người nghe và bối cảnh giao tiếp**

Bạn nên tránh sử dụng những từ ngữ thô tục, không dùng tiếng lóng, không dùng cách nói quá bóng bẩy hoặc quá trừu tượng để đảm bảo rằng người nghe có thể dễ dàng hiểu được thông điệp mà bạn muốn truyền tải. Việc cân nhắc đến quỹ thời gian cho ph

- **Bảo đảm nguyên tắc truyền đạt** một thông điệp rõ ràng, rành mạch, không có những từ ngữ hoặc câu thừa và phải nêu bật những ý cần thiết.
- **Nắm rõ ngữ pháp và cú pháp**

Cấu trúc câu rất quan trọng khi bạn sử dụng yếu tố ngôn từ trong giao tiếp. Thay vì nói một câu dài với nhiều thông tin, bạn nên ngắt ra thành nhiều câu ngắn truyền đạt từng thông tin một.

### **Quy tắc ABC trong giao tiếp**

A: Accuracy – Chính xác

B: Brevity – Ngắn gọn

C: Clarity – Rõ ràng

## **2.7.2. Phương tiện giao tiếp phi ngôn từ**

### **2.7.2.01. Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn từ**

Phương tiện giao tiếp phi ngôn từ có vai trò quan trọng trong việc truyền các thông tin và thông điệp cho đối tượng giao tiếp nhằm biểu lộ cảm xúc, tình cảm cũng như độ nhạy cảm của quá trình giao tiếp.

Bạn có thể truyền đi một thông điệp không lời mà người nhận vẫn có thể hiểu được ý nghĩa của nó. Đồng thời, khi bạn có một mục đích rõ ràng, bạn thường biểu đạt những điều đó thông qua những điệu bộ, cử chỉ. Một cái vẫy tay, một cái nháy mắt cũng có thể biểu đạt ý nghĩ một cách hợp lý. Tuy nhiên, giao tiếp phi ngôn từ thường đi kèm với lời nói nhằm làm tăng ý nghĩa, củng cố và làm rõ thông điệp.

### **2.7.2.02. Một số hình thức giao tiếp phi ngôn từ**

#### **• Nét mặt**

Khuôn mặt là nơi thể hiện mức độ cảm xúc của bạn. Nét mặt biểu lộ thái độ, cảm xúc như vui mừng, buồn bã, ngạc nhiên, sợ hãi, kinh hoàng, tức giận, yêu ghét... Ngoài tính biểu cảm, nét mặt cũng là bộ phận biểu lộ tính cách, cá tính của con người.

#### **• Nụ cười**

Nụ cười được xem là một thứ trang sức trong giao tiếp và cũng là phương tiện làm quen hay xin lỗi rất tinh tế, ý nhị.

Trong giao tiếp, nụ cười là phương tiện phi ngôn ngữ biểu lộ tình cảm, thái độ của đối tượng giao tiếp. Mỗi loại nụ cười thể hiện một cá tính nhất định: Nụ cười hồn nhiên, đôn hậu; nụ cười chua chát, miễn cưỡng; nụ cười hiểm độc, nanh ác; nụ cười đồng cảm, thân thiện; nụ cười chế diễu, khinh miệt... Biết sử dụng nụ cười đúng lúc, hợp lý là một nghệ thuật. Luôn nở nụ trên môi, bạn sẽ tạo được kết quả giao tiếp như mong muốn.



### • Ánh mắt

Đôi mắt được ví là cửa sổ của tâm hồn, là yếu tố bộc lộ rõ nhất cảm xúc của con người. Trong khi giao tiếp, bạn có thể hiểu được cảm xúc người khác thông qua ánh mắt để có cách ứng xử phù hợp. Trong khi trò chuyện, duy trì giao tiếp bằng mắt là một trong những việc vừa quan sát được những dấu hiệu phi ngôn ngữ của người nói chuyện nhưng đồng thời cũng thể hiện được bạn rất tôn trọng người nói chuyện trong giao tiếp.

Ánh mắt hỗ trợ ngôn ngữ nói: Ánh mắt đi kèm theo lời nói sẽ làm cho lời nói truyền cảm hơn, tự tin hơn, thuyết phục hơn.

Ánh mắt thay thế lời nói: Có những điều kiện, hoàn cảnh người ta không cần nói nhưng vẫn có thể làm cho người ta hiểu được điều mình muốn nói thông qua ánh mắt.

### • Các cử chỉ, hành động

Trong giao tiếp, các cử chỉ của chúng ta như: chân, tay, đầu, thân thể... luôn mang những nghĩa nhất định. Các cử chỉ này cũng có thể biểu đạt thái độ như: đồng ý, phản đối, đáng tiếc, tức giận...

Các cử chỉ khác như mũi, tai, lông mày, miệng... cũng là phương tiện biểu lộ các trạng thái tâm lý, tình cảm để truyền thông điệp trong quá trình giao tiếp.

### • Tư thế

Là một phương tiện thể hiện tác phong trong giao tiếp. Tư thế thể hiện mối quan hệ đối với vai trò, vị trí, vị thế xã hội của đối tượng giao tiếp. Tư thế có vai trò biểu cảm, có thể nhìn thấy qua tư thế trạng thái tinh thần thoải mái hay căng thẳng.

### • Diện mạo

Bao gồm sắc mặt, nét mặt, đặc điểm của khuôn mặt, râu tóc, trang phục, trang sức... là những yếu tố có thể gây ấn tượng mạnh, đặc biệt trong lần giao tiếp đầu tiên. Người có diện mạo sáng sủa là một lợi thế trong giao tiếp. Những người này thường dễ dàng thu hút được thiện cảm của những người xung quanh.

Cách ăn mặc, đồ trang sức... của một người cũng thể hiện cá tính, cấp độ và trình độ văn hóa, nghề nghiệp đẳng cấp của người đó. Thông qua cách ăn mặc, trạng thái tình cảm hoặc tâm lý của đối tượng cũng có thể được nhận biết.

### • Các hành vi giao tiếp đặc biệt

Gồm các động tác ôm hôn, bắt tay, vỗ vai, xoa đầu, cọ mũi (ở một số khu vực nhất định), nâng ly trong bàn tiệc, gõ cửa... cũng là những phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ. Những hành vi giao tiếp này chỉ được sử dụng trong một số trường hợp với những hoàn cảnh cụ thể và với các nguyên tắc phù hợp với trình độ văn hóa của mỗi vùng, miền, quốc gia nhất định

### • Không gian giao tiếp

Không gian giao tiếp biểu lộ mối quan hệ, trạng thái tình cảm, văn hóa và thái độ ứng xử của các bên trong khi giao tiếp. Không gian giao tiếp bao gồm:

- Khoảng cách giao tiếp



Khoảng cách giao tiếp thể hiện mối quan hệ giữa các bên giao tiếp. Khoảng cách giao tiếp được chia làm các vùng giao tiếp xung quanh các bên giao tiếp. Có 4 vùng giao tiếp cơ bản, mỗi vùng thể hiện một mối quan hệ và tình cảm giao tiếp khác nhau:

- Vùng mật thiết (0 - 0,5 mét): Vùng này chỉ tồn tại khi có mối quan hệ thân tình với người khác. Lúc này, xúc giác và khứu giác là phương tiện truyền thông quan trọng. Lời nói có thể chỉ thì thầm.
  - Vùng riêng tư (0,5 - 1,5 mét): Hai người phải rất quen nhau đến mức cảm thấy thoải mái mặc dù họ chưa đến mức mật thiết.
  - Vùng xã giao (1,5 - 3,5 mét): Đây là vùng tiến hành phần lớn các hoạt động kinh doanh. Ví dụ: Giao tiếp giữa người bán hàng với khách hàng. Thông thường, các sếp cũng giữ khoảng cách này khi nói chuyện với nhân viên.
  - Vùng công cộng (>3,5 mét): Là phạm vi tiếp xúc với người xa lạ vì mục đích công việc, là phạm vi được các chính khách nhà nước yêu thích.
- Cách bố trí, bài trí không gian giao tiếp: Được thể hiện thông qua cách trang trí nơi làm việc, nơi diễn ra giao tiếp. Ở các cấp độ giao tiếp khác nhau, cách bố trí màu sắc, đồ vật... phải khác nhau cho phù hợp với đối tượng giao tiếp.
  - Vật dụng giao tiếp: Gồm những đồ vật được sử dụng trong quá trình giao tiếp như quà tặng, tranh ảnh, bưu thiếp, hoa, đồ lưu niệm... Tất cả các kỷ vật luôn có ý nghĩa trong việc thiết lập các mối quan hệ, tình cảm, giữa những người giao tiếp với nhau.

## **2.8. Giao tiếp là một nghệ thuật**

Kỹ năng giao tiếp hiệu quả là khả năng nhận biết nhanh những biểu hiện bên ngoài và phán đoán diễn biến tâm lý bên trong của đối tượng giao tiếp. Đồng thời biết sử dụng phương tiện giao tiếp ngôn từ và phi ngôn từ để tiến hành hoạt động giao tiếp sao cho đạt được mục đích đã định. Dưới đây là một số chỉ dẫn để bạn có thể giao tiếp hiệu quả.

### **2.8.1. Khởi đầu giao tiếp**

#### **Giai đoạn trước khi giao tiếp**

Tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp có ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình giao tiếp về sau. Ấn tượng ban đầu tốt đẹp chính là chìa khoá thành công trong giai đoạn tiếp theo. Vì vậy, để thành công trong giao tiếp, ngay từ đầu, mỗi chủ thể giao tiếp cần phải làm chủ bản thân, duy trì được trạng thái cân bằng tâm lý. Trước giao tiếp, cần:

- Xác định mục đích, làm quen đối tượng và gây ấn tượng tốt;
- Tìm hiểu thông tin: Tìm hiểu trước về địa điểm và thời gian gặp mặt. Đánh giá đối tượng, hoàn cảnh về sở thích, thói quen, cá tính, thời gian, không gian cuộc gặp;
- Lựa chọn phương án ứng xử phù hợp;
- Tìm có làm quen cho hợp lý, tế nhị;
- Ngôn ngữ, cử chỉ dễ cảm dễ mến;
- Văn phong gần gũi, không quá trịnh trọng nhưng cũng không suồng sã;

- Lường trước những tình huống bất ngờ có thể xảy ra để ứng xử nhanh;
- Trang phục phù hợp, đảm bảo được sự hài hòa, tự nhiên, tạo cho chủ thể phong cách tự tin.

### 2.8.2. Duy trì giao tiếp

Giao tiếp tốt là điều rất khó nhưng việc duy trì giao tiếp còn khó hơn. Để duy trì giao tiếp, người tham gia giao tiếp cần phải:

#### • Luôn cố gắng tìm kiếm thông tin để tăng cường đề tài nói chuyện

- Trước khi tiếp xúc với một đối tác, bạn cần phải tìm hiểu xem cần phải sử dụng đề tài gì để nói chuyện. Nếu tư liệu nói chuyện của bạn không đủ thì sẽ khó có thể có bước khởi đầu tốt đẹp, mà chỉ có thể nói chuyện phiếm.
- Cần thường xuyên thu thập kiến thức mới và vận dụng làm đề tài nói chuyện. Làm như vậy, không những bản thân thu được những kinh nghiệm quý giá mà còn tạo nên sự linh hoạt, sáng tạo, thể hiện được cá tính trong khi giao tiếp.

#### • Đưa ra những câu hỏi mở

Bằng cách đưa ra những câu hỏi mở, bạn sẽ khiến cho người nói chuyện cởi mở hơn và cũng có cơ hội bộc lộ bản thân nhiều hơn.

Ví dụ một số câu hỏi gợi mở:

- Tôi đang băn khoăn không biết có phải là...?
- Nếu tôi không nhầm thì hình như...có phải không?
- Tôi nghe nói...
- Nếu bạn không ngại thì hãy chia sẻ với tôi...
- Giá như tôi biết được...

#### • Nên hào phóng những lời khen tặng chân thành

Lời khen được ví như một loại “kem bôi trơn” trong các mối quan hệ giao tiếp. Bạn không nên hà tiện lời khen đối với những người xung quanh mình bởi ai cũng có những điểm mạnh, những ưu điểm cần được khuyến khích. Biết dùng lời khen một cách thông minh sẽ tạo ra những hiệu quả tốt đẹp cho các mối quan hệ. Lời khen chân thành được sử dụng đúng lúc, đúng chỗ sẽ làm cho đối tác có thiện cảm với bạn. Nếu lời khen quá sáo rỗng, không có thực, nó sẽ gây phản cảm. Trong trường hợp này, bạn có thể bị đánh giá là kẻ xu nịnh hoặc giả dối.

#### • Giữ các khoảng cách nhất định, không được suồng sã

Mỗi người đều có tính cách, sở thích, năng lực khác nhau nên không ai có thể hợp nhau đến mức có đồng quan điểm với nhau về tất cả mọi vấn đề. Dù là bạn thân thiết đến mức độ nào thì sớm muộn cũng sẽ đến lúc bất đồng quan điểm, nảy sinh mâu thuẫn về một vấn đề gì đó. Vì vậy, đối với mọi mối quan hệ, bạn đều nên giữ những lễ nghĩa nhất định, tôn trọng đối tác của mình. Nếu bạn muốn duy trì lâu dài một mối quan hệ nào đó thì tuyệt đối không được suồng sã. Đó là một nguyên tắc cơ bản của quan hệ giao tiếp.

Với những mối quan hệ thân thiết, trong tiềm thức của cả hai bên đều cho rằng mình rất hiểu đối phương, tưởng tượng đối phương và mình có ý nghĩ, cảm nhận giống nhau - đó là một sai

lầm. Thực tế đã chứng minh rằng, đa số những mối quan hệ mà người trong cuộc cho rằng họ đã hiểu nhau nhất, thân nhau nhất, có thể tha hồ suông sã mà không cần phải giữ gìn lễ nghĩa,... lại là những mối quan hệ có nguy cơ tan vỡ cao nhất.

### 2.8.3. Nghe và chiến lược lắng nghe

*"Tạo hóa ban cho con người một cái lưỡi nhưng lại có đến hai cái tai. Nhờ vậy, chúng ta có thể nghe người khác nói nhiều gấp hai lần chúng ta nói".*

*Epictet*

Các chuyên gia khẳng định rằng kỹ năng nghe hiệu quả là chìa khóa để thành công đối với nhà quản lý. Nghiên cứu về việc sử dụng thời gian của các nhà quản lý cho thấy: Nghe hiểu (32,7%), Nói (25,8%), Viết (22,6%), và Đọc (18,8%)

Một cuộc đối thoại thành công dựa trên cả người nói và người nghe. Nghiên cứu khoa học cho thấy con người có khả năng nghe xấp xỉ 300 từ/phút và hầu hết chúng ta chỉ có thể nói từ 150 – 200 từ/phút. Các nghiên cứu cũng cho thấy, trong những kỹ năng kinh doanh cần thiết nhất và không được giảng dạy tại trường thì kỹ năng nghe hiệu quả là sự lựa chọn đầu tiên.

Các nhà quản lý được đánh giá cao và được tôn trọng được phân biệt bởi “sự cởi mở khi nghe” của họ. Họ cũng thường xuyên đưa ra câu hỏi để tìm kiếm những đề nghị, lắng nghe những than phiền, và được mọi người ở nhiều cấp độ chào đón và tin tưởng.

Tóm lại, kỹ năng nghe được đánh giá là quan trọng nhất và việc học được kỹ năng này là khó nhất.

#### Cách lắng nghe hiệu quả:

- **Tiếp nhận:** Nghe thông điệp và cố gắng để hiểu được những ẩn ý của người nói, đồng thời quan sát các hành vi phi ngôn ngữ như cử chỉ, điệu bộ của người nói. Khi nghe nên ghi chép lại vì việc ghi chép lại sẽ giúp bạn lưu lại thông điệp và dễ nhớ hơn.
- Ánh mắt chăm chú, đôi tai lắng nghe là những cách để thể hiện sự quan tâm đến lời nói của người khác. Hãy thêm vào đó những cái gật đầu để khẳng định bạn đang lắng nghe họ. Điều này giúp người nói yên tâm rằng bạn đang theo sát cuộc trò chuyện.
- Trong khi lắng nghe đôi tác bạn hãy chú ý để:
- **Hiểu đúng:** Bạn hãy xác định xem ý của người nói thực sự là gì? Cố gắng giải mã những thông điệp của người nói theo đúng cách, đúng ý tưởng của họ.
- **Ghi nhớ:** Khi lắng nghe, bạn thu được điều mình nghe thấy bằng cách ghi chép hoặc vạch ra trong đầu những điểm chính trong thông điệp của người nói. Hãy ghi nhớ thông điệp để làm căn cứ sau này.
- **Đánh giá:** Nên chú trọng vào nội dung và áp dụng các kỹ năng suy nghĩ có phê phán để đánh giá những điểm chính trong thông điệp của người nói. Hãy tách biệt sự kiện với quan điểm và đánh giá chất lượng bằng chứng
- **Phản hồi:** Hãy đưa ra phản hồi mang tính xây dựng khi bạn đã đánh giá xong thông điệp của người nói.
- Thông tin phản hồi cần tập trung vào những thông tin cụ thể, hướng vào mục tiêu giao tiếp

chứ không nên chung chung;

Cần đưa ra phản hồi đúng thời điểm. Phản hồi có ý nghĩa nhất khi khoảng thời gian giữa hành vi của người nhận phản hồi với việc đưa ra phản hồi là ngắn nhất;

Để việc phản hồi có hiệu quả, bạn cần phải đảm bảo rằng người nhận hiểu rõ về nó.

### **Những vấn đề gặp phải khi nghe kém:**

Khi bạn không biết lắng nghe bạn sẽ gặp phải một số việc không tốt như:

- Bản thân không nắm được thông tin, lãng phí thời gian của mình và của người nói
- Nắm bắt thông tin không đầy đủ, chính xác, dẫn đến hiểu sai vấn đề.
- Không tiếp thu được hoặc tiếp thu được rất ít những thông tin mới, khó có cơ hội để đào tạo, bồi dưỡng, nâng trình độ của bản thân.
- Gây mất trật tự, ảnh hưởng đến người chung quanh, hạn chế sự hứng khởi của người nói. Một số vấn đề cần lưu ý trong giao tiếp ứng xử

### **2.8.4. Những rào cản đối với nghe hiệu quả:**

Nghiên cứu cho thấy một giờ sau cuộc nói chuyện kéo dài 10 phút thì chỉ có khoảng 50% thông tin truyền đạt có thể được ghi lại trong óc.

Dưới đây là các rào cản phổ biến đối với việc nghe có hiệu quả

- Những rào cản tâm lý học bao gồm các vấn đề về nghe và khả năng nghe nói chung cùng với khả năng của não trong việc tiếp thu thông tin.
- Tốc độ nói: Nói quá chậm (sự lơ đãng) và nói quá nhanh (ngoài giới hạn thông thường của việc tiếp nhận thông tin) chính là một trong những rào cản đối với người nghe.
- Những rào cản về môi trường giao tiếp bao gồm những yếu tố thể trạng (quá nóng, lạnh hoặc ồn ào); thiếu vắng giao tiếp trực tiếp; mất tập trung; và quá tải về thông điệp (quá nhiều, quá nhanh, quá mới mẻ).
- Những rào cản mang tính quan điểm bao gồm những người nghe lơ đãng và thiếu tập trung; người nghe đã biết hết rồi; tầm quan trọng của “cái tôi”, và không dám đưa ra câu hỏi do tâm lý dẫu dốt.
- Những giả định sai lầm hoặc có vấn đề có thể cản trở đến việc nghe, đặc biệt là trong 3 điều: giả định rằng giao tiếp hiệu quả là vấn đề chính yếu của diễn giả; rằng việc nghe hiểu là bị động; và rằng nói chuyện hay phản hồi lại đóng vai trò quan trọng hơn việc nghe.
- Mức độ khác biệt về văn hóa là cũng là một rào cản trong .
- Cuối cùng, có những rào cản do mọi người lơ đi và không được đào tạo về việc nghe.

### **2.8.5. Kỹ thuật nghe hiệu quả:**

Dưới đây là một số kỹ thuật nghe hiệu quả mà các chuyên gia khuyên bạn nên dùng để nâng cao hiệu quả của quá trình giao tiếp.

- Kỹ thuật đầu tiên và quan trọng nhất là chuyển từ nghe bị động thành nghe chủ động: bạn không chỉ dừng lại ở việc nghe các ngôn từ mà còn phải quan sát các hành vi phi ngôn ngữ trong quá trình giao tiếp. Bạn kết hợp nghe với phán đoán, phân tích và tư duy của bạn để

cố gắng hiểu được thực sự

- Kỹ thuật tiếp theo là việc đặt câu hỏi và trả lời nội bộ, giống như gọi và trả lời khi hát hoặc chơi nhạc. Bạn cũng cần đóng vai người giao tiếp với bạn để đặt và tự trả lời trước khi thực hiện giao tiếp.
- Một phương pháp thứ ba là diễn giải lại theo ý hiểu của bạn – chủ động chuyển đổi và tóm tắt ý tưởng của người nói bằng những từ ngữ của chính bạn. Bằng cách này bạn có thể kiểm tra lại mức độ hiểu biết của bạn đối với thông điệp của người khác. Nếu điều đó không đúng như điều người nói muốn truyền đạt, thì diễn giải lại cũng đưa ra một cơ hội để người nói thay đổi thay đổi thông điệp.
- Kỹ thuật tiếp theo thứ tư là ngừng nói chuyện. Việc ngừng nói chuyện cho phép bạn và người giao tiếp với bạn suy nghĩ kỹ hơn về vấn đề và cách thức truyền đạt thông điệp.
- Cuối cùng, tìm hiểu những ý tưởng chính và ghi lại những điểm bạn lưu ý, bao hàm cả việc viết ra những câu hỏi trước, trong và sau khi giao tiếp.

#### **2.8.6. Những điều nên tránh trong giao tiếp ứng xử**

- Nói nửa chừng rồi bỏ lửng làm người nghe không hiểu được những thông tin bạn đang nói.
- Cướp lời, cắt ngang khi người khác đang nói, làm gián đoạn bài phát biểu hoặc câu chuyện của họ.
- Nói sai đề tài, không có trách nhiệm với những điều mình nói
- Liên tiếp đặt ra các câu hỏi gây cảm giác ức chế cho người tiếp chuyện.
- Làm ra vẻ hiểu biết sâu rộng. Tự cho rằng mình đã biết tất cả mọi điều.
- Lan man, không tập trung vào chủ đề chính làm cho người tiếp chuyện cảm thấy nhàm chán.
- Ép buộc người khác phải theo quan điểm của mình.
- Chêm những câu tiếng nước ngoài một cách tùy tiện.
- Đột ngột cao giọng.
- Dùng những lời quá suồng sã so với mức độ quan hệ.
- Dùng những từ đệm thiếu lịch sự, không cần thiết.

#### **2.8.7. Giữ thái độ khách quan khi đánh giá con người**

Khi đánh giá con người, chúng ta thường bị chi phối bởi những ý nghĩ chủ quan, những định kiến có sẵn dẫn đến kết quả là dễ mắc sai lầm trong giao tiếp. Do vậy, có một nguyên tắc trong nghệ thuật ứng xử là hãy giữ thái độ khách quan khi đánh giá con người.

Để áp dụng nguyên tắc này, chúng ta cần thực hiện các bước sau:

- Bước 1: Hãy thừa nhận, chấp nhận con người vốn có của đối tác
- Bước 2: Lắng nghe ý kiến, xác định điểm mạnh, điểm yếu của đối tác.
- Bước 3: Tạo ra sự đồng cảm, niềm tin tưởng, sự hiểu biết lẫn nhau
- Bước 4: Tìm điểm chung, mỗi bên đều thấy được cái lợi, cái vui, cách cộng tác, tương lai

của sự cộng tác

- Bước 5: Tạo dư luận ủng hộ, xây dựng mối quan hệ thân tình.

### **2.8.8. Cách thu hút và thuyết phục sự hợp tác của đối tác**

Hãy giả sử rằng bạn đang giao tiếp với một người nhưng người đó thờ ơ, không có nhu cầu nghe những điều bạn nói hoặc không muốn hợp tác với bạn. Bạn sẽ ứng xử như thế nào?

- Hãy gợi trí tò mò của họ, cho họ thấy cái lợi, cái vui mà bạn đang có, còn đối tác đang thiếu, đang cần.
- Chỉ cho họ bằng cách nào đó, thấy tia hy vọng vào kết quả, gây thiện cảm, tạo sự tin tưởng.
- Giao trách nhiệm một cách công khai, tạo ra tình huống chỉ có tiến chứ không có lùi, ràng buộc bằng các mối quan hệ
- Tạo ra niềm say mê, tìm ra ý nghĩa cuộc sống trong công việc đang tiến hành.
- Củng cố niềm tin, thuyết phục về một kết cục tốt đẹp.
- Phải tạo ra sự an toàn, biết cách chống đỡ dư luận, tạo dư luận mới ủng hộ.

## **CÂU HỎI THẢO LUẬN**

1. Con người cần chú ý điều gì để thành công trong hoạt động giao tiếp?
2. Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn từ trong hoạt động giao tiếp của con người?
3. Làm thế nào để có thể lắng nghe người khác một cách hiệu quả?
4. Làm thế nào để duy trì được các mối quan hệ giao tiếp?
5. Trong giao tiếp ứng xử, con người cần tránh những điều gì?