



BÀI 2:

KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN



MỤC TIÊU BÀI HỌC

- 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 BÀI HỌC

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





1. KHÁI NIỆM VÀ LỢI ÍCH TỪ KHẢ NĂNG GIAO TIẾP TỐT

Một số định nghĩa về giao tiếp

- **Định nghĩa 1:** Giao tiếp là gửi thông tin
- **Định nghĩa 2:** Giao tiếp là gửi và nhận thông tin
- **Định nghĩa 3:** Giao tiếp là gửi thông tin tới người nhận để hiểu thông tin đó
- **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.
- **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.



1. KHÁI NIỆM VÀ LỢI ÍCH TỪ KHẢ NĂNG GIAO TIẾP TỐT

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.



1. KHÁI NIỆM VÀ LỢI ÍCH TỪ KHẢ NĂNG GIAO TIẾP TỐT

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

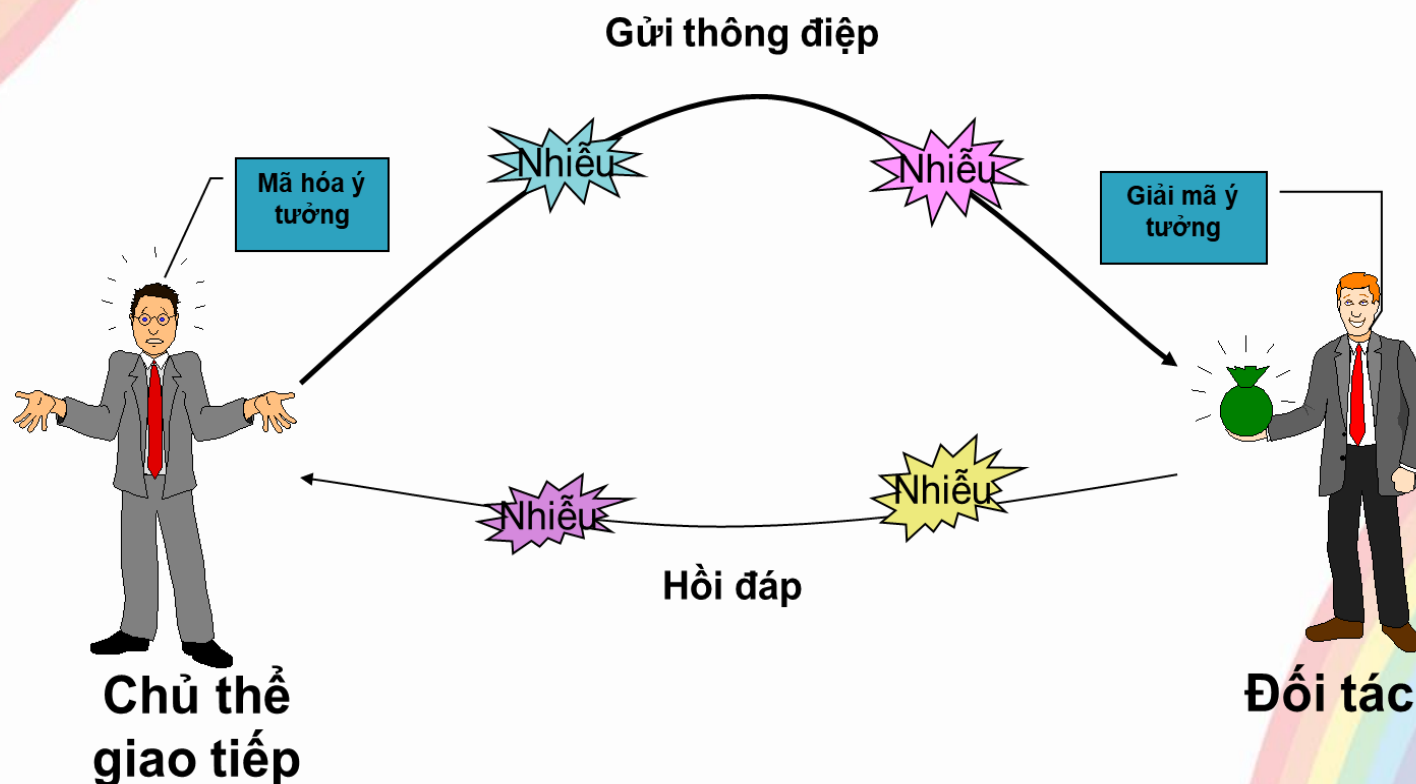
- Phát triển các mối quan hệ với mọi người trong môi trường học tập, môi trường làm việc và môi trường xã hội nói chung.
- Tạo ra được những cầu nối, mở ra những cơ hội mới;
- Biết cách truyền đạt thông tin và khuyến khích mọi người cùng học tập, làm việc
- Gây được niềm tin qua với mọi người từ cách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





1. KHÁI NIỆM VÀ LỢI ÍCH TỪ KHẢ NĂNG GIAO TIẾP TỐT

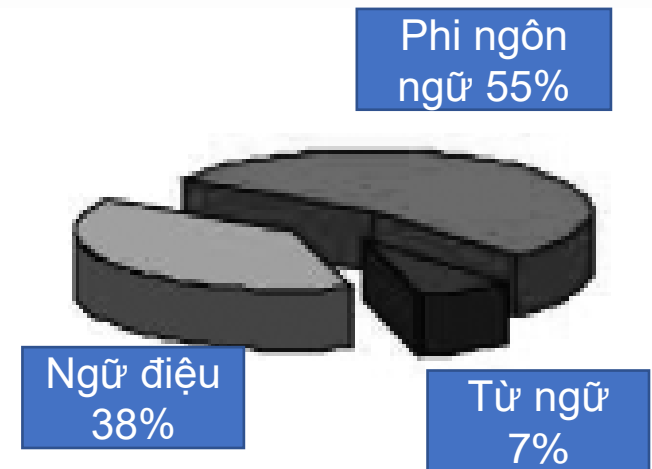
Sơ đồ mô tả quá trình trao đổi thông tin



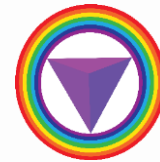


3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

- 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.



3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP



Phương pháp sử dụng yếu tố ngôn từ trong giao tiếp

Để nâng cao hiệu quả của giao tiếp người nói cần chú ý:

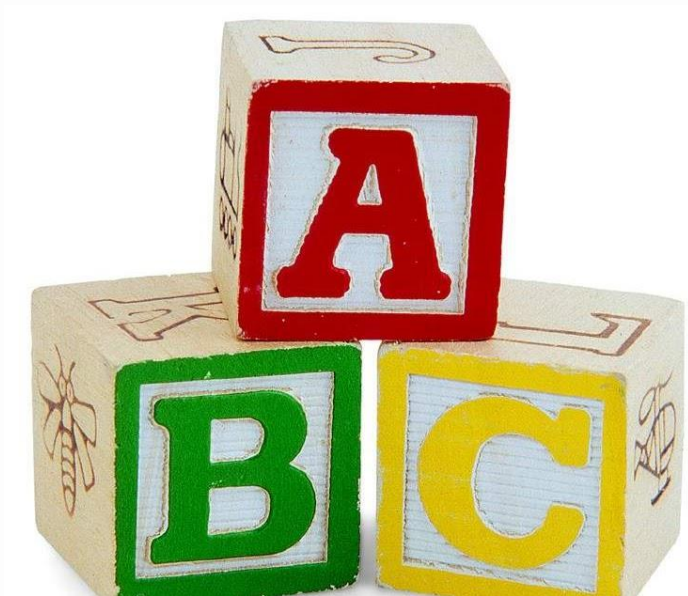
- **Hiểu rõ người nghe:** trình độ, nhận thức, thái độ của họ với chủ đề trình bày, mối quan hệ hiện nay của người nhận với người gửi.
- **Chuẩn bị trước nội dung:** Trước hết, bạn cần nghĩ đến mục đích, ý chính mình định nói là gì và ai là người nghe. Bạn nên biết rõ chủ đề định nói và xử lý trước những 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 phù hợp
- **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.



3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

Nguyên tắc ABC trong giao tiếp

- **Accuracy** (chính xác)
- **Brevity** (ngắn gọn)
- **Clarity** (rõ ràng)





3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

Nguyên tắc 5C trong giao tiếp

- Clear (rõ ràng)
- Complete (hoàn chỉnh): đầy đủ thông tin cần thiết
- Consise (ngắn gọn, xúc tích)
- Correct (chính xác)
- Courteous (lịch sự)





3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

Phương pháp sử dụng yếu tố phi ngôn từ trong giao tiếp

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.





3. CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

Một số biểu hiện của giao tiếp phi ngôn từ:

- Nét mặt;
- Nụ cười;
- Ánh mắt;
- Tư thế;
- Bắt tay;
- Ôm hôn;
- Không gian giao tiếp;
- ...





4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

GIAO TIẾP LÀ MỘT NGHỆ THUẬT

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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

- 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 cơ làm quen cho hợp lý, tế nhị;
- Ngôn ngữ, cử chỉ dễ cảm dễ mến;
- Văn phong gần gũi, không 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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

Duy trì giao tiếp

- **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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ 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...
 - Giả như tôi biết được...



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

- **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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

- **Giữ các khoảng cách nhất định, không được suồng sã**
 - Nếu 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.
 - 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 suồng sã mà không cần phải giữ gìn lễ nghĩa,...lại là những mối quan hệ có nguy cơ tan vỡ cao nhất
 - Đối với mọi mối quan hệ, bạn đều nên giữ những lễ nghĩa nhất định, tôn trọng đối tác của mình.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

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". (Epictetus)

- 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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

- 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%).
- Các chuyên gia khẳng định rằng kỹ năng nghe hiểu hiệu quả là chìa khóa để thành công đối với nhà quản lý.





4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

Trong khi lắng nghe đối 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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

- **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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

Những vấn đề gặp phải khi nghe kém:

- 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 xung quanh, hạn chế sự hứng khởi của người nói.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

Những rào cản đối với nghe 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).



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

- 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: 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 khi nghe.
- Có những rào cản do mọi người cố tình không nghe hoặc không được đào tạo về kỹ năng lắng nghe



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

Kỹ thuật lắng nghe hiệu quả:

- 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



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ 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 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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

GIỮ THÁI ĐỘ KHÁCH QUAN KHI ĐÁNH GIÁ CON NGƯỜI

- 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.



4. CÁC KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIAO TIẾP

CÁCH THU HÚT VÀ THUYẾT PHỤC SỰ HỢP TÁC CỦA ĐỐI TÁC

- Làm 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 quả hợp tác tốt đẹp.