



# KĨ NĂNG LẮNG NGHE - knln

Kỹ năng mềm (Trường Đại học Bách khoa Hà Nội)

## 1. Khái niệm kỹ năng lắng nghe

Kỹ năng lắng nghe là khả năng con người biết huy động (tập trung) các chức năng tâm sinh lý vào việc thu nhận và nắm bắt những thông tin trong quá trình giao tiếp.

### I. Một vài lợi ích của việc lắng nghe tích cực

Quá trình giao tiếp sẽ trở nên tốt hơn, nếu như các bên tham gia vào giao tiếp biết lắng nghe một cách tích cực. Dưới đây là một số lợi ích của việc lắng nghe tích cực:

Thứ nhất, khi lắng nghe tích cực các bản **thông điệp sẽ được đón nhận và hiểu đúng**. Ví dụ khi bạn chú ý lắng nghe thầy cô giáo giảng bài, bạn sẽ hiểu và nắm bắt được những thông tin mà giáo viên muốn truyền đạt một cách đầy đủ và chính xác.

Thứ hai, Các ý kiến phản hồi thông qua quá trình giao tiếp từ dưới lên sẽ **cung cấp cho người giao tiếp những hiểu biết về nhu cầu, nguyện vọng của đối tượng**. Như vậy, các mối quan hệ giữa những người giao tiếp được cải thiện hơn và xung đột có thể giảm đi. Ví dụ cha mẹ lắng nghe con cái tâm sự từ đó biết và hiểu được con đang có suy nghĩ và mong muốn gì.

Lợi ích tiếp theo của việc lắng nghe tích cực là, Có thể hoàn thành công việc tốt hơn do hạn chế được các lỗi hoặc các thông tin bị bỏ qua. Ví dụ khi giáo viên đang giảng bài và cô có một câu hỏi hỏi bạn. Nếu bạn chú ý lắng nghe bài thì bạn sẽ biết câu hỏi cô muốn hỏi là gì và có thể trả lời câu hỏi nó. Nhưng nếu bạn không tập trung lắng nghe có thể bạn sẽ không biết trả lời hay thậm chí là không biết câu hỏi là gì

Thứ tư, Giao tiếp cởi mở được phát triển như là kết quả của việc hiểu biết lẫn nhau thông qua lắng nghe. Mọi người trong nhóm, tập thể có thể được sống và làm việc trong một bầu không khí tâm lý thoải mái, tin tưởng lẫn nhau. Từ đó **giúp tăng cường tinh thần đoàn kết, nhất trí, tinh thần đồng đội**.

5. Mọi người có thể chọn lọc thông tin xác thực từ các thông tin hư cấu và đối phó một cách có hiệu quả với những ai sử dụng cách thuyết phục bằng kiểu nói không được thẳng

thần. Ví dụ khi công an lấy lời khai của nhân chứng. Nhờ việc lắng nghe tích cực quan sát ánh mắt, cử chỉ của nhân chứng giúp cho Công an biết được những lời khai của nhân chứng có chính xác hay không.

6. **Các ý tưởng sáng tạo sẽ nảy sinh nhiều hơn** từ những cuộc giao tiếp cởi mở. Biết lắng nghe là biết mở rộng cửa để các ý tưởng đi vào suy nghĩ của chúng ta.

7. **Nhận thức của các thành viên trong nhóm sẽ được nâng cao** thông qua việc lắng nghe. Lắng nghe giúp cho bạn tiếp nhận và nắm bắt được những thông tin

8. **Tạo thiện cảm với đối tượng giao tiếp.** Mọi người sẽ cảm thấy hài lòng, phấn khởi, nếu như các ý kiến của họ được người khác lắng nghe và hiểu. **Ví dụ, trong lớp học, nếu bạn chăm chú nghe giáo viên giảng bài, tích cực ghi chép phát biểu ý kiến thì cô giáo sẽ cảm thấy hài lòng và ấn tượng với bạn**

## **II. Những thói quen xấu trong lắng nghe**

Những người thực sự biết lắng nghe tốt thường rất ít, phần lớn con người có một hoặc một vài thói quen xấu trong lắng nghe. Dưới đây là một số thói quen xấu trong lắng nghe do Ralph Nichols và Leonard Steven đưa ra:

1. **Giả vờ chú ý:** Trong trường hợp này người nghe đang suy nghĩ về vấn đề khác nhưng lại tỏ vẻ chú ý người nghe đối thoại để an ủi họ đồng thời che dấu việc mình chẳng nghe gì cả.
2. **Nghe một cách máy móc tất cả các sự kiện:** Trong lớp học một số người lắng nghe tất cả chi tiết của bài giảng, ghi chép và sau đó đi thi vẫn chẳng làm được bài. Sở dĩ như vậy là do người nghe chỉ biết lắng nghe như cái máy và ghi chép tất cả cũng như cái máy mà không biết đã bỏ qua ý chính hoặc không hiểu được ý chính. Họ không biết khái quát vấn đề.
3. **Buông trôi đến sao lãng:** Mặc dù lắng nghe đòi hỏi phải tập trung rất nhiều, song hầu hết chúng ta chỉ có thể tập trung tới một giới hạn nhất định. Khi sự tập trung đạt đến mức bão hoà, chúng ta có xu hướng tự nhiên muốn buông trôi, không muốn nghe

nữa. Chỉ cần một tiếng động từ đâu đó phát ra cũng khiến chúng ta có đủ lí do để quay đầu đi chỗ khác, tập trung vào tiếng động đó. Tương tự, bạn cũng sẽ nhận thấy có bao nhiêu cái đầu không tập trung vào người nói trên bục và hướng về một gương mặt mới vừa xuất hiện ở cửa phòng.

4. **Bình luận về cách nói chuyện hoặc bề ngoài của người nói chuyện:** Do nhận thức và thành kiến cá nhân, con người có xu hướng thích đánh giá người khác về tiêu chuẩn nói năng hoặc hình thức bên ngoài của họ. Nếu một người nào đó không đạt các tiêu chuẩn mà chúng ta đặt ra về cách chải chuốt, ăn mặc, cách nói chuyện, chúng ta có thể không nghe người đó nói chuyện mà không cần biết tại sao.
5. **Bác bỏ vấn đề với lí do chúng không được thú vị:** Thật ra, không có vấn đề nào là vấn đề không thú vị, mà chỉ có những người không muốn quan tâm tới vấn đề đó thôi.
6. **Không chịu khó lắng nghe:** Ngày nay, các kĩ thuật tiên tiến đã khiến cho nhiều người không còn phải khó khăn nữa, khi muốn nghe một điều gì. Nhiều người chỉ cần ngồi tại chỗ điều khiển âm lượng của ti vi, nghe toàn những âm thanh cảm thấy hợp với mình. Họ dần dần không còn khả năng chịu khó lắng nghe để tìm ra một vấn đề, sinh ra thói quen tự buông xuôi, sao lãng khi người khác nói chuyện.

Bản thân em cũng chưa thực sự chú ý đến việc phát triển kĩ năng lắng nghe của mình. Cụ thể:

### **1. Trong học tập**

Đối với một sinh viên, học tập tốt là việc quan trọng nhất. Tuy nhiên để học tập tốt thì cần rất nhiều yếu tố, nhiều sự cố gắng một trong những yếu tố ấy là phải biết lắng nghe. Khi đến trường nhiệm vụ của em là phải tiếp thu kiến thức mà bạn bè, thầy cô giảng dạy. Muốn có được kiến thức em biết mình phải lắng nghe. Tuy nhiên việc lắng nghe của em chưa thực sự đạt hiệu quả cao nhất. Ví dụ:

#### **- Em chưa có sự chuẩn bị lắng nghe**

Để việc lắng nghe có hiệu quả tốt nhất thì một sinh viên như em cần phải có bước chuẩn bị lắng nghe chẳng hạn : trước khi lắng nghe xác định được mục

đích của việc nghe, có nhu cầu thực sự mong muốn lắng nghe.... Tuy nhiên nhiều khi em đến trường nghe thầy cô giảng bài gần như là một nghĩa vụ phải làm. Không hề có sự chuẩn bị bài, tìm hiểu bài học trước khi đến nghe thầy cô giảng, tư thế ngồi nghe thầy( cô) giảng nhiều khi cũng chưa đúng ví dụ như nằm ra bàn.

### **- Em thường chỉ nghe mà chưa lắng nghe**

Sinh viên ai cũng vậy, thường chỉ nghe mà không lắng nghe. Trong khi nghe và lắng nghe lại ở hai mức hoàn toàn khác nhau. Cụ thể:

Nghe là hoạt động vô thức của con người, chúng ta nghe bài giảng mà không nhất thiết phải hiểu bài thầy cô đang giảng. Còn khi lắng nghe hệ thần kinh sẽ nhận thông tin, phân tích, xử lý thông tin và lưu những gì chúng ta nghe được thành dạng dễ hiểu và dễ sử dụng. Tức là chúng ta nghe bài gắn liền với việc hiểu bài.

Tuy nhiên rất ít sinh viên làm được như vậy, sinh viên chúng ta thường chỉ nghe bài mà không quan tâm đến việc mình có hiểu bài hay không?

### **- Thiếu sự tập trung lắng nghe**

Khi đến lớp gặp rất nhiều bạn bè, có rất nhiều chuyện để nói với nhau nên sinh viên chúng em thường không có sự tập trung, chú ý nghe giảng. Hơn nữa sinh viên vẫn chưa thể gạt bỏ hết những việc không liên quan đến việc học để nghe giảng mà thường mang tâm trạng hay những chuyện ngoài lề đến lớp, trong lớp thường nói chuyện riêng chưa tập trung vào việc nghe giảng hay ghi chép. Vì vậy việc lắng nghe không đạt hiệu quả

### **- Ít có sự tham dự để khuyến khích thầy cô nói**

Khi lắng nghe việc tham dự hay khuyến khích người nói là rất quan trọng. Tuy nhiên sinh viên đến lớp nghe giảng chỉ ngồi nghĩ chép là chính mà ít có sự tham dự vào bài giảng của thầy cô khi cần thiết. Ví dụ như phát biểu hay thắc mắc những vấn đề mà bản thân chưa hiểu.

## **2. Trong giao tiếp hằng ngày**

Cũng như trong học tập thì lắng nghe cũng có vai trò quan trọng trong

giao tiếp hằng ngày. Tuy nhiên do chưa hiểu được tầm quan trọng của việc lắng nghe nên trong giao tiếp hằng ngày sinh viên chúng ta vẫn chưa đạt được hiệu quả của việc lắng nghe. Điều đó là do

**- Em thường lười lắng nghe.**

Trong giao tiếp hằng ngày em thường thích nói hơn thích nghe. Em thường khuynh hướng nhằm chán những chủ đề khô khan, không chú ý lắng nghe nếu người nói trình bày dờ, thiếu sự tập trung khi nghe người khác nói (suy nghĩ lan man, lo ra)

**- Nhiều lúc thiếu tích cực khi lắng nghe (bác bỏ vấn đề)**

Khi nghe người khác nói một vấn đề mà mình đã được biết sơ sơ em thường có suy nghĩ là mình đã biết tất cả rồi, không cần quan tâm đến vấn đề mà người khác đang nói hay tiêu cực hơn là chỉ chăm chăm nghe để tìm lỗi sai của người nói để phản bác lại. Thái độ lắng nghe như vậy sẽ không đạt được hiệu quả của việc lắng nghe.

### C. KẾT THÚC VẤN ĐỀ

Qua đây ta thấy được tầm quan trọng của việc lắng nghe trong học tập cũng như trong giao tiếp hằng ngày. Đồng thời cũng thấy được bản thân mình còn mắc những sai lầm gì khi lắng nghe. Để sửa chữa và có cách lắng nghe hiệu quả nhất

#### **4.2.3. Lắng nghe sao cho có hiệu quả**

Quan sát và lắng nghe là những kỹ năng quan trọng trong giao tiếp, vậy làm thế nào để lắng nghe có hiệu quả?

**\* Các kiểu lắng nghe**

Chúng ta lắng nghe để thu thập thông tin để giải quyết vấn đề; để thuyết phục hoặc khuyên can ai. Mỗi một lí do có thể kết hợp các kiểu lắng nghe khác nhau. Các kiểu lắng nghe này có thể được sắp xếp như sau:

**- Lắng nghe tập trung cao**

Khi chúng ta lắng nghe để tiếp nhận thông tin, giải quyết vấn đề hoặc thuyết phục cũng như khuyên can (như trong các cuộc cãi nhau), chúng ta thường lắng nghe một cách tập trung. Cách lắng nghe này đòi hỏi chúng ta phải nỗ lực hết sức để đạt

mục tiêu. Chúng ta phải quan sát người nói để phát hiện ra bất cứ dòng tư tưởng không thành lời nào của họ, qua đó giúp chúng ta xử lý thông tin theo cách nhìn của chính họ. Việc lắng nghe một cách tập trung thường đi kèm với các phản hồi của người nghe, bằng lời hoặc không bằng lời: Các dấu hiệu tỏ ra đồng ý hoặc không đồng ý, chấp thuận hay không chấp thuận thông qua nét mặt, cử chỉ, điệu bộ. Sự phản hồi đến với người nói cũng sẽ giúp họ có thể điều chỉnh thông điệp sao cho thích hợp với người nghe.

- **Lắng nghe có chủ ý.** Chúng ta lắng nghe không có chủ ý khi nghe vì mục đích giải trí, nghe cho vui. Có một số người mở radio cả ngày để nghe nó cung cấp thông tin và âm nhạc cho chúng ta. Là một sinh viên đôi khi bạn lắng nghe không có chủ ý ngay cả khi bạn đang chú ý học.

- **Lắng nghe để thấu cảm** Trong trường hợp này người nghe không những chú ý lắng nghe mà còn đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu người nói nghĩ gì. Nghĩa là chúng ta đi sâu vào nội tâm của họ lắng nghe không chỉ bằng tai mà bằng cả trái tim, lắng nghe cả những thông tin được nói thành lời và những thông tin không được nói thành lời.

Sự thấu cảm xảy ra khi một ai đó cố gắng chia sẻ tình cảm hoặc cảm xúc của mình với người khác. Các luật sư cố gắng tỏ ra lắng nghe để thấu cảm, cảm thông, để giao tiếp với khách hàng. Những người bạn tốt thường lắng nghe để thông cảm với nhau. Lắng nghe để thấu cảm là một đặc điểm có giá trị của những người có kỹ năng giao tế nhân sự giỏi.

### **\*\* Lắng nghe sao cho có hiệu quả**

- Trong quá trình nghiên cứu về lắng nghe, Nichols đưa ra bốn điểm sau:

1. Người nghe luôn suy nghĩ trước người nói, cố gắng đoán vắn câu chuyện sẽ đi tới đâu.
2. Người nghe phải cân nhắc, đánh giá những bằng chứng bằng lời được người nói sử dụng để đưa ra các điểm mà họ đã đề cập.
3. Từng giai đoạn một, người nghe phải điếm lại các ý hoàn chỉnh đã được đưa ra.
4. Suốt cuộc nói chuyện, người nghe phải cố gắng hiểu thêm các ẩn ý mà người nói không cần thiết phải nói ra. Trong phần trình bày về quá trình giao tiếp, chúng ta đã

biết giá trị của các thông tin phản hồi và cơ hội để quan sát các phương tiện phi ngôn ngữ như cử chỉ, điệu bộ. Những yếu tố này rất quan trọng và có ảnh hưởng quyết định tới hiệu quả của giao tiếp. Đối với người nghe điều này có thể được diễn giải theo các đề nghị dưới đây:

1. Quan sát người nói: Các điệu bộ, nét mặt, cử chỉ, ánh mắt có thể mang nhiều ý nghĩa bổ sung cho những điều họ muốn nói. Nếu người nói chuyện không thể nhìn vào mắt của người nghe thì tin chúng ta sẽ có thể thắc mắc về sự chân thành của họ.
2. Tạo cho người nghe cơ hội để phản hồi: Người nghe có thể phản ánh sự hiểu biết về thông tin đưa ra, sự đồng ý hay không đồng ý và rất nhiều điều khác thông qua nét mặt, giọng nói, điệu bộ, bằng cách người nói có thể củng cố lại hoặc bổ sung thêm thông tin, hay tiếp tục trình bày các vấn đề.
3. Hãy dành thời gian để lắng nghe: Do con người trong giao tiếp đồng thời đóng cả vai trò người gửi lẫn người nhận thông tin, các vai này có thể thay đổi cho nhau (người nhận có thể trở thành người gửi và ngược lại) cho nên họ thường chú ý tới những gì cần phải nói, mà quên mất phải nghe như thế nào. Do vậy, trong giao tiếp nên dành thời gian để lắng nghe người khác nói,

**- Lắng nghe để thu thập thông tin** Việc lắng nghe để thu thập thông tin nên hạn chế ở mức độ tìm kiếm các dữ kiện hoặc các vấn đề mà chúng ta cần biết. Chẳng hạn, trong một lớp học giáo viên hướng dẫn thường có chiến lược để hướng dẫn lớp tới một mục tiêu mong muốn. Người giáo viên sẽ nhấn mạnh một số ý chính và sử dụng các ví dụ hỗ trợ để chứng minh hoặc củng cố chúng. Khi lắng nghe theo cách này bạn có thể trở nên quá mải mê với việc ghi chép tất cả mọi chi tiết mà không sắp xếp chúng theo một dàn ý. Cuối cùng bạn chỉ thu được một mớ thông tin chi tiết, không có hệ thống.

Bạn cần phải biết cách lập dàn ý. Khi ghi chép bạn có thể dùng một cách dàn ý, kí hiệu thứ tự chữ La Mã như I - A - I - a để chuyển tải một chủ đề - một điểm chính và ba điểm phụ ở 3 cấp khác nhau.



Ngoài ra, trong khi nghe để thu thập thông tin bạn cần chú ý tới người nói. Hầu hết, những người nói chuyện, thuyết trình đều xây dựng những phong cách riêng cho mình thông qua cử chỉ, hành động và sự thay đổi giọng nói, khi muốn diễn đạt mức độ quan trọng hoặc nghiêm túc của vấn đề họ trình bày. Việc lắng nghe để lấy thông tin đòi hỏi người nghe phải có khả năng chắt lọc yếu tố xác thực từ những điều hư cấu; nghiêm túc từ điều hài hước.

**- Lắng nghe để giải quyết vấn đề** Không như trường hợp trên, việc lắng nghe để giải quyết vấn đề đòi hỏi người nghe phải dùng tới khả năng phân tích để đi tiếp các bước giải quyết một vấn đề. Bạn phải am hiểu vấn đề, nhận ra bất kì sự hạn chế nào có liên quan, tìm tòi và đưa ra các giải pháp. Sau đây là những bí quyết lắng nghe nhằm giải quyết vấn đề.

1. Một cây bút là không thể thiếu trong quá trình phân tích. Ghi nhận các ý gợi cho chúng ta sự phản hồi lại cho người nói.
2. Nếu bạn là “một hoạ sĩ” trên máy tính bạn có thể sẽ nhận thấy rằng, chỉ cần những nét vẽ nguệch ngoạc cũng có thể giúp bạn trong việc sắp xếp các ý tưởng lại để thành một tác phẩm đầy ý nghĩa.
3. Không chỉ có lắng nghe người nói mà còn phải cố gắng đoán trước ý nghĩa của họ. Việc đoán trước như vậy sẽ giúp bạn Xây dựng tư duy logic của người nói.
4. Phải là một người tổng kết giỏi. Khi đến phiên bạn đưa ra thông tin phản hồi, bạn hãy tổng kết lại toàn bộ diễn biến của câu chuyện và sau đó bắt đầu phân tích,
5. Đừng ngần ngại về chuyện nảy sinh sau các ý tưởng của người khác. Các ý tưởng sáng tạo sẽ được nảy sinh trong cuộc nói chuyện cởi mở liên quan tới việc giải quyết vấn đề. Sự sáng tạo sẽ nảy sinh từ những thói quen biết lắng nghe tốt trong các cuộc thảo luận, nói chuyện cởi mở. Phần lớn các Ý tưởng của chúng ta cũng xuất phát từ những tác nhân kích thích từ bên ngoài, ít khi từ sự xét đoán nội tâm. Khi biết lắng nghe một cách có hiệu quả, chúng ta sẽ nâng cao được khả năng sáng tạo của mình,

**- Lắng nghe để thấu cảm**

Lắng nghe để thấu cảm là một kỹ năng giao tiếp của con người. Mọi người muốn được người khác lắng nghe mình, đề cao mình, cần đến mình... Có một cách để thỏa mãn những nhu cầu này của họ là chịu khó lắng nghe họ nói. Mặc dù, nhiều ắt người luyện cho mình một kỹ năng giỏi để lắng nghe nhằm thu thập thông tin và giải quyết vấn đề, song lại không mấy quan tâm tới kỹ năng lắng nghe để thấu cảm. Việc thấu cảm một cách hoàn toàn có thể không bao giờ đạt được, bởi một điều đơn giản là hai người không giống nhau như đúc được, người này không bao giờ có thể trở thành người kia một cách hoàn toàn, đầy đủ mọi mặt. Lắng nghe để thấu cảm đòi hỏi phải có trình độ, phải khéo léo và tế nhị. Những người bạn thân, tin tưởng lẫn nhau thường dễ dàng tự bộc lộ tình cảm của mình. Sự lắng nghe để thấu cảm càng đạt được hiệu quả khi các thành viên bày tỏ chân tình những cảm xúc, sự tin tưởng lẫn nhau. Dưới đây là một số điểm cần chú ý: **(biểu hiện)**

1. Bắt kịp suy nghĩ của người nói chuyện. Cố gắng hiểu được trình độ, kiến thức, định kiến, quan điểm của họ
2. Cố gắng không ngắt lời họ, chờ đến thời điểm thích hợp, có dấu hiệu cho phép bạn mới nói.
3. Hãy khuyến khích người nói tiếp tục câu chuyện bằng cách tỏ ra rằng bạn hiểu vấn đề của họ, thông cảm với họ, có thể là một cái gật đầu, một giọng nói, nụ cười, ánh mắt
4. Tận dụng cơ hội phát biểu của bạn để biểu lộ những gì bạn hiểu về câu chuyện vừa nghe, Chính kỹ năng tổng kết vấn đề sẽ giúp bạn việc này.
5. Sử dụng các câu hỏi, câu giải thích để hiểu sâu hơn suy nghĩ của người khác. Khi người đối diện nói: "Tôi thực sự ghét cái lão già đó", bạn có thể thêm: "Ông ta không thể là một con người đáng hoàng phải không?". Lúc đó, người nói mới thanh minh: "Ồ Không phải ông ấy không đáng hoàng, mà ông ấy cứ yêu cầu quá nhiều lúc tôi đang bận". Câu hỏi của bạn đã gợi cho người nói bộc lộ nguyên nhân sâu xa của vấn đề. Việc dùng các từ ngữ giải thích và đặt câu hỏi ngược lại cũng sẽ làm rõ các thắc mắc về mặt ngôn ngữ.
6. Thông thường, chúng ta có thể phải kết hợp cả cách tập trung lắng nghe và cách lắng nghe để thấu cảm. Chẳng hạn, trong lúc phỏng vấn, người phỏng vấn hẳn sẽ phải biết

kỹ năng nghề nghiệp và kiến thức của ứng cử viên sẽ ảnh hưởng tới công việc như thế nào,

Người biết lắng nghe

Sử dụng giao tiếp bằng mắt hợp lý.

Chú ý đến những biểu hiện bằng lời và không lời của người nói.

Kiên nhẫn và không ngắt lời người nói (chờ cho đến khi người nói dứt lời).

Có sự phản hồi, thông qua biểu hiện bằng lời và không lời.

Đặt câu hỏi bằng giọng điệu không mang tính đe dọa.

Tóm tắt hoặc diễn đạt lại ý của người nói.

Cung cấp những thông tin phản hồi mang tính xây dựng.

Có sự đồng cảm (hiểu được ý của người nói).

Thể hiện sự thích thú đối với người nói bằng cảm xúc chân thật

Thể hiện thái độ quan tâm và sẵn lòng lắng nghe.

Không chỉ trích, mà cũng không nhận xét gì.

Cởi mở.

Tóm tắt

Biết lắng nghe tích cực không chỉ là một kỹ năng trong quản lý, trong kinh doanh, mà còn là một nét văn hoá cần có trong xã hội. Thái độ nhã nhặn, chú ý lắng nghe người khác nói sẽ được đối đãi trở lại với chúng ta, khi người khác cũng biết lắng nghe những gì chúng ta nói. Con người có nhu cầu, mong muốn được người khác lắng nghe mình, được đề cao và được chấp nhận. Khi chúng ta lắng nghe người khác nói là chúng ta đã thoả mãn phần nào các nhu cầu của họ. Chẳng phải những người bạn tốt nhất của bạn chính là những người chịu lắng nghe bạn hay sao?

Do chúng ta lắng nghe vì những lý do không giống nhau nên có những cách lắng nghe khác nhau. Việc lắng nghe tập trung sẽ giúp chúng ta thu thập thông tin, thuyết phục và giải quyết vấn đề. Việc lắng nghe có chủ định đòi hỏi sự tập trung hơn. Lắng nghe để thấu cảm là rất cần thiết, khi chúng ta muốn hiểu tâm từ, suy nghĩ của người

khác. Con người đôi khi không bộc lộ cảm xúc thực sự của mình một cách dễ dàng hoặc chính xác, khi cảm xúc dâng cao. Biết lắng nghe, chúng ta sẽ biết cách động viên người khác tự bộc lộ cảm xúc thực sự của mình.

Việc lắng nghe có thể chiếm tới 1/2 thời gian trong giao tiếp. Lắng nghe là một kỹ năng giao tiếp được dùng nhiều nhất, và gần bằng các kỹ năng nói, đọc và viết cộng lại. Nó là công cụ chủ yếu trong học đường, trong công việc, là một kỹ năng tối quan trọng trong giao tiếp nhân sự.

Lắng nghe đòi hỏi chúng ta phải thâm nhập một cách chủ động vào động não suy nghĩ của người nói, cố gắng hiểu mỗi ràng buộc khác nhau của mỗi cá nhân. Sự thấu cảm thực sự không được nhầm lẫn với sự thông cảm là một phẩm chất chỉ có thể có được trong quá trình luyện tập. Biết lắng nghe tốt sẽ giúp cho chúng ta có thể thấu hiểu được các ý tưởng, sáng tạo các ý tưởng mới, và như vậy quá trình làm việc đạt hiệu quả cao hơn.

## **II. Liên hệ thực tiễn bản thân**

### **1. Những điều đã đạt được.**

Rèn luyện được kỹ năng lắng nghe sẽ giúp cho con người chủ động hơn trong giao tiếp, tạo được ấn tượng tốt với đối tượng. Với mục đích mai sau ra trường là trở thành một luật sư, bản thân em tự nhận thấy cần phải có được các kỹ năng mềm trong đó có kỹ năng nghe. Từ nhận thức ấy, em cũng đã tìm hiểu và rèn luyện thực hành này trong các tình huống giao tiếp hàng ngày và đã đạt được một số tiến bộ nhất định. Sau đây em sẽ chia sẻ về những điều đã tập luyện được và hiệu quả của kỹ năng nghe trong giao tiếp:

*Thứ nhất*, em chú ý nghe toàn bộ nội dung của đối tượng giao tiếp rồi sau đó lọc ra những ý chính để tiếp cận vấn đề. Nhiều người có thói quen vừa nghe vừa chọn lọc những ý chính luôn. Thói quen ấy rất tốt, giúp cho người nghe nhanh chóng nắm bắt được vấn đề. Thế nhưng nếu không quen, nhiều chi tiết sẽ bị lướt qua, khiến cho

người nghe khi nghe xong câu chuyện không thể nắm bắt được hết vấn đề hay bị bỏ sót chi tiết. Điều này là không tốt đối với nghề luật sư, nghề yêu cầu khả năng phân tích và nắm bắt vấn đề một cách sắc bén. Hơn nữa, nghe chọn lọc dễ bị ảnh hưởng bởi ý chí chủ quan của con người, chỉ nghe những điều muốn nghe, không để ý tới những thông tin khác, đôi khi những thông tin cần thiết lại không nghe được.

*Thứ hai*, trong quá trình nghe, em có sử dụng những cử chỉ, hành động để đối tượng giao tiếp cảm nhận được mình đang rất quan tâm họ nói như gật đầu, giao lưu ánh mắt hay có những phản hồi bằng cách hỏi lại. Điều này rất có hiệu quả khi nghe đối tượng trình bày. Khi cảm nhận được mình đang rất chú ý lắng nghe, đối tượng cảm thấy thích nói và chia sẻ hơn. Nhiều lúc, thấy mình được tôn trọng, người nói sẽ chia sẻ những điều mà họ còn ngại ngùng khi mới gặp mặt, bổ sung những chi tiết giúp ích cho việc khai thác thông tin.

*Thứ ba*, sự kiên nhẫn khi lắng nghe có ích rất nhiều trong cuộc hội thoại. Lợi ích dễ nhận ra nhất chính là người nghe được tôn trọng. Chỉ khi được tôn trọng thì mình mới được tôn trọng lại, mình tôn trọng họ cũng chính là tôn trọng chính mình. Không ngắt ngang lời khi đối phương đang nói, không quay đầu sang phía khác hay nhìn đồng hồ... em đã tự tạo cho mình kỹ năng ấy để tạo được lòng tin của mọi người.

## **2. Những điểm chưa đạt được**

Dù đã tìm hiểu, tập luyện nhưng em nhận thấy mình vẫn còn nhiều hạn chế cần khắc phục. Những hạn chế này khiến em chưa thể hoàn thiện được kỹ năng lắng nghe này

*Thứ nhất*, em hay bị ảnh hưởng bởi cảm xúc cá nhân trong quá trình giao tiếp. Khi có nhiều vấn đề cần giải quyết hay có cảm xúc không tốt, khả năng tập trung lắng nghe của em bị kém đi rõ rệt. Có thể bên ngoài em vẫn có thái độ tập trung lắng nghe

nhưng trong đầu vẫn nghĩ đến những vấn đề khác nên không thể tiếp thu được vấn đề mà đối phương đang truyền tải. Điều này em nhận thấy không chỉ riêng bản thân mình mà hầu hết các bạn sinh viên đang ngồi trên ghế nhà trường như em đều mắc phải. Mất tập trung khi nghe đã dẫn đến những hệ quả không hay khi giao tiếp, khiến đối phương không có hứng thú chia sẻ suy nghĩ của họ nữa.

*Thứ hai*, em thường hay áp đặt ý kiến chủ quan của mình vào đề tài mà cuộc hội thoại đang hướng tới. Ý kiến chủ quan này nhiều lúc tiêu cực khiến thái độ, phong thái hay cách nói chuyện trao đổi ngược lại bị ảnh hưởng khá nhiều. Nhiều khi có quá nhiều định kiến về một vấn đề nên không chịu nghe hết, nghe nhưng với thái độ không hợp tác đã khiến cho cuộc hội thoại bị gián đoạn hay thông tin chia sẻ không đạt đến được hiệu quả mong muốn.

### **3. Phương hướng rèn luyện kỹ năng lắng nghe trong quá trình giao tiếp**

Nhận ra được những hạn chế của bản thân, em cũng đã đề ra các giải pháp để cải thiện những hạn chế đó. Hi vọng là một thời gian nữa, sau một quá trình tập luyện, bản thân sẽ tiến bộ để kỹ năng lắng nghe được cải thiện:

- Gạt bỏ những cảm xúc cá nhân riêng tư trong quá trình giao tiếp, tập trung nghe đối phương chia sẻ, đặt mình vào vị trí của đối phương để đồng cảm, tạm thời quên đi cảm xúc cá nhân để giao tiếp được tốt hơn.
- Không để những thành kiến tiêu cực, định kiến cá nhân ảnh hưởng đến cuộc hội thoại. Phải nhận thức rằng một vấn đề cần được tìm hiểu từ nhiều hướng khác nhau, có như vậy, thông tin mình thu nhận được sẽ khách quan hơn rất nhiều.
- Tạo không khí bình đẳng, cởi mở- cần chú ý đến khoảng cách với đối tượng giao tiếp tùy theo mối quan hệ. chú ý không khoanh tay hoặc đút tay túi quần vì những điệu bộ, cử chỉ này biểu hiện sự khép kín, không muốn tham gia giao tiếp.

- Tránh phán xét: Hãy lắng nghe chứ đừng can thiệp. Nếu như bạn lên án ai là họ là hời hợt, mất trí hay nhầm lẫn là bạn đã tự động ngừng sự chú ý của mình với những gì mà họ nói. Do đó quy tắc cơ bản của lắng nghe là: chỉ phán xét sau khi bạn đã nghe và đánh giá được những gì mà người khác nói. Đừng vội đi đến kết luận khi bạn chỉ căn cứ vào vẻ bề ngoài hay những gì mà bạn nghe về họ hoặc là khi bạn thấy họ bồn chồn lo lắng. Trên thực tế có lẽ việc luyện tập nghe nhiều sẽ rất có ích cho bạn khi bạn gặp một người nói khó nghe. Họ có thể nói với trọng âm rất nặng, rất nhanh hoặc là rất chậm so với bạn. Thậm chí còn sử dụng những từ có vẻ rất quan trọng. Dù những người như này gây khó khăn nào cho bạn, bạn hãy coi đó như là những cơ hội để mình luyện tập kỹ năng lắng nghe của mình chứ đừng phê phán.

- Lắng nghe một cách thông cảm: Dù người mà mình đang nói chuyện cùng có thể xúc phạm, thiếu thận trọng, dối trá, tự cho mình là trung tâm hay khoa trương cũng nên nhớ rằng họ cũng chỉ đơn giản đang cố gắng để tồn tại giống như mình vậy. Tất cả chúng ta đều có những vấn đề tương tự nhau liên quan đến cả vật chất và tinh thần nhưng chẳng qua là một số người có những chiến lược tồn tại tốt hơn những người khác mà thôi. Vì thế, hãy cứ lắng nghe và cố gắng hiểu cho thái độ của họ khi đó.

- Cần biết khuyến khích người đối thoại trút bầu tâm sự bằng một số thủ thuật như: có chút hiểu biết về vấn đề mà người nghe đang hướng tới, hiểu và thông cảm với người giao tiếp bằng các phương tiện phi ngôn ngữ như lời nói, ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ...

- Chú ý lắng nghe và phản hồi một cách thích hợp bằng lời nói, điệu bộ, cử chỉ...

- Thỉnh thoảng đặt câu hỏi để giúp bạn hiểu thêm vấn đề và chứng tỏ bạn rất quan tâm đến người đối thoại

- Giữ sự im lặng đầy vẻ quan tâm: trong quá trình nói có 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, vì nếu sự im lặng kéo dài (quá 30 giây) dễ làm cho người đối thoại xa rời chủ đề câu chuyện.

- Kỹ năng phản ánh lại: Sau khi người đối thoại trình bày một vấn đề nào đó, bạn có thể diễn đạt lại nội dung đó theo cách hiểu của bạn. 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 được chú ý lắng nghe.

- Người nghe luôn có dự đoán trước về đặc điểm tâm lý, diễn biến của câu chuyện mà người nói sẽ nói. Từ đó chuẩn bị tâm thế, kết hợp hoạt động của các giác quan để lắng nghe một cách tích cực nhất. Đồng thời trong quá trình lắng nghe chú ý quan sát các phương tiện phi ngôn ngữ như cử chỉ, ánh mắt, nét mặt... của người nói vì nó có ý nghĩa quan trọng và có ảnh hưởng quyết định tới hiệu quả của việc lắng nghe nói riêng và quá trình giao tiếp nói chung.

- Đừng chú trọng phong cách của người nói bằng cách hãy tự hỏi bản thân rằng người nói biết được điều gì mà bạn không biết

- Khách quan lắng nghe để giảm được ảnh hưởng của cảm xúc khi nghe và kiên nhẫn cho đến khi bạn nghe được toàn bộ thông tin.

- Tránh mất tập trung nghe bằng cách đóng cửa lại, tắt điện thoại đi động và tiến gần tới người nói chuyện hơn.

Và cuối cùng, hãy lắng nghe bằng cả con tim và khối óc để đạt được những điều mình muốn.