

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH
KHOA KHOA HỌC CƠ BẢN
BỘ MÔN TÂM LÝ



TÀI LIỆU GIẢNG DẠY
MÔN KỸ NĂNG GIAO TIẾP

GV biên soạn: Phạm Văn Tuấn

Trà Vinh, tháng 04 năm 2013

Lưu hành nội bộ

MỤC LỤC

Nội dung	Trang
CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP.....	3
<i>BÀI 1. Khái niệm, phân loại, quá trình giao tiếp.....</i>	3
<i>BÀI 2. Chức năng và vai trò của giao tiếp.....</i>	8
<i>BÀI 3. Hình thức và phương tiện giao tiếp.....</i>	11
<i>BÀI 4. Kỹ năng giao tiếp.....</i>	21
<i>BÀI 5. Nguyên tắc và chuẩn mực trong giao tiếp.....</i>	24
CHƯƠNG 2. MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	33
<i>BÀI 1. Nghi thức trong giao tiếp.....</i>	33
<i>BÀI 2. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu.....</i>	42
<i>BÀI 3. Kỹ năng lắng nghe.....</i>	47
<i>BÀI 4. Kỹ năng thuyết trình.....</i>	59
<i>BÀI 5. Kỹ năng phản hồi.....</i>	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	78

CHƯƠNG 1
KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP
BÀI 1
KHÁI NIỆM, PHÂN LOẠI, QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP

*** Mục tiêu bài học:** Học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết các khái niệm khác nhau về giao tiếp và trình bày một khái niệm về giao tiếp theo cách hiểu của cá nhân.
- Nhận biết các loại giao tiếp và lấy ví dụ cho từng loại giao tiếp.
- Phân tích quá trình giao tiếp
- Nhận biết các yếu tố tham gia vào quá trình giao tiếp – các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của cuộc giao tiếp
- Nhận biết các chức năng của giao tiếp và lấy ví dụ cụ thể cho từng chức năng của giao tiếp
- Tổ chức thành công một cuộc giao tiếp
- Vận dụng những kiến thức về giao tiếp vào việc tổ chức, điều chỉnh hoạt động giao tiếp của bản thân.

*** Nội dung bài học:**

I. Khái niệm và phân loại giao tiếp

1.1. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp là một trong những nhu cầu cơ bản của con người, là hoạt động có vai trò vô cùng quan trọng trong đời sống con người. Do đó, giao tiếp là một trong những vấn đề được nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu, hiện có rất nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp:

+ Nhà Tâm lý học Xô Viết A.A.Leeonchev định nghĩa: giao tiếp là một hệ thống những quá trình có mục đích và động cơ đảm bảo sự tương tác giữa người này với người khác trong hoạt động tập thể, thực hiện các mối quan hệ xã hội và nhân cách, các quan hệ tâm lý và sử dụng phương tiện đặc thù mà trước hết là ngôn ngữ.

Theo tác giả Nguyễn Quang Uẩn: Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau. Hay nói cách khác giao tiếp xác lập và vận

hành các quan hệ người – người, hiện thức hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác.

+ PGS Trần Trọng Thủy trong cuốn Nhập môn khoa học giao tiếp đã đưa ra định nghĩa: giao tiếp của con người là một quá trình có chủ định, có ý thức hay không có ý thức và trong đó các cảm xúc và tư tưởng được biểu đạt trong các thông điệp bằng ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ.

+ PGS.TS. Ngô Công Hoàn trong cuốn Giao tiếp sư phạm đã định nghĩa: giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mỗi quan hệ giữa con người với con người mà qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý và được biểu hiện ở các trao đổi thông tin, hiểu biết, rung cảm và tác động quan lại.

Theo tác giả Nguyễn Văn Đồng: “Giao tiếp là tiếp xúc tâm lý có tính đa chiều và đồng chủ thể giữa người với người được quy định bởi các yếu tố văn hóa, xã hội và đặc trưng tâm lý cá nhân. Giao tiếp có chức năng thỏa mãn các nhu cầu vật chất và tinh thần của con người, trao đổi thông tin, cảm xúc định hướng, điều chỉnh nhận thức, hành vi của bản thân và của nhau, tri giác lẫn nhau, tạo dựng quan hệ với nhau và tác động qua lại lẫn nhau”.

Một số khái niệm khác:

+ Giao tiếp là một quá trình thiết lập mối quan hệ hai chiều giữa một người với một người hoặc với nhiều người xung quanh, liên quan đến sự truyền đạt thông điệp và sự đáp ứng với sự truyền đạt ấy.

+ Giao tiếp là một quá trình qua đó chúng ta phát và nhận thông tin, suy nghĩ, có ý kiến và thái độ để có được sự thông cảm và hành động. Tóm lại, giao tiếp là một quá trình chia sẻ qua đó thông điệp sản sinh đáp ứng.

+ Giao tiếp là quá trình nói, nghe và trả lời để chúng ta có thể hiểu và phản ứng với nhau. Giao tiếp trải qua nhiều mức độ, từ thấp đến cao, từ sự e dè bề ngoài đến việc bộc lộ những tình cảm sâu kín bên trong :

- Mức độ xã giao (các bên còn dè dặt trong trao đổi, dừng lại ở mức chào hỏi làm quen).

- Mức độ quen biết: Trao đổi các ý tưởng khi mối quan hệ trở nên thân thiết hơn, nói về mình hoặc người đối diện.

- Mức độ thân thiết: Trao đổi cảm nghĩ, bộc lộ tình cảm của mình với người đối diện, nói về những điều mình yêu, mình ghét... chia sẻ với nhau niềm vui buồn trong

cuộc sống.

- Mức độ gắn bó sâu đậm : Mức độ cao nhất của giao tiếp. Người ta có thể trao đổi một cách cởi mở những cảm nghĩ và tình cảm, những niềm tin và ý kiến với người khác mà không sợ những điều mình nói ra sẽ bị từ chối hoặc không được chấp nhận.

Từ những khái niệm trên cho thấy hiện có rất nhiều quan điểm khác nhau về giao tiếp, nhưng có thể khái quát thành khái niệm được nhiều người chấp nhận như sau: ***Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin, tình cảm, suy nghĩ; là quá trình nhận biết và tác động lẫn nhau trong quan hệ giữa người với người nhằm đạt đến một mục đích nhất định.***

1.2. Phân loại giao tiếp

Có nhiều cách phân loại giao tiếp tùy theo những tiêu chuẩn khác nhau:

a. Dựa vào phương tiện giao tiếp: có 2 loại:

+ *Giao tiếp bằng ngôn ngữ:* Con người sử dụng tiếng nói và chữ viết để giao tiếp với nhau. Đây là phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người. Bằng ngôn ngữ, con người có thể truyền đi bất cứ một loại thông tin nào, như thông báo tin tức, diễn tả tình cảm, ám chỉ, miêu tả sự vật...

+ *Giao tiếp phi ngôn ngữ:* Con người giao tiếp với nhau bằng hành vi cử chỉ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười, đồ vật...

b. Dựa vào khoảng cách: Có 2 loại:

+ *Giao tiếp trực tiếp:* Là loại giao tiếp giữa các cá nhân khi họ mặt đối mặt với nhau để trực tiếp giao tiếp.

+ *Giao tiếp gián tiếp:* Là loại giao tiếp được thực hiện thông qua một phương tiện trung gian khác như điện thoại, email, thư tín, Fax, chat...

c. Dựa vào tính chất giao tiếp: Có 2 loại:

+ *Giao tiếp chính thức:* Là loại giao tiếp khi các cá nhân cùng thực hiện một nhiệm vụ chung theo quy định. Ví dụ: giao tiếp giữa giảng viên và sinh viên trong giờ học. Loại giao tiếp này có tính tổ chức, kỉ luật cao.

+ *Giao tiếp không chính thức:* Là loại giao tiếp diễn ra giữa những người đã quen biết, hiểu rõ về nhau, không bị ràng buộc bởi pháp luật, thể chế, mang nặng tính cá nhân. Ví dụ: giao tiếp giữa các bạn sinh viên trong giờ ra chơi. Loại giao tiếp này thường tạo ra bầu không khí đầm ấm, vui tươi, thân mật, hiểu biết lẫn nhau.

d. Dựa vào số người tham dự cuộc giao tiếp:

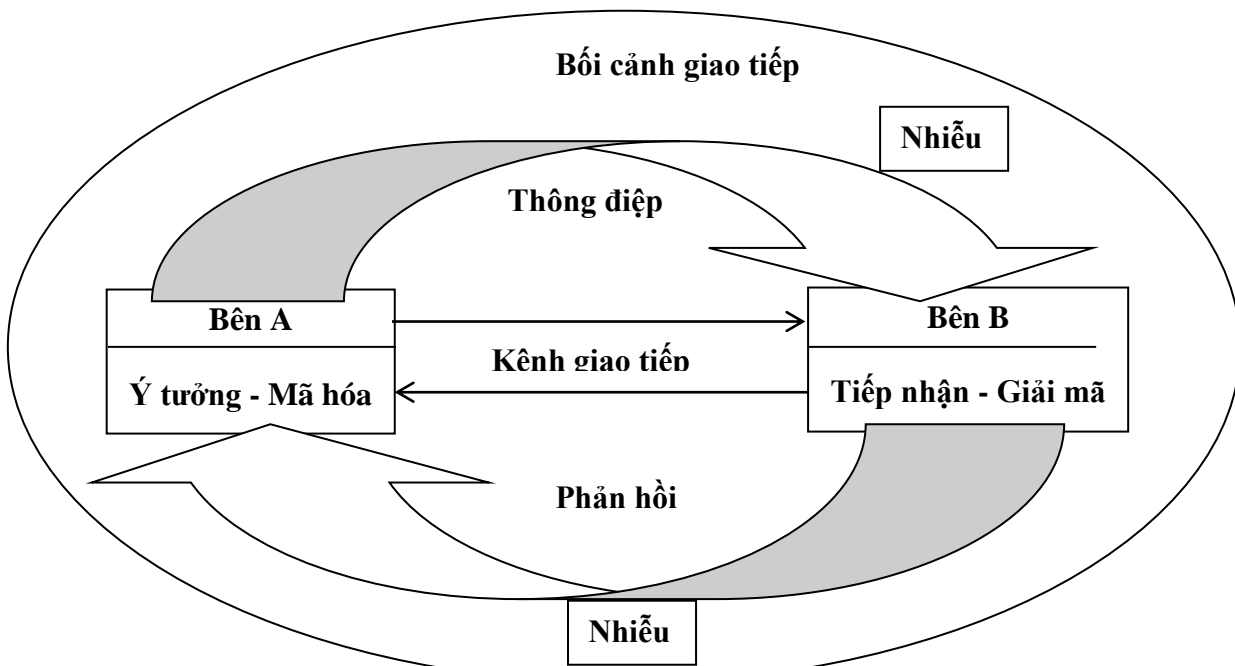
- + *Giao tiếp cá nhân – cá nhân.* Ví dụ: giao tiếp giữa sinh viên A và sinh viên B
- + *Giao tiếp cá nhân – nhóm.* Ví dụ: giao tiếp giữa giảng viên với lớp hoặc nhóm sinh viên
- + *Giao tiếp nhóm – nhóm:* giao tiếp trong đàm phán giữa đoàn đàm phán của công ty A và công ty B.

II. Quá trình giao tiếp

1. Quá trình giao tiếp diễn ra như thế nào?

Muốn có một quá trình giao tiếp diễn ra phải có ít nhất hai bên tham gia, các bên tham gia phải có nhu cầu giao tiếp với nhau, nhu cầu giao tiếp có thể xuất phát từ một bên hoặc từ cả các bên tùy vào từng tình huống giao tiếp. Đầu tiên một bên (bên A) có ý tưởng trong đầu quyết định muốn chia sẻ điều đó với bên kia (bên B), bên A bắt đầu mã hóa ý tưởng của mình thành các thông điệp bằng lời hay không lời, sau đó chuyển những thông điệp giao tiếp này đến bên B thông qua một kênh giao tiếp nhất định (trực tiếp hay gián tiếp). Bên B sau khi tiếp nhận các thông điệp được gửi đến từ bên A sẽ tiến hành giải mã để hiểu ý tưởng của bên A, sau đó tiến hành mã hóa các thông điệp phản hồi để gửi ngược lại cho bên A nếu có nhu cầu. Quá trình giao tiếp giữa bên A và bên B luôn diễn ra trong một bối cảnh giao tiếp cụ thể và trong bối cảnh giao tiếp đó luôn có thể chứa đựng những yếu tố ảnh hưởng xảy đến hiệu quả giao tiếp được gọi là nhiễu.

2. Mô hình giao tiếp



+ Từ mô hình giao tiếp trên cho thấy có 06 yếu tố tham gia vào quá trình giao tiếp:

- **Why:** mục đích giao tiếp
- **Who:** chủ thể giao tiếp (các bên tham gia vào cuộc giao tiếp)
- **What:** nội dung giao tiếp (hệ thống các thông điệp bao gồm của những thông điệp phản hồi)
- **Where, When:** bối cảnh giao tiếp gồm không gian, địa điểm, thời gian giao tiếp
- **How:** hình thức, phương tiện giao tiếp, phong cách giao tiếp

*** Câu hỏi (bài tập) củng cố:**

1. Anh/chị hãy trình bày một khái niệm về giao tiếp theo quan điểm của cá nhân?
2. Anh/chị hãy trình bày các loại giao tiếp? lấy ví dụ cụ thể cho từng loại giao tiếp?
3. Anh/chị hãy mô tả quá trình giao tiếp và cho biết: để tổ chức thành công một cuộc giao tiếp chúng ta cần quan tâm đến những yếu tố nào? Tại sao? Lấy ví dụ cụ thể?

BÀI 2

CHỨC NĂNG VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP

*** Mục tiêu bài học:** Học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết các chức năng và vai trò của giao tiếp
- Nhận biết được tầm quan trọng của giao tiếp trong cuộc sống

*** Nội dung bài học:**

Giao tiếp là một trong những hoạt động có vai trò hết sức quan trọng trong đời sống của con người. Hiện có nhiều cách hiểu khác nhau về chức năng của giao tiếp:

+ Tác giả Ngô Công Hoàn cho rằng giao tiếp có các chức năng sau:

- Chức năng định hướng hoạt động
- Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi

+ Hai tác giả Trần Trọng Thủy và Nguyễn Sinh Huy cho rằng giao tiếp có các chức năng sau:

- Chức năng thông tin hai chiều giữa hai người hay hai nhóm người
- Chức năng tổ chức, điều khiển, phối hợp hành động của một nhóm người

trong một hoạt động cùng nhau

- Chức năng giáo dục và phát triển nhân cách

+ Tác giả Nguyễn Quang Uẩn chia chức năng giao tiếp thành các chức năng sau:

- Chức năng thông tin hai chiều
- Chức năng thể hiện và đánh giá thái độ cảm xúc
- Chức năng liên kết phối hợp hoạt động
- Chức năng đồng nhất hóa
- Chức năng giáo dục

+ Tác giả Nguyễn Xuân Thức phân chia chức năng giao tiếp thành hai nhóm:

- Nhóm chức năng thuần túy xã hội
- Nhóm chức năng tâm lý xã hội

+ Tác giả Nguyễn Văn Đồng cho rằng giao tiếp có các chức năng sau:

- Chức năng thỏa mãn nhu cầu con người, đây là chức năng quan trọng nhất của giao tiếp

- Chức năng thông tin
 - Chức năng nhận thức về tự nhiên, xã hội và về bản thân
 - Chức năng cảm xúc giúp con người thỏa mãn những nhu cầu xúc cảm, tình cảm
 - Chức năng định hướng, tổ chức, phối hợp hoạt động và điều chỉnh hành vi của bản thân và của người khác
 - Chức năng hình thành và phát triển các quan hệ liên nhân cách
- + Tác giả Chu Văn Đức cũng chia chức năng của giao tiếp thành hai nhóm:
- Nhóm chức năng xã hội bao gồm các chức năng: chức năng thông tin; chức năng tổ chức, phối hợp hành động; chức năng điều khiển; chức năng phê bình và tự phê bình
 - Nhóm chức năng tâm lý gồm: chức năng động viên, khích lệ; chức năng thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ; chức năng cân bằng cảm xúc; chức năng hình thành và phát triển nhân cách.

Trên cơ sở nghiên cứu nhiều quan điểm khác nhau về chức năng và vai trò của giao tiếp, chúng tôi cho rằng giao tiếp có những chức năng và vai trò sau:

1. Chức năng truyền thông tin (thông báo)

Chức năng này có cả ở người và động vật. Ở động vật, chức năng thông báo thể hiện ở điệu bộ, nét mặt, âm thanh (phi ngôn ngữ). Còn ở người, với sự tham gia của hệ thống tín hiệu thứ 2, chức năng thông tin, thông báo được phát huy tối đa, nó có thể tuyên đi bất cứ thông tin nào. Trong hoạt động chung, người này giao tiếp với người kia để thông báo cho nhau những thông tin giúp cho hoạt động được thực hiện một cách có hiệu quả.

2. Chức năng nhận thức

Giao tiếp là công cụ quan trọng giúp con người nhận thức về thế giới và về bản thân. Giao tiếp giúp cho khả năng nhận thức của con người ngày càng mở rộng, làm cho vốn hiểu biết, tri thức của con người ngày càng phong phú.

3. Chức năng phối hợp hành động

Trong một tổ chức thường có nhiều bộ phận với các chức năng và nhiệm vụ khác nhau. Để tổ chức hoạt động một cách thống nhất, đồng bộ, thì các bộ phận, thành viên trong tổ chức cần phải giao tiếp với nhau để phối hợp hành động cho có hiệu quả. Thông qua giao tiếp con người hiểu được những yêu cầu, mong đợi của người khác,

hiểu được mục đích chung của nhóm trên cơ sở đó phối hợp với nhau cùng hoạt động nhằm đạt được mục đích chung.

4. Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi (chỉ có ở người).

Qua giao tiếp con người có thể nhận biết về thế giới, về người khác và về bản thân; biết được cái hay cái dở của bản thân cũng như những yêu cầu đòi hỏi của người khác, của xã hội trên cơ sở đó con người tự điều khiển, điều chỉnh bản thân cho phù hợp hơn. Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi trong giao tiếp thể hiện khả năng thích nghi lẫn nhau, khả năng nhận thức và đánh giá lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp. Mặt khác, nó còn thể hiện vai trò tích cực của các chủ thể trong giao tiếp.

5. Chức năng tạo lập mối quan hệ

Đối với con người, sự cô đơn, bị cô lập đối với những người xung quanh là một trong những điều đáng sợ nhất. Giao tiếp giúp cho con người tạo ra những mối quan hệ với người khác người.

6. Chức năng cân bằng cảm xúc

Mỗi chúng ta đôi khi có những cảm xúc cần được chia sẻ. Sung sướng hay đau khổ, vui hay buồn, hy vọng hay thất vọng đều muốn được chia sẻ cùng người khác. Chỉ có trong giao tiếp chúng ta mới tìm được sự đồng cảm, cảm thông và giải tỏa được cảm xúc của mình.

7. Chức năng hình thành và phát triển nhân cách

Trong giao tiếp con người lĩnh hội được kinh nghiệm xã hội, tâm hồn của con người trở nên phong phú, tri thức sâu sắc, tình cảm và thế giới quan được hình thành và phát triển. Thông qua giao tiếp những tiêu chuẩn đạo đức (tinh thần trách nhiệm, tính nguyên tắc, lòng vị tha...) không chỉ được thể hiện mà còn được hình thành. Cũng thông qua giao tiếp, con người được nhìn nhận, đánh giá từ đó mà có thể tự điều khiển điều chỉnh để tự hoàn thiện mình.

*** Câu hỏi (bài tập) củng cố:**

1. Anh/chị hãy trình bày các chức năng của giao tiếp? Lấy ví dụ cụ thể cho từng chức năng?
2. Anh/chị hãy giải thích tại sao nói “giao tiếp là điều kiện quan trọng giúp con người tồn tại và phát triển”?
3. Anh/chị hãy cho biết tầm quan trọng của giao tiếp đối với một nhân viên văn phòng?

BÀI 3

HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

*** Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết các hình thức giao tiếp
- Phân tích ưu nhược điểm của các hình thức giao tiếp
- Nhận biết cách thức sử dụng các hình thức giao tiếp: giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua điện thoại, giao tiếp qua email...
- Nhận biết các nhóm phương tiện giao tiếp: ngôn ngữ và phi ngôn ngữ
- Nhận biết cách thức sử dụng các phương tiện giao tiếp
- Lựa chọn, sử dụng các hình thức và phương tiện giao tiếp trong các tình huống giao tiếp cụ thể

*** Nội dung bài học:**

I. Hình thức giao tiếp

Trong giao tiếp để trao đổi thông tin, tình cảm, suy nghĩ hay nhận thức và tác động lẫn nhau, chúng ta có thể sử dụng nhiều hình thức giao tiếp khác nhau, có thể khái quát thành hai hình thức giao tiếp cơ bản: giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp. Mỗi hình thức giao tiếp có những ưu và nhược điểm khác nhau phù hợp với từng tình huống giao tiếp cụ thể. Vì vậy, trong giao tiếp để đạt được hiệu quả cao nhất chúng ta cần lựa chọn và sử dụng hình thức giao tiếp hợp lý.

a. Giao tiếp trực tiếp:

+ Giao tiếp trực tiếp là hình thức giao tiếp khi các chủ thể có nhau câu giao tiếp với nhau họ gặp mặt trực tiếp nhau – mặt đối mặt để trao đổi thông tin, nhận thức, tác động lẫn nhau.

+ Hình thức giao tiếp trực tiếp có ưu điểm:

- Giúp cho vấn đề mà các bên trao đổi được rõ ràng, cụ thể hơn

- Thông tin phản hồi nhanh

- Ra quyết định nhanh hơn, vấn đề được giải quyết nhanh và triệt để

- Giúp cho việc nhận biết đối phương được rõ ràng cụ thể hơn

- Giúp cho các chủ thể giao tiếp có thể thể hiện tình cảm, cảm xúc, thái độ một cách rõ ràng hơn

- Làm cho mối quan hệ giữa các bên giao tiếp ngày càng gắn bó, bền chặt

+ Hình thức giao tiếp trực tiếp có những hạn chế sau:

- Tốn thời gian để tổ chức không gian, địa điểm giao tiếp, tốn chi phí đi lại

- Dễ nảy sinh xung đột, mâu thuẫn giữa các bên giao tiếp nếu các bên giao tiếp có sự khác biệt lớn về quan điểm, tính cách, thái độ...

+ Khi sử dụng hình thức giao tiếp trực tiếp cần chú ý một số điểm đặc trưng sau:

- Tổ chức không gian, địa điểm giao tiếp thích hợp

- Chú ý hình ảnh bên ngoài

- Quan tâm ngôn ngữ cơ thể của bản thân và của đối tác

b. Giao tiếp gián tiếp:

+ Giao tiếp gián tiếp là hình thức giao tiếp thông qua các phương tiện hay yếu tố trung gian, giao tiếp gián tiếp rất đa dạng bao gồm nhiều hình thức khác nhau như: giao tiếp qua điện thoại, thư tín, email, chat, fax, ...

+ Các hình thức giao tiếp gián tiếp có ưu điểm: thuận tiện, đỡ tốn kém, trao đổi được nhiều thông tin, cùng một thời gian có thể giao tiếp với nhiều người...

+ Các hình thức giao tiếp gián tiếp có hạn chế: thông tin dễ bị thất lạc, rò rỉ; sự nhận biết về nhau bị hạn chế; khó bộc lộ rõ tình cảm thái độ...

II. Phương tiện giao tiếp

2.1. Ngôn ngữ

2.1.1. Ngôn ngữ nói

Ngôn ngữ nói được sử dụng nhiều trong giao tiếp, sau ngôn ngữ biểu cảm, đặc biệt là trong giao tiếp trực tiếp và giao tiếp qua điện thoại. Giao tiếp bằng ngôn ngữ nói có hiệu quả hay không phụ thuộc vào những yếu tố sau:

a. Ngôn từ

Ngôn từ là sản phẩm của tư duy, qua việc sử dụng ngôn từ, người nghe có thể nhận biết được người nói là một người như thế nào: có văn hóa hay không có văn hóa; nóng nảy, cục cằn hay nhã nhặn, lịch sự; ích kỷ, kiêu căng hay độ lượng, khiêm nhường.

Tục ngữ có câu: “*Lời nói chẳng mất tiền mua , lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau*”, hay “*nói ngọt, thì lọt đến xương*”.

Để gây được thiện cảm với người nghe, giao tiếp trong xã hội nói chung, giao tiếp trong công việc nói riêng, nên sử dụng ngôn ngữ nói theo các lưu ý sau:

+ *Nên dùng những từ ngữ phổ thông, đơn giản, dễ hiểu*

+ *Nên dùng từ đẹp, từ thanh nhã, dung dị, như: vui lòng, làm ơn, nên chăng, có thể, theo tôi nghĩ, rất tiếc...*

Vd: Chú vui lòng cho con coi chứng minh nhân dân

+ *Tránh dùng những từ mạnh như: Xấu quá, kém cỏi thế, nhầm, nhất định, yêu cầu, cần phải, kiên quyết...*

+ *Hạn chế tối đa dùng từ “không”*

Dùng từ không, từ mạnh, từ cứng nhắc khi giao tiếp là vô tình tạo ra không khí nặng nề, căng thẳng, làm ức chế người nghe và tính thuyết phục không cao đối với người nghe, nhất là những người phải tiếp nhận lời chê trách, phàn nàn.

Đối với khách hàng, điều tối kỵ nhất là dùng từ “không” trong quan hệ mua bán. Bởi lẽ những điều người ta đang quan tâm, ấp ủ, mong đợi đã bị chúng ta chối bỏ. Như vậy, sẽ làm cho khách hàng thất vọng, khó chịu. Từ đó họ sẽ không bao giờ tìm đến mua nó nơi nhà hàng của chúng ta (nếu họ muốn) và hơn thế nữa, họ còn nói cho nhiều người khác biết điều đó.

+ Để thể hiện sự tôn kính, lịch thiệp, nên dùng những từ xưng hô: thưa ông, thưa bà, thưa bác, thưa các anh, các chị... vì con người ai cũng muốn được người khác tôn trọng mình. Thưa gửi là những từ đệm thể hiện sự kính trọng, gần gũi để được mọi người chấp nhận.

+ Để tạo cảm giác hứng thú, hấp dẫn, lôi cuốn lòng người nên dùng từ có biểu cảm, có hình ảnh, có màu sắc và đôi khi lợi dụng cơ hội có thể xen vào đúng lúc đôi chút hài hước thì có hiệu quả không nhỏ.

Vd: Thơm ngây ngọt, đẹp tuyệt vời...

+ Để tăng sự chú ý và tạo sức thuyết phục cao trong khi người nghe đang chán chừ, do dự, có thể cũng cần dùng ngôn từ mạnh mẽ, từ nhấn, từ khẳng định: tuy nhiên, chẳng hạn, tất nhiên, bởi vậy,

Khi sử dụng ngôn từ, cần chú ý tới hoàn cảnh, ngữ cảnh và đối tượng giao tiếp cụ thể để chọn loại ngôn từ gì, ở chừng mực nào cho thích hợp, chứ không nên lạm dụng chúng một cách thái quá.

b. Âm điệu, giọng nói

Âm giọng trong hoạt động giao tiếp có tác động rất mạnh mẽ đến cảm xúc, tình cảm của người nghe.

Âm điệu chuẩn xác, nhịp nhàng; giọng nói to rõ, truyền cảm bao giờ cũng có sức lôi cuốn lòng người.

Với những giọng nói đều đều, the thé, đay nghiến, chì chiết hay ngon ngọt theo kiểu nịnh hót dễ làm cho đối tác khó chịu, phiền lòng.

Tuỳ theo cảm xúc và ý tứ của người nói mà giai điệu cần có lúc du dương, lên bổng, xuống trầm; đôi lúc phải biết cách nhấn giọng hoặc thả giọng khi cần thiết. Như vậy mới có thể lôi cuốn được lòng người, đưa tâm hồn của người nghe hoà quyện vào trạng thái cảm xúc của người nói.

c. Tốc độ, cường độ nói

Tốc độ, cường độ nói có ảnh hưởng rất lớn đến việc tiếp nhận thông tin ở người nghe. Trong giao tiếp nếu chúng ta nói với tốc độ quá nhanh hay với cường độ nhỏ sẽ làm cho đối tác giao tiếp không thể nghe rõ những gì chúng ta trao đổi, từ đó có thể dẫn đến không hiểu hoặc hiểu lầm. Do đó, trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói chúng ta cần điều chỉnh tốc độ và cường độ nói ở mức độ hợp lý, đặc biệt là khi nói trước đám đông, nói với người lớn tuổi, nói với trẻ em, với người có trình độ hiểu biết hạn chế....

d. Phong cách nói

Trong giao tiếp có nhiều phong cách nói khác nhau như: nói hiển ngôn hay nói hàm ngôn; nói nói thẳng hay nói tránh; nói lịch sự hay nói mỉa mai, châm chọc, Trong giao tiếp tùy vào đối tượng giao tiếp, hoàn cảnh và nội dung giao tiếp mà chúng ta chọn phong cách nói cho phù hợp. Tuy nhiên để giao tiếp bằng ngôn ngữ nói đạt hiệu quả chúng ta nên tránh sử dụng các phong cách nói quá thẳng thắn (Thuốc đắng già tật, sự thật mất lòng), tránh phong cách nói mỉa mai châm chọc người khác.

e. Cách truyền đạt

Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, cách truyền đạt được xem là một trong những vấn đề quan trọng trong việc thu hút và tạo hứng thú cho người nghe cũng như nâng cao hiệu quả của quá trình trao đổi thông tin. Để giao tiếp có hiệu quả chúng ta sử dụng cách truyền đạt logic, mạch lạc, hài hước, dí dỏm. Nên tránh cách truyền đạt áp a áp úng, gây mê...

2.1.2. Ngôn ngữ viết

Ngôn ngữ viết cần được dùng khi cần có sự rõ ràng minh bạch, cần lưu giữ lưu dài làm bằng chứng, hoặc không có điều kiện sử dụng ngôn ngữ khác. Chẳng hạn như văn bản pháp luật, biên bản, hợp đồng, hoá đơn, chứng từ, chứng nhận, thư từ, tài liệu, sách báo, ..

So với ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết đòi hỏi cao hơn, nghiêm ngặt hơn về văn phong, ngữ pháp chính tả, ngôn từ, cấu trúc câu. Ngôn ngữ viết phải rõ ràng, chi tiết, chính xác và tuân theo các quy tắc ngữ pháp, dùng ngôn ngữ viết phải hết sức chú ý tới văn phong, văn viết phải súc tích, logic, chặt chẽ. Chỉ cần sai sót một từ, hoặc không rõ nghĩa có thể gây ra hiểu lầm, hiểu sai.

Đối với nhân viên văn phòng, giao tiếp bằng ngôn ngữ viết là rất thường xuyên trong việc soạn thảo các loại văn bản hành chính. Vì vậy việc lưu ý những vấn đề trên là hết sức cần thiết ngoài ra phải tuân thủ những quy định chung về thể thức văn bản.

2.2. Phi ngôn ngữ

Các yếu tố phi ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất trong giao tiếp, đồng thời là phương tiện đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình giao tiếp trực tiếp. Các yếu tố

phi ngôn ngữ trong giao tiếp gồm: ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ, giọng nói, điệu bộ...

Tất cả những yếu tố này đều thể hiện thái độ, cảm xúc và phản ứng của con người. Nó có thể làm tăng giá trị ngôn ngữ nói, làm cho ngôn ngữ nói có hồn hơn.

Ví dụ: lời chúc mừng kèm theo cái bắt tay nồng hậu và nụ cười tươi tắn trên môi. Như vậy, lời chúc mừng đó mới có giá trị. Nếu chỉ nói chúc mừng, mà thờ ơ lạnh nhạt, không bắt tay, không tươi cười với người được chúc mừng thì lời chúc mừng đó không những không có giá trị mà còn được hiểu là giả tạo.

Lời cảm ơn mà không kèm nét mặt tươi tắn, hàm ơn, thì mới là cảm ơn một nửa. Tặng hoa mà không nói gì với người nhận hoa, thì chẳng ai muốn nhận, vì đâu phải là hoa tặng.

Không những thế, giao tiếp phi ngôn ngữ còn có thể thay thế ngôn ngữ nói, nó là một cách để những người không có khả năng nói có thể giao tiếp với cuộc sống bên ngoài. Họ dùng tay và các hành động của cơ thể để trao đổi thông tin và tình cảm của mình, họ không còn thấy tự ti và mở rộng lòng mình hơn với mọi người.

Như vậy, phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ là bất kỳ thông điệp nào chúng ta gửi tới người đối thoại thông qua các cử chỉ hành động của cơ thể như ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ, điệu bộ và khoảng cách giao tiếp. Nhưng sinh động nhất, giá trị nhất và thường được sử dụng nhiều nhất là ánh mắt và nụ cười.

2.2.1. Ánh mắt

“Đôi mắt là cửa sổ tâm hồn”

Ánh mắt phản ánh cá tính, trạng thái cảm xúc, bộc lộ tình cảm, tâm trạng và ước nguyện của con người ra bên ngoài., ví dụ:

- Người có óc thực tế thường có cái nhìn lạnh lùng
- Người ngay thẳng nhân hậu có cái nhìn thẳng và trực diện
- Người nham hiểm đa nghi có cái nhìn xoi mói, lục lọi
- Mắt liếc ngang liếc dọc thể hiện sự nghi ngờ, không tin tưởng.
- Cặp mắt lẩn tránh cái nhìn là người nói dối hay cố dấu một điều gì, có khi còn lộ ra bản tính là một con người dối trá, không thành thật, hay lật lọng (có khi lại là người nhút nhát, rụt rè)-người Singapore có thể không nhìn vào mắt họ vì họ cho thế là kém tôn trọng.

- Mắt nhìn về một hướng, mi mắt và tròng mắt hơi sụp xuống là biểu thị một nỗi buồn.
- Tròng mắt mở to, hai con mắt nhìn rất mạnh vào người khác là biểu hiện sự tức giận.
- Người nào không hiểu những gì bạn nói thường hay nheo mắt, dướn đầu ra nghe hay ghé tai ra phía trước, biểu thị muốn được nghe rõ hơn.
- Mắt nhìn thẳng, mỉm cười thường là cử chỉ tốt, lịch lãm.
- Phụ nữ nhìn tình cảm vào người khác phái, nhưng khi bị nhìn lại thì chuyển ánh mắt sang chỗ khác hoặc nhìn xuống đất là người có cảm tình riêng với anh chàng đó.
- Mắt nhìn lên trời biểu thị sự mệt mỏi, chán ngấy vì độ tin cậy của thông tin không cao.
- Hai mắt nhìn xuống dưới: không an toàn, chạy trốn, bỏ cuộc.
- Hai mắt nhìn chằm chằm đối phương: một sự uy hiếp, sự công kích...
- Khi một người quay ánh mắt đi nơi khác cũng có khi là lúc họ đang phản đối, tỏ thái độ không muốn nghe những điều mơ hồ, mờ ám hoặc xúc phạm đến người vắng mặt nào đó trong cuộc giao tiếp mà họ muốn bênh vực.

Để giao tiếp hiệu quả, khi giao tiếp với người khác, đặc biệt là trong giao tiếp trực tiếp chúng ta cần quan sát ánh mắt của đối tượng để nhận biết một số biểu hiện tâm lý của họ từ đó điều chỉnh hành vi giao tiếp - ứng xử của bản thân cho phù hợp. Bên cạnh đó cũng cần chú ý đến việc thể hiện ánh mắt của bản thân nhằm tạo thiện cảm với đối tượng giao tiếp. Khi giao tiếp chúng ta nên giao tiếp bằng mắt với đối tượng, luôn hướng mắt về phía đối tượng giao tiếp với cái nhìn thân thiện, lịch sự, tránh ánh nhìn soi mói, khinh miệt, nhìn chằm chằm vào đối tượng, nhìn đi nơi khác hay nhòm ngó xung quanh.

2.2.2. Nét mặt

Trong giao tiếp, nét mặt biểu lộ thái độ, cảm xúc của con người. Ở con người, với mọi biểu hiện của cảm xúc, vui, buồn, giận hờn, căm tức, mệt mỏi...ta đều có thể thể hiện trên nét mặt.

Từ cái nhăn mặt, cái nhíu mày, cái sụp mắt, cái bĩu môi, cái “đá lông nheo”... đều có ngôn ngữ riêng của nó, mà không thể lẫn lộn với bất kỳ ngôn ngữ nào được.

- Trong giao tiếp, đôi mày của đối tượng cau lại đó là dấu hiệu của sự không đồng tình.

- Mặt cúi gầm xuống, hơi đỏ, khép nép, tay mân mê cái gì đó biểu hiện sự bối rối trong lòng, sự e thẹn, hay xấu hổ.

Khi giao tiếp chúng ta nên quan sát nét mặt của đối tượng cũng như làm chủ nét mặt của bản thân. Trong suốt quá trình giao tiếp từ lúc tiếp xúc đối tượng tới lúc chia tay chúng ta nên giữ nét mặt vui vẻ, cởi mở; tránh nét mặt nhăn nhó, khó chịu hay quá nghiêm chỉnh sẽ làm cho bầu không khí tiếp xúc trở nên căng thẳng và ngột ngạt.

2.2.3. Nụ cười

- Nụ cười cũng là một phương tiện giao tiếp lợi hại, một ngôn ngữ không lời cực kỳ độc đáo... Trong giao tiếp, người ta có thể dùng nụ cười để biểu lộ tình cảm, thái độ của mình.
- Con người có bao nhiêu kiểu cười thì có bấy nhiêu cá tính.
- Có cái cười tươi tắn, hồn nhiên, đôn hậu, có cái cười chua chát, miễn cưỡng, đanh ác, có cái cười đồng tình, thông cảm, nhưng cũng có cái cười chế giễu, cười khinh bỉ... Qua đó ta cũng có thể biết được, chủ nhân của nụ cười đang đau khổ hay hạnh phúc, đang bệnh tật hay đang khoẻ mạnh.
- Mỗi điệu cười đều biểu hiện một thái độ nào đó.
- Kinh nghiệm cho thấy:
 - Vui vẻ thì miệng cười, mắt cười nheo theo
 - Tức giận thì mím môi, chẹn mắt, chau mày
 - Bĩu môi, cười khẩy thể hiện sự khinh bỉ
 - Liếm môi chứng tỏ thần kinh căng thẳng
 - Cười phá lên có thể là sung sướng, mãn nguyện, nhưng cũng có thể là điều cợt, cay đắng.

Trong giao tiếp, chúng ta phải tinh nhạy quan sát nụ cười của đối tượng giao tiếp để biết được lòng dạ của họ.

*** Câu hỏi (bài tập) củng cố:**

Câu 1. Anh/chị hãy trình bày những hiểu biết của mình về hai hình thức giao tiếp: trực tiếp và gián tiếp?

Câu 2. Trong giao tiếp, khi nào nên sử dụng hình thức giao tiếp trực tiếp và khi nào nên sử dụng các hình thức giao tiếp gián tiếp? Tại sao? Lấy ví dụ cụ thể?

Câu 3. Anh/ chị hãy trình bày những lưu ý khi gọi điện thoại, nghe điện thoại và nhắn tin điện thoại?

Câu 4. Anh/chị hãy trình bày một số lưu ý đối với giao tiếp qua email?

Câu 5. Anh/chị hãy phân tích những vấn đề cần lưu ý đối với giao tiếp bằng ngôn ngữ? Lấy ví dụ cụ thể?

Câu 6. Anh/chị hãy phân tích những vấn đề cần lưu ý đối với ngôn ngữ cơ thể trong giao tiếp (về ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ hành vi...)?

Bài tập thực hành:

Bài 1. Thực hành giao tiếp qua điện thoại: Sinh viên tự bắt cặp, sau đó thay phiên nhau thực hành gọi và nghe điện thoại về một chủ đề giao tiếp tự chọn.

Bài 2. Mỗi sinh viên soạn một tin nhắn điện thoại cho một trong các tình huống giao tiếp sau: Xin thầy/cô nghỉ học; hẹn một cuộc hẹn; thông báo cho bạn về việc nghỉ học hay một tình huống tự chọn khác.

Bài 3. Mỗi sinh viên thực hành soạn nội dung một email để gửi đến đối tác trong tình huống giao tiếp sau: gửi email báo giá các sản phẩm máy vi tính mới do đối tác yêu cầu.

Bài 4. Mỗi sinh viên quan sát một tình huống giao tiếp bất kì sau đó liệt kê các lỗi về sử dụng ngôn ngữ và các yếu tố phi ngôn ngữ của các chủ thể giao tiếp và cho biết những nhận xét của cá nhân.

Bài 5. Những biểu hiện nào sau đây được chấp nhận và không được chấp nhận trong giao tiếp?

Biểu hiện	Được chấp nhận	Không được chấp nhận
Dùng những ngôn từ lịch sự, dễ hiểu		
Sử dụng ngôn từ trừu tượng, khó hiểu		
Giọng nói to, rõ ràng		

Phát âm chuẩn		
Truyền đạt lưu loát, mạch lạc		
Cường độ tốc độ nói vừa phải		
Sử dụng lời nói lịch sự		
Sử dụng lời nói thẳng		
Chữ viết xấu, không rõ ràng, sai nhiều lỗi chính tả		
Cấu trúc câu không hoàn chỉnh		
Ánh mắt, nét mặt thân thiện, vui vẻ		
Cử chỉ hành động nghiêm túc		
Cử chỉ hành động tùy tiện, thiếu sự kiểm soát		
Khoảng cách giao tiếp phù hợp		
Nụ cười thân thiện, gần gũi		
Cười nhếch mép, cười nhạt		
Trang phục lịch sự, tư thế, dáng điệu nghiêm chỉnh		
Trang phục thoải mái, thích gì mặc đó		

BÀI 4

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

*** Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết các nhóm kỹ năng giao tiếp
- Phân tích nội dung các nhóm kỹ năng giao tiếp
- Nhận biết cách thức rèn luyện các nhóm kỹ năng giao tiếp
- Ý thức được tầm quan trọng của việc hình thành kỹ năng giao tiếp

*** Nội dung bài học:**

I. Khái niệm kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng giao tiếp là khả năng nhận biết nhanh chóng những biểu hiện bên ngoài và đoán biết diễn biến tâm lý bên trong của đối tác giao tiếp, đồng thời biết sử dụng phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, biết cách định hướng để điều khiển, điều chỉnh quá trình giao tiếp đạt hiệu quả.

II. Các nhóm kỹ năng giao tiếp

2.1. Nhóm kỹ năng định hướng: bao gồm:

- Kỹ năng tri giác (quan sát): kỹ năng này được biểu hiện ở khả năng dựa vào tri giác ban đầu về các biểu hiện bên ngoài (như: Hình thức, động tác, ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ và các sắc thái biểu cảm) mà phán đoán tâm lý.

Người có kỹ năng giao tiếp tốt có thể dễ dàng phát hiện những diễn biến tâm lý của đối tượng giao tiếp.

- Kỹ năng chuyển từ tri giác vào việc nhận biết các đặc điểm về nhu cầu, động cơ, sở thích, cá tính của đối tượng giao tiếp.

*** Rèn luyện các kỹ năng định hướng trong giao tiếp**

- Hiểu rõ về các biểu hiện bên ngoài về “ngôn ngữ của cơ thể” mà nó nói lên cái tâm lý bên trong của họ.

- Rèn luyện khả năng quan sát con người.
- Biết tích lũy kinh nghiệm trong quá trình sống.
- Quan sát thực nghiệm bằng các tranh ảnh, băng hình.

- Tham khảo kinh nghiệm dân gian, hiểu biết về nhân tướng học cũng rất có ích trong việc định hướng.

2.2. Nhóm kỹ năng định vị

Là nhóm kỹ năng có khả năng xác định đúng vị trí giao tiếp để từ đó tạo điều kiện cho đối tượng chủ động. Thực chất đây là kỹ năng biết cách thu thập và phân tích, xử lý thông tin.

Nhóm này bao gồm:

- Khả năng nhận biết vị trí trong giao tiếp
- Khả năng xác định được không gian, thời gian giao tiếp phù hợp
- Khả năng xác định nội dung giao tiếp

*** Rèn luyện các kỹ năng định vị:**

- Rèn tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý của bản thân.
- Đánh giá đúng thông tin của mình và của đối tượng giao tiếp.

2.3. Nhóm kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

Biểu hiện ở khả năng lôi cuốn, thu hút đối tượng giao tiếp, biết duy trì hứng thú, sự tập trung chú ý của đối tượng.

Nhóm kỹ năng này bao gồm:

- Kỹ năng làm chủ trạng thái cảm xúc, tình cảm khi tiếp xúc. Đó là khả năng tự kiềm chế, không thể hiện sự vui quá, buồn quá, sự thích quá hay không thích.
- Kỹ năng làm chủ các phương tiện giao tiếp, trong đó chủ yếu là phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ..

*** Rèn luyện kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp**

- Hiểu rõ đối tượng giao tiếp: Sở thích, thói quen, thú vui... của đối tượng giao tiếp.
- Nâng cao trình độ văn hóa, trình độ lý luận, trình độ nghề nghiệp và bồi dưỡng phẩm cách của mình.
- Luôn chân thành cư xử với người khác, cởi mở, tự tin, khôi hài, dí dỏm và cảm thông.
- Luôn tự chủ, bao dung và độ lượng.
- Phải biết tự kiềm chế bản thân. Trong bất kỳ tình huống nào cũng phải cân nhắc thận trọng lời nói, cử chỉ và hành động của mình.

Muốn tự kiểm chế tốt thì luôn luôn phải tự trả lời câu hỏi: Nếu mình nổi khùng, nổi giận, nổi cáu thì hậu quả gì sẽ xảy ra.

Ngoài ra, cần phải: luôn luôn giữ nụ cười trên môi; biết dùng đôi mắt để biểu thị tình cảm; trang phục phải phù hợp với dáng người.

Câu hỏi (bài tập) củng cố:

Câu 1. Trình bày và phân tích một khái niệm về kỹ năng giao tiếp?

Câu 2. Phân tích ý nghĩa của việc hình thành kỹ năng giao tiếp? Lấy ví dụ minh họa?

Câu 3. Trình bày và phân tích các nhóm kỹ năng giao tiếp?

Câu 4. Trình bày cách thức rèn luyện các nhóm kỹ năng giao tiếp?

BÀI 5

NGUYÊN TẮC VÀ CHUẨN MỰC TRONG GIAO TIẾP XÃ HỘI

*** Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết các yêu cầu cụ thể đối với nội dung giao tiếp
- Xác định các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp xã hội
- Xác định các chuẩn mực cơ bản trong giao tiếp xã hội
- Ý thức được ý nghĩa của việc tuân thủ các nguyên tắc và chuẩn mực trong quan hệ giao tiếp giữa người với người.
- Vận dụng các nguyên tắc, chuẩn mực giao tiếp vào việc nâng cao hiệu quả giao tiếp của bản thân.

*** Nội dung bài học:**

I. Những yêu cầu đối với nội dung giao tiếp

Nội dung giao tiếp ảnh hưởng rất lớn đến sự thành bại của cuộc giao tiếp. Do vậy, khi chuẩn bị nội dung giao tiếp cần lưu ý các yêu cầu sau:

- Chính xác

Trong quá trình giao tiếp, mọi thông tin trao đổi với đối tượng cần phải chính xác, phản ánh trung thực sự vật, sự việc. Không nên thêm bớt hay tự suy diễn một cách chủ quan. Tục ngữ có câu: “Ăn phải nhai, nói phải nghĩ”, “Uốn lưỡi bảy lần trước khi nói”.

- Rõ ràng

Thông điệp cần phải rõ ràng, thông tin trao đổi một cách chi tiết, cụ thể không nói chung chung để người nhận chỉ có thể hiểu rõ và hiểu đúng ý mà chúng ta muốn trao đổi. Thông tin không rõ ràng rất dễ gây hiểu lầm, hiểu sai.

- Ngắn gọn, súc tích

Thông điệp đầy đủ những nội dung cần thiết, nhưng phải ngắn gọn, súc tích, tránh dài dòng, rườm rà, chứa đựng những nội dung thừa, không cần thiết.

“Người khôn nói ngắn, kẻ dại nói dài”

“Nói dài, nói dai, nói dở”

- Hoàn chỉnh

Thông điệp phải chứa đựng đầy đủ những thông tin cần thiết. Trên cơ sở đó quá trình trao thông tin sẽ được rút ngắn, nhờ cắt giảm được nhiều bước phản hồi không cần thiết, quá trình nhận thức và phối hợp hành động sẽ đạt được hiệu quả cao hơn.

- Nhất quán

Trong quá trình giao tiếp, các thông tin đưa ra cần thống nhất với nhau về mặt ý nghĩa, tránh tạo ra mâu thuẫn giữa các nội dung thông tin từ đó làm cho đối tượng giao tiếp khó hiểu và mất lòng tin

- Cẩn trọng

Bất kì thông tin nào được nói ra cũng cần phải được suy nghĩ kỹ lưỡng, không nói xạo, nói bậy, từ ngữ sử dụng trong giao tiếp cần được chọn lọc một cách cẩn thận.

- Lịch sự

Thông điệp có nội dung tốt, nhưng hình thức thể hiện và phương pháp truyền đạt không tốt thì cũng không mang lại kết quả như mong muốn.

Nếu một thư mời có đầy đủ nội dung cần thiết nhưng đầy rẫy những lỗi chính tả và được viết trên tờ giấy xấu, bản thì không thể gây được cảm tình của người nhận.

Vì vậy, để giao tiếp thành công thì bên cạnh việc chuẩn bị thông tin rõ ràng, chính xác, đầy đủ và ngắn gọn còn phải lịch sự, nhã nhặn, thể hiện sự tôn trọng đối tác.

II. Các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp xã hội

Trong quan hệ giao tiếp giữa con người với con người trong các mối quan hệ xã hội, để tạo được thiện cảm và xây dựng được các mối quan hệ tốt đẹp, chúng ta cần lưu ý những nguyên tắc sau:

+ Luôn quan tâm đến đối tượng giao tiếp

Quan tâm đến người khác là một điều không thể thiếu trong bất kỳ mối quan hệ nào. Được người khác quan tâm là một nhu cầu cơ bản ở con người. Càng quan tâm tới nhau, người ta càng cảm thấy vui vẻ, hạnh phúc. Dân gian có câu:

*“Niềm vui được chia sẻ sẽ tăng gấp đôi
Nỗi buồn được chia sẻ sẽ vơi đi một nửa”.*

Trong giao tiếp việc quan tâm đến đối tượng giao tiếp giúp chúng ta **hiểu hơn về họ**. **Tạo được cảm tình** với họ và sẽ nhận lại được sự quan tâm từ họ. Quan tâm đến nhau là cơ sở cho việc xây dựng và **duy trì các mối quan** hệ tốt đẹp.

Sự quan tâm của chúng ta đối với đối tượng giao tiếp được **thể hiện ở** sự chào hỏi lịch sự, sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ nhau khi cần thiết; thăm hỏi, động viên, khích lệ nhau trong công việc và trong cuộc sống.

+ Luôn tôn trọng đối tượng giao tiếp

“Việc chuyên hóa từ chủ nghĩa vị kỷ sang tôn trọng người khác là nguồn gốc của mọi cách cư xử tốt”.

“Chỉ có tôn trọng mình là sa vào chủ nghĩa vị kỷ và không thể có những quan hệ đẹp với những xung quanh. Địa vị, quyền thế, chức tước, sắc đẹp, sức mạnh, tài năng... cũng không cho phép ai đặt mình lên trên những người khác”.

Trong quan hệ xã hội... chẳng ai muốn mình bị hạ thấp, ai cũng muốn mình được người khác coi trọng. Một sự phê phán không khéo léo, thiếu tế nhị sẽ làm người khác cảm thấy bị xúc phạm.

Tôn trọng đối tượng giao tiếp là thỏa mãn nhu cầu được coi trọng ở họ, tôn trọng họ để họ tôn trọng lại mình “Có qua có lại, mới toại lòng nhau”

Trong giao tiếp, tôn trọng đối tượng giao tiếp thể hiện ở các **biểu hiện** sau: biết lắng nghe; ứng xử lịch sự, tế nhị; không tò mò, soi mói, can thiệp vào đời tư của đối tượng, không nói xấu người khác; khiêm tốn, không tự đặt mình lên trên người khác...

Mối quan hệ của chúng ta với người khác có tốt đẹp hay không là do sự tôn trọng quyết định một phần không nhỏ.

+ Luôn tìm ưu điểm ở đối tác giao tiếp; kịp thời khen ngợi họ

Một chuyên gia tâm lý nói: “Cái vốn quý nhất của chúng ta là năng lực kêu gọi được lòng hăng hái của mọi người. Chỉ có khuyến khích và khen ngợi mới làm phát sinh và gia tăng những tài năng quý nhất của mình mà thôi”

Nhà tâm lý học Emerson nói: “Đừng tiếc những lời cảm ơn và khuyến khích! Những lời nói đó, ít lâu sau ta có thể quên đi, nhưng những người được ta khen tặng sẽ hoan hỉ và luôn nhớ tới”.

Con người ai cũng thích được khen, đặc biệt là khen những điểm mạnh, điểm tốt của mình. Khi nhận được lời khen, đặc biệt là những lời khen chân thành ai cũng vui, cũng thích, cũng cảm mến người trao tặng lời khen.

Trong giao tiếp, chúng ta hãy tinh tế phát hiện ra những điểm mạnh dù chỉ là nhỏ ở đối tượng. Trên cơ sở đó hãy đưa ra những **lời khen chân thành, kịp thời**. Đừng quá quan tâm hay chỉ trích những điểm yếu, điểm hạn chế ở người khác. Hãy luôn nhớ: lời khen thường dễ nghe nhưng lời chê, lời chỉ trích lại thường khó chấp nhận.

+ ***Hãy đặt mình vào vị trí của đối tác giao tiếp để hiểu họ và chọn cách cư xử cho đúng mực.***

Người Việt Nam có câu: “Mỗi cây mỗi hoa, mỗi nhà mỗi cảnh”. Mỗi người là một thế giới riêng, mang trong mình những đặc điểm tâm lý khác biệt với người khác, để hiểu được đối tác giao tiếp chúng ta phải biết đặt mình vào vị trí của họ để chia sẻ những suy nghĩ, tâm trạng, nhu cầu, mong muốn của họ.

“Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng”, “Đi với bụi mặc áo cà sa, đi với ma mặc áo giấy”, hiểu đối tác, biết được đối tác là ai và là người như thế nào để từ đó có cách ứng xử phù hợp là chìa khóa dẫn đến thành công.

Trong giao tiếp chúng ta hãy luôn nghĩ đến cảm nhận của người khác trước khi nói hay có bất cứ hành động gì như thế sẽ dễ dàng thành công hơn.

+ ***Sử dụng cách nói lịch sự, tế nhị; tránh dùng cách nói võ mồm, sỗ sàng, mỉa mai châm chọc người khác.***

“Chim khôn kêu tiếng rảnh rang
Người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe”
“Đất tốt trồng cây rườm rà
Những người thanh lịch nói ra dịu dàng”
“Thuốc đắng giả tật, sự thật mất lòng”

Con người ai cũng thích được nghe những lời nói dịu dàng, dễ nghe, không ai thích nghe những lời nói cộc cằn, thô lỗ. Để tạo được ấn tượng tốt, chiếm được tình cảm của đối tác giao tiếp, khi giao tiếp với họ chúng ta cần làm chủ cảm xúc, hành vi, lời nói của bản thân.

Trong giao tiếp, tuyệt đối không nên mỉa mai hay châm chọc người khác, làm chạm tự ái và tổn thương đến họ. Trong mỗi người tự ái rất nên giữ vì đó là tình cảm của con người có phẩm cách. Đừng nên nói đùa châm chọc, nhất là đối với những người quá nhạy cảm.

Người Pháp nói: mỉa mai hay tát vào mặt ông A, bà B, có gì khác nhau không? Điểm đặc biệt chung nhất là: Tát thì kêu nhưng thường lại không đau bằng. Hãy chôn

vùi thối mĩa mai trong mộ. Chế giễu một người mù hay kẻ câm thì đáng bị mù hoặc câm.

+ ***Không nên chạm vào lòng tự ái của đối tác giao tiếp, khiến họ phải buồn lòng, đau khổ.***

“Nhân vô thập toàn”, con người không ai là hoàn hảo, mỗi người đều có những cái hay cái dở của riêng mình. Trong giao tiếp chúng ta không nên đề cập đến những cái dở, cái hạn chế của người khác, không nên khơi dậy quá khứ đau khổ của người khác. Đối với những người có hoàn cảnh đặc biệt, nhạy cảm, dễ bị tổn thương, khi giao tiếp với họ chúng ta phải hết sức thận trọng.

Sau đây là một số câu nói chạm tự ái người khác:

- Vợ nói chồng: Anh kiếm tiền không bằng ông A bên cạnh.
- Đồng nghiệp: em ngu quá

+ ***Xử lý mọi vấn đề phải thấu tình, đạt lý.***

Lý và tình là hai mặt được quan tâm trong giao tiếp, ứng xử. Chúng ta đừng bao giờ quên một điều là: người thua ít ai chấp nhận họ thua và họ có lỗi cả. Trái lại họ thường đâm ra oán hờn người thắng và có khi họ để tâm trả thù.

Người quân tử xem sự thắng bại là lẽ thường tình. Kẻ tiểu nhân thường xem thắng là vinh, bại là nhục. Thông thường người thắng thì hân hoan vui thích, còn người bại thì buồn bực, khổ sở.

Chính vì vậy mà khi tranh chấp bất cứ việc gì, chúng ta ngoài việc kể về lý còn phải nghĩ đến tình nữa. Đừng bao giờ chúng ta đối xử cặn tầu ráo máng với ai, ngay cả khi đó là kẻ thù.

Đối với kẻ thù, chúng ta thắng cũng nên chừa cho họ một lối thoát danh dự, đừng làm nhục họ. Không được tiểu nhân, vô nhân đạo đối với người sống cũng như người chết.

Ông cha ta đã dạy: “Oán thù nên mở chứ không nên kết”. Đối xử quân tử với kẻ địch, mở lối thoát cho kẻ thù, có thể cảm hóa nó để chấm dứt hận thù.

+ ***Luôn giữ chữ tín***

“Nói lời phải giữ lấy lời, đừng như con bướm đậu rồi lại bay”

“Nói chín thì phải làm mười, nói mười làm chín kẻ cười người chê”

“Nên từ chối lời hứa, nhưng đừng từ chối lời hứa”

Nếu bạn hứa trong điện thoại “Tôi sẽ gọi bạn vào lúc 10 giờ sáng”, thì hãy gọi vào đúng 10 giờ, đừng để đến 11 giờ. Tính chính xác là một đức tính cần phải có.

Trong kinh doanh, người Trung Hoa rất tôn trọng lời hứa, đó là điều ta cần phải học tập. Nhà tâm lý học Phan Kim Huê viết:

Người Trung Hoa trong việc hùn vốn có những đặc điểm sau:

- Họ không cần phải làm hợp đồng, cứ bàn bạc, thỏa thuận rồi giao vốn cho một người đứng ra buôn bán. Người đó không bao giờ gian dối bỏ túi tiền riêng cho mình...
- Người Trung Hoa được nhiều người tin tưởng và làm ăn với họ. Đó là yếu tố cần thiết để đưa đến thành công.

Trong kinh doanh, uy tín do hai thành tố cấu tạo thành:

- Cái “uy” do cái chức mà có.
- Cái “tín” do nhân cách của người lãnh đạo, do cách đối nhân xử thế công bằng, có đạo lý, do năng lực mà có.

III. Các chuẩn mực trong giao tiếp xã hội

+ *Tự trọng nhưng phải tôn trọng người khác*

Tự trọng là điều đáng quý, nhưng giao tiếp xã hội không nên chỉ biết trọng mình mà còn phải biết tôn trọng người khác. Do đó, chúng ta phải biết kết hợp cả hai điều kiện trên, phải luôn biết mình, biết người, trọng mình, trọng người.

+ *Tin tưởng nhưng không cả tin*

Tin tưởng người khác là điều kiện đầu tiên để người khác tin tưởng mình, nhưng lòng tin cũng cần có giới hạn, tuyệt nhiên không được cả tin một cách mù quáng, vô căn cứ, nếu không sẽ bị mắc lừa.

+ *Biết cách thể hiện mình, nhưng không nên hạ thấp người khác để tự đề cao mình*

Trong giao tiếp cần phải biết cách thể hiện mình một cách hợp lý, nhưng không được tự cao tự đại. Đặc biệt, không được nói xấu người khác, hạ thấp người khác, để tự đề cao mình, nếu không những cố gắng trong giao tiếp của bạn trở nên vô nghĩa. Hãy luôn nhớ rằng, những hành động giả tạo, vờ vĩnh, phô trương mình, chỉ càng làm cho người khác thêm có ác cảm.

+ *Bộc trực, thẳng thắn, nhưng không được cầu thả, bừa bãi*

Trong cuộc sống cần phải bộc trực, thẳng thắn. Nhưng cần luôn nhớ rằng: thẳng thắn, bộc trực không đồng nghĩa với việc nói năng, hành động thiếu suy nghĩ. Hãy cẩn trọng khi làm bất cứ điều gì, đừng để phải ân hận bởi đã thiếu cẩn trọng, nên đã xúc phạm đến người khác, làm người khác phải phiền lòng.

+ *Khiêm tốn, nhưng không giả dối*

Khiêm tốn là một đức tính tốt, một vẻ đẹp cần được duy trì và phát triển trong giao tiếp xã hội; Nhưng khiêm tốn chỉ có ý nghĩa khi thực sự khiêm tốn, tức đức khiêm tốn được xây dựng trên cơ sở đức tính thật thà, thẳng thắn, chứ không nên khiêm tốn giả tạo để lừa dối, lấy lòng mọi người.

+ *Cẩn thận nhưng không quá cầu kỳ hoặc rập khuôn máy móc*

Cẩn thận là một đức tính quan trọng, giúp bạn giành được thành công trong giao tiếp, cũng như trong cuộc sống nhưng cẩn thận không đồng nghĩa với việc quá cầu kỳ, cầu toàn, hoặc rập khuôn cứng nhắc. Cẩn thận đồng thời phải nhanh nhạy, tháo vát, linh hoạt, uyên chuyên trong từng trường hợp cụ thể. Cũng cần lưu ý: Bẽn lẽn, nhút nhát, không biết cách thể hiện mình sẽ gây ra nhiều điều bất lợi trong giao tiếp.

+ *Nhanh nhẹn, hoạt bát nhưng không phải gập đâu nói đấy, nói năng thiếu suy nghĩ làm người khác phải đau lòng*

Có tài ăn nói, cộng với nét mặt khả ái, cử chỉ lịch thiệp, là những lợi thế đặc biệt giúp người ta giao tiếp thành công. Nhưng tuyệt đối không được viển có tính tình thẳng thắn, “ruột để ngoài da”, nghĩ sao nói vậy, để nói năng bừa bãi, thiếu căn cứ, khiến người nghe đau lòng.

+ *Nghiêm khắc với mình, nhưng phải độ lượng với người khác*

Đối với bản thân phải nghiêm khắc, luôn tự đặt ra những tiêu chuẩn cao cho riêng mình, nhưng đối với người khác cần khoan dung độ lượng.

*** Câu hỏi (bài tập) củng cố:**

Câu 1. Anh/chị hãy phân tích các yêu cầu đối với nội dung giao tiếp và lấy các ví dụ cụ thể?

Câu 2. Liệt kê các câu ca dao, tục ngữ của người Việt Nam có ý nghĩa giáo dục con người về cách thức giao tiếp - ứng xử với mọi người trong các mối quan hệ xã hội (Ví dụ câu: “Chim khôn kể tiếng rảnh rang, Người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe”), từ đó phân tích nội dung và rút ra các nguyên tắc cần tuân thủ trong quan hệ giao tiếp xã hội?

Câu 3. Phân tích các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp xã hội? Lấy ví dụ cụ thể cho mỗi nguyên tắc?

Câu 4. Phân tích các chuẩn mực trong giao tiếp xã hội? Lấy ví dụ minh họa cho từng chuẩn mực?

Câu 5. Giải quyết tình huống:

+ H 30 tuổi là một doanh nhân. Do làm ăn thô lỗ, nợ nần chồng chất mà cảm thấy đời không còn gì nữa. Một hôm, H đi ra phố, vẻ mặt đầy tuyệt vọng. H định đi tìm một ngôi nhà cao tầng để kết thúc cuộc đời và thế là thoát khỏi nợ nần. Ở góc phố, một thầy tướng nhìn H và cất tiếng gọi: “Này, anh kia, lại đây ta xem cho một quẻ nào!”. H trầm nghĩ, bói toán phỏng có ích gì và tiếp tục bước. Nhưng ông thầy tướng lại gọi tiếp: “Này, anh kia, lại đây ta xem cho một quẻ, ta không lấy tiền của anh đâu!”. “Ừ xem thì xem, miễn phí mà”. Nhìn vào mặt H ông thầy tướng bói cất tiếng nói: Ta đang nhìn thấy một gương mặt thần bí. Ngài chính là vua Quang Trung tái thế. H tưởng mình nghe nhầm: “Ông nói gì” “Ngài đúng là vua Quang Trung giáng trần. Hãy nhìn kia, trán của ngài, mắt của ngài...”. H cũng thấy buồn cười, không tin, lại tiếp tục đi. Nhưng rồi H nghĩ, phải chăng mình giống vua Quang Trung thật? Nhưng mà Quang Trung có tự tử đâu? Và rồi H thay đổi ý định. Gần chục năm sau, H trở thành một trong những doanh nhân thành đạt nhất nước. Bạn hãy lý giải tại sao?

+ Có lần, một nhân viên văn phòng nói với sếp của mình “Thưa anh, những cuộc họp nhân viên vào sáng thứ 2 kéo dài quá lâu, theo em là lãng phí thời gian”. Ông sếp nghe vậy liền phản ứng gay gắt: “Ý anh định nói gì về những cuộc họp đó

là lãng phí thời gian? Tôi nghĩ những cuộc họp đó là rất cần thiết, chúng ta đã duy trì chúng từ lâu và không ai phàn nàn gì cả. Anh không cần phải bận tâm về chúng nữa nghe chưa!”. Bạn có suy nghĩ gì về tình huống giao tiếp này?

CHƯƠNG 2
MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN
BÀI 1
NGHI THỨC TRONG GIAO TIẾP

* **Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết các nghi thức trong giao tiếp
- Nhận biết cách thức tiến hành các nghi thức trong giao tiếp: nghi thức chào hỏi, bắt tay, trao tặng danh thiếp, tặng hoa, tặng quà...
- Hình thành kỹ năng thực hiện các nghi thức trong giao tiếp
- Có ý thức rèn luyện nâng cao kỹ năng thực hiện các nghi thức của bản thân khi giao tiếp với mọi người.

* **Nội dung bài học:**

I. Chào hỏi

1.1. Chào hỏi khi nào?



“Lời chào cao hơn mâm cỗ”

Chào hỏi là cử chỉ ban đầu khi gặp nhau hoặc khi kết thúc cuộc giao tiếp. Chào hỏi thể hiện thái độ, tình cảm của con người trong giao tiếp.

Chào hỏi thể hiện sự quan tâm và tôn trọng của chúng ta đối với đối tác giao tiếp. Chào hỏi có tác dụng củng cố và duy trì mối quan hệ giữa hai bên.

1.2. Nguyên tắc chào hỏi

Chào hỏi phải thể hiện sự tự nhiên, xuất phát từ tình cảm chân thành. Khi chào hỏi đối tác giao tiếp chúng ta cần lưu ý những vấn đề sau:

+ Cách xưng hô khi chào cần phải đúng chuẩn mực: Ví dụ: chào cô, chào chú hay chào chị, chào anh.

+ Người được ưu tiên trong giao tiếp bao giờ cũng được người khác chào trước (người ít tuổi chào người nhiều tuổi, nhân viên chào thủ trưởng, người phục vụ chào khách, chủ nhà phải chào khách...).

+ Chào trong trường hợp đông người:

- Nếu có người thân quen trong nhóm, phải chào cả nhóm, không nên chỉ chào người thân quen. Nếu có khách phải chào khách trước, trừ trường hợp người thân quen là người có địa vị cao sang hoặc rất cao tuổi cả đặc biệt được coi trọng (như lãnh đạo cấp cao, già làng...)

- Trong các cuộc hội nghị, tiệc... không nên đi chào tất cả mọi người vì sẽ làm ảnh hưởng đến hoạt động chung. Chỉ nên chào người chủ trì, chủ tiệc... và những người đang ở bên cạnh mình, còn lại chỉ gật đầu, mỉm cười. Nếu bản thân là người có địa vị cao chỉ cần giơ tay cao, mỉm cười và chào mọi người là đủ.

+ Khi chào người được ưu tiên trong giao tiếp phải ngả mũ.

+ Thái độ khi chào cần vui vẻ, nên nở nụ cười khi chào người khác

+ Có hành vi, cử chỉ nghiêm chỉnh khi chào: không vừa ăn, vừa uống, hay vừa đi vừa chào; đứng thẳng người hay hơi cúi đầu khi chào; nhìn thẳng vào mắt người khách khi chào...

+ Hỏi trong giao tiếp xã giao cần lịch sự không hỏi nhiều hay hỏi những điều bí mật, riêng tư của người khác

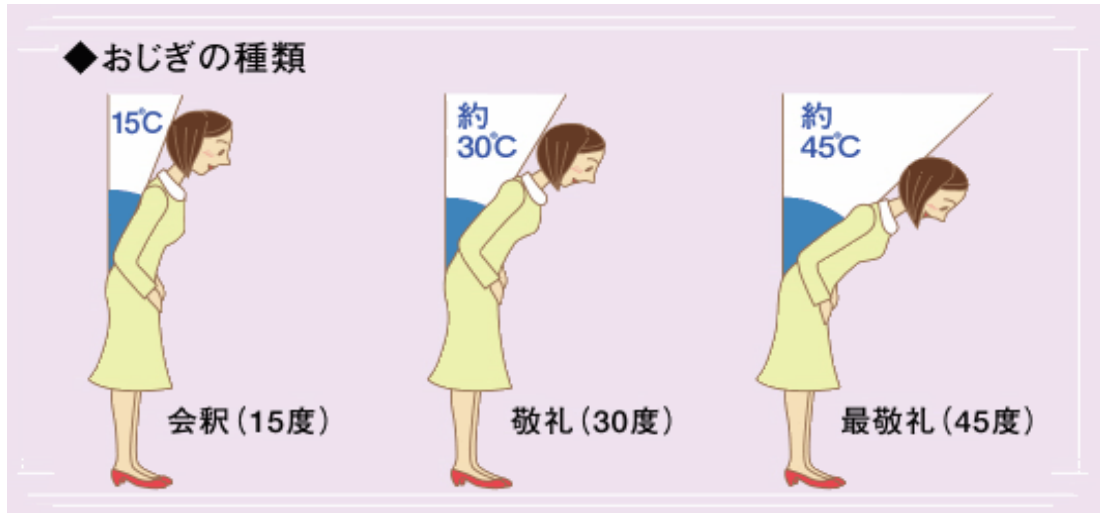
1.3. Cách thức chào hỏi

Khi chào hỏi không chỉ sử dụng ngôn ngữ nói mà còn có thể kết hợp với các ngôn ngữ biểu cảm hoặc chỉ dùng ngôn ngữ biểu cảm.

Có nhiều cách chào, tùy vào đối tượng và hoàn cảnh khác nhau mà có cách chào hỏi khác nhau:

- Mỗi nước, mỗi dân tộc có những cách chào khác nhau. Ví dụ : Nhật Bản chào với tư thế đứng thẳng, hai tay để xuôi theo chỉ quần hoặc hay tay nắm vào nhau để

trước bụng, cúi gập mình chào, có ba mức độ cúi thấp tùy theo vị trí xã hội của đối tượng được chào... Đối với nhiều dân tộc, khi chào hỏi người được ưu tiên trong giao tiếp, người chào phải khoanh tay hoặc chắp tay trước ngực...



- Trong nghi lễ trọng thể, khi chào cờ, trong quân đội, công an, tư thế khi chào: Đứng nghiêm, tay phải giơ ngang đầu.
- Khi chào tạm biệt: Giơ tay vẫy.
- Gặp nhau thường ngày: mỉm cười, gật đầu chào.

II. Bắt tay



Nghi thức bắt tay được hình thành từ xa xưa. Bắt tay được thực hiện sau lời chào hỏi. Hiện nay, bắt tay là nghi thức quen thuộc, thông dụng và được coi là cử chỉ văn minh, lịch sự trong giao tiếp. Qua cái bắt tay, có thể nhận biết được cuộc gặp gỡ ấy nồng hậu hay hờ hững. Bắt tay là một cử chỉ thể hiện sự thân thiện, chân thành và vô tư.

1. Nguyên tắc bắt tay

- Đối với người chưa quen biết, mới tiếp xúc lần đầu, không nên chủ động bắt tay mà nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động tự giới thiệu sau đó mới bắt tay.

- Không nên chủ động bắt tay người có cương vị cao hơn mình. Người được ưu tiên trong giao tiếp cần chủ động đưa tay ra bắt trước.

- Chủ nhà khi đón chào khách được chủ động bắt tay khách trước để thể hiện sự thịnh tình mến khách.

- Thông thường nữ không phải tháo gang tay trước khi bắt tay, tuy nhiên đối với những người và trong những trường hợp đặc biệt tôn trọng, phụ nữ phải tháo gang tay trước khi bắt tay. Nữ có thể ngồi bắt tay nam, trừ đôi với cấp trên.

- Tay bạn phải luôn khô và sạch

- Khi bắt tay với nhiều người, phải bắt tay với người được ưu tiên trong giao tiếp trước, sau đó tùy tình huống cụ thể lần lượt bắt tay.

- Khi bắt tay, bạn nên kèm theo lời giới thiệu, cùng với việc nhìn vào mắt đối phương và mỉm cười.

- Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát. Bắt tay không được quá chặt, quá lâu, không xiết hoặc lắc mạnh. Khi bắt tay phụ nữ cần chú ý những phụ nữ đeo nhẫn tay phải.

- Trong trường hợp muốn thể hiện sự tôn trọng hơn, thăm thiết hơn có thể đưa cả hai tay ra bắt.

- Khi bắt tay không nên đứng dưới thấp bắt tay người trên cao hoặc ngược lại (trừ trường hợp đặc biệt). Tay phải đưa chéo ra phía trước, bàn tay mở rộng, người hơi ngả về phía trước. Mắt nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay, tùy theo mối quan hệ mà thể hiện tình cảm. Không nhìn ra chỗ khác hoặc nhìn kiểu dò xét, soi mói.

- Không dùng hai tay để bắt tay hai người cùng một lúc, tránh bắt tay qua mặt, qua đầu người khác.

- Không được thể hiện thái độ nhàm chán, mọi người được bắt tay đều có thể cảm nhận được sự chặt chẽ, sức nặng và chiều sâu của cái bắt tay.

Khi tay đang vướng bận hoặc bẩn, hãy xin lỗi và chìa tay để người khác nắm vào cổ tay mình.

Chú ý:

- Đối với người Hồi giáo: Nam giới không bắt tay nữ giới.

- Một số nước phương Tây có tục hôn tay nữ giới.

- Khi nhận biết người đó có dị tật ở tay, không nên chủ động bắt tay họ.

Bắt tay ngoài nghi thức gặp mặt, còn là sự chúc mừng, cảm ơn và biểu thị khích lệ lẫn nhau. Khi ai đó có thành tựu, tiến bộ, được tặng thưởng huân, huy chương, sau lời chúc mừng, ta đều bắt tay chia vui, cảm tạ, động viên.



2. Cách thức bắt tay



- Giữ một khoảng cách hợp lý: khoảng một cánh tay
- Người đứng thẳng hoặc hơi cúi đầu, hai chân dang rộng bằng hai vai
- Bắt bằng tay phải, giữ bàn tay ngay dưới eo khi bắt tay, tay trái để sau lưng hoặc trước ngực dưới cánh tay phải.
- Chia bàn tay ra ở tư thế thẳng đứng, 2 lòng bàn tay phải chạm vào nhau
- Lắc lên xuống khoảng 3 lần rồi dừng

III. Giới thiệu làm quen

Phong cách và lời giới thiệu là cách vào đề có sức thuyết phục và để lại ấn tượng khó quên với đối tượng giao tiếp. Việc sử dụng hình thức giới thiệu phù hợp sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp, tạo được thiện cảm, sự gần gũi giữa các chủ thể giao tiếp.

Khi giới thiệu cần lưu ý những nguyên tắc sau:

Điều quan trọng nhất của việc giới thiệu là thể hiện sự quan tâm và hứng thú đối với người được giới thiệu. Khi giới thiệu phải giữ phong cách lịch lãm và tuân thủ một số nguyên tắc sau:

- Khi giao tiếp với một người lạ chúng ta nên chủ động giới thiệu về bản thân. Khi giới thiệu về bản thân nên giới thiệu một cách ngắn gọn, lịch sự nhưng cần cung cấp thông tin về bản thân một cách chính xác và đầy đủ “(trong giao tiếp xã giao chỉ cần giới thiệu về họ tên và đơn vị công tác là đủ). Ví dụ: Dạ chào anh, em là Phạm Văn A đến từ công ty ABC.

- Một người trẻ tuổi cần được giới thiệu với một người lớn tuổi hơn, người có vị trí xã hội thấp sẽ được giới thiệu với một người có vị trí xã hội cao hơn, nam giới được giới thiệu với nữ giới, người đứng ra giới thiệu sẽ được nói tới sau cùng.

- Cá nhân bao giờ cũng được giới thiệu với tập thể. Chủ nhà bao giờ cũng được giới thiệu với khách.

- Nếu chúng ta là người đứng ra giới thiệu những người đi cùng phải giới thiệu một cách chính xác, khi giới thiệu về người nào nên hướng mắt và cách tay về phía người được giới thiệu. Người được giới thiệu nên chủ động chào hỏi những người xung quanh.

- Khi giới thiệu cần giữ thái độ tự tin, vui vẻ, thân thiện

IV. Trao nhận danh thiếp



1. Ý nghĩa của việc trao tặng danh thiếp

Danh thiếp đóng vai trò như lý lịch trích ngang của một người. Trao danh thiếp cho ai đó nghĩa là muốn cho họ biết bạn là ai, bạn đang làm việc ở đâu và làm cách nào họ có thể liên lạc với bạn.

2. Nguyên tắc trao nhận danh thiếp

Khi chúng ta bắt đầu công việc làm ăn kinh doanh, việc thiết kế và in danh thiếp là một trong những việc đầu tiên bạn cần làm. Một danh thiếp thiết kế tinh xảo sẽ tạo ấn tượng tốt đẹp về bạn với đối tác của bạn.

Việc đưa danh thiếp đúng lúc và đúng khung cảnh là một nghệ thuật mà không phải ai cũng nắm rõ. Để thực hiện tốt nghi thức này bạn cần lưu ý những vấn đề sau:

+ *Với đối tác là người có vai vế và tuổi tác cao*

Chỉ nên đưa danh thiếp khi đối tác có ý muốn bạn trao danh thiếp cho họ. Không nên chủ động đưa danh thiếp khi đối tác chưa có ý muốn đó.

+ *Với đối tác là người xa lạ*

Bạn không nên lôi danh thiếp ra ngay khi mới bắt đầu vào câu chuyện. Hành động theo thói quen này sẽ làm phiền người giao tiếp với bạn. Họ cảm thấy như bạn đang muốn “tự quảng cáo bản thân” và sẽ xem thường việc nhận danh thiếp của bạn.

+ *Đối với nhóm giao tiếp mà các thành viên ít hiểu biết về nhau*

Khi nhóm họp mặt gồm những người không biết nhiều về nhau, tốt nhất bạn nên đợi một người trong nhóm đưa danh thiếp ra trước, rồi bạn mới trao lại danh thiếp cho họ.

+ *Trao danh thiếp khi đi dự tiệc*

Nếu bạn tham gia các buổi tiệc quan trọng do cá nhân tổ chức hoặc các buổi tiệc mang tính chất làm ăn, bạn phải nhớ mang danh thiếp theo bên mình. Các buổi tiệc đó là dịp để bạn giao lưu gặp gỡ các đối tác tiềm năng. Nhưng chỉ trao danh thiếp trước hoặc sau khi dùng cơm.

+ *Thời điểm trao danh thiếp*

Người ta thường trao danh thiếp vào lúc vừa mới gặp nhau hoặc trước khi chào tạm biệt ra về. Nhưng trong trường hợp bạn chuẩn bị phát biểu trước những người chưa biết nhiều về bạn, bạn nên gửi danh thiếp cho những người xung quanh trước khi lên phát biểu vì điều đó sẽ giúp họ biết rõ về bạn hơn.

+ *Hình thức danh thiếp*

Danh thiếp nên được thiết kế đơn giản nhưng chứa đựng đầy đủ thông tin cần thiết, không nên thiết kế những danh thiếp màu mè hoặc chứa đựng quá nhiều thông tin.

Nếu bạn thường xuyên giao tiếp với người nước ngoài nên thiết kế hai loại ngôn ngữ khác nhau ở hai mặt của danh thiếp.

Bạn nên xếp danh thiếp ngay ngắn trong hộp đựng danh thiếp và để vào cặp táp. Nếu một danh thiếp bị rách hoặc bị bẩn thì đừng bao giờ bạn trao cho đối tác hay khách hàng.

3. Cách thức trao nhận danh thiếp

Khi trao danh thiếp cho đối tác, mặt chính của danh thiếp nên hướng lên phía trên, hướng đặt danh thiếp nên để phần họ tên thuận theo hướng nhìn của người nhận, giúp họ dễ dàng đọc được tên trên danh thiếp.

Khi đưa danh thiếp cho người đối diện, bạn nên mỉm cười, ánh mắt nhìn tập trung vào họ, nên dùng ngón tay cái kết hợp với ngón tay trỏ cầm góc trên của danh thiếp, và trao danh thiếp cho người đối diện.

Nếu bạn đang ở tư thế ngồi thì bạn nên đứng dậy để đưa danh thiếp hoặc hơi cúi người về phía trước khi đưa, khi trao danh thiếp nên nói vài câu như: “Tôi là X, đây là danh thiếp của tôi” hoặc giả dụ: “xin gửi anh danh thiếp của tôi”.

Người có chức vụ thấp hơn nên trao danh thiếp cho người có chức vụ cao hơn trước; người nam nên trao danh thiếp ra trước cho người nữ. Khi bạn tiếp xúc một lúc với nhiều người, bạn nên trao danh thiếp cho người có chức vụ cao nhất và người nhiều tuổi nhất. Nếu trong trường hợp bạn không thể phân biệt được tuổi tác và chức vụ của họ thì bạn nên trao danh thiếp cho những người ở phía bên trái bạn.

Khi nhận danh thiếp do người khác đưa, bạn nên đứng dậy, mỉm cười, kết hợp giữa ngón cái và ngón trỏ nhận danh thiếp, nên cầm vào hai góc bên dưới của danh thiếp, đồng thời nói câu “Cảm ơn”, “Rất vinh hạnh khi nhận được danh thiếp của anh/chị”...Sau khi nhận xong danh thiếp nên giữ trên tay hoặc để vào nơi trang trọng.

*** Câu hỏi (bài tập) củng cố:**

Câu 1. Trình bày các nghi thức thông thường trong giao tiếp xã giao?

Câu 2. Trình bày những lưu ý đối với nghi thức chào hỏi?

Câu 3. Sinh viên thực hành nghi thức chào hỏi theo cặp?

Câu 4. Trình bày những lưu ý đối với nghi thức bắt tay: cách bắt tay, nguyên tắc bắt tay?

Câu 5. Sinh viên thực hành nghi thức bắt tay theo cặp?

Câu 6. Trình bày một số lưu ý đối với nghi thức giới thiệu trong giao tiếp xã giao: tự giới thiệu về bản thân và giới thiệu về những người đi cùng với đối tác

giao tiếp?

Câu 7. Sinh viên thực hành nghi thức giới thiệu theo nhóm?

Câu 8. Trình bày những vấn đề cần lưu ý khi trao và nhận danh thiếp?

Câu 9. Sinh viên thực hành trao, nhận danh thiếp theo cặp?

BÀI 2

KỸ NĂNG TẠO ẢN TƯỢNG BAN ĐẦU

*** Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết khái niệm ản tượng ban đầu.
- Phân tích ý nghĩa của việc tạo ản tượng ban đầu tốt đẹp với đối tác giao tiếp.
- Ý thức được tầm quan trọng của việc tạo ản tượng ban đầu tốt đẹp khi giao tiếp với mọi người.
- Nhận biết cách thức tạo ản tượng ban đầu tốt đẹp với đối tác giao tiếp.
- Hình thành kỹ năng tạo ản tượng ban đầu tốt đẹp với đối tác giao tiếp.

*** Nội dung bài học:**

I. Khái niệm ản tượng ban đầu

Ản tượng ban đầu là một khái niệm rất quen thuộc và gần gũi. Hiện có nhiều cách hiểu khác nhau về khái niệm này:

Tác giả Bùi Tiên Quý cho rằng: ản tượng ban đầu là cái mà “khi gặp nhau người ta đồng thời vừa đánh giá vừa có ác cảm hay thiện cảm ngay từ phút đầu tiên không cần phải nghiên cứu, khảo nghiệm hay thí nghiệm lại những đánh giá ấy”

Tác giả Nguyễn Thanh Hương định nghĩa: ản tượng ban đầu về một người nào đó là hình ảnh tổng thể trên cơ sở ta nhìn nhận họ một cách toàn diện, qua việc cảm nhận các biểu hiện như: diện mạo, lời nói, tác phong, ánh mắt, nụ cười...sau lần tiếp xúc ban đầu.

Một khái niệm khác: ản tượng ban đầu là một đánh giá một hình ảnh, một nhận xét, một thái độ về đối tượng được hình thành ngay từ phút đầu gặp gỡ hay lần đầu tiên gặp mặt”

Từ những khái niệm trên, chúng ta có thể hiểu:

- Ấn tượng ban đầu là những cảm nhận, đánh giá, thái độ tình cảm của các chủ thể giao tiếp đối với nhau trong lần đầu tiên gặp mặt hay trong giây phút đầu tiên của cuộc gặp gỡ.

- Ấn tượng ban đầu chưa phản ánh bản chất của con người

- Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp phát triển theo hai hướng: ấn tượng ban đầu tốt đẹp tại ra thiện cảm và ấn tượng xấu tạo ra ác cảm.

II. Tầm quan trọng của việc tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp trong giao tiếp

“Thương nhau trăm sự chẳng nề

Dẫu trăm chỗ lệch cũng kê cho bằng”

“Đầu có xuôi thì đuôi mới lọt”

Ấn tượng ban đầu là yếu tố cực kỳ quan trọng, tác động trực tiếp đến sự thành bại của cuộc tiếp xúc và ảnh hưởng sâu sắc, dai dẳng trong mối quan hệ sau này. Nếu lần đầu gặp nhau hai bên đã có cảm tình về nhau thì đó chính là chìa khóa đem lại thành công trong các giai đoạn tiếp theo.

Ngược lại, nếu ta vô tình hay hữu ý tạo ra sự ấn tượng không tốt ban đầu cho đối tượng thì con đường thất bại đã chiếm một nửa. Vì vậy, Mọi người chúng ta cần hết sức thận trọng, nâng niu những giây phút gặp gỡ ban đầu, dù đó là tình cờ hay có sự chuẩn bị trước.

III. Cách thức tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp trong giao tiếp

Để tạo được ấn tượng tốt đẹp với đối tác giao tiếp ngay từ lần gặp gỡ đầu tiên, chúng ta cần phải:

3.1. Chuẩn bị chu đáo cho cuộc hẹn

Cuộc gặp gỡ giữa chúng ta và người khác có thể là do chúng ta chủ động hoặc bị động. Dù rơi vào trường hợp nào trước khi đi gặp đối tác chúng ta cũng cần phải chuẩn bị cho chu đáo, nội dung chuẩn bị bao gồm:

- Tìm hiểu trước về đối tác giao tiếp (nếu có thể)
- Chuẩn bị những gì sẽ trao đổi với đối tác khi gặp mặt
- Chuẩn bị các loại tài liệu, giấy tờ cần thiết
- Đầu tư cho dáng vẻ bề ngoài (trang phục, trang điểm, đầu tóc, dáng điệu, cử chỉ)

Trong lần gặp đầu tiên đối tác giao tiếp chưa biết chúng ta là ai và họ thường có những đánh giá đầu tiên dựa vào vẻ bề ngoài của chúng ta.

Một bức tranh chứa đựng cả ngàn lời muốn nói, bức tranh về chúng ta trong lần gặp đầu tiên cũng sẽ nói lên rất nhiều điều với người đối diện về con người của chúng ta. Vì vậy phải thể như thế nào để họ có cảm tình tốt với mình?

Hãy bắt đầu về cách ăn mặc. Bộ trang phục nào sẽ phù hợp với chúng ta? trong những cuộc gặp mang tính chất công việc thì nên mặc com-lê, áo cộc tay hay chỉ là một bộ trang phục giản dị? Hãy nghĩ xem người chúng ta sắp gặp sẽ ăn mặc thế nào? Nếu đối tác của chúng ta làm trong ngành quảng cáo hay âm nhạc thì một bộ trang phục có vẻ quá nghiêm túc sẽ không phù hợp. Nếu gặp gỡ trong công việc, hãy mặc một bộ đồ công sở. Nếu ở các cuộc gặp gỡ xã giao vào buổi tối, hãy mặc những bộ đồ thích hợp vào buổi tối, dùng loại nước hoa thích hợp... Và thể hiện cá tính của mình phù hợp với hoàn cảnh.

Đối với những cuộc gặp cho mục đích công việc hoặc giao thiệp, chúng ta hãy để tâm đến văn hóa và phong tục của họ.

Trang phục cần gọn gàng, sạch sẽ, cắt tóc và cạo râu, áo quần ủi thẳng và nếu là nữ thì nên trang điểm nhẹ. Sự chuẩn bị này chắc chắn sẽ giúp chúng ta cảm thấy tự tin hơn và thể hiện sự tôn trọng của chúng ta đối với đối tác.

3.2. Luôn đúng giờ

Đừng để bao giờ phải nói lời xin lỗi “tôi đến trễ” khi chúng ta đã hẹn với ai đó. Nên cố gắng sắp xếp đến sớm hơn vài phút và đề phòng những việc có thể làm chúng ta chậm trễ như kẹt xe hoặc đi sai đường. Đi trễ giờ không những thể hiện việc thiếu văn hóa mà còn làm cho người khác nghĩ rằng mình không tôn trọng họ, làm mất thời giờ của họ. Và phải đặc biệt chú ý đến giờ giấc khi quan hệ làm ăn với nước người nước ngoài.

3.3. Thể hiện mình sao cho phù hợp

Là con người ai cũng có nhu cầu thể hiện mình trước mặt người khác. Tuy nhiên trong lần gặp mặt đầu tiên chúng ta cần phải tỏ ra là người khiêm tốn, không nên nỏ hay thể hiện bản thân thái quá sẽ gây phản cảm. Cách thể hiện tốt nhất là phù hợp với mong đợi của đối tác, muốn như vậy chúng ta cần tìm hiểu kỹ về đối tác trước khi gặp mặt họ.

3.4. Luôn cười thật tươi.

“Hãy mỉm cười và mọi người sẽ mỉm cười lại với bạn”. Vì thế, nụ cười là cách thể hiện tuyệt vời nhất để chúng ta tạo ấn tượng đầu tiên tốt đẹp. Một nụ cười nồng ấm và tự tin sẽ làm cho chúng ta và người đối diện cảm thấy thoải mái. Nụ cười sẽ giúp chúng ta chiến thắng khi nó tạo ấn tượng tốt. Tuy nhiên cũng đừng quá lạm dụng và cần cười đúng lúc, đúng chỗ.

3.5. Bình tĩnh và tự tin.

Để tạo ấn tượng tốt, không những phụ thuộc vào cách chúng ta ăn mặc mà chính hành vi, cử chỉ của chúng ta cũng ảnh hưởng rất lớn thậm chí còn hơn cả cách chúng ta ăn nói.

Hãy sử dụng ngôn ngữ cơ thể để thể hiện sự tự tin của mình. Đứng ngay ngắn, mỉm cười và nhìn thẳng vào người đối diện, hãy chào đón bằng cái bắt tay thân thiện. Tất cả những điều này sẽ giúp chúng ta thể hiện sự tự tin; làm cho chúng ta và cả người khác cảm thấy thoải mái với nhau hơn.

Hầu như mọi người đều có một chút lo lắng khi hẹn gặp ai đó lần đầu tiên. Điều này làm chúng ta có thói quen hay lo lắng hoặc khiến chúng ta đổ mồ hôi. Đôi khi nhút nhát, dè dặt quá dễ phải chuốc lấy thất bại, vì có người còn lợi dụng tâm lý hồi hộp của đối phương tấn công trước để chiếm ưu thế cho mình.

Hãy tập cách khắc phục điểm yếu này và cố gắng thể hiện sự tự tin để cả hai cảm thấy thoải mái dễ gần nhau hơn.

Hãy luôn luôn nhớ rằng, con người dù nổi danh đến mấy cũng có những điểm yếu, khiếm khuyết chứ không thể là người hoàn mỹ vẹn toàn. Hãy quan sát kỹ nét mặt, trang phục, cách nói năng để tìm ra nhược điểm của đối phương.

Khi phát hiện ra điểm yếu của đối phương, về mặt tâm lý, chúng ta đã được tiếp thêm sức mạnh, và rất có thể từ thế bị động chuyển thành thế chủ động. Vì sự hồi hộp do sức ép tâm lý dần dần tiêu tan, nhường lại cho cảm giác thoải mái tự tin trong quá trình giao tiếp.

Thái độ của chúng ta thể hiện trong tất cả mọi cử chỉ của chúng ta. Hãy cố gắng tự tin ngay cả khi chúng ta gặp sự phê bình hoặc khi chúng ta đang lo lắng. Cố gắng

học hỏi và rút kinh nghiệm từ những cuộc gặp gỡ đó và xây dựng cuộc nói chuyện sao cho phù hợp, nhớ là phải luôn giữ tư thế tự tin và nụ cười thoải mái.

3.6. Lịch sự, nhã nhặn, ân cần và chu đáo.

Với cách ăn nói và cách cư xử lịch sự, nhã nhặn, thể hiện sự quan tâm chúng ta sẽ tạo được ấn tượng đầu tiên thật tốt.

Hãy thể hiện sự chào đón đối tác với thái độ cởi mở, đầy thiện chí

Chúng ta nên tắt điện thoại di động trong khi nói chuyện. Tuy nhiên, nếu trong trường hợp vì công việc quan trọng mà không thể tắt điện thoại thì ta nên cài máy ở chế độ rung để không làm phiền người đối diện và nên xin phép, xin lỗi trước khi nhận cuộc gọi

Nếu là nam giới hãy tỏ ra là một người Galăng đối với nữ giới

Tóm lại, chúng ta chỉ có vài giây để tạo ấn tượng tốt và rất khó để chúng ta có thể thay đổi ấn tượng đó, có thể sẽ không bao giờ hoặc có thể chúng ta phải trả một cái giá khá đắt để thay đổi ấn tượng ban đầu của chúng ta. Vì vậy, hãy thể hiện tốt nhất khi có thể. Điều đó phụ thuộc vào tài năng của chúng ta, cộng thêm sự chuẩn bị trước, chúng ta đã có thể tạo một phong cách rất riêng của mình, một ấn tượng đầu tiên thật tuyệt vời.

* Câu hỏi (bài tập) củng cố:

Câu 1. Bạn hiểu gì về ấn tượng ban đầu trong giao tiếp?

Câu 2. Giải thích tại sao nói: ấn tượng ban đầu có ý nghĩa quyết định sự thành bại của cuộc giao tiếp?

Câu 3. Làm gì để tạo được ấn tượng tốt đẹp với đối tác giao tiếp từ ngay lần đầu gặp gỡ?

Câu 4. Liệt kê các hành vi có thể gây ra ác cảm trong lần đầu gặp gỡ?

Câu 5. Làm việc theo nhóm: Trình bày cách thức tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp trong các tình huống sau:

- Lần đầu tiên gặp gỡ đối tác (cuộc gặp mặt do chúng ta chủ động)
- Tham dự phỏng vấn xin việc
- Ngày đầu tiên tới cơ quan làm việc

BÀI 3

KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

*** Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Xác định nội dung các bước trong quy trình tổ chức bài thuyết trình.
- Nhận biết cách thức chuẩn bị nội dung bài thuyết trình.
- Nhận biết các kỹ thuật trình bày bài thuyết trình: lời nói, giọng nói, ngôn ngữ cơ thể...
- Nhận biết cách thức sử dụng các phương tiện hỗ trợ khi thuyết trình.
- Chuẩn bị nội dung bài thuyết trình.
- Thực hiện bài thuyết trình.
- Có ý thức rèn luyện nâng cao kỹ năng thuyết trình của bản thân.

*** Nội dung bài học:**

I. Quy trình thực hiện một bài thuyết trình trước đám đông

Để có một bài thuyết trình hiệu quả trước đám đông, chúng ta nên thực hiện theo các giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Xác định rõ mục tiêu của bài thuyết trình

- Thông qua bài thuyết trình này chúng ta muốn cung cấp thông tin gì đến khán thính giả

- Sự thay đổi nào ở khán thính giả chúng ta muốn đạt được qua bài thuyết trình (thay đổi nhận thức, thái độ hay hành vi)

Giai đoạn 2: Tìm hiểu về khán thính giả

- Cần xác định rõ khán thính giả là ai, họ có đặc điểm gì

- Họ muốn nghe gì khi đến với buổi thuyết trình.

Giai đoạn 3: Xác định chủ đề và nội dung thuyết trình.

Để làm việc này cần sử dụng quy tắc ABC, trong đó:

- **Analyse** – phân tích để xác định rõ chủ đề và nội dung chính của bài thuyết trình.

- **Brainstorm** – động não suy nghĩ để tìm ra những nội dung cần thuyết trình, những điểm cần nhấn mạnh trong bài thuyết trình và nguồn tài liệu cần thiết để phục vụ cho việc thuyết trình.

- **Choose** – lựa chọn những tài liệu tốt nhất, phù hợp nhất cho bài thuyết trình và những nội dung, điểm nhấn quan trọng nhất, cần đặc biệt lưu ý.

Giai đoạn 4: Phác thảo bài thuyết trình.

- Viết đề cương chi tiết cho bài thuyết trình.

- Hãy đầu tư cho phần mở đầu và phần kết thúc

Giai đoạn 5: Hoàn chỉnh bài thuyết trình.

- Hãy đọc bài thuyết trình đã được phác thảo, tự đọc một mình kết hợp với canh thời gian xem có phù hợp không và đọc cho người khác nghe. Lắng nghe ý kiến phản hồi về bài thuyết trình. Đặc biệt chú ý những ý kiến đánh giá chất lượng của bài thuyết trình: bài có hay không? Có dễ hiểu không? Có khả năng cuốn hút người nghe không? Những nhược điểm cần khắc phục?

- Trên cơ sở đó tiến hành sửa chữa, bổ sung, hoàn thiện lại bài thuyết trình.

- Sử dụng những phương tiện nghe nhìn thích hợp để làm cho bài thuyết trình đạt hiệu quả cao hơn.

Giai đoạn 6: Thuyết trình thử.

- Hãy đọc to, truyền cảm bài diễn văn như đang diễn thuyết trước công chúng.

- Hãy chèn thêm những từ ngữ, câu chuyện ý, chuyển đoạn cho bài diễn văn sinh động, thể hiện logic chặt chẽ và có sức thuyết phục cao.

- Sử dụng những từ giấy nhỏ (thẻ) để ghi lại những điểm chính cần nhấn mạnh trong bài thuyết trình (những người có trí nhớ tốt không cần làm việc này).

- Thuyết trình thử kết hợp với các thẻ gợi ý (nếu có). Và những side đã được chuẩn bị.

- Hãy suy nghĩ chúng ta sẽ mặc gì, trang điểm ra sao khi thuyết trình và chuẩn bị trang phục cho buổi thuyết trình đó;

- Tổng hợp lại tất cả. Hãy tưởng tượng chúng ta đang diễn thuyết trước công chúng và tập dượt lại một lần nữa.

Các giai đoạn

Công việc cần làm

Cần xác định rõ:

Giai đoạn 1:

Xác định mục tiêu

- Thông tin gì chúng ta muốn chuyển tải tới người nghe?
- Chúng ta muốn khán giả thay đổi như thế nào?

Cần xác định rõ:

Giai đoạn 2:

Tìm hiểu khán giả

- Khán giả là ai, họ như thế nào?
- Họ cần gì? Họ muốn biết gì?
- Động lực của họ khi đến với buổi nói chuyện?
- Họ kỳ vọng gì ở buổi nói chuyện?

Giai đoạn 3:

Xác định chủ đề và nội dung thuyết trình

- Xác định chủ đề và nội dung cần thuyết trình.
- Động não suy nghĩ để tìm ra những nội dung chủ yếu, những điểm cần nhấn mạnh trong bài thuyết trình.
- Lựa chọn những tài liệu tốt nhất cho bài thuyết trình.

Giai đoạn 4:

Phác thảo bài thuyết trình.

- Viết đề cương sơ bộ cho bài thuyết trình, gồm: Phần mở bài, thân bài và kết luận.
- Viết đề cương chi tiết cho bài thuyết trình.
- Phác thảo bài thuyết trình (Hãy luôn nhớ đây là văn nói).

Giai đoạn 5:

Hoàn chỉnh bài thuyết trình.

- Hãy tự đọc bài phác thảo và đọc cho người khác nghe.
- Lắng nghe sự góp ý và sửa chữa.
- Chèn thêm những câu, phần chuyển ý, chuyển đoạn để bài viết có logic chặt chẽ hơn, sức thuyết phục cao hơn.
- Chuẩn bị slide power point, ... những phương tiện kỹ thuật nghe nhìn thích hợp để bài thuyết trình đạt hiệu quả cao hơn.

Giai đoạn 6:

Thuyết trình thử.

- Chuẩn bị ngôn ngữ.
- Chuẩn bị ngôn ngữ thân thể.
- Tập dượt thuyết trình kết hợp với slide power point, thẻ ghi nhớ,...
- Suy nghĩ xem nên mặc gì? Trang điểm ra sao và chuẩn bị?
- Hình dung bạn đang đứng trước khán giả và tập dượt lại lần nữa.

II. Cách thức tổ chức bài thuyết trình hiệu quả

Bài thuyết trình hiệu quả nên được tổ chức theo các bước sau:

- Phần giới thiệu (hay phần mở đầu).
- Phần thân bài.
- Phần kết luận.

○ **Phần giới thiệu hay phần mở đầu:**

Để có phần mở đầu hay, bạn nên chú ý tới các yếu tố sau:

+ **Gây ấn tượng:** Trước hết, người thuyết trình phải biết cách gây ấn tượng, tập trung thu hút sự chú ý của khán thính giả, làm cho họ ngạc nhiên thích thú và chăm chú lắng nghe. Có nhiều cách gây ấn tượng, căn cứ vào lợi thế đặc biệt của mỗi diễn thuyết viên, đối tượng nghe và chủ đề thuyết trình để chọn cơ chế gây ấn tượng thích hợp.

+ **Hoan nghênh khán thính giả và giới thiệu đôi nét về bản thân/nhóm thuyết trình:** Bạn nên có lời hoan nghênh chào đón quý khán giả và cảm ơn họ đã đến tham dự buổi thuyết trình của bạn. Bạn cũng nên có đôi lời giới thiệu về bản thân cùng khán thính giả. Biết được bạn là ai và những thành tích, kinh nghiệm, hiểu biết của bạn trong lĩnh vực bạn trình bày sẽ làm cho khán giả thêm tin tưởng và chú ý lắng nghe.

+ **Giới thiệu đề tài:** Bạn cần giới thiệu cho khán giả rõ tên đề tài thuyết trình, ý nghĩa – tầm quan trọng của đề tài, mục đích của buổi thuyết trình, phạm vi bạn dự định thuyết trình và lý do bạn giới hạn phạm vi như vậy.

+ **Giới thiệu dàn ý bài thuyết trình:** Bạn nên giới thiệu cho khán giả biết bài thuyết trình của bạn gồm mấy phần, phần nào được trình bày trước, phần nào sau, mỗi phần gồm có những ý nào, đâu là trọng tâm,... để khán giả chủ động theo dõi và lắng nghe có hiệu quả.

+ **Thỏa thuận cơ chế trình bày:** Bạn nên cho khán giả được biết: trong buổi thuyết trình của bạn có phần giao lưu cùng khán giả không? Nếu có thì vào thời điểm nào? Cách khán giả nêu câu hỏi cho bạn? Lợi ích khán giả nhận được khi tham gia giao lưu cùng bạn... Làm như vậy bạn sẽ lôi cuốn khán giả chủ động, tích cực tham gia thuyết trình cùng bạn, tạo ra bầu không khí tốt, đảm bảo cho buổi thuyết trình thành công.

+ **Chuyển ý:** Hết phần mở đầu nên có câu chuyển ý sang phần chính của bài diễn thuyết. Chú ý: khi chuyển ý bạn nên đổi giọng để tăng thêm sự sinh động, hấp dẫn của bài nói.

○ **Phần thân bài:**

Một bài thuyết trình tốt thì phần thân bài thường có từ 3-5 vấn đề chính. Nếu quá ít vấn đề bài thuyết trình sẽ bị sơ sài, nhàm chán, thiếu sức hấp dẫn, ngược lại, cũng đừng tham đưa quá nhiều vấn đề vào một bài thuyết trình vì khán giả khó theo dõi. Tác giả Lee Gek Ling rất coi trọng **Quy tắc số 3 (Rule of Three)**. Theo ông, số ba là con số có sức thuyết phục mạnh mẽ. Do đó, bài thuyết trình có 3 phần (mở đầu, thân bài và kết luận) và phần thân bài lý tưởng cũng nên có ba vấn đề chính. Mỗi vấn đề nên được giới thiệu theo trình tự sau:

- Vấn đề 1: nêu vấn đề, trình bày nội dung, nhấn mạnh những trọng tâm, nhận xét, kết luận, chuyển ý.
- Vấn đề 2: (tương tự trên).

- Vấn đề 3: (tương tự trên).

Nếu bài thuyết trình ngắn thì mỗi vấn đề nên được trình bày thành một đoạn văn. Bài thuyết trình dài thì mỗi ý được trình bày thành một đoạn văn, mỗi vấn đề gồm nhiều ý.

Giữa các phần, các vấn đề cần có phần chuyển ý – câu kết nối giữa các phần, các vấn đề với nhau. Câu chuyển ý giúp khán giả dễ theo dõi bài thuyết trình, nó báo hiệu kết thúc một vấn đề và mở ra một vấn đề mới. Nếu vấn đề trình bày dài và phức tạp thì trong phần chuyển ý nên có một tóm tắt nhỏ, giúp khán giả nắm bắt được những gì bạn vừa trình bày và chuyển sang vấn đề tiếp theo. Trong một bài thuyết trình nên chọn những mẫu chuyển ý khác nhau, giúp bài nói thêm phần sinh động, hấp dẫn.

Một số mẫu câu chuyển ý khi thuyết trình:

- Trước hết tôi/chúng tôi xin giới thiệu với các bạn về ... (nêu tên vấn đề thứ nhất mà bạn sẽ thuyết trình).
- Hoặc: đầu tiên xin được giới thiệu vấn đề nội dung ... (chương 1, vấn đề 1 ...)
- Trên đây, chúng tôi đã giới thiệu về... phần tiếp theo xin trình bày về...
- Trên cơ sở những đánh giá ở... (chương 1, phần 1, vấn đề 1...) xin đề xuất các giải pháp...
- Nói tóm lại...
- Cuối cùng, chúng tôi đi đến kết luận...

○ **Phần kết luận:**

Để có được phần kết cho một bài thuyết trình hay cần chú ý 3 yếu tố sau:

- Cơ chế chuyển sang phần kết.
- Tóm tắt những nội dung chủ yếu của bài thuyết trình.
- Câu kết phù hợp, gây được ấn tượng tốt.

Cơ chế chuyển sang phần kết: Để tránh cho khán thính giả bị rơi vào trạng thái hụt hẫng, bất ngờ, bạn nên mở đầu phần kết bằng một câu chuyển ý, ví dụ như: Trên đây tôi đã giới thiệu toàn văn bài thuyết trình về... hay nói ngắn gọn hơn nữa: Nói tóm lại,... Tiếp đó, cảm ơn khán thính giả đã chú ý lắng nghe bài thuyết trình và đề nghị họ đặt câu hỏi (nếu có), cũng có thể đề nghị khán giả cho xin lại bằng câu hỏi (nếu có phát ra trước đó). Trả lời các câu hỏi nếu có thể và có đủ thời gian.

Tóm tắt những nội dung chủ yếu của bài thuyết trình: Đây là phần rất ngắn nhưng rất quan trọng của bài thuyết trình. Điều cốt yếu là phải nêu bật được những nội dung hoặc mục đích chính của bài thuyết trình.

Tùy từng trường hợp cụ thể bạn có thể đặt phần tóm tắt trước hoặc sau phần “hỏi và đáp” (Q and A- Questions and Answers). Mỗi cách đều có những ưu, nhược điểm riêng.

- **Câu kết:**

Bạn cần biết căn cứ vào những bối cảnh cụ thể, đối tượng người nghe cụ thể để chọn những câu kết thích hợp. Ở châu Á, tại những hội nghị, hội thảo quan trọng với đối tượng người nghe đã có tuổi, có địa vị, thì câu kết phù hợp nhất là “Xin cảm ơn”, trang trọng hơn có thể kèm theo những lời chúc mừng hay hứa hẹn. Nhưng trước những người nghe trẻ tuổi (thế hệ 8X, 9X) thì câu “Xin cảm ơn” bị coi là máy móc và không gây được ấn tượng mạnh. Nên chọn những câu kết độc đáo hơn. Ví dụ: Để kết một bài thuyết trình giới thiệu về một loại sản phẩm hoặc dịch vụ có thể dùng các câu kết đại loại như: “Hãy mua nó”, “Hãy dùng thử nó” hoặc “Còn chờ gì nữa...”

- **Phân bổ thời gian giữa các phần mở đầu, thân bài và kết luận:**

Một bài thuyết trình được coi là có bố cục hợp lý, khoa học, một khi phần mở bài chiếm khoảng 10% bài nói, phần thân bài chiếm 85% và phần kết luận chiếm 5%. Nếu bạn thích thuyết trình theo kiểu “Hỏi- đáp” thì phần kết sẽ dài hơn và phần thân bài sẽ được rút ngắn tương ứng.

III. Ngôn ngữ cơ thể khi thuyết trình trước đám đông

Bên cạnh việc chuẩn bị về mặt ngôn ngữ, cần chuẩn bị về ngôn ngữ cơ thể (giao tiếp phi ngôn ngữ)

Những điều nên làm:

- Nét mặt tươi tắn, ánh mắt âm áp.
- Người đứng thẳng, phần trên hướng về phía khán giả, thể hiện sự tự tin, nhiệt tình.
- Đưa tay ra, cử động tay một cách chủ động (có thể dang rộng hai tay, thể hiện sự tự tin, cởi mở hoặc giơ một tay khi cần nhấn mạnh một điểm nào đó) để lôi cuốn khán giả chú ý lắng nghe.
- Luôn kiểm soát mọi cử động của cơ thể, kiểm soát được bài nói.

- Kết hợp nhuần nhuyễn giữa nói và sử dụng các công cụ phụ trợ (vừa nói vừa chỉ vào các hình vẽ, con số, biểu đồ, đồ thị,...

Những điều cần tránh:

- Đứng im, mặt tái nhợt, tay chân run lập cập, thể hiện sự mất bình tĩnh, không tự tin, quá căng thẳng.
- Tay để trong túi quần, túi áo thể hiện sự thiếu nhiệt tình, hoặc làm cao, không tạo được sự gần gũi với người nghe.
- Hai tay để sau lưng, hoặc thu trước bụng, người đứng đưa liên tục thể hiện sự thiếu tự tin, tư duy không mạch lạc, không làm chủ được bài nói.
- Không kiểm soát được mọi hành động của cơ thể: đầu cúi gằm, mắt nhìn chằm chằm vào slide, vào màn hình, vào bài viết đã chuẩn bị sẵn và đọc như máy một cách vô cảm, không biết điều gì diễn ra xung quanh; Hoặc đứng một cách vô thức, tùy tiện, chân co chân duỗi, tì cả người vào bàn, hay bực giảng,...
- Nhìn lên trần nhà, nhìn vào tường, không dám nhìn vào khán giả, nhăn trán suy nghĩ, nhưng nghĩ mãi không ra...

Biết làm những điều nên làm và tránh những điều cần tránh, trong giai đoạn thuyết trình thử bạn nên chuẩn bị thật kỹ, sao cho khi thuyết trình có được hình thức bề ngoài tốt:

- Một phong thái tự tin, đỉnh đạc, giọng nói rõ ràng, mạch lạc, truyền cảm.
- Trang phục chỉnh tề lịch sự, được ủi thẳng, cẩn thận, phù hợp với lứa tuổi của người thuyết trình. Lưu ý: Thuyết trình viên nên ăn mặc chỉnh tề hơn khán giả.
- Đầu tóc gọn gàng, phụ nữ nên trang điểm nhẹ.
- Trước khi khán giả đến, nên đến tận nơi quan sát hiện trường, thử âm thanh, ánh sáng, công cụ hỗ trợ nghe nhìn để chọn chỗ đứng và thể đứng gây ấn tượng tốt nhất.
- Sau khi được giới thiệu, hãy tiến đến vị trí đã chọn trước để diễn thuyết, đi một cách tự tin, người thẳng, đầu ngẩng cao, miệng mỉm cười, giao tiếp bằng mắt với khán giả và bắt đầu nói một cách tự tin.

Ngôn ngữ cơ thể đóng vai trò rất quan trọng trong giao tiếp. Đặc biệt, trong thuyết trình ngôn ngữ cơ thể có thể quyết định tới 70% sự thành công để thu hút khán thính giả cần chú trọng các yếu tố sau:

- **Tiếp xúc bằng mắt:**

Trong suốt quá trình diễn thuyết, nếu có thể được bạn hãy nhìn tất cả mọi khán giả trong khán phòng, ít nhất mỗi người một lần. Bạn nên nhìn khắp khán phòng theo kiểu chữ “Z”. Trong quá trình tiếp xúc bằng mắt với khán giả, bạn nên dừng lại ở mỗi người khoảng 3 giây là vừa.

- **Biểu lộ bằng nét mặt:**

“*Hãy mỉm cười và cả thế giới sẽ cùng cười với bạn*”. Hãy mỉm cười, ít nhất bạn sẽ đạt được ba lợi ích.

- Thứ nhất, khi bạn cười thì dù tim bạn đập thình thịch, chân bạn đang run, người ta vẫn tưởng là bạn rất tự tin.

- Thứ hai, bạn cười sẽ làm cho khán giả nghĩ rằng bạn là một người thân thiện, dễ mến, họ sẽ cảm thấy đầu óc thư thái hơn, cởi mở hơn và gần gũi với bạn hơn.

- Thứ ba, khi bạn cười bạn sẽ thấy một số khán giả mỉm cười lại với bạn, điều đó sẽ làm cho bạn vững tin hơn, bớt hồi hộp và trình bày hay hơn.

- **Dáng điệu:**

Muốn thu hút được người nghe, thì khi thuyết trình bạn hãy đứng vững nghiêm như một pho tượng. Nghiêm quá trông bạn sẽ rất gò bó, căng thẳng, không sinh động, thiếu hấp dẫn. Ngược lại, bạn cũng đừng đứng theo kiểu con cò ngủ gật, chân duỗi, chân co, hoặc bò ườn, thì cả người lên bục giảng, đứng như vậy trông thật cầu thả, tùy tiện, chẳng chuyên nghiệp chút nào. Bạn hãy đứng thẳng, hơi ngả về phía khán giả một chút, hai tay xuôi, hoặc một tay cầm micro và phải biết cử động hai tay một cách thích hợp, hai bàn chân cách nhau khoảng 30cm. Đừng khép chặt hai bàn chân bởi nếu đứng quá lâu bạn sẽ phạm phải điều cấm kỵ - đừng đưa thân mình, thậm chí những người quá mập, béo có thể bị ngã. Trong khi thuyết trình bạn không nên đứng chôn chân một chỗ, hãy di chuyển để có thể quan sát hết mọi người trong khán phòng. Nhưng hãy nhớ, di động hoặc cử động quá nhiều cũng sẽ gây phản tác dụng. Chỉ di động/cử động khi cần thiết.

- **Trang phục:**

Trang phục luôn là công cụ quan trọng giúp bạn thu hút được khán thính giả, giúp bạn thành công trong các buổi thuyết trình. Ngay từ thế kỷ thứ 16, Nữ hoàng Elizabeth đệ nhất đã từng nói: Chín người thợ may có thể tạo nên một người nổi tiếng, với ngụ ý rằng: nếu biết ăn mặc đẹp, lịch lãm, hợp thời trang, phù hợp với lứa tuổi, địa vị, bạn sẽ trở thành người nổi tiếng, thu hút được mọi người xung quanh. Nhiều thế kỷ đã trôi qua, biết bao quan niệm sống đã thay đổi, nhưng câu nói của Nữ hoàng Elizabeth vẫn còn có giá trị cho đến ngày hôm nay. Để giúp buổi thuyết trình thành công bạn hãy luôn nhớ chuẩn bị trang phục chỉnh tề lịch sự, được là ủi cẩn thận, phù hợp với lứa tuổi, địa vị của người thuyết trình, phù hợp với mức độ trang trọng, quy mô, tính chất của buổi thuyết trình. Và hãy đừng quên, trang phục phải phù hợp với nhiệt độ của khán phòng. Vào mùa nóng/ nhiệt độ trong phòng cao, thì ở Việt Nam, nam giới chỉ cần mặc áo sơ mi dài tay, đeo cà vạt, nữ giới mặc áo dài dân tộc là đủ, nhưng nếu ở trong phòng lạnh, nhiệt độ thấp thì nên mặc bộ vest, nữ giới nếu mặc áo dài thì cần có thêm áo khoác hoặc khăn choàng.

IV. Giọng nói khi thuyết trình trước đám đông

Chất lượng giọng nói cũng tác động rất lớn đến thành công của buổi thuyết trình. Chính vì vậy, cũng giống như ca sĩ, các diễn thuyết phải thường xuyên luyện giọng. Chất lượng giọng nói phụ thuộc vào nhiều yếu tố, như: tốc độ, mức độ sôi nổi và chất giọng.

Tốc độ: Hãy luôn nhớ rằng: nói quá chậm hoặc quá nhanh đều làm cho bài nói không thành công. Nói quá chậm, làm cho bài diễn thuyết buồn tẻ, không thu hút được người nghe. Ngược lại, khi nói quá nhanh bạn dễ mắc phải nhiều lỗi phát âm, nhiều âm bị nuốt trong cổ họng, không phát âm ra được, đặc biệt với những người thường hạ giọng ở cuối câu. Nói quá nhanh sẽ làm cho người nghe mệt óc, căng thẳng và không muốn nghe nữa. Nói vừa phải, rõ ràng, lưu loát, truyền cảm sẽ tạo thành sức hút mạnh mẽ đối với người nghe. Đặc biệt, những người được trời truyền cảm hay thánh thót, trầm bổng sẽ có được lợi thế hết sức to lớn khi diễn thuyết. Vậy nói với tốc độ thế nào là vừa phải? Theo các nhà nghiên cứu, nếu bạn vốn là người có khả năng nói lưu loát, thì khi nói tiếng mẹ đẻ, bạn nên nói khoảng 120 – 150 từ/phút. Nếu nói bằng ngôn ngữ thứ hai thì chỉ nên nói tối đa 100 từ/phút. Tốc độ nói như vậy đủ giúp bạn có thể phát âm rõ ràng, truyền cảm, có thể dùng những từ hoa mỹ, có thể nhấn giọng, hạ giọng làm cho bài nói sinh động, thu hút được người nghe.

Mức độ sôi nổi: Hãy luôn nhớ rằng: nếu bạn nói sôi nổi, truyền cảm và luôn quan tâm đến những gì mình nói, thì người nghe sẽ chú ý lắng nghe và hưởng ứng. Ngược lại, nếu bạn nói với giọng đều đều, vô hồn, vô cảm, thì người nghe sẽ nghĩ sang vấn đề khác, luôn cầu mong cho bạn sớm chấm dứt bài diễn thuyết buồn tẻ, để họ được ra về hoặc chìm dần vào giấc ngủ, chẳng ai quan tâm đến bạn nữa, thậm chí có người còn huýt sáo, vỗ tay để mời bạn xuống và tất nhiên buổi thuyết trình thất bại. Muốn cho bài nói sôi nổi bạn phải biết sử dụng giọng nói một cách linh hoạt, trong suốt bài nói phải có lúc cao, lúc trầm, phải có trọng tâm, có điểm nhấn, phải có lúc nhanh lúc chậm, lúc sôi nổi, thúc giục, lúc mượt mà du dương.

Giọng nói: Tùy thuộc vào việc bạn có giọng cao hay thấp, mà cần có những nghệ thuật khác nhau để thu hút người nghe. Trong quá trình rèn luyện hãy luôn nhớ: nói lí nhí là điều cấm kỵ, phải nói to, rõ ràng, lưu loát – đó là điều tối thiểu cần có đối với một người thuyết trình.

Dưới đây, xin tóm lược một số lỗi phổ biến trong thuyết trình và cách sửa chữa:

TT	Lỗi	Cách sửa chữa
1	Nói lí nhí	Cần nói lớn hơn, cho đến khi âm thanh bật ra được bên ngoài, mọi người đều nghe rõ.
2	Ngắt hơi nhiều lần trong câu (tạo thành những khoảng dừng) hay dùng những tiếng đệm vô nghĩa, như: “ơ”, “ồ”,...	Cần phải tập luyện nhiều hơn, cho đến khi nói trôi chảy không phải ngừng giữa câu để nhớ, nghĩ, tập đến khi hết những tiếng đệm vô nghĩa.
3	Nói quá nhanh	Hãy nói chậm lại. Hãy nhớ chỉ nói khoảng 120-150 từ/phút khi nói tiếng Mẹ đẻ, 100 từ/phút khi nói ngôn ngữ 2.
4	Nói chậm, rời rạc, buồn.	Rèn luyện nói nhanh hơn, sôi nổi hơn. Hãy can đảm lên. Hãy bắt đầu nhìn
5	Ngại tiếp xúc bằng mắt với khán thính giả.	khán giả từ một bên phòng theo dạng chữ “w” để rồi nhìn bao quát khắp phòng. Khi quen rồi bạn sẽ thấy vững tâm hơn.

Hãy tự nhìn vào gương và tự thấy: khi ăn mặc cầu thả trông bạn như thế nào và hãy chỉnh đốn lại

V. Sử dụng các công cụ hỗ trợ khi thuyết trình

Khổng tử đã từng dạy:

“Một bức tranh có thể diễn tả cả ngàn lời”

Vì vậy, để có một bài thuyết trình thành công, bên cạnh việc vận dụng nhuần nhuyễn các bước trong quy trình tổ chức một bài thuyết trình, rèn luyện thành thục các ngôn ngữ cơ thể, bạn cần biết sử dụng hiệu quả các công cụ hỗ trợ.

Tuỳ từng bài thuyết trình và điều kiện cụ thể, bạn có thể lựa chọn và sử dụng các công cụ hỗ trợ trực quan sau: Bảng biểu, đồ thị, biểu đồ, hình ảnh (ảnh chụp, tranh vẽ, tranh biếm hoạ), bản đồ, phim video, phim hoạt hình,...

Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, các công cụ để biểu diễn cũng ngày càng đa dạng và phong phú: Bảng đen, Bảng giấy lật, Bảng trắng, Máy chiếu; Bảng hình,...

Khi lựa chọn công cụ hỗ trợ cần lưu ý:

- Công cụ sử dụng phải phù hợp với nội dung bài thuyết trình.
- Các hỗ trợ nghe nhìn cần dễ thấy đối với khán giả (Đơn giản, kích cỡ phù hợp).
- Các hỗ trợ nghe nhìn cần thật dễ sử dụng đối với diễn giả.
- Các hỗ trợ nghe nhìn cần đẹp, hiện đại đến một mức độ cần thiết nhưng không làm phân tâm khán giả.

* Câu hỏi (bài tập) củng cố:

Câu 1. Trình bày các vấn đề cần lưu ý trong giai đoạn chuẩn bị cho một bài thuyết trình?

Câu 2. Nội dung bài thuyết trình nên được tổ chức theo bố cục như thế nào?

Câu 3. Trình bày những lưu ý cụ thể khi soạn nội dung bài thuyết trình?

Câu 4. Phân tích những lưu ý cụ thể khi trình bày một bài thuyết trình trước đám đông: cách thức thu hút sự chú ý của khán giả, cách dùng từ, giọng nói, ngôn ngữ cơ thể...?

Câu 5. Trình bày những lưu ý khi sử dụng các công cụ hỗ trợ thuyết trình?

Câu 6. Cách thức chế ngự sự hồi hộp để có được sự tự tin khi thuyết trình?

Câu 7. Bài tập thực hành cá nhân: Mỗi sinh viên thực hành soạn nội dung bài thuyết trình dài khoảng một trang A4 và thực hiện bài thuyết trình trước lớp về một chủ đề tự chọn: tình yêu, công việc, du lịch...

BÀI 4

KỸ NĂNG LẮNG NGHE

*** Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết khái niệm lắng nghe, sự khác biệt giữa nghe và lắng nghe
- Phân tích lợi ích của lắng nghe trong giao tiếp
- Phân tích các kiểu lắng nghe trong giao tiếp
- Nhận biết các rào cản của lắng nghe
- Nhận biết các bí quyết lắng nghe hiệu quả
- Nhận biết đặc điểm của người biết lắng nghe và không biết lắng nghe
- Rèn luyện hình thành kỹ năng lắng nghe
- Vận dụng kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp với mọi người

*** Nội dung bài học:**

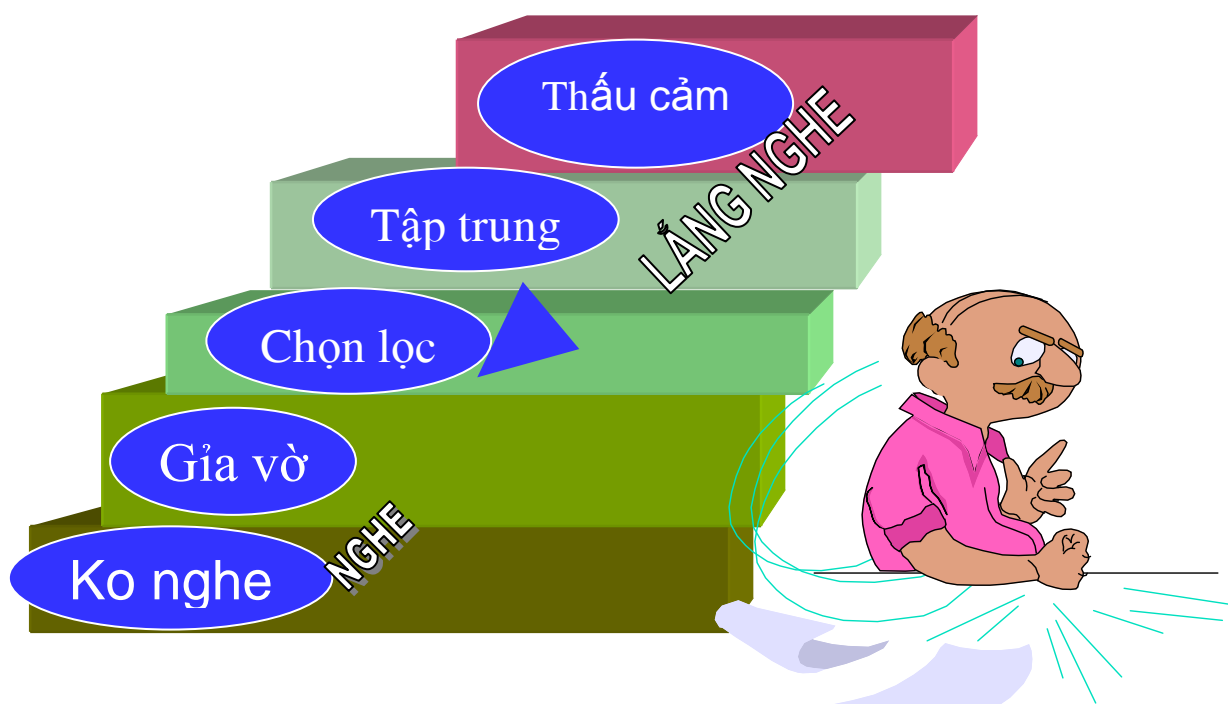
I. Lắng nghe và ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp

1. Lắng nghe là gì?

Nói chỉ là một mặt của truyền thông giao tiếp. Nếu bạn muốn thành công, khi giao tiếp với mọi người bạn không phải chỉ nghe mà phải dành hơn một nửa thời gian để lắng nghe.

Nghe là một hoạt động vật lý, một hoạt động tự nhiên của con người, khi nghe con người sẽ đón nhận tất cả mọi âm thanh đến tai.

Các mức độ của nghe:



+ **Lờ đi, không nghe gì cả**: ví dụ như một bạn học sinh đang lơ đãng trong khi cô giáo đang giảng bài trên lớp, một nhân viên đăm chiêu nhìn ra ngoài cửa sổ và không để ý đến phát biểu của giám đốc.

+ **Giả vờ nghe**: trong trường hợp này người nghe thường đang suy nghĩ một vấn đề khác, nhưng lại tỏ vẻ chú ý nghe người đối thoại để an ủi họ, đồng thời che giấu việc mình chẳng nghe gì cả.

+ **Nghe có chọn lọc**: tức là chỉ nghe phần mình quan tâm. Cách nghe này khó có hiệu quả cao, bởi vì người nghe không theo dõi liên tục nên không nắm được đầy đủ chính xác những thông tin người đối thoại đưa ra.

+ **Nghe chăm chú**: tập trung mọi sự chú ý vào người đối thoại để chú ý hiểu họ.

+ **Nghe thấu cảm**: trong trường hợp này người nghe không những nghe mà còn

đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu được người nói có cảm nghĩ gì.

Trong năm mức độ trên, nghe tập trung và nghe thấu cảm chính là lắng nghe.

Khi nghe thấu cảm, chúng ta không những hiểu được lời nói của người đối thoại mà còn hiểu được tại sao họ nói như vậy, họ muốn gì, có nhu cầu gì. Nghĩa là chúng ta đang đi sâu vào nội tâm họ, lắng nghe không chỉ bằng tai mà bằng cả trái tim, lắng nghe cả những thông tin nói được thành lời và không nói được thành lời, lắng nghe những phút giây im lặng

Lắng nghe một cách hiệu quả là lắng nghe như thể bạn là một bác sĩ đang chẩn đoán triệu chứng của bệnh nhân hoặc là một phi công đang tiếp xúc với đài kiểm soát trong một cơn bão. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, và lợi điểm là họ nắm được thông tin, cập nhật hóa thông tin, và giải quyết được vấn đề. Việc biết lắng nghe cũng làm tăng ảnh hưởng khi bạn nói.

Tuy nhiên, hầu hết mọi người không biết lắng nghe. Thực ra, các cuộc nghiên cứu chứng minh rằng người ta lắng nghe nội dung chỉ được 25% hoặc ít hơn. Một người trung bình chỉ nhớ một nửa những gì đã nghe trong vòng mười phút nói chuyện và quên đi một nửa trong vòng bốn mươi tám tiếng đồng hồ. Ngoài ra, khi chúng ta hỏi lại những gì họ vừa nghe thì mọi người thường nhớ một cách rất lộn xộn, là bởi vì lắng nghe có hiệu quả đòi hỏi một sự nỗ lực có ý thức và ý chí. Hầu hết mọi người thích nói hơn là nghe. Thậm chí một số nhà quản trị thừa nhận rằng họ ghi chép trong cuộc họp để làm ra vẻ như họ đang lắng nghe. Họ không thấy rằng lắng nghe một cách hiệu quả, là một cách tốt nhất để cải thiện khả năng giao tiếp của mình, và thăng tiến. Nó củng cố sự hoàn thành công tác, và điều này dẫn tới tăng lương, thăng chức, địa vị, và quyền lực.

Sinh viên không hiểu bài hoặc không nắm vững vấn đề của bài giảng; nhân viên không nắm vững chủ trương chính sách của cơ quan; cấp quản trị lãnh đạo cơ quan không thành công... phần lớn chỉ vì không biết lắng nghe.

Nói tóm lại: Lắng nghe là quá trình người nghe có sự tập trung chú ý cao độ vào tất cả những gì được thể hiện ở người nói (lời nói và tất cả những biểu hiện phi ngôn ngữ) để nắm bắt thông tin. Lắng nghe là quá trình người nghe cực suy nghĩ để hiểu ý nghĩa nội dung thông tin mới nghe được, thông qua đó nắm bắt suy nghĩ, tâm tư, tình cảm, mong muốn của người nói. Lắng nghe là nghe hiểu, nghe thấu cảm.

2. Ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp

“ Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương”

“Nói là gieo, nghe là gặt”

Trong giao tiếp, lắng nghe mang lại những lợi ích sau :

- Giúp nắm bắt đầy đủ nội dung vấn đề, thu thập được nhiều thông tin hơn, đánh giá nội dung thông tin chính xác hơn.

- Tạo ra sự liên kết giữa người với người:

+ tạo ra môi quan hệ tốt đẹp với mọi người.

+ chia sẻ sự cảm thông với người khác.

+ khám phá ra những tính cách mới mẻ của người đã quen biết.

- Lắng nghe là một biện pháp hữu hiệu để giải quyết xung đột, mâu thuẫn: bằng sự chú tâm và chân thành khi lắng nghe bạn sẽ khiến đối phương cảm thấy được tôn trọng và họ cũng sẽ cởi mở với bạn hơn. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, vì thế họ sống sáng suốt và thấu hiểu mọi việc xung quanh, thành quả mà họ thu được sẽ là lòng tin của mọi người, khả năng nắm được thông tin, khả năng cập nhật hóa thông tin và khả năng giải quyết tốt mọi vấn đề.

- Hiểu và đưa ra những câu trả lời hoặc ý kiến phản hồi hợp lý

- Nhận ra những ẩn ý của người nói...

II. Ba kiểu lắng nghe

Trong những tình huống giao tiếp khác nhau đòi hỏi phải áp dụng những kiểu lắng nghe khác nhau. Có ba kiểu lắng nghe cơ bản:

Khi bạn tham dự **một buổi báo cáo** về phương pháp học tập dành cho sinh viên đại học, chủ yếu bạn ***lắng nghe để thu thập thông tin***.

Khi bạn tham dự **một buổi thảo luận** về chương trình đi dã ngoại trong tháng tới của lớp. Để có ý kiến nhận xét và đưa ra được những ý kiến đóng góp tốt cho chương trình bạn cần ***lắng nghe để phản hồi***.

Khi một người bạn có vấn đề khó khăn trong cuộc sống muốn chia sẻ với bạn, bạn phải ***lắng nghe để thấu cảm*** để có thể hiểu được suy nghĩ, cảm xúc của người bạn và chia sẻ những điều đó với bạn.

Ba kiểu lắng nghe nêu trên không chỉ khác nhau về mục đích mà còn khác nhau về thông tin phản hồi và sự tác động qua lại:

Mục đích của lắng nghe để thu thập thông tin là hiểu và lưu giữ thông tin của người truyền đạt. Bạn có thể hỏi một vài câu hỏi, nhưng cơ bản vẫn là thông tin truyền đạt từ diễn giả tới bạn. Công việc của bạn là xác định một số điểm quan trọng của thông tin đó. Vấn đề không phải là bạn đồng ý hay không đồng ý, chấp thuận hay không chấp thuận - mà chỉ là bạn có hiểu hay không.

Mục đích của lắng nghe để phản hồi là vừa hiểu vừa đánh giá ý nghĩa thông tin của người truyền đạt ở nhiều mức độ: tính logic, chứng cứ rõ ràng và những kết luận có giá trị; ẩn ý của những thông tin dành cho bạn hoặc cho tổ chức của bạn; động lực và ý đồ của người truyền đạt. Lắng nghe để phê bình liên quan tới sự tác động qua lại khi bạn nỗ lực khám phá ra quan điểm của diễn giả. Bạn cũng phải đánh giá tính khả tín của người nói. Chẳng hạn như khi giám đốc kinh doanh khu vực trình bày về dự án kinh doanh trong một vài tháng tới, bạn lắng nghe một cách có phê phán, đánh giá xem liệu các ước tính có giá trị không và những ứng dụng gì đối với bộ phận sản xuất của bạn.

Mục đích của lắng nghe để thấu cảm là hiểu được những cảm giác, nhu cầu và ước muốn của người nói để bạn có thể hiểu được quan điểm của họ, bất kể là bạn có đồng ý với quan điểm đó không. Bằng cách tích cực lắng nghe hoặc cảm thông, bạn sẽ giúp cho cá nhân đó bộc bạch cảm xúc của họ. Bạn đừng đưa ra lời khuyên. Hãy cố gắng không phê phán những cảm giác của cá nhân đó. Hãy để cho người đó nói. Thí dụ như, bạn lắng nghe một cách thấu cảm khi trưởng phòng kinh doanh khu vực kể với bạn về những vấn đề ông ấy gặp phải trong khi đi nghỉ với gia đình ông ta.

Bất kể tình huống giao tiếp nào, tất cả ba kiểu lắng nghe trên đều rất hữu ích, vì vậy để giao tiếp đạt hiệu quả cao chúng ta nên học cách áp dụng cả ba kiểu lắng nghe này vào trong quá trình giao tiếp với mọi người.

III. Tiến trình lắng nghe

Lắng nghe là một quá trình bao gồm năm hoạt động liên quan với nhau, xảy ra theo một chuỗi liên tiếp.

Tham dự: người nghe nghe thông tin một cách tự nhiên và ghi chép. Sự tiếp nhận thông tin này có thể bị cản trở bởi những tiếng ồn xen vào, nghe kém, hoặc không chú ý.

Diễn giải: người nghe gán ý nghĩa của thông tin vừa nghe được với giá trị, tôn giáo, ý kiến, kỳ vọng, vai trò, nhu cầu, và trình độ của bản thân. Khi diễn giải cần lưu

ý khuôn khổ giải thích của diễn giả có thể khác với bạn, vì vậy bạn cần xác định xem diễn giả thực sự muốn truyền đạt cái gì.

Ghi nhớ: lưu giữ thông tin để tham khảo sau này. Khi bạn lắng nghe, bạn hãy giữ lại những gì bạn đã nghe bằng cách ghi chép lại hoặc phác thảo trong đầu những điểm quan trọng của diễn giả.

Đánh giá: ứng dụng kỹ năng phân tích phê bình để đo lường những nhận xét của diễn giả. Bạn tách sự kiện ra khỏi ý kiến và đánh giá chất lượng của các chứng cứ.

Đáp lại: phản ứng lại khi bạn đã đánh giá thông tin của diễn giả. Nếu bạn giao tiếp cá nhân hoặc trong một nhóm nhỏ, phản ứng ban đầu thông thường là những hình thức thông tin phản hồi bằng lời. Nếu bạn là một trong số nhiều người tham dự, phản ứng ban đầu của bạn có thể là vỗ tay tán thưởng, cười, hoặc im lặng. Sau này bạn có thể hành động dựa theo những gì bạn nghe được.

IV. Những rào cản lắng nghe

Lắng nghe là quá trình đòi hỏi sự phối hợp các hoạt động thể chất lẫn tinh thần, cho nên nó bị chi phối bởi các rào cản về thể chất và tinh thần. Trở thành một người biết lắng nghe phần lớn là do khả năng nhận biết và sửa chữa những rào cản đó. Có rất nhiều rào cản khi lắng nghe:

+ **Về phía người nghe:**

- **Khả năng nghe kém**

Những người có khả năng nghe kém, hiệu quả lắng nghe cũng sẽ thấp. Khả năng nghe kém có thể do chất lượng của bộ thu, do tuổi tác.

- **Mức độ tập trung, chú ý thấp**

Lắng nghe đòi hỏi sự tập trung, chú ý cao độ. Nếu trong quá trình lắng nghe, người nghe không có sự tập trung chú ý hay mức độ tập trung chú ý thấp thì lắng nghe sẽ không hiệu quả. Có nhiều người có thói quen làm việc riêng khi nghe, điều này sẽ làm cho lắng nghe kém hiệu quả.

- **Khả năng tư duy chậm**

Lắng nghe là nghe hiểu. Để hiểu nội dung thông tin người nghe phải tích cực tư duy và phải có khả năng tư duy tốt. Những người có khả năng tư duy chậm sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả lắng nghe. Chính vì vậy rèn luyện khả năng tư duy có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả lắng nghe.

- **Thiếu sự kiên nhẫn khi nghe**

Để nghe và hiểu hết ý của người nói, trong quá trình lắng nghe người nghe cần phải kiên nhẫn, không chỉ nghe những nội dung thông tin dễ hiểu hay chỉ tập trung nghe trong một khoảng thời gian ngắn mà cần nghe cả những nội dung thông tin khó hiểu hay những bài nói chuyện trong một khoảng thời gian dài.

- **Thiên kiến** là một trong những rào cản phổ biến và khó vượt qua nhất khi lắng nghe bởi vì nó là một tiến trình tự động hóa. Con người không thể hoạt động trong cuộc sống mà không có một số quan niệm nào đó. Tuy nhiên trong các tình huống mới, những quan niệm này có thể là không đúng. Ngoài ra, một số người lắng nghe một cách phòng thủ, coi mọi lời nhận xét là một sự tấn công cá nhân. Phản ứng tức thời của họ là chứng minh rằng người khác thì sai còn họ đúng. Để bảo vệ sự tự trọng của họ, họ có thể xuyên tạc thông tin bằng cách loại bỏ bất cứ cái gì không theo quan điểm của mình.

- Nhiều người lắng nghe cũng phạm phải sai lầm là **ích kỷ/vị kỷ** (chỉ nghĩ đến bản thân mình). Chẳng hạn như vào giây phút diễn giả đề cập tới vấn đề của diễn giả thì những người lắng nghe vị kỷ kiểm soát cuộc đàm thoại và nói chuyện về vấn đề của họ. Họ coi thường mối quan tâm của diễn giả bằng cách cho thấy rằng những vấn đề của họ còn lớn hơn gấp đôi. Dù thảo luận về bất cứ vấn đề gì, họ cho rằng họ hiểu biết nhiều hơn diễn giả.

- Một rào cản phổ biến khác là lắng **nghe có chọn lọc**. Bạn đã từng ngồi học và suy nghĩ mông lung cho đến khi bạn nghe được một từ hoặc một cụm từ gây cho bạn chú ý trở lại. Một trong những vấn đề của việc nghe có chọn lọc là nó đọng lại trong tâm trí bạn không phải những gì diễn giả nói mà là những gì bạn nghĩ rằng thuyết trình viên lẽ ra phải nói.

- Một số thói quen xấu khi nghe như: nghe không có sự chuẩn bị trước, nghe máy mớ, giả vờ nghe, hay ngắt lời người nói...

+ **Về phía người nói:** khả năng truyền đạt kém (trình bày không rõ ràng, không lưu loát, trình bày khó hiểu, nói nhanh, nói nhò), uy tín thấp...

+ **Về phía môi trường giao tiếp:** tiếng ồn, thời tiết...

V. Chiến lược lắng nghe có hiệu quả

Để cải thiện khả năng lắng nghe, bạn hãy tuân thủ những vấn đề sau đây:

- Đừng chú trọng quá nhiều đến phong cách của diễn giả
- Hãy khách quan khi lắng nghe để bạn giảm được ảnh hưởng của cảm xúc khi

nghe và kiên nhẫn cho đến khi bạn nghe được toàn bộ thông tin.

- Hãy tránh sự phân tâm bằng cách đóng cửa lại, tắt điện thoại di động, và tiến gần tới người nói chuyện hơn.
- Hãy đi trước diễn giả bằng cách đoán trước những gì họ sẽ nói và suy nghĩ về những gì họ đã nói.
- Hãy tìm kiếm thông tin không lời. Thường thì giọng nói hoặc cách diễn tả của diễn giả sẽ bộc lộ thông tin nhiều hơn là bằng lời.
- Hãy xem lại những điểm quan trọng. Nó có ý nghĩa không? Những khái niệm có được minh họa bằng sự kiện không?
- Hãy cởi mở bằng cách nêu các câu hỏi làm sáng tỏ sự hiểu biết của bạn; hãy khoan phán đoán phê bình cho đến khi diễn giả kết thúc phần trình bày.
- Đừng ngắt lời, bởi vì việc ngắt lời có thể gây lo ra trong khi bạn đang nỗ lực đạt tới trọng điểm của vấn đề.
- Hãy phán đoán và phê bình nội dung chứ không phải phê bình diễn giả
- Hãy đưa ra ý kiến phản hồi.
- Hãy để diễn giả biết bạn đang theo dõi cuộc nói chuyện với họ.
- Hãy nhìn thẳng diễn giả.
- Hãy lặp lại và tóm tắt nội dung của diễn giả sau khi họ nói xong.
- Hãy ghi nội dung một cách ngắn gọn.

Một cách để bạn có kỹ năng lắng nghe là chú ý tới cách bạn lắng nghe như thế nào? Khi một người nào đó nói, bạn có thực sự nghe được những gì họ nói không, hoặc bạn có nhắc lại bạn sẽ trả lời như thế nào chưa? Hãy cố gắng để đầu óc cởi mở đón nhận thông tin mới dựa trên tinh thần hiểu biết và tôn trọng nhau.

VI. Đặc điểm của người biết lắng nghe và người không biết lắng nghe

1. Người không biết lắng nghe

- Họ không lắng nghe những chủ đề khô khan
- Họ quá quan tâm tới vẻ bề ngoài của người nói
- Họ có khuynh hướng tranh luận với người nói
- Họ không biết phản hồi
- Họ ghi chép quá nhiều
- Họ làm ra vẻ chú ý

- Họ dễ bị phân tâm
- Họ không thích xem tài liệu khó

2. Người biết lắng nghe

- Họ nắm lấy cơ hội; và tự hỏi: “mình đã nghe được những gì, trong vấn đề này mình áp dụng được cái gì?”
- Họ nhận xét nội dung; họ bỏ qua sự sai sót của diễn giả
- Họ kiên nhẫn nghe hết tất cả thông tin từ phía người nói
- Họ không nhận xét cho đến khi hiểu hoàn toàn; họ chỉ làm gián đoạn diễn giả để làm sáng tỏ vấn đề
- Họ lắng nghe để nắm chủ đề chính
- Họ ghi chép ít và ghi chép theo ý hiểu của bản thân
- Họ lắng nghe chăm chỉ; tỏ ra lắng nghe tích cực
- Họ tích cực phản hồi những gì đã nghe, và những gì chưa hiểu
- Họ lắng nghe và cân nhắc các bằng chứng; họ tóm tắt ý chính trong đầu.

Tóm lại, nói chỉ là một mặt của truyền thông giao tiếp trong cuộc sống. Còn lắng nghe lại là một phần rất quan trọng trong đời sống của tất cả chúng ta: sinh viên, cán bộ công nhân viên, nhà kinh doanh, và nhất là các cấp quản trị lãnh đạo cơ quan đều cần phải biết lắng nghe.

Biết lắng nghe là một cách tốt nhất để cải thiện khả năng giao tiếp và thăng tiến trong nghề nghiệp. Nó củng cố sự hoàn thành công tác và giúp bạn thành công trong cuộc sống.

* Câu hỏi (bài tập) củng cố:

Câu 1. Lắng nghe là gì? Phân biệt giữa nghe và lắng nghe?

Câu 2. Phân tích ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp? Lấy ví dụ cụ thể?

Câu 3. Phân tích các kiểu lắng nghe và lấy ví dụ cụ thể cho từng kiểu lắng nghe?

Câu 4. Phân tích tiến trình lắng nghe?

Câu 5. Phân tích các yếu tố cản trở việc lắng nghe hiệu quả?

Câu 6. Cho biết cách thức lắng nghe hiệu quả?

Câu 7. Cho biết hững biểu hiện của một sinh viên biết lắng nghe trong giờ học ở trên lớp

BÀI 5

KỸ NĂNG PHẢN HỒI

*** Mục tiêu bài học:** học xong bài học này, người học có thể:

- Nhận biết khái niệm phản hồi và lợi ích của phản hồi trong giao tiếp
- Nhận biết các cách thức đặt câu hỏi
- Nhận biết cách thức khen ngợi và phê bình người khác
- Nhận biết cách thức từ chối
- Kỹ năng đặt câu hỏi
- Kỹ năng khen ngợi và phê bình người khác
- Kỹ năng từ chối
- Ý thức được tầm quan trọng của kỹ năng phản hồi trong giao tiếp

*** Nội dung bài học:**

I. Khái niệm và tầm quan trọng của phản hồi trong giao tiếp

1. Khái niệm phản hồi

Phản hồi là những hồi đáp, phản ứng của chúng ta trước những tác động của đối tác giao tiếp. Theo nghĩa này, phản hồi trong giao tiếp được thể hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như: đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi; khen ngợi và phê bình; từ chối; phát biểu ý kiến...

Trong nội dung của bài học này chúng ta đi sâu tìm hiểu ba hình thức phản hồi thông dụng trong giao tiếp: đặt câu hỏi; khen ngợi và phê bình; từ chối

2. Tầm quan trọng của phản hồi trong giao tiếp

Giao tiếp là quá trình tương tác qua lại giữa các chủ thể giao tiếp và giao tiếp cũng chỉ đạt được hiệu quả khi có sự tương tác tích cực giữa các chủ thể giao tiếp với nhau.

Để giao tiếp hiệu quả, sự tương tác giữa các chủ thể giao tiếp không chỉ thể hiện ở việc nói hay nghe mà còn phải biết phản hồi. Phản hồi là một kỹ năng giao tiếp quan trọng và cũng là một nghệ thuật. Phản hồi hiệu quả trong giao tiếp mang lại những lợi ích sau:

- Thể hiện sự quan tâm, tôn trọng lẫn nhau trong giao tiếp. Ví dụ: khi nghe

người khác nói, việc đặt câu hỏi thể hiện chúng ta đang lắng nghe và quan tâm đến vấn đề đối tác đang trao đổi.

- Giúp chúng ta hiểu rõ, hiểu chính xác những gì đối tác muốn trao đổi. Ví dụ: khi học trên lớp, với những nội dung học tập chúng ta chưa hiểu rõ, việc tích cực trao đổi – hỏi giáo viên hướng dẫn và bạn bè giúp chúng ta học tập tốt hơn.

- Giúp chúng ta thu thập được nhiều thông tin hơn
- Hiểu rõ hơn về tâm lý đối tượng giao tiếp
- Động viên, khuyến khích đối tác giao tiếp
- Giúp chúng ta thể hiện rõ suy nghĩ, quan điểm, thái độ, tình cảm của mình với đối tượng giao tiếp.

- Giúp xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp và bền vững...

II. Một số nguyên tắc chung khi phản hồi

Từ những ý nghĩa trên cho thấy, phản hồi là vô cùng quan trọng trong giao tiếp, khi giao tiếp với người khác chúng ta cần dành thời gian để phản hồi. Tuy nhiên phản hồi như thế nào để đạt được các lợi ích trên trong quá trình giao tiếp lại là một vấn đề khó và cần phải được học tập, rèn luyện. Phản hồi hiệu quả cần tuân thủ những nguyên tắc sau:

- Hiểu đối tác giao tiếp

Hiểu đối tác giao tiếp là nguyên tắc hết sức quan trọng khi đưa ra phản hồi. Khi phản hồi một ai đó, bạn cần hiểu biết về trình độ, tính cách, tâm trạng... của họ để lựa chọn cách thức phản hồi cho phù hợp. Ví dụ: Khi biết người chúng ta cần phản hồi là người có lòng tự trọng cao, khi phê bình họ cần hết sức khéo léo, tế nhị hay phản hồi người có tính bản thủ chúng ta không nên tranh cãi...

- Xác định rõ mục đích của việc phản hồi, suy nghĩ kỹ trước khi đưa ra thông tin phản hồi

Trước khi đưa ra thông tin phản hồi, chúng ta cần xác định rõ mục đích của việc phản hồi. Ví dụ, trước khi từ chối một ai đó chúng ta cần xác định rõ lý do tại sao phải từ chối; cân nhắc xem có nên từ chối hay không. Bên cạnh đó khi đã quyết định phản hồi cần phải suy nghĩ kỹ về nội dung phản hồi, cách thức phản hồi, thời gian phản hồi, cảm nhận của người được phản hồi... để phản hồi cho hiệu quả.

- Phản hồi chính xác, kịp thời

Thông tin phản hồi cần chính xác mới thuyết phục được đối tác giao tiếp, mới

tạo được lòng tin ở đối tác giao tiếp. Thông tin phản hồi cần kịp thời, không nên vội vàng hay chậm trễ. Ví dụ: khi phê bình cần đúng người, đúng tội hay khi từ chối lý do nêu ra phải chính đáng.

- Phản hồi chủ động, tự tin, tích cực

Trong giao tiếp ngoài thời gian nói, lắng nghe, chúng ta nên dành một khoảng thời gian để phản hồi. Phản hồi một cách chủ động, tích cực sẽ mang lại hiệu quả cao trong giao tiếp. Khi đưa ra thông tin phản hồi cần trình bày một cách tự tin, rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu. Ví dụ: trong lớp học, sau khi nghe giáo viên giảng bài sinh viên nên chủ động và tích cực trong việc nêu câu hỏi hay trả lời câu hỏi của giáo viên. Tuy nhiên khi đưa ra câu hỏi hay câu trả lời cần trình bày tự tin, rõ ràng và dễ hiểu để giáo viên và các bạn cùng lớp đều có thể theo dõi và có những phản hồi ngược lại một cách hiệu quả.

- Phản hồi đúng lúc, đúng chỗ

Khi đưa ra thông tin phản hồi, ngoài việc chú ý đến nội dung phản hồi, chúng ta cần lưu ý đến thời gian và địa điểm phản hồi. Ví dụ: khi khen ngợi chúng ta nên khen ngợi ngay khi nhận thấy điểm mạnh, thành tích của đối tác và nên khen ngợi trước đám đông. Việc lựa chọn thời điểm phản hồi không phù hợp có thể làm cho giao tiếp kém hiệu quả hoặc thất bại.

- Phản hồi khéo léo, tế nhị với thái độ lịch sự, khiêm tốn

Cách thức phản hồi khéo léo, tế nhị với thái độ khiêm tốn, tôn trọng đối tác giao tiếp bao giờ cũng tạo được tình cảm tốt và mang lại hiệu quả cao. Cách thức phản hồi quá thẳng thắn, thiếu tôn trọng người khác rất dễ gây ra hiểu lầm, xung đột trong giao tiếp. Ví dụ khi sếp thấy nhân viên làm việc không tốt và cần phải phê bình thì không nên nói “em làm việc kém quá” mà nên nói “em cần phải cố gắng nhiều hơn nữa trong công việc”.

III. Một số hình thức phản hồi trong giao tiếp

1. Đặt câu hỏi



a. Mục đích của đặt câu hỏi trong giao tiếp

“Muốn biết phải hỏi, muốn giỏi phải học”

Trong giao tiếp, đặt câu hỏi thường hướng tới các mục đích sau:

- Thể hiện sự quan tâm đến đối tác giao tiếp, đến vấn đề các bên đang trao đổi
- Giúp chúng ta có nhiều thông tin hơn về vấn đề chúng ta quan tâm
- Giúp làm rõ thêm những nội dung chúng ta chưa nắm rõ
- Hiểu rõ thêm suy nghĩ, quan điểm của đối tác về những vấn đề họ đang trao đổi
- Biểu hiện của sự lắng nghe
- Kích thích đối tác trao đổi nhiều hơn những thông tin quan trọng
- Lôi kéo sự tham gia của các thành viên tham gia cuộc giao tiếp
- Đánh giá nhận thức của đối phương về những vấn đề chúng ta đã trao đổi
- Tìm hiểu về đối phương...

b. Phân loại câu hỏi

+ Phân theo tính chất câu hỏi có câu hỏi đóng và câu hỏi mở

- Câu hỏi đóng là dạng câu hỏi đã có sẵn câu trả lời để người được hỏi lựa chọn.

Đáp án của câu hỏi đóng thường là có – không; rồi – chưa hoặc lựa chọn một hay nhiều đáp án trong số các đáp án cho sẵn.

Ví dụ: anh đã nắm rõ những vấn đề tôi trao đổi chưa?

Câu hỏi đóng giúp chúng ta thu thập thông tin một cách nhanh chóng nhưng khối lượng thông tin thu được không nhiều.

- Câu hỏi mở là câu hỏi thường dùng cho việc bắt đầu một chủ đề mới, giúp cho cả người nghe và người nói cùng tư duy. Câu hỏi này thường được dùng khi chúng ta cần biết quan điểm hay ý kiến của đối tác về vấn đề hoặc muốn thu thập nhiều thông tin hơn.

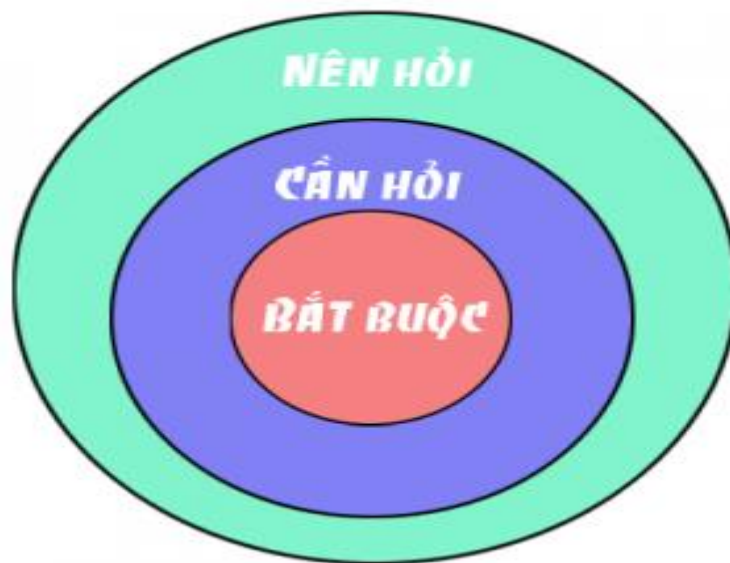
Ví dụ: Qua phần trao đổi của tôi, anh đã nắm bắt được những gì?

+ Phân theo mục đích và nội dung hỏi có các dạng câu hỏi sau: Why, What, Who, Where, When, How

Trong giao tiếp tùy vào mục đích, hoàn cảnh giao tiếp mà chúng ta sử dụng dạng câu hỏi nào cho phù hợp.

c. Những lưu ý khi đặt câu hỏi trong giao tiếp

- Hãy lấy những câu hỏi bắt buộc phải hỏi làm trọng tâm, sau đó là những câu cần hỏi, nếu còn thời gian mới đến các câu nên hỏi, chú ý các câu nên hỏi là những câu mang tính chất tìm hiểu thêm.



- Hãy tập hỏi những câu hỏi ngắn gọn, cụ thể vào vấn đề, tốt nhất mỗi một vấn đề là một câu hỏi.

- Không nên hỏi quá nhiều, hỏi những câu hỏi mang tính thách đố

- Câu hỏi cần hỏi đúng người mới giúp mang lại những thông tin bổ ích

- Câu hỏi đưa ra cần đúng lúc, đúng chỗ. Đừng ngắt lời của người nói, hãy tập thái độ tôn trọng người nói như chính bạn đang nói vậy.

- Có thái độ tự tin, bình tĩnh, tôn trọng, lịch sự khi đặt câu hỏi...

2. Khen ngợi và phê bình

a. Ý nghĩa của khen ngợi và phê bình trong giao tiếp

Khen ngợi và phê bình người khác trong giao tiếp là một trong những hình thức phản hồi cần thiết nhằm đạt được mục đích giao tiếp.

+ Khen ngợi là hình thức ghi nhận, tán dương những điểm mạnh, điểm tốt ở người khác. Khen ngợi thường tạo ra các xúc cảm tích cực ở người được khen.

Các kết quả nghiên cứu cho thấy, những người biết khen ngợi người khác sẽ nhận được nhiều lợi ích. Khi biết cách khen người khác, chúng sẽ có nhiều cơ hội nhận được sự yêu thích từ họ và khi chúng ta mắc sai lầm sẽ được họ tha thứ dễ dàng và nhanh chóng hơn.

Quan trọng hơn, khi biết khen ngợi người khác, chúng ta đã làm tăng niềm hạnh phúc của chúng ta và của người khác. Những người trung thực thừa nhận họ thích nhận được những lời khen nhiều hơn những lời phê bình từ những người xung quanh. Điều này xuất phát từ 2 nhu cầu quan trọng của con người - nhu cầu được coi mình là quan trọng và nhu cầu được yêu thương (the need to feel important and the need to feel loved)

Điều mà ít người biết đến là khi khen người khác cũng sẽ làm tăng hạnh phúc của chính mình, khi khen ngợi người khác chúng ta cảm giác mình rộng lượng hơn, ngược lại khi phê bình người khác chúng ta có cảm giác mình ích kỉ, hẹp hòi.

Khen ngợi có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong việc tạo động lực, kích thích con người hoạt động, làm nảy sinh niềm say mê, hứng thú hoạt động góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động.

+ Phê bình được xem là hình thức phản hồi tiêu cực, phản ánh thái độ không hài lòng của chúng ta trước những hạn chế sai lầm của người khác. Tuy nhiên phê bình cũng là cách thức thể hiện sự quan tâm của chúng ta đối với người khác, giúp người khác nhận ra sai lầm của họ, giúp họ nhận thức rõ giá trị của bản thân và tìm cách hoàn thiện bản thân. Trong hoạt động quản lý, phê bình có tác dụng nâng cao hiệu quả lao động và chất lượng công việc.

Khác với khen ngợi, phê bình thường tạo ra những xúc cảm tiêu cực ở người bị phê bình. Nếu lời phê bình quá gay gắt có thể làm cho người bị phê bình mất lòng tin vào bản thân, mặc cảm, làm giảm hứng thú làm việc và có thể ảnh hưởng xấu đến mối quan hệ giữa người phê bình và người bị phê bình.

b. Những lưu ý khi khen ngợi và phê bình người khác trong giao tiếp.

+ Khen ngợi:

- Lời khen phải luôn chân thành, không sáo rỗng, không vụ lợi
- Khen ngợi phải kịp thời. Ví dụ: khi nhân viên đạt được một thành tích nào đó người quản lý nên có lời khen ngợi ngay sau đó không nên để lâu
- Nên khen ngợi người khác trước đám đông
- Kết hợp khen ngợi bằng tinh thần và bằng vật chất
- Khen ngợi cần phải công bằng với những người có thành tích như nhau
- Nên chủ động đưa ra lời khen ngợi người khác
- Khen ngợi người khác ngay cả khi họ có thành tích nhỏ...

+ Phê bình:

- Không nên phê bình một cách quá thẳng thắn
- Không nên phê bình một cách quá gay gắt, khó chịu
- Cần hiểu tính cách người bị phê bình để đưa ra cách phê bình hợp lý
- Khi phê bình người khác cần đúng lúc, đúng chỗ không nên tùy tiện
- Nên đưa ra lời khen trước khi đưa ra lời phê bình
- Không nên nhắc lại những sai lầm cũ khi phê bình người khác...

Có 3 đặc điểm quan trọng ở người biết cách đưa ra phản hồi tiêu cực:

- Thứ nhất, họ không vị kỷ. Người nhận được phản hồi tiêu cực tin là lời phản hồi được đưa ra nhằm mục đích cải thiện cuộc sống của họ, không phải là sự trả thù. Người phản hồi không giận dữ hoặc lo sợ khi đưa ra phản hồi. Nếu bạn để ý thấy mình đang căng thẳng khi đưa ra phản hồi tiêu cực thì đó là 1 dấu hiệu cho thấy có thể bạn đang vị kỷ.

- Thứ hai, người biết cách đưa ra phản hồi tiêu cực là người có lòng tự trọng cao, biết lắng nghe. Họ không vì lời phê bình người khác mà đánh mất uy tín, nhân phẩm của bản thân. Họ luôn tôn trọng ý kiến của người bị phê bình và có những xem xét thấu đáo.

- Cuối cùng, người giỏi đưa ra lời phê bình tiêu cực là người thông minh về mặt xã hội (socially intelligent). Họ chọn đúng thời điểm để đưa ra lời phê bình. Vì con người hiếm khi có tâm trạng phù hợp để tiếp thu lời phê bình tiêu cực mà không phòng vệ. Khuynh hướng tự nhiên của chúng ta là trở nên phòng vệ; nghĩa là tìm các lý lẽ giải thích vì sao lời phê bình không có giá trị. Người biết cách đưa ra phản hồi tiêu cực chỉ làm điều này khi họ biết người nhận đủ khả năng tinh thần để xử lý nó. Con người tiếp thu phản hồi tiêu cực tốt hơn khi họ đang có tâm trạng tốt, người giỏi về nghệ

thuật phê bình hiệu điều này và đợi đến thời điểm người nhận có tâm trạng tốt trước khi đưa ra phê bình.

3. Nghệ thuật từ chối



Chân thành trong giao tiếp, luôn quan tâm giúp đỡ người khác là những hành vi đẹp được khuyến khích. Tuy nhiên không phải lúc nào chúng ta cũng có thể làm tất cả những điều người khác yêu cầu, mong muốn. Chính vì vậy, từ chối là một hình thức phản hồi nhiều khi không thể tránh khỏi trong giao tiếp, đặc biệt là trong những tình huống giao tiếp mà khi nhận được sự đề nghị, nhờ vả từ đối tác nhưng chúng ta không có khả năng đáp ứng.

Thật khó để nói ra lời từ chối vì khi đưa ra lời đề nghị, yêu cầu là đối tác đã đặt niềm tin ở chúng ta, mong muốn chúng ta thỏa mãn. Lời từ chối có thể ảnh hưởng tiêu cực đến suy nghĩ và tình cảm của người khác đối với chúng ta.

Từ chối là một nghệ thuật cần được học tập và rèn luyện. Để từ chối người khác mà không làm cho họ buồn, họ giận, họ phiền lòng, chúng ta cần lưu ý những vấn đề sau:

1. Hãy cân nhắc thật kỹ trước khi từ chối

Cần xác định rõ lí do tại sao phải từ chối. Hãy xác định rõ là bạn không thể thỏa mãn yêu cầu của họ vì bạn không đủ khả năng hay do bạn quá bận. Nếu đúng sở trường mà bạn từ chối thì có thể mất uy tín. Cần lưu ý mức độ thân thiết của mối quan hệ và cách từ chối nào là tốt nhất. Hãy cân nhắc mức độ ảnh hưởng của sự từ chối đến mối quan hệ giữa chúng ta và đối tác.

2. Không nên đưa ra lời từ chối một cách quá vội vàng

Từ chối quá vội vàng hay từ chối "thẳng thừng" thường kém tế nhị. Hãy "hoãn binh" một lúc để "chọn" từ ngữ, giọng nói và thể ngữ (ngôn ngữ cơ thể) cho hợp lý để tránh căng thẳng cho cả hai.

3. Khi từ chối nên dùng cách từ chối khéo, sử dụng những từ ngữ nhẹ nhàng, dễ nghe, hạn chế dùng từ “không”, “không thể” khi từ chối

Ví dụ: Thay vì nói: “Em không thể giúp anh được vì em đang rất bận”, chúng ta nói: “Em rất muốn giúp anh nhưng hiện tại em đang rất bận, mong anh thông cảm”

4. Nên đưa ra những lí do từ chối một cách thuyết phục và trung thực

Khi đã xác định được các lí do tại sao bạn phải từ chối, hãy chọn ra lí do thuyết phục nhất để từ chối. Đừng bao giờ để cho đối tác nhận ra rằng lí do từ chối chỉ là giả tạo. Ví dụ: chúng ta nói có việc bận nhưng đối tác bắt gặp chúng ta đang đi chơi.

5. Nên gặp mặt trực tiếp để từ chối

Đừng gửi tin nhắn, email hoặc lời nhắn. Nên gặp trực tiếp hoặc gọi điện thoại để tránh hiểu lầm. Nếu không, bạn có thể bị đánh giá thấp vì họ hiểu là bạn coi thường họ. Gặp nhau trực tiếp là cách tốt để có thể hiểu nhau hơn, không bị "tam sao thất bản".

6. Đừng trì hoãn khi đã quyết định từ chối

Đừng để đến ngày mai những gì bạn có thể làm ngay hôm nay. Nếu không đáp ứng được những yêu cầu đề nghị của đối tác, sau khi cân nhắc kĩ chúng ta nên từ chối ngay để đối tác chủ động giải quyết vấn đề của họ. Nên từ chối dứt khoát, vì sự do dự có thể gây thêm khó khăn cho người khác.

7. Nên đề xuất giải pháp giúp người bị chúng ta từ chối có cách để giải quyết vấn đề

Có những yêu cầu chúng ta không thể trực tiếp thực hiện nhưng nếu chúng ta biết ai là người có thể làm thay hãy chia sẻ với người bị từ chối, điều này là hết sức cần thiết. Trong một số trường hợp, trước khi giới thiệu chúng ta nên xin phép người chúng ta sẽ giới thiệu. Biết rằng không dễ từ chối, nhưng trước khi từ chối, hãy đặt mình vào hoàn cảnh của họ và hiểu sự ảnh hưởng đối với họ khi bạn từ chối. Khi họ nhận thấy bạn vẫn quan tâm và cảm thông, họ sẽ dễ chấp nhận lời từ chối của bạn hơn.

*** Câu hỏi (bài tập) củng cố:**

Câu 1. Phản hồi là gì? Ý nghĩa của phản hồi trong giao tiếp?

Câu 2. Trình bày những điều nên và không nên khi đặt câu hỏi?

Câu 3. Trình bày những điều nên và không nên khi khen ngợi – phê bình?

Câu 4. Trình bày những điều nên và không nên khi từ chối?

Câu 5. Bài tập:

- Mỗi sinh viên viết ra giấy một câu hỏi hỏi giáo viên về một nội dung học tập mà sinh viên đã nghe những chưa hiểu rõ

- Hỏi một người về đường đi đến công ty A

- Khi bạn thân của bạn mới nhận được học bổng bạn sẽ khen ngợi bạn mình như thế nào? (đưa ra lời khen cụ thể)

- Khi bạn của bạn thường xuyên nghỉ học bạn sẽ góp ý như thế nào?

- Đồng nghiệp nhờ bạn giúp một việc những bạn bạn phải đi rước con, bạn sẽ từ chối như thế nào?

----- Hết -----

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tài liệu tham khảo biên soạn tài liệu:

- + Thái Trí Dũng, *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, Nxb Thống kê.
- + Trịnh Quang Dũng, *Nghệ thuật giao tiếp*, Nxb Long An, 1989.
- + Chu Văn Đức, *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, Nxb Hà Nội, 2005.
- + Nguyễn Văn Đồng, *Tâm lý học giao tiếp*, Nxb Chính trị - Hành chính, 2010.
- + Nguyễn Hoàng, *Nói có hiệu quả trước công chúng*, Nxb Lao động, 2009.
- + Harvey Mackay, *Nghệ thuật giao tiếp xã hội*, Nxb Văn hóa thông tin, 2010.
- + Harvey Mackay (2010), *Nghệ thuật giao tiếp xã hội*, Nxb Văn hóa thông tin.
- + Nguyễn Ngọc Nam, Nguyễn Hồng Ngọc, Nguyễn Công Khanh, *Ấn tượng trong phút đầu giao tiếp*, Nxb Thanh niên, 2000.
- + Huỳnh Văn Sơn (chủ biên), *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, Trường Trung cấp Âu Việt, 2012.
- + Trần Trọng Thủy – Nguyễn sinh Huy, *Nhập môn kỹ năng giao tiếp*, Nxb Giáo dục, 1996.
- + Trường Cán bộ Hội Nông dân Việt Nam, *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, Hà Nội, 2011.

2. Tài liệu giới thiệu thêm cho sinh viên – học sinh:

- + Dale Carnegie (Nguyễn Hiến Lê dịch), *Đắc nhân tâm bí quyết thành công*, Nxb Văn hóa thông tin, 2002.
- + Hữu Đạt, *Văn hóa và ngôn ngữ giao tiếp của người Việt*, Nxb Văn hóa thông tin, 2000.
- + Nguyễn Văn Hán – Phan Trác Hiệu (biên dịch), *Nghệ thuật sống xã giao hàng ngày*, Nxb Trẻ, 1998.
- + Halák Lázló, *Phép lịch sự hàng ngày*, Nxb Thanh Niên, 1998.
- + Chiêm Trúc, *Đắc nhân tâm thuật ứng xử và thu phục lòng người*, Nxb Thanh Niên, 2001.
- + Hoàng Xuân Việt, *Thuật gây cảm tình*, Nxb Mũi Cà Mau, 2004.