

GIAO TIẾP THỰC HÀNH ĐIỀU DƯỠNG

STT	Tên bài	Trang số
1	Đại cương về giao tiếp	2
2	Các trở ngại trong giao tiếp	14
3	Kỹ năng đặt câu hỏi	19
4	Kỹ năng lắng nghe	25
5	Kỹ năng phản hồi	32
6	Kỹ năng thuyết trình	34
7	Thực hành kỹ năng thuyết trình	37
8	Kỹ năng tư vấn sức khỏe	40
9	Thực hành kỹ năng tư vấn	51
10	Kỹ năng thảo luận nhóm	58
11	Thực hành kỹ năng thảo luận nhóm	62
12	Giao tiếp hiệu quả với người bệnh và gia đình người bệnh	66

Bài 1

ĐẠI CƯƠNG VỀ GIAO TIẾP

MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm giao tiếp
2. Trình bày được bản chất và mục đích của giao tiếp
3. Trình bày được các nguyên tắc giao tiếp và ứng xử
4. Trình bày được các hình thức giao tiếp
5. Vẽ được mô hình giao tiếp và phân tích các yếu tố giao tiếp.

NỘI DUNG:

1. Khái niệm giao tiếp

- Sự tồn tại và phát triển của mỗi con người luôn gắn liền với sự tồn tại và phát triển của xã hội nhất định. Không ai có thể sống, hoạt động ngoài gia đình, bạn bè, địa phương, tập thể, dân tộc, tức là ngoài xã hội. Trong quá trình sống và hoạt động, giữa chúng ta với người khác luôn tồn tại một mối quan hệ. Đó là mối quan hệ dòng họ, huyết thống, quan hệ hành chính – công việc,... như cha mẹ – con cái, ông bà - cháu chắt, anh em, họ hàng, thủ trưởng- nhân viên, thầy thuốc – người bệnh... Trong các mối quan hệ đó thì chỉ có rất ít là có sẵn từ khi chúng ta chào đời, còn lại chủ yếu được hình thành, phát triển trong quá trình chúng ta sống và hoạt động trong cộng đồng xã hội, thông qua các hình thức tiếp xúc, gặp gỡ, liên lạc...

- Hiện nay, đứng ở những góc độ khác nhau, mục đích nghiên cứu khác nhau, người ta đã đưa ra nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp. Có những quan niệm khác nhau như:

- + “Giao tiếp là nói một điều gì đó với ai đó”;
- + “Giao tiếp là việc chuyển tải các ý tưởng giữa loài người”;
- + “Giao tiếp là sự trao đổi thông tin”;
- + “Giao tiếp là sự chia sẻ thông tin và tạo quan hệ”;
- + “Giao tiếp là việc truyền đạt hướng dẫn, chỉ dẫn giữa người này và người khác, có dẫn đến hành động.”

- Giao tiếp là nghệ thuật và sự trao đổi thông tin giữa con người với con người.

- Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người nhất định trong xã hội làm sao để thông tin, tình cảm, hiểu biết và vốn sống tạo nên những ảnh hưởng, những tác động qua lại để con người đáng giá, điều chỉnh và phối hợp.

- Ngoài ra, giao tiếp còn là giao lưu tình cảm, tư tưởng để phát triển nhân cách con người cho hoàn chỉnh. Ở một phạm vi rộng hơn, chúng ta cũng có thể hiểu giao tiếp là: “việc trao đổi thông tin giữa con người và thường dẫn tới hành động”

- Là một quá trình: Khi được hỏi giao tiếp là gì? Rất nhiều người đã cho rằng giao tiếp là thời điểm hai người nói chuyện với nhau. Nếu coi giao tiếp là một quá trình, mỗi chúng ta sẽ thấy cần xây dựng và phát triển nó, chúng ta sẽ cư xử với nhau chân

thành, nhường nhịn hơn để có quan hệ tốt đẹp trong tương lai, đây là một quan niệm mang tính nhân văn sâu sắc.

- **Quan trọng với mỗi cá nhân, nhóm, xã hội:** Không chỉ là một quá trình, giao tiếp còn rất quan trọng với mỗi cá nhân, nhóm, xã hội. Vì không chỉ những công chức, tri thức mới giao tiếp mà ai cũng cần giao tiếp và giao tiếp hàng ngày.

- **Bao gồm tạo ra và hồi đáp lại thông điệp:** Khi nói đến giao tiếp thường chúng ta nghĩ rằng giao tiếp là nói ra một điều gì đó nhưng thực tế nếu chỉ nói chưa làm nên giao tiếp mà giao tiếp bao gồm tạo ra và hồi đáp lại thông điệp. Đây là hai khía cạnh không thể thiếu của giao tiếp.

- **Thích nghi với môi trường và con người:** Giao tiếp quan trọng song nó cần thích nghi với môi trường và con người. Với những hoàn cảnh khác nhau cần có cách giao tiếp phù hợp. Khi đến đám cưới cần có cách giao tiếp phù hợp với đám cưới, đến đám ma cần có cách giao tiếp phù hợp với đám ma.

- Giao tiếp là vấn đề không đơn giản mà nó rất phức tạp. Nó liên kết con người với nhau, không có nó thì không có các mối quan hệ.

Vậy giao tiếp là gì?

Giao tiếp là sự trao đổi thông tin giữa người với người bằng một hệ thống thông tin chung như lời nói, cử chỉ, điệu bộ hay hành vi. Nói một cách khác, giao tiếp là một quy trình có tính tương tác giữa hai hay nhiều người, bằng lời hay không lời và là một quá trình của xã hội, nên muốn giao tiếp có hiệu quả thì cần phải rèn luyện thông qua các hoạt động trong xã hội.



Hình 21.1: Sơ đồ quá trình giao tiếp

- Quá trình giao tiếp có hiệu quả hay không phụ thuộc vào người phát và người nhận.

- **Đối với người phát:** Khi đưa ra bản thông điệp, chẳng hạn bằng lời nói, người nói cần chú ý:

+ Cái gì(What): Tức là nói cái gì, nói vấn đề gì? Nhiều khi chúng ta lì lợm, nói ra điều không nên nói, là do trước khi nói chúng ta không cân nhắc vấn đề nào nên nói, vấn đề nào không nên và vấn đề nào không được nói ra.

+ Tại sao(Why): Tức là tại sao lại nói ra điều đó, nói ra nhằm mục đích gì?

+ Với ai(Who): Tức là cần chú ý tìm hiểu người nghe là ai? Ai ở đây không chỉ đơn giản là một cái tên, tuổi, giới tính, nghề nghiệp, một địa vị xã hội mà còn bao gồm các đặc điểm tâm lý của họ, như: tâm trạng, sở thích, nhu cầu, niềm tin, tín ngưỡng, thói quen... Trong giao tiếp chúng ta phải tìm hiểu đối tượng, để từ đó có cách giao tiếp, ứng xử cho phù hợp.

+ Khi nào(When): Tức là đưa thông điệp vào thời điểm nào cho phù hợp. Một điều cần nói nhưng nói ra không đúng lúc thì trọng lượng của lời nói cũng giảm sút, thậm chí làm người nghe khó chịu.

+ Ở đâu(Where): Chú ý đến vấn đề này, người phát cần đưa ra thông điệp ở đâu, trong hoàn cảnh nào để đạt được hiệu quả cao nhất. Ví dụ: bạn đóng góp ý kiến cho một người để mong người đó tiến bộ nhưng bạn lại làm điều đó trước mặt người thứ ba, thì không những người đó không tiếp nhận được mà còn phản bác lại một cách gay gắt.

+ Bằng cách nào(How): Tức là phải xem truyền thông tin dưới hình thức nào, bằng cách nào cho hiệu quả.

Ngoài ra, người truyền tin, người phát cần tạo tâm lý thoải mái, hào hứng ở người nhận, đồng thời theo dõi sự phản hồi để điều chỉnh quá trình truyền tin cho hiệu quả.

- **Đối với người nhận:** Để tiếp nhận và giải mã thông điệp từ người phát một cách đầy đủ, chính xác, người nhận cần chú ý:

+ Cái gì (What): Tức là người nói đang nói cái gì, nói về vấn đề gì?

+ Tại sao(Why): Tại sao người nói lại đề cập vấn đề nói?

+ Ai (Who): Người nói là ai? (tuổi, giới tính, nghề nghiệp, địa vị, tính cách, thói quen, niềm tin...)

+ Khi nào (When): Người nói nói điều đó khi nào, ngay sau khi nhận được thông tin hay đã có sự cân nhắc, suy tính

+ Ở đâu (Where): Người nói đưa ra điều đó ở đâu, nơi nào, trong tình huống nào?

+ Bằng cách nào (How): Người phát truyền bản thông điệp đi bằng cách nào, dưới hình thức nào?

2. Mục đích và bản chất giao tiếp:

2.1. Mục đích giao tiếp:

- Nhằm đáp ứng yêu cầu về vật chất và tinh thần.

- Để hình thành các mối quan hệ giữa con người với nhau, qua đó tình cảm cá nhân được thiết lập.

- Trao đổi và so sánh các thông tin; VD: Về căn bệnh, nhu cầu, buồn bệnh và thể giới bên ngoài...

2.2. Bản chất của giao tiếp:

- Dù chúng ta đứng ở góc độ nào, mục đích nghiên cứu nào khi đưa ra những quan niệm về “giao tiếp”. Nhưng nói cho cùng, các quan niệm đều có những điểm chung nhất thuộc về bản chất của giao tiếp.

- Giao tiếp là một quá trình truyền đi một thông điệp. Nó bao gồm một người gửi và một hay nhiều người nhận.

- Thông điệp là ý tưởng đã được mã hoá để người phát giao tiếp và người nhận.

- Thông điệp đảm bảo có 3 yếu tố cơ bản: Nội dung phải đúng nghĩa thể hiện tình cảm người phát tin và người nhận tin và tình cảm người nhận tin đối với người phát tin.

- Theo quan niệm này, giao tiếp là một quá trình dựa trên sự trao đổi giữa hai hay nhiều người sử dụng một mã cử chỉ, từ ngữ để có thể hiểu được một thông tin chính thức hay phi chính thức được chuyển từ người phát tin đến người nhận tin.

- Giao tiếp là một tập hợp các hoạt động trước hết nhằm thực hiện sự kết nối quan hệ giữa các cá nhân với nhau. Mọi sự giao tiếp vì vậy đều chứa thông tin và nó thường làm cho thông tin được chuyển theo 2 chiều.

+ Một thông điệp được chuyển tải hoặc chia sẻ giữa 2 hay nhiều người.

+ Số lượng người tham gia và chia sẻ thông tin tùy thuộc vào nội dung, nhu cầu của người nhận tin. Có những loại thông tin trong giao tiếp chứa đựng thông tin của 1 cá nhân, có những loại thông tin nội dung của nó chứa đựng liên quan đến sự quan tâm của nhiều người.

+ Giao tiếp là một cuộc đối thoại hai chiều làm thay đổi cả người gửi lẫn người nhận (tức là có sự chia sẻ thông tin, 2 bên điều chỉnh mục tiêu, điều chỉnh hành vi qua sự tác động lẫn nhau để cùng hiểu biết về tình huống, có cùng tiếng nói, đem lại lợi ích nhiều nhất có thể).

3. Các nguyên tắc giao tiếp và ứng xử:

Muốn hoạt động giao tiếp có hiệu quả thì cần phải đảm bảo các nguyên tắc cơ bản sau đây:

3.1. Đảm bảo hài hòa về lợi ích giữa các bên tham gia

- Đảm bảo hài hòa về lợi ích giữa các bên tham gia Nguyên tắc này dựa trên một thực tế có tính qui luật về mặt tâm lý của con người.

- Bất kỳ ai, khi thực hiện các quan hệ giao tiếp đều mong muốn, tin tưởng hoặc hy vọng rằng thông qua việc giao tiếp có thể đạt được một lợi ích nào đó cho mình hoặc cho chủ thể mà mình đại diện.

- Lợi ích mà con người hướng tới có thể là vật chất (tài sản, đất đai) cũng có thể là lợi ích tinh thần (chẳng hạn trình bày oan ức bởi một quyết định không đúng, chưa thoả đáng, mong được chia sẻ và cảm thông, hoặc một đề nghị ghi nhận một sự đóng góp của bản thân cho tập thể, cho xã hội).

- Có thể nói, hầu như không một ai thực hiện giao tiếp lại không muốn hoặc không hy vọng rằng sẽ đạt được mục đích đã đặt ra, ngay cả khi chính bản thân đối tác biết rằng để đạt được lợi ích đó là hết sức khó khăn.

- Xuất phát từ tâm lý này, những người đến giao tiếp với chúng ta (với cơ quan hành chính Nhà nước) thường ít chuẩn bị tâm lý cho những yêu cầu, đề nghị của họ không được đáp ứng, nhưng mong muốn của họ không được chia sẻ và cảm thông.

- Khi không đạt được những điều như đã dự định, đối tác thường có những phản ứng ở những mức độ khác nhau (có thể bức tức, buồn bã, chán nản, mất lòng tin, tỏ thái độ bất hợp tác thậm chí lăng nhăng, chửi bới chúng ta). Những phản ứng này dù ở mức độ nào đi chăng nữa thì đều không có lợi cho 2 phía.

- Chính vì vậy, một nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp là phải cố gắng đảm bảo sự hài hòa về lợi ích của 2 bên tham gia giao tiếp.

- Nguyên tắc này đòi hỏi chúng ta trực tiếp giao tiếp với đối tác phải chú ý những điểm cơ bản như sau:

+ Điểm 1: Chúng ta phải hiểu tâm lý của đối tác khi đến giao tiếp, dành thời gian để tìm hiểu mục đích của đối tượng giao tiếp, đồng thời trong hoạt động giao tiếp này, cơ quan đơn vị mình cần đạt được mục đích gì.

Ví dụ: khi thấy một đối tác đến cơ quan nộp đơn khiếu nại về nhà đất, chúng ta cần phải hiểu rằng: đối tác muốn yêu cầu của mình được cơ quan nhanh chóng tiếp nhận và giải quyết theo hướng có lợi, còn phía cơ quan (chúng ta là người đại diện) lại mong muốn giải quyết nhanh và đúng pháp luật các yêu cầu của đối tác, muốn đối tác tin ở chính quyền.

+ Điểm 2: Nếu là giao tiếp gián tiếp, chúng ta cần dành thời gian giúp cơ quan và cấp trên thu thập những thông tin về phía đối tác và những lợi ích mà họ hướng tới.

+ Điểm 3: Trong quá trình giao tiếp, chúng ta phải đặt mục tiêu sao cho mục đích của cơ quan mình đạt và lợi ích của đối tượng tham gia giao tiếp (đối tác) cũng được thỏa mãn một phần hay toàn bộ. Có như vậy, thì việc giao tiếp mới đem lại kết quả cao.

Ngược lại, nếu trong giao tiếp chúng ta chỉ chú trọng tới lợi ích của cơ quan mình mà không chú ý tới hoặc gạt bỏ hoàn toàn lợi ích của đối tác thì hoạt động giao tiếp này chưa hẳn đã là thành công (ngay cả khi kết quả được phía bên kia chấp thuận)

+ Điểm 4: Ngay cả trong trường hợp lợi ích của đối tượng giao tiếp không được thỏa mãn thì người thư ký cần phải tỏ thái độ cảm thông, chia sẻ chứ không thể có thái độ hiếu thắng hoặc thờ ơ.

Tóm lại: Hoạt động giao tiếp được thực hiện theo nguyên tắc là sự giao tiếp dưới hình thức thông cảm với nhau, thống nhất với nhau chứ không phải dưới hình thức tranh đua, đối địch. Sự thành công của giao tiếp không chỉ là ở sự chiến thắng đối tượng mà là sự đem lại lợi ích càng nhiều càng tốt cho cả 2 bên. Nguyên tắc này phù hợp với bản chất của hoạt động hành chính là hoạt động mà mọi người cùng hợp tác để cùng chiến thắng.

3.2. Đảm bảo nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp:

- Trong hoạt động giao tiếp, người chúng ta sẽ gặp phải nhiều đối tượng khác nhau (già-trẻ, nam-nữ, đối tác tộc ít người, hoặc đại diện các tổ chức.) Vấn đề đặt ra ở đây là phải bảo đảm sự bình đẳng trong giao tiếp.

- Thực tế, người chúng ta trong hoạt động giao tiếp có khi gặp phải những tình huống rất khó xử, một bên là công việc, một bên là những quan hệ có ảnh hưởng rất lớn đến cơ quan hoặc bản thân mình.

- Để giải quyết tốt vấn đề này thì cách thức tốt nhất là cần thực hiện nguyên tắc “mọi người đều quan trọng” nghĩa là mọi đối tượng giao tiếp đều phải được tôn trọng và đối xử tốt.

- Dĩ nhiên, nguyên tắc này giúp cho chúng ta tránh được những sai lầm trong giao tiếp khi họ có quan niệm “người này không quan trọng”, không có ảnh hưởng gì đến bản thân mình, cơ quan mình thì thờ ơ, thậm chí coi thường.

Ví dụ: có 2 đối tác đến bộ phận tiếp dân thuộc Ủy ban nhân dân Quận để giải quyết một số thủ tục hành chính vào lúc sắp hết giờ làm việc. Chúng ta đơn giản giải quyết cho đối tác mà chúng ta quen biết, còn người kia thì chúng ta trả lời một cách ngắn gọn đến mức vô cảm “hết giờ, hẹn đến chiều”

- Tuy nhiên, đối tác kia phải chấp nhận nhưng cách xử sự của chúng ta như vậy sẽ làm mất uy tín của cơ quan và cả uy tín của bản thân chúng ta. Và người kia có bao giờ nghĩ rằng, có lúc nào đó mình đến cơ quan của người kia để giao dịch và phải nhận lấy sự đối xử tương tự như vậy?

- Một điều chúng ta cần khẳng định là: con người là tổng hòa mọi mối quan hệ. Một cá nhân, một cơ quan, một tổ chức muốn tồn tại và phát triển cần phải thiết lập và duy trì nhiều mối quan hệ khác nhau.

- Chúng ta thông qua hoạt động giao tiếp trực tiếp với công dân, các tổ chức phải giúp cơ quan mở rộng mối quan hệ và tăng cường mối quan hệ sẵn có, đồng thời phải thiết lập các mối quan hệ mới chứ không phải, không thể và không được làm mất đi mối quan hệ tốt đẹp giữa họ với đối tác, giữa cơ quan với tổ chức bên ngoài.

3.3. Nguyên tắc hướng tới giải pháp tối ưu:

- Người chúng ta khi giao tiếp với công dân, với tổ chức cần đưa ra nhiều giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định.

- Nguyên tắc này dựa trên cơ sở nguyên tắc 1. Trong thực tế, để có thể tạo ra một sự hài hòa về mặt lợi ích của các bên giao tiếp không phải là dễ dàng và đơn giản. Điều này, ta dễ hiểu bởi mong muốn của các bên giao tiếp thì nhiều nhưng đáp ứng và thỏa mãn những yêu cầu đó lại chỉ có hạn.

- Vì vậy, việc một trong các bên hoặc nhiều bên khi tiến hành giao tiếp có thể không đạt lợi ích của mình như mong muốn là chuyện thường tình. Vấn đề ở chỗ là chúng ta phải xử lý công việc như thế nào để không chỉ thỏa mãn một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của mọi đối tượng giao tiếp mà còn phải làm cho đối tượng giao tiếp hiểu và chấp nhận thực tế ngay cả khi mục đích của họ không đạt.

- Để làm được điều đó, trong quá trình giao tiếp, cán bộ- công chức có thể đưa ra một số giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định.

- Để đưa ra các giải pháp thì mỗi bên tham gia vào quá trình giao tiếp cần xác định mục đích (lợi ích) cần đạt được, nhưng đồng thời cũng xác định mục đích đó có thể đạt được ở những mức độ nào (cao, trung bình hay thấp).

- Việc xác định những mức độ có thể đạt được sẽ giúp cho các đối tượng tham gia giao tiếp chuẩn bị sẵn sàng tư tưởng nhượng bộ trong điều kiện và giới hạn cho phép để có thể thương lượng với bên kia khi các điều kiện, tiêu chuẩn lý tưởng không đạt được.

- Nói cách khác, những người giao tiếp nào có ý thức rõ về lợi ích của họ và lợi ích của bên kia trong một cuộc giao tiếp cũng sẽ rất giỏi trong việc dự kiến các cách thức khác nhau để có các lợi ích đó và họ sẽ suy nghĩ đến một sự lựa chọn các giải pháp có thể có.

- Đảm bảo nguyên tắc này, khi giao tiếp các bên sẽ dễ dàng tìm thấy những mục tiêu chung, những lợi ích chung và trên cơ sở đó có thể cùng nhau tìm ra những giải pháp có thể làm hài lòng tất cả các bên.

- Vận dụng nguyên tắc này, chúng ta trong hoạt động giao tiếp có quan hệ trực tiếp với công dân, với tổ chức cần chú ý một số điểm sau:

- Chúng ta phải lắng nghe yêu cầu của đối tượng giao tiếp và yêu cầu đó không thể đáp ứng được toàn bộ thì chúng ta cần đưa ra một số giải pháp có thể (trong phạm vi quyền hạn của mình) để họ có thể lựa chọn.

Ví dụ: Đối tượng giao tiếp xin gấp cấp trên cơ quan nhưng cấp trên đi vắng. Sau khi nghe lời đề nghị của đối tượng giao tiếp thì chúng ta làm nhiệm vụ trực tiếp tiếp dân có thể đưa ra một số giải pháp sau:

- Hẹn đối tượng (khách) quay lại vào đầu buổi chiều hoặc thời điểm nào đó mà cấp trên đơn vị có mặt.

- Đề nghị khách gửi lại lời nhắn (hoặc tài liệu) cho cấp trên thì chúng ta sẽ chuyển cho cấp trên

- Hỏi khách có thể gặp phó cấp trên được không?

- Ghi lại tên, địa chỉ, số điện thoại của khách để cấp trên về và nhắc lại....

- Khi được giao tổ chức, điều hành một cuộc họp, nếu có vấn đề phức tạp, chưa thống nhất, cán bộ- công chức (thư ký) có thể đưa ra một phương án để giải quyết vấn đề, sau đó đề nghị mọi người thảo luận, cân nhắc và quyết định lựa chọn một trong các phương án đó.

- Sau khi đưa ra các giải pháp có thể được mà phía đối tượng giao tiếp vẫn không chấp thuận thì thư ký có thể đề nghị đối tác đưa ra các giải pháp, các phương án đề nghị của họ để xem xét. Nếu vấn đề vượt quá thẩm quyền quyết định, thư ký có thể ghi nhận các giải pháp của đối tượng giao tiếp và hứa trao đổi lại với cấp trên cơ quan...

3.4. Tôn trọng các giá trị văn hóa :

- Giá trị văn hóa là một phạm trù rộng lớn; ở góc độ nguyên tắc giao tiếp phải tôn trọng giá trị văn hóa, chúng ta có thể là: ứng xử giao tiếp phải mang tính dân tộc và phản ánh truyền thống tốt đẹp của người Việt Nam như:

- Tác phong, thái độ cởi mở, tế nhị và chu đáo
- Một sự hiếu khách (tôn trọng)
- Một sự lịch sự và nghiêm túc đối với mọi đối tượng giao tiếp. Bởi vì, giao tiếp là một sự tương tác xã hội luôn luôn chứa đựng yếu tố con người, luôn có các yếu tố tình cảm. Cần thấy rằng một thái độ niềm nở, vui vẻ, hòa nhã, một sự hiếu khách, một sự lịch sự và nghiêm túc vẫn là những chuẩn mực giao tiếp của một nền hành chính hiện đại.

4. Các hình thức giao tiếp:

4.1. Giao tiếp không lời:

Là cảm xúc và thái độ thường được thể hiện qua các hành vi không lời mà đối tượng giao tiếp vẫn hiểu được, cảm nhận được. Giao tiếp phi ngôn ngữ bị ảnh hưởng rất mạnh của văn hóa.

- Ánh mắt: Có thể diễn đạt sự buồn rầu, không thích thú hoặc sợ hãi.
- Nét mặt: Có thể diễn đạt sự yêu thương, căm ghét hay ngạc nhiên, vui buồn.
- Điều bộ, cử chỉ: Có thể diễn đạt sự tức giận, mừng rì, thích thú hoặc có thể diễn đạt các cảm xúc buồn bã, mệt mỏi, những va chạm cơ thể có thể biểu đạt sự cảm thông...Điều bộ, cử chỉ còn có thể tạo ra sự hứng thú hay gây ra căng thẳng, buồn chán cho người nghe, đồng thời nó cũng thể hiện thái độ của người nói đối với người nghe.
- Khoảng cách: sử dụng không gian là một hình thức truyền tin. Về cơ bản chúng ta thường xích lại gần những người chúng ta thích và tin, nhưng lại tránh xa những người chúng ta sợ hoặc không tin. Có thể có sự khác biệt về văn hóa trong giao tiếp không lời. VD: Chào nhau ở mỗi nước có biểu thị khác nhau.

Trong giao tiếp không lời nếu không nhìn thẳng vào người cùng giao tiếp, không có ngữ điệu, động tác sẽ ảnh hưởng đến khả năng hiểu và chuyển dịch thông tin.

4.2. Giao tiếp bằng lời:

- Giao tiếp bằng lời được thể hiện bằng: nghe, nói và đọc viết.
- Đây là hình thức giao tiếp được sử dụng nhiều nhất. Thông thường trong giao tiếp người ta nên phối hợp cả giao tiếp bằng lời và giao tiếp không bằng lời để trao đổi thông tin được nhiều hơn, chính xác hơn.
 - Trong giao tiếp bằng lời không chỉ quan tâm đến nói cái gì, mà cả nói như thế nào?
 - Trong khi nghe, ta thấy nghe là một quá trình tích cực, trong đó người nghe tập trung vào người nói.
 - Trong quá trình giao tiếp có thể phải điều chỉnh để nhằm mục đích cuối cùng là người nghe có thể hiểu được thông tin một cách rõ ràng. VD: là người mù, người điếc...
 - Khi một người giao tiếp với người khác, thì người này và người kia đều phải sử dụng ngôn ngữ(nói ra thành lời hoặc viết ra thành chữ) để truyền đạt, trao đổi ý kiến, tư tưởng, tình cảm cho nhau. Có vốn ngôn ngữ phong phú thì rất thuận lợi trong giao tiếp. Trong giao tiếp có khi vì một lý do nào đó, thậm chí vì một thói quen con người không nói đúng sự thật, anh ta nghĩ, cảm xúc, có ý định như thế này nhưng lại nói và

viết khác đi, cường điệu lên, giảm nhẹ đi, thậm chí nói ngược lại hoàn toàn...nghĩa là anh ta đã nói dối. Lúc này ngôn ngữ không chỉ là phương tiện và phương pháp để thông tin, diễn đạt, biểu lộ trung thực, thẳng thắn những điều con người hiểu biết, suy nghĩ và cảm xúc mà còn là phương tiện và phương pháp để con người che giấu, xuyên tạc sự thật, đánh lạc hướng giao tiếp.

- Trong giao tiếp ngôn ngữ thể hiện không chỉ ý nghĩ và tình cảm của con người mà còn biểu hiện trình độ học vấn, trình độ văn hóa và nhân cách của con người.

Ví dụ: SỨC MẠNH CỦA GIỌNG NÓI

Giọng nói của bạn nghe có đáng tin hay không? Âm điệu của giọng nói của bạn như thế nào? Bạn hãy thử tiến hành một thí nghiệm như sau: bật máy ghi âm và ghi âm lại giọng nói của bạn khi muốn truyền tải một thông điệp mà bạn muốn gửi đến một người nào đó. Sau đó nghe lại giọng nói của bạn từ máy ghi âm. Bạn có nghe thấy giọng nói đó toát lên tính thuyết phục hay không? Âm điệu của giọng nói đó thể hiện sự chân thành không hay chỉ là những lời nói sáo rỗng và vô cảm?

Với nhiều cách biểu hiện khác nhau trong tiết tấu, ngữ điệu, âm lượng và tình cảm, giọng nói và ngữ điệu của một người có thể thể hiện 2 trạng thái đối lập. Nó có thể truyền tải đến người nghe sự quan tâm, chăm sóc và sự cảm thông, sự chân thành, tự tin, sự sống động nhiệt tình. Ngược lại, nó cũng có thể truyền tải sự thờ ơ, hờ hững, buồn tẻ, coi thường, sự chiếu cố, thương hại, sự vô cảm, nỗi sợ hãi, sự thờ ơ, mệt mỏi, uể oải.

Bạn hãy thử diễn đạt câu sau đây(hoặc tự mình nghĩ ra một câu tương tự)

“ Cảm ơn cô đã giúp đỡ em, em sẽ cố gắng để học tốt hơn nữa”

Sau đó bạn thử một vài lần với người bạn ngồi bên cạnh. Sau đó, bạn hỏi người nghe xem âm thanh từ giọng nói của bạn phát ra tạo cho họ cảm giác như thế nào?

- Nếu bạn nói với giọng đều đều, giọng nói của bạn trở nên tẻ nhạt và thiếu đi sức sống.

- Giọng nói của bạn như thế nào khi bạn mệt mỏi? Chắc chắn nó sẽ trở nên tẻ nhạt và không có cảm hứng.

- Giọng nói của bạn sẽ tạo cảm giác gì khi nó thể hiện một cách diễn cảm. Có phải giọng nói đó đã phát ra ý chí mạnh mẽ và tràn đầy nhiệt huyết?

- Giọng nói của bạn như thế nào nếu được nói bằng cả sự chân thành? Đó có phải là chất thành thật trong tiếng nói của bạn không?

- Giọng nói của bạn như thế nào nếu bạn là người thân thiện? Sự ấm áp có tỏa ra từ câu chuyện của bạn nói không?

- Giọng nói của bạn như thế nào khi bạn đang mỉm cười? Có phải bạn muốn truyền tải sự hài hước và hóm hỉnh qua giọng nói không?

Khi tập bằng cách nói qua điện thoại hoặc đặt trước mặt bạn một chiếc gương- đó là công cụ phản ánh trung thực hình ảnh và giọng nói của bạn. Thứ nhất, nó được xem như một vật dùng để nhắc nhở bạn hãy luôn mỉm cười khi trả lời điện thoại. Mặc dù nụ cười của họ người nghe không thể nhìn thấy được, nhưng người nghe có thể cảm nhận được nó. Khi bạn cười, những cơ trên cằm sẽ giãn ra và khiến bạn rơi vào trạng

thái thư giãn. Chính điều này sau đó sẽ được truyền tải qua giọng nói của bạn, khiến nó trở nên thanh thoát, thân thiện và cởi mở. Đồng thời mục đích thứ 2, hành động mỉm cười sẽ khiến các cơ trên mặt và cầm hoạt động, khiến nó luôn vận động và biến đổi, là một cách tập thể dục để gương mặt của bạn trở nên nhẹ nhõm và tươi tỉnh hơn.

Có thể nói “ những gì bạn nhìn thấy trong gương chính là những gì mà người nghe sẽ cảm nhận được”

Tiết tấu của giọng nói

Khi bạn muốn chuyển đến người nghe một thông điệp từ giọng nói, đừng bỏ qua tiết tấu và ngữ điệu. Nó rất quan trọng để hiểu trong thông điệp mà bạn đưa ra, bạn đặt sự nhấn mạnh ở đâu? Những từ mà bạn có ý nhấn trọng âm vào là gì? Cùng một câu có trật tự được sắp xếp giống nhau, sẽ có ý nghĩa rất khác nhau khi bạn thay đổi ngữ điệu và giọng nói.

Nếu như bạn biết phát huy những thế mạnh trong giọng nói, người nghe sẽ cảm nhận được tình cảm, sự quan tâm và giá trị mà họ có đối với bạn. Vậy thì bạn hãy học cách thể hiện một giọng nói truyền cảm, vui vẻ và dễ thương; hãy học cách sử dụng tính hiệu quả thể hiện bằng tiết tấu và ngữ điệu; hãy học cách nhấn mạnh cảm xúc.

5. Các yếu tố của giao tiếp

5.1. Thông điệp (thông tin).

- Thông điệp có thể tồn tại dưới nhiều dạng: lời, hình ảnh, âm thanh, chữ viết... Các loại thông tin khác nhau thì có các kênh truyền tin khác nhau.

Để giao tiếp hiệu quả, thông điệp trong giao tiếp cần phải:

- Chính xác
- Ngắn gọn, xúc tích.
- Rõ ràng.
- Đơn giản.

5.2. Người truyền tin.

Trong quá trình giao tiếp có ba yếu tố tác động đến người nghe là:

- Điệu bộ cử chỉ

- Giọng điệu: Yêu cầu rõ ràng, mạch lạc và có ngữ điệu trầm bổng phù hợp. Giọng đều đều dễ tạo ra cảm giác buồn ngủ, không năng động. Ngược lại giọng the thé không gây được thiện cảm và làm cho bài trình bày trở nên khô cứng, giảm tính thuyết phục.

- Từ ngữ: Cần chính xác, rõ ràng và phù hợp với trình độ của người nghe.

5.3. Người nhận tin.

- Các đặc điểm của người nhận tin như: Tuổi, giới, nghề nghiệp, tầng lớp xã hội, trình độ văn hoá. Đối với vấn đề giao tiếp có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình thu nhận, phân tích và đánh giá thông tin.

- Các đặc điểm về môi trường, thời điểm xảy ra giao tiếp, và các yếu tố khác như tiếng ồn, tính nhạy cảm của chủ đề giao tiếp cũng ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình giao tiếp.

4.4 .Kênh truyền tin.

- Thông điệp được truyền (chuyển tải) bằng một kênh (hay phương tiện) nối người truyền tin với người nhận tin.

Ví dụ thông tin bằng lời nói hay chữ viết có thể được chuyển tải qua máy vi tính, fax, điện thoại hay truyền hình.

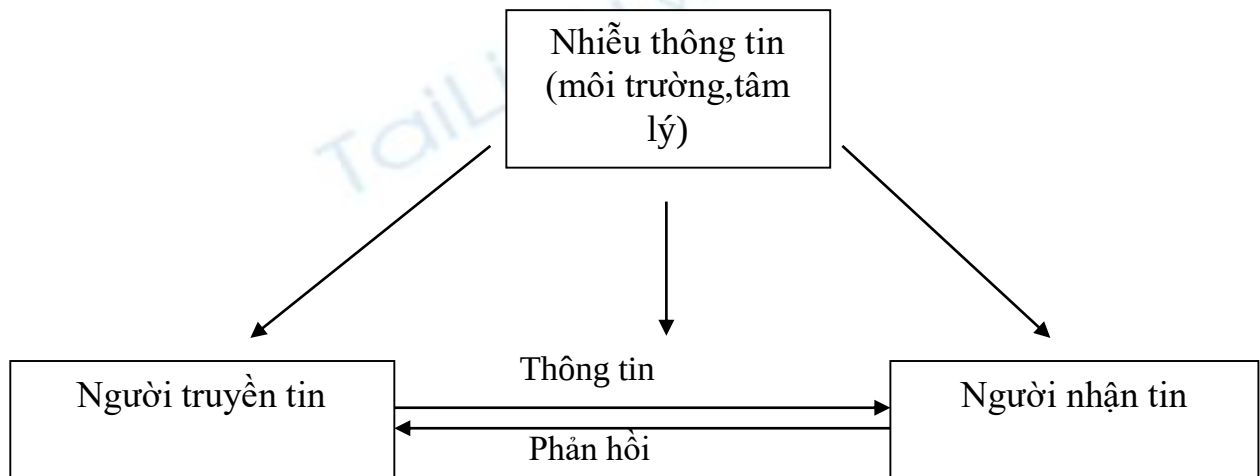
4.5. Phản hồi.

- Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin hai chiều. Vì vậy để trao đổi thông tin hiệu quả thì phải có thông tin phản hồi chính xác và kịp thời.

4.6. Nhiễu thông tin.

- Giao tiếp thường bị ảnh hưởng bởi các yếu tố gây nhiễu từ người truyền tin hay người nhận tin hoặc do kênh truyền tin.

Ví dụ: Môi trường ồn ào có thể làm cho tư tưởng bị phân tán, kênh thông tin bị lỗi kỹ thuật như trong hệ thống điện thoại..vv.vv



Sơ đồ 21.1: Mô hình giao tiếp cơ bản

Quy trình giao tiếp là một người (gọi là người truyền tin) có một đoạn thông tin muốn chuyển qua một phương tiện thông tin, để cho một người khác nhận được (gọi là người nhận thông tin) Người này có phản ứng lại với thông tin đó, sau đó phản hồi lại với người chuyển tin.

Quá trình này có vẻ đơn giản, nhưng thực tế không phải như vậy. Đôi khi các vướng mắc có thể xảy ra và phá vỡ mất xích trong việc giao tiếp.

LƯỢNG GIÁ:

1. Trình bày khái niệm giao tiếp?
2. Trình bày bản chất và mục đích của giao tiếp ?
3. Trình bày các nguyên tắc giao tiếp và ứng sử ?
4. Trình bày các hình thức giao tiếp ?
5. Vẽ mô hình giao tiếp và phân tích các yếu tố giao tiếp.

Tailieu.vn

Bài 2

CÁC TRỞ NGẠI TRONG GIAO TIẾP

MỤC TIÊU:

1. Phân tích được các nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả .
2. Trình bày được nhưng điểm lưu ý khi giao tiếp với một vài trường hợp người bệnh đặc biệt: Người bệnh khiếm thị, người bệnh khiếm thính.

NỘI DUNG:

1. Nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả

1.1. Nhìn điểm đen:

- "Chiến thắng lớn nhất", "Rào cản lớn nhất" khiến giao tiếp kém hiệu quả nằm trong chính bản thân người đó.

- + Bạn không thể giao tiếp tốt khi bạn thấy mình yếu kém.
- + Bạn cũng không thể giao tiếp tốt khi bạn bị dằn vặt những lỗi lầm, thất bại của mình, những đau khổ trong quá khứ.

Đó chính là bức tường cản trở thành công.

- Tất cả những người thành công và hạnh phúc trong cuộc sống không phải là không có điểm yếu kém, cũng không phải là họ chưa bao giờ mắc lỗi, chưa bao giờ thất bại. Cổ nhân từng đúc kết "nhân vô thập toàn". Những điểm yếu kém tồn tại như một lẽ hiển nhiên.

- Vấp ngã, thất bại là quy luật tất yếu để con người phát triển và đi lên phía trước. Sự khác nhau giữa người thành công và người thất bại, người hạnh phúc và đau khổ chính là cách họ vượt lên trên những nỗi đau, họ phát huy sở trường của mình. Nếu như người ta chỉ nhìn vào điểm yếu kém của mình thì chắc chắn là họ sẽ tụt ti.

- Ai cũng từng thất bại, ai cũng từng đau khổ những người lạc hạnh phúc. Những người suy nghĩ tiêu cực về bản thân, cuộc sống và những người xung quanh.

Thực tế, mọi hành động, lời nói của con người đều xuất phát từ suy nghĩ. Đó là bức tường lớn ngăn trở khiến họ rất khó khăn khi giao tiếp. Truyện cô bé và bông hoa. Không quên đi được quá khứ đau buồn

1.2. Thói quen đổ lỗi:

- Khi mắc lỗi ta hay tìm mọi cách đổ cho người khác hoặc cho hoàn cảnh. Nguyên nhân sâu xa là vì ta luôn tin là mình đúng, mình tốt. Chắc chắn là ta đúng. Vậy tại sao công việc lại không đạt yêu cầu? Đó là vấn đề. Để giải quyết vấn đề đó cách tốt nhất và nhanh nhất là đổi lỗi cho người khác hoặc đổ lỗi cho hoàn cảnh.

- Ví dụ: Không in được tài liệu vì máy in hỏng, không hoàn thành kế hoạch vì cấp trên giao cho quá nhiều việc... Khi đổ lỗi cho bên ngoài ta vẫn lý giải được tại sao

lỗi đó xảy ra và chứng minh mình vô tội. Khi đó vấn đề được giải quyết. Ta cảm thấy an tâm.

- Thói quen này vô tình được cha mẹ rèn luyện ngay từ khi chúng ta còn nhỏ. Ngày bé, mỗi lần ngã đau bố mẹ thường dỗ con bằng cách "đánh chừa cái ghế làm đau con mẹ. Đánh chừa chị Linh làm em ngã". Thậm chí trẻ hư bị người lớn mắng. Trẻ khóc ăn vạ cũng được dỗ bằng cách. "Đánh chừa bác Bảo trêu cháu". Khi "đánh chừa" trẻ vẫn không khóc thì bác Bảo phải giả vờ khóc để trẻ nín.

Ba điều nguy hiểm của thói quen đổ lỗi:

- Thứ nhất, ta đánh mất cơ hội phát triển của chính mình:

+ Vì trong cùng một thời điểm chỉ có một suy nghĩ. Nếu ta tìm lỗi của người khác thì ta sẽ không sửa lỗi của chính mình.

+ Khi ta không sửa lỗi, không tìm giải pháp cho vấn đề của mình thì ta sẽ không bao giờ giải quyết được vấn đề. Lần sau vấn đề lại tiếp tục nảy sinh ta lại tiếp tục đổ lỗi.

+ Cuối cùng ta biến mình thành "nạn nhân của hoàn cảnh".

- Nguy hiểm thứ hai là mọi người né tránh:

+ Không ai muốn làm việc với một người tìm mọi lý do để giải thích tại sao mình không làm được.

+ Mọi người có thể chấp nhận bạn mắc lỗi một vài lần đầu. Nhưng họ không thể chấp nhận một người chuyên đổ lỗi, một "nạn nhân chuyên nghiệp". Họ cũng không thể chấp nhận một người không phát triển.

- Thứ ba là gây hiềm khích mất đoàn kết:

+ Khi đổ lỗi chắc chắn là xảy ra tranh cãi.

+ Vấn đề sẽ không dừng lại ở công việc mà chuyển sang giải quyết vấn đề cá nhân. Tất cả sẽ tập trung "bới lông tìm vết". Người nọ chứng minh người kia sai, kém. Hiềm khích rồi thù hằn cá nhân cũng nảy sinh từ đó.

1.3. Nhận thức khác nhau

- Bên cạnh thói quen đổ lỗi là việc nhận thức khác nhau giữa các cá nhân. Trong các hoàn cảnh khác nhau, với các tính cách khác nhau, cách nhìn nhận vấn đề sẽ khác nhau.

- Ngày nay, vấn đề nổi cộm nhất là sự chênh lệch giữa các thế hệ quá lớn. Hiện tượng "lệch pha" giữa ông bà cha mẹ và con cái, giữa người già và người trẻ tạo nên nhiều xung đột.

- Trong gia đình, con cái thì kêu cha mẹ bố mẹ không tâm lý, cha mẹ thì kêu con cái là không chăm chỉ, đua đòi... Thế hệ già than phiền là thế hệ trẻ "mất gốc". Thế hệ trẻ chê thế hệ già cổ hủ, lạc hậu. Thiển cận: Người xưa đã dạy con người sống là phải "tu nhân tích đức".

- Trong cuộc sống hay trong giao tiếp vậy, để có kết quả tốt cần phải có quá trình. Không nhìn thấy lợi ích lâu dài hoặc không tin tưởng vào kết quả lâu dài về sau khiến cho nhiều người quyết định vội vàng. Tưởng là được lợi nhưng lâu dài lại là thiệt hại. Thấy khó khăn trước mắt mà không dám đương đầu với thách thức để bỏ lì cơ hội.

Có một tập đoàn kinh tế làm ăn phát đạt ở Nhật, người ta tuyển nhân sự bằng cả một quá trình rất công phu. Vượt qua hàng ngàn đối thủ với gần chục vòng thi tuyển không ít khó khăn, có 100 người lọt vào vòng phỏng vấn cuối cùng. Giám đốc nhân sự hẹn 100 ứng cử viên xuất sắc đó đến phỏng vấn lần cuối trước hội đồng tuyển dụng. Đúng hẹn, 100 người đến và ông dẫn họ đến trước một ngọn núi cao và bảo họ hội đồng phỏng vấn đang chờ họ trên đỉnh núi. Và điều gì đã xảy ra? Có tới nửa trong số đó bỏ cuộc vì nghĩ đó là một sự khó khăn hay một trò đùa mới. Còn nửa số đó quyết tâm leo lên đỉnh núi. Khi lên đến nơi thì không hề có hội đồng phỏng vấn nào mà thay vào đó là một bữa tiệc đã dọn sẵn để chào đón các thành viên mới của công ty. Sự quyết tâm, đam mê, kiên định đến cùng được xây dựng tập đoàn đó là điều mà các nhà lãnh đạo trong chờ ở họ. Với họ, đó là những người xứng đáng nhất.

- Trong cuộc sống luôn tạo cho ta những thử thách như vậy, nếu ta không vượt qua thì cơ hội thành công là rất khó đạt được. Đôi khi ta không dám hi sinh cái nhỏ để đổi lấy cái lớn hơn, ta sợ mất hơn là được. Cuộc sống có những lúc, nếu ta không chấp nhận mất gì thì sẽ mất tất cả! Ta sợ thiệt thòi một chút so với đối tác để rồi cơ hội tuột mất khỏi tầm tay.

- Giống như khi mâu thuẫn xảy ra ta thích cãi, thích chửi mắng cho hả giận mà không biết là đằng sau đó là sự rạn nứt của mối quan hệ, giống như một vết thương rất khó lành và lần sau mắc phải sẽ rất dễ đứt.

- Cuộc sống là cho và nhận, thành công của ngày hôm nay là do sự nỗ lực của ngày hôm qua. Nó là một quá trình lâu dài chứ không phải chỉ là những thứ bày ra trước mắt, nhất là quan hệ giao tiếp thì điều này càng trở nên quan trọng. Nếu ta không biết nhìn nhận lâu dài mà hành động giống như đi đánh quả thì khó có thể có sự thành công lớn.

1.4. Truyền tin kém hiệu quả:

Như ta đã thấy, sức mạnh khi ta truyền một thông điệp đi cho người khác thì tỉ lệ ngôn từ chỉ chiếm 7%, giọng nói 38% và hình ảnh chiếm tới 55%.

- Lâu nay trong cuộc sống của chúng ta cũng vậy. Khi xung đột xảy ra người ta bị ảnh hưởng bởi cách ta thể hiện thông điệp đó qua giọng nói và hình ảnh mà suy luận ra ý nghĩa của câu nói chứ không chỉ căn cứ vào lời nói thôi.

- Cùng là một từ nhưng cách nói, cách thể hiện khác nhau sẽ dẫn đến hậu quả khác nhau.

Ví dụ như từ "Lại đây", giọng nói bình thường và thân thiện thì khi nghe ai cũng muốn chạy tới. Nhưng chỉ cần nói nhỏ và gần giọng thôi thì người ta đã không dám lại. Nếu nói "Lại đây" mà vác thêm cái ghế hoặc con dao để đe dọa với một ánh mắt hằn học thì hẳn là người khác sẽ chạy rất xa rồi.

- Trong cuộc sống, khi xung đột leo thang cũng vậy, phần lớn do người ta chưa biết cách thể hiện hợp lý nên dẫn đến việc hiểu lầm hoặc "đổ thêm dầu vào lửa" làm cho vấn đề trở nên nghiêm trọng hơn.

- Một sai lầm nữa trong cách thể hiện của ta khi giao tiếp là truyền đạt quá nhiều thông điệp. Với cách nói vòng vo quanh quẩn mà không đi thẳng vào chủ đề chính khiến cho không ít người vừa mất thời gian, vừa hồi hộp lại thêm bức mình.

- Trong cuộc sống có những lúc ta có thể đi đường vòng, nhưng không phải lúc nào cũng thế. Hơn nữa, trí nhớ và tốc độ tiếp nhận thông tin của con người có giới hạn.

- Do đó ta không nên đưa quá nhiều thông tin không cần thiết để bắt mình nhớ hay bắt đối tác của mình nghe tất cả, và tùy từng đối tượng, trình độ và tuổi tác khác nhau, văn hóa khác nhau thì cách ta thể hiện cũng phải khác nhau. Với người già không nên nói qua nhanh, với thanh niên thì đừng nên nói quá chậm hoặc tác phong chậm chạp sẽ gây hiệu ứng không tốt khi giao tiếp với nhau.

1.5. Bất đồng về ngôn ngữ :

- Sẽ vô cùng khó khăn và gần như bất lực khi bất đồng ngôn ngữ mà vẫn phải giao tiếp với nhau.

- Ngôn ngữ là công cụ hữu hiệu nhất để biểu đạt ý tưởng của con người. Khi không còn ngôn ngữ con người vẫn có thể biểu đạt bằng ánh mắt, cử chỉ... nhưng những biểu hiện đó rất khó hiểu và rất dễ bị hiểu lầm. Giao tiếp chắc chắn sẽ không hiệu quả, thậm chí còn nguy hiểm.

1.6. Thời gian không phù hợp:

- Ai cũng đã từng bị quấy rầy. Cảm giác nhớ nhất là khó chịu. Có thể liệt kê những thời điểm không tốt như sau:....

- Tuy nhiên, mỗi một cá nhân đều có "đồng hồ sinh học" cũng như lịch làm việc và sinh hoạt riêng. Tốt nhất khi giao tiếp nên tìm hiểu trước và tránh những "giờ xấu".

1.7. Định kiến:

- Ngoài ra, một nguyên nhân sâu xa nữa gây trở ngại cho chính bản thân người giao tiếp, đó chính là sự chịu ảnh hưởng do định kiến của bản thân và xã hội.

Ví dụ như quan niệm "nam nữ thụ thụ bất thân" từ xa xưa để lại, mặc dù ngày nay đã được giảm nhẹ rất nhiều nhưng thực tế đó vẫn là rào cản khi giao tiếp khác giới.

- Sự gia trưởng của người trụ cột gia đình cũng gây ra không ít cảnh trở trêu.

Định kiến xưa nay về quan hệ "nàng dâu mẹ chồng" cũng gây ra một áp lực cho những cô con dâu mới hay sự ngi ngàng của chính các bà mẹ chồng về cách đối xử quá "đề phòng" của các nàng dâu.

Xét nguồn phong tục văn hóa truyền thống xa xưa, quan niệm "vua - tôi", "cha con", "trọng nam khinh nữ"...vẫn ít nhiều ảnh hưởng đến cách sống cũng như lối suy nghĩ của người phương Đông nói chung và người Việt Nam nói riêng.

Tóm lại, ta có thể chia xét các nguyên nhân dẫn đến việc Giao tiếp kém hiệu quả theo tháp Tam tài là do **Thái độ**, **Kỹ năng** và **Kiến thức** theo tỷ lệ 5/9, 3/9 và 1/9.

Thái độ ở đây là cách ta tư duy, cách ta suy nghĩ hay nhìn nhận một sự việc, một vấn đề trong cuộc sống, hợp tác hay bất hợp tác.

Kỹ năng ở đây chính là cách ta thể hiện thông điệp khi giao tiếp với mọi người. Kiến thức là sự hiểu biết tri thức cũng như văn hóa phong tục tập quán vùng miền. Cả 3

yếu tố đều mang tính quyết định, song ***thái độ sống vẫn là yếu tố quan trọng nhất để tạo nên một cuộc Giao tiếp Thành công!***

1.8. Những nguyên nhân khác:

- Khuyên giảng: Người giao tiếp cứ nói và khuyên người ta làm theo cách của mình mà không để ý tới cảm giác của họ có muốn hay không.

- Ra lệnh: Khi giao tiếp mà ra lệnh thì đối tượng sẽ cảm thấy bức tức vì họ không được lựa chọn. Người giao tiếp có thể đưa ra một vài biện pháp giải quyết để họ lựa chọn.

- Đe dọa: Chúng ta sử dụng quyền lực để đe dọa mọi người nếu không làm theo điều mình nói thì điều xấu sẽ xảy ra. Cảm giác của họ thiếu được tôn trọng.

- Chỉ trích, chế nhạo: Chúng ta không tôn trọng cảm giác của mọi người, chúng ta chỉ trích họ là người không tốt, họ không được cảm nhận theo cách mà họ muốn.

- Khả năng tiếp nhận thông tin của khách hàng kém: Đối tượng khách hàng bị khiếm thính, khiếm thị. Hoặc do trình độ văn hoá của đối tượng bị hạn chế.

2. Nhưng điểm lưu ý khi giao tiếp với một vài trường hợp Người bệnh đặc biệt: Người bệnh khiếm thị, Người bệnh khiếm thính.

*. Người bệnh khiếm thị:

- Lên tiếng khi đến gần người bệnh.
- Không nên nói lúc đứng phía sau người bệnh.
- Xung tên hay chạm nhẹ vào người bệnh để báo cho họ biết sự có mặt của mình.
- Yêu cầu mọi người trong phòng tự giới thiệu để giúp người bệnh tự làm quen và nhận diện được giọng nói.

- Giúp người bệnh định hướng được cách bố trí trong phòng bằng cách mô tả phòng và vị trí của các vật dụng trong phòng.

- Báo cho người bệnh biết lúc Bạn rời phòng.

- Sử dụng các trợ cụ: máy trợ thính, chữ nổi,

*. Người bệnh khiếm thính:

- Để người bệnh ngồi trước mặt để cho người bệnh nhìn rõ Bạn.
- Nói thật chậm để người bệnh có thể đọc bằng môi.
- Luôn luôn hỏi người bệnh qua sử dụng các trợ cụ, kiểm tra và hướng dẫn họ sử dụng các trợ cụ.

- Viết ra giấy các điểm chính và trao cho người bệnh.

LƯỢNG GIÁ:

1. Trình bày nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả?

2. Trình bày những điểm lưu ý khi giao tiếp với một vài trường hợp người bệnh đặc biệt: Người bệnh khiếm thị, người bệnh khiếm thính.

Bài 3

KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

MỤC TIÊU:

1. Hỏi được các thông tin cần thiết và phù hợp với đối tượng.
2. Nhận thức được tầm quan trọng của việc đặt câu hỏi khi cung cấp dịch vụ y tế cho người bệnh và cộng đồng.

NỘI DUNG

1. Tầm quan trọng của việc đặt câu hỏi đúng và đủ.

Đặt câu hỏi là một trong những kỹ năng quan trọng khi giao tiếp với Bệnh Nhân, cộng đồng và đồng nghiệp khi hành nghề. Đặt câu hỏi giúp cho cán bộ y tế có những thông tin cần thiết giúp cho chẩn đoán, điều trị và tư vấn sức khỏe. Việc đặt câu hỏi cũng ảnh hưởng tới tâm lý của Bệnh nhân và cộng đồng, đặt câu hỏi không phù hợp có thể gây ra lo lắng hoặc những suy diễn về tình trạng sức khỏe. Do đó khi đặt câu hỏi cần có sự chuẩn bị và lựa chọn trước khi tiến hành hỏi đối tượng

2. Các loại câu hỏi

2.1. Câu hỏi mở: cho phép các câu hỏi mở hoàn toàn cũng như các câu hỏi được phân loại một phần

2.1.1. Câu hỏi mở hoàn toàn

Câu hỏi mở cho phép đối tượng nghiên cứu trả lời tự do theo ngôn từ của họ.

Những câu hỏi loại này rất có ích cho việc thu thập thông tin sâu về:

- Những sự kiện mà nhà nghiên cứu không quen thuộc
- Những ý kiến, thái độ và gợi ý của người cung cấp thông tin, hoặc
- Những vấn đề nhạy cảm

Ví dụ:

- *Xin bạn cho biết ý kiến về các dịch vụ chăm sóc trước sinh do trạm y tế cung cấp?*

- *Theo bạn những nguyên nhân nào làm cho một số vị thành niên ở địa phương này bắt đầu sử dụng ma túy?*

Câu trả lời cho những câu hỏi trên được ghi lại càng gần với những từ ngữ của người trả lời càng tốt?

* **Điểm mạnh của những câu hỏi mở hoàn toàn**

- Cho phép bạn thăm dò sâu những vấn đề bạn quan tâm
- Những vấn đề mà trước đây chưa được nghĩ tới khi lập kế hoạch nghiên cứu có thể được khám phá, vì vậy cung cấp những thông tin mới có giá trị làm sáng tỏ vấn đề nghiên cứu.

- Thông tin được cung cấp bằng chính ngôn ngữ của người trả lời có thể giúp ích như những ví dụ hoặc những minh họa, làm phong phú thêm báo cáo cuối cùng.

- Thường khi đọc lại một câu trả lời trong giai đoạn phân tích tạo cơ hội cho các khả năng giải thích khác trong mối quan hệ với các số liệu khác thu thập được, điều này sẽ không thể thực hiện được nếu câu trả lời được phân loại trước.

*** Những rủi ro của những câu hỏi mở hoàn toàn.**

- Cần có những người phỏng vấn có kỹ năng tốt để hướng dẫn một cuộc thảo luận tập trung vào những vấn đề phù hợp và ghi lại tất cả những thông tin thu thập được. Rủi ro lớn nhất xảy ra là việc không ghi được toàn bộ những vấn đề liên quan được nêu lên trong cuộc thảo luận.

- Việc phân tích số liệu mất nhiều thời gian và đòi hỏi phải có kinh nghiệm, những thông tin quan trọng có thể bị mất.

*** Những gợi ý để cải thiện việc sử dụng những câu hỏi mở hoàn toàn.**

- Tập huấn và giám sát kỹ những người đi phỏng vấn hoặc chọn những trợ lý nghiên cứu có kinh nghiệm.

- Chuẩn bị sẵn một số câu hỏi sử dụng để thăm dò những câu trả lời một cách có hệ thống.

- Thử nghiệm trước các câu hỏi mở và nếu có thể, thử phân loại trước những câu trả lời phổ biến nhất, dành đủ chỗ trống để ghi nội dung trả lời các câu hỏi.

2.1.2. Câu hỏi phân loại một phần

- Trong các cuộc phỏng vấn, câu hỏi thường được hỏi dưới dạng các câu hỏi mở, nhưng để tạo điều kiện thuận lợi cho việc ghi chép và phân tích, một số câu trả lời có thể được phân loại trước.

Ví dụ: Bạn đã trở thành thành viên của ủy ban Y tế thôn bản như thế nào?

Ghi cụ thể:

1. Tình nguyện:

☐

.....

.

2. Được bầu tại một cuộc họp:

☐

.....

3. Được cán bộ ủy ban xã đề cử :

☐

.....

...

4. Được một nhân viên y tế đề cử:

☐

.....

5. Khác (ghi rõ):

.....

Trong các trường hợp này 4 khả năng đầu của các câu trả lời được phân loại trước, nhưng cũng có thể có khả năng khác xảy ra. Vì vậy có thể phân loại “khác” để