



GIÁO TRÌNH MÔN HỌC **KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP

NGHỀ: VẬN HÀNH CẦN, CẦU TRỤC



Ban hành theo Quyết định số 1955/QĐ-CDGTVTTL-ĐT ngày 21/12/2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng GTVT Trung ương I

Hà Nội, 2017

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG GIAO THÔNG VẬN TẢI TRUNG ƯƠNG I**

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

NGHỀ: VẬN HÀNH CẦN, CẦU TRỤC

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

Hà Nội – 2017

LỜI MỞ ĐẦU

Môn học: Kỹ năng giao tiếp là một trong những môn học bắt buộc trong chương trình đào tạo nghề Vận hành máy thi công mặt đường, Trình độ trung cấp;

Đây là một môn học cơ sở rất quan trọng trong chương trình đào tạo, môn học này giúp cho người học nắm được cơ sở chuyên ngành, nâng cao được kỹ năng nghề nghiệp;

Môn này có thể tiến hành học trước các môn học, mô đun chuyên môn; Chúng tôi gồm các Thạc sỹ, Cử nhân, giáo viên có tay nghề cao nghề vận hành máy thi công mặt đường có nhiều kinh nghiệm trong giảng dạy, đã sưu tầm, bằng kinh nghiệm, bằng kiến thức chuyên môn, cố gắng biên soạn ra giáo trình nội bộ cho môn học này, nhằm giúp người học nhanh chóng tiếp thu được môn học;

Trong quá trình biên soạn chúng tôi đã có nhiều cố gắng, song không thể tránh khỏi những khiếm khuyết, chúng tôi rất mong được sự góp ý, bổ sung để chúng tôi hoàn thiện hơn nữa.

Chúng tôi chân thành cảm ơn

MỤC LỤC

TT	Nội Dung	Trang
1	CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP	3
2	CHƯƠNG 2: MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP	19
3	CHƯƠNG 3: VẬN DỤNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG TÌM KIẾM VIỆC LÀM VÀ TẠI NƠI LÀM VIỆC	51

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

1. Khái quát chung về giao tiếp

1.1. Giao tiếp là gì?

Mỗi con người được sinh ra và lớn lên trong một xã hội nhất định. Trong quá trình sống và hoạt động, con người có rất nhiều mối quan hệ khác nhau (quan hệ gia đình, quan hệ công việc, quan hệ bạn bè) và những nhu cầu khác nhau (nhu cầu trao đổi thông tin, chia sẻ kinh nghiệm, nhu cầu chia sẻ tình cảm,...). Tất cả những mối quan hệ và những nhu cầu đó được thực hiện thông qua hoạt động giao tiếp.

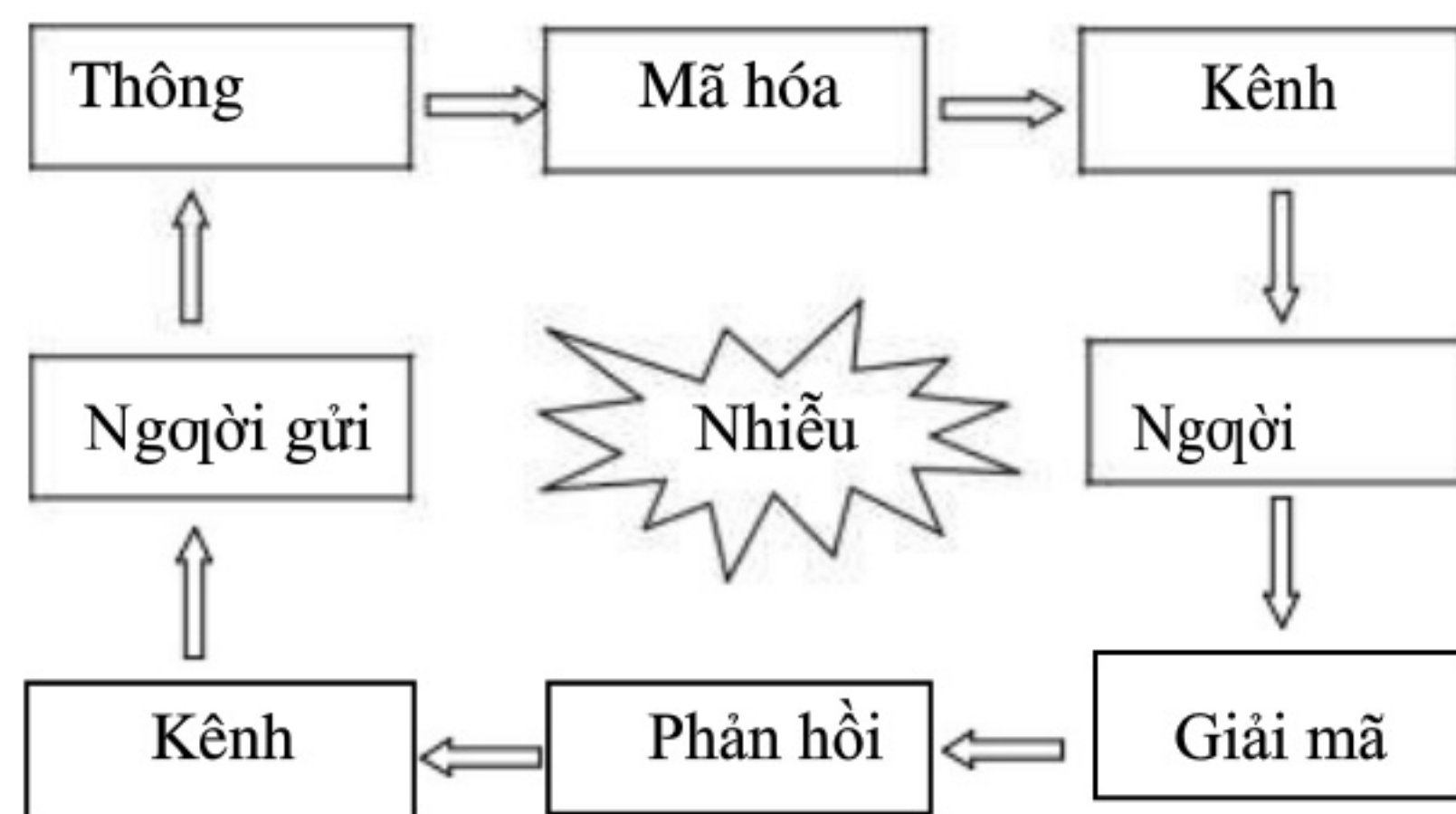
Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các chủ thể tham gia thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích nhất định.

Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin vì hoạt động giao tiếp luôn diễn ra hai chiều: truyền thông tin - nhận thông tin - phản hồi. Chẳng hạn người A gửi cho người B một thông điệp. Người B nhận được sẽ phản hồi cho người A một thông điệp. Đến đây, người B lại đóng vai trò người gửi, người A lại đóng vai trò người nhận. Như vậy vai trò của người nhận và người gửi luôn hoán đổi cho nhau.

Để giao tiếp được với nhau, các chủ thể giao tiếp phải sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Ngôn ngữ gồm lời nói, chữ viết; phi ngôn ngữ gồm có cử chỉ, hành động, thái độ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười,... Trong giao tiếp, việc sử dụng các yếu tố phi ngôn ngữ đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Phi ngôn ngữ không những làm tăng thêm giá trị chất lượng của ngôn ngữ mà còn chứa đựng những thông tin rất lớn. Thậm chí các yếu tố phi ngôn ngữ còn có khả năng truyền tải những thông tin mà ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết không thể biểu đạt hết. Kết hợp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ sẽ làm tăng hiệu quả cao trong giao tiếp.

Mỗi cuộc giao tiếp đều có những mục đích nhất định. Mục đích ở đây có thể là trao đổi công việc, chia sẻ tình cảm, hay giải trí...

Căn cứ vào khái niệm giao tiếp, chúng ta có thể sơ đồ hoá quá trình giao tiếp như sau:



Sơ đồ trên cho thấy, giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin hai chiều, có nghĩa là không có sự phân cực giữa người truyền thông điệp và người nhận thông điệp, mà cả hai đều là chủ thể tích cực, luôn đổi vai cho nhau.

- Người gửi là người khởi động hoạt động giao tiếp và sau đó là người nhận thông tin phản hồi.

- Nội dung thông điệp có thể là những thông báo của một sự việc nào đó, những quan điểm, sở thích, nhu cầu, tâm trạng, tình cảm hoặc những nhận xét, đánh giá...

- Mã hóa là quá trình biểu đạt ý nghĩ sang lời nói, chữ viết hay các dấu hiệu, kí hiệu, các phương tiện phi ngôn ngữ khác (ánh mắt, nét mặt, cử chỉ...)- Kết quả của quá trình này là thông điệp được tạo thành (ý nghĩ đã được mã hóa).

- Kênh truyền tải thông tin: việc lựa chọn kênh truyền tải thông tin hết sức quan trọng, nó quyết định tới việc thông tin có được truyền tải chính xác hay không. Kênh thông tin bao gồm: Kênh thông tin thông qua chữ viết (văn bản, thư từ, báo cáo, thông tin, nghị quyết...); Kênh thông tin thông qua lời nói (truyền đạt qua micro, điện thoại, loa đài...); Kênh thông tin qua hình ảnh (TV, internet...)

- Khi lựa chọn kênh truyền tải thông tin phải lựa chọn kênh phù hợp sao cho tiện lợi, phù hợp với môi trường, phù hợp với hoàn cảnh và phù hợp với đối tượng giao tiếp...

- Người nhận là người tiếp nhận thông điệp đồng thời người nhận cũng là người giải mã thông điệp của người gửi và có thể phản hồi lại bằng nhiều cách khác nhau. Để thông tin được truyền và nhận một cách chuẩn xác, cả hai bên cần có những hiểu biết nhất định với nhau để quá trình truyền tin đạt hiệu quả.

- Một khâu quan trọng trong quá trình truyền thông là sự phản hồi, tức là người nhận phát tín hiệu trả lời người đã gửi đi bản thông điệp. Sự phản hồi từ người nhận sẽ báo cho người phát biết thông điệp đã được tiếp nhận và được hiểu như thế nào. Trên cơ sở đó, người phát có thể điều chỉnh và truyền tiếp những thông điệp cần thiết khác.

- Quá trình truyền tải thông tin có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố được gọi là “nhiều”. Đó là những tác động từ môi trường (tiếng ồn quá lớn, thời tiết quá nóng...) hoặc chính bản thân người phát, nhận thông tin (Sự không tập trung, những định kiến, tâm trạng không tốt...) hay do quá trình mã hóa thông tin bị lỗi (người nói sử dụng từ ngữ không chính xác, dùng từ địa phương). Các yếu tố này có thể tạo thuận lợi hoặc gây cản trở đến quá trình giao tiếp. Cho nên, trong giao tiếp, chúng ta cần chú ý đến các yếu tố nhiễu và tìm cách loại bỏ hoặc hạn chế tối đa các ảnh hưởng của chúng.

1.2. Vai trò của giao tiếp

1.2.1. Vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội.

1.2.1. Giao tiếp là điều kiện cho sự tồn tại và phát triển của con người

Con người hay bất cứ loài động vật nào cũng không thể tồn tại được nếu tách biệt với đồng loại. Câu chuyện về hai bé gái Kamala và Amala ở Ấn Độ là một minh chứng. Kamala và Amala bị lạc vào trong rừng khi còn rất nhỏ. Sau nhiều năm sống trong rừng, Kamala và Amala đã được các nhà thám hiểm tìm thấy và đưa trở về xã hội loài người. Nhưng khi trở về với xã hội loài người, Kamala và Amala đã không thích nghi được, sau một thời gian ngắn thì cả hai đều chết.

Xã hội loài người không thể phát triển được nếu thiếu hoạt động giao tiếp. Thông qua hoạt động giao tiếp, con người chia sẻ cho nhau những kinh nghiệm sống, kinh nghiệm sản xuất... giúp cho sự hiểu biết của con người ngày càng phong phú.

Như vậy, giao tiếp là điều kiện cho sự tồn tại và phát triển của con người.

1.2.2. Vai trò của giao tiếp đối với cá nhân.

Giao tiếp là phương tiện để con người chia sẻ thông tin, tình cảm

Con người luôn có nhu cầu được chia sẻ những thông tin mình biết và muốn biết. Để thực hiện được điều đó, không có cách nào khác là con người phải nhờ đến phương tiện giao tiếp. Giao tiếp giúp cho con người có thể chia sẻ bất cứ thông tin nào.

Ngoài nhu cầu chia sẻ những thông tin về công việc, con người còn có nhu cầu chia sẻ tình cảm. Mỗi con người đều có nhiều mối quan hệ khác nhau. Khi mối quan hệ phát triển tốt, con người cảm thấy vui; khi mối quan hệ xấu đi, con người cảm thấy buồn. Con người luôn có nhu cầu được chia sẻ những tâm tư, tình cảm của mình với người khác. Bởi vì niềm vui được chia sẻ thì niềm vui sẽ tăng lên gấp bội, nỗi buồn được chia sẻ thì nỗi buồn sẽ vơi đi.

Giao tiếp là môi trường con người hoàn thiện nhân cách

Về bản chất, con người là tổng hòa các mối quan hệ xã hội. Nhờ có giao tiếp mà mỗi con người có thể tham gia vào các mối quan hệ xã hội, gia nhập vào cộng đồng, phản ánh các quan hệ xã hội, kinh nghiệm và chuyển chúng thành tài sản của riêng mình. Trong quá trình tiếp xúc với những người xung quanh, chúng ta nhận thức được các chuẩn mực đạo đức, thẩm mỹ, pháp luật tồn tại trong xã hội tức là những nguyên tắc ứng xử; biết được cái gì tốt, cái gì xấu, cái gì đẹp, cái gì không đẹp, cái gì nên làm, cái gì cần làm, cái gì được làm, cái gì không được làm, nhận thức được bản thân mình, từ đó thể hiện thái độ và hành động cho phù hợp. Như vậy giao tiếp giúp con người hoàn thiện nhân cách.

1.3. Các hình thức và phương tiện giao tiếp

1.3.1. Căn cứ vào phương thức giao tiếp

- Giao tiếp trực tiếp

Giao tiếp trực tiếp là hình thức giao tiếp trong đó các chủ thể giao tiếp trực tiếp gặp gỡ nhau, sử dụng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để trao đổi thông tin. Điển hình của loại hình giao tiếp này là các cuộc phỏng vấn tuyển dụng, các cuộc hội đàm song phương, các buổi hội thảo...

Giao tiếp trực tiếp có ưu điểm là thông tin truyền - nhận nhanh chóng, có độ chính xác, tin cậy cao. Bên cạnh đó, giao tiếp trực tiếp cũng có hạn chế là không gian giao tiếp bị giới hạn, các chủ thể giao tiếp dễ bị chi phối bởi yếu tố ngoại cảnh.

- Giao tiếp gián tiếp

Giao tiếp gián tiếp là cách giao tiếp trong đó các chủ thể giao tiếp trao đổi thông tin với nhau thông qua người thứ ba hoặc qua các phương tiện như điện thoại, thư từ...

Ưu điểm của loại hình giao tiếp này là các đối tượng giao tiếp có thể giao tiếp với nhau trong một khoảng không gian rộng. Ví dụ người ta có thể trao đổi thông tin với nhau ở hai nửa địa cầu nhờ điện thoại, e-mail... và cùng một lúc có thể tiếp xúc được với một số lượng lớn đối tượng, các thông tin có thể lưu trữ để tham khảo, sử dụng trong tương lai (các văn bản)...

Tuy nhiên loại hình giao tiếp này cũng có hạn chế là chủ thể giao tiếp thường không thấy được vẻ mặt của người đối thoại, không biết họ đang làm gì, trong hoàn cảnh nào, cũng không thể sử dụng nhiều phương tiện phi ngôn ngữ khác.

1.3.2. Căn cứ vào hình thức tổ chức giao tiếp

- Giao tiếp chính thức

Giao tiếp chính thức là giao tiếp mang tính công vụ, tuân theo những quy định cụ thể. Ví dụ: hội họp, mít tinh, đàm phán giữa các tổ chức...

Trong giao tiếp chính thức, nội dung giao tiếp thường được ấn định trước, chuẩn bị trước, vì vậy tính chính xác của thông tin khá cao. Giao tiếp chính thức đòi hỏi chủ thể của cuộc giao tiếp phải chuẩn bị công phu nội dung cần trao đổi và phải có kỹ năng nói lưu loát, trôi chảy. Muốn vậy, cần phải có vốn từ ngữ phong phú và sự hiểu biết sâu rộng về vấn đề cần trao đổi.

- Giao tiếp không chính thức

Giao tiếp không chính thức là giao tiếp mang tính cá nhân, không câu nệ vào thể thức hay các quy định, chủ yếu dựa trên sự hiểu biết về nhau giữa các chủ thể. Ví dụ: lãnh đạo nói chuyện riêng với nhân viên, bạn bè nói chuyện với nhau...

Hình thức giao tiếp này có ưu điểm là không khi giao tiếp chân tình, cởi mở, giúp hiểu biết lẫn nhau. Vì vậy, người ta gọi kiểu giao tiếp này là giao tiếp thân mật. Chúng ta có thể thổ lộ nỗi niềm, suy nghĩ mà không e ngại và tự do trao đổi những vấn

đề mà chúng ta muốn. Giao tiếp không chính thức thành công sẽ góp phần vào sự thành công của giao tiếp chính thức.

1.3.3. Căn cứ vào phạm vi giao tiếp

- Cá nhân - cá nhân

Giao tiếp giữa hai cá nhân với nhau là giao tiếp chỉ có hai người tham gia. Ví dụ: hai người bạn trò chuyện với nhau, người bán hàng trao đổi với khách hàng...

- Cá nhân - nhóm

Đây là kiểu giao tiếp giữa một người với nhiều người. Ví dụ: trưởng nhóm trao đổi với các thành viên trong nhóm, lãnh đạo nói chuyện với các nhân viên, giảng viên giảng bài cho sinh viên...

- Nhóm - nhóm

Đây là kiểu giao tiếp giữa các nhóm xã hội với nhau như giao lưu văn nghệ, thể thao các phòng ban trong công ty, đàm phán giữa phái đoàn các nước...

1.3.4. Căn cứ vào phương tiện giao tiếp

- Giao tiếp ngôn ngữ

Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp quan trọng của con người. Ngôn ngữ giúp chúng ta có thể truyền đi bất kì một thông điệp nào, như miêu tả sự vật hiện tượng, trao đổi công việc, bày tỏ tình cảm... Ngôn ngữ được thể hiện dưới hai dạng: nói và viết.

+ Ngôn ngữ nói: gồm có ngôn ngữ đối thoại và ngôn ngữ độc thoại. Ngôn ngữ đối thoại diễn ra ở một người với một người khác hoặc một người với một số người khác. Ngôn ngữ độc thoại là hình thức một người nói cho số đông nghe mà không có chiều ngược lại, vì vậy người nói phải chuẩn bị kỹ nội dung. Ngôn ngữ nói có hiệu quả cao trong các trường hợp: Thông tin cần truyền đạt nhanh; Muốn có sự phản hồi ngay; Thể hiện cảm xúc; Không cần phải ghi chép lại.

+ Ngôn ngữ viết: Là ngôn ngữ hướng vào người khác, được biểu đạt bằng chữ viết và thu nhận bằng thị giác. Ngôn ngữ viết có hiệu quả cao trong các trường hợp: Thông tin cần được lưu giữ để tham khảo, sử dụng trong tương lai; Thông tin (các hợp đồng, thỏa thuận) cần được lưu giữ để làm căn cứ tổ chức thực hiện, giám sát công việc và giải quyết tranh chấp (nếu có) sau này; Thông tin cần được giữ bí mật; Những điều tế nhị, khó nói bằng lời.

- Giao tiếp phi ngôn ngữ

Phi ngôn ngữ cũng là một phương tiện giao tiếp rất quan trọng. Thay vì dùng lời nói, giao tiếp sử dụng những cử chỉ, hành động, thái độ để ngầm truyền đi quan điểm của mình. Theo kết quả nghiên cứu của Allan Pease và Albert Melrabian (Mỹ), trong

giao tiếp, giao tiếp phi ngôn ngữ chiếm 55%, giao tiếp ngôn ngữ chỉ chiếm 7%, còn lại 38% là giọng nói của người truyền tin. Đây là kết quả phản ánh giao tiếp đặc trưng ở Mỹ và ở một số nước châu Âu. Ở các nước châu Á thì việc sử dụng phi ngôn ngữ ít dùng hơn.

Giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ ít khi tách rời nhau, mà thường bổ sung cho nhau. Vì vậy, để giao tiếp hiệu quả, chủ thể giao tiếp phải biết kết hợp giữa giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.

Các loại giao tiếp trên luôn đan xen nhau, hỗ trợ nhau trong quá trình giao tiếp. Có những trường hợp giao tiếp vừa là loại hình giao tiếp này, vừa là loại giao tiếp khác. Chẳng hạn, giao tiếp giữa thầy giáo với sinh viên trên lớp vừa là giao tiếp chính thức, vừa là giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, vừa là giao tiếp trực tiếp và là giao tiếp giữa cá nhân với nhóm.

1.4. Nguyên tắc giao tiếp

1.4.1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp

Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quy tắc giao tiếp ứng xử được xã hội thừa nhận là chuẩn mực và con người cần phải tuân theo.

1.4.1. Tôn trọng vai trò của giao tiếp bằng lời và bằng chữ viết trong việc duy trì hiệu quả hệ thống làm việc và mối quan hệ công việc tích cực

Ngôn ngữ là hệ thống ký hiệu dưới dạng từ, ngữ, chứa đựng ý nghĩa nhất định tượng trưng cho sự vật, hiện tượng cũng như thuộc tính và các mối quan hệ của chúng, được con người quy ước và sử dụng trong quá trình giao tiếp.

Ngôn ngữ được chia thành ngôn ngữ bên trong và ngôn ngữ bên ngoài.

Ngôn ngữ bên ngoài là ngôn ngữ được thể hiện ra bên ngoài bằng tiếng nói và chữ viết, được sử dụng cơ bản trong giao tiếp.

Ngôn ngữ bên trong là ngôn ngữ cho mình, hướng vào chính mình, nhờ nó con người hình thành những suy nghĩ trước khi thông báo cho người khác, là những suy nghĩ mà cá nhân tự nghĩ trong mình, tự nói với mình.

Trong giao tiếp ngôn ngữ được sử dụng như một công cụ để truyền đạt các nội dung thông tin của quá trình giao tiếp giữa các cá nhân và tạo ra những biến đổi trạng thái tâm lý hay hành vi của họ.

Ngôn ngữ trong quá trình giao tiếp có tác động định hướng kế hoạch hoá, thực hiện và kiểm tra. Nhờ có ngôn ngữ mà trong giao tiếp quá trình mã hoá hay giải mã thông tin được thực hiện và qua đó người ta có thể thông báo những suy nghĩ, hiểu biết, tình cảm và mong muốn của mình cho người khác. Mặt khác, thông qua ngôn ngữ

con người tiếp nhận những suy nghĩ của người khác, nhận biết tâm trạng, cảm xúc, mong muốn, những ý tưởng của họ.

Ngôn ngữ là công cụ cơ bản của giao tiếp xã hội chỉ có riêng ở con người, là sản phẩm văn hoá xã hội, được loài người sáng tạo và phát triển qua nhiều năm.

Ngôn ngữ mang tính chất tổng hợp, trọng trọng có thể truyền đi đến bất kỳ một loại thông tin nào (diễn tả trạng thái tâm lý, đời sống tinh thần, sự vật hiện tượng...)

Ngôn ngữ mang tính lịch sử xã hội: kế thừa và phát triển cùng với nền văn hoá, văn minh của xã hội.

***Chức năng và đặc trưng của giao tiếp ngôn ngữ:**

Chức năng của giao tiếp ngôn ngữ

Giao tiếp ngôn ngữ có ba chức năng cơ bản:, đó là:

Chức năng thông báo:

Giao tiếp ngôn ngữ giúp các cá nhân truyền đạt, thông báo cho nhau các thông tin về sự vật, hiện tượng, về trạng thái tâm lý, nguyện vọng của mình tới đối tác giao tiếp. Qua giao tiếp ngôn ngữ con người truyền đạt cho nhau tri thức, kinh nghiệm từ cá nhân này sang cá nhân khác, từ thế hệ này sang thế hệ khác.

Chức năng diễn cảm:

Khi giao tiếp với nhau bằng ngôn ngữ cá nhân nói rõ, thể hiện rõ thái độ của mình về các hiện tượng, sự vật, vấn đề. Với cách sử dụng ngôn từ, cú pháp, trật tự câu... các chủ thể giao tiếp biểu lộ được ý kiến, sự nhấn mạnh cũng như cảm xúc, tâm trạng của mình.

Chức năng tác động:

Giao tiếp ngôn ngữ là một trong những kênh giao tiếp có tính tác động lớn tới đối tượng giao tiếp mà chủ thể giao tiếp đang hướng tới. Không chỉ bản thân thông tin mà cách thể hiện qua câu nói, cách sử dụng từ vựng, cú pháp, có thể kích thích hoặc gây ức chế cho đối tượng giao tiếp.

Mức độ tác động của ngôn ngữ trong giao tiếp còn bị quy định bởi các yếu tố khác như mối quan hệ xã hội giữa các chủ thể giao tiếp, đặc điểm tâm lý, vai trò, vị thế, của các đối tác.

Các đặc trưng của giao tiếp ngôn ngữ:

Cơ chế để hiểu ngôn ngữ gắn chặt với cơ chế tri giác và những kinh nghiệm của tri giác có ảnh hưởng lớn đến sự mã hoá, giải mã và ghi nhớ thông tin.

Trong giao tiếp ngôn ngữ, các cá nhân cùng nhau xây dựng ý nghĩa của mã từ và tạo ra hoàn cảnh xã hội giao tiếp bằng tổng hợp những nhân tố xã hội khác.

Các khía cạnh xã hội của giao tiếp ảnh hưởng tới cách ứng xử ngôn từ, mặt khác ngôn ngữ lại trở thành mặt xã hội có ảnh hưởng đến tiến trình giao tiếp. Các khía

cạnh xã hội này bao gồm mọi tính chất mối quan hệ giữa các chủ thể giao tiếp (vai trò, địa vị, tuổi tác, mức độ thân quen...) hay mục đích của giao tiếp...

Sự hiểu biết bằng ngôn ngữ phải tuân theo một số những ràng buộc về thao tác, các qui tắc văn phạm, ngữ pháp.

Trong giao tiếp ngôn ngữ, các cá nhân nghe và nói cần phải hoạt động nhanh chóng để theo kịp lưu lượng thông tin.

Các quy tắc của ngôn ngữ cho phép phân biệt từ được sử dụng trong giao tiếp và nghĩa mà nó bao hàm.

Câu nói và viết là cấu trúc bề mặt của ngôn từ và nghĩa là cấu trúc ngữ nghĩa.

Hàm ngôn và hiển ngôn là một trong những đặc trưng của giao tiếp ngôn ngữ, do vậy nó được đề cập trọng tâm nhiều trong nghiên cứu về giao tiếp.

Trong sinh hoạt hàng ngày người ta thường gọi là kiểu nói “ẩn ý” hay “ám chỉ” và nghĩa của nó phụ thuộc vào hoàn cảnh giao tiếp, đòi hỏi đối tượng phải hiểu theo cách nói đặc trưng trong tâm lý – xã hội và chỉ những người trong cùng một bối cảnh giao tiếp mới có thể cùng hiểu được ý nghĩa đằng sau (hàm ý) của hiển ngôn đó.

Ví dụ nói: “Thưa cô mời một rỗi rồi ạ!”.

Trong trường hợp hiển ngôn, khi nghe câu nói đó người ta hiểu đúng là mời một giờ rỗi. Còn theo hàm ngôn thì học sinh ngầm nhắc cô giáo là hết giờ học rồi, đề nghị cô cho nghỉ. Như vậy hàm ý (hàm ngôn) của một câu nói phụ thuộc rất nhiều vào tình huống, bối cảnh giao tiếp, phụ thuộc vào tâm thế, cách suy nghĩ tâm trạng của mỗi cá nhân và mối quan hệ xã hội của các đối tượng tham gia vào hoàn cảnh giao tiếp đó.

Hai cách sử dụng trên của ngôn ngữ được sử dụng với những mức độ khác nhau trong những tình huống giao tiếp khác nhau. Trong hoàn cảnh giao tiếp chính thức người ta thường sử dụng nhiều hình thức hiển ngôn, còn trong cuộc sống hàng ngày, giao tiếp không chính thức thì người ta thường sử dụng cách hàm ngôn.

Hình thức hàm ngôn làm cho giao tiếp tăng tính phong phú, sinh động và tế nhị, tuy nhiên không nên lạm dụng quá nhiều hình thức này vì nó sẽ làm giảm đi tính cởi mở, thẳng thắn giữa các cá nhân với nhau.

*** Các hình thức giao tiếp ngôn ngữ:**

Giao tiếp ngôn ngữ là hình thức giao tiếp đặc trưng cơ bản nhất trong giao tiếp xã hội và được thể hiện chủ yếu dưới hai hình thức ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết

- Ngôn ngữ nói

Ngôn ngữ nói là tiếng nói của con người, là vỏ vật chất có ý thức của tư duy, tình cảm. Ngôn ngữ nói bao gồm các thành phần ngữ pháp, từ vựng và ngữ âm

Ngôn ngữ nói được sử dụng như một công cụ giao tiếp toàn năng, bởi vì nó đơn giản, tiện lợi, nhanh chóng và hiệu quả, vì nó có sự tham gia của phản hồi, được sự hỗ

trợ của kênh thông tin bằng cử chỉ, hành vi, do vậy thông tin được truyền đi bằng ngôn ngữ nói thường nhanh chóng, chính xác và sinh động.

Ngôn ngữ nói chứa đựng nghĩa xã hội: nội hàm của khái niệm từ, nghĩa mang nội dung xã hội, thực hiện chức năng nhận thức, thông báo các hiện tượng, sự vật.

Ngôn ngữ nói vô cùng phong phú và đa dạng, ý nghĩa của nó phụ thuộc nhiều vào hoàn cảnh giao tiếp như tình huống, thời gian, không gian, mục đích giao tiếp...

Trong giao tiếp mỗi cá nhân có một phong cách giao tiếp ngôn ngữ riêng, nó bao gồm tổng thể những đặc điểm tâm lý cá nhân thể hiện qua giọng điệu, cách phát âm, vốn từ sử dụng, cách diễn đạt, tính mạch lạc, rõ ràng khúc chiết, khả năng tác động tới đối tượng mà họ giao tiếp. Ngôn ngữ nói được cá nhân sử dụng trong giao tiếp hàm chứa ý của cá nhân, phản ánh phong cách ngôn ngữ của cá nhân.

- *Ngôn ngữ viết:*

Ngôn ngữ viết là quá trình cá nhân sử dụng các hệ thống ký hiệu dưới dạng viết để giao tiếp với nhau. Ngôn ngữ viết ra đời muộn hơn ngôn ngữ nói, nhằm tác động người khác không phải bằng hệ thống âm vị mà bằng từ vị, bằng hệ thống đường nét, các khoảng cách của đường nét trong không gian và mang ý nghĩa nhất định, đó là hệ thống chữ viết.

Ngôn ngữ viết tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu quy tắc về ngữ pháp, cú pháp của câu, mệnh đề trình tự câu, từ... và chính yếu tố này giúp ta hiểu được nghĩa xã hội của khái niệm, phạm trù. Vị trí của từ trong câu cũng mang nghĩa xã hội khác nhau. Cấu trúc câu khác nhau, với ngữ cảnh khác nhau sẽ có nghĩa xã hội khác nhau.

Cách sử dụng từ trong câu vừa thể hiện nghĩa xã hội vừa thể hiện đặc điểm tâm lý của người viết. Ngôn từ trong đoạn văn phản ánh nội dung, tính chất hoạt động của một lĩnh vực cụ thể, một khuynh hướng chính trị nhất định. Từ ngữ được dùng trong câu cũng phản ánh trình độ, nghề nghiệp, tâm trạng của người viết.

Kiểu chữ viết có thể phản ánh thông tin về đời sống tâm lý của người viết, người ta có thể thông qua nét chữ để đoán xét tính cách, đặc điểm tâm lý của người viết như nét tính cách, sở trường, vị thế, nghề nghiệp.

Các hình thức của giao tiếp ngôn ngữ viết: thư từ, công văn, chỉ thị, bản kế hoạch, thiệp mời...

Với những mục đích khác nhau, ngôn ngữ viết thường được thể hiện dưới cách thức khác nhau. Nếu một bài viết nhằm giải thích, chứng minh lời viết sẽ khác so với mục đích thông báo hay nhận định đánh giá. Lời viết của một bài phóng sự, mô tả sẽ khác so với cách viết của một văn bản, nghị định hay công văn.

Ngôn ngữ viết thường thiếu mối liên hệ ngược tức thời từ phía đối tượng giao tiếp vì vậy ngôn ngữ viết đòi hỏi phải tuân thủ các quy tắc nghiêm ngặt về mặt tu từ và

ngữ pháp, trật tự câu, sự nhấn mạnh ý... để đảm bảo thông tin đọạ ra dễ hiểu, hiểu đúng và hiểu chính xác.

Tuỳ theo từng loại văn bản mà cần cân nhắc sử dụng các từ, câu cho đúng để tránh hiểu nhầm gây thiệt hại cho chính mình hay cơ quan mình, thậm chí cho cả dân tộc và quốc gia.

Trong công tác xã hội, khi giao tiếp với đối tượng cần sử dụng ngôn ngữ trong sáng, rõ ràng, dễ hiểu, tránh sử dụng những từ có hàm ý tiêu cực. Sử dụng ngôn từ phù hợp với trình độ hiểu biết, lứa tuổi của đối tượng.

** Nguyên tắc này còn thể hiện ở việc biết lắng nghe và biết cách*

nói: - Nghe tích cực, chăm chú, kiên nhẫn

- Không ngắt lời, át lời

- Bình tĩnh, ôn tồn trước đối tượng “lắm

lời” - Nói chân thật, ôn hoà

- Diễn đạt khúc triết, nói hết ý, không mập mờ nọíc đôi để gây hiểu lầm

1.4.2. Tôn trọng người tham gia giao tiếp

Khiêm tốn không tự cao tự đại. Tạo sự bình đẳng, tạo điều kiện để đối tượng được bộc lộ, thể hiện nhu cầu, mong muốn, thái độ. Không áp đặt, lấn át họ.

Lắng nghe họ, không cắt ngang, không tỏ thái độ chống đối, thù địch ngay cả khi họ có ý kiến trái ngược với ý kiến của mình.

Trang phục lịch sự, hài hoà, phù hợp hoàn cảnh. Trang phục có ý nghĩa lớn trong việc gây ấn tượng ban đầu và cho cả mối quan hệ tiếp theo, tỏ sự tôn trọng đối tượng giao tiếp, bởi vậy người đời có câu: “Gặp nhau nhìn quần áo, tiền nhau nhìn tâm hồn”

Cách sử dụng ngôn ngữ mang tính văn hoá, nhẹ nhàng từ tốn, không xúc phạm, không mỉa mai cạnh khoé hách dịch.

Hành vi, cử chỉ lịch thiệp có văn hoá. Tránh những hành vi thô thiển, lơ đãng không chú ý đến đối tượng như mắt liếc ngang liếc dọc, hay nhìn đi chỗ khác, không để ý đến người nói, mắt luôn nhìn đồng hồ, khi nói chuyện tỏ ra nhún nhó, khó chịu.

Kính trọng, thừa nhận những điểm mạnh, chấp nhận điểm tồn tại của đối tượng. Muốn được tôn trọng là nhu cầu cấp cao của con người. Chẳng ai muốn mình bị xúc phạm. Phải tôn trọng con người ngay cả khi họ mắc khuyết điểm. Đứng trước một lỗi lầm nhỏ nhất, ta nên có đầu óc hài hước, đứng trước một lỗi lầm nghiêm trọng, ta cần sự tỉnh táo.

Biết kiềm chế cảm xúc. Chỉ rõ khuyết điểm của con người nhưng luôn giữ thái độ tôn trọng người đó.

** Nguyên tắc này còn thể hiện ở sự chấp nhận nhau, hoàn cảnh của nhau*

Chấp nhận cả những điểm mạnh cũng như điểm tồn tại của đối tác

Mỗi người một hoàn cảnh, có lúc sung sướng, lúc đau khổ, có lúc may mắn, lúc hoạn nạn khó khăn do vậy cần chấp nhận nhau cả lúc vui lẫn lúc khổ, cả khi hạnh phúc lẫn khi hoạn nạn khó khăn, cả lúc khoẻ cũng như lúc yếu. Có như vậy mới tạo được mối quan hệ có chiều sâu và bền vững.

** Sống “ mình vì mọi người, mọi người vì mình ”*

Đó là cách sống, giao tiếp biết người, biết ta, không ích kỷ, không chỉ biết lợi ích riêng của mình, phải biết quan tâm đến người khác, không sống theo kiểu cá lớn nuốt cá bé, không áp chế người đối diện tranh phần lợi về mình, không lấn át vi phạm quyền lợi của người khác, biết cách sống trong tập thể.

Các nguyên tắc giao tiếp như tôn trọng, chấp nhận, lắng nghe đối tượng cũng là những nguyên hành động của nhân viên xã hội trong hoạt động của mình. Thực hiện tốt những nguyên tắc đó nhân viên xã hội sẽ đạt được hiệu quả cao trong giao tiếp với đối tượng, cũng như trong việc hỗ trợ đối tượng giải quyết vấn đề.

** Kiên nhẫn và biết chờ đợi:*

Sự chờ đợi giúp cho đôi bên hiểu nhau và nhận thức đúng về vấn đề cần giao tiếp. Không nên nôn nóng, vội vàng kết luận về khía cạnh nào đó về đối tượng khi chưa có đầy đủ căn cứ. Bởi vì nếu đó là đánh giá tiêu cực thì nó sẽ gây ảnh hưởng không thuận lợi cho cả quá trình giao tiếp về sau.

Sự chờ đợi chính là tạo ra thời gian để các bên hiểu nhau và hoà nhập với nhau.

1.4.3. Vui vẻ trong giao tiếp

Cởi mở là sự bộc lộ bản thân mình với người khác.

Theo Sidney: cởi mở nghĩa là vén màn bí mật, làm cho rõ ràng, hoặc bộc lộ mình.

Tự cởi mở là hành động bộc lộ mình để người khác có thể hiểu được mình. Cá nhân có thể chia sẻ những suy nghĩ, ý tưởng, cảm xúc, tâm trạng của mình với người khác, chia sẻ niềm tin, giá trị, những kinh nghiệm của mình, kể cả những cảm xúc tiêu cực như tức giận, ảm ức, những nỗi đau khổ, điều thầm kín của mình với người khác.

Đối với nhiều người cởi mở không phải là điều dễ dàng, mà là điều đáng sợ, sợ bị chê cười, bị khước từ, bị cho là ngớ ngẩn. Do mặc cảm, có người che dấu ý nghĩ, cảm xúc của mình, tránh né đối thoại. Họ tự che dấu mình bằng cách quan hệ sáo rỗng, hình thức, bề ngoài. Chính điều này dẫn tới sự cô đơn và ngày càng tách rời họ với xung quanh.

Sự cởi mở bản thân là khả năng nói về mình trung thực, đầy đủ và cần thiết cho một cuộc giao tiếp có hiệu quả. Mỗi cá nhân không thể giao tiếp một cách thực sự với người khác hoặc biết về người khác trừ phi anh ta có khả năng cởi mở bản thân.

Cửa sổ Johari:

Đây là khái niệm do hai tác giả Joseph Luft và Harry Ingham xây dựng giúp làm sáng tỏ sự tác động qua lại giữa tự cởi mở và phản hồi một cách xây dựng, qua đó xác định mức độ cởi mở của cá nhân.

Cửa sổ Johari gồm 4 ô, tượng trưng cho 4 vùng:

	Mình biết	Mình không biết
Người khác biết	Vùng mở (1)	Vùng mù (2)
Người khác không biết	Vùng che giấu (3)	Vùng không biết (4)

Vùng 1: vùng mở, là vùng chứa đựng những thông tin về cá nhân mà bản thân họ và người khác cùng biết (ví dụ : tên tuổi, học vị, vị trí xã hội...)

Vùng 2: vùng mù, là vùng chứa đựng những thông tin chính bản thân cá nhân không biết mà người khác lại biết về họ (ví dụ: những thói quen, tật xấu nhỏ khi nói chuyện mắt, quơ tay...)

Vùng 3: vùng che giấu, là vùng gồm những thông tin mà chỉ cá nhân biết, người khác không biết, có thể do cá nhân chưa muốn bộc lộ hoặc chưa có dịp bộc lộ hoặc thực sự muốn giữ kín (ví dụ những cảm giác của bản thân...)

Vùng 4: vùng không biết, là vùng bao gồm những thông tin mà cả cá nhân lẫn người khác đều không biết đến (ví dụ tiềm năng nào đó của cá nhân chưa được phát hiện)

Ranh giới của các vùng này không cố định, chúng có thể thay đổi (được mở rộng hoặc thu nhỏ) trong quá trình giao tiếp.

Vào giai đoạn đầu của mối quan hệ vùng mở (vùng 1) thường nhỏ hơn các vùng khác, trong tiến trình giao tiếp thông qua sự cởi mở, bộc lộ của chủ thể giao tiếp và sự phản hồi của đối tượng giao tiếp thì vùng mở của cá nhân ngày càng được mở rộng, còn các vùng khác thu hẹp lại.

Có những điều mà chính bản thân cá nhân không biết (vùng mù), qua giao tiếp với người khác họ mới được biết thêm thông tin về mình, hiểu thêm về mình cho nên vùng mù nhỏ đi và vùng mở lớn thêm. Tuy nhiên, vùng mở dù có ngày một rộng ra nhưng không bao giờ chiếm hết các vùng khác bởi mỗi người đều phải giữ những điều riêng tư nhất của mình.

Đặc điểm của cởi mở:

Cởi mở là nhu cầu của mọi người, đó là nhu cầu được chia sẻ, được giải tỏa tâm lý, và là nhu cầu giao tiếp.

Cởi mở chính là sự tin tưởng của chủ thể giao tiếp vào những người khác và sẵn sàng bộc lộ chia sẻ với họ về ý tưởng, cảm xúc, kinh nghiệm của mình.

Khái niệm bản thân tiêu cực làm cản trở sự cởi mở của cá nhân. Do mặc cảm, thiếu tự tin họ không dám nói lên ý kiến riêng, sợ bị chê cười. Họ che giấu những suy nghĩ, cảm xúc thật của mình, và tìm cách xây dựng bức tường ngăn cách để không cho mọi người nhìn thấy được mình là người thế nào. Người nhút nhát rất khó tạo lập mối quan hệ hài hòa với người khác.

Người ta cởi mở và trở nên dễ dàng giao tiếp hơn khi người ta chấp nhận người mà mình đang giao tiếp, tôn trọng nhân cách của họ, chấp nhận những điểm tốt cũng như nhược điểm ở họ. Mặt khác khi ta cởi mở người khác cũng dễ dàng cởi mở với ta.

Để cởi mở cần phải hiểu về mình và chấp nhận mình. Việc chấp nhận bản thân giúp ta không còn mặc cảm, không cố che giấu về mình, dám nhìn thẳng vào thực tế của mình, điểm yếu, hoàn cảnh của mình. Chính vì vậy ta cảm thấy thoải mái, tự tin với chính bản thân, với những tình huống giao tiếp và sẵn sàng hợp tác chia sẻ với người khác mà không sợ bị người khác phát hiện ra điểm yếu của mình.

Nguyên tắc này còn thể hiện sự có thiện chí trong giao tiếp

Hãy luôn tin tưởng và có suy nghĩ tích cực, tốt đẹp về đối tượng, từ đó tạo tiền đề cho việc tạo lập mối quan hệ thiện cảm để hợp tác (tránh yêu nên tốt, ghét nên xấu). Không cố chấp với những khuyết điểm, tồn tại của đối tượng giao tiếp.

Thành thật, chân thành và cởi mở trong giao tiếp, không nghi ngờ, định kiến

Không sử dụng giao tiếp phục vụ cho lợi ích cá nhân mà gây thiệt hại cho đối tác.

Không tính hơn thiệt, không ghen tị với thành tích của người khác, không chế giễu, cười chê thất bại của người khác.

1.4.4. Thấu cảm trong giao tiếp

Muốn giao tiếp đạt hiệu quả, ngoài việc có kiến thức về mục đích, nội dung, hình thức, phương tiện giao tiếp ta còn cần phải nắm được các nguyên tắc giao tiếp cơ bản. Từ những kinh nghiệm đối nhân xử thế của nhiều người, người ta đã rút ra một số nguyên tắc mang tính “chỉ nam” trong quan hệ giao tiếp ứng xử nhằm giúp cho giao tiếp có hiệu quả. Thực hiện những nguyên tắc này có nghĩa là mọi hành vi hoạt động giao tiếp của con người cần được ý thức đầy đủ, có định hướng rõ ràng.

Nguyên tắc giao tiếp là những yêu cầu mang tính chỉ đạo, định hướng cho hành vi, ứng xử, thái độ trong quá trình trao đổi, tiếp xúc của các chủ thể giao tiếp nhằm đảm bảo hiệu quả của quá trình giao tiếp.

Thấu cảm là một trong những nguyên tắc rất quan trọng trong giao tiếp (đặc biệt là trong công tác xã hội). Nghệ thuật thấu cảm là xác định được, hiểu được quan điểm và tình cảm của người khác. Qua sự thấu cảm, ta có thể đánh giá cao cảm xúc của người khác mà không quá bị ảnh hưởng tình cảm làm ảnh hưởng đến việc đánh giá của ta.

Thấu cảm không giống “thông cảm”. Thông cảm có nghĩa là “thiên về về suy nghĩ và cảm xúc giống nhau; hoặc có chung cảm xúc và kinh nghiệm...” (trong công tác xã hội, nhân viên xã hội không nên có cảm xúc giống như thân chủ).

Thấu cảm sẽ mở rộng tính nhân bản của bạn, mở mang sự hiểu biết của bạn, truyền cho bạn sự bao dung và tính kiên trì, lòng thương và tính vị tha trong công việc của bạn. Chúng ta cần nhắc kỹ câu tục ngữ sau:

“Đừng đánh giá một người chừng nào bạn chưa hiểu rõ về bản thân anh ta”. Trong cuộc sống mỗi người đều có kinh nghiệm, nhu cầu, mong muốn riêng, lợi ích riêng, quan điểm riêng. Nếu ai cũng muốn làm theo cách nghĩ riêng của mình sẽ không có sự hợp tác. Do vậy cần gạt bỏ những điểm riêng tại có thể được để tìm lấy điểm chung cùng giao tiếp, cùng hợp tác.

2. Tổ chức thành công cuộc giao tiếp

2.1. Xác định mục tiêu cuộc giao tiếp

Giao tiếp có 4 mục tiêu sau :

- Chuyển tải được những thông điệp.
- Giúp người nhận hiểu những dự định của người phát tin.
- Nhận được sự phản hồi từ người nhận.
- Duy trì mối quan hệ tốt đẹp với người nhận.

Trong mọi ngành nghề, để thành công, mỗi người đều cần có sự hợp tác, hỗ trợ, giúp đỡ, hay tối thiểu là góp ý từ nhiều phía và để các bên phối hợp hiệu quả, đúng lúc, đúng “liều lượng”, cần phải có sự trao đổi thông tin chính xác. Tuy nhiên, quá trình chuyển tải những thông điệp có khả năng bị mắc lỗi do thông điệp thường được hiểu sai đi do chính những yếu tố, thành phần tham gia vào quá trình này. Các yếu tố này gồm: Người gửi thông điệp; Thông điệp; Kênh truyền thông điệp; Người nhận thông điệp; Những phản hồi và bối cảnh.

Để trở thành một người giao tiếp tốt, trước tiên bạn phải tạo được cho mình sự tự tin vào bản thân, điều này thể hiện bằng những hiểu biết của bạn về chủ đề, về người tiếp nhận (những cá nhân hay nhóm người mà bạn muốn truyền đạt thông điệp của mình tới) và bối cảnh truyền đạt thông điệp. Nếu không, sẽ dẫn đến việc thông điệp của bạn có thể bị hiểu sai.

Các hình thức giao tiếp qua viết, nói hay các hình thức khác đều bị chi phối bởi giọng điệu của người truyền đạt thông điệp, tính căn cứ của lý luận, những gì được giao tiếp và những gì không nên được đưa vào, cũng như phong cách giao tiếp riêng của bạn.

Thông điệp luôn luôn có cả yếu tố trí tuệ và tình cảm trong đó, yếu tố trí tuệ để chúng ta có thể xem xét tính hợp lý của nó và yếu tố tình cảm để chúng ta có thể có thái độ những cuốn hút tình cảm thích hợp, qua đó thay đổi được suy nghĩ và hành động.

Các thông điệp sau khi được mã hoá, được truyền nhận qua nhiều kênh, như “nói” bằng cách gặp mặt đối mặt, gọi điện thoại, gặp qua video; “viết” bằng thư từ, email, bản ghi nhớ hay báo cáo... và những thông điệp sau khi được giải mã, được truyền đạt đến người nhận và bạn sẽ trông chờ ở họ những phản hồi.

Hãy luôn nhớ là bản thân người nhận thông điệp cũng tham gia vào quá trình này với những ý tưởng và tình cảm có thể làm ảnh hưởng đến cách họ hiểu thông điệp của bạn cũng như cách họ phản hồi lại thông điệp đó. Những phản hồi này thể hiện rõ ràng nhất việc người tiếp nhận thông điệp của bạn có được hiểu chính xác hay không.

Cuối cùng là Bối cảnh (Tình huống) mà thông điệp của bạn được truyền đi. Nó có thể bao gồm yếu tố môi trường xung quanh hay rộng hơn là nền văn hóa (văn hóa nơi làm việc, văn hóa quốc tế, vv.).

2.2. Chuẩn bị nội dung giao tiếp

Nếu không có sự chuẩn bị, trọng tâm công việc bạn nêu ra không được rõ ràng, lan man. Thậm chí lỡ lời và nói cả những điều không nên nói. Để tránh được những tình huống không đáng có, hãy cố gắng chuẩn bị tốt những gì có thể làm được trước khi nêu lên vấn đề, sắp xếp nó thật chỉnh chu và đừng quên cho mình một tâm trạng tốt nhất.

Nếu bạn đang tham gia một cuộc đối thoại liên tục, bạn nên nói với tốc độ chậm lại, để có thời gian suy nghĩ và phản ứng một cách hợp lý.

Bạn nên chuẩn bị nội dung giao tiếp chu đáo. Trước những cuộc gặp gỡ quan trọng, bạn xác định rõ mục tiêu, tính cách người bạn gặp gỡ, chuẩn bị nội dung nói cho thuyết phục, cách xuất hiện sao cho ấn tượng. Làm sao để ngay từ câu nói đầu tiên, bạn đã để người nghe chú ý đến những điều bạn nói và tiếp tục theo dõi nội dung bạn định nói. Không bao giờ được để một ấn tượng bất lợi ngay ban đầu vì sau đó bạn sẽ khó có cơ may lấy lại thế chủ động hoặc giành lại được sự cảm tình... Điều quan trọng nhất khi giao tiếp là bạn cần tỏ ra tôn trọng đối tác. Điều này chi phối toàn bộ cách bạn xử lý tình huống.