

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CƠ ĐIỆN XÂY DỰNG VIỆT XÔ
KHOA CƠ KHÍ ĐỘNG LỰC

GIÁO TRÌNH

Môn học : Kỹ năng giao tiếp

NGHỀ: CÔNG NGHỆ Ô TÔ

TRÌNH ĐỘ: Trung cấp

Ban hành kèm theo Quyết định số: 979/QĐ-CDVX-ĐT ngày 12 tháng 12 năm 2019

của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng cơ điện xây dựng Việt Xô.



TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo nghề và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

BÀI MỞ ĐẦU

1. Vị trí, tính chất, mục tiêu và yêu cầu môn học

* Vị trí: Môn học kỹ năng giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch thuộc nhóm các môn học cơ sở ngành trong chương trình đào tạo các chuyên ngành nghề: Dịch vụ nhà hàng, Nghiệp vụ lưu trú và Hướng dẫn du lịch ở bậc trung cấp và cao đẳng nghề. Nó cũng là môn học được quan tâm nghiên cứu và giảng dạy đối với các chuyên ngành: Nghiệp vụ thư ký văn phòng, kỹ năng bán hàng và giới thiệu sản phẩm, giao tiếp trong kinh doanh...Môn học được bố trí giảng dạy sau các môn học: Địa lý du lịch, chính trị, pháp luật, tổng quan du lịch...đặc biệt là môn Tâm lý trong kinh doanh du lịch, vì phần lớn việc nghiên cứu kỹ năng giao tiếp được hình thành trên cơ sở nghiên cứu tâm lý người. Hay nói cách khác môn học Tâm lý giúp người học tiếp cận nhanh và dễ dàng các kiến thức của môn học Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch. Sau khi học xong môn học này sẽ giúp người học vận dụng vào hoạt động thực tế trong tất cả các công đoạn của các chuyên ngành trên.

* Tính chất: Kỹ năng giao tiếp là môn học lý thuyết kết hợp cả thực hành, đối với lý thuyết sẽ được cung cấp những kiến thức cơ bản nhất về văn hóa giao tiếp ứng xử, nghệ thuật giao tiếp ứng xử, các phép lịch sự xã giao.....Còn đối với thực hành chủ yếu vận dụng vào những tình huống thực tế có thể xảy ra trong nghề nghiệp

* Mục tiêu:

- **Về kiến thức:** Trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về văn hóa giao tiếp ứng xử của dân tộc Việt nam và một số đặc trưng quan trọng trong giao tiếp ứng xử của các quốc gia dân tộc trên thế giới. Kết hợp nhuần nhuyễn giữa tính truyền thống và hiện đại, tính khoa học và nghệ thuật, phát huy tối đa và kế thừa giá trị tinh hoa của dân tộc trong văn hóa giao tiếp ứng xử.

- **Về kỹ năng:** Hình thành ở người học những kỹ năng cơ bản sau:

+ Kỹ năng phân tích, đánh giá các quan hệ giao tiếp một cách hợp lý, trên cơ sở đó người học có thể hoàn thiện hoạt động giao tiếp ứng xử của mình.

+ Kỹ năng sử dụng tối ưu các phương tiện giao tiếp, bao gồm: phương tiện giao tiếp ngôn ngữ và các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ.

+ Kỹ năng thiết lập, củng cố các mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống hàng ngày cũng như trong hoạt động nghề nghiệp trong tương lai.

+ Kỹ năng vận dụng các kỹ năng giao tiếp đã được học vào nghiệp vụ nghề thực tế như: tiếp xúc làm quen, giới thiệu bản thân/đơn vị, giới thiệu các dịch vụ của tổ chức, xử lý các tình huống thường xảy ra, giải quyết các yêu cầu của khách, thiết lập và tạo dựng ấn tượng tốt đẹp với khách...

- **Về thái độ:** Giúp người học nhận thức đúng đắn về tính chất và vai trò của môn học đối với nghiệp vụ nghề, có ý thức lưu giữ và phát huy những truyền thống tốt đẹp của dân tộc, rèn luyện phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, hình thành và phát triển nhân cách, luôn giữ thái độ giao tiếp văn minh – lịch sự trong các mối quan hệ xã hội cũng như trong nghề nghiệp.

* **Yêu cầu của môn học:** Học tập, nghiên cứu môn học Kỹ năng giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch, người học cần:

- Nắm được bản chất, các khía cạnh của quá trình giao tiếp: truyền thông, nhận thức và ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau trong giao tiếp, đặc điểm của giao tiếp trong nghiệp vụ nghề.

Nắm được những bản sắc riêng, các phong tục tập quán trong giao tiếp của dân tộc cũng như nguyên tắc, các thông lệ quốc tế trong giao tiếp – ứng xử hiện đại.

- Nắm được những nguyên tắc, những lý luận cơ bản về giao tiếp trực tiếp, qua các phương tiện trung gian như: thư tín, điện thoại, danh thiếp...

- Tích cực, chủ động trong học tập, đặc biệt đối với giờ học thực hành người học phải đóng vai hoàn hảo trong các tình huống cụ thể. Ngoài những kiến thức được trang bị trong giáo trình này, người học nên tìm đọc những tài liệu bổ ích khác (Đắc nhân tâm, 36 kế nhân hòa, tướng số và tử vi...) để hoàn thiện kỹ năng phán đoán và nhận biết tâm lý của đối tượng. Bên cạnh đó, kết hợp những kinh nghiệm thực tế thu thập được để đúc kết và hình thành cho mình những kỹ năng kỹ xảo giao tiếp văn minh, lịch sự.

2. Đối tượng, phương pháp điều chỉnh

Đối tượng nghiên cứu của môn học: môn học kỹ năng giao tiếp nghiên cứu những vấn đề cơ bản sau đây:

- Bản chất, đặc điểm của quá trình giao tiếp.

- Các loại hình giao tiếp và đặc trưng của chúng.
- Các hiện tượng tâm lý – xã hội diễn ra trong giao tiếp, trong đó chủ yếu là các quá trình trao đổi thông tin, nhận thức và tác động qua lại lẫn nhau...
- Các kỹ năng, kỹ xảo trong giao tiếp
- Hiệu quả và những yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp có hiệu quả

BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP

1. Khái niệm giao tiếp và vai trò của giao tiếp

1.1. Khái niệm:

Giao tiếp là hoạt động xác lập các mối quan hệ giữa người với người hoặc giữa người với các yếu tố xã hội khác nhằm đạt được những mục tiêu nhất định.

Thông qua khái niệm về giao tiếp chúng ta thấy rằng, giao tiếp gồm hàng loạt các yếu tố khác nhau như:

- Khía cạnh giao lưu: quá trình giao lưu sẽ làm giàu thêm về kiến thức, kinh nghiệm... của những tham gia giao tiếp.
- Khía cạnh tác động qua lại lẫn nhau giữa hai bên: hoạt động giao tiếp giữa con người với nhau có nhiều kiểu tác động qua lại lẫn nhau, có thể là sự hợp tác hoặc là cạnh tranh, tương ứng với chúng là sự đồng tình hay sự xung đột.
- Khía cạnh tri giác: bao gồm quá trình hình thành hình ảnh về đối tượng giao tiếp, xác định được phẩm chất tâm lý và đặc điểm hành vi của đối tượng thông qua: ấn tượng ban đầu, hiệu ứng cái mới, sự điển hình hóa...

1.2. Vai trò của giao tiếp

Giao tiếp có vai trò đặc biệt quan trọng trong đời sống xã hội và trong đời sống của mỗi cá nhân con người

- Thứ nhất, vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội

Giao tiếp là điều kiện đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của xã hội. Xã hội là một tập hợp người có mối quan hệ tác động qua lại với nhau. Chúng ta hãy thử hình dung xem xã hội sẽ như thế nào nếu mọi người tồn tại trong đó không có mối quan hệ với nhau, mỗi cá nhân chỉ biết mình mà không biết, không quan tâm, không có mối liên hệ gì

với những người xung quanh? Đó không phải là một xã hội mà chỉ là một tập hợp rời rạc những cá nhân đơn lẻ. Mỗi quan hệ chặt chẽ giữa con người với con người trong xã hội còn là điều kiện để xã hội phát triển.

Ví dụ: nền sản xuất hàng hóa có phát triển được là nhờ có mối quan hệ chặt chẽ giữa nhà sản xuất và người tiêu dùng, người sản xuất nắm được nhu cầu của người tiêu dùng, sản xuất ra những hàng hóa đáp ứng được những nhu cầu đó, nghĩa là được người tiêu dùng chấp nhận. Từ đó thúc đẩy sản xuất phát triển.

Thứ hai, vai trò của giao tiếp đối với đời sống cá nhân

Trong đời sống của mỗi con người, vai trò của giao tiếp được biểu hiện ở những điểm cơ bản sau:

Giao tiếp là điều kiện để tâm lí, nhân cách cá nhân phát triển bình thường: 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 xã hội và chuyển chúng thành tài sản của riêng mình.

Trong giao tiếp nhiều phẩm chất của con người, đặc biệt là các phẩm chất đạo đức được hình thành và phát triển: 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: chúng ta biết được cái gì tốt, cái gì xấu; cái gì đẹp, cái gì không đẹp; cái gì cần làm, cái gì không nên làm mà từ đó thể hiện thái độ và hành động cho phù hợp. Những phẩm chất như khiêm tốn hay tự phụ, lễ phép hay hỗn láo, ý thức nghĩa vụ, tôn trọng hay không tôn trọng người khác...chủ yếu được hình thành và phát triển trong giao tiếp.

Giao tiếp thỏa mãn nhiều nhu cầu khác của con người: Những nhu cầu của con người như: nhu cầu thông tin, nhu cầu được thừa nhận, nhu cầu được quan tâm, nhu cầu được hòa nhập vào những nhóm xã hội nhất định...chỉ được thỏa mãn trong giao tiếp. Chúng ta sẽ cảm thấy như thế nào nếu tự giam mình dù chỉ một ngày trong phòng, không gặp gỡ, tiếp xúc với ai, không liên hệ với ai qua điện thoại, không đọc, không xem ti vi?

Theo các nhà tâm lí học, trong cuộc đời của mỗi con người, nhu cầu giao tiếp xuất hiện từ rất sớm. Ngay từ khi được sinh ra, đứa trẻ đã có những nhu cầu được thương yêu, nhu cầu được an toàn, khoảng 2 – 3 tháng tuổi đứa trẻ đã biết “trò chuyện” với người lớn.

Những thiếu hụt trong tiếp xúc với người lớn ở giai đoạn ấu thơ sẽ để lại những dấu ấn tiêu cực trong tâm lý, nhân cách của con người trưởng thành sau này.

2. Phân loại giao tiếp

2.1. Căn cứ vào tính chất tiếp xúc

- Giao tiếp trực tiếp: là loại hình giao tiếp thông dụng nhất trong mọi hoạt động của con người. Trong đó các chủ thể giao tiếp trực tiếp gặp gỡ nhau (mặt đối mặt) và thường dùng ngôn ngữ nói và biểu cảm, truyền cho nhau những ý nghĩ và tình cảm của mình.

Đây là loại hình giao tiếp hiệu quả nhất, điển hình cho loại giao tiếp này là các cuộc phỏng vấn, đàm thoại trực tiếp, các cuộc hội đàm song phương...

- Giao tiếp gián tiếp: là loại hình giao tiếp thông qua một phương tiện trung gian như: thư từ, fax, điện thoại, internet, bưu thiếp, ... Đây là loại hình giao tiếp kém hiệu quả vì thông tin phản hồi chậm, nhất là đối với hình thức giao tiếp bằng văn bản.

2.2. Căn cứ vào quy cách giao tiếp

- Giao tiếp chính thức: là những cuộc giao tiếp có sự ấn định của pháp luật, theo một quy trình được các tổ chức thừa nhận như: hội họp, mít tin, đàm phán...

- Giao tiếp không chính thức: là loại hình giao tiếp không theo một quy định nào cả, mang nặng tính cá nhân. Ví dụ: giao tiếp giữa bạn bè với nhau, thủ trưởng trò chuyện với nhân viên...

2.3. Căn cứ theo vị thế

- Định nghĩa thế tâm lý giao tiếp: thế tâm lý giao tiếp là vị thế tâm lý giữa hai người trong quan hệ giao tiếp, nó nói lên ai mạnh hơn ai về mặt tâm lý. Ví dụ: ai cần ai, ai không cần ai, ai sợ ai, ai không sợ ai ?...

- Có 3 thế tâm lý giao tiếp: giao tiếp ở thế mạnh, giao tiếp ở thế yếu và giao tiếp ở thế cân bằng.

2.4. Căn cứ theo số lượng người

- Giao tiếp liên nhân cách (giữa 2-3 người với nhau)

- Giao tiếp xã hội: là giao tiếp giữa một người với một nhóm người (lớp học, hội nghị...)

- Giao tiếp nhóm: là loại giao tiếp đặc biệt đặc trưng cho một tập thể nhỏ liên kết với nhau bởi hoạt động chung và nó phục vụ cho hoạt động này.

3. Các nguyên tắc giao tiếp

3.1. 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. Vì vậy: ứng xử trong giao tiếp phải mang tính dân tộc và phản ánh truyền thống tốt đẹp, với người Việt Nam, nét văn hóa trong giao tiếp thể hiện: 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 sự tương tác xã hội luôn luôn chứa đựng yếu tố con người và các yếu tố tình cảm. Cần thấy rằng, một thái độ niềm nở, vui vẻ, hòa nhã, tinh thần hiếu khách, phong cách lịch sự và nghiêm túc là những chuẩn mực giao tiếp quan trọng và cần thiết.

3.2. Đảm bảo sự hài hòa lợi ích giữa các bên

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 (tiền bạc, tài sản...) cũng có thể là lợi ích tinh thần (trình bày ý kiến, 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 chúng ta biết rằng để đạt được lợi ích đó là hết sức khó khăn. Xuất phát từ tâm lý này, đôi tác khi giao tiếp với chúng ta thường ít chuẩn bị tâm lý cho những yêu cầu, đề nghị của họ khi không được đáp ứng, những mong muốn của họ không được chia sẻ và cảm thông. Khi không đạt được những điều như đã dự định, đôi 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...). 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 những người trực tiếp giao tiếp với đối tác phải chú ý những điểm cơ bản như sau:

- Hiểu tâm lý của đối tác, dành thời gian để tìm hiểu mục đích của đối tượng giao tiếp, đồng thời trong hoạt động giao tiếp này, mình cần đạt được mục đích gì.

- Trong trường hợp lợi ích của đối tượng giao tiếp không được thỏa mãn, 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 phải được thực hiện trong sự thông cảm, thống nhất với nhau chứ không phải dưới hình thức tranh đua, đối địch... Sự thành công của giao tiếp không phải là ở sự chiến thắng đối tượng mà là sự đem lại lợi ích càng nhiều càng tốt cho cả 2 bên.

3.3. Đảm bảo sự bình đẳng trong giao tiếp

Trong hoạt động giao tiếp, người làm dịch vụ sẽ gặp phải nhiều đối tượng khác nhau (già - trẻ; nam - nữ; lãnh đạo - nhân viên;...). Vấn đề đặt ra ở đây là phải bảo đảm sự bình đẳng trong giao tiếp. Thực tế, người làm dịch vụ trong hoạt động giao tiếp có khi gặp phải những tình huống rất khó xử. Để giải quyết tốt vấn đề này thì cách thức tốt nhất là thực hiện nguyên tắc “mọi đối tác đều quan trọng”, nghĩa là mọi đối tượng giao tiếp đều phải được tôn trọng và đối xử bình đẳng. Dĩ nhiên, nguyên tắc này giúp cho chúng ta tránh được những sai lầm trong giao tiếp khi có quan niệm “người này không quan trọng”, không có ảnh hưởng gì đến bản thân mình, công ty mình thì thờ ơ, thậm chí coi thường.

Một điều chúng ta cần khẳng định là: con người là tổng hòa các mối quan hệ. Một cá nhân, một công ty, một tổ chức muốn tồn tại và phát triển cần phải thiết lập và duy trì nhiều mối quan hệ khác nhau. Nhân viên dịch vụ, thông qua hoạt động giao tiếp trực tiếp với đối tác, giúp Công ty 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 Công ty với khách hàng.

3.4. Hướng tới giải pháp tối ưu

a. Phù hợp hoàn cảnh

Đây là nguyên tắc phản ánh trực tiếp nhất bản chất “ứng xử”- khía cạnh mang tính tình huống của giao tiếp. Theo đó, “ứng” với hoàn cảnh này thì các bên tham gia giao tiếp cần “xử” trí hay “xử” lý theo cách đó.

Ngôn ngữ, điệu bộ cử chỉ, thời điểm bắt đầu và kết thúc,... đều cần phù hợp với bối cảnh trong đó hoạt động giao tiếp diễn ra. Các hành vi giao tiếp với công dân trong buổi tiếp dân không thể được thực hiện tương tự cách ứng xử với giao tiếp với đồng nghiệp, lại càng không thể giống cách giao tiếp với các đối tác.

Sự cứng nhắc trong ứng xử sẽ đe dọa hiệu quả giao tiếp. Tuy nhiên, sự linh hoạt cho muôn vàn bối cảnh khác nhau cũng chỉ đạt được hiệu quả khi hệ các giá trị chung về giao tiếp đã được hình thành và được nhìn nhận một cách thống nhất.

b. Tôn trọng quy luật tâm, sinh lý

Có một số vấn đề về tâm lý mà các bên tham gia giao tiếp dễ mắc phải như tâm lý chủ quan, độc quyền, gây khó dễ từ phía cán bộ, công chức và tâm lý e ngại, lo sợ bị gây khó khăn, tắc lười cho xong, mình biết việc của mình thôi,... từ phía công dân hoặc doanh nghiệp. Thay đổi được tâm lý này đòi hỏi sự chuyển biến sâu sắc và thực chất trong nhận thức về vai trò của Chính phủ trong đời sống xã hội, và kèm theo đó là các chính sách, kỹ thuật cụ thể để đảm bảo sự chuyển biến.

Các hoạt động giao tiếp diễn ra trong một khoảng thời gian dài nhất định cũng cần tính đến các phản ứng, nhu cầu nhất định về thể chất theo quy luật chung của cơ thể. Chính vì vậy, giải lao giữa giờ, thay đổi hoạt động,... là các biện pháp quan trọng cho phép và hỗ trợ quá trình trao đổi thông tin được diễn ra một cách hiệu quả.

c. Thâm mỹ hành vi

Nguyên tắc này đòi hỏi các hành vi giao tiếp sẽ không chỉ cần đúng mà còn phải đẹp. Lấy ví dụ, chỉ tay vào một ai đó để giới thiệu làm quen thì nên dùng cả bàn tay chụm, hơi chúc xuống, hướng về phía người được kể đến chứ không dùng đồ vật hay một ngón tay chỉ thẳng vào mặt họ. Một ví dụ khác là không nên ngang nhiên ngoáy mũi, gãi lưng hay rung đùi trước mặt người khác...

Để đảm bảo giao tiếp đúng và đẹp, sự hiểu biết về giao tiếp trong bối cảnh đa văn hóa là hết sức quan trọng. Bên cạnh đó, việc rèn luyện để các hành vi đẹp trở thành thói quen cũng không kém phần quan trọng.

Người nhân viên dịch vụ khi giao tiếp với khách hàng, với đối tác 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, bạn dễ hiểu bởi mong muốn của các bên giao tiếp thì nhiều, nhưng đáp ứng và thỏa mãn những mong muốn đó lại 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 nhân viên dịch vụ 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, nhân viên dịch vụ nên đưa ra một số giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định. Muốn đưa ra các giải pháp thì một 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 nào khi giao tiếp có ý thức rõ về lợi ích của họ và lợi ích của đối tác trong một cuộc giao tiếp cũng sẽ rất giỏi trong việc dự kiến những cách thức khác nhau để có lợi ích và họ sẽ suy nghĩ đến một sự lựa chọn các giải pháp tối ưu.

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

BÀI 2: CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

1. Ngôn ngữ

1.1. Khái niệm

Ngôn ngữ 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 diễn tả tình cảm, ám chỉ, miêu tả sự vật.

1.2. Nội dung ngôn ngữ: Ý nghĩa của ngôn ngữ có hai hình thức để tồn tại là: Khách quan và chủ quan. Hiểu được ý cá nhân là cơ sở tạo nên sự đồng điệu trong giao tiếp, còn được gọi là khả năng đồng cảm.

1.3. Phát âm, giọng nói, tốc độ nói

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

Phát âm điệu chuẩn xác, nhịp nhàng; giọng nói to rõ, truyền cảm, nhấn mạnh hay

nói lướt bao giờ cũng có sức lôi cuốn lòng người.

* Giọng nói: Bộc lộ phần nào giới tính, tuổi tác, quen quán, tâm trọng, quan hệ với thính giả. Với những giọng nói đều đều, the the, 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.

* Tốc 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. Phải chú ý đến điểm dừng. 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....

=> KHÔNG NGHĨ BẰNG MIỆNG!

1.4. Phong cách ngôn ngữ

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 giả tật, sự thật mất lòng), tránh phong cách nói mỉa mai châm chọc người khác.

Lưu ý: Trong phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ, ngoài giao tiếp bằng ngôn ngữ nói còn có giao tiếp bằng 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 xúc 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. Phi ngôn ngữ

Ngôn ngữ dùng để biểu lộ suy nghĩ, ý định hoặc trạng thái của mỗi người và cũng còn có thể để che giấu, đánh lạc hướng người khác. Vì ngôn ngữ gắn liền với ý thức, nó được sử dụng một cách có chủ định của ý thức.

Ngoài ra, có một loại “ngôn ngữ” khác ít hoặc không gắn liền với ý thức, nó có thể được biểu lộ một cách tự động, máy móc mà người khác chưa chắc đã hiểu ra. Đó là ngôn ngữ của cơ thể, được thể hiện bằng cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, trang phục... trong quá trình giao tiếp và có hệ mã riêng. Chúng ta gọi là giao tiếp 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...

Theo nghiên cứu các nhà khoa học thì trong quá trình giao tiếp hàng ngày, lời nói bao gồm ba yếu tố: ngôn ngữ, phi ngôn ngữ (hay còn gọi là ngôn ngữ của cơ thể) và giọng điệu. Ngôn ngữ, lại thay chỉ góp phần nhỏ nhất 7% trong việc tác động đến người nghe, giọng điệu chiếm tới 38% và yếu tố phi ngôn ngữ lại trở nên quan trọng nhất vì sở hữu được 55%. Các chuyên gia nói rằng trong cuộc đàm phán kéo dài 30 phút, hai người có thể biểu hiện hơn 800 thông điệp phi lời nói khác nhau. Những công trình nghiên cứu ngày nay đã ghi vào danh mục hơn một triệu bản mã và tín hiệu liên quan đến ngôn ngữ cơ thể. Các yếu tố phi ngôn ngữ luôn bao hàm một số đặc tính sau:

- Luôn tồn tại
- Có giá trị thông tin cao
- Mang tính quan hệ
- Khó hiểu
- Chịu ảnh hưởng của văn hóa

Các yếu tố này khác biệt với yếu tố ngôn ngữ ở

NGÔN NGỮ	PHI NGÔN NGỮ
ĐƠN KÊNH	ĐA KÊNH
KHÔNG LIÊN TỤC	LIÊN TỤC
KIỂM SOÁT ĐƯỢC	KHÓ KIỂM SOÁT
RÕ RÀNG	KHÓ HIỂU

Chức năng: Nhắc lại, thay thế, bổ trợ, nhấn mạnh, điều tiết.

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, trang phục 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.

(Fun fact: Trong quá trình thu nhận thông tin: Nhìn = 75%, Nghe 12%, chạm 6%, ngửi 4%, nếm 3%)

2.1. Ánh mắt, nét mặt và nụ cười

* 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: (yêu thương, tức giận, nghi ngờ, ngạc nhiên, ưu tư, bối rối, hạnh phúc, lảng lơ...). Mỗi kiểu người cũng có ánh nhìn thể hiện bản chất con người. 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 giấu 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 thể 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.

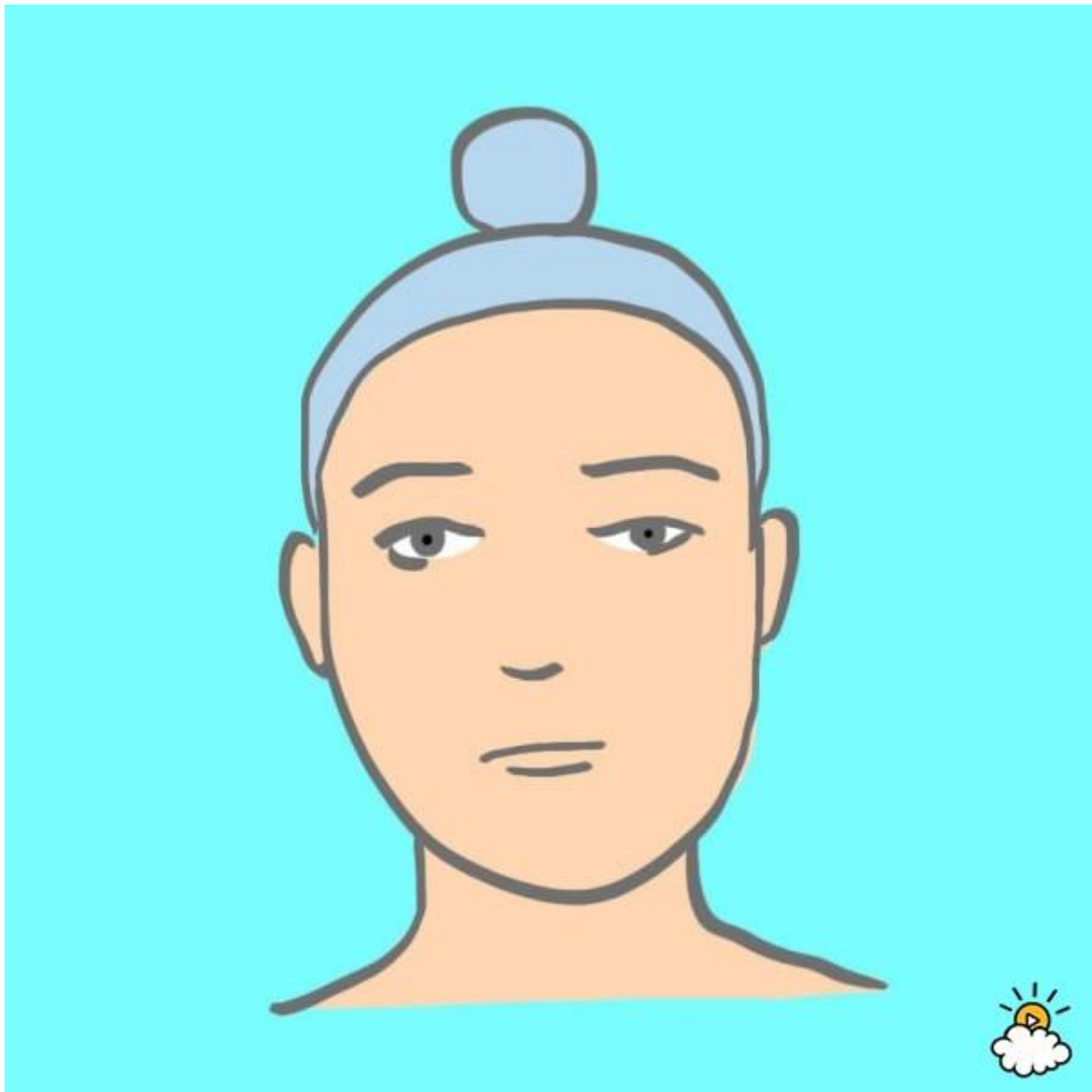
- Phụ nữ nhìn tình cảm vào người khác phái, nhưng khi bị nhìn lại thì chuyển ánh mắt sang chỗ khác hoặc nhìn xuống đất là người có cảm tình riêng với anh chàng đó.

- 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 chăm chăm đối phương: một sự uy hiếp, sự công kích...

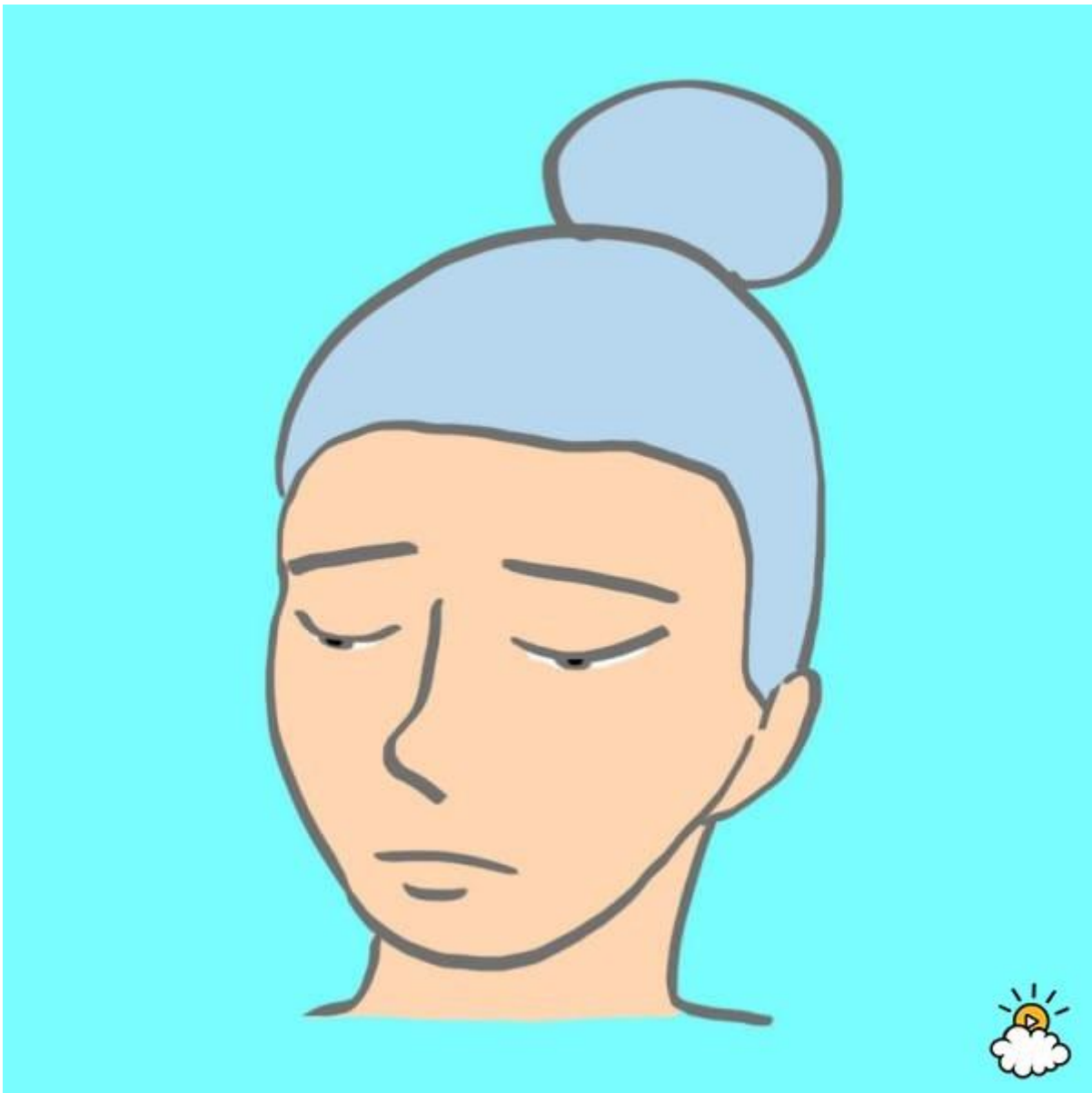
Kiểu ánh mắt 1: Nhìn trực tiếp người giao tiếp



Nếu người giao tiếp với bạn thường có kiểu ánh mắt bình tĩnh, ổn định, không nhấp nháy vội vã chứng tỏ một dấu hiệu tốt, đảm bảo sự thành công khi giao tiếp.

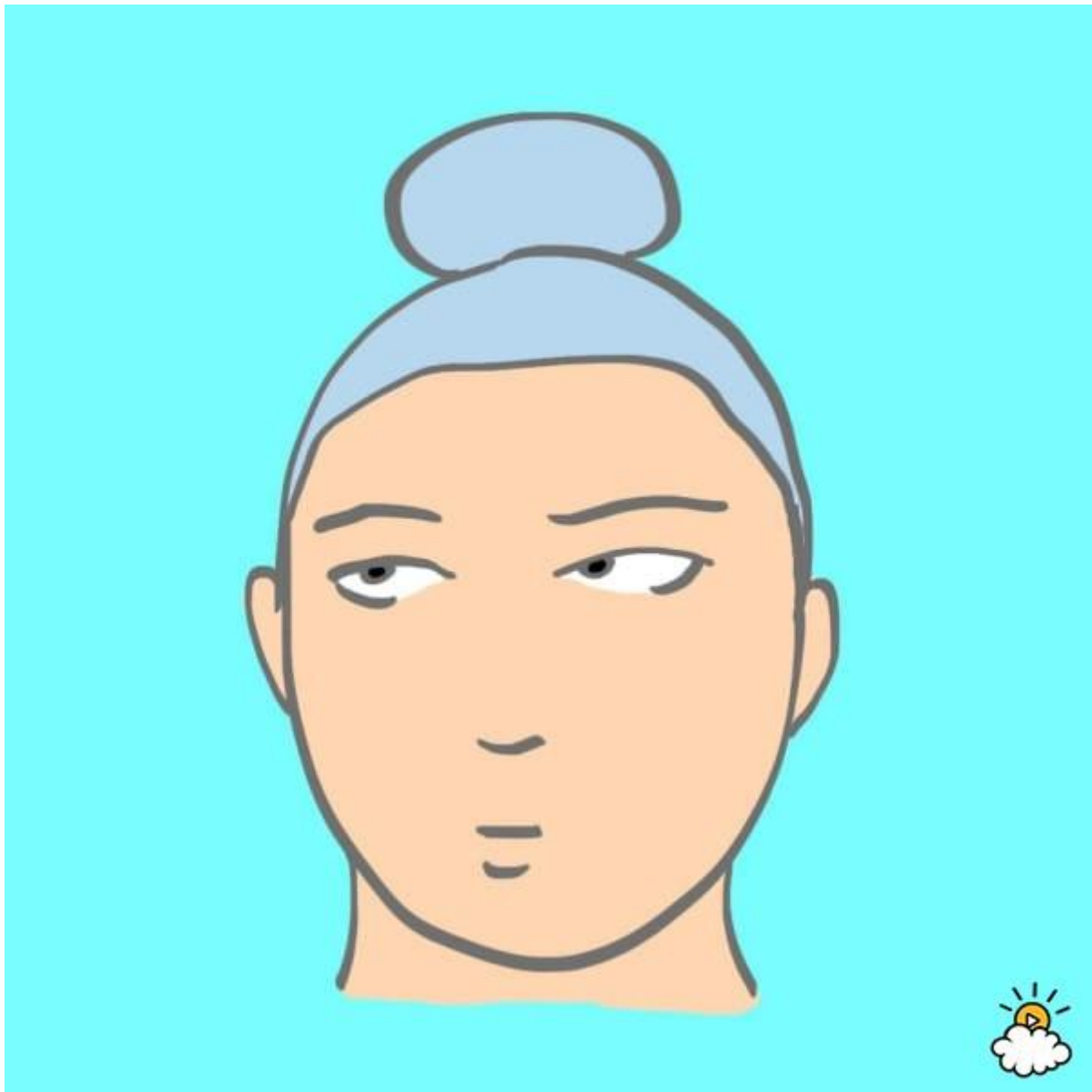
Đây là dấu hiệu của một người trung thực và đáng tin cậy, có khả năng lắng nghe bạn rất tốt

Kiểu ánh mắt 2: Mắt nhìn xuống tránh nhìn vào mắt người khác



Mắt của người giao tiếp với bạn thường nhìn xuống mà tránh nhìn thẳng vào bạn có nghĩa là dấu hiệu báo sự xấu hổ, và có thể người ấy đã làm gì đó có lỗi với bạn và chúng quá khó chịu để giao tiếp bằng mắt với bạn.

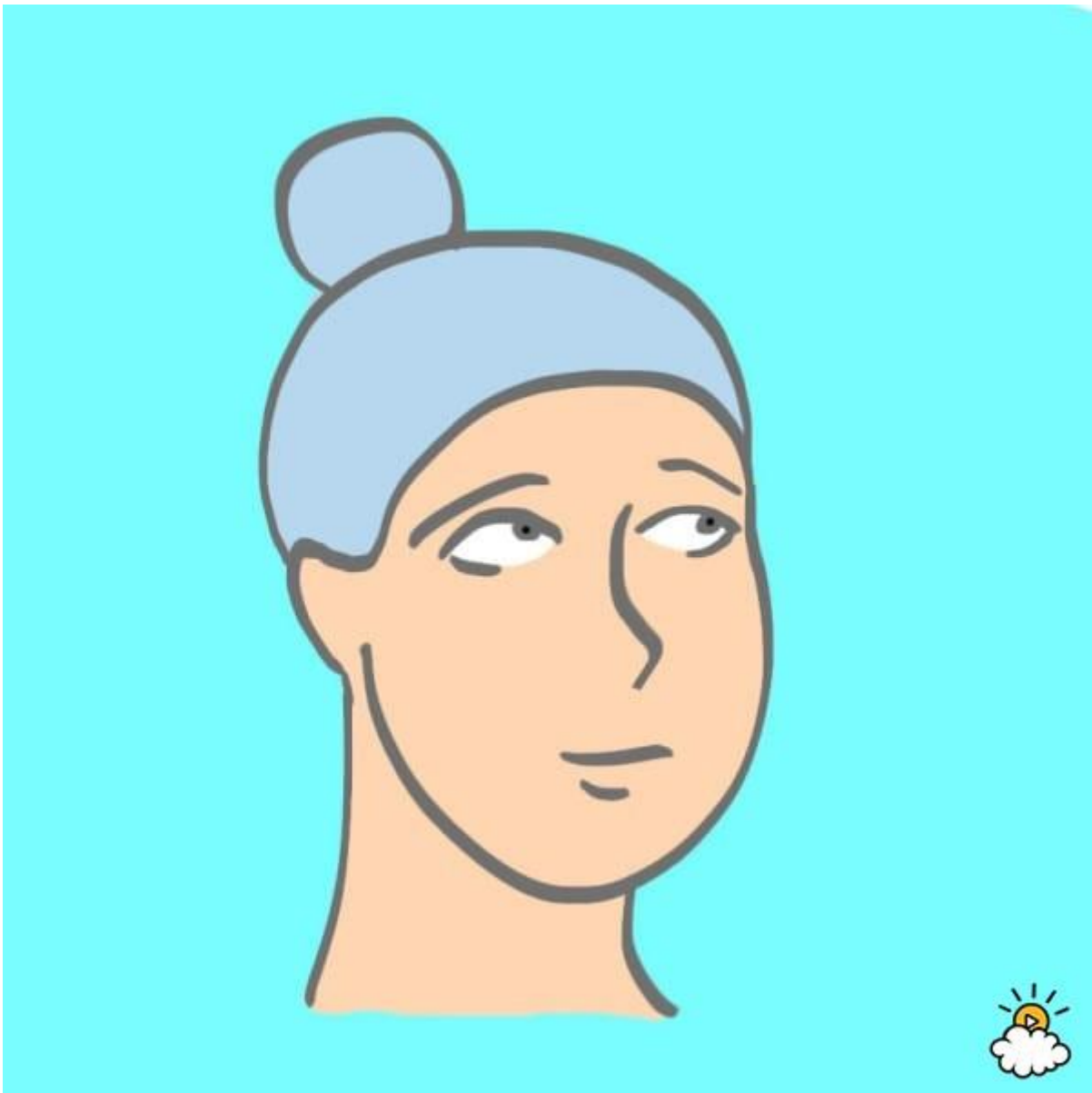
Kiểu ánh mắt 3: Liếc lên phía trên, bên phải



Liếc nhìn lên phía trên và sang phải khi đang trò chuyện là dấu hiệu nói dối. Một người nào đó là không trung thực hầu như luôn luôn liếc sang phải, phía trên tránh tiếp xúc mắt với bạn.

Khoa học chứng minh rằng những người nói dối thường nhìn sang bên phải, vì phía bên phải của não điều khiển sự sáng tạo và trí tưởng tượng, cả hai yếu tố đó là chìa khóa để có một lời nói dối đáng tin cậy.

Kiểu ánh mắt 4: Liếc lên phía trên, bên trái

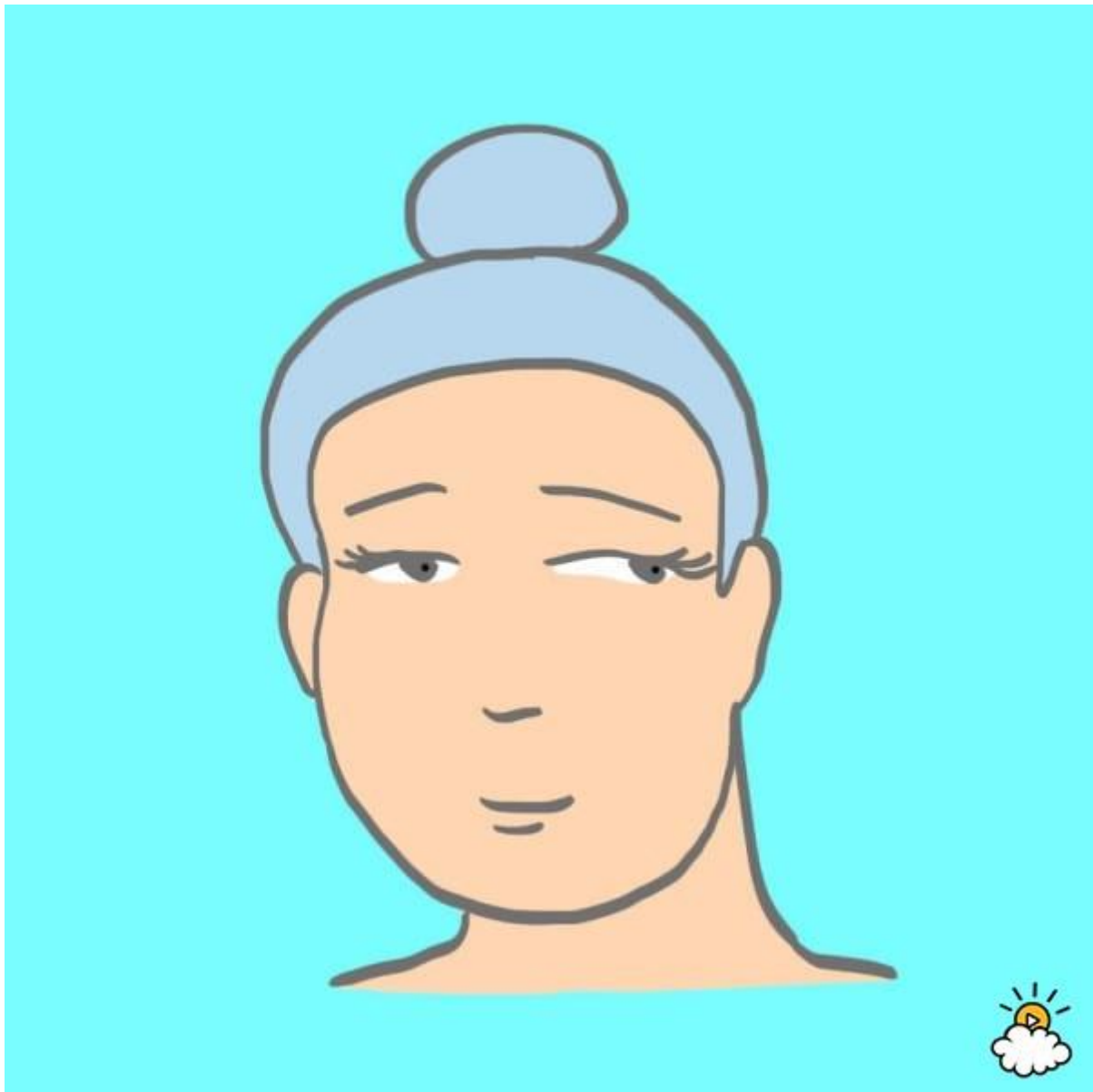


Nếu người đối thoại với bạn dường như ánh mắt luôn luôn liếc lên phía trên, bên trái thì có thể người đó đang bận rộn để nhớ một điều gì đó xảy ra trong quá khứ khi nghe những lời nói của bạn

Nó cũng có thể là một dấu hiệu của sự hồi tưởng; người này có thể có một thời điểm hoài niệm và hình dung những gì đó yêu thích của mình trong quá khứ.

Các nhà khoa học đã chứng minh phía bên trái của não có liên quan đến bộ nhớ và quá khứ.

Kiểu ánh mắt 5.



Nếu người đối thoại với bạn có kiểu ánh mắt thường thì có thể họ đang cảm giác xấu hổ, và quá lo lắng. Đối với một số người, nó cũng có thể là một dấu hiệu của sự tán tỉnh.

Kiểu ánh mắt 6