

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ NGUYỄN TRƯỜNG TỘ**



TÀI LIỆU DẠY HỌC

MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

NGÀNH: TIN HỌC VĂN PHÒNG

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDNNTT ngày tháng năm 2016
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Nguyễn Trường Tộ)*

(LƯU HÀNH NỘI BỘ)

TP. Hồ Chí Minh, năm 2016

LỜI GIỚI THIỆU

Tài liệu dạy học "Kỹ năng giao tiếp" là tài liệu giảng dạy và học tập nội bộ của Trường Cao Đẳng Nghề Nguyễn Trường Tộ.

Cung cấp cho người học các kiến thức chung và các kỹ năng thông thường về giao tiếp, trong cuộc sống hàng ngày và trong công việc. Môn học này bao gồm các nội dung: Những yếu tố cơ bản của quá trình giao tiếp, nghệ thuật ứng xử trong giao tiếp, cách thức tổ chức các cuộc họp tại nơi làm việc, kỹ năng trả lời phỏng vấn khi xin việc, kỹ năng viết thư và báo cáo công việc.

Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- Về kiến thức: Trình bày được ý nghĩa và sự cần thiết của giao tiếp. Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của quá trình giao tiếp
- Về kỹ năng: Thực hiện hiệu quả các cuộc giao tiếp thông thường qua bày tỏ thái độ, lời nói và viết thư. Phát triển và duy trì giao tiếp thân thiện tại nơi làm việc, tổ chức và điều tiết tốt các cuộc họp tại nơi làm việc và thực hiện được các kỹ năng phỏng vấn thông thường.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có thái độ nghiêm túc, thân thiện, hòa đồng, vui vẻ.

Tài liệu dạy học được biên soạn gồm 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về kỹ năng giao tiếp

Chương 2: Một số kỹ năng giao tiếp

Chương 3: Vận dụng kỹ năng giao tiếp trong tìm kiếm việc làm và tại nơi làm việc

Ban biên soạn xin chân thành cảm ơn lãnh đạo Trường Cao Đẳng Nghề Nguyễn Trường Tộ đã hỗ trợ và tạo điều kiện để hoàn thiện tài liệu này.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2016

BIÊN SOẠN

Ths. Nguyễn Thị Thuỳ Nga

MỤC LỤC

Chương 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP	6
1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP	6
1.1. Khái niệm về giao tiếp	6
1.2 Vai trò của giao tiếp	7
1.2.1 Vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội	7
1.2.2. Vai trò của giao tiếp trong đời sống cá nhân	7
1.2.3 Vai trò của giao tiếp trong công việc.....	8
1.3 Các hình thức và phương tiện giao tiếp	9
1.3.1 Các hình thức giao tiếp	9
1.3.2 Phương tiện giao tiếp.....	9
1.4. Nguyên tắc giao tiếp.....	14
1.4.1. Khái niệm	14
1.4.2. Nguyên tắc giao tiếp	14
2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP	15
2.1. Khái niệm về kỹ năng giao tiếp.....	15
2.2. Phân loại kỹ năng giao tiếp	15
2.2.1. Kỹ năng định hướng	15
2.2.2. Kỹ năng định vị	16
2.2.3. Kỹ năng nghe.....	17
2.2.4. Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp	19
2.3. Rèn luyện Kỹ năng giao tiếp.....	19
2.3.1. Rèn luyện các kỹ năng định hướng	19
2.3.2 Rèn luyện các kỹ năng định vị	19
2.3.3 Rèn luyện các kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp.....	19
Chương 2: MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP	21
1. NGHI THỨC TRONG GIAO TIẾP	21
1.1. Chào hỏi	21
1.1.1 Nguyên tắc chào hỏi	21
1.1.2 Cách thức chào hỏi	22
1.2. Bắt tay.....	22
1.2.1. Nguyên tắc bắt tay	22
1.2.2. Cách thức bắt tay	23
1.3. Giới thiệu làm quen	24
1.4. Trao nhận danh thiếp.....	24
1.4.1 Nguyên tắc trao nhận danh thiếp	24
1.4.1 Cách thức trao nhận danh thiếp	25
2. KỸ NĂNG TẠO ẤN TƯỢNG BAN ĐẦU	26
2.1. Khái niệm ấn tượng ban đầu	26
2.2. Tầm quan trọng của việc tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp trong giao tiếp	26
2.3. Cách thức tạo ấn tượng ban đầu	26
2.3.1. Chuẩn bị chu đáo cho cuộc hẹn.....	26
2.3.2. Luôn đúng giờ.....	27
2.3.3. Thể hiện mình sao cho phù hợp.....	27
2.3.4. Luôn cười thật tươi	27
2.3.5. Bình tĩnh và tự tin	27
2.3.6. Lịch sự, nhã nhặn, ân cần và chu đáo.....	28

3. KỸ NĂNG LẮNG NGHE	28
3.1. Lắng nghe và ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp.....	28
3.1.1 Khái niệm	28
3.1.2 Ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp.....	29
3.2. Ba kiểu lắng nghe	30
3.3. Tiến trình lắng nghe	31
3.4. Những rào cản lắng nghe	31
3.4.1. Về phía người nghe	31
3.4.2. Về phía người nói	32
3.4.3 Về phía môi trường giao tiếp.....	32
3.5. Chiến lược lắng nghe có hiệu quả.....	32
3.6 Đặc điểm của người biết lắng nghe và người không biết lắng nghe.....	33
3.6.1. Người không biết lắng nghe	33
3.6.2. Người biết lắng nghe	33
4. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH	34
4.1. Khái niệm	34
4.2 Các bước thuyết trình	34
4.2.1. Chuẩn bị bài thuyết trình	34
4.2.2. Tiến hành bài thuyết trình.....	37
4.3. Giao tiếp phi ngôn ngữ khi thuyết trình trước đám đông.....	39
4.3.1 Những nguyên tắc chung.....	39
4.3.2. Ngoại hình, trang phục	39
4.3.3. Ngôn ngữ cơ thể	40
5. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT	40
5.1.Khái quát về xung đột	40
5.1.1. Khái niệm	40
5.1.2. Phân loại	41
5.1.3. Nguyên nhân.....	41
5.1.4. Ý nghĩa	42
5.1.5. Hệ quả.....	42
5.2. Giải quyết xung đột.....	42
5.2.1. Phương pháp giải quyết xung đột.....	42
5.2.2. Nguyên tắc chung	43
5.2.3. Thương lượng trong quản lý xung đột.....	43
5.2.4. Một số nguyên tắc cho quá trình thương lượng	44
5.2.5. Hỗ trợ của bên thứ ba	44
5.2.6. Tổng kết chung	45
5.3. Quá trình giải quyết xung đột.....	45
6. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ	46
6.1.Khái quát về vấn đề và giải quyết vấn đề.....	46
6.1.1. Khái quát về vấn đề	46
6.1.2. Khái quát về giải quyết vấn đề	47
6.2.Công cụ và kỹ thuật giải quyết vấn đề	47
6.2.1. Kỹ thuật 5W1H.....	47
6.2.2. Kỹ thuật 5 Whys.....	47
6.2.3. Sơ đồ xương cá.....	48
6.2.4. Sơ đồ tư duy.....	49
6.2.5. Công não (Brainstorming).....	50

6.2.6. Sáu chiếc mũ tư duy	51
6.3. Qui trình giải quyết vấn đề	53
Chương 3: VẬN DỤNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG PHÒNG VẤN XIN VIỆC VÀ TÀI NƠI LÀM VIỆC	56
1. VẬN DỤNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG TÌM KIẾM VIỆC LÀM	56
1.1. Chuẩn bị khi tìm kiếm việc làm	56
1.1.1. Đánh giá năng lực bản thân	56
1.1.2. Phân tích nguyện vọng bản thân	58
1.1.3. Tìm kiếm cơ hội việc làm	58
1.1.4. Phân tích yêu cầu công việc	59
1.2. Chuẩn bị hồ sơ dự tuyển việc làm	59
1.2.1. Cách thức làm hồ sơ dự tuyển	59
1.2.2. Các vấn đề cần lưu ý khi viết CV	62
1.3. Kỹ năng trả lời phỏng vấn khi dự tuyển	62
1.3.1. Trước khi đi phỏng vấn	62
1.3.2. Trong buổi phỏng vấn	63
1.3.3 Sau buổi phỏng vấn	67
2. VẬN DỤNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP TẠI NƠI LÀM VIỆC	67
2.1 Giao tiếp giữa cấp trên với cấp dưới	67
2.2. Giao tiếp giữa cấp dưới với cấp trên	68
2.3. Giao tiếp giữa đồng nghiệp	70
2.4 Giao tiếp với khách hàng	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO	73

Chương 1:

LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mục tiêu:

- Kiến thức:

Trình bày được khái niệm, vai trò của giao tiếp, kỹ năng giao tiếp

- Kỹ năng:

Phân tích nguyên tắc giao tiếp, phân loại được các kỹ năng giao tiếp

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm

Nghiên túc thảo luận về chức năng của hoạt động marketing trong doanh nghiệp NH-KS

1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

1.1. Khái niệm về giao tiếp

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

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

- Theo tác giả Nguyễn Quang Uẩn: Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau. Hay nói cách khác giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người – người, hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác.

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

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

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

Một số khái niệm khác:

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

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

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

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

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

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

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

Từ những khái niệm trên cho thấy hiện có rất nhiều quan điểm khác nhau về giao tiếp, nhưng có thể khái quát thành khái niệm được nhiều người chấp nhận như sau: ***Giao tiếp là hoạt động xác lập, vận hành các mối quan hệ giữa con người với con người nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định.***

1.2 Vai trò của giao tiếp

Giao tiếp có vai trò đặc biệt quan trọng trong đời sống xã hội, đối với mỗi cá nhân và trong công việc.

1.2.1 Vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội

Đối với xã hội, giao tiếp là điều kiện của sự tồn tại và phát triển xã hội. Xã hội là một tập hợp người có mối quan hệ 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 quan hệ gì với nhau. Đó không phải là một xã hội mà chỉ là một tập hợp rời rạc gồm những cá nhân đơn lẻ.

Mối quan hệ chặt chẽ giữa con người với con người trong xã hội còn là điều kiện để phát triển xã hội. Ví dụ, nền sản xuất hàng hoá phát triển được là nhờ có mối liên 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 sản phẩm đáp ứng nhu cầu đó thông qua các hình thức giao tiếp mang tính chuyên môn.

1.2.2. Vai trò của giao tiếp trong 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 lý, nhân cách cá nhân phát triển bình thường:*

Về bản chất, con người là tổng hoà các mối quan hệ xã hội. Nhờ có giao tiếp mà 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 riêng của mình. Những trường hợp trẻ em bị thất lạc vào rừng, sống với động vật hoang dã đã cho thấy rằng, mặc dù đứa trẻ này có hình hài của con người, nhưng tâm lý và hành vi của các em không phải là của con người.

- *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 phân biệt tốt - xấu, đẹp - không đẹp, điều cần làm - điều không cần làm 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, trách nhiệm, sự tôn trọng hay khinh thường người khác... chủ yếu được hình thành, phát triển trong quá trình giao tiếp. Người xưa nói: "Con hư tại mẹ, cháu hư tại bà" cũng là vì mẹ và bà hay cưng chiều con cháu, thường làm thay chúng những việc mà đúng ra chúng phải làm, và có thể làm được, đáp ứng một cách thiếu nguyên tắc những đòi hỏi của chúng, dẫn đến việc chúng không nhận thức được giới hạn cần phải dừng lại trong các yêu cầu, đòi hỏi của mình, từ đó, sẽ có những hành vi vượt giới hạn cho phép, dẫn đến những thói hư, tật xấu, sự hỗn láo.

-Giao tiếp thoả mãn nhiều nhu cầu của con người:

Những nhu cầu của chúng ta như: nhu cầu thông tin, nhu cầu được thừa nhận, nhu cầu được mọi người xung quanh quan tâm, chú ý, nhu cầu được hoà nhập vào một nhóm xã hội nhất định... chỉ được thoả 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 tin tức? Chắc chắn đó sẽ là một ngày dài lê thê, nặng nề. Đó là vì nhu cầu giao tiếp của chúng ta không được thoả mãn.

Theo các nhà tâm lý học phát triển, trong cuộc đời của mỗi người, nhu cầu giao tiếp xuất hiện rất sớm. Ngay từ khi được sinh ra, đứa trẻ đã có những nhu cầu được yêu thương, 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 trong giai đoạn ấu thơ sẽ để lại những dấu ấn tiêu cực trong tâm lý, nhân cách của con người khi trưởng thành.

1.2.3 Vai trò của giao tiếp trong công việc

a) Xúc tác để tăng doanh số (Đối với khách hàng)

Giao tiếp là chất xúc tác chính giúp cho gia tăng doanh số bán hàng của các doanh nghiệp hiện nay. Như các bạn đã biết, khách hàng chính là yếu tố giúp cho các doanh nghiệp đi lên và vững mạnh. Một lượng khách hàng trung thành ngoài yếu tố tin tưởng sản phẩm còn chủ yếu đến từ việc hài lòng với dịch vụ mà các bạn đem lại. Vì vậy, các tư vấn viên, hay những nhân viên giao tiếp với khách hàng cần nắm giữ nghệ thuật giao tiếp trong kinh doanh để chốt số lượng và gây dựng một lượng khách hàng trung thành cao hơn.

b) Truyền đạt chiến lược và kế hoạch kinh doanh (Đối với đồng nghiệp)

Đối với các đồng nghiệp, nghệ thuật giao tiếp trong kinh doanh giúp bạn nắm giữ được chìa khóa trong việc truyền đạt chiến lược và kế hoạch kinh doanh tới tập thể đồng nghiệp và cấp dưới của mình. Đây là điều quan trọng để tạo nên sự gắn kết cũng như tuân thủ theo chiến lược phát triển doanh nghiệp tốt nhất. Ngoài ra, giao tiếp tốt sẽ giúp bạn có được những đóng góp hay sửa đổi cho những gì bạn còn thiếu sót trong công việc của mình. Kỹ năng giao tiếp này chủ yếu được thể hiện thông qua việc thuyết trình và trao đổi thông tin tại các cuộc họp phòng ban và doanh nghiệp

c) Tạo mối quan hệ đối tác (Đối với đối tác)

Một điều quan trọng ngoài khách hàng còn là những đối tác – những đối tượng tác hợp thành mối quan hệ cộng sinh và giúp đỡ qua lại. Việc giao tiếp và nắm giữ được nghệ thuật giao tiếp sẽ giúp bạn đạt được một số điều sau: Ký kết hợp đồng thành công Tìm kiếm được những đối tác lâu dài và có giá trị lợi ích cao Đạt được những thỏa thuận có lợi trong công ty Giám

thiếu các rủi ro trong kinh doanh Gây dựng doanh nghiệp lớn mạnh và vững chắc Tạo mối liên kết với các đối tác trong thời gian dài ...

1.3 Các hình thức và phương tiện giao tiếp

1.3.1 Các hình thức giao tiếp

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

a) Giao tiếp trực tiếp:

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

Hình thức giao tiếp trực tiếp có ưu điểm:

- Giúp cho vấn đề mà các bên trao đổi được rõ ràng, cụ thể hơn
- Thông tin phản hồi nhanh
- Ra quyết định nhanh hơn, vấn đề được giải quyết nhanh và triệt để
- Giúp cho việc nhận biết đối phương được rõ ràng cụ thể hơn
- Giúp cho các chủ thể giao tiếp có thể thể hiện tình cảm, cảm xúc, thái độ một cách rõ ràng hơn
- Làm cho mối quan hệ giữa các bên giao tiếp ngày càng gắn bó, bền chặt

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

- Tốn thời gian để tổ chức không gian, địa điểm giao tiếp, tốn chi phí đi lại
- Dễ nảy sinh xung đột, mâu thuẫn giữa các bên giao tiếp nếu các bên giao tiếp có sự khác biệt lớn về quan điểm, tính cách, thái độ...

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

- Tổ chức không gian, địa điểm giao tiếp thích hợp
- Chú ý hình ảnh bên ngoài
- Quan tâm ngôn ngữ cơ thể của bản thân và của đối tác

b) Giao tiếp gián tiếp:

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

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

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

1.3.2 Phương tiện giao tiếp

1.3.2.1 Ngôn ngữ

a) Ngôn ngữ nói

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

- *Ngôn từ*

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

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

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

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

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

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

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

+ Hạn chế tối đa dùng từ “không”

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

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

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

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

Vd: Thơm ngây ngát, đẹp tuyệt vời...

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

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

- *Âm điệu, giọng nói*

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

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

Với những giọng nói đều đều, the 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, cường độ nói

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

- Phong cách nói

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

- Cách truyền đạt

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

b) 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.

1.3.2.2 Phi ngôn ngữ

Các yếu tố phi ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất trong giao tiếp, đồng thời là phương tiện đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình giao tiếp trực tiếp. Các yếu tố phi ngôn ngữ trong giao tiếp gồm: ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ, giọng nói, điệu bộ...

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

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

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

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

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

a) Ánh mắt

“Đôi mắt là cửa sổ tâm hồn”

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

- Người có óc thực tế thường có cái nhìn lạnh lùng
- Người ngay thẳng nhân hậu có cái nhìn thẳng và trực diện
- Người nham hiểm đa nghi có cái nhìn xoài mồi, 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 có dấu một điều gì, có khi còn lộ ra bản tính là một con người dối trá, không thành thật, hay lật lọng (có khi lại là người nhút nhát, rụt rè), người Singapore có thể không nhìn vào mắt họ vì họ cho thế là kém tôn trọng.
- Mắt nhìn về một hướng, mi mắt và tròng mắt hơi sụp xuống là biểu thị một nỗi buồn.
- Tròng mắt mở to, hai con mắt nhìn rất mạnh vào người khác là biểu hiện sự tức giận.
- Người nào không hiểu những gì bạn nói thường hay nheo mắt, dướn đầu ra nghe hay ghé tai ra phía trước, biểu thị muốn được nghe rõ hơn.
- Mắt nhìn thẳng, mỉm cười thường là cử chỉ tốt, lịch lãm.
- Phụ nữ nhìn tình cảm vào người khác phái, nhưng khi bị nhìn lại thì chuyển ánh mắt sang chỗ khác hoặc nhìn xuống đất là người có cảm tình riêng với anh chàng đó.
- Mắt nhìn lên trời biểu thị sự mệt mỏi, chán ngấy vì độ tin cậy của thông tin không cao.
- Hai mắt nhìn xuống dưới: không an toàn, chạy trốn, bỏ cuộc.
- Hai mắt nhìn chằm chằm đối phương: một sự uy hiếp, sự công kích...

- Khi một người quay ánh mắt đi nơi khác cũng có khi là lúc họ đang phản đối, tỏ thái độ không muốn nghe những điều mơ hồ, mờ ám hoặc xúc phạm đến người vắng mặt nào đó trong cuộc giao tiếp mà họ muốn bênh vực.

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

b) Nét mặt

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

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

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

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

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

c) Nụ cười

Nụ cười cũng là một phương tiện giao tiếp lợi hại, một ngôn ngữ không lời cực kỳ độc đáo...Trong giao tiếp, người ta có thể dùng nụ cười để biểu lộ tình cảm, thái độ của mình.

Con người có bao nhiêu kiểu cười thì có bấy nhiêu cá tính. Có cái cười tươi tắn, hồn nhiên, đôn hậu, có cái cười chua chát, miễn cưỡng, đánh ác, có cái cười đồng tình, thông cảm, nhưng cũng có cái cười chế giễu, cười khinh bỉ...Qua đó ta cũng có thể biết được, chủ nhân của nụ cười đang đau khổ hay hạnh phúc, đang bệnh tật hay đang khỏe mạnh. Mỗi điệu cười đều biểu hiện một thái độ nào đó.

Kinh nghiệm cho thấy:

- Vui vẻ thì miệng cười, mắt cười nheo theo
- Tức giận thì mím môi, chợn mắt, chau mày
- Bĩu môi, cười khẩy thể hiện sự khinh bỉ
- Liếm môi chứng tỏ thần kinh căng thẳng
- Cười phá lên có thể là sung sướng, mãn nguyện, nhưng cũng có thể là diễu cợt, cay đắng.

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

1.4. Nguyên tắc giao tiếp

1.4.1. Khái niệm

Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quan điểm chỉ đạo, định hướng thái độ hành vi ứng xử, đồng thời chỉ đạo việc lựa chọn các phương pháp, phương tiện giao tiếp của cá nhân.

- Nguyên tắc giao tiếp mang tính bền vững và tương đối ổn định.

- Nguyên tắc giao tiếp được hình thành từ thói quen và từ vốn sống kinh nghiệm cá nhân và được rèn luyện trong thực tế.

1.4.2. Nguyên tắc giao tiếp

a) Nguyên tắc tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp

- Tôn trọng nhân cách của nhau
- Tôn trọng phẩm giá
- Tôn trọng tâm tư, nguyện vọng
- Tôn trọng quyền con người
- Không ép buộc nhau bằng cường quyền, uy lực.

b) Nguyên tắc có thiện ý trong giao tiếp

- Thiện ý trong giao tiếp là thể hiện đạo đức của người tham gia giao tiếp.
- Thể hiện “cái tâm”, lòng thiện, tính thiện, sự nhân hậu của chủ thể.
- Tin tưởng đối tượng giao tiếp
- Dành tình cảm tốt đẹp và đem lại niềm vui cho đối tượng giao tiếp
- Công bằng trong nhận xét, đánh giá đồng thời đánh giá mang tính động viên, khuyến khích

c) Đồng cảm trong giao tiếp

- Biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp
- Chia sẻ cảm xúc với đối tượng trong giao tiếp
- Đồng cảm trong giao tiếp tạo ra sự gần gũi, thân mật, tạo cảm giác an toàn khi tiếp xúc.
- Đồng cảm là cơ sở hình thành mọi hành vi ứng xử nhân hậu, độ lượng, khoan dung.
- Đồng cảm giúp con người hiểu biết lẫn nhau và từ đó có ảnh hưởng, tác động qua lại và rung cảm lẫn nhau.
- Ngược lại với sự đồng cảm là cách giải quyết cứng nhắc, duy ý chí.

d) Nguyên tắc hai bên cùng có lợi

- Bình đẳng trong giao tiếp
- Đối tác chứ không phải đối thủ
- Quan tâm tới lợi ích của đối tác
- Chia sẻ nguồn lực và quyền lợi

2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP

2.1. Khái niệm về kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng giao tiếp là khả năng vận dụng hiệu quả các tri thức và kinh nghiệm về giao tiếp, các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ vào những hoàn cảnh khác nhau nhằm đạt mục đích giao tiếp.

2.2. Phân loại kỹ năng giao tiếp

2.2.1. Kỹ năng định hướng

Kỹ năng định hướng thể hiện khả năng dựa vào tri giác ban đầu về các biểu hiện ở khả năng dựa vào tri giác về các biểu hiện bên ngoài (hình thức, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ, điệu bộ và các sắc thái biểu cảm...) trong thời gian và không gian giao tiếp từ đó đoán biết một cách tương đối chính xác các diễn biến tâm lý đang diễn ra trong đối tượng để định hướng một cách hợp lý cho mối quan hệ tiếp theo cụ thể là khả năng nắm bắt, xác định được động cơ nhu cầu, mục đích sở thích của đối tượng giao tiếp.

Rèn luyện kỹ năng định hướng nghĩa là rèn khả năng qui gán trong tri giác xã hội.

Tri giác xã hội là sự cảm nhận, hiểu biết của chủ thể tri giác về các đối tượng xã hội như bản thân, người khác, nhóm xã hội, cộng đồng. Sự nhận biết này phụ thuộc đối tượng tri giác, kinh nghiệm, mục đích, nguyện vọng của chủ thể tri giác, giá trị và ý nghĩa quan trọng của hoàn cảnh. Như vậy tri giác xã hội hay tri giác người khác nghĩa là thông qua các biểu hiện hành vi bên ngoài, kết hợp với các đặc tính nhân cách của người đó để hiểu được mục đích và phương hướng hành động của họ. Tri giác xã hội chính là quá trình nhận thức được đối tượng giao tiếp bằng con đường cảm tính chủ quan, theo kinh nghiệm.

Qui gán xã hội là cách mà con người hay dùng để nhận định người khác. Đây là một quá trình suy diễn nhân quả hiểu hành động của người khác bằng cách tìm những nguyên nhân ổn định để giải thích cho hành động hay biến đổi riêng biệt.

Trong quá trình giao tiếp, một người tình tường, nhạy cảm thường hay nắm bắt được những ẩn ý của người nói, hiểu được người đó muốn gì sau những lời lẽ xa xôi, dài dòng.

Qui gán mang tính chủ quan nên không tránh khỏi những sai sót. Tuy nhiên có thể giảm bớt sai sót khi qui gán nếu nắm chắc các nguyên tắc qui gán.

Nguyên tắc qui gán:

- *Tâm lý ngậy thơ*: là hiện tượng tâm lý ai trong chúng ta cũng vướng, đó là hiện tượng chúng ta luôn muốn kiểm soát những thay đổi và biến động ở môi trường xung quanh với mong muốn sẽ kiểm soát được các sự kiện và môi trường xung quanh.

- *Suy diễn tương ứng*: con người thường suy diễn tương ứng với những gì họ thấy. Ví dụ thấy một người đi xe ra khỏi quán nhậu bị ngã xe người ta sẽ cho rằng do nhậu xỉn nên ngã.

Để suy diễn được chính xác chúng ta cần :

+ Phải có nhiều thông tin về đối tượng và nếu có chuỗi hành vi với những điểm không thống nhất thì sẽ dễ suy diễn hơn. Như vậy để suy diễn chính xác chúng ta càng có nhiều thông tin về đối tượng càng tốt, có thể chủ động để tìm hiểu thông tin và phát hiện ra những điểm không thống nhất trong thông tin của đối tượng.

+ Hành vi được xã hội mong đợi thì khó suy diễn hơn hành vi không được xã hội mong đợi. Như vậy cần tìm hiểu chuẩn mực, nề nếp trong môi trường mà người đó sống.

+ Hành vi được tự do lựa chọn dễ suy diễn hơn hành vi không được tự do lựa chọn. Như vậy cần phải nắm được mức độ tự do của họ khi ra quyết định. Cần tìm hiểu xem họ có áp lực nào không, có bị ai dọa dẫm, bắt ép không

- *Suy diễn đồng biến*: là suy diễn thường cho nguyên nhân và kết quả đi kèm với nhau, nhân nào-quả ấy. Khi suy diễn nguyên nhân của kết quả và của hành động chúng ta thường suy diễn ở ba khâu: do chủ thể, do đối tượng, do hoàn cảnh.

Khi suy diễn về nguyên nhân của kết quả thường người ta qui gán như sau:

+ Nếu là kết quả của bản thân: kết quả đó mà tốt thì cho rằng do bản thân; nếu kết quả đó xấu mà có nhiều người cũng bị xấu thì cho rằng do đối tượng, nếu chỉ có kết quả của mình bị xấu thì thường đổ cho hoàn cảnh.

+ Nếu kết quả của người khác: kết quả đó mà tốt và những người khác cũng có kết quả tốt tương tự thì cho rằng do đối tượng; nếu chỉ mình đối tượng có kết quả tốt thì cho rằng do hoàn cảnh (may mắn, ...); nếu kết quả mà xấu thì thường cho ngay là do chủ thể.

Khi suy diễn về nguyên nhân của hành động: nếu là hành động của bản thân thì cho rằng do đối tượng, do hoàn cảnh; nếu là hành động của người khác thì cho rằng do chủ thể.

Để hiểu đúng người khác, làm họ thấy được cảm thông và chia sẻ thì chúng ta cần đứng sang phía của họ để nhìn nhận vấn đề theo cách nhìn của họ.

Trong giao tiếp để hiểu người khác chúng ta luôn phải dùng đến khả năng tri giác xã hội. Tuy nhiên, để hiểu, nhận định và đánh giá sự giao tiếp của một người nào đó đối với ta là lịch sự hay không, có đúng phép tắc xã giao không là việc không khó, nhưng để hiểu, nhận định và đánh giá bản chất bên trong của người đó như có chân thành hay không thì không phải là dễ. Như vậy vấn đề là phải tìm cách nâng cao khả năng nhận biết con người để có thể ứng xử thích hợp nhất trong mỗi hoàn cảnh cụ thể.

2.2.2. Kỹ năng định vị

Kỹ năng định vị là khả năng xác định đúng vị trí giao tiếp để từ đó tạo điều kiện cho đối tượng chủ động trong cuộc giao tiếp (xác định đúng ai đóng vai gì)

Ví dụ: $A = B$ (Hai người có thông tin ngang nhau) $A > B$ (A có nhiều thông tin hơn B)

$A < B$ (A có ít thông tin hơn B)

Nếu $A = B$: giọng điệu thân thiện, cởi mở, thoải mái.

Nếu $A > B$: Giọng A kẻ cả, bề trên, hay nói trống không, hay mệnh lệnh; Còn B thì khép nép, pha chút e ngại, bị động.

Nếu $A < B$: ngược lại.

Khi định vị trong giao tiếp cần để ý đến quan hệ xã hội khác nhau. Những tư cách giao tiếp khác nhau thì tính chất và cách thức giao tiếp phải phù hợp. Các mối quan hệ xã hội thường gặp:

- *Theo mức độ quen biết giữa các chủ thể*:

+ Hai người lạ đối với nhau

+ Hai người quen nhau

+ Hai người thân thiết đối với nhau

- *Theo giới tính*:

+ Hai người nam hoặc hai người nữ với nhau

+ Giữa một người nam và một người nữ.

-*Theo tuổi tác:*

+ Những người cùng tuổi, cùng một thế hệ

+Người trẻ và người già

+Người lớn và trẻ em

-*Theo nghề nghiệp:*

+ Những người đồng nghiệp

+ những người khác nhau về nghề nghiệp.

-*Theo cấp bậc:*

+ Cấp trên và cấp dưới

+ Những người ngang cấp

-*Theo sự thành công trong cuộc sống:*

+ Những người hạnh phúc, may mắn và những người bất hạnh rủi ro

+Những người hạnh phúc may mắn với nhau.

+ Những người bất hạnh, rủi ro với nhau.

2.2.3. Kỹ năng nghe

Chúng ta có hai cái tai mà chỉ có một cái lưỡi để chúng ta nghe nhiều hơn và nói ít thôi.

Nếu bạn lắng nghe người khác một cách chăm chú thì lòng tự tin sẽ gây cảm hứng nơi người phát biểu.

Nhớ rằng những gì bạn được nghe đều đáng tin cho đến khi được chứng minh ngược lại.

Chúng ta thường phạm sai lầm là chỉ nghe những gì mình cần nghe, do đó bỏ qua các thông tin khác và dễ dẫn đến hiểu lầm.

Một sự gián đoạn liên miên có thể làm mất hứng thú của người nói vì họ cảm thấy khó khăn không trình bày được quan điểm của mình.

Trong giao tiếp việc huấn luyện kỹ năng nghe là vô cùng cần thiết. Xét theo mức độ sử dụng và thời gian được huấn luyện ta có bảng sau:

Các kỹ năng	Số năm huấn luyện	Cường độ sử dụng trong cuộc sống trưởng thành
Viết	14	Ít
Đọc	8	Thỉnh thoảng
Nói	1	Khá nhiều
Nghe	0	Rất nhiều

Khả năng suy nghĩ nhanh hơn nói, người ta có thể nói 125 từ trong một phút, nhưng bạn có thể xử lý thông tin vào khoảng 600 từ/phút, do đó đầu óc chúng ta thường rảnh rỗi khi nghe và dễ sao nhãng sang việc khác.

Những âm thanh nhiễu bên ngoài làm chúng ta cũng khó khăn hơn khi nghe.

Cảm xúc cũng làm cho ta nghe bị sai lạc.

Để luyện kỹ năng nghe:

Luyện ngôn ngữ điệu bộ: điệu bộ nghe tích tốt sẽ giúp ta nghe dễ dàng hơn và truyền thông điệp không lời cho người nói. Phải xác định kiểu lắng nghe, có ba kiểu lắng nghe như sau:

- *Kiểu lắng nghe Đồng cảm:*

+Truyền thông tin cho người phát biểu và nhận thông tin từ họ là cách ủng hộ và giúp đỡ.

+Thực hành: Cố hình dung chính bạn đang ở vào vị trí của người khác, bạn nên đồng cảm và cố gắng hiểu những gì người khác nghĩ, để họ cảm thấy dễ chịu hơn, có thể liên quan đến những kinh nghiệm về sự cảm xúc. Bạn nên chú ý sâu sắc hơn về vấn đề mà người ta đang nói, hãy nói thật ít, nên dùng sự gật đầu và lời nói để khích lệ.

- *Kiểu lắng nghe Phân tích:*

+Tìm cách cụ thể hoá thông tin và cố gắng gỡ rối một sự kiện ra khỏi xúc cảm.

+Thực hành: Dùng những câu hỏi phân tích để khám phá những ý kiến sau những lời phát biểu, đặc biệt nếu bạn cần hiểu một chuỗi sự kiện hay những suy nghĩ. Bạn nên hỏi cẩn thận, sao cho bạn có thể nhận được những dòng tư tưởng từ những câu trả lời của một người để giúp bạn hình thành những câu trả lời kế tiếp.

- *Kiểu lắng nghe Tổng hợp:*

+Sự hướng dẫn sáng tạo để thay đổi mục tiêu.

+Thực hành: Nếu bạn cần đạt được kết quả mong muốn, bạn nên hỏi sao cho người khác có thể trả lời được với ý kiến của mình. Lắng nghe và hỏi để gây sự chú ý nơi người khác và gợi ý những ý nào có thể được bày tỏ và cách nào người ta có thể áp dụng được một cách uyển chuyển. Xen kẽ bạn nên kết hợp cách khác để giải quyết vấn đề kế tiếp.

Khắc phục những tật xấu khi nghe như: Giả vờ lắng nghe; Không chịu khó lắng nghe người khác nói; Hay phản ánh tức thì; Nghe qua loa tất cả mọi sự kiện; Tư thế lắng nghe xấu (mắt, ngò, nhìn...); Có xu hướng buông trôi khi mỗi một; Bình luận về vẻ bề ngoài của người nói; Không chịu khó lắng nghe.

Cách lắng nghe hiệu quả:

- Luôn suy nghĩ trước người nói, cố gắng đoán xem sự việc sẽ tới đâu.

- Cân nhắc, đánh giá đưa ra quan điểm.

- Điềm lại các ý chính.

- Cố gắng hiểu ẩn ý mà người nói muốn diễn đạt.

- Quan sát người nói.

- Dành thời gian lắng nghe.

- Không chú trọng lỗi của người nói.

- Không vội kết luận

- Phản ứng tích cực và giúp đỡ, khuyến khích người nói

2.2.4. Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp biểu hiện ở khả năng lôi cuốn, thu hút đối tượng giao tiếp, biết duy trì hứng thú, sự tập trung chú ý của đối tượng (có duyên trong giao tiếp).

- Kỹ năng làm chủ trạng thái tình cảm khi tiếp xúc. Đó là khả năng tự kiềm chế (không thể hiện quá mức cảm xúc vui, buồn, thích, ghét, ...)

- Kỹ năng làm chủ các phương tiện giao tiếp (là các kỹ năng sử dụng công cụ ngôn ngữ và phi ngôn ngữ)

2.3. Rèn luyện Kỹ năng giao tiếp

2.3.1. Rèn luyện các kỹ năng định hướng

Học thuộc về các biểu hiện bên ngoài, ngôn ngữ "của cơ thể" mà nó nói lên cái tâm lý bên trong của người ta. Rèn luyện sự quan sát con người, tích lũy kinh nghiệm trong quá trình sống. Quan sát thực nghiệm bằng các băng ghi hình, tham khảo kinh nghiệm dân gian, tướng mạo học cũng rất có ích để nâng cao các kỹ năng định hướng trong giao tiếp.

2.3.2 Rèn luyện các kỹ năng định vị

Rèn luyện tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý vốn có của mình và của đối tượng giao tiếp, tức là biết cách thu nhập và phân tích xử lý thông tin.

2.3.3 Rèn luyện các kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

- *Rèn luyện khả năng thống ngự*: có nghĩa là rèn luyện năng lực khống chế, chi phối và điều khiển cả con người trong giao tiếp. Thế nào là người có khả năng thống ngự? Người có khả năng thống ngự là người biết và nắm chắc được sở thích, thú vui của đối tượng giao tiếp và là người hiểu biết nhiều, lịch lãm, tinh tường nghề nghiệp. Người ta có thể bồi dưỡng khả năng thống ngự của mình bằng cách:

+Thứ nhất: Làm rõ đối tượng thống ngự, khắc phục tính mù quáng. Đối tượng thống ngự được quyết định bởi địa vị xã hội của kẻ thống ngự: Chẳng hạn: đối tượng thống ngự của giám đốc là phó giám đốc và các cán bộ trung gian dưới quyền.

+Thứ hai: Phải nâng cao trình độ văn, trình độ lý luận, trình độ nghề nghiệp và bồi dưỡng phẩm cách của mình.

+Thứ ba: Học cách "công tâm" có nghĩa là đi vào lòng người cốt lõi là sự chân thành, hữu hảo.

- *Rèn luyện khả năng hấp dẫn*:

Hấp dẫn đối tượng giao tiếp bằng các cách:

+ Bằng lòng tự tin, không tự kiêu và không tự ti.

+ Cư xử chân thành với mọi người.

+ Chân thành ca ngợi những điểm mạnh của đối tượng giao tiếp.

+ Đặt mình vào vị trí của đối phương mà cảm thông, đồng cảm với họ.

+ Bằng sự học rộng, biết nhiều và phải biết đích thực.

+ Bằng cách luôn luôn mỉm cười với đối tượng giao tiếp.

+ Biết dùng đôi mắt để biểu thị tình cảm.

+ Trang phục phù hợp với con người mình.

+ Đừng tiếc sự hào phóng nhiệt tình.