

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẠC LIÊU
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ – KỸ THUẬT**

**GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: KỸ NĂNG GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH
NGHỀ: VĂN THƯ HÀNH CHÍNH
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-KTKT ngày tháng.... năm 2020
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Bạc Liêu)*

Năm 2020

CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH

Mục tiêu bài:

- Trình bày được khái niệm, vai trò, bản chất, nguyên tắc và những điều cần lưu ý trong sử dụng các phương tiện giao tiếp
- Sử dụng phương tiện giao tiếp một cách có hiệu quả
- Tuân thủ nguyên tắc trong giao tiếp hành chính

Nội dung

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH

1. Bản chất và vai trò của giao tiếp hành chính

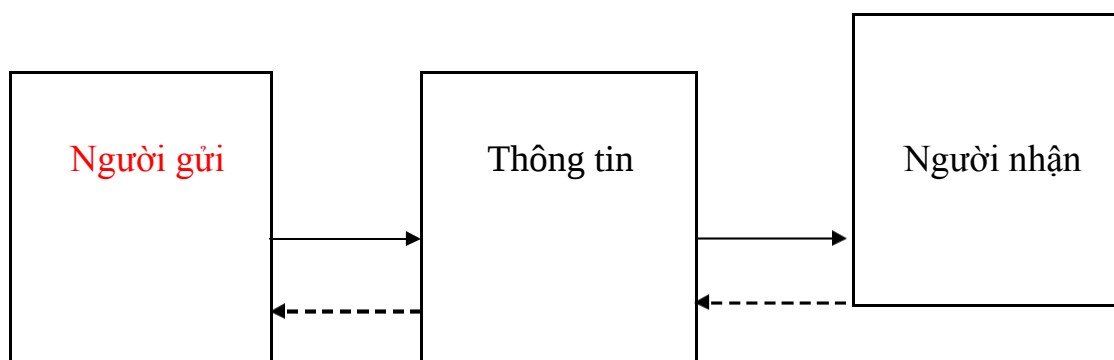
1.1. Bản chất của giao tiếp hành chính

Xét về mặt bản chất, giao tiếp hành chính là giao tiếp giữa con người với nhau trong hoạt động hành chính. Giao tiếp hành chính là giao tiếp của đội ngũ công chức hành chính với các đối tượng để trao đổi tư tưởng, tình cảm, hành vi thông qua hệ thống tín hiệu ngôn ngữ hành chính - công vụ, được điều chỉnh bởi pháp luật và các thiết chế hành chính nhà nước trong mối quan hệ hành chính để thiết lập và duy trì các hoạt động hành chính - công vụ nhằm thỏa mãn những nhu cầu và mục tiêu nhất định của Nhà nước.

Bản chất của giao tiếp hành chính được thể hiện bao gồm hai khía cạnh:

Một là, giao tiếp hành chính gắn với thông tin. Chính vì bản chất này, người ta có thể nhìn nhận giao tiếp hành chính từ góc độ các “dòng thông tin”.

Hai là, giao tiếp hành chính là một quá trình. Quá trình này bắt đầu từ khi một bên tham gia giao tiếp (bên gửi) có nhu cầu chuyển đến Bên nhận (người nhận) một thông điệp nào đó. Bên gửi quyết định, lựa chọn một cách mã hóa thông điệp của mình và gửi qua một kênh nhất định (bằng văn bản, bằng điệu bộ, cử chỉ...) đến Bên nhận. Bên nhận sẽ giải mã thông điệp đó và phản hồi lại. Bên gửi, khi đó lại tùy cách phản hồi của Bên nhận mà chuyển đi thông điệp tiếp theo... Rõ ràng, giao tiếp là một quá trình.



1.2. Vai trò của giao tiếp hành chính

Giao tiếp hành chính có 5 vai trò (chức năng) chính sau:

- *Định hướng các hoạt động của cơ quan, tổ chức*: Giao tiếp chia sẻ và truyền đạt cái đích mà các cơ quan, tổ chức cần đạt đến cũng như cách thức để đạt được điều đó. Không có giao tiếp, các cá nhân, các nhóm trong cơ quan, tổ chức có thể hiểu và hướng tới các mục tiêu theo những cách khác nhau. Điều này dẫn tới nhiều nguy hại đối với cơ quan, tổ chức, trong đó có cả việc chia rẽ, bất đồng và tan rã cơ quan, tổ chức.

- *Hợp nhất các cá nhân, đơn vị và các nguồn lực*: Mỗi tổ chức, đơn vị là một tập hợp gồm nhiều yếu tố và kiểu người khác nhau với quan điểm, nhận thức và kỳ vọng khác nhau. Giao tiếp là cơ sở, là chất keo dính lôi cuốn những người, những yếu tố có những điểm chung căn bản lại với nhau để hình thành tổ chức. Khi tổ chức đã ra đời, với vai trò giúp mọi người Biết - Hiểu - Hành động và Cộng tác, giao tiếp giúp các yếu tố khác biệt, các cá nhân, đơn vị, các nguồn lực và các mục tiêu được kết nối với nhau để tạo thành sức mạnh. Đối với cán bộ, công chức, giao tiếp giúp họ nắm bắt thông tin, nhiệm vụ và tương tác với đồng nghiệp.

- *Duy trì các giá trị và truyền thống của cơ quan, tổ chức*: Mỗi cơ quan, tổ chức đều có một số hoặc một hệ thống các giá trị mà nó duy trì và muốn khuếch trương. Giao tiếp là cách tốt nhất giúp định hình và duy trì các giá trị của cơ quan, tổ chức.

- *Khuyến khích, động viên các cá nhân, đơn vị trong cơ quan, tổ chức*: Giao tiếp trong quá trình thực thi không đơn thuần và duy nhất liên quan đến các nhiệm vụ và cách giải quyết nhiệm vụ, nó còn liên quan đến con người với tư cách là một thực thể sống, có đời sống riêng tư, có niềm vui, nỗi buồn, có điểm mạnh và điểm yếu. Do vậy

giao tiếp trong tổ chức còn bao hàm cả khía cạnh mang tính nhân bản là khuyến khích, động viên các cá nhân, đơn vị trong cơ quan, tổ chức.

- *Tạo môi trường cho các ý tưởng mới, sáng kiến mới*: Giao tiếp tạo môi trường trong đó các ý tưởng mới, sáng kiến mới được hình thành, chia sẻ, thách thức và trải nghiệm. Thông qua các buổi trao đổi, thảo luận, hội nghị, hội thảo khoa học, các ý tưởng mới, sáng kiến mới được hình thành và phát triển.

2. NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP

Để đạt được hiệu quả, các hoạt động giao tiếp cần đáp ứng một số nguyên tắc nhất định. Tương tự, giao tiếp công vụ cũng cần tuân thủ một số nguyên tắc sau:

2.1. Tôn trọng lẫn nhau và hài hòa lợi ích

2.1.1. Tôn trọng lẫn nhau

Thể hiện thái độ tôn trọng đối với các bên cùng tham gia giao tiếp là nguyên tắc hàng đầu trong sinh tồn trong cộng đồng nói chung. Nó thỏa mãn các nhu cầu liên quan đến nhân quyền, khẳng định nhân thân, đề cao lòng tự trọng và khẳng định phẩm chất của chính bên thể hiện thái độ đó.

Có rất nhiều cách thể hiện thái độ tôn trọng đối với các bên cùng giao tiếp trong quá trình thực thi công vụ cho dù đó là cuộc gặp gỡ với đối tác, với công dân và doanh nghiệp hay với đồng nghiệp, thái độ tôn trọng đều cần được thể hiện.

Nói một cách chung nhất, thái độ tôn trọng kèm theo các yêu cầu cụ thể khác nhau về cách diễn đạt về phẩm chất này đối với các đối tượng khác nhau bởi vì bản chất của tôn trọng là sự thừa nhận hay ghi nhận sự tồn tại của bên kia như là chính họ chứ không phải là họ theo kiểu mình hoặc mình mong muốn. Do vậy, với người cao tuổi hơn và trọng trách hơn, tôn trọng cần được thể hiện như là sự kính trọng. Đối với người ngang bằng mình dùng thuật ngữ tôn trọng là đủ và đúng. Với người trẻ hơn, nhỏ bé hơn, tôn trọng cần được diễn tả theo cách yêu thương.

Sự có mặt đúng như lời hứa, ngôn ngữ giao tiếp đề cao nhân thân của bên kia (ví dụ: gọi tên, gọi đầy đủ tên và chức vị, đánh giá vấn đề thay vì quy chụp về con người,...), điệu bộ cử chỉ phù hợp (trang phục, dáng điệu khi đi đứng, ngồi, điệu bộ tay, chân, mắt, ..) đều là những cách để thể hiện sự tôn trọng đối với người khác, đồng thời, thể hiện sự tự trọng của chính mình.

2.1.2. Cộng tác - hài hoà lợi ích

Thái độ cộng tác từ phía đôi bên dựa trên nguyên lý thắng - thắng (win-win) trong giao tiếp. Để có được kết quả đó, các bên cần có nỗ lực đạt đến sự hài hòa lợi ích của mỗi bên. Chính vì vậy, giao tiếp liên cá nhân bao gồm một kỹ năng ngầm định là kỹ năng thương thuyết, thỏa thuận.

Trong thời đại hiện nay, khi mà giao tiếp công vụ diễn ra trong một bối cảnh mở hơn do tác động của công nghệ thông tin và sự phát triển về dân trí, giao tiếp công vụ còn phải hướng tới sự hài hòa lợi ích của ba bên để đảm bảo phát triển lâu dài. Đó là thỏa mãn lợi ích của cán bộ, công chức - công dân, doanh nghiệp - và cộng đồng nói chung. Nói cách khác, hài hòa lợi ích sẽ không chỉ đạt được tại chỗ giữa các bên trực tiếp tham gia đối thoại, mà còn là các vấn đề lâu dài hơn, trong mối liên quan với các nhóm khác trong xã hội.

2.2. Lựa chọn giải pháp tối ưu trong giao tiếp

2.2.1. 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.

2.2.2. 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, tặc lưởi 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.

2.2.3. Thăm mỹ hành vi

Nguyên tắc này đòi hỏi các hành vi giao tiếp sẽ không chỉ cần đúng ở 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.

2.3. Tôn trọng sự bình đẳng và các quy luật khách quan.

2.3.1. Bình đẳng

Mọi công dân đều bình đẳng trước pháp luật. Chính vì vậy, trong thực thi công vụ, đòi hỏi thông tin hay được giải quyết công việc thuộc phạm vi thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan hay cá nhân cán bộ công chức là quyền hợp pháp của công dân. Đó là quyền được biết và được nghe. Cán bộ, công chức, tương tự, cũng có quyền yêu cầu công dân trình bày rõ ràng, cụ thể nhu cầu, vụ việc có liên quan, để trên cơ sở đó có cách thức đáp ứng phù hợp.

Nói một cách dễ hiểu hơn, quyền được nói, được nghe, được ‘thể hiện mình và biết người’ ở cả hai phía công dân - công chức là bình đẳng và cần được đảm bảo một cách phù hợp.

Trong nội bộ cơ quan cũng vậy, việc các nhà quản lý khẳng định đòi nhân viên cung cấp thông tin, trình bày vấn đề trong khi bản thân mình lại tìm cách che giấu, bưng bít thông tin là một hình thức vi phạm nguyên tắc bình đẳng. Nó có thể dẫn đến sự nghi kị, bất tín và xung đột trong nội bộ.

2.3.2. Công khai

Giao tiếp công vụ cần được diễn ra một cách công khai, ở những nơi công cộng và liên quan đến công khai hóa thông tin về hoạt động quản lý, điều hành và thực thi.

Vi phạm nguyên tắc này sẽ vừa là biểu hiện, vừa là nguồn gốc của sự lạm quyền từ phía cán bộ, công chức hoặc lạm dụng tình thế để làm mất uy tín của cán bộ, công chức, làm xấu đi hình ảnh của chính quyền trong mắt công chúng.

2.3.3. Tin cậy

Làm cho bên kia tin cậy mình và tìm kiếm các dấu hiệu để có cơ sở tin cậy ở họ là một nỗ lực cần thiết cho phép quá trình giao tiếp diễn ra một cách có nền tảng, có hiệu quả lâu dài.

Dân gian có câu “Quen sợ dạ, lạ sợ y”. Khi giao tiếp với người lạ, cách thức cán bộ, công chức hay bên kia trang phục, đi đứng, nói năng lúc mới gặp mặt đóng một vai trò quan trọng đối với việc định hình ý niệm ban đầu về người cùng giao tiếp. Tuy nhiên, những cảm nhận ban đầu ấy cũng cần được kiểm chứng và chỉ được kiểm chứng một cách chính xác khi các bên tham gia giao tiếp có các kỹ năng nhất định về thử thách lòng người.

Cán bộ, công chức có thể tạo nên sự tin cậy ở công dân khi tiếp xúc, giải quyết công việc thông qua việc đúng hẹn; chuẩn bị thông tin, văn bản, hồ sơ liên quan một cách đầy đủ, khoa học; viện dẫn các văn bản hoặc chứng cứ chính thức khi giải thích, thuyết phục; ngôn từ chính thức, đi thẳng vào vấn đề chứ không quanh co, ề à; nhìn thẳng vào mặt người cùng giao tiếp...

4. Các hình thức và phương tiện giao tiếp

4.1. Các hình thức giao tiếp

- Giao tiếp trực tiếp:

Là loại giao tiếp trong đó các chủ thể trực tiếp gặp gỡ, trao đổi với nhau

* Ưu điểm:

+ Bên cạnh ngôn ngữ còn có thể sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ (ánh mắt, nét mặt, ăn mặc, trang điểm...), do đó lượng thông tin trao đổi trong giao tiếp thường phong phú đa dạng hơn

+ Có thể nhanh chóng biết được ý kiến người đối thoại

+ Có thể điều chỉnh quá trình giao tiếp kịp thời để đạt mục đích

* Hạn chế:

Giao tiếp trực tiếp bị hạn chế về mặt không gian, hơn nữa khi tiếp xúc trực tiếp chúng ta dễ bị chia phối bởi yếu tố ngoại cảnh

- Giao tiếp gián tiếp:

Là loại giao tiếp trong đó các chủ thể tiếp xúc với nhau qua các phương tiện giao tiếp như điện thoại, vô tuyến truyền hình, thư từ hoặc qua người thứ ba

Giao tiếp gián tiếp ít bị hạn chế về mặt không gian nhưng chúng ta thường không thấy vẻ mặt của người đối thoại, không biết họ đang làm gì, đang ở trong hoàn cảnh nào, cũng không thể sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ khác.

4.2 .Các phương tiện giao tiếp

4.2.1. Phương tiện giao tiếp ngôn ngữ:

Ngôn ngữ là quá trình con người sử dụng một thứ tiếng nào đó để giao tiếp và tư duy, Nói cụ thể hơn, ngôn ngữ chính là lời nói hay câu viết của chúng ta. Ngôn ngữ là loại phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người. Bằng ngôn ngữ, chúng ta có thể truyền đi một cách chính xác bất kỳ một loại thông tin nào, có thể diễn tả tâm trạng, tình cảm, miêu tả hành động hay sự vật. Ngôn ngữ được sử dụng trong giao tiếp bao gồm ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết. Để sử dụng ngôn ngữ một cách có hiệu quả, chúng ta cần lưu ý một số vấn đề sau đây:

- Nội dung của ngôn ngữ

Nội dung của ngôn ngữ là nghĩa của từ ngữ mà chúng ta nói hay viết, ý mà chúng ta muốn chuyển đến người nghe hay người đọc.

Nội dung của ngôn ngữ có hai khía cạnh: khách quan và chủ quan. Khía cạnh khách quan biểu hiện ở chỗ, từ luôn có nghĩa xác định, không phụ thuộc vào ý muốn của chúng ta. Mỗi từ hoặc cụm từ được dùng để chỉ một sự vật, hiện tượng hoặc một loại sự vật, hiện tượng nào đó.

Cũng cần lưu ý rằng, một từ có thể có vài nghĩa khác nhau, song trong mỗi tình huống cụ thể, nó thường được dùng với một nghĩa xác định. Nói cách khác, ở một mức độ nào đó, ngôn ngữ của con người còn mang tính tình huống. Cho nên, nếu không nắm được tình huống giao tiếp, chúng ta có thể hiểu sai lời của người khác.

Khía cạnh chủ quan trong nội dung của ngôn ngữ được thể hiện ở chỗ, ngôn ngữ được chúng ta dùng để truyền tải ý của chúng ta, tức là ý cá nhân. Nhiều khi ý này không trùng với “nghĩa thật” của từ, của câu mà chúng ta dùng. Chẳng hạn, người khách mà bạn đang tiếp cảm thấy nóng bức, muốn bạn bật quạt lên cho mát nhưng lại nói: “Thời tiết hôm nay nóng quá cô nhỉ!”. Hơn nữa, cùng một từ, một câu có thể gây ra những phản ứng, những cảm xúc không giống nhau ở những người khác nhau. Ví dụ: từ “hàng dỏm” đối với khách hàng chưa mua phải loại hàng này sẽ không gây ra những cảm xúc tiêu cực như ở người đã mua nhầm phải nó. Trong giao tiếp, hiểu được ý cá nhân là cơ sở của sự hiểu biết lẫn nhau, sự đồng cảm giữa các chủ thể.

- *Phát âm*

Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, việc người nói phát âm có chuẩn hay không, có rõ ràng hay không, giọng nói của họ như thế nào, tốc độ nhanh hay chậm, điều này cũng có ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả của quá trình giao tiếp.

Trước hết, phát âm không chuẩn sẽ gây khó khăn cho người nghe trong việc hiểu ý nghĩa của lời nói, thậm chí là hiểu sai hoặc không hiểu được, đặc biệt trong trường hợp người nói và người nghe tiếp xúc với nhau lần đầu.

- *Giọng nói*

Giọng nói thường phản ánh một cách chân thật cảm xúc, tình cảm của người nói, cho nên nó có sức truyền cảm to lớn. Có người có giọng nói nhẹ nhàng, ấm áp, làm người nghe cảm thấy thoải mái, dễ chịu. Có người có giọng nói rõ ràng, dứt khoát, làm người nghe cảm thấy uy lực của họ, mỗi lời nói của họ như là một mệnh lệnh phải tuân thủ. Lại có người có giọng nói the thét, quát tháo, gây xúc cảm tiêu cực ở người nghe.

- *Tốc độ và nhịp độ*

Trong khi nói, tốc độ, nhịp độ nói, cách nhấn giọng cũng có ý nghĩa quan trọng. Nên nói nhanh hay chậm còn tùy thuộc vào tình huống cụ thể. Tuy nhiên, nói nhanh quá sẽ làm người nghe khó theo dõi, còn nói chậm quá thì dễ làm người nghe buồn chán. Cũng cần phải chú ý đến cả nhịp độ nói, nên nói lúc trầm, lúc bổng, có điểm nhấn thì mới hấp dẫn người nghe. Một bài nói được chuẩn bị công phu, có nội dung phong phú, nhưng được trình bày bởi một giọng đều đều, chậm rãi thì cũng không thể hấp dẫn, lôi cuốn người nghe, chẳng khác nào một bức tranh mà khi xem, người xem không có điểm để dừng mắt.

4.2.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ

Trong giao tiếp, bên cạnh ngôn ngữ còn có các phương tiện phi ngôn ngữ, hay còn gọi là ngôn ngữ cơ thể, ngôn ngữ không có âm thanh. Theo kết quả nghiên cứu của các nhà ngôn ngữ học, 20% kết quả giao tiếp giữa con người với con người là do ngôn ngữ có âm thanh mang lại, còn 80% còn lại là do ngôn ngữ không có âm thanh đem đến. Vì vậy, muốn nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp của mình, chúng ta cần nắm được những thói quen, những quy tắc trong việc sử dụng các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ để không chỉ hiểu được ý đồ của người khác, mà còn có thể diễn đạt được ý đồ của mình một cách đa dạng, phong phú. Người giao tiếp giỏi chính là người biết kết

hợp khéo léo, nhuần nhuyễn ngôn ngữ có âm thanh với ngôn ngữ không có âm thanh trong giao tiếp.

4.2.2.1. Ánh mắt, nét mặt và nụ cười

Ánh mắt

Ánh mắt được xem là cửa sổ của tâm hồn. Ánh mắt phản ánh tâm trạng, những xúc cảm, tình cảm của con người như vui, buồn, tức giận, sợ hãi, lo lắng hay yên tâm. Ánh mắt cũng có thể cho ta biết mong muốn, ý nghĩ của người đối thoại. Ánh mắt không chỉ bộc lộ tâm hồn của con người mà còn là con đường chủ yếu mà qua đó các thông tin cảm tính từ môi trường bên ngoài là do mắt cung cấp. Vì vậy, trong giao tiếp chúng ta nhất thiết phải biết sử dụng mắt, biết giao tiếp bằng mắt. Nhưng sử dụng mắt như thế nào thì đây lại là một vấn đề không mấy đơn giản. Có cái nhìn làm bạn cảm thấy tự tin, thoải mái, gần gũi, nhưng cũng có cái nhìn làm bạn lo lắng, phân vân. Để sử dụng mắt có hiệu quả, bạn cần lưu ý một số điểm sau đây:

- Nhìn thẳng vào người đối thoại.

Cái nhìn tự nhiên, nhẹ nhàng như bao quát toàn bộ con người họ chứ không nhìn vào một điểm nào đó trên khuôn mặt của họ. Có người, khi tiếp xúc với người khác, nhất là khi nói, thường không biết nhìn vào đâu nên lúng túng; có người tìm cách lảng tránh ánh mắt của người khác, nhìn quanh, nhìn lên hoặc nhìn xuống. Theo các nhà tâm lý học, không nhìn thẳng vào người khác thường có nghĩa như sau: đứng trước mặt anh, tôi cảm thấy tự ti, tôi cảm thấy không bằng anh, tôi sợ anh; ánh mắt lảng tránh người khác có nghĩa là: tôi có điều không muốn để anh biết, tôi sợ tiếp xúc với ánh mắt của anh, vì như vậy anh sẽ nhìn thấy tất cả; còn nhìn thẳng vào người khác có nghĩa là: tôi rất thành thực, hơn nữa tôi rất quang minh, chính đại, tôi tin những lời nói của tôi với anh là thành thật, không giả dối.

Như vậy, cái nhìn lảng tránh biểu hiện sự giả dối, thiếu thành thật, thiếu tự tin, còn nhìn thẳng vào người khác biểu hiện sự thành thật, sự tự tin, sự quang minh chính đại của chúng ta.

- Không nhìn chăm chú vào người khác.

Nhìn chăm chú hay nhìn chăm chăm cũng là một cái nhìn thường gặp trong giao tiếp, về cái nhìn này, các nhà tâm lý học Mỹ lưu ý chúng ta hai điểm: thứ nhất, chúng ta không nên nhìn chăm chú vào con người; thứ hai, chúng ta chỉ nhìn chăm chú vào những gì không phải là con người. Chúng ta có thể nhìn chăm chú thật lâu vào một

bông hoa, một tấm hình, một con vật. Nhưng nếu chúng ta đưa mắt nhìn chăm chú vào một người nào đó, thì người đó sẽ cảm thấy lo lắng, khó chịu, tựa như họ có một sai sót, một điểm gì đó không bình thường và đang bị người khác soi mói.

- *Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường, giễu cợt hoặc không thèm để ý,*

Với những người có giáo dục, một trong những biểu hiện quan trọng của họ là có thể khống chế được xúc cảm, tình cảm của mình, không dễ dàng để cho những xúc cảm của mình bộc lộ ra bên ngoài và ảnh hưởng đến những người xung quanh. Vì vậy, trước một con người hoặc sự việc mà chúng ta không ưa thích, nếu chúng ta vội nhìn họ bằng “nửa con mắt”, bằng ánh mắt tức tối hoặc không thèm để ý đến, thì điều đó chỉ chứng tỏ chúng ta là con người hẹp hòi, không được giáo dục tốt. Cho nên, chúng ta không nên lạm dụng ánh mắt coi thường, ánh mắt với những cảm xúc tiêu cực, cũng không nên lườm hay nhìn xéo.

- *Không đảo mắt hoặc đưa mắt liếc nhìn một cách vụng trộm.*

Trong giao tiếp xã giao, đảo mắt, đưa mắt nhìn một cách vụng trộm thường được xem là biểu hiện đặc trưng của những con người không đường hoàng, thậm chí của kẻ xảo trá, thâm độc, kẻ gian hùng. Vì vậy, khi đang trò chuyện với một người mà muốn di chuyển mắt nhìn sang một người khác hoặc một sự vật khác, thì bạn hãy làm điều đó một cách từ từ, nhẹ nhàng, không đảo mắt hoặc liếc nhanh một cách vụng trộm. Điều đó nói lên không chỉ sự quang minh chính đại mà cả sự tự tin của bạn nữa.

- *Không nheo mắt hoặc nhắm cả hai mắt trước mặt người khác.*

Trong các cách nhìn, nheo mắt (nhắm một mắt) hoặc nhắm cả hai mắt là một cách nhìn có nhiều ý nghĩa. Trước mặt những người không thật quen biết, bạn không nên làm như thế. Ở phương Tây, trước mặt một người khác giới, nếu nhắm một mắt rồi nháy hai lần thì đó là động tác gợi tình, chủ yếu là cách đưa tín hiệu của nam giới; còn nhắm cả hai mắt và cười thì dễ làm người khác liên tưởng đến chuyện tình ái.

Nét mặt.

Nét mặt biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người. Các nhà tâm lý học cho rằng, nét mặt biểu lộ sáu cảm xúc: vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận và ghê tởm. Những biểu cảm khác nhau qua nét mặt là do những sự kết hợp khác nhau về vị trí của mắt, môi, mí mắt và lông mày quy định. Lêôna đờ Vanh xi nói: “Khi ta khóc, lông mày và môi thay đổi khác nhau tùy theo nguyên nhân khóc”. Nét mặt còn cho ta biết ít nhiều

về cá tính con người. Người vô tư, lạc quan, yêu đời thì nét mặt thường vui vẻ; người vất vả, phải lo nghĩ nhiều thì vẻ mặt thường căng thẳng, trầm tư... Không phải ngẫu nhiên mà người ta xem tướng qua khuôn mặt. Người xưa nói: ‘Nhìn mặt mà bắt hình dong’ cũng là vì vậy

Trong giao tiếp, cùng với nụ cười, nét mặt là yếu tố' thường được người khác chú ý quan sát, nó góp phần quan trọng vào việc tạo nên hình ảnh của chúng ta trong con mắt người khác.

Nụ cười

Nụ cười là một phương tiện giao tiếp quan trọng chứa đựng nhiều nội dung phong phú. Nụ cười không chỉ biểu hiện thái độ, tình cảm của con người mà cả những nét tính cách nhất định của họ nữa. Thực tế cho thấy, một bộ mặt tươi cười luôn được hoan nghênh, đó là vì nụ cười chẳng những đem lại cho người khác cảm giác thoải mái, tự tin, mà còn làm cho họ cảm thấy đây là tín hiệu của sự tốt lành, của tình hữu hảo và lòng chân thành. Khi chúng ta tươi cười với người khác, đó là chúng ta “nói” với họ rằng: tôi rất mừng vì được gặp anh, tôi sẵn sàng tiếp chuyện anh, anh là người được hoan nghênh ở đây. Như vậy, nụ cười biểu hiện thái độ tích cực của chúng ta, là “lời” mời chào hữu hiệu nhất, nó có thể giải toả cả những ý tưởng đối địch ở người khác. Trong giao tiếp, có lẽ không có gì dở bằng một bộ mặt cau có, lầm lì, lạnh lùng, không biết mỉm cười.

Tuy nhiên, có nhiều nụ cười khác nhau và không phải nụ cười nào cũng tốt. Nụ cười phải tự nhiên, chân thành thì mới có hiệu quả. Trong các kiểu cười, mỉm cười có lẽ kiểu cười tốt nhất phù hợp với nhiều tình huống giao tiếp. Cần tránh những kiểu cười như: cười hô hố, cười ha hả, cười ré lên ở nơi công cộng, cười mỉa mai, cười nhạt, cười lảng lơ, cười hàm hồ, cười vô nghĩa

4.2.2.2. Ăn mặc, trang điểm và trang sức

Ăn mặc

Việc chúng ta ăn mặc như thế nào trong giao tiếp không những thể hiện khiếu thẩm mỹ, văn hoá giao tiếp của chúng ta, mà còn thể hiện thái độ của chúng ta đối với người khác và đối với công việc. Tại công sở, việc chúng ta ăn mặc nghiêm túc, lịch sự cho mọi người thấy rằng chúng ta là con người có lương tâm, có trách nhiệm nghề nghiệp, coi trọng công việc. Vì vậy, bạn đừng coi thường việc ăn mặc của mình,

Quần áo có nhiều chủng loại, nhiều kiểu dáng, màu sắc, có thể nói là muôn màu, muôn vẻ. Bạn có thể tùy theo từng trường hợp, tùy theo mùa, tùy theo sở thích cá nhân, đặc điểm của địa phương và dân tộc để chọn cách ăn mặc cho phù hợp. Trong trường hợp xã giao, nói chung, có hai cách ăn mặc: một là lễ phục, hai là thường phục. Trong những trường hợp long trọng, nghiêm trang, nghi lễ chính thức thì lễ phục phù hợp hơn; còn trong những trường hợp thông thường thì mặc thường phục. Tuy nhiên, trong bất kỳ trường hợp nào, ăn mặc đều phải sạch sẽ, chỉnh tề, phù hợp với khổ người, màu da, khuôn mặt, không chỉ về kích thước mà còn về màu sắc, hoa văn và kiểu dáng.

Đúng là tốt gỗ hơn tốt nước sơn, nội dung bên trong quan trọng hơn hình thức bên ngoài, tuy nhiên bạn cần lưu ý rằng, hình ảnh bên trong của bạn được xác lập qua hình ảnh bề ngoài, trong đó ăn mặc có vị trí quan trọng. Hiện nay, mức sống của nhân dân ta đã cao hơn nhiều so với trước đây và việc ăn mặc sạch sẽ, nghiêm túc, chỉnh tề, phù hợp không còn là vấn đề lớn đối với nhiều người. Tuy nhiên, chúng ta vẫn bắt gặp không ít người với quần áo nhàu bẩn, màu sắc loè loẹt, diêm đúa xuất hiện trên đường phố hay nơi công sở. Nguyên nhân ở đây thường không phải là do họ thiếu quần áo, mà là do nề nếp sinh hoạt. Để đảm bảo quần áo luôn chỉnh tề, sạch sẽ, phù hợp, bạn cần lưu ý một số điểm sau:

- Kiên quyết loại thải những bộ đồ không còn phù hợp với bạn nữa. Có người có những bộ quần áo không còn phù hợp với mình nữa (màu sắc, kích cỡ, kiểu dáng V.V.), nhưng không loại đi, cứ tiếc rẻ là còn mới, đắt tiền... nên thỉnh thoảng lại mặc vào và dĩ nhiên là không phù hợp.

- Quần áo bẩn thay ra là phải giặt, phơi khô rồi ủi là ngay và cẩn thận treo vào tủ.

Thực hiện được điều này thì ngay cả trong trường hợp vội vàng, chúng ta vẫn có thể ăn mặc sạch sẽ, chỉnh tề.

Trang điểm và trang sức

Ngoài ăn mặc còn có trang điểm và trang sức. Nói chung, đây chủ yếu là những vấn đề của nữ giới, nam giới ít khi trang điểm, còn trang sức thì nam giới thường chỉ mang cà vạt và nhẫn, nhưng nhẫn thường cũng chỉ là vật kỷ niệm, vật tín chấp (chẳng hạn như nhẫn cưới) chứ thường không phải là đồ trang sức. Hiện nay, đồ trang sức dành cho nữ giới rất phong phú, đa dạng: nhẫn, vòng cổ, hoa tai, những thứ cài trên tóc, vòng đeo tay v.v. Chỉ tính riêng nhẫn cũng đã có đơn hàng trăm kiểu dáng. Khi đeo đồ trang sức, cần chú ý sao cho phù hợp với cơ thể và cách ăn mặc. Nói chung, không

ncn đo quá nhiều trang sức vì như thế dễ gây ấn tượng nặng nề, khoe. Khi tiếp khách, nữ giới nên trang điểm, chẳng hạn đánh phấn, tô son, nhưng không nên đậm và lòe loẹt quá, dễ bị đánh giá là “ăn chơi”, thiếu nghiêm túc.

Tóm lại, trong giao tiếp, trang phục, trang điểm và trang sức là vấn đề quan trọng và tinh tế mà chúng ta không thể xem thường.

*** Tư thế và động tác**

Tư thế

Tư thế có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có thể xem nó như cái khung hay nền cho hình ảnh của chúng ta. Một người có vẻ bề ngoài đẹp, cơ thể khỏe mạnh nhưng tư thế không đúng đắn thì vẻ đẹp đó cũng kém phần giá trị. Trong giao tiếp, có ba tư thế chủ yếu: đi, đứng và ngồi. Người xưa đã nhận thức được tầm quan trọng của tư thế và chú ý giáo dục cho con cái mình cách đi, đứng, ngồi, đặc biệt là những gia đình quyền quý. Họ cho rằng, đã là người quân tử thì phải: “đi như gió, đứng như cây thông và ngồi như chuông”. Đó chính là sự khái quát về đẹp của tư thế trong giao tiếp.

- Tư thế đi

Tư thế đi đẹp là đi nhanh và nhẹ nhàng, đầu ngẩng cao, ngực hơi ưỡn ra phía trước một chút. Tư thế đi như vậy không những chứng tỏ đó là con người tự tin, năng động, giàu nghị lực, đang hướng đến những công việc quan trọng, mà còn góp phần tạo nên những phẩm chất đó. Đó chính là tác động trở lại của hành vi đối với tâm lý.

Có người đi nhanh nhưng đầu lại cúi xuống, nghĩa là làm lúi đi, đó là tư thế đi của những con người tất bật, vất vả, không biết nhìn xa, trông rộng. Có người dò dẫm đi từng bước ngắn, đó là con người hay nghi ngại, thiếu tự tin. Lại có người chậm rãi ung dung thư thái thả chân từng bước một, đó là con người nhàn rỗi, không có việc gì quan trọng để giải quyết. Người ta chỉ đi như vậy khi dạo mát trong công viên, hoặc trong phòng làm việc, khi đang suy nghĩ để giải quyết một vấn đề nào đó.

Khi đi, nếu bạn xách cặp, thì hãy dùng tay trái, để tay phải luôn sẵn sàng chìa ra cho người khác.

- Tư thế đứng

Tư thế đứng đẹp là tư thế đứng thẳng người, ngẩng cao đầu, vai không nhô ra phía trước, ngực thẳng, hai tay buông xuôi tự nhiên, lòng bàn tay hướng vào trong, ngón tay giữa hơi chạm vào quần; nhìn một bên, từ mép tai cho đến mắt cá chân phải là

một đường thẳng. Tư thế đứng như vậy sẽ làm cho người khác cảm thấy chúng ta là một con người đường hoàng, tự tin và phóng khoáng. Không đứng dút tay túi quần, không chấp tay ra sau lưng hoặc khoanh tay, vì đó là dấu hiệu của sự thiếu cởi mở, sự tự mãn.

- Tư thế ngồi

Khi ngồi phải có tư thế đứng đắn, thoải mái, tự nhiên, thanh thản. Trong những quan hệ giao tiếp chính thức, dù là ngồi trên ghế thường hay trên ghế đệm sa lôiiig, tól nhất không nên ngồi choán hết chỗ, không nghiêng về một bên, lưng và đầu phải thẳng để tỏ ra bạn là người có tinh thần cao và đang sẵn sàng tiếp chuyện, tuy nhiên đừng để người đối thoại cảm thấy tư thế của bạn là cứng nhắc. Nếu ngồi lâu, cảm thấy mệt, bạn có thể tựa lưng, nhưng không được duỗi chân ra theo kiểu nửa nằm, nửa ngồi.

Khi ngồi, tay để lên tay vịn của ghế hoặc lên đùi, hoặc lên bàn nếu có bàn ở phía trước; hai chân nên khép lại hoặc chỉ để hở một chút, nam giới có thể bắt chéo chân nhưng không ghềch chân quá cao, không rung chân; nữ giới có thể gác bàn chân lên nhau nhưng không được duỗi thẳng ra phía trước. Trước khi ngồi, bạn cần kiểm tra xem ghế có bị bẩn hay không. Khi bắt đầu ngồi xuống, cần phải nhẹ nhàng, chắc chắn và, nếu là nữ giới mặc váy hay áo dài, nên lưu ý đừng để váy, áo bị gấp hoặc bị nhàu.

Như vậy, tư thế đi, đứng, ngồi của một người không chỉ đơn thuần là vẻ đẹp bề ngoài, mà còn biểu hiện thái độ và những nét tính cách nhất định của người đó.

Động tác

Động tác cũng là một loại ngôn ngữ không có âm thanh trong giao tiếp. Nó bao gồm các cử chỉ bằng đầu, như gật đầu, lắc đầu; các cử chỉ bằng tay, như đưa tay ra để minh họa khi nói, vẫy tay, chỉ trỏ và một số cử chỉ khác. Các cử chỉ này làm cho câu chuyện trở nên sinh động, hấp dẫn, lôi cuốn hơn. Tuy nhiên, động tác của chúng ta phải hợp lý, tự nhiên và cần tránh các động tác dưới đây:

- Đưa ngón tay ra chỉ chỉ, trỏ trỏ, đặc biệt là chỉ vào mặt người khác;
- Gác đầu gối và chĩa mũi chân vào phía người đối thoại;
- Ngáp, vươn vai;
- Cắt móng tay, ngoáy tai;
- Dẫm chân, rung đùi hoặc dùng ngón tay gõ xuống bàn;
- Xem đồng hồ;
- Vắt tay sau cổ;

- Khoanh tay trước ngực;
- Bỏ tay vào túi quần;
- Huýt sáo;
- Dụi mắt, gãi đầu;
- Nhả khói thuốc vào người khác;
- Khi nói hếch hếch cằm để chỉ người đối thoại.

Các động tác trên đều thể hiện thái độ thiếu tôn trọng người đối thoại và văn hoá giao tiếp thấp kém. Đặc biệt, dùng tay chỉ chỉ, trỏ trỏ vào mặt người khác được xem là cử chỉ rất vô lễ, biểu hiện thái độ coi thường, khinh miệt người khác. Khi người ta có cử chỉ đó thì vấn đề đã trở nên rất nghiêm trọng.

*** Khoảng cách, vị trí và kiểu bàn ghế**

Khoảng cách

Trong giao tiếp, khoảng cách giữa chúng ta và người đối thoại cũng có những ý nghĩa nhất định. Chúng ta tiến đến sát gần một người bạn thân để trò chuyện nhưng dừng lại ở một khoảng cách nhất định khi đó là một người chưa thật quen biết. Theo nhiều nhà giao tiếp học (Edward Hall, Allan Pease V.V.), sự tiếp xúc giữa con người diễn ra trong bốn vùng khoảng cách sau đây:

- Khoảng cách công cộng (public zone, khoảng trên 3,5m)

Khoảng cách này thích hợp với các cuộc tiếp xúc với đám đông tụ tập lại thành từng nhóm. Ví dụ: Khi bạn nói chuyện tại cuộc mít tinh, diễn thuyết trước công chúng thì khoảng cách thuận lợi nhất từ nơi bạn đứng đến dãy bàn đầu tiên dành cho người nghe là trên 3,5m.

- Khoảng cách xã hội (social zone, từ khoảng 1,2 m - 3,5 m)

Đây là vùng khoảng cách thường được chúng ta duy trì khi tiếp xúc với những người xa lạ. Ví dụ, khi chúng ta hỏi giờ; hỏi đường v.v.

- Khoảng cách cá nhân (personal zone, từ khoảng 0,45 m - 1,2 m)

Chúng ta thường đứng cách người khác ở khoảng cách này khi cùng họ tham dự các bữa tiệc, khi giao tiếp ở cơ quan hay khi gặp mặt bạn bè.

- Khoảng cách thân mật (intimate zone, từ 0 m - 0,45 m)

Đây là “khoảng trời riêng” của mỗi con người. Chỉ những ai thật thân thiết, gần gũi, chiếm được thiện cảm của chủ nhân mới được bước vào, ví dụ như: cha mẹ, vợ chồng, con cái, anh em, bạn bè thân, người yêu, bà con gần. Ở vùng thân mật, có một

vùng hẹp, khoảng 15 cm tính từ cơ thể, đó là vùng đặc biệt thân mật. Vùng này chỉ chạm tới khi có sự tiếp xúc thân thể.

Về các vùng khoảng cách trong giao tiếp được nêu ở trên, chúng ta cần lưu ý một số điểm sau đây:

Thứ nhất, các vùng khoảng cách giao tiếp chịu ảnh hưởng của yếu tố văn hoá, những người đến từ những nền văn hoá khác nhau thường có vùng giao tiếp khác nhau. Chẳng hạn, người ta nhận thấy rằng nhiều người châu Âu có vùng thân mật hẹp hơn người Mỹ. Hơn nữa, vùng thân mật của cư dân sống ở thị thành cũng hẹp hơn vùng thân mật của cư dân sống ở nông thôn.

Thứ hai, trong giao tiếp, chúng ta cần chú ý chọn khoảng cách cho phù hợp với tính chất của mối quan hệ. Ví dụ: Bạn đến gặp một giám đốc nhân sự tại văn phòng để xin việc. Khoảng cách hợp lý giữa bạn và vị giám đốc đó nằm ở vùng cá nhân hay xã hội. Tuy nhiên, sau này, khi quan hệ trở nên gần gũi, thân mật hơn, có thể thu hẹp dần khoảng cách từ vùng cá nhân đến vùng thân mật. Bạn cũng có thể dễ dàng nhận thấy sự thay đổi khoảng cách theo tính chất của mối quan hệ ở các mối quan hệ lứa đôi: khi mới làm quen họ đứng, ngồi xa nhau; khi trở nên thân thiết, khoảng cách trong mỗi lần gặp gỡ được thu hẹp và khi đã yêu nhau thì họ chuyển sang vùng đặc biệt thân mật.

Trong giao tiếp, nếu chúng ta không tuân thủ vùng khoảng cách, thì dễ làm cho người khác khó chịu, dễ bị đánh giá tệ hại này thế nọ. Chẳng hạn, mới làm quen với một phụ nữ mà bạn đã tiến tới sát gần, xâm phạm vùng thân mật của người phụ nữ đó thì dễ bị cho là có ý đồ tán tỉnh.

Thứ ba, tùy theo mục đích giao tiếp của bạn mà thay đổi khoảng cách cho phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đạt mục đích.

Ví dụ: Bạn tiếp một khách hàng mới. Lần đầu gặp, theo phép xã giao, bạn cần giữ khoảng cách ở một mức độ nào đó để đảm bảo tính nghiêm túc, lịch sự. Tuy nhiên, bạn lại muốn tạo không khí gần gũi, thân mật, không xa cách, tựa như khách hàng đó quen thân với bạn, làm ăn với bạn đã từ lâu thì bạn cần chủ động thu hẹp khoảng cách.

Thứ tư, trong quá trình giao tiếp cần linh hoạt thay đổi khoảng cách cho phù hợp với tình huống giao tiếp.

Như vậy, việc sử dụng khoảng cách như là một phương tiện giao tiếp là một việc không đơn giản. Nó đòi hỏi sự nhạy cảm, tinh tế, linh hoạt của chúng ta trong giao tiếp và phản ánh nghệ thuật giao tiếp của chúng ta.

Vị trí

Sự sắp đặt bàn và chỗ ngồi trong giao tiếp cũng phản ánh mối quan hệ giữa những người giao tiếp với nhau.

- Vị trí góc

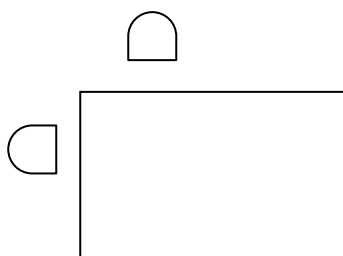
Cách ngồi này phù hợp với những câu chuyện tế nhị và lịch sự, nó cho phép hai người có thể nhìn vào nhau và cũng có thể không nhìn vào nhau nếu muốn

- Vị trí hợp tác

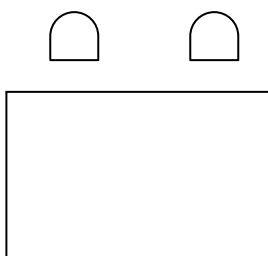
Vị trí hợp tác có hai cách ngồi:

+ Cách ngồi thứ nhất (vị trí hợp tác 1): Hai người ngồi cạnh nhau và cùng quay về một hướng, nó không cho phép họ quan sát tất cả các dấu hiệu phi ngôn ngữ của nhau. Cách ngồi này cho thấy, họ đã đặt niềm tin vào nhau, ý kiến của họ đã tương đối thống nhất. Đây là vị trí thường gặp khi đại diện của hai phái đoàn hợp tác sau đàm phán thành công.

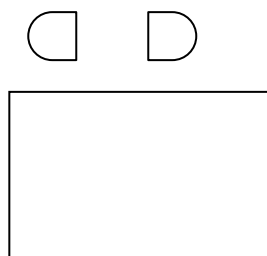
+ Cách ngồi thứ hai (vị trí hợp tác 2): Hai người ngồi đối diện nhau, bàn chỉ có tác dụng như là chỗ để giấy tờ. Cách ngồi này cho thấy ý kiến giữa hai người, về cơ bản là thống nhất và họ rất thẳng thắn với nhau.



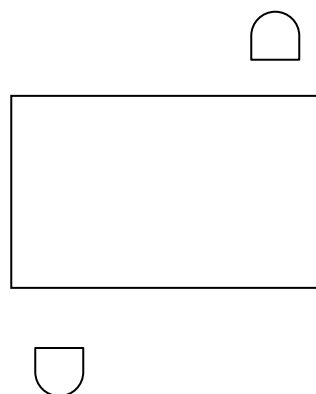
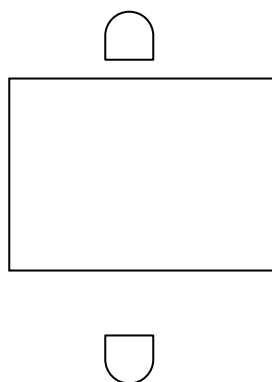
Vị trí góc



Vị trí hợp tác 1



Vị trí hợp tác 2



Vị trí cạnh tranh

Vị trí độc lập

- Vị trí cạnh tranh

Hai người ngồi đối diện nhau, giữa họ là cái bàn có tác dụng như một chướng ngại phòng thủ. Vị trí này thường gặp khi hai người có vấn đề cần tranh luận, khi cần nói chuyện thẳng thắn với nhau chẳng hạn, khi người lãnh đạo phê bình, khiển trách cấp dưới. Ngồi như vậy sức mạnh của lời khiển trách sẽ tăng lên.

- Vị trí độc lập

Cách sắp xếp này không phải để đối thoại. Khi một người chọn cách ngồi này có nghĩa là người đó không muốn bắt chuyện, không muốn bị quấy rầy. Cách bố trí chỗ ngồi như thế này thường thấy trong thư viện, hay trong cửa hàng ăn uống giữa những người không quen biết. Cho nên, khi bạn muốn nói chuyện cởi mở với một ai đó thì không nên chọn vị trí này.

*** Kiểu bàn ghế**

Ngoài vị trí, tức là cách kê bàn ghế, thì kiểu bàn ghế (hình dáng, kích thước) cũng có ý nghĩa nhất định trong giao tiếp

Kiểu bàn

+ Bàn hình chữ nhật

Bàn chữ nhật biểu hiện cho quyền lực, bàn càng dài thì quyền lực càng lớn. Trong các vị trí quanh bàn chữ nhật, vị trí ngồi ở một đầu bàn (lưng người ngồi không quay ra cửa) là vị trí có ảnh hưởng lớn nhất, đó chính là vị trí của người lãnh đạo cao nhất đóng vai trò chủ trì trong các cuộc họp, hội nghị, hội thảo... Tiếp đến là các vị trí khác, vị trí càng gần vị trí người lãnh đạo cao nhất thì càng có ưu thế, vị trí ở bên phải ưu thế hơn vị trí ở bên trái.

+ Bàn hình tròn

Bàn tròn biểu diễn mối quan hệ bình đẳng, thoải mái, thân tình. Nó rất phù hợp với những cuộc trao đổi, thảo luận giữa những người cùng địa vị và có thiện chí hợp tác với nhau. Quanh bàn tròn, vị trí nào cũng trung tâm như nhau.

+ Bàn hình vuông

Bàn vuông biểu hiện một tương quan đối đầu, phòng thủ, nó thường được những người có địa vị ngang nhau sử dụng cho những cuộc nói chuyện không kéo dài, đi thẳng vào vấn đề.

Kiểu ghế

Kích cỡ và chiều cao của nó biểu hiện cho quyền lực: ghế càng lớn, lưng ghế càng cao thì quyền lực càng lớn.

Ngoài ra, bạn cũng cần lưu ý rằng, ghế có lưng tựa ưu thế hơn ghế không có lưng tựa, ghế có tay vịn hay hơn ghế không có tay vịn, ghế xoay tỏ ra quyền thế hơn ghế cố định.

Quà tặng

Trong giao tiếp, người ta hay dùng nhiều đồ vật như bưu ảnh, hoa, đồ trang sức... để tặng cho nhau. Những đồ vật này thường trở thành vô giá đối với người được tặng bởi chúng chứa đựng tình cảm, mong muốn của người tặng. Có người suốt đời nâng niu, trân trọng một chiếc bút, một tấm hình, một cuốn sổ tay với những dòng lưu niệm...

Tặng quà là một trong những cách nhanh nhất để tạo tình cảm và những ấn tượng tốt đẹp ở người khác về chúng ta. Là con người, ai cũng thích được quan tâm, vì vậy mà ai cũng thích được nhận quà..

Ngoài tình cảm, quà tặng còn có thể chứa đựng những ẩn ý sâu xa của người tặng.

Như vậy, quà tặng là một phương tiện biểu hiện tình cảm và thái độ một cách tinh tế. Ai cũng thích được nhận quà nhưng không phải bất cứ quà gì, cách tặng như thế nào, và không phải ai cũng biết nhận quà. Là một người thư ký trong tương lai, chắc chắn bạn sẽ không ít lần giúp lãnh đạo của mình chuẩn bị quà để tặng cán bộ, nhân viên, khách hàng, đối tác v.v... vào những dịp thích hợp, và chắc chắn bạn cũng sẽ không ít lần được nhận quà từ người khác. Để làm tốt công việc này, bạn cần lưu ý một số điểm sau đây:

- Khi tặng quà cần chú ý đến nhu cầu, sở thích của người được tặng.
- Quà tặng phải phù hợp với mối quan hệ giữa bạn (hoặc công ty của bạn) và bên được tặng. Quà tặng cũng cần thể hiện được thái độ nghiêm túc và chân thành. Có thể sử dụng sản phẩm của địa phương hoặc của công ty bạn làm quà tặng. Quà tặng như vậy không những thể hiện được tình cảm chân thành, mà còn có ý nghĩa quảng cáo.
- Cách tặng quà không nên cầu kỳ, phô trương, mà nên đơn giản, thể hiện sự chân thành và nghiêm túc của bạn.