

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CƠ GIỚI NINH BÌNH

GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: KỸ NĂNG GIAO TIẾP
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG/TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TCGNB ngày.....tháng....năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cơ giới Ninh Bình*

Ninh Bình, năm 2021
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 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

LỜI GIỚI THIỆU

Giao tiếp là hoạt động mang tính quy luật của con người. Qua giao tiếp con người tăng khả năng nhận thức và tăng hiểu biết lẫn nhau. Nhờ đó, tâm lý, ý thức con người cũng được phát triển.

Giáo trình *Kỹ năng giao tiếp* được biên soạn theo chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề Công tác xã hội của Trường Cao đẳng Cơ giới Ninh Bình. Môn học sẽ cung cấp những kiến thức cơ bản, nền tảng về kỹ năng giao tiếp cần thiết cho sinh viên để sau này ứng dụng trong thực tế nghề công tác xã hội của mình. Môn học gồm 4 bài:

- Bài 1. Khái quát chung về giao tiếp
- Bài 2. Thực hành các kỹ năng giao tiếp cơ bản
- Bài 3. Giao tiếp trực tiếp
- Bài 4. Giao tiếp gián tiếp

Giáo trình được biên soạn trên cơ sở tham khảo và sử dụng tài liệu của một số giảng viên, nhà nghiên cứu về Kỹ năng giao tiếp ở Việt Nam và trên thế giới. Giáo trình này đã được Hội đồng thẩm định Trường Cao đẳng Cơ giới Ninh Bình xét duyệt.

Là giáo trình được biên soạn lần đầu tại Trường, do đó không tránh khỏi những thiếu sót, chúng tôi mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các đồng nghiệp và bạn đọc để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Ninh Bình, ngày.....tháng.....năm 2021

Tham gia biên soạn:

1. Đỗ Thị Thu Hằng
2. Nguyễn Thị Lành
3. Đinh Trung Kiên

MỤC LỤC

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Kỹ năng giao tiếp

Mã mô đun: MĐ 10

Vị trí, tính chất, vai trò và ý nghĩa của mô đun:

- Vị trí mô đun: Kỹ năng giao tiếp là mô đun chuyên môn quan trọng của chương trình đào tạo công tác xã hội. Mô đun này được tổ chức dạy trước các mô đun, môn học chuyên môn nghề.
- Tính chất của mô đun: Là mô đun đào tạo cơ sở bắt buộc.

Mục tiêu của mô đun:

- Về kiến thức
 - + Trình bày được khái niệm, mục đích, chức năng của giao tiếp, xác định được vai trò, nguyên tắc của giao tiếp, phân biệt được các phong cách giao tiếp;
 - + Trình bày và vận dụng các kỹ năng giao tiếp trong công tác xã hội.
- Về kỹ năng:

- + Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản và chuyên nghiệp vào thực tế cuộc sống bản thân và hướng dẫn, tập huấn cho các đối tượng;
- + Thực hành tiến trình giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp vào các tình huống cụ thể;
- + Vận dụng các kỹ năng giải quyết các vấn đề trong thực tế.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Tuân thủ các nguyên tắc giao tiếp
- + Tích cực vận dụng các kiến thức về giao tiếp vào công việc và cuộc sống.
- + Rèn luyện được sự tự tin trong cuộc sống, giao tiếp đúng mực, luôn chủ động và tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống
- + Có ý thức tự học, chăm chỉ, tích cực nghiên cứu bổ sung kiến thức theo yêu cầu công việc

Nội dung của mô đun:

BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP

Mã bài: MĐ 10_B01

Mục tiêu:

- Kiến thức:
 - + Trình bày được khái niệm, mục đích, chức năng của giao tiếp, xác định được vai trò, nguyên tắc của giao tiếp;
 - + Phân biệt được các phong cách trong giao tiếp.
- Kỹ năng: Vận dụng linh hoạt các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong công tác xã hội.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Có ý thức tự học, chăm chỉ tích cực nghiên cứu bổ sung kiến thức
 - + Tự tin trong giao tiếp, rèn luyện sự tôn trọng trong giao tiếp.

Nội dung chính:

1. Khái niệm giao tiếp

1.1. Định nghĩa và bản chất của giao tiếp

Giao tiếp xã hội là một hiện tượng xã hội, là một mặt của sự tồn tại của cuộc sống xã hội và là cơ sở, nền tảng để các hoạt động xã hội, các mối quan hệ của con người diễn ra trên đó. Giao tiếp là một dạng thức cơ bản của hành vi con người. Giao tiếp có tầm quan trọng đặc biệt đối với đời sống con người. Hiệu quả của giao tiếp ảnh hưởng lớn đến hiệu quả hoạt động. Do vậy, giao tiếp được nhiều ngành khoa học đề cập và nghiên cứu như tâm lý học, điều khiển học, ngôn ngữ học, văn hóa học... Trong đó, tâm lý học, đặc biệt là tâm lý học xã hội là ngành khoa học nghiên cứu sâu nhất, cơ bản nhất về giao tiếp. Giao tiếp là đối tượng nghiên cứu của ngành khoa học cho nên có rất nhiều định nghĩa về giao tiếp và mỗi định nghĩa nhấn mạnh những mặt khác nhau của giao tiếp

Nhà tâm lý học người Mỹ Cooley định nghĩa: Giao tiếp như là một cơ chế cho các mối liên hệ của con người tồn tại và phát triển.

Nhà tâm lý học Xô viết A. A. Leonchiev đưa ra định nghĩa: Giao tiếp là một hệ thống những quá trình có mục đích và động cơ bảo đảm 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.

Bác sỹ Nguyễn Khắc Viện trong cuốn từ điển tâm lý học định nghĩa: Giao tiếp là sự trao đổi giữa người và người thông qua ngôn ngữ nói, viết, cử chỉ.

Ts. PGS. Ngô Công Hoàn trong cuốn *Giao tiếp sư phạm* 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, ảnh hưởng và tác động qua lại.

Mỗi định nghĩa trên đều đã theo một quan điểm và quan tâm đến các khía cạnh của giao tiếp xã hội. Tuy nhiên các định nghĩa này đều nêu ra những nét chung và cơ bản sau của giao tiếp:

- Nói đến giao tiếp là nói tới sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa người với người bị quy định bởi xã hội.

- Nói tới giao tiếp là nói đến sự trao đổi, chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng các phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ.

Từ việc phân tích các định nghĩa trên có thể khái quát lại như sau: giao tiếp là quá trình tiếp xúc, trao đổi thông tin, suy nghĩ, cảm xúc... giữa người với người thông qua ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ...

Giao tiếp là một quá trình phức tạp và nhiều mặt. Vì vậy, có thể nghiên cứu giao tiếp như là quá trình tác động qua lại của các cá thể, cũng như quá trình thông tin, thái độ của người với người, quá trình ảnh hưởng lẫn nhau của họ và là quá trình gây cảm xúc và hiểu biết lẫn nhau.

1.2. Mục đích, yếu tố trong giao tiếp

1.3. Chức năng của giao tiếp

1.3.1. Chức năng thông tin

Chức năng này bao quát tất cả các quá trình truyền và nhận thông tin. Chức năng này chính là thực hiện mục đích giao tiếp (truyền, nhận thông tin và xử lý thông tin ở cả hai phía chủ thể- đối tượng giao tiếp). Nội dung thông báo có thể là những hiện tượng trong đời sống sinh hoạt hàng ngày, những vấn đề thời sự, những tri thức mới trong các lĩnh vực khoa học. Nội dung thông tin cũng có thể là suy nghĩ, tâm trạng, cảm xúc, thái độ.

Trong quá trình giao tiếp người này thông báo cho người kia về vấn đề gì đó và đồng thời biểu lộ thái độ, quan điểm của mình về vấn đề này và cũng lại thu nhận được, biết được thái độ quan điểm, phản ứng của người đối thoại về vấn đề đó.

Sự thông báo truyền thông tin được thực hiện bằng các phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ (cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, tư thế...). Để giao tiếp được dễ dàng cả người phát và người nhận phải có chung hệ thống mã hoá và giải mã thông tin và cả hai phía đều là những chủ thể tích cực luôn đổi vai trò cho nhau tạo nên sự liên hệ ngược lại.

1.3.2. Chức năng nhận thức

Cá nhân ý thức được mục đích giao tiếp, nhiệm vụ, nội dung của tiến trình giao tiếp, phương tiện giao tiếp; ngoài ra còn có thể hiểu đặc trưng được của giao tiếp là khả năng nhận thức và hiểu

biết lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp, nhờ đó tâm lý, ý thức con người không ngừng được phát triển. Nếu không giao tiếp với những người xung quanh, đứa trẻ không nhận thức được.

Giao tiếp giúp con người nhận thức về sự vật, hiện tượng trong thế giới khách quan, về người khác, về chính bản thân mình thông qua quá trình tiếp nhận thông tin, xử lý thông tin.

Giao tiếp giúp con người mở rộng tầm hiểu biết, nâng cao kiến thức, kỹ năng của mình trong mọi lĩnh vực khoa học.

Khả năng nhận thức trong giao tiếp phụ thuộc vào khả năng huy động các giác quan để phản ánh, vào óc phán đoán, suy nghĩ khái quát hoá, trừu tượng hoá các thông tin đã thu được và đặc biệt phụ thuộc vào trình độ, kinh nghiệm thực tiễn của cá nhân.

1.3.3. Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành động

Thông qua giao tiếp, cá nhân không chỉ có khả năng điều chỉnh hành vi của mình mà còn có thể điều chỉnh hành vi của người khác. Chức năng này chỉ có ở người với sự tham gia của quá trình nhận thức, của ý chí và tình cảm. Khi tiếp xúc, trao đổi thông tin với nhau, các chủ thể giao tiếp đã hoặc đang ý thức được mục đích, nội dung giao tiếp, thậm chí còn có thể dự đoán được kết quả đạt được sau quá trình giao tiếp. Nhằm đạt được mục đích mong muốn, các chủ thể thường linh hoạt tùy theo tình huống thời cơ mà lựa chọn, thay đổi cách thức hoặc phương hướng, phương tiện giao tiếp sao cho phù hợp. Chức năng này thể hiện khả năng thích nghi lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp, ngoài ra nó còn thể hiện tính mềm dẻo, linh hoạt của các phẩm chất tâm lý cá nhân trong giao tiếp. Hơn thế nữa, chức năng này còn thể hiện vai trò tích cực của các chủ thể giao tiếp trong quá trình giao tiếp, điều này chỉ có được trong giao tiếp xã hội.

Giao tiếp bao giờ cũng là một quá trình tiếp xúc có mục đích, nội dung, đối tượng và nhiệm vụ cụ thể. Do đó trong giao tiếp cá nhân (chủ thể giao tiếp) cần lựa chọn cách thức và phương tiện giao tiếp để phù hợp với đối tượng, hoàn cảnh giao tiếp. Mục tiêu của giao tiếp là làm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của con người. Do vậy có thể nói giao tiếp là quá trình điều khiển.

Trước hết giao tiếp điều khiển chính bản thân chủ thể giao tiếp. Khi giao tiếp với người khác, cá nhân (chủ thể) phải lựa chọn, điều chỉnh hành vi, cử chỉ, điệu bộ... của mình sao cho phù hợp với nội dung, đối tượng giao tiếp, môi trường giao tiếp, hoàn cảnh giao tiếp. Mặt khác khi giao tiếp cá nhân lại phải ứng xử thế nào để làm cho đối tượng cùng nhận thức được, cùng cảm nhận và hiểu được mình (hiểu được nhu cầu, nguyện vọng, suy nghĩ... của mình). Đó chính là quá trình điều khiển, điều chỉnh sự nhận thức, thái độ và hành vi của đối tượng theo mục đích của chủ thể giao tiếp.

Trong quá trình giao tiếp các cá nhân nhận được những phản hồi từ người khác và từ đó điều chỉnh hành vi ứng xử của mình cho phù hợp với tình huống. Việc điều chỉnh hành vi giúp các cá nhân thích nghi lẫn nhau, thích nghi với hoàn cảnh, giúp cá nhân tự hoàn thiện những phẩm chất nhân cách của mình.

Trong giao tiếp nhóm, các chuẩn mực xã hội, các nguyên tắc nhóm được thể hiện qua các hiện tượng tâm lý xã hội như bắt chước, lây lan, thuyết phục, ám thị, do đó mỗi cá nhân học hỏi hành vi và xã hội hoá chính bản thân mình.

Ngoài các chức năng trên chúng ta có thể tham khảo thêm cách phân loại chức năng mang tính chất cụ thể hơn của nhà tâm lý học Xô Viết A. Karencô. Ông đã phân các chức năng của giao tiếp thành các chức năng cụ thể sau:

Chức năng tiếp xúc: giao tiếp là nền tảng cho mối quan hệ tiếp xúc người-người, tạo tâm thế sẵn sàng trao đổi và tiếp nhận thông tin.

Chức năng thông báo: đó chính là quá trình trao đổi thông tin, tình cảm, suy nghĩ, cảm xúc... giữa các chủ thể giao tiếp.

Chức năng thúc đẩy tính tích cực của các chủ thể cùng giao tiếp. Trong quá trình giao tiếp các cá nhân không chỉ trao đổi thông tin một cách thụ động mà còn tích cực, chủ động trao đổi thông tin.

Chức năng phối hợp cộng tác: quá trình giao tiếp giúp các cá nhân định hướng, tìm hiểu lẫn nhau và đi đến sự nhất trí, cộng tác trong hoạt động.

Chức năng giúp các cá nhân nhận thức lẫn nhau và hiểu biết lẫn nhau.

Chức năng biểu cảm: Biểu lộ và trao đổi cảm xúc cho nhau trong giao tiếp.

Chức năng thiết lập mối quan hệ qua lại giữa các đối tác.

Chức năng gây tác động (đến tri thức, tình cảm và toàn bộ nhân cách) ảnh hưởng lẫn nhau, làm thay đổi hành vi, tâm trạng và thái độ của nhau, cũng như các xu hướng nhân cách.

2. Nguyên tắc của giao tiếp

2.1. Chấp nhận thế giới quan của người khác

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Kiên nhẫn và biết chờ đợi:*

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

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

2.2. Nói rõ ràng, chính xác

Thông tin cần truyền đạt một cách rõ ràng, chuẩn xác, tránh dùng những từ ngữ (hoặc những cách mã hóa khác) mập mờ, có thể hiểu hai, ba cách khác nhau.

Thông tin truyền đạt càng rõ ràng, dễ hiểu thì càng giảm thiểu được những rủi ro trong giao tiếp, hiệu quả giao tiếp càng cao.

Thông tin truyền đạt phải chính xác là nguyên tắc quan trọng để đảm bảo cho giao tiếp thành công. Thực tế đã chứng minh rằng: “Thông điệp càng chính xác thì giao tiếp càng đạt hiệu quả cao.

“Chính xác” ở đây bao hàm cả việc dùng từ ngữ, nêu sự kiện chính xác, nêu con số chính xác và chính xác cả về khả năng thực hiện lời cam kết của mình.

2.3. Vui vẻ trong giao tiếp

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

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

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

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

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

Cửa sổ Johari:

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

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

Minh biết

Minh không biết

Người khác biết

Người khác không biết

	Vùng mù (2)
Vùng che giấu (3)	Vùng không biết (4)

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

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

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

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

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

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

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

Đặc điểm của cởi mở:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4. Thấu cảm trong giao tiếp

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

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

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

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

“Đừng đánh giá một người chừng nào bạn chưa hiểu rõ về bản thân anh ta”.