

GIÁO TRÌNH

**BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ SƯ PHẠM
DẠY TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG, TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP**

GIAO TIẾP SƯ PHẠM

S
P
K
T

GIÁO TRÌNH

BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ SƯ PHẠM

DAY TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG, TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP

GIAO TIẾP SƯ PHẠM

TÁC GIẢ: HOÀNG ANH

LƯU HÀNH NỘI BỘ
NĂM 2022

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 dẫn 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.

LỜI GIỚI THIỆU

Trong quá trình hình thành và phát triển tâm lý của cá nhân từ bé đến lớn, giao tiếp đóng vai trò một hoạt động nền tảng, giúp cho các hoạt động vui chơi, học tập, lao động diễn ra. Nếu không có giao tiếp, sẽ không có sự tiếp xúc qua lại giữa con người với nhau, từ đó sẽ không thể hình thành được sự nhận thức, thái độ và những hành vi tâm lý tương ứng cho mỗi cá nhân. Giao tiếp còn được xem là phép thử để kiểm tra sự hòa hợp của cá nhân khi gia nhập vào một tập thể. Nếu muốn được tiếp nhận, cá nhân phải học các phương thức ứng xử tương ứng, đồng thời cũng tạo điều kiện cho những người xung quanh bước vào thế giới của mình.

Trong hoạt động sư phạm, giao tiếp đóng vai trò như một thành tố tâm lý, giúp cho quá trình dạy học và giáo dục được tổ chức một cách hiệu quả. Nội dung và tính chất của giao tiếp sư phạm rất đa dạng, có thể diễn ra trong lớp học, ngoài lớp học, ngoài nhà trường; có thể diễn ra giữa giáo viên và học sinh, giữa học sinh với học sinh, giữa giáo viên với giáo viên, giữa giáo viên với phụ huynh học sinh và giữa giáo viên với các thành phần xã hội khác.

Để trở thành một giáo viên phù hợp với thời đại, ngoài năng lực chuyên môn và phẩm chất nghề nghiệp, thì việc học hỏi những nguyên tắc và rèn luyện những kỹ năng giao tiếp sư phạm luôn là một mục tiêu quan trọng và thường xuyên của mỗi chúng ta, từ khi còn trên ghế giảng đường sư phạm cho đến lúc trở thành một cô giáo, thầy giáo giàu kinh nghiệm.

Cuốn sách này được biên soạn để sử dụng làm giáo trình cho môn học “Giao tiếp sư phạm” trong các chương trình đào tạo giáo viên, bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, cũng như là tài liệu tham khảo cho các môn học khác như “Tâm lý học”, “Nhập môn ngành”, “Kỹ năng mềm” v.v...

Trân trọng !

MỤC LỤC

STT	NỘI DUNG	TRANG
1	BÀI 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP SỰ PHẠM	1
2	1. Khái niệm giao tiếp sự phạm	1
3	2. Vai trò và nguyên tắc giao tiếp sự phạm	9
4	3. Các giai đoạn của quá trình giao tiếp sự phạm	18
5	4. Thực hành và thảo luận	20
6	BÀI 2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP SỰ PHẠM	22
7	1. Nhóm kỹ năng nhận thức trong giao tiếp sự phạm	22
8	2. Nhóm kỹ năng làm chủ bản thân trong giao tiếp sự phạm	24
9	3. Nhóm kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp sự phạm	26
10	4. Thực hành và thảo luận	33
11	BÀI 3. GIẢI QUYẾT TÌNH HUỐNG GIAO TIẾP SỰ PHẠM	34
12	1. Tình huống giao tiếp sự phạm	34
13	2. Giải quyết các tình huống sự phạm thường gặp	38
14	3. Thực hành và thảo luận	41
15	TÀI LIỆU THAM KHẢO	45

BÀI 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP SỰ PHẠM

Thời gian thực hiện: 03 giờ

A. MỤC TIÊU

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

- Kiến thức: Trình bày được vai trò, nguyên tắc và các giai đoạn trong quá trình giao tiếp sự phạm.
- Kỹ năng: Vận dụng được các nguyên tắc giao tiếp sự phạm trong xử lý các tình huống giao tiếp sự phạm.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Chủ động, linh hoạt áp dụng các nguyên tắc giao tiếp sự phạm vào giải quyết các tình huống giao tiếp sự phạm.

B. NỘI DUNG

Giao tiếp là hiện tượng xuất hiện từ rất sớm cùng với sự xuất hiện của loài người. Trong giai đoạn đầu tiên của con người cổ đại, bắt nguồn từ yêu cầu và đặc điểm của hoạt động lao động đòi hỏi những thành viên tham gia phải thiết lập mối quan hệ giao tiếp với nhau để hợp tác cùng nhau, phân công lao động, phân chia sản phẩm v.v... Ban đầu người ta giao tiếp với nhau bằng các phương tiện phi ngôn ngữ, tới khi ngôn ngữ ra đời thì chất lượng giao tiếp của con người được nâng lên một mức hoàn toàn khác. Thông qua giao tiếp bằng ngôn ngữ, họ có thể trao đổi cho nhau tâm tư, tình cảm, tri thức, kinh nghiệm sống và lao động v.v... Như thế cho đến nay, trong đời sống tinh thần của mỗi nhóm xã hội, trong quá trình cải tạo tự nhiên, phát triển xã hội, con người luôn phải lấy sự tiếp xúc giữa con người với con người, giữa con người với các quan hệ xã hội làm cơ sở.

Chính vì vậy việc nghiên cứu giao tiếp cũng bắt đầu từ rất sớm, từ hàng ngàn năm trước công nguyên, xuất phát từ nghệ thuật cổ Hy - Lạp đến các quan niệm triết học hiện đại về giao tiếp. Đặc biệt từ những năm đầu của thế kỷ XX, giao tiếp đã trở thành vấn đề rất được quan tâm của các ngành khoa học như Triết học, Xã hội học, Tâm lý học, Ngôn ngữ học, Lý thuyết thông tin, v.v...

1. Khái niệm giao tiếp sự phạm

1.1. Khái niệm giao tiếp

Là một hiện tượng xã hội phức tạp, lại được nghiên cứu từ rất sớm bởi nhiều ngành khoa học khác nhau vì vậy có nhiều định nghĩa về giao tiếp.

Hoàng Phê (2003) trong Từ điển Tiếng Việt đã định nghĩa giao tiếp là “trao đổi, tiếp xúc với nhau” [15, tr 393].

Trong các tài liệu về “giao tiếp” được biên soạn bởi các nhà Tâm lý học, Giáo dục học ở Việt Nam, tiêu biểu có các khái niệm sau:

Trần Tuấn Lộ (1994) cho rằng: “Giao tiếp là hoạt động trong đó người này tiếp xúc và đối tác với người kia để có sự truyền thông tâm lý cho nhau hoặc để cùng nhau thực hiện một hoạt động khác sau khi đã có sự truyền thông về tâm lý” [10, tr 14].

Chu Văn Đức (2005) và đồng tác giả nhận định “Giao tiếp là hoạt động xác lập, vận hành các mối quan hệ giữa con người với con người nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định” [5, tr 13].

Nguyễn Văn Lũy và Lê Quang Sơn (2015) xác định “Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người với 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” [11, tr 23].

Tuy không hoàn toàn thống nhất song ở phần lớn các định nghĩa đó đều đề cập tới các giá trị cơ bản sau đây của giao tiếp:

- Là quá trình trao đổi, chia sẻ thông tin
- Giữa người với người
- Dẫn đến sự hiểu biết và tạo mối quan hệ
- Dẫn đến hành động để đạt mục tiêu

- Trong phạm vi tài liệu này, chúng ta thống nhất khái niệm giao tiếp sau đây: “*Giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin giữa con người với nhau dẫn đến sự hiểu biết và tạo mối quan hệ nhằm đạt được mục tiêu*”

1.2. Đặc trưng của giao tiếp

Tuy khó có thể có một sự thống nhất hoàn toàn về khái niệm song khoa học giao tiếp cũng đưa ra một số đặc trưng cơ bản sau đây của giao tiếp:

a. Là quá trình mang tính chủ thể

Quá trình giao tiếp dù ở loại hình nào và với mục đích gì đi nữa thì đều do các cá nhân thực hiện và là quá trình hai chiều, vị trí *chủ thể - đối tượng* của các cá nhân trong giao tiếp luôn có sự hoán đổi cho nhau, cùng chịu sự tác động và chi phối lẫn nhau, vì thế hoạt động giao tiếp có đặc thù khác với các hoạt động có đối tượng bình thường khác, đây là hoạt động *chủ thể - chủ thể*. Vì vậy, hiệu quả cũng như mức độ ảnh hưởng lẫn nhau trong giao tiếp phụ thuộc phần lớn vào đặc điểm của các cá nhân tham gia giao tiếp như: vị thế và vai trò xã hội, các đặc điểm về tính cách, năng lực, uy tín, văn hóa, trình độ học vấn, tuổi tác v.v...

b. Là quá trình trao đổi thông tin

Các quá trình giao tiếp có thể nhằm những mục đích khác nhau, song trong đó đều diễn ra sự trao đổi thông tin, tâm tư, tình cảm giữa các thành viên tham gia giao tiếp. Chính nhờ vào sự trao đổi này mà mỗi thành viên tham gia giao tiếp có điều kiện để tự hoàn thiện mình theo yêu cầu của nghề nghiệp, của vai trò xã hội mà họ phải đảm nhận, của các quan hệ xã hội mà họ là thành viên. Cũng nhờ đặc trưng này mà các phẩm chất tâm lý cá nhân mới được nảy sinh và phát triển, hay nói khác là quá trình xã hội hóa mới mới thực chất hòa nhập vào mỗi cá nhân, vào các hoạt động của nhóm, cộng đồng dân tộc, địa phương.

c. Là quá trình mang tính chất xã hội

Đặc trưng này thể hiện:

- Thứ nhất: Giao tiếp bao giờ cũng có nội dung xã hội cụ thể và thực hiện trong một hoàn cảnh xã hội nhất định, nghĩa là giao tiếp bao giờ cũng được tiến hành trong một không gian, thời gian với các điều kiện cụ thể.

- Thứ hai: Giao tiếp là điều kiện để hiện thực hóa các quan hệ xã hội nên nó chịu ảnh hưởng của truyền thống văn hóa, phong tục, tập quán của dân tộc cũng như sự tiến bộ xã hội và giao lưu quốc tế hiện tại.

Như thế, giao tiếp là một dạng hoạt động đặc biệt chỉ có ở người, nó bắt nguồn từ đặc điểm và yêu cầu hoạt động lao động của con người (như sự phân công lao động, sự hợp tác cùng nhau làm việc v.v..., nói khác đi là hoạt động lao động đòi hỏi phải thiết lập mối quan hệ giao tiếp giữa các thành viên tham gia).

d. Là quá trình mang tính nhận thức

Trong quá trình giao tiếp con người luôn ý thức được về mục đích, nội dung và phương tiện giao tiếp: mình giao tiếp với ai, với tư cách gì, trong mối quan hệ với người đó như thế nào, nhằm mục đích gì và với phương tiện và phương pháp nào v.v... Ví dụ, kể

cả giao tiếp giữa mẹ và con khi đứa trẻ còn chưa có ý thức thì người mẹ đã ý thức đầy đủ về tiến trình giao tiếp của mình. Còn giao tiếp giữa hai người lớn với nhau, cả chủ thể và đối tượng giao tiếp thường ý thức được về nội dung và diễn biến tâm lý của bản thân trong quá trình giao tiếp.

Nhờ đặc trưng này mà các cá nhân tham gia giao tiếp nhận thức và hiểu biết lẫn nhau, sự hiểu biết này vừa là nền tảng cho sự thành công của tiến trình giao tiếp tiếp theo, vừa có ý nghĩa trong việc rút ngắn thời gian và đẩy nhanh tốc độ giao tiếp.

1.3. Chức năng của giao tiếp

a. Chức năng định hướng, điều khiển, điều chỉnh hoạt động

Chức năng định hướng trong giao tiếp là khả năng xác định các mức độ nhu cầu, tư tưởng, tình cảm v.v của đối tượng giao tiếp để chủ thể đáp ứng kịp thời, phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ nhằm đạt mục đích của giao tiếp. Có nghĩa là khi giao tiếp với người khác, tùy theo phản ứng của đối tượng và trong những tình huống khác nhau mà ta sẽ có những tác động khác nhau cho phù hợp. Đồng thời cũng qua giao tiếp ta còn có thể điều chỉnh cả hành vi của đối tượng giao tiếp. Ví dụ như, với những người rụt rè, thiếu tự tin ta tạo điều kiện, động viên cho họ mạnh dạn bộc lộ thái độ, hành vi v.v...

Đây chính là sự thể hiện vai trò tích cực của các chủ thể tham gia giao tiếp, sự mềm dẻo, linh hoạt và khả năng thích nghi lẫn nhau trong quá trình giao tiếp. Như trong quá trình dạy học, một học sinh nào đó nhiều lần điểm kém, hoặc nhiều lần vi phạm nội quy v.v... gợi ý cho giáo viên một hướng giảng dạy, giáo dục, tìm hiểu những thông tin chính xác để có biện pháp thích hợp.

b. Chức năng thông tin

Việc thông báo cho nhau những tin tức, tâm tư, tình cảm không thể tiến hành được nếu không có sự giao tiếp giữa con người với con người. Chức năng này có cội nguồn sinh học: ở động vật, để thông báo một tin tức gì đó như báo có thức ăn, báo sự nguy hiểm v.v... chúng thường phát ra các tín hiệu âm thanh đơn giản, chung chung, không thể báo được thức ăn cụ thể là gì hay nguy hiểm từ đâu tới, mức độ ra sao. Còn ở con người, nhờ có hệ thống tín hiệu thứ hai mà chức năng thông tin được phát huy tối đa và khác hẳn về chất lượng so với động vật. Con người có thể thông báo cho nhau những thông tin phức tạp hơn rất nhiều, mang tính xã hội và rất cụ thể.

Chức năng thông tin có cả ở hai phía của quá trình giao tiếp, tức là cả phía chủ thể và đối tượng giao tiếp để thỏa mãn những nhu cầu tinh thần, văn hóa như trao đổi tin tức, tâm tư tình cảm. Chức năng này còn giúp cho việc điều hành nhóm xã hội tốt hơn, và cũng đòi hỏi người nói phải rõ ràng, mạch lạc hơn.

c. Chức năng đánh giá thái độ (còn gọi là chức năng cảm xúc)

Trong quá trình giao tiếp, con người thường biểu hiện những thái độ nhất định thông qua ngôn ngữ, ánh mắt, nét mặt hay những điệu bộ cử chỉ v.v... vì thế chúng ta có thể biết được đối tượng giao tiếp qua những biểu hiện đó.

Chức năng này yêu cầu các chủ thể tham gia giao tiếp phải tạo ra được những cảm xúc tích cực với đối tượng giao tiếp. Vì thế mọi sự thể hiện lạnh lùng hay vô cảm, hờ hững hay chiếu lệ, những lời nói cộc lốc, trang phục cầu thả, hành vi thô lỗ v.v... sẽ không thực hiện được chức năng cảm xúc trong giao tiếp. Ngược lại một thái độ nhiệt thành, chân thật, sự ân cần, tế nhị, sự lịch lãm, giản dị, tôn trọng v.v... dễ tạo nên những thiện cảm nơi đối tượng tiếp xúc. Tình cảm đi trước là tiền đề thuận lợi cho mọi sự giao tiếp và phát triển mối quan hệ hợp tác tốt đẹp.

d. Chức năng hiện thực hóa các quan hệ của con người

Sự tồn tại của một cộng đồng xã hội chỉ có thể có trên cơ sở tồn tại hai mối quan hệ của con người:

- Các quan hệ xã hội (như quan hệ sản xuất, quan hệ pháp quyền, quan hệ chính trị, tư tưởng, quan hệ đạo đức v.v...)

- Các quan hệ liên nhân cách (là các quan hệ trên cơ sở tâm lý, cảm xúc).

- Các quan hệ nói trên (vốn mang tính trừu tượng và vô hình) chỉ có thể trở thành hiện thực sống động và cụ thể nhờ vào sự giao tiếp của các chủ thể trong từng mối quan hệ. Điều đó có nghĩa, giao tiếp là cơ chế bên trong của sự tồn tại và phát triển xã hội, không có sự giao tiếp thì không có sự tồn tại và phát triển của các cộng đồng xã hội. Cả quan hệ xã hội và quan hệ liên nhân cách đều được thể hiện và thực hiện trong quá trình giao tiếp. Trong quá trình này, con người vừa là thành viên tích cực với tư cách tạo lập nên các quan hệ đó, vừa với tư cách phải hoạt động tích cực cho sự tồn tại và phát triển của chính các quan hệ đó. Ví dụ: quan hệ gia đình do các cá nhân (người vợ, người chồng) tạo dựng nên và cũng chính họ là người phải duy trì sự tồn tại và phát triển của quan hệ này.

1.4. Cấu trúc của hành vi giao tiếp

Cấu trúc của hành vi giao tiếp bao gồm những thành phần sau:

a. Người phát tin

Hiệu quả của việc giao tiếp phụ thuộc vào các yếu tố sau đây của người phát tin như:

- Yếu tố kiến thức:

Là yếu tố quan trọng của người phát tin trong quá trình giao tiếp, nếu người phát tin có kiến thức phong phú, chính xác và sâu sắc về vấn đề họ đang đề cập tới, họ sẽ có khả năng tạo ra, duy trì được giao tiếp có hiệu quả.

- Yếu tố thái độ:

Để thành công trong giao tiếp, phải biết tạo cho mình một sự tự tin, hay một thái độ tích cực: thái độ với bản thân, với đối tượng giao tiếp và với thông tin phát đi.

Với bản thân, nếu ta có một hình ảnh không tốt về bản thân sẽ dẫn đến sự mặc cảm, tự ti, che giấu ý nghĩ, né tránh hoặc có phản ứng tự vệ, tất cả những điều đó sẽ trở thành rào cản trong quá trình giao tiếp và ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả giao tiếp. Chỉ khi thực sự tin tưởng vào chính mình, chấp nhận mình với những ưu và nhược điểm, ý thức được những phản ứng của bản thân, hiểu rõ được động cơ và làm chủ được những cảm xúc thì sự giao tiếp mới thực sự cởi mở và đạt hiệu quả.

Thái độ đối với bản thông điệp: có tin tưởng hay không, hiểu biết hay còn lưỡng lự v.v... Vì vậy khi chúng ta nói về một vấn đề nào đó, nên tự biết mình nắm vững nội dung đó tới đâu. Khi nào chúng ta thực sự nắm vững ta mới có sự tự tin vào điều mình đang nói.

Hiệu quả giao tiếp còn chịu ảnh hưởng của cả thái độ đối với người nhận thông tin, với đối tượng giao tiếp ta tin tưởng hay không, thiện cảm hay ác cảm, nhiệt tình hay thờ ơ, tôn trọng hay coi thường v.v...

- Yếu tố tiêu chuẩn văn hóa xã hội:

Nói đến tiêu chuẩn văn hóa xã hội của người phát tin là đề cập tới tính chất, thành phần xã hội, bằng cấp, học vị hay tôn giáo v.v... Yếu tố này vừa ảnh hưởng tới chất lượng và nội dung thông tin, vừa ảnh hưởng đến người nhận: tin tưởng hay nghi kỵ, tôn trọng hay không, quan tâm hay thờ ơ.

b. Người nhận tin

Việc nghiên cứu người nhận tin có giá trị đặc biệt trong giao tiếp. Các kết quả nghiên cứu đã loại bỏ những quan niệm chưa đúng đắn khi cho rằng, nếu thông tin được lập luận

một cách logic và sát thực thì nó sẽ tự động thay đổi hành vi của người nhận tin. Thực ra không có bất kỳ sự tự động nào cả, mà sự kết hợp của thông tin với tâm thế người nhận tin là yếu tố quan trọng tác động đến sự thay đổi hành vi của họ, hay nói khác là tâm thế của người nhận tin ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tiếp nhận thông tin. Do người nhận tin thường nhận qua lăng kính chủ quan của mình nên họ cũng bị hạn chế bởi trình độ, cảm xúc, và các yếu tố nội tâm khác.

Vì giao tiếp là quá trình hai chiều và mỗi thành viên tham gia giao tiếp vừa là chủ thể, vừa là đối tượng giao tiếp, vì thế để đạt được hiệu quả của giao tiếp, người nhận tin cũng phải đảm bảo những yêu cầu như ở người phát tin, như kiến thức, thái độ và các tiêu chuẩn văn hóa xã hội.

c. Kênh truyền tin

Kênh truyền tin là con đường liên lạc giữa người phát tin và người nhận tin. Có thể phân loại kênh dựa trên các căn cứ khác nhau:

- Dựa vào phương tiện giao tiếp là ngôn ngữ hay phi ngôn ngữ chúng ta có các kênh như: kênh thính giác, kênh thị giác, xúc giác v.v...

- Dựa vào tính chất mối quan hệ giữa các cá nhân trong giao tiếp ta có các kênh như: kênh giao tiếp chính thức và kênh giao tiếp không chính thức. Trong kênh giao tiếp chính thức có các loại như giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới, từ cấp dưới lên cấp trên và giao tiếp giữa các đồng nghiệp. Kênh giao tiếp không chính thức là giao tiếp mang tính chất riêng tư giữa các cá nhân.

Vì thế, để giao tiếp hiệu quả thì việc tổ chức kênh giao tiếp phải sao cho phù hợp để con đường liên lạc thực hiện được nhiệm vụ của nó trong giao tiếp, điều này phụ thuộc vào từng loại hình giao tiếp cũng như mục đích và nội dung giao tiếp, đồng thời cũng cần kết hợp nhiều kênh giao tiếp với nhau. Ví dụ trong dạy học: kênh giao tiếp nếu là thị giác thì cần tổ chức sao để học sinh đọc được chữ trên bảng, quan sát được tranh ảnh, mô hình v.v... Hay trong quản lý, việc phổ biến các chủ trương, chính sách của cấp trên tới cấp dưới (kênh chính thức) có thể được thực hiện qua các văn bản, thông báo (kênh thị giác), hay qua các cuộc hội họp, báo cáo (kênh thính giác).

d. Thông điệp

Là những nội dung thông tin đã được người phát tin mã hóa dưới dạng những dấu hiệu, ký hiệu nào đó (lời nói, chữ viết, cử chỉ v.v...).

Yêu cầu đặt ra là thông điệp phải được cấu trúc như thế nào để nó đến được người thu với hiệu quả cao nhất. Ví dụ nếu là lời nói hay chữ viết thì nó phải được xây dựng bằng từ ngữ gì, cấu trúc ngữ nghĩa và cú pháp ra sao để người nhận tin hiểu chính xác nhất.

Thông điệp luôn thể hiện cả yếu tố trí tuệ lẫn yếu tố tình cảm trong đó. Yếu tố trí tuệ giúp người nhận tin xem xét tính hợp lý của thông tin, còn yếu tố tình cảm có tác dụng cảm hóa hoặc thuyết phục qua đó mà thay đổi được suy nghĩ và hành động nơi người nhận tin.

e. Phản hồi

Là các thông tin đáp lại của người nhận đến người gửi. Các phản hồi có tác dụng giúp cho các thành viên tham gia giao tiếp có những điều chỉnh phù hợp trong quá trình giao tiếp.

Việc phát đi một bản thông điệp thường tạo ra những phản ứng nhất định từ phía người nhận, sự phản hồi có thể dưới nhiều hình thức khác nhau (lời nói, chữ viết, cử chỉ, hành động v.v...). Cần quan tâm tới các phản hồi này vì ở đó thể hiện rõ nhất người nhận hiểu thông điệp gửi đi của ta tới đâu, từ đó chúng ta có những điều chỉnh cần thiết nhằm đạt mục đích. Để giao tiếp hiệu quả, luôn phải lấy được phản hồi từ người nhận để chắc

rằng thông tin của ta đưa ra được nhận và hiểu một cách đúng đắn. Phản hồi một lần nữa khẳng định việc giao tiếp của ta đã thành công.

g. Môi trường

Là tình huống, bối cảnh cụ thể, là môi trường xung quanh mà thông điệp của ta được phát đi.

Đó có thể là môi trường văn hóa xã hội trong đó quá trình giao tiếp diễn ra: Ví dụ, là môi trường văn hóa truyền thống, chính thống có kỷ luật chặt chẽ với những quy định cụ thể, rõ ràng hoặc cũng có thể là môi trường văn hóa cởi mở hơn mà trong đó mọi người dù là ở vị trí nào đều được tự do thể hiện thái độ cũng như chính kiến cá nhân. Nói khác đi, đây chính là bầu không khí tâm lý, tính chất mối quan hệ giữa các cá nhân tham gia giao tiếp, hoặc có khi là những truyền thống, phong tục, tập quán nơi diễn ra giao tiếp.

Cũng có thể là các yếu tố như không gian, điều kiện về ánh sáng, âm thanh, nhiệt độ hay sự sắp xếp các đồ vật trong không gian diễn ra sự giao tiếp

1.5. Phân loại giao tiếp

Sự giao tiếp giữa cá nhân và cá nhân rất đa dạng và phong phú nên cũng có nhiều cách phân loại, tùy theo chủ thể và đối tượng giao tiếp là ai, tùy theo tính chất, mục đích, nội dung, hình thức, phương pháp, địa điểm, thời gian giao tiếp v.v... Như vậy, dựa trên những cơ sở khác nhau mà người ta có những cách phân loại khác nhau. Sau đây là một số căn cứ phân chia các loại giao tiếp.

a. Căn cứ vào tính chất không – thời gian của giao tiếp

*** Giao tiếp trực tiếp**

Là loại giao tiếp được tiến hành cùng một thời gian và địa điểm với sự có mặt của hai hay nhiều người.

Ví dụ: việc dạy – học trên lớp; báo cáo; thảo luận; hội họp hay chuyện trò trực diện v.v... đều là các giao tiếp trực tiếp.

Đây là loại giao tiếp giúp cho việc thông tin hai chiều nhanh và kịp thời, ngoài ra còn có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ như ánh mắt, nét mặt, điệu bộ và cử chỉ v.v... làm tăng hiệu quả của quá trình giao tiếp.

*** Giao tiếp gián tiếp**

Là quá trình giao tiếp được thực hiện qua các phương tiện trung gian (như thư từ, điện thoại, điện tín, Internet v.v...).

Ví dụ: dạy học từ xa, chuyện trò qua điện thoại, trao đổi tâm tư tình cảm qua thư, thư điện tử v.v...

Ưu điểm của giao tiếp loại này giúp ta giao tiếp được với người vắng mặt, người ở xa, nhất là trong thời đại khoa học kỹ thuật phát triển như ngày nay, các phương tiện kỹ thuật giúp con người giao tiếp gián tiếp thuận lợi hơn, trên phạm vi rộng lớn hơn, nhanh và hiệu quả hơn rất nhiều.

Hạn chế của loại giao tiếp này là không phát huy được các phương tiện phi ngôn ngữ hỗ trợ trong quá trình giao tiếp, đồng thời thông tin về đối tượng giao tiếp cũng như các phản hồi thường không toàn diện, kịp thời và còn phải phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác.

b. Căn cứ vào qui cách giao tiếp

*** Giao tiếp chính thức**

Là sự giao tiếp giữa các thành viên của các nhóm xã hội chính thức trong việc giải quyết những nhiệm vụ xã hội.

Ví dụ: giao tiếp giữa các cá nhân khi làm việc ở cơ quan, xí nghiệp, các đoàn thể xã hội; giao tiếp giữa cấp trên với cấp dưới, giữa thủ trưởng với nhân viên v.v... trong công việc.

Đây là sự giao lưu giữa những người đang thực hiện một chức trách nhất định của xã hội. Phương tiện, cách thức của loại giao tiếp này thường cũng theo một quy ước nhất định hoặc quy định cụ thể trong các văn bản, nội dung được thông báo rõ ràng, vì thế trong giao tiếp chính thức ngôn ngữ chính xác đóng vai trò rất quan trọng.

Ví dụ: việc đón tiếp hay đưa tiễn các nguyên thủ của quốc gia tại sân bay diễn ra theo những nghi lễ ngoại giao đã được quy định của cộng đồng quốc tế; các cuộc hội họp, hội nghị hay ký kết được thực hiện theo những quy định hay nghi lễ nhất định.

*** Giao tiếp không chính thức**

Là loại giao tiếp giữa các cá nhân trong các nhóm không chính thức.

Ví dụ: vui chơi giải trí, chuyện trò, tâm sự thân mật v.v...

Nếu giao tiếp chính thức mang tính chất đối ngoại thì giao tiếp không chính thức mang tính thân tình, không lệ thuộc hay gò bó vào những quy định về cách thức cũng như các lễ nghi hình thức. Mục đích của loại giao tiếp này là để cảm thông, đồng cảm, chia sẻ. Trong giao tiếp không chính thức, các cá nhân không chỉ thông báo tin tức mà còn cùng nhau bày tỏ lập trường, thái độ đối với thông tin và cùng nhau xử lý thông tin đó.

c. Căn cứ vào thành phần giao tiếp

*** Giao tiếp giữa hai cá nhân**

Đây là thành phần cơ bản trong giao tiếp. Giữa hai cá nhân bất kỳ không chịu sự ràng buộc của hội, nhóm nào ngoài những qui định chung của xã hội. Các đặc điểm tâm lý cá nhân sẽ được dùng để tạo sự tương tác.

*** Giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm**

Đây được hiểu là giao tiếp nhóm, do đó các cá nhân phải tuân theo qui định riêng của nhóm (tổ, phòng, khoa, ban, lớp...). Các đặc điểm tâm lý cá nhân vẫn được phát huy nhưng phải hướng đến mục tiêu chung của nhóm. Những cá tính không được thể hiện quá mức, có thể xem là hạn chế của loại giao tiếp này, nhưng sẽ mang lại hiệu quả cho những giai đoạn đầu hình thành nhóm.

*** Giao tiếp giữa cá nhân với nhóm**

Đây là kiểu giao tiếp giữa lãnh đạo với nhân viên, hay giữa một người đại diện với các thành viên trong nhóm mình. Tùy vào tính chất của nhóm (nhóm gia đình, nhóm bạn bè, nhóm công việc, nhóm xã hội) và số lượng các thành viên mà cá nhân đại diện sẽ phải có những phong cách như thế nào. Thông thường có ba phong cách giao tiếp của một lãnh đạo: độc đoán, dân chủ, tự do. Loại giao tiếp này cũng thường mang qui cách chính thức, bởi nó cần gắn liền với một mục tiêu cụ thể. Hiệu quả của loại giao tiếp này phụ thuộc nhất định vào tính chất tâm lý giữa các cá nhân trong nhóm.

*** Giao tiếp giữa các nhóm**

Loại này chỉ xảy ra trong bối cảnh giao tiếp với sự tổ chức mang tính qui mô, như một trận đấu thể thao giữa hai đội, một buổi giao lưu giữa các phòng ban, hoặc giữa các công ty. Nhưng để mang lại hiệu quả, thì mỗi nhóm sẽ cần cử một người đại diện để tiếp xúc với nhau, khi này thì tính chất cuộc giao tiếp sẽ lại trở thành giao tiếp giữa các cá nhân. Tuy nhiên, mỗi cá nhân này sẽ phải tương tác bằng đặc điểm tâm lý của nhóm mà mình đại diện, chứ không được để tâm lý cá nhân can thiệp vào, như vậy mục tiêu của nhóm, cũng như của tổ chức, mới đạt được.

d. Căn cứ vào vị thế tâm lý

*** Giao tiếp ở thế mạnh**

Thế mạnh của một người trong giao tiếp được hiểu là sự vượt trội hơn về: tuổi tác, trình độ, chức vụ, địa vị, thậm chí là tiền bạc. Ngoài ra, thế mạnh có khi được thể hiện ở chính thần thái của một người khi tiếp xúc, khiến đối phương e dè, sợ sệt, nể phục. Loại “sức mạnh” có thể được xác định từ trước, cũng có thể chỉ xuất hiện khi bắt đầu vào cuộc giao tiếp.

Người ở thế mạnh tất yếu có nhiều quyền hạn hơn, do đó cũng dễ áp đảo để khiến đối phương có những cảm xúc, hành vi như mình mong muốn. Tuy nhiên, để thu phục được lòng người, những người ở thế mạnh cũng nên biết tiết chế, sử dụng vừa phải quyền năng của mình.

*** Giao tiếp ở thế cân bằng**

Ở loại này, những người trong cuộc giao tiếp đều tương đồng nhau về tuổi tác, địa vị, chức vụ, tài sản... hoặc họ xem nhau là tương đồng. Trong một nhóm có sự cân bằng như vậy rất dễ để cởi mở với nhau, và từ đó các cá nhân cũng dễ đi đến sự đồng cảm. Tuy nhiên, vì không có ai nổi trội hơn nên đôi khi khó đi đến sự đồng thuận nếu như nội dung giao tiếp là những vấn đề quan trọng, cần một quyết định dứt khoát.

Như đã nói ở trên, những người ở vị thế mạnh nếu có thể chủ động “hạ” xuống một chút sao cho cân bằng với đối phương, thì sẽ tạo được thiện cảm, và đi đến được “đắc nhân tâm”. Hoặc giả như một trong hai bên vốn đang ở thế cân bằng, mà chủ động “hạ” xuống để nhường thế “mạnh” cho đối phương, thì cũng có thể đạt được mục tiêu. Ví dụ như bạn bè, anh em nhường nhịn nhau để giữ hòa khí.

*** Giao tiếp ở thế yếu**

Người ở thế yếu thường cảm thấy tự ti trong một cuộc giao tiếp, từ đó cũng không đạt được mục tiêu mong muốn, hoặc ngay từ đầu cũng không đặt ra mục tiêu gì, chỉ biết theo sự sắp đặt của những người ở thế mạnh.

Do vậy, khi định vị được bản thân đang ở thế yếu, chủ thể nên yên lặng quan sát đối phương, quan sát bối cảnh giao tiếp, từ đó học hỏi. Đừng cảm thấy tủi thân, hoặc bức tức mà ỷ vào một chút vốn sống ít ỏi để chứng tỏ với mọi người. Làm như vậy, đối phương hiểu chuyện thì sẽ thông cảm cho mình, bằng không thì sẽ khiến mình bị tổn thương, từ đó có thể dẫn đến hiện tượng sợ giao tiếp.

Sau đó, chúng ta nên tiếp tục học tập để nâng cao kiến thức chuyên môn, kỹ năng xã hội, kinh nghiệm sống dần dần nâng cao vị thế của bản thân, cũng là nâng cao sự tự tin.

e. Căn cứ vào phương tiện giao tiếp

*** Giao tiếp bằng ngôn ngữ**

Là quá trình giao tiếp mà cả chủ thể và khách thể đều dùng chung một loại ngôn ngữ của một quốc gia nào đó (tiếng Việt, tiếng Anh hay tiếng Nhật v.v...).

Đây là loại giao tiếp đặc trưng chỉ có ở người vì chỉ con người mới có ngôn ngữ. Giao tiếp bằng ngôn ngữ thông dụng và hiệu quả nhất, đặc biệt là trong các giao tiếp chính thức, thông tin được truyền đi bằng phương tiện ngôn ngữ đầy đủ, chính xác và trọn vẹn hơn cả.

Giao tiếp bằng ngôn ngữ đòi hỏi các chủ thể trong giao tiếp phải dùng chung một thứ ngôn ngữ nào đó, và để thông điệp không bị hiểu sai thì yêu cầu về ngôn ngữ phải chính xác, ngắn gọn và phải rõ ràng, mạch lạc.

*** Giao tiếp bằng phi ngôn ngữ**

Là loại giao tiếp sử dụng các phương tiện ngoài ngôn ngữ như điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt, nét mặt hay các đồ vật.

Giao tiếp phi ngôn ngữ thường dùng để biểu thị thái độ khi giao tiếp trực tiếp, ví dụ: sự đồng tình hay không, hài lòng hay không, thiện cảm hay ác cảm thường được thể hiện qua những cái lắc đầu hay nhăn trán, qua nụ cười hay ánh mắt, nét mặt);

Cũng có khi dùng để củng cố, hỗ trợ cho giao tiếp bằng ngôn ngữ, như khi ta diễn đạt một vấn đề nào đó ta hay dùng ánh mắt, nét mặt hay các cử điệu để củng cố thêm cho điều đang nói.

Trong một số trường hợp đặc biệt khi lời nói và các biểu hiện phi ngôn ngữ không thống nhất với nhau, thì việc giải mã các biểu hiện phi ngôn ngữ mới cho ta thông tin chân thực.

Giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ rất ít khi tách rời nhau mà thường bổ sung cho nhau. Vì vậy trong giao tiếp nếu ta biết kết hợp các loại giao tiếp với nhau sẽ làm tăng hiệu quả của giao tiếp để đạt được mục đích.

1.6. Khái niệm giao tiếp sư phạm

Giao tiếp là một thành tố tâm lý quan trọng của quá trình dạy học nói riêng và hoạt động sư phạm nói chung. Những hình thức chủ yếu của công tác dạy học và giáo dục diễn ra trong điều kiện giao tiếp như giảng bài trên lớp, hướng dẫn thực hành, tổ chức thi cử, tham vấn tâm lý học sinh... Không có giao tiếp thì không có sự tương tác trong hoạt động của giáo viên và học sinh.

Khái niệm giao tiếp sư phạm đã được nhiều tác giả trình bày trong các tài liệu dành cho đào tạo sinh viên sư phạm.

“Giao tiếp sư phạm là những nguyên tắc, những biện pháp và kỹ xảo tác động lẫn nhau giữa giáo viên với tập thể học sinh mà nội dung cơ bản của nó là trao đổi thông tin, là sự tác động về giáo dục và học tập, là việc tổ chức mối quan hệ lẫn nhau và cũng là quá trình người giáo viên xây dựng và phát triển nhân cách của học sinh” [18, tr 18].

“Giao tiếp sư phạm là giao tiếp có tính nghề nghiệp giữa giáo viên với học sinh trong quá trình giảng dạy (giáo dưỡng) và giáo dục, có các chức năng sư phạm nhất định, tạo ra các tiếp xúc tâm lý thuận lợi, cùng các quá trình tâm lý khác (chú ý, tư duy...) có thể tạo ra kết quả tối ưu của quan hệ thầy trò, trong nội bộ tập thể học sinh và trong hoạt động dạy cũng như hoạt động học” [1, tr 13].

Như vậy, kết hợp khái niệm chung về giao tiếp cùng với sự tiếp cận nghề sư phạm, chúng ta có định nghĩa như sau: *giao tiếp sư phạm là giao tiếp giữa giáo viên với học sinh, cũng như các thành phần liên quan đến hoạt động của học sinh trong môi trường sư phạm, nhằm tạo ra các tiếp xúc tâm lý, hình thành mối quan hệ tương tác, từ đó đạt được mục đích dạy học và giáo dục nhất định.*

2. Vai trò và nguyên tắc giao tiếp sư phạm

2.1. Vai trò của giao tiếp sư phạm

Giao tiếp sư phạm có vai trò rất quan trọng trong hoạt động giáo dục nói chung và trong việc hình thành nhân cách học sinh nói riêng.

Trong hoạt động sư phạm, giao tiếp không những là điều kiện cơ bản và tất yếu của hoạt động sư phạm mà còn là công cụ, là phương tiện để thực hiện mục đích sư phạm, bởi tất cả những nội dung giáo dục từ việc giảng dạy thú vị, sáng tạo đến các phương pháp tích cực, tiến bộ chỉ phát huy tác dụng khi và chỉ khi được đảm bảo bằng giao tiếp sư phạm phù hợp, đúng đắn. Từ đó cho thấy giao tiếp sư phạm gắn bó chặt chẽ với hoạt động sư phạm và bản chất của quá trình sư phạm

Nếu coi hoạt động sư phạm phục vụ 3 mục đích: giảng dạy, giáo dục và phát triển thì giao tiếp sư phạm có vai trò:

- Là phương tiện để giải quyết nhiệm vụ giảng dạy vì giao tiếp sư phạm đảm bảo sự tiếp xúc tâm lý với học sinh, hình thành động cơ tích cực học tập, tạo bầu không khí tâm lý trong nhận thức, tìm tòi.

- Là sự bảo đảm tâm lý – xã hội cho quá trình giao tiếp vì nhờ giao tiếp sư phạm mà hình thành được mối quan hệ giáo dục, tạo nên khuôn mẫu của lối sống, ảnh hưởng tới sự hình thành các định hướng, các chuẩn mực, các kiểu sống của cá nhân và có sự tiếp xúc tâm lý giữa thầy và trò. Điều đó đảm bảo kết quả của hoạt động học tập, khắc phục những trở ngại tâm lý, hình thành các mối quan hệ liên nhân cách trong tập thể học sinh.

- Là phương pháp tổ chức mối quan hệ qua lại giữa thầy và trò, bảo đảm cho việc dạy và giáo dục có hiệu quả bởi vì giao tiếp sư phạm đã tạo ra hoàn cảnh, tình huống tâm lý kích thích việc tự học và tự giáo dục của học sinh, khắc phục các yếu tố tâm lý kìm hãm sự phát triển nhân cách trong quá trình giao tiếp: thiếu tự tin, lúng túng khi giao tiếp,... Tạo điều kiện để phát hiện việc điều chỉnh tâm lý – xã hội trong quá trình phát triển và hình thành các phẩm chất, nhân cách.

Như vậy, giao tiếp sư phạm không chỉ là phương tiện, là công cụ để thực hiện mục đích sư phạm mà còn là bộ phận cấu thành hoạt động sư phạm, là một thành phần chủ đạo trong cấu trúc năng lực của người thầy giáo, góp phần tạo nên nhân cách của họ.

Nhờ có giao tiếp sư phạm nhà giáo dục mới tổ chức được hoạt động của mình, đồng thời giao tiếp sư phạm là công cụ thiết lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ giao tiếp giữa các thầy cô giáo trong nhà trường.

- Giao tiếp sư phạm có vai trò đặc biệt quan trọng đối với sự phát triển nhân cách của học sinh. Thông qua giao tiếp sư phạm mà nhà giáo dục truyền đạt những tri thức khoa học, kinh nghiệm, trải nghiệm... còn người được giáo dục thì lĩnh hội tiếp thu tri thức, kinh nghiệm chuẩn mực đạo đức để hình thành, phát triển tâm lý nhân cách cho chính mình. Qua sự trao đổi thông tin và cảm xúc giữa giáo viên và học sinh, đã giúp cho nhiều học sinh hình thành được một số phẩm chất và nhân cách như: ý thức trách nhiệm, tôn trọng tập thể, lòng tự trọng....

- Nhờ có giao tiếp sư phạm, nhà giáo dục đã đi sâu vào thế giới tinh thần của học sinh, thiết lập được mối quan hệ gắn bó đối với học sinh, kích thích học sinh tính tích cực chủ động, sáng tạo trong mọi hoạt động giao tiếp để trở thành những nhân cách có ích cho xã hội và tự hoàn thiện bản thân.

2.2. Nguyên tắc giao tiếp sư phạm

a. Tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp

Tôn trọng một ai đó có nghĩa là cho người ta thấy được vị trí, ý nghĩa và đặc biệt hơn là sự quan trọng của họ trong quá trình tiếp xúc, giao tiếp. Hơn nữa, tôn trọng nhân cách ở đây được hiểu là tôn trọng mọi đặc điểm từ hình thức, vóc dáng, cách ăn mặc cho tới tính tình, thái độ, địa vị, nghề nghiệp, hoàn cảnh sống... Việc tôn trọng người học đồng nghĩa với việc người dạy tôn trọng chính bản thân mình. Để làm điều này, các thầy cô giáo cần xét đến những yếu tố sau:

- **Xem học sinh là một cá nhân, một chủ thể**

Giao tiếp là một hoạt động rất đặc biệt, trong đó con người vừa là chủ thể, vừa là khách thể của hoạt động. Trong hoạt động giao tiếp, dù là dưới hình thức nào, ai cũng muốn khẳng định mình là một chủ thể với toàn quyền trình bày ý kiến, giải quyết vấn đề

và nêu quyết định cuối cùng. Do đó, việc bị ai đó phủ nhận vai trò trên thật không dễ chịu chút nào.

Thông thường, nếu chúng ta chủ động gặp gỡ ai đó trước, chúng ta cũng chủ động chào hỏi, mở đầu câu chuyện. Nhưng đôi khi chúng ta quá chủ động dẫn đến không cho đối phương cơ hội nói về chính họ, đặt vấn đề mà họ quan tâm, thậm chí đưa ra chính kiến về một vấn đề chung giữa hai bên. Đặc biệt nếu chúng ta ở một vị thế cao hơn, như lớn tuổi hơn, chức vụ quan trọng hơn, ăn mặc sang trọng hơn, hoặc giả như giàu có hơn, thì cơ hội khiến chúng ta “xem thường” đối phương cũng cao hơn một cách tỉ lệ thuận. Loại vị thế này phần lớn đúng trong mối quan hệ giữa giáo viên và học sinh, khi các thầy cô thực sự ở một vị thế cao hơn đối với các em học sinh. Nếu điều này xảy ra, quá trình giao tiếp chỉ thành công một nửa về phía chúng ta, nếu như chúng ta ngộ nhận là như vậy.

Vì thế, hãy làm mọi cách có thể để tôn trọng học sinh, cũng như phụ huynh học sinh, bằng cách nhìn nhận họ cũng với một vai trò chủ thể như mình đang có, tạo cho họ có toàn quyền quyết định kết quả cuộc giao tiếp như chính chúng ta đang có cái quyền ấy. Hẳn ai cũng lấy làm sung sướng khi có trong tay quyền làm chủ một điều gì đó, cho dù điều đó đối với mỗi chúng ta chẳng dễ dàng gì.

- Tạo được ấn tượng tốt ngay từ phút đầu giao tiếp

Ấn tượng đầu tiên luôn giữ vai trò vô cùng quan trọng để tạo hiệu quả cho một buổi gặp gỡ, và cho cả quá trình tiếp xúc lâu dài sau đó. Nếu bạn chưa biết cách làm thế nào để gây ấn tượng tốt ngay từ phút đầu giao tiếp, thì đồng nghĩa với việc bạn chưa sẵn sàng cho buổi gặp mặt đó, và tốt nhất là tìm một thời điểm khác thích hợp hơn.

Việc tạo ấn tượng tốt ngay từ phút đầu tiên gặp học sinh có thể được thực hiện thông qua câu chào, lời hỏi thăm, ý mở đầu cho một câu chuyện để dẫn dắt vào môn học, bài giảng, hoặc một cuộc gặp mặt. Thông qua trang phục, dáng vẻ, cử chỉ cũng như cách thức xuất hiện, giáo viên cũng có nhiều cơ hội gây thiện cảm nơi học sinh. Những yếu tố này cần phải được chuẩn bị một cách cẩn trọng trước khi bắt đầu buổi gặp gỡ, và có thể không hoàn toàn theo ý muốn của chính mình. Không ít người lầm tưởng “ấn tượng tốt” với “ấn tượng khác biệt”, hoặc thậm chí với “ấn tượng choáng”. Sự “choáng” hoặc “khác biệt” chỉ trở nên tốt khi nó phù hợp với bối cảnh, đối tượng, nội dung giao tiếp và với bản thân chủ thể giao tiếp. Với môi trường sư phạm, hẳn nhiên các thầy cô giáo không cần loại ấn tượng đặc biệt đến vậy.

Mặc dù vẻ ngoài đóng một vai trò khá quan trọng, nhưng suy cho cùng, bao trùm lên tất cả những biểu hiện trên, thì ấn tượng tốt nhất vẫn là một tấm lòng nhiệt thành, một thái độ hứng khởi, một sự mong chờ sâu sắc khi gặp đối tượng. Nếu chúng ta có điều này, thì ấn tượng tốt chắc chắn sẽ được duy trì rất lâu dài sau lần đầu tiên ấy nơi các em học sinh.

- Lắng nghe ý kiến của đối tượng giao tiếp

Ý kiến quan trọng đầu tiên của đối tượng giao tiếp, nếu như đây là lần đầu gặp mặt, mà chúng ta không những cần phải lắng nghe mà còn nhất thiết phải nhớ, đó là phần tự giới thiệu của họ. Trong phần quan trọng ấy lại có một phần quan trọng hơn cả, đó chính là cái tên của đối tượng. Chúng ta hẳn đã có một vài lần do quá chú trọng vào nội dung câu chuyện cũng như sự thành công của công việc, mà đã vô tình quên ngay tên của người đối diện ngay sau khi họ vừa giới thiệu. Điều này thật vô cùng tai hại và biến chúng ta thành một kẻ vô duyên khi đúng lúc mình cần gọi lên cái tên của người ấy.

Tiếp sau đó, với những ý kiến được đối tượng trình bày, cho dù đối với chúng ta có những mức độ thú vị khác nhau, nhưng đối với họ đều mang một ý nghĩa nào đó, chúng ta đều nên chú ý lắng nghe một cách thực tâm nhất. Chỉ khi nào đến thời điểm thực sự không

thể nghe tiếp ý kiến đó, chúng ta mới cần sử dụng đến một vài kỹ thuật ngắt lời người khác trong sự khéo léo, tế nhị.

Hãy luôn hiểu rằng, nếu chúng ta muốn người khác nghe mình, thì mình hãy nghe người khác một cách tập trung nhất có thể. Trong giao tiếp sư phạm, điều này cần đặc biệt lưu ý. Thật chẳng công bằng chút nào khi giáo viên yêu cầu học sinh phải tập trung lắng nghe trong giờ học, mà đến khi mời học sinh trả lời hay chính các em thỉnh thoảng có thắc mắc về bài học, thì chúng ta lại thiếu nhiệt tình, thậm chí thờ ơ với ý kiến của họ. Đôi khi giáo viên sẽ cảm thấy có một chút phiền phức khi học sinh hỏi quá nhiều, hoặc quá khó đến mức gây khó khăn trong giờ giảng của mình, thì hãy nghĩ một cách tích cực rằng điều đó chứng tỏ học sinh thực sự quan tâm đến những gì chúng ta truyền đạt.

Cho nên, người biết lắng nghe sẽ luôn bao quát được cuộc trò chuyện.

- *Khích lệ ưu điểm*

Ai cũng thích được khen, và sẽ thích hơn khi được khen vào đúng ưu điểm của mình. Vì lẽ tự nhiên đó mà việc lấy lòng người khác trở nên khá dễ dàng: tìm ra ưu điểm của họ và khích lệ điều đó. Chú ý là khích lệ chứ không phải chỉ khen ngợi một cách bình thường. Phương thức này bao gồm sự khen ngợi một cách thật lòng và tạo ra một lực đẩy để đối phương mong muốn làm tốt hơn nữa cái ưu điểm ấy. Có như vậy đối phương mới cảm nhận thấy rằng chúng ta thực sự quan tâm đến thành tích, đến chiến công của họ chứ không phải chỉ đơn giản là khen cho có hoặc giả như theo kiểu nịnh nọt.

Vì thế chúng ta cần hết sức chú ý nguyên tắc nhỏ này kéo nó trở thành con dao hai lưỡi. Đối với những người tinh tế, đến mức quá nhạy cảm, thì việc người khác đề cao ưu điểm của mình không mấy làm họ dễ chịu. Họ dễ qui kết sự đề cao ấy thành sự ca tụng một cách thái quá, và né tránh kiểu xu nịnh dễ thấy ở những kẻ chuẩn bị cầu cạnh họ. Chúng ta nhất quyết không để bị nhận định thành những kẻ đó. Hãy sử dụng tấm lòng chân thực của mình, để khích lệ vừa phải, đủ để đối phương cảm nhận được và cũng đủ để họ nhận ra rằng chúng ta chỉ mong muốn họ làm tốt hơn còn họ mới chính là người quyết định nên những điều tuyệt vời ấy.

Đối với giao tiếp sư phạm, nguyên tắc này giúp cho giáo viên động viên, khuyến khích học sinh đạt những thành quả trong học tập từ những hành động nhỏ như chú ý nghe giảng, hoàn thành bài tập đúng yêu cầu, phát biểu ý kiến, tham gia văn nghệ, thể thao..., hay những nghĩa cử tốt đẹp như giúp đỡ bạn bè, thầy cô, cán bộ nhân viên trong trường. Những hành động nhỏ nhưng được sự quan sát và ghi nhận đúng lúc từ phía giáo viên, sẽ khiến học sinh cảm thấy được vai trò và ý nghĩa của mình trong ngôi trường mình đang theo học. Bởi không ít học sinh đã cảm thấy hụt hẫng khi phát biểu ý kiến trong lớp, vô nghĩa khi tham gia phong trào văn thể mỹ, thậm chí là “không được tích sự gì” trong mắt của thầy cô, bạn bè.

- *Trang phục lịch sự, hài hòa*

Trang phục là một thành phần của công cụ giao tiếp phi ngôn ngữ, cùng với khuôn mặt, cử chỉ, điệu bộ, tác phong... Khi nói đến trang phục không chỉ có quần áo, mà còn là trang sức, trang điểm và những yếu tố khác tác động vào thị giác của người giao tiếp.

Ngày xưa ông bà ta vẫn thường khuyên con cháu “Tốt gỗ hơn tốt nước sơn”. Nhưng ngày nay, “nước sơn” có khi đã trở thành mặt mạnh khi muốn gây ấn tượng tốt, hơn là “chất gỗ” tiềm ẩn bên trong khó nhận biết. Đánh rằng trang phục chỉ là kích thích ban đầu và khó thay đổi trong suốt cuộc giao tiếp, nhưng không vì lẽ đó mà ta coi thường chúng.

Trang phục lịch sự, hài hòa sẽ là thông điệp gián tiếp nhưng quan trọng cho đối tượng biết rằng “Tôi coi trọng bạn và coi trọng cuộc gặp gỡ này”, “Tôi mong đợi được gặp bạn”,