

BỘ XÂY DỰNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG XÂY DỰNG SỐ 1

GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: KỸ NĂNG MỀM

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG CÁC NGÀNH

*Ban hành kèm theo Quyết định số: 389/QĐ- CDXD1 ngày 30 tháng 9 năm 2021
của Hiệu trưởng trường CDXD số 1*

Hà Nội, 2021

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình lưu hành nội bộ 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

LLCT - Trường Cao đẳng Xây dựng số 1

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	5
CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC	7
CHUYÊN ĐỀ 1: KỸ NĂNG GIAO TIẾP	8
1.1. Những vấn đề chung về kỹ năng giao tiếp	8
1.2. Giao tiếp bằng ngôn từ và phi ngôn từ	14
1.3. Giao tiếp ở trường học và nơi công cộng	21
1.4. Giao tiếp tại nơi làm việc	23
CHUYÊN ĐỀ 2: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH	26
2.1. Khái niệm và vai trò của thuyết trình	26
2.2. Thực hành kỹ năng thuyết trình	26
CHUYÊN ĐỀ 3: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM	36
3.1. Khái niệm, vai trò của làm việc nhóm	36
3.2. Nhóm làm việc hiệu quả	36
3.3. Xây dựng và duy trì nhóm	38
3.4. Giải quyết mâu thuẫn trong nhóm	39
CHUYÊN ĐỀ 4: LÒNG BIẾT ƠN VÀ BIẾT XIN LỖI	42
4.1. Lòng biết ơn	42
4.2. Cách nói lời cảm ơn, lời xin lỗi	45
CHUYÊN ĐỀ 5: KỸ NĂNG TỰ NHẬN THỨC BẢN THÂN	49
5.1. Tìm hiểu về kỹ năng tự nhận thức bản thân	49
5.2. Rèn luyện kỹ năng tự nhận thức bản thân	52
CHUYÊN ĐỀ 6: KỸ NĂNG KIỂM SOÁT CẢM XÚC	55
6.1. Nhận diện cảm xúc	55
6.2. Cách kiểm soát cảm xúc tiêu cực	59
CHUYÊN ĐỀ 7: KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU VÀ LẬP KẾ HOẠCH	64
7.1. Kỹ năng xác định mục tiêu	64
7.2. Kỹ năng lập kế hoạch	67
CHUYÊN ĐỀ 8: KỸ NĂNG QUẢN LÝ THỜI GIAN	74
8.1. Tìm hiểu về kỹ năng quản lý thời gian	74
8.2. Công cụ quản lý thời gian	81
CHUYÊN ĐỀ 9: KỸ NĂNG QUẢN LÝ TÀI CHÍNH CÁ NHÂN	88
9.1. Các cách chi tiêu cá nhân	88
9.2. Quản lý thu nhập	93
9.3. Tiết kiệm	96
CHUYÊN ĐỀ 10: KỸ NĂNG TÌM KIẾM VIỆC LÀM	99

10.1. Quy trình tìm việc.....	99
10.2. Chuẩn bị hồ sơ xin việc	105
10.3. Phỏng vấn tuyển dụng	109

TaiLieu.vn

LLCT - Trường Cao đẳng Xây dựng số 1

LỜI NÓI ĐẦU

Giáo trình **KỸ NĂNG MỀM** được biên soạn nhằm phục vụ cho giảng dạy và học tập cho trình độ Cao đẳng các ngành/ nghề tại trường Cao đẳng Xây dựng số 1. Kỹ năng mềm là môn học cơ sở nhằm cung cấp kiến thức về các chuyên đề kỹ năng, giúp người học vận dụng các kỹ năng và có thái độ chủ động, tích cực trong suy nghĩ và hành động; hỗ trợ hoàn thiện các kỹ năng mềm cần thiết cho sự phát triển của bản thân người học; hình thành lối sống có trách nhiệm với bản thân, gia đình và xã hội. Bởi lẽ, con người có nhiều khả năng hơn là bản thân họ biết nhưng lại thường không biết đến khả năng đó. Môn học này góp phần giúp người học khám phá và phát huy những tố chất chưa được phát huy đầy đủ trong con người mình. Những người biên soạn giáo trình mong muốn môn học Kỹ năng mềm cùng các môn học khác sẽ góp phần giúp người học dần dần hoàn thiện tư duy khoa học vững vàng.

Giáo trình **KỸ NĂNG MỀM** do các giảng viên giảng dạy kỹ năng thuộc khoa Lý luận Chính trị biên soạn và đang giảng dạy trực tiếp trong Nhà trường. Giáo trình này được viết theo đề cương môn học **KỸ NĂNG MỀM** đã được nghiệm thu.

Nội dung gồm 10 chuyên đề sau:

Chuyên đề 1: Kỹ năng giao tiếp

Chuyên đề 2: Kỹ năng thuyết trình

Chuyên đề 3: Kỹ năng làm việc nhóm

Chuyên đề 4: Lòng biết ơn và biết xin lỗi

Chuyên đề 5: Kỹ năng tự nhận thức bản thân

Chuyên đề 6: Kỹ năng kiểm soát cảm xúc

Chuyên đề 7: Kỹ năng xác định mục tiêu và lập kế hoạch

Chuyên đề 8: Kỹ năng quản lý thời gian

Chuyên đề 9: Kỹ năng quản lý tài chính cá nhân

Chuyên đề 10: Kỹ năng tìm kiếm việc làm

Trong quá trình biên soạn, nhóm giảng viên Khoa Lý luận Chính trị - Trường Cao đẳng Xây dựng Số 1 - Bộ Xây dựng, đã được sự động viên quan tâm và góp ý của các đồng chí lãnh đạo, các đồng nghiệp trong và ngoài trường.

Mặc dù có nhiều cố gắng, nhưng trong quá trình biên soạn, biên tập và in ấn khó tránh khỏi những thiếu sót. Chúng tôi xin được lượng thứ và tiếp thu những ý kiến đóng góp.

Trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày.....tháng.....năm.....

Nhóm biên soạn

1. ThS. Nguyễn Thị Lịch
2. ThS. Vũ Hương Liên
3. ThS. Tô Thị Tuyết Hạnh
4. ThS. Nguyễn Thị Hoàng Nguyên
5. ThS. Trần Thị Thanh Nga

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**Tên môn học: KỸ NĂNG MỀM****Mã môn học: MH07****Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ (lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thảo luận, bài tập: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ)**I. Vị trí, tính chất của môn học:**

- Vị trí:

+ Môn học được bố trí ở kỳ học: Tùy vào thực tế của nhà trường

+ Môn học tiên quyết: Không

- Tính chất: Là môn học cơ sở.

II. Mục tiêu môn học:

- *Về kiến thức:*

+ Trình bày được tầm quan trọng và ý nghĩa của việc học tập các kỹ năng mềm cần thiết cho sự phát triển của bản thân;

+ Trình bày được các khái niệm: Giao tiếp, thuyết trình, làm việc nhóm, tự nhận thức, cảm xúc, mục tiêu, kế hoạch, giá trị của thời gian, tài sản tiêu hao, tài sản sinh lời;

+ Trình bày được nội dung các kỹ năng: Giao tiếp, thuyết trình, làm việc nhóm, tự nhận thức, kiểm soát cảm xúc, cách lập mục tiêu và các bước thực hiện kế hoạch, quản lý thời gian, quản lý tài chính cá nhân, cách xác định nghề nghiệp phù hợp, chuẩn bị hồ sơ và phỏng vấn dự tuyển.

- *Về kỹ năng:*

+ Vận dụng các kỹ năng: Giao tiếp, thuyết trình, làm việc nhóm để xây dựng và phát triển các mối quan hệ;

+ Vận dụng các kỹ năng: Tự nhận thức, biết ơn, kiểm soát cảm xúc để quản lý bản thân;

+ Vận dụng các kỹ năng: Xác định mục tiêu và lập kế hoạch, quản lý thời gian, quản lý tài chính cá nhân, tìm kiếm việc làm để lập kế hoạch và quản lý mục tiêu.

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

+ Có thái độ chủ động, tích cực trong suy nghĩ và hành động;

+ Có ý thức vươn lên, nỗ lực thực hiện mục tiêu trong học tập và cuộc sống;

+ Hình thành ý thức trách nhiệm với bản thân, gia đình và xã hội.

CHUYÊN ĐỀ 1: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mục tiêu chuyên đề

1. Trình bày được khái niệm, vai trò, các hình thức và phương tiện giao tiếp.
2. Điều chỉnh suy nghĩ, thái độ và hành vi của bản thân để giao tiếp có hiệu quả.
3. Trình bày được những yếu tố có thể ảnh hưởng đến giao tiếp.
4. Rèn luyện khả năng sử dụng ngôn từ trong giao tiếp.
5. Thực hành cách sử dụng phi ngôn từ và nhận biết sức mạnh của ngôn ngữ hình thể.
6. Thực hành kỹ năng giao tiếp với thầy cô và bạn bè trong trường học.
7. Thực hành kỹ năng giao tiếp có văn hóa tại nơi công cộng, giao tiếp văn minh, lịch sự qua điện thoại.

1.1. Những vấn đề chung về kỹ năng giao tiếp

1.1.1. Khái niệm và vai trò của giao tiếp

a. Khái niệm giao tiếp

Sự tồn tại và phát triển của con người luôn gắn với sự tồn tại và phát triển của những cộng đồng xã hội nhất định. Trong quá trình sống và hoạt động, giữa chúng ta với người khác luôn tồn tại nhiều mối quan hệ. Đó là những quan hệ có sẵn như quan hệ huyết thống, dòng họ và những quan hệ được hình thành, phát triển trong quá trình chúng ta sống và hoạt động trong cộng đồng xã hội: bạn bè, đồng nghiệp, công việc, đối tác... Ngoài các quan hệ có sẵn, hầu hết các quan hệ khác đều được hình thành thông qua các hình thức tiếp xúc, gặp gỡ, liên lạc đa dạng với người khác mà chúng ta thường gọi là giao tiếp.

Dù bạn làm việc gì bạn cũng phải có kỹ năng giao tiếp để quản lý và trao đổi với mọi người về công việc của bạn, nghe mọi người phản hồi về bạn... Xã hội càng phát triển, văn minh thì nhu cầu và hình thức giao tiếp càng cao và đa dạng, giao tiếp càng trở thành một kỹ năng không thể thiếu và cần phải được rèn luyện. Có rất nhiều khái niệm về giao tiếp, tùy theo từng lĩnh vực hoạt động, nghiên cứu khác nhau (kinh doanh, tâm lý, y học, giáo dục, xã hội học...) các tác giả đưa ra những khái niệm khác nhau về giao tiếp. Mặc dù có nhiều định nghĩa, quan niệm khác nhau về giao tiếp nhưng nói chung mọi người đều cho rằng giao tiếp là phải có xây dựng một bản thông điệp sau đó gửi đi với hy vọng người nhận sẽ hiểu thông điệp đó.

Trong phạm vi môn học, xét giao tiếp như một phương tiện hình thành các mối quan hệ trong xã hội con người thì *giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin hai chiều giữa các chủ thể tham gia trong đó sử dụng các phương tiện ngôn từ và phi ngôn từ nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.*

b. Vai trò của giao tiếp

- * Vai trò của giao tiếp đối với đời sống xã hội

Không có quá trình giao tiếp, con người không thể hiểu được mong muốn, nhu cầu của người khác. Giao tiếp tạo ra động lực cho sự phát triển của xã hội.

Đối với xã hội, giao tiếp là điều kiện của sự tồn tại và phát triển xã hội. Xã hội là một tập hợp người có mối quan hệ qua lại với nhau. Chúng ta hãy thử hình dung xem xã hội sẽ như thế nào nếu mọi người tồn tại trong đó không có quan hệ gì với nhau, mỗi người chỉ biết mình mà không biết, không quan tâm, không liên hệ gì với những người xung quanh? Đó không phải là xã hội mà chỉ là một tập hợp rời rạc những cá nhân đơn lẻ. Mối quan hệ chặt chẽ giữa con người với con người trong xã hội còn là điều kiện để xã hội phát triển. Ví dụ, nền sản xuất hàng hóa phát triển được là nhờ có mối liên hệ chặt chẽ giữa nhà sản xuất và người tiêu dùng: người sản xuất nắm được nhu cầu của người tiêu dùng, sản xuất ra những loại hàng hóa đáp ứng những nhu cầu đó, nghĩa là được người tiêu dùng chấp nhận và điều này thúc đẩy sản xuất phát triển.

* Vai trò của giao tiếp đối với cá nhân

- *Trao đổi thông tin*

Qua giao tiếp, con người trao đổi thông tin, tiếp thu nền văn hoá xã hội, tiếp thu những kinh nghiệm của lịch sử xã hội để biến thành vốn sống, kinh nghiệm của bản thân, hình thành và phát triển đời sống tâm lý. Có thể nói, giao tiếp là cơ sở của sự phát triển con người.

- *Trao đổi tình cảm*

Con người luôn có nhu cầu giao tiếp với người khác. Giao tiếp tạo ra tình cảm gắn bó thân mật, tạo sự hiểu biết lẫn nhau. Giao tiếp có thể tạo sự cảm thông, đồng cảm và gần gũi.

- *Giao tiếp là điều kiện tâm lý, nhân cách cá nhân phát triển bình thường:*

Về bản chất, con người là tổng hòa các mối quan hệ xã hội. Nhờ có giao tiếp mà mỗi con người có thể tham gia vào các mối quan hệ xã hội, gia nhập vào cộng đồng, phản ánh các quan hệ xã hội, kinh nghiệm xã hội và chuyển chúng thành tài sản riêng của mình. Những trường hợp trẻ em bị thất lạc vào trong rừng, sống với động vật đã cho thấy rằng, mặc dù những đứa trẻ này vẫn có hình hài của con người, nhưng tâm lý và hành vi của các em không phải của con người.

- *Trong giao tiếp, nhiều phẩm chất của con người, đặc biệt là các phẩm chất đạo đức, được hình thành và phát triển.*

Trong quá trình tiếp xúc với những người xung quanh, chúng ta nhận thức được các chuẩn mực đạo đức, thẩm mỹ, pháp luật tồn tại trong xã hội, tức là các nguyên tắc ứng xử: chúng ta biết được cái gì tốt, cái gì xấu; cái gì đẹp, cái gì không đẹp; cái gì nên làm, cái gì cần làm, cái gì không được làm và từ đó mà thể hiện thái độ và hành động cho phù hợp. Những phẩm chất khiêm tốn hay tự phụ, lễ phép hay hỗn láo, ý thức nghĩa vụ tôn trọng hay không tôn trọng người khác... chủ yếu được hình thành, phát triển trong

giao tiếp. Người xưa nói: “Con hư tại Mẹ, Cháu hư tại Bà” cũng là vì mẹ và bà hay chiều con, chiều cháu, thường làm thay chúng những việc mà đúng ra chúng phải làm và có thể làm được, đáp ứng một cách thiếu nguyên tắc những đòi hỏi của chúng, dẫn đến việc chúng không nhận thức được giới hạn cần phải dừng lại trong các yêu cầu, đòi hỏi của mình, từ đó sẽ có những hành vi, đòi hỏi vượt quá giới hạn cho phép, tức là hư, hỗn láo...

- *Giao tiếp thỏa mãn nhiều nhu cầu của con người*

Những nhu cầu của chúng ta như: nhu cầu thông tin, nhu cầu được thừa nhận, nhu cầu được người xung quanh quan tâm, chú ý, nhu cầu được hòa nhập vào những nhóm xã hội nhất định... chỉ được thỏa mãn trong giao tiếp. Chúng ta sẽ cảm thấy như thế nào nếu tự giam mình dù chỉ một ngày trong phòng, không gặp gỡ, tiếp xúc với ai, không liên hệ với ai qua điện thoại, không đọc, không xem tivi? Chắc đó sẽ là một ngày dài lê thê, nặng nề. Đó là vì nhu cầu giao tiếp của chúng ta không được thỏa mãn.

Theo các nhà tâm lý học phát triển, trong cuộc đời của mỗi con người, nhu cầu giao tiếp xuất hiện rất sớm. Ngay từ khi được sinh ra, đứa trẻ đã có những nhu cầu như nhu cầu được thương yêu, nhu cầu được an toàn, khoảng 2 – 3 tháng tuổi đứa trẻ đã biết “trò chuyện” với người lớn. Những thiếu hụt trong tiếp xúc với người lớn ở giai đoạn ấu thơ sẽ để lại những dấu ấn tiêu cực trong tâm lý, nhân cách của con người trưởng thành sau này.

1.1.2. Các hình thức và phương tiện giao tiếp

* *Căn cứ vào phương thức giao tiếp*

- *Giao tiếp trực tiếp*

Giao tiếp trực tiếp là loại giao tiếp trong đó các chủ thể trực tiếp gặp gỡ, trao đổi với nhau. Ví dụ: Trò chuyện trực tiếp, thảo luận, đàm phán...

Ưu điểm của giao tiếp trực tiếp là bên cạnh việc sử dụng ngôn ngữ còn có thể sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ (ánh mắt, nét mặt, trang điểm, ăn mặc...) do đó lượng thông tin thường phong phú đa dạng hơn. Chủ thể giao tiếp nhanh chóng biết được ý kiến của người đối thoại và có thể điều chỉnh quá trình giao tiếp một cách kịp thời để đạt được mục đích.

Tuy nhiên, giao tiếp trực tiếp là bị hạn chế về mặt không gian, dễ bị chi phối bởi một số yếu tố ngoại cảnh.

- *Giao tiếp gián tiếp*

Giao tiếp gián tiếp là chủ thể giao tiếp tiếp xúc với nhau qua các phương tiện truyền tin như: điện thoại, vô tuyến truyền hình, thư từ hoặc qua vật trung gian khác như hoa, quà kỷ niệm, hoặc qua người thứ ba.

Giao tiếp gián tiếp có ưu thế giúp con người có thể giao tiếp với nhau trong một khoảng không gian rộng lớn hoặc trong một khoảng thời gian dài. Người ta có thể trò

chuyện với nhau ở hai nửa địa cầu nhờ có điện thoại, mạng Internet... Thế hệ ông cha có thể dặn dò con cháu nhiều đời sau qua di chúc, báu vật gia truyền...

Giao tiếp gián tiếp ít bị hạn chế về không gian nhưng lại có hạn chế là trong khi giao tiếp không thấy được vẻ mặt của người đối thoại, không biết họ đang làm gì, đang trong hoàn cảnh nào, không thể sử dụng được nhiều phương tiện phi ngôn ngữ khác.

** Căn cứ vào qui cách giao tiếp*

- Giao tiếp chính thức

Giao tiếp chính thức là giao tiếp mang tính công vụ, theo chức trách, quy định, thể chế. Ví dụ: Hội họp, mít tinh, đàm phán...

Trong giao tiếp chính thức, vấn đề cần trao đổi, bàn bạc thường được xác định trước, thông tin cũng được các chủ thể cân nhắc trước, vì vậy tính chính xác của thông tin cao. Trong kinh doanh, loại giao tiếp này thường sử dụng trong các buổi sinh hoạt trao đổi kinh nghiệm kinh doanh, khởi nghiệp, trao đổi về sản phẩm trên thị trường, định hướng chiến lược...

Giao tiếp chính thức đòi hỏi chủ thể của cuộc giao tiếp phải chuẩn bị công phu nội dung cần trao đổi và phải có kỹ năng nói lưu loát, trôi chảy. Muốn vậy, cần phải có vốn từ ngữ phong phú và sự hiểu biết sâu rộng về vấn đề cần trao đổi.

- Giao tiếp không chính thức

Giao tiếp không chính thức là giao tiếp mang tính cá nhân, không câu nệ vào thể thức, chủ yếu dựa trên sự hiểu biết về nhau giữa các chủ thể: Ví dụ: bạn bè gặp gỡ nhau, lãnh đạo trò chuyện riêng với nhân viên, hai người cùng đi trên một chuyến xe nói chuyện với nhau...

Ưu điểm của giao tiếp không chính thức là không khí giao tiếp chân tình, cởi mở, hiểu biết lẫn nhau, vì vậy người ta gọi kiểu giao tiếp này là giao tiếp thân mật. Chúng ta có thể thổ lộ nỗi niềm, suy nghĩ mà không e ngại và tự do trao đổi những vấn đề mà chúng ta muốn.

Trong kinh doanh, cần biết sử dụng kết hợp cả hai loại giao tiếp chính thức và không chính thức để tạo không khí thân mật, cởi mở, gần gũi, hiểu biết lẫn nhau.

** Căn cứ vào thành phần tham gia giao tiếp*

- Giao tiếp giữa hai cá nhân với nhau

Giao tiếp giữa hai cá nhân với nhau là giao tiếp chỉ có 2 người tham gia. Ví dụ : vợ chồng trò chuyện với nhau, người bán hàng trao đổi với khách hàng, chăm sóc một khách hàng....

- Giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm

Giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm là giao tiếp giữa nhiều người với nhau. Ví dụ thảo luận nhóm học viên trong lớp, nhóm kinh doanh chia sẻ kinh nghiệm, họp phòng sản xuất...

- *Giao tiếp giữa nhóm này với nhóm khác*

Giao tiếp giữa nhóm này với nhóm khác là cuộc tiếp xúc giữa các nhóm xã hội với nhau như cuộc thi đấu giao hữu cầu lông giữa hai cơ quan, đơn vị, giao lưu văn nghệ, thi tìm hiểu kiến thức giữa hai đội...

- *. *Căn cứ vào phương tiện giao tiếp*

- *Giao tiếp ngôn ngữ*

Giao tiếp ngôn ngữ là hình thức giao tiếp đặc trưng của con người, chủ yếu là ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết.

- *Ngôn ngữ nói*: gồm có ngôn ngữ đối thoại và ngôn ngữ độc thoại. Ngôn ngữ đối thoại: diễn ra ở một người với một người khác hoặc một người với một số người khác. Ngôn ngữ độc thoại là hình thức một người nói cho số đông nghe mà không có chiều ngược lại, vì vậy người nói phải chuẩn bị kỹ.

- *Ngôn ngữ viết*: Là ngôn ngữ hướng vào người khác, được biểu đạt bằng chữ viết và thu nhận bằng thị giác.

- *Giao tiếp phi ngôn ngữ*

Giao tiếp phi ngôn ngữ là hình thức giao tiếp thông qua sự vận động của cơ thể, qua cử chỉ nét mặt, điệu bộ, tư thế, khoảng cách...

Các loại giao tiếp trên luôn đan xen nhau, hỗ trợ nhau trong quá trình giao tiếp. Có những trường hợp giao tiếp vừa là loại hình giao tiếp này, vừa là loại giao tiếp khác. Chẳng hạn, giao tiếp giữa thầy giáo với học sinh trên lớp vừa là giao tiếp chính thức, vừa là giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, vừa là giao tiếp trực tiếp và là giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm.

1.1.3. Những rào cản trong giao tiếp

a. Các rào cản chủ quan

Về mặt tâm lý, một trong những yếu tố chủ quan ảnh hưởng tới quá trình giao tiếp là thiếu tự tin. Khi thiếu tự tin sẽ không thể chủ động tham gia vào quá trình giao tiếp, biến quá trình giao tiếp trở nên gượng ép và khó khăn. Đó là rào cản lớn cho thành công. Thiếu tự tin có thể bắt nguồn từ một vài thất bại trong quá khứ, do chưa nhận thức rõ về những điểm mạnh của chính bản thân mình, do chưa có nhiều kinh nghiệm... Mỗi người cần tự nhận ra nguyên nhân thiếu tự tin của mình và khắc phục rào cản đó.

Về mặt nhận thức, trình độ nhận thức của mỗi đối tượng khác nhau có khả năng ảnh hưởng rất lớn đến quá trình giao tiếp. Với mỗi hoàn cảnh khác nhau, trình độ khác nhau và quan điểm sống khác nhau sẽ mang đến những nhận thức khác nhau về cùng một vấn đề. Điều đó có thể dẫn đến những xung đột trong quá trình giao tiếp.

Về cảm xúc, trong giao tiếp một số trạng thái tình cảm như: tức giận, yêu thương, do dự, căm giận, sợ hãi, bối rối ảnh hưởng đến quá trình trao đổi thông tin. Hơn nữa, những cảm xúc mạnh thường gây ra tình trạng méo mó, sai lệch thông tin và dẫn đến những hiểu lầm đáng tiếc.

Về mặt sinh lí, khi trạng thái sinh lí không bình thường có thể tác động tiêu cực đến quá trình giao tiếp: no, đói, nóng lạnh... đều có thể ảnh hưởng. Để giao tiếp thành công, cần khắc phục những rào cản như vậy. Hơn nữa, quá trình thu nhận thông tin được thực hiện qua năm giác quan khác nhau và mỗi giác quan có tầm quan trọng khác nhau trong việc tiếp nhận thông tin. Theo nghiên cứu của Allan và Barbara Pease thì các giác quan của chúng ta thu nhận thông tin theo tỉ lệ như sau:

Thị giác: 66%

Thính giác: 22%

Khứu giác: 7%

Cảm giác: 3%

Vị giác: 2%.

b. Các rào cản khách quan

Yếu tố môi trường bao gồm: địa điểm, thời gian truyền đạt thông tin cũng như các phương tiện và cách thức truyền đạt có thể ảnh hưởng lớn tới quá trình giao tiếp. Vì vậy, nếu tiếp xúc nơi đông người cần sử dụng micro. Cần khắc phục tối đa ảnh hưởng của tiếng ồn bằng cách sử dụng các cử chỉ phi ngôn từ, động tác, sơ đồ...

Ngoài ra những yếu tố như sai sót trong in ấn, trục trặc kĩ thuật, điều bộ, tác phong, cách ăn mặc, trang điểm... cũng có thể gây ảnh hưởng tới người tiếp nhận thông tin.

Truyền tin không hiệu quả: Như chúng ta đã biết, hoạt động giao tiếp được tiến hành thông qua phương tiện ngôn từ và phi ngôn từ. Hai phương tiện này có tác dụng bổ sung, hỗ trợ cho nhau. Song cũng có thể dẫn đến những hiểu lầm, không chính xác nếu hoạt động của hai phương tiện đó không phù hợp với nhau. Đồng thời những yếu tố như việc phát âm: giọng nói không chuẩn, diễn đạt lộn xộn, tối nghĩa, bố cục thiếu logic, dùng từ không chuẩn xác cũng sẽ hạn chế hiệu quả của quá trình giao tiếp.

Một vài yếu tố khác như thiếu quan tâm, hứng thú, lòng tin của cả hai phía cũng sẽ gây ảnh hưởng tới quá trình giao tiếp. Nếu hai bên thiếu tin tưởng lẫn nhau thì quá trình giao tiếp sẽ gặp những khó khăn, không thể trao đổi hết hoặc trao đổi chính xác thông tin. Người nhận thông tin cũng sẽ dè dặt, cảnh giác với những thông tin nhận được và hiệu quả giao tiếp sẽ không như mong đợi.

1.2. Giao tiếp bằng ngôn từ và phi ngôn từ

1.2.1. Giao tiếp bằng ngôn từ

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 có hiệu quả, chúng ta cần lưu ý:

+ *Nội dung ngôn ngữ:*

Nội dung ngôn ngữ có hai khía cạnh, khía cạnh khách quan và khía cạnh chủ quan.

- Ngôn ngữ phải đảm bảo tính khách quan, miêu tả đúng sự vật, sự việc, phải chuẩn xác. Từ luôn có nghĩa xác định, không phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của chúng ta. Một trong những điều kiện thiết yếu của sự thông hiểu trong giao tiếp là phải dùng từ chuẩn xác. Cũng cần phải lưu ý, 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 một 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.

Ví dụ: ta không thể dùng từ “cây cối” để nói về “con đường”, dùng “thư ký” để nói chức vụ giám đốc...

- Ngôn ngữ còn có tính chủ quan, thể hiện tâm tư, cảm xúc của người nói, 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 tiếp cảm thấy nóng bức, muốn bạn bật quạt lên cho mát những 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 dờm” đối với những khách hàng chưa mua phải loại hàng này sẽ không gây ra cảm xúc tức giận như là người đã từng mua phải. 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, giọng nói, tốc độ nói.*

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.

- Phát âm không chuẩn sẽ gây khó khăn cho người nghe trong việc hiểu ý nghĩa của lời nói, thậm chí hiểu sai hoặc không hiểu, đặc biệt khi đó là cuộc tiếp xúc

lần đầu.

- Giọng nói thường phản ánh một cách chân thực cảm xúc, tình cảm của người nói, cho nên nó có sức truyền cảm to lớn. Giọng nói nhẹ nhàng, âm áp làm người nghe thoải mái, dễ chịu. Giọng nói rõ ràng, dứt khoát làm người nghe cảm nhận được uy lực, mỗi lời nói như một mệnh lệnh phải tuân thủ. Giọng nói the thé, chất chúa làm người nghe khó chịu, lảng tránh.

- 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 khác 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, lôi cuốn người nghe.

Giọng nói, tốc độ, nhịp điệu nói bị chi phối nhiều bởi những đặc điểm giới tính, cấu tạo thanh quản, môi trường ngôn ngữ bao quanh họ từ thuở ấu thơ, nhưng rèn luyện cũng có ý nghĩa quan trọng. Democrit – nhà diễn thuyết vĩ đại thời Hy Lạp cổ đại từng có tật nói lắp, ông rất ngại ngùng và xấu hổ khi giao tiếp. Cha ông trước khi chết để lại cho ông miếng đất để ông có thể được đảm bảo về cuộc sống sau này. Tuy nhiên, theo quy định của pháp luật thời đó, ông phải tranh luận công khai và thắng tất cả những người có tranh chấp với ông. Sự xấu hổ, tự ti và tật nói lắp đã khiến ông mất quyền sở hữu mảnh đất. Nhưng cũng từ đó, ông đã không ngừng phấn đấu luyện giọng và chính ông đã tạo nên một cao trào diễn thuyết chưa từng có trong lịch sử loài người. Không ít người đã noi gương Democrit và thành công.

+ Phong cách ngôn ngữ

Lời nói thẳng:

- Nói thẳng, viết thẳng ra ý nghĩ của mình, cái mình muốn, mình cần, cái mình biết, không quanh co, vòng vèo, không ẩn ý. Nói thẳng có ưu điểm là tiết kiệm được thời gian, đối tượng nhanh chóng hiểu được ý của chúng ta, tức là đảm bảo tính chính xác của thông tin. Tuy nhiên, trong nhiều tình huống, nói thẳng thiếu tế nhị làm đối tượng khó chịu, khó chấp nhận thông tin mà chúng ta đưa ra, nhất là thông tin đó là điều không được mong đợi. Ví dụ khi bác sĩ thông báo với bệnh nhân bị bệnh ung thư.

- Lời nói thẳng được dùng trong giao tiếp giữa những người thân trong gia đình, bạn bè thân mật, trong tình huống cần sự rõ ràng hoặc thể hiện sự kiên quyết, còn trong giao tiếp chính thức, trong các mối quan hệ xã giao thông thường người ta sử dụng lời nói lịch sự và lời nói ẩn ý.

Lời nói lịch sự:

- Ở lời nói lịch sự, người ta sử dụng ngôn từ tình thái với các động từ, mệnh đề tình thái làm cho các cảm nghĩ, thái độ được biểu lộ một cách nhã nhặn, lịch thiệp.

Ví dụ: “Bộ quần áo này được cắt rất khéo, chỉ tội là màu hơi tối...”

“Phiền cô chỉ giúp phòng Giám đốc ở đâu được không?...”

- Lời nói lịch sự thường được dùng phổ biến trong trường hợp thông tin có thể gây cảm xúc tiêu cực ở người nhận.

Lời nói ẩn ý

- Trong giao tiếp, nhiều khi có những điều muốn nói nhưng không tiện nói ra và chúng ta thường phải dùng lời nói ẩn ý, tức là nói một điều khác hàm chứa điều muốn nói để làm người nghe nghĩ đến điều đó.

Ví dụ: đêm đã khuya, một vài đồng nghiệp vẫn rì rầm trò chuyện, trong khi công việc ngày mai của họ rất nặng nề. Bạn lo lắng nên lên tiếng: “Công việc ngày mai nặng nề lắm đây các bạn ạ”, những người đó hiểu ý bạn và đáp: “cậu yên tâm, chúng tớ đi ngủ ngay bây giờ đây”.

- Lời nói ẩn ý là lời nói nhẹ nhàng, tế nhị, khéo léo, đòi hỏi một sự tinh tế ở người nói và người nghe. Đôi khi, người nghe không hiểu được ẩn ý của người nói hoặc hiểu nhưng muốn lãng tránh nên giả vờ không hiểu nên mục đích của giao tiếp chưa thực hiện được.

Lời nói mỉa mai, châm chọc

- Trong cuộc sống, có những người hay mỉa mai, châm chọc người khác. Họ đưa chuyện vui, chuyện buồn, chuyện tốt, chuyện xấu, thiếu sót, lỗi lầm, thậm chí cả những khuyết tật bẩm sinh như cái chân thọt, cái lưng gù, mắt lé của người khác ra để đàm tiếu, chế diễu với thái độ thiếu thiện chí. Ngay cả trong thành tích của người khác, họ cũng nhìn thấy những điều khuất tất, dường như họ ghen tị với thành tích đó. Cũng có người không có ý xấu, chỉ muốn “trêu”, “chọc tức” người khác một tí cho vui, nhưng họ không biết rằng, “cái vui” đó là xúc phạm người khác, làm cho người khác bị tổn thương, cảm thấy đau đớn, đặc biệt là với người quá nhạy cảm. Theo người Pháp, điều khác nhau duy nhất giữa mỉa mai và tát vào mặt người khác là tát thì kêu nhưng thường lại không đau bằng.

- Mỉa mai, châm chọc người khác là một thói xấu. Nó không đem lại điều tốt đẹp mà chỉ mang lại hận thù, xa lánh của người xung quanh. Nếu trong số đồng nghiệp hay bạn bè của bạn có người hay mỉa mai, châm chọc người khác, bạn hãy gặp riêng người đó để góp ý chân tình. Nếu bạn bị mỉa mai, châm chọc, hãy giáng trả một cách thích đáng. Còn bạn, đừng bao giờ mỉa mai người khác, hãy làm theo lời khuyên của một nhà giao tiếp học rằng: “Hãy chôn vùi thói mỉa mai trong mộ”.

1.2.2. Một số hình thức giao tiếp phi ngôn từ.

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 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.

- Ánh mắt, nét mặt, nụ cười.

Ánh mắt: Ánh mắt được xem là cửa sổ 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 cho ta biết ý nghĩ, mong muốn 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 sử dụng mắt, biết giao tiếp bằng mắt. Nhưng sử dụng mắt như thế nào thì đây là vấn đề không mấy đơn giản. Có cái nhìn làm bạn thấy tự tin, thoải mái, yên tâm, nhưng cũng có cái nhìn làm bạn phân vân, lo lắng. Để sử dụng mắt có hiệu quả, bạn cần lưu ý những điểm sau:

- Nhìn thẳng vào người đối thoại:

+ Cái nhìn nhẹ nhàng như bao quát toàn bộ con người họ chứ không phải nhìn vào một điểm nào đó trên khuôn mặt 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 anh sẽ nhìn thấy tất cả; còn nhìn thẳng người khác có nghĩa là: tôi rất thành thực, hơn nữa tôi rất quan mình, chính đại, tôi tin những lời nói của tôi với anh là thành thật, không giả dối.

+ Cái nhìn lảng tránh biểu hiện sự giả dối, thiếu thành thật, thiếu tự tin, còn người nhìn thẳng vào người khác biểu hiện sự thành thật, sự tự tin, quan mình, 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 chăm chú nhìn vào con người; thứ hai, chúng ta chỉ nhìn chăm chú vào những gì không phải là con người. Chúng ta có thể chăm chú nhìn thật lâu vào một bông hoa, một tấm hình, một con vật. Nhưng nếu chúng ta đưa mắt nhìn

chăm chú vào một con 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 nhất là họ có thể khống chế được cảm xúc, tình cảm của mình, không dễ dàng để cho những cảm xúc của mình bộc lộ ra bên ngoài và ảnh hưởng đến những người xung quanh. Vì vậy, trước một sự việc hoặc con người 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 đàng 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 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 sáu cảm xúc: vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận và ghê tởm. Những cảm xúc 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. Leona de Vanhxi nói: “khi ta khóc, lông mày và miệng 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 bất 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 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 cảm thấy đây là tín hiệu của sự tốt lành, của tình hữu hảo và lòng chân thành. Nụ cười mang lại rất nhiều điểm tích cực, mang lại niềm vui sướng và hạnh phúc, tạo không khí ấm áp cho giao tiếp.

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 là 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 lằng lờn cười hàm hồ, cười vô nghĩa

+ 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 hóa 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 những con người có lương tâm, có trách nhiệm nghề nghiệp, coi trọng công việc. Vì vậy, bản đừng coi thường việc ăn mặc của mình. Quần áo có nhiều chủng loại, kiểu dáng, màu sắc, có thể nói là muôn màu, muôn vẻ. Chúng ta phải ăn mặc sao cho phù hợp với hoàn cảnh, thời tiết, sở thích cá nhân, đặc điểm của địa phương và dân tộc. 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 cứ trường hợp nào chúng ta vẫn phải ăn mặc sạch sẽ, lịch sự, phù hợp hoàn cảnh, màu da, dáng người, khuôn mặt, không chỉ về kích thước mà còn là về màu sắc và kiểu dáng. Ăn mặc đúng mực và phù hợp, ăn mặc đẹp đẽ và lịch sự không chỉ là ta tôn trọng chúng ta mà còn là tôn trọng người khác và công việc. Không được ăn mặc tùy tiện, cầu thả.

- Trang điểm và trang sức

+ Trang điểm: nhìn chung, đây là vấn đề của nữ giới, nam giới ít khi để ý đến trang điểm còn trang sức thì nam giới chủ yếu chỉ mang cà vạt và nhẫn và cũng chỉ rất đơn giản. Chúng ta nên trang điểm làm sao cho vừa phải, phù hợp hoàn cảnh và dáng

vẻ, nên trang điểm nhẹ nhàng để tôn nét đẹp và phù hợp với trang phục, tránh lòe loẹt, đậm nét và không phù hợp gây phản cảm. Trang sức cũng không nên quá cầu kỳ, khoe khoang, nên tô điểm cho phù hợp và phụ kiện đi kèm cũng tránh rườm rà. Trang điểm và trang sức phải toát lên vẻ đẹp quý phái, thanh lịch, nhẹ nhàng, duyên dáng và phù hợp với hoàn cảnh nhất định.

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 có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có thể xem nó như cái khung hây nền cho hình ảnh của chúng ta. Một người có vẻ bề ngoài đẹp, cơ thể khỏe mạnh nhưng tư thế không đường hoàng 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 con cái của mình cách đi, đứng, ngồi, đặc biệt là những gia đình quyền quý rất quan trọng vấn đề tư thế. Trong giao tiếp, chúng ta nên chú ý để tư thế, cách đi, đứng, ngồi tạo hình ảnh đẹp, lịch sự và thể hiện dáng vẻ của chúng ta một cách duyên dáng, kín đáo, mạnh mẽ, đường hoàng.

- 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 tuyệt đối không được: đưa ngón tay ra chỉ chỉ, trỏ trỏ, đặc biệt là chỉ vào mặt người khác, gác đầu gối và mũi chân vào phía người đối thoại; ngáp và vươn vai; cắt móng chân, ngoáy tai; dẫm chân, rung đùi hoặc dùng ngón tay gõ xuống bàn; xem đồng hồ, khoanh tay trước ngực, dụi mắt, gãi đầu, nhả khói vào người khác...

+ Khoảng cách, vị trí trong giao tiếp

Trong giao tiếp chúng ta cũng phải chú ý đến khoảng cách, vị trí đối với người đối thoại. Nên duy trì khoảng cách hợp lý, tùy tính chất của cuộc đối thoại, tùy mức độ thân mật hay sơ giao đối với người đối thoại. Ta nên duy trì khoảng cách vừa phải, vị trí phù hợp với từng hoàn cảnh cụ thể.

+ Quà tặng

Quà tặng chứa đựng tình cảm, mong muốn của người tặng dành cho người được tặng, vì vậy, trong giao tiếp, tặng quà là một hành động vô cùng ý nghĩa, nhiều khi những quà tặng đơn giản như bưu ảnh, bó hoa có ý nghĩa vô giá đối với người được tặng.

Tặng quà là một cách nhanh nhất để tạo hình ảnh và ấn tượng đối với người khác. Ai cũng muốn được tặng quà, đặc biệt là khi quà tặng đó chứa đựng tình cảm