

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH



TẬP BÀI GIẢNG
KỸ NĂNG GIAO TIẾP
BỘ MÔN: QUẢN LÝ VĂN HÓA

Nhóm tác giả biên soạn: Lê Bá Thành

Thanh Hóa, năm 2021

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP	3
1.1. Khái niệm	3
1.2. Đặc điểm của giao tiếp	4
1.3. Chức năng của giao tiếp.....	5
1.4. Vai trò của giao tiếp	6
1.5. Các hình thức giao tiếp.	8
CHƯƠNG 2: VĂN HÓA GIAO TIẾP	10
2.1. Khái niệm văn hóa giao tiếp	10
2.1.1. Khái niệm	10
2.1.2. Những đặc trưng của văn hóa giao tiếp	10
2.1.3. Vai trò của văn hóa giao tiếp.....	11
2.2. Các hình thức thể hiện của văn hóa giao tiếp.....	11
2.2.1. Nguyên tắc giao tiếp.....	11
2.2.2. Phong cách giao tiếp	14
2.2.3. Các nghi thức giao tiếp cơ bản.....	16
2.2.4. Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp.....	23
2.3. Đặc trưng văn hóa giao tiếp của người Việt	29
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	30
3.1. Kỹ năng định hướng, định vị và điều khiển quá trình giao tiếp	30
3.1.1. Kỹ năng định hướng giao tiếp	30
3.1.2. Nhóm kỹ năng định vị.....	32
3.1.3. Nhóm kỹ năng điều chỉnh, điều khiển	33
3.2. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp.	40
3.2.1. Giao tiếp bằng ngôn ngữ nói	40
3.2.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ.....	43
3.2.3. Giao tiếp bằng ngôn ngữ viết	56
3.2.4. Trang phục và khoảng cách khi giao tiếp	59
3.3. Kỹ năng lắng nghe và kỹ năng đặt câu hỏi	65
3.3.1. Kỹ năng lắng nghe.....	65
3.3.2. Kỹ năng đặt câu hỏi.....	70
3.4. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại	77
3.4.1. Văn hóa giao tiếp qua điện thoại.....	77
3.4.2. Kỹ năng giao tiếp của người gọi điện thoại đi	79
3.4.3. Kỹ năng của người nghe điện thoại (người nhận)	80
3.5. Kỹ năng thuyết trình.....	84
3.5.1. Khái niệm thuyết trình	84
3.5.2. Mục tiêu.....	84
3.5.3. Cấu trúc bài thuyết trình.....	85
3.5.4. Yếu tố thành công của bài thuyết trình	85
3.5.5. Những điểm cần lưu ý khi thuyết trình	89
3.5.6. Bí quyết thuyết trình thành công trước đám đông	90
3.5.7. Kỹ năng đối phó với hồi hộp khi thuyết trình:	91

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP

1.1. Khái niệm

Với những góc độ và mục đích nghiên cứu khác nhau, người ta đã đưa ra nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp. Một số quan niệm về giao tiếp như sau:

“Giao tiếp là nói một điều gì đó với ai đó”.

“Giao tiếp là việc chuyển tải các ý tưởng giữa loài người”.

“Giao tiếp là sự trao đổi thông tin”.

“Giao tiếp là sự chia sẻ thông tin và tạo quan hệ”.

“Giao tiếp là việc truyền đạt hướng dẫn, chỉ dẫn giữa người này và người khác, có dẫn đến hành động.”...

Nếu hiểu theo nghĩa rộng “Giao tiếp là sự chia sẻ thông tin và tạo quan hệ”, hiện tượng này không chỉ có ở xã hội loài người, mà còn tồn tại khách quan, xuất hiện ở muôn loài trên thế gian. Tuy nhiên, ở góc độ một Tổ chức, Công ty, Doanh nghiệp, “giao tiếp” được hiểu là hành động xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với con người, nhằm thỏa mãn nhu cầu nhất định về thông tin. Trên cơ sở thu nhận thông tin, hai bên giao tiếp sẽ xây dựng, điều chỉnh mục tiêu, hành vi qua sự tương tác lẫn nhau để cùng hiểu biết về một tình huống, có cùng tiếng nói, thu được lợi ích nhiều nhất có thể.

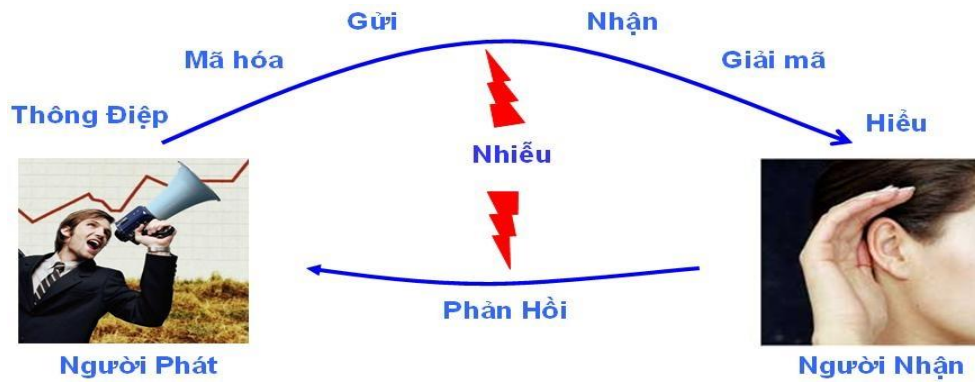
Ngoài ra, giao tiếp còn là giao lưu tình cảm, tư tưởng để phát triển và hoàn chỉnh nhân cách con người. Ở một phạm vi rộng hơn, chúng ta cũng có thể hiểu giao tiếp là: “việc trao đổi thông tin giữa con người và thường dẫn tới hành động”.

Từ việc phân tích quá trình giao tiếp trên, chúng ta có thể đưa ra khái niệm giao tiếp như sau:

Hiểu 1 cách khái quát nhất thì giao tiếp là quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ giữa người với người để hiện thực hóa các quan hệ XH giữa con người với nhau.

Cụ thể, giao tiếp là sự tiếp xúc TL giữa người với người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau.

Các thành tố của quá trình giao tiếp



- ❖ Người phát phải xác định đối tượng, nội dung, mục đích, phương tiện, thời gian, hoàn cảnh GT
- ❖ Người nhận phải hiểu được nội dung, biết được mục đích của người phát
- ❖ Mã hóa: là quá trình chuyển những thông tin thành một loại ngôn ngữ giao tiếp có thể di chuyển được.
- ❖ Thông điệp: là các thông tin được mã hóa, được phát đi nhờ kênh truyền thông.
- ❖ Giải mã: là quá trình diễn dịch bản thông điệp nhận được sao cho hiểu được ý nghĩa của nó.
- ❖ Phản hồi: là sự đáp lại, sự phản ứng của người nhận về bản thông điệp mà họ nhận được.

1.2. Đặc điểm của giao tiếp

- Trước hết, khi nói đến giao tiếp ở khía cạnh nhận thức; nghĩa là giao tiếp là một quá trình mà con người ý thức được mục đích, nội dung và những phương tiện cần thiết để đạt được khi tiếp xúc với người khác

- Giao tiếp dù mang mục đích gì đi chăng nữa cũng đều diễn ra dưới dạng của sự trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, thế giới quan và nhân sinh quan, nhu cầu...của những người tham gia vào quá trình giao tiếp.

- Giao tiếp là một biểu hiện của quan hệ xã hội, mang tính chất xã hội. Quan hệ xã hội lại được thực hiện trong giao tiếp giữa con người với con người.

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

- Giao tiếp dù ở loại hình nào, với nội dung gì cũng đều do cá nhân thực hiện. Trong giao tiếp, cá nhân vừa là chủ thể vừa là khách thể.

- Giao tiếp của con người không chỉ xảy ra trong hiện tại, mà bao gồm cả quá khứ và tương lai.

- Giao tiếp mang trong mình sự kế thừa, chọn lựa những gì quá khứ đã trải qua thông qua các phương tiện giao tiếp như ngôn ngữ, các phương tiện kỹ thuật nhằm ghi chép, giữ gìn những di sản văn hoá tinh thần, vật chất, các công cụ sản xuất.

- Giao tiếp tạo điều kiện phát triển không chỉ nhân cách cá nhân mà còn là tiền đề cho sự phát triển của xã hội, cộng đồng, dân tộc, và hoà quyện vào nền văn minh nhân loại.

1.3. Chức năng của giao tiếp

*** Chức năng thỏa mãn nhu cầu của con người**

Đây là chức năng quan trọng nhất của giao tiếp và cũng là chức năng mà con người sử dụng sớm nhất trong giao tiếp. Giao tiếp không chỉ đáp ứng các nhu cầu đơn giản của con người như ăn, mặc, ở, tự vệ... mà còn cả các nhu cầu cao hơn như nhu cầu nhận thức, nhu cầu tình cảm, nhu cầu truyền đạt kinh nghiệm... Các nhu cầu đó được thỏa mãn trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua giao tiếp. Do vậy, giao tiếp là điều kiện cần thiết để con người tồn tại và phát triển.

*** Chức năng thông tin hai chiều giữa các chủ thể tham gia giao tiếp**

Đây là chức năng có vai trò quan trọng thứ hai sau chức năng thỏa mãn nhu cầu của giao tiếp. Chức năng này biểu hiện ở khía cạnh truyền thông của giao tiếp thể hiện qua hai mặt truyền tin và nhận tin. Qua giao tiếp mà con người trao đổi với nhau những thông tin nhất định, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm... cho nhau. Mỗi cá nhân trong giao tiếp vừa là nguồn phát thông tin vừa là nguồn thu thông tin.

*** Chức năng tổ chức, điều khiển, phối hợp hành động của một nhóm người trong cùng một hoạt động cùng nhau**

Đây là chức năng dựa trên cơ sở xã hội. Trong một nhóm, một tổ chức có nhiều cá nhân, nhiều bộ phận nên để có thể tổ chức hoạt động hiệu quả, phối hợp nhịp nhàng thì các cá nhân phải có sự tiếp xúc với nhau để trao đổi, bàn bạc, phân công công việc cũng như phổ biến tiến trình, cách thức thực hiện công việc thì mới có thể tạo sự thống nhất, hiệu quả trong công việc chung. Nhờ chức năng này, con người có thể phối hợp cùng nhau để giải quyết một nhiệm vụ nhất định đạt tới mục tiêu đề ra trong quá trình giao tiếp.

*** Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi**

Chức năng này thể hiện ở sự tác động, ảnh hưởng lẫn nhau trong giao tiếp. Đây là một chức năng quan trọng trong giao tiếp vì trong quá trình giao tiếp, cá nhân có thể tác động, gây ảnh hưởng đến người khác đồng thời người khác cũng có thể tác động, gây ảnh hưởng đối với cá nhân đó. Qua đó, cá nhân có thể điều chỉnh hành vi của mình cũng như điều khiển hành vi của người khác trong giao tiếp. Trong giao tiếp, cá nhân có thể tác động đến động cơ, mục đích, quá trình ra quyết định và hành động của người khác.

* Chức năng xúc cảm

Chức năng này giúp con người thỏa mãn những nhu cầu xúc cảm, tình cảm. Trong giao tiếp, cá nhân có thể biểu lộ thái độ, tâm trạng của mình đối với người khác cũng như có thể bộc lộ quan điểm, thái độ về một vấn đề nhất định. Ngược lại, từ giao tiếp cá nhân cũng có thể nhận biết những xúc cảm, tình cảm nhất định của các cá nhân khác. Vì vậy, giao tiếp cũng là một trong những con đường hình thành tình cảm con người.

* Chức năng nhận thức và đánh giá lẫn nhau

Trong quá trình giao tiếp, các chủ thể luôn diễn ra quá trình nhận thức tri thức về tự nhiên, xã hội, nhận thức bản thân và nhận thức về người khác nhằm hướng tới những mục đích khác nhau trong giao tiếp. Giao tiếp sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho con người trong quá trình nhận thức tri thức về tự nhiên, xã hội giúp con người lĩnh hội được khối lượng kiến thức khổng lồ của nhân loại. Bên cạnh đó, giao tiếp là phương tiện giúp cá nhân tự nhận thức bản thân. Qua đó, cá nhân tiếp thu những đánh giá của mình về bản thân mà từ đó có sự đối chiếu và tự nhận thức, tự đánh giá lại, tự điều chỉnh bản thân. Ngược lại, cá nhân cũng có sự nhận thức người khác qua giao tiếp nhằm tìm hiểu, đánh giá về đối tượng mình giao tiếp từ đó mà có sự định hướng phù hợp trong giao tiếp.

* Chức năng giáo dục và phát triển nhân cách

Thông qua giao tiếp, con người tham gia vào các mối quan hệ xã hội mà từ đó hình thành, phát triển nhân cách của mình do đó giao tiếp là điều kiện để tâm lý, nhân cách cá nhân phát triển bình thường và thông qua giao tiếp nhiều phẩm chất của con người, đặc biệt là các phẩm chất đạo đức được hình thành và phát triển. Nói cách khác, giao tiếp giúp con người tiếp nhận những kinh nghiệm và những chuẩn mực thông qua đó có sự hình thành và phát triển nhân cách một cách toàn diện trên bình diện con người - cá nhân.

Chính những chức năng này của giao tiếp cũng ảnh hưởng và tạo nên vai trò hết sức độc đáo của giao tiếp. Giao tiếp ảnh hưởng đến sự phát triển của cá nhân cũng như ảnh hưởng đến đời sống xã hội của con người và là điều kiện của sự tồn tại và phát triển xã hội.

1.4. Vai trò của giao tiếp

- Giao tiếp giúp con người có dáng đi thẳng và cách ứng xử của con người.

Để cho trẻ biết đi đứng dáng người thì ông, bà, cha, mẹ và người lớn xung quanh phải dạy cho trẻ tập đi. Không có những lần dắt tay bé đi, cho bé men theo thành giường, bậc cửa ... thì làm sao trẻ biết đi giống người. Không có sự tiếp xúc của người lớn, trẻ không có dáng đi của người.

Sau khi trẻ biết đi, người lớn làm mẫu dạy trẻ ai cho gì, cháu muốn lấy phải đưa hai tay ra đón, miệng nói “ con cám ơn !”...

Khi được ăn trẻ gián tiếp tiếp xúc với con người qua sản phẩm của họ. Trước khi ăn trẻ đều nhìn người lớn ăn, làm mẫu để chúng tập cảm muống, cảm đũa... ăn đúng như người lớn, phong cách ăn của người – con người có nhân cách.

- Giao tiếp giúp con người hình thành và phát triển ngôn ngữ:

Trẻ sinh ra chưa biết nói, hơn một năm tuổi, trẻ được người lớn dạy phát âm “ba ba”, “măm, măm”... lúc đầu một từ, một âm đơn giản, kèm với âm thanh, cha mẹ và người lớn xung quanh dùng điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt hướng tới đồ vật và gọi tên đồ vật đó. Dần dần trẻ hiểu được ngôn ngữ và sử dụng được ngôn ngữ đơn giản để thỏa mãn một số nhu cầu sinh học, nhận thức của trẻ.

Cách nói, cách dùng từ, nhịp điệu ngôn ngữ ... thể hiện con người có nhân cách, phải nhờ có tiếp xúc với những người xung quanh. Nhân cách được hình thành và phát triển chính trong quá trình giao tiếp.

- Trí tuệ của con người được hình thành và phát triển trong quá trình giao tiếp với những người xung quanh.

Thông qua giao tiếp hàng loạt các chức năng tâm lý được hình thành như : tưởng tượng, tư duy, ý thức, những chức năng tâm lý này tạo thành một chất lượng tâm lý mới, đó là trí tuệ của con người.

Các cụ đã từng nói : “ Học ăn, học nói, học gói, học mở ”. Dưới sự hướng dẫn của người lớn, trẻ học cách nhìn, cách nghe, cách nghĩ, cách hành động, ứng xử phù hợp với quy luật tự nhiên, xã hội trong quá trình cải tạo tự nhiên, xã hội, cải tạo chính mình để trở thành một nhân cách.

- Giao tiếp giúp cho lao động của con người mang tính xã hội, tính tập thể.

Lao động của con người trước hết đặc trưng ở sự liên kết giữa các cá nhân, phối hợp, điều hòa theo sự phân công lao động của xã hội. Lao động liên kết cùng nhau phải thông qua sự tiếp xúc, giao tiếp với nhau theo sự phân công của xã hội. Không có giao tiếp sẽ không có lao động. Đơn giản và cổ xưa nhất khi kéo một vật nặng mà cần sức của nhiều người, người ta hô lên “ Hò dô ta nào ”, một tín hiệu giao tiếp trong lao động.

Lao động ở dạng phức tạp hơn nữa thể hiện trong nền công nghiệp hiện đại, mỗi người một mắt xích dây chuyền công nghệ, không giao tiếp thì không hiểu ý nghĩa công việc của mình làm.

- Ý thức của con người được hình thành và phát triển trong quá trình giao tiếp với những người xung quanh.

Ý thức được hình thành cùng với sự ra đời của ngôn ngữ, lao động, trên nền tảng của sự phát triển hoạt động nhận thức ở mức độ nhận thức nhất định. Năng lực làm chủ

hành động, ngôn ngữ, thái độ của mình trong các quan hệ người đó là biểu hiện của ý thức.

Năng lực đó chỉ được hình thành và phát triển trong giao tiếp với những người xung quanh, các quan hệ xã hội mà con người đang sống và hoạt động.

Khi tham gia giao tiếp, cá nhân có ý thức về hoạt động giao tiếp của mình, giao tiếp làm sao để đối tượng giao tiếp hài lòng, để hoạt động mình đảm nhiệm được thành công.

- Nhân cách con người được hình thành thông qua giao tiếp

Giao tiếp là điều kiện tồn tại của con người. Không có giao tiếp với người khác con người cảm thấy cô đơn khủng khiếp và thành bệnh hoạn. Nhu cầu của con người trước hết là nhu cầu được tiếp xúc với người khác. Con người mong muốn được tiếp xúc trao đổi những hiểu biết tâm tư tình cảm với những người khác.

Khi tham gia giao tiếp, chúng ta cũng sẽ làm giàu có thêm tâm lý của mình, thông qua đó nhân cách được hoàn thiện hơn.

- Giao tiếp là điều kiện để xã hội tồn tại:

Có thể khẳng định : nếu không có giao tiếp thì sẽ không có sự tồn tại xã hội vì xã hội luôn luôn là một cộng đồng người có sự ràng buộc, liên kết với nhau. C. Mác viết : " Bản chất con người không phải là cái trừu tượng vốn có của cá nhân riêng biệt. Trong tính hiện thực của nó, bản chất con người là sự tổng hoà các mối quan hệ xã hội ". Chính sự tham gia của con người vào các mối quan hệ xã hội đã tạo nên sự phong phú thực sự về tinh thần của mỗi người.

Tóm lại, giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ người người là một nhân tố cơ bản của việc hình thành và phát triển tâm lý, ý thức nhân cách. Hoạt động giao tiếp của con người luôn luôn diễn ra trong cộng đồng, trong nhóm, trong tập thể.

1.5. Các hình thức giao tiếp.

1.5.1 . Căn cứ vào sự tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp của chủ thể và đối tượng giao tiếp, người ta chia làm hai loại:

Giao tiếp trực tiếp

Giao tiếp trực tiếp là loại giao tiếp được tiến hành đồng thời một thời điểm có mặt cả đối tượng và chủ thể giao tiếp.

Loại giao tiếp này có đặc điểm :

- Có thể sử dụng ngôn ngữ phụ (giọng điệu, nhịp điệu, cường độ lời nói) và những phương tiện ngôn ngữ (nét mặt, cử chỉ, điệu bộ...) để nhấn mạnh hoặc thể hiện thái độ.

- Giao tiếp trực tiếp rất linh hoạt, mềm dẻo, tùy hoàn cảnh, tùy phản ứng của đối tượng giao tiếp mà ta ứng xử cho phù hợp.

Giao tiếp gián tiếp

Những trường hợp giao tiếp được thực hiện qua các phương tiện trung gian (thư từ, báo chí, truyền thanh, truyền hình v.v...) là giao tiếp gián tiếp.

Giao tiếp gián tiếp là loại giao tiếp mà đối tượng giao tiếp không có mặt ở thời điểm cần tiếp xúc. Loại giao tiếp không tận dụng được những ưu điểm của giao tiếp trực tiếp nhất là qua ngôn ngữ viết. Tuy nhiên, nếu tiếp xúc qua điện thoại thì giọng điệu, cách phát âm... giúp cho đối tượng giao tiếp ở xa hiểu thêm thái độ của chủ thể giao tiếp.

1.5.2. Căn cứ vào mục đích, nhiệm vụ hoạt động của nhóm xã hội, cá nhân mà người ta chia giao tiếp ra làm hai loại :

Giao tiếp chính thức

Ví dụ : giao tiếp giữa vợ chồng, con cái, cha mẹ được luật hôn nhân và gia đình qui định (tuổi kết hôn, quyền lợi, trách nhiệm...), giao tiếp giữa sếp và nhân viên là giao tiếp chính thức.

Giao tiếp chính thức là sự giao tiếp giữa các thành viên trong một nhóm xã hội hoặc các nhóm xã hội chính thức, nghi thức giao tiếp được dự luận xã hội hoặc pháp luật, phong tục tập quán qui định.

Giao tiếp không chính thức

Chẳng hạn, sự giao tiếp giữa các cá nhân trên một chuyến xe, tàu, những người cùng xem phim, cùng mua hàng...

Giao tiếp không chính thức là sự giao tiếp giữa các cá nhân trong nhóm không chính thức với nhau.

1.5.3. Căn cứ theo phương tiện giao tiếp có thể có 3 loại giao tiếp sau:

- **Giao tiếp vật chất.** Là loại giao tiếp thông qua hành động với vật thể.
- **Giao tiếp bằng tiến hiệu phi ngôn ngữ.** Là giao tiếp bằng nét mặt, điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt...
- **Giao tiếp bằng ngôn ngữ (tiếng nói chữ viết).** Đây là hình thức giao tiếp đặc trưng của con người, xác lập và vận hành mối quan hệ người, người trong XH

Câu hỏi thảo luận

Câu 1: Vai trò của giao tiếp trong sự hình thành và phát triển nhân cách.

Câu 2: Tại sao nói trong xã hội hiện nay “giao tiếp là chìa khóa của thành công”?

CHƯƠNG 2

VĂN HÓA GIAO TIẾP

2.1. Khái niệm văn hóa giao tiếp

2.1.1. Khái niệm

Văn hóa giao tiếp ứng xử được ông cha ta xem là tiêu chuẩn hàng đầu để đánh giá con người: *“Vàng thì thử lửa, thử than/Chuông kêu thử tiếng, người ngoan thử lời”*; *“Khôn ngoan đến cửa quan mới biết”*...

Xưa kia, người Việt thường giao tiếp bó hẹp sau lũy tre làng. Mặc dù không gian giao tiếp rất nhỏ hẹp nhưng được rèn luyện rất cẩn thận. Cha mẹ dạy con từ những điều nhỏ nhất như: *“Ăn trông nồi, ngồi trông hướng”* đến những vấn đề như: *“Lời chào cao hơn mâm cỗ”*, *“Đáo giang tùy khúc, nhập gia tùy tục”*...

Văn hóa giao tiếp là một bộ phận trong tổng thể văn hóa nhằm chỉ quan hệ giao tiếp có văn hóa của mỗi người trong xã hội (giao tiếp một cách lịch sự, thái độ thân thiện, cởi mở, chân thành, thể hiện sự tôn trọng nhau), là tổ hợp của các thành tố: *lời nói, cử chỉ, hành vi, thái độ, cách ứng xử*...

Trong cuộc sống, giao tiếp hàng ngày con người luôn phải ứng phó với biết bao tình huống, có lúc dễ dàng xử lý, có lúc thật phức tạp, khó xử. Xã hội càng văn minh thì nhu cầu trong giao tiếp của con người càng cao. Ứng xử một cách thông minh, khôn khéo, tế nhị, kịp thời, có hiệu quả, đạt tới mức độ nghệ thuật, ngày nay còn được coi như bí quyết thành công trong cuộc sống, đặc biệt là trong công việc kinh doanh

2.1.2. Những đặc trưng của văn hóa giao tiếp

Văn hoá giao tiếp tuy chưa được nghiên cứu riêng nhưng là bộ phận không thể thiếu được của văn hoá loài người là sự biểu hiện phát triển của văn hoá, liên quan chặt chẽ với trình độ giải phóng con người, giải phóng năng lực, sáng tạo, đưa con người đến đỉnh cao của văn hoá phát triển. Với ý nghĩa trên, văn hoá giao tiếp có những đặc trưng khác giao tiếp – ứng xử thông thường như sau:.

+ Văn hoá giao tiếp - ứng xử cao hơn giao tiếp ứng xử bình thường ở cung bậc sự tôn trọng lẫn nhau giữa những người tham gia giao tiếp, đặc biệt chú trọng nhân cách giao tiếp – ứng xử.

+ Văn hoá giao tiếp - ứng xử vượt xa giao tiếp ứng xử thông thường ở năng lực, trình độ lựa chọn thông minh xử lý nhạy cảm trong mọi tình huống.

+ Văn hoá giao tiếp - ứng xử làm tăng thêm sự hiểu biết về nhau giữa các đối tượng tham gia, vì thế sự cảm thông, nối kết được tình cảm được tăng cường, thời gian và kết quả sẽ được đẩy nhanh hơn một bước.

+ Giao tiếp – ứng xử khi đã trở thành văn hoá giao tiếp - ứng xử là khi đó con người chủ thể của giao tiếp – ứng xử đã thực sự trở thành chủ thể có văn hoá.

+ Văn hoá giao tiếp - ứng xử làm cho con người chủ động hơn, kìm chế được những kích thích không cần thiết.

2.1.3. Vai trò của văn hóa giao tiếp

Văn hoá giao tiếp - ứng xử được hợp thành trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người – là một hệ thống chỉnh thể phức hợp bao hàm trong nó tính nhạy cảm và năng lực trí tuệ của con người được con người sử dụng thông qua những tập quán, truyền thống, đạo đức, luật pháp...

Văn hoá giao tiếp - ứng xử làm nên giá trị ở tất cả các lĩnh vực của cuộc sống, nó làm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của con người. Nó giúp cho con người điều tiết được chính bản thân mình cho phù hợp với đối tượng.

Văn hoá giao tiếp - ứng xử còn thể hiện cái tâm trong mỗi con người, cái tâm đó đưa con người đến gần nhau hơn, đối xử với nhau bao dung, độ lượng và tôn trọng nhau hơn.

Văn hoá giao tiếp - ứng xử giúp con người tự chủ trong mọi tình huống giao tiếp và lôi kéo đối tượng biểu hiện những hành vi giao tiếp – ứng xử có văn hoá, do vậy trong một cộng đồng nhất định văn hoá giao tiếp - ứng xử giúp hình thành các nhóm giao tiếp – ứng xử làm nên các nhóm giá trị ứng xử, giá trị văn hoá của cộng đồng và xã hội.

Giúp cho hoạt động của cá nhân và doanh nghiệp được diễn ra hiệu quả hơn

2.2. Các hình thức thể hiện của văn hóa giao tiếp

2.2.1. Nguyên tắc giao tiếp

Thực tế cuộc sống cho thấy, trong quá trình giao tiếp giữa các thành viên trong xã hội, chủ thể giao tiếp không phải lúc nào cũng thành công, cũng đạt được mục đích đề ra. Ở đây có rất nhiều nguyên nhân, mà một trong những nguyên nhân quan trọng đó là do không nắm vững và thực hiện đúng các nguyên tắc giao tiếp.

2.2.1.1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp

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

Nguyên tắc giao tiếp mang tính chất bền vững và tương đối ổn định, có tác dụng chỉ đạo, định hướng, điều chỉnh thái độ và các phản ứng hành vi của cá nhân trong quan hệ giao tiếp. Nguyên tắc giao tiếp là kim chỉ nam cho quan hệ giao tiếp ứng xử, nó được hình thành từ thói quen và từ vốn sống kinh nghiệm cá nhân và được rèn luyện trong hoạt động. Nền tảng của nguyên tắc giao tiếp giữa người với mọi người là "mình vì mọi người, mọi người vì mình".

2.2.1.2. Một số nguyên tắc giao tiếp cơ bản

a. Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp.

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao có nghĩa là tôn trọng phẩm giá, tâm tư nguyện vọng của nhau, tôn trọng nét riêng của nhau, đừng ép buộc nhau bằng cường quyền, uy lực.

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp được biểu hiện như sau:

- Biết lắng nghe ý kiến của đối tượng giao tiếp, không cắt ngang lời họ bằng các cử chỉ, điệu bộ như xem đồng hồ, phẩy tay hoặc ngoảnh đi chỗ khác với vẻ mặt khó chịu v.v... Khi nghe họ nói thì cũng nghe cho hết ý với thái độ trân trọng, chớ bỏ nửa chừng, đừng ngắt lời giữa quãng để tranh nói sẽ gây ra không khí căng thẳng trong giao tiếp.

- Có thái độ ân cần, niềm nở, thể hiện các phản ứng biểu cảm của mình một cách chân thành, trung thực.

- Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp thể hiện rõ nét qua hành vi giao tiếp có văn hoá. Bất luận trong trường hợp nào cũng không nên dùng những câu, từ để xỉ vả, xúc phạm đến nhân cách của nhau, nhất là ở chỗ công cộng, ở nơi đông người.

- Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp còn thể hiện ở trang phục đầu tóc gọn gàng, sạch sẽ, đúng kiểu cách. Ăn mặc quần áo lôi thôi, luộm thuộm, nhàu nát, bẩn thỉu v.v... đều là biểu hiện thiếu tôn trọng đối tượng giao tiếp đồng thời cũng chính là thiếu tôn trọng bản thân.

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp cũng là tôn trọng nhân cách của chính mình. Cổ nhân đã dạy: *"Muốn nhận của người ta cái gì, thì hãy cho người ta cái đó"*.

b. Có thiện ý trong giao tiếp.

Thiện ý trong giao tiếp là thể hiện đạo đức của người tham gia giao tiếp. Đây chính là cái "tâm", lòng thiện, tính thiện, sự nhân hậu v.v... Đó cũng chính là phẩm chất đạo đức của con người trong quan hệ với người khác.

Bản chất của cái thiện trong giao tiếp với người khác được thể hiện ở sự tin tưởng đối tượng giao tiếp, luôn luôn nghĩ tốt về họ. Dành những tình cảm tốt đẹp và đem lại niềm vui cho đối tượng giao tiếp, luôn luôn động viên, khuyến khích họ làm việc tốt.

Công bằng trong nhận xét, đánh giá đồng thời đánh giá mang tính chất động viên, khuyến khích đối tượng giao tiếp. Cách làm đó chính là *"tạm ứng niềm tin"* cho đối tượng giao tiếp, khích lệ họ cố gắng vươn lên để xứng đáng với lòng tin mà chủ thể giao tiếp đã gửi gắm vào họ. Chính sự đánh giá công bằng, có tính chất khuyến khích đó đã nâng con người lên cao hơn cái hiện có một chút, tạo cho họ có một sức bật vươn lên phía trước, giúp họ gạt hái những thành công, đồng thời vươn tới sự hoàn thiện hơn, tốt đẹp hơn.

Chẳng hạn, người cán bộ quản lý khi đánh giá công việc của cấp dưới có thể dùng các câu, như: "Nếu anh cố gắng hơn một chút thì kết quả sẽ tốt hơn thế", hoặc "Chị còn có thể đạt được kết quả tốt hơn" v.v...

c. Đồng cảm trong giao tiếp

Đồng cảm trong giao tiếp là biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp, biết sống trong niềm vui và nỗi buồn của họ để cùng rung cảm, cùng suy nghĩ với đối tượng giao tiếp nhằm tạo ra sự "đồng điệu", "đồng pha" với nhau trong giao tiếp.

Người ta hay nói về sự đồng cảm bằng các hình tượng văn học: "Con chấy cắn đôi", "một con ngựa đau cả tàu bỏ cỏ" v.v...

Đồng cảm trong giao tiếp vừa có nguồn gốc sinh học (mang tính chất chủng loại), vừa có nguồn gốc và nội dung xã hội. Trong đó, nội dung xã hội có ý nghĩa hơn nhiều so với nguồn gốc sinh học.

“Bầu ơi thương lấy bí cùng

Tuy rằng khác giống nhưng chung một giàn”

Đồng cảm trong giao tiếp tạo ra sự gần gũi, thân mật, tạo ra cảm giác an toàn khi giao tiếp với nhau. Đồng cảm là cơ sở hình thành mọi hành vi ứng xử nhân hậu, độ lượng, khoan dung. Nhờ có sự đồng cảm mà chủ thể giao tiếp mới có hành vi ứng xử phù hợp với nhu cầu, nguyện vọng, mong muốn của đối tượng giao tiếp.

Sự đồng cảm trong giao tiếp giữ một vai trò quan trọng, giúp cho con người hiểu biết lẫn nhau để từ đó có ảnh hưởng tới nhau, rung cảm lẫn nhau v.v... khiến cho việc giao tiếp giữa họ đạt kết quả cao hơn, thành công hơn.

Ngược lại với sự đồng cảm là cách giải quyết cứng nhắc, duy ý chí cứ nguyên tắc mà áp dụng sẽ gây nên sự bức bối, cáu gắt, thậm chí thù hằn lẫn nhau, làm tổn thương tình cảm của nhau, làm cho quá trình giao tiếp giữa họ bị gián đoạn.

2.2.1.3. Các nguyên tắc giao tiếp trong nghề nghiệp

Muốn hoạt động giao tiếp có hiệu quả thì cần phải đảm bảo các nguyên tắc cơ bản sau đây:

- Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa các bên tham gia giao tiếp

- Đảm bảo nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp
- Nguyên tắc hướng tới giải pháp tối ưu
- Tôn trọng các giá trị văn hóa
- Gây dựng mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp:
- Hợp tác ăn ý với đồng nghiệp

2.2.2. Phong cách giao tiếp

2.2.2.1. Khái niệm

Là toàn bộ hệ thống những phương pháp, những thủ thuật tiếp nhận, những phản ứng hành động tương đối ổn định và bền vững của chủ thể và đối tượng giao tiếp trong quá trình tiếp xúc với nhau và với mọi người, đảm bảo sự tồn tại và phát triển của họ.

Như vậy, phong cách giao tiếp là phong cách cá nhân được sử dụng trong quá trình tiếp xúc với những người xung quanh.

2.2.2.2. Các loại phong cách giao tiếp

a. Phong cách giao tiếp dân chủ

Thực chất của phong cách giao tiếp dân chủ là luôn luôn tôn trọng nhau giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp. Nhờ đó tạo ra bầu không khí tâm lý thân mật, gần gũi, cởi mở và quý trọng nhau, giải phóng được tư tưởng làm cho con người thoải mái, đồng thời phát huy được tính độc lập, sáng tạo của con người.

Biểu hiện của phong cách giao tiếp dân chủ :

- Coi trọng các đặc điểm cá biệt, kinh nghiệm cá nhân, nhu cầu, hứng thú v.v... của đối tượng giao tiếp, nhờ đó dự đoán được mức độ phản ứng cũng như hành động của đối tượng giao tiếp trong và sau quá trình giao tiếp.

- Lắng nghe ý kiến, nguyện vọng... của đối tượng giao tiếp, đáp ứng kịp thời và có lời giải thích rõ ràng những nguyện vọng, ý kiến của họ, luôn luôn gần gũi họ, giải quyết nhanh chóng những vướng mắc trong quan hệ, trong sinh hoạt, trong công việc của họ, tạo ra sự tin tưởng ở họ.

Người cán bộ quản lý, lãnh đạo có phong cách giao tiếp dân chủ là người luôn luôn tôn trọng cấp dưới, tạo điều kiện cho cấp dưới tham gia vào việc quyết định các chủ trương, biện pháp công tác; luôn thông báo cho những người dưới quyền được biết các thay đổi liên quan đến họ và tranh thủ sự đồng tình của họ trước khi thi hành một chủ trương, biện pháp khác. Khi giao việc cho cấp dưới, người lãnh đạo luôn luôn tạo cho họ có điều kiện phát huy tính độc lập, sáng tạo, đồng thời luôn khuyến khích, động viên kịp thời những sáng kiến, thành tích của cấp dưới.

Phong cách giao tiếp dân chủ thể hiện sự tự do tư tưởng và quyền bình đẳng của con người.

Tuy nhiên, dân chủ cũng không có nghĩa là quá đề cao cá nhân hoặc theo đuổi những đòi hỏi không xuất phát từ lợi ích của tập thể, tổ chức, không tính đến những yêu cầu, đòi hỏi của các nhiệm vụ, hình thức rèn luyện của tập thể.

b. Phong cách giao tiếp độc đoán

Nội dung của phong cách này thường xuất phát từ nội dung công việc hoặc hoạt động xã hội. Đặc trưng của loại phong cách giao tiếp này là thiếu sự tôn trọng lẫn nhau. Vì thế luôn tạo ra những khoảng cách tâm lý giữa những người cùng tham gia giao tiếp. Trong giao tiếp, chủ thể giao tiếp xem thường các đặc điểm riêng về cá tính, nhận thức, hứng thú... của đối tượng giao tiếp, xác định mục đích giao tiếp thường xuất phát từ công việc và giới hạn thời gian thực hiện một cách cứng nhắc, luôn có những đòi hỏi xa lạ mà những đòi hỏi đó không thể thực hiện được trong thực tiễn. Ở đây không phải chủ thể giao tiếp không hiểu được rằng mỗi người đều có một cá tính, nhận thức, hứng thú riêng... Ngược lại, họ có ý thức được điều đó nhưng do quá chú trọng vào công việc, đặt công việc lên trên hết, hơn nữa do thiếu sự tôn trọng nhau nên dẫn đến hiện tượng xem thường các đặc điểm tâm lý cá nhân của đối tượng giao tiếp. Hơn nữa, trong tâm thế của các chủ thể có loại phong cách giao tiếp này thường tồn tại quan điểm: "Phải trị cho các đối tượng này đến nơi đến chốn". Còn các đối tượng giao tiếp đó thì lại luôn có tâm thế "chống đối ngầm" hoặc "chống đối ra mặt" hành vi độc đoán của chủ thể giao tiếp. Chủ thể giao tiếp có loại phong cách này thường đánh giá đối tượng giao tiếp một cách chủ quan, quan hệ giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp thuần túy là quan hệ công việc.

Người lãnh đạo có phong cách giao tiếp độc đoán khi giao tiếp với cấp dưới thường rất cứng nhắc và máy móc, không nhân nhượng. Trong giao tiếp công việc, họ thường không cho phép và rất hạn chế cấp dưới tham gia vào việc quyết định các biện pháp lãnh đạo, quản lý, ít dành cho cấp dưới khả năng sáng tạo; giao tiếp với cấp dưới chủ yếu bằng sử dụng quy chế, điều lệ hoặc mệnh lệnh... làm cho khoảng cách giữa người lãnh đạo và cấp dưới ngày càng xa cách, quan hệ giữa họ với nhau chỉ là "bằng mặt mà chẳng bằng lòng", giữa họ chỉ là quan hệ công việc một cách cứng nhắc, máy móc và khô khan.

Phong cách giao tiếp độc đoán đã làm mất đi sự tự do của con người, kiềm chế sức sáng tạo và khả năng suy nghĩ của con người, nhiều khi đem đến sự bất hạnh cho con người và làm cho xã hội kém phát triển, đồng thời tính thuyết phục và giáo dục nhau bằng tình cảm kém hiệu quả.

Tuy nhiên, phong cách giao tiếp độc đoán cũng có những tác dụng nhất định đối với những công việc đòi hỏi phải hoàn thành trong thời gian ngắn, gấp rút, đồng thời cũng có tác dụng trong giao tiếp với đối tượng có kiểu khí chất linh hoạt, nóng nảy thường có thói

quen khi thực hiện công việc muốn dứt điểm nhanh chóng và muốn nhìn thấy kết quả công việc ngay.

c. Phong cách giao tiếp tự do

Bản chất của phong cách giao tiếp này rất linh hoạt, cơ động, mềm dẻo, dễ thay đổi theo đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp. Vì vậy, người ta thường dùng thuật ngữ "giao tiếp tự phát" để chỉ phong cách giao tiếp tự do.

Phong cách giao tiếp tự do có ưu điểm là phát huy được tích cực của con người, kích thích con người tư duy độc lập, sáng tạo, làm cho mọi người được sống thoải mái.

Biểu hiện của phong cách giao tiếp tự do:

- Dễ dàng thay đổi mục đích, nội dung và đối tượng giao tiếp. Chẳng hạn đang nói chuyện dở chừng về chủ đề này lại chuyển sang chủ đề khác, hoặc đang nói với người A, thấy người B đi qua lại kéo họ lại nói chuyện mà quên ngay câu chuyện đang nói với A và quên cả A luôn.

- Không làm chủ được cảm xúc và diễn biến tâm lý của bản thân, thường hay phụ họa, bắt chước hoặc tỏ ra thông cảm đến mức quá đáng những khó khăn của đối tượng giao tiếp. Trong giao tiếp mục đích không rõ ràng, nội dung không phân định, phạm vi giao tiếp rộng rãi nhưng mức độ nông cạn, hời hợt, ấn tượng không sâu sắc.

Người lãnh đạo có kiểu phong cách giao tiếp này sẽ dễ dàng gần gũi được cấp dưới, nhưng nếu cứ tiếp diễn mãi kiểu phong cách giao tiếp này thì sẽ bị cấp dưới coi thường, hơn nữa các phương tiện giao tiếp như cử chỉ, điệu bộ, cách nói năng v.v... cứ được nhắc đi nhắc lại nhiều lần sẽ trở nên đơn điệu, nhàm chán. Nhược điểm cơ bản của phong cách này là dễ sinh quá trớn.

Ba loại phong cách giao tiếp trên đều có những ưu điểm và nhược điểm nhất định. Tùy thuộc vào từng loại công việc, mục đích giao tiếp, mối quan hệ giữa các thành viên trong tập thể, tính cấp thiết của nội dung giao tiếp và các phương tiện giao tiếp... mà lựa chọn loại phong cách giao tiếp cho phù hợp nhằm đạt được hiệu quả cao trong giao tiếp.

2.2.3. Các nghi thức giao tiếp cơ bản

2.2.3.1. Nghi thức gặp gỡ làm quen

a. Chào hỏi, bắt tay

- Chào hỏi

“Lời chào cao hơn mâm cỗ”

Chào hỏi là nghi thức cơ bản và được sử dụng phổ biến nhất trong các nghi thức giao tiếp. Chào người quen, chào người muốn làm quen, thậm chí là người lạ, người dưng vẫn chào hỏi nhau. Chào hỏi giúp chúng ta thu hút sự chú ý, bắt đầu quá trình giao

tiếp, rút ngắn khoảng cách với đối tác giao tiếp và tạo bầu không khí cho cả quá trình giao tiếp.

+ Ai chào trước

Theo lễ nghi thì đàn ông chào đàn bà trước, trẻ chào già, nhân viên chào sếp, ... Quyền ưu tiên “Big first, Lady first” đã trở thành nguyên tắc được thống nhất chung trong giao tiếp

Tuy nhiên, trong từng hoàn cảnh cụ thể và mối quan hệ giữa những người tham gia quá trình giao tiếp, người bắt đầu chào trước có thể là người cấp dưới hay nam giới.

Ví dụ: Trong công sở: Không có quy định phụ nữ phải chào sếp là người cùng tuổi hay trẻ hơn trước. Trong đám đông, sếp cần phải chào nữ nhân viên của mình trước. Khi một người trẻ hơn bạn hoặc giữ chức vụ thấp hơn bạn trong đám đông với một phụ nữ hoặc nhiều phụ nữ thì người phải chào trước nhất thiết phải là bạn.

+ Nếu bạn muốn nhờ một người không quen biết chỉ dẫn điều gì hay giúp cho một việc gì đó thì đầu tiên bạn phải chào người đó trước rồi sau đó mới nêu lời đề nghị giúp đỡ của mình ra. Nếu bạn không dám chắc là người gặp có quen hay không thì nên gật đầu chào.

+ Khi trong phòng làm việc có đám đông tụ họp, thì người vào sau nhất thiết phải chào những người có mặt. Khách đến, khi mọi người đã ngồi hết cả vào bàn rồi, trước tiên phải chào phụ nữ, sau đó mới chào đến đàn ông. Nếu có người thân với mình cũng ngồi ở đó thì càng thân thiết càng chào sau cùng. Nếu là đàn ông, đến sau khi mọi người đã có mặt đông đủ, thì trước tiên phải chào tất cả phụ nữ, sau đó đến người thân là nữ của mình và cuối cùng là đàn ông.

+ Ở nhà hàng, khi các bàn đã có người nhưng còn chỗ, trước khi ngồi xuống bạn phải chào những người trong bàn và xin phép ngồi vào ghế trống. Khi đứng lên bạn có thể chào cả bàn bằng cử chỉ gật đầu. Trong nhà hát, hay nhạc hội, trước khi ngồi vào chỗ, bạn cũng chỉ cần gật đầu chào những người bên cạnh.

+ Nếu bạn là đàn ông đang đi với bạn ngoài đường, có người chào bạn mình, bạn cần phải gật đầu đáp lại người đó ngay cả khi bạn không biết người chào. Nếu bạn là phụ nữ thì chỉ đáp lễ khi cái chào đó dành cho cả bạn.

+ Đến làm khách ở một nơi khác, trước tiên bạn phải chào chủ, nếu là gia đình bạn phải chào bà chủ trước sau mới đến ông.

Việc tuân theo những nghi lễ chào hỏi sẽ tránh cho bạn những sự hiểu lầm trong gặp gỡ hàng ngày. Đồng thời, bạn thể hiện sự tôn trọng, mong muốn thiết lập, củng cố, phát triển và duy trì mối quan hệ với người khác.

Trong trường hợp một người nào không chào bạn trước (theo nguyên tắc quyền ưu tiên), hoặc lơ đãng không chào đáp lại bạn thì không nên lấy đó làm việc khó chịu. Song nếu một người cố ý không chào bạn, hoặc không đáp lại cử chỉ, lời chào của bạn thì bạn cần tìm hiểu rõ nguyên nhân. Trong trường hợp này, bạn tạm dừng việc chào hỏi hoặc tiếp cận chào hỏi thân thiết, gần gũi hơn tùy thuộc mức độ cần thiết triển khai quá trình giao tiếp tiếp theo. Còn nếu là người thân, quen thì bạn nên đề nghị giải thích, trao đổi vui vẻ, thẳng thắn để rút kinh nghiệm cho mình và người quen.

+ Các cách chào:

Chào bằng cử chỉ:

“Cái đó đơn giản không” – có người sẽ thốt lên khi đọc đầu đề này. Tuy vậy, nếu để ý, bạn sẽ thấy ở ngoài đường rất nhiều người sử dụng kiểu chào đơn giản và quen thuộc này mà vẫn làm chưa chuẩn, mắc lỗi nhỏ không nên có.

Nếu là đàn ông, có đội mũ, khi chào cần giơ mũ lên khỏi đầu, làm một vòng nhỏ gần ngang mặt, không thấp hơn, bằng cánh tay phải. Nếu bạn đang đi với một phụ nữ hoặc đang xách một vật nặng phải giơ mũ bằng tay kia (tay trái). Không được giữ mũ lâu trên tay, phải đội mũ lên ngay khi người kia đi qua.

Khi người đàn ông không đội gì trên đầu chỉ cần cúi đầu chào. Nếu bạn chào người bên kia đường thì phải cúi đầu đủ để người kia nhìn thấy. Không nên cúi chào ở khoảng cách xa quá hơn ba mươi bước. Tránh gọi to qua đường để chào.

Bạn vào nhà, hay cơ quan công sở, bạn phải bỏ mũ ra, bằng cử chỉ này, bạn chứng tỏ cho chủ nhà biết rằng bạn tôn trọng họ. Nếu bạn chào ai đó đang đi mà họ dừng lại, điều đó chứng tỏ họ muốn nói chuyện với bạn. Thường thì chỉ có người già mới có thể cho phép mình làm thế với người trẻ, sếp với nhân viên... chứ không thể ngược lại. Đàn ông phải bỏ mũ ra khi chào cờ, quốc ca và phải đứng nghiêm. Phụ nữ thì không cần bỏ mũ, nhưng phải đứng nghiêm không cử động.

Chào bằng lời

Khi chào hỏi bằng lời, quan trọng nhất là chào đúng đại từ nhân xưng.

Trong giao tiếp trước hết phải hiểu tính chất của mối quan hệ giữa những người giao tiếp với nhau, từ đó mới có thể xưng hô đúng, tức là tự xưng mình và gọi người giao tiếp với mình như thế nào, nói cách khác có được câu chào chuẩn mực và kèm theo là hành vi cư xử đúng đắn.

Đại từ nhân xưng của Việt Nam rất phức tạp: anh, chị, cô, chú, ông, bà, bác, con, em, tôi, ngài, ... Trước hết, đó là sự phong phú trong hệ thống xưng hô bằng các từ chỉ quan hệ họ hàng. Hệ thống xưng hô này có các đặc điểm :

Thứ nhất, có tính chất thân mật hóa (trong tình cảm), coi mọi người trong cộng đồng như bà con họ hàng trong một gia đình.

Thứ hai, có tính chất xã hội hóa, cộng đồng hóa cao – trong hệ thống từ xưng hô này, không có cái “tôi” chung chung. Quan hệ xưng hô phụ thuộc vào tuổi tác, địa vị xã hội, thời gian, không gian giao tiếp – chú khi nì, mi khi khác. Cùng là hai người, nhưng cách xưng hô có khi đồng thời tổng hợp được hai quan hệ khác nhau : Chú – con, bác – con, bác – em, anh- tôi,... Lối gọi nhau bằng tên con, tên cháu, tên chồng; bằng thứ tự sinh (Cả, Hai, Ba, Tư...).

Thứ ba, thể hiện tính tôn ti kỹ lưỡng: Người Việt Nam xưng và hô theo nguyên tắc xưng khiêm hô tôn (gọi mình thì khiêm nhường, còn gọi đối tượng giao tiếp thì tôn kính). Cùng một cặp giao tiếp, nhưng có khi cả hai đều cùng xưng hô là em và đều cùng xưng là em và đều gọi nhau là chị. Việc tôn trọng, đề cao nhau dẫn đến tục kiêng tên riêng : người ta chỉ gọi tên cái ra để chửi nhau; đặt tên con cần nhất là không được trùng với tên của những người bề trên trong gia đình, gia tộc cũng như ngoài xã hội. Vì vậy mà trước đây có tục nhập gia vấn húy (vào nhà ai, hỏi tên chủ nhà để khi nói nếu có động đến từ đó thì phải nói lệch đi).

** Một số nghi thức chào hỏi*

Người được tôn trọng, ưu tiên bao giờ cũng được người khác chào mình trước. Ví dụ: Cấp dưới chào cấp trên trước; nam giới chào phụ nữ trước; người nhỏ tuổi chào người lớn tuổi trước; cá nhân đến sau phải chào cả tập thể đó đến trước.... (Trong trường hợp cụ thể nếu người cấp dưới không chú ý mà để người cấp trên chào trước thì người cấp dưới nên có lời cáo lỗi và nói lý do sơ xuất...). Nếu chào chia tay, người chủ động chia tay chào trước, người tiễn chào sau; người khách chào trước, người chủ chào sau...

Khi có người quen đi cùng trong nhóm người, hãy chào mọi người rồi mới chào người mình quen. Trừ trường hợp người mình quen là người cao sang hơn hẳn mọi người trong số đó.

Trong điều kiện chào khi đông người (hội họp, tiệc...) chỉ nên tìm đến chào người chủ và chào những người xung quanh mình. Những người khác chỉ gật đầu, mỉm cười chào mọi người là đủ. Không nên đi chào hết mọi người trong khi mọi người chẳng biết mình là ai.

- Nếu trường hợp mình là người có địa vị cao, nhiều người biết đến, chỉ nên chào những người bên cạnh, còn những người khác chỉ nên giơ tay vẫy, hoặc nắm tay vào nhau giơ lên cao chào mọi người là được.

- Chào nhau trong tư thế đang hoàng, lịch sự, không nên vừa đi, vừa chạy, vừa chào. Không chào khi người khác đang giải quyết việc riêng tư (nếu cảm thấy cần đôi khi thì mỉm cười, hoặc gật đầu là đủ).

- Bắt tay

Từ ngàn xưa, cha ông ta đã truyền miệng cho các thế hệ con cháu là khi giao tiếp giữa con người với nhau rất nên “tay bắt-mắt mừng“. Bắt tay cũng là một nghi thức xã giao lịch sự, văn minh, thể hiện quan hệ gắn bó thân thiết giữa mọi người với nhau. Qua cái bắt tay, hai người thêm hiểu biết nhau hơn. Hiện nay việc bắt tay khi gặp nhau, khi chia tay nhau đã trở thành nghi thức giao tiếp phổ biến và là nét đẹp trong quan hệ ngoại giao trên thế giới nói chung.

Ở Việt Nam, nghi thức này chỉ phổ biến nơi công sở, trong hoạt động ngoại giao. Các vùng nông thôn nghi thức bắt tay chưa quen thuộc, chưa phổ biến rộng rãi, cần chú ý nghi thức bắt tay ở các vùng nông thôn, bản làng Việt Nam sao cho phù hợp nhất.

** Một số nghi thức bắt tay*

Việc bắt tay thường diễn ra sau hoặc cùng với lời chào. Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát, không nắm quá chặt, không xiết quá mạnh, không lắc quá nhiều, không giữ quá lâu (không được gây ngại cho người bắt tay).

Ngược lại không nắm hững hờ, hời hợt. Trong trường hợp bắt tay những người đeo nhẫn, không để họ bị đau bởi cái bắt tay quá nhiệt tình của bạn.

Người được tôn trọng, ưu tiên bao giờ cũng được quyền chìa tay ra bắt tay trước, người ít được tôn trọng ưu tiên mới được chìa tay bắt tay. Trong trường hợp ngang hàng nhau, khi gặp nhau thường xử sự theo nghi thức sau:

- Nữ giới được chủ động chìa tay bắt tay với nam giới.
- Người được giới thiệu chủ động chào và bắt tay người khác.
- Khi đón khách, hay khi chia tay khách, chủ nhà chủ động chìa tay bắt tay khách để thể hiện sự thịnh tình, mến khách của mình.

Khi bắt tay cần giữ tư thế đàng hoàng, ngay ngắn và giữ thái độ lịch thiệp, không vồ vập, không cúi gập người, cũng không dùng 2 tay để bắt với tư thế khúm núm. Nên chọn vị trí đứng bắt tay cho phù hợp với địa vị và nhân cách của mình. Không bắt tay 2 người cùng lúc.

Khi bắt tay phải nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay (không nhìn đi chỗ khác). Cử chỉ, thái độ phải thể hiện phù hợp với mức độ quan hệ. Người ít được tôn trọng, ưu tiên nên đưa cả hai tay và hơi ngả về phía trước khi bắt tay người khác.

** Điều tối kỵ cần tránh trong khi bắt tay*

Khi chúng ta bắt tay một ai đó nên tuân theo một số quy phạm chung, tránh trường hợp phạm phải những trường hợp thất lễ sẽ liệt kê dưới đây:

- Không nên giơ tay trái ra bắt, đặc biệt khi bạn đang giao tiếp với người Ả rập, người Ấn Độ điều này bạn càng cần phải chú ý. Vì theo quan điểm của họ tay trái là bàn tay không được sạch sẽ.

- Khi giao tiếp với người theo đạo thiên chúa giáo cần phải tránh trường hợp ví dụ như hai người này bắt tay và bắt tay chéo với hai người khác, việc đó sẽ tạo ra sự chồng chéo lên nhau, hình thành chữ thập, trong con mắt của họ chữ thập đại diện cho những điều xui xẻo.

- Khi bắt tay không nên đeo găng tay, đội mũ hoặc đeo kính đen, chỉ có phụ nữ khi giao tiếp ngoài xã hội được phép đeo găng tay khi bắt tay.

- Không nên một tay cầm đồ hoặc dứt túi còn tay kia giơ ra bắt.

- Khi bắt tay trên mặt không nên giữ thái độ vô cảm, không nói một lời nào hoặc lý luận dài dòng, gật đầu lia lịa hoặc nhún vai, kiểu cách một cách quá đáng.

- Khi bắt tay không nên chỉ bắt hờ hững đầu ngón tay của đối phương, kiểu như muốn giữ khoảng cách nhất định với họ. Cách làm tốt nhất là cần nắm cả bàn tay đối phương. Cho dù trong trường hợp lệch tay thì cũng nên làm như vậy.

- Không nên kéo tay đối phương về phía mình hoặc đẩy tay về phía họ, hoặc gạt lên trên xuống dưới, sang trái hoặc sang phải lệch hướng.

- Không nên từ chối cái bắt tay của đối phương, cho dù có bệnh về tay, tay ướt, bẩn thì cũng nên giải thích với đối phương một cách lịch sự: “Xin lỗi, tay tôi không tiện để bắt tay anh (chị) lúc này” để tránh đối phương hiểu lầm.

- Không đứng trên cao chìa tay bắt tay người đứng dưới, trừ trường hợp cá biệt (người ngồi trên xe tiễn người ở dưới, hoặc trao thưởng cho người đoạt giải đứng trên bục).

- Không nên bắt tay chéo nhau, bắt tay qua đầu, qua vai người khác, hoặc dùng cả hai tay bắt với hai người cùng một lúc.

- Với người chưa quen biết ta không nên chủ động giơ tay, nên chờ giới thiệu để làm quen rồi mới bắt tay.

- Trong tiếp xúc xã giao, phụ nữ hay dè dặt trong việc chào hỏi và bắt tay nam giới, nhất là đối với những người lạ. Vì thế, khi gặp nhau, nam giới nên chủ động chào hỏi nữ giới trước.

- Trong phòng khách hoặc có mặt ở chỗ đông người, phụ nữ có thể ngồi trên ghế, không cần phải đứng dậy để bắt tay nam giới, chỉ cần gật đầu chào. Đối với người lãnh đạo cao cấp và có tuổi thì phải đứng dậy và chờ người ta đưa tay cho mình bắt.

b. Giới thiệu

Nếu bạn muốn, hay có ý định làm quen với ai đó, hay bạn cho rằng người đó cũng muốn làm quen với bạn để tâm sự, làm ăn thì bạn phải tự giới thiệu mình.

Trong giới thiệu cũng phải tuân theo nguyên tắc: Người phải tự giới thiệu mình trước là đàn ông với phụ nữ; trẻ với già và nhân viên phải giới thiệu với sếp trước.

Ngoài tên gọi, khi tự giới thiệu mình bạn có thể giới thiệu kèm theo tên công ty, cơ quan công tác hay mục đích bạn gặp đối tác và các yếu tố khác phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp.

Tốt nhất là nên để người khác giới thiệu bạn, nếu bạn buộc lòng tự giới thiệu thì phải làm sao để mọi người không xem đó là một sự quấy rầy. Khi đối tác đã tự giới thiệu, bạn bắt buộc phải tự giới thiệu lại. Đối tác tự giới thiệu những yếu tố như thế nào bạn cũng nên đáp lại tương tự.

Không có lý do chính đáng thì không tự giới thiệu. Người ta có thể tự giới thiệu mình hoặc nhờ người khác giới thiệu mình với ai đó vì việc quan trọng chứ không bao giờ vì những chuyện vặt vãnh như mời thuốc, hỏi đường... Trong công sở người ta chỉ tự giới thiệu khi đến làm một việc quan trọng. Tránh tự giới thiệu tùy tiện, dài dòng, vòng vo.

- Giới thiệu người khác

Có rất nhiều tình huống giao tiếp mà bạn cần giới thiệu về người khác. Biết cách giới thiệu đúng không những nâng cao giá trị đối tác của bạn mà còn khẳng định bạn là người lịch sự, khéo léo. Dưới đây là một số tình huống tham khảo về cách thức giới thiệu.

+ Khi có người mới đến làm việc: thường thì sếp hoặc đồng nghiệp phải giới thiệu một nhân viên mới với những người khác. Việc giới thiệu một vài chức vụ, chức vị đã trở thành thói quen truyền thống. Những chức vụ, chức vị này không phải là những đặc điểm khi sinh ra, mà thường gắn liền với nghề nghiệp, công việc của mỗi người và mang chức năng đo giá trị xã hội khi đánh giá con người.

+ Những người trong quân đội: việc giới thiệu cấp bậc khi tự giới thiệu là sự cần thiết. Ngay cả trong cách xưng hô cũng có thể nhận ra các cấp bậc này, Ví dụ “Thưa ngài đại tá ” hay “thưa đồng chí đại tá”.

+ Những chức vị học thức cũng trở thành quen thuộc trong cách thức giới thiệu. Không chỉ giáo sư mà ví dụ nhà kinh tế học, kỹ sư, giáo viên...những chức vị này đánh giá mặt công việc của con người. Tóm lại, chúng ta có quyền tự hào khi trong cách thức giới thiệu, xưng hô những chức vị học thức ngày càng phổ biến hơn.

Nhưng cần phải nhớ một điểm hết sức nổi bật của cách thức giới thiệu là những người tự giới thiệu mình thường không hay nhắc đến các chức vụ, chức vị cấp bậc, nhưng nếu giới thiệu họ mà không nhắc đến điều này là bất lịch sự.

Nếu muốn mọi người đối xử tốt với người được mình giới thiệu, bạn có thể nhấn mạnh rằng đó là bạn rất tốt, là đồng nghiệp cùng cơ quan, hay bạn học cũ... Bạn có thể nói “xin giới thiệu, đây là bạn rất thân của tôi, là...” Hãy nói về mức độ mối quan hệ với bạn, cảm tình bạn dành cho người được giới thiệu và những ưu thế của người đó.

Người được giới thiệu không được chìa tay trước mà phải chờ cho người giới thiệu mình nói tên mình và chờ cho người kia chìa tay trước rồi mới được chìa tay ra bắt. Nếu không có những nguyên do đặc biệt thì người đứng ra giới thiệu không được nói lý lịch cũng như các tư liệu về công việc của người được giới thiệu ra.

Một phụ nữ có thể ngồi khi người ta giới thiệu với mình một người đàn ông đứng tuổi hoặc một cô gái trẻ. Nhưng khi đó là một ông già hoặc một phụ nữ giữ chức vụ cao thì nhất thiết phải đứng dậy.

Khi một người đàn ông được người ta giới thiệu với một người phụ nữ đang ngồi, anh ta phải khẽ cúi mình, nhìn thẳng vào mắt người phụ nữ, trong trường hợp này phải chìa tay, gật đầu.

2.2.4. Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

a. Khái niệm

Trong quá trình con người hoạt động và liên hệ với nhau thì nhận thức về nhau là một yếu tố vô cùng quan trọng. Con người nhận thức về nhau nhờ quá trình tri giác xã hội: họ quan sát, phân tích về mặt, dáng điệu, lời ăn tiếng nói, hành động... của nhau, để từ đó mà nhận thức được người khác. Từ nhận thức đó mà chủ thể giao tiếp xác định những phương thức ứng xử của mình: cách xưng hô, thái độ, cử chỉ hành vi cho phù hợp với đối tượng. Kết quả của quá trình tri giác bị chi phối bởi nhiều yếu tố như ấn tượng ban đầu, sự quy gán hành vi, các định kiến định khuôn khác nhau trong mỗi cộng đồng, mỗi nền văn hoá.

Nói chung, tri giác của chúng ta về người khác thường dựa vào sự tìm kiếm những ấn tượng phản ánh những đặc tính chủ yếu của nhân cách. Một khi những đặc tính này đã rõ ràng cho phép chúng ta giải thích khác nhau về đối tượng khiến nó phù hợp với những ấn tượng này.

Trong quá trình tri giác đó thì những ấn tượng đầu tiên là rất quan trọng, nó thường hay kéo dài và chi phối thái độ hành vi của chúng ta trong suốt quá trình giao tiếp tiếp theo. Cũng có khá nhiều cách hiểu khác nhau về ấn tượng ban đầu. Bùi Tiến Quý cho rằng: ấn tượng ban đầu là cái mà “khi gặp nhau đồng thời người ta vừa nhận xét vừa đánh giá vừa có ác cảm hay thiện cảm ngay từ phút đầu tiên không chờ phải nghiên cứu, khảo sát hay thí nghiệm lại những đánh giá ấy”.

Hoặc một định nghĩa khác: “ấn tượng ban đầu thường là một đánh giá một hình ảnh, một nhận xét một thái độ về đối tượng được hình thành ngay từ phút đầu gặp gỡ hay lần đầu tiên gặp gỡ”

Hai định nghĩa này gần như tương tự nhau, đều chỉ ra nội dung cơ bản của ấn tượng ban đầu là sự “nhận xét”, “đánh giá” và “thái độ” của chủ thể đối với đối tượng, và điểm xuất phát của nó là “phút đầu gặp gỡ” hay “lần đầu tiên gặp gỡ”

Cần phải xác định rõ ở đây ấn tượng ban đầu là ở “phút đầu gặp gỡ” hay “lần đầu tiên gặp gỡ”. Nếu hiểu ấn tượng ban đầu là ở “phút đầu gặp gỡ” thì có thể nói ở cuộc gặp gỡ nào cũng có, dù cho hai bên đã quen biết nhau từ lâu, gặp gỡ nhiều lần vẫn có những “ấn tượng của phút đầu gặp gỡ”, chẳng hạn khi bàn đến một lĩnh vực mới mà cả hai bên chưa từng bàn, hai bên sẽ có những ấn tượng mới mẻ về nhau, về sự am hiểu của nhau về lĩnh vực đó. Ở đây cần khẳng định ấn tượng ban đầu là cái đọng lại trong chủ thể về đối tượng sau lần đầu tiên gặp gỡ tiếp xúc với nhau.

Với cách hiểu về ấn tượng ban đầu như thế thì định nghĩa của Nguyễn Thanh Hương có thể nói là hợp lý nhất: “ấn tượng về một người nào đó là hình ảnh tổng thể trên cơ sở ta nhìn nhận họ một cách toàn diện, qua việc cảm nhận các biểu hiện như: diện mạo, lời nói, tác phong, ánh mắt, nụ cười, thái độ... . Sau lần tiếp xúc ban đầu, ta sẽ có một ấn tượng nhất định về đối tượng của mình”

b. Cấu trúc của ấn tượng ban đầu

Thành phần cảm tính: Gồm quần áo, cách ăn mặc, cử chỉ, cách nói năng

Thành phần lý tính: Bao gồm tính cách, năng lực v.v...

Thành phần cảm xúc: Như "vui mừng", "bực bội", "khó chịu" v.v...

c. Đặc điểm của ấn tượng ban đầu

- Đặc điểm nổi bật của ấn tượng ban đầu là nó có được sau lần tiếp xúc đầu tiên.
- Ấn tượng ban đầu là những ấn tượng chung, tổng thể về đối tượng, là những nét khái quát nhất về đối tượng chứ không phải là những nét riêng lẻ về đối tượng,
- Ấn tượng ban đầu mang tính chủ quan cảm tính.
- Ấn tượng ban đầu thể hiện sự đánh giá, thái độ của chủ thể về đối tượng.

d. Nội dung của ấn tượng ban đầu

Ấn tượng ban đầu là kết quả của sự tri giác của các chủ thể sau lần đầu tiên tiếp xúc gặp gỡ nhau, nó có nội dung nhận thức và nội dung xúc cảm, tình cảm.

- Nội dung nhận thức của ấn tượng ban đầu

Hoạt động nhận thức của con người là hoạt động phản ánh hiện thực khách quan, phản ánh bản thân sự vật hiện tượng nhằm phát hiện ra tất cả các thuộc tính bản chất, quy luật của sự vật hiện tượng, tiến tới cải tạo chúng. Ấn tượng ban đầu cũng là kết quả của quá trình nhận thức lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp.

Quá trình nhận thức gồm hai giai đoạn: giai đoạn nhận thức cảm tính và giai đoạn nhận thức lý tính. Giai đoạn nhận thức cảm tính lại chia làm hai mức độ: cảm giác và tri

giác. Ở mức độ thấp là cảm giác phản ánh từng thuộc tính riêng lẻ của đối tượng đang trực tiếp tác động vào các giác quan. Mức độ cao hơn là quá trình tri giác, phản ánh một cách trọn vẹn các thuộc tính bề ngoài của sự vật hiện tượng đang trực tiếp tác động vào các giác quan của ta, sản phẩm của quá trình này là hình ảnh về sự vật về hiện tượng, nhờ đó mà ta có những dữ liệu cho những ấn tượng ban đầu.

Nhưng ấn tượng ban đầu không chỉ là sự sao chép lại nguyên xi hình ảnh về đối tượng mà nó phải trải qua giai đoạn nhận thức cao hơn, đó là giai đoạn nhận thức lý tính. Tức là ấn tượng ban đầu phải là kết quả của sự nhận thức trọn vẹn về đối tượng. Nó không chỉ dừng lại ở việc nhìn nhận xem là áo quần người đó ra sao, nụ cười của người đó như thế nào... mà phải nhận diện những thuộc tính bản chất bên trong của đối tượng đó tức là trả lời câu hỏi “Đó là người như thế nào?”,Tức là phải có sự tư duy và tưởng tượng, trong đó có có sự phán đoán, suy luận, so sánh, liên tưởng về đối tượng. Từ việc phân tích, tổng hợp tất cả những thuộc tính bề ngoài do quá trình nhận thức cảm tính đem lại: lời nói, cử chỉ, hành vi, trang phục, ánh mắt,nụ cười...mà người ta đưa ra những phán đoán, những suy luận xem người đó có tính cách như thế nào trình độ chuyên môn , trình độ văn hoá ra sao...tức là phải nhận diện những đặc tính nhân cách của đối tượng. Sau lần gặp gỡ đầu tiên chủ thể sẽ có sự tưởng tượng lại về đối tượng, hình thành nên biểu tượng về đối tượng, hay đó cũng chính là những ấn tượng ban đầu của chủ thể về đối tượng, tức là những hình ảnh khái quát nhất, chung nhất về đối tượng.

Chẳng hạn như một thầy giáo lần đầu tiên đến dạy ở một lớp, các học sinh sẽ quan sát những cử chỉ, tác phong, nghe bài giảng... sẽ có những ấn tượng riêng lẻ về thầy giáo như trang phục gọn gàng, lời nói nhẹ nhàng, học sinh hỏi bài thì trả lời cặn kẽ tỉ mỉ, hỏi han học sinh có hiểu bài không,thỉnh thoảng có những câu đùa hóm hỉnh...từ đó tổng hợp, rút ra được những đặc điểm khái quát nhất về thầy: thầy là người cởi mở, thân thiện, và khi có ai đó có ai đó hỏi các học sinh: “ấn tượng ban đầu về thầy như thế nào?” - “rất cởi mở và thân thiện” thì đó chính là những ấn tượngban đầu về thầy giáo của các học sinh đó.

Tuy nhiên trình độ nhận thức không ai giống ai, năng lực quan sát, tư duy, tưởng tượng không ai giống ai và đặc biệt kinh nghiệm , vốn sống mỗi người một khác, cho nên ấn tượng ban đầu về cùng một ai đó của mỗingười là rất khác nhau, nó còn phụ thuộc vào mô hình nhân cách ngầm ẩn về người khác, hoặc các hiệu ứng tri giác chi phối.

Bản thân quá trình hình thành ấn tượng ban đầu là quá trình nhận thức về chủ thể, cho nên nội dung ấn tượng ban đầu chứa đựng những hiểu biết, nhận thức về đối tượng. Ở đây, nhận thức đã đi đến trình độ cao nhất, cho chủ thể những hiểu biết chung nhất, khái quát nhất về chủ thể. Tuy nhiên, như đã phân tích ở phần đặc điểm của ấn tượng ban đầu, do điều kiện hạn chế thông tin, hạn chế thời gian, do sự chi phối của động cơ giao tiếp của cả hai bên giao tiếp, cho nên những nhận thức đó mang đậm màu sắc chủ quan, không đầy đủ, đôi khi sai lầm về đối tượng.

- Nội dung xúc cảm, tình cảm của ấn tượng ban đầu

Xúc cảm tình cảm là trạng thái tâm lý của con người, biểu hiện về thái độ của con người đối với sự vật hiện tượng của thế giới khách quan. Trên cơ sở nhận thức về người nào đó mà chủ thể có thái độ với họ, có những cảm xúc, rung cảm đối với họ.

Xúc cảm, tình cảm phản ánh mối quan hệ giữa sự vật hiện tượng với nhu cầu của chủ thể. Phạm vi phản ánh hiện thực khách quan của xúc cảm tình cảm hẹp hơn phạm vi phản ánh của nhận thức: tất cả những sự vật hiện tượng tác động vào ta hầu hết đều được phản ánh bằng nhận thức, nhưng xúc cảm tình cảm chỉ phản ánh một cách rất chọn lọc, chỉ phản ánh những hiện tượng nào có liên quan đến nhu cầu. Ấn tượng ban đầu cũng vậy, nó có tính chọn lọc, khái quát, không phải tất cả những gì tác động đến ta đều được lưu giữ lại, mà nó mang tính chọn lọc rõ rệt, chỉ lưu giữ lại những hình ảnh tiêu biểu nhất, việc giữ lại hình ảnh nào dựa trên cơ sở thái độ đánh giá của người đó về đối tượng.

Xúc cảm tình cảm được biểu hiện ra dưới hình thức rung cảm, các rung cảm tiêu cực hay tích cực tùy thuộc vào việc đối tượng có thỏa mãn nhu cầu của chủ thể. Chẳng hạn như giám đốc một công ty đang cần tuyển một trợ lý, sau buổi phỏng vấn anh ta thấy người này đáp ứng được nhu cầu, đòi hỏi của anh ta: thông thạo ngoại ngữ, vì tính, chuyên môn của doanh nghiệp, giao tiếp ứng xử linh hoạt... sẽ đem lại cho anh ta những rung cảm tốt đẹp, cung chính là những ấn tượng tốt đẹp của anh ta về đối tượng

Khi nhắc đến ấn tượng ban đầu, bao giờ cũng đi kèm với các tính từ: “tốt”, “xấu”, “ấn tượng tốt”, “ấn tượng xấu”, chính là thể hiện nội dung xúc cảm tình cảm của ấn tượng ban đầu. Những rung cảm càng mạnh thì ấn tượng ban đầu càng rõ nét càng lâu bền và ngược lại rung cảm nhạt nhòa thì cũng chỉ để lại những ấn tượng thoáng qua, mơ hồ.

Nói tóm lại nội dung của ấn tượng ban đầu thể hiện những nhận thức những hiểu biết ban đầu của chủ thể về đối tượng, những nhận thức này được cô đúc, rút gọn ở những nét đặc trưng nhất, trên cơ sở đó chủ thể có được những xúc cảm, tình cảm về đối tượng, biểu thị ra ở thái độ đánh giá “xấu” - “tốt” về đối tượng đó, từ đó các chủ thể sẽ tìm cách điều chỉnh, lựa chọn phương thức hành vi của mình trong những buổi giao tiếp tiếp theo

e. Vai trò của ấn tượng ban đầu

Ấn tượng ban đầu có ý nghĩa lớn trong giao tiếp. Nếu chúng ta tạo được ấn tượng tốt ở người khác ngay trong lần đầu tiếp xúc, thì điều đó có nghĩa là họ có cảm tình với chúng ta, họ còn muốn gặp chúng ta ở những lần sau. Đó chính là điều kiện thuận lợi để chúng ta xây dựng, phát triển mối quan hệ tốt đẹp và lâu dài với họ. Ngược lại, nếu ngay trong lần đầu gặp gỡ mà chúng ta có những sơ suất và để lại những ấn tượng không tốt, thì chúng ta thường khó khăn trong những lần gặp sau đó và phải mất không ít công sức mới có thể xóa được ấn tượng đó. Không phải ngẫu nhiên mà trong kinh doanh, người ta ví ấn tượng ban đầu như là phần vốn góp của giới doanh nhân.

Để có ấn tượng tốt, chúng ta phải luôn luôn bắt đầu buổi giao tiếp bằng một nụ cười thân thiện. Tất nhiên khi cười thì ánh mắt cũng phải vui vẻ. Đừng cười như người máy. Không được đeo kính râm khi tiếp khách. Đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn bị che đậy, sẽ tạo ấn tượng giả tạo, mờ ám khi giao tiếp. Ngoài ra, đeo kính râm trong phòng còn là thái độ bất lịch sự, không tôn trọng người khác, dù cho đó là kính đổi màu cũng không nên

đeo. Nếu Bạn không phải là vệ sĩ hay người phụ trách an ninh của Công ty thì đừng đeo kính râm khi tiếp khách.

f. Làm thế nào để tạo ấn tượng tốt?

Muốn gây ấn tượng tốt trong lần đầu tiếp xúc, bạn cần chú ý tuân thủ các yêu cầu sau :

- Trang phục ấn tượng

Trang phục khi giao tiếp phải tươm tất, không phục sức sặc sỡ hay rườm rà, không nên trang điểm lòe loẹt, không nên bôi sức nước hoa, đặc biệt khi giao tiếp với người Nhật.

Điều này không còn là mới mẻ bởi chúng ta đều biết “người đẹp vì lụa” thế nhưng đây là sự thật, trang phục là một phần rất quan trọng để giúp bạn tạo ấn tượng. Một bộ trang phục ấn tượng có thể làm cho người mà bạn gặp phải nhớ trong 10 năm. Người ta vẫn nói là “quen sợ dạ, lạ sợ áo quần”. Nhưng vấn đề ở đây là ăn mặc thế nào cho ấn tượng. Trang phục của bạn nên thể hiện một phong cách hiện đại nhưng khiêm tốn, sang trọng và thích hợp với con người của bạn. Dù trang phục đẹp đến đâu thì bạn cũng nên nhớ rằng chúng phải sạch sẽ và có mùi dễ chịu.

- Tạo bầu không khí thân mật, hữu nghị :

Ngay trong những giây phút đầu tiên tiếp xúc, chúng ta phải tạo được bầu không khí thân mật, gần gũi, hữu nghị. Trong bầu không khí đó, người đối thoại sẽ cảm thấy tự tin, yên tâm, tin tưởng, nghĩa là chúng ta đã đặt nền móng cho việc xây dựng hình ảnh tích cực về mình. Muốn vậy, trước hết chúng ta cần chú ý đến những biểu hiện bề ngoài của mình như : ánh mắt, nét mặt, nụ cười, tư thế, lời nói, thậm chí cả kiểu bàn ghế được dùng và cách bố trí chúng trong cuộc gặp gỡ, khoảng cách giữa chúng ta với người tiếp xúc... Chẳng hạn, khi khách đến, chúng ta cần nhanh nhẹn đứng dậy, mời khách ngồi, òn bản thân thì chủ động ngồi ở vị trí ngang tầm, không quá xa... Khi trò chuyện, cần tỏ ra nhiệt tình, chân thành, cởi mở, không được làm cho bầu không khí trở nên nặng nề, căng thẳng mà phải tạo ra được sự thân mật ấm cúng vui vẻ.

- Ngôn từ giao tiếp phải rõ ràng và dễ hiểu.

Đây là một điểm quan trọng nhất để người khác có hứng thú khi nghe bạn nói một điều gì đó. Để có thể nhấn mạnh điều muốn nói thì trước tiên bạn phải biết thể hiện thật rõ ý. Không còn gì khó chịu hơn là việc phải ngồi nghe một người nào đó nói các vấn đề mà bạn không hiểu gì. Việc diễn tả ý, lời không hiểu là do người đó luôn cắt xén từ ngữ khi nói, vì vậy khi nói bạn nên vận dụng ngữ pháp và câu cho thích hợp. Tuyệt đối nên tránh những từ tiếng lóng và những từ mang hàm nghĩa chủi đồng. Hãy lịch sự và nhã nhặn trong mọi tình huống và mọi thời gian.

- Sử dụng tên của người nói chuyện một cách thường xuyên.

Hãy bỏ ra một vài phút để nhớ một cách rõ ràng tên người bạn đang nói chuyện. Nếu bạn gặp một người nào đó mà người ta nhớ tên bạn sau lần gặp đầu tiên thì rõ ràng bạn rất vui và thích bắt chuyện. Hơn thế nữa, khi bạn nhớ được tên người đó thì bạn thể hiện cho người đó biết rằng bạn rất quan tâm đến họ và họ có một phần quan trọng đối với bạn. Hãy nhớ tên người ta ngay lập tức, bạn sẽ thích nhớ và có ấn tượng với người đó luôn.

- Bắt đầu bằng cách nói về những vấn đề mà hai bên quan tâm

Trong cuộc sống, có một số người, khi tiếp xúc với người khác, chỉ quan tâm đến những đề tài mà họ cảm thấy hứng thú, không để ý đến yêu cầu của người đối thoại. Những người này thường khó chiếm được cảm tình của người khác vì thực ra họ không quan tâm đến người khác. Ngược lại, cũng có những người chỉ lo thỏa mãn người đối thoại, gạt bỏ hứng thú của cá nhân mình, do đó không thể phát huy được ưu thế của bản thân. Cách tốt nhất để mở đầu cuộc gặp gỡ là chọn vấn đề cả hai bên cùng quan tâm. Nhưng làm thế nào để xác định được vấn đề mà người đối thoại quan tâm trong lần đầu tiếp xúc với họ? Ở đây bạn phải sử dụng thủ thuật. Bạn có thể chọn những câu chuyện đời thường để “ném đá dọn đường”, và khi đã tìm được vấn đề ăn ý nhau thì tiếp tục đưa câu chuyện đi sâu hơn nữa.

- Tận dụng sự hài hước.

Hài hước là một điều gì đó rất tuyệt vời giúp bạn hấp dẫn được người khác, nhưng tất nhiên đó phải là những lời nói hài hước thông minh. Một câu nói hài hước và hóm hỉnh có thể mở ra cho người giao tiếp một suy nghĩ về một hiện tượng và có thể gọi ra một buổi gặp gỡ lần tiếp theo. Hài hước thông minh là một điều rất hay, tuy nhiên nếu bạn không cẩn thận trong khi nói thì sẽ dẫn đến những hậu quả trái với mong muốn. Nếu không khéo léo để hài hước thì bạn có thể gây ra một sự khó chịu cho người khác. Nếu tính bạn hay đùa thì hãy cố gắng đừng đụng chạm hoặc xúc phạm tới người đó. Chắc chắn bạn sẽ không muốn có những cuộc tranh luận vô ích xảy ra chứ?

- nắm vững thời cơ và giây phút quyết định của cuộc tiếp xúc

Sau khi đã chọn được vấn đề hai bên cùng quan tâm, chúng ta tiếp tục đẩy câu chuyện theo hướng đó. Tuy nhiên, đó chỉ là câu chuyện dạo đầu nhằm tạo không khí tiếp xúc và tìm hiểu tâm lý người đối thoại, chúng ta không để cho cuộc tiếp xúc trôi mãi theo hướng đó. Chúng ta gặp gỡ người đối thoại không chỉ để trò chuyện cho vui mà là vì công việc, nghĩa là chúng ta phải biết nắm lấy những giây phút quyết định, chọn thời điểm thích hợp để nêu ra vấn đề và giải quyết. Nói chung, những giây phút đầu tiên là bước khởi đầu then chốt, thương quyết định thành công hay thất bại của cả quá trình tiếp xúc sau đó. Trong khoảng thời gian gần gũi này, chúng ta vừa phải tìm hiểu người đối thoại, tạo sự sẵn sàng hợp tác ở họ, vừa phải biết chớp thời cơ để đạt mục đích. Điều này chứng tỏ năng lực của chúng ta. Trong trường hợp ngược lại, chúng ta có thể bị đánh giá là “dễ mến nhưng thiếu năng lực”.

- Hãy biết lắng nghe.

Hãy học cách lắng nghe không nhất thiết là phải nghĩ đến điều đó. Khi đưa ra một quyết định với ai đó thì bạn hãy chắc chắn cho anh ta biết rằng bạn lắng nghe anh ta nói. Đừng e ngại tiếc nuối cái gật đầu khi mà bạn thể hiện sự hoà hợp và đồng ý. Trong tâm lý học người ta gọi đây là sự đồng cảm, biểu hiện qua những câu “tôi hiểu, tôi biết...”. Nếu bạn không hiểu ý người đối diện với mình đang nói gì thì hãy cố gắng nói chuyện với người đó hơn nữa để tìm hiểu. Đừng bao giờ ngắt lời một ai đó và nghi thức xã hội thích hợp là điều quan trọng mỗi khi bạn lựa chọn. Hãy để người khác là trung tâm. Có thể

điều quan trọng nhất trong khi giao tiếp là biết chờ đợi và biết “nâng” người khác lên bởi ai cũng muốn khẳng định được cái tôi của mình. Khi bạn chỉ nói về bản thân mình mà không để ý đến những gì xung quanh thì đó là lúc bạn đang dập tắt cuộc hội thoại.

Một sai lầm lớn là bạn cứ nói về một điều không cần thiết và bắt người ta phải nghe. Càng ngày người ta càng thấy có nhiều “anh chàng ích kỷ” bởi anh ta chỉ quan tâm đến bản thân. Hãy hỏi thông tin và câu chuyện về người đang nói với mình để họ tự bộc lộ, như vậy bạn không chỉ tỏ ra ве lịch sự mà còn biết những gì bạn muốn biết. Bạn sẽ học hỏi nhiều hơn nếu bạn lắng nghe người khác nói và biết đâu thông tin của họ sẽ giúp ích cho bạn.

Ở mọi thời đại, mọi xã hội, giao tiếp, ứng xử giữa con người và con người diễn ra liên tục, trên mọi lĩnh vực của cuộc sống, trong sinh hoạt đời thường cũng như trong công việc. Giao tiếp vừa biểu hiện văn hóa của mỗi con người, vừa biểu hiện mức độ văn minh của xã hội. Chính vì vậy, giao tiếp phải ứng xử là một mặt cơ bản của công tác giáo dục và đào tạo. “Tiên học lễ, hậu học văn” – lời răn dạy của người xưa từ lâu đã trở thành một trong những nguyên tắc của công tác giáo dục và đào tạo ở nước ta.

2.3. Đặc trưng văn hóa giao tiếp của người Việt

- Thái độ giao tiếp: Vừa thích giao tiếp, vừa rụt rè.

Hai tính cách trái ngược nhau cùng tồn tại, nhưng không hề mâu thuẫn nhau, đó cũng là sự thể hiện tính linh hoạt trong giao tiếp của người Việt Nam.

- Quan hệ giao tiếp: Lấy tình cảm làm nguyên tắc ứng xử.

Nguồn gốc văn hoá nông nghiệp với đặc điểm trọng tình đã dẫn người Việt tới chỗ lấy tình cảm, lấy sự yêu ghét làm nguyên tắc ứng xử. Trong cuộc sống người Việt có lý có tình, nhưng vẫn thiên về tình hơn. Khi cần cân nhắc giữa lý và tình thì tình vẫn được đặt cao hơn lý.

- Đối tượng giao tiếp: Ưa tìm hiểu, quan sát, đánh giá.

Người Việt Nam thích tìm hiểu về tuổi tác, gia đình, nghề nghiệp, trình độ học vấn... của đối tượng giao tiếp. Đặc tính này cũng là một sản phẩm nữa của tính cộng đồng làng xã mà ra. Do tính cộng đồng, người Việt thấy mình tự có trách nhiệm quan tâm tới người khác, nhưng muốn quan tâm hay thể hiện sự quan tâm đúng mực thì phải biết rõ hoàn cảnh. Ngoài ra, do đặc thù ngôn ngữ và các mối quan hệ xã hội, cần tìm hiểu để có cách xưng hô cho thoả đáng. Biết tính cách, biết người để lựa chọn đối tượng giao tiếp cho phù hợp.

- Chủ thể giao tiếp: Trọng danh dự

Danh dự được người Việt gắn với năng lực giao tiếp: Lời nói ra tạo thành tiếng tăm, được lưu truyền đến tai nhiều người, tạo nên tai tiếng. Chính vì quá coi trọng danh dự mà người Việt mắc bệnh sĩ diện. Ở thôn làng, thói sĩ diện thể hiện càng rõ ràng, trầm trọng, nhất là tục chia phần (một miếng giữa làng bằng một sàng xó bếp).

- Cách thức giao tiếp: Ưa sự tế nhị, ý tứ và trọng sự hoà thuận.

Lối giao tiếp tế nhị khiến người Việt có thói "vòng vo tam quốc", không đi thẳng, trực tiếp vào vấn đề như người phương Tây. Chính lối giao tiếp ưa tế nhị này mà người Việt rất dấn đo, cân nhắc trong ứng xử và rồi cũng chính sự dấn đo, cân nhắc này mà người Việt trở nên thiếu quyết đoán trong công việc. Để tránh nhược điểm này hay không để mất lòng ai, người Việt Nam đã thay thế bằng nụ cười.

- Nghi thức lời nói: Hệ thống xưng hô và cách nói lịch sự rất phong phú.

Hệ thống xưng hô có tính thân mật hoá (trọng tình cảm), tính xã hội hoá, cộng đồng hoá cao. Thậm chí, cách nói lịch sự của người Việt Nam cũng rất phong phú, không chung chung như của phương Tây, mỗi trường hợp khác nhau lại có một các xưng hô cho phù hợp.

Câu hỏi thảo luận:

Câu 1: Ấn tượng ban đầu có vai trò như thế nào? việc đánh giá nhân cách đối tượng giao tiếp thông qua ấn tượng ban đầu có chính xác không? Vì sao?

Câu 2: Cần làm gì để tạo ấn tượng ban đầu tốt tròn giao tiếp

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

PHẦN LÝ THUYẾT

3.1. Kỹ năng định hướng, định vị và điều khiển quá trình giao tiếp

3.1.1. Kỹ năng định hướng giao tiếp

Nhóm kỹ năng này được biểu hiện ở khả năng dựa vào sự biểu cảm, ngữ điệu, thanh điệu của ngôn ngữ, cử chỉ, động tác, thời điểm và không gian giao tiếp mà phán đoán chính xác về nhân cách cũng như mối quan hệ giữa chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp. Nhóm kỹ năng này còn được phân chia nhỏ hơn như các kỹ năng đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành động, lời nói và kỹ năng chuyển từ tri giác cái bên ngoài đến cái bản chất bên trong của nhân cách con người.

a. Kỹ năng đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, lời nói

Nhờ tri giác tinh tế và nhạy bén các trạng thái tâm lý qua nét mặt, cử chỉ, ngữ điệu, âm điệu của lời nói mà chủ thể giao tiếp phát hiện chính xác và đầy đủ thái độ của đối tượng. Ngôn ngữ diễn tả tình cảm hay còn gọi là ngôn ngữ biểu cảm rất phong phú. Nó thể hiện tính cách, trí tuệ, tình cảm, ý chí của con người: tính chủ động hay thụ động, tính chân thành hay giả dối, tính tin tưởng hay hoài nghi đều in dấu trong giọng nói và nhịp điệu của lời nói. Ví dụ: khi xúc động giọng nói hỏn hển, lời nói ngắt quãng; khi vui vẻ tiếng nói trong trẻo, nhịp nói nhanh; khi buồn giọng

trầm và nhịp chậm; khi ra lệnh giọng cương quyết, sắc, gọn...Trạng thái xúc cảm cũng thường được biểu hiện ở nét mặt, cử chỉ, hành vi... Ví dụ: khi sợ hãi, mặt người ta trở nên tái nhợt, hành động bị gò bó; khi bối rối thì xấu hổ, mặt đỏ bừng bừng, toát mồ hôi....

Những động tác biểu cảm không chỉ thể hiện ở các cơ mặt mà còn ở các cơ bắp khác trong cơ thể như ta thường nắm chặt tay hoặc vung tay khi tức giận. Tri giác (nhìn, nghe...) những biểu hiện xúc cảm bên ngoài là cần thiết, song điều quan trọng hơn là biết dựa vào đó để nhận xét, đánh giá và phán đoán đúng nội tâm của đối tượng giao tiếp, nghĩa là chuyển từ tri giác bên ngoài vào nhận biết bản chất bên trong của nhân cách.

b. Kỹ năng chuyển từ sự tri giác bên ngoài vào nhận biết bản chất bên trong của nhân cách

Sự biểu hiện các trạng thái tâm lý của con người qua ngôn ngữ và điệu bộ là rất phức tạp vì cùng một trạng thái xúc cảm lại có thể được biểu lộ ra bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau và ngược lại, sự biểu hiện ở bên ngoài như nhau có thể lại là biểu hiện cảm xúc tâm trạng khác nhau. Ví dụ, người giáo viên đang có tâm trạng buồn nhưng không muốn ảnh hưởng đến học sinh, đến người khác nên đã tự kiềm chế để tạo không khí vui vẻ trong giờ làm việc; người chiến sĩ tình báo trong một số hoàn cảnh không được phép biểu lộ tình cảm thực ra bên ngoài qua ngôn ngữ, nét mặt, điệu bộ. Tuy nhiên, nhờ có những dấu hiệu biểu hiện chung nhất về xúc cảm qua các biểu hiện bên ngoài mà người ta vẫn có thể phán đoán đúng các trạng thái và đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp.

c. Kỹ năng định hướng gồm định hướng trước khi tiếp xúc và định hướng trong quá trình tiếp xúc

+ Định hướng trước khi tiếp xúc là thói quen cần thiết trước khi tiếp xúc với bất kỳ đối tượng giao tiếp nào. Cổ nhân đã dạy: "Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng"; K.Đ. Usinxki nhà giáo dục Nga cũng đã từng nói: "Muốn giáo dục con người đầy đủ phải hiểu đầy đủ về con người".

Khi tiếp xúc với bất kỳ một con người nào cũng cần có những thông tin cần thiết về con người đó. Ví dụ: tên con người đó là gì, làm gì, ở đâu, những nét lớn về tiểu sử cá nhân và gia đình của con người đó. Những thông tin này rất cần thiết để chủ thể giao tiếp có thể phác thảo chân dung con người đối tượng giao tiếp mà mình cần tiếp xúc.

Thực chất, kỹ năng định hướng là khả năng phác thảo chân dung tâm lý đối tượng giao tiếp để thực hiện mục đích. Việc phác thảo chân dung tâm lý đối tượng giao tiếp càng đúng, càng chính xác thì việc giao tiếp càng đạt được hiệu quả cao.

Phác thảo chân dung tâm lý là xây dựng mô hình tâm lý về những phẩm chất tâm lý đặc thù của đối tượng. Trên cơ sở đó, chủ thể giao tiếp có phương án ứng xử khác nhau, dự đoán, lường trước những phản ứng có thể có của đối tượng giao tiếp để có sự ứng xử phù hợp nhằm đạt được hiệu quả trong giao tiếp.

Tóm lại, trong định hướng khi bắt đầu giao tiếp cần có một thái độ thiện cảm, tự tin, tạo cảm giác thoải mái cho đối tượng giao tiếp để họ bộc lộ trung thực những đặc điểm tâm lý cá nhân của mình.

+ Định hướng trong quá trình giao tiếp là sự thiết lập các thao tác trí tuệ, tư duy và liên tưởng với vốn sống kinh nghiệm cá nhân một cách cơ động, linh hoạt, mềm dẻo... ở chủ thể giao tiếp, đồng thời biểu hiện ra bên ngoài bằng phản ứng, hành vi, điệu bộ, cách nói năng sao cho phù hợp với những thay đổi liên tục về thái độ, hành vi, cử chỉ, nội dung, ngôn ngữ mà đối tượng giao tiếp phản ứng trong quá trình giao tiếp.

Như vậy, kỹ năng định hướng giao tiếp có ý nghĩa rất quan trọng, nó quyết định thái độ và hành vi chủ thể giao tiếp. "Mô hình nhân cách đối tượng giao tiếp" là kết quả của kỹ năng định hướng; "mô hình nhân cách giả định về đối tượng giao tiếp" có được là do định hướng trước khi giao tiếp, "mô hình nhân cách đối tượng giao tiếp chính xác, đúng" là nhờ sự định hướng trong suốt cả quá trình tiếp xúc. Do đó, nhóm kỹ năng định hướng giao tiếp chức năng rất quan trọng.

3.1.2. Nhóm kỹ năng định vị

Một điều kiện quan trọng để hiểu biết lẫn nhau trong quá trình giao tiếp là sự đồng cảm giữa chủ thể và đối tượng. Do đó cần có kỹ năng bảo đảm có sự đồng cảm - kỹ năng định vị.

Kỹ năng định vị thực chất là khả năng xây dựng mô hình tâm lý, phác thảo chân dung nhân cách đối tượng giao tiếp đạt mức độ chính xác và tương đối ổn định dựa trên hoạt động nhận thức tích cực. Đối lập với các kỹ năng khác, kỹ năng định vị có những đặc điểm sau:

Thứ nhất: mô hình nhân cách của đối tượng giao tiếp ở giai đoạn này gần với hiện thực, tương đối ổn định. Thứ hai, biểu hiện của kỹ năng này là chủ thể giao tiếp có hành vi ứng xử trong giao tiếp phù hợp với nhu cầu, nguyện vọng đặc điểm tâm sinh lý và hoàn cảnh của đối tượng giao tiếp.

Một điều quan trọng để hiểu biết lẫn nhau trong quá trình giao tiếp là sự đồng cảm giữa các chủ thể và đối tượng giao tiếp, kỹ năng đảm bảo sự đồng cảm đó chính là kỹ năng định vị, là khả năng biết xác định vị trí trong giao tiếp, biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng để có thể vui, buồn với niềm vui nỗi buồn của họ và

biết tạo điều kiện để đối tượng chủ động giao tiếp với mình. Kỹ năng định vị của chủ thể giao tiếp còn thể hiện ở chỗ biết xác định đúng không gian và thời gian giao tiếp. Các công trình nghiên cứu của một số nhà tâm lý học đã chỉ rõ khoảng cách giữa mọi người trong quá trình giao tiếp không phải là ngẫu nhiên mà được xác định bởi mục đích, nội dung giao tiếp và nói lên mức độ thân tình của chủ thể và đối tượng giao tiếp. Biết chọn thời điểm mở đầu, điểm dừng, tiếp tục và kết thúc quá trình giao tiếp cũng có ý nghĩa quan trọng trong giao tiếp.

Kỹ năng định vị là kỹ năng xây dựng những nội dung chủ yếu thuộc về nhóm dấu hiệu nhân cách và vị trí của đối tượng giao tiếp trong các quan hệ xã hội. Tính khái quát và tính cá biệt cần được lưu ý, khi xây dựng "Phác thảo chân dung nhân cách đối tượng giao tiếp".

Muốn đạt được những kỹ năng trên, người cán bộ quản lý (chủ thể giao tiếp) phải rèn luyện nhiều trong hoạt động nghề nghiệp. Phải tiếp xúc rất nhiều lần với các đối tượng giao tiếp mới có thể có chân dung tâm lý đúng về họ. Để có được những kỹ năng này, tri thức và vốn kinh nghiệm sống là rất cần thiết. Cùng với nhận thức lý tính, chủ thể giao tiếp phải hoạt động tích cực mới đạt được hiệu quả "đồng nhất" mình với đối tượng giao tiếp. Phải có sự nhập vai "hoàn toàn chân thực, không gợn chút giả dối" mới đạt được sự hoàn thiện kỹ năng định vị.

3.1.3. Nhóm kỹ năng điều chỉnh, điều khiển

Việc điều chỉnh, điều khiển quá trình giáo tiếp diễn ra rất phức tạp, sinh động, bởi lẽ có rất nhiều thành phần tâm lý tham gia, trước hết là hoạt động nhận thức, tiếp theo là thái độ rồi đến hành vi ứng xử. Sự phối hợp hoạt động của 3 thành phần này cần phải nhịp nhàng, hợp lý. Nhiều khi sự phối hợp này tưởng chừng như tự động, ngẫu nhiên như một thói quen mà chủ thể không phải lúc nào cũng nhận thức được, khi mà đối tượng, hoàn cảnh, mục đích và nội dung giao tiếp đã trở nên quen thuộc. Nhưng tuy không ít những trường hợp, sự phối hợp nhận thức, thái độ, hành vi không ăn nhập với nhau, không thống nhất với nhau. Để hướng dẫn con người giao tiếp với nhau trong những việc khó xử, người khó xử, thời thế khó xử, cổ nhân đã từng nói:

Xử những việc khó xử, càng nên khoan dung

Xử với người khó xử, càng nên trung hậu

Xử thời buổi khó khăn, ngờ vực càng nên tự nhiên như vô tâm.

(Lý Tiêu Viễn)

Để điều khiển, điều chỉnh mình và đối tượng giao tiếp, trước hết phải có khả năng tìm ra đề tài giao tiếp, duy trì nó, xác định được nguyện vọng, hứng thú của đối

tượng, chủ thể giao tiếp có khả năng làm chủ trạng thái cảm xúc của bản thân, biết xử dụng toàn bộ các phương tiện giao tiếp.

Kỹ năng làm chủ trạng thái cảm xúc của bản thân biểu hiện ở chỗ biết tự kiềm chế, che dấu được tâm trạng khi cần thiết, điều chỉnh và điều khiển các diễn biến tâm lý của mình và các phương pháp tiến hành giao tiếp. "Vạn sự khởi đầu nan", giao tiếp cũng vậy lúc bắt đầu tiếp xúc với đối tượng ta nói gì, làm gì, để thu hút đối tượng, để bắt đầu cuộc tiếp xúc sao cho thoải mái là rất khó. Do đó, chủ thể giao tiếp phải biết làm chủ tâm trạng của mình, hiểu được nhu cầu, hứng thú của đối tượng để đưa ra thông báo mới lạ hay nụ cười thiện cảm hoặc sự giúp đỡ chân thành. Chủ thể giao tiếp biết làm chủ trạng thái, cảm xúc của bản thân được thể hiện điệu bộ, ánh mắt, nụ cười, hành vi phản ứng phù hợp với đối tượng, hoàn cảnh, mục đích, nội dung nhiệm vụ giao tiếp. "Hãy tự biết mình"- Sôcrat, nhà triết học cổ Hy Lạp đã từng khuyên con người như vậy. Để tự chủ hành vi, kiềm chế cảm xúc và tình cảm của mình một cách hợp lý chủ thể giao tiếp cần hiểu được nhu cầu của đối tượng, những biểu hiện bên ngoài của đối tượng giao tiếp.

Những dấu hiệu như: ngượng ngùng, rụt rè, không ăn nhập, miễn cưỡng, không hợp lý, loạn nhịp điệu...đều chứa đựng một ý muốn thâm kín, một biến đổi tâm lý nào đó trong sâu thẳm của đối tượng hoặc chủ thể giao tiếp; những dấu hiệu này có thể là do chủ thể hoặc đối tượng giao tiếp không làm chủ được mà bộc lộ ra, nhưng đôi khi lại cố tình thể hiện chúng trong giao tiếp.

" Hoa rơi cố ý

Nước chảy vô tình"

Trong nhiều trường hợp, chủ thể và đối tượng giao tiếp phải thật quan tâm đến nhau, thật tinh ý và có kinh nghiệm thì mới thấy được sự đổi thay nhu cầu trong giao tiếp của đối tượng giao tiếp.

PHẦN THỰC HÀNH

1. KỸ THUẬT CĂN BẢN CỦA BÀI HỌC

- Phân tích đặc điểm bề ngoài của đối tượng giao tiếp, từ đó nhận diện đặc điểm tâm lý và nhân cách đối tượng giao tiếp.

- Biết thể hiện sự đồng cảm với đối tượng giao tiếp, biết xác định vị trí của bản thân trong quá trình giao tiếp,

- Xác định mục đích, Xác định nội dung, giao tiếp, Xác định đối tượng, hoàn cảnh giao tiếp, xác định phương tiện giao tiếp,

- Biết làm chủ cảm xúc trong khi giao tiếp...

Yêu cầu về phương pháp

Với nội dung của bài học thực hành, do vậy chúng tôi lựa chọn phối hợp 2 phương pháp:

➤ Phương pháp hoạt động nhóm

Lớp học được chia thành từng nhóm nhỏ từ 4 đến 6 người. Tùy mục đích, yêu cầu của vấn đề học tập, các nhóm được phân chia ngẫu nhiên hay có chủ định, được duy trì ổn định hay thay đổi trong từng phần của tiết học, được giao cùng một nhiệm vụ hay những nhiệm vụ khác nhau.

Nhóm tự bầu nhóm trưởng nếu thấy cần. Trong nhóm có thể phân công mỗi người một phần việc. Trong nhóm nhỏ, mỗi thành viên đều phải làm việc tích cực, không thể ỷ lại vào một vài người hiểu biết và năng động hơn. Các thành viên trong nhóm giúp đỡ nhau tìm hiểu vấn đề nêu ra trong không khí thi đua với các nhóm khác. Kết quả làm việc của mỗi nhóm sẽ đóng góp vào kết quả học tập chung của cả lớp. Để trình bày kết quả làm việc của nhóm trước toàn lớp, nhóm có thể cử ra một đại diện hoặc phân công mỗi thành viên trình bày một phần nếu nhiệm vụ giao cho nhóm là khá phức tạp.

Phương pháp hoạt động nhóm có thể tiến hành :

Làm việc chung cả lớp :

- Nêu vấn đề, xác định nhiệm vụ nhận thức
- Tổ chức các nhóm, giao nhiệm vụ
- Hướng dẫn cách làm việc trong nhóm

Làm việc theo nhóm

- Phân công trong nhóm
- Cá nhân làm việc độc lập rồi trao đổi hoặc tổ chức thảo luận trong nhóm
- Cử đại diện hoặc phân công trình bày kết quả làm việc theo nhóm

Tổng kết trước lớp

- Các nhóm lần lượt báo cáo kết quả
- Thảo luận chung
- Giáo viên tổng kết, đặt vấn đề cho bài tiếp theo, hoặc vấn đề tiếp theo trong bài

Phương pháp hoạt động nhóm giúp các thành viên trong nhóm chia sẻ các băn khoăn, kinh nghiệm của bản thân, cùng nhau xây dựng nhận thức mới. Bằng cách nói ra những điều đang nghĩ, mỗi người có thể nhận rõ trình độ hiểu biết của mình

về chủ đề nêu ra, thấy mình cần học hỏi thêm những gì. Bài học trở thành quá trình học hỏi lẫn nhau chứ không phải là sự tiếp nhận thụ động từ giáo viên.

Thành công của bài học phụ thuộc vào sự nhiệt tình tham gia của mọi thành viên, vì vậy phương pháp này còn gọi là phương pháp cùng tham gia. Tuy nhiên, phương pháp này bị hạn chế bởi không gian chật hẹp của lớp học, bởi thời gian hạn định của tiết học, cho nên giáo viên phải biết tổ chức hợp lý và học sinh đã khá quen với phương pháp này thì mới có kết quả. Cần nhớ rằng, trong hoạt động nhóm, tư duy tích cực của học sinh phải được phát huy và ý nghĩa quan trọng của phương pháp này là rèn luyện năng lực hợp tác giữa các thành viên trong tổ chức lao động. Cần tránh khuynh hướng hình thức và đề phòng lạm dụng, cho rằng tổ chức hoạt động nhóm là dấu hiệu tiêu biểu nhất của đổi mới PPDH và hoạt động nhóm càng nhiều thì chứng tỏ phương pháp dạy học càng đổi mới.

➤ *Phương pháp đóng vai*

Đóng vai là phương pháp tổ chức cho sinh viên thực hành một số cách ứng xử nào đó trong một tình huống giả định.

Phương pháp đóng vai có những ưu điểm sau :

- SV được rèn luyện thực hành những kỹ năng ứng xử và bày tỏ thái độ trong môi trường an toàn trước khi thực hành trong thực tiễn.
- Gây hứng thú và chú ý cho SV
- Tạo điều kiện làm nảy sinh óc sáng tạo của SV
- Khích lệ sự thay đổi thái độ, hành vi của SV theo chuẩn mực hành vi đạo đức và chính trị – xã hội
- Có thể thấy ngay tác động và hiệu quả của lời nói hoặc việc làm của các vai diễn.

Cách tiến hành có thể như sau :

- + Giáo viên chia nhóm, giao tình huống đóng vai cho từng nhóm và quy định rõ thời gian chuẩn mực, thời gian đóng vai
- + Các nhóm thảo luận chuẩn bị đóng vai
- + Các nhóm lên đóng vai
- + Giáo viên phỏng vấn SV đóng vai
- Vì sao em lại ứng xử như vậy ?
- Cảm xúc, thái độ của em khi thực hiện cách ứng xử ? Khi nhận được cách ứng xử (đúng hoặc sai)

+ Lớp thảo luận, nhận xét : Cách ứng xử của các vai diễn phù hợp hay chưa phù hợp? Chưa phù hợp ở điểm nào? Vì sao?

+ Giáo viên kết luận về cách ứng xử cần thiết trong tình huống.

Những điều cần lưu ý khi sử dụng :

+ Tình huống nên để mở, không cho trước “ kịch bản”, lời thoại

+ Phải dành thời gian phù hợp cho các nhóm chuẩn bị đóng vai

+ Người đóng vai phải hiểu rõ vai của mình trong bài tập đóng vai để không lạc đề

+ Nên khích lệ cả những học sinh nhút nhát tham gia

+ Nên hoá trang và đạo cụ đơn giản để tăng tính hấp dẫn của trò chơi đóng vai

2. Quy trình kỹ thuật thực hiện

- Quy trình hướng dẫn sinh viên của GV

Khi hướng dẫn SV thực hành, GV cần thực hiện theo quy trình sau:

Bước 1: Nêu mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng

Bước 2: Cung cấp các bài tập mẫu để SV nắm được

Bước 3: Trực tiếp thực hiện các thao tác, hành động mẫu

Bước 4: Đưa ra các thao tác kỹ thuật mà SV cần phải nắm khi thực hành

Bước 5: Hướng dẫn SV theo từng bước, từng thao tác cụ thể

Bước 6: Yêu cầu từng sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

Bước 7: Kiểm tra sản phẩm thực hành của SV

- Quy trình làm bài của sinh viên

Bước 1: Xác định mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng

Bước 2: Nắm nội dung bài thực hành

Bước 3: Nắm các thao tác mẫu, hành động mẫu của GV

Bước 4: Theo dõi các bài tập mẫu và tình huống giả định

Bước 5: SV thảo luận với nhau để lựa chọn cách thức thực hành

Bước 6: Sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

- Đánh giá bài thực hành;

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ các bài thực hành

- Có thái độ tích cực trong việc rèn luyện kỹ năng
- Thực hiện được các yêu cầu do GV đưa ra
- Thực hiện đầy đủ các bài tập và có sản phẩm cụ thể

3. Các mẫu hình sản phẩm cho SV tham khảo

Bài tập : Truyền một thông điệp (1 nội dung giao tiếp) về chủ đề bất kỳ đến người khác một cách ngắn gọn, rõ ràng và dễ hiểu.

Mục đích:

- Giúp SV có được kỹ năng soạn các nội dung giao tiếp
- Biết cách diễn đạt nội dung giao tiếp đó cho người khác bằng ngôn ngữ nói và ngôn ngữ cơ thể
- Làm chủ được nội dung trong quá trình giao tiếp
- Hình thành kỹ năng làm việc theo nhóm

Cách thực hiện: Chia lớp làm 2 nhóm

- Nhóm 1: lựa chọn các thông điệp về các di tích văn hóa, lịch sử của thanh hoá và các tỉnh lân cận, ghi ra giấy sau đó gửi lại cho GV sau đó truyền thông điệp đó đến nhóm 2 bằng các cử chỉ phi ngôn ngữ.

- Nhóm 2: Giải mã thông điệp đó và diễn đạt lại bằng ngôn ngữ nói

Yêu cầu:

- Các nhóm thực hiện nghiêm túc theo phương pháp làm việc nhóm
- Thông điệp đưa ra không được mang tính chất thách đố
- Truyền thông điệp theo phương thức giao tiếp trực tiếp qua hành động, cử chỉ của cơ thể
- Giải mã thông điệp bằng ngôn ngữ nói phải rõ ràng, mạch lạc, ngắn gọn

Bài tập 3: Tổ chức một buổi thảo luận về phương pháp quảng cáo sản phẩm văn hóa.

Mục đích:

- Giúp SV có thể tự tin, điều khiển được quá trình giao tiếp
- Biết cách, giải thích, chứng minh và bình luận về 1 vấn đề giao tiếp cụ thể
- Có thể đứng trước mọi người để giao tiếp hiệu quả
- Làm chủ cảm xúc trong khi giao tiếp

Cách thực hiện:

- Chọn 1 chủ đề giao tiếp cụ thể
- Tổ chức lớp ngồi theo hình chữ U để tiện cho việc tổ chức thảo luận
- Chọn 1 SV làm người điều khiển cuộc thảo luận
- Các SV khác đưa ra quan điểm cá nhân về chủ đề thảo luận và phân tích quan điểm của các cá nhân khác

Yêu cầu:

- Từng cá nhân phải có quan điểm riêng của mình
- Phải biết đánh giá quan điểm của người khác theo hình thức phản biện tích cực
- Không được biến buổi thảo luận thành tranh luận mang tính thua thắng

Bài tập 4: thực hành các nghi thức giao tiếp cơ bản

Mục đích:

Biết thực hiện các nghi thức giao tiếp như: chào hỏi, giới thiệu, bắt tay, chao danh thiếp.

Cách thực hiện:

- Chia làm các nhóm nhỏ
- Các cá nhân chủ động thực hành các kỹ thuật bắt tay, chào hỏi, chao danh thiếp theo sự hướng dẫn trực tiếp của GV
- GV sửa từng động tác trong các động tác SV thực hiện

Yêu cầu:

- Thực hiện từng thao tác
- Thực hiện lặp lại nhiều lần đến khi động tác của các nghi thức đáp ứng được yêu cầu của nghi thức giao tiếp

4. Phần tự thực hành thao tác thường xuyên của SV trong bài học:

+ Thao tác căn bản;

Trên cơ sở các bài tập mẫu, thao tác mẫu mà GV đã nêu và thực hiện trong quá trình giảng dạy, SV tự thực hành các nhân các thao tác căn bản giống với các thao tác và bài tập mẫu đã nêu.

+ SV thao tác hướng đến thuần thục và thực hành sáng tạo;

Khi thực hành cá nhân cơ bản đã thực hiện tốt, SV bắt đầu thực hiện thực hành theo nhóm các thao tác, các cá nhân trong nhóm góp ý với nhau, nhóm góp ý để thao tác kỹ thuật của SV được thuần thục

5. Sản phẩm thực hành.

- Phân tích đặc điểm bề ngoài của đối tượng giao tiếp, từ đó nhận diện đặc điểm tâm lý và nhân cách đối tượng giao tiếp.

- Biết thể hiện sự đồng cảm với đối tượng giao tiếp, biết xác định vị trí của bản thân trong quá trình giao tiếp,

- Xác định mục đích, Xác định nội dung, giao tiếp, Xác định đối tượng, hoàn cảnh giao tiếp, xác định phương tiện giao tiếp,

- Biết làm chủ cảm xúc trong khi giao tiếp...

=> Thông qua đó định hướng cho SV hình thành KN định hướng, định vị và điều khiển quá trình giao tiếp

3.2. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp.

3.2.1. Giao tiếp bằng ngôn ngữ nói

PHẦN LÝ THUYẾT

Giọng nói thể hiện nhiều đặc điểm của người chuyển thông điệp/ người thuyết trình. Qua giọng nói ta có thể nhận biết được giới tính, tuổi tác, quê quán. Giọng nói cũng thể hiện trình độ học vấn của người thuyết trình. Tâm trạng quan hệ với thính giả cũng được thể hiện rất rõ qua giọng nói.

- Âm lượng: Giọng nói cần phải rõ ràng, đủ nghe. Giọng nói dù to hay nhỏ đều phải có sinh lực, có khí lực mới có sức thuyết phục. Phát triển kinh tế toàn cầu, khi chơi thể thao thì cần tổng lực, và thuyết trình cũng vậy, phải dùng cả tổng lực nói chứ không chỉ cái miệng nói. Có như vậy giọng nói ta mới có sinh lực để thuyết phục được thính giả. Thêm vào đó là độ cao thấp, trầm bổng trong khi nói. Giọng nói của ta cũng giống như một nhạc cụ và bài thuyết trình là một bản nhạc. Ta chơi bản nhạc đó hay, thính giả sẽ chăm chú lắng nghe, vỗ tay tán thưởng. Nếu bản nhạc của ta đều đều, họ sẽ ngủ gật, bất luận là vấn đề ta nói quan trọng đến đâu.

- Phát âm: Âm vực phải chuẩn, tròn vành rõ chữ, không méo tiếng hay nuốt chữ, không nhầm lẫn giữa các âm.

- Độ cao: Giọng nói phải có lúc cao, lúc thấp, lúc đẩy, lúc kéo. Vậy muốn nói to, nói vang, nói cả ngày không biết mệt, ta phải phát âm như thế nào? Nếu phát âm trong cổ họng, ta dễ bị bệnh nghề nghiệp do luồng hơi đi qua cổ họng làm tổn thương họng và dây thanh quản. Nếu phát âm ở cửa miệng (mà các cụ vẫn gọi là nói ở đầu môi chót lưỡi)

giống như hát chèo, thì không thể nói to, vang được. Vùng phát âm đúng nhất là ở trong “vòm cộng minh”- vùng giữa khoang miệng có cấu trúc giống như cái vòm hang động.

- **Chất lượng:** Theo nguyên lý phát âm, luồng hơi từ trong phổi đi ra chạm vào dây thanh quản phát ra các nguyên âm. Các nguyên âm này kết hợp với các phụ âm do hình dạng của lưỡi, môi, răng...tạo ra thành âm nói. Âm này cộng hưởng trong khoang miệng rồi bắn ra ngoài. Như vậy, muốn phát âm to, rõ ràng thì âm phải nổ trong khoang miệng, trong vòm cộng minh. Cũng giống như khi chúng ta hét trong hang động, ta thấy tiếng vọng âm, vang, rền. Muốn nói to, rõ, âm mạnh mẽ, tiếng phải được phát ra từ giữa khoang miệng.

- **Tốc độ:** Trong khi giao tiếp, tốc độ nói hoàn toàn phụ thuộc vào người nghe. Với đối tượng cao tuổi cần nói chậm, nhẹ nhàng nhưng khi thuyết trình hay giao tiếp với một đám đông trước hội trường toàn thanh niên cần nói hào hùng, hoành tráng mới thuyết phục. Vì vậy khi giao tiếp hay khi thuyết trình phải luôn quan sát và đo được phản ứng của người nghe với cách trình bày của ta để điều chỉnh cho phù hợp. Tóm lại, tốc độ nói bị điều chỉnh bởi tâm của người nói hay chính là sự trao đổi, chia sẻ và biểu hiện, phản ứng của người nghe. Cũng như khi rót nước, với cái cốc to, ta rót khác, với cốc nhỏ, ta rót khác. Quan trọng nhất của người nói khi giao tiếp hay khi thuyết trình là phải phù hợp với nội dung, hoàn cảnh và đối tượng.

- **Điểm dừng:** Văn nói khác văn viết, với văn viết, chúng ta có thể đọc đoạn trên, đoạn dưới, xem dấu phẩy, dấu chấm câu để hiểu người viết định nói gì. Nhưng với văn nói, cùng một câu nhưng cách nói khác nhau dẫn đến cách hiểu khác nhau. Chẳng hạn, câu: “Ông già đi nhanh quá”, nếu ta có điểm dừng “Ông già đi... nhanh quá” thì có nghĩa là một người già đi nhanh chóng. Còn nếu ta có điểm dừng “Ông già... đi nhanh quá” với vẻ ngạc nhiên có nghĩa là một ông già đi bộ nhanh hơn mức bình thường. Vẫn điểm dừng đó nhưng kết hợp với sự xuống giọng luyến tiếc thì đó lại có nghĩa là một ông già chết rất đột ngột.

- **Điểm nhấn:** Có hai loại nhấn mạnh. Loại thứ nhất là trường độ nghĩa là kéo dài âm lượng ra. Loại thứ hai là cường độ nghĩa là tập trung năng lượng vào một từ ngữ nào đó một cách mạnh mẽ dứt khoát. Ví dụ: Câu “Ai bảo anh mua cam cho tôi?” được hiểu theo nhiều cách. Và cách hiểu đó hoàn toàn phụ thuộc vào điểm nhấn vào vị trí nào trên câu đó.

- **Phân nhịp:** Trong một bản nhạc có những khi phải dừng lại một nhịp, có những khi phải dồn dập, lại có lúc nhịp nhàng khoan thai. Quan trọng nhất là khi nói ta phải nhấn mạnh vào những từ chốt nhất trong một câu, hoặc những câu chốt nhất trong một đoạn. Điều đó sẽ giúp người nghe dễ dàng hình dung và bắt ý hơn.

Trong giao tiếp, ngôn ngữ là công cụ quan trọng số một. Hiểu biết và khéo léo trong việc sử dụng ngôn ngữ phù hợp là một trong yếu tố góp phần gây thiện cảm đối với người đối diện, tạo sự thành công trong giao tiếp.

Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói được thể hiện như sau:

Ngôn từ được hiểu là hệ thống những từ và các nguyên tắc kết hợp chúng mà những người trong cộng đồng dùng làm phương tiện truyền đạt thông tin cho nhau.

Kỹ năng nói hiệu quả là khả năng biểu đạt bằng lời nói, là một loại năng lực được thể hiện qua khẩu ngữ để truyền đạt thông tin, biểu đạt tư tưởng, tình cảm một cách chính xác, sinh động, có sức thuyết phục.

Kỹ năng nói được quyết định bởi 3 yếu tố: sự phát âm (phonation), khả năng diễn đạt (articulation) và sự phát âm chính xác (pronunciation).

+ Sự phát âm có các đặc trưng về cao độ (giọng cao, thấp), trường độ (dài, ngắn) và cường độ (mạnh, yếu).

+ Khả năng diễn đạt liên quan tới cách phát âm, khuyết tật cơ quan liên quan đến phát âm, và sự bất cẩn trong khi nói cũng như điểm mạnh và yếu của tiếng địa phương.

+ Phát âm chính xác liên quan đến các từ khó phát âm, phát âm lẫn lộn một số chữ ở một số vùng lấy tiếng phổ thông của một quốc gia làm chuẩn.

Sử dụng ngôn từ tốt giúp truyền đạt thông tin và giải quyết công việc nhanh chóng, hiệu quả. Nó tạo ra mối quan hệ tốt đẹp trong giao tiếp. Nó giúp con người nâng cao uy tín bản thân, tự khẳng định và là công cụ tạo ảnh hưởng đối với người khác.

- Chuẩn bị bài nói

Trước khi nói hoặc trình bày vấn đề, thông tin nào đó cần phải có bước chuẩn bị. Chuẩn bị bài nói là bước quan trọng. Như Richard Hal, một nhà thuyết trình người Mỹ nói rằng thành công bài thuyết trình của ông là “chuẩn bị, chuẩn bị và chuẩn bị”. Một bài nói chuyện thông thường gồm ba phần: mở đầu, nội dung, và kết luận.

- Mở đầu/Đặt vấn đề:

Mở đầu là phần nêu ra thông điệp chính mình muốn gửi tới người nghe. Phần mở đầu nêu mục đích, tầm quan trọng của bài nói. Để mở đầu cho linh hoạt có thể dùng một hoạt động gây hứng thú, một câu chuyện được kể, một câu hỏi gợi suy nghĩ được đưa ra hoặc đưa ngay nội dung khái quát buổi nói chuyện.

- Nội dung:

Đầu tiên lựa chọn các nội dung chính, nổi bật thứ nhất, thứ hai thứ ba... viết ra giấy, sau đó sắp xếp các nội dung đó theo thứ tự rồi viết thành các đoạn văn. Sau đó viết các ý liên kết giữa các nội dung này. Toàn phần viết để chuẩn bị sử dụng một kiểu hành văn. Chuẩn bị

các số liệu thống kê để hỗ trợ, minh họa cho các ý kiến đưa ra. Chuẩn bị một số giai thoại hoặc câu trích dẫn, một số câu chuyện vui, lời nói đùa để đưa vào trong lúc nói nếu thấy phù hợp. Chuẩn bị thêm những hình ảnh, ví dụ minh họa cho bài nói.

- Kết luận:

Phần kết luận phải nhấn mạnh ý tưởng chủ đạo của bài nói, thông điệp chính một lần nữa. Dùng bài nói ở một câu trích dẫn hay, chọn lọc, kịch tính... làm đẹp buổi nói chuyện. Phải thể hiện và có thái độ trân trọng đối với người nghe ngay khi viết chuẩn bị.

Khi nói sử dụng ngôn từ theo những lời khuyên sau: chính xác, rõ ràng, dễ hiểu, sinh động, cụ thể, gần gũi, nhã nhặn, lịch sự, phù hợp bối cảnh, phù hợp đối tượng, hướng vào đối tượng, kết hợp yếu tố phi ngôn từ, phối hợp khéo léo với các yếu tố minh họa...

3.2.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ

Giao tiếp phi ngôn ngữ là giao tiếp không dùng ngôn ngữ - loại giao tiếp này còn gọi là giao tiếp bằng ngôn ngữ cơ thể, là điệu bộ, cử chỉ, tư thế, hành vi, ánh mắt, nụ cười... Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp thường xuyên xảy ra trong giao tiếp. Sự vận động tứ chi, các bộ phận trên cơ thể mang nhiều thông tin nhưng chỉ mang ý nghĩa định hướng mà thiếu sự chính xác, rành mạch. Cùng một điệu bộ, cử chỉ nhưng ở những tình huống, đối tượng giao tiếp khác nhau lại mang nội dung biểu cảm khác nhau.

Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp đặc trưng của con người và chỉ duy nhất có ở con người. Trong giao tiếp, con người không chỉ sử dụng ngôn ngữ nói làm phương tiện mà còn sử dụng ngôn ngữ không lời để biểu đạt tư tưởng, ý nghĩ. Nếu như nội dung của lời nói tác động vào ý thức con người thì phương tiện ngôn ngữ không lời có sức mạnh truyền đến đối tượng giao tiếp những thông điệp mà nhiều khi ngôn ngữ nói không diễn đạt được. Và trong cuộc sống không phải trong mọi hoàn cảnh, mọi tình huống giao tiếp con người cũng sử dụng ngôn ngữ nói để biểu đạt điều mình muốn nói.

Tín hiệu phi ngôn ngữ hay còn gọi là ngôn ngữ không lời là phương tiện giao tiếp thường xuyên xảy ra trong quá trình giao tiếp của mỗi người. Phương tiện phi ngôn ngữ trong giao tiếp bao gồm: Nét mặt, cử chỉ, điệu bộ, hành vi. Những tín hiệu này là một phần không thể thiếu trong giao tiếp, làm tăng sức thu hút chú ý của đối tượng và những người khác. Thông qua ngôn ngữ không lời có thể truyền đến đối tượng một thông điệp nào đó, mà thông điệp đó có thể quyết định đến kết quả của giao tiếp.

Trong giao tiếp, tín hiệu phi ngôn ngữ biểu hiện xúc cảm, tình cảm hết sức sinh động, đa dạng. Tính sinh động và đa dạng đó xuất phát từ vốn sống, nhân cách của từng cá nhân cụ thể. Trong thực tế biểu hiện đó không lặp lại ở bất kỳ cá nhân nào, dù có giống nhau trong tác phong hay trong cách thức dùng phương tiện không lời để biểu đạt thì tư tưởng mà chủ thể truyền đến đối tượng sẽ ảnh hưởng không giống nhau.

Phương tiện phi ngôn ngữ ở người gồm có:

a. Giao tiếp qua nét mặt

Đây có lẽ là khu vực đơn giản và ít mâu thuẫn nhất. Nhiều người hiểu rằng giao tiếp có thể được thực hiện thông qua nét mặt nhưng nó diễn ra như thế nào thì chưa mấy ai nghiên cứu.

Trong giao tiếp, nét mặt gọi cảm là một cuốn sách mở sẵn, động tác tay chân là ngôn ngữ không lời có tác dụng bổ sung cho những phần mà lời nói không diễn tả được hoặc độc lập diễn tả luồng cảm nghĩ bản thân.

Nét mặt và điệu bộ của đối tượng giao tiếp (người được tiếp xúc). Nếu như bộ mặt bên ngoài là tương đối ổn định thì nét mặt và điệu bộ của con người lại là mặt rất cơ động (luôn thay đổi) trong quá trình giao tiếp.

Sau đây là một số hình ảnh nét mặt biểu hiện các trạng thái tâm lý trong giao tiếp để chúng ta quan sát, nhận xét và phán đoán trạng thái tâm lý của các chủ thể giao tiếp.

Bộ mặt của con người có nhiều cơ quan cảm giác như thị giác (mắt), khứu giác (mũi), môi, miệng (cơ quan xúc giác có độ nhạy cảm cao), và nhiều bộ phận khác. Chúng được vận động bởi 200 cơ quan khác nhau. Sự phối hợp vận động của các cơ, các giác quan, các bộ phận trên mặt tạo thành nhiều điệu bộ mang các trạng thái xúc cảm khác nhau.

Các nhà tâm lý học cho rằng nét mặt con người biểu lộ 6 loại cảm xúc: ***vui mừng, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận, ghê tởm, quan tâm***. Ở Việt Nam ta khi nói đến cảm xúc, ngoài 6 loại trên các nhà nghiên cứu bổ sung thêm cảm xúc ***buồn***. Theo các nhà nghiên cứu, sự vận động của các bộ phận trên mặt gọi là nét mặt. Sự biểu lộ các trạng thái tâm lý trên nét mặt con người rất phức tạp, phụ thuộc vào độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp và cá tính của mỗi người. Ngoài ra các dân tộc khác nhau có phong tục tập quán khác nhau, gia đình giáo dục con cái cũng khác nhau.

Theo Xocôt (1977), người có nét mặt căng thẳng là người dứt khoát trực tính; người có nét mặt mềm mại ở vùng môi miệng thì hoà nhã, thân mật, biết vui đùa và dễ thích nghi. Thực nghiệm của Ekomen và Phriozzen cho thấy khuôn mặt hiện từ với nụ cười trên môi dễ chiếm được lòng tin của người khác. Nét mặt mang giá trị giao tiếp rất đa dạng và phong phú.

Một nhà ngôn ngữ học nước ngoài đã tổng kết thành công thức: ***Sự thể hiện tình cảm bằng từ ngữ (7%) + ngữ điệu (38%) + nét mặt (55%)***. Trong nét mặt có hai thành phần nổi bật là ánh mắt và nụ cười.

Lúc ngủ thì không có sự giao tiếp người - người, chỉ khi thức mới có. Bác Hồ sinh thời đã viết:

“Ngủ thì ai cũng như lương thiện. Tỉnh dậy phân ra kẻ dữ, hiền...”

Nhờ có năng lực biểu cảm qua nét mặt mà tiến trình giao tiếp ngày càng nhạy cảm tinh tế và sâu sắc hơn.

Qua thực nghiệm khoa học và quan sát trong đời sống thực tế, người ta nhận thấy: thầy cô có nét mặt dịu hiền, cởi mở, vui tươi thường đem lại bầu không khí tốt tạo cảm giác an toàn cho học sinh, ngược lại giáo viên có nét mặt buồn rầu, căng thẳng, bức tức tạo ra bầu không khí tâm lý nặng nề cho đối tượng giao tiếp (cán bộ nhận viên hoặc học sinh).

b. Ánh mắt trong giao tiếp- tín hiệu phi ngôn ngữ có tính biểu cảm cao.

Đôi mắt là “cửa sổ của tâm hồn”, thông qua đôi mắt con người hướng mình ra thế giới khách quan. Nếu không có đôi mắt thì tất cả chúng ta sẽ luôn phải sống trong bóng tối, không có khả năng nhìn nhận thế giới bên ngoài một cách trực tiếp, thế giới khách quan cũng không thể được phản ánh một cách chân thực và rõ ràng. Trong giao tiếp, đôi mắt diễn tả mọi cung bậc của cảm xúc, mọi sắc thái của tình cảm, bạn không thể nhận ra được bản chất của sự việc nếu không có cái nhìn tinh tế và sâu sắc về đối tượng giao tiếp. Có thể bạn nghe được người khác, vì ngôn ngữ họ nói vang đến tai bạn nhưng không nhìn được ánh mắt của họ thì cũng khó để cho bạn có thể biết được người khác đang nghĩ gì, đang mong muốn gì ở bạn.

Về mặt sinh học, đôi mắt không phản ánh bản chất của sự việc mà nó chỉ là nơi tiếp nhận ánh sáng, võng mạc chụp lại những hình ảnh của khách quan bên ngoài để truyền lên não. Để nhìn nhận và khám phá thế giới thì trước hết là phải có cái nhìn về thế giới, và điều đó không thể không qua đôi mắt. Đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn chính là ở chỗ đó. Tâm lý con người chỉ có thể hình thành và phát triển khi tham gia vào quá trình giao tiếp với những người xung quanh và thế giới xung quanh ta, nhờ có đôi mắt mà chúng ta có cái nhìn chân thực về thế giới, về con người cũng có nghĩa là “đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn”. Tâm hồn con người được hình thành và phát triển khi họ đón nhận được những gì là nhiều nhất mà họ nhìn được chính qua đôi mắt của mình.

Dân gian ta có nói: Giàu đôi con mắt, Quý hai bàn tay

Nếu bàn tay làm ra sản phẩm lao động, nhờ có bàn tay con người sáng tạo ra thế giới thì đôi mắt giúp cho bàn tay định hướng được sự vật, hiện tượng trong không gian. Đôi mắt có thể chuyển tải tới 80% lượng thông tin từ thế giới bên ngoài vào trong đầu chúng ta, đôi mắt cũng là nơi có sức chuyển tải lớn nhất. Quá trình nhận thức của con người bắt đầu bằng cảm giác, bằng trực quan sinh động, đôi mắt là cửa ngõ để con người nhận thức thế giới. Chúng ta có thể biết được một người nào đó có thể tiếp nhận được những gì thông qua ánh mắt của họ. Giáo viên có thể biết được học sinh của mình hiểu bài hay không thông qua cái nhìn của học sinh, qua sự truyền cảm của đôi mắt người học.

Nhà tâm lý học Nga X.R. Tankelevich đã tìm thấy trong tác phẩm của đại văn hào L. Tônxtôi có tới 85 ánh mắt phản ánh các nội dung tâm lý khác nhau. Năm 1975, Hetxơ bằng thực nghiệm của mình đã nhận xét: Khi người ta vui thì con người mở rộng, khi giận dữ thì con người thu hẹp lại. Ánh mắt còn thể hiện nét tính cách của con người.

Ánh mắt thể hiện các chức giao tiếp qua sự trao đổi:

- Tín hiệu về sự đồng ý hay không đồng ý;
- Tín hiệu về tình cảm (yêu, thích hoặc ghét, chê);
- Tín hiệu về mức độ nhận thức (hiểu hay chưa hiểu);
- Tín hiệu về nhu cầu, lòng mong muốn;
- Tín hiệu về điều chỉnh hành vi, thái độ của hai bên.

Theo nhà nghiên cứu ngôn ngữ cơ thể Macxin Fiel, có 8 kiểu ánh mắt biểu lộ những xúc cảm nội tâm của con người. Ví dụ: Khi con người ưu tư, ánh mắt đăm đăm xa vắng, cho thấy người đó đang nghĩ ngợi mông lung về chuyện gì đó. Nếu người đối thoại mà có ánh mắt như thế thì chủ thể giao tiếp sẽ không nghe những gì người khác nói.

Hoặc khi bối rối: ánh mắt hơi nghiêng về một hướng, hai đầu lông mày hơi nhíu lại. Người có ánh mắt này đang gặp vấn đề rắc rối và đang tìm cách vượt qua.

Khi con người cảm thấy hạnh phúc thì ánh mắt long lanh, hơi khép lại mơ màng. Người có ánh mắt như vậy thì tâm trạng luôn hưng phấn, vui sướng, và tất nhiên đối với người này mọi sự vật, hiện tượng xung quanh đều trở nên đẹp, đáng yêu.

Riêng ánh mắt có một ý nghĩa đặc biệt trong giao tiếp, biểu hiện: tín hiệu về sự đồng ý hay không đồng ý (đúng hay sai), tín hiệu về tình cảm (yêu, thích hay ghét), tín hiệu về mức độ nhận thức (hiểu bài hay không hiểu), tín hiệu về nhu cầu, lòng mong muốn, tín hiệu điều chỉnh hành vi, thái độ của hai bên.

Nhà nghiên cứu ngôn ngữ cơ thể học Maxin Fiel cho rằng có ít nhất 8 kiểu ánh mắt biểu lộ những cảm xúc nội tâm của con người, ví dụ:

Khi con người ưu tư: ánh mắt đăm đăm xa vắng.

Khi bối rối: ánh mắt hơi nghiêng về một hướng, hai đầu lông mày hơi nhíu lại.

Khi cảm thấy hạnh phúc: ánh mắt long lanh, hơi khép lại mơ màng.

Khi tức giận: ánh mắt trở nên nghiêm, nhìn thẳng, lạnh lùng, hơi nheo, trông như có ... khói, nhìn hằn học, khó chịu.

Khi ngạc nhiên kinh sợ: mắt mở to, lông mày nhướng cao,...

Từ những tín hiệu phi ngôn ngữ để chúng ta nhận biết cảm xúc, thái độ, phản ứng của đối tượng để có thể điều chỉnh quá trình giao tiếp phù hợp.

Đôi mắt được ví là cửa sổ của tâm hồn, là yếu tố bộc lộ rõ nhất cảm xúc của con người. Trong khi giao tiếp, có thể hiểu được cảm xúc người khác thông qua ánh mắt để có cách ứng xử phù hợp.

Ánh mắt hỗ trợ ngôn ngữ nói: Ánh mắt đi kèm theo lời nói sẽ làm cho lời nói truyền cảm hơn, tự tin hơn, thuyết phục hơn.

Ánh mắt thay thế lời nói: Có những điều kiện, hoàn cảnh người ta không cần nói nhưng vẫn có thể làm cho người ta hiểu được điều mình muốn nói thông qua ánh mắt.

Yêu cầu khi sử dụng ánh mắt: Phải thể hiện đúng ánh mắt mình muốn chuyển tải điều cần nói, đồng thời không nên sử dụng những ánh mắt khó chịu, soi mói, chằm chằm nhìn người khác...

=> “Ngôn ngữ của đôi mắt” giúp điều chỉnh buổi giao tiếp. Nó là dấu hiệu cho thấy sự quan tâm của mình đối với người khác và làm gia tăng uy tín của người nói. Người biết dùng “đôi mắt trong giao tiếp” thường khiến buổi trao đổi thêm cởi mở và chuyển tải được sự thích thú, chú tâm, nhiệt tình và độ đáng tin cậy nơi mình đến người tiếp nhận.

Ánh mắt thể hiện trong cách thức giao tiếp:

Ánh mắt đi kèm với ngôn ngữ nói, hỗ trợ cho lời nói có sức thuyết phục hơn. Trong thương thuyết, với một ánh mắt chân thành thì sẽ tạo ra ở người đối diện sức thuyết phục lớn. Trong tình yêu, một chàng trai ngỏ lời yêu một cô gái rằng “Anh yêu em” mà trong khi ánh mắt không nhìn thẳng vào mắt cô gái mà nhìn vào không trung hay một nơi nào khác thì không thể hiện sự chân thành trong tình yêu mà anh ta dành cho người mình yêu. Người tướng cầm quân thúc dục quân của mình tiến lên với đôi mắt căm thù giặc sẽ làm thôi thúc ở quân sĩ lòng chiến đấu vì danh dự, vì lòng căm thù.

Kết quả của cuộc giao tiếp sẽ không cao nếu không có sự kết hợp hài hoà giữa ngôn ngữ nói và ánh mắt. Ánh mắt hỗ trợ cho lời nói, ngôn ngữ truyền đạt cũng cần phải kết hợp với ánh mắt cho phù hợp với nội dung truyền đạt. Giám đốc KS truyền đạt thông tin cho nhân viên trong khi mắt hướng lên trần nhà hoặc nhìn ra ngoài cửa sổ thì rõ ràng sẽ không có sức thuyết phục, dễ làm phân tán sự chú ý của nhân viên, kết quả lĩnh hội ở nhân viên sẽ không cao.

Ánh mắt có thể thay cho lời nói.

Không phải anh yêu đôi mắt

Mà anh yêu cái nhìn của em (Xuân Diệu)

Trong tình yêu, ánh mắt có thể thay cho vạn lời nói. Ngôn ngữ của tình yêu nằm trong đôi mắt. Đó có thể là cái nhìn triu mến, có thể là cái nhìn say đắm của đôi lứa yêu

nhau. “Không phải anh yêu đôi mắt”, cái đang hiện hữu mà “yêu cái nhìn của em”, yêu nét hồn nhiên, ngây thơ, trong sáng. Ánh mắt là ngôn ngữ của tình yêu:

“Con tim muốn nói bằng lời, Cách đôi mắt nói hết rồi còn chi.”

Tình yêu nhiều khi không cần bộc lộ bằng ngôn ngữ. Dấu hiệu của tình yêu chớm nở chỉ có thể nhận biết qua cách nhìn trộm của một chàng trai dành cho cô gái, hoặc cô gái dành cho chàng trai. Qua cách nhìn đối phương có thể biết một cách tinh tế người nào thích mình: sự thôn thức của trái tim đã biểu lộ ra bên ngoài cách nhìn

Qua ánh mắt chúng ta biết một phần về tâm hồn của mỗi người.

Trong giao tiếp, ấn tượng đầu tiên khi tiếp xúc không chỉ qua cách ăn mặc gọn gàng lịch sự, cách chào hỏi mà còn thể hiện qua đôi mắt nhìn. Trong nói chuyện để gây ra ở đối tượng giao tiếp sự thiện cảm thì chủ thể giao tiếp phải nhìn thẳng vào mắt họ với cái nhìn chân thành và thiện ý, không được nhìn với ánh mắt dò xét, bí ẩn, cũng không được nhìn tỏ vẻ khinh thường.

Người điều khiển cuộc họp, người trực tiếp nói chuyện với tập thể trong hội trường lớn mở đầu bằng việc chào và làm quen, nhìn bao quát về toàn bộ không gian để thu hút mọi người chú ý về phía mình. Họ có thể không cần phải khoát tay mà chỉ cần một cái gật đầu rất nhẹ cùng với một nháy mắt tập thể có thể hiểu được rằng “rất hân hạnh được làm quen” hoặc “mời các bạn ngồi xuống”. Trong giao tiếp, ánh mắt thể hiện tín hiệu về sự đồng ý hay không đồng ý. Khách hàng hài lòng về thông tin do nhân viên lễ tân cung cấp thể hiện qua cái nhìn đồng tình, vừa lòng. Trong quản lý, người thủ trưởng thể hiện sự đồng ý hay không với nhân viên cấp dưới của mình thông qua giao tiếp bằng đôi mắt...Cái lắc đầu cùng với đôi mắt nhắm lại thể hiện nỗi thất vọng lớn lao một khi không hoàn thành một nhiệm vụ nào đó.

Ánh mắt không chỉ thể hiện tín hiệu đồng ý hay không đồng ý mà còn thể hiện tín hiệu về tình cảm (yêu, thích hoặc ghét, chê). Ánh mắt của tình yêu thể hiện qua cái nhìn say đắm, trù mến. Nhưng nếu ghét nhau, chê nhau người ta có cái nhìn kinh tởm, khinh bỉ, dè bĩu. Ánh mắt trong tình yêu biểu hiện rất nhiều cung bậc khác nhau yêu, thương, giận hờn, ghen tuông, ruồng bỏ...

Ánh mắt còn thể hiện về nhu cầu và lòng mong muốn. Trong tác phẩm “Cuốn theo chiều gió”, tác giả Margaret Mitchell có đoạn viết: “...Cô chớp chớp mi mắt, nhìn Rhett rồi cúi mặt xuống...Cô ngược cặp mắt van nài nhìn hấn trong đó người ta có thể đọc được những nỗi đau lòng của một trái tim bị hành hạ...và thấy mình không còn khả năng chịu được ánh mắt nóng bỏng của cặp mắt Rhett, cô nhắm mắt lại... Hai mắt nhắm lại, cô cố gắng làm cho nước mắt chảy ra, nhưng đồng thời cô tinh ý hơi quay đầu để Rhett có thể hôn cô một cách dễ dàng...” Qua ánh mắt van nài của Xcarlet, Rhett thấy được sự cầu mong được giúp đỡ và sự giằng xé của trái tim đón đau vì hoàn cảnh hiện tại mà cô đang

trải qua. Và cô cũng thấy ở người mình mong được họ giúp đỡ sự khao khát được tình yêu của cô thể hiện qua đôi mắt nóng bỏng và lòng ham muốn của Rhett. Qua giao tiếp ánh mắt thể hiện nhu cầu, lòng mong muốn. Ánh mắt của nhu cầu, lòng mong muốn có thể thể hiện bằng đôi mắt van nài, khẩn khoản, cũng có thể thể hiện bằng đôi mắt khao khát... Qua đôi mắt, người ta có thể biết được ở người đối diện mức độ lòng mong muốn đến chừng nào.

Ánh mắt còn thể hiện tín hiệu về điều chỉnh hành vi, thái độ của hai bên. Điều này thể hiện rất rõ trong các cuộc giao tiếp, sự tán thành, ủng hộ hay đồng tình được bộc lộ thông qua đôi mắt. Sự phản đối, không tán thành qua ánh mắt cũng có thể thấy được. Thông qua sự tán thành hay không tán thành có thể điều chỉnh hành vi trong giao tiếp. Ánh mắt có thể thay đổi được thái độ của những người giao tiếp. Họ có thể giận dữ trước những hành vi không đúng nhưng khi nhìn vào ánh mắt đầy hối hận và mang nặng lời xin lỗi thì người mang tâm trạng giận dữ có thể thay đổi thái độ của mình bằng lòng khoan dung, độ lượng.

Trong quá trình tiếp xúc giữa người và người đó là sự tiếp xúc giữa các nhân cách khác nhau, với vốn sống và vốn kinh nghiệm khác nhau nên không tránh khỏi những sự khập khiễng hoặc không hợp nhau trong giao tiếp, dễ dẫn đến sự hiểu nhầm. Vì vậy việc làm chủ trong giao tiếp rất quan trọng và để làm chủ quá trình giao tiếp thì vai trò của ánh mắt góp phần không nhỏ vào quá trình đó. Những người biết làm chủ cuộc giao tiếp, biết điều khiển người khác là người có khả năng sử dụng linh hoạt đôi mắt trong quá trình giao tiếp. Người đối thoại có thể tiếp tục câu chuyện của mình khi ánh mắt của người đối diện cho họ thông điệp rằng “anh cứ tiếp tục trình bày vấn đề” hoặc ánh mắt yêu cầu người đối thoại dừng lại không tiếp tục trình bày nữa.

Đối tượng giao tiếp trong tâm trạng buồn bản thân chủ thể giao tiếp cũng phải điều chỉnh để có thể chia sẻ nỗi niềm cùng họ. Ánh mắt không thể hờ hững, long lanh trong khi đối tượng mà mình đang giao tiếp mang tâm trạng không tốt. Tính điều chỉnh hành vi, thái độ chính là làm sao cho có sự phù hợp để có sự giao tiếp diễn ra hiệu quả.

Ánh mắt có thể biểu lộ ra một cách trung thực, chân thành ở người này nhưng cũng biểu lộ một cái nhìn đầy giả dối ở người khác. Có ánh mắt nhìn người một cách cay độc, cũng có ánh mắt nhìn người khác với thái độ khinh bỉ, thiếu tôn trọng người khác. Sức mạnh của giao tiếp bằng mắt cũng có thể làm cho người khác cảm xúc nhưng cũng làm người khác mất thiện cảm bằng ánh mắt coi thường người khác.

Kết quả nghiên cứu của các nhà khoa học thừa nhận rằng: trong số các giác quan của con người, đôi mắt có thể chở tải lượng thông tin lớn nhất (trên 80%) và có một sức truyền tải nhiều nhất....

Những khái niệm như thông hiểu, ngấm bảo, cảm thông đều phải nhờ vào sự truyền cảm của đôi mắt.

- Nhà nghiên cứu ngôn ngữ cơ thể học Maxin Fiel cho chúng ta biết những nét đặc trưng khá lý thú của ánh mắt. Theo ông có ít nhất 8 kiểu ánh mắt biểu lộ những cảm xúc nội tâm của con người.

Ví dụ: Khi con người ưu tư, ánh mắt đăm đăm xa vắng cho thấy người đó đang nghĩ ngợi mông lung về chuyện gì đó. Nếu người đối thoại mà có ánh mắt như thế thì chủ thể giao tiếp sẽ không nghe những gì người khác nói.

- Hoặc khi bối rối: ánh mắt hơi nghiêng về một hướng, hai đầu lông mày hơi nhúu lại. Người có ánh mắt này đang gặp vấn đề rắc rối và đang tìm cách vượt qua.

- Khi con người cảm thấy hạnh phúc thì ánh mắt long lanh, hơi khép lại mơ màng. Người có ánh mắt như vậy thì tâm trạng luôn hưng phấn, vui sướng, và tất nhiên đối với người này thì sự vật, hiện tượng xung quanh (thế giới khách quan) đều trở nên đẹp, đáng yêu.

- Nếu là lảng lơ: ánh mắt lảng lơ thường có 3 "giai đoạn": Trước hết, mắt mở to nhìn đăm đăm người nào đó, tiếp theo, liếc sang bên và sau cùng liếc xuống.

- Khi yêu: ánh mắt sâu lắng mơ màng nhìn vào ánh mắt người khác khi được người kia nhìn lại bằng mắt như thế. ánh mắt này thường ướt ướt, run rẩy.

- Khi tức giận: ánh mắt trở nên nghiêm, nhìn thẳng, lạnh lùng, hơi nheo, trông như có.... khói, nhìn hằn học, khó chịu.

- Lúc nghi ngờ: lông mày nhướn lên, ánh mắt nhìn nghiêng xuống câu mũi. Người có ánh mắt này muốn "bạn hãy giải thích rõ ràng việc này cho tôi".

- Khi ngạc nhiên, kinh sợ: mắt mở to, lông mày nhướn cao đây là phản xạ tự nhiên khi gặp việc bất ngờ.

c. Dáng điệu và cử chỉ

- “Nhất dáng, nhì da, thứ ba nét mặt”. Hai mươi giây đầu tiên khi gặp mặt, ta gây ấn tượng với người nghe bằng hình ảnh ta xuất hiện. Đứng từ xa thì chỉ nhìn thấy dáng, do đó dáng điệu, cử chỉ là cái thu hút đầu tiên và là yếu tố đầu tiên để đối tượng giao tiếp đánh giá về ta. Dáng điệu chững chạc đàng hoàng thì gây sự kính trọng tự nhiên, còn ngược lại sẽ gây ác cảm.

- Thông thường bản năng con người khi sợ hãi sẽ tìm chỗ dựa. Ta cũng vậy, động tác thường xuyên hay gặp nhất của người thuyết trình là tựa vào bàn. Nhưng xương sống mới là cái đỡ cơ thể. Ta tựa vào bàn, tưởng thoải mái nhưng thực ra rất mỏi và còn làm gò ép các cơ quan phát âm khiến giọng nói không mạnh mẽ, vang xa.

- Dáng đứng là một loại ngôn ngữ của cơ thể, nó mang tính minh họa và điều tiết. Khi ta nói hào hùng, thuyết phục người khác thì dáng phải vững chãi, năng động. Điều quan trọng nhất của dáng đứng trong thuyết trình đó là qua đó thể hiện được sự năng động và nhiệt tình của người thuyết trình. Cơ thể con người là một thể thống nhất. Nếu ta coi cơ thể là một khối thống nhất thì trong ngôi nhà cơ thể đó, dáng là bộ khung, là cấu trúc của ngôi nhà. Muốn cả cơ thể dẻo dai thì đầu tiên là dáng phải dẻo. Nếu cái khung đã cứng thì tổng thể không thể mềm mại uyển chuyển được.

- Thông thường khi giao tiếp với một đám đông hay khi thuyết trình ta thường hay mất bình tĩnh, khi căng thẳng như vậy thì các cơ bắp đều cứng lại, lúc đó người thuyết trình đứng “như trời trồng”, đứng như chôn chân một chỗ. Tại sao như vậy? Vì ta đứng trụ trên cả hai chân. Đứng trụ hai chân thì dễ mỏi và khó di chuyển được. Bí quyết của dáng điệu uyển chuyển, năng động là đứng trụ trên chân trước và dồn 80% trọng lượng cơ thể vào chân trụ, và phải đổi chân liên tục. Dáng có uyển chuyển là do hông và chân ta linh hoạt. Nguyên tắc cơ bản nhất của thuyết trình hay khi giao tiếp là: nếu ta không quan tâm tới người nghe, họ sẽ không quan tâm tới ta. Nếu đứng yên một chỗ, ta không thể quan sát bao quát hội trường được. Khi ta đứng trụ trên một chân thì mắt nó mới có thể “dắt cả người”, ta nhìn theo hướng nào, chân mới xoay theo hướng đó thì ta sẽ dễ dàng quan sát hơn. Luôn nhớ rằng: “Nhất dáng, nhì da, thứ ba nét mặt”, “vạn sự khởi đầu nan”. Ấn tượng ban đầu của người thuyết trình đó là dáng.

Cử chỉ, điệu bộ bàn tay được sử dụng nhiều trong thứ ngôn ngữ này. Ở nhiều nước châu Âu bàn tay nắm lại, ngón tay cái giơ lên mang ý nghĩa khen ngợi "Số 1" hay "tuyệt cú mèo". Nhưng nếu ngón cái chúc xuống lại là "chết" (ăn đất) hoặc chỉ công việc làm ăn tồi tệ. Ngón trỏ gõ gõ hoặc chỉ xuống vào thái dương: "Cái đầu đó thần kinh chập chập" IC có vấn đề, đừng chấp làm gì ". Cùng là ngón tay nhưng động tác móc ngoéo hai tay vào nhau lại mang hàm ý: "tôi muốn trở thành người bạn thân của bạn" hay "tôi luôn tin tưởng và coi trọng bạn". Nếu hai người cùng móc ngón tay vào nhau có thể hiểu như một lời cam kết thủy chung hay "chắc chắn sẽ thực hiện lời hứa".

Hoặc nếu người đối thoại chân vắt lên nhau, khoanh tay trước ngực, ngồi lui về phía sau, có thể cả hai chân hay tay đều ở tư thế khép kín thì chứng tỏ họ đã mất hứng thú trò chuyện và chuyển sang thế tự vệ.

- Nếu một người đang ngồi mà phải tự kiềm chế những cảm xúc mạnh thường hay tay nắm chặt đầu ghế, chân có thể bắt chéo ngay ở mắt cá chân hoặc bắm chặt xuống đất. Nếu tư thế đứng thì tâm trạng này thường được thể hiện ở tư thế chắp tay sau lưng, mắt nhìn xuống, có thể đi lại hoặc đứng bắm chân xuống đất.

- Khi người đối thoại "đánh mất ý nghĩ", nhìn mà không thấy hoặc đầu họ vươn lên, vai thoát đầu nhô lên sau lại hạ xuống, ánh mắt có thể nhìn lướt theo trần nhà, bờ tường, quay về người khác và cuối cùng nhìn ra cửa... thì đó là trạng thái không muốn

tiếp chuyện. Như vậy, điều quan trọng không chỉ nghe người ta nói, mà phải chú ý quan sát, phải "đọc" được cả những tín hiệu phi ngôn ngữ.

Cũng cần lưu ý là ngôn ngữ cử chỉ có thể có ý nghĩa rất khác nhau ở các quốc gia khác nhau. Thí dụ: nếu bạn đang ở Mỹ thì chớ đại mà giơ ngón giữa ra trước mặt phụ nữ vì đây được coi là hành vi "quấy rối" mang ý nghĩa tục tĩu và không thể chấp nhận. Ở Ba Lan, khi bạn hỏi thăm gia cảnh một người và thấy họ giơ bàn tay với các ngón xoè rộng, riêng ngón áp út (ngón đeo nhẫn) gập lại thì nên tế nhị đừng hỏi thêm gì nữa vì đây là dấu hiệu của một cuộc hôn nhân không suôn sẻ, có thể họ vừa gặp chuyện buồn hoặc vừa ly dị xong. Với ngón út của bàn tay, người Nhật, Trung Quốc, Malaysia thường dùng chỉ chéo một góc 45 độ vào người đối diện khi muốn nói "Mày là đồ phản trắc, gian dối" hoặc "tao không bao giờ muốn quan hệ với mày nữa". Trong khi đó, ngón út giơ lên trời kèm theo một cái bĩu môi ở Mỹ lại được hiểu rằng: "thằng đó trình độ lùn" hay mang hàm ý chê bai về khả năng tình dục.... Với bàn tay khép chặt ngón, gập vuông góc 90 độ và vỗ nhẹ sang bên phải đầu của họ, đó là cử chỉ thân thiện và khen ngợi những người có trí lực cao, nhiều nhiệt huyết.

Như vậy, mỗi cử chỉ là một trạng thái xúc cảm, một tín hiệu giao tiếp. Còn bước đi thể hiện cảm xúc tự tin, hồi hã, vội vàng hay ung dung, khoan hoãn, bình thản...

Có trường hợp, các cử chỉ, điệu bộ chân tay... chỉ là thói quen, nếp sống (vô ý thức) của gia đình, cá nhân do tập quán địa phương và nghề nghiệp qui định. Tuy nhiên, trong không ít tình huống và hoàn cảnh, con người chủ tâm thể hiện cảm xúc hoặc thái độ của mình thông qua điệu bộ, cử chỉ tay chân.

Tư thế là sự vận động của toàn thân hướng theo một chủ đích nào đó. Tư thế con người được hình thành từ thời thơ ấu, do gia đình xây dựng cho trẻ thông qua những thói quen thoả mãn nhu cầu.

Ví dụ ai cho gì thì biết giơ tay đón nhận. Tư thế là một bộ phận quan trọng của nghi thức (lễ nghi) trong giao tiếp với những người xung quanh. Trong quan hệ thầy trò, người lãnh đạo và người bị lãnh đạo (quan hệ trên - dưới), người lãnh đạo cần thể hiện tư thế mẫu mực của mình đề học trò, cấp dưới theo đó mà có hành vi tương ứng khi đáp lại hoặc bắt chước noi theo.

* Xét về quan hệ xã hội có ba loại tư thế:

- Tư thế bề trên (lãnh đạo), ví dụ: tư thế ngồi thoải mái, đầu hơi ngửa ra phía sau.
- Tư thế của cấp dưới: tư thế ngồi hơi cúi xuống tựa hồ như lắng nghe.
- Tư thế ngang bằng: bạn bè, bình đẳng.

* Xét theo quỹ đạo vận động thân thể có các tư thế:

- Nằm, ngồi, quỳ, khom lưng, thẳng lưng, ưỡn người về phía trước, cúi đầu về phía trước, bò, đứng, đi...

- Nịnh bộ, xum xuê

- Hách dịch, trình thượng, bề trên.

- Khiêm nhường, cung kính.

- Tôn trọng lẫn nhau.....

Các nhà hoạ sĩ Trung Quốc đã từng vẽ trên 6000 tư thế của con người ở các lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính, trạng thái tâm lý khác nhau...

Tư thế rất phong phú, nó là ngôn ngữ của tình huống, hoàn cảnh và thực hiện các chức năng sau:

- Truyền đạt và lĩnh hội vốn sống, kinh nghiệm, tri thức khoa học, kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp.

- Đánh giá thái độ, nhận thức của chủ thể và đối tượng giao tiếp.

- Điều chỉnh, điều khiển hành vi

- Kích thích, khích lệ hoặc ngăn cấm, chấm dứt sự giao tiếp

- Chức năng nhận thức

- Chức năng giáo dục

d. Tay

- Ở phần trên ta đã biết, lượng thông tin được thu nhận qua mắt là 75%, và qua tai chỉ là 12%, lượng dây thần kinh từ mắt lên não nhiều gấp 25 lần lượng dây thần kinh từ tai lên não. Vì vậy, thánh giả sẽ dễ thuyết phục và chăm chú hơn tới bài nói của ta khi có nhiều hình ảnh, dẫn chứng cụ thể.

- Con người thường bị thu hút bởi hình ảnh, sự chuyển động nhiều hơn là lời nói, đây cũng chính là tập tính động vật của con người là phản xạ với hành vi nhanh hơn với lời nói. Khi đi sang đường, nếu ta kêu lên “xe ơi, dừng đăm nhé” thì xe vẫn cứ lao vèo vèo qua mặt. Nhưng khi ta giơ tay lên thôi là lái xe sẽ biết mà nhường đường cho ta. Do đó, muốn thu hút được sự chú ý của thánh giả, chuyển động cơ thể của ta phải càng linh hoạt, năng động. Mà trên cơ thể người, đôi tay là nơi linh hoạt nhất. Hai dân tộc khác biệt ngôn ngữ, những người khiếm thính không nói được vẫn có thể trao đổi thông tin bằng cử động tay. Thế mới biết bàn tay có thể diễn đạt nhiều động tác đến thế nào.

- Tục ngữ xưa có câu: “Giàu hai con mắt, khó hai bàn tay”. Bàn tay quan trọng là thế nhưng khi thuyết trình, ta thường hay thấy “tay chân thừa thãi”, nhiều người không biết giấu tay vào đâu. Đó là do ta chưa biết cách vung tay thế nào cho hợp lý. Thực tế nếu

ta biết cách vung tay, bàn tay sẽ là “vũ khí” lợi hại trong thuyết trình vì nó giúp hỗ trợ lời nói. Hơn nữa khi bàn tay vung, trọng tâm cơ thể sẽ hướng về phía trước, dáng của ta sẽ có xu thế hướng về phía thính giả bày tỏ sự thân thiện.

- Nguyên tắc trong cả khi thuyết trình và giao tiếp là phải luôn để tay trong khoảng từ trên thắt lưng tới dưới cằm. Nếu ta vung tay cao quá, tay sẽ che mắt mặt, làm cho âm thanh ta phát ra không rõ. Nếu tay vung thấp quá, những người ngồi xa sẽ không nhìn thấy tay ta. Để tay trong khoảng từ thắt lưng tới dưới cằm ta sẽ vung thoải mái nhất, thuận lợi nhất trong giao tiếp và trông cũng tự nhiên nhất. Khi tay vung, luôn nhớ rằng vung “trong ra, dưới lên” - có nghĩa là đưa tay hướng từ trong ra ngoài, và hướng từ dưới lên. Tưởng tượng giống hệt như ta đang bung một chiếc khay khi đi bán hàng vậy, luôn nâng niu tôn trọng khách hàng. Ta cũng nên chú ý luôn ngửa tay và các ngón tay khép lại. Lòng bàn tay ngửa bày tỏ sự mong đợi, thu thập ý kiến, ngược lại thì hàm ý đề nén, dồn ép thính giả. Các ngón tay khép bày tỏ sự nghiêm túc, ngón tay mở mang lại cảm giác thiếu sinh lực, thiếu nhiệt tình, cảm giác ta đang vơ vét, cào cấu cái gì đó từ bên ngoài vào. Trong quá trình thuyết trình, ta cũng nên chú ý liên tục đổi tay tạo sự khác biệt. Vung tay thì tốt, nhưng vung mãi một tay thì chẳng khác nào chèo thuyền một mái. Nói hai ý là phải vung hai tay khác nhau để người nghe dù không chú ý cũng có thể cảm nhận rõ ràng đây là hai nội dung hoàn toàn khác nhau.

Một số điều nên tránh khi sử dụng tay trong giao tiếp:

+ Khoanh tay: tạo sự xa cách, phòng thủ. Tâm lý học phân tích rằng con người luôn có xu hướng tự bảo vệ mình với các tác động xấu bên ngoài. Trẻ con thường xuyên núp sau váy mẹ mỗi khi sợ hãi. Lớn lên, hành động “núp” đó của nó biến đổi thành động tác khoanh tay: tự tạo rào cản một cách vô hình cho mình. Một người khoanh tay nghĩa là họ chưa cởi mở, đang dò xét.

+ Cho tay vào túi quần: Mang lại cảm giác kênh kiệu, thiếu hoà nhập (đàn ông hay mắc phải).

+ Trỏ tay: Không ai thích bị trỏ tay vào mặt vì vậy khi thuyết trình chúng ta cũng không nên chỉ tay vào thính giả.

+ Cầm bút hay que chỉ: Tránh vì khi cầm bút trên tay, bàn tay của ta sẽ không thể vung linh hoạt tự nhiên được. Hơn nữa, cầm đồ vật trên tay ta cũng sẽ rất dễ vung nó theo đà tay vung.

- Tay là bộ phận linh hoạt nhất, thể hiện nhiều thông điệp vô hình nhất, do đó, các động tác về tay phải được tập rất kỹ. Trong nền văn hoá Á đông chúng ta, khi nói ít vung tay. Nếu vung tay nhiều thường bị coi là không khiêm tốn, không lễ phép. Tuy nhiên, ngày nay khi hội nhập quốc tế, chúng ta cũng phải thay đổi cho phù hợp.

- Sử dụng phi ngôn từ, tay còn giúp diễn giả diễn tả cảm xúc nội tâm một cách dễ dàng, giúp điều tiết giọng nói được sắc nét rõ ràng, gây ý. Với những đoạn văn cần nhấn câu, dùng ý ta vùng tay dứt khoát. Tay chắc chắn giọng chắc chắn, tay lỏng lẻo giọng lỏng lẻo.

e. Di chuyển

- Trong khi nghe thuyết trình, tại sao nghe nhiều khi không chú ý thậm chí còn cảm giác buồn ngủ. Có phải do ta mệt mỏi, vì nghe quá nhiều kiến thức không. xin thưa rằng không phải. Đa số trường hợp mệt mỏi là do mắt mỏi chứ không phải do cái đầu làm việc quá nhiều. Hãy thử tập trung nhìn vào một điểm trong vòng 5 phút, ta sẽ thấy mỏi mắt. Nhiều khi thính giả mệt mỏi thậm chí buồn ngủ không phải vì bài nói kém hấp dẫn mà một phần thính giả cả buổi chỉ nhìn có một điểm khiến mắt mỏi. Vậy thì người thuyết trình trước hội trường không nên đứng một chỗ. Trong thuyết trình, kị nhất là đơn điệu, nhàm chán. Hãy liên tục di chuyển tạo những góc nhìn, góc nghe mới cho thính giả. Nếu ta đứng im một chỗ (nhất là đằng sau cái bục), cơ thể tất sẽ cứng nhắc, giọng nói đều đều.

- Cách di chuyển: Đơn giản nhất là ta nên di chuyển theo hình tam giác: đảo sang hai cánh của hội trường, quan tâm tới góc phải, góc trái, lùi lại nói với cả hội trường, hút cả hội trường về phía mình, tiến lên tạo khoảng cách gần gũi với thính giả.

Khi di chuyển, tốc độ bước của ta cũng giống như giọng nói. Nếu bước chân mạnh mẽ thì giọng nói nhanh và mạnh mẽ, ngược lại, bước chân nhẹ nhàng, giọng nói cũng nhẹ nhàng, khoan thai. Vậy khi giao tiếp, thuyết trình, tốc độ di chuyển không chỉ phụ thuộc vào nội dung câu từ hay tính chất của đoạn văn đó mà nhanh hay chậm phụ thuộc vào thính giả. Nếu giao tiếp trong hội trường dành cho thanh niên, diễn giả cần di chuyển nhanh, mạnh, dứt khoát tạo sự mạnh mẽ, năng động. Nếu giao tiếp trong bài nói nhưng đối với hội trường có số thính giả cao tuổi sẽ khiến thính giả không bắt nhịp kịp với bài nói. Di chuyển trong hội trường không chỉ được tính từ khi ta bắt đầu nói trên hội trường mà bắt đầu từ khi ta được giới thiệu, khi đó hội trường đã bắt đầu chuyển sự chú ý tới diễn giả. Người thuyết trình có thể tính trong khoảng 7 bước trước khi ta lên đến hội trường. Đây là khoảng cách thính giả bắt đầu tập trung chú ý đến diễn giả, do đó đã phải chuẩn bị phong thái, bề ngoài để tạo ấn tượng rồi. Người thuyết trình cũng giống diễn viên trên sân khấu: ló cái mũi giày ra khỏi cánh gà là bắt đầu phải diễn, còn một cái gót giày sau cánh gà vẫn tiếp tục phải diễn. Thính giả còn chú ý nghĩa là ta còn phải chinh phục.

Ví dụ về các cử chỉ phi ngôn ngữ:

Không giao tiếp mắt: Những người muốn che giấu điều gì thường không giao tiếp mắt khi nói dối.

- **Nhìn lướt qua:** Khi cảm thấy chán, người ta thường nhìn lướt qua người đối diện hoặc liếc nhìn xung quanh phòng.

- **Nhìn sâu vào mắt người đối diện:** Người nào tỏ ra bức tức với bạn hoặc hóm hỉnh thường nhìn chăm chăm vào mắt bạn.

- **Duy trì giao tiếp mắt:** Liên tục duy trì giao tiếp mắt cho thấy là biểu hiện của sự trung thực và đáng tin cậy.

- **Hơi ngoảnh đầu:** Khi chú ý đánh giá điều bạn đang nói, người đối diện sẽ hơi ngoảnh đầu sang một bên như muốn nghe rõ hơn.

- **Nghiêng đầu:** Hơi nghiêng đầu chứng tỏ người đó không tự tin lắm về điều vừa được nói.

- **Gật đầu:** Khi đồng ý với bạn, người đối diện sẽ gật đầu trong khi bạn đang nói.

- **Cười:** Khi cảm thấy tự tin và khi đồng ý, người ta sẽ cười với bạn một cách tự nhiên.

- **Gật đầu:** Khi đồng ý với bạn, người đối diện sẽ gật đầu trong khi bạn đang nói.

- **Cười:** Khi cảm thấy tự tin và khi đồng ý, người ta sẽ cười với bạn một cách tự nhiên.

3.2.3. Giao tiếp bằng ngôn ngữ viết

Kỹ năng viết là một phần quan trọng của giao tiếp và cho dù bạn là ai hay bạn làm trong bất kỳ lĩnh vực nào, sẽ có nhiều khi bạn phải sử dụng đến kỹ năng viết của mình.

Khi nhắc đến kỹ năng viết, hẳn rất nhiều người sẽ nghĩ ngay đến các nhà báo, nhà thơ, nhà văn... Tuy nhiên, đó chỉ là một nhóm người sử dụng kỹ năng viết đơn thuần. Theo từ điển bách khoa toàn thư mở Wikipedia - viết là một phương tiện để lưu giữ, truyền và trao đổi thông tin thông qua các mã hiệu và ký tự tùy vào hệ thống ngôn ngữ được sử dụng.

Thật vậy, kỹ năng viết là một phần quan trọng của giao tiếp và cho dù bạn là ai và bạn làm trong bất kỳ lĩnh vực nào, sẽ có nhiều khi bạn phải sử dụng đến kỹ năng viết của mình. Bạn có thể phải viết một bản báo cáo, kế hoạch hay chiến lược tại nơi làm việc, hoặc thú vị hơn là viết blog chia sẻ trực tuyến...

a. Đặc điểm của ngôn ngữ viết

– Ngôn ngữ viết được thể hiện qua chữ viết trong văn bản, hình thành một cách có chọn lọc kĩ càng, có suy nghĩ và cân chỉnh một cách cẩn thận.

– Từ ngữ trong ngôn ngữ viết được chỉnh sửa, thay thế và có độ chính xác cao. Trong khi trình bày lên văn bản mỗi người lại có một cách lựa chọn hệ thống ngôn ngữ

khác nhau sao cho phù hợp nhất với mục đích người sử dụng. Qua đó tạo được phong cách độc đáo rất riêng cho mỗi người, tạo ấn tượng cho người đọc.

– Trong ngôn ngữ viết đặc biệt rất tránh sử dụng những từ tính khẩu ngữ, từ địa phương, tiếng lóng... Cấu trúc câu thì thường những câu đầy đủ nội dung và đúng về hình thức. Tránh câu dài dòng, xáo rỗng, những câu rút gọn mà làm mất nội dung khiến người đọc khó hiểu được.

– Trong ngôn ngữ viết thì được hỗ trợ cùng các hình ảnh, kí hiệu, sơ đồ, bảng biểu... góp phần làm sinh động và rõ nội dung hơn.

b. Lợi ích khi sở hữu kỹ năng viết

- Viết hiệu quả là một trong những cách tốt nhất để thúc đẩy chính mình.
- Viết tốt cũng là cách để mọi người nhanh chóng tin tưởng bạn.
- Cách bạn viết cho biết rất nhiều bạn là ai.
- Khi bạn viết một điều gì đó xuống, nó sẽ thực tế hơn so với những gì bạn chỉ đề trong đầu.
- Cách bạn viết nói cho người khác biết về sự hiểu biết và thông thạo của bạn.
- Viết hiệu quả có thể thuyết phục và lôi kéo các hành động.
- Cách bạn viết có thể giúp người khác hiểu hơn và có khả năng hình thành những câu hỏi của họ.

c. Quá trình viết một văn bản

Để viết một văn bản nào đó người ta chú ý đến các yếu tố : đề cương, nội dung, văn phong, câu văn và độ chính xác. Lập đề cương cho văn bản có thể theo cách truyền thống, liệt kê các ý chính cấp một, cấp hai rồi cấp nhỏ hơn nữa. Hoặc lập đề cương theo sơ đồ tư duy, từ một ý chính phân ra các ý chính cấp một, ý chính cấp hai và nhỏ hơn nữa liên hệ với nhau như các dây thần kinh.

Các bước soạn thảo một văn bản gồm chuẩn bị, thực hiện viết, và hoàn thiện bài viết.

- *Chuẩn bị:*

Đầu tiên là việc xác định đối tượng đọc: bài viết của bạn là nói cho ai đó một điều gì đó, là người viết bạn phải quyết định viết cái gì và viết như thế nào để nói cho người đọc của bạn một cách tốt nhất. Vì thế bạn phải xác định ai là người đọc bài viết của bạn, họ sẽ thu được gì khi đọc bài viết của bạn, tại sao họ lại phải đọc (đây là vấn đề quan trọng để xác định mục đích viết của bạn) và cuối cùng là họ đọc bài viết của bạn như thế nào.

Thứ hai là xác định nội dung bài viết, viết cái gì, thông điệp chính là gì. Phải xác định nội dung bài viết chính xác theo chủ đề của bài viết, sau đó phải sắp xếp các ý tưởng của bài viết một cách hệ thống, hài hòa.

Thứ ba là xác định văn phong của bài viết. Văn phong bài viết của bạn là cách mà bạn giao tiếp với người đọc của bạn. Văn phong tốt giúp cho người đọc dễ dàng thu được thông tin trong bài viết của bạn nhanh nhất và chính xác nhất. Văn phong thể hiện qua ngôn ngữ sử dụng trong bài viết, cấu trúc của bài viết và những minh họa sử dụng trong bài viết.

Thứ tư là xác định hình thức trình bày. Tùy theo các loại văn bản khác nhau thì hình thức trình bày khác nhau. Hình thức trình bày bao gồm định dạng bài viết, căn lề (trên, dưới, trái, phải), loại chữ, cỡ chữ, tiêu đề... Một số văn bản thường có quy định hình thức trình bày nhất định chúng ta phải tuân theo (bài báo, báo cáo khoa học, luận văn...)

- Thực hiện viết:

Đầu tiên phải viết bản thảo. Sau khi xác định được các vấn đề chúng ta bắt tay vào viết bản dự thảo đầu tiên. Một bài viết thường có phần giới thiệu, phần triển khai ý tưởng và phần kết luận.

Phần giới thiệu: Mục đích của phần giới thiệu thường cho người đọc biết chủ đề bạn viết là gì, thông báo cho người đọc về quan điểm của bạn, gợi được trí tò mò cho người đọc để tìm hiểu về bài viết của bạn. Phần giới thiệu nên trình bày chung về chủ đề của bài viết sau đó kết thúc với ý chính của chủ đề mà bạn viết.

Phần chính: Phần này bao gồm các đoạn giải thích các ý của bài viết. Phần chính gồm các đoạn văn. Mỗi đoạn thường giải thích trọn là một ý của bài viết. Giữa các đoạn sử dụng từ chuyển tiếp để đảm bảo sự thông suốt giữa các đoạn.

Phần kết luận: Đây là phần cuối cùng tổng kết lại các ý chính của bài viết, nhấn mạnh một lần nữa thông điệp muốn gửi. Sau khi viết xong bản thảo thì sẽ là công việc chỉnh sửa bài viết. Chỉnh sửa là quá trình “xem lại” bài viết của bạn. Có thể thực hiện nhiều lần chỉnh sửa. Mỗi lần chỉnh sửa giúp người viết đến sát hơn mục đích dự định viết. Chúng ta thường chỉnh sửa về nội dung sao cho sát với chủ đề, chính xác, đầy đủ. Chỉnh sửa văn phong bài viết về ngôn ngữ sử dụng, minh họa, cấu trúc. Chỉnh sửa về hình thức trình bày có đúng với loại văn bản mà bạn viết hay không, ngữ pháp, chính tả...

- Hoàn thiện bài viết:

Sau khi chỉnh sửa bạn thêm vào hay bớt đi những phần cần thay đổi và hoàn chỉnh lại bài viết bằng cách thêm vào hay bớt đi những liên từ nối các đoạn văn, xem xét bài viết có theo logic hay không, sau đó sửa theo đúng hình thức quy định và mặc định.

d. Kỹ năng viết

Kỹ năng viết không hề đơn giản, đó là một quá trình phức tạp bao gồm nhiều giai đoạn khác nhau. Bạn sẽ nhận được những gì bạn nói, do vậy cần phải viết một cách rõ ràng, ngắn gọn và chính xác. Để có được một bài viết thành công dù đó là một bức thư, một công văn, một báo cáo hay bất cứ thứ gì khác cũng cần phải có một công tác chuẩn bị kỹ lưỡng, sau đó là sự thống nhất và tầm quan trọng, kế đến là bố cục và cách làm nổi bật, sự mạch lạc và cuối cùng là độ dài vừa phải.

Chuẩn bị: Phải khẳng định chắc chắn tất cả những gì cần phải viết trong bức thông điệp, nhận định được đâu là ý chính, đâu là ý phụ, sau đó sắp xếp các ý tưởng theo một thứ tự thích hợp. Nếu đầu óc chưa hiểu rõ vấn đề này thì người viết khó tránh khỏi lúng túng khi muốn diễn đạt các ý tưởng thành ngôn ngữ.

Tính thống nhất và tầm quan trọng: Vứt bỏ mọi thông tin không liên hệ với những ý tưởng chính làm cho tài liệu thống nhất quanh mục tiêu giao tiếp và nhiệm vụ cụ thể. Chú ý phân phần giới thiệu và phần kết luận là những phần cốt yếu mà người đọc có khả năng nhiều nhất. Trong phần giới thiệu, hãy kiến tạo sự quan tâm và thái độ tiếp thu của người đọc. Trong phần kết luận, phát biểu lại ý chính để người nghe nắm rõ hơn điều bạn muốn truyền tải.

Bố cục và cách làm nổi bật: Hãy phân chia những ý tưởng có hệ thống, thứ bậc và sắp xếp chúng thế nào cho có tính thuyết phục. Làm sao cho người đọc nhìn thấy rõ ràng và quan trọng là phải nhất quán.

Mạch lạc: Các ý tưởng phải có tính liên kết chặt chẽ. Điều này liên quan đến cách sử dụng những từ liên kết, hình thức ngữ pháp.

Độ dài thích hợp: Hãy viết ngắn gọn. Tài liệu ngắn nhất luôn là tài liệu có hiệu quả nhất. Cần biên soạn tài liệu với độ dài thích hợp. Hãy lưu tâm đến thì giờ của người đọc, đừng bắt họ phải vất vả với những thông tin không cần thiết, mặt khác, cũng không cần phải cắt bỏ những thông tin thiết yếu.

3.2.4. Trang phục và khoảng cách khi giao tiếp

a. Trang phục

- Khi ta đứng xa thính giả thì cái đầu tiên họ thấy là dáng đứng. Khi lại gần, thính giả sẽ thấy trang phục ta mặc. “Gần nể bụng nể dạ, lạ nể áo nể quần”, thính giả sẽ có ngay ấn tượng ban đầu về ta thông qua dáng đứng và trang phục. Thông qua trang phục, chúng ta biết được địa vị xã hội, khả năng kinh tế, và chuẩn mực đạo đức cũng như thẩm mỹ cá nhân của từng người. Nếu trang phục không phù hợp thì sẽ tạo sự khó chịu và mất tự tin cho chính người nói.

- Tốt nhất khi thuyết trình ta nên chọn lễ phục. Với nam thì lễ phục là Comple; với nữ là Áo dài, Vest hoặc Váy ngắn. Ngày nay xu hướng chung của trang phục là đơn giản

nhưng có một số lưu ý ta phải biết khi chọn trang phục. Nam giới khi mặc Comple phải có Caravat, nữ giới khi mặc Áo dài phải có đồ Trang sức. Nếu thiếu những thứ đó thì bộ trang phục của chúng ta dù đẹp hay đắt tiền đến đâu vẫn chưa được gọi là lễ phục.

- Điều quan trọng khi chọn trang phục là chúng ta phải mặc sang hơn thính giả một bậc. Tại sao lại như vậy? Thứ nhất, đó là bày tỏ sự tôn trọng thính giả và cũng là để tạo sự tôn trọng cho chính mình. Thứ hai, nếu ta đến một hội trường mà thính giả mặc thoải mái thì ta có thể bỏ bớt đồ ra nhưng nếu hội trường mặc toàn lễ phục thì ta lấy gì mà mặc thêm vào? Chỉ nên mặc sang hơn một bậc. Nếu sang quá so với thính giả thì sẽ tạo khoảng cách giữa người thuyết trình với thính giả, khó lôi kéo được sự đồng cảm của thính giả.

- Một nguyên tắc nữa vô cùng quan trọng mà chúng ta không thể bỏ qua, đó là: kiểm tra trang phục. Trước khi gặp gỡ giao tiếp với đối tác hay trước khi thuyết trình ta nên xem lại đầu tóc, chỉnh trang từ trên xuống dưới, đằng trước đằng sau. Cần thận không bao giờ thừa, không ai dám chắc là một bề ngoài hoàn hảo khi ta bước ra khỏi nhà lại được giữ nguyên cho tới giờ giao tiếp hay thuyết trình. Sơ xuất có thể xảy ra bất cứ lúc nào. Hãy luôn luôn nhớ rằng: Không có cơ hội thứ hai để gây lại ấn tượng ban đầu. Hãy chuẩn bị để ta ra mắt thính giả với một sự tự tin và gây ấn tượng tốt nhất.

b. Khoảng cách

Trong giao tiếp nói chung và trong thuyết trình nói riêng, khoảng cách giữa ta và thính giả thể hiện mối quan tâm, quan hệ. Với mỗi mối quan hệ khác nhau, người ta có xu hướng chọn khoảng cách khác nhau. Trên lý thuyết, khoảng cách được quy định như sau:

Thân thiện < 1m

Riêng tư < 1,5m

Xã giao < 4m

Công cộng > 4m

Nhưng trên thực tế, khoảng cách được định lượng chủ yếu dựa trên cái bắt tay. Trong quan hệ xã giao, hai người đứng cách xa nhau vừa đủ một tầm tay bắt. Khoảng cách đó mang lại một không gian vừa đủ cho mỗi người đứng thoải mái, khi vung tay không chạm phải nhau, và một người thứ ba có thể đi qua giữa hai người. Còn khi ta đứng nói ở nơi công cộng, tùy thuộc vào đám đông mà ta chọn cho mình khoảng cách phù hợp. Đám đông càng lớn, ta càng phải đứng cách xa để có thể bao quát hết cả hội trường. Một nguyên tắc chung nhất là ta phải đứng ở trung tâm của hội trường, nơi mà tất cả mọi người đều có thể nhìn thấy bạn, đồng thời là nơi gần gũi nhất với thính giả mà ta có thể. Hãy luôn cố gắng rút ngắn khoảng cách giữa ta và thính giả. Trong những trường

hợp với những hội trường rất dài, nếu có thể, trong quá trình thuyết trình nên di chuyển sâu vào trong hội trường, quan tâm tới những người ở đằng sau. Càng đứng gần thính giả, ta càng có khả năng ảnh hưởng tới họ nhiều hơn. Tuy nhiên khoảng cách gần nhất mà ta có thể tạo nên trong trường hợp thính giả đang ngồi và ta đang đứng là khoảng từ 1,2 mét cho tới 1,5 mét. Khoảng cách này cho phép tầm mắt của ta và người đối diện ngang nhau; họ sẽ không phải ngước lên nhìn bạn. Nếu ta thấp, có thể di chuyển lại gần hơn và ngược lại.

Tóm lại, cơ thể chúng ta giống như một nhạc cụ. Để chiếc nhạc cụ phát ra những âm thanh hay, từng bộ phận trên cây đàn đó phải rung lên, phải ngân nga hoà cùng một nhịp. Muốn nói hay thì phải nói bằng cả người, nói bằng tổng lực: nét mặt nói, dáng đi nói, trang phục nói, tay nói, từng đường gân thớ thịt đều nói. Trong triết tự tiếng Trung Hoa, chữ “Trí” được cấu thành từ chữ “Tâm” ở dưới, và chữ “Sỹ” ở trên. Có nghĩa là, khi thuyết trình, muốn thay đổi ý chí người nghe thì cái “Tâm” là nền tảng, trên cơ sở đó mới thay đổi đến cái “Trí” người nghe. Nói bằng cả người, lúc nào cũng nhiệt tình, lúc nào cũng tổng lực, đam mê, đó là bí quyết thành công của thuyết trình.

PHẦN THỰC HÀNH

1. KỸ THUẬT CĂN BẢN CỦA BÀI HỌC

- Rèn luyện phát âm đúng
- Rèn luyện cường độ của ngôn ngữ
- Rèn luyện ngữ điệu và nhịp điệu khi nói
- Thể hiện ngôn ngữ cơ thể một cách hợp lý
- Khắc phục những yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe
- Tập trung tâm chí khi giao tiếp

Yêu cầu về phương pháp

- *Phương pháp hoạt động nhóm*
- *Phương pháp đóng vai*

2. Quy trình kỹ thuật thực hiện

- Quy trình hướng dẫn sinh viên của GV

Khi hướng dẫn SV thực hành, GV cần thực hiện theo quy trình sau:

- Bước 1: Nêu mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng
- Bước 2: Cung cấp các bài tập mẫu để SV nắm được
- Bước 3: Trực tiếp thực hiện các thao tác, hành động mẫu

Bước 4: Đưa ra các thao tác kỹ thuật mà SV cần phải nắm khi thực hành

Bước 5: Hướng dẫn SV theo từng bước, từng thao tác cụ thể

Bước 6: Yêu cầu từng sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

Bước 7: Kiểm tra sản phẩm thực hành của SV

- Quy trình làm bài của sinh viên

Bước 1: Xác định mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng

Bước 2: Nắm nội dung bài thực hành

Bước 3: Nắm các thao tác mẫu, hành động mẫu của GV

Bước 4: Theo dõi các bài tập mẫu và tình huống giả định

Bước 5: SV thảo luận với nhau để lựa chọn cách thức thực hành

Bước 6: Sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

- Đánh giá bài thực hành;

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ các bài thực hành
- Có thái độ tích cực trong việc rèn luyện kỹ năng
- Thực hiện được các yêu cầu do GV đưa ra
- Thực hiện đầy đủ các bài tập và có sản phẩm cụ thể

3. Các mẫu hình sản phẩm cho SV tham khảo

Bài tập 1: Luyện phát âm đúng chính tả

Mục đích:

- Giúp SV khắc phục được những lỗi chính tả thường mắc phải như sử dụng dấu sai, giọng địa phương và các lỗi về phụ âm

- Nói đúng giọng phổ thông

Cách thực hiện:

+ GV đưa lên các bài tập mẫu:

- Dừng cảm; Giảng võ;
- Mĩ mãn, mã lực, mãnh hổ, từ mẫu ...
- Truy nã, nỗ lực, nữ giới, trí não ...
- Nhẫn nại, những nhiều, thạch nhũ, nhiễm độc ...
- Thành lũy, lữ hành, kết liễu, lễ độ ...
- Vĩnh viễn, vũ lực, vĩ tuyến, vãng lai ...

- + Từng SV thực hiện theo phương pháp cá nhân
- + Đọc trước lớp
- + Lớp góp ý cho những SV thực hiện

- SV có thái độ nghiêm túc khi luyện tập KN

Mục đích: Giúp SV luyện được âm lượng giọng nói phù hợp với từng hoàn cảnh cụ thể, không nói quá to hoặc quá nhỏ mà nói vừa tai người nghe, tùy thuộc vào nơi đông người hay ít người để điều chỉnh giọng nói của mình

Cách thực hiện: Chọn 1 đoạn văn bản sau đó yêu cầu SV đọc lại đoạn văn đó

Yêu cầu: SV đọc đi đọc lại cho đến khi điều chỉnh được âm lượng của giọng nói trước lớp

Bài tập 3: Luyện ngữ điệu và nhịp điệu khi nói

Mục đích: Giúp SV tạo nên sự hấp dẫn của giọng nói

Cách thực hiện: Chọn 1 đoạn văn bản và yêu cầu SV đọc

Yêu cầu:

- Đọc đoạn văn theo cách thức biết nhấn mạnh, biết ngắt nhịp
- Không được đọc quá nhanh hoặc quá chậm
- Tránh cách nói bằng bằng mà phải nói có trầm có bổng

Bài tập 4: Luyện KN sử dụng ngôn ngữ cơ thể (ánh mắt, nụ cười, nét mặt, đôi bàn tay, trang phục....) một cách hợp lý

Mục đích:

- Giúp SV biết cách thể hiện cử chỉ phi ngôn ngữ nhằm hỗ trợ cho ngôn ngữ nói
- Làm cho cuộc nói chuyện trở nên có duyên, tránh khô cứng và máy móc

Cách thực hiện: SV sẽ diễn tả sắc thái khuôn mặt, ánh mắt, nụ cười, đôi bàn tay theo nội dung giao tiếp

Yêu cầu: SV phải Kết hợp ngôn ngữ nói với ngôn ngữ cơ thể

4. Phần tự thực hành thao tác thường xuyên của SV trong bài học:

+ Thao tác căn bản;

Trên cơ sở các bài tập mẫu, thao tác mẫu mà GV đã nêu và thực hiện trong quá trình giảng dạy, SV tự thực hành các nhân các thao tác căn bản giống với các thao tác và bài tập mẫu đã nêu.

+ SV thao tác hướng đến thuần thục và thực hành sáng tạo;

Khi thực hành cá nhân cơ bản đã thực hiện tốt, SV bắt đầu thực hiện thực hành theo nhóm các thao tác, các cá nhân trong nhóm góp ý với nhau, nhóm góp ý để thao tác kỹ thuật của SV được thuần thục

5. Sản phẩm thực hành.

- Rèn luyện phát âm đúng
- Rèn luyện cường độ của ngôn ngữ
- Rèn luyện ngữ điệu và nhịp điệu khi nói

- Thể hiện ngôn ngữ cơ thể một cách hợp lý

=> Thông qua đó định hướng cho SV hình thành kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

3.3. Kỹ năng lắng nghe và kỹ năng đặt câu hỏi

PHẦN LÝ THUYẾT

3.3.1. Kỹ năng lắng nghe.

a. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

- *Nghe xong rồi hãy nói:* Khi hai người tranh nhau nói hoặc chỉ chờ người kia kết thúc để mình nói thì kết quả là cả hai đều không nghe được ý kiến của nhau. Những người còn lại rất khó chịu vì họ cũng chẳng nghe được gì. Không khí buổi nói chuyện trở nên rất căng thẳng. Người thực sự khôn ngoan họ không cãi lộn. Họ nói hoặc họ nghe, họ quả quyết hoặc họ tìm hiểu sâu hơn. Khi lắng nghe, bạn muốn hỏi hay phát biểu ý kiến thì hãy để người nói trình bày xong ý đó, rồi đề nghị giải thích hoặc trình bày quan điểm của mình. Nếu bạn sợ mình quên mất ý đó thì hãy ghi ra giấy. Ví dụ: “Xin lỗi, anh vừa nói về chế độ tiền thưởng. Tôi chưa rõ lắm, anh làm ơn nói kỹ hơn”.

- *Gác các việc khác lại:* Hành động như vậy thể hiện mình sẵn sàng lắng nghe. Khi không phải chú ý đến các hoạt động khác nữa thì ta sẽ tập trung và chú ý hơn đến người nói và nội dung trình bày, hiệu quả lắng nghe sẽ cao hơn.

- *Hồi đáp để ủng hộ người nói:* Hồi đáp tích cực sẽ truyền cảm hứng và gây hưng phấn cho người nói. Người nói sẽ đem hết tâm huyết để truyền đạt cho ta. Hồi đáp trong lắng nghe cần lưu ý: Hãy dừng lại một chút trước khi hồi đáp, làm như vậy sẽ giúp chúng ta không phản ứng trước ý kiến của người nói và giúp người nói có thời gian kết thúc ý kiến của mình.

- *Nhìn vào người nói:* Nếu bạn chưa có thói quen nhìn vào người nói khi lắng nghe, thì bạn hãy tập ngay bây giờ. Có những điều ngôn ngữ không thể diễn tả, nhưng khi nhìn vào mắt, khuôn mặt, cử chỉ của người nói ta có thể cảm nhận được.

Trong giao tiếp, người nói như cái gương của người nghe và ngược lại. Hãy nhìn vào sự thể hiện bên ngoài của người nói, ta sẽ biết ta đang nghe như thế nào. “Nhìn mặt mà bắt hình dong”. Hãy nhìn vào người nói để lắng nghe cả những điều không nói. Điều này đặc biệt quan trọng khi các bạn lắng nghe phụ nữ. Phụ nữ thường nói bóng gió xa xôi, thậm chí nói ngược. Nếu chỉ ghi nhận đầy đủ thông tin họ cung cấp bạn sẽ không bao giờ hiểu hết ý họ muốn nói "cái nói ra và cái định nói ra". Để hiểu được “ngầm ý” trong lời nói của họ bạn phải nhìn vào mắt. Như vậy, để lắng nghe thực sự, chúng ta không chỉ

dùng tai mà còn dùng mắt. “Mắt là cửa sổ của tâm hồn” nhìn vào mắt của người nói để cảm nhận được cái “tử” sâu xa trong lời nói cũng là để thấu hiểu được tâm hồn họ.

- *Không nên ngắt lời người nói khi chưa thực sự cần thiết*: Đặc biệt, đừng vội vàng tranh cãi hay phán xét về những gì đang được trình bày. “Lời chưa nói ra ta là chủ nó, lời nói ra rồi nó là chủ ta”. Nếu bạn ý thức rõ về điều này thì bạn sẽ cẩn thận hơn khi đưa ra ý kiến hồi đáp. Có người trình bày theo cách quy nạp từ chi tiết đến tổng quan, có người trình bày theo cách diễn dịch từ tổng quan đến chi tiết. Chỉ lắng nghe hết ta mới hiểu đầy đủ ý người nói muốn nói.

- *Nhắc lại và diễn giải nội dung*: Tốc độ nghe của ta gấp 4 lần tốc độ nói. Vì vậy, nếu ta không tập trung thì sẽ rất hay nghĩ sang việc khác. Để tránh điều này chúng ta hãy diễn giải lại ý người nói theo cách hiểu của ta. Làm như vậy, giúp tư duy của chúng ta luôn tập trung vào vấn đề đang lắng nghe. Đặc biệt, não của chúng ta làm việc bằng hình ảnh và khái niệm, vì vậy khi nghe chúng ta hãy hình dung, diễn giải theo khung cảnh trong đầu thì sẽ giúp ta nhớ lâu hơn.

- *Tìm ra ý chính*: Sau mỗi buổi nói chuyện thường có rất nhiều thông tin. Người thông minh không nhớ tất cả các chi tiết mà họ chất lọc và tìm ra ý chính để ghi nhớ. Não chúng ta làm việc bằng những liên kết các thông tin, khi ta nhớ được ý chính thì những thông tin bổ trợ xung quanh sẽ theo đó mà tái hiện lại.

- *Hỏi để làm rõ vấn đề*: Trong giao tiếp và lắng nghe, nếu chúng ta chưa hiểu, thay vì ậm ừ cho qua chuyện, hãy đặt câu hỏi để làm rõ. Điều này không khiến người nói khó chịu mà ngược lại họ rất vui vì biết rằng ta thực sự muốn hiểu và ta đang cho họ một cơ hội để thể hiện rõ hơn ý tưởng họ đang trình bày.

- *Nỗ lực và tập trung*: Độ chú ý của chúng ta trong mỗi cuộc giao tiếp phụ thuộc rất nhiều yếu tố như: Thái độ, sức khỏe, môi trường, người nói, nội dung... Khi chúng ta mệt mỏi, buồn chán là những lúc chúng ta dễ mất tập trung nhất. Trong những trường hợp đó để tập trung hơn chúng ta có thể làm như sau: Ngồi 1/3 ghế phía trước; không tựa lưng vào ghế; người hơi nghiêng về phía trước; không chống tay hay tỳ ngực lên bàn. Với tư thế như vậy cùng với các kỹ năng khác sẽ giúp chúng ta tập trung hơn vào lắng nghe.

b. Lắng nghe để giải quyết xung đột

Bước 1: Tách hai người ra: Nguyên nhân ta giận nhau là do thái độ. Thái độ được biểu hiện rõ nhất qua nét mặt và giọng nói. Nghiên cứu của các nhà xã hội học cho thấy, khi ta giao tiếp, ngôn từ chỉ tác động đến đối tác 7%, giọng nói: 38%, hình ảnh: 55%. Vậy 93% ta giận nhau là do giọng nói và hình ảnh. Hình ảnh ở đây bao gồm nét mặt và ánh mắt. Khi ta tách mỗi người một nơi để xóa đi 93% ảnh hưởng của giọng nói và hình ảnh. Không nhìn thấy mặt, không nghe thấy giọng của đối thủ, họ sẽ đỡ tức hơn.

Bước 2: Cho họ ngồi xuống: Lúc cãi nhau, ai cũng sẵn sỏ xông vào đối thủ, đang ngồi cũng bật dậy. Để giúp họ lấy lại bình tĩnh, tốt nhất ta nên cho họ ngồi dựa lưng vào ghế. Trong tư thế thả lỏng, các cơ sẽ giãn ra. Khi đó họ sẽ cảm thấy thoải mái và bình tĩnh hơn.

Bước 3: Cho họ uống 1 cốc nước: Lúc tức giận người ta thở rất nhanh. Để bình tĩnh phải điều chỉnh cho nhịp thở chậm lại. Từ từ uống từng ngụm nước sẽ giúp họ thở chậm lại.

Bước 4: Lắng nghe tích cực: Sau khi họ bình tĩnh lại, chúng ta hãy đặt câu hỏi và lắng nghe. Chú ý: ta không nên tò mò, thọc mách vào vấn đề riêng tư. Khi họ nói, chúng ta chỉ nên tham gia bằng các cử chỉ như: gật đầu, tay và cơ thể phụ họa theo những động tác của họ, nét mặt biểu cảm theo nội dung. Về ngôn từ, chúng ta nên nhắc lại những từ chốt quan trọng, dùng tiếng đệm, tiếng đế như: dạ, vâng ạ, ừ, à... những thán từ như: thế á, thật không, úi giời ơi... Ta cũng có thể đặt câu hỏi để họ nói lên cảm xúc và tường thuật lại sự việc. Tránh khuyên bảo như: “anh nên làm như thế này, nên làm như thế kia”, tránh thắc mắc “tôi không hiểu tại sao anh lại làm như vậy” hoặc đánh giá “Trời ạ, có thể thôi mà cũng phải cãi nhau”. Đặc biệt là không được “đổ thêm dầu vào lửa” “Tôi mà là anh thì tôi cho nó vỡ mặt”. Khi họ cần giải pháp, ta chỉ nên đặt câu hỏi để định hướng giúp họ tự tìm ra câu trả lời. Ta cũng không thể thay họ giải quyết vấn đề, nếu cần ta chỉ hỗ trợ và giúp đỡ một phần.

Bước 5: Đặt câu hỏi để tự đưa giải pháp: Khi họ cần giải pháp, ta chỉ nên đặt câu hỏi để định hướng giúp họ tự tìm ra câu trả lời. Ta cũng không thể thay họ giải quyết vấn đề, nếu cần ta chỉ hỗ trợ và giúp đỡ một phần.

c. Lắng nghe đồng cảm

Trong cuộc sống mỗi con người có rất nhiều tâm tư, tình cảm cần được chia sẻ. Có những điều chỉ khi chia sẻ với ai đó mới thấy thanh thản. Lúc này vai trò người lắng nghe không phải là thu nhận thông tin hay gì khác mà chính là giúp cho người nói vượt qua những trắc ẩn, lo âu, băn khoăn của cuộc sống. Với một thái độ tôn trọng, đồng cảm, đáng tin cậy, người nói có thể chia sẻ với ta những điều mà họ ấp ủ bấy lâu. Qua những tâm sự, bạn sẽ dần hiểu ra vấn đề và đặt câu hỏi để người nói có thể tự rút ra được giải pháp hay tìm được lối thoát cho mình. Để lắng nghe đồng cảm, hãy lắng nghe mà không phán xét, hãy lắng nghe mà không thành kiến. Điều đó sẽ giúp họ dễ dàng tâm sự và bày tỏ quan điểm.

Lắng nghe có nghĩa là trước khi nghe chúng ta hãy để cho tâm mình lắng xuống. Một hồ nước chỉ nhìn rõ đáy khi nước trong và mặt hồ lặng sóng. Nghệ thuật thấu hiểu tâm lý người khác được bắt đầu từ việc chúng ta để cho tâm mình tĩnh lặng. Khi nghe chúng ta hãy gạt tất cả những thành kiến, sự đánh giá phán xét sang một bên để chú tâm vào việc lắng nghe. Kinh Phật dạy lắng nghe như sau: "Lạy đức Bồ Tát Quan Thế Âm,

chúng con xin học theo hạnh Bồ Tát, biết lắng tai nghe cho cuộc đời bớt khổ. Ngài là trái tim biết nghe, biết hiểu. Chúng con xin tập ngồi nghe với tất cả sự chú tâm và thành khẩn của chúng con. Chúng con xin tập ngồi nghe với tâm không thành kiến. Chúng con xin tập ngồi nghe mà không phán xét, không phản ứng. Chúng con nguyện tập ngồi nghe để hiểu. Chúng con xin nguyện ngồi nghe chăm chú để có thể hiểu được những điều đang nghe và cả những điều không nói. Chúng con biết chỉ cần lắng nghe thôi, chúng con cũng đã làm vơi bớt rất nhiều khổ đau của kẻ khác rồi.”

Chữ Thính của người Trung Quốc (xem hình) thể hiện rất sâu sắc kỹ năng lắng nghe, nó gồm các bộ vương, nhĩ, nhãn, nhất, tâm. Ta cùng nghiên cứu để rút bài học nâng cao hiệu quả công việc:

Vương: Tôn trọng người nói. Coi người nói là thượng đế.

Nhĩ: Lúc nào cũng phải vểnh tai lên mà lắng nghe.

Nhãn: Để thấu hiểu được suy nghĩ và cảm xúc của đối tác, để

lắng nghe cả những điều mà đối tác chưa biết cách diễn tả, khi nghe nên nhìn vào mặt và mắt đối tác.

Tâm: Phải để tâm đến đối tác và để tâm vào câu chuyện, hết lòng lắng nghe. Tâm là sự thành tâm, lòng mong muốn được chia sẻ và thấu hiểu.

Nhất: Tất cả những điều trên phải đồng nhất kết hợp.

Lắng nghe là một kỹ năng cơ bản trong giao tiếp. Vận dụng tốt kỹ năng lắng nghe sẽ giúp chúng ta rút ngắn khoảng cách đến thành công.

Nghe là hoạt động thường ngày của con người nên chúng ta thường bỏ qua, ít quan tâm tới rèn luyện kỹ năng này mà cho rằng đã có sẵn. Có kết quả nghiên cứu cho thấy rằng con người dùng 45% thời gian giao tiếp hàng ngày cho việc nghe, tuy nhiên người ta lại không được luyện nghe mà chủ yếu là luyện viết. Nghe và lắng nghe khác nhau. Bởi vậy cần phải phân biệt nghe và lắng nghe. Nghe là thụ động, là trạng thái tự động mang tính chất vật lý. Lắng nghe là chủ tâm, chủ động. Lắng nghe đòi hỏi tập trung, tìm kiếm tích cực ý nghĩa của đối tượng nói. Trong giao tiếp chúng ta phải cố gắng tạo ra trạng thái lắng nghe để đón nhận và hiểu đúng, để giao tiếp cởi mở, để chọn lọc thông tin.

Trong giao tiếp bằng lời, lắng nghe sẽ tiếp nhận đầy đủ, trọn vẹn thông tin, giúp lợi thế trong giải quyết vấn đề và đàm phán với đối tác. Lắng nghe còn thể hiện sự tôn trọng



Chữ Thính

đối tác và sự hợp tác làm việc và giải quyết vấn đề. Lắng nghe kết hợp quan sát còn có thể nghe được những gì mà người ta không nói

Lắng nghe sẽ làm thỏa mãn người nói, thể hiện mình tôn trọng người nói. Lắng nghe sẽ nhận nhiều thông tin dẫn tới việc ra quyết định chính xác hơn. Lắng nghe người khác sẽ làm cho người khác có cảm tình với mình, thân thiện với mình khi làm việc. Lắng nghe làm cho mình nắm bắt chính xác tính cách, tính nết và quan điểm của người nói chuyện. Lắng nghe giữa hai bên tạo không khí trao đổi thẳng thắn, hiểu nhau dẫn tới giải quyết mâu thuẫn, tìm kiếm giải pháp nhanh hơn.

d. Những thói quen ảnh hưởng tới việc lắng nghe

Tuy nhiên có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe của chúng ta. Chúng ta trước hết cần tránh những thói quen có ảnh hưởng đến việc lắng nghe.

Thứ nhất: giả vờ lắng nghe, tỏ ra lắng nghe làm hài lòng người nói nhưng lại không nghe.

Thứ hai: nghe qua loa các thông tin, nghe mà không có suy nghĩ, chọn lọc, nghe hết mà không hiểu.

Thứ ba: buông trôi từng thời điểm, lúc lắng nghe, lúc không, dòng thông tin không liên tục.

Thứ tư: luôn bình luận về cách nói hoặc tác phong, bề ngoài của người nói theo tiêu chuẩn của bản thân.

Thứ năm: không nghe những vấn đề “không thú vị” theo suy nghĩ của bản thân.

Bản chất của sự không lắng nghe là tự nhiên của con người nên muốn lắng nghe cũng phải tập luyện. Vì tốc độ suy nghĩ của con người nhanh hơn rất nhiều so với tốc độ nói, nên khi nghe xong con người còn nhiều thời gian để “suy nghĩ chuyện khác” mà sao lãng việc nghe.

Từ nhỏ chúng ta thường được luyện viết, nói chứ không chú ý rèn luyện cách lắng nghe. Đó cũng là một trở ngại tự nhiên hình thành trong quá trình lớn lên của con người.

Việc thích nghe những chủ đề này mà không thích nghe chủ đề khác, có thể là chủ đề phức tạp hoặc nhạy cảm, mang tính chủ quan cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe. Các yếu tố ảnh hưởng khác như sự thiếu kiên nhẫn, thích dễ ghét khó, không kết hợp các kỹ năng quan sát cử chỉ điệu bộ người nói và nghe giọng âm điệu lời nói, thành kiến với người nói cũng ảnh hưởng nhiều đến việc lắng nghe.

e. Rèn kỹ năng lắng nghe

Muốn lắng nghe tốt, hiệu quả thì người nghe cần được tập luyện. Sau đây là một số lời khuyên để có thể cải thiện kỹ năng lắng nghe của chúng ta.

- Chăm chú khi nghe: nhìn vào người nói, tập trung đón nhận từng lời.
- Nghe cho hết lời hết ý người nói: không sốt ruột, nôn nóng; không ngắt lời người nói; gật đầu ủng hộ
- Tìm hiểu ý nghĩa của các câu nói, lời nói và các cử chỉ, hành động ngôn ngữ không lời.
- Khách quan khi lắng nghe, đừng chú trọng quá vào phong cách người nói, chú ý nội dung, cố đoán trước diễn giả muốn nói gì, chỗ nào người nói nhấn mạnh.
- Trao đổi phản hồi với người nói khi họ nói xong, có thể tóm tắt nội dung đã nghe được để khẳng định thông tin với người nói.
- Loại bỏ các nhiễu vật lý: tiếng ồn, người đi lại, phương tiện, vị trí ngồi...
- Tổng hợp và xử lý thông tin khi nghe nói: phân tích nhanh, đối chiếu với thông tin đã biết

Có thể tổng kết những điều nên và không nên làm khi lắng nghe như trong bảng.

Bảng: Những điều nên và không nên làm khi lắng nghe

Nên làm	Không nên
- Bày tỏ mối quan tâm - Kiên nhẫn - Cố hiểu vấn đề - Thể hiện khách quan - Biểu lộ đồng cảm - Tích cực tìm hiểu ý nghĩa - Giúp người nói phát triển năng lực, động cơ hình thành ý nghĩ, quan điểm và ý tưởng - Giữ im lặng khi đang nghe	- Thúc giục người nói - Tranh cãi - Ngắt lời - Nhanh chóng chỉ trích khi chưa rõ - Lên giọng khuyên bảo - Vội vàng kết luận - Để tâm lý người nói lấn át tâm lý mình

3.3.2. Kỹ năng đặt câu hỏi.

Hãy tưởng tượng bạn nhận được một cú điện thoại từ một người đàn ông bạn chưa bao giờ gặp ở văn phòng làm việc và được đồn một loạt các câu hỏi như sau: “Ông đã kinh doanh trong bao nhiêu năm rồi? Hiện ông đang có bao nhiêu nhân viên? Ngân sách của ông có thể dành ra bao nhiêu để chi cho loại thiết bị mà tôi cung cấp? Hiện nay ông đang mua các thiết bị đó từ đâu? Liệu ông có phải người có quyền ra quyết định cuối cùng không?”...., thì bạn sẽ phản ứng như thế nào. Nếu bạn là đàn ông, bạn có thể cho

rằng kẻ gọi điện này là loại vợ vẩn và hơi thiếu lịch sự. Nhưng nếu bạn là phụ nữ, rất có thể bạn sẽ nghĩ người gọi thật thô bỉ và huênh hoang. Dù thế nào thì bạn cũng khó có thể làm ăn với anh ta được.

Hãy nhìn vào mặt khác của tình huống này. Giả sử bạn đang nói chuyện lần đầu tiên với một nữ doanh nhân, người này hỏi bạn một loạt các câu hỏi: “Ông đã gặp phải những khó khăn nào khi mới khởi nghiệp? Những vấn đề gì có thể ảnh hưởng đến phần ngân quỹ chi cho thiết bị này của ông? Ông nghĩ như thế nào về nhà cung cấp hiện tại của công ty? Ông có tìm kiếm một công ty khác để thay thế cho nhà cung cấp đó không?”.

Nếu là phụ nữ, bạn sẽ thấy những câu hỏi này khuyến khích sự suy nghĩ, đáng chú ý và nhiệt tình. Tuy nhiên, một người đàn ông bị một người phụ nữ hỏi những câu như vậy rất có thể có phản ứng ngược lại, và cảm thấy mình đang bị thăm dò một cách khó chịu, bị yêu cầu tiết lộ những cảm giác và tình cảm cho một người vừa mới gặp.

Tại sao nam và nữ lại có phản ứng khác nhau với những người đưa ra các câu hỏi giống nhau? Câu trả lời là cách sử dụng ngôn ngữ của nam và nữ khác nhau, ngoài ra còn có một số phong cách giao tiếp riêng.

Tại sao cần thay đổi phong cách của bạn?

Bí mật của thành công trong tất cả những lần giao tiếp với khách hàng tiềm năng là hãy hỏi những câu hỏi đúng, sau đó cẩn thận lắng nghe câu trả lời. Với tư cách là một chủ doanh nghiệp, điều quan trọng là bạn phải đánh giá được phong cách giao tiếp của chính mình và học cách đặt câu hỏi khiến khách hàng tiềm năng cảm thấy dễ chịu và thu được những thông tin đáng giá về nhu cầu khách hàng.

Có hai loại câu hỏi: câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Trong những tình huống lạ hoặc căng thẳng, chẳng hạn như giao dịch mua bán, đàn ông thường dựa vào những câu hỏi đóng trong khi phụ nữ thích dùng câu hỏi mở. Chìa khoá để vượt qua các trở ngại một cách thành công và đạt được thoả thuận mua bán là phải học cách sử dụng cả hai loại câu hỏi trên một cách nhuần nhuyễn và thoải mái, ngay cả trong tình huống căng thẳng.

a. Câu hỏi mở và câu hỏi đóng

- *Những câu hỏi đóng* có thể được trả lời bởi các từ “có”, “không” hoặc một thực thể đơn giản nào đó. Tất cả những câu hỏi được đưa ra trong ví dụ đầu của chúng tôi đều là những câu hỏi đóng. Những câu hỏi này phù hợp với người bắt đầu cuộc nói chuyện. Những câu hỏi đóng không chỉ giúp bạn mở đầu câu chuyện mà còn rất hiệu quả khi kết thúc câu chuyện. Giả sử bạn đang nói chuyện điện thoại với một khách hàng tiềm năng bằng điện thoại với mục đích là tiến tới một buổi hẹn gặp. Hãy dùng những câu hỏi đóng cụ thể như “3 giờ chiều thứ Ba có thuận tiện cho ông không?” Và hãy tiếp tục nêu các ngày, giờ cho đến khi bạn có một buổi hẹn.

- *Câu hỏi mở* thường có những từ “suy nghĩ”, “cảm giác” hay “nhận thấy.” Chúng cho thấy tình cảm phía sau câu trả lời và có thể cung cấp nhiều thông tin về trạng thái suy nghĩ, nhu cầu và mong muốn thực sự của khách hàng tiềm năng.

Tất cả những câu hỏi do người phụ nữ trong ví dụ hai hỏi đều là câu hỏi mở. Bằng cách hỏi như vậy và lắng nghe câu trả lời, bạn sẽ có thể hiểu những trở ngại của khách hàng tiềm năng, đồng thời gợi ý các giải pháp để vượt qua những trở ngại đó.

Nếu bạn hỏi những câu hỏi đóng như: “Ai là nhà cung cấp hiện nay của ông”, có thể chẳng bao giờ bạn biết được nhà cung cấp đó thường chậm giao hàng và đòi phải đặt hàng trước 10 ngày. Nhưng nếu tiếp sau câu hỏi đóng là câu hỏi mở: “Ông thích gì nhất từ người cung cấp hàng của mình?”, khách hàng tiềm năng của bạn dễ dàng tiết lộ thông tin đó.

Vì vậy, nếu bạn lắng nghe cẩn thận, bạn có thể đưa ra một giải pháp phù hợp nhu cầu của khách hàng, chẳng hạn như: “Nếu ông có thể nhận thiết bị với giá thấp hơn, lại được đảm bảo giao hàng đúng thời hạn và chỉ phải báo trước 24 giờ với tất cả các đơn đặt hàng thì sao?”

Nếu bạn đưa ra những câu hỏi hiệu quả, lắng nghe câu trả lời cẩn thận và đưa ra giải pháp phù hợp với nhu cầu khách hàng tiềm năng, thì bạn sẽ liên tục thành công. “Có công mài sắt có ngày nên kim”

Sau đây là một bài tập giúp bạn nghĩ về việc thường xuyên sử dụng cả câu hỏi mở và đóng với các khách hàng tiềm năng của mình.

1. Hãy lấy một tờ giấy và vẽ một đường kẻ đôi tờ giấy. Viết chữ “câu hỏi đóng” vào cột bên trái và “câu hỏi mở” vào cột bên phải.

2. Bên trái, hãy liệt kê tất cả các câu hỏi “có hay không” hay khám phá một sự việc mà bạn muốn dùng khi gặp khách hàng tiềm năng trong khi nói điện thoại hay trực tiếp. Hãy làm cho danh sách này càng đầy đủ càng tốt. Hãy nhớ rằng bạn cần thông tin từ khách hàng tiềm năng là để xác định xem họ có phù hợp với bạn hay không, và giúp bạn vượt qua các trở ngại.

3. Trong cột bên phải, hãy thay đổi theo hướng mở dần mỗi câu hỏi đóng mà bạn đã viết vào cột bên trái. Chẳng hạn câu hỏi đóng là: “Ông có nghĩ đến việc tu sửa lại phòng tắm của mình không?”, thì câu hỏi mở là: Ông muốn thay đổi phòng tắm của mình như thế nào?”

Công việc tìm hiểu khách hàng tiềm năng và ký kết hợp đồng sẽ trở nên dễ dàng hơn nếu bạn đã làm chủ được kỹ năng này.

Tóm lại, đặt câu hỏi đúng cách là trọng tâm của việc giao tiếp và trao đổi thông tin hiệu quả. Bằng cách sử dụng trong những hoàn cảnh khác nhau, bạn có thể nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình. Đặt câu hỏi một cách khéo léo sẽ giúp bạn giữ nhịp được cuộc nói chuyện, thu

hút được sự chú ý của người nghe, khẳng định vấn đề một cách khéo léo, nhờ vậy cầu khiến mà người nghe vẫn vui vẻ hải lòng... Trong thế giới giao tiếp muôn màu muôn vẻ, việc có được thêm một nghệ thuật trong tài ăn nói sẽ góp phần giúp bạn có được thông tin tốt hơn, học hỏi được nhiều hơn, bạn có thể xây dựng mối quan hệ mật thiết, quản trị nhân sự hiệu quả hơn... Và dưới đây là một vài kỹ thuật đặt câu hỏi thông dụng

b. Câu hỏi dẫn dắt

Câu hỏi dẫn dắt nhằm dẫn người nghe theo cách bạn nghĩ. Bạn có thể thực hiện theo một vài cách sau:

Với một sự giả thuyết: “Anh nghĩ là dự án này sẽ chậm bao lâu”. Câu hỏi này như khẳng định rằng dự án đó chắc chắn không thể hoàn thành đúng thời gian được.

Bằng cách dùng câu hỏi kiểu khẳng định: đây là cách hỏi thông minh.

Nên đặt câu hỏi sao cho có thể dễ dàng nhất có thể trả lời “có” (cảm giác tự nhiên của con người dễ dàng chấp nhận vấn đề khi họ nói “có” hơn là “không”)

Cho người nghe chọn giữa 2 cái, mà cả 2 bạn đều hài lòng, hơn là chỉ có một lựa chọn hoặc là không làm gì cả. Lựa chọn “không gì cả” vẫn có thể xảy khi bạn hỏi “bạn thích A hay B hơn”, nhưng hầu hết mọi người đều quyết định một trong 2 lựa chọn mà bạn đưa ra.

Chú ý rằng câu hỏi dẫn dắt sẽ dẫn đến đóng lại hội thoại.

Câu hỏi dẫn dắt phù hợp với:

Có được câu trả lời bạn muốn nhưng không để ý đến cảm nhận của người khác rằng họ đã lựa chọn.

Đóng lại cuộc hội thoại : “nếu như mọi câu hỏi của quý khách đã được trả lời thỏa đáng, chúng ta có thống nhất mức giá đó không?”

Tips: Sử dụng câu hỏi dẫn dắt thận trọng. Nếu bạn dùng nó với cách tự phục vụ mình hoặc câu hỏi ảnh hưởng đến sự thích thú của người khác, thì họ có thể không trả lời thật với bạn đâu.

c. Câu hỏi tu từ

Câu hỏi tu từ không thực sự là câu hỏi, nó không được hỏi để chờ câu trả lời. Chúng chỉ là khẳng định bằng cách hỏi.

“Thiết kế của Huy thật là sáng tạo đúng không?”

Người ta dùng câu hỏi tu từ bởi vì họ đang muốn lôi cuốn người nghe- như là họ đang dẫn dắt đến sự đồng tình (“Uh, đúng thế và tôi thích làm việc cùng với một đồng nghiệp sáng tạo như là Huy) – hơn là cảm giác họ đang được “kể” cho cái gì đó như là “Huy là một nhà thiết kế sáng tạo”

Mẹo nhỏ: Câu hỏi tu từ thậm chí còn hiệu quả hơn nữa khi bạn dùng một chuỗi. “Đây không phải là một bức hình đẹp hay sao? Bạn không thích cách mà anh ta tô màu những dòng chữ trên bức ảnh sao? Anh ta dùng những khoảng trống thật là hợp lý đúng không? Chẳng lẽ ngài không muốn một biểu tượng đẹp thế này làm logo cho sản phẩm của công ty mình?”

Câu hỏi tu từ đặc biệt phù hợp cho việc lôi cuốn người nghe.

Một số chú ý thêm

Hãy chắc rằng bạn để cho người được hỏi đủ thời gian để trả lời. Có thể họ cần thời gian suy nghĩ kỹ trước khi trả lời bạn, cho nên đừng chỉ hiểu một sự tạm ngừng là “miễn bình luận” và tiếp tục hỏi ngay.

Những câu hỏi hiệu quả cần đi cùng với lắng nghe một cách cẩn thận để bạn có thể hiểu đối phương thực sự có ý gì trong từng câu trả lời của họ.

Ngôn ngữ cơ thể và âm điệu của giọng nói cũng đóng vai trò cực kỳ quan trọng để quyết định câu trả lời bạn nhận được sẽ là thế nào.

PHẦN THỰC HÀNH

1.KỸ THUẬT CĂN BẢN CỦA BÀI HỌC

- Khắc phục những yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe
- Tập trung tâm trí khi giao tiếp
- Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Kỹ thuật đặt câu hỏi khi giao tiếp theo nội dung và hoàn cảnh giao tiếp

Yêu cầu về phương pháp

- *Phương pháp hoạt động nhóm*
- *Phương pháp đóng vai*

2. Quy trình kỹ thuật thực hiện

- Quy trình hướng dẫn sinh viên của GV

Khi hướng dẫn SV thực hành, GV cần thực hiện theo quy trình sau:

Bước 1: Nêu mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng

Bước 2: Cung cấp các bài tập mẫu để SV nắm được

Bước 3: Trực tiếp thực hiện các thao tác, hành động mẫu

Bước 4: Đưa ra các thao tác kỹ thuật mà SV cần phải nắm khi thực hành

Bước 5: Hướng dẫn SV theo từng bước, từng thao tác cụ thể

Bước 6: Yêu cầu từng sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

Bước 7: Kiểm tra sản phẩm thực hành của SV

- *Quy trình làm bài của sinh viên*

Bước 1: Xác định mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng

Bước 2: Nắm nội dung bài thực hành

Bước 3: Nắm các thao tác mẫu, hành động mẫu của GV

Bước 4: Theo dõi các bài tập mẫu và tình huống giả định

Bước 5: SV thảo luận với nhau để lựa chọn cách thức thực hành

Bước 6: Sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

- *Đánh giá bài thực hành;*

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ các bài thực hành
- Có thái độ tích cực trong việc rèn luyện kỹ năng
- Thực hiện được các yêu cầu do GV đưa ra
- Thực hiện đầy đủ các bài tập và có sản phẩm cụ thể

3. Các mẫu hình sản phẩm cho SV tham khảo

Bài tập 1 : Tổ chức một buổi tuyển chọn nhân viên làm việc tại các công sở nhà nước

Mục đích: Giúp SV biết cách đặt câu hỏi phù hợp với hoàn cảnh, đối tượng và nội dung giao tiếp đồng thời trả lời linh hoạt và thông minh các câu hỏi

Cách thực hiện:

- GV đặt trước các câu hỏi đóng, mở, câu hỏi tu từ, câu hỏi dẫn dắt...
- Chia nhóm SV và đóng vai giao tiếp. Một nhóm đóng vai trò là nhà tuyển dụng đặt các câu hỏi, một nhóm đóng vai là người đi dự tuyển trả lời các câu hỏi

Yêu cầu:

- Các nhóm thảo luận trước với nhau về các tình huống, hoàn cảnh trong buổi phỏng vấn
- Thực hiện vai giao tiếp như đúng kịch bản đã định
- Câu hỏi phải đa dạng, dễ hiểu, ngắn gọn, xúc tích nhưng vẫn đảm bảo nội dung
- Tâm trung tâm trí để thực hiện cuộc giao tiếp hiệu quả

Bài tập 2: Hãy lấy một tờ giấy và vẽ một đường kẻ đôi tờ giấy. Viết chữ “câu hỏi đóng” vào cột bên trái và “câu hỏi mở” vào cột bên phải.

Cách thực hiện:

Bên trái, hãy liệt kê tất cả các câu hỏi “có hay không” hay khám phá một sự việc mà bạn muốn dùng khi gặp khách hàng tiềm năng trong khi nói điện thoại hay trực tiếp. Hãy làm cho danh sách này càng đầy đủ càng tốt. Hãy nhớ rằng bạn cần thông tin từ khách hàng tiềm năng là để xác định xem họ có phù hợp với bạn hay không, và giúp bạn vượt qua các trở ngại.

Trong cột bên phải, hãy thay đổi theo hướng mở dần mỗi câu hỏi đóng mà bạn đã viết vào cột bên trái. Chẳng hạn câu hỏi đóng là: “Ông có nghĩ đến việc tu sửa lại phòng tắm của mình không?”, thì câu hỏi mở là: Ông muốn thay đổi phòng tắm của mình như thế nào?” Công việc tìm hiểu khách hàng tiềm năng và ký kết hợp đồng sẽ trở nên dễ dàng hơn nếu bạn đã làm chủ được kỹ năng này.

Bài tập 3: Lắng nghe chủ động

Cách thực hiện:

- Thực hành theo cặp
- Các cặp sẽ lựa chọn người nói và người nghe và ngược lại
- Lựa chọn chủ đề thích hợp khi nói chuyện
- Tóm tắt lại những ý chính của cuộc nói chuyện

Yêu cầu: Các cá nhân nghiêm túc, chủ động trong khi thực hành

4. Phần tự thực hành thao tác thường xuyên của SV trong bài học:

- + Thao tác căn bản;

Trên cơ sở các bài tập mẫu, thao tác mẫu mà GV đã nêu và thực hiện trong quá trình giảng dạy, SV tự thực hành các nhân các thao tác căn bản giống với các thao tác và bài tập mẫu đã nêu.

- + SV thao tác hướng đến thuần thục và thực hành sáng tạo;

Khi thực hành cá nhân cơ bản đã thực hiện tốt, SV bắt đầu thực hiện thực hành theo nhóm các thao tác, các cá nhân trong nhóm góp ý với nhau, nhóm góp ý để thao tác kỹ thuật của SV được thuần thục

5. Sản phẩm thực hành.

- Khắc phục những yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe
- Tập trung tâm chí khi giao tiếp
- Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Kỹ thuật đặt câu hỏi khi giao tiếp theo nội dung và hoàn cảnh giao tiếp

Thông qua việc thực hiện các kỹ thuật này giúp định hướng cho SV hình thành kỹ năng đặt câu hỏi phù hợp khi giao tiếp

3.4. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

3.4.1. Văn hóa giao tiếp qua điện thoại

Ngày nay, kỹ năng giao tiếp được đánh giá rất cao, dù là trong các hoạt động hàng ngày hay trong công việc kinh doanh. Một khía cạnh nhỏ trong lĩnh vực giao tiếp mà chúng ta ít khi để ý đến, chính là việc giao tiếp qua điện thoại.

Lợi ích lớn nhất và dễ thấy nhất của việc sử dụng điện thoại trong giao tiếp hỗ trợ cho việc gặp mặt trực tiếp và chuyển thông điệp một cách nhanh chóng. Tiết kiệm thời gian và chi phí bằng cách liên hệ trước, nắm bắt thông tin bằng cách gọi điện thoại là những gì mà điện thoại mang lại cho bạn. Ngoài ra, nếu biết cách sử dụng phương tiện này, chúng ta có thể gây được ấn tượng tốt đẹp với người khác, tạo ra sự hài lòng và tình cảm gắn bó nơi đối tác.

Quá dễ dàng để chúng ta nhắc máy lên và gọi cho người khác. Thế nhưng có rất nhiều người quên mất việc giao tiếp qua điện thoại cũng có những quy tắc, văn hóa chung. Và người khác hoàn toàn có thể đánh giá sai về bạn hoặc nội dung cuộc gọi trong 1 phút, mà thậm chí chưa hề gặp mặt hay lắng nghe bạn nói gì. Vì thế, kỹ năng sử dụng điện thoại là điều mà bạn không nên bỏ qua.

Dưới đây là một vài quy tắc cơ bản cho bạn để tự tin hơn khi thực hiện một cuộc gọi.

- Trả lời không quá 3 tiếng chuông.
- Khi gọi đi, câu đầu tiên: Chào hỏi + xưng danh.
- Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: Alô + Tên mình + xin nghe.
- Trong khi nói chuyện: nói ngắn gọn, rõ ràng, không ảnh hưởng đến những người xung quanh, giọng nói vui vẻ, tích cực thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ.
- Không nên tranh cãi trên điện thoại. Nếu cần thiết hãy giữ thái độ bình tĩnh.
- Giọng nói thật lịch sự, lắng nghe lời người khác nói, nói rõ ràng, rành mạch để người khác có thể hiểu được ý mình định nói.
- Không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước.
- Kết thúc cuộc gọi: bằng một lời chào hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.
- Đặt chuông điện thoại đủ nghe, không để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến người xung quanh (đặc biệt là đối với điện thoại di động).

- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại phải có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.

Dưới đây là 10 điều bạn nên lưu ý khi sử dụng điện thoại:

Nói năng lịch sự và phát âm chuẩn

Những từ ngữ như: "*Xin vui lòng*", "*Cảm ơn*"... không những làm cuộc nói chuyện trở nên lịch sự hơn mà còn giúp bạn dễ chiếm được thiện cảm của người bên kia đầu dây hơn.

Ngoài ra, bạn cũng cần chú ý không nói lớn hoặc quát to trong điện thoại trong mọi tình huống.

Giọng nói chân thành

Nếu sử dụng từ ngữ lịch sự nhưng giọng nói cáu bẳn hoặc “chanh chua”, chắc chắn bạn không thể tạo được thiện cảm với người nghe. Hãy thể hiện cho người nghe cảm thấy bạn thật sự rất quan tâm cuộc nói chuyện này và đang cố lắng nghe để hiểu vấn đề và giúp họ tìm cách giải quyết

Không ra lệnh

Thay vì nói "*Tôi cần nói chuyện với ông A ngay bây giờ*", bạn nên nói "*Xin cho hỏi ông A hiện có ở đó không? Tôi có thể nói chuyện với ông ấy bây giờ không?*".

Cư xử chuyên nghiệp và khéo léo

Bạn tuyệt đối không sử dụng những từ ngữ mang nghĩa tiêu cực và có ý phán xét với người nghe. Tùy thuộc vào đối tượng gọi đến và mối quan hệ của họ với công ty, bạn cần có những cách ứng xử ngoại giao khác nhau và phù hợp.

Kiểm chế cảm xúc

Để tránh gặp những trường hợp khiến bạn dễ mất kiểm soát, hãy đọc một số loại sách về cách giải quyết các mâu thuẫn và phàn nàn thường gặp

Luôn nhớ bạn là bộ mặt của công ty

Nên nhớ mỗi khi nhắc điện thoại lên thì bạn sẽ nói chuyện với tư cách là người đại diện công ty chứ không phải với tư cách cá nhân. Do đó hãy tập trung vào cuộc nói chuyện, lắng nghe những nhu cầu hoặc phàn nàn của người nói để họ có cảm giác được quan tâm và cảm thấy hài lòng về công ty bạn.

Tìm chỗ ngồi khi nói chuyện

Tìm chỗ ngồi thoải mái để phòng những cuộc điện thoại có thể kéo dài. Ngoài ra bạn nên chuẩn bị sẵn giấy và bút bên cạnh để có thể ghi chép lại những điều cần thiết.

Không nên làm việc khác khi đang nghe điện thoại

Bạn không nên làm nhiều việc cùng một lúc như vừa nghe điện thoại vừa trả lời thư điện tử. Không ai thích khi đang nói chuyện và nghe thấy tiếng gõ bàn phím ở bên kia đầu dây, họ sẽ cảm thấy họ không được coi trọng và chắc chắn sẽ không muốn tiếp tục câu chuyện nữa.

Ngắt lời đúng lúc

Có nhiều trường hợp khách hàng gọi điện đến và phàn nàn, kể lể liên tục mà không cho bạn một giây nào để giải thích. Khi đó hãy yêu cầu họ một cách lịch sự để họ có thể tập trung vào vấn đề cốt lõi để cả hai bên đều không mất thời gian.

Nói rõ ràng và ngắn gọn

Khi trả lời, giải thích về những chính sách, thủ tục của công ty cũng như khi gọi điện tới công ty khác để yêu cầu giải thích vấn đề gì, hãy nói một cách ngắn gọn và rõ ràng. Bạn nên tránh nói dài dòng dễ dẫn đến lạc đề và có thể gây hiểu lầm cho người nghe

3.4.2. Kỹ năng giao tiếp của người gọi điện thoại đi

Để cuộc nói chuyện có hiệu quả, ta nên chọn thời điểm gọi cho thích hợp. Đó là thời điểm mà khách hàng không bận bịu, tâm trạng dễ chịu. Muốn vậy ta phải nắm được lịch trình hoạt động thường ngày của khách hàng. Hơn nữa cần tìm hiểu tâm lý, thị hiếu của khách hàng trước khi gọi đến để nói như thế nào cho phù hợp. Cần chuẩn bị trước thông tin, nội dung cần trao đổi với khách hàng.

- Giới thiệu những thông tin cơ bản về bản thân hoặc công ty mà mình đại diện. Trình bày sơ lược về mục đích cuộc gọi. Mọi người thường có xu hướng đề phòng và không thoải mái khi nói chuyện với người lạ qua điện thoại. Điều này sẽ làm giảm hiệu quả của cuộc điện thoại.

- Quan tâm đến thời gian và thời điểm gọi. Trừ trường hợp bất khả kháng, tránh gọi cho người khác trước 6h sáng và sau 10h đêm. Giờ nghỉ trưa cũng không phải là lúc thích hợp để bạn bắt đầu trình bày một vấn đề với ai đó. Khi nói chuyện với người khác, việc tìm một không gian yên tĩnh là rất quan trọng. Bạn không thể duy trì một cuộc gọi khi liên tục bị ngắt quãng bởi tiếng ồn và sự mất tập trung.

- Chuẩn bị đầy đủ nội dung cần trao đổi với khách hàng. Những thông tin như số liên lạc, địa chỉ, giá cả, thời gian cần được trao đổi một cách chính xác và nhanh chóng. Đừng bắt khách hàng phải chờ đợi bạn tìm tòi những thứ đó từ đồng tài liệu dài cộp, hay phải gọi lại lần nữa để đính chính.

- Cố gắng thể hiện một giọng nói rõ ràng và truyền cảm. Lời nói cần ngắn gọn, súc tích, truyền đạt đủ nội dung cần nói. Bạn có thể tưởng tượng rằng mình đang đứng trước mặt người nghe, và sử dụng hết khả năng biểu cảm để thể hiện thành ý của mình. Việc hình dung họ đang nhìn chúng sẽ giúp bạn dễ dàng hơn trong việc gây cảm xúc bằng chính thái độ và sự ứng xử của mình.

Nên và không nên gọi vào những thời điểm sau:

- Không nên gọi vào giờ ăn cơm, giờ nghỉ trưa.
- Không nên gọi vào giờ đi làm, ngay sau giờ đi làm về.
- Không nên gọi điện thoại vào giờ có phim hay, có đá bóng hay.
- Buổi sáng nên gọi điện từ 9h00 đến 10h30
- Buổi trưa chiều từ 15h00 đến 16h30

Cuối cùng sắm một cuốn sổ điện thoại, cả một cây bút chì và giấy ticke nữa để gần máy điện thoại và tốc kí khi nói chuyện. Làm như thế sẽ giúp bạn nghe chủ động hơn và cung cấp thông tin chính xác hơn sau đó. Hãy nói “Vâng”, “Tôi hiểu”, “Tuyệt!” để tỏ rằng bạn quan tâm đến những lời họ nói. Xác nhận lại thông tin cuối mỗi cuộc gọi để chắc rằng cả hai đều nhất trí với những giải pháp đạt được.

Kết thúc cuộc gọi bằng cách cảm ơn người ta đã bỏ thời gian tiếp chuyện với bạn và tỏ ý mong được nói chuyện với họ lần sau (nếu thực như thế). Nếu không, hãy nói cảm ơn và gác máy. Một lời tạm biệt tử tế sẽ tạo cơ hội kinh doanh sau này cho bạn. Trong thời đại hội nhập và thông tin ngày nay, bạn sẽ chẳng bao giờ biết trước mình sẽ làm ăn với ai trong tương lai đâu. Vì thế, sẽ không khôn ngoan nếu bạn bỏ ngang mọi việc, trong khi tiếp điện thoại chẳng hạn. Hãy nhớ rằng trong nền kinh tế thị trường toàn cầu này, những vụ làm ăn béo bở được kí bởi những người thậm chí chưa biết mặt nhau.

3.4.3. Kỹ năng của người nghe điện thoại (người nhận)

Chú ý đến câu chào đầu vì chính câu nói đầu tiên sẽ tạo được thiện cảm cho người nghe. Thông thường, chúng ta có thể nói “Đây là.... xin kính chào quý khách” hoặc “Tôi là.... Xin chào bạn...”

Tỏ ra nồng nhiệt, quan tâm và ngọt ngào khi nghe điện thoại. Điều này giúp người gọi thoải mái và dễ dàng giao tiếp với bạn hơn.

Luôn chú ý đến người gọi, biết đặt những câu hỏi và trả lời một cách chính xác. Điều này giúp bạn ghi nhận thông tin tốt nhất, tạo hiệu quả cho cuộc trao đổi. Việc lắng nghe và tỏ ra mình đang lắng nghe là một phép lịch sự tối thiểu trong giao tiếp. Bạn có thể khéo léo dùng những yếu tố kích thích quá trình nói của người gọi: dạ, vâng...

Tóm tắt nội dung cuộc nói chuyện sau khi nắm được những thông tin quan trọng. Hỏi lại khi cảm thấy thông tin nào đó là quan trọng hoặc là cần thiết phải kiểm tra lại. Luôn ghi chép hoặc thu âm nếu cảm thấy cần.

Xin lỗi và thương lượng khéo léo nếu bạn cần chấm dứt cuộc trò chuyện để giải quyết một công việc khác. Mong người gọi chờ máy, hoặc hứa rằng bạn sẽ gọi lại ngay khi có thể, tùy vào trường hợp. Khi cảm thấy cuộc gọi quá dài và bạn muốn chấm dứt nó, hãy cố gắng ứng xử một cách khéo léo và tế nhị.

- Khắc phục những yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe
- Tập trung tâm chí khi giao tiếp
- Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi mở
- Kỹ thuật đặt câu hỏi khi giao tiếp theo nội dung và hoàn cảnh giao tiếp

Thông qua việc thực hiện các kỹ thuật này giúp định hướng cho SV hình thành kỹ năng đặt câu hỏi phù hợp khi giao tiếp

PHẦN THỰC HÀNH

1. KỸ THUẬT CĂN BẢN CỦA BÀI HỌC

- Cách chào hỏi và giới thiệu khi gọi và nghe điện thoại
- Sử dụng điện thoại nơi công cộng
- Khái quát nội dung khi nghe và gọi điện thoại
- Biết làm chủ thời gian và nội dung khi giao tiếp qua điện thoại
- Sử dụng phương tiện giao tiếp khi trò chuyện
- Linh hoạt trong các cuộc giao tiếp

Yêu cầu về phương pháp

- *Phương pháp hoạt động nhóm*
- *Phương pháp đóng vai*

2. Quy trình kỹ thuật thực hiện

- Quy trình hướng dẫn sinh viên của GV

Khi hướng dẫn SV thực hành, GV cần thực hiện theo quy trình sau:

- Bước 1: Nêu mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng
- Bước 2: Cung cấp các bài tập mẫu để SV nắm được
- Bước 3: Trực tiếp thực hiện các thao tác, hành động mẫu

Bước 4: Đưa ra các thao tác kỹ thuật mà SV cần phải nắm khi thực hành

Bước 5: Hướng dẫn SV theo từng bước, từng thao tác cụ thể

Bước 6: Yêu cầu từng sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

Bước 7: Kiểm tra sản phẩm thực hành của SV

- Quy trình làm bài của sinh viên

Bước 1: Xác định mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng

Bước 2: Nắm nội dung bài thực hành

Bước 3: Nắm các thao tác mẫu, hành động mẫu của GV

Bước 4: Theo dõi các bài tập mẫu và tình huống giả định

Bước 5: SV thảo luận với nhau để lựa chọn cách thức thực hành

Bước 6: Sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

- Đánh giá bài thực hành;

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ các bài thực hành
- Có thái độ tích cực trong việc rèn luyện kỹ năng
- Thực hiện được các yêu cầu do GV đưa ra
- Thực hiện đầy đủ các bài tập và có sản phẩm cụ thể

3. Các mẫu hình sản phẩm cho SV tham khảo

Bài tập 1: SV trò chuyện với nhau theo 1 chủ đề cho trước và một chủ đề bất ngờ

Mục đích: Giúp SV biết làm chủ được nội dung giao tiếp, chủ động trao quá trình điều khiển hành vi giao tiếp

Cách thực hiện:

- Chia SV thành các cặp
- GV cung cấp trước 1 chủ đề giao tiếp để SV chuẩn bị trước
- Cung cấp 1 chủ đề bất ngờ để SV điều khiển quá trình giao tiếp
- SV được chuẩn bị trước khi tham gia cuộc trò chuyện
- GV đánh giá về sự thành công của cuộc trò chuyện

Yêu cầu:

- SV chủ động và tự nhiên khi tham gia cuộc trò chuyện
- Tất cả các SV phải tham gia với thái độ nghiêm túc

Bài tập 2: Gọi và nghe điện thoại

Mục đích: Giúp sinh viên biết cách truyền thông điệp giao tiếp qua một phương tiện trung gian một cách hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí mà vẫn đảm bảo nội dung giao tiếp. Thông qua đó giúp SV hình thành thói quen văn hoá trong giao tiếp qua điện thoại

Cách thực hiện:

- Phân chia SV theo các cặp
- Mỗi em soạn 1 thông điệp và truyền tải thông điệp đó đến người khác
- Các SV khác đánh giá về cuộc hội thoại
- GV khái quát và chỉ ra ưu, nhược điểm

Yêu cầu:

- Nội dung phải xúc tích, ngắn gọn, dễ hiểu nhưng vẫn đảm bảo thông điệp truyền đi 1 cách đầy đủ
- Thái độ tham gia thực hành phải nghiêm túc
- Góp ý cho các bạn khác khi họ kết thúc cuộc hội thoại
- Chú ý cách chào hỏi và giới thiệu khi gọi và nghe điện thoại
- Khái quát nội dung khi nghe và gọi điện thoại
- Kiểm soát thời gian và làm chủ nội dung cuộc trò chuyện

4. Phần tự thực hành thao tác thường xuyên của SV trong bài học:

+ Thao tác căn bản;

Trên cơ sở các bài tập mẫu, thao tác mẫu mà GV đã nêu và thực hiện trong quá trình giảng dạy, SV tự thực hành các nhân các thao tác căn bản giống với các thao tác và bài tập mẫu đã nêu.

+ SV thao tác hướng đến thuần thục và thực hành sáng tạo;

Khi thực hành cá nhân cơ bản đã thực hiện tốt, SV bắt đầu thực hiện thực hành theo nhóm các thao tác, các cá nhân trong nhóm góp ý với nhau, nhóm góp ý để thao tác kỹ thuật của SV được thuần thục

5. Sản phẩm thực hành.

- Cách chào hỏi và giới thiệu khi gọi và nghe điện thoại
- Sử dụng điện thoại nơi công cộng
- Khái quát nội dung khi nghe và gọi điện thoại
- Biết làm chủ thời gian và nội dung khi giao tiếp qua điện thoại

- Sử dụng phương tiện giao tiếp khi trò chuyện

- Linh hoạt trong các cuộc giao tiếp

=> Thông qua việc thực hiện các kỹ thuật này giúp định hướng cho SV hình thành kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

3.5. Kỹ năng thuyết trình

PHẦN LÝ THUYẾT

3.5.1. Khái niệm thuyết trình

Nhà tỷ phú Mỹ Warren Buffett đã nói “ Hãy rèn luyện thuyết trình cho mình mỗi ngày để rút ngắn con đường đến thành công của bạn”.Thuyết trình là một công cụ giao tiếp hiệu quả, đóng vai trò to lớn trong sự thành công của mỗi cá nhân. Việc học kỹ năng thuyết trình sẽ giúp người thuyết trình học được cách nói trước đám đông, học các kỹ năng áp dụng trong hội thoại, phát triển kỹ năng giao tiếp khi tham gia tuyển dụng, có cơ hội thực hành và tích lũy kinh nghiệm, có thêm tự tin.

Vậy thuyết trình là gì?

Trong từ điển từ “thuyết trình” có rất nhiều nghĩa. Chúng ta sẽ hiểu từ “thuyết trình” theo nghĩa xuất phát từ “trình bày” có nghĩa là “đưa cho ai đó một cái gì đó - nói điều gì đó với ai đó” hoặc giao tiếp với ai đó. “Thuyết trình” là một hình thức của giao tiếp và có thể được nhận thấy ở dưới nhiều hình thức khác nhau

Thuyết trình là cách truyền đạt các ý tưởng và các thông tin đến một nhóm khán giả;

Thuyết trình nhằm thông báo, giải thích, thuyết phục hay trình bày một quan điểm và sau đó là phản trả lời các câu hỏi của thính giả

Thuyết trình là một diễn thuyết công phu nhằm báo cáo các kết quả hoạt động kinh doanh hay NCKH đến một nhóm nhỏ thính giả quan tâm tại một hội nghị hay hội thảo

Thuyết trình là một nghệ thuật, người thuyết trình được ví như là một nghệ sĩ hay diễn viên đứng trước công chúng;

Thuyết trình là một kỹ năng được phát triển thông qua kinh nghiệm và đào tạo;

Một khái niệm được nhiều người đồng tình là:

Thuyết trình là trình bày bằng lời trước người nghe về một vấn đề nào đó nhằm cung cấp thông tin hoặc thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người nghe

3.5.2. Mục tiêu

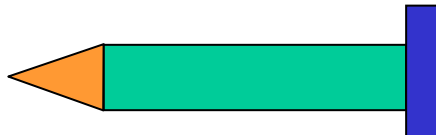
Một bài thuyết trình tốt nếu đạt được các mục tiêu cơ bản sau đây:

- Không làm mất thời gian của người nghe
- Hiểu người nghe là ai và tại sao họ lại nghe
- Cấu trúc bài thuyết trình tốt
- Thực hiện bài thuyết trình lôi cuốn và hấp dẫn
- Nhấn mạnh những điểm quan trọng trong thông điệp của bạn
- Tạo lập được mối quan hệ thân thiện với người nghe

3.5.3. Cấu trúc bài thuyết trình

Có thể mô phỏng bài thuyết trình như một cái đinh: cái đinh đó làm thế nào để gắn kết được hai mảnh gỗ, một mảnh gỗ là người thuyết trình và một mảnh gỗ là người nghe. Nếu dùng một cái đinh không có mũi và cũng không có mũ đinh thì không thể liên kết người nghe và người thuyết trình với nhau được. Bài thuyết trình gồm ba phần:

1. Phần mở bài: mũi đinh
2. Phần thân bài: thân đinh
3. Phần kết bài: mũ đinh



Phần mở bài: phải gợi mở nội dung cho phần thân bài và phải nêu được các phần cũng như lợi ích của bài thuyết trình mang lại cho người nghe. Mở đầu bài thuyết trình, bạn hãy **thu hút sự chú ý của người nghe ngay lập tức**, đưa ngay các thông điệp giới thiệu tổng quan, giới thiệu kinh nghiệm bản thân, giới thiệu vấn đề một cách sáng tạo như kể chuyện, đặt câu hỏi, nêu giả thiết, hoặc nêu các thông tin mới...

Phần thân bài: nên chia ra làm hơn hai phần và sau mỗi phần phải có kết luận sơ bộ hoặc tóm tắt. Tức là có chia thành các đoạn ngắn nhưng tối thiểu phải có 2 đoạn trong phần thân bài. Tuy nhiên nội dung chính của bài thuyết trình nên theo **Tam đoạn luận** (chia thành 3 phần lớn) và sử dụng sáng tạo các phương pháp để trình bày ý tưởng trong phần này. Ví dụ trình bày ý tưởng theo logic, theo thứ tự thời gian, trình bày từ tổng thể tới cụ thể, từ điều đã biết đến cái chưa biết, từ những điều đã được chấp nhận tới những mâu thuẫn, trình bày theo quan hệ nhân - quả, từ vấn đề tới giải pháp...

Phần kết luận: tóm tắt nội dung của bài thuyết trình phần này rất quan trọng. Kết luận của bài trình bày phải nêu được **điểm nhấn của bài trình bày**. Trong phần này cần sử dụng các **nút tác động** lên người nghe bằng các câu hỏi và hành động, như "bài trình bày có gì nên thay đổi, có gì mới hơn?"...

3.5.4. Yếu tố thành công của bài thuyết trình

Đứng trước đám đông, để thành công, bạn phải là người làm chủ mọi tình huống, bạn cần đặt các câu hỏi:

- Thuyết trình cái gì?
- Thuyết trình như thế nào?
- Người nghe sẽ cảm nhận như thế nào?
- Người nghe sẽ thay đổi như thế nào?

Để trả lời một cách hiệu quả các câu hỏi trên, bạn cần giải quyết tốt các vấn đề sau đây:

a. Chuẩn bị thật kỹ bài thuyết trình và địa điểm sẽ thuyết trình

Nhận biết đòi hỏi của thính giả và đáp ứng chính xác những nhu cầu ấy trong nội dung buổi thuyết trình. Nắm vững thông tin BẠN SẼ TRÌNH BÀY. Khi đã nắm vững những thông tin sẽ trình bày, chứng tỏ bạn đã có sự chuẩn bị rất tốt cho bài thuyết trình mà bạn sắp trình bày.

Đến sớm kiểm tra địa điểm để chắc chắn chỗ ngồi của khán giả cùng với những thiết bị như bảng trắng, bảng đen, ánh sáng, vị trí màn hình máy chiếu, hệ thống âm thanh... đều có lợi cho bạn. Đồng thời có thể làm quen với khán giả. Chào một vài người khi họ đến. Nói chuyện với một nhóm bạn chắc chắn sẽ dễ hơn với những người xa lạ.

b. Sắp xếp nội dung theo trình tự logic

Sắp xếp những gì bạn phải nói theo một trình tự HỢP LÝ. Sự logic của bài thuyết trình đã lôi kéo người nghe cần phải cố gắng hơn để có được những thông tin mà họ cần nghe. Hãy LÀM cho bài THUYẾT TRÌNH lôi cuốn ĐỂ ĐÁNG với thời gian và sự chú ý của thính giả. Có như vậy sẽ kích thích tính tò mò mà người nghe luôn chờ đợi bạn sẽ trình bày.

c. Tập bài thuyết trình trước

TẬP bài thuyết trình ở nhà hoặc bất cứ nơi đâu bạn cảm thấy dễ chịu và thoải mái, trước gương, gia đình MÌNH, bạn bè hay đồng nghiệp. Sử dụng một máy ghi âm và lắng nghe CHÍNH MÌNH. Ngoài ra có thể quay phim phần trình bày và phân tích kỹ lưỡng để thấy được điểm mạnh điểm yếu của bản thân. Bạn có thể đứng trước gương để tập thuyết trình, tập trước một nhóm bạn bè hay người thân để cố gắng phát huy ưu điểm và khắc phục những hạn chế trong suốt thời gian trình bày.

d. Trang phục phù hợp với nhịp điệu

Khi nói chuyện trước đám đông, bạn như một diễn viên đang diễn trên sân khấu vậy. Bạn được nhìn nhận như nào là rất quan trọng. Hãy ăn mặc phù hợp với dịp đó. Trông phải thoải mái, nhiệt tình, hăng diện, tự tin nhưng không tự kiêu. Nếu trang phục

làm cho bạn cố tỏ vẻ thoải mái sẽ ảnh hưởng xấu đến chất lượng bài thuyết trình của bạn mặc dù bạn có thể nắm rất chắc về nội dung.

e. Âm điệu giọng nói thuyết phục

Nói chậm, phát âm rõ, biểu lộ cảm xúc hợp lí với những điều bạn trình bày. Thiết lập mối liên hệ với thính giả. Cố gắng nói đủ lớn để người ngồi xa nhất cũng có thể nghe thấy. Thường xuyên thay đổi âm điệu của bạn và kịch tính hoá nếu cần thiết. Nếu dùng mic, hãy điều chỉnh mic và giọng nói cho phù hợp.

f. Ngôn từ thích hợp

Ngôn ngữ cơ thể rất quan trọng, ngoài ngôn từ bằng lời còn sử dụng ngôn ngữ bằng cơ thể (phi ngôn từ). Thính giả thích bạn đứng, đi lại hay di chuyển với cử chỉ và nét mặt biểu cảm hơn là ngồi ở một chỗ, cúi đầu dán mắt cặm cụi đọc một bài diễn văn đã được chuẩn bị từ trước.

Nói một cách thuyết phục như thể chính bạn thực sự tin vào những gì bạn đang nói. Nội dung bạn đưa ra cũng nên có những phần giống như trong một tài liệu nghiên cứu, cụ thể là trình tự logic từ Mở bài (đưa ra luận điểm) đến Thân bài (luận điểm chặt chẽ, thông tin chính xác và mới nhất) tới Kết luận (nêu lại luận điểm, tóm tắt và kết luận hợp lý).

Không nên nhìn giấy quá lâu, nhưng thỉnh thoảng liếc qua thì chấp nhận được. Nói đồng dục, rõ ràng và tự tin. Không được lí nhí. Nếu bạn mắc lỗi, sửa, và tiếp tục. Không cần phải viện cớ này nọ hay xin lỗi rườm rà.

Dùng mắt tiếp xúc với khán thính giả một cách thân mật. Sử dụng phương pháp 3 giây, ví dụ: Nếu có nhìn thẳng vào mắt một vị thính giả nào đó thì cũng chỉ trong vòng 3 giây. Trao đổi bằng mắt trực tiếp với một số người trong đám đông và thỉnh thoảng liếc qua toàn bộ khán giả khi đang nói. Việc nhìn vào ai đó khiến họ cảm thấy họ đang thực sự tham gia vào vấn đề. Cách nhìn tốt nhất là với khán giả đông tại hội trường lớn thì nhìn theo hình chữ W và M.

Nói chuyện với khán giả, lắng nghe câu hỏi, đáp lại phản ứng của họ, điều chỉnh và thích nghi. Nếu những gì bạn chuẩn bị hoàn toàn không thể làm cho người nghe hiểu, hãy tùy cơ ứng biến thay đổi kế hoạch nếu bạn đã lường trước được điều này. Nhớ rằng giao tiếp là chìa khoá của một buổi thuyết trình thành công. Nếu bạn thiếu thời gian, nên biết phần nào có thể bỏ qua. Nếu bạn thừa thời gian, nên biết thông tin nào cần bổ sung để bài thuyết trình hiệu quả hơn. Hãy luôn chuẩn bị cho những tình huống đột xuất.

Tạm dừng để chính bạn và thính giả có một chút thời gian để suy nghĩ và nghiên ngẫm. Đừng trình bày vội vã và để rồi người nghe cũng như chính bạn có cảm giác hết hơi một lử.

Thêm chất hài hước vào những thời điểm phù hợp, một cách có chừng mực. Giữ sự quan tâm của khán giả trong suốt bài thuyết trình. Hãy nhớ rằng, cho dù được thực hiện trong cùng một khoảng thời gian, một bài diễn văn thú vị làm thời gian trôi vùn vụt, nhưng nếu nó tẻ nhạt thì quả là một cực hình đối với người nghe.

Nên biết thời điểm ngừng diễn thuyết. Sử dụng đồng hồ bấm giờ để tính thời gian khi bạn tập dượt ở nhà. Khi kết thúc bài thuyết trình, tóm tắt những ý chính giống như khi viết phần kết của một bài thuyết trình. Tuy nhiên hãy nhớ rằng, có một sự khác biệt giữa những từ trong văn nói và những từ trang trọng trong văn viết. Dừng bài thuyết trình với một nhận định thú vị hay một nút thắt phù hợp với vấn đề. Hãy lưu lại trong lòng người nghe một ấn tượng tốt và cảm giác hoàn hảo. Không giảng giải dông dài những nhận định cuối ấy. Cảm ơn họ và ngồi xuống.

Để có một buổi thuyết trình tốt, nên có thêm yếu tố hài hước đúng lúc, đúng chỗ. Hài hước là chất xúc tác tuyệt vời. Một thuyết trình tốt trong 10 hay 15 phút có giá trị hơn những thuyết trình dài dòng, tẻ nhạt trong hàng giờ đồng hồ. Một điểm khác cũng hết sức quan trọng đó là sự hiểu biết cần thiết về vấn đề đó. Biết kết hợp hiệu quả giữa các yếu tố: (a) Ngôn ngữ, (b) Cử chỉ, (c) Thông minh, sáng tạo, và (d) Vốn kiến thức công...

Hiệu quả của thuyết trình còn được đo bằng thu nhập do thuyết trình mang lại. Dưới đây là một minh chứng vô cùng quan trọng:

"... Trong năm 2006 vừa qua, cựu Tổng thống Mỹ Bill Clinton thu được khoảng 10 triệu USD nhờ việc diễn thuyết. Sức lao động của ông thật đáng nể. Hầu như ngày nào ông cũng đăng đàn, cả năm ông đã diễn thuyết 352 buổi, nhưng chỉ khoảng 20% số buổi có nhận tiền thù lao cá nhân, còn lại đều miễn phí hoặc sung vào Quỹ Clinton, dùng chi cho việc phòng chống bệnh AIDS và chống nạn đói trên toàn cầu. Ông Clinton nhận thù lao là các tổ chức, công ty khoa học kỹ thuật, hãng kinh doanh thực phẩm... với mức 150.000 USD/buổi. Trong đợt đi diễn thuyết qua một loạt nước: Anh, Ireland, Australia, Newzealand mới đây ông đã nhận được 1,6 triệu USD. Sang Canada một ngày ông đăng đàn 2 buổi, thu được 475.000 USD, nhiều hơn gấp đôi một năm lương Tổng thống trước đây. Mùa Thu năm ngoái, khi diễn thuyết tại bang Kentucky, ông Clinton đã nói: “Trước khi rời Nhà Trắng, tôi chả có đồng nào riêng, còn nay tôi là một triệu phú và cũng là người được các đảng viên Đảng Cộng hòa ở Washington yêu mến nhất. Năm nào tôi cũng được giảm thuế dù tôi chẳng hề yêu cầu”.

Thường thì thuyết trình không chỉ có nói không mà còn có các thiết bị đi kèm chính vì thế người ta mới phân biệt giữa diễn thuyết và thuyết trình. Các thiết bị đi kèm của một bài thuyết trình hiện nay chủ yếu được sử dụng là Projector dùng để chiếu Power Point, Video hoặc các file sử dụng phần mềm khác. Điểm mấu chốt của thuyết trình không chỉ là nói giỏi mà còn biết phối hợp giữa nói và các thiết bị. Tôi trước đây cũng đã tham dự nhiều khóa thuyết trình, nhiều buổi thuyết trình nhưng điểm chung của các bài

thuyết trình là nói nhiều mà không sử dụng slide hoặc slide quá cầu thả, thiếu tính thu hút, thiếu kiến thức, thông tin... Nhiều khi người ở dưới không thể hiểu được người ở trên đang nói cái gì và nói tới đâu rồi...”

g. Hãy biết tạo cầu nối giữa người thuyết trình với thính giả

Đây là điều mà khách hàng và nhà đầu tư đánh giá rất cao ở bạn. Thông thường trong một buổi thuyết trình, bạn quá chăm chú với việc chuyển tải các nội dung căn bản, còn khán giả, họ lại kiếm tìm ở bạn những giá trị khác có thể gây thiện cảm và tạo niềm tin cho họ. Bởi vậy, bạn không nên quá cứng nhắc mà hãy giao lưu với khán giả qua ánh mắt và cử chỉ thân thiện, cũng như những ngôn từ giản dị, dễ hiểu, pha chút hài hước nhẹ nhàng.

h. Minh họa

Nếu có một số vấn đề khó diễn đạt hoặc bạn cảm thấy cần làm rõ thêm, bạn hãy minh họa bằng các ví dụ hay câu chuyện ngắn gọn, súc tích, hoặc trích dẫn những tình tiết tiêu biểu nào đó, giúp khán giả hình dung rõ ràng và cụ thể hơn về điều bạn muốn nói. Bên cạnh đó, những câu chuyện dí dỏm sẽ giúp bạn làm dịu không khí long trọng hay căng thẳng của buổi thuyết trình. Tuy nhiên, “Trào phúng như muối - hãy dùng cẩn thận”. Nếu quá lạm dụng những câu chuyện như thế, bạn sẽ mất nhiều thời gian và còn bị thính giả đánh giá là người thiếu nghiêm túc.

i. Kỹ năng dàn dựng và sử dụng PowerPoint

Bằng cách sử dụng PowerPoint, bạn có thể tạo nên một bộ khung hoàn chỉnh và minh họa bản thuyết trình của mình với hệ thống biểu đồ, số liệu thống kê nhằm giúp khán giả tiện theo dõi. Bên cạnh đó, các slide được trình bày khoa học và ấn tượng sẽ thu hút khán giả hơn, và giúp bạn tránh mất phương hướng trong thuyết trình. Nếu bạn khéo cài vào chương trình một chút âm nhạc nhẹ nhàng, phù hợp với không gian, bạn sẽ chinh phục được cả những khách hàng và nhà đầu tư khó tính nhất!

k. Ngôn ngữ hình thể

Nếu bạn cứ đứng yên một chỗ với cái dáng thẳng đờ thì bạn đang tự làm cho buổi thuyết trình trở nên nhàm chán và đơn điệu. Nhưng khán giả sẽ cảm thấy bức bối nếu bạn lặp lại mãi những động tác, cử chỉ nhất định. Hãy làm chủ không gian của bạn bằng cách linh hoạt di chuyển trong khán phòng, tìm cách tiếp cận người nghe nếu thấy cần thiết và đa dạng hóa các cử chỉ, điệu bộ.

3.5.5. Những điểm cần lưu ý khi thuyết trình

- Tính toán thời gian hợp lý

Lên kế hoạch, chuẩn bị và luyện tập trước sao cho bài thuyết trình chỉ chiếm 75% lượng thời gian ước lượng. Nếu bạn kết thúc sớm thì không sao nhưng nếu kết thúc muộn

thì sẽ rất tệ. Nếu bạn muốn mọi người lắng nghe mình thuyết trình, chỉ nên dành 50% để trình bày và dành 25% còn lại để người nghe cùng tham gia.

- Nội dung phù hợp

Khi chuẩn bị bài thuyết trình, hãy xác định những gì “phải”, “nên” và “có thể” đưa đến người nghe. Hãy hạn chế nội dung tùy theo thời gian thuyết trình và sự quan tâm của người nghe.

- Làm bài thuyết trình thêm hấp dẫn

Đưa vào bài thuyết trình các câu chuyện, giai thoại, phép ẩn dụ để chúng thêm thuyết phục thay vì chỉ đưa ra những dữ liệu đơn thuần.

- Lập dàn ý cho riêng mình: Hãy gạch ý đầu dòng thay vì dùng cả câu. Bôi đậm những chỗ quan trọng.

- Luyện nói thật to: Bạn sẽ nói thật tự nhiên khi bạn luyện tập nhiều. Hãy tập nói thật to trước khi thuyết trình.

- Dẹp bỏ sự lo lắng

Run sợ không phải là là điều tốt khi thuyết trình. Không có đội trưởng đội bóng nào bảo đội của mình hãy bình tĩnh ngay trước khi vào trận. Thay vào đó, bạn hãy tự kiểm soát sự run sợ này bằng cách thở thật sâu từ cơ hoành và tưởng tượng mình sẽ kết thúc bài thuyết trình thành công. Được chuẩn bị tốt, bạn sẽ càng tự tin.

- Sôi nổi và nồng nhiệt

Thái độ nhiệt tình, sôi nổi khi thuyết trình sẽ đem lại kết quả đáng ngạc nhiên cho bạn. Nếu giọng của bạn biểu cảm và cử chỉ sinh động, trông bạn sẽ tự tin và nồng nhiệt hơn.

- Nghĩ trước tất cả những câu hỏi bạn có thể bị hỏi

Phản đặt và trả lời câu hỏi sau bài thuyết trình có khi còn quan trọng hơn chính bài thuyết trình.

3.5.6. Bí quyết thuyết trình thành công trước đám đông

Lâu nay ta thường tập trung vào nói cái gì mà quên mất định hướng khách hàng, gia tăng giá trị cho khách hàng - người nghe.

Phần lớn mọi người xem việc phải nói trước đám đông là rất khó khăn nên họ thường rất ngại khi phải thuyết trình. Nhưng chúng ta không thể trốn tránh nó mãi. Nhiều người trong chúng ta có thể được mời ra trình bày một báo cáo, phát biểu trong một buổi họp của cơ quan hay buổi họp phụ huynh học sinh, nói lời chúc mừng trong lễ cưới. Làm sao để bạn có thể vượt qua những thử thách đó. Thật đơn giản chỉ với một chút thời gian luyện tập.

Sau đây là 5 bí quyết để thuyết trình thành công:

a. Phải biết mình nói gì:

Đây là quy tắc quan trọng nhất trong việc nói chuyện trước đám đông. Điều này nghe có vẻ ngớ ngẩn, nhưng thông thường các “diễn giả” không hề có một ý niệm rõ ràng về những gì họ truyền đạt đến người nghe. Bạn cần phải biết chính xác bạn sẽ đưa người nghe đến đâu. Một khi đã biết, hãy liệt kê nó thành 3 hay 4 điểm chính và soạn bài thuyết trình của mình tập trung vào những điểm này. Bạn không phải là một cuốn từ điển sống, việc đưa ra quá nhiều thông tin hay không đủ thông tin cũng đều dở như nhau.

b. Thực hành, nhưng không cần quá nhiều:

Liệt kê ra những gì bạn sẽ nói và tập nói 1 hay 2 lần. Sẽ rất hay nếu như bạn canh thời gian trong khi tập, việc đó sẽ giúp bạn kiểm soát được thời gian nói mà không sợ bị lỡ. Có thể sẽ có những phút ngẫu hứng tình cờ xảy ra làm bạn bất ngờ và làm khán giả thích thú. Bạn sẽ không còn muốn xuất hiện trước đám đông nếu bạn đã nói về một đề tài cả ngàn lần rồi, bạn sẽ cảm thấy chán và chẳng thêm để ý tới khán giả nữa. Bạn cũng nên lập kế hoạch sẽ mặc những gì. Chú ý rằng đó phải là bộ đồ mà bạn cảm thấy thoải mái khi mặc vào. Và điều quan trọng nhất, đó phải là bộ đồ mà bạn biết sẽ làm mình nổi bật. Quyết định trước việc mình sẽ mặc gì trong ngày diễn thuyết sẽ làm bạn bớt lo lắng hơn.

c. Hãy là chính mình:

Nhiều người cảm thấy cần phải rập khuôn theo phong cách của ai đó khi nói trước đám đông, đó là vì họ cảm thấy họ không đủ tự tin để lôi cuốn sự chú ý của khán giả. Một số cảm thấy bị “căng” và nghiêm túc quá mức và quên rằng tính hài hước cũng là một công cụ quan trọng của diễn giả. Đừng nên chỉ tập trung vào vấn đề chính, đôi khi những giai thoại cá nhân hay những mẩu chuyện nhỏ cũng là một cách rất tốt để hoà nhập với khán giả.

d. Khán giả là bạn bè:

Khán giả luôn ở đó, bởi vì họ quan tâm tới những gì bạn sẽ nói và muốn nghe bạn nói về vấn đề đó. Họ muốn bạn phải làm tốt. Đừng nghĩ khán giả như là một khối người đối đầu, hãy xem họ chỉ là một nhóm cá nhân riêng lẻ. Hãy cố gắng nhìn vào một ai đó một lúc. Khi nói chuyện với khán giả, tiếp thu những ý kiến phản hồi của họ để hoàn thành bài thuyết trình của mình.

3.5.7. Kỹ năng đối phó với hồi hộp khi thuyết trình:

Nói, thuyết trình trước đám đông với đa số mọi người đều là công việc khó, gây ra hồi hộp, run, nhất là những lần đầu. Sợ hãi trong trường hợp này là bản chất tự nhiên của con người vì nhu cầu bị đe dọa (theo Maslow). Việc sợ hãi sẽ biểu hiện về mặt sinh lý như vã mồ hôi, tay chân run, nói lắp hoặc nói nhịu.

Để đối phó với hồi hộp và run thì cần phải:

+ Chuẩn bị kỹ nội dung bài nói và tập nói một mình trước khi nói trước đám đông. Khi tập nói có thể nhờ một số người nghe và nhận xét để sửa về nội dung, giọng nói, tư thế, dụng cụ hỗ trợ. Nói chung việc chuẩn bị kỹ góp phần rất quan trọng vào chống hồi hộp.

+ Trước khi thuyết trình nên có chuẩn bị cả về mặt sức khỏe, nghỉ ngơi thoải mái một buổi trước thuyết trình. Cần dành thời gian làm quen và sử dụng thành thạo các dụng cụ hỗ trợ, làm quen với căn phòng nơi thuyết trình.

+ Buổi thuyết trình nên đến sớm trước người nghe, có thể làm quen với vài người nghe đi sớm để tranh thủ sự cảm tình của họ.

+ Khi được giới thiệu đi thông thả từ dưới lên bục

+ Trong khi thuyết trình phải tin tưởng rằng người nghe có thiện chí và quan tâm tới vấn đề mình trình bày.

+ Khi nói luôn nhìn xuống người nghe, bao quát thính phòng để luôn có mối liên hệ với người nghe để điều chỉnh.

+ Hãy coi buổi thuyết trình như là cuộc nói chuyện, đối thoại giữa hai người với nhau.

+ Thỉnh thoảng hít thở sâu hoặc uống một hợp nước lạnh nhỏ khi có cảm giác hồi hộp. Phối hợp các công cụ hỗ trợ, chiếu lên bảng hình ảnh nào đó. Có thể cầm chặt cái gì đó (cây bút, mảnh giấy, hay micro) trong tay.

PHẦN THỰC HÀNH

1. KỸ THUẬT CĂN BẢN CỦA BÀI HỌC

- Chuẩn bị cho bài thuyết trình
- Xác định các bước thực hiện bài thuyết trình
- Ứng phó với sự hồi hộp và lo lắng khi thuyết trình
- Tạo sự tự tin khi đứng trước đám đông
- Kỹ thuật xác định, lựa chọn và chuyển tải nội dung thuyết trình
- Xác định nhu cầu của đối tượng giao tiếp làm cơ sở cho việc thuyết phục
- Chọn thời điểm để thuyết phục

Yêu cầu về phương pháp

- *Phương pháp hoạt động nhóm*
- *Phương pháp đóng vai*

2. Quy trình kỹ thuật thực hiện

- Quy trình hướng dẫn sinh viên của GV

Khi hướng dẫn SV thực hành, GV cần thực hiện theo quy trình sau:

- Bước 1: Nêu mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng
- Bước 2: Cung cấp các bài tập mẫu để SV nắm được
- Bước 3: Trực tiếp thực hiện các thao tác, hành động mẫu
- Bước 4: Đưa ra các thao tác kỹ thuật mà SV cần phải nắm khi thực hành
- Bước 5: Hướng dẫn SV theo từng bước, từng thao tác cụ thể
- Bước 6: Yêu cầu từng sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng
- Bước 7: Kiểm tra sản phẩm thực hành của SV

- Quy trình làm bài của sinh viên

- Bước 1: Xác định mục đích, yêu cầu của việc thực hành kỹ năng
- Bước 2: Nắm nội dung bài thực hành
- Bước 3: Nắm các thao tác mẫu, hành động mẫu của GV
- Bước 4: Theo dõi các bài tập mẫu và tình huống giả định
- Bước 5: SV thảo luận với nhau để lựa chọn cách thức thực hành
- Bước 6: Sinh viên trực tiếp thực hành kỹ năng

- Đánh giá bài thực hành;

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ các bài thực hành
- Có thái độ tích cực trong việc rèn luyện kỹ năng
- Thực hiện được các yêu cầu do GV đưa ra
- Thực hiện đầy đủ các bài tập và có sản phẩm cụ thể

3. Các mẫu hình sản phẩm cho SV tham khảo

Bài tập 1: Soạn nội dung 1 bài thuyết trình về 1 điểm di tích cụ thể tại Bắc trung bộ và Nam sông Hồng

Mục đích: Giúp SV biết cách viết một bài thuyết trình theo cấu trúc nhất định, soạn nội dung chặt chẽ, hấp dẫn, dễ hiểu và dễ được người khác tiếp nhận

Cách thực hiện:

- Mỗi SV tự lựa chọn 1 di tích để viết bài thuyết trình
- Viết theo cấu trúc gồm 3 phần: Mở đầu, nội dung và kết luận

Yêu cầu:

- Mỗi bài thuyết trình dài không quá 1 trang giấy
- Xác định được nội dung và cách trình bày bài thuyết trình
- 3 phần phải rõ ràng, phần mở đầu là phần khái quát nội dung của bài thuyết trình, phần nội dung là phần triển khai chi tiết và phần kết luận là thông điệp mà bài thuyết trình hướng tới cũng như giải pháp thực hiện

Bài tập 2: Thuyết trình trước lớp về một nội dung đã chuẩn bị

Mục đích: giúp SV có thể tự tin trình bày 1 vấn đề trước nhiều người, biết cách truyền tải thông điệp và biết cách lắng nghe phản hồi của người khác, xử lý tình huống tốt khi thuyết trình

Cách thực hiện:

- Lần lượt từng SV thuyết trình trước lớp
- Lớp đánh giá về phần thể hiện của SV vừa thực hiện
- GV đánh giá, nhận xét chung

Yêu cầu:

- Ngôn ngữ nói phải đảm bảo về âm lượng, ngữ điệu, nhịp điệu
- Biết thể hiện kết hợp ngôn ngữ nói với ngôn ngữ cơ thể
- Biết thể hiện đôi bàn tay khi thuyết trình
- Linh hoạt, nhiệt tình, vui vẻ
- Bao quát được lớp khi thuyết trình

4. Phần tự thực hành thao tác thường xuyên của SV trong bài học:

+ Thao tác căn bản;

Trên cơ sở các bài tập mẫu, thao tác mẫu mà GV đã nêu và thực hiện trong quá trình giảng dạy, SV tự thực hành các nhân các thao tác căn bản giống với các thao tác và bài tập mẫu đã nêu.

+ SV thao tác hướng đến thuần thục và thực hành sáng tạo;

Khi thực hành cá nhân cơ bản đã thực hiện tốt, SV bắt đầu thực hiện thực hành theo nhóm các thao tác, các cá nhân trong nhóm góp ý với nhau, nhóm góp ý để thao tác kỹ thuật của SV được thuần thục

5. Sản phẩm thực hành.

- Chuẩn bị cho bài thuyết trình
- Xác định các bước thực hiện bài thuyết trình
- Ứng phó với sự hồi hộp và lo lắng khi thuyết trình
- Tạo sự tự tin khi đứng trước đám đông

- Kỹ thuật xác định, lựa chọn và chuyển tải nội dung thuyết trình

=> Thông qua việc thực hiện các kỹ thuật này giúp định hướng cho SV hình thành kỹ năng thuyết trình, thuyết phục trong giao tiếp

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tập bài giảng: Kỹ năng giao tiếp – tài liệu lưu hành nội bộ của trường đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa
2. Chu Văn Đức (chủ biên) *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà Nội
3. Đinh Văn Đáng (2005), *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, Tổng cục Du lịch - Hội đồng biên soạn giáo trình.
4. Nguyễn Văn Đính (chủ biên) (1995), *Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội.
5. Chu Văn Đức (chủ biên) *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà Nội
6. Tiêu Thị Minh Hường (2010), *Giao tiếp xã hội*, NXB Lao động xã hội.

THẨM ĐỊNH CỦA KHOA

BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

Lê Bá Thành