**TÀI LIỆU**

**Chuyên đề: KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

### GV: TS. Nguyễn Thị Ngọc Liên

**Phần 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ GIAO TIẾP**

1. **Khái niệm và phân loại giao tiếp**
	1. ***Khái niệm giao tiếp***

\* Về mặt thuật ngữ:

+ Theo từ điển tiếng Việt: “Giao tiếp” là sự tiếp xúc trong đó có trao đổi, tác động qua lại và thông tin. Bên cạnh đó có thuật ngữ “giao lưu” nhấn mạnh đến sự gặp gỡ giữa 2 dòng, 2 luồng (mang tính động hơn). Nhìn chung 2 thuật ngữ trên không có sự phân biệt rạch ròi

+ Tiếng Anh: Communication (giao tiếp, giao lưu, truyền thông)

+ Tiếng Pháp: Contact (sự tiếp xúc)

Giao tiếp là một trong những phạm trù trung tâm của tâm lý học. Tư tưởng phưởng về giao tiếp được đề cập đến từ thời cổ đại qua thời kỳ phục hưng và đến giữa thế kỷ XX thì hình thành nên ngành tâm lý học giao tiếp. ngay từ khi còn là các tư tưởng về giao tiếp đến khi xuất hiện tâm lý giao tiếp chưa bao giờ thống nhất hoàn toàn. Mỗi tác gỉa đề cập đến một mặt, một khía cạnh của hoạt động giao tiếp. Ở Việt Nam ta cũng có nhiều quan điểm về giao tiếp:

* **Phạm Minh Hạc:** Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ xã hội giữa con người với nhau.
* **Theo “Từ điển Tâm lý học” của Vũ Dũng.** Giao tiếp là quá trình thiết lập và phát triển tiếp xúc giữa cá nhân, xuất phát từ nhu cầu phối hợp hành động.
* **Theo “Từ điển Tâm lý học” của Nguyễn Khắc Viện**: Giao tiếp là quá trình truyền đi, phát đi một thông tin từ một người hay một nhóm cho một người hay một nhóm khác, trong mối quan hệ tác động lẫn nhau (tương tác)
* **Trần Thị Minh Đức**: Giao tiếp là sự tiếp xúc trao đổi thông tin giữa người với người thông qua ngôn ngữ, cử chỉ, tư thế, trang phục…

***=> Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa con người với con người, nhằm trao đổi thông tin, tác động ảnh hưởng, nhận thức đánh giá lẫn nhau và vận hành các mối quan hệ xã hội nhằm đạt được mục đích nhất định***

- Về hình thức: Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý (biểu hiện qua các quá trình nhận thức, thái độ, tình cảm, ý chí…)

- Về mặt nội dung: biểu hiện ở các khía cạnh: trao đổi thông tin; tác động, ảnh hưởng; nhận thức, đánh giá; thiết lập, vận hành quan hệ xã hội

- Chủ thể tham gia giao tiếp: con người- con người

### Phân loại giao tiếp

Có nhiều cách phân loại giao tiếp tùy theo những tiêu chuẩn khác nhau:

1. ***Dựa vào phương tiện giao tiếp***: có 2 loại:

*+ Giao tiếp bằng ngôn ngữ:* Con người sử dụng tiếng nói và chữ viết để giao tiếp với nhau. Đây là phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người. Bằng ngôn ngữ, con người có thể truyền đi bất cứ một loại thông tin nào, như thông báo tin tức, diễn tả tình cảm, ám chỉ, miêu tả sự vật...

*+ Giao tiếp phi ngôn ngữ*: Con người giao tiếp với nhau bằng hành vi cử chỉ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười, đồ vật…

1. ***Dựa vào khoảng cách:*** Có 2 loại:

+ *Giao tiếp trực tiếp:* Là loại giao tiếp giữa các cá nhân khi họ mặt đối mặt với nhau để trực tiếp giao tiếp.

*+ Giao tiếp gián tiếp*: Là loại giao tiếp được thực hiện thông qua một phương tiện trung gian khác như điện thoại, email, thư tín, Fax, chat…

1. ***Dựa vào tính chất giao tiếp*:** Có 2 loại:

*+ Giao tiếp chính thức:* Là loại giao tiếp khi các cá nhân cùng thực hiện một nhiệm vụ chung theo quy định. Ví dụ: giao tiếp giữa giảng viên và sinh viên trong giờ học. Loại giao tiếp này có tính tổ chức, kỉ luật cao.

+ *Giao tiếp không chính thức:* Là loại giao tiếp diễn ra giữa những người đã quen biết, hiểu rõ về nhau, không bị ràng buộc bởi pháp luật, thể chế, mang nặng tính cá nhân. Ví dụ: giao tiếp giữa các bạn sinh viên trong giờ ra chơi. Loại giao tiếp này thường tạo ra bầu không khí đầm ấm, vui tươi, thân mật, hiểu biết lẫn nhau.

### Dựa vào số người tham dự cuộc giao tiếp:

*+ Giao tiếp cá nhân – cá nhân*. Ví dụ: giao tiếp giữa sinh viên A và sinh viên B

*+ Giao tiếp cá nhân – nhóm*. Ví dụ: giao tiếp giữa giảng viên với lớp hoặc nhóm sinh viên

*+ Giao tiếp nhóm – nhóm*: giao tiếp trong đàm phán giữa đoàn đàm phán cuả công ty A và công ty B.

1. **Chức năng của giao tiếp**
2. *Chức năng truyền thông tin (thông báo)*

Chức năng này có cả ở người và động vật. Ở động vật, chức năng thông báo thể hiện ở điệu bộ, nét mặt, âm thanh (phi ngôn ngữ). Còn ở người, với sự tham gia của hệ thống tín hiệu thứ 2, chức năng thông tin, thông báo được phát huy tối đa, nó có thể tuyền đi bất cứ thông tin nào. Trong hoạt động chung, người này giao tiếp với người kia để thông báo cho nhau những thông tin giúp cho hoạt động được thực hiện một cách có hiệu quả.

1. *Chức năng nhận thức*

Giao tiếp là công cụ quan trọng giúp con người nhận thức về thế giới và về bản thân. Giao tiếp giúp cho khả năng nhận thức của con người ngày càng mở rộng, làm cho vốn hiểu biết, tri thức của con người ngày càng phong phú.

1. *Chức năng phối hợp hành động*

Trong một tổ chức thường có nhiều bộ phận với các chức năng và nhiệm vụ khác nhau. Để tổ chức hoạt động một cách thống nhất, đồng bộ, thì các bộ phận, thành viên trong tổ chức cần phải giao tiếp với nhau để phối hợp hành động cho có hiệu quả. Thông qua giao tiếp con người hiểu được những yêu cầu, mong đợi của người khác,hiểu được mục đích chung của nhóm trên cơ sở đó phối hợp với nhau cùng hoạt động nhằm đạt được mục đích chung.

1. *Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi* (chỉ có ở người).

# Qua giao tiếp con người có thể nhận biết về thế giới, về người khác và về bản thân; biết được cái hay cá dở của bản thân cũng như những yêu cầu đòi hỏi của người khác, của xã hội trên cơ sở đó con người tự điều khiển, điều chỉnh bản thân cho phù hợp hơn. Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi trong giao tiếp thể hiện khả năng thích nghi lẫn nhau, khả năng nhận thức và đánh giá lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp. Mặt khác, nó còn thể hiện vai trò tích cực của các chủ thể trong giao tiếp.

1. *Chức năng tạo lập mối quan hệ*

Đối với con người, sự cô đơn, bị cô lập đối với những người xung quanh là một trong những điều đáng sợ nhất. Giao tiếp giúp cho con người tạo ra những mối quan hệ với người khác người.

1. *Chức năng cân bằng cảm xúc*

Mỗi chúng ta đôi khi có những cảm xúc cần được chia sẻ. Sung sướng hay đau khổ, vui hay buồn, hy vọng hay thất vọng đều muốn được chia sẻ cùng người khác. Chỉ có trong giao tiếp chúng ta mới tìm được sự đồng cảm, cảm thông và giải tỏa được cảm xúc của mình.

1. *Chức năng hình thành và phát triển nhân cách*

Trong giao tiếp con người lĩnh hội được kinh nghiệm xã hội, tâm hồn của con người trở nên phong phú, tri thức sâu sắc, tình cảm và thế giới quan được hình thành và phát triển. Thông qua giao tiếp những tiêu chuẩn đạo đức (tinh thần trác nhiệm, tính nguyên tắc, lòng vị tha...) không chỉ được thể hiện mà còn được hình thành. Cũng thông qua giao tiếp, con người được nhìn nhận, đánh giá từ đó mà có thể tự điều khiển điều chỉnh để tự hoàn thiện mình.

1. **Hình thức và phương tiện giao tiếp**

**1***. Hình thức giao tiếp*

### Giao tiếp trực tiếp:

+ Giao tiếp trực tiếp là hình thức giao tiếp khi các chủ thể có nhau cầu giao tiếp với nhau họ gặp mặt trực tiếp nhau – mặt đối mặt để trao đổi thông tin, nhận thức, tác động lẫn nhau.

+ Hình thức giao tiếp trực tiếp có ưu điểm:

* Giúp cho vấn đề mà các bên trao đổi được rõ ràng, cụ thể hơn
* Thông tin phản hồi nhanh
* Ra quyết định nhanh hơn, vấn đề được giải quyết nhanh và triệt để
* Giúp cho việc nhận biết đối phương được rõ ràng cụ thể hơn
* Giúp cho các chủ thể giao tiếp có thể thể hiện tình cảm, cảm xúc, thái độ một cách rõ ràng hơn
* Làm cho mối quan hệ giữa các bên giao tiếp ngày càng gắn bó, bền chặt

+ Hình thức giao tiếp trực tiếp có những hạn chế sau:

* Tốn thời gian để tổ chức không gian, địa điểm giao tiếp, tốn chi phí đi lại
* Dễ nảy sinh xung đột, mâu thuẫn giữa các bên giao tiếp nếu các bên giao tiếp có sự khác biệt lớn về quan điểm, tính cách, thái độ…

+ Khi sử dụng hình thức giao tiếp trực tiếp cần chú ý một số điểm đặc trưng sau:

* Tổ chức không gian, địa điểm giao tiếp thích hợp
* Chú ý hình ảnh bên ngoài
* Quan tâm ngôn ngữ cơ thể của bản thân và của đối tác

### Giao tiếp gián tiếp:

+ Giao tiếp gián tiếp là hình thức giao tiếp thông qua các phương tiện hay yếu tố trung gian, giao tiếp gián tiếp rất đa dạng bao gồm nhiều hình thức khác nhau như: giao tiếp qua điện thoại, thư tín, email, chat, fax, …

+ Các hình thức giao tiếp gián tiếp có ưu điểm: thuận tiện, đỡ tốn kém, trao đổi được nhiều thông tin, cùng một thời gian có thể giao tiếp với nhiều người…

+ Các hình thức giao tiếp gián tiếp có hạn chế: thông tin dễ bị thất lạc, rò rỉ; sự nhận biết về nhau bị hạn chế; khó bộc lộ rõ tình cảm thái độ…

**2. Phương tiện giao tiếp**

* 1. **Ngôn ngữ**

### Ngôn ngữ nói

Ngôn ngữ nói được sử dụng nhiều trong giao tiếp, sau ngôn ngữ biểu cảm, đặc biệt là trong giao tiếp trực tiếp và giao tiếp qua điện thoại. Giao tiếp bằng ngôn ngữ nói có hiệu quả hay không phụ thuộc vào những yếu tố sau:

1. *Ngôn từ*

Ngôn từ là sản phẩm của tư duy, qua việc sử dụng ngôn từ, người nghe có thể nhận biết được người nói là một người như thế nào: có văn hóa hay không có văn hóa; nóng nảy, cục cằn hay nhã nhặn, lịch sự; ích kỷ, kiêu căng hay độ lượng, khiêm nhường.

Để gây được thiện cảm với người nghe, giao tiếp trong xã hội nói chung, giao tiếp trong công việc nói riêng, nên sử dụng ngôn ngữ nói theo các lưu ý sau:

*+ Nên dùng những từ ngữ phổ thông, đơn giản, dễ hiểu*

+ *Nên dùng từ đẹp, từ thanh nhã, dung dị, như*: vui lòng, làm ơn, nên chăng, có thể, theo tôi nghĩ, rất tiếc…

+ *Tránh dùng những từ mạnh như*: Xấu quá, kém cỏi thế, nhầm, nhất định, yêu cầu, cần phải, kiên quyết…

+ *Hạn chế tối đa dùng từ “không*”

Dùng từ không, từ mạnh, từ cứng nhắc khi giao tiếp là vô tình tạo ra không khí nặng nề, căng thẳng, làm ức chế người nghe và tính thuyết phục không cao đối với người nghe, nhất là những người phải tiếp nhận lời chê trách, phàn nàn.

+ *Để thể hiện sự tôn kính, lịch thiệp*, nên dùng những từ xưng hô: thưa ông, thưa bà, thưa bác, thưa các anh, các chị…vì con người ai cũng muốn được người khác tôn trọng mình. Thưa gửi là những từ đệm thể hiện sự kính trọng, gần gũi để được mọi người chấp nhận.

+ *Để tạo cảm giác hứng thú, hấp dẫn, lôi cuốn lòng người nên* dùng từ có biểu cảm, có hình ảnh, có màu sắc và đôi khi lợi dụng cơ hội có thể xen vào đúng lúc đôi chút hài hước thì có hiệu quả không nhỏ.

+ *Để tăng sự chú ý và tạo sức thuyết phục cao* trong khi người nghe đang chần chừ, do dự, có thể cũng cần dùng ngôn từ mạnh mẽ, từ nhấn, từ khẳng định: tuy nhiên, chẳng hạn, tất nhiên, bởi vậy, ….

Khi sử dụng ngôn từ, cần chú ý tới hoàn cảnh, ngữ cảnh và đối tượng giao tiếp cụ thể để chọn loại ngôn từ gì, ở chừng mực nào cho thích hợp, chứ không nên lạm dụng chúng một cách thái quá.

1. *Âm điệu, giọng nói*

Âm giọng trong hoạt động giao tiếp có tác động rất mạnh mẽ đến cảm xúc, tình cảm của người nghe.

Âm điệu chuẩn xác, nhịp nhàng; giọng nói to rõ, truyền cảm bao giờ cũng có sức lôi cuốn lòng người.

Với những giọng nói đều đều, the thé, đay nghiến, chì chiết hay ngon ngọt theo kiểu nịnh hót dễ làm cho đối tác khó chịu, phiền lòng.

Tuỳ theo cảm xúc và ý tứ của người nói mà giai điệu cần có lúc du dương, lên bổng, xuống trầm; đôi lúc phải biết cách nhấn giọng hoặc thả giọng khi cần thiết. Như vậy mới có thể lôi cuốn được lòng người, đưa tâm hồn của người nghe hoà quyện vào trạng thái cảm xúc của người nói.

1. *Tốc độ, cường độ nói*

Tốc độ, cường độ nói có ảnh hưởng rất lớn đến việc tiếp nhận thông tin ở người nghe. Trong giao tiếp nếu chúng ta nói với tốc độ quá nhanh hay với cường độ nhỏ sẽ làm cho đối tác giao tiếp không thể nghe rõ những gì chúng ta trao đổi, từ đó có thể dẫn đến không hiểu hoặc hiểu lầm. Do đó, trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói chúng ta cần điều chỉnh tốc độ và cường độ nói ở mức độ hợp lý, đặc biệt là khi nói trước đám đông, nói với người lớn tuổi, nói với trẻ em, với người có trình độ hiểu biết hạn chế….

1. *Phong cách nói*

Trong giao tiếp có nhiều phong cách nói khác nhau nhứ: nói hiển ngôn hay nói hàm ngôn; nói nói thẳng hay nói tránh; nói lịch sự hay nói mỉa mai, châm chọc, …. Trong giao tiếp tùy vào đối tượng giao tiếp, hoàn cảnh và nội dung giao tiếp mà chúng ta chọn phong cách nói cho phù hợp. Tuy nhiển để giao tiếp bằng ngôn ngữ nói đạt hiệu quả chúng ta nên tránh sử dụng các phong cách nói quá thẳng thắn (Thuốc đắng giã tật, sự thật mất lòng), tránh phong cách nói mỉa mai châm chọc người khác.

1. *Cách truyền đạt*

Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, cách truyền đạt được xem là một trong những vấn đề quan trọng trong việc thu hút và tạo hứng thú cho người nghe cũng như nâng cao hiệu quả của quá trình trao đổi thông tin. Để giao tiếp có hiệu quả chúng ta sử dụng cách truyền đạt lôgic, mạch lạc, hài hước, dí dỏm. Nên tránh cách truyền đạt ấp a ấp úng, gây mê…

## Ngôn ngữ viết

Ngôn ngữ viết cần được dùng khi cần có sự rõ ràng minh bạch, cần lưu giữ lưu dài làm bằng chứng, hoặc không có điều kiện sử dụng ngôn ngữ khác. Chẳng hạn như văn bản pháp luật, biên bản, hợp đồng, hoá đơn, chứng từ, chứng nhận, thư từ, tài liệu, sách báo, ..

So với ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết đòi hỏi cao hơn, nghiêm ngặt hơn về văn phong, ngữ pháp chính tả, ngôn từ, cấu trúc câu. Ngôn ngữ viết phải rõ ràng, chi tiết, chính xác và tuân theo các quy tắc ngữ pháp, dùng ngôn ngữ viết phải hết sức chú ý tới văn phong, văn viết phải xúc tích, logic, chặt chẽ. Chỉ cần sai sót một từ, hoặc không rõ nghĩa có thể gây ra hiểu lầm, hiểu sai.

Đối với nhân viên văn phòng, giao tiếp bằng ngôn ngữ viết là rất thường xuyên trong việc soạn thảo các loại văn bản hành chính. Vì vậy việc lưu ý những vấn đề trên là hết sức cần thiết ngoài ra phải tuân thủ những quy định chung về thể thức văn bản.

### Phi ngôn ngữ

Các yếu tố phi ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất trong giao tiếp, đồng thời là phương tiện đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình giao tiếp trực tiếp. Các yếu tố

phi ngôn ngữ trong giao tiếp gồm: ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ, giọng nói, điệu bộ…Tất cả những yếu tố này đều thể hiện thái độ, cảm xúc và phản ứng của con người. Nó có thể làm tăng giá trị ngôn ngữ nói, làm cho ngôn ngữ nói có hồn hơn.

Lời cảm ơn mà không kèm nét mặt tươi tắn, hàm ơn, thì mới là cảm ơn một nửa. Tặng hoa mà không nói gì vời người nhận hoa, thì chẳng ai muốn nhận, vì đâu phải là hoa tặng.

Không những thế, giao tiếp phi ngôn ngữ còn có thể thay thế ngôn ngữ nói, nó là một cách để những người không có khả năng nói có thể giao tiếp với cuộc sống bên ngoài. Họ dùng tay và các hành động của cơ thể để trao đổi thông tin và tình cảm của mình, họ không còn thấy tự ti và mở rộng lòng mình hơn với mọi người.

Như vậy, phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ là bất kỳ thông điệp nào chúng ta gửi tới người đối thoại thông qua các cử chỉ hành động của cơ thể như ánh mắt, nét mặt, nụ cười, cử chỉ, điệu bộ và khoảng cách giao tiếp. Nhưng sinh động nhất, giá trị nhất và thường được sử dụng nhiều nhất là ánh mắt và nụ cười.

### Ánh mắt

Ánh mắt phản ánh cá tính, trạng thái cảm xúc, bộc lộ tình cảm, tâm trạng và ước nguyện của con người ra bên ngoài. Để giao tiếp hiệu quả, khi giao tiếp với người khác, đặc biệt là trong giao tiếp trực tiếp chúng ta cần quan sát ánh mắt của đối tượng đề nhận biết một số biểu hiện tâm lý của họ từ đó điền chỉnh hành vi giao tiếp - ứng xử của bản thân cho phù hợp. Bên cạnh đó cũng cần chú ý đến việc thể hiện ánh mắt của bản thân nhằm tạo thiện cảm với đối tượng giao tiếp. Khi giao tiếp chúng ta nên giao tiếp bằng mắt với đối tượng, luôn hướng mắt về phía đối tượng giao tiếp với cái nhìn thân thiện, lịch sự, tránh ánh nhìn soi mói, khinh miệt, nhìn chằm chằm vào đối tượng, nhìn đi nơi khác hay nhòm ngó xung quanh.

### Nét mặt

Trong giao tiếp, nét mặt biểu lộ thái độ, cảm xúc của con người. Ở con người, với mọi biểu hiện của cảm xúc, vui, buồn, giận hờn, căm tức, mệt mỏi…ta đều có thể thể hiện trên nét mặt.

Từ cái nhăn mặt, cái nhíu mày, cái cụp mắt, cái bĩu môi, cái “đá lông nheo”… đều có ngôn ngữ riêng của nó, mà không thể lẫn lộn với bất kỳ ngôn ngữ nào được.

* + Trong giao tiếp, đôi mày của đối tượng cau lại đó là dấu hiệu của sự không đồng tình.
	+ Mặt cúi gằm xuống, hơi đỏ, khép nép, tay mân mê cái gì đó biểu hiện sự bối rối trong lòng, sự e thẹn, hay xấu hổ.

Khi giao tiếp chúng ta nên quan sát nét mặt của đối tượng cũng như làm chủ nét mặt của bản thân. Trong suốt quá trình giao tiếp từ lúc tiếp xúc đối tượng tới lúc chia tay chúng ta nên giữ nét mặt vui vẻ, cởi mở; tránh nét mặt nhăn nhó, khó chịu hay quá nghiêm chỉnh sẽ làm cho bầu không khí tiếp xúc trở nên căng thẳng và ngột ngạt.

### Nụ cười: Nụ cười cũng là một phương tịên giao tiếp lợi hại, một ngôn ngữ không lời cực kỳ độc đáo…Trong giao tiếp, người ta có thể dùng nụ cười để biểu lộ tình cảm, thái độ của mình.

1. **Nguyên tắc và chuẩn mực trong giao tiếp**

## Các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp xã hội

Trong quan hệ giao tiếp giữa con người với con người trong các mối quan hệ xã hội, để tạo được thiện cảm và xây dựng được các mối quan hệ tốt đẹp, chúng ta cần lưu ý những nguyên tắc sau:

### + Luôn quan tâm đến đối tượng giao tiếp

Quan tâm đến người khác là một điều không thể thiếu trong bất kỳ mối quan hệ nào. Được người khác quan tâm là một nhu cầu cơ bản ở con người. Càng quan tâm tới nhau, người ta càng cảm thấy vui vẻ, hạnh phúc. Trong giao tiếp việc quan tâm đến đối tượng giao tiếp giúp chúng hiểu hơn về họ.

 Tạo được cảm tình với họ và sẽ nhận lại được sự quan tâm từ họ. Quan tâm đến nhau là cơ sở cho việc xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp.

Sự quan tâm của chúng ta đối với đối tượng giao tiếp được thể hiện ở sự chào hỏi lịch sự, sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ nhau khi cần thiết; thăm hỏi, động viên, khích lệ nhau trong công việc và trong cuộc sống.

### + Luôn tôn trọng đối tượng giao tiếp

Trong giao tiếp, tôn trọng đối tượng giao tiếp thể hiện ở các biểu hiện sau: biết lắng nghe; ứng xử lịch sự, tế nhị; không tò mò, xoi mói, can thiệp vào đời tư của đối tượng, không nói xấu người khác; khiêm tốn, không tự đặt mình lên trên người khác… Mối quan hệ của chúng ta với người khác có tốt đẹp hay không là do sự tôn trọng

quyết định một phần không nhỏ.

### + Luôn tìm ưu điểm ở đối tác giao tiếp; kịp thời khen ngợi họ

Nhà tâm lý học Emerson nói: “Đừng tiếc những lời cám ơn và khuyến khích! Những lời nói đó, ít lâu sau ta có thể quên đi, nhưng những người được ta khen tặng sẽ hoan hỉ và luôn nhớ tới”.

Con người ai cũng thích được khen, đặc biệt là khen những điểm mạnh, điềm tốt của mình. Khi nhận được lời khen, đặc biệt là những lời khen chân thành ai cũng vui, cũng thích, cũng cảm mến người trao tặng lời khen.

Trong giao tiếp, chúng ta hãy tinh tế phát hiện ra những điểm mạnh dù chỉ là nhỏ ở đối tượng. Trên cơ sở đó hãy đưa ra nhưng lời khen chân thành, kịp thời. Đừng quá quan tâm hay chỉ trích những điềm yếu, điểm hạn chế ở người khác. Hãy luôn nhớ: lời khen thường dễ nghe nhưng lời chê, lời chỉ trích lại thường khó chấp nhận.

### + Hãy đặt mình vào vị trí của đối tác giao tiếp để hiểu họ và chọn cách cư xử cho đúng mực.

Mỗi người là một thế giới riêng, mang trong mình những đặc điểm tâm lý khác biệt với người khác, để hiểu được đối tác giao tiếp chúng ta phải biết đặt mình vào vị trí của họ để chia sẻ những suy nghĩ, tâm trạng, nhu cầu, mong muốn của họ.

Trong giao tiếp chúng ta hãy luôn nghĩ đến cảm nhận của người khác trước khi nói hay có bất cứ hành động gì như thế sẽ dễ dàng thành công hơn.

### + Sử dụng cách nói lịch sự, tế nhị; tránh dùng cách nói vỗ mặt, sỗ sàng, mỉa mai châm chọc người khác.

Con người ai cũng thích được nghe những lời nói dịu dàng, dễ nghe, không ai thích nghe những lời nói cộc cằn, thô lỗ. Để tạo được ấn tượng tốt, chiếm được tình cảm của đối tác giao tiếp, khi giao tiếp với họ chúng ta cần làm chủ cảm xúc, hành vi, lời nói của bản thân.

Trong giao tiếp, tuyệt đối không nên mỉa mai hay châm chọc người khác, làm chạm tự ái và tổn thương đến họ. Trong mỗi người tự ái rất nên giữ vì đó là tình cảm của con người có phẩm cách. Đừng nên nói đùa châm chọc, nhất là đối với những người quá nhạy cảm.

Người Pháp nói: mỉa mai hay tát vào mặt ông A, bà B, có gì khác nhau không? Điểm đặc biệt chung nhất là: Tát thì kêu nhưng thường lại không đau bằng. Hãy chôn

vùi thói mỉa mai trong mộ. Chế giễu một người mù hay kẻ câm thì đáng bị mù hoặc câm.

### + Không nên chạm vào lòng tự ái của đối tác giao tiếp, khiến họ phải buồn lòng, đau khổ.

“Nhân vô thập toàn”, con người không ai là hoàn hảo, mỗi người đều có những cái hay cái dở của riêng mình. Trong giao tiếp chúng ta không nên đề cập đến những cái dở, cái hạn chế của người khác, không nên khơi dậy quá khứ đau khổ của người khác. Đối với những người có hoàn cảnh đặc biệt, nhạy cảm, dế bị tổn thương, khi giao tiếp với họ chúng ta phải hết sức thận trọng.

### + Xử lý mọi vấn đề phải thấu tình, đạt lý.

Lý và tình là hai mặt được quan tâm trong giao tiếp, ứng xử. Chúng ta đừng bao giờ quên một điều là: người thua ít ai chấp nhận họ thua và họ có lỗi cả. Trái lại họ thường đâm ra oán hờn người thắng và có khi họ để tâm trả thù.

Chính vì vậy mà khi tranh chấp bất cứ việc gì, chúng ta ngoài việc kể về lý còn phải nghĩ đến tình nữa. Đừng bao giờ chúng ta đối xử cạn tàu ráo máng với ai, ngay cả khi đó là kẻ thù.

### + Luôn giữ chữ tín

## Các chuẩn mực trong giao tiếp xã hội

### + Tự trọng nhưng phải tôn trọng người khác

Tự trọng là điều đáng quý, nhưng giao tiếp xã hội không nên chỉ biết trọng mình mà còn phải biết tôn trọng người khác. Do đó, chúng ta phải biết kết hợp cả hai điều kiện trên, phải luôn biết mình, biết người, trọng mình, trọng người.

### + Tin tưởng nhưng không cả tin

Tin tưởng người khác là điều kiện đầu tiên để người khác tin tưởng mình, nhưng lòng tin cũng cần có giới hạn, tuyệt nhiên không được cả tin một cách mù quáng, vô căn cứ, nếu không sẽ bị mắc lừa.

### + Biết cách thể hiện mình, nhưng không nên hạ thấp người khác để tự đề cao mình

Trong giao tiếp cần phải biết cách thể hiện mình một cách hợp lí, nhưng không được tự cao tự đại. Đặc biệt, không được nói xấu người khác, hạ thấp người khác, để tự đề cao mình, nếu không những cố gắng trong giao tiếp của bạn trở nên vô nghĩa. Hãy luôn nhớ rằng, những hành động giả tạo, vờ vĩnh, phô trương mình, chỉ càng làm cho người khác thêm có ác cảm.

### + Bộc trực, thẳng thắn, nhưng không được cẩu thả, bừa bãi

Trong cuộc sống cần phải bộc trực, thẳng thắn. Nhưng cần luôn nhớ rằng: thẳng thắn, bộc trực không đồng nghĩa với việc nói năng, hành động thiếu suy nghĩ. Hãy cẩn trọng khi làm bất cứ điều gì, đừng để phải ân hận bởi đã thiếu cẩn trọng, nên đã xúc phạm đến người khác, làm người khác phải phiền lòng.

### + Khiêm tốn, nhưng không giả dối

Khiêm tốn là một đức tính tốt, một vẻ đẹp cần được duy trì và phát triển trong giao tiếp xã hội; Nhưng khiêm tốn chỉ có ý nghĩa khi thực sự khiêm tốn, tức đức khiêm tốn được xây dựng trên cơ sở đức tính thật thà, thẳng thắn, chứ không nên khiêm tốn giả tạo để lừa dối, lấy lòng mọi người.

### + Cẩn thận nhưng không quá cầu kỳ hoặc rập khuôn máy móc

Cẩn thận là một đức tính quan trọng, giúp ban giành được thành công trong giao tiếp, cũng như trong cuộc sống nhưng cẩn thận không đồng nghĩa với việc quá cầu kỳ, cầu toàn, hoặc rập khuôn cứng nhắc. Cẩn thận đồng thời phải nhanh nhạy, tháo vát, linh hoạt, uyển chuyển trong từng trường hợp cụ thể. Cũng cần lưu ý: Bẽn lẽn, nhút nhát, không biết cách thể hiện mình sẽ gây ra nhiều điều bất lợi trong giao tiếp.

### + Nhanh nhẹn, hoạt bát nhưng không phải gặp đâu nói đấy, nói năng thiếu suy nghĩ làm người khác phải đau lòng

Có tài ăn nói, cộng với nét mặt khả ái, cử chỉ lịch thiệp, là những lợi thế đặc biệt giúp người ta giao tiếp thành công. Nhưng tuyệt đối không được viện cớ tính tình thẳng thắn, “ruột để ngoài da”, nghĩ sao nói vậy, để nói năng bừa bãi, thiếu căn cứ, khiến người nghe đau lòng.

### + Nghiêm khắc với mình, nhưng phải độ lượng với người khác

Đối với bản thân phải nghiêm khắc, luôn tự đặt ra những tiêu chuẩn cao cho riêng mình, nhưng đối với người khác cần khoan dung độ lượng.

## Phần 2. MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

1. **Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu**
2. **Khái niệm:**

Ấn tượng ban đầu 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 mặt.

* Ấn tượng ban đầu là những cảm nhận, đánh giá, thái độ tình cảm của các chủ thể giao tiếp đối với nhau trong lần đầu tiên gặp mặt hay trong giây phút đầu tiên của cuộc gặp gỡ.
* Ấn tượng ban đầu chưa phản ánh bản chất của con người
* Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp phát triển theo hai hướng: ấn tượng ban đầu tốt đẹp tại ra thiện cảm và ấn tượng xấu tạo ra ác cảm.

## Tầm quan trọng của việc tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp trong giao tiếp

Ấn tượng ban đầu là yếu tố cực kỳ quan trọng, tác động trực tiếp đến sự thành bại của cuộc tiếp xúc và ảnh hưởng sâu sắc, dai dẳng trong mối quan hệ sau này. Nếu lần đầu gặp nhau hai bên đã có cảm tình về nhau thì đó chính là chìa khóa đem lại thành công trong các giai đoạn tiếp theo.

Ngược lại, nếu ta vô tình hay hữu ý tạo ra sự ấn tượng không tốt ban đầu cho đối tượng thì con đường thất bại đã chiếm một nửa. Vì vậy, Mọi người chúng ta cần hết sức thận trọng, nâng niu những giây phút gặp gỡ ban đầu, dù đó là tình cờ hay có sự chuẩn bị trước.

## Cách thức tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp trong giao tiếp

Để tạo được ấn tượng tốt đẹp với đối tác giao tiếp ngay từ lần gặp gỡ đầu tiên, chúng ta cần phải:

* 1. *Chuẩn bị chu đáo cho cuộc hẹn*

Cuộc gặp gỡ giữa chúng ta và người khác có thể là do chúng ta chủ động hoặc bị động. Dù rơi vào trường hợp nào trước khi đi gặp đối tác chúng ta cũng cần phải chuẩn bị cho chu đáo, nội dung chuẩn bị bao gồm:

* + - Tìm hiểu trước về đối tác giao tiếp (nếu có thể)
		- Chuẩn bị những gì sẽ trao đổi với đối tác khi gặp mặt
		- Chuẩn bị các loại tài liệu, giấy tờ cần thiết
		- Quan tâm đến dáng vẻ bề ngoài (trang phục, trang điểm, đầu tóc, dáng điệu, cử chỉ)

Trong lần gặp đầu tiên đối tác giao tiếp chưa biết chúng ta là ai và họ thường có những đánh giá đầu tiên dựa vào vẻ bề ngoài của chúng ta.

Một bức tranh chứa đựng cả ngàn lời muốn nói, bức tranh về chúng ta trong lần gặp đầu tiên cũng sẽ nói lên rất nhiều điều với người đối diện về con người của chúng ta. Vì vậy phải thể như thế nào để họ có cảm tình tốt với mình?

Hãy bắt đầu về cách ăn mặc. Bộ trang phục nào sẽ phù hợp với chúng ta? trong những cuộc gặp mang tính chất công việc thì nên mặc com-lê, áo cộc tay hay chỉ là một bộ trang phục giản dị? Hãy nghĩ xem người chúng ta sắp gặp sẽ ăn mặc thế nào? Nếu đối tác của chúng ta làm trong ngành quảng cáo hay âm nhạc thì một bộ trang phục có vẻ quá nghiêm túc sẽ không phù hợp. Nếu gặp gỡ trong công việc, hãy mặc một bộ đồ công sở. Nếu ở các cuộc gặp gỡ xã giao vào buổi tối, hãy mặc những bộ đồ thích hợp vào buổi tối, dùng loại nước hoa thích hợp… Và thể hiện cá tính của mình phù hợp với hoàn cảnh.

Đối với những cuộc gặp cho mục đích công việc hoặc giao thiệp, chúng ta hãy để tâm đến văn hóa và phong tục của họ.

Trang phục cần gọn gàng, sạch sẽ, cắt tóc và cạo râu, áo quần ủi thẳng và nếu là nữ thì nên trang điểm nhẹ. Sự chuẩn bị này chắc chắn sẽ giúp chúng ta cảm thấy tự tin hơn và thể hiện sự tôn trọng của chúng ta đối với đối tác.

* 1. *Luôn đúng giờ*

Đừng để bao giờ phải nói lời xin lỗi “tôi đến trễ” khi chúng ta đã hẹn với ai đó. Nên cố gắng sắp xếp đến sớm hơn vài phút và đề phòng những việc có thể làm chúng ta chậm trễ như kẹt xe hoặc đi sai đường. Đi trễ giờ không những thể hiện việc thiếu văn hóa mà còn làm cho người khác nghĩ rằng mình không tôn trọng họ, làm mất thời giờ của họ. Và phải đặc biệt chú ý đến giờ giấc khi quan hệ làm ăn với nước người nước ngoài.

* 1. *Thể hiện mình sao cho phù hợp*

Là con người ai cũng có nhu cầu thể hiện mình trước mặt người khác. Tuy nhiên trong lần gặp mặt đầu tiên chúng ta cần phải tỏ ra là người khiêm tốn, không nên nổ hay thể hiện bản thân thái quá sẽ gây phản cảm. Cách thể hiện tốt nhất là phù hợp với mong đợi của đối tác, muốn như vậy chúng ta cần tìm hiểu kỹ về đối tác trước khi gặp mặt họ.

* 1. *Luôn cười thật tươi.*

“Hãy mỉm cười và mọi người sẽ mỉm cười lại với bạn”. Vì thế, nụ cười là cách thể hiện tuyệt vời nhất để chúng ta tạo ấn tượng đầu tiên tốt đẹp. Một nụ cười nồng ấm và tự tin sẽ làm cho chúng ta và người đối diện cảm thấy thoải mái. Nụ cười sẽ giúp chúng ta chiến thắng khi nó tạo ấn tượng tốt. Tuy nhiên cũng đừng quá lạm dụng và cần cười đúng lúc, đúng chỗ.

* 1. *Bình tĩnh và tự tin.*

Để tạo ấn tượng tốt, không những phụ thuộc vào cách chúng ta ăn mặc mà chính hành vi, cử chỉ của chúng ta cũng ảnh hưởng rất lớn thậm chí còn hơn cả cách chúng ta ăn nói.

Hãy sử dụng ngôn ngữ cơ thể để thể hiện sự tự tin của mình. Đứng ngay ngắn, mỉm cười và nhìn thẳng vào người đối diện, hãy chào đón bằng cái bắt tay thân thiện. Tất cả những điều này sẽ giúp chúng ta thể hiện sự tự tin; làm cho chúng ta và cả người khác cảm thấy thoải mái với nhau hơn.

Hầu như mọi người đều có một chút lo lắng khi hẹn gặp ai đó lần đầu tiên. Điều này làm chúng ta có thói quen hay lo lắng hoặc khiến chúng ta đổ mồ hôi. Đôi khi nhút nhát, dè dặt quá dễ phải chuốc lấy thất bại, vì có người còn lợi dụng tâm lý hồi hộp của đối phương tấn công trước để chiếm ưu thế cho mình.

Hãy tập cách khắc phục điểm yếu này và cố gắng thể hiện sự tự tin để cả hai cảm thấy thoải mái dễ gần nhau hơn.

Hãy luôn luôn nhớ rằng, con người dù nổi danh đến mấy cũng có những điểm yếu, khiếm khuyết chứ không thể là người hoàn mỹ vẹn toàn. Hãy quan sát kỹ nét mặt, trang phục, cách nói năng để tìm ra nhược điểm của đối phương.

Khi phát hiện ra điểm yếu của đối phương, về mặt tâm lý, chúng ta đã được tiếp thêm sức mạnh, và rất có thể từ thế bị động chuyển thành thế chủ động. Vì sự hồi hộp do sức ép tâm lý dần dần tiêu tan, nhường lại cho cảm giác thoải mái tự tin trong quá trình giao tiếp.

Thái độ của chúng ta thể hiện trong tất cả mọi cử chỉ của chúng ta. Hãy cố gắng tự tin ngay cả khi chúng ta gặp sự phê bình hoặc khi chúng ta đang lo lắng. Cố gắng

học hỏi và rút kinh nghiệm từ những cuộc gặp gỡ đó và xây dựng cuộc nói chuyện sao cho phù hợp, nhớ là phải luôn giữ tư thế tự tin và nụ cười thoải mái.

* 1. L*ịch sự, nhã nhặn, ân cần và chu đáo.*

Với cách ăn nói và cách cư xử lịch sự, nhã nhặn, thể hiện sự quan tâm chúng ta sẽ tạo được ấn tượng đầu tiên thật tốt.

Hãy thể hiện sự chào đón đối tác với thái độ cởi mở, đầy thiện chí

Chúng ta nên tắt điện thoại di động trong khi nói chuyện. Tuy nhiên, nếu trong trường hợp vì công việc quan trọng mà không thể tắt điện thoại thì ta nên cài máy ở chế độ rung để không làm phiền người đối diện và nên xin phép, xin lỗi trước khi nhận cuộc gọi

Nếu là nam giới hãy tỏ ra là một người Galăng đối với nữ giới

Tóm lại, chúng ta chỉ có vài giây để tạo ấn tượng tốt và rất khó để chúng ta có thể thay đổi ấn tượng đó, có thể sẽ không bao giờ hoặc có thể chúng ta phải trả một cái giá khá đắt để thay đổi ấn tượng ban đầu của chúng ta.Vì vậy, hãy thể hiện tốt nhất khi có thể. Điều đó phụ thuộc vào tài năng của chúng ta, cộng thêm sự chuẩn bị trước, chúng ta đã có thể tạo một phong cách rất riêng của mình, một ấn tượng đầu tiên thật tuyệt vời.

**II. Kỹ năng nói**

***1. Khái niệm***

Kỹ năng nói là khả năng sử dụng lời nói để truyền đạt thông tin, biểu đạt ý tưởng, thể hiện tình cảm một cách chính xác, phù hợp, sinh động và có sức thuyết phục.

Nói là hình thức giao tiếp được sử dụng nhiều trong các hoạt động giao tiếp, được thể hiện dưới các dạng: Nói qua điện thoại, nói trực tiếp, thuyết trình.

Nói sử dụng cả ngôn từ và phi ngôn từ để thể hiện, diễn đạt thông điệp của người nói đối với người nghe. Trong phần này đề cập đến dạng nói trực tiếp.

***2. Vai trò của nói***

- Giúp truyền đạt thông tin và giải quyết công việc một cách nhanh chóng, hiệu quả

- Tạo mối quan hệ tốt đẹp trong giao tiếp

- Giúp khẳng định và nâng cao uy tín của bản thân

- Là công cụ quan trọng tạo ảnh hướng đối với người khác.

***3. Phi ngôn từ trong nói***

Các yếu tố phi ngôn từ là các yếu tố đi kèm theo ngôn từ trong khi nói, như giọng nói, cách đi đứng, cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, nét mặt, trang phục, khoảng cách...

Sử dụng phi ngôn từ rất quan trọng vì giúp hiểu được chính xác hơn thái độ của người nói và giúp tăng thêm giá trị diễn đạt của ngôn từ, đem lại hiệu quả cao cho lời nói.

Kết quả nghiên cứu của Allan Pease và Albert Melrabian (Mỹ) trong giao tiếp để tiếp thu được 100% thông tin nào đó thì 7% nhờ vào nội dung thông tin, 38% nhờ vào giọng nói của người truyền thông tin, còn lại 55% là nhờ cử chỉ, điệu bộ của người truyền tin

*\* Giọng nói:* Phát âm, tốc độ nói, nhịp điệu, ngữ điệu ... ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của quá trình giao tiếp.

*- Phát âm:* Thể hiện vùng, miền quê, tính cách. Để giao tiếp hiệu quả, yêu cầu âm lượng phải đủ nghe, phát âm chuẩn.

*- Tông giọng:* Thể hiện cảm xúc, tình cảm của người truyền đạt thông tin.

Yêu cầu: Tùy từng trường hợp, hoàn cảnh để sử dụng cho phù hợp. Ví dụ, nói với trẻ con thì cần tông giọng truyền cảm, khi tức giận thể hiện giọng gay gắt...

Nhịp điệu, ngữ điệu: Thể hiện điểm nhấn trong thông điệp.

Yêu cầu: Tùy theo thông điệp cần truyền, nhưng nên nói có điểm nhấn, lúc trầm, lúc bổng, lúc lên giọng lúc xuống giọng, phải có ngừng nghỉ khi nói. Không nên nói liến thoắng, nói đều đều dễ nhàm chán

*\* Cử chỉ:* bao gồm: ánh mắt, nét mặt, nụ cười, tư thế, vị trí.

*\* Khoảng cách:* Tùy theo đối tượng giao tiếp, hoàn cảnh giao tiếp mà có các khoảng cách khác nhau. Khoảng cách công cộng là trên 3,5m, khoảng cách xã hội là 1,2-3,5m, khoảng cách riêng tư dưới 1m. Tuy nhiên, tùy theo các yếu tố rào cản có thể điều chỉnh khoảng cách cho phù hợp để làm sao bạn nghe rõ nhất và chính xác nhất.

***3. Ngôn từ nói***

*Các nguyên tắc đối với sử dụng ngôn từ trong nói:* Một ý được diễn đạt tốt thường đảm bảo nguyên tắc 5C (Clear, Complete, Concise, Correct, Courteous)

***-*** *Rõ ràng:* Thông điệp phải rõ ràng để người nhận chỉ có thể hiểu theo một nghĩa duy nhất

***-*** *Hoàn chỉnh:* Thông điệp phải chứa đầy đủ thông tin cần thiết.

***-*** *Ngắn gọn, súc tích:* Thông điệp phải chứa đựng đầy đủ các thông tin cần thiết, nhưng phải đảm bảo tiêu chí ngắn gọn, súc tích.

***-*** *Chính xác:* Thông tin đưa ra phải chính xác, có căn cứ.

***-*** *Lịch sự:* Thông điệp phải đảm bảo nội dung đáp ứng các yêu cầu trên, nhưng về hình thức phải tốt, lịch sự tùy theo từng đối tượng nhận thông tin.

***4. Các phong cách nói***

Có 5 cách nói cơ bản: Nói thẳng, nói ẩn ý, nói mỉa mai, nói lịch sự, nói hài hước.

- *Nói thẳng*: thể hiện trực tiếp ý nghĩa, tình cảm, nội dung thông tin, không quanh co, vòng vèo ẩn ý.

- *Nói ẩn ý*: là cách nói một điều khác để hàm chứa một điều muốn nói.

- *Nói lịch sự*: sử dụng ngôn từ tình thái với các động từ, mệnh đề tình thái khiến cảm nghĩ, thái độ được biểu lộ một cách nhã nhặn.

- *Nói mỉa mai, châm chọc* : sử dụng ngôn từ nhằm mục đích đàm tiếu, chế giễu.

- *Nói hài hước*: sử dụng các câu chuyện vui, câu nói vui, tạo không khí vui vẻ.

**III. Kỹ năng lắng nghe**

1. **Lắng nghe và ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp**
2. **Lắng nghe là gì?**

Nói chỉ là một mặt của truyền thông giao tiếp. Nếu bạn muốn thành công, khi giao tiếp với mọi người bạn không phải chỉ nghe mà phải dành hơn một nửa thời gian để lắng nghe.

Nghe là một hoạt động vật lý, một hoạt động tự nhiên của con người, khi nghe con người sẽ đón nhận tất cả mọi âm thanh đến tai.

Các mức độ của nghe:

Thấu cảm

Tập trung

Ko nghe

Gỉa vờ

Chọn lọc

+ ***Lờ đi, không nghe gì cả***: ví dụ như một bạn học sinh đang lơ đãng trong khi cô giáo đang giảng bài trên lớp, một nhân viên đăm chiêu nhìn ra ngoài cửa sổ và không để ý đến phát biểu của giám đốc.

+ ***Giả vờ nghe***: trong trường hợp này người nghe thường đang suy nghĩ một vấn đề khác, nhưng lại tỏ vẻ chú ý nghe người đối thoại để an ủi họ, đồng thời che giấu việc mình chẳng nghe gì cả.

+ ***Nghe có chọn lọc***: tức là chỉ nghe phần mình quan tâm. Cách nghe này khó có hiệu quả cao, bởi vì người nghe không theo dõi liên tục nên không nắm được đầy đủ chính xác những thông tin người đối thoại đưa ra.

+ ***Nghe chăm chú:*** tập trung mọi sự chú ý vào người đối thoại để chú ý hiểu họ.

+ ***Nghe thấu cảm***: trong trường hợp này người nghe không những nghe mà còn

đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu được người nói có cảm nghĩ gì.

Trong năm mức độ trên, nghe tập trung và nghe thấu cảm chính là lắng nghe.

Khi nghe thấu cảm, chúng ta không những hiểu được lời nói của người đối thoại mà còn hiểu được tại sao họ nói như vậy, họ muốn gì, có nhu cầu gì. Nghĩa là chúng ta đang đi sâu vào nội tâm họ, lắng nghe không chỉ bằng tai mà bằng cả trái tim, lắng nghe cả những thông tin nói được thành lời và không nói được thành lời, lắng nghe những phút giây im lặng

Lắng nghe một cách hiệu quả là lắng nghe như thể bạn là một bác sĩ đang chẩn đoán triệu chứng của bệnh nhân hoặc là một phi công đang tiếp xúc với đài kiểm soát trong một cơn bão. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, và lợi điểm là họ nắm được thông tin, cập nhật hóa thông tin, và giải quyết được vấn đề. Việc biết lắng nghe cũng làm tăng ảnh hưởng khi bạn nói.

Tuy nhiên, hầu hết mọi người không biết lắng nghe. Thực ra, các cuộc nghiên cứu chứng minh rằng người ta lắng nghe nội dung chỉ được 25% hoặc ít hơn. Một người trung bình chỉ nhớ một nửa những gì đã nghe trong vòng mười phút nói chuyện và quên đi một nửa trong vòng bốn mươi tám tiếng đồng hồ. Ngoài ra, khi chúng ta hỏi lại những gì họ vừa nghe thì mọi người thường nhớ một cách rất lộn xộn, là bởi vì lắng nghe có hiệu quả đòi hỏi một sự nỗ lực có ý thức và ý chí. Hầu hết mọi người thích nói hơn là nghe. Thậm chí một số nhà quản trị thừa nhận rằng họ ghi chép trong cuộc họp để làm ra vẻ như họ đang lắng nghe. Họ không thấy rằng lắng nghe một cách hiệu quả, là một cách tốt nhất để cải thiện khả năng giao tiếp của mình, và thăng tiến. Nó củng cố sự hoàn thành công tác, và điều này dẫn tới tăng lương, thăng chức, địa vị, và quyền lực.

Sinh viên không hiểu bài hoặc không nắm vững vấn đề của bài giảng; nhân viên không nắm vững chủ trương chính sách của cơ quan; cấp quản trị lãnh đạo cơ quan không thành công... phần lớn chỉ vì không biết lắng nghe.

Nói tóm lại: Lắng nghe là quá trình người nghe có sự tập trung chú ý cao độ vào tất cả những gì được thể hiện ở người nói (lời nói và tất cả những biểu hiện phi ngôn ngữ) để nắm bắt thông tin. Lắng nghe là quá trình người nghe cực suy nghĩ để hiểu ý nghĩa nội dung thông tin mới nghe được, thông qua đó nắm bắt suy nghĩ, tâm tư, tình cảm, mong muốn của người nói. Lắng nghe là nghe hiểu, nghe thấu cảm.

### Ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp

Trong giao tiếp, lắng nghe mang lại những lợi ích sau :

* Giúp nắm bắt đầy đủ nội dung vấn đề, thu thập được nhiều thông tin hơn, đánh giá nội dung thông tin chính xác hơn.
* Tạo ra sự liên kết giữa người với người:

+ tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với mọi người.

+ chia sẻ sự cảm thông với người khác.

+ khám phá ra những tính cách mới mẻ của người đã quen biết.

* Lắng nghe là một biện pháp hữu hiệu để giải quyết xung đột, mâu thuẫn: bằng sự chú tâm và chân thành khi lắng nghe bạn sẽ khiến đối phương cảm thấy được tôn trọng và họ cũng sẽ cởi mở với bạn hơn. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, vì thế họ sống sáng suốt và thấu hiểu mọi việc xung quanh, thành quả mà họ thu được sẽ là lòng tin của mọi người, khả năng nắm được thông tin, khả năng cập nhật hóa thông tin và khả năng giải quyết tốt mọi vấn đề.
* Hiểu và đưa ra những câu trả lời hoặc ý kiến phản hồi hợp lý
* Nhận ra những ẩn ý của người nói…

## Ba kiểu lắng nghe

Trong những tình huống giao tiếp khác nhau đòi hỏi phải áp dụng những kiểu lắng nghe khác nhau. Có ba liểu lắng nghe cơ bản:

Khi bạn tham dự một buổi báo cáo về phương pháp học tập dành cho sinh viên đại học, chủ yếu bạn ***lắng nghe để thu thập thông tin.***

Khi bạn tham dự một buổi thảo luận về chương trình đi dã ngoại trong tháng tới của lớp. Để có ý kiến nhận xét và đưa ra được những ý kiến đóng góp tốt cho chương trình bạn cần ***lắng nghe để phản hồi.***

Khi một người bạn có vấn đề khó khăn trong cuộc sống muốn chia sẻ với bạn, bạn phải ***lắng nghe để thấu cảm*** để có thể hiểu được suy nghĩ, cảm xúc của người bạn và chia sẻ những điều đó với bạn.

Ba kiểu lắng nghe nêu trên không chỉ khác nhau về mục đích mà còn khác nhau về thông tin phản hồi và sự tác động qua lại:

***Mục đích của lắng nghe để thu thập thông tin*** là hiểu và lưu giữ thông tin của người truyền đạt. Bạn có thể hỏi một vài câu hỏi, nhưng cơ bản vẫn là thông tin truyền đạt từ diễn giả tới bạn. Công việc của bạn là xác định một số điểm quan trọng của thông tin đó. Vấn đề không phải là bạn đồng ý hay không đồng ý, chấp thuận hay không chấp thuận - mà chỉ là bạn có hiểu hay không.

***Mục đích của lắng nghe để phản hồi*** là vừa hiểu vừa đánh giá ý nghĩa thông tin của người truyền đạt ở nhiều mức độ: tính logic, chứng cứ rõ ràng và những kết luận có giá trị; ẩn ý của những thông tin dành cho bạn hoặc cho tổ chức của bạn; động lực và ý đồ của người truyền đạt. Lắng nghe để phê bình liên quan tới sự tác động qua lại khi bạn nỗ lực khám phá ra quan điểm của diễn giả. Bạn cũng phải đánh giá tính khả tín của người nói. Chẳng hạn như khi giám đốc kinh doanh khu vực trình bày về dự án kinh doanh trong một vài tháng tới, bạn lắng nghe một cách có phê phán, đánh giá xem liệu các ước tính có giá trị không và những ứng dụng gì đối với bộ phận sản xuất của bạn.

***Mục đích của lắng nghe để thấu cảm*** là hiểu được những cảm giác, nhu cầu và ước muốn của người nói để bạn có thể hiểu được quan điểm của họ, bất kể là bạn có đồng ý với quan điểm đó không. Bằng cách tích cực lắng nghe hoặc cảm thông, bạn sẽ giúp cho cá nhân đó bộc bạch cảm xúc của họ. Bạn đừng đưa ra lời khuyên. Hãy cố gắng không phê phán những cảm giác của cá nhân đó. Hãy để cho người đó nói. Thí dụ như, bạn lắng nghe một cách thấu cảm khi trưởng phòng kinh doanh khu vực kể với bạn về những vấn đề ông ấy gặp phải trong khi đi nghỉ với gia đình ông ta.

Bất kể tình huống giao tiếp nào, tất cả ba kiểu lắng nghe trên đều rất hữu ích, vì vậy để giao tiếp đạt hiệu quả cao chúng ta nên học cách áp dụng cả ba kiểu lắng nghe này vào trong quá trình giao tiếp với mọi người.

## Tiến trình lắng nghe

Lắng nghe là một quá trình bao gồm năm hoạt động liên quan với nhau, xảy ra theo một chuỗi liên tiếp.

***Tham dự***: người nghe nghe thông tin một cách tự nhiên và ghi chép. Sự tiếp nhận thông tin này có thể bị cản trở bởi những tiếng ồn xen vào, nghe kém, hoặc không chú ý.

***Diễn giải:*** người nghe gắn ý nghĩa của thông tin vừa nghe được với giá trị, tôn giáo, ý kiến, kỳ vọng, vai trò, nhu cầu, và trình độ của bản thân. Khi diễn giải cần lưu

ý khuôn khổ giải thích của diễn giả có thể khác với bạn, vì vậy bạn cần xác định xem diễn giả thực sự muốn truyền đạt cái gì.

***Ghi nhớ:*** lưu giữ thông tin để tham khảo sau này. Khi bạn lắng nghe, bạn hãy giữ lại những gì bạn đã nghe bằng cách ghi chép lại hoặc phác thảo trong đầu những điểm quan trọng của diễn giả.

***Đánh giá:*** ứng dụng kỹ năng phân tích phê bình để đo lường những nhận xét của diễn giả. Bạn tách sự kiện ra khỏi ý kiến và đánh giá chất lượng của các chứng cớ.

***Đáp lại:*** phản ứng lại khi bạn đã đánh giá thông tin của diễn giả. Nếu bạn giao tiếp cá nhân hoặc trong một nhóm nhỏ, phản ứng ban đầu thông thường là những hình thức thông tin phản hồi bằng lời. Nếu bạn là một trong số nhiều người tham dự, phản ứng ban đầu của bạn có thể là vỗ tay tán thưởng, cười, hoặc im lặng. Sau này bạn có thể hành động dựa theo những gì bạn nghe được.

## Những rào cản lắng nghe

Lắng nghe là quá trình đòi hỏi sự phối hợp các hoạt động thể chất lẫn tinh thần, cho nên nó bị chi phối bởi các rào cản về thể chất và tinh thần. Trở thành một người biết lắng nghe phần lớn là do khả năng nhận biết và sửa chữa những rào cản đó. Có rất nhiều rào cản khi lắng nghe:

## + Về phía người nghe:

### Khả năng nghe kém

Những người có khả năng nghe kém, hiệu quả lắng nghe cũng sẽ thấp. Khả năng nghe kém có thế do chất lượng của bộ thu, do tuổi tác.

### Mức độ tập trung, chú ý thấp

Lắng nghe đòi hỏi sự tập trung, chu ý cao độ. Nếu trong quá trình lắng nghe, người nghe không có sự tập trung chú ý hay mức độ tập trung chú ý thấp thì lắng nghe sẽ không hiệu quả. Có nhiều người có thói quen làm việc riêng khi nghe, điều này sẽ làm cho lắng nghe kém hiệu quả.

### Khả năng tư duy chậm

Lắng nghe là nghe hiểu. Để hiểu nội dung thông tin người nghe phải tích cực tư tuy và phải có khả năng tư duy tốt. Những người có khả năng tư duy chậm sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả lắng nghe. Chính vì vậy rèn luyện khả năng tư duy có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả lắng nghe.

### Thiếu sự kiên nhẫn khi nghe

Để nghe và hiểu hết ý của người nói, trong quá trình lắng nghe người nghe cần phải kiên nhẫn, không chỉ nghe những nội dung thông tin dễ hiểu hay chỉ tập trung nghe trong một khoảng thời gian ngắn mà cần nghe cả những nội dung thông tin khó hiểu hay những bài nói chuyện trong một khoảng thời gian dài.

* ***Thiên kiến*** là một trong những rào cản phổ biến và khó vượt qua nhất khi lắng nghe bởi vì nó là một tiến trình tự động hóa. Con người không thể hoạt động trong cuộc sống mà không có một số quan niệm nào đó. Tuy nhiên trong các tình huống mới, những quan niệm này có thể là không đúng. Ngoài ra, một số người lắng nghe một cách phòng thủ, coi mọi lời nhận xét là một sự tấn công cá nhân. Phản ứng tức thời của họ là chứng minh rằng người khác thì sai còn họ đúng. Để bảo vệ sự tự trọng của họ, họ có thể xuyên tạc thông tin bằng cách loại bỏ bất cứ cái gì không theo quan điểm của mình.
* Nhiều người lắng nghe cũng phạm phải sai lầm là ***ích kỷ/vị kỷ*** (chỉ nghĩ đến bản thân mình). Chẳng hạn như vào giây phút diễn giả đề cập tới vấn đề của diễn giả thì những người lắng nghe vị kỷ kiểm soát cuộc đàm thoại và nói chuyện về vấn đề của họ. Họ coi thường mối quan tâm của diễn giả bằng cách cho thấy rằng những vấn đề của họ còn lớn hơn gấp đôi. Dù thảo luận về bất cứ vấn đề gì, họ cho rằng họ hiểu biết nhiều hơn diễn giả.
* Một rào cản phổ biến khác là lắng ***nghe có chọn lọc***. Bạn đã từng ngồi học và suy nghĩ mông lung cho đến khi bạn nghe được một từ hoặc một cụm từ gây cho bạn chú ý trở lại. Một trong những vấn đề của việc nghe có chọn lọc là nó đọng lại trong tâm trí bạn không phải những gì diễn giả nói mà là những gì bạn nghĩ rằng thuyết trình viên lẽ ra phải nói.
* Một số thói quen xấu khi nghe như: nghe không có sự chuẩn bị trước, nghe máy móc, giả vờ nghe, hay ngắt lời người nói…

**+ Về phía người nói:** khả năng truyền đạt kém (trình bày không rõ ràng, không lưu loát, trình bày khó hiểu, nói nhanh, nói nhỏ), uy tín thấp…

**+ Về phía môi trường giao tiếp:** tiếng ồn, thời tiết…

## Chiến lược lắng nghe có hiệu quả

Để cải thiện khả năng lắng nghe, bạn hãy tuân thủ những vấn đề sau đây:

* Đừng chú trọng quá nhiều đến phong cách của diễn giả
* Hãy khách quan khi lắng nghe để bạn giảm được ảnh hưởng của cảm xúc khi

nghe và kiên nhẫn cho đến khi bạn nghe được toàn bộ thông tin.

* Hãy tránh sự phân tâm bằng cách đóng cửa lại, tắt điện thoại di động, và tiến gần tới người nói chuyện hơn.
* Hãy đi trước diễn giả bằng cách đoán trước những gì họ sẽ nói và suy nghĩ về những gì họ đã nói.
* Hãy tìm kiếm thông tin không lời. Thường thì giọng nói hoặc cách diễn tả của diễn giả sẽ bộc lộ thông tin nhiều hơn là bằng lời.
* Hãy xem lại những điểm quan trọng. Nó có ý nghĩa không? Những khái niệm có được minh họa bằng sự kiện không?
* Hãy cởi mở bằng cách nêu các câu hỏi làm sáng tỏ sự hiểu biết của bạn; hãy khoan phán đoán phê bình cho đến khi diễn giả kết thúc phần trình bày.
* Đừng ngắt lời, bởi vì việc ngắt lời có thể gây lo ra trong khi bạn đang nỗ lực đạt tới trọng điểm của vấn đề.
* Hãy phán đoán và phê bình nội dung chứ không phải phê bình diễn giả
* Hãy đưa ra ý kiến phản hồi.
* Hãy để diễn giả biết bạn đang theo dõi cuộc nói chuyện với họ.
* Hãy nhìn thẳng diễn giả.
* Hãy lặp lại và tóm tắt nội dung của diễn giả sau khi họ nói xong.
* Hãy ghi nội dung một cách ngắn gọn.

Một cách để bạn có kỹ năng lắng nghe là chú ý tới cách bạn lắng nghe như thế nào? Khi một người nào đó nói, bạn có thực sự nghe được những gì họ nói không, hoặc bạn có nhắc lại bạn sẽ trả lời như thế nào chưa? Hãy cố gắng để đầu óc cởi mở đón nhận thông tin mới dựa trên tinh thần hiểu biết và tôn trọng nhau.

## Đặc điểm của người biết lắng nghe và người không biết lắng nghe

* 1. **Người không biết lắng nghe**
* Họ không lắng nghe những chủ đề khô khan
* Họ quá quan tâm tới vẻ bề ngoài của người nói
* Họ có khuynh hướng tranh luận với người nói
* Họ không biết phản hồi
* Họ ghi chép quá nhiều
* Họ làm ra vẻ chú ý
* Họ dễ bị phân tâm
* Họ không thích xem tài liệu khó

## Người biết lắng nghe

* Họ nắm lấy cơ hội; và tự hỏi: “mình đã nghe được những gì, trong vấn đề này mình áp dụng được cái gì?”
* Họ nhận xét nội dung; họ bỏ qua sự sai sót của diễn giả
* Họ kiên nhẫn nghe hết tất cả thông tin từ phía người nói
* Họ không nhận xét cho đến khi hiểu hoàn toàn; họ chỉ làm gián đoạn diễn giả để làm sáng tỏ vấn đề
* Họ lắng nghe để nắm chủ đề chính
* Họ ghi chép ít và ghi chép theo ý hiểu của bản thân
* Họ lắng nghe chăm chỉ; tỏ ra lắng nghe tích cực
* Họ tích cực phản hồi những gì đã nghe, và những gì chưa hiểu
* Họ lắng nghe và cân nhắc các bằng chứng; họ tóm tắt ý chính trong đầu.

Tóm lại, nói chỉ là một mặt của truyền thông giao tiếp trong cuộc sống. Còn lắng nghe lại là một phần rất quan trọng trong đời sống của tất cả chúng ta: sinh viên, cán bộ công nhân viên, nhà kinh doanh, và nhất là các cấp quản trị lãnh đạo cơ quan đều cần phải biết lắng nghe.

Biết lắng nghe là một cách tốt nhất để cải thiện khả năng giao tiếp và thăng tiến trong nghề nghiệp. Nó củng cố sự hoàn thành công tác và giúp bạn thành công trong cuộc sống

**IV. Kỹ năng phản hồi thông tin**

1. **Khái niệm và tầm quan trọng của phản hồi trong giao tiếp**
2. ***Khái niệm phản hồi***

Phản hồi là những hồi đáp, phản ứng của chúng ta trước những tác động của đối tác giao tiếp. Theo nghĩa này, phản hồi trong giao tiếp được thể hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như: đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi; khen ngợi và phên bình; từ chối; phát biểu ý kiến…

Trong nội dung của bài học này chúng ta đi sâu tìm hiểu ba hình thức phản hồi thông dụng trong giao tiếp: đặt câu hỏi; khen ngợi và phê bình; từ chối

### Tầm quan trọng của phản hồi trong giao tiếp

Giao tiếp là quá trình tương tác qua lại giữa các chủ thể giao tiếp và giao tiếp cũng chỉ đạt được hiệu quả khi có sự tương tác tích cực giữa các chủ thể giao tiếp với nhau.

Để giao tiếp hiệu quả, sự tương tác giữa các chủ thể giao tiếp không chỉ thể hiện ở việc nói hay nghe mà còn phải biết phản hồi. Phản hồi là một kỹ năng giao tiếp quan trọng và cũng là một nghệ thuật. Phản hồi hiệu quả trong giao tiếp mang lại những lợi ích sau:

* Thể hiện sự quan tâm, tôn trọng lẫn nhau trong giao tiếp. Ví dụ: khi nghe

người khác nói, việc đặt câu hỏi thể hiện chúng ta đang lắng nghe và quan tâm đến vấn đề đối tác đang trao đổi.

* Giúp chúng ta hiểu rõ, hiểu chính xác những gì đối tác muốn trao đổi. Ví dụ: khi học trên lớp, với những nội dung học tập chúng ta chưa hiểu rõ, việc tích cực trao đổi – hỏi giáo viên hướng dẫn và bạn bè giúp chúng ta học tập tốt hơn.
* Giúp chúng ta thu thập được nhiều thông tin hơn
* Hiểu rõ hơn về tâm lý đối tượng giao tiếp
* Động viên, khuyến khích đối tác giao tiếp
* Giúp chúng ta thể hiện rõ suy nghĩ, quan điểm, thái độ, tình cảm của mình với đối tượng giao tiếp.
* Giúp xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp và bền vững…

## Một số nguyên tắc chung khi phản hồi

Từ những ý nghĩa trên cho thấy, phản hồi là vô cùng quan trọng trong giao tiếp, khi giao tiếp với người khác chúng ta cần dành thời gian để phản hồi. Tuy nhiên phản hồi như thế nào để đạt được các lợi ích trên trong quá trình giao tiếp lại là một vấn đề khó và cần phải được học tập, rèn luyện. Phản hồi hiệu quả cần tuân thủ 8 nguyên tắc sau:

|  |
| --- |
| **Tám nguyên tắc phản hồi thông tin hiệu quả** |
| *Sự phù hợp* | Tập trung vào những thông điệp chân thật, các câu nói phù hợp với suy nghĩ và cảm xúc |
| *Mô tả, không đánh giá* | Tập trung mô tả khách quan những gì xảy ra, không phải mô tả phản ứng của bạn |
| *Khẳng định, không phủ nhận* | Tập trung vào những câu nói thể hiện sự tôn trọng, linh hoạt, hợp tác |
| *Hướng đến vấn đề, không hướng đến cá nhân* | Tập trung vào những vấn đề có thể thay đổi thay vì tập trung vào con người và những đặc điểm của họ |
| *Cụ thể, không nói chung chung* | Tập trung vào những sự kiện và hành vi cụ thể, tránh nói chung chung, thái quá  |
| *Liên tiếp, không đứt đoạn* | Tập trung vào những câu nói chuyển tiếp từ những gì đã được nói trước đó, thúc đẩy sự tương tác |
| *Lắng nghe hỗ trợ, không lắng nghe 1 chiều* | Tập trung vào việc sử dụng nhiều loại phản hồi phù hợp |
| *Có đối tượng sở hữu của câu nói* | Tập trung vào việc chịu trách nhiệm cho những câu phát biểu của mình bằng cách sử dụng những từ có ngôi nhân xưng là "tôi" |

## Một số hình thức phản hồi trong giao tiếp

### Đặt câu hỏi

* 1. *Mục đích của đặt câu hỏi trong giao tiếp*

Trong giao tiếp, đặt câu hỏi thường hướng tới các mục đích sau:

* Thể hiện sự quan tâm đến đối tác giao tiếp, đến vấn đề các bên đang trao đổi
* Giúp chúng ta có nhiều thông tin hơn về vấn đề chúng ta quan tâm
* Giúp làm rõ thêm những nội dung chúng ta chưa nắm rõ
* Hiểu rõ thêm suy nghĩ, quan điểm của đối tác về những vấn đề họ đang trao đổi
* Biểu biện của sự lắng nghe
* Kích thích đối tác trao đổi nhiều hơn những thông tin quan trọng
* Lôi kéo sự tham gia của các thành viên tham gia cuộc giao tiếp
* Đánh giá nhận thức của đối phương về những vấn đề chúng ta đã trao đổi
* Tìm hiểu về đối phương...
	1. *Phân loại câu hỏi*

+ Phân theo tính chất câu hỏi có câu hỏi đóng và câu hỏi mở

* Câu hỏi đóng là dạng câu hỏi đã có sẵn câu trả lời để người được hỏi lựa chọn. Đáp án của câu hỏi đóng thường là có – không; rồi – chưa hoặc lựa chọn một hay nhiều đáp án trong số các đáp án cho sẵn.

Ví dụ: anh đã nắm rõ những vấn đề tôi trao đổi chưa?

Câu hỏi đóng giúp chúng ta thu thập thông tin một cách nhanh chóng nhưng khối lượng thông tin thu được không nhiều.

* Câu hỏi mở là câu hỏi thường dùng cho việc bắt đầu một chủ đề mới, giúp cho cả người nghe và người nói cùng tư duy. Câu hỏi này thường được dùng khi chúng ta cần biết quan điểm hay ý kiến của đối tác về vấn đề hoặc muốn thu thập nhiều thông tin hơn.

Ví dụ: Qua phần trao đổi của tôi, anh đã nắm bắt được những gì?

+ Phân theo mục đích và nội dung hỏi có các dạng câu hỏi sau: Why, What, Who, Where, When, How

Trong giao tiếp tùy vào mục đích, hoàn cảnh giao tiếp mà chúng ta sử dụng dạng câu hỏi nào cho phù hợp.

* 1. *Những lưu ý khi đặt câu hỏi trong giao tiếp*
	+ Hãy lấy những câu hỏi bắt buộc phải hỏi làm trọng tâm, sau đó là những câu cần hỏi, nếu còn thời gian mới đến các câu nên hỏi, chú ý các câu nên hỏi là những câu mang tính chất tìm hiểu thêm.
	+ Hãy tập hỏi những câu hỏi ngắn gọn, cụ thể vào vấn đề, tốt nhất mỗi một vấn đề là một câu hỏi.
	+ Không nên hỏi quá nhiều, hỏi những câu hỏi mang tính thách đố
	+ Câu hỏi cần hỏi đúng người mới giúp mang lại những thông tin bổ ích
	+ Câu hỏi đưa ra cần đúng lúc, đúng chỗ. Đừng ngắt lời của người nói, hãy tập thái độ tôn trọng người nói như chính bạn đang nói vậy.
	+ Có thái độ tự tin, bình tĩnh, tôn trọng, lịch sự khi đặt câu hỏi…

### Khen ngợi và phê bình

* 1. *Ý nghĩa của khen ngợi và phê bình trong giao tiếp*

Khen ngợi và phê bình người khác trong giao tiếp là một trong những hình thức phản hồi cần thiết nhằm đạt được mục đích giao tiếp.

+ Khen ngợi là hình thức ghi nhận, tán dương những điểm mạnh, điểm tốt ở người khác. Khen ngợi thường tạo ra các xúc cảm tích cực ở người được khen.

Các kết quả nghiên cứu cho thấy, những người biết khen ngợi người khác sẽ nhận được nhiều lợi ích. Khi biết cách khen người khác, chúng sẽ có nhiều cơ hội nhận được sự yêu thích từ họ và khi chúng ta mắc sai lầm sẽ được họ tha thứ dễ dàng và nhanh chóng hơn.

Quan trọng hơn, khi biết khen ngợi người khác, chúng ta đã làm tăng niềm hạnh phúc của chúng ta và của người khác. Những người trung thực thừa nhận họ thích nhận được những lời khen nhiều hơn những lời phê bình từ những người xung quanh. Điều này xuất phát từ 2 nhu cầu quan trọng của con người - nhu cầu được coi mình là quan trọng và nhu cầu được yêu thương (the need to feel important and the need to feel loved)

Điều mà ít người biết đến là khi khen người khác cũng sẽ làm tăng hạnh phúc của chính mình, khi khen ngợi người khác chúng ta cảm giác mình rộng lượng hơn, ngược lại khi phê bình người khác chúng ta có cảm giác mình ích kỉ, hẹp hòi.

Khen ngợi có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong việc tạo động lực, kích thích con người hoạt động, làm nảy sinh niềm say mê, hứng thú hoạt động góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động.

+ Phê bình được xem là hình thức phản hồi tiêu cực, phản ánh thái độ không hài lòng của chúng ta trước những hạn chế sai lầm của người khác. Tuy nhiên phê bình cũng là cách thức thể hiện sự quan tâm của chúng ta đối với người khác, giúp người khác nhận ra sai lầm của họ, giúp họ nhận thức rõ giá trị của bản thân và tìm cách hoàn thiện bản thân. Trong hoạt động quản lý, phê bình có tác dụng nâng cao hiệu quả lao động và chất lượng công việc.

Khác với khen ngợi, phê bình thường tạo ra những xúc cảm tiêu cực ở người bị phê bình. Nếu lời phên bình quá gay gắt có thể làm cho người bị phên bình mất lòng tin vào bản thân, mặc cảm, làm giảm hứng thú làm việc và có thể ảnh hưởng xấu đến mối quan hệ giữa người phê bình và người bị phê bình.

* 1. *Những lưu ý khi khen ngợi và phê bình người khác trong giao tiếp.*

+ Khen ngợi:

* Lời khen phải luôn chân thành, không sáo rỗng, không vụ lợi
* Khen ngợi phải kịp thời. Ví dụ: khi nhân viên đạt được một thành tích nào đó người quản lý nên có lời khen ngợi ngay sau đó không nên để lâu
* Nên khen ngợi người khác trước đám đông
* Kết hợp khen ngợi bằng tinh thần và bằng vật chất
* Khen ngợi cần phải công bằng với những người có thành tích như nhau
* Nên chủ động đưa ra lời khen ngợi người khác
* Khen ngợi người khác ngay cả khi họ có thành tích nhỏ...

+ Phê bình:

* Không nên phê bình một cách quá thẳng thắn
* Không nên phê bình một cách quá gay gắt, khó chịu
* Cần hiểu tính cách người bị phê bình để đưa ra cách phê bình hợp lý
* Khi phê bình người khác cần đúng lúc, đúng chỗ không nên tùy tiện
* Nên đưa ra lời khen trước khi đưa ra lời phê bình
* Không nên nhắc lại những sai lầm cũ khi phê bình người khác...

Có 3 đặc điểm quan trọng ở người biết cách đưa ra phản hồi tiêu cực:

* Thứ nhất, họ không vị kỷ. Người nhận được phản hồi tiêu cực tin là lời phản hồi được đưa ra nhằm mục đích cải thiện cuộc sống của họ, không phải là sự trả thù. Người phản hồi không giận dữ hoặc lo sợ khi đưa ra phản hồi. Nếu bạn để ý thấy mình đang căng thẳng khi đưa ra phản hồi tiêu cực thì đó là 1 dấu hiệu cho thấy có thể bạn đang vị kỷ.
* Thứ hai, người biết cách đưa ra phản hồi tiêu cực là người có lòng tự trọng cao, biết lắng nghe. Họ không vì lời phê bình người khác mà đánh mất uy tín, nhân phẩm của bản thân. Họ luôn tôn trọng ý kiến của người bị phê bình và có những xem xét thấu đáo.
* Cuối cùng, người giỏi đưa ra lời phê bình tiêu cực là người thông minh về mặt xã hội (socially intelligent). Họ chọn đúng thời điểm để đưa ra lời phê bình. Vì con người hiếm khi có tâm trạng phù hợp để tiếp thu lời phê bình tiêu cực mà không phòng vệ. Khuynh hướng tự nhiên của chúng ta là trở nên phòng vệ; nghĩa là tìm các lý lẽ giải thích vì sao lời phê bình không có giá trị.Người biết cách đưa ra phản hồi tiêu cực chỉ làm điều này khi họ biết người nhận đủ khả năng tinh thần để xử lý nó. Con người tiếp thu phản hồi tiêu cực tốt hơn khi họ đang có tâm trạng tốt, người giỏi về nghệ thuật phê bình hiểu điều này và đợi đến thời điểm người nhận có tâm trạng tốt trước khi đưa ra phê bình.

### Nghệ thuật từ chối

Chân thành trong giao tiếp, luôn quan tâm giúp đỡ người khác là những hành vi đẹp được khuyến khích. Tuy nhiên không phải lúc nào chúng ta cũng có thể làm tất cả những điều người khác yêu cầu, mong muốn. Chính vì vậy, từ chối là một hình thức phản hồi nhiều khi không thể tránh khỏi trong giao tiếp, đặc biệt là trong những tình huống giao tiếp mà khi nhận được sự đề nghị, nhờ vả từ đối tác nhưng chúng ta không có khả năng đáp ứng.

Từ chối là một nghệ thuật cần được học tập và rèn luyện. Để từ chối người khác mà không làm cho họ buồn, họ giận, họ phiền lòng, chúng ta cần lưu ý những vấn đề sau:

1. *Hãy cân nhắc thật kĩ trước khi từ chối*

Cần xác định rõ lí do tại sao phải từ chối. Hãy xác định rõ là bạn không thể thỏa mãn yêu cầu của họ vì bạn không đủ khả năng hay do bạn quá bận. Nếu đúng sở trường mà bạn từ chối thì có thể mất uy tín. Cần lưu ý mức độ thân thiết của mối quan hệ và cách từ chối nào là tốt nhất. Hãy cân nhắc mức độ ảnh hưởng của sự từ chối đến mối quan hệ giữa chúng ta và đối tác.

1. *Không nên đưa ra lời từ chối một cách quá vội vàng*

Từ chối quá vội vàng hay từ chối "thẳng thừng" thường kém tế nhị. Hãy "hoãn binh" một lúc để "chọn" từ ngữ, giọng nói và thể ngữ (ngôn ngữ cơ thể) cho hợp lý để tránh căng thẳng cho cả hai.

1. *Khi từ chối nên dùng cách từ chối khéo, sử dụng những từ ngữ nhẹ nhàng, dễ nghe, hạn chế dùng từ “không”, “không thể” khi từ chối*

Ví dụ: Thay vì nói: “Em không thể giúp anh được vì em đang rất bận”, chúng ta nói: “Em rất muốn giúp anh nhưng hiện tại em đang rất bận, mong anh thông cảm”

1. *Nên đưa ra những lí do từ chối một các thuyết phục và trung thực*

Khi đã xác định được các lí do tại sao bạn phải từ chối, hãy chọn ra lí do thuyết phục nhất để từ chối. Đừng bao giờ để cho đối tác nhận ra rằng lí do từ chối chỉ là giả tạo. Ví dụ: chúng ta nói có việc bận nhưng đối tác bắt gặp chúng ta đang đi chơi.

1. *Nên gặp mặt trực tiếp để từ chối*

Đừng gởi tin nhắn, email hoặc lời nhắn. Nên gặp trực tiếp hoặc gọi điện thoại để tránh hiểu lầm. Nếu không, bạn có thể bị đánh giá thấp vì họ hiểu là bạn coi thường họ. Gặp nhau trực tiếp là cách tốt để có thể hiểu nhau hơn, không bị "tam sao thất bản".

1. *Đừng trì hoãn khi đã quyết định từ chối*

Đừng để đến ngày mai những gì bạn có thể làm ngay hôm nay. Nếu không đáp ứng được những yêu cầu đề nghị của đối tác, sau khi cân nhắc kĩ chúng ta nên từ chối ngay để đối tác chủ động giải quyết vấn đề của họ. Nên từ chối dứt khoát, vì sự do dự có thể gây thêm khó khăn cho người khác.

1. *Nên đề xuất giải pháp giúp người bị chúng ta từ chối có cách để giải quyết vấn đề*

Có những yêu cầu chúng ta không thể trực tiếp thực hiện nhưng nếu chúng ta biết ai là người có thể làm thay hãy chia sẻ với người bị từ chối, điều này là hết sức cần thiết. Trong một số trường hợp, trước khi giới thiệu chúng ta nên xin phép người chúng ta sẽ giới thiệu. Biết rằng không dễ từ chối, nhưng trước khi từ chối, hãy đặt mình vào hoàn cảnh của họ và hiểu sự ảnh hưởng đối với họ khi bạn từ chối. Khi họ nhận thấy bạn vẫn quan tâm và cảm thông, họ sẽ dễ chấp nhận lời từ chối của bạn hơn.