

Bài giảng

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

I. TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP

1. Khái niệm

a) Khái niệm về giao tiếp

Có nhiều khái niệm khác nhau về giao tiếp, nhưng có thể hiểu chung nhất: *“Giao tiếp là quá trình chuyển giao, tiếp nhận và xử lý thông tin giữa người này với người khác để đạt được mục tiêu”*.

Thực chất, giao tiếp là quá trình trao đổi giữa hai hay nhiều người sử dụng một mã cử chỉ, từ ngữ để có thể hiểu được một thông tin chính thức hay phi chính thức. Một lưu ý quan trọng trong quan niệm mới về giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin luôn có 2 chiều: Chuyển từ người phát tin đến người nhận tin, đồng thời phải có sự phản hồi lại của người nhận tin đối với người phát tin. Có như vậy quá trình giao tiếp mới thực sự hiệu quả.

b) Khái niệm kỹ năng giao tiếp

Ngân hàng Thế giới đã gọi thế kỷ 21 là kỷ nguyên của kinh tế tri thức và dựa vào kỹ năng của con người, đồng thời cho rằng năng lực của con người được đánh giá trên cả 3 khía cạnh: Kiến thức, kỹ năng và thái độ.

Kỹ năng là khả năng của một người thực hiện một công việc nhất định, trong một hoàn cảnh, điều kiện cụ thể để đạt được một mục tiêu nhất định.

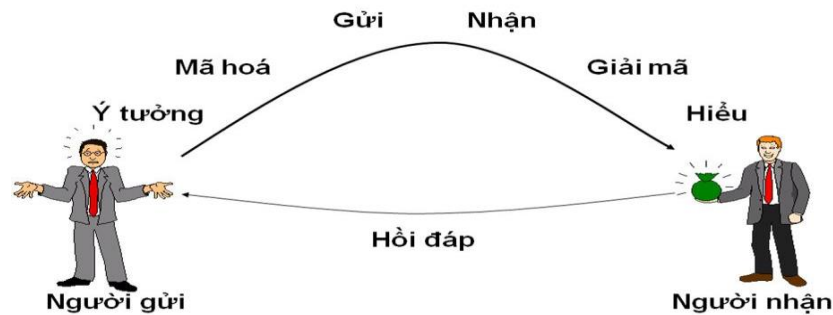
Kỹ năng giao tiếp là khả năng ứng dụng tri thức khoa học vào quá trình giao tiếp có hiệu quả nhất.

Ở Việt Nam, thời gian trước đây, đào tạo các kỹ năng chưa được chú trọng. Sinh viên khi ra trường biết nhiều kiến thức, nhưng lại thiếu kỹ năng làm việc cụ thể. Một cán bộ được đào tạo bài bản, nắm chắc quy trình nghiệp vụ song lại không có phương pháp để tổ chức triển khai công việc trong thực tiễn. Gần đây, các phương tiện thông tin đại chúng đã nhắc nhiều đến cụm từ “kỹ năng” và “kỹ năng mềm”. Nếu bạn không có kỹ năng đánh máy, thì dù có thuộc lòng 10 quyển sách về Microsoft Office cũng vô nghĩa. Và từ xa xưa, ông cha ta đã dạy: “Tiên học lễ, hậu học văn” nhằm đề cao vai trò hàng đầu của kỹ năng giao tiếp ứng xử trong cuộc sống xã hội...

2. Quá trình giao tiếp

Quá trình truyền thông điệp từ một người gửi đến người nhận có thể mô phỏng như hình dưới đây:

Quá trình giao tiếp



Các yếu tố cấu thành quá trình giao tiếp:

- Người gửi thông điệp: Để trở thành một người giao tiếp tốt, trước tiên bạn phải tạo được cho mình sự tự tin, điều này thể hiện bằng những hiểu biết của bạn về chủ đề, về người tiếp nhận và bối cảnh truyền đạt thông điệp. Nếu không, thông điệp của bạn có thể bị hiểu sai. Các hình thức giao tiếp qua viết, nói hay các hình thức khác đều bị chi phối bởi giọng điệu của người truyền đạt thông điệp, tính căn cứ của lý luận, những gì được giao tiếp và những gì không nên đưa vào, cũng như phong cách giao tiếp riêng của bạn.

- Thông điệp: Thông điệp luôn chứa đựng cả yếu tố trí tuệ và tình cảm. Yếu tố trí tuệ để chúng ta có thể xem xét tính hợp lý của nó và yếu tố tình cảm để chúng ta có thái độ thích hợp, qua đó thay đổi được suy nghĩ và hành động.

- Kênh truyền thông điệp: Các thông điệp sau khi được mã hoá, được truyền nhận qua nhiều kênh, như “nói” bằng cách gặp mặt, gọi điện thoại; “viết” bằng thư từ, email, bản ghi nhớ hay báo cáo... và sau khi được giải mã, truyền đạt đến người nhận, bạn sẽ trông chờ ở họ những phản hồi.

- Người nhận thông điệp: Hãy luôn nhớ là bản thân người nhận thông điệp cũng tham gia vào quá trình này với những ý tưởng và tình cảm có thể làm ảnh hưởng đến việc hiểu thông điệp cũng như cách phản hồi lại thông điệp của người nhận. Những phản hồi này thể hiện rõ ràng nhất việc người nhận thông điệp có hiểu chính xác hay không.

- Cuối cùng là bối cảnh mà thông điệp của bạn được truyền đi, nó là yếu tố về môi trường xung quanh hay rộng hơn là nền văn hóa.

3. Rào cản trong giao tiếp

Tất cả những gì ngăn cản việc hiểu thông điệp một cách chính xác đều được gọi là rào cản trong giao tiếp. Có rất nhiều rào cản khách quan và chủ quan tồn tại hiện hữu:

- **Định kiến, thành kiến** là rào cản lớn nhất trong giao tiếp, khi có định kiến, thành kiến với người giao tiếp thì chúng ta khó giữ được tính khách quan mà thường đánh giá tiêu cực, lệch lạc về thông tin thu nhận được.

- **Sự khác biệt về ngôn ngữ, văn hoá, phong tục tập quán:** Sự khác nhau về đặc điểm văn hóa, phong tục tập quán có thể làm các bên không hiểu nhau trong quá trình giao tiếp nên sẽ tạo thành rào cản.

- **Sự chênh lệch về địa vị, trình độ nhận thức...** cũng sẽ gây trở ngại cho quá trình giao tiếp. Chúng ta thường răm rắp nghe theo những người có địa vị cao và bỏ qua những người có địa vị thấp.

- **Môi trường giao tiếp không thuận tiện:** Thời tiết, khí hậu, tiếng ồn, chỗ đông người; hoàn cảnh, thời gian, không gian không phù hợp... sẽ cản trở quá trình giao tiếp. Người gửi và người nhận khó có khả năng tập trung cao độ vào thông điệp trong giao tiếp.

- **Bản thân chúng ta:** Sự quá tập trung vào bản thân mình mà không chú ý tới người khác có thể dẫn tới những nhầm lẫn và xung đột trong giao tiếp. Nguyên nhân là do: Bản năng phòng vệ (chúng ta cảm thấy ai đó đang tấn công mình), sự ưu tiên (chúng ta cảm thấy mình hiểu biết nhiều hơn người khác) và cái tôi (chúng ta cảm thấy mình là trung tâm của mọi hoạt động). Căng thẳng tâm lý của bản thân cũng là rào cản trong giao tiếp. Mọi người sẽ không nhìn nhận vấn đề theo cùng một cách nếu họ đang bị căng thẳng tâm lý. Vào thời điểm thông điệp được đưa ra, những gì chúng ta nhìn nhận và tin tưởng sẽ chịu tác động bởi các yếu tố tâm lý như niềm tin, giá trị, kiến thức, kinh nghiệm và mục tiêu.

- **Thông điệp không rõ ràng:** Sự xao lãng thường xuất hiện khi chúng ta tiếp nhận những thông điệp mù mờ, không rõ ràng, gây cảm giác nhầm lẫn, không muốn nghe.

Các rào cản trên có thể được xem như là những bộ lọc, nghĩa là khi thông điệp rời người gửi sẽ phải đi xuyên qua các bộ lọc này để đến với người nhận. Những bộ lọc này sẽ “bóp méo” thông điệp. Và cách thức để thoát khỏi những bộ lọc đó là thông qua chủ động lắng nghe và phản hồi thông tin.

4. Các yếu tố và nguyên tắc bảo đảm giao tiếp có hiệu quả

a) Những yếu tố để thực hiện giao tiếp hiệu quả

Để hoạt động giao tiếp có hiệu quả, cần đảm bảo những yếu tố cơ bản sau:

- **Phải xây dựng được một bản thông điệp rõ ràng, chính xác, dễ hiểu:** Thông điệp trong giao tiếp phải được xây dựng hiệu quả, nghĩa là nội dung phải rõ ràng, chính xác, dễ hiểu, được trình bày hợp lý và truyền đi hữu hiệu. Đồng

thời phải bảo đảm cho ý nghĩa của thông điệp phản ánh và được hiểu theo một nghĩa nhất định, tránh được hiện tượng “ông nói gà, bà hiểu vịt”.

- **Bảo đảm dòng chảy thông tin:** Có nghĩa là trong giao tiếp phải bảo đảm thông tin liên tục, không bị gián đoạn, ngắt quãng để người phát và nhận thông tin dễ chia sẻ với nhau.

- **Lắng nghe chân thành và thực hiện hồi đáp cần khi cần thiết:** Để giao tiếp tốt, điều quan trọng là phải lắng nghe đối tác một cách chân thành và cần thực hiện sự hồi đáp vì bản chất của quá trình giao tiếp là thông tin hai chiều, tức là trong quá trình giao tiếp phải có sự trao đổi giữa 2 bên đối tác. Tuy nhiên sự hồi đáp này phải đúng thời điểm, tức là thực hiện hồi đáp khi cần thiết.

- **Nắm được môi trường xã hội khi giao tiếp:** Khi giao tiếp phải biết ta đang giao tiếp với ai? khi nào? trong bao lâu? Đối tác của ta có đặc điểm văn hóa như thế nào?

- **Sử dụng ngôn ngữ phù hợp:** Người phát tin và nhận tin (đặc biệt là người phát tin) phải có kỹ năng sử dụng ngôn ngữ phù hợp với đối tác, tránh dùng các ngôn từ, thuật ngữ quá hàn lâm, khó hiểu.

b) Các nguyên tắc bảo đảm giao tiếp hiệu quả

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

Nguyên tắc 1: Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa các bên giao tiếp

Bất kỳ ai, khi thực hiện các quan hệ giao tiếp đều mong muốn, tin tưởng và hy vọng rằng thông qua việc giao tiếp có thể đạt được một lợi ích nào đó cho mình hoặc cho chủ thể mà mình đại diện. Lợi ích mà con người hướng tới có thể là vật chất (tiền bạc, tài sản...) cũng có thể là lợi ích tinh thần (trình bày ước chế, mong được chia sẻ và cảm thông, hoặc một đề nghị được ghi nhận đóng góp của bản thân cho tập thể, cho xã hội...). Chính vì vậy, một nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp là phải cố gắng đảm bảo sự hài hòa về lợi ích của hai bên tham gia giao tiếp. Nguyên tắc này đòi hỏi những người trực tiếp giao tiếp với đối tác phải chú ý những điểm cơ bản như sau:

- Hiểu tâm lý của đối tác, dành thời gian để tìm hiểu mục đích của đối tượng giao tiếp, đồng thời phải biết mình cần đạt được mục đích gì trong hoạt động giao tiếp.

- Trong trường hợp lợi ích của đối tượng giao tiếp không được thỏa mãn, cần phải tỏ thái độ cảm thông, chia sẻ chứ không thể có thái độ hiếu thắng hoặc thờ ơ.

Nguyên tắc 2. Đảm bảo sự bình đẳng trong giao tiếp

Trong hoạt động giao tiếp, người làm dịch vụ sẽ gặp nhiều đối tượng khác nhau (già - trẻ; nam - nữ; lãnh đạo - nhân viên; giàu - nghèo...). Vấn đề đặt ra ở đây là phải bảo đảm sự bình đẳng trong giao tiếp. Để giải quyết tốt vấn đề này thì cách thức tốt nhất là thực hiện nguyên tắc “mọi đối tác đều quan trọng”, nghĩa là mọi đối tượng giao tiếp đều phải được tôn trọng và đối xử bình đẳng. Nguyên tắc này giúp chúng ta tránh được những sai lầm trong giao tiếp khi có quan niệm “người này không quan trọng”, không có ảnh hưởng gì đến bản thân mình, công ty mình thì thờ ơ, thậm chí coi thường.

Nguyên tắc 3. Luôn hướng tới giải pháp tối ưu

Nguyên tắc này dựa trên cơ sở nguyên tắc 1. Trong thực tế, để có thể tạo ra một sự hài hòa về mặt lợi ích của các bên giao tiếp không phải là dễ dàng và đơn giản. Điều này dễ hiểu bởi mong muốn của các bên giao tiếp thì nhiều, nhưng đáp ứng và thỏa mãn những mong muốn đó lại có hạn. Vì vậy, việc một trong các bên hoặc nhiều bên khi tiến hành giao tiếp có thể không đạt lợi ích của mình như mong muốn là chuyện thường tình. Vấn đề ở chỗ là nhân viên dịch vụ xử lý công việc thế nào để không chỉ thỏa mãn một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của mọi đối tượng giao tiếp mà còn phải làm cho đối tượng giao tiếp hiểu và chấp nhận thực tế ngay cả khi mục đích của họ không đạt.

Để làm được điều đó, trong quá trình giao tiếp, nhân viên dịch vụ nên đưa ra một số giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định. Muốn đưa ra các giải pháp thì một bên tham gia vào quá trình giao tiếp cần xác định mục đích (lợi ích) cần đạt được, đồng thời cũng phải xác định mục đích đó có thể đạt được ở mức độ nào (cao, trung bình hay thấp). Việc này sẽ giúp cho các đối tượng tham gia giao tiếp chuẩn bị sẵn sàng tư tưởng nhượng bộ trong điều kiện và giới hạn cho phép để có thể thương lượng với bên kia khi các điều kiện, tiêu chuẩn lý tưởng không đạt được.

Nguyên tắc 4. Tôn trọng các giá trị văn hóa

Trong quá trình giao tiếp, giá trị văn hóa của các bên phải được tôn trọng. Ứng xử trong giao tiếp phải mang tính dân tộc và phản ánh truyền thống tốt đẹp. Với người Việt Nam, nét văn hóa trong giao tiếp thể hiện: Tác phong, thái độ cởi mở, tế nhị và chu đáo; hiếu khách (tôn trọng), lịch sự và nghiêm túc đối với mọi đối tượng giao tiếp. Bởi vì, giao tiếp là sự tương tác xã hội luôn chứa đựng yếu tố con người và các yếu tố tình cảm. Một thái độ niềm nở, hòa nhã, tinh thần hiếu khách, phong cách lịch sự và nghiêm túc là những chuẩn mực giao tiếp quan trọng.

II. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

A. KỸ NĂNG LẮNG NGHE

1. Khái niệm và tầm quan trọng của lắng nghe

a) **Khái niệm:** Lắng nghe là quá trình ngừng/ngỉ mọi việc để tập trung chú ý, nhằm giải mã sóng âm thanh thành ngữ nghĩa.

b) Tầm quan trọng của lắng nghe

+ **Trong công việc:** Lắng nghe đóng vai trò rất quan trọng trong công việc. Muốn thành công trong bất cứ ngành nghề nào cũng phải biết lắng nghe, đặc biệt là làm lãnh đạo, nghề bán hàng, tư vấn, thư ký, luật sư,... Lắng nghe giúp ta học hỏi kinh nghiệm, thấu hiểu tâm tư tình cảm, tính cách, sở thích, thói quen của đồng nghiệp, khách hàng, đối tác và những người xung quanh. Từ đó tạo sự gắn kết, hợp tác và tăng hiệu quả công việc.

+ **Trong cuộc sống hàng ngày:** Trong cuộc sống thường ngày, lắng nghe giúp xây dựng và phát triển mối quan hệ. Trong giao tiếp, ai cũng thích được người khác lắng nghe. Nếu bạn biết lắng nghe, ủng hộ và khích lệ đúng cách, cuộc nói chuyện sẽ trở nên thoải mái, say sưa. Như vậy, lắng nghe giúp chúng ta hiểu nhau để thân thiết, gắn bó và tin tưởng hơn.

Tóm lại: tầm quan trọng của lắng nghe trong giao tiếp là

- ❖ Lắng nghe để biết mình sai hay đúng; để học tập và tích lũy kinh nghiệm; để rèn tính kiên nhẫn;
- ❖ Lắng nghe để xây dựng mối quan hệ, để kết bạn, để kiếm tiền;
- ❖ Lắng nghe để thu nhận ý kiến; để thực hiện tốt sự hướng dẫn của người nói;
- ❖ Lắng nghe để hiểu được nhu cầu, tâm trạng, khó khăn của đối tượng giao tiếp;
- ❖ Lắng nghe để giải quyết xung đột:

Lắng nghe giúp ta giải quyết xung đột hiệu quả hơn. Khi không tức giận, ai cũng tỉnh táo để nhìn nhận sự việc và sáng suốt đưa ra giải pháp. Nhưng khi xung đột xảy ra thì chúng ta thường rơi vào tình trạng “cả giận mất khôn”. Vì vậy, nếu ta là người trung gian hòa giải thì hãy tách họ ra và lắng nghe họ. Mọi việc sẽ trở nên dễ dàng hơn khi họ nói hết ra và bình tĩnh trở lại.

Theo thống kê của các nhà xã hội học, trung bình một ngày ta dành 53% thời gian để lắng nghe nhưng hiệu suất chúng ta thu được chỉ có 25% - 30%. Vậy điều gì làm ta nghe không hiệu quả?

2) Nguyên nhân nghe không hiệu quả

- **Thái độ không muốn nghe:** “Điếc hơn người điếc là người không muốn nghe”. Với người điếc, nếu họ muốn nghe, ta có thể viết hoặc dùng máy trợ

thính, dùng cử chỉ, điệu bộ để ra hiệu. Còn một người bình thường được trang bị đầy đủ kỹ năng nhưng họ không muốn nghe thì cố gắng đến mấy cũng vô ích.

- **Nghe không nỗ lực, tập trung:** Lắng nghe cần sự tập trung và chú ý. Nếu chúng ta vừa làm việc riêng hoặc nghĩ đến việc khác sẽ khiến chúng ta không những không thu nhận được thông tin mà còn hỏng việc. Nguy hiểm hơn là người nói sẽ cảm thấy bị “bỏ rơi” và không được tôn trọng. Họ sẽ thất vọng, chán nản và không muốn tiếp tục câu chuyện.

- **Nghe “phục kích”:** Nghe phục kích nghĩa là người nghe chỉ nghe xem người nói có gì sai để phản bác lại. Cách nghe này không giúp ta học hỏi điều hay lẽ phải mà lại làm xấu đi quan hệ giữa người nghe và người nói. Những người thành công trong cuộc sống cũng như trong lắng nghe họ luôn biết “*Dãi cát tìm vàng*”, “*Gạn đục khơi trong*”, “*Thấy cơ hội trong khó khăn*”. Dù nghe một bài nói rất dở của một người rất dở, họ vẫn tìm được điều hay, điều tốt để học. Đó chính là biến khó khăn thành cơ hội và học trên sự thành công và cả sự thất bại của người khác.

- **Nghe “phòng thủ”:** Bố mẹ, thầy cô hoặc thủ trưởng gọi ta đến để nói chuyện. Ta sẽ nghĩ ngay đến lỗi của mình và lo lắng vì sắp phải nghe mắng. Điều này tạo nên thói quen nghe phòng thủ làm ảnh hưởng đến hiệu quả lắng nghe.

- **Võ đoán, ngộ nhận:** Đôi khi mới nghe một phần câu chuyện chúng ta đã ngộ nhận rằng ta biết rồi, nhưng thực tế nội dung trình bày chưa chắc đã là điều chúng ta biết. Hơn nữa, cùng một nội dung nhưng người nói khác nhau ta cũng có cảm nhận khác nhau và có mối liên hệ với kiến thức vốn có của ta một cách khác nhau.

- **Nhiều tâm lý, nhiều vật lý:** Khi chúng ta đến một cuộc giao tiếp, có thể chúng ta có tâm trạng như chuyện không vui về gia đình, về công việc, ... Trong tâm trạng như vậy, nếu không kiểm soát tốt thì các trạng thái tâm lý như vậy sẽ ảnh hưởng đến sự chú ý của chúng ta về vấn đề mà đối tác đang trao đổi làm cho chúng ta mất tập trung và lắng nghe không hiệu quả. Đó chính là nguyên nhân nhiều tâm lý.

Nhiều vật lý là các yếu tố tác động vật lý khách quan làm mất sự chú ý lắng nghe của chúng ta trong quá trình giao tiếp như tiếng ồn của xe cộ hoặc tiếng loa, tiếng còi xe, tiếng nói ồn ào của một đám đông, ...

3) Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

Để lắng nghe hiệu quả, cần có những kỹ năng sau đây:

- **Gác các việc khác lại, nỗ lực và tập trung:**

Hành động gác tất cả các việc khác lại thể hiện mình sẵn sàng lắng nghe. Khi không chú ý đến các hoạt động khác thì ta sẽ tập trung và chú ý hơn đến người nói và nội dung trình bày, hiệu quả lắng nghe sẽ cao hơn.

Độ chú ý của chúng ta trong mỗi cuộc giao tiếp phụ thuộc vào 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.

- *Nhìn vào người nói, hồi đáp để ủng hộ người nói:*

Nếu bạn chưa có thói quen nhìn vào người nói khi lắng nghe, 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.

Hồi đáp tích cực sẽ truyền cảm hứng và gây hưng phấn cho người nói. Hồi đáp trong lắng nghe cần lưu ý: Hãy dừng lại một chút trước khi hồi đáp, 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.

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. Hãy nhìn vào người nói để lắng nghe cả những điều không nói. Nếu chỉ ghi nhận thông tin mà người nói cung cấp, bạn sẽ không bao giờ hiểu hết ý họ muốn nói. 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.

- *Lắng nghe đồng cảm:* Trong cuộc sống mỗi con người có rất nhiều tâm tư, tình cảm cần được chia sẻ. Lúc này vai trò người lắng nghe không phải là thu nhận thông tin mà 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.

- *Kiểm soát cảm xúc bản thân:* Trong quá trình giao tiếp, có thể đôi tác khác ta về cách nhìn, quan niệm, cách sống. Hoặc ta đến một cuộc giao tiếp với tâm trạng không tốt như có chuyện buồn với gia đình, bạn bè, đồng nghiệp... Sự khác biệt với đôi tác hoặc trạng thái tâm lý không tốt của bản thân có thể làm

cho ta không tập trung lắng nghe khi giao tiếp. Vì vậy, để lắng nghe hiệu quả, ta cần phải kiểm soát tốt cảm xúc của bản thân trong quá trình giao tiếp để vượt qua trạng thái tâm lý của bản thân cũng như vượt qua định kiến cá nhân.

- **Nhắc lại và diễn giải nội dung, hỏi để làm rõ vấn đề:** 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.

Trong giao tiếp và lắng nghe, nếu chúng ta chưa hiểu, thay vì âm 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.

- **Tìm ra ý chính và ghi nhớ nội dung quan trọng:** Buổi nói chuyện thường có rất nhiều thông tin. Người thông minh không nhớ tất cả các chi tiết mà họ chắt 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. Để ghi nhớ được thông tin sau cuộc giao tiếp, tốt nhất là ghi lại những ý chính này vì không ai có thể nhớ được mọi điều, nhất là khi thời gian qua đi.

- **Nghe xong rồi hãy nói, không nên ngắt lời người nói khi chưa thực sự cần thiết:** 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. 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. 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.

Chữ **Thính** của người Trung Quốc (xem hình) thể hiện rất sâu sắc kỹ năng lắng nghe, nó gồm các bộ vương, nhĩ,



Chữ Thính

nhân, nhất, tâm. Ta cùng nghiên cứu để rút bài học nâng cao hiệu quả công việc:

- **Nhĩ:** Lúc nào cũng phải vênh tai lên mà lắng nghe.
- **Nhãn:** Để lắng nghe cả những điều mà đối tác chưa biết cách diễn tả, khi nghe nên nhìn vào mặt và mắt đối tác.
- **Vương:** Tôn trọng người nói. Coi người nói là thượng đế.
- **Tâm:** Phải để tâm đến đối tác, đồng cảm với họ và để tâm vào câu chuyện, hết lòng lắng nghe.
- **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.

B. KỸ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ

Có rất nhiều con đường, nhiều phương pháp để giao tiếp thành công nhưng khi giao tiếp hay thuyết trình phần lớn người ta thường tập trung vào chuẩn bị nội dung mà ít khi chuẩn bị cho việc thể hiện như thế nào, sử dụng giọng nói ra sao, ngừng câu ngắt ý ở điểm nào, mắt sẽ đi đâu khi đang trao đổi ở ý đó... Hay nói cách khác đó là sử dụng các kỹ năng phi ngôn từ trong giao tiếp.

1. Khái niệm, đặc điểm của phi ngôn từ

a) Khái niệm

Theo Jonathan Avery Dwyer: “Giao tiếp phi ngôn từ bao gồm toàn bộ các bộ phận của thông điệp không được mã hoá bằng từ ngữ, ví dụ: giọng nói, nét mặt hoặc cử chỉ, di chuyển”.

Để làm rõ khái niệm phi ngôn từ, chúng ta hãy phân biệt với ngôn từ theo bảng dưới đây:

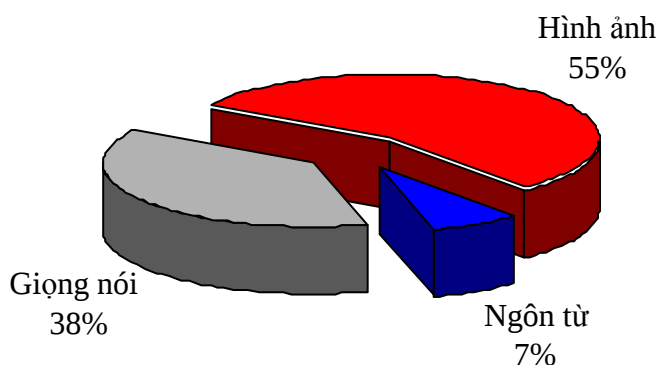
	Hữu thanh	Vô thanh
Ngôn từ	Từ nói	Từ viết
Phi ngôn từ	Giọng nói (chất giọng, âm lượng, độ cao...), tiếng thở dài, tiếng kêu la...	Điệu bộ, dáng vẻ, trang phục, nét mặt, ánh mắt, đi lại, mùi...

Ngôn từ là nội dung thông điệp hoặc bài thuyết trình được các diễn giả nói ra hoặc viết ra. Phi ngôn từ là giọng nói (bao gồm các yếu tố như: Ngữ điệu, chất giọng, độ cao...) và hình ảnh (bao gồm những gì người nhận thông điệp/thính giả nhìn thấy: Nét mặt, dáng vẻ, trang phục, di chuyển...).

Để giao tiếp hay thuyết trình thành công, ngoài yếu tố nội dung, người chuyên thông điệp hay diễn giả cần quan tâm đến việc thuyết phục người nghe bằng giọng nói, dáng điệu, cử chỉ, trang phục, mắt quan sát hội trường...

Khi ta truyền tải một thông điệp thì hiệu quả của ngôn từ, giọng nói và hình ảnh được thể hiện như sau:

Tỉ lệ giữa ngôn từ và phi ngôn từ là 7/93 - tức là sức ảnh hưởng của phi ngôn từ tới người nghe gấp 13,3 lần ($93/7$) nội dung.



b) Đặc điểm của phi ngôn từ

- Luôn tồn tại: Khi ta giao tiếp với một đám đông, dù ta nói hay không nói thì phi ngôn từ vẫn luôn thể hiện và được người khác ghi nhận. Ví dụ: nét mặt, dáng đứng, trang phục, di chuyển...

- Có giá trị thông tin cao: Hai người khác biệt về văn hóa và ngôn ngữ, khi gặp nhau họ vẫn có thể hiểu nhau qua hành vi, cử chỉ. Trẻ con chưa biết nói, chưa biết đọc, chưa biết viết vẫn có thể cảm nhận được những gì người khác nói thông qua phi ngôn từ. Phi ngôn từ giúp thay thế, bổ trợ hoặc nhấn mạnh thông điệp muốn truyền tải. Ví dụ: Khi muốn một người lại gần, ta chỉ cần vẫy tay, không nhất thiết phải nói “lại đây”.

- Mang tính quan hệ: Qua hành vi cử chỉ khi giao tiếp/ thuyết trình thể hiện sự gần gũi, thân thiện giữa người nói và người nghe.

- Khó hiểu: Cùng một cử chỉ nhưng được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau. Điều này gây nên sự lầm lẫn trong giao tiếp hoặc thuyết trình.

- Chịu ảnh hưởng của văn hoá: Phi ngôn từ chịu ảnh hưởng nhiều của văn hóa. Một số hành vi, cử chỉ phù hợp với địa phương này nhưng lại không phù hợp địa phương khác. Ví dụ: Hành động giơ ngón tay cái lên cao, với Châu Âu, với Bắc Mỹ được coi là nhất, là khen ngợi, đồng ý nhưng với Úc thì bị coi là chửi tục.

- Có khả năng điều tiết

2. Các kiểu phi ngôn từ và kỹ năng sử dụng

Tất cả các hành vi cử chỉ được thể hiện trên cơ thể con người khi giao tiếp đều được gọi là phi ngôn từ, tuy nhiên trong giao tiếp hay trong thuyết trình ta có thể tạm chia làm 10 kiểu chính. Sau đây là các kiểu phi ngôn từ và kỹ năng thể hiện để tăng hiệu quả giao tiếp:

a) *Giọng nói:*

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. Tâm trạng quan hệ với thính giả cũng được thể hiện rất rõ qua giọng nói.

- **Ngữ điệu:** Khi nói giọng ta phải diễn tả cảm xúc theo nội dung nói.

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

- **Biến điệu:** Khi nói cần nhấn mạnh từ ngữ để tăng giá trị thông điệp.

- **Cường độ, trường độ:** 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:** Khi nói ta phải nhấn mạnh vào những từ mấu chốt nhất trong một câu, hoặc những câu mấu chốt nhất trong một đoạn. Điều đó sẽ giúp người nghe dễ dàng hình dung và bắt ý hơn.

- **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 sự trao đổi, chia sẻ và biểu hiện, phản ứng của người nghe. Quan trọng nhất của người nói khi giao tiếp là phải phù hợp với nội dung, hoàn cảnh và đối tượng.

- **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. Giọng nói của ta cũng giống như một nhạc cụ và bài thuyết trình là một bản nhạc. Bạn chơi bản nhạc đó hay, thính giả sẽ chăm chú lắng nghe, vỗ tay tán thưởng. Nếu bản nhạc của bạn đều đều, họ sẽ ngủ gật, bất luận là vấn đề ta nói quan trọng đến đâu.

- **Độ cao:** Giọng nói phải có lúc cao, lúc thấp. Phải nói to, nói vang, để nói cả ngày không biết mệt. Nếu phát âm trong cổ họng, dễ bị bệnh nghè nghệp do luồng hơi đi qua cổ họng làm tổn thương họng và dây thanh quản. Nếu phát âm ở cửa miệng 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:** 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.

- **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 luyện tiếc thì đó lại có nghĩa là một ông già chết rất đột ngột.

b) Dáng điệu và cử chỉ

- Hai mươi (20) giây đầu tiên khi gặp mặt, ta gây ấn tượng với người nghe bằng hình ảnh ta xuất hiện. Đúng 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 thính giả đánh giá về ta. Dáng điệu chừng chạc đàng hoàng thì gây sự kính trọng tự nhiên, còn ngược lại sẽ gây mất thiện cảm.

- Động tác thường xuyên hay gặp nhất của người thuyết trình là tựa vào bàn. Nhưng xương sống mới là cái 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. 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”. Tại sao như vậy? Vì ta đứng trụ trên cả hai chân. Đứng trụ hai chân thì dễ mỏi và khó di chuyển. 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 thỉnh thoảng phải đổi chân trụ. 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”, nhìn theo hướng nào, chân mới xoay theo hướng đó thì ta sẽ dễ dàng quan sát hơn. Luôn nhớ rằng: Ấn tượng ban đầu của người thuyết trình đó là dáng.

c) Trang phục

- “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? Đó là bày tỏ sự tôn trọng thính giả và cũng là để tạo sự tôn trọng cho chính mình. 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, 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.

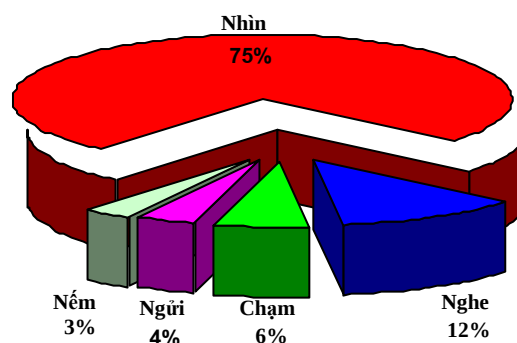
d) Nét mặt

Khi giao tiếp với một đám đông, người thuyết trình cũng như người diễn viên, đều là người xuất hiện trước công chúng. Khi giao tiếp hay trong thuyết

trình không yêu cầu ta phải có ngoại hình hoàn hảo, nhưng bề ngoài nhìn vào phải gây được thiện cảm. Ta nên giữ cho mình khuôn mặt thoải mái, thân thiện và tươi cười. Nhưng quan trọng nhất của khuôn mặt là biểu cảm. Máy đo được trên khuôn mặt của chúng ta thể hiện 250.000 cảm xúc. Trong một cuộc giao tiếp hay trong cùng một bài nói khi thuyết trình, ta không chỉ thể hiện một chất giọng hay một nét mặt, với nội dung diễn đạt khác nhau sự biểu cảm của khuôn mặt cũng phải khác nhau. Khuôn mặt ta phải thay đổi được theo nội dung thông điệp cần chuyển tải. Thường trong các hội nghị, hội thảo hay các buổi họp, khuôn mặt sẽ khá nghiêm túc, tuy nhiên sẽ chẳng vấn đề gì nếu ta thêm một chút hài hước, thoải mái. Mặt căng thẳng, giọng nói sẽ căng thẳng, mặt thoải mái tự nhiên, giọng nói sẽ vui tươi thoải mái.

đ) Mắt:

- Mắt biểu hiện rất nhiều cảm xúc, suy nghĩ khác nhau. Trong giao tiếp hay thuyết trình thì mắt lại càng vô cùng quan trọng. Theo thống kê, mắt ta thu nhận đến 75% lượng thông tin hàng ngày.



- Quan sát đối tác khi giao tiếp với một đám đông hay trong hội trường khi thuyết trình sẽ giúp diễn giả điều tiết bài nói. Vì người nghe giống như cái gương của người nói. Nếu ta nói căng thẳng, người nghe sẽ cảm thấy căng thẳng theo ta, và ngược lại. Ánh mắt của người chuyển thông điệp hay người thuyết trình có ảnh hưởng lớn tới tâm trạng, thái độ thính giả. Khích lệ người khác bằng ánh mắt, trấn áp người khác cũng bằng ánh mắt, tạo niềm tin cho người nghe cũng bằng ánh mắt.

- Người chuyển thông điệp hay người thuyết trình khi đứng trước thính giả gặp rất nhiều khó khăn trong việc quan sát thính giả như ánh đèn chiếu lên sân khấu, hội trường, mặc dù đôi lúc không quan sát thấy nhưng ta vẫn phải nhìn. Ta không nhìn rõ thính giả nhưng mọi hành vi, thái độ, biểu hiện của ta đều được thính giả để ý. Người chuyển thông điệp hay người thuyết trình luôn phải nhớ một nguyên tắc “Ta không quan tâm đến thính giả, thính giả sẽ không quan tâm đến việc ta đang nói cái gì”

- Liên tục quan sát giúp diễn giả điều chỉnh được lời nói/ bài nói của mình. Khi giao tiếp hay thuyết trình, nhìn biểu hiện của thính giả ta có thể biết được sự chú tâm của thính giả cũng như đo lường được mức độ thành công của cuộc giao tiếp hay của bài nói để kịp thời điều chỉnh. Thấy mắt thính giả chăm chú lắng nghe, ta biết được nội dung giao tiếp/ bài nói của ta đang cuốn hút người nghe. Trong trường hợp này, nếu thính giả thật sự chăm chú và tham gia đặt câu hỏi, ta có thể nói kỹ hơn, sâu hơn. Ngược lại, mặc dù ta đang nói những nội dung cốt lõi nhưng quan sát thấy thính giả không chú tâm thì nếu cần ta điều chỉnh ngay nội dung bài nói vì có thể vấn đề ta đang đề cập thính giả không hứng thú hoặc đã biết. Bài thuyết trình thành công khi đảm bảo nguyên tắc “Nói cái thính giả cần chứ không phải nói cái mình có”.

- Khi giao tiếp trong hội trường, một cách quan sát hiệu quả đó là chia hội trường thành các nhóm, giúp người nói quan tâm được tới từng thính giả trong hội trường và thính giả cũng có cảm giác đang được quan tâm. Mỗi một ý ta dừng trên một nhóm, hoặc một cá nhân nào đó. Khi nhìn chú ý không quá lâu, khoảng 3 giây là vừa.

- Thông thường với những hội trường rất lớn, không thể nhìn hết mọi người được, ta phải chia hội trường thành những khu vực nhỏ hơn. Trong mỗi khu vực nhỏ, ta nhìn một người. Sau khi nói hết một ý ta chuyển sang nhóm tiếp theo. Khi quét lại mỗi nhóm, ta nhìn sang người bên cạnh, như vậy là sẽ nhìn hết được cả hội trường. Để nhìn hết các góc không bỏ sót, ta nhìn theo hình chữ M và chữ W.

- Đặc biệt chú ý là, mặc dù, phải quan tâm bao quát khắp mọi người trong hội trường, nhưng mắt không được đảo nhanh. Cũng giống như giọng nói, dáng điệu, mắt cũng phải có điểm dừng. Với mỗi ý ta phải dừng mắt một lần giống như khi tâm sự vậy.

e) 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, thính giả sẽ dễ thuyết phục và chăm chú hơn tới bài nói của ta khi có nhiều hình ảnh, dẫn chứng cụ thể.

- Muốn thu hút được sự chú ý của thính giả, chuyển động cơ thể của ta phải 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”,

hiều 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. 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 nghị, 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. 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. Khoanh tay là 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 tay khi nói 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 vung tay dứt khoát. Tay chắc chắn giọng chắc chắn, tay lỏng lẻo giọng lỏng lẻo.

g) Động chạm

- Động chạm trong thuyết trình, giao tiếp trực tiếp giữa người nói và người nghe chủ yếu thông qua bắt tay. Bắt tay bày tỏ sự thân thiện, nồng nhiệt, qua đó mối quan hệ giữa hai người sẽ gần gũi hơn. Thông thường khi bắt tay, hai lòng bàn tay nên áp vào nhau, hai ngón cái đan chéo, bóp vừa đủ mạnh và có thể lỏng nhẹ. Bắt tay là phép lịch sự tối thiểu, nhưng trên thực tế người thuyết trình đôi khi vì quá chú ý tới chuẩn bị nội dung nói mà quên mất bước cơ bản này. Có ba thời điểm phải bắt tay làm quen với thính giả:

- Trước khi giao tiếp hay thuyết trình: Chào, đón tiếp thính giả, làm quen, tranh thủ sự ủng hộ từ họ - đặc biệt với trường hợp ta thuyết trình với các đối tượng gặp lần đầu.

- Trong khi giao tiếp hay thuyết trình: Tiếp tục giao lưu thắt chặt mối quan hệ, hỏi cảm nhận của thính giả để có điều chỉnh thích hợp cho bài nói.

- Sau khi đối thoại trong giao tiếp hay sau khi thuyết trình: Cảm ơn thính giả đã lắng nghe, tạo ấn tượng tốt cho họ trước khi ra về.

h) Di chuyển

- Trong khi nghe thuyết trình, nhiều khi thính giả mệt mỏi thậm chí buồn ngủ không phải vì bài nói kém hấp dẫn mà một phần do thính giả cả buổi chỉ nhìn có một điểm khiến mất mồi. Vậy thì người thuyết trình trước hội trường không nên đứng một chỗ. Trong thuyết trình, kỵ 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 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. Tốc độ di chuyển không chỉ phụ thuộc vào nội dung câu từ hay tính chất của đoạn văn đó mà còn 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. Di chuyển trong hội trường không chỉ được tính từ khi ta bắt đầu nói 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 chỉnh phục.

i) Mùi:

- Mùi hương có thể tác động tới hiệu quả làm việc của não. Mùi hương yêu thích có thể làm cho não chúng ta hưng phấn, làm việc tốt hơn. Ngược lại, một mùi khó chịu nếu toả ra từ một người sẽ khiến những đối tượng giao tiếp đánh giá không tốt, thậm chí là xa lánh ta. Mùi khó chịu trong hội trường có thể gây mất tập trung, tạo nên tâm lý không thoải mái cho thính giả và gây sự mất tự tin cho chính diễn giả khi xuất hiện trước công chúng.

- Với thời tiết nóng nực như mùa hè ở nước ta, mồ hôi dễ làm phát sinh những mùi khó chịu trên cơ thể. Thông thường ta không thể nhận biết mùi của chính mình; hãy ngăn ngừa trường hợp đó. Với nữ giới thường dùng nước hoa cũng phải lưu ý chọn mùi hương phù hợp.

k) 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. Còn khi 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 ta có thể gần gũi nhất với thính giả. Hãy luôn cố gắng rút ngắn khoảng cách giữa ta và thính giả. Trong trường hợp với 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 phía 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 ngược 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 (xem hình).



Chữ Trí