

**Kỹ năng giao tiếp là một trong những kỹ năng mềm cực kỳ quan trọng đối với cán bộ công đoàn, nhất là cán bộ CĐCS – những người hằng ngày, hằng giờ phải tiếp xúc, trao đổi, giải quyết tình huống, đàm phán với CNLĐ và chủ doanh nghiệp.**

# KỸ NĂNG GIAO TIẾP

**K**ỹ năng giao tiếp là gì? Đó là một tập hợp những qui tắc, nghệ thuật, cách ứng xử, đối đáp được đúc rút qua kinh nghiệm thực tế trong cuộc sống. Giúp việc giao tiếp trở nên hiệu quả và đạt được mục đích đặt ra trong những trường hợp cụ thể. Kỹ năng giao tiếp được tổng hòa bởi nhiều kỹ năng như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu hiểu, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể, kỹ năng sử dụng ngôn từ, âm điệu...

## **Một số phương cách giao tiếp cơ bản**

**Giao tiếp bằng ngôn ngữ.** Ngôn ngữ là phương tiện để biểu đạt ý nghĩ của mỗi người. Khi bạn muốn nói chuyện hoặc trao đổi thông tin với một ai đó thì bạn thì bạn phải sử dụng ngôn ngữ để truyền tải những thông điệp mà bạn muốn bày tỏ. Nhưng để việc giao tiếp có hiệu quả hơn và truyền tải được



*Ảnh minh họa*

những thông tin mà bạn muốn nói một cách rõ ràng và chiếm được cảm tình của người khác là điều mà ai cũng cần học hỏi. Trong giao tiếp sử dụng ngôn ngữ, bạn cần chú ý:

Âm điệu của lời nói: Vừa phải, dễ nghe, không cao giọng quá, nói to quá hoặc nói nhỏ quá...

Khi nói chuyện nên tập trung vào chủ đề đang thảo luận, tránh để tư tưởng bị phân tán dẫn đến không hiểu nội dung câu chuyện.

Khi đối tượng giao tiếp đang nói thì ta nên lắng nghe, tuyệt đối tránh ngắt lời hoặc cướp lời của người nói hoặc khi họ chưa nói hết ý của họ.

Trong khi giao tiếp nên tránh “thao thao bất tuyệt” mà không chú ý đến thái độ của đối tượng giao tiếp; hoặc đưa ra nhiều câu hỏi cùng một lúc khiến người khác không kịp trả lời.

Khi nói về một chủ đề nào đó, nếu ta không được rõ thì lúc này nên lắng nghe chứ không nên “nói bừa”, nghĩa là phải đảm bảo sự thành thật và chính xác trong lời nói của mình.

Không nên bảo thủ chỉ coi trọng ý kiến của mình mà không tôn trọng ý kiến của người khác.

**Giao tiếp không dùng ngôn ngữ (giao tiếp không lời).** Chúng ta sử dụng ngôn ngữ cơ thể, thể hiện nét mặt, ánh mắt diễn tả ý nghĩa những gì chúng ta định nói. Kỹ năng này rất quan trọng vì nó sẽ giúp cho việc giao tiếp của bạn đạt hiệu quả hơn. Hãy cố gắng kết hợp việc giao tiếp không dùng ngôn ngữ với những gì bạn đang nói để

thông điệp của bạn mang ý nghĩa điều bạn muốn nói.

**Những biểu hiện có tác dụng tích cực trong giao tiếp không dùng ngôn ngữ mà bạn nên học tập và sử dụng.**

Khi nói chuyện hoặc trao đổi một vấn đề nào đó thì bạn phải quay mặt về hướng của đối tượng giao tiếp, ở tư thế ngang tầm có thể cùng đứng hoặc cùng ngồi, tránh ở tư thế cao hơn hoặc thấp hơn nhiều so với đối tượng của mình.

Nét mặt luôn thể hiện sự niềm nở, biểu hiện sự quan tâm tới lời nói của đối tượng, tùy theo nội dung câu chuyện mà thể hiện sự lo lắng, đồng cảm hoặc vui vẻ...

Trong khi giao tiếp bạn nên nhìn vào mắt duy trì ánh mắt với đối tượng giao tiếp.

Có những biểu hiện tán đồng hoặc thể hiện sự lắng nghe như: gật đầu; biểu cảm bằng ánh mắt...

Bạn nên hạn chế những hành động sau vì những hành động này không có tác dụng tích cực tới cuộc nói chuyện của bạn: Không nhìn vào đối tượng giao tiếp; nét mặt cau có, chau mày; mắt nhìn đi nơi khác trong khi đối tượng đang nói; có những



*Ảnh minh họa*

hành động thể hiện không quan tâm tới lời nói của đối tượng như: đọc sách, báo, tài liệu, luôn liếc mắt nhìn đồng hồ hoặc làm một việc riêng nào đó...; nét mặt thể hiện sự bồn chồn, nóng lòng có vẻ như đang vội vàng đi đâu đó, không chú ý tới đối tượng mình đang nói gì...

Để việc giao tiếp của bạn đạt hiệu quả, để đối tượng giao tiếp của bạn cảm thấy được tôn trọng, để bạn và đối tượng hiểu rõ hơn về các thông tin cùng trao đổi thì bạn cần chú ý lắng nghe và có sự phản hồi

**Lắng nghe:** Lắng nghe là khả năng đón nhận và hiểu những thông điệp mà đối phương muốn nói. Hãy tỏ ra là bạn đang chú ý tới người nói bằng cách gật đầu hay phản ứng đáp lại bằng những câu hỏi ngắn gọn thể hiện sự chăm chú của bạn như: Vâng, dạ, ừ, à, vậy ư... Đừng ngắt lời

người nói khi bạn đang nghe. Hãy lắng nghe và sẵn sàng tiếp thu chủ đề, không nên chỉ trích phê phán.

**Phản hồi:** Có nghĩa là sử dụng những từ ngữ của mình để nhắc lại nội dung câu chuyện mà đối tượng đang nói bằng những câu tóm tắt ngắn gọn. Mục đích là để hiểu rõ và chính xác về những thông tin mà đối tượng đưa ra, tránh hiểu nhầm như kiểu “ông nói gà, bà nói vịt”. Đôi khi chúng ta nghĩ hiểu được người nói nhưng thường là chúng ta lại không hiểu. Trong trường hợp đó, hãy sử dụng kỹ năng này để giúp ta hiểu hơn về những thông điệp mà người nói đang đề cập.

**Một số điều chú ý khi giao tiếp**

Để kết quả của việc giao tiếp như mong đợi thì chúng ta phải có các kỹ năng giao tiếp. Bên cạnh việc sử dụng các kỹ năng trong giao tiếp thì chúng ta

cần phải chú ý đến một số điểm sau:

Tùy từng đối tượng, hoàn cảnh giao tiếp mà bạn có cách ứng xử linh hoạt, phù hợp.

Khi giao tiếp, điều không thể thiếu đó là sự tự tin (tự tin về bản thân và tự tin về lời nói của mình). Đừng nên tỏ ra quá rụt rè, thiếu tự tin... Điều đó không có lợi cho việc giao tiếp của bạn.

Nếu có cuộc gặp mặt hay một cuộc hẹn trước với một ai đó thì bạn nên chuẩn bị cho mình một tâm lý thoải mái, sẵn sàng và có thể chuẩn bị trước chủ đề mà bạn sẽ trao đổi. Như vậy sẽ mang đến cho bạn sự tự tin, chủ động trong lần giao tiếp đó.

Một yếu tố tuy nhỏ nhưng có tác dụng rất lớn đến hiệu quả giao tiếp của bạn – đó là trang phục. Bạn nên chú ý đến cách ăn mặc quá kệch cỡm, hở hang hay quá luộm thuộm – bởi dù bạn có nói hay đến đâu thì qua vẻ không lịch sự của bạn cũng đã khiến người khác mất cảm tình ngay từ giây phút đầu tiên.

### **Làm gì khi giao tiếp có những bất đồng về quan điểm?**

Không phải lúc nào bạn và đối tượng giao tiếp cũng có cùng quan điểm về một vấn đề nào đó. Mỗi người một suy nghĩ, trước một vấn đề mỗi người sẽ có cách nhìn nhận khác nhau. Vậy trong những lúc như vậy bạn sẽ làm gì?

**Không nên có phản ứng.** Bạn không nên có phản ứng gay gắt ngay từ đầu. Mà nên dành thời gian để suy nghĩ về điều đã nói và hiểu cảm giác của người nói trước khi bạn đáp lại. Hãy đợi đến khi bạn có đủ thông tin để tránh đưa ra những giả thuyết sai.

**Không nên chỉ trích hay phê phán.** Quan điểm của mỗi người còn phụ thuộc vào rất nhiều các yếu tố như: nhận thức, trình độ hiểu biết, tính cách... của mỗi người. Vì vậy, chẳng có gì phải căng thẳng nếu ai đó không đồng quan điểm với mình. Nếu quan điểm của mình là tích cực thì cũng không nên chỉ trích hay phê phán, xem thường, chế nhạo suy nghĩ, quan

điểm của người khác. Hãy trao đổi dần dần sẽ có lúc bạn và người đó sẽ hiểu nhau hơn.

**Không nên chung chung.** Không nên nói một cách chung chung mà nên nói cụ thể, tập trung vào chủ đề đang thảo luận. Không chuyển chủ đề cho tới khi giải quyết xong.

**Sử dụng các câu bắt đầu bằng đại từ “tôi”.** Những câu bắt đầu bằng đại từ “tôi” có thể giúp bạn diễn tả được cảm giác, thái độ, mong muốn của bạn. Sử dụng các thông điệp “tôi” sẽ giúp bạn tránh cảm giác bạn đang tấn công họ. Ví dụ, nói “Tôi cảm thấy không được hài lòng...” sẽ có tác dụng tích cực hơn là nói “Bạn làm tôi không được hài lòng...” hoặc “Tôi nghĩ rằng, nên làm theo cách này sẽ có hiệu quả hơn...” sẽ có tác dụng tích cực hơn là nói “Bạn hãy làm theo phương án này...”. Với cách sử dụng câu “tôi” cho phép bạn thể hiện cảm giác của mình mà không có sự chỉ trích trực tiếp vào người khác.

*(Theo MaxReading)*