

BẠN LÀM GÌ ĐỂ CẢI THIỆN KHẢ NĂNG GIAO TIẾP?

ThS. PHAN PHÚC HẠNH

Trong quá trình sống và làm việc chung với mọi người, con người có rất nhiều nhu cầu cần được thỏa mãn, trong đó có nhu cầu tâm lý xã hội, như: trao đổi thông tin, trao đổi những kinh nghiệm trong cuộc sống và trong công việc; chia sẻ những suy nghĩ, tâm tư, tình cảm, niềm vui, nỗi buồn; hướng dẫn, giúp đỡ mọi người xung quanh và mong nhận được mọi người giúp đỡ khi gặp khó khăn, hoạn nạn... Tất cả những nhu cầu tâm lý xã hội đó chỉ có thể được thỏa mãn thông qua giao tiếp.

Để tồn tại và phát triển, hàng ngày, hàng giờ, con người luôn thực hiện quá trình giao tiếp. Do đó, giao tiếp là một hoạt động cơ bản, một nhu cầu không thể thiếu của con người và càng ngày người ta càng nhận thức rõ hơn về tầm quan trọng của các kỹ năng giao tiếp.

Tuy nhiên, nhiều cá nhân vẫn đang chật vật vì điều này. Họ không thể trao đổi những suy nghĩ, ý tưởng

của mình một cách hiệu quả và sự hạn chế này khiến họ gần như không thể thể hiện hết khả năng của mình trong công việc.

Các nhà xã hội học và tâm lý học thường chia sẻ hai kinh nghiệm sau nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp:

Một là, chuẩn bị thận trọng trước khi giao tiếp.

Mục đích của giao tiếp là truyền tải được những thông điệp. Đây là quá trình liên quan đến cả người gửi và người nhận thông điệp. Quá trình này có khả năng bị mắc lỗi do thông điệp thường được hiểu sai bởi một hay nhiều hơn những thành phần khác tham gia vào quá trình giao tiếp. Điều này tạo nên sự rối loạn và giảm hiệu quả trong giao tiếp.

Bằng cách truyền đạt được thông điệp của mình đi một cách thành công, bạn đã truyền đi được suy nghĩ cũng như ý tưởng của mình một cách hiệu quả. Khi không thành công, những suy nghĩ, ý tưởng, cảm xúc của bạn sẽ không

phản ánh được những điều mà bạn mong muốn thể hiện, gây nên sự thất bại trong giao tiếp, đồng thời tạo nên những rào cản trên con đường đạt tới mục tiêu của bạn cả trong đời tư và trong sự nghiệp.

Do đó, truyền đạt được thông điệp của mình là yếu tố tối quan trọng để tạo cơ hội cho bạn được thể hiện vai trò của mình trong công việc. Để làm được điều này, bạn phải tự hỏi mình những câu hỏi sau đây:

1. Nội dung của cuộc giao tiếp này là gì?
2. Tôi đang giao tiếp với ai?
3. Cuộc giao tiếp diễn ra trong hoàn cảnh nào?
4. Tại sao tôi tham gia vào cuộc giao tiếp này?
5. Tôi sẽ trình bày những suy nghĩ, ý tưởng của mình như thế nào?
6. Lúc nào là thời điểm phù hợp cho việc trình bày những suy nghĩ hay ý tưởng đó?

Hai là, giảm thiểu các yếu tố nhiễu - rào cản trong quá trình giao tiếp.

Trong giao tiếp, bạn cũng cần phải cân nhắc bối cảnh xung quanh, vì có thể nó sẽ ảnh hưởng đến việc giao tiếp của bạn.

Bên cạnh những tác động theo chiều hướng thuận lợi, sẽ có những tác động theo chiều hướng gây bất lợi, đó là

những rào cản (nhiều) cho quá trình giao tiếp. Những rào cản cho quá trình giao tiếp là các yếu tố cản trở việc trao đổi thông tin, làm cho người nhận hiểu không đúng về thông điệp mà người gửi truyền đi.

Có rất nhiều loại rào cản trong giao tiếp, cụ thể là: tiếng ồn, môi trường, ngôn ngữ, tình cảm hay cảm xúc, các mối quan hệ quyền lực, văn hóa....

Những rào cản trong giao tiếp luôn tồn tại quanh ta và ở ngay trong mỗi chúng ta. Do đó, chúng có thể phát sinh trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giao tiếp (bao gồm người gửi thông điệp, nội dung thông điệp, kênh truyền thông điệp, người nhận thông điệp và những phản hồi lại thông điệp - xem sơ đồ) và có nguy cơ gây nên sự hiểu lầm và lẫn lộn.

Để giao tiếp có hiệu quả và truyền đạt được thông điệp của mình mà không bị hiểu lầm hay lẫn lộn, bạn phải cố gắng hạn chế những ảnh hưởng của các rào cản ngay trong mỗi bước của quá trình bằng cách giao tiếp một cách rõ ràng, mạch lạc, chính xác trên cơ sở có sự chuẩn bị chu đáo các bước sau:

1. Người gửi

Để trở thành một người giao tiếp tốt, trước tiên bạn phải tạo được cho mình sự tự tin. Đồng thời, bạn cũng phải biết được người tiếp nhận thông điệp của mình

(những cá nhân hay nhóm người mà bạn muốn truyền đạt thông điệp của mình tới). Việc không hiểu người mà mình sẽ truyền đạt thông điệp tới sẽ dẫn đến việc thông điệp của bạn có thể bị hiểu sai.

2. *Mã hóa*: là quá trình chuyển những thông tin (ý nghĩ, cảm xúc...) thành một loại ngôn ngữ giao tiếp (lời nói, chữ viết, các dấu hiệu...). Với một ý tưởng, bạn có thể lựa chọn các loại phương tiện giao tiếp (ngôn ngữ hay phi ngôn ngữ) khác nhau để thể hiện ý tưởng đó, nhưng trong thực tế chúng ta thường sử dụng kết hợp các phương tiện này để tăng hiệu quả trong giao tiếp.

3. *Thông điệp*

Thông điệp là các thông tin đã được mã hóa. Hãy để tâm đến thông điệp của bạn và chú ý rằng, thông điệp luôn luôn phải bao gồm có cả yếu tố trí tuệ và tình cảm. Yếu tố trí tuệ giúp chúng ta có thể xem xét tính hợp lý của thông tin mà chúng ta cần gửi và yếu tố tình cảm giúp chúng ta có thể cuốn hút sự tham gia, qua đó thay đổi được suy nghĩ và hành động của người nhận thông điệp.

4. *Kênh truyền đạt thông điệp*

Các thông điệp được truyền đạt qua nhiều kênh, nói thì bằng cách gặp mặt đối mặt, gọi điện thoại, gặp qua internet...; viết thì bằng thư từ, e-mail, bản ghi nhớ hay báo cáo... Tuy nhiên, bạn cần lựa

chọn các kênh truyền thông điệp sao cho phù hợp với đối tượng, nội dung và mục đích của cuộc giao tiếp để mong nhận được sự phản hồi chính xác nhất.

5. *Giải mã*

Để hiểu được thông điệp, người nhận cần phải giải mã các thông điệp đó. Giải mã là quá trình diễn dịch bản thông điệp nhận được, sao cho hiểu được ý nghĩa đích thực của nó. Kết quả giải mã phụ thuộc vào nhận thức, tâm lý, sự quan tâm và ngay cả các yếu tố ngoại cảnh tác động vào mỗi đối tượng nhận thông điệp.

6. *Người nhận thông điệp*

Những thông điệp sau khi được giải mã sẽ truyền đạt đến người nhận. Hãy luôn nhớ là bản thân người nhận thông điệp cũng tham gia vào quá trình này với những ý tưởng, tình cảm có thể làm ảnh hưởng đến cách họ hiểu thông điệp của bạn cũng như cách họ phản hồi lại thông điệp đó. Để thành công trong giao tiếp, bạn cũng nên nghiên cứu trước những yếu tố này để hành động một cách hợp lý.

7. *Phản hồi*

Phản hồi là sự đáp lại, sự phản ứng lại của người nhận về bản thông điệp mà họ vừa nhận. Người tiếp nhận sẽ có những phản hồi, bằng lời hay các hình thức khác đối với thông điệp của bạn. Hãy quan sát đến những phản hồi này bởi nó thể hiện rõ

ràng nhất việc người tiếp nhận thông điệp có hiểu chính xác thông điệp của bạn hay không.

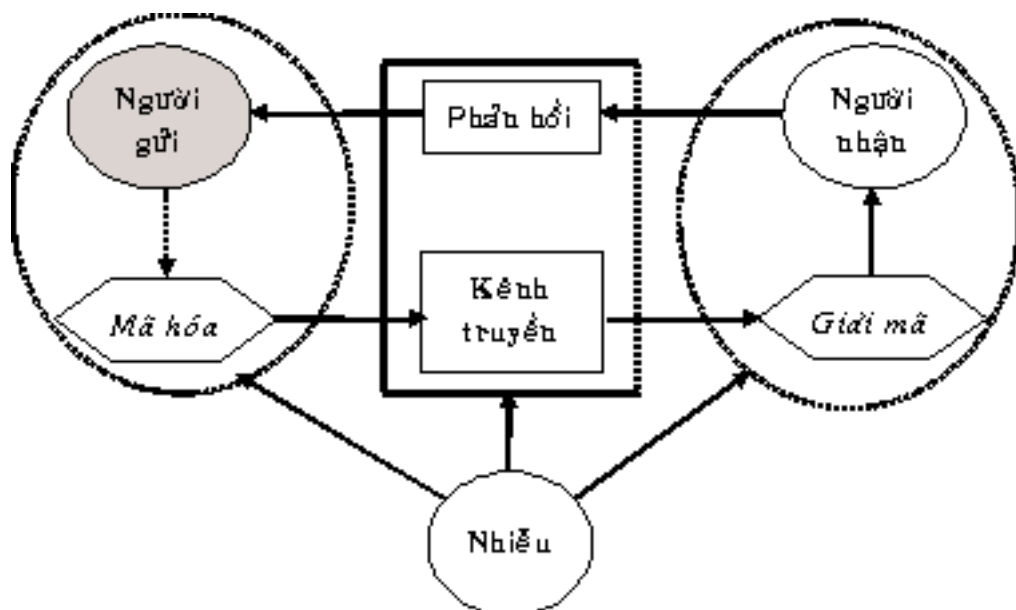
8. Nhiều

Nhiều chính là những rào cản trong quá trình giao tiếp của bạn. Bạn phải cố phá bỏ những rào cản tồn tại trong mỗi bước của quá trình giao tiếp. Bạn hãy bắt đầu loại bỏ rào cản này từ chính thông điệp của bạn. Nếu thông điệp của bạn quá dài dòng, không có tổ chức chặt chẽ, hoặc có những thiếu sót thì nó có thể bị hiểu sai hoặc gây nhầm lẫn. Việc sử dụng không tốt ngôn ngữ cũng như các cử chỉ khi nói có thể gây nên điều tương tự.

Ngoài ra, những rào cản trong bối cảnh có thể phát sinh do người tiếp nhận đưa ra quá nhiều thông tin trong thời gian quá ngắn. Tốt nhất là hãy chú ý đến yêu

cầu về thời gian của người khác, đặc biệt là trong xã hội bận rộn ngày nay. Một khi bạn hiểu điều này, bạn phải làm quen để hiểu được nền văn hóa của người tiếp nhận thông điệp, hãy đảm bảo bạn có thể chuyển đổi và truyền đạt thông điệp của mình tới những người có nền tảng khác nhau, từ những nền văn hóa khác nhau.

Trong cuộc sống của chúng ta, giao tiếp chính là sự thể hiện mối quan hệ của người với người trong xã hội và bạn hãy *"cư xử với người khác theo cách mà bạn mong muốn họ cư xử với bạn"*. Đây cũng chính là lời kết cho bài viết này.



Sơ đồ: Quá trình giao tiếp

