

Bs Lê Thị Hà - Khoa Mĩ thuật

Trong cuộc sống hàng ngày cũng như trong công việc, để biết công việc trong ngành y tế, để làm cho người bệnh thoải mái, thoải mái... thì kỹ năng giao tiếp của mỗi chúng ta là rất quan trọng. Với công việc thuộc chuyên ngành Nhân Khoa tôi thường xuyên tiếp xúc với công đồng vì vậy mà tôi thường xuyên trao đổi kỹ năng giao tiếp với nhiều tài liệu khác nhau. Dưới đây tôi xin chia sẻ cùng các bạn một số kỹ năng giao tiếp cần rèn luyện mà tôi rất tâm đắc để trích từ “Sổ tay: Chăm sóc bệnh nhân” của tác giả The Fred Hollows Foundation. Mong sẽ giúp ích phần nào trong công việc thuộc chuyên ngành của các bạn.



A. Kỹ năng giao tiếp bằng lời

Để có một kỹ năng giao tiếp tốt, bạn cần tuân thủ và vận dụng một cách linh hoạt các kỹ năng cơ bản sau:

1. Đặt câu hỏi:

Là cách giúp cho việc chia sẻ, trao đổi thông tin. Cũng là cách thức để tìm hiểu xem đối tượng đã hiểu rõ những thông tin cần thiết chưa. Sử dụng câu hỏi đúng giúp thu được nhiều thông tin mà người trả lời cảm thấy thoải mái.

Nên dùng nhiều “câu hỏi mở” như “Bác có thể kể cho cháu nghe về (...) được không?” Một số dạng câu hỏi mở:

- Câu hỏi về “cái gì” thường dùng để hỏi về số kiến, số vật, hiện tượng
- Câu hỏi “tại sao” thường muốn hỏi về lý do, nguyên nhân
- Câu hỏi “như thế nào” thường hỏi về cảm xúc, diễn biến của sự việc, quá trình

Lưu ý khi hỏi:

Hỏi tại chỗ, hỏi nhiều câu một lúc sẽ tạo cảm giác bối rối, dễ gây người trả lời vào thế bị động không thoải mái

Câu hỏi “tại sao” nên được hỏi kèm theo ánh mắt nhìn thẳng, thể hiện sự quan tâm hỏi, nếu không sẽ dễ dẫn đến người nghe có cảm giác bối rối

Nếu người trả lời không muốn đáp lại câu hỏi sau 1-2 lần thì hãy khéo léo chuyển sang hỏi người khác, nếu không sẽ dễ gây cuộc nói chuyện vào tình huống bế tắc

- Câu hỏi có từ “có thể” thường được coi là câu hỏi mở có hiểu quả nhất. Đôi lúc bạn có thể diễn đạt lại ý của người nói bằng một vài từ chính, tóm tắt để khẳng định lại những gì bạn vừa nghe và thể hiện bạn hiểu những gì họ vừa nói. Trong trường hợp bạn chưa hiểu đúng ý của người nói, hãy nói lại hoặc gợi ý thích hợp để bạn hiểu rõ hơn. Có thể đưa ra những câu thể hiện cảm xúc của người nói vào câu bạn diễn đạt lại để xác định cảm xúc của họ.

1.2. Khuyến khích đồng viên:

Là những phần hội đồng lập nên những “vàng”, “đúng thời” hoặc sự gặp đầu những ngành, công việc mới để khuyến khích người trẻ lập tiếp tục nói, giúp khai thác sâu hơn vấn đề. Đồng thời điều này cũng thể hiện cho người tham gia thấy bạn đang lắng nghe họ nói, bạn vấn đang quan tâm tới họ.

1.3. Cung cấp thông tin, gợi ý thích và đưa ra lời khuyên phù hợp:

- Tìm hiểu xem điều gì người đã biết gì về chủ đề mà bạn muốn truyền thông và không nhắc lại những thông tin điều gì người đã biết.
- Gợi ý thích rõ ràng, theo trình tự từ điều đầu tiên 1 trong nội dung truyền thông. Những mặt những điều có lợi khi thực hiện những thực hành chăm sóc sức khỏe mới.
- Tạo điều kiện để điều gì người có thể hỏi về những điều chưa rõ trong nội dung truyền thông.
- Tìm hiểu các khó khăn, trở ngại mà điều gì người có thể gặp phải khi thực hiện các thực hành chăm sóc sức khỏe mới và cùng điều gì người tham gia luận các biện pháp khắc phục.

1.4. Lập kế hoạch nói, nghe điều và thực hành giao tiếp:

- Lập kế hoạch và thực hành giao tiếp nói thể hiện rõ nhất cảm xúc của người nói.
- Cần có giao tiếp nói to và rõ ràng, những rõ ràng, thực hành và phía người, chuyển điều lên xuống linh hoạt những giao tiếp thể hiện sự cảm nhận, chân thành, trù mẫn, thân thiện, thể hiện điều những người. Giao tiếp nói điều điều sự gây buồn người.
- Sử dụng ngôn ngữ điều, những từ ngữ âm vào những mang ý nghĩa quan trọng.
- Hướng người mặt về phía khán giả khi nói
- Âm thanh phát ra từ miệng người, không phát ra từ vòm họng.
- Thở sâu giúp âm thanh điều điều tốt hơn để người giao cho tình thần thoải mái
- Nghỉ mặt vài giây sau mặt chuỗi trình bày -> giúp phá vỡ sự nhàm chán của mặt nói liên tục. Sau 1 ý mới, hoặc 1 ý quan trọng hãy ngừng vài giây để giúp người nghe tiếp trung, suy nghĩ, ghi nhớ và “tiêu hóa” điều ý đó.

B. Kỹ năng giao tiếp không lời :

Một số kỹ năng giao tiếp cần rèn luyện

Vị trí bài Biên tập viên

Thứ bảy, 28 Tháng 11 2015 20:42 - Lần cập nhật cuối: Chủ nhật, 29 Tháng 11 2015 09:05

Kỹ năng giao tiếp không chỉ là hành động chuyển tải thông tin mà không dùng đến lời nói. Ngôn ngữ không chỉ bao gồm: Thái độ, cách, giọng nói, ánh mắt, nụ cười... Giao tiếp không chỉ là thành quả quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả quá trình giao tiếp. Vì:

- Bởi, nhận được thông tin dùng để
- Tạo mối quan hệ giữa người trình bày và người nghe
- Làm cho bài trình bày trở nên hấp dẫn và cuốn hút hơn

2.1. Giao tiếp bằng mắt:

- Là kênh quan trọng trong giao tiếp không lời
- Giúp điều khiển mặt người giao tiếp giữa người trình bày và người nghe
- Làm tăng lòng tin của người nghe với người trình bày
- Là dấu hiệu cho thấy người trình bày quan tâm đến người nghe
- Khi nói nên nhìn vào mắt của người kia để thấy họ đang chăm chú lắng nghe hay nói. Ánh mắt của người đi đến từng khán giả/học sinh góc của hội trường để đảm bảo tất cả người nghe đều tập trung tham gia vào bài trình bày
- Không đứng quá lâu hoặc chỉ nhìn vào một góc hoặc một người. Tránh nhìn lơ đãng, nhìn trống rỗng, nhìn chăm chăm vào một phần nào đó của người nghe.
- Không đi lơ đãng quá nhanh làm cho ánh mắt trở nên không tin cậy
- Chú ý không để mắt qua phía khán giả nào
- Ánh mắt thể hiện sự tin cậy, trung thực

2.2. Biểu lộ nét mặt:

- Sự đồng cảm các cảm xúc có thể tạo ra nhiều nét mặt biểu lộ thái độ khác nhau của người trình bày. Bởi không nên thái độ chê bai như lắc đầu hoặc mặt mai mỉa khi đối tượng làm sai hay nói không đúng như ngơ ngác, mong muốn.
- Nét mặt tươi cười tạo sự thoải mái cho người nghe. Nét mặt tươi cười là một hành động chuyển tải: hạnh phúc, cảm áp, vui vẻ, thân thiện.
- Nét mặt thể hiện sự tin tưởng, tôn trọng (như không tỏ kiêu). Tránh những biểu lộ bất lợi như mặt căng thẳng, liếm môi, bặm môi.

2.3. Cách, điệu bộ:

- Có thể dùng ngôn ngữ để tạo sự thân mật như dùng từ ngữ gần gũi, ít nhất là khoảng

70cm.

- Số đếm cần chú ý khi trình bày giúp người trình bày không bị nhầm lẫn.
- Có thể dùng tay để nhấn mạnh hoặc minh họa thêm cho lời nói bằng cách di chuyển cánh tay, số đếm bàn tay, ngón tay.
- Không nên: đưa tay nhanh, nhanh hoặc theo một cách nhất định hoặc bất chợt tay trái hoặc phải hoặc vịn vào bàn tay. Không nên bắt tay chéo trước ngực thì nhìn người nói chuyện thì không thoải mái.
- Số đếm bút chì: Chạm bút khi họ nói và di chuyển chậm, đúng vào điểm đang nói đến.
- Có thể cúi đầu phía trước và hướng về phía người khi họ nói để tham gia thì nhìn sẽ chăm chú lắng nghe câu chuyện của họ. Nhưng không nên cúi quá gập, một nhìn chăm chăm khiến người nghe sợ.

2.4. Lắng nghe

- Lắng nghe thì nhìn sẽ quan tâm chú ý và tôn trọng người tham gia.
- Hãy tập trung vào người nói chuyện, không để bị chi phối bởi những sự việc xung quanh hoặc bởi chính ý nghĩ riêng của mình. Cười, đi u buồn, nét mặt và ánh mắt cần thì nhìn sẽ chú ý đến họ và lời nói của họ.
- Khi lắng nghe, cần ghi nhớ những gì người nói của người tham gia, và âm lượng giọng nói, và cảm xúc đằng sau giọng nói.
- Không nên cắt ngang khi người ta đang nói.

2.5. Khoảng lặng

Đôi khi im lặng cũng có ích vì đó là khoảng thời gian giúp cho người tham gia suy nghĩ về một vấn đề nào đó, bên thân người tuyên truyền cũng có thời gian để suy nghĩ cho những câu nói hoặc câu hỏi tiếp theo. Cần lưu ý đến thái độ, ánh mắt trong khoảng thời gian im lặng để nhìn thì nhìn để có sự quan tâm với người nghe và người nhà họ.

2.6. Vị trí, hướng đứng và khoảng cách

- Nên nhớ bên là tâm điểm, vì vậy người nghe muốn họ bên chủ động làm chủ tình hình; bên cần duy trì sự chú ý của người nghe.
- Tập thói quen giúp bên kiểm soát tình huống chủ động.
- Vị trí đứng: tùy theo cách bố trí của nội trình bày. Nếu có thể, cần chọn vị trí thuận tiện

Một số kỹ năng giao tiếp cần rèn luyện

Viết bởi Biên tập viên

Thư bày, 28 Tháng 11 2015 20:42 - Lần cập nhật cuối: Chủ nhật, 29 Tháng 11 2015 09:05

đều có thể di chuyển dễ dàng.

- Di chuyển nếu có thể nên gọn gàng. Chỉ 3-4 phút di chuyển mà thôi là hợp lý. Hãy di chuyển về phía trước và sau, trái và phải.
- Khám phá cách giữa bạn và người đi để tuyên truyền: chọn khám phá cách phù hợp để người tham gia nhìn rõ người tuyên truyền. Tùy theo nhóm nhỏ hay nhóm đông mà bạn chọn khám phá cách.
- Luôn hướng mắt về phía người nghe. Nếu cần viết thì viết nhanh sau đó quay mắt ngay lại phía người nghe, không bao giờ nói mà quay lưng lại phía người nghe.
- Nếu cần phải cầm bảng bút chì, thước trên bảng/màn hình thì hãy xoay nghiêng người sau đó trở lại vị trí cũ. Không đứng che bảng/màn hình.

2.7. Phong cách:

- Giao tiếp không nên còn bất kỳ hình thức bất kỳ phong cách của người trình bày
- Cách mặc: lịch sự, gọn gàng.
- Trang điểm: nhẹ nhàng.
- Phong thái: tự tin. Nếu thấy căng thẳng, hít thở sâu và thở ra nhẹ nhàng.