

Một vài nguyên tắc cơ bản để giao tiếp đạt hiệu quả.

Cổ nhân đã dạy “Lời nói không mất tiền mua, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau”. Quả thật đúng như vậy, để thực hiện được giao tiếp và giao tiếp một cách lịch sự, chúng ta cần dùng ngôn ngữ sao cho phù hợp với đối tượng và môi trường tiếp xúc.

Giao tiếp là quá trình tác động qua lại giữa con người với con người nhằm mục tiêu trao đổi tư tưởng, tình cảm, vốn kinh nghiệm, kỹ năng và kỹ xảo nghề nghiệp.

Giao tiếp có một số đặc trưng cơ bản: Đó là một quá trình trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm của những người tham gia giao tiếp; Trong quá trình đó, con người ý thức được phương tiện, mục đích, nội dung cần đạt được khi tiếp xúc với người khác; Giao tiếp giúp đôi bên hiểu nhau, đó là một quan hệ xã hội có nội dung xã hội.

Giao tiếp có vai trò quan trọng đối với sự hình thành và phát triển nhân cách. Nếu tách khỏi sự giao tiếp xã hội, con người không thể hình thành và phát triển nhân cách được. Mặt khác, giao tiếp có chức năng định hướng hoạt động, điều khiển, điều chỉnh hành vi của con người.

Trong giao tiếp, mỗi người vừa là chủ thể, vừa là đối tượng. Mỗi chủ thể giao tiếp là một thực thể tâm lý-xã hội, là một nhân cách với những thuộc tính tâm lý, trí tuệ, tình cảm ... khác nhau và đều có vai trò vị trí nào đó trong xã hội.

Giao tiếp tích cực có tác dụng tạo sự tương giao tốt đẹp, tác động tốt đến tư tưởng, tình cảm của con người. Ngược lại, giao tiếp tiêu cực tạo cho con người sự đau khổ, căng thẳng, xa sút bản chất người ở những mức độ khác nhau. Theo các nhà tâm lý học, dựa vào đặc điểm giao tiếp của một người chúng ta có thể biết được tính cách của người đó.

Giao tiếp là điều kiện tồn tại của con người. Cùng với hoạt động, giao tiếp là yếu tố quyết định sự hình thành và phát triển của mỗi cá nhân. Nhờ tham gia vào hoạt động giao tiếp mà các đặc trưng xã hội của con người được hình thành, cá nhân lĩnh hội được những

kinh nghiệm xã hội lịch sử, chuyển hóa thành những kinh nghiệm riêng của cá nhân, thành phẩm chất và năng lực của chính mình để tham gia vào đời sống xã hội.

Để lĩnh hội những tri thức đời thường, không thể thiếu được sự giao tiếp giữa con người với con người và để lĩnh hội những tri thức khoa học thì càng cần có giao tiếp giữa nhân cách này với nhân cách khác, đặc biệt là giao tiếp trong quá trình giáo dục. Thực tế đã chứng minh rằng: giao tiếp trong môi trường giáo dục giữa thầy và trò, giữa nhà giáo dục và người được giáo dục, giúp cho cá nhân có thể lĩnh hội được những tri thức cần thiết bằng con đường nhanh nhất, trong khoảng thời gian ngắn nhất và đỡ tốn kém nhất, tạo điều kiện tối ưu nhất cho sự hình thành và sự phát triển nhân cách. Đối với hoạt động sư phạm, giao tiếp là điều kiện, phương tiện, nội dung của quá trình giáo dục sinh viên. Chính vì vậy, đòi hỏi người giáo viên phải có kỹ năng giao tiếp sư phạm đạt ở mức hoàn hảo.

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

Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa các bên tham gia giao tiếp

Nguyên tắc này dựa trên một thực tế có tính quy luật về mặt tâm lý của con người. Bất kỳ ai, khi thực hiện các quan hệ giao tiếp đều mong muốn, tin tưởng hoặc 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.

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 trong hoạt động giao tiếp này, mình cần đạt được mục đích gì.

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

Đảm bảo nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp

Trong hoạt động giao tiếp, người làm dịch vụ sẽ gặp phải nhiều đối tượng khác nhau (già - trẻ, nam - nữ, giám đốc, nhân viên,...). 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 cần 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 hướng tới giải pháp tối ưu

Người nhân viên dịch vụ khi giao tiếp với khách hàng, với đối tác cần đưa ra nhiều giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định.

Tôn trọng các giá trị văn hóa

Giá trị văn hóa là một phạm trù rộng lớn; ở góc độ nguyên tắc giao tiếp phải tôn trọng giá trị văn hóa. Vì vậy: ứng xử 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.
- Một sự hiếu khách (tôn trọng).
- Một sự lịch sự và nghiêm túc đối với mọi đối tượng giao tiếp.

Để các thầy cô giáo cần là tấm gương sáng về cách ứng xử, cách giao tiếp để các em sinh viên được học hỏi và có cơ hội phát triển thành người tốt. Văn hóa ứng xử trong giao tiếp của các thầy cô giáo cần phải chuẩn mực, trau chuốt, nhất là trong môi trường sư phạm - nơi có sinh viên của mình. Có như vậy, chính các thầy cô giáo sẽ giúp sinh viên phát triển về phong cách ứng xử giữa những người bạn đồng trang lứa.

Người Viết

Lê Thị Mai Hương