

Bài 1

ĐẠI CƯƠNG VỀ GIAO TIẾP

MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm giao tiếp, vẽ và giải thích sơ đồ giao tiếp.
2. Trình bày được bản chất và mục đích, bản chất và các nguyên tắc ứng xử trong giao tiếp.
3. Trình bày được các hình thức giao tiếp và phân tích các yếu tố giao tiếp.
4. Trình bày được kỹ năng giao tiếp của dược sỹ với người bệnh.

NỘI DUNG:

1. Khái niệm giao tiếp

- Sự tồn tại và phát triển của mỗi con người luôn gắn liền với sự tồn tại và phát triển của xã hội nhất định. Không ai có thể sống, hoạt động ngoài gia đình, bạn bè, địa phương, tập thể, dân tộc, tức là ngoài xã hội. Trong quá trình sống và hoạt động, giữa chúng ta với người khác luôn tồn tại một mối quan hệ. Đó là mối quan hệ dòng họ, huyết thống, quan hệ hành chính – công việc,... như cha mẹ – con cái, ông bà - cháu chắt, anh em, họ hàng, thủ trưởng- nhân viên, thầy thuốc – người bệnh... Trong các mối quan hệ đó thì chỉ có rất ít là có sẵn từ khi chúng ta chào đời, còn lại chủ yếu được hình thành, phát triển trong quá trình chúng ta sống và hoạt động trong cộng đồng xã hội, thông qua các hình thức tiếp xúc, gặp gỡ, liên lạc...

- Hiện nay, đứng ở những góc độ khác nhau, mục đích nghiên cứu khác nhau, người ta đã đưa ra nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp. Có những quan niệm khác nhau như:

- + “Giao tiếp là nói một điều gì đó với ai đó”;
- + “Giao tiếp là việc chuyển tải các ý tưởng giữa loài người”;
- + “Giao tiếp là sự trao đổi thông tin”;
- + “Giao tiếp là sự chia sẻ thông tin và tạo quan hệ”;
- + “Giao tiếp là việc truyền đạt hướng dẫn, chỉ dẫn giữa người này và người

khác, có dẫn đến hành động.”

- Giao tiếp là nghệ thuật và sự trao đổi thông tin giữa con người với con người.

- Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người nhất định trong xã hội làm sao để thông tin, tình cảm, hiểu biết và vốn sống tạo nên những ảnh hưởng, những tác động qua lại để con người đáng giá, điều chỉnh và phối hợp.

- Ngoài ra, giao tiếp còn là giao lưu tình cảm, tư tưởng để phát triển nhân cách con người cho hoàn chỉnh. Ở một phạm vi rộng hơn, chúng ta cũng có thể hiểu giao tiếp là: “việc trao đổi thông tin giữa con người và thường dẫn tới hành động”

-Là một quá trình: Khi được hỏi giao tiếp là gì? Rất nhiều người đã cho rằng giao tiếp là thời điểm hai người nói chuyện với nhau. Nếu coi giao tiếp là một quá trình, mỗi chúng ta sẽ thấy cần xây dựng và phát triển nó, chúng ta sẽ cư xử với nhau chân thành, nhường nhịn hơn để có quan hệ tốt đẹp trong tương lai, đây là một quan niệm mang tính nhân văn sâu sắc.

- **Quan trọng với mỗi cá nhân, nhóm, xã hội:** Không chỉ là một quá trình, giao tiếp còn rất quan trọng với mỗi cá nhân, nhóm, xã hội. Vì không chỉ những công chức, tri thức mới giao tiếp mà ai cũng cần giao tiếp và giao tiếp hàng ngày.

- **Bao gồm tạo ra và hồi đáp lại thông điệp:** Khi nói đến giao tiếp thường chúng ta nghĩ rằng giao tiếp là nói ra một điều gì đó nhưng thực tế nếu chỉ nói chưa làm nên giao tiếp mà giao tiếp bao gồm tạo ra và hồi đáp lại thông điệp. Đây là hai khía cạnh không thể thiếu của giao tiếp.

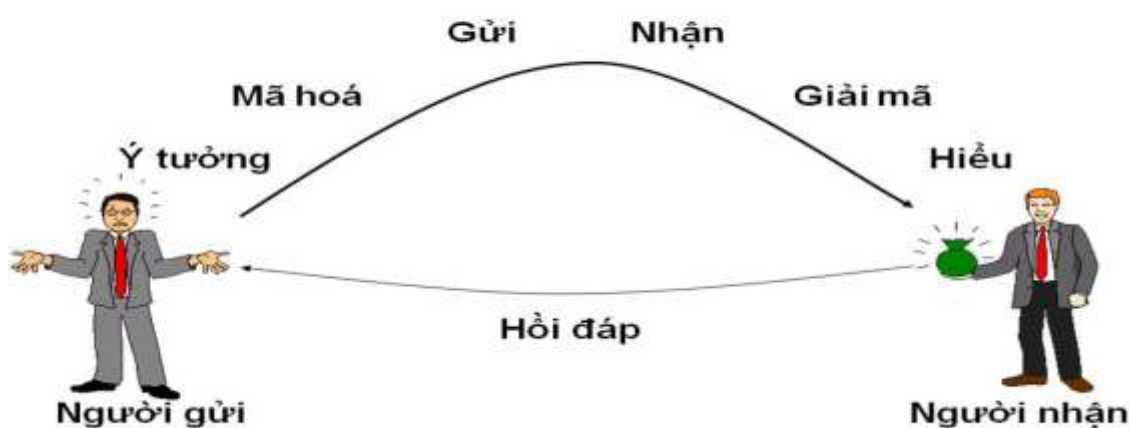
- **Thích nghi với môi trường và con người:** Giao tiếp quan trọng song nó cần thích nghi với môi trường và con người. Với những hoàn cảnh khác nhau cần có cách giao tiếp phù hợp. Khi đến đám cưới cần có cách giao tiếp phù hợp với đám cưới, đến đám ma cần có cách giao tiếp phù hợp với đám ma.

- Giao tiếp là vấn đề không đơn giản mà nó rất phức tạp. Nó liên kết con người với nhau, không có nó thì không có các mối quan hệ.

Vậy giao tiếp là gì?

Giao tiếp là sự trao đổi thông tin giữa người với người bằng một hệ thống thông tin chung như lời nói, cử chỉ, điệu bộ hay hành vi. Nói một cách khác, giao tiếp là một quy trình có tính tương tác giữa hai hay nhiều người, bằng lời hay không lời và là một quá trình của xã hội, nên muốn giao tiếp có hiệu quả thì cần phải rèn luyện thông qua các hoạt động trong xã hội.

Quá trình giao tiếp



Hình 1.1: Sơ đồ quá trình giao tiếp

- Quá trình giao tiếp có hiệu quả hay không phụ thuộc vào người phát và người nhận.

- **Đối với người phát:** Khi đưa ra bản thông điệp, chẳng hạn bằng lời nói, người nói cần chú ý:

+ Cái gì(What): Tức là nói cái gì, nói vấn đề gì? Nhiều khi chúng ta lỡ lời, nói ra điều không nên nói, là do trước khi nói chúng ta không cân nhắc vấn đề nào nên nói, vấn đề nào không nên và vấn đề nào không được nói ra.

+ Tại sao(Why): Tức là tại sao lại nói ra điều đó, nói ra nhằm mục đích gì?

+ Với ai(Who): Tức là cần chú ý tìm hiểu người nghe là ai? Ai ở đây không chỉ đơn giản là một cái tên, tuổi, giới tính, nghề nghiệp, một địa vị xã hội mà còn bao gồm các đặc điểm tâm lý của họ, như: tâm trạng, sở thích, nhu cầu, niềm tin, tín ngưỡng, thói quen... Trong giao tiếp chúng ta phải tìm hiểu đối tượng, để từ đó có cách giao tiếp, ứng xử cho phù hợp.

+ Khi nào(When): Tức là đưa thông điệp vào thời điểm nào cho phù hợp. Một điều cần nói nhưng nói ra không đúng lúc thì trọng lượng của lời nói cũng giảm sút, thậm chí làm người nghe khó chịu.

+ Ở đâu(Where): Chú ý đến vấn đề này, người phát cần đưa ra thông điệp ở đâu, trong hoàn cảnh nào để đạt được hiệu quả cao nhất. Ví dụ: bạn đóng góp ý kiến cho một người để mong người đó tiến bộ nhưng bạn lại làm điều đó trước mặt người thứ ba, thì không những người đó không tiếp nhận được mà còn phản bác lại một cách gay gắt.

+ Bằng cách nào(How): Tức là phải xem truyền thông tin dưới hình thức nào, bằng cách nào cho hiệu quả.

Ngoài ra, người truyền tin, người phát cần tạo tâm lý thoải mái, hào hứng ở người nhận, đồng thời theo dõi sự phản hồi để điều chỉnh quá trình truyền tin cho hiệu quả.

- **Đối với người nhận:** Để tiếp nhận và giải mã thông điệp từ người phát một cách đầy đủ, chính xác, người nhận cần chú ý:

+ Cái gì (What): Tức là người nói đang nói cái gì, nói về vấn đề gì?

+ Tại sao(Why): Tại sao người nói lại đề cập vấn đề nói?

+ Ai (Who): Người nói là ai? (tuổi, giới tính, nghề nghiệp, địa vị, tình cảm, thói quen, niềm tin...)

+ Khi nào (When): Người nói nói điều đó khi nào, ngay sau khi nhận được thông tin hay đã có sự cân nhắc, suy tính

+ Ở đâu (Where): Người nói đưa ra điều đó ở đâu, nơi nào, trong tình huống nào?

+ Bằng cách nào (How): Người phát truyền bản thông điệp đi bằng cách nào, dưới hình thức nào?

2. Mục đích và bản chất giao tiếp:

2.1. Mục đích giao tiếp:

- Nhằm đáp ứng yêu cầu về vật chất và tinh thần.

- Để hình thành các mối quan hệ giữa con người với nhau, qua đó tình cảm cá nhân được thiết lập.

- Trao đổi và so sánh các thông tin; VD: Về căn bệnh, nhu cầu, bùng bệnh và thế giới bên ngoài...

2.2. Bản chất của giao tiếp:

- Dù chúng ta đứng ở góc độ nào, mục đích nghiên cứu nào khi đưa ra những quan niệm về “giao tiếp”. Nhưng nói cho cùng, các quan niệm đều có những điểm chung nhất thuộc về bản chất của giao tiếp.

- Giao tiếp là một quá trình truyền đi một thông điệp. Nó bao gồm một người gửi và một hay nhiều người nhận.

- Thông điệp là ý tưởng đã được mã hoá để người phát giao tiếp và người nhận.

- Thông điệp đảm bảo có 3 yếu tố cơ bản: Nội dung phải đúng nghĩa thể hiện tình cảm người phát tin và người nhận tin và tình cảm người nhận tin đối với người phát tin.

- Theo quan niệm này, giao tiếp là một quá trình dựa trên sự 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 được chuyển từ người phát tin đến người nhận tin.

- Giao tiếp là một tập hợp các hoạt động trước hết nhằm thực hiện sự kết nối quan hệ giữa các cá nhân với nhau. Mọi sự giao tiếp vì vậy đều chứa thông tin và nó thường làm cho thông tin được chuyển theo 2 chiều.

+ Một thông điệp được chuyển tải hoặc chia sẻ giữa 2 hay nhiều người.

+ Số lượng người tham gia và chia sẻ thông tin tùy thuộc vào nội dung, nhu cầu của người nhận tin. Có những loại thông tin trong giao tiếp chứa đựng thông tin của 1 cá nhân, có những loại thông tin nội dung của nó chứa đựng liên quan đến sự quan tâm của nhiều người.

+ Giao tiếp là một cuộc đối thoại hai chiều làm thay đổi cả người gửi lẫn người nhận (tức là có sự chia sẻ thông tin, 2 bên điều chỉnh mục tiêu, điều chỉnh hành vi qua sự tác động lẫn nhau để cùng hiểu biết về tình huống, có cùng tiếng nói, đem lại lợi ích nhiều nhất có thể.

3. Các nguyên tắc giao tiếp và ứng xử:

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

3.1. Đảm bảo hài hòa về lợi ích giữa các bên tham gia

- Đảm bảo hài hòa về lợi ích giữa các bên tham gia Nguyên tắc này dựa trên một thực tế có tính qui 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.

- Lợi ích mà con người hướng tới có thể là vật chất (tài sản, đất đai) cũng có thể là lợi ích tinh thần (chẳng hạn trình bày oan ức bởi một quyết định không đúng, chưa thoả đáng, mong được chia sẻ và cảm thông, hoặc một đề nghị ghi nhận một sự đóng góp của bản thân cho tập thể, cho xã hội).

- Có thể nói, hầu như không một ai thực hiện giao tiếp lại không muốn hoặc không hy vọng rằng sẽ đạt được mục đích đã đặt ra, ngay cả khi chính bản thân đôi tác biết rằng để đạt được lợi ích đó là hết sức khó khăn.

- Xuất phát từ tâm lý này, những người đến giao tiếp với chúng ta (với cơ quan hành chính Nhà nước) thường ít chuẩn bị tâm lý cho những yêu cầu, đề nghị của họ không được đáp ứng, nhưng mong muốn của họ không được chia sẻ và cảm thông.

- Khi không đạt được những điều như đã dự định, đối tác thường có những phản ứng ở những mức độ khác nhau (có thể bực tức, buồn bã, chán nản, mất lòng tin, tỏ thái độ bất hợp tác thậm chí lảng nhục, chửi bới chúng ta). Những phản ứng này dù ở mức độ nào đi chăng nữa thì đều không có lợi cho 2 phía.

- Chính vì vậy, một nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp là phải cố gắng đảm bảo sự hài hòa về lợi ích của 2 bên tham gia giao tiếp.

- Nguyên tắc này đòi hỏi chúng ta trực tiếp giao tiếp với đối tác phải chú ý những điểm cơ bản như sau:

+ Điểm 1: Chúng ta phải hiểu tâm lý của đối tác khi đến giao tiếp, dành thời gian để tìm hiểu mục đích của đối tượng giao tiếp, đồng thời trong hoạt động giao tiếp này, cơ quan đơn vị mình cần đạt được mục đích gì.

Ví dụ: khi thấy một đối tác đến cơ quan nộp đơn khiếu nại về nhà đất, chúng ta cần phải hiểu rằng: đối tác muốn yêu cầu của mình được cơ quan nhanh chóng tiếp nhận và giải quyết theo hướng có lợi, còn phía cơ quan (chúng ta là người đại diện) lại mong muốn giải quyết nhanh và đúng pháp luật các yêu cầu của đối tác, muốn đối tác tin ở chính quyền.

+ Điểm 2: Nếu là giao tiếp gián tiếp, chúng ta cần dành thời gian giúp cơ quan và cấp trên thu thập những thông tin về phía đối tác và những lợi ích mà họ hướng tới.

+ Điểm 3: Trong quá trình giao tiếp, chúng ta phải đặt mục tiêu sao cho mục đích của cơ quan mình đạt và lợi ích của đối tượng tham gia giao tiếp (đối tác) cũng được thỏa mãn một phần hay toàn bộ. Có như vậy, thì việc giao tiếp mới đem lại kết quả cao.

Ngược lại, nếu trong giao tiếp chúng ta chỉ chú trọng tới lợi ích của cơ quan mình mà không chú ý tới hoặc gạt bỏ hoàn toàn lợi ích của đối tác thì hoạt động giao tiếp này chưa hẳn đã là thành công (ngay cả khi kết quả được phía bên kia chấp thuận)

+ Điểm 4: Ngay cả trong trường hợp lợi ích của đối tượng giao tiếp không được thỏa mãn thì người thư ký cần phải tỏ thái độ cảm thông, chia sẻ chứ không thể có thái độ hiếu thắng hoặc thờ ơ.

Tóm lại: Hoạt động giao tiếp được thực hiện theo nguyên tắc là sự giao tiếp dưới hình thức thông cảm với nhau, thống nhất với nhau chứ không phải dưới hình thức tranh đua, đối địch. Sự thành công của giao tiếp không chỉ là ở sự chiến thắng đối tượng mà là sự đem lại lợi ích càng nhiều càng tốt cho cả 2 bên. Nguyên tắc này phù hợp với bản chất của hoạt động hành chính là hoạt động mà mọi người cùng hợp tác để cùng chiến thắng.

3.2. Đảm bảo nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp:

- Trong hoạt động giao tiếp, người chúng ta sẽ gặp phải nhiều đối tượng khác nhau (già-trẻ, nam-nữ, đối tác, dân tộc ít người, hoặc đại diện các tổ chức.) Vấn đề đặt ra ở đây là phải bảo đảm sự bình đẳng trong giao tiếp.

- Thực tế, người chúng ta trong hoạt động giao tiếp có khi gặp phải những tình huống rất khó xử, một bên là công việc, một bên là những quan hệ có ảnh hưởng rất lớn đến cơ quan hoặc bản thân mình.

- Để giải quyết tốt vấn đề này thì cách thức tốt nhất là cần thực hiện nguyên tắc “mọi người đều quan trọng” nghĩa là mọi đối tượng giao tiếp đều phải được tôn trọng và đối xử tốt.

- Dĩ nhiên, nguyên tắc này giúp cho chúng ta tránh được những sai lầm trong giao tiếp khi họ có quan niệm “người này không quan trọng”, không có ảnh hưởng gì đến bản thân mình, cơ quan mình thì thờ ơ, thậm chí coi thường.

Ví dụ: có 2 đối tác đến bộ phận tiếp dân thuộc Ủy ban nhân dân Quận để giải quyết một số thủ tục hành chính vào lúc sắp hết giờ làm việc. Chúng ta đơn đã giải quyết

cho đối tác mà chúng ta quen biết, còn người kia thì chúng ta trả lời một cách ngắn gọn đến mức vô cảm "hết giờ, hẹn đến chiều"

- Tuy nhiên, đối tác kia phải chấp nhận nhưng cách xử sự của chúng ta như vậy sẽ làm mất uy tín của cơ quan và cả uy tín của bản thân chúng ta. Và người kia có bao giờ nghĩ rằng, có lúc nào đó mình đến cơ quan của người kia để giao dịch và phải nhận lấy sự đối xử tương tự như vậy?

- Một điều chúng ta cần khẳng định là: con người là tổng hòa mọi mối quan hệ. Một cá nhân, một cơ quan, một tổ chức muốn tồn tại và phát triển cần phải thiết lập và duy trì nhiều mối quan hệ khác nhau.

- Chúng ta thông qua hoạt động giao tiếp trực tiếp với công dân, các tổ chức phải giúp cơ quan mở rộng mối quan hệ và tăng cường mối quan hệ sẵn có, đồng thời phải thiết lập các mối quan hệ mới chứ không phải, không thể và không được làm mất đi mối quan hệ tốt đẹp giữa họ với đối tác, giữa cơ quan với tổ chức bên ngoài.

3.3. Nguyên tắc hướng tới giải pháp tối ưu:

- Người chúng ta khi giao tiếp với công dân, với tổ chức cần đưa ra nhiều giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định.

- 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, ta dễ hiểu bởi mong muốn của các bên giao tiếp thì nhiều nhưng đáp ứng và thỏa mãn những yêu cầu đó lại chỉ 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 chúng ta phải xử lý công việc như 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, cán bộ- công chức có thể đưa ra một số giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định.

- Để đưa ra các giải pháp thì mỗi bên tham gia vào quá trình giao tiếp cần xác định mục đích (lợi ích) cần đạt được, nhưng đồng thời cũng xác định mục đích đó có thể đạt được ở những mức độ nào (cao, trung bình hay thấp).

- Việc xác định những mức độ có thể đạt được 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.

- Nói cách khác, những người giao tiếp nào có ý thức rõ về lợi ích của họ và lợi ích của bên kia trong một cuộc giao tiếp cũng sẽ rất giỏi trong việc dự kiến các cách thức khác nhau để có các lợi ích đó và họ sẽ suy nghĩ đến một sự lựa chọn các giải pháp có thể có.

- Đảm bảo nguyên tắc này, khi giao tiếp các bên sẽ dễ dàng tìm thấy những mục tiêu chung, những lợi ích chung và trên cơ sở đó có thể cùng nhau tìm ra những giải pháp có thể làm hài lòng tất cả các bên.

- Vận dụng nguyên tắc này, chúng ta trong hoạt động giao tiếp có quan hệ trực tiếp với công dân, với tổ chức cần chú ý một số điểm sau:

- Chúng ta phải lắng nghe yêu cầu của đối tượng giao tiếp và yêu cầu đó không thể đáp ứng được toàn bộ thì chúng ta cần đưa ra một số giải pháp có thể (trong phạm vi quyền hạn của mình) để họ có thể lựa chọn.

Ví dụ: Đối tượng giao tiếp xin gặp cấp trên cơ quan nhưng cấp trên đi vắng. Sau khi nghe lời đề nghị của đối tượng giao tiếp thì chúng ta làm nhiệm vụ trực tiếp tiếp dân có thể đưa ra một số giải pháp sau:

- Hẹn đối tượng (khách) quay lại vào đầu buổi chiều hoặc thời điểm nào đó mà cấp trên đơn vị có mặt.

- Đề nghị khách gửi lại lời nhắn (hoặc tài liệu) cho cấp trên thì chúng ta sẽ chuyển cho cấp trên

- Hỏi khách có thể gặp phó cấp trên được không?

- Ghi lại tên, địa chỉ, số điện thoại của khách để cấp trên về và nhắc lại.

- Khi được giao tổ chức, điều hành một cuộc họp, nếu có vấn đề phức tạp, chưa thống nhất, cán bộ- công chức (thư ký) có thể đưa ra một phương án để giải quyết vấn đề, sau đó đề nghị mọi người thảo luận, cân nhắc và quyết định lựa chọn một trong các phương án đó.

- Sau khi đưa ra các giải pháp có thể được mà phía đối tượng giao tiếp vẫn không chấp thuận thì thư ký có thể đề nghị đối tác đưa ra các giải pháp, các phương án đề nghị của họ để xem xét. Nếu vấn đề vượt quá thẩm quyền quyết định, thư ký có thể ghi nhận các giải pháp của đối tượng giao tiếp và hứa trao đổi lại với cấp trên cơ quan.

3.4. 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, chúng ta có thể là: ứng xử giao tiếp phải mang tính dân tộc và phản ánh truyền thống tốt đẹp của người Việt Nam như:

- 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. Bởi vì, giao tiếp là một sự tương tác xã hội luôn luôn chứa đựng yếu tố con người, luôn có các yếu tố tình cảm. Cần thấy rằng một thái độ niềm nở, vui vẻ, hòa nhã, một sự hiếu khách, một sự lịch sự và nghiêm túc vẫn là những chuẩn mực giao tiếp của một nền hành chính hiện đại.

4. Các hình thức giao tiếp:

4.1. Giao tiếp không lời: Là cảm xúc và thái độ thường được thể hiện qua các hành vi không lời mà đối tượng giao tiếp vẫn hiểu được, cảm nhận được. Giao tiếp phi ngôn ngữ bị ảnh hưởng rất mạnh của văn hóa

- Ánh mắt: Có thể diễn đạt sự buồn rầu, không thích thú hoặc sợ hãi.

- Nét mặt: Có thể diễn đạt sự yêu thương, căm ghét hay ngạc nhiên, vui buồn.

- Điệu bộ, cử chỉ: Có thể diễn đạt sự tức giận, mừng rỡ, thích thú hoặc có thể diễn đạt các cảm xúc buồn bã, mệt mỏi, những va chạm cơ thể có thể biểu đạt sự cảm thông...Điệu bộ, cử chỉ còn có thể tạo ra sự hứng thú hay gây ra căng thẳng, buồn chán cho người nghe, đồng thời nó cũng thể hiện thái độ của người nói đối với người nghe.

- Khoảng cách: sử dụng không gian là một hình thức truyền tin. Về cơ bản chúng ta thường xích lại gần những người chúng ta thích và tin, nhưng lại tránh xa những người

chúng ta sợ hoặc không tin. Có thể có sự khác biệt về văn hóa trong giao tiếp không lời.
VD: Chào nhau ở mỗi nước có biểu thị khác nhau.

Trong giao tiếp không lời nếu không nhìn thẳng vào người cùng giao tiếp, không có ngữ điệu, động tác sẽ ảnh hưởng đến khả năng hiểu và chuyển dịch thông tin.

4.2. Giao tiếp bằng lời:

Giao tiếp bằng lời được thể hiện bằng: nghe, nói và đọc viết.

- Đây là hình thức giao tiếp được sử dụng nhiều nhất. Thông thường trong giao tiếp người ta nên phối hợp cả giao tiếp bằng lời và giao tiếp không bằng lời để trao đổi thông tin được nhiều hơn, chính xác hơn.

- Trong giao tiếp bằng lời không chỉ quan tâm đến nói cái gì, mà cả nói như thế nào?

- Trong khi nghe, ta thấy nghe là một quá trình tích cực, trong đó người nghe tập trung vào người nói.

- Trong quá trình giao tiếp có thể phải điều chỉnh để nhằm mục đích cuối cùng là người nghe có thể hiểu được thông tin một cách rõ ràng. VD: là người mù, người điếc...

- Khi một người giao tiếp với người khác, thì người này và người kia đều phải sử dụng ngôn ngữ (nói ra thành lời hoặc viết ra thành chữ) để truyền đạt, trao đổi ý kiến, tư tưởng, tình cảm cho nhau. Có vốn ngôn ngữ phong phú thì rất thuận lợi trong giao tiếp. Trong giao tiếp có khi vì một lý do nào đó, thậm chí vì một thói quen con người không nói đúng sự thật, anh ta nghĩ, cảm xúc, có ý định như thế này nhưng lại nói và viết khác đi, cường điệu lên, giảm nhẹ đi, thậm chí nói ngược lại hoàn toàn...nghĩa là anh ta đã nói dối. Lúc này ngôn ngữ không chỉ là phương tiện và phương pháp để thông tin, diễn đạt, biểu lộ trung thực, thẳng thắn những điều con người hiểu biết, suy nghĩ và cảm xúc mà còn là phương tiện và phương pháp để con người che giấu, xuyên tạc sự thật, đánh lạc hướng giao tiếp.

- Trong giao tiếp ngôn ngữ thể hiện không chỉ ý nghĩ và tình cảm của con người mà còn biểu hiện trình độ học vấn, trình độ văn hóa và nhân cách của con người.

Ví dụ: SỨC MẠNH CỦA GIỌNG NÓI

Giọng nói của bạn nghe có đáng tin hay không? Âm điệu của giọng nói của bạn như thế nào? Bạn hãy thử tiến hành một thí nghiệm như sau: bật máy ghi âm và ghi âm lại giọng nói của bạn khi muốn truyền tải một thông điệp mà bạn muốn gửi đến một người nào đó. Sau đó nghe lại giọng nói của bạn từ máy ghi âm. Bạn có nghe thấy giọng nói đó toát lên tính thuyết phục hay không? Âm điệu của giọng nói đó thể hiện sự chân thành không hay chỉ là những lời nói sáo rỗng và vô cảm?

Với nhiều cách biểu hiện khác nhau trong tiết tấu, ngữ điệu, âm lượng và tình cảm, giọng nói và ngữ điệu của một người có thể thể hiện 2 trạng thái đối lập. Nó có thể truyền tải đến người nghe sự quan tâm, chăm sóc và sự cảm thông, sự chân thành, tự tin, sự sống động nhiệt tình. Ngược lại, nó cũng có thể truyền tải sự thờ ơ, hờ hững, buồn tẻ, coi thường, sự chiếu cố, thương hại, sự vô cảm, nỗi sợ hãi, sự thờ ơ, mệt mỏi, uể oải.

Bạn hãy thử diễn đạt câu sau đây (hoặc tự mình nghĩ ra một câu tương tự)

“Cảm ơn cô đã giúp đỡ em, em sẽ cố gắng để học tốt hơn nữa”

Sau đó bạn thử một vài lần với người bạn ngồi bên cạnh. Sau đó, bạn hỏi người nghe xem âm thanh từ giọng nói của bạn phát ra tạo cho họ cảm giác như thế nào?

- Nếu bạn nói với giọng đều đều, giọng nói của bạn trở nên tẻ nhạt và thiếu đi sức sống.

- Giọng nói của bạn như thế nào khi bạn mệt mỏi? Chắc chắn nó sẽ trở nên tẻ nhạt và không có cảm hứng.

- Giọng nói của bạn sẽ tạo cảm giác gì khi nó thể hiện một cách diễn cảm. Có phải giọng nói đó đã phát ra ý chí mạnh mẽ và tràn đầy nhiệt huyết?

- Giọng nói của bạn như thế nào nếu được nói bằng cả sự chân thành? Đó có phải là chất thành thật trong tiếng nói của bạn không?

- Giọng nói của bạn như thế nào nếu bạn là người thân thiện? Sự ấm áp có tỏa ra từ câu chuyện của bạn nói không?

- Giọng nói của bạn như thế nào khi bạn đang mỉm cười? Có phải bạn muốn truyền tải sự hài hước và hóm hỉnh qua giọng nói không?

Khi tập bằng cách nói qua điện thoại hoặc đặt trước mặt bạn một chiếc gương- đó là công cụ phản ánh trung thực hình ảnh và giọng nói của bạn. Thứ nhất, nó được xem như một vật dùng để nhắc nhở bạn hãy luôn mỉm cười khi trả lời điện thoại. Mặc dù nụ cười của họ người nghe không thể nhìn thấy được, nhưng người nghe có thể cảm nhận được nó. Khi bạn cười, những cơ trên cằm sẽ giãn ra và khiến bạn rơi vào trạng thái thư giãn. Chính điều này sau đó sẽ được truyền tải qua giọng nói của bạn, khiến nó trở nên thanh thoát, thân thiện và cởi mở. Đồng thời mục đích thứ 2, hành động mỉm cười sẽ khiến các cơ trên mặt và cằm hoạt động, khiến nó luôn vận động và biến đổi, là một cách tập thể dục để gương mặt của bạn trở nên nhẹ nhõm và tươi tỉnh hơn.

Có thể nói “ những gì bạn nhìn thấy trong gương chính là những gì mà người nghe sẽ cảm nhận được”

Tiết tấu của giọng nói

Khi bạn muốn chuyển đến người nghe một thông điệp từ giọng nói, đừng bỏ qua tiết tấu và ngữ điệu. Nó rất quan trọng để hiểu trong thông điệp mà bạn đưa ra, bạn đặt sự nhấn mạnh ở đâu? Những từ mà bạn có ý nhấn trọng âm vào là gì? Cùng một câu có trật tự được sắp xếp giống nhau, sẽ có ý nghĩa rất khác nhau khi bạn thay đổi ngữ điệu và giọng nói.

Nếu như bạn biết phát huy những thế mạnh trong giọng nói, người nghe sẽ cảm nhận được tình cảm, sự quan tâm và giá trị mà họ có đối với bạn. Vậy thì bạn hãy học cách thể hiện một giọng nói truyền cảm, vui vẻ và dễ thương; hãy học cách sử dụng tính hiệu quả thể hiện bằng tiết tấu và ngữ điệu; hãy học cách nhấn mạnh cảm xúc.

5. Các yếu tố của giao tiếp

5.1. Thông điệp (thông tin).

- Thông điệp có thể tồn tại dưới nhiều dạng: lời, hình ảnh, âm thanh, chữ viết. Các loại thông tin khác nhau thì có các kênh truyền tin khác nhau.

Để giao tiếp hiệu quả, thông điệp trong giao tiếp cần phải:

- Chính xác

- Ngắn gọn, xúc tích.

- Rõ ràng.
- Đơn giản.

5.2. Người truyền tin.

Trong quá trình giao tiếp có ba yếu tố tác động đến người nghe là:

- Điều bộ cử chỉ
- Giọng điệu: Yêu cầu rõ ràng, mạch lạc và có ngữ điệu trầm bổng phù hợp. Giọng đều đều dễ tạo ra cảm giác buồn ngủ, không năng động. Ngược lại giọng the thé không gây được thiện cảm và làm cho bài trình bày trở nên khô cứng, giảm tính thuyết phục.
- Từ ngữ: Cần chính xác, rõ ràng và phù hợp với trình độ của người nghe.

5.3. Người nhận tin.

- Các đặc điểm của người nhận tin như: Tuổi, giới, nghề nghiệp, tầng lớp xã hội, trình độ văn hoá. Đối với vấn đề giao tiếp có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình thu nhận, phân tích và đánh giá thông tin.

- Các đặc điểm về môi trường, thời điểm xảy ra giao tiếp, và các yếu tố khác như tiếng ồn, tính nhạy cảm của chủ đề giao tiếp cũng ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình giao tiếp.

5.4. Kênh truyền tin.

- Thông điệp được truyền (chuyển tải) bằng một kênh (hay phương tiện) nối người truyền tin với người nhận tin.

Ví dụ thông tin bằng lời nói hay chữ viết có thể được chuyển tải qua máy vi tính, fax, điện thoại hay truyền hình.

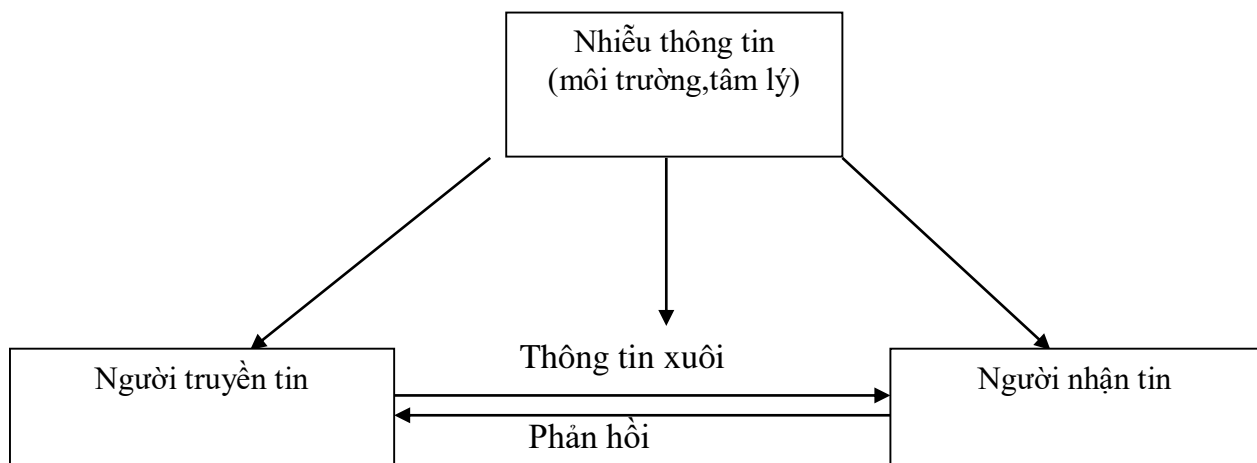
5.5. Phản hồi.

- Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin hai chiều. Vì vậy để trao đổi thông tin hiệu quả thì phải có thông tin phản hồi chính xác và kịp thời.

5.6. Nhiễu thông tin.

- Giao tiếp thường bị ảnh hưởng bởi các yếu tố gây nhiễu từ người truyền tin hay người nhận tin hoặc do kênh truyền tin.

Ví dụ: Môi trường ồn ào có thể làm cho tư tưởng bị phân tán, kênh thông tin bị lỗi kỹ thuật như trong hệ thống điện thoại..vv.vv



Sơ đồ 1.1: Mô hình giao tiếp cơ bản

Quy trình giao tiếp là một người (gọi là người truyền tin) có một đoạn thông tin muốn chuyển qua một phương tiện thông tin, để cho một người khác nhận được (gọi là người nhận thông tin). Người này có phản ứng lại với thông tin đó, sau đó phản hồi lại với người chuyển tin.

Quá trình này có vẻ đơn giản, nhưng thực tế không phải như vậy. Đôi khi các vướng mắc có thể xảy ra và phá vỡ mắt xích trong việc giao tiếp.

6. Kỹ năng giao tiếp của dược sỹ với người bệnh

6.1. Tầm quan trọng của giao tiếp trong chăm sóc người bệnh.

Người dược sỹ có trách nhiệm ngày càng lớn trong chăm sóc sức khỏe người bệnh, để đảm bảo rằng người bệnh sẽ đạt được những kết quả như mong muốn khi được điều trị bằng thuốc. Vai trò quan trọng này yêu cầu các dược sỹ phải thay đổi quan điểm hành động từ việc coi “thuốc là trung tâm” sang việc chăm sóc “bệnh nhân là trung tâm”. Để thực hiện được phương châm này người dược sỹ coi hoạt động chăm sóc bệnh nhân là trung tâm phải phát triển mối quan hệ giao tiếp thân thiện với bệnh nhân, tăng cường mở rộng trao đổi thông tin, đưa người bệnh tham gia vào quá trình quyết định liên quan đến điều trị và phải nắm bắt được mục đích điều trị đã được chính người bệnh cũng như nhân viên y tế chỉ định. Việc giao tiếp có hiệu quả giữa dược sỹ và người bệnh là một nhiệm vụ quan trọng trong công tác chăm sóc người bệnh tại các nhà thuốc/ hiệu thuốc.

Quá trình giao tiếp giữa nhân viên chăm sóc sức khỏe và người bệnh được thực hiện qua 2 khâu chính.

- Thiết lập mối quan hệ tiến triển tốt đẹp giữa người dược sỹ (với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ) với người bệnh.

- Trao đổi những thông tin cần thiết để đánh giá tình trạng sức khỏe của bệnh nhân, cải thiện việc điều trị bằng thuốc và đánh giá hiệu quả điều trị thông qua chất lượng cuộc sống của người bệnh.

Đề lập được mối quan hệ thực sự tin tưởng với một bệnh nhân không phải là vấn đề đơn giản mà rất tế nhị (nhìn bề ngoài là thực chất của cuộc tiếp xúc giữa dược sỹ với người bệnh). Chất lượng của mối quan hệ giữa dược sỹ với vai trò người cung cấp thuốc đối với bệnh nhân là rất quan trọng. Tất cả các hành động chuyên môn liên quan giữa dược sỹ và người bệnh nằm trong phạm vi của mối quan hệ mà họ thiết lập. Mối quan hệ tốt là cơ sở cho phép người dược sỹ hiểu được trách nhiệm chuyên môn của mình trong việc chăm sóc bệnh nhân.

Mục tiêu cuối cùng của cuộc giao tiếp giữa dược sỹ, với tư cách là nhà chuyên môn, với người bệnh và các hoạt động tham gia vào mối quan hệ này luôn phải được xác định và tuân thủ. Mục tiêu cần thiết là đạt được sự hiểu biết lẫn nhau và phải đảm bảo cải thiện được chất lượng sống của người bệnh. Bởi vậy người dược sỹ phải nghĩ đến lợi ích của người bệnh và giúp họ đạt được mục đích. Muốn vậy, người dược sỹ cần phải xác định xem chúng ta cần làm gì để thực sự đáp ứng được nhu cầu điều trị của người bệnh. Nhiệm vụ của dược sỹ, chẳng hạn như thay đổi từ việc cung cấp thông tin về thuốc cho bệnh nhân tới việc phải đảm bảo rằng bệnh nhân hiểu đúng về cách điều trị để sử dụng thuốc một cách an toàn và hợp lý.

6.2. Giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ

Giao tiếp không bằng ngôn ngữ là sự kết hợp giữa cách ứng xử, phản ứng tâm lý và sự tác động của môi trường, qua đó chúng ta liên hệ với người khác một cách có ý thức hoặc không có ý thức. Giao tiếp phi ngôn ngữ khác với giao tiếp bằng ngôn ngữ ở chỗ, chúng ta có thể trao đổi được với nhau mà không cần phải nói hay viết ra. Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ đã được các nhà khoa học về hành vi khẳng định trong một nghiên cứu cho thấy có tới 55-95% các hình thức giao tiếp của chúng ta bắt nguồn từ giao tiếp phi ngôn ngữ. Việc vận dụng kiến thức và kỹ năng trong giao tiếp phi ngôn ngữ có thể mang lại kết quả khác nhau, giao tiếp có thể thành công hay thất bại.

Giao tiếp phi ngôn ngữ đặc biệt ở 2 lí do. Thứ nhất, nó phản chiếu tận cùng những suy nghĩ và cảm xúc. Dù chúng ta có ý thức được hay không, nó vẫn được thể hiện trong thói quen khi làm việc. Thứ hai, giao tiếp phi ngôn ngữ khó, thậm chí không thể đánh lừa như những biểu hiện ở giao tiếp bằng ngôn ngữ: điều đó thể hiện khi chúng ta gặp rắc rối hay có sự cố. Sự không tương đồng giữa những thông điệp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ thường dẫn tới giao tiếp kém hiệu quả.

Giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ giống nhau ở chỗ: mỗi một người sẽ tiếp nhận và làm sáng tỏ một thông điệp phi ngôn ngữ hoặc một “ám hiệu” trong phong cách của một người. Trong khi một ám hiệu phi ngôn ngữ nhất định – như nụ cười – thường được hầu hết mọi người hiểu là hạnh phúc, thì những ám thị phi ngôn ngữ khác thường được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Các cách suy diễn khác nhau xuất phát từ nhiều yếu tố: yếu tố xã hội, tâm lý, kinh tế, văn hóa và những thay đổi trong suy nghĩ của con người. Do đó “ám hiệu” phi ngôn ngữ có thể và sẽ có nhiều cách hiểu. Tuy nhiên, trong một khuôn khổ xã hội nhất định, một số ám hiệu phi ngôn ngữ thường có cách hiểu chung được đa số mọi người chấp nhận. Những ám hiệu này là kết hợp của các hành động phi ngôn ngữ mà khi kết hợp lại sẽ truyền đạt một ý nghĩ hay một thông điệp nhất định.

Ví dụ, một bệnh nhân bắt tay bạn rất thân thiện, và nói “cảm ơn” một cách lịch sự và nở một nụ cười thân mật trước khi ra về sẽ khiến bạn thoải mái hơn khi tiếp xúc với một bệnh nhân đột ngột quay đi và nói vài câu làm bầm gì đó. Những ám hiệu này góp phần tạo nên giao tiếp phi ngôn ngữ.

6.3. Các yếu tố của giao tiếp phi ngôn ngữ.

*** Cử chỉ**

Cách thức mà bạn sử dụng cánh tay, bàn chân, bàn tay, đầu, mặt và thân mình có ảnh hưởng lớn đến thông điệp bạn muốn truyền đạt. Cụm từ “ quay lưng lại với ai” là một minh chứng cho ý trên. Qua các thời kỳ, xã hội đã phát triển và cử động của cơ thể đã thay đổi rất nhiều để đưa ra một thông điệp nhất định. Ví dụ: Ở bất kỳ đâu, không có gì lạ khi 2 người đàn ông gặp nhau, bắt tay nhau và mặc dù ngày nay chúng ta thấy rất nhiều sự biến đổi về các hành động cơ bản, bắt tay vẫn là cách thể hiện tình hữu nghị mà không cần đến ngôn ngữ, hoặc ít nhất cũng là sự nhường nhịn lẫn nhau. Bắt tay đã có từ rất lâu, khi một người đàn ông đưa tay cho người khác nghĩa là anh ấy không có vũ khí và không thể làm hại đến ai. Rất nhiều hành động phi ngôn ngữ phổ biến đã có từ rất lâu, ý nghĩa ngày nay của những hành động ấy thường không giống lắm với ý nghĩa ban đầu của chúng.

Các chuyên gia về sức khỏe phải làm gì để thể hiện mục đích của họ là phục vụ người khác. Chính vai trò này khiến cho họ cố gắng thể hiện một tấm lòng chia sẻ và tận tâm giúp đỡ người khác. Do đó, rõ ràng rằng các cử động của cơ thể cũng thể hiện được vai trò này. Sự chân thành, tôn trọng và thông cảm với người khác, có thể được diễn tả bằng những ám hiệu phi ngôn ngữ. Một ví dụ quen thuộc cho hành động cởi mở là việc đứng (hoặc ngồi) đối diện với người mà bạn đang giao tiếp. Như một người giao tiếp cởi mở bạn cũng nên để cho chân và tay được thoải mái, không vắt chéo 2 chân, để tay sao cho lòng bàn tay hướng lên và nét mặt phải thể hiện được sự thích thú và mong muốn được lắng nghe cũng như là nói.

Khi muốn tiếp tục giao tiếp thì chúng ta nên tránh những cử chỉ không thân thiện đó là khoanh tay trước ngực, vắt chéo 2 chân, đầu cúi xuống và mắt nhìn lên trần nhà.

Nếu những cử chỉ này kéo dài trong suốt cuộc nói chuyện, hoặc là nó bỗng dưng xuất hiện giữa cuộc hội thoại, người kia có thể cũng sẽ cư xử theo cách thức tương tự hoặc bỏ dở cuộc nói chuyện. Sử dụng những cử chỉ không thân thiện trong giao tiếp có thể làm cho cuộc nói chuyện giữa 2 bên gẫn lại hoặc không thể tiến xa hơn.

Bạn nên có cách riêng như sử dụng các hành động phi ngôn ngữ để kết thúc cuộc nói chuyện. Như hành động không thân thiện không nên coi là bất lịch sự và chúng ta có thể sử dụng chúng khi cần thiết. Nên nhớ những hành động này có thể sử dụng một cách hợp lý khi bạn muốn kết thúc một cuộc giao tiếp. Ví dụ, trong khi tư vấn cho một bệnh nhân, bỗng dưng bạn nhận ra họ không còn chú ý lắng nghe hoặc thường xuyên lơ đãng, bạn nên xem lại cử chỉ của mình xem liệu đó có phải là nguyên nhân gây ra sự mất tập trung của họ hay không.

Sau đây, một số cử chỉ thân thiện để giao tiếp:

- Giao tiếp bằng mắt(chăm chú nhưng không nhìn chằm chằm).
- Tư thế thoải mái
- Điều bộ phù hợp, thoải mái
- Đối diện (vai thẳng góc) với người khác
- Hơi nghiêng về phía người khác
- Người đứng thẳng (đầu hơi nghiêng).

* **Khoảng cách**

Khoảng cách giữa 2 người khi giao tiếp có vai trò quan trọng đối với nội dung sẽ được truyền đạt. Khoảng cách, việc thiết kế và sử dụng không gian là một công cụ hiệu quả trong giao tiếp phi ngôn ngữ. Các nhà khoa học về hành vi đã tìm ra rằng, ở những khoảng cách giao tiếp khác nhau thì nội dung giao tiếp khác nhau. Khoảng cách an toàn nhất của 2 người cách nhau 40 -50cm. Chúng ta duy trì khoảng cách này đối với những người chúng ta có quan hệ gần gũi, thân mật. Đối với người lạ hoặc những người chưa tiếp xúc trước đó, duy trì khoảng cách này trong giao tiếp sẽ khiến chúng ta cảm thấy lo lắng và tất nhiên là sẽ khó chịu hay tức giận khi khoảng cách vượt qua giới hạn an toàn.

Ví dụ, khi tư vấn cho bệnh nhân, với khoảng cách vượt quá giới hạn an toàn (>120cm) bạn thường bị coi là không tận tâm hay thiếu ân cần với bệnh nhân. Do đó, khi tư vấn cho bệnh nhân, bạn cần thiết phải đứng đủ gần để đảm bảo tính riêng tư, đồng thời khoảng cách phải đủ xa để cả 2 cùng cảm thấy thoải mái. Phần lớn mọi người thể hiện họ có cảm thấy thoải mái hay không bằng cách lùi lại hay tiến lên để đảm bảo khoảng cách phù hợp. Nếu bạn cố giải thích tác dụng của thuốc điều trị bệnh trực tràng hoặc âm đạo ở một nơi công cộng, bạn sẽ khiến cho bệnh nhân cảm thấy bối rối. Lý tưởng nhất là được sỹ nên có khu vực riêng để dành cho tư vấn. Nhờ đó mà giữ được tính riêng tư và bạn cũng đảm bảo được yếu tố khoảng cách giúp cho cách thức giao tiếp được tốt hơn.

* **Ánh mắt**

- Một trong những rào cản lớn nhất trong giao tiếp phi ngôn ngữ là thiếu sự giao tiếp bằng mắt với bệnh nhân. Thật là khó chịu khi nói chuyện với một người nào đó khi nói chuyện mà họ không nhìn vào mình. Rất tiếc là rất nhiều dược sỹ không ý thức được rằng mình đã không nhìn vào bệnh nhân khi nói chuyện với họ. Các dược sỹ thường có xu hướng nhìn vào đơn thuốc hay những thứ khác xung quanh khi nói chuyện. Hành vi này có thể làm bệnh nhân nghĩ rằng bạn không thực sự tự tin vào những gì mình đang nói

hoặc bạn không thực sự quan tâm đến tình trạng của họ. Không nhìn vào bệnh nhân cũng hạn chế khả năng đánh giá xem những thông tin bạn đưa ra có ảnh hưởng nào đến họ, hoặc nói theo cách khác là hạn chế khả năng tiếp nhận phản hồi từ phía người bệnh. Chẳng hạn, liệu bệnh nhân có cái nhìn nghi ngờ hay không, có cảm thấy ngạc nhiên hay không hay có hài lòng không. Sử dụng giao tiếp bằng mắt không có nghĩa là bạn phải nhìn chăm chăm vào họ.

*** Nét mặt**

- Nét mặt của bạn có thể đưa ra một thông điệp mà bạn không có ý định truyền đạt nó tới người bệnh. Ví dụ như, nếu mắt của bạn liên tục đảo quanh khi đang nói chuyện, bạn có thể gây cảm giác không thích thú hoặc không hài lòng với người khác. Điều này thực sự có hại khi nét mặt của bạn không nhất quán với gì bạn nói.

- Tuy nhiên, bạn cần kiểm tra khả năng hiểu các thông điệp phi ngôn ngữ của bản thân bởi vì bạn có thể hiểu sai ý của người nói.

Sau đây là một ví dụ: Trong lần thực tập đầu tiên ở một cơ sở dược, một nữ sinh viên khoa dược được giao nhiệm vụ xem xét đơn thuốc cho bệnh nhân. Cô ta muốn giúp bệnh nhân và mong chờ cơ hội được nói chuyện về tình trạng bệnh của họ. Một lần có một người đàn ông đến quầy bán thuốc để mua thuốc chữa bệnh Parkinson. Cô sinh viên đã không phát hiện ra người đàn ông đang bị bệnh này. Khi thấy tay ông run lên, cô nói “Ồ, xin lỗi bác, cháu biết hôm nay bác rất lo lắng, có chuyện gì vậy ạ?” Cô ta đã quan sát những dấu hiệu phi ngôn ngữ (cử động run tay) của khách hàng và đã hiểu sai ý nghĩa của dấu hiệu đó thành sự bối rối của người bệnh. Chúng ta không nên vội vàng kết luận chỉ dựa vào một biểu hiện phi ngôn ngữ. Trong trường hợp này, nên để ý cái đầu ông ta cũng lắc lư và ông ấy đi với dáng đi lê chân – một đặc điểm dễ nhận thấy của những người bị bệnh Parkinson.

*** Các yếu tố môi trường phi ngôn ngữ**

- Một số yếu tố môi trường đóng vai trò quan trọng trong tổng thể những thông điệp được truyền đạt đến người bệnh, như màu sắc, ánh sáng, không gian trong nhà thuốc là những kênh giao tiếp phi ngôn ngữ quan trọng.

- Hệ thống quầy bán dược coi như một trở ngại mà bạn cần nỗ lực vượt qua để có thể giao tiếp được với bệnh nhân một cách thoải mái. Đối với những dược sỹ ngại giao tiếp, quầy bán thuốc trở thành một pháo đài hạn chế việc giao tiếp giữa họ và bệnh nhân, nó thực sự làm gia tăng sự ngăn cách giữa dược sỹ với người bệnh. Cần phải nhận thức rằng, mặc dù quầy thuốc phục vụ cho những mục đích rất thực dụng, nhưng nó không phải là một trở ngại lớn khi chúng ta muốn phục vụ tốt nhất trong khả năng của mình. Khi bạn bắt đầu bước vào nghề dược, bạn đã tiến một bước dài tới gần sự thích thú, lòng kính trọng và khao khát giao tiếp để phục vụ tốt nhất cho bệnh nhân.

- Ngoại hình của dược sỹ cũng đóng một vai trò quan trọng trong việc thể hiện bạn chuyên nghiệp và thực sự thích thú với việc phục vụ khách hàng. Sự mất vệ sinh, ồn ào và bừa bộn trong bất kỳ nghề kinh doanh nào cũng đều gây ra những ảnh hưởng tích cực. Ngoại hình luộm thuộm, lồi thối của một dược sỹ hay bất kỳ một nhân viên nào trong ngành dược cũng đều gây nên những cảm nhận không tốt đối với bệnh nhân.

- Các đặc điểm thể chất hay cá tính của mỗi người thì khác nhau. Phần lớn những đặc điểm này đã có từ lúc sinh ra và thay đổi rất ít trong quá trình trưởng thành. Điều đó nhắc nhở bạn dù ít hay nhiều cũng phải bằng lòng với nó. Tuy nhiên, trên thực tế điều đó không làm bạn hạn chế những lợi ích từ việc ăn mặc và ngoại hình mang lại trong quá trình giao tiếp phi ngôn ngữ. Một người có chuyên môn nên ăn mặc cho đúng cách. Khi bạn ăn mặc một cách lịch sự, bạn thể hiện sự quyết đoán và tính chuyên nghiệp trong

hành nghề. Cách ăn mặc của bạn có ảnh hưởng lớn đến việc bạn sẽ đạt được những mục đích của bạn như thế nào. Phần lớn các dược sỹ sẽ chán nản khi biết rằng sau một hồi tư vấn cho bệnh nhân, bệnh nhân rời khỏi phòng và hiểu biết rất ít về cách điều trị hay tác dụng điều trị của một loại thuốc nào đó nhưng lại rất ấn tượng về cái áo khoác bản và đầu tóc bù xù của bạn. Ngoại hình của bạn và của đồng nghiệp có thể phát huy hoặc phá hỏng những nỗ lực trong việc thể hiện khả năng chuyên môn, năng lực và sự quyết đoán.

LƯỢNG GIÁ:

1. Trình bày khái niệm giao tiếp? Vẽ sơ đồ quá trình giao tiếp và trình bày ý nghĩa của sơ đồ?
2. Trình bày các hình thức giao tiếp? Hình thức giao tiếp nào quan trọng hơn? Vì sao?
3. Trình bày bản chất và mục đích của giao tiếp ?
4. Trình bày các nguyên tắc giao tiếp và ứng xử ?
5. Nếu bạn là một dược sỹ đang làm việc tại quầy thuốc, bạn hãy phân tích ý nghĩa của các kỹ năng giao tiếp?

Bài 2

NGHI THỨC GIAO TIẾP

MỤC TIÊU:

1. Trình bày được một số nghi thức giao tiếp
2. Phân tích được các tình huống giao tiếp trong nghi thức giao tiếp

NỘI DUNG

1. Chào hỏi

“Lời chào cao hơn mâm cỗ”

Chào hỏi là nghi thức cơ bản và được sử dụng phổ biến nhất trong các nghi thức giao tiếp. Chào người quen, chào người muốn làm quen, thậm chí là người lạ, người dung vẫn chào hỏi nhau.

Chào hỏi giúp chúng ta thu hút sự chú ý, bắt đầu quá trình giao tiếp, rút ngắn khoảng cách với đối tác giao tiếp và tạo bầu không khí cho cả quá trình giao tiếp.

1.1. Ai chào trước

Theo lễ nghi thì đàn ông chào đàn bà trước, trẻ chào già, nhân viên chào sếp, ... Quyền ưu tiên “Big first, Lady first” đã trở thành nguyên tắc được thông nhất chung trong giao tiếp.

Tuy nhiên, trong từng hoàn cảnh cụ thể và mối quan hệ giữa những người tham gia quá trình giao tiếp, người bắt đầu chào trước có thể là người cấp dưới hay nam giới.

Ví dụ:

- Trong công sở: Không có quy định phụ nữ phải chào sếp là người cùng tuổi hay trẻ hơn trước. Trong đám đông, sếp cần phải chào nữ nhân viên của mình trước. Khi một người trẻ hơn bạn hoặc giữ chức vụ thấp hơn bạn trong đám đông với một phụ nữ hoặc nhiều phụ nữ thì người phải chào trước nhất thiết phải là bạn.

- Nếu bạn muốn nhờ một người không quen biết chỉ dẫn điều gì hay giúp cho một việc gì đó thì đầu tiên bạn phải chào người đó trước rồi sau đó mới nêu lời đề nghị giúp đỡ của mình ra. Nếu bạn không dám chắc là người gặp có quen hay không thì nên gật đầu chào.

- Khi trong phòng làm việc có đám đông tụ họp, thì người vào sau nhất thiết phải chào những người có mặt. Khách đến, khi mọi người đã ngồi hết cả vào bàn rồi, trước tiên phải chào phụ nữ, sau đó mới chào đến đàn ông. Nếu có người thân với mình cũng ngồi ở đó thì càng thân thiết càng chào sau cùng. Nếu là đàn ông, đến sau khi mọi người đã có mặt đông đủ, thì trước tiên phải chào tất cả phụ nữ, sau đó đến người thân là nữ của mình và cuối cùng là đàn ông.

- Ở nhà hàng, khi các bàn đã có người nhưng còn chỗ, trước khi ngồi xuống bạn phải chào những người trong bàn và xin phép ngồi vào ghế trống. Khi đứng lên bạn có thể chào cả bàn bằng cử chỉ gật đầu. Trong nhà hát, hay nhạc hội, trước khi ngồi vào chỗ, bạn cũng chỉ cần gật đầu chào những người bên cạnh.

- Nếu bạn là đàn ông đang đi với bạn ngoài đường, có người chào bạn mình, bạn cần phải gật đầu đáp lại người đó ngay cả khi bạn không biết người chào. Nếu bạn là phụ nữ thì chỉ đáp lễ khi cái chào đó dành cho cả bạn.

- Đến làm khách ở một nơi khác, trước tiên bạn phải chào chủ, nếu là gia đình bạn phải chào bà chủ trước sau mới đến ông. Việc tuân theo những nghi lễ chào hỏi sẽ tránh

cho bạn những sự hiểu lầm trong gặp gỡ hàng ngày. Đồng thời, bạn thể hiện sự tôn trọng, mong muốn thiết lập, củng cố, phát triển và duy trì mối quan hệ với người khác.

Trong trường hợp một người nào không chào bạn trước (theo nguyên tắc quyền ưu tiên), hoặc lơ đãng không chào đáp lại bạn thì không nên lấy đó làm việc khó chịu. Song nếu một người cố ý không chào bạn, hoặc không đáp lại cử chỉ, lời chào của bạn thì bạn cần tìm hiểu rõ nguyên nhân.

Trong trường hợp này, bạn tạm dừng việc chào hỏi hoặc tiếp cận chào hỏi thân thiết, gần gũi hơn tùy thuộc mức độ cần thiết triển khai quá trình giao tiếp tiếp theo. Còn nếu là người thân, quen thì bạn nên đề nghị giải thích, trao đổi vui vẻ, thẳng thắn để rút kinh nghiệm cho mình và người quen.

1.2. Các cách chào

1.2.1. Chào bằng cử chỉ

“Cái đó đơn giản không” - có người sẽ thốt lên khi đọc đầu đề này. Tuy vậy, nếu để ý, bạn sẽ thấy ở ngoài đường rất nhiều người sử dụng kiểu chào đơn giản và quen thuộc này mà vẫn làm chưa chuẩn, mắc lỗi nhỏ không nên có.

Nếu là đàn ông, có đội mũ, khi chào cần giơ mũ lên khỏi đầu, làm một vòng nhỏ gần ngang mặt, không thấp hơn, bằng cánh tay phải. Nếu bạn đang đi với một phụ nữ hoặc đang xách một vật nặng phải giơ mũ bằng tay kia (tay trái). Không được giữ mũ lâu trên tay, phải đội mũ lên ngay khi người kia đi qua.

Khi người đàn ông không đội gì trên đầu chỉ cần cúi đầu chào. Nếu bạn chào người bên kia đường thì phải cúi đầu đủ để người kia nhìn thấy. Không nên cúi chào ở khoảng cách xa quá hơn ba mươi bước. Tránh gọi to qua đường để chào.

Bạn vào nhà, hay cơ quan công sở, bạn phải bỏ mũ ra, bằng cử chỉ này, bạn chứng tỏ cho chủ nhà biết rằng bạn tôn trọng họ.

Nếu bạn chào ai đó đang đi mà họ dừng lại, điều đó chứng tỏ họ muốn nói chuyện với bạn. Thường thì chỉ có người già mới có thể cho phép mình làm thế với người trẻ, sếp với nhân viên... chứ không thể ngược lại.

Đàn ông phải bỏ mũ ra khi chào cờ, quốc ca và phải đứng nghiêm. Phụ nữ thì không cần bỏ mũ, nhưng phải đứng nghiêm không cử động.

1.2.2. Chào bằng lời

Khi chào hỏi bằng lời, quan trọng nhất là chào đúng đại từ nhân xưng. Trong giao tiếp trước hết phải hiểu tính chất của mối quan hệ giữa những người giao tiếp với nhau, từ đó mới có thể xưng hô đúng, tức là tự xưng mình và gọi người giao tiếp với mình như thế nào, nói cách khác có được câu chào chuẩn mực và kèm theo là hành vi cư xử đúng đắn.

Đại từ nhân xưng của Việt Nam rất phức tạp: anh, chị, cô, chú, ông, bà, bác, con, em, tôi, ngài, ... Trước hết, đó là sự phong phú trong hệ thống xưng hô bằng các từ chỉ quan hệ họ hàng. Hệ thống xưng hô này có các đặc điểm :

- Thứ nhất, có tính chất thân mật hóa (trong tình cảm), coi mọi người trong cộng đồng như bà con họ hàng trong một gia đình.

- Thứ hai, có tính chất xã hội hóa, cộng đồng hóa cao - trong hệ thống từ xưng hô này, không có cái "tôi" chung chung. Quan hệ xưng hô phụ thuộc vào tuổi tác, địa vị xã hội, thời gian, không gian giao tiếp - chú khi ni , mi khi khác. Cùng là hai người, nhưng cách xưng hô có khi đồng thời tổng hợp được hai quan hệ khác nhau : Chú - con, bác -

con, bác - em, anh- tôi,... Lối gọi nhau bằng tên con, tên cháu, tên chồng; bằng thứ tự sinh (Cả, Hai, Ba, Tư...).

- Thứ ba, thể hiện tính tôn ti kỹ lưỡng: Người Việt Nam xưng và hô theo nguyên tắc xưng khiêm hô tôn (gọi mình thì khiêm nhường, còn gọi đối tượng giao tiếp thì tôn kính). Cùng một cặp giao tiếp, nhưng có khi cả hai đều cùng xưng hô là em và đều cùng xưng là em và đều gọi nhau là chị.

Việc tôn trọng, đề cao nhau dẫn đến tục kiêng tên riêng: người ta chỉ gọi tên cái ra để chửi nhau; đặt tên con cần nhất là không được trùng với tên của những người bề trên trong gia đình, gia tộc cũng như ngoài xã hội. Vì vậy mà trước đây có tục nhập gia vãn huy (vào nhà ai, hỏi tên chủ nhà để khi nói nếu có động đến từ đó thì phải nói lệch đi).

Hiểu được cách xưng hô đúng của dân tộc mình không phải là đơn giản, sử dụng đúng cách xưng hô và câu hỏi thăm khi giao tiếp với người khác lại càng phức tạp và tế nhị.

Chẳng hạn nếu bạn là một cô gái, gặp một người đàn ông hay một người phụ nữ nhiều lúc vì không biết người đó bao nhiêu tuổi nên không biết phải xưng hô thế nào: Gọi bằng anh, bằng chị thì có thể không phải phép, gọi bằng chú bác thì sợ người đó méch lòng...

Có những người về lứa tuổi ta nên gọi bằng là chú, bác nhưng họ lại chỉ thích được gọi là anh; hoặc với phụ nữ, ta muốn gọi họ là chị cho trẻ trung nhưng họ chỉ thích được xưng là cô, là dì,... Thông dụng nhất trong giao tiếp xã giao, người ta thường tự xưng là Tôi, gọi đối tác là Anh, Chị hoặc Ông, Bà có kèm chức danh (nếu có), ví dụ như: Thừa giáo sư, thừa bác sỹ, thừa sếp, thừa trưởng phòng, thừa giám đốc....xưng hô như vậy là rất tiện ngoài ra.....

Cách xưng hô, chào hỏi cũng thay đổi theo thời gian. Việc xưng hô, chào hỏi và hành vi giao tiếp đúng, phù hợp với tập tục, thói quen, là biểu hiện thái độ tôn trọng, thân mật gần gũi... Nếu không, có thể gây ra hiểu lầm, gây ác cảm thiếu thiện chí trong giao tiếp. Khi giao tiếp lần đầu, đối tượng giao tiếp chưa hiểu về nhau thì xưng hô, chào hỏi được coi như bước đầu để giao tiếp, giữ đúng nguyên tắc “nhập gia tùy tục”.

2. Giới thiệu

2.1. Tự giới thiệu

- Nếu bạn muốn, hay có ý định làm quen với ai đó, hay bạn cho rằng người đó cũng muốn làm quen với bạn để tâm sự, làm ăn thì bạn phải tự giới thiệu mình.

- Trong giới thiệu cũng phải tuân theo nguyên tắc: Người phải tự giới thiệu mình trước là: đàn ông với phụ nữ; trẻ với già và nhân viên phải giới thiệu với sếp trước.

Ngoài tên gọi, khi tự giới thiệu mình bạn có thể giới thiệu kèm theo tên công ty, cơ quan công tác hay mục đích bạn gặp đối tác và các yếu tố khác phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp.

Tốt nhất là nên để người khác giới thiệu bạn, nếu bạn buộc lòng tự giới thiệu thì phải làm sao để mọi người không xem đó là một sự quấy rầy. Khi đối tác đã tự giới thiệu, bạn bắt buộc phải tự giới thiệu lại. Đối tác tự giới thiệu những yếu tố như thế nào bạn cũng nên đáp lại tương tự.

Không có lý do chính đáng thì không tự giới thiệu. Người ta có thể tự giới thiệu mình hoặc nhờ người khác giới thiệu mình với ai đó vì việc quan trọng chứ không bao giờ vì những chuyện vặt vãnh như mời thuốc, hỏi đường... Trong công sở người ta chỉ tự giới thiệu khi đến làm một việc quan trọng. Tránh tự giới thiệu tùy tiện, dài dòng, vòng vo.

2.2. Giới thiệu người khác

Có rất nhiều tình huống giao tiếp mà bạn cần giới thiệu về người khác. Biết cách giới thiệu đúng không những nâng cao giá trị đối tác của bạn mà còn khẳng định bạn là người lịch sự, khéo léo. Dưới đây là một số tình huống tham khảo về cách thức giới thiệu.

- Khi có người mới đến làm việc: thường thì sếp hoặc đồng nghiệp phải giới thiệu một nhân viên mới với những người khác. Việc giới thiệu một vài chức vụ, chức vị đã trở thành thói quen truyền thống. Những chức vụ, chức vị này không phải là những đặc điểm khi sinh ra, mà thường gắn liền với nghề nghiệp, công việc của mỗi người và mang chức năng đo giá trị xã hội khi đánh giá con người.

- Những người trong quân đội: việc giới thiệu cấp bậc khi tự giới thiệu là sự cần thiết. Ngay cả trong cách xưng hô cũng có thể nhận ra các cấp bậc này, Ví dụ “Thưa ngài đại tá” hay “thưa đồng chí đại tá”.

- Những chức vị học thức cũng trở thành quen thuộc trong cách thức giới thiệu. Không chỉ giáo sư mà ví dụ nhà kinh tế học, kỹ sư, giáo viên...những chức vị này đánh giá mặt công việc của con người. Tóm lại, chúng ta có quyền tự hào khi trong cách thức giới thiệu, xưng hô những chức vị học thức ngày càng phổ biến hơn.

Nhưng cần phải nhớ một điểm hết sức nổi bật của cách thức giới thiệu là những người tự giới thiệu mình thường không hay nhắc đến các chức vụ, chức vị cấp bậc, nhưng nếu giới thiệu họ mà không nhắc đến điều này là bất lịch sự.

Nếu muốn mọi người đối xử tốt với người được mình giới thiệu, bạn có thể nhấn mạnh rằng đó là bạn rất tốt, là đồng nghiệp cùng cơ quan, hay bạn học cũ...Bạn có thể nói “ xin giới thiệu, đây là bạn rất thân của tôi, là....” Hãy nói về mức độ mối quan hệ với bạn, cảm tình bạn dành cho người được giới thiệu và những ưu thế của người đó.

Người được giới thiệu không được chia tay trước mà phải chờ cho người giới thiệu mình nói tên mình và chờ cho người kia chia tay trước rồi mới được chia tay ra bắt. Nếu không có những nguyên do đặc biệt thì người đứng ra giới thiệu không được nói lý lịch cũng như các tư liệu về công việc của người được giới thiệu ra.

Một phụ nữ có thể ngồi khi người ta giới thiệu với mình một người đàn ông đứng tuổi hoặc một cô gái trẻ. Nhưng khi đó là một ông già hoặc một phụ nữ giữ chức vụ cao thì nhất thiết phải đứng dậy.

Khi một người đàn ông được người ta giới thiệu với một người phụ nữ đang ngồi, anh ta phải khẽ cúi mình, nhìn thẳng vào mắt người phụ nữ, trong trường hợp này phải chìa tay, gật đầu.

3. Bắt tay

Trong chiến tranh, cái bắt tay là để chứng minh hòa khí, thiện chí hòa hữu. Nó đồng thời thay cho câu nói “Tôi không mang theo vũ khí” và lại có tác dụng rút ngắn khoảng cách giao tiếp. Hiện nay, bắt tay là một thói quen được sử dụng khi giới thiệu, làm quen, gặp mặt.

Bắt tay là một nghi thức lễ tân xã giao, dùng tay nắm lấy tay người khác để chào hay để tỏ tình thân thiện. Việc tỏ tình thân thiện đó cần được thể hiện phù hợp với những thói quen xã giao nơi công cộng. Ví dụ: cho dù mối quan hệ có thân thiết đến đâu, sự gặp lại sau bao khó khăn trắc trở đi nữa thì cũng không nên bộc lộ thái quá cảm xúc của mình (như la hét, gào rú, nhảy cẫng lên) nơi công cộng ngoài đường phố. “Một người lịch sự là một người biết kín đáo giữ cảm xúc của mình, không bao giờ bộc lộ trắng trợn và chỉ

dành cho hai người hoặc nhiều lắm là ba người cùng đi chung với nhau hiểu được tâm tình là đủ, không cần phải reo to ồn ào.Ồn ào chính là nông nổi nhất thời mà một người lịch duyệt cần phải tránh”

Bắt tay là một động tác xã thông thường khi người ta gặp hoặc đã từ nhau, song trong cuộc sống, bắt tay thế nào cho đúng phép xã giao, phù hợp với phong tục, tập quán của từng dân tộc là điều không đơn giản chút nào. “Bắt tay mang ý nghĩa chào hỏi nhau đồng thời còn truyền đạt cho nhau một tín hiệu nhất định. Qua cái bắt tay ngắn ngủi có thể biểu thị cho nhau thái độ hữu nghị, kính trọng chân tình, lưu luyến đồng tình ủng hộ, thông cảm hay xã giao lạnh nhạt, chiếu lệ”.

Việc bắt tay cần tôn trọng những quy ước sau:

3.1. Tư thế

Đảm bảo dáng người thẳng, vững chãi và có xu hướng hướng về phía trước. Để có được tư thế này, bạn hãy bước một chân lên gần phía đối tác, dồn trọng tâm vào chân trước.

Đồng thời, tay đưa ra bắt là tay cùng bên với chân trụ. Điều này có nghĩa là thông thường khi bắt tay, chân phải bước lên, tay phải đưa ra bắt, trọng lượng cả người dồn lên chân phải. Không nên bắt tay bằng tay trái (trừ trường hợp bất khả kháng) vì như thế là vô lễ, nhất là đối phụ nữ cử chỉ đó có ý nghĩa xấu, thể hiện tâm địa bất chính.

3.2. Tay:

- Đưa tay: đưa tay bắt ngang tầm thắt lưng; tay thẳng theo phương vuông góc với mặt đất; 4 ngón tay khép, ngón cái mở vuông góc với 4 ngón kia.

Khi bắt tay lưu ý, chỉ đến khi nào khe giữa ngón tay cái và ngón tay trỏ của bạn chạm vào khe giữa ngón tay cái và ngón tay trỏ của đối tác thì mới nắm tay lại. Nói cách khác là hai lòng bàn tay áp vào nhau thì mới xiết.

- Độ xiết tay: biểu thị tình cảm, mức độ mối quan hệ, mong muốn kết quả đạt đến sau đàm phán,... Tuy nhiên, khi bắt tay xã giao không nên xiết chặt quá. Nam giới với nhau có thể xiết chặt ít lâu; giữa nam và nữ chỉ nên nắm hờ, nam không nên xiết chặt quá. Cần bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người, chỉ chia tay phải (phụ nữ có thể ngồi), hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau.

- Qua hơi ấm của lòng bàn tay và đặc điểm của bàn tay bạn còn có thể cảm nhận phần nào về tính cách của đối tác. Có một kinh nghiệm cho bạn tham khảo: Với những người có tay ấm, mềm, bạn nên thẳng thắn khi nói chuyện, tránh vòng vo. Họ là những người - theo cách nói hài hước “không giàu thì cũng rất nhiều tiền”, trong giao tiếp thường thẳng thắn, cởi mở. Với những người mà tay thô, khô, ráp, bạn nên chuẩn bị trước nhiều phương án thương lượng lên, xuống. Họ thường “mặc cả, cò kè”.

3.3. Ánh mắt:

- Khi đối tác từ xa tiến tới, bạn hãy nhìn khoảng rộng bao quanh đối tác. Khi bạn nhìn thấy đối tác đưa tay ra hoặc bạn đưa tay ra trước, ánh mắt cần hướng đến tay của đối tác.

- Khi hai tay đã nắm lại bạn hãy chuyển ánh mắt nhìn vào mắt của đối tác hoặc các khoảng nhìn khác, ánh mắt và độ xiết tay là hai dấu hiệu chính xác nhất để bạn hiểu ẩn ý của đối tác qua cái bắt tay.

3.4. Khoảng cách và thời gian bắt tay

- Chủ nhà chủ động giơ tay trước để bắt tay từng người khách. Riêng khách với nhau không nên chủ động bắt tay người chưa quen biết (cần làm thủ tục giới thiệu xong

mới bắt tay), người có cương vị cao hơn, khách nữ (nam giới khi gặp một đôi vợ chồng thì bắt tay người vợ trước, người chồng sau).

- Khi các quý bà mà gặp khách nam mà họ tỏ lời chào trước nếu là đối tượng đã quen, thân thì nên bắt tay đáp lễ, còn không chỉ cần nghiêng mình chào là được.

- Bắt tay lần lượt: đến trước bắt trước, đến sau bắt sau. Đầu tiên phải bắt tay người đến trước mình; người cao tuổi; người có chức vụ.

- Cần lưu ý: Phải chờ người đáng kính đưa tay ra mình mới nhận bắt chứ không được chìa tay ra trước, bởi mình ở vị trí công tác hoặc xã hội thấp hơn; trừ trường hợp người trẻ tuổi là chủ nhân và mình là khách thân tình thì có thể cùng một lúc đưa tay cho nhau bắt. Cần đứng dậy bắt tay người có cương vị cao hơn. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp không nên tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ, dù rằng những người đó có đáng kính trọng đến mức nào đi nữa.

- Không dùng hai tay chụp bỗ với nhau cùng một lúc mà chỉ cần siết chặt nhưng nhẹ, nồng ấm thân thiết là đủ; Bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, lia lịa, nhất là còn kèm theo việc cười nói oang oang, toe toét; gior cả hai tay (nhất là với khách nữ); bắt tay người nọ chéo người kia; vừa bắt tay vừa vỗ vai khách; vừa bắt tay vừa ngoảnh mặt đi; đưa hai tay bắt hai người cùng một lúc. Khi bắt tay phụ nữ không nên siết mạnh làm bàn tay mềm yếu của phụ nữ bị đau, nhất là khi phụ nữ mang nhiều trang sức ở các ngón tay.

- Vừa bắt tay, vừa ngậm thuốc lá, lại đút tay khác vào túi quần là điều tối kỵ. Phụ nữ có thể mang gang tay khi bắt tay, riêng đối với nam giới thì điều đó không thể chấp nhận được.

- Cái bắt tay có ngôn ngữ riêng của mình với tư cách là một cử chỉ giao tiếp. Theo nghiên cứu của Allan-Pease thì cái bắt tay đó là đưa ra phương trình về hai tư thế then chốt: lòng bàn tay trần trụi và lòng bàn tay hướng xuống đất; và sau khi trao đổi cái bắt tay truyền thống, một cách không ý thức đầy đủ, bạn đã biết được tương lai của mối quan hệ của bạn với người vừa tiếp xúc.

Ví dụ: Bạn muốn nắm quyền lãnh đạo và bạn định làm người ta biết được điều ấy ngay tức khắc, hãy gửi lòng bàn tay quay xuống mặt đất. Đặc biệt làm thế để làm cho người kia nhìn thấy được phần lật ngược lên trên của ống tay áo của bạn. Lòng bàn tay của bạn không cần phải hoàn toàn song song với mặt đất.

- Trong giao tiếp quốc tế chính thức như đón khách nước ngoài chúc mừng nhau nhân những sự kiện trọng đại... còn có một nghi thức xã giao theo truyền thống châu Âu để biểu thị tình cảm hữu nghị đối với nhau là ôm hôn hữu nghị. Có trường hợp cả hai bên không chỉ ôm hôn mà còn có một số động tác liên hoàn, tức là bắt tay- ôm nhau - hôn nhau (áp má trái, má phải vào nhau) - một hoặc hai tay vỗ nhẹ vào lưng nhau...

4. Đưa danh thiếp, tài liệu

4.1. Vai trò của danh thiếp

- Danh thiếp có thể dùng trong giao tiếp công vụ hay giao tiếp xã giao. Hiện nay người ta kết hợp cả giao tiếp công vụ và giao tiếp xã giao trên một danh thiếp, thậm chí còn người ta còn ghi lên danh thiếp những thông tin như sơ đồ chỉ dẫn tìm nhà, những dịch vụ sẵn sàng đáp ứng của chủ nhân.

- Trong hoạt động giao tiếp cũng như trong kinh doanh, danh thiếp đóng vai trò quan trọng trong việc thiết lập các mối quan hệ công vụ hay thương vụ hoặc cá nhân. Tấm danh thiếp là chiếc cầu nối và là phương tiện giao tiếp, có khi còn là hình thức quảng cáo hữu hiệu cho doanh nghiệp hoặc cá nhân.

- Danh thiếp vừa thể hiện phong cách giao tiếp lịch sự, vừa có giá trị chứng nhận tư cách của chủ nhân. Mặt khác, danh thiếp còn giúp con người đỡ vất vả vì phải cố nhớ họ tên, chức vụ, địa chỉ, cơ quan công tác, số điện thoại của nhau, để về sau, nếu có nhu cầu trao đổi công tác, trao đổi thư tín, điện thoại... sẽ thuận tiện hơn.

4.2. Trao danh thiếp

- Thông thường danh thiếp được trao trực tiếp dù đó là quan hệ chính thức hay không chính thức. Theo thông lệ của người Pháp, khách là người chủ động trong việc trao danh thiếp, người chủ nhận danh thiếp và đưa lại cho khách danh thiếp của mình. Ở Anh thì lại có thông lệ đặc biệt, người chủ động trao danh thiếp lại là người chủ, khách nhận và trao lại danh thiếp của mình cho người chủ. Một số nước lại có quy ước người chủ động trao danh thiếp lại là người lớn tuổi, người có địa vị xã hội cao hơn...

- Trong khi tiếp khách trong nước hay nước ngoài, gặp mặt lần đầu tiên bất kể trong trường hợp nào đều có thể trao danh thiếp sau khi bắt tay. Bắt tay rồi tự giới thiệu tôi là ... và lịch sự trao danh thiếp; khi đáp lại lời chào của khách: “ chào bạn, bạn là...” hãy lịch sự nhanh nhẹn trao danh thiếp của mình và nhẹ nhàng cúi đầu.

- Nếu có người giới thiệu: “Đây là bạn tôi tên là...”, người được giới thiệu sẽ nói “rất vui được biết ông”, khi đó bạn trao danh thiếp là thích hợp.

- Nếu đến thăm tư gia, mà người mở cổng không phải là chủ nhân bạn muốn gặp, bạn hãy hỏi chủ nhân có nhà hay không? Người đó hỏi “ông tên là gì, có việc gì không?” khi đó bạn trao danh thiếp và trình bày ngắn gọn yêu cầu. Nếu người mình cần gặp là cấp trên, bề trên thì có thể ghi: “xin được gặp”.

- Nếu đến cơ quan, bạn cần gặp lãnh đạo phải đăng ký hoặc thoả thuận với thư ký, khi đó bạn trao danh thiếp có ghi “xin được gặp”. Sau đó danh thiếp được chuyển tới lãnh đạo, bạn có thể được tiếp. Nếu người xin gặp không muốn tiếp, bạn không nên tự động, gượng ép xông vào đòi gặp.

- Khi là giao tiếp công vụ lại có thư giới thiệu. Bạn trình thư trước khi gặp mặt hãy trao danh thiếp.

- Ở Việt Nam, việc sử dụng danh thiếp còn mới mẻ chưa có quy ước cụ thể, chưa có thông lệ. Nhiều người trao danh thiếp như sự ban phát cho người khác, nhiều người lại khá hào phóng trong việc trao danh thiếp, nhiều người nhận danh thiếp

- Không có sự đáp lại và cũng chẳng cần giải thích. Khi chúng ta sử dụng danh thiếp làm phương tiện giao dịch nên có định hướng để trở thành thông lệ, quy ước.

4.3. Nên thực hiện quy ước sau

- Trong trường hợp gặp gỡ lần đầu tiên song phương, người chủ động trao danh thiếp là người chủ gặp mặt.

- Khi tiếp xúc đa phương, ngang hàng, ngang cấp thì người nào có nhu cầu thì chủ động trao danh thiếp trước.

- Khi tiếp xúc với người địa vị cao, người có địa vị cao hơn (địa vị, tuổi tác, cấp bậc) chủ động trao danh thiếp trước.

- Trường hợp tiếp xúc và trao đổi danh thiếp với người nước ngoài cần biết rằng “ nhập gia tùy tục”. Nếu gặp tại nước ngoài thì nên theo thông lệ và thói quen tại quốc gia đó, còn nếu gặp tại Việt Nam thì theo định hướng thói quen của người Việt Nam .

- Trong trường hợp không thể gặp gỡ để trao danh thiếp, ta có thể gửi qua đường bưu điện để giới thiệu với nhau, đó cũng là hình thức quảng bá cho mỗi doanh nghiệp.

Người ta có thể phân loại danh thiếp thành: danh thiếp chính thức và danh thiếp không chính thức.

- Danh thiếp chính thức là danh thiếp được sử dụng trong các môi quan hệ chính thức, trong thương mại, trong công vụ thể hiện tính chất lịch sự trang trọng, cần tuân theo quy ước nhất định khi sử dụng nó làm phương tiện giao tiếp.....

5. Ngồi

5.1. Nguyên tắc ngồi bàn

- Bố trí chỗ ngồi thích hợp theo thứ bậc là một trong những công việc không đơn giản và rất tế nhị nhất trong công tác lễ tân. Thông thường sắp xếp chỗ ngồi cho những người tham gia hội nghị, hội thảo, họp bàn, hội đàm... phải tuân theo những nguyên tắc sau đây:

- Nguyên tắc ngồi thứ: Những căn cứ để xác lập ngôi thứ và cấp bậc xuất phát từ nhiều nguồn khác nhau như từ danh sách các ngôi thứ chính thức do Nhà nước và các tổ chức định chế công bố, từ tập quán ngoại giao ngày càng được hoàn thiện theo năm tháng trong quan hệ quốc tế, từ sự tôn kính đối với một số thành viên trong xã hội hay phép tắc xã giao giữa các thành viên cộng đồng.

- Nguyên tắc “đoàn khách tự định đoạt”: chỗ của khách nước ngoài thuộc cùng một nước do chính quyền nước đó xác định; đoàn khách tự chỉ định người đứng đầu và thứ bậc của mỗi người.

- Nguyên tắc bình đẳng giữa các Nhà nước: cần xác định những tiêu chuẩn khách quan để xác lập ngôi thứ các nguyên thủ quốc gia với nhau và giữa các phái đoàn với nhau. Có một số cách để thực hiện nguyên tắc này như: sắp xếp theo thâm niên chức vụ (ngày nhận chức); xếp chỗ theo thứ tự vần chữ cái tên của nước có đại diện hoặc rút thăm.

- Nguyên tắc ngôi thứ không uỷ quyền: một người khi đại diện, một người khác thì không thể được đối xử như người mình đại diện, trừ những trường hợp liên quan đến nguyên thủ quốc gia. Để có những vinh dự như nhau, người thay thế phải cùng cấp. Một người thay thế có thứ bậc hơn (thí dụ thứ trưởng so với bộ trưởng, vụ phó so với vụ trưởng v.v...) không nhất thiết phải được mời phát biểu hoặc lên bục danh dự. Trong trường hợp được tham dự hàng danh dự thì cũng phải ở vị trí sau những nhân vật có ngôi thứ cao hơn. Riêng đối với nguyên thủ quốc gia, vì không thể có người đồng cấp, nên khi người đại diện thay thế vẫn sẽ được dành sự trọng thị như đối với nguyên thủ quốc gia (đương nhiên người thay cũng phải có cấp bậc đủ cao để đại diện và hưởng vinh dự đó).

- Nguyên tắc “nhường chỗ”: chủ một buổi lễ tiếp một nhân vật cấp bậc cao hơn sẽ lịch sự nhường chỗ quan trọng nhất (vị trí số 1: vị trí trung tâm, sau đó vị trí đối diện hoặc bên tay phải là vị trí số 2) cho khách. Như vậy, một chủ tịch uỷ ban nhân dân tỉnh hay thành phố khi tiếp thủ tướng sẽ ngồi bên phải vị thủ tướng; còn khi tiếp thủ tướng nước ngoài có một bộ trưởng tháp tùng sẽ để vị thủ tướng ngồi giữa, bên phải là vị bộ trưởng và bản thân ngài chủ tịch sẽ ngồi bên trái ngài thủ tướng đó. Tuy nhiên, với tư cách là chủ nhà, ông chủ tịch sẽ phát biểu đầu tiên, sau đó mới đến lượt khách.

- Nguyên tắc tuổi tác và thâm niên: Người nhiều tuổi xếp trước người ít tuổi, người cùng chức vụ có thâm niên lâu hơn thì được xếp trước, người tiền nhiệm xếp sau người đương nhiệm, người giữa chức vị danh dự xếp sau người giữ chức vụ thực tế.

- Nguyên tắc ưu tiên phụ nữ: Khách nữ có cùng cấp bậc được ưu tiên xếp trước khách nam. Điều này được xuất phát từ chỗ ai cũng thừa nhận rằng một cử chỉ đẹp nhất

được biết đến nhiều là nam giới thường lịch sự nhường chỗ cho nữ giới. Do đó, không cần phải xếp, thì người đàn ông cũng cần phải nhận thức được điều đó và nhường vị trí của mình cho người nữ, người liền kề.

- Nguyên tắc người được mời: Các cặp vợ chồng được xếp chỗ theo cấp bậc người giữ cương vị được mời (tại bàn tiệc cách sắp xếp này lại khác).

- Nguyên tắc “dân sự trước, tôn giáo sau”: Các chức sắc tôn giáo xếp sau các quan chức dân sự tại các buổi lễ thường (không mang màu sắc tôn giáo).

- Nguyên tắc người có công: ưu tiên những người có huân huy chương, được những giải đặc biệt, có uy tín trong các lĩnh vực nghệ thuật, khoa học, văn học, các hoạt động nhân đạo, v.v.. mà tên tuổi của họ đã được khẳng định.

- Nguyên tắc vần chữ cái: vần chữ cái theo bảng chữ cái của ngôn ngữ nơi diễn ra sự kiện hoặc ngôn ngữ chính thức của tổ chức hay một ngôn ngữ khác do các bên thoả thuận (cộng với sự rút thăm xác định chữ cái ở vị trí thứ nhất). Thực ra thứ tự chữ cái không phải là trật tự ngôi thứ, song nó lại hết sức khách quan trong việc thực hiện triệt để sự bình đẳng giữa các đại biểu, phái đoàn hay quốc gia.

- Nguyên tắc bên phải trước bên trái sau: người quan trọng nhất ở bên phải chủ nhân, rồi người quan trọng thứ hai ở bên trái và cứ thế xen kẽ tiếp theo. Tuy nhiên cách này cũng có những hạn chế nhất định (do một số người trong số đó có thể thuận tay trái hoặc nặng tai phải v.v.. sẽ gặp những khó khăn nhất định).

- Đối diện tương đồng: chủ nhân ngồi đối diện với khách chính, sau đó theo quy tắc phải - trái xen kẽ sẽ xếp các vị chủ, khách khác. Chủ - khách có thể ngồi theo kiểu “chủ tọa kiểu Pháp” hoặc “chủ tọa kiểu Anh”. “Chủ tọa kiểu Pháp” là kiểu sơ đồ bàn, đối diện nhau, các vị trí tiếp theo theo nguyên tắc “phải trước trái sau”. Còn “chủ tọa kiểu Anh” là kiểu sơ đồ bàn, theo đó chủ và khách chính ngồi ở hai đầu bàn, đối diện nhau. Các vị trí tiếp theo vẫn theo nguyên tắc này cũng có thể áp dụng đối với các cuộc hội đàm ba bên hoặc nhiều hơn nữa.

5.2. Nguyên tắc ngồi ô tô

- Dịch vụ đưa đón khách bằng xe ô tô nhất thiết cũng phải tuân thủ những quy tắc lễ tân nhất định.

- Theo thông lệ thì chỗ tốt nhất, tức là chỗ thuận tiện nhất cho việc lên xuống và được coi là an toàn nhất, phải được dành cho khách. Việt Nam áp dụng luật giao thông lái xe bên phải, thì chỗ đó là chỗ ngồi phía sau bên phải, còn đối với những nước áp dụng luật giao thông lái xe bên trái thì chỗ đó là chỗ ngồi phía sau bên trái. Trong trường hợp có phu nhân của khách cùng đi thì xếp phu nhân ngồi phía sau bên phải, khách chính ngồi bên trái, trừ trường hợp xe có cấm cò thì các vị khách đó nhất thiết phải ngồi bên phải có cấm cò. Chủ nhà đi cùng khách chính ngồi phía sau bên trái; Cán bộ lễ tân hoặc phiên dịch, bảo vệ ngồi phía trước bên phải lái xe. Nếu phía sau có ba người thì người thứ ba (thấp nhất trong số ba người đó theo thứ tự lễ tân) sẽ ngồi ở giữa. Nhân viên lễ tân chính thức tháp tùng đoàn khi có đại diện nào khác sẽ ngồi vào chỗ dành cho chủ nhân. Cần bố trí khách - chủ lên xuống xe theo quy ước sau:

- Chủ nhường cho khách lên xe, xuống xe trước; lái xe phải đỗ xe sao cho khách đối diện với cửa vào nhà. Trong trường hợp “bất khả kháng”, phải đỗ xe phía khách không đối diện cửa vào nhà thì chủ nhà phải đi vòng qua bên kia để đón và bắt tay khách chính.

- Mời khách lên xe: Nếu xe đỗ bên phải lề đường (theo chiều xe chạy) thì người lái xe, trợ lý hay phiên dịch hoặc chủ nhà phải trực tiếp mở cửa xe mời khách lên xe, sau đó đóng cửa xe lại. Chủ nhà đi vòng sang bên trái xe từ phía sau, mở cửa lên xe và ngồi xuống bên trái khách, tuyệt đối không lên trước hoặc sau cùng khách vào chung một cửa; nếu xe đỗ bên trái đường thì người lái xe hoặc chủ đích thân mở cửa xe mời khách vào xe, rồi lên xe tiếp theo sau khách. Với xe có nhiều chỗ ngồi (từ 7 trở lên) chỗ ngồi danh dự là hàng ghế đầu tiên sau lưng lái xe. Với loại xe một ghế dài, khách chính cũng lên trước, những người khác cùng đi vòng sang phía bên kia. Nếu người ta mời một người lên xe riêng do bản thân người mời lái thì vị trí thứ nhất sẽ là bên cạnh người lái, vị trí thứ hai là ghế sau chéch người lái, vị trí thứ ba sau người lái, còn vị trí thứ tư là giữa vị trí thứ hai và ba.

- Mời khách xuống xe: Người lái xe, phiên dịch xuống xe trước mở cửa mời khách xuống xe, sau đó chủ xuống sau theo khách

6. Dự tiệc

6.1. Tiệc đứng

- Là một hình thức chiêu đãi rộng rãi mời nhiều khách đến dự, tổ chức vào những dịp long trọng như: Quốc khánh, Tết nguyên đán, Tết dương lịch, Lễ Nobel... hoặc đón, tiễn các phái đoàn cấp cao...

- Tiệc đứng có thể tổ chức ở trong hội trường, trong phòng lớn hoặc ở ngoài vườn (khuôn viên). Trong lúc dự tiệc, khách có thể đi lại thoải mái, nhưng thường có bàn danh dự dành riêng cho các vị khách quý và cũng bố trí một số ghế cùng với những bàn nhỏ để khách muốn ngồi, sử dụng tùy ý khi cần thiết

- Khi vào tiệc, có đọc diễn văn hay không, điều này tùy thuộc ở chủ tiệc và trong bữa tiệc, có thể có âm nhạc giúp tạo không khí vui vẻ.

- Hình thức tiệc đứng gồm có hai loại:

+ Tiệc đứng ăn mặn hay tiệc nguội (buffer dinner): Thức ăn trong bữa tiệc chủ yếu là các món ăn nguội được bày sẵn trên bàn để khách tùy nghi thưởng thức. Cũng có thể có một vài món ăn nóng, do người phục vụ đem đến tận nơi. Đối với tiệc nguội (tiệc đứng ăn mặn): Nói chung thường được tổ chức vào buổi tối, bắt đầu vào khoảng 7h đến 8h tối, và nối tiếp sau bữa tiệc, chủ tiệc có thể tổ chức chiếu phim, biểu diễn văn nghệ, hoà nhạc hoặc khiêu vũ...

+ Tiệc rượu (Cocktail): Chủ yếu là uống rượu, gồm các loại: Vang, sâm-banh, rượu mùi, bia, nước quả, hay nước suối khoáng...tùy sự sắp xếp của chủ tiệc. Nhưng cũng có một vài món ăn nguội nhẹ nhàng do người phục vụ đem đến tận nơi. Khách có thể cầm tay ăn được, không phải dùng đến dao đĩa. Đối với tiệc rượu: Thường bắt đầu từ 5h chiều trở đi và không kéo dài quá hai tiếng đồng hồ.

- Đối với các loại tiệc đứng nói chung (tiệc nguội và tiệc rượu):

+ Khách dự tiệc không nhất thiết phải đến đúng theo giờ ghi trong thiệp mời và cũng có thể ra về sớm hơn một chút, không cần phải đợi đến khi mãn tiệc mới về. Song nếu ra về vào lúc giờ chót của bữa tiệc thì đó là biểu thị sự nhiệt tình hữu nghị thăm thiết đối với chủ tiệc

+ Trang phục khi đi dự tiệc: Tùy tính chất của bữa tiệc, song nói chung là trang phục chỉnh tề, lịch sự

6.2. Tiệc ngồi

- Thường được tổ chức vào buổi tối. Thời điểm khai mạc trong khoảng 7h – 9h tối. Cũng có thể tổ chức tiệc trưa hoặc đêm. Tiệc ngồi thường có uống rượu khai vị trước khi vào bàn tiệc. Rượu khai vị gồm những loại rượu nồng độ nhẹ nhàng (khoảng 10 độ trở xuống). Khi vào bàn tiệc, có mục diễn văn đáp từ, hay là chỉ vài lời chúc tụng, điều này tùy thuộc tính chất mục đích của bữa tiệc và tùy chủ tiệc. Song nếu có cũng rất ngắn gọn. Trên bàn tiệc phải có thực đơn với ít nhất ba món ăn nóng, không kể món ăn nguội. Cốc uống rượu được đặt trước vị trí từng khách dự trên bàn tiệc. Mỗi khách dự tiệc, ít nhất phải có 3 loại cốc:

- Cốc to dùng uống bia hay nước khoáng
- Cốc nhỏ dùng uống rượu vang
- Cốc nhỏ dùng uống rượu mạnh hoặc rượu mùi

Bữa ăn sáng

- Hình thức này áp dụng trong những trường hợp thân mật. Chủ nhà mời khách dự ăn sáng, có thêm những người cộng sự gần gũi cùng dự.

- Bữa ăn sáng gồm có những món ăn thông thường như: Bánh mì, bơ, pho-mát, mút quả, sữa, trứng thịt nguội, cà phê, nước chè, song cần chú ý số lượng nhiều hơn và thịnh soạn hơn ngày thường.

- Bữa tiệc sáng không có rượu, mà chỉ dùng nước suối khoáng thôi. Trường hợp nếu dùng rượu thì cũng chỉ dùng loại rất nhẹ về nồng độ rượu.

- Trang phục trong bữa tiệc sáng: bình thường, thoải mái. Bữa ăn công việc - Bữa ăn trưa (Dùng trong các hoạt động kinh doanh)

- Trong hoạt động kinh doanh đối ngoại thường có hình thức mời bên đối tác dùng “bữa ăn công việc” mà ở ta gọi là “bữa ăn trưa”. Hình thức “bữa ăn công việc” (tức bữa ăn trưa) này rất điển hình trong ngoại giao kinh doanh ở các nước phương Tây, và cũng đang rất thịnh hành ở các nước Châu Á hiện nay “Bữa ăn công việc” giữa các bên đối tác có ảnh hưởng khá mạnh mẽ về mặt tâm lý đối với nhà doanh nghiệp. Vì từ bữa đó, một hợp đồng sẽ được ký kết, hoặc một cuộc đàm phán thương lượng sắp bắt đầu, hoặc một cuộc đàm phán thương lượng sắp bắt đầu, hoặc chí ít cũng tại được ấn tượng tốt ban đầu để thiết lập nên quan hệ tin cậy lẫn nhau làm ăn lâu dài giữa hai nhà doanh nghiệp.

- Do vậy, giới doanh nghiệp Pháp xác định ý nghĩa quan trọng của “bữa ăn công việc” bằng câu ngạn ngữ là “Tất cả mọi vấn đề đều diễn ra trong bữa ăn”. Chính trong “bữa ăn công việc” các nhà kinh doanh thường bộc lộ cho nhau biết đến 70% ý đồ của mình.

- Giới doanh nghiệp Anh lại coi “bữa ăn công việc” là biểu hiện của “chủ nghĩa cá nhân quốc gia” vì bữa ăn đó diễn ra giữa hai người đại diện cho hai quốc gia.

6.3. Tiệc trà

- Thường tổ chức từ 3 đến 4h chiều, kéo dài trong khoảng 1 tiếng rưỡi đến 2 tiếng đồng hồ, dành cho các bà phụ nữ tiếp đãi nhau hoặc liên hoan nhân dịp kỷ niệm ngày vui nào đó. Tiệc trà thường tổ chức, kết hợp trong các buổi liên hoan có chiếu phim, hoà nhạc, biểu diễn văn nghệ...nhưng không nhất thiết ghi vào thiệp mời, vì tiệc trà chỉ là phụ với hình thức nhẹ nhàng

6.4. Tiệc đêm

Thường được tổ chức từ 21h trở đi và có thể kéo dài vài ba tiếng đồng hồ, thường được áp dụng ở các nước châu Âu, còn ở ta ít dùng. Tiệc đêm là loại tiệc có tính chất bổ

sung, mời khách tiếp tục sau khi đã dự bữa tiệc đứng hoặc sau khi dự buổi hoà nhạc, hay xem biểu diễn văn nghệ. Các món ăn trong bữa tiệc đêm cũng tương tự như trong bữa tiệc ngồi chiêu đãi vào buổi tối.

6.5. Những nguyên tắc khi dự tiệc kinh doanh

Theo Jay, tác giả của cuốn Nghệ thuật tham dự tiệc trưa kinh doanh: “Xây dựng quan hệ đối tác từ 12 giờ trưa đến 2 giờ chiều” (Career Press, 14,99 USD) thì có những nguyên tắc sau khi dự tiệc kinh doanh:

- 3 ly rượu martin nguy hiểm hơn một con khủng long bạo chúa. (Hiển nhiên điều này cũng áp dụng với những bữa tiệc trưa mà mỗi người tham dự dùng một chai riêng). Jay nói: “ Rượu sẽ làm giảm khả năng suy xét của bạn, chính vì vậy nếu không phải đối tác của bạn (hay người phỏng vấn xin việc hoặc ông chủ) khơi mào thì bạn không nên đề nghị uống rượu.” “ Nếu bên kia chủ động gọi rượu mạnh thì bạn có thể tránh một tình thế khó xử bằng cách gọi một đồ uống loại nhẹ khác,” như rượu có ga chẳng hạn. Nhưng không được uống cạn.

- Đừng đoán già đoán non rằng đối tác của bạn đang tìm kiếm một mối quan hệ thân hữu. Jay lưu ý rằng “Khi gặp gỡ làm ăn, người ta đôi khi tỏ ra cực kỳ thân mật hoặc cởi mở,” nhưng điều đó không có nghĩa là họ có ý định gặp lại bạn sau đó vài giờ. Tuyệt đối nên tránh việc hẹn gặp đối tác.

- Nếu có thể, hãy gặp đối tác (hoặc người phỏng vấn xin việc) tại văn phòng của họ và đưa họ đến nhà hàng. Nói rằng “ Tôi sẽ gặp anh/chị ở đó” có thể sẽ tiết kiệm chút ít thời gian nếu họ là người bạn đã từng gặp trước đây hoặc có thể dễ dàng nhận diện. Nếu không “hãy tưởng tượng khung cảnh người nọ chờ người kia tới khi cả hai đều đã ngồi vào chỗ”. Điều này dường như diễn ra thường xuyên và là “một sự lãng phí thời gian ghê gớm.”

- Luôn tỏ ra lịch sự đối với những nhân viên phục vụ. Jay nói: “ Bất cứ ai tử tế với bạn nhưng lại cư xử thô lỗ với những người phục vụ thì cũng chẳng tử tế gì,” “Hãy tỏ ra lịch sự với nhân viên nhà hàng dù xảy ra bất cứ chuyện gì.” Điều này có thể rất khó khăn khi người bồi bàn đánh đổ bát súp nóng nên bộ quần áo đẹp nhất của bạn. Nhưng dù vậy hãy cố gắng chịu đựng nhé.

- Đừng công kích đối thủ cạnh tranh của bạn. Một bữa tiệc kinh doanh là cơ hội tuyệt vời để phô diễn những thế mạnh của bạn nhưng bằng cách nói xấu đối thủ của bạn thì lại là một điều tệ hại. “ Hãy học cách xây dựng quan hệ đối tác bằng cách vượt lên đối thủ cạnh tranh chứ không phải bằng cách nhạo báng họ. Nếu bạn ăn trưa với một đối tác tiềm năng mà người này lại đang làm ăn với một đối thủ của bạn thì việc bạn xúc phạm đối thủ của mình cũng có ngầm ý rằng bất cứ ai làm ăn với họ đều rất ngốc nghếch.”

- Hãy mang đến bàn tiệc những câu chuyện nho nhỏ mà bạn đã chuẩn bị trước. Để tránh sự im lặng ngượng ngùng, hãy chuẩn bị trước một số chủ đề xã giao ngoài phạm vi kinh doanh. “Hãy học cách đặt những câu hỏi thú vị,” Mọi người rất thích thú khi nói về những vấn đề họ quan tâm dù chủ đề là du lịch, thể thao, làm vườn hay các bộ phim đi chăng nữa.

- Hiểu công việc làm ăn của đối tác. “Bạn không nên đến dự tiệc mà không biết tất cả những điều có thể về tình hình kinh doanh cũng như xu hướng phát triển của ngành mà đối tác đang hoạt động. “ Nếu bạn phải nói hoặc nghĩ rằng ‘Tôi không biết điều đó’ càng ít trong quá trình nói chuyện, đối tác sẽ có ấn tượng tốt đẹp với bạn nhiều bấy nhiêu. Nhờ có Internet mà việc nắm được tất cả hay gần như tất cả những thông tin về đối tác đã

trở nên dễ dàng. Hãy dành ra 20 phút để tìm kiếm những thông tin này trên Google trước khi đến dự tiệc trưa.

- Không hỏi đối tác bạn phải thanh toán bao nhiêu. “Lạy Chúa. Liệu có gì tồi tệ hơn khi phải nói cho một người biết bạn đã phải thanh toán cho họ bao nhiêu? Bất cứ ai đọc được thực đơn đều biết mình phải trả bao nhiêu. Nếu bạn không đọc được hoá đơn thanh toán bằng mắt thường thì lúc nào cũng phải nhớ mang theo kính.”

- Lựa chọn nhà hàng phù hợp. Sự lựa chọn của bạn nói lên rất nhiều về bản thân bạn cũng như cảm tình của bạn giành cho đối tác. Một nhà hàng rẻ tiền có thể khiến đối tác cảm thấy không được trân trọng. Một nhà hàng quá xa xỉ lại khiến họ nghĩ bạn là một người lãng phí; họ sẽ băn khoăn liệu bạn có sử dụng tiền của họ một cách hợp lý khi bạn giành được hợp đồng với họ. ”Nếu phân vân về địa điểm, bạn nên đề nghị đối tác lựa chọn nhà hàng thay cho mình. Sự lựa chọn của họ cũng nói cho bạn rất nhiều điều về họ đấy”.

6.6. Những nguyên tắc khi dự tiệc Buffet

- Người Việt mình hiện chẳng còn lúng túng, vụng về như cái thuở buffet mới “du nhập”. Từ cậu bé lên mười đến những người có tuổi đều có vẻ rất sành điệu trong cách ăn này. Chỉ tiếc, một số người lại quên mất chút “văn hóa” khi đi ăn buffet.

- Cái “văn hóa ăn” không phải là chuyện cầm nĩa tay trái và cầm dao tay phải. Cũng chẳng phải việc phân biệt đâu là món khai vị, đâu là món tráng miệng... mà nó là một cái gì đó khiến những người nhạy cảm cảm thấy khó chịu, hoặc... “nhột” khi một người ngoại quốc nào đó nhìn chăm chăm vào cách ăn buffet của “dân mình”.

- Không dành cho người đến sau!

+ Trường hợp “chương mắt” thường thấy nhất trong các bữa tiệc buffet là người ta tranh nhau từng centimet đất trước quầy thức ăn như thể sợ người khác lấy mất phần của mình.

Ví dụ: “Một buổi hội nghị đối tác của một công ty lớn mà hầu hết thực khách đều là nhân vật sang trọng, trong đó có cả giới truyền thông báo chí, sau phần nghi thức, các đại biểu được mời dùng tiệc buffet. Lập tức, số đông đứng phắt dậy, đi thật nhanh ra quầy thức ăn.

Mới đầu họ chen chân nhau ở bàn dụng cụ, người đến trước lấy đúng loại chén, đĩa, muỗng, nĩa... mình cần; người đứng phía ngoài với tay vô, đụng gì lấy đó, miễn là có cái để đựng thức ăn rồi nhanh chóng đến bên quầy thực phẩm vừa chế biến xong, còn nóng hổi.

Một người cầm mãi chiếc đĩa mà không thể chen vào, nhận xét: “Sao mà giống cái thuở đi nhận cứu trợ...”

Lần khác, một công ty tổ chức giới thiệu sản phẩm cũng có chiêu đãi tiệc buffet. Trong lúc công ty còn đang trình bày, nhà hàng tranh thủ bày tiệc. Thấy thế, một người len lén rời ghế đứng dậy đi ra... Rồi người kế tiếp và kế tiếp...

Đến lúc công ty lên tiếng: “Cảm ơn quý vị đã đến tham dự buổi giới thiệu sản phẩm của chúng tôi. Xin mời quý vị bớt chút thời gian ở lại dùng tiệc buffet” thì khán phòng chỉ còn khoảng một phần ba quân số. Những người ra sau nhìn thấy quầy thực phẩm bị xới đảo như bãi chiến trường... nên đã có một số bỏ về.

Sau phần ăn, đến phần uống. Các loại thức uống cao cấp cũng nhanh chóng hết sạch, người đến sau thường chỉ còn lại nước trà, nước lọc, may mắn lắm thì có ly cà phê,

trong khi trên quầy còn la liệt những ly sữa tươi, sôcôla, nước ép cây tươi... uống dang dở rồi bỏ lại”.

- Ăn cho “đáng đồng tiền!”

Khi nghe tin khách sạn Omni giảm giá cho suất ăn buffet lan rất nhanh trong cơ quan: chỉ 19 USD cho một người, rượu vang miễn phí. Thoảng một lúc đã có gần chục người tham gia “cuộc ăn chơi xa xỉ” mỗi tháng một lần theo “luật” của cơ quan.

Cuộc vui lẽ ra cũng như mọi lần nếu trong nhóm không có vài đảng màu râu có chút “đột biến” về văn hoá ăn uống. Cũng từ quan niệm ăn cho “đáng đồng tiền bát gạo”, các đảng màu râu này cứ ăn lấy ăn để, rượu uống vô tư. “Rượu của mình mà, không uống cũng phải trả tiền thôi”.

- Tròn mắt xem người Việt ăn buffet:

Khách nước ngoài sau khi dự tiệc buffet với người Việt đã tỏ vẻ hết sức ngạc nhiên không hiểu sao người ta lại có thể bỏ lại thừa mứa các món ăn ngon và đắt tiền đến thế, trong khi họ thường lấy rất ít thức ăn, khi nào dùng hết mới đi lấy thêm thức ăn. Nước chấm cũng được họ sử dụng vừa đủ nên khi họ ăn xong, thường chiếc đĩa chỉ còn vài mẩu bánh vụn.

Một hướng dẫn viên du lịch có lần kết hợp đoàn khách nước ngoài của mình tham dự tiệc buffet với các thành viên một câu lạc bộ đã ca thán: “Tôi hết sức xấu hổ khi nghe du khách nước ngoài hỏi: Sao các bạn lấy nhiều thức ăn và nước chấm nhưng cuối cùng lại không dùng? Tôi thấy các món đều ngon cơ mà? Thì ra họ nghĩ thực khách ta chê thức ăn không ngon nên mới bỏ lại, chứ đâu ngờ... Từ đó đến giờ, tôi chẳng đủ can đảm dẫn khách tây ăn buffet chung với ta thêm lần nào nữa!”

Chịu bỏ ra một số tiền không nhỏ để đi ăn buffet tại các nhà hàng hoặc được mời dự tiệc buffet, đồng nghĩa với việc bạn đã là người có “đẳng cấp” trong xã hội. Vậy thì hãy nhớ chọn cách hành xử tương thích với đẳng cấp của mình.

6.7. Những điều cần tránh khi khi dự tiệc

- Không uống quá chén. Rượu có thể làm người ta mất nhận thức về hành vi của mình. Nếu không uống được, bạn nên chọn một loại thức uống khác để cung ly với bạn bè thay vì cố tỏ ra sành điệu. Hãy nhớ rằng, sự tinh tế chi phối tất cả cho dù bạn có từ lượng khá cao thì cũng nên hạn chế uống nhiều các loại nước có độ cồn cao nếu bạn không muốn để lại hình ảnh xấu trong mắt đồng nghiệp.

+ Không cư xử như thể bạn đang ở hàng quán. Những buổi tiệc công ty là những cơ hội tuyệt vời thắt chặt thêm mối quan hệ thân tình với các đồng nghiệp. Tuy nhiên, chúng ta đừng nên vịn vào đó mà đi quá xa giới hạn giao tiếp. Tìm hiểu hỏi thăm cuộc sống gia đình khác hẳn với chuyện soi mói đời tư, thoải mái chuyện trò không giống như cùng đám chiến hữu hội tụ nhau ở hàng quán sau giờ làm.

+ Điều đặc biệt mà các quý ông cần lưu ý là đừng tỏ ra ve vãn sẵn đón với các nữ đồng nghiệp trong các dịp này.

+ Những cử chỉ, lời nói suồng sã sẽ chỉ làm hại chính bạn đầu tiên, cho dù đó chỉ là những hành động vô tình nhưng cũng có thể làm mất lòng những người xung quanh.

- Không diện những trang phục quá kêu gọi. Dĩ nhiên, khi đi dự tiệc, ai cũng muốn diện hơn ngày thường đi làm, tuy vậy các quý cô cần lưu ý cũng đừng để mình bị lạc lõng giữa các đồng nghiệp vì những bộ cánh hơi “ít vải” hay quá lòe loẹt.

- Không đùa giỡn quá trớn. Mỗi khi tham gia một cuộc vui, hầu như mọi người đều có chung tâm lý “chơi xả láng, sáng về sớm”. Chúng ta hay dựa vào lý do xả stress

mà vô tư đùa giỡn quá trớn. Đặc biệt, những lúc quá chén, nhiều người thường cư xử đi quá giới hạn lịch sự mà không nhận thức được để rồi phải “trả giá” đắt.

- Không kể những câu chuyện cười dung tục. Đây là nguyên tắc bất cứ một nhân viên nào cũng nên nhớ dù trong hay ngoài giờ làm việc. Khi bạn chèn những câu chuyện dung tục vào những lúc nói chuyện với đồng nghiệp kể cả lúc dự tiệc cũng có thể làm mọi người khó chịu và tỏ ra thiếu thiện cảm với mình.

- Không ăn nói thô lỗ. Không khí buổi tiệc có thể làm chúng ta cảm thấy thoải mái và dễ nói chuyện với nhau hơn những lúc đối mặt hàng ngày ở văn phòng. Tuy nhiên, không phải vì thế mà chúng ta không thận trọng khi phát ngôn đặc biệt là khi đã ngấm hơi men. Chỉ vài phút hờ hênh, tuôn ra vài từ thô lỗ sẽ làm ảnh hưởng đến hình ảnh của bạn trong công ty lâu dài.

- Không bình phẩm đồng nghiệp sau lưng. Một vài đồng nghiệp vì những lý do bạn đột xuất mà vắng mặt trong buổi tiệc, bạn đừng lợi dụng dịp này để nói xấu. Nếu không, bạn đã tự phá hỏng cuộc vui của mình và mọi người, và biết đâu trong số những người xung quanh sẽ đem những chuyện này kể cho anh ta hay cô ta nghe sau buổi tiệc... Lúc ấy, mối quan hệ của bạn với người đồng nghiệp này chắc chắn sẽ xấu đi rất nhiều.

- Không dẫn theo khách không được mời. Tiệc công ty thường dành cho toàn thể nhân viên. Bạn đừng dẫn theo người quen hay bạn bè mà không báo trước hoặc hỏi qua ý những người chịu trách nhiệm tổ chức.

- Không xét nét hành vi ứng xử của mọi người. Tất cả những người có mặt trong buổi tiệc đều là những người đã đi làm và ít nhiều có kinh nghiệm trong việc giao tiếp. Họ có thể dễ dàng thích ứng và biết cách cư xử thích hợp trong buổi tiệc theo sự mong đợi của ban tổ chức. Bạn đừng tỏ ra xét nét hay hành vi của mọi người theo quan điểm riêng của mình mà làm ảnh hưởng đến không khí vui chung.

LƯỢNG GIÁ

1. Trình bày các nghi thức giao tiếp?
2. Hãy chọn một nghi thức mà bạn thích nhất? Vận dụng nghi thức đó trong công tác hành nghề của bạn?

BÀI 3

CÁC TRỞ NGẠI TRONG GIAO TIẾP

MỤC TIÊU

1. Phân tích được các nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả.
2. Trình bày được những điểm lưu ý khi giao tiếp với một vài trường hợp người bệnh đặc biệt.

NỘI DUNG:

1. Nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả

1.1. Nhìn điểm đen:

- "Chiến thắng lớn nhất", "Rào cản lớn nhất" khiến giao tiếp kém hiệu quả nằm trong chính bản thân người đó.

+ Bạn không thể giao tiếp tốt khi bạn thấy mình yếu kém.

+ Bạn cũng không thể giao tiếp tốt khi bạn bị dằn vặt những lỗi lầm, thất bại của mình, những đau khổ trong quá khứ.

Đó chính là bức tường cản trở thành công.

- Tất cả những người thành công và hạnh phúc trong cuộc sống không phải là không có điểm yếu kém, cũng không phải là họ chưa bao giờ mắc lỗi, chưa bao giờ thất bại. Cổ nhân từng đúc kết "nhân vô thập toàn". Những điểm yếu kém tồn tại như một lẽ hiển nhiên.

- Vấp ngã, thất bại là quy luật tất yếu để con người phát triển và đi lên phía trước. Sự khác nhau giữa người thành công và người thất bại, người hạnh phúc và đau khổ chính là cách họ vượt lên trên những nỗi đau, họ phát huy sở trường của mình. Nếu như người ta chỉ nhìn vào điểm yếu kém của mình thì chắc chắn là họ sẽ tự ti.

- Ai cũng từng thất bại, ai cũng từng đau khổ những người lạc hạnh phúc. Những người suy nghĩ tiêu cực về bản thân, cuộc sống và những người xung quanh.

Thực tế, mọi hành động, lời nói của con người đều xuất phát từ suy nghĩ. Đó là bức tường lớn ngăn trở khiến họ rất khó khăn khi giao tiếp. Truyện cô bé và bông hoa. Không quên đi được quá khứ đau buồn

1.2. Thói quen đổ lỗi:

- Khi mắc lỗi ta hay tìm mọi cách đổ cho người khác hoặc cho hoàn cảnh. Nguyên nhân sâu xa là vì ta luôn tin là mình đúng, mình tốt. Chắc chắn là ta đúng. Vậy tại sao công việc lại không đạt yêu cầu? Đó là vấn đề. Để giải quyết vấn đề đó cách tốt nhất và nhanh nhất là đổ lỗi cho người khác hoặc đổ lỗi cho hoàn cảnh.

- Ví dụ: Không in được tài liệu vì máy in hỏng, không hoàn thành kế hoạch vì cấp trên giao cho quá nhiều việc... Khi đổ lỗi cho bên ngoài ta vẫn lý giải được tại sao lỗi đó xảy ra và chứng minh mình vô tội. Khi đó vấn đề được giải quyết. Ta cảm thấy an tâm.

- Thói quen này vô tình được cha mẹ rèn luyện ngay từ khi chúng ta còn nhỏ. Ngày bé, mỗi lần ngã đau bố mẹ thường dỗ con bằng cách "đánh chừa cái ghế làm đau

con mẹ. Đánh chừa chị Linh làm em ngã". Thậm chí trẻ hư bị người lớn mắng. Trẻ khóc ăn vạ cũng được dỗ bằng cách. "Đánh chừa bác Bảo trêu cháu". Khi "đánh chừa" trẻ vẫn không khóc thì bác Bảo phải giả vờ khóc để trẻ nín.

Ba điều nguy hiểm của thói quen đổ lỗi:

- Thứ nhất, ta đánh mất cơ hội phát triển của chính mình:

+ Vì trong cùng một thời điểm chỉ có một suy nghĩ. Nếu ta tìm lỗi của người khác thì ta sẽ không sửa lỗi của chính mình.

+ Khi ta không sửa lỗi, không tìm giải pháp cho vấn đề của mình thì ta sẽ không bao giờ giải quyết được vấn đề. Lần sau vấn đề lại tiếp tục nảy sinh ta lại tiếp tục đổ lỗi.

+ Cuối cùng ta biến mình thành "nạn nhân của hoàn cảnh".

- Nguy hiểm thứ hai là mọi người né tránh:

+ Không ai muốn làm việc với một người tìm mọi lý do để giải thích tại sao mình không làm được.

+ Mọi người có thể chấp nhận bạn mắc lỗi một vài lần đầu. Nhưng họ không thể chấp nhận một người chuyên đổ lỗi, một "nạn nhân chuyên nghiệp". Họ cũng không thể chấp nhận một người không phát triển.

- Thứ ba là gây hiềm khích mất đoàn kết:

+ Khi đổ lỗi chắc chắn là xảy ra tranh cãi.

+ Vấn đề sẽ không dừng lại ở công việc mà chuyển sang giải quyết vấn đề cá nhân. Tất cả sẽ tập trung "bơi lông tìm vết". Người nọ chứng minh người kia sai, kém. Hiềm khích rồi thù hằn cá nhân cũng nảy sinh từ đó.

1.3. Nhận thức khác nhau

- Bên cạnh thói quen đổ lỗi là việc nhận thức khác nhau giữa các cá nhân. Trong các hoàn cảnh khác nhau, với các tính cách khác nhau, cách nhìn nhận vấn đề sẽ khác nhau.

- Ngày nay, vấn đề nổi cộm nhất là sự chênh lệch giữa các thế hệ quá lớn. Hiện tượng "lệch pha" giữa ông bà cha mẹ và con cái, giữa người già và người trẻ tạo nên nhiều xung đột.

- Trong gia đình, con cái thì kêu cha mẹ bỏ mẹ không tâm lý, cha mẹ thì kêu con cái là không chăm chỉ, đua đòi... Thế hệ già than phiền là thế hệ trẻ "mất gốc". Thế hệ trẻ chê thế hệ già cổ hủ, lạc hậu. Thiển cận: Người xưa đã dạy con người sống là phải "tu nhân tích đức".

- Trong cuộc sống hay trong giao tiếp vậy, để có kết quả tốt cần phải có quá trình. Không nhìn thấy lợi ích lâu dài hoặc không tin tưởng vào kết quả lâu dài về sau khiến cho nhiều người quyết định vội vàng. Tưởng là được lợi nhưng lâu dài lại là thiệt hại. Thấy khó khăn trước mắt mà không dám đương đầu với thách thức để bỏ lỡ cơ hội.

Ví dụ: "Có một tập đoàn kinh tế làm ăn phát đạt ở Nhật, người ta tuyển nhân sự bằng cả một quá trình rất công phu. Vượt qua hàng ngàn đối thủ với gần chục vòng thi tuyển không ít khó khăn, có 100 người lọt vào vòng phỏng vấn cuối cùng. Giám đốc nhân sự hẹn 100 ứng cử viên xuất sắc đó đến phỏng vấn lần cuối trước hội đồng tuyển dụng. Đúng hẹn, 100 người đến và ông dẫn họ đến trước một ngọn núi cao và bảo họ hội

đồng phòng vẫn đang chờ họ trên đỉnh núi. Và điều gì đã xảy ra? Có tới nửa trong số đó bỏ cuộc vì nghĩ đó là một sự khó khăn hay một trò đùa mới. Còn nửa số đó quyết tâm leo lên đỉnh núi. Khi lên đến nơi thì không hề có hội đồng phòng vấn nào mà thay vào đó là một bữa tiệc đã dọn sẵn để chào đón các thành viên mới của công ty. Sự quyết tâm, đam mê, kiên định đến cùng được xây dựng tập đoàn đó là điều mà các nhà lãnh đạo trong chờ ở họ. Với họ, đó là những người xứng đáng nhất”.

- Trong cuộc sống luôn tạo cho ta những thử thách như vậy, nếu ta không vượt qua thì cơ hội thành công là rất khó đạt được. Đôi khi ta không dám hi sinh cái nhỏ để đổi lấy cái lớn hơn, ta sợ mất hơn là được. Cuộc sống có những lúc, nếu ta không chấp nhận mất gì thì sẽ mất tất cả! Ta sợ thiệt thòi một chút so với đối tác để rồi cơ hội tuột mất khỏi tầm tay.

- Giống như khi mâu thuẫn xảy ra ta thích cãi, thích chửi mắng cho hả giận mà không biết là đằng sau đó là sự rạn nứt của mối quan hệ, giống như một vết thương rất khó lành và lần sau mắc phải sẽ rất dễ đứt.

- Cuộc sống là cho và nhận, thành công của ngày hôm nay là do sự nỗ lực của ngày hôm qua. Nó là một quá trình lâu dài chứ không phải chỉ là những thứ bày ra trước mắt, nhất là quan hệ giao tiếp thì điều này càng trở nên quan trọng. Nếu ta không biết nhìn nhận lâu dài mà hành động giống như đi đánh quả thì khó có thể có sự thành công lớn.

1.4. Truyền tin kém hiệu quả:

Như ta đã thấy, sức mạnh khi ta truyền một thông điệp đi cho người khác thì tỉ lệ ngôn từ chỉ chiếm 7%, giọng nói 38% và hình ảnh chiếm tới 55%.

- Lâu nay trong cuộc sống của chúng ta cũng vậy. Khi xung đột xảy ra người ta bị ảnh hưởng bởi cách ta thể hiện thông điệp đó qua giọng nói và hình ảnh mà suy luận ra ý nghĩa của câu nói chứ không chỉ căn cứ vào lời nói thôi.

- Cùng là một từ nhưng cách nói, cách thể hiện khác nhau sẽ dẫn đến hậu quả khác nhau.

Ví dụ như từ "Lại đây", giọng nói bình thường và thân thiện thì khi nghe ai cũng muốn chạy tới. Nhưng chỉ cần nói nhỏ và gằn giọng thôi thì người ta đã không dám lại. Nếu nói "Lại đây" mà vác thêm cái ghế hoặc con dao để đe dọa với một ánh mắt hằn học thì hẳn là người khác sẽ chạy rất xa rồi.

- Trong cuộc sống, khi xung đột leo thang cũng vậy, phần lớn do người ta chưa biết cách thể hiện hợp lý nên dẫn đến việc hiểu lầm hoặc "đổ thêm dầu vào lửa" làm cho vấn đề trở nên nghiêm trọng hơn.

- Một sai lầm nữa trong cách thể hiện của ta khi giao tiếp là truyền đạt quá nhiều thông điệp. Với cách nói vòng vo quanh quẩn mà không đi thẳng vào chủ đề chính khiến cho không ít người vừa mất thời gian, vừa hồi hộp lại thêm bức mình.

- Trong cuộc sống có những lúc ta có thể đi đường vòng, nhưng không phải lúc nào cũng thế. Hơn nữa, trí nhớ và tốc độ tiếp nhận thông tin của con người có giới hạn.

- Do đó ta không nên đưa quá nhiều thông tin không cần thiết để bắt mình nhớ hay bắt đối tác của mình nghe tất cả, và tùy từng đối tượng, trình độ và tuổi tác khác nhau, văn hóa khác nhau thì cách ta thể hiện cũng phải khác nhau. Với người già không nên nói

qua nhanh, với thanh niên thì đừng nên nói quá chậm hoặc tác phong chậm chạp sẽ gây hiệu ứng không tốt khi giao tiếp với nhau.

1.5. Bất đồng về ngôn ngữ :

- Sẽ vô cùng khó khăn và gằn như bắt lặc khi bất đồng ngôn ngữ mà vẫn phải giao tiếp với nhau.

- Ngôn ngữ là công cụ hữu hiệu nhất để biểu đạt ý tưởng của con người. Khi không còn ngôn ngữ con người vẫn có thể biểu đạt bằng ánh mắt, cử chỉ... nhưng những biểu hiện đó rất khó hiểu và rất dễ bị hiểu lầm. Giao tiếp chắc chắn sẽ không hiệu quả, thậm chí còn nguy hiểm.

1.6. Thời gian không phù hợp:

- Ai cũng đã từng bị quấy rầy. Cảm giác nhớ nhất là khó chịu. Có thể liệt kê những thời điểm không tốt như sau:....

- Tuy nhiên, mỗi một cá nhân đều có "đồng hồ sinh học" cũng như lịch làm việc và sinh hoạt riêng. Tốt nhất khi giao tiếp nên tìm hiểu trước và tránh những "giờ xấu".

1.7. Định kiến:

- Ngoài ra, một nguyên nhân sâu xa nữa gây trở ngại cho chính bản thân người giao tiếp, đó chính là sự chịu ảnh hưởng do định kiến của bản thân và xã hội.

Ví dụ như quan niệm "nam nữ thụ thụ bất thân" từ xa xưa để lại, mặc dù ngày nay đã được giảm nhẹ rất nhiều nhưng thực tế đó vẫn là rào cản khi giao tiếp khác giới.

- Sự gia trưởng của người trụ cột gia đình cũng gây ra không ít cảnh trớ trêu.

Định kiến xưa nay về quan hệ "nàng dâu mẹ chồng" cũng gây ra một áp lực cho những cô con dâu mới hay sự ngỡ ngàng của chính các bà mẹ chồng về cách đối xử quá "đề phòng" của các nàng dâu.

Xét nguồn phong tục văn hóa truyền thống xa xưa, quan niệm "vua - tôi", "cha con", "trọng nam khinh nữ"...vẫn ít nhiều ảnh hưởng đến cách sống cũng như lối suy nghĩ của người phương Đông nói chung và người Việt Nam nói riêng.

Tóm lại, ta có thể chia xét các nguyên nhân dẫn đến việc Giao tiếp kém hiệu quả theo tháp Tam tài là do **Thái độ**, **Kỹ năng** và **Kiến thức** theo tỷ lệ 5/9, 3/9 và 1/9.

Thái độ ở đây là cách ta tư duy, cách ta suy nghĩ hay nhìn nhận một sự việc, một vấn đề trong cuộc sống, hợp tác hay bất hợp tác.

Kỹ năng ở đây chính là cách ta thể hiện thông điệp khi giao tiếp với mọi người. Kiến thức là sự hiểu biết tri thức cũng như văn hóa phong tục tập quán vùng miền. Cả 3 yếu tố đều mang tính quyết định, song **thái độ sống vẫn là yếu tố quan trọng nhất để tạo nên một cuộc Giao tiếp Thành công!**

1.8. Những nguyên nhân khác:

- Khuyên giảng: Người giao tiếp cứ nói và khuyên người ta làm theo cách của mình mà không để ý tới cảm giác của họ có muốn hay không.

- Ra lệnh: Khi giao tiếp mà ra lệnh thì đối tượng sẽ cảm thấy bức tức vì họ không được lựa chọn. Người giao tiếp có thể đưa ra một vài biện pháp giải quyết để họ lựa chọn.

- Đe dọa: Chúng ta sử dụng quyền lực để đe dọa mọi người nếu không làm theo điều mình nói thì điều xấu sẽ xảy ra. Cảm giác của họ thiếu được tôn trọng.

- Chỉ trích, chế nhạo: Chúng ta không tôn trọng cảm giác của mọi người, chúng ta chỉ trích họ là người không tốt, họ không được cảm nhận theo cách mà họ muốn.

- Khả năng tiếp nhận thông tin của khách hàng kém: Đối tượng khách hàng bị khiếm thính, khiếm thị. Hoặc do trình độ văn hoá của đối tượng bị hạn chế.

2. Những điểm lưu ý khi giao tiếp với một vài trường hợp Người bệnh đặc biệt:

Ứng dụng các kỹ năng giao tiếp trong các tình huống thực hành được tại các nhà thuốc, hiệu thuốc không phải lúc nào cũng dễ dàng. Việc này có thể rất khó khăn trong các tình huống mà bệnh nhân có các nhu cầu giao tiếp đặc biệt. Những tình huống đó đòi hỏi sự nhạy cảm đặc biệt và các chiến lược độc đáo để đảm bảo cho sự giao tiếp hiệu quả. Vậy những kỹ năng cần thiết để xử lý với các bệnh nhân cao tuổi, các khách hàng có khả năng về nghe, nhìn bị suy giảm, các bệnh nhân ở giai đoạn cuối, các bệnh nhân AIDS, vị thành niên và những người chăm sóc cho người bệnh như thế nào?

2.1. Người cao tuổi

- Một nhân tố khiến cho dược sỹ phải nhạy cảm trước các hoạt động qua lại có liên quan đến người cao tuổi trở nên cấp bách. Số lượng người cao tuổi trong xã hội chúng ta ngày càng tăng và người cao tuổi tiêu thụ một số lượng thuốc kê đơn và không kê đơn bất cân xứng so với nhóm tuổi khác. Vì vậy, phần dân số đang tăng trưởng này cần đến các dịch vụ tư vấn của chúng ta cho họ. Không may là, nhiều khi quá trình lão hóa ảnh hưởng đến các yếu tố nhất định của quá trình giao tiếp ở một số người cao tuổi

- Khả năng tiếp thu và năng lực học tập chậm hơn so với các đối tượng khác. Vì vậy những nỗ lực nhằm thay đổi hành vi cần được đưa ra một cách dần dần và phải tạo lập trên những kinh nghiệm quá khứ. Một bước quan trọng khác là khuyến khích sự phản hồi từ những người bệnh xem họ đã nhận được thông điệp bạn định gửi hay chưa bằng cách khéo léo yêu cầu bệnh nhân nhắc lại những chỉ dẫn và các thông tin khác đồng thời quan sát phản ứng không lời của họ.

+ Thị lực: Lão hóa có thể ảnh hưởng đến quá trình nhìn. Vì vậy khi sử dụng các thông tin bằng chữ, hay kiểm tra chắc chắn xem bạn đã đủ ánh sáng cho họ chưa. Ngoài ra, các thông điệp bằng chữ cho những cá nhân kém về thị lực cần được in ra cỡ lớn và trên giấy có màu.

+ Thính giác: Lão hóa có thể ảnh hưởng đến quá trình nghe. Mất thính giác ở các mức độ nghiêm trọng khác nhau nhận thấy ở hơn một nửa số người cao tuổi. Mất thính giác liên quan đến quá trình lão hóa được gọi là “nghe ngãng”. Để cho việc đọc lời nói được hiệu quả nhất bạn phải đặt bệnh nhân trực tiếp ở phía trước bạn và bạn phải có một ánh sáng chiếu trên môi và mặt bạn khi giao tiếp với người đó.

Để tăng cường giao tiếp với những người yếu thính giác, hãy cố gắng để mình đứng cách bệnh nhân 90- 180 cm, đừng bao giờ nói trực tiếp vào tai người bệnh, điều đó có thể bóp méo thông điệp; hãy đợi cho đến khi người bệnh có thể nhìn thấy bạn trước khi nói; và nếu cần thiết hãy chạm vào ông(bà) ấy để thu hút sự chú ý của ông (bà). Nếu thông điệp của bạn không được nghe thấy, bạn không được cứ nhắc đi nhắc lại lời cũ, hãy diễn giải lại bằng những câu ngắn hơn, đơn giản hơn. Nhiều dược sỹ đã học được ngôn ngữ dấu hiệu để trợ giúp cho các bệnh nhân yếu thính giác.

2.2. Người bệnh tuổi vị thành niên

Vị thành niên là một nhóm cá nhân đặc biệt theo nhiều cách có độ tuổi từ 10- 19 (theo WHO). Họ đang phải đối đầu với những cuộc sống riêng tư (thay đổi về thể chất, sự phụ thuộc/tự do...) . Vì họ có thể phải đối đầu với vấn đề sức khỏe mới (kinh nguyệt, mụn trứng cá..., hoạt động giới tính), nên điều quan trọng là người dược sỹ nhận ra được và có thể trợ giúp như thế nào đối với các nhu cầu sức khỏe của họ.

Các chiến lược để cải thiện giao tiếp là:

- Sử dụng sự đồng cảm (đưa ra thông điệp là bạn đang thực sự lắng nghe họ, hiểu họ, giúp đỡ họ)
- Thể hiện rằng bạn chấp nhận họ như họ vốn có
- Dùng các câu hỏi kết thúc mở để tìm hiểu hết các cảm xúc của họ
- Dùng các tài liệu in ấn sáng tạo để truyền đạt những thông điệp sức khỏe bằng những thuật ngữ phù hợp và ấn tượng

2.3. Người chăm sóc bệnh nhân

- Họ có thể là những thành viên trong gia đình, bạn bè hay người giúp việc. Nói chung số lượng người chăm sóc người bệnh trong tương lai rất có thể tăng nhiều hơn vì các nỗ lực ngày càng tăng nhằm chuyển sự chăm sóc bệnh nhân từ bệnh viện về chăm sóc tại nhà.

- Trước tiên những người chăm sóc cần hiểu tình trạng và việc điều trị của bệnh nhân và trao đổi với bệnh nhân như thế nào về những chỉ dẫn cụ thể. Người chăm sóc cũng phải hiểu cách giám sát phản ứng trị liệu của bệnh nhân trước một loại thuốc cụ thể, cách giám sát những phản ứng bất lợi của thuốc và cách báo cáo bất kỳ một sự kiện khả nghi nào.

- Thông tin bằng cách ghi chép về thuốc men là điều rất cần thiết vì thông tin đó cần phải được chuyển đến tay người bệnh. Một cuộc điện thoại theo dõi gọi tới bệnh nhân cũng rất cần thiết để đảm bảo rằng thông tin đã được nhận/hiểu và để tăng cường /nhấn mạnh những điểm quan trọng về liệu pháp thuốc điều trị. Nhiều dược sỹ sử dụng hệ thống nhắc uống thuốc(ví dụ như lịch uống thuốc, bao đựng thuốc hàng tuần...) để giúp những người chăm sóc theo dõi việc uống thuốc của bệnh nhân.

LƯỢNG GIÁ:

1. Trình bày nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả?
2. Hãy vận dụng kỹ năng giao tiếp trong các tình huống thực hành được tại các nhà thuốc, hiệu thuốc khi giao tiếp với người cao tuổi (hoặc người chăm sóc người bệnh).

Bài 4

KỸ NĂNG THẢO LUẬN NHÓM

MỤC TIÊU:

1. Trình bày được cách thức chuẩn bị một cuộc thảo luận nhóm.
2. Trình bày được các kỹ năng cơ bản trong thảo luận nhóm.
3. Trình bày được các nguyên tắc làm việc theo nhóm

NỘI DUNG:

1. Giới thiệu.

- Thảo luận nhóm (Group discussion) là kỹ năng vừa giúp bạn phát huy được sức mạnh tập thể vừa phát huy được tính chủ động, sáng tạo của từng thành viên.

- Thảo luận nhóm có trọng tâm là một cuộc thảo luận của một nhóm người có người hướng dẫn.

- Thảo luận nhóm tốt nhất có từ 10-12 người. Để tạo điều kiện cho tất cả các thành viên có thể trình bày và thảo luận làm rõ vấn đề chưa hiểu biết, hay quan niệm của họ về một chủ đề hoặc nêu ra các phương pháp giải quyết các vướng mắc của họ hay của cộng đồng

- Trong suốt cuộc thảo luận các thành viên trong nhóm tự do phát biểu về một chủ đề nào đó.

- Người hướng dẫn có hướng trọng tâm cuộc thảo luận vào vấn đề mà không làm cản trở thảo luận. Thời gian cuộc thảo luận không nên kéo dài quá 1-1,5 giờ.

- Sắp xếp những người tham dự theo vòng tròn để dễ theo dõi và tạo thân mật khi thảo luận.

2. Mục đích cuộc thảo luận nhóm.

- Sử dụng như một phương pháp giáo dục sức khoẻ.

+ Tổ chức thảo luận nhóm rất có hiệu quả trong GDSK cũng như trong công tác chăm sóc sức khoẻ ban đầu. Thảo luận nhóm trong GDSK chính là ứng dụng nguyên lý “Sự tham gia của cộng đồng” trong chăm sóc sức khoẻ ban đầu.

+ Thảo luận nhóm giúp đối tượng tập trung vào những suy nghĩ của mình và những kinh nghiệm của bản thân để nêu ra ý kiến. Đồng thời họ lắng nghe những ý kiến, quan điểm của người khác mà có thể giúp mở rộng và thay đổi những ý kiến của họ. Kết quả là sẽ thấy đối tượng sáng tỏ về quan điểm, thái độ, giá trị và các hành vi của họ.

+ Trong một số trường hợp các vấn đề thảo luận giúp các cá nhân đi đến thống nhất các giải pháp, các hành động để giải quyết vấn đề.

- Là phương pháp thu thập thông tin:

+ Mục đích của thảo luận nhóm là thu thập thông tin sâu sắc về quan niệm tự nhận thức, thái độ, hành vi và các tư tưởng của các thành viên về một vấn đề sức khoẻ nào đó của cộng đồng hoặc liên quan tới việc cung cấp các dịch vụ y tế.

+ Thảo luận nhóm thu được những thông tin của vấn đề sâu sắc hơn là những thông tin thu được qua các câu trả lời từ các câu hỏi trực tiếp.

3. Chuẩn bị một cuộc thảo luận nhóm.

3.1. Xác định chủ đề, nội dung thảo luận.

- Đây là bước chuẩn bị rất quan trọng để giúp buổi thảo luận đạt hiệu quả cao nhất về mục đích thảo luận.

3.2. Phân tích, đánh giá tình hình.

- Bất kỳ một cuộc thảo luận nhóm tốt đều cần những thông tin kiến thức về tình hình, điều kiện của địa phương nơi thảo luận. Cần chuẩn bị tìm hiểu mọi thông tin liên quan lĩnh vực cần thảo luận, kể cả kinh tế, văn hoá, tôn giáo, chính trị, xã hội.

3.3. Xác định nhóm đối tượng mời vào nhóm thảo luận.

- Tốt nhất nên mời những người cùng trình độ văn hoá, cùng lứa tuổi, cùng tầng lớp xã hội tham dự. Mỗi nhóm thảo luận mời khoảng từ 6-12 người.

3.4. Lựa chọn và chuẩn bị nơi thảo luận.

- Nơi thảo luận nên là nơi không liên quan đến chủ đề thảo luận.

Ví dụ: Không nên họp tại trạm y tế nếu muốn hỏi mọi người chất lượng cung cấp các dịch vụ y tế của trạm.

3.5. Chuẩn bị bản hướng dẫn thảo luận và một người làm thư ký ghi chép ý kiến chính của cuộc thảo luận.

- Cần chuẩn bị các câu hỏi trọng tâm cho chủ đề thảo luận dựa trên những thông tin phù hợp với tình hình thực tế, bao gồm cả câu hỏi mở, đóng, ít dùng câu hỏi *tại sao*.

- Tạo bầu không khí vui vẻ, cởi mở. Im lặng để khuyến khích các thành viên suy nghĩ.

3.6. Người điều hành thảo luận

- Có đủ kiến thức và kinh nghiệm
- Biết lắng nghe
- Có kỹ năng lãnh đạo
- Kiên nhẫn và linh hoạt
- Kỹ năng quan sát
- Trang phục

Lưu ý: Người điều hành không phải là thầy giáo, người phán xét, cấp trên, cán bộ trung ương, không tỏ ra đồng ý hoặc không đồng ý với đối tượng.

4. Kỹ năng cơ bản trong thảo luận nhóm.

- Các kỹ năng trong quan hệ giao tiếp là những kỹ năng cần thiết mà người hướng dẫn nhóm cần có. Các kỹ năng này giúp cho các thành viên trong nhóm thoải mái được nhu cầu của nhóm cũng như giúp cho quan hệ giao tiếp giữa các thành viên đạt hiệu quả tốt nhất.

4.1. Sự khăng định.

- Có thể xem sự khăng định nằm giữa sự thụ động và cực đoan. Người thụ động thường phát biểu sau, nhường người khác quyết định. Người cực đoan thì nói như đinh đóng cột, giáo điều. Hành vi khăng định chỉ đưa ra vào thời điểm thích hợp.

4.2. Nghe.

- Rất nhiều người nghĩ nghe là thụ động. Tuy nhiên nghe là một quá trình chủ động, người nghe phải tập trung chú ý vào phát biểu của người khác. Nghe tốt nghĩa là hiểu được những gì người ta muốn nói đằng sau ngôn từ.

4.3. Đàm phán.

- Trong khi thảo luận có thể có nhiều ý kiến khác nhau, nhất là khi có thành viên kiêu đầu tranh cứ khăng khăng cho là mình đúng thì lúc này cần phải đàm phán.

- Cần khéo léo thuyết phục mọi người đi đến một giải pháp hợp lý nhất với ít phản ứng nhất, ở đây không có người “thắng” cũng như không có kẻ “bại”.

4.4. Xử lý các xung đột.

- Sự xung đột giữa các thành viên có thể xảy ra trong quá trình thảo luận, những va chạm lâu dài thường thể hiện sự khác nhau về thói quen, tính khí. Xử lý xung đột là một kỹ năng tổng hợp. Người giải quyết cần có những hành vi khẳng định, kỹ năng lắng nghe, khả năng đàm phán và sử dụng thời gian đúng lúc.

- Các giải quyết xung đột hiệu quả giữa các thành viên trong nhóm:

- + Hướng cho nhóm viên bám sát mục tiêu
- + Giải quyết những vấn đề vướng mắc đang gây dư luận.
- + Gọi ra những mâu thuẫn thu hút sự quan tâm.
- + Hệ thống hoá những ý tưởng gây tranh cãi.
- + Khen ngợi kịp thời những ý tưởng hay.
- + Chỉ ra những quan điểm chưa đúng một cách tế nhị.
- + Nghi giải lao hoặc tán gẫu một lúc.
- + Giải quyết triệt để những ý nghĩ khác biệt gây mâu thuẫn.
- + Tạo điều kiện cho các nhóm viên hiểu nhau.

5. Các nguyên tắc khi làm việc theo nhóm

5.1. Sự bình đẳng

Mọi người trong nhóm đều là thành viên như nhau, không có ai hơn ai, quyền phát biểu thuộc về mọi người, ý kiến của mọi người được tôn trọng như nhau, không có sự chê bai. Khi có sự nể nang xuất hiện, hãy đập tắt nó ngay. Điều này đòi hỏi người trưởng nhóm quyết đoán và mạnh mẽ. Đó cũng là điều kiện để trở thành một người lãnh đạo.

5.2. Tình thân tích cực

Mọi thành viên tham gia vào nhóm đều phải tích cực đóng góp ý kiến, kinh nghiệm, kiến thức của mình vào công việc chung của nhóm. Khuyến khích mọi người đóng góp hơn là ngại ý hoặc không có ý kiến gì. Điều này đòi hỏi kỹ năng của người trưởng nhóm

5.3. Xác định trách nhiệm, công việc rõ ràng.

Khi đã thống nhất những điều cần thực hiện, mọi thành viên trong nhóm đều được giao công việc để thực hiện theo kế hoạch đó thống nhất một cách cụ thể, rõ ràng.

5.4. Không có chủ nghĩa cá nhân

Có nhiều người luôn tự cho những ý kiến của mình là đúng. Người trưởng nhóm hãy cho cả nhóm biết đây là ý kiến hữu ích thông qua các kỹ năng phân tích tính hiệu quả của từng ý kiến. Tránh những cuộc cãi vã không cần thiết.

5.5. Sự lắng nghe

Đây là một kỹ năng trong giao tiếp, nhất là khi thảo luận nhóm. Sự lắng nghe tiếp thu ý kiến, ý tưởng của mọi thành viên sẽ giúp buổi thảo luận hiệu quả. Người phát biểu cảm thấy được tôn trọng và mạnh dạn đóng góp ý kiến của mình nhiều hơn.

5.6. Biến ý tưởng thành hành động.

Mọi cuộc thảo luận đều phải dẫn đến hành động cụ thể. Bắt buộc các hành động đó phải được cả tập thể đều hiểu và nhất trí. ở đây đòi hỏi vai trò chỉ huy và khả năng của người trưởng nhóm rất lớn.

LƯỢNG GIÁ:

1. Trình bày mục đích của thảo luận nhóm?
2. Trình bày cách chuẩn bị cho một cuộc thảo luận nhóm? Vận dụng để viết một buổi thảo luận về một chủ đề yêu thích?
3. Trình bày các kỹ năng cần thiết để thảo luận nhóm hiệu quả?
4. Trình bày các nguyên tắc khi làm việc theo nhóm?

Bài 5

KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

MỤC TIÊU:

1. Trình bày được tầm quan trọng của việc đặt câu hỏi khi cung cấp dịch vụ y tế cho người bệnh và cộng đồng.. .
2. Trình bày được các loại câu hỏi và vận dụng được trong công tác hành nghề.

NỘI DUNG

1. Tầm quan trọng của việc đặt câu hỏi đúng và đủ.

Đặt câu hỏi là một trong những kỹ năng quan trọng khi giao tiếp với bệnh nhân, cộng đồng và đồng nghiệp khi hành nghề. Đặt câu hỏi giúp cho cán bộ y tế có những thông tin cần thiết giúp cho chẩn đoán, điều trị và tư vấn sức khoẻ. Việc đặt câu hỏi cũng ảnh hưởng tới tâm lý của bệnh nhân và cộng đồng, đặt câu hỏi không phù hợp có thể gây ra lo lắng hoặc những suy diễn về tình trạng sức khoẻ. Do đó khi đặt câu hỏi cần có sự chuẩn bị và lựa chọn trước khi tiến hành hỏi đối tượng

“ Một câu hỏi khéo léo đã là một nửa trí khôn ” - Francis Bacon

“ Nếu muốn thông minh bạn hãy học cách hỏi hợp lý, nghe chăm chú, cách trả lời thông minh và cách ngừng nói khi không còn gì nói nữa ” – Danh ngôn

2. Các loại câu hỏi

2.1. Câu hỏi mở: cho phép các câu hỏi mở hoàn toàn cũng như các câu hỏi được phân loại một phần. Các câu hỏi thường sử dụng với từ để hỏi, như:

- Ai?
- Cái gì?
- Tại sao?
- Khi nào?
- Như thế nào?
- Ở đâu?

2.1.1. Câu hỏi mở hoàn toàn

Câu hỏi mở cho phép đối tượng nghiên cứu trả lời tự do theo ngôn từ của họ.

Những câu hỏi loại này rất có ích cho việc thu thập thông tin sâu về:

- Những sự kiện mà nhà nghiên cứu không quen thuộc
- Những ý kiến, thái độ và gợi ý của người cung cấp thông tin, hoặc
- Những vấn đề nhạy cảm

Ví dụ:

- Xin bạn cho biết ý kiến về các dịch vụ chăm sóc trước sinh do trạm y tế cung cấp?

- Theo bạn những nguyên nhân nào làm cho một số vị thành niên ở địa phương này bắt đầu sử dụng ma túy?

Câu trả lời cho những câu hỏi trên được ghi lại càng gần với những từ ngữ của người trả lời càng tốt?

*** Điểm mạnh của những câu hỏi mở hoàn toàn**

- Cho phép bạn thăm dò sâu những vấn đề bạn quan tâm
- Những vấn đề mà trước đây chưa được nghĩ tới khi lập kế hoạch nghiên cứu có thể được khám phá, vì vậy cung cấp những thông tin mới có giá trị làm sáng tỏ vấn đề nghiên cứu.

- Thông tin được cung cấp bằng chính ngôn ngữ của người trả lời có thể giúp ích như những ví dụ hoặc những minh họa, làm phong phú thêm báo cáo cuối cùng.

- Thường khi đọc lại một câu trả lời trong giai đoạn phân tích tạo cơ hội cho các khả năng giải thích khác trong mối quan hệ với các số liệu khác thu thập được, điều này sẽ không thể thực hiện được nếu câu trả lời được phân loại trước.

*** Những rủi ro của những câu hỏi mở hoàn toàn.**

- Cần có những người phỏng vấn có kỹ năng tốt để hướng dẫn một cuộc thảo luận tập trung vào những vấn đề phù hợp và ghi lại tất cả những thông tin thu thập được. Rủi ro lớn nhất xảy ra là việc không ghi được toàn bộ những vấn đề liên quan được nêu lên trong cuộc thảo luận.

- Việc phân tích số liệu mất nhiều thời gian và đòi hỏi phải có kinh nghiệm, những thông tin quan trọng có thể bị mất.

*** Những gợi ý để cải thiện việc sử dụng những câu hỏi mở hoàn toàn.**

- Tập huấn và giám sát kỹ những người đi phỏng vấn hoặc chọn những trợ lý nghiên cứu có kinh nghiệm.

- Chuẩn bị sẵn một số câu hỏi sử dụng để thăm dò những câu trả lời một cách có hệ thống.

- Thử nghiệm trước các câu hỏi mở và nếu có thể, thử phân loại trước những câu trả lời phổ biến nhất, dành đủ chỗ trống để ghi nội dung trả lời các câu hỏi.

2.1.2. Câu hỏi phân loại một phần

- Trong các cuộc phỏng vấn, câu hỏi thường được hỏi dưới dạng các câu hỏi mở, nhưng để tạo điều kiện thuận lợi cho việc ghi chép và phân tích, một số câu trả lời có thể được phân loại trước.

Ví dụ: Bạn đã trở thành thành viên của ủy ban Y tế thôn bản như thế nào?

Ghi cụ thể:

1. Tình nguyện:

.....
2. Được bầu tại một cuộc họp:

.....
3. Được cán bộ ủy ban xã đề cử:

.....
4. Được một nhân viên y tế đề cử:

5. Khác (ghi rõ):

.....

Trong các trường hợp này 4 khả năng đầu của các câu trả lời được phân loại trước, nhưng cũng có thể có khả năng khác xảy ra. Vì vậy có thể phân loại “khác” để cho những câu trả lời khác có thể được ghi lại. Trong khi phân tích, các phương án trả lời “khác” này có thể được phân loại tiếp.

Đối với những câu hỏi mở thường cho phép nhiều phương án trả lời. Người phỏng vấn sẽ được tập huấn để chờ đợi những câu trả lời tiếp theo.

*** Những điểm mạnh của những câu trả lời phân loại trước:**

- Các câu trả lời có thể được ghi lại nhanh chóng, và
- Việc phân tích sẽ dễ dàng hơn.

*** Những rủi ro của câu trả lời phân loại trước:**

- Nếu người ta phân loại quá sớm, nhiều thông tin thú vị và giá trị có thể không bao giờ được ghi nhận, hoặc có thể kết thúc bằng cách ghi phương án trả lời vào loại “khác”.

- Người phỏng vấn có thể cố gắng ép các thông tin vào một trong các nhóm được liệt kê trước hoặc chỉ đơn thuần đánh dấu vào các khả năng đã được phân loại trước. Vì thế những thông tin giá trị khác có thể không thu thập được.

- Người phỏng vấn có thể dừng sau khi nhận được câu trả lời đầu tiên, trong khi có thể có nhiều hơn một câu trả lời thích hợp.

- Đôi khi, nếu người trả lời lưỡng lự cung cấp thông tin, thì người phỏng vấn có thể gợi ý một vài phương án trả lời, như vậy thông tin sẽ bị sai lệch.

- Thông thường bảng hỏi thường có ít khoảng trống để ghi lại tất cả những câu trả lời ở mục “khác” vì vậy buộc người phỏng vấn viết câu trả lời bằng cách tóm tắt nội dung trả lời của người cung cấp thông tin, vì vậy có thể mất những thông tin thú vị.

*** Một số gợi ý giảm thiểu những rủi ro liên quan đến câu trả lời được phân loại trước:**

- Cần phải cung cấp cho người phỏng vấn những hướng dẫn rõ ràng về những vấn đề quan trọng.

- Nếu một câu hỏi dẫn tới một cuộc thảo luận thú vị, cần được viết ra giấy đầy đủ và rõ ràng, ngoài việc được mã hóa. Cần có khoảng trống đủ rộng để ghi lại tất cả các thông tin từ cuộc thảo luận này.

- Người phỏng vấn cần được tập huấn để thu thập cho được đầy đủ các thông tin khi câu hỏi cho phép người trả lời lựa chọn nhiều phương án trả lời. Các phương án khác có thể được làm rõ hơn trong các câu hỏi tiếp theo.

- Trong trường hợp không trả lời, người phỏng vấn nên đọc lại hoặc diễn đạt lại câu hỏi (nhưng không cung cấp các phương án trả lời). Hướng dẫn phỏng vấn cần có những gợi ý để thăm dò thêm các phương án trả lời mà tất cả những người đi phỏng vấn phải tuân thủ.

- Cần để sẵn đủ chỗ cho các phương án trả lời “khác” có thể được ghi đầy đủ, gần nhất với ngôn từ của người trả lời. Nếu không làm như vậy thì việc phân loại các câu trả lời này sau đó có thể rất khó thực hiện

2.2. Câu hỏi đóng

- Các câu hỏi đóng khi trả lời thường có lựa chọn có/không? Hoặc nhiều lựa chọn như A,B,C...

- Các câu hỏi đóng liệt kê một danh sách các lựa chọn hay các phương án trả lời mà người trả lời phải chọn từ đó.

- Các câu hỏi đóng thường được sử dụng nhiều nhất với các biến số cơ bản như tuổi, tình trạng hôn nhân, hay trình độ học vấn, mặc dù trong trường hợp tuổi và trình độ học vấn bạn cũng có thể lấy những giá trị chính xác và phân loại chúng trong quá trình phân tích số liệu.

- Các câu hỏi đóng có thể được sử dụng để lấy ý kiến hay thái độ của người trả lời bằng cách chọn một điểm nào đó trên một thang đo lường.

Ví dụ:

Xin bạn cho biết ý kiến của mình trong câu sau:

“ Những phụ nữ đã nạo thai cần phải bị trừng phạt nặng”

1. Rất đồng ý :
2. Đồng ý
3. Không chắc/ không có ý kiến:
4. Không đồng ý
5. Rất đồng không đồng ý

Các câu hỏi đóng cũng có thể được sử dụng nếu bạn chỉ quan tâm đến một số khía cạnh nào đó của một vấn đề và không muốn lãng phí thời gian thu nhập thêm thông tin ngoài những gì bạn cần.

Ví dụ: một nghiên cứu viên chỉ quan tâm đến nguồn chất đạm trong chế độ ăn của một gia đình, bạn có thể đặt câu hỏi:

“ Bạn có ăn bất kỳ thức ăn nào sau đây ngày hôm qua không?” (Khoanh tròn có nếu có ăn ít nhất một loại thức ăn trong các tập hợp sau

- | | | |
|-------------------|----|-------|
| - Đậu Hà lan, đậu | Có | Không |
| - Cá hoặc thịt | Có | Không |
| - Trứng | Có | Không |
| - Sữa hoặc phomat | Có | Không |
| - Côn trùng | Có | Không |

- Sử dụng các thang đo thái độ trong các phỏng vấn trực tiếp với những người biết chữ được tiến hành một cách khách quan nhất nếu các phương án trả lời khác nhau cho mỗi câu hỏi được đưa ra dưới dạng các thẻ khác nhau. Người trả lời có thể được yêu cầu xếp các tấm thẻ theo trật tự họ ưa thích trong khi lựa chọn. Nếu nghiên cứu viên chỉ đọc các phương án trả lời, thì người trả lời có thể không cân nhắc tất cả các phương án lựa chọn một cách công bằng và thang đo sẽ không đo lường chính xác thái độ.

*** Những điểm mạnh của các câu hỏi đóng:**

- Tiết kiệm thời gian
- Việc so sánh câu trả lời của các nhóm khác nhau, hoặc của cùng một nhóm theo thời gian trở nên dễ dàng hơn.

*** Những rủi ro của các câu hỏi đóng**

- Trong trường hợp người trả lời không biết chữ người phỏng vấn có thể có xu hướng đọc các phương án trả lời có thể theo một trật tự nào đó, vì vậy ảnh hưởng đến việc lựa chọn các câu trả lời và dẫn đến sai lệch.

- Nếu không có câu hỏi để làm sáng tỏ những lý do mà người trả lời đưa ra khi chọn một mức đánh giá nào đó, thì tính chất ngang nhau của việc đánh giá có thể bị nhầm lẫn, bởi vì có rất nhiều lý do khác nhau cho việc lựa chọn cùng một mức đánh giá nào đó.

*** Một số gợi ý làm giảm thiểu rủi ro liên quan đến sử dụng các câu hỏi đóng:**

- Xây dựng các mã hóa bằng hình ảnh có thể được sử dụng cho những người không biết chữ cũng như những người biết chữ(ví dụ 5 ngôi sao, 4 ngôi sao, 3 ngôi sao và 1 ngôi sao để chỉ một thang đánh giá 5 mức độ.

- Đầu tiên đưa ra các giá trị ở 2 cực và sau đó các giá trị ở giữa để người trả lời ngay lập tức hình dung được mức độ dàn trải của các phương án trả lời.

- Cần có những câu hỏi tiếp theo để làm sáng tỏ những lý do cho việc lựa chọn một mức đánh giá nào đó

2. Các điểm cần lưu ý khi đặt câu hỏi:

- Tìm hiểu về trình độ của đối tượng để đặt câu hỏi cho phù hợp. Ví dụ: Trẻ nhỏ chưa hiểu biết vấn đề, thì cán bộ y tế tìm hiểu cần đặt câu hỏi đơn giản, dễ hiểu.

- Tìm hiểu từ ngữ địa phương để đảm bảo khi đặt câu hỏi người dân có thể hiểu được. Ví dụ: Câu tiêu nhà Bác đang dùng thuộc loại nào? Hay hố xí nhà Bác đang dùng thuộc loại nào?

- Xác định mục đích của việc giao tiếp và câu hỏi. Ví dụ tìm hiểu hoàn cảnh kinh tế của Bệnh Nhân để đưa ra phương pháp điều trị phù hợp với hoàn cảnh của bệnh nhân.; Tìm hiểu tiền sử, bệnh sử. Hỏi về các liệu pháp điều trị đã sử dụng..., Tìm hiểu về phong tục tập quán...

- Lựa chọn và sắp xếp các câu hỏi theo trình tự nhất định. Ví dụ: Tìm hiểu hành chính, lý do vào viện, bệnh sử, tiền sử sau đó mới hỏi đến các phương pháp điều trị đã áp dụng. Không nên hỏi tiền sử, bệnh sử rồi mới hỏi về lý do đến viện và hành chính.

- Câu hỏi phải rõ ràng, đủ ý để người nghe trả lời đúng. Ví dụ: Chị mắc bệnh như thế nào? Có thể bệnh nhân sẽ bối rối khi bắt đầu trả lời do không rõ nên bắt đầu từ đâu và như thế nào. Nên hỏi cụ thể hơn về thời gian xuất hiện triệu chứng đầu tiên, đau ở đâu? tính chất liên tục hay âm ỉ...

- Lựa chọn thời điểm thích hợp để đặt câu hỏi. Ví dụ: Trong lúc bệnh nhân đang có diễn biến triệu chứng cấp tính thì ta không nên hỏi các thông tin về hành chính

- Dừng câu hỏi hoặc thay đổi câu hỏi đúng lúc. Mặc dù trong kế hoạch có câu hỏi và cần phải hỏi nhưng trong quá trình hỏi người cán bộ y tế thấy đối tượng đang có vấn đề, không sẵn sàng trả lời người cán bộ y tế có thể linh hoạt thay đổi cách hỏi hoặc dừng câu hỏi đó. Ví dụ: Người bệnh mệt, vấn đề nhạy cảm gia đình. Mà bệnh nhân không muốn cung cấp thông tin. Cần tôn trọng người bệnh.

- Sử dụng linh hoạt câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Câu hỏi đóng là câu hỏi mà khi bệnh nhân trả lời chỉ có lựa chọn đúng hoặc sai, có hoặc không. Câu hỏi mở là câu bệnh nhân trả lời tự do theo suy nghĩ của cá nhân.

- Đối chiếu mục tiêu với các câu hỏi đã nêu để đảm bảo có đủ thông tin cần thiết.

- Tôn trọng các kỹ năng giao tiếp khác khi đặt câu hỏi cho đối tượng

LƯỢNG GIÁ:

1. Nêu tầm quan trọng của việc đặt câu hỏi đúng và đủ?
2. Nêu các điểm cần lưu ý khi đặt câu hỏi?
3. So sánh câu hỏi đóng và câu hỏi mở? Cho ví dụ?
4. Sử dụng câu hỏi trong một tình huống: lấy thông tin sử dụng thuốc mà người bệnh đang dùng, khai thác tiền sử ...

Bài 6

KỸ NĂNG LẮNG NGHE

MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và tầm quan trọng của việc lắng nghe.
2. Phân tích được những nguyên nhân lắng nghe kém hiệu quả.
3. Trình bày được các kỹ năng lắng nghe.

NỘI DUNG

Khi nói về những kỹ năng giao tiếp hiệu quả, có thể chúng ta sẽ nghĩ trước tiên đến những kỹ năng liên quan đến việc nói năng rõ ràng và có sức thuyết phục, đến những việc tác động tới những người khác dựa vào điều chúng ta nói. Một phần quan trọng không kém của quá trình giao tiếp và có lẽ là khó học nhất, đó là năng lực để làm một người biết lắng nghe. Có thể chúng ta đã từng trải qua một cảm giác hài lòng và biết ơn khi cảm thấy rằng một người nào đó đã thực sự lắng nghe những điều bạn đang nói và ở một mức độ lớn hơn, thực sự thấu hiểu và đồng cảm với những điều đó. Là một dược sỹ khả năng mang đến cho người bệnh và đồng nghiệp một cảm nhận được sự thấu hiểu là một phần hết sức quan trọng trong việc giao tiếp có hiệu quả với họ.

“Nói là gieo, nghe là gặt” Trong cuộc sống để thành công và hạnh phúc nếu chúng ta chỉ “gieo” thì thôi chưa đủ mà còn phải “gặt”. Vậy, đâu là bí quyết giúp chúng ta lắng nghe và gặt hái hiệu quả?

1. Khái niệm và tầm quan trọng của lắng nghe:

1.1. Khái niệm:

Để hiểu rõ thế nào là lắng nghe, chúng ta hãy so sánh hai khái niệm: nghe thấy và lắng nghe:

Nghe thấy

Nghe thấy là quá trình sóng âm qua màng nhĩ vào não. Thực hiện quá trình này chúng ta không cần phải cố gắng.

Lắng nghe:

Khác với nghe thấy, khi lắng nghe chúng ta phải hiểu được nghĩa mà người nói muốn truyền đạt.

Vì vậy: Biết sử dụng kỹ năng lắng nghe chúng ta phải: chú ý, hiểu, hỏi đáp và ghi nhớ.

1.2. Tầm quan trọng của lắng nghe:

Lắng nghe đóng vai trò như thế nào trong giao tiếp và có ảnh hưởng gì đối với các kỹ năng: nói, đọc, viết? Ta thấy rất rõ là: không nghe không nói được, không nghe không đọc được, không nghe không viết được. Như vậy, để giao tiếp tốt ta không thể không lắng nghe.

- Lắng nghe để thu thập thông tin

Trong khi nghe để thu thập thông tin có hiệu quả, người nghe nên hạn chế các vấn đề bằng cách đặt câu hỏi đầu là vấn đề chính, vấn đề quan trọng để tập trung chú ý vào những thông tin đó. Muốn thu thập thông tin tốt, cần biết lựa chọn thông tin : Trong số những thông tin người nói đưa ra thông tin nào mang tính cập nhật, đáng chú ý. Thông tin nào chỉ có tác dụng mô phỏng, minh họa cho các thông tin chính. Cần chất lọc thông tin khi lắng nghe và kết hợp với việc ghi chép. Khi ghi chép phải biết lập dàn ý và sắp xếp theo ý chính, ý phụ của một chủ đề

- Lắng nghe giải quyết vấn đề: Muốn thành công trong bất cứ ngành nghề nào cũng phải biết lắng nghe, đặc biệt là: lãnh đạo, tư vấn viên, thư ký, luật sư, giáo viên, người bán hàng.

Lắng nghe giúp ta học hỏi kinh nghiệm, thấu hiểu tâm tư tình cảm, tích cách, sở thích, thói quen của đồng nghiệp. Từ đó tạo sự gắn kết và tăng hiệu quả công việc.

- Lắng nghe giúp xây dựng và phát triển quan hệ. “Nói có người nghe, đe có kẻ sợ”.

+ Trong giao tiếp, ai cũng thích được người khác lắng nghe, đặc biệt là phụ nữ. Phụ nữ thường sống tình cảm và thích giải bày. Nếu bạn biết lắng nghe, ủng hộ và khích lệ đúng cách, họ sẽ “dóc hết bầu tâm sự”. Qua những tâm sự, bạn sẽ khám phá ra con đường đi đến trái tim họ.

+ Khi nghe, bạn chỉ cần đặt câu hỏi để gợi mở, dẫn dắt câu chuyện. “Bạn cảm thấy như thế nào?”, “Bạn nghĩ gì về vấn đề này?”... là những câu hỏi sẽ giúp họ dễ dàng tâm sự và bày tỏ quan điểm. Cứ người “tung” kẻ “hứng”, người “gieo” kẻ “gặt” cuộc nói chuyện sẽ trở nên say sưa.

Như vậy, lắng nghe giúp chúng ta hiểu nhau để thân thiết, gắn bó và tin tưởng hơn.

+ Lắng nghe để giải quyết xung đột. “Cả giận mất khôn”. Khi không tức giận ai cũng tỉnh táo để nhìn nhận sự việc và sáng suốt đưa ra giải pháp. Vì vậy, vấn đề của chúng ta khi giải quyết xung đột là: làm thế nào để đưa hai “con hổ tức giận” trở về trạng thái bình tĩnh. Trong trường hợp này, chỉ có nghe là hiệu quả nhất.

2. Nguyên nhân lắng nghe kém hiệu quả:

- 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%.

- Dưới đây là những nguyên nhân khiến ta nghe không hiệu quả:

2.1. Nghe không nỗ lực, tập trung:

- Đã bao giờ chúng ta gặp tình huống ta ngồi nói chuyện với bạn rất nhiệt tình, rất chăm chú, có bao nhiêu nỗi lòng muốn thổ lộ cho bạn hiểu, nhưng khi mình đang kể về câu chuyện của mình thì bạn mình lúc thì quay sang gọi điện thoại, lúc thì lấy báo ra đọc, lúc đó cảm giác của bạn như thế nào. Muốn nói chuyện nữa hay muốn đứng lên. Vừa nghe chúng ta vừa làm việc riêng. Cách nghe này 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.

- Vậy giải pháp của vấn đề nghe không nỗ lực, tập trung là gì. Chúng ta phải nỗ lực tập trung lắng nghe, không làm việc riêng, mỗi giờ một việc, mỗi lúc một việc.

2.2. Nghe - phục kích

- Theo anh chị nghe phục kích là nghe như thế nào. Đây là cách nghe để “Bói lông tìm vết”, “Vạch lá tìm sâu”. Khi chúng tôi đưa một tờ giấy có một vết mực nhỏ và hỏi “Các anh chị nhìn thấy gì?”. 99% số người được hỏi đều trả lời là nhìn thấy vết mực.

+ Khi nghe, cũng như khi chúng ta nhìn vào tờ giấy có vết mực, ta chỉ nhìn thấy vết mực mà bỏ đi 99% giấy trắng. Khi nghe, ta không chú tâm học hỏi những lời hay, ý đẹp mà chỉ “rình” xem người nói mắc lỗi gì và “chộp” ngay lấy.

+ Hàng ngày, chúng ta ăn cơm là ăn vật chất còn thu nhận thông tin, tình cảm là ăn tinh thần. Ăn vật chất chúng ta luôn cố gắng ngon hơn, tươi hơn và bổ hơn.

Ăn tinh thần thì ngược lại. Với thông tin xấu, tiêu cực không có lợi gì cho công việc và tình cảm thì chúng ta nhớ rất kỹ và thường xuyên nhai đi nhai lại. Ăn như vậy nên suốt ngày ta buồn rầu, nhẩn nhó, chán ghét mọi người, chán ghét cuộc sống và chán ghét chính bản thân mình.

- Những người thành công trong cuộc sống cũng như trong lắng nghe họ luôn luôn “Đãi cát tìm vàng”, “Gạn đục khơi trong”, “Thấy cơ hội trong khó khăn”. Dù nghe một bài nói rất dở nhưng 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.

2.3. Quá tải thông điệp :

- “Ôm nhiều siết không chặt”, “Đa thư loạn tâm”. Khi phải nghe quá nhiều thông tin giống như phải bẻ cả một bó dứa, chúng ta sẽ không bẻ được. Muốn bẻ được chúng ta phải bẻ từng chiếc, từng chiếc một.

- Tương tự, khi nghe chúng ta phải chia nhỏ thông tin và tiếp thu từng thông tin một.

2.4. Nghe - phòng thủ :

- Bố mẹ, thầy cô hoặc cấp trên gọi ta đến để nói chuyện. Ta sẽ nghĩ ngay đến lỗi của mình và chuẩn bị sẵn sàng nghe mắng. Tại sao chúng ta lại có thói quen suy nghĩ như vậy ?

+ Bởi vì rất ít khi người khác gọi ta đến để khen mà chỉ trách mắng. Theo thống kê trung bình một ngày chúng ta khen nhau 15 lần nhưng chê trách nhau 450 lần.

+ Vậy chính những cảm giác tiêu cực đó đã khiến chúng ta nghe phòng thủ tức là nghe để bảo vệ mình, nghe để tìm lý do biện minh cho việc mình làm và điều đó làm cho chúng ta nghe không hiệu quả nữa.

2.5. Võ đoán ngộ nhận

- Nghe người khác nói ta thường “suy bụng ta ra bụng người” Mỗi người có cách nghĩ và cách nói khác nhau nhưng ta lại nghĩ người khác cũng giống mình.

2.6. Không chuẩn bị:

- “Nói là gieo, nghe là gặt”. Người nông dân trước khi đi gặt họ thường chuẩn bị rất kỹ: công cụ để gặt, nhờ hàng xóm giúp.

- Vậy, những người chuyên gặt hái thông tin, tình cảm thì chuẩn bị như thế nào ? Đã bao giờ chúng ta chuẩn bị tinh thần nghe người thân, bạn bè mình chia sẻ chưa ? Đã bao giờ chúng ta hỏi: “Hôm nay bố mẹ hoặc bạn của mình sẽ nói về điều gì ? Họ đang

mong muốn chia sẻ điều gì với chúng ta ?” Thông thường chúng ta chỉ chuẩn bị nói mà chưa chuẩn bị lắng nghe. “Không chuẩn bị là chuẩn bị cho thất bại”.

Nếu nông dân cứ ra đồng rồi gặt được ít nào hay ít đó thì chắc chắn họ sẽ chết đói.

- Gặt hái kiến thức, tình cảm cũng như vậy, nếu chỉ “được chăng hay chớ” thì chúng ta sẽ đói kém về tinh thần. “Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương” chúng ta không thể có nhiều bạc, nhiều vàng và nhiều kim cương nếu chúng ta không sẵn sàng gặt hái.

2.7. 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.

- Nếu mong muốn chỉ biểu hiện bằng sự im lặng bên ngoài thì chưa đủ mà sâu lắng nhất là sự tĩnh lặng ở bên trong.

- Không đánh giá, không phán xét chỉ nghe thôi khi đó chúng ta sẽ thu nhận được rất nhiều kim cương.

3. Kỹ năng lắng nghe

- “Nói là bạc, Im lặng là vàng, Lắng nghe là kim cương”.

- Lâu nay, chúng ta đã khai thác được nhiều, nhưng làm sao để khai thác nhiều hơn nữa không chỉ là vàng bạc mà cả kim cương.

Vậy, đâu là bí quyết “khai thác kim cương”? Chúng ta nên lắng nghe như thế nào để đời sống vật chất và tinh thần của chúng ta ngày càng giàu đẹp hơn.

Vậy thì điều gì là quan trọng nhất trong lắng nghe?

Lâu nay chúng ta làm bất cứ việc gì từ ăn uống đến ngủ, nghỉ .. đều bắt đầu từ mong muốn, muốn ăn mới ăn ngon được, muốn chơi mới chơi được nhiệt tình. Và mong muốn thấu hiểu người giao tiếp với mình mới giao tiếp tốt được.

Như vậy, đầu tiên trong chu trình chính là thái độ. Nếu bạn không muốn nghe thầy cô giảng, bạn không muốn gặp đối tác, bạn không muốn nói chuyện, bạn có lắng nghe hiệu quả không?

Không ai có thể bắt buộc được bạn. Thái độ đầu tiên là thể hiện sự tôn trọng và lòng biết ơn đối với người nói: Coi người nói là “thượng đế” .

Trong kinh doanh, người ta gọi khách hàng là “thượng đế” vì khách hàng mua hàng, đem lại lợi nhuận và trả lương cho người bán.

Trong giao tiếp người nói chính là thượng đế vì “Nói là gieo, nghe là gặt”, “Lắng nghe là kim cương”. Qua người nói bạn sẽ gặt hái được thông tin, kiến thức, tình cảm, cơ hội... Có nghĩa là nhờ người nói bạn sẽ giàu đẹp hơn về vật chất và tinh thần.

Khi xác định rõ vai trò của người nói chúng ta sẽ thực sự mong muốn lắng nghe và hiểu đúng những điều người nói muốn chia sẻ. Cao hơn nữa là thấu hiểu và đồng cảm với nhu cầu, nguyện vọng của họ.

Không thành tâm, không có thiện chí, không muốn lắng nghe thì tất cả các kỹ năng và tiêu xảo đều không mang lại kết quả. 80% hiệu quả lắng nghe phụ thuộc vào thái

độ. Phải có thái độ tốt rồi mới đến kỹ năng. Kỹ năng mà không có thái độ chỉ là những hành vi vô cảm, chỉ là cỗ máy.

*** Chu trình lắng nghe hiệu quả:**

- Bước 1: Tập trung:

+ Thực tế rằng lâu nay chúng ta đã thực sự tập trung lắng nghe chưa. Phải toàn tâm toàn ý để lắng nghe đối tác thay vì nhìn lơ đãng xung quanh. Nên chú ý vào người nói, thể hiện sự mong muốn lắng nghe, không được tranh thủ làm việc khác, hoặc nghĩ sang việc khác. Điều đặc biệt chính là bạn trọng tâm hóa tư duy của mình.

+ Bạn hãy trả lời tốt hai câu hỏi; ‘ Ta đang nghĩ gì/ Ta nên nghĩ gì’ .

- Bước 2: Tham dự

+ Hòa mình trong cuộc giao tiếp, bằng cử chỉ, thể hiện rõ mình đang lắng nghe: gật đầu, biểu hiện đồng cảm qua nét mặt, thay vì ngồi im ta hãy thể hiện cho người nói biết mình đang lắng nghe họ bằng những câu nói phụ họa hoặc các từ đệm (vâng, dạ, thế á!).

+ Ví dụ như khi bạn được mời đến dự bữa cơm mà chủ nhà không ăn, để bạn tự ăn một mình, bạn cảm thấy như thế nào

- Bước 3: Hiểu :

+ Để tin chắc và chứng tỏ mình đã hiểu đúng những gì đối tác nói bằng việc nhắc lại những từ chính, từ quan trọng mà đối tác trình bày (ví dụ: người nói “tôi thấy cần phải tăng thêm 2 người”, người nghe: “2 người”)

- Bước 4: Ghi nhớ:

+ Chính tên gọi của bước 4 đã nói lên cách để ta nhớ tốt nhất là ghi chép lại những ý chính, những điều cần ghi nhớ hoặc chưa rõ. “Mẫu bút chì hơn trí nhớ tốt, trí nhớ đậm không bằng nét mực mờ”.

+ Công việc của những người đàm phán đòi hỏi tính cụ thể và chi tiết không thể khoan khoáng, mang máng được. Hơn nữa, khi tất cả những ý quan trọng mà đối tác nói đều được bạn ghi lại sẽ khiến đối tác thấy họ quan trọng hơn, đặc biệt là khi bạn hào hứng nhắc lại những lời họ nói.

- Bước 5: Hồi đáp:

+ Đây là một kỹ năng mà người Việt ta đặc biệt yếu, thường thì ta chỉ nghe mà không có hồi đáp. Ta phải trả lời, giải đáp các băn khoăn thắc mắc của đối tác trong điều kiện có thể.

+ Hồi đáp là giúp cho thông tin giữa bạn và đối tác chắc chắn hiểu được như nhau. Cả hai cùng đóng góp vào sự thành công của mỗi quan hệ. Có đi có lại mới toại lòng nhau

- Bước 6: Phát triển:

+ Bằng cách đặt câu hỏi để làm rõ các vấn đề, hoặc phát triển thêm các ý kiến khác mà đối tác chưa đề cập đến hoặc không có ý định đề cập đến. Câu hỏi sử dụng thường là những câu hỏi mở và những hình thức khác nhau để câu chuyện hấp dẫn hơn.

- Chu trình 6 bước này liên tục lặp đi lặp lại trong quá trình giao tiếp đảm bảo lắng nghe một cách hiệu quả nhất.

Tuy nhiên, chúng tôi cũng đưa ra một số nguyên tắc để giao tiếp hiệu quả hơn:

Nguyên tắc đầu tiên trong lắng nghe là: **Nghe xong rồi hãy nói**. Khi hai người tranh nhau nói, kết quả là cả hai đều không nghe được ý kiến của nhau. Những người còn lại rất khó chịu. Không khí buổi nói chuyện trở nên rất căng thẳng. “Người thực sự khôn ngoan họ không cãi lộn. Họ nói hoặc họ nghe, họ quả quyết hoặc họ tìm hiểu sâu hơn”.

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. Ví dụ: “Xin lỗi, anh vừa nói về chế độ tiền thưởng. Tôi chưa rõ lắm. Anh làm ơn nói kỹ hơn”.

Trong kỹ năng lắng nghe khó nhất là hồi đáp. Hồi đáp tích cực sẽ truyền cảm hứng và gây hưng phấn cho người nói. Người nói sẽ đem hết tâm huyết để truyền đạt cho ta. Nghệ thuật hồi đáp rất đơn giản:

- + Chú ý ủng hộ bằng cử chỉ, tiếng đệm tiếng đế
- + Nhắc lại nội dung chính
- + Diễn giải nội dung,
- + Tìm ra ý chính,
- + Ghi chép thông tin cơ bản
- + Không võ đoán ngộ nhận
- + Ghi chép thông tin cơ bản

- Khó nhất khi hồi đáp không phải là thực hiện những hành động trên mà ta phải vượt qua “cái Tôi” của chính mình.

- Quan sát khi giao tiếp, ta thấy: trước ý kiến của người khác câu cửa miệng của ta là: “không”. Ví dụ: Khi bạn rủ: “Đi chơi nhé” Ta thường trả lời: “Không, thế mấy giờ?”.

Khi giao tiếp, do vừa thích thể hiện cái tôi vừa sợ người khác coi thường nên ta hay phán xét và cố bảo vệ ý kiến của mình. Cố gắng chứng minh mình đúng, đối tác sai thường dẫn đến tranh cãi quyết liệt. Nhiều quan hệ rạn nứt thậm chí đổ vỡ vì ta chưa biết lắng nghe và ghi nhận ý kiến của người khác. Để tránh tình trạng trên khi hồi đáp chúng ta chú ý:

- Dừng lại một chút trước khi hồi đáp
- Không ngắt lời khi chưa thật cần
- Không vội vàng tranh cãi hay phán xét
- Hãy tính đến nhu cầu của hai bên

- Kỹ năng lắng nghe là không phản ứng mà “nghe ý hiểu tứ”. Điều này đặc biệt quan trọng khi các bạn nghe phụ nữ. Phụ nữ thường nói bóng gió xa xôi, thậm chí nói ngược. Nếu chỉ ghi nhận đầy đủ thông tin họ 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. “Mắt là cửa sổ của tâm hồn” nhìn vào mắt của người nói để cảm nhận được cái “tứ” sâu xa trong lời nói cũng là để thấu hiểu được tâm hồn họ.

- Lắng nghe có nghĩa là trước khi nghe chúng ta hãy để cho tâm mình lắng xuống. Một hồ nước chỉ nhìn rõ đáy khi nước trong và mặt hồ lặng sóng.

+ Nghệ thuật thấu hiểu tâm lý người khác được bắt đầu từ việc chúng ta để cho tâm mình tĩnh lặng. Khi nghe chúng ta hãy gạt tất cả những thành kiến, sự đánh giá phán xét sang một bên để chú tâm vào việc lắng nghe.

+ Kinh Phật dạy lắng nghe như sau: "Lạy đức Bồ Tát Quán Thế Âm, chúng con xin học theo hạnh Bồ Tát, biết lắng tai nghe cho cuộc đời bớt khổ. Ngài là trái tim biết nghe, biết hiểu. Chúng con xin tập ngồi nghe với tất cả sự chú tâm và thành khẩn của chúng con. Chúng con xin tập ngồi nghe với tâm không thành kiến. Chúng con xin tập ngồi nghe mà không phán xét, không phản ứng. Chúng con nguyện tập ngồi nghe để hiểu. Chúng con xin nguyện ngồi nghe chăm chú để có thể hiểu được những điều đang nghe và cả những điều không nói. Chúng con biết chỉ cần lắng nghe thôi, chúng con cũng đã làm vui bớt rất nhiều khổ đau của kẻ khác rồi."

*** Tóm lại các điểm chính cần lưu ý khi lắng nghe:**

- Ngồi thoải mái đối diện với người bệnh.
- Giữ một thái độ niềm nở, cởi mở phù hợp với trạng thái tâm lý người bệnh.
- Yên lặng khi bắt đầu nghe.
- Hơi nghiêng về phía người bệnh.
- Thể hiện sự chăm chú đến người bệnh bằng việc nhìn vào ánh mắt của người bệnh.
- Khen ngợi, gật đầu tán thưởng khi người bệnh nói đúng.
- Tuyệt đối không làm việc riêng, phân tán tư tưởng trong khi nghe.
- Không nên đột ngột ngắt lời người nói.
- Không nên thể hiện sự sốt ruột, khó chịu trong khi nghe, cho dù người bệnh có nói lạc chủ đề.
- Thư giãn để lắng nghe.

LƯỢNG GIÁ:

1. Nêu tầm quan trọng của việc lắng nghe chủ động?
2. Trình bày nguyên nhân nghe kém hiệu quả?
3. Phân tích vai trò của việc lắng nghe trong đời sống hàng ngày và trong hành nghề được?
4. Theo anh(chị) lắng nghe có cần phải tập luyện không? Anh(chị) đã làm gì để lắng nghe cho tốt?

Bài 7

KỸ NĂNG PHẢN HỒI

MỤC TIÊU:

1. Trình bày được khái niệm và tầm quan trọng của việc phản hồi.
2. Trình bày được các yêu cầu đối với việc sử dụng phản hồi
3. Trình bày được những điểm cần lưu ý khi phản hồi.

NỘI DUNG

1. Khái niệm và tầm quan trọng phản hồi.

- Phản hồi là một quá trình thông báo cho nhau về hành vi của họ. Người nhận phản hồi sẽ nhận biết được những điều mà họ đã làm có hiệu quả. Phản hồi cũng là cơ hội và những gợi ý để thay đổi cách nhìn và hành vi cho con người.

- Bạn nghĩ gì và cảm thấy như thế nào khi một người trò chuyện với bạn mà không phát một tín hiệu gì cho bạn thấy họ có thật sự đang lắng nghe và hiểu những gì bạn đang nói hay không ? Hay họ chỉ là “luôn luôn lắng nghe mà lâu lâu mới hiểu” hay “đang đóng kịch giả vờ nghe”. Phản hồi giúp cho đối tượng cảm thấy chúng ta đang lắng nghe và hiểu họ từ đó khích lệ họ bộc lộ vấn đề của mình.

- Phản hồi là một trong những cách quan trọng giúp giao tiếp thành công hơn. Trong đời sống hàng ngày chúng ta ít để ý đến những kỹ năng này vì hầu hết trong giao tiếp trực tiếp – hệ thống tín hiệu đã giúp bạn điều đó. Tuy nhiên không phải ai cũng giỏi sử dụng hệ thống tín hiệu. Chúng ta đã từng chứng kiến rất nhiều người ngồi yên lặng khi nghe người khác nói – chúng ta không biết họ có hiểu người đối thoại nói gì không nhưng họ lắng nghe rất chăm chú và im lặng. Để cho người đối thoại biết rõ ràng chúng ta đang lắng nghe- đang thấu hiểu và đang tương tác với họ chúng ta hãy sử dụng kỹ năng phản hồi phù hợp

- Nhận phản hồi là hoạt động thiết yếu của cá thể trong quá trình học. Trong các khoá đào tạo, phản hồi của bạn bè và giảng viên để thực hành đúng những kỹ năng cần thiết mà người học đang phải học. Đưa ra những phản hồi đúng cách không phải đơn giản.

2. Yêu cầu đối với việc sử dụng phản hồi

2.1. Phản hồi có tính xây dựng

- Phản hồi cụ thể, rõ ràng; thông tin trung thực, chính xác
- Phản hồi kịp thời, đúng chỗ, đúng lúc
- Nêu cả ưu và nhược điểm
- Miêu tả sự việc, không phán xét
- Sử dụng ngôn ngữ, có thái độ đúng mực

2.2. Phản hồi như thế nào

- Số lượng vừa phải (2-3 ý kiến), đề cập từng ý một, không tổng hợp cùng một lúc
- Đưa ý phản hồi các điểm tích cực trước (động viên thúc đẩy), các điểm cần khắc phục sau (hình thành khả năng)
- Phân chia trọng tâm phản hồi (ví dụ: mỗi lần phản hồi tập trung vào một số điểm chính)
- Phản hồi cụ thể, đưa ra những ví dụ
- Thăm dò nhu cầu và tâm lý người nhận phản hồi, kiểm tra xem họ có hiểu đúng ý phản hồi của mình không
- Thái độ thẳng thắn, chân tình, cởi mở

2.3. Nhận phản hồi (thái độ, nhận thức, phản ứng...)

- Lắng nghe và tóm tắt các ý phản hồi chính, nếu cần nên hỏi lại cho rõ để đảm bảo mình hiểu đúng ý phản hồi
- Xử lý thông tin và ghi nhận hoặc giải trình
- Đưa tiêu chí để nhận được những phản hồi rõ và cụ thể
- Nhận thức được “nhân vô thập toàn”, nhận thức được thiện chí của người phản hồi, ghi nhớ ý phản hồi chỉ là về một khía cạnh nào đó, không phải về cả con người mình
- Thái độ tin tưởng, tôn trọng người phản hồi, tiếp thu hoà nhã, không nên phản ứng lại một cách phòng thủ hay bao biện

3. Những điểm cần lưu ý khi thực hiện phản hồi.

- Phản hồi sẽ hiệu quả nếu đưa ra những phản hồi tập trung, rõ ràng, đúng chức năng và ngay lập tức liên quan đến những hành vi mà quan sát được.
- Phản hồi có hiệu quả khi:
 - + Nó đề cập đến hành vi thực tế chứ không phải con người.
 - + Nó mô tả chứ không phải diễn giải hoặc phán xét về hành vi
 - + Nó phải đặc thù chứ không phải chung chung và đạt được mục đích của mô tả hành vi cụ thể, đặc thù, rõ ràng.
 - + Phản hồi ngay khi hành vi xuất hiện.
 - + Phản hồi đưa cho người nhận cơ hội làm theo phản hồi.
 - + Phản hồi phải đúng khi cần thiết
 - + Phản hồi cần có sự đáp ứng của người nhận.
- Các điều kiện để thực hiện phản hồi:
 - + Dành thời gian phù hợp để nghĩ về những điều sẽ nói.
 - + Đưa ra phản hồi nên bắt đầu bằng từ “tôi”. Khi sử dụng câu bắt đầu bằng từ “anh”, thì lời phản hồi đưa ra sẽ bị chấp nhận như một lời phán xét hoặc đe dọa. Thông điệp mà người phản hồi đưa ra có thể không được sử dụng một cách thẳng thắn.
 - + Chỉ phản hồi trong giới hạn quan sát được ở lần này, không so sánh với tình huống khác vì bối cảnh trong các tình huống đó là rất khác nhau.
 - + Mô tả cảm tưởng, suy nghĩ của riêng mình. Chỉ những điều mà ta có thể cảm nhận được hoặc mô tả được: “Tôi thích nó, những điều này tôi đã trông đợi khi tôi hỏi những câu hỏi này. Tôi đã có thời gian để suy nghĩ và mang lại những cảm nhận được sự thoải mái”

+ Mô tả hiệu quả hành vi của người khác. Nó sẽ khuyến khích người nhận phản hồi nghe thấy những gì mà người ta đã làm tốt. Họ sẽ sẵn sàng nghe những điều mà làm chưa tốt và nhìn đến giải pháp thay thế.

- Phản hồi hữu ích nếu tuân theo các bước sau:

+ Cái gì bạn đã làm tốt? (phản hồi dương tính) .

VD :“tôi thích nó, bạn đã cho tôi nghe câu chuyện của tôi trước, trước khi bạn.”)

+ Cái gì bạn nên làm tốt hơn? (lời phê bình dương tính).

VD: “tôi đã không tìm thấy điều gì đó một cách hữu ích, Tôi quên mất điều mà tôi muốn nói.

+ Bạn nên làm điều này tốt hơn như thế nào? (cố gắng đưa ra giải pháp thay thế). Phản hồi sẽ có tính giúp đỡ nếu đưa ra các lời khuyên. “ Tôi thích nó phải tốt hơn, nếu anh có thể giải thích tại sao anh lại đặt câu hỏi đó?”

+ Bạn có hiểu không? (kiểm tra liệu người nhận phản hồi có hiểu hết ý nghĩa của những lời phản hồi)

- Tuân thủ những điểm sau để góp phần phòng tránh hành vi bảo thủ:

+ Đưa ra các phản hồi mô tả, không phán xét.

+ Đưa ra những phản hồi cụ thể, không chung chung.

+ Đưa ra những phản hồi thực dụng.

+ Đưa ra những phản hồi hữu ích.

LƯỢNG GIÁ:

1. Nêu tầm quan trọng kỹ năng phản hồi?
2. Nêu các điểm cần lưu ý khi thực hiện phản hồi?
3. Phân tích kỹ năng phản hồi trong tình huống: hướng dẫn bà mẹ cách pha ORS?

Bài 8

KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

MỤC TIÊU:

1. Trình bày được tầm quan trọng của kỹ năng thuyết trình
2. Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thuyết trình.
3. Trình bày được cách thức chuẩn bị và thuyết trình một chủ đề trước một tập thể người nghe.
4. Phân tích được các yếu tố thành công của bài thuyết trình

NỘI DUNG:

1. Tầm quan trọng của kỹ năng thuyết trình (kỹ năng nói).

- Thuyết trình là quá trình truyền đạt thông tin nhằm đạt được các mục tiêu cụ thể: hiểu, tạo dựng quan hệ và thực hiện...

- Trong từ điển cụm từ “thuyết trình” có rất nhiều nghĩa nhưng chúng ta hiểu từ “thuyết trình” theo nghĩa xuất phát từ “trình bày” có nghĩa là “đưa cho ai đó một cái gì đó - nói điều gì đó với ai đó” hoặc giao tiếp với ai đó. “Thuyết trình” là một hình thức của giao tiếp và có thể được nhận thấy ở dưới nhiều hình thức khác nhau.

- Kỹ năng thuyết trình là một trong những kỹ năng mềm quan trọng, một bài thuyết trình hoàn hảo có thể mang lại thành công vượt xa những gì chúng ta mong đợi. Dù bạn là ai, làm gì, thì bạn cũng sẽ phải thuyết trình (trình bày) một vấn đề nào đó trước người khác (có thể là một người, một nhóm người, hoặc rất nhiều người). Để có kết quả tốt thì bạn cần phải trải qua giai đoạn chuẩn bị, xây dựng cấu trúc bài thuyết trình, cảm giác lo lắng hồi hộp trước khi thuyết trình. Nhiều người nghĩ rằng, thuyết trình luôn là thử thách, khó khăn, trên thực tế, thuyết trình không khó, nếu bạn biết cách.

- Kỹ năng nói chuyện là một kỹ năng quan trọng cơ bản trong giao tiếp. Đối với người dục sỹ, kỹ năng này sẽ giúp cho khả năng trình bày một ý kiến trong các hội nghị, cuộc họp, hoặc tiến hành các cuộc nói chuyện sức khỏe, tuyên truyền, giáo dục về thuốc và sức khỏe cho nhân dân tại cộng đồng. Đối với sinh viên kỹ năng này cần được rèn luyện và trang bị từng bước từ cơ bản đến phức tạp.

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thuyết trình:

2.1. Trang phục.

- Phải phù hợp với đối tượng, với phong tục của địa phương
- Quần áo phải sạch sẽ ngay ngắn.
- Không ăn mặc quá sặc sỡ, nổi trội, nhất là khi nói chuyện tại thôn bản. Mà phải ăn mặc đơn giản để tạo sự gần gũi với người dân ngay từ đầu.

2.2. Dáng điệu và ngôn ngữ:

- Chú ý cử chỉ và động tác sao cho càng tự nhiên càng tốt. Không nên đi lại quá nhiều, các động tác tay không nên khuỷa múa lên xuống liên tục. Nhưng cũng không nên gò ép tạo nên sự khô cứng.

2.3. Giọng nói và tốc độ nói:

- Âm lượng giọng nói phải to, rõ để khán giả ngồi dưới cũng nghe rõ. Khi nói trong phòng và nói ngoài trời âm lượng giọng nói phải khác nhau. Nếu sử dụng micro thì phải thử trước để ước lượng khoảng cách giữa miệng và micro. Nên tránh để micro sát miệng vì giọng sẽ rất thô.

- Nói có điểm nhấn mạnh những nội dung quan trọng. Tránh nói giọng đều đều dễ gây buồn ngủ.

- Tốc độ nói: Vừa phải để phát âm các từ rõ ràng. Nên hỏi người nghe xem họ có nghe rõ không. Nên có khoảng lặng giữa các nội dung quan trọng để người nghe tập trung hơn.

2.4. Giao tiếp bằng mắt:

- Giao tiếp mắt thể hiện sự chủ động kiểm soát tình hình và sự tự tin của người nói chuyện.

- Ánh mắt trực tiếp của người nói chuyện còn tạo sự động viên, thu hút khán giả, ánh mắt trực tiếp cũng tạo nên sự tập trung với những khán giả không quan tâm đến cuộc nói chuyện.

- Nhìn thẳng xuống khán giả với một ánh mắt tươi cười, thân thiện, khuyến khích là một yêu cầu cần có và có thể luyện tập được.

2.5. Ngôn ngữ:

- Sử dụng ngữ phù hợp với đối tượng. Sự phù hợp ở đây có nghĩa là phù hợp về văn hoá, truyền thống, tập quán và thói quen ngôn ngữ của người dân địa phương.

- Tránh dùng thuật ngữ chuyên môn và tiếng nước ngoài. Nếu cần phải giải thích chi tiết và cụ thể đến khi người nghe hiểu được đầy đủ.

3. Chuẩn bị nội dung và cách thức thuyết trình một chủ đề trước đám đông.

- Chuẩn bị nội dung và cách thức thuyết trình tốt sẽ đảm bảo cho việc tiến hành thuyết trình thuận lợi và đạt hiệu quả. Để làm được điều đó sinh viên cần tuân thủ các bước sau đây:

Xác định rõ mục tiêu: trước khi chuẩn bị buổi thuyết trình, bạn cần xác định thật rõ ràng đâu là mục tiêu bạn muốn đạt được. Việc xác định rõ mục tiêu sẽ giúp bạn hình thành nội dung và cách truyền đạt đến người nghe một cách có hiệu quả nhất. Điều này liên quan đến các yếu tố: những thông tin bạn muốn truyền đạt là gì, người nghe là ai và bầu không khí tại địa điểm thuyết trình như thế nào?

Bước 1: Chọn chủ đề thuyết trình.

- Chủ đề thuyết trình tùy thuộc vào mục tiêu của buổi nói chuyện. Thông thường là các chủ đề liên quan đến sức khoẻ cộng đồng:

- + Vệ sinh môi trường.
- + Tác hại lối “Sống thử” của sinh viên.
- + Thuốc và sức khỏe
- + ...

Các chủ đề liên quan đến cuộc sống hiện tại của học sinh sinh viên. Trong bài này sinh viên nên chọn chủ đề mà mình quan tâm nhất. Chủ đề chọn cần được cụ thể, có tính thay đổi được thông qua thay đổi hành vi, cách sống, làm việc của con người. Tránh chọn chủ đề chung chung, không rõ ràng hoặc quá lớn rất khó tác động đến.

Bước 2: Chuẩn bị nội dung thuyết trình.

- Xác định rõ thông điệp cần truyền tải đến người nghe là gì, để tránh tản mạn và giúp tập trung vào thông điệp đó. Phải viết ra thông điệp đó và luôn bám sát trong suốt buổi nói chuyện.

- Một bài thuyết trình thường được chia làm 3 phần: mở bài, thân bài, kết luận. Sắp xếp các phần mở bài, thân bài, kết bài hợp lý.

+ Mở bài: Thông thường có thể mở bài bằng một ví dụ so sánh về tình trạng tốt, xấu của vấn đề. Hiện trạng của vấn đề đó, tầm quan trọng của vấn đề.vv..vv

+ Thân bài: Phải xác định có bao nhiêu nội dung chính cần truyền đạt và sắp xếp chúng theo trật tự lôgic. Phần thân bài ít nhất chiếm khoảng 2/3 thời gian của buổi nói chuyện. Giữa các vấn đề nên có câu kết nối.

+ Kết bài: Nhấn mạnh lại các điểm chính. Bổ xung thêm những thông tin còn thiếu, nêu các vấn đề cần thảo luận sau đó.

- Một bài thuyết trình tốt nếu đạt được các mục tiêu cơ bản sau:
- + Không làm mất thời gian của người nghe
- + Hiểu người nghe là ai và tại sao họ tới đây
- + Cấu trúc tốt bài thuyết trình
- + Thực hiện bài thuyết trình lôi cuốn và hấp dẫn
- + Nhấn mạnh những điểm quan trọng trong thông điệp của bạn
- + Tạo lập được mối quan hệ thân thiết với người nghe.
- Hãy dùng mọi thứ bạn có để làm cho bài thuyết trình của mình sinh động hơn.
- + Sử dụng ví dụ để giải thích quan điểm của bạn
- + Sử dụng ngôn ngữ hình thể(cử chỉ, ánh mắt...)
- + Lên xuống giọng hợp lý, để tránh nhàm chán và ru ngủ khán giả
- + Sử dụng biểu đồ, tranh ảnh, clip ...hợp lý

“ Kỹ năng thuyết trình cũng giống như các kỹ năng khác trong giao tiếp, làm thế nào để cuốn hút người nghe, làm thế nào để truyền đạt được nhiều nội dung đến người nghe đó là cả một nghệ thuật”

- Chuẩn bị về không gian, thời gian và đối tượng thuyết trình.

Bước 3: Tiến hành tập thuyết trình.

- Để thuyết trình một cách tự tin và hiệu quả cần tập dượt trước gương tại nhà, tại skillabNếu có điều kiện, bạn nên thử thuyết trình trước một nhóm người đóng vai những người nghe. Qua những cuộc thử nghiệm như vậy, bạn sẽ rèn được kỹ năng của mình, dự đoán được những câu hỏi, những ý kiến phản hồi mà người nghe có thể đưa ra và chuẩn bị trước câu trả lời.

4. Yếu tố thành công của bài thuyết trình

Thuyết trình trước đám đông, để thành công, bạn phải là người làm chủ mọi tình huống, bạn cần đặt các câu hỏi:

- Thuyết trình cái gì?
- Thuyết trình như thế nào?
- Người nghe sẽ cảm nhận như thế nào?
- Người nghe sẽ thay đổi như thế nào?

Để trả lời một cách hiệu quả các câu hỏi trên, bạn cần giải quyết tốt các vấn đề sau đây:

4.1. Chuẩn bị thật kỹ bài thuyết trình và địa điểm sẽ thuyết trình

Nhận biết đòi hỏi của thính giả và đáp ứng chính xác những nhu cầu ấy trong nội dung buổi thuyết trình. Nắm vững thông tin bạn sẽ trình bày. Khi đã nắm vững những thông tin sẽ trình bày, chứng tỏ bạn đã có sự chuẩn bị rất tốt cho bài thuyết trình mà bạn sắp trình bày.

Đến sớm kiểm tra địa điểm để chắc chắn chỗ ngồi của khán giả cùng với những thiết bị hỗ trợ như bảng trắng, bảng đen, ánh sáng, vị trí màn hình máy chiếu, hệ thống âm thanh... đều thuận tiện cho bạn. Đến sớm đồng thời giúp có thể làm quen với khán giả. Chào một vài người khi họ đến. Nói chuyện với một nhóm bạn chắc chắn sẽ dễ hơn với những người xa lạ.

4.2. Sắp xếp nội dung theo trình tự logic

Sắp xếp những gì bạn phải nói theo một trình tự hợp lý. Sự lô gic của bài thuyết trình sẽ lôi kéo người nghe cần phải cố gắng hơn để có được những thông tin mà họ cần nghe. Hãy làm cho bài thuyết trình lôi cuốn để đáng với thời gian và sự chú ý của thính giả. Có như vậy sẽ kích thích tính tò mò mà người nghe luôn chờ đợi bạn sẽ trình bày.

4.3. Tập bài thuyết trình trước

Tập bài thuyết trình ở nhà hoặc bất cứ nơi đâu bạn cảm thấy dễ chịu và thoải mái: tập trước gương, gia đình mình, bạn bè hay đồng nghiệp. Sử dụng một máy ghi âm và lắng nghe chính mình. Ngoài ra có thể quay phim phần trình bày và phân tích kỹ lưỡng để thấy được điểm mạnh điểm yếu của bản thân. Bạn có thể đứng trước gương để tập thuyết trình, tập trước một nhóm bạn bè hay người thân để cố gắng phát huy ưu điểm và khắc phục những hạn chế trong suốt thời gian trình bày.

4.4. Trang phục phù hợp với dịp

Khi thuyết trình hay nói chuyện trước đám đông, bạn như một diễn viên đang diễn trên sân khấu vậy. Bạn được nhìn nhận như thế nào là rất quan trọng. Hãy ăn mặc phù hợp với dịp đó. Trông phải thoải mái, nhiệt tình, hăng diện, tự tin nhưng không tự kiêu. Nếu trang phục làm cho bạn gò bó và khi bạn cố tỏ vẻ thoải mái sẽ ảnh hưởng xấu đến chất lượng bài thuyết trình của bạn mặc dù bạn có thể nắm rất chắc về nội dung.

4.5. Âm điệu giọng nói thuyết phục

Nói chậm, phát âm rõ, biểu lộ cảm xúc hợp lí với những điều bạn trình bày. Thiết lập mối liên hệ với thính giả. Cố gắng nói đủ lớn để người ngồi xa nhất cũng có thể nghe thấy. Thường xuyên thay đổi âm điệu của bạn và kịch tính hoá nếu cần thiết. Nếu dùng mic, hãy điều chỉnh mic và giọng nói cho phù hợp.

4.6. Ngôn từ thích hợp

Sử dụng ngôn từ thích hợp rất quan trọng đối với thuyết trình. Ngoài ngôn từ bằng lời còn sử dụng ngôn ngữ bằng cơ thể (phi ngôn từ). Thính giả thích bạn đứng, đi lại hay di chuyển với cử chỉ và nét mặt biểu cảm hơn là ngồi ở một chỗ, cúi đầu dán mắt cặm cụi đọc một bài diễn văn đã được chuẩn bị từ trước.

Nói một cách thuyết phục như thể chính bạn thực sự tin vào những gì bạn đang nói. Nội dung bạn đưa ra cũng nên có những phần giống như trong một tài liệu nghiên cứu, cụ thể là trình tự lô gic từ Mở bài (đưa ra luận điểm), đến Thân bài (luận điểm chặt chẽ, thông tin chính xác và mới nhất), tới Kết luận (nêu lại luận điểm, tóm tắt và kết luận hợp lý).

Không nên nhìn giấy quá lâu, nhưng thỉnh thoảng liếc qua thì chấp nhận được. Nói đồng đều, rõ ràng và tự tin, không được lí nhí. Nếu bạn mắc lỗi, sửa, và tiếp tục. Không cần phải viện cớ này nọ hay xin lỗi rườm rà.

Dùng mắt tiếp xúc với khán thính giả một cách thân mật. Sử dụng phương pháp 3 giây, ví dụ: Nếu có nhìn thẳng vào một vị thính giả nào đó thì cũng chỉ trong vòng 3 giây. Trao đổi bằng mắt trực tiếp với một số người trong đám đông và thỉnh thoảng liếc qua toàn bộ khán giả khi đang nói. Việc nhìn vào ai đó khiến họ cảm thấy họ đang thực sự tham gia vào vấn đề. Cách nhìn tốt nhất là với khán giả đông tại hội trường lớn thì nhìn theo hình chữ W và M. Tuy nhiên, không nên nhìn thẳng vào mắt thính giả vì như vậy sẽ làm họ bối rối và đôi khi chính bản thân diễn giả cũng trở nên bối rối. Kỹ thuật giao tiếp hiệu quả bằng mắt đã được thảo luận ở chuyên đề Kỹ năng giao tiếp ứng xử.

Nói chuyện với khán giả, lắng nghe câu hỏi, đáp lại phản ứng của họ, điều chỉnh và thích nghi. Nếu những gì bạn chuẩn bị hoàn toàn không thể làm cho người nghe hiểu, hãy tùy cơ ứng biến thay đổi kế hoạch nếu bạn đã lường trước được điều này. Nhớ rằng giao tiếp là chìa khoá của một buổi thuyết trình thành công. Nếu bạn thiếu thời gian, nên biết phần nào có thể bỏ qua. Nếu bạn thừa thời gian, nên biết thông tin nào cần bổ sung để bài thuyết trình hiệu quả hơn. Hãy luôn chuẩn bị cho những tình huống đột xuất.

Tạm dừng để chính bạn và thính giả có một chút thời gian để suy nghĩ và nghiên ngẫm. Đừng trình bày vội vã và để rồi người nghe cũng như chính bạn có cảm giác hết hơi mệt lử.

Thêm chất hài hước: Để có một thuyết buổi trình tốt, nên có thêm yếu tố hài hước. Hài hước là chất xúc tác tuyệt vời. Tuy nhiên, hài hước phải đúng lúc, đúng chỗ, phải biết sử dụng nó vào những thời điểm phù hợp, một cách có chừng mực. Giữ sự quan tâm của khán giả trong suốt bài thuyết trình. Hãy nhớ rằng, cho dù được thực hiện trong cùng một khoảng thời gian, một bài diễn văn thú vị làm thời gian trôi vùn vụt, nhưng nếu nó tẻ nhạt thì quả là một cực hình đối với người nghe.

Nên biết thời điểm ngừng diễn thuyết. Sử dụng đồng hồ bấm giờ để tính thời gian khi bạn tập dượt ở nhà. Khi kết thúc bài thuyết trình, tóm tắt những ý chính giống như khi viết phần kết của một bài thuyết trình. Tuy nhiên hãy nhớ rằng, có một sự khác biệt giữa những từ trong văn nói và những từ trang trọng trong văn viết. Đừng bài thuyết trình với một nhận định thú vị hay một nút thắt phù hợp với vấn đề. Hãy lưu lại trong lòng người nghe một ấn tượng tốt và cảm giác hoàn hảo. Không giảng giải dông dài những nhận định cuối ấy. Cảm ơn họ và ngồi xuống.

Một thuyết trình tốt trong 10 hay 15 phút có giá trị hơn những thuyết trình dài dòng, tẻ nhạt trong hàng giờ đồng hồ. Một điểm khác cũng hết sức quan trọng đó là sự hiểu biết cần thiết về vấn đề đó. Biết kết hợp hiệu quả giữa các yếu tố: (a) Ngôn ngữ, (b) Cử chỉ, (c) Thông minh, sáng tạo, và (d) Vốn kiến thức.

Thường thì thuyết trình không chỉ có nói không mà còn có các thiết bị và công cụ đi kèm (thiết bị và công cụ hỗ trợ), vì thế người ta mới phân biệt giữa diễn thuyết và thuyết trình. Các thiết bị và công cụ hỗ trợ chủ yếu được sử dụng khi thuyết trình hiện nay là Projector (máy chiếu) dùng để chiếu các slide (chuẩn bị bằng phần mềm Power Point), Video hoặc các file sử dụng phần mềm khác. Điểm mấu chốt của thuyết trình không chỉ là nói giỏi mà còn biết phối hợp tốt giữa nói và các thiết bị hỗ trợ. Nhiều khóa thuyết trình, nhiều buổi thuyết trình trước đây thường có đặc điểm chung là nói nhiều mà không sử dụng slide (các trang chiếu) hoặc chuẩn bị các slide quá cầu thả, thiếu tính thu hút, thiếu kiến thức, thông tin... Nhiều khi thính giả ở dưới không thể hiểu được diễn giả ở trên đang nói cái gì và nói tới đâu rồi...”

LƯỢNG GIÁ:

1. Nêu tầm quan trọng của việc thuyết trình trong giao tiếp?
2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến thuyết trình?
3. Trình bày cách thức chuẩn bị và thuyết trình? Vận dụng để thuyết trình về một chủ đề bạn quan tâm trước tập thể?

Bài 9

KỸ NĂNG TƯ VẤN SỨC KHOẺ

MỤC TIÊU:

1. Trình bày được khái niệm và mục đích của tư vấn sức khỏe
2. Trình bày được các nguyên tắc và phương pháp tư vấn sức khỏe
3. Trình bày được các kỹ năng và các bước tiến hành khi tư vấn.
4. Phân tích được các trường hợp cần tư vấn sức khỏe và các yêu cầu cần có của người tư vấn sức khỏe.

NỘI DUNG:

1. Khái niệm về tư vấn sức khỏe

- Tư vấn sức khỏe là một hoạt động mang tính trao đổi thông tin giữa người tư vấn và người có nhu cầu tư vấn. Hoạt động này giúp cho người có nhu cầu tư vấn hiểu biết hơn về các vấn đề sức khỏe của họ hoặc của cộng đồng để giúp cho họ và cộng đồng tự tin hơn trước khi quyết định thay đổi hành vi sức khỏe.

- Tư vấn sức khỏe cũng là một tiến trình để giúp cho người (hoặc cộng đồng) có nhu cầu tư vấn sẽ nâng cao nhận thức về sức khỏe, tự tin hơn làm tiền đề cho việc tự giải quyết vấn đề sức khỏe của cá nhân hay của cộng đồng.

- Tư vấn sức khỏe là cung cấp các thông tin góp phần bảo vệ, nâng cao sức khỏe cho cá nhân, tập thể hay cho cộng đồng

- Trong thực tế vấn đề tư vấn sức khỏe thường chủ động (do người có nhu cầu tư vấn tìm đến người tư vấn). Điều quan trọng là người tư vấn cần chủ động truyền tải thông tin đến các đối tượng và giải đáp những phản hồi của đối tượng.

Ví dụ chương trình “Sức khỏe cho mọi người” trên chương trình VTV2 của Đài truyền hình Việt Nam.

2. Mục đích của tư vấn sức khỏe

Tư vấn sức khỏe là cung cấp các thông tin góp phần bảo vệ và nâng cao sức khỏe cho mọi người, do đó khi tiến hành tư vấn sức khỏe phải đạt được ít nhất một trong các mục đích cơ bản sau:

- Hỗ trợ đối tượng được giáo dục về mặt tâm lý, nâng cao kiến thức về sức khỏe, từ đó giúp cho họ thay đổi được hành vi sức khỏe.

- Hỗ trợ cho đối tượng được giáo dục để họ giảm bớt sự mặc cảm về bệnh tật hoặc những vấn đề còn khó khăn trong cuộc sống... giúp họ ổn định về tinh thần, củng cố nội

lực, quyết tâm để họ tự vượt qua (hoặc vượt qua với sự hỗ trợ của cộng đồng) mọi khó khăn hay khủng hoảng...

- Hỗ trợ cho cộng đồng ngăn chặn các tác hại và phòng tránh những vấn đề không có lợi cho sức khỏe của cộng đồng.

Mục đích chung nhất của tư vấn là người tư vấn giúp cho đối tượng (là người có nhu cầu tư vấn) đưa ra được những giải pháp, những hướng đi đúng để giúp họ giải quyết những vấn đề ảnh hưởng tới sức khỏe, chống lại các sốc về tâm lý...

3. Nguyên tắc của tư vấn sức khỏe

Tư vấn sức khỏe là trao đổi hay truyền đạt thông tin đến đối tượng (đối tượng có nhu cầu tư vấn có thể là một hay nhiều người, họ ở gần mà cũng có thể ở xa...) vì vậy khi tư vấn sức khỏe phải tuân theo nguyên tắc sau đây:

3.1. Chọn thời gian và thời điểm thích hợp

Tư vấn sức khỏe có thể thực hiện ở bất kỳ đâu, vào bất kỳ thời gian nào phù hợp với đối tượng và công việc của sức người tư vấn (có thể thực hiện ở các gia đình, tại các cuộc họp...) nhưng tốt nhất là tại các Phòng tư vấn sức khỏe.

Phòng tư vấn sức khỏe thường đặt tại các Trạm Y tế, các phòng khám, các Trung tâm Y tế dự phòng và các Trung tâm Bảo vệ sức khỏe bà mẹ trẻ em và Kế hoạch hóa gia đình (hiện nay là Phòng chăm sóc sức khỏe sinh sản).

Thời gian thực hiện tư vấn có thể là buổi trưa, tối (khi thực hiện tại gia đình, các cuộc họp) còn tốt nhất là trong giờ hành chính tại các cơ sở tư vấn.

3.2. Xác định được nhu cầu tư vấn của đối tượng

Để giúp đối tượng lựa chọn được giải pháp đúng cho vấn đề sức khỏe mà họ mong muốn giải quyết thì người tư vấn phải xác định được chính xác nhu cầu của họ.

Ví dụ: Đối tượng cần biết cách chăm sóc, điều trị tiếp theo sau khi được ra viện hoặc cần biết cách chăm sóc điều trị tiếp theo sau khi người thân họ ra viện.

Để xác định đúng nhu cầu tư vấn thì người tư vấn phải có kiến thức, kỹ năng giao tiếp và nhạy cảm. Vì vậy người tư vấn phải biết sử dụng các câu hỏi mở để đối tượng dễ dàng nói ra đầy đủ các vấn đề mà họ mong muốn được biết đồng thời cần phải chú ý lắng nghe, phân tích các vấn đề mà đối tượng đã đề xuất cùng với việc luôn luôn quan sát để xác định trạng thái, cảm xúc của đối tượng, giúp đối tượng tự tin, thoải mái từ đó xác định nhu cầu và hướng dẫn cho họ thực hiện hành vi mới.

3.3. Cung cấp đủ thông tin cần thiết cho đối tượng

Khi đối tượng có nhu cầu tư vấn sức khỏe thì ngoài việc giải thích để đối tượng hiểu rõ về tình trạng sức khỏe của họ (Hay người thân của họ hoặc một cộng đồng), đồng thời cũng cần cung cấp thêm một số thông tin có liên quan đến vấn đề sức khỏe ấy để họ có thể tham khảo thêm. Yêu cầu các thông tin phải rõ ràng, dễ hiểu và đối tượng dễ làm theo.

3.4. Thảo luận để tìm ra biện pháp giải quyết vấn đề

- Để có thể giúp đối tượng tìm ra được các biện pháp giải quyết tốt nhất thì người tư vấn cần cung cấp cho họ các cơ sở sẵn có mà cơ sở ấy có thể hỗ trợ được cho đối tượng giải quyết khó khăn về kinh tế, xã hội, văn hóa... hạn chế sự ảnh hưởng đến sức khỏe khi đối tượng có nhu cầu.

- Không nên đưa ra nhiều hay ít giải pháp quá mà chỉ cần 2 – 3 giải pháp, khuyến khích đối tượng suy nghĩ về hoàn cảnh, điều kiện của bản thân để đưa ra các quyết định tự chọn giải pháp phù hợp với bản thân.

3.5. Giữ bí mật và tôn trọng điều riêng tư của đối tượng

- Người tư vấn phải biết chấp nhận tất cả các điều kiện đối tượng yêu cầu trong phạm vi liên quan đến vấn đề sức khỏe mà họ mong muốn.

- Người tư vấn phải biết được tình trạng sức khỏe, khả năng nhận thức, điều kiện, hoàn cảnh và những băn khoăn... của đối tượng. Từ đó phải biết cảm thông, chia sẻ và tạo niềm tin cho đối tượng.

- Tuyệt đối giữ bí mật những vấn đề mà đối tượng trao đổi với người tư vấn (trong thực tế có những trường hợp đối tượng có những suy nghĩ, băn khoăn họ không nói được với ai mà chỉ trao đổi với người tư vấn), tạo sự tin tưởng của họ với người tư vấn trong mọi lĩnh vực.

3.6. Không phán xét đối tượng

- Người tư vấn cần tôn trọng đối tượng.

- Người tư vấn không phân biệt điều kiện kinh tế, trình độ văn hóa... của đối tượng.

- Người tư vấn không phán xét về kiến thức, thái độ và hành động của đối tượng.

- Người tư vấn luôn giữ thái độ trung lập đối với các ý kiến mà đối tượng đưa ra cho dù người tư vấn thích hay không thích (chấp nhận hay không chấp nhận) ý kiến đó.

- Người tư vấn phải xác định rõ vị trí của mình là giúp đối tượng đưa ra các giải pháp tốt nhất cho họ, cần tôn trọng các quyết định của họ chứ không phải là người phán

xét đối tượng đúng hay sai (nên hay không nên) và không bắt buộc họ phải thay đổi hành vi theo ý kiến của mình.

4. Các phương pháp tư vấn sức khỏe

Tùy theo điều kiện thực tế của từng địa phương, của từng cơ sở có thể áp dụng phương pháp tư vấn trực tiếp, gián tiếp hay kết hợp cả hai.

4.1. Tư vấn trực tiếp

Người tư vấn trực tiếp trao đổi với đối tượng. Phương pháp này thường có hiệu quả cao vì người tư vấn có thể xác định được mong muốn, suy nghĩ cũng như sự thay đổi hành vi đối tượng (thu nhận thông tin phản hồi). Vì vậy phương pháp này rất hay được áp dụng trong thực tế, tuy vậy phương pháp này thường mất nhiều thời gian và người tư vấn phải có khả năng cao.

4.2. Tư vấn gián tiếp

Tư vấn gián tiếp có ưu điểm là gửi thông tin đi xa, cho nhiều người, nhưng nhược điểm là người tư vấn khó thu nhận được thông tin phản hồi. Do người có nhu cầu tư vấn không thể gặp trực tiếp người tư vấn, vì vậy người tư vấn cung cấp cho đối tượng các thông tin bằng các phương tiện truyền thông: phát thanh, truyền hình, tranh ảnh... và các phương tiện này thường không đáp ứng đầy đủ nhu cầu của đối tượng.

4.3. Kết hợp sử dụng cả hai phương pháp tư vấn trực tiếp và gián tiếp

- Dùng các phương tiện minh họa mà đối tượng có thể nhìn thấy như: phim, ảnh, tranh... kết hợp với trao đổi bằng cử chỉ, lời nói của người tư vấn hướng dẫn thêm để đối tượng dễ hiểu hơn.

- Dùng các phương tiện gián tiếp: Phát thanh, truyền hình kết hợp với điện thoại trực tiếp từ cộng đồng đến với người tư vấn để người tư vấn có thể trả lời trực tiếp với người có nhu cầu tư vấn.

Ví dụ: Khi thực hiện chương trình “Sức khỏe cho mọi người” trên truyền hình Việt Nam, các chuyên gia y tế sẽ tư vấn cho tất cả mọi người, nhưng đồng thời cũng sử dụng điện thoại trả lời trực tiếp các câu hỏi của khán thính giả.

5. Các bước của quá trình tư vấn sức khỏe (5 bước)

5.1. Bước 1: Tạo mối quan hệ với đối tượng

Để tạo mối quan hệ tốt với đối tượng thì ngay từ khi mới gặp đối tượng, người tư vấn cần có thái độ thân thiện, gần gũi và đúng mực để đối tượng yên tâm, tin tưởng.

- Có trang phục chỉnh tề.
- Thực hiện những lời chào hỏi thân mật.

- Có thái độ quan tâm đến đối tượng về hoàn cảnh gia đình (điều kiện kinh tế, văn hóa, đi lại, ăn ở...) cũng như của bản thân họ (nghề nghiệp, trình độ, thu nhập...).

- Sử dụng ngôn ngữ không lời như cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt để tạo mối quan hệ thân thiết với đối tượng.

5.2. Bước 2: Xác định nhu cầu của đối tượng

Một đối tượng khi gặp người tư vấn, họ có thể có một hay nhiều nhu cầu được giải đáp về vấn đề sức khỏe của họ hay người thân của họ. Vì vậy, người tư vấn cần chú ý lắng nghe đối tượng trình bày, sau đó dùng các câu hỏi (tốt nhất là các câu hỏi mở) để đối tượng có nhiều cách trả lời, đồng thời phải động viên, khuyến khích họ để họ tự nói ra những điều mà họ đang băn khoăn, mong muốn được giải quyết. Từ đó người tư vấn sẽ xác định chính xác vấn đề mà đối tượng quan tâm nhất.

5.3. Bước 3: Giúp đối tượng cách xác định giải pháp

- Sau khi nghe đối tượng trình bày các vấn đề mà đối tượng quan tâm thì người tư vấn cần phân tích vấn đề đã được xác định rồi đưa ra 2-3 giải pháp để họ tự lựa chọn. Bởi vì một vấn đề có thể có nhiều cách giải quyết khác nhau, điều quan trọng là cách giải quyết nào là phù hợp nhất và phải khả thi nhất đối với đối tượng.

Ví dụ: Nếu con bạn bị sốt, bạn cho cháu uống thuốc hạ sốt, chườm lạnh cho cháu hay đưa cháu đến cơ sở y tế gần nhất để được sự giúp đỡ của cán bộ y tế.

- Người tư vấn có thể giúp đối tượng xác định rõ ràng, chính xác các mục đích trong tương lai bằng cách sử dụng một số câu hỏi để đối tượng tự xác định được kết quả trong tương lai do giải pháp mà họ đã lựa chọn.

Ví dụ: Bạn cảm thấy như thế nào nếu...? Hoặc, nếu những điều này xảy ra và đúng thì bạn muốn chúng ta cần làm như thế nào và nó có thể khác trước ra sao?

- Người tư vấn cũng cần cung cấp thêm những thông tin hỗ trợ, các tình huống liên quan, hợp lý để tạo điều kiện cho đối tượng tự lựa chọn.

Ví dụ: Nếu bạn làm điều X thì điều Y sẽ xảy ra và nếu bạn làm điều Y thì có các tình huống Z có thể xảy ra như thế nào?

Việc cung cấp các thông tin không những chỉ cần mà còn phải phù hợp với từng giai đoạn của quá trình thay đổi hành vi của đối tượng. Vì vậy người tư vấn cần biết đối tượng đang ở giai đoạn nào của quá trình thay đổi hành vi và họ đã sẵn sàng thay đổi hành vi hay chưa.

5.4. Bước 4: Giúp đối tượng lựa chọn và thực hiện giải pháp thích hợp nhất

- Người tư vấn cần giúp đối tượng lựa chọn được một giải pháp thích hợp nhất, giải pháp này phải phù hợp với hoàn cảnh, điều kiện của đối tượng. Điều quan trọng nhất của sự lựa chọn là đối tượng tự quyết định cho mình, còn người tư vấn chỉ có vai trò hỗ trợ chứ không được áp đặt cho đối tượng.

- Người tư vấn có thể giúp cho đối tượng bằng cách:

+ Nhắc lại những điều có lợi và những hạn chế của từng giải pháp.

+ Xem xét những thay đổi (hay kết quả) chắc chắn sẽ xảy ra của từng giải pháp.

+ Thống nhất với đối tượng để chọn giải pháp tốt nhất. Giải pháp này phải phù hợp với hoàn cảnh, điều kiện và khả năng của đối tượng (nghĩa là phải có tính khả thi và đem lại một kết quả như mong muốn).

5.5. Bước 5: Giúp đối tượng lập kế hoạch thực hiện

- Người tư vấn cần giúp cho đối tượng lập được một kế hoạch để thực hiện giải pháp mà đối tượng đã quyết định, cụ thể:

+ Xác định mục tiêu cần đạt.

+ Xác định thời gian, địa điểm.

+ Xác định các nguồn lực cần có (cần phương tiện gì, trang thiết bị nào, cần bao nhiêu tiền và những ai cùng tham gia...).

+ Xác định được những nguồn hỗ trợ của gia đình, tập thể hay cộng đồng...

+ Xác định các bước của kế hoạch.

+ Xác định được những khó khăn có thể gặp phải trong quá trình thực hiện để chủ động khắc phục kịp thời.

+ Ghi chép tiến độ thực hiện hằng ngày, từ đó đánh giá được sự thay đổi hành vi.

- Người tư vấn cũng phải tự lập cho mình một kế hoạch giám sát về sự thay đổi của quá trình mà đối tượng đang thực hiện.

6. Kỹ năng tư vấn:

- Tư vấn là một kỹ năng giao tiếp đặc biệt. Đây là một kỹ năng được hình thành trên cơ sở phối hợp những kỹ năng giao tiếp khác như:

+ Kỹ năng đặt câu hỏi (phỏng vấn).

+ Kỹ năng lắng nghe.

+ Kỹ năng phản hồi.

Cùng với những kỹ năng:

+ Kỹ năng phân tích - Lập luận: Người tư vấn phải có khả năng phân tích và lập luận logic các vấn đề về đặc điểm cá nhân của khách hàng với nội dung nhu cầu khách hàng cần tư vấn.

+ Kỹ năng phát hiện và giải quyết vấn đề:

- Người tư vấn phải phát hiện đúng vấn đề khách hàng cần tư vấn
- Giải quyết vấn đề là bước cuối cùng của cuộc tư vấn làm cho khách hàng nhận thức đúng, thái độ đúng và hành vi đúng trong vấn đề sức khỏe của họ.

7. Thực hiện tư vấn sức khỏe

7.1. Những việc cần chuẩn bị trước khi tư vấn

- Xác định những vấn đề và đối tượng cần được tư vấn trong cộng đồng.
- Chọn thời gian, địa điểm thoải mái và phù hợp cho đối tượng (có thể tại nơi làm việc, ở nhà của đối tượng hay tại cơ sở y tế).
- Thời gian, địa điểm nên thông báo trước cho đối tượng (hoặc thông báo để đối tượng tự chọn thời gian, địa điểm phù hợp với họ).
- Người tư vấn cần chuẩn bị chắc chắn, đầy đủ nội dung cần tư vấn.
- Người tư vấn cần chuẩn bị đầy đủ các phương tiện, tài liệu, vật dụng... liên quan đến nội dung cần tư vấn.

7.2. Thực hiện tư vấn

7.2.1. Bắt đầu:

- Khi gặp đối tượng cần được tư vấn, người tư vấn cần chủ động chào hỏi thân mật để tạo cảm giác gần gũi, để đối tượng biết được rằng người tư vấn đã sẵn sàng tiếp đón và giúp đỡ để họ có thể cảm thấy thoải mái, an tâm và là tiền đề để đối tượng tin tưởng, sẵn sàng trình bày hết các vấn đề và nguyện vọng của họ.

- Người tư vấn nên chủ động mời đối tượng ngồi vào vị trí đã chuẩn bị, không nên để họ lúng túng tìm chỗ ngồi.

- Người tư vấn nên tự giới thiệu về mình và mời đối tượng tự giới thiệu về họ.

- Nên bắt đầu bằng các câu chuyện thông thường để tạo không khí tự nhiên, làm cho đối tượng tự tin, chuẩn bị trạng thái tâm lý tốt để trình bày rõ vấn đề của họ.

- Nên thông báo cho đối tượng là các thông tin về họ sẽ được bảo đảm bí mật.

- Hãy giải thích cho đối tượng là người tư vấn sẵn sàng nghe tất cả các thông tin về họ, sẵn sàng trả lời các câu hỏi theo yêu cầu mà đối tượng sẽ đặt ra, đồng thời sẽ cùng thảo luận để tìm ra cách giải quyết tốt nhất.

7.2.2. Triển khai:

- Trong quá trình tư vấn, người tư vấn nên thể hiện thái độ tôn trọng, đồng cảm với hoàn cảnh, vấn đề của đối tượng (biểu hiện qua cách nói, giao tiếp không lời).

- Tìm hiểu rõ lý do vì sao đối tượng cần đến tư vấn.

- Khuyến khích đối tượng trình bày hết các vấn đề của họ.

- Tìm hiểu về nhận thức, thái độ và thực hành của đối tượng về vấn đề họ cần tư vấn.
- Nêu các câu hỏi rõ ràng để đối tượng trả lời.
- Trả lời rõ ràng và giải thích kỹ lưỡng về các câu hỏi mà đối tượng đã nêu ra.
- Sử dụng các từ ngữ thông thường, dễ hiểu, tránh dùng các từ ngữ chuyên môn.
- Sử dụng các tài liệu, tranh ảnh, mô hình... để giải thích cho đối tượng.
- Cần nhấn mạnh những điểm quan trọng.
- Nên đưa ra nhiều cách giải quyết vấn đề để đối tượng tự lựa chọn.
- Không nên:
 - + Để đối tượng chờ lâu.
 - + Buộc đối tượng phải nói hết những vấn đề của họ.
 - + Lơ đãng, không chú ý đến câu hỏi hay câu trả lời của đối tượng.
 - + Đùa cợt với vấn đề của đối tượng.
 - + ép buộc đối tượng theo cách giải quyết chủ quan của mình.
 - + Để người không có nhiệm vụ nghe được cuộc tư vấn.
 - + Không kéo dài cuộc tư vấn khi đối tượng đã mệt mỏi.
 - + Đe dọa không đúng mực gây hoang mang, lo sợ làm cho đối tượng không cảm thấy nhẹ nhõm sau cuộc phỏng vấn.

7.2.3. Kết thúc tư vấn:

- Nhắc lại những điều cơ bản đã được thảo luận với đối tượng, chú ý nhấn mạnh đến những hành vi mà đối tượng nên thực hiện như họ đã chọn khi thảo luận.
- Động viên và không quên cảm ơn đối tượng đã đến để được tư vấn.
- Với những đối tượng cần được tư vấn tiếp, nên thảo luận để họ chọn thời gian thích hợp cho cuộc tư vấn tiếp theo.
 - Tạo điều kiện giúp đỡ để đối tượng giải quyết vấn đề của họ.
 - Hướng dẫn cho đối tượng các địa chỉ và dịch vụ liên quan đến vấn đề của họ để họ được hỗ trợ thêm.

8. Các trường hợp cần tư vấn sức khỏe

8.1. Tư vấn cho một cá nhân

- Trường hợp này rất hay gặp trong quá trình hành nghề của người thầy thuốc, việc tư vấn thường diễn ra tại các cơ sở khám chữa bệnh, tại các cuộc họp, tại nơi làm việc và tại gia đình...

- Mong muốn của đối tượng là biết về ảnh hưởng của một vấn đề sức khỏe nào đó với những người bình thường như họ, hay họ đang có vấn đề nào đó về sức khỏe cần được tư vấn.

Ví dụ: Đối tượng đang ốm hay mới khỏi ốm, họ muốn biết phải làm gì tiếp theo để phục hồi sức khỏe như tiếp tục sử dụng thuốc, luyện tập, kiêng khem...

- Đối tượng muốn biết họ cần phải làm gì khi người thân của họ đang có vấn đề sức khỏe hay vấn đề y tế mà họ khó giải quyết.

Ví dụ: Họ phải làm gì khi người thân của họ bị liệt nửa người mà họ không có những trang thiết bị như ở trong bệnh viện, ăn thức ăn gì và phương pháp cho người bệnh ăn uống...

8.2. Tư vấn cho một tập thể

- Tập thể cần tư vấn có thể là một gia đình, một lớp học hay một quần thể định danh (là những người có cùng mong muốn, cùng sở thích...).

- Nội dung tư vấn đối với các đối tượng này thường được thực hiện dưới hình thức thảo luận nhóm về một chủ đề mà mọi người cùng quan tâm.

Ví dụ: Tư vấn cho những bà mẹ đang nuôi con nhỏ về chế độ ăn uống, cách cho trẻ bú, cách cho trẻ ăn dặm, cách tô màu bột... Tư vấn cho khách hàng về cách sử dụng thuốc tránh thai, ... Tư vấn cho tập thể học sinh nữ lớp 10 về công tác CSSKSS vị thành niên...

8.3. Tư vấn cho một cộng đồng

- Cộng đồng cần tư vấn có thể là một thôn, xã, huyện và thậm chí có thể là một quốc gia để mọi người biết về một vấn đề nào đó, mà vấn đề đó có thể ảnh hưởng đến cộng đồng đó. Từ đó hướng cho cộng đồng cách phòng chống, xử trí cho phù hợp nhằm giảm bớt đến mức thấp nhất những ảnh hưởng không có lợi do vấn đề đó gây ra.

- Nội dung tư vấn cho cộng đồng thường là những nội dung chung nhất, dễ hiểu mà mọi người có thể dễ dàng thực hiện hay làm theo.

Ví dụ: Để góp phần phòng chống bệnh dịch tiêu chảy đang lan rộng, đề nghị mọi người không ăn mắm tôm sống, không ăn tiết canh...

9. Yêu cầu của người tư vấn sức khỏe

- Có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng.
- Có kỹ năng giao tiếp.
- Có kỹ năng về xây dựng niềm tin và cung cấp hỗ trợ.
- Phải biết sử dụng các thông tin phản hồi chính xác.

- Biết tổ chức các hình thức truyền thông: khuyến bảo, thảo luận nhóm.
- Phải chuẩn bị tối đa các phương tiện truyền thông trong điều kiện có thể.
- Có khả năng truyền đạt và thu hút mọi người.
- Ăn mặc chỉnh tề và biết sử dụng những ngôn ngữ không lời thân mật, gần gũi.

Trên đây là những khái niệm cơ bản về tư vấn sức khỏe. Tất cả cán bộ nhân viên ngành y tế cần phải không ngừng trau dồi trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tập dượt thành thạo các kỹ năng trong việc tư vấn sức khỏe cho mọi người, góp phần bảo vệ và nâng cao sức khỏe cộng đồng.

Bài tập: TƯ VẤN CHO BÀ MẸ NUÔI CON NHỎ

Chị Nguyễn Thị Doan, 21 tuổi, làm ruộng, sinh con đầu lòng mới 3 tháng tuổi, chưa có kinh nghiệm nuôi con. Điều dưỡng Hải Chuyên đến thăm gia đình và hướng dẫn chị cách nuôi con hợp lý.

Điều dưỡng Hải Chuyên	Chị Nguyễn Thị Doan
Chào chị, tôi là Chuyên, cán bộ y tế xã. Tôi được tăng cường cho Trạm Y tế xã, được biết chị mới sinh cháu, hôm nay tôi đến thăm sức khỏe của chị và cháu (<i>giọng nói to</i>).	Chào chị, mời chị ngồi uống nước. Cảm ơn chị đến thăm nhà!
Từ khi sinh cháu chị có được khỏe không? Cháu mấy tháng rồi? Chị có đủ sữa cho cháu bú không?	Cháu được 3 tháng, cả mẹ và con đều khỏe, đủ sữa cho cháu bú, nhưng mẹ chồng tôi cứ đòi cho cháu ăn thêm bột để cháu cứng cáp hơn. Theo chị tôi có nên cho cháu ăn bột thêm không?
Cháu mới 3 tháng tuổi, chị không được cho cháu ăn bột, chỉ hoàn toàn bú sữa mẹ thôi. Nếu cho ăn bột bây giờ, cháu sẽ không hấp thụ được. Khi nào cháu được 5 tháng tuổi chị hãy cho cháu ăn bột, chị phải cho cháu ăn đủ 5 nhóm thực phẩm là: đạm, mỡ, vitamin, muối khoáng và tinh bột. Chị có hiểu không?	Dạ vâng, tôi hiểu.
Cảm ơn chị, thế là tốt rồi, tôi về nhé.	Cảm ơn chị!

Câu hỏi thảo luận:

Phân tích các kỹ năng TT-GDSK của điều dưỡng trong câu chuyện trên.

LƯỢNG GIÁ

1. Trình bày khái niệm và mục đích của tư vấn?
2. Trình bày nguyên tắc và các phương pháp tư vấn?
3. Trình bày các bước của quá trình tư vấn sức khỏe?
4. Trình bày kỹ năng tư vấn? Vận dụng để tư vấn cho một đối tượng về một chủ đề: sử dụng thuốc tránh thai hoặc cách pha Oresol đúng cách?

PHẦN THỰC HÀNH

Bài 1 THỰC HÀNH KỸ NĂNG GIAO TIẾP

MỤC TIÊU:

1. Thực hiện được một cuộc đóng vai giao tiếp với bệnh nhân/khách hàng.

NỘI DUNG:

1. Chủ đề/tình huống thực hành

- Giao tiếp với bệnh nhân tại bệnh viện
- Giao tiếp với khách hàng tại quầy thuốc
- Hướng dẫn người bệnh uống thuốc...

2. Tổ chức thực tập

2.1. Chia nhóm

- Tại phòng thực hành giao tiếp (hoặc giảng đường), sinh viên được chia thành các tổ, nhóm khoảng 6-12 người, phân công một người làm nhóm trưởng.

2.2. Phân công nhiệm vụ:

- + Phân công 1 người đóng vai người điều hành cuộc thảo luận.
- + Phân công 1 người đóng vai thư ký, ghi chép lại các ý kiến chính kiến của cuộc thảo luận.
- + Phân công những người đóng vai đối tượng tham gia giao tiếp

2.3. Thực hành theo nhóm.

- Sau khi các nhóm tự chọn chủ đề phù hợp và phân công nhiệm vụ trong các thành viên các công việc cụ thể và chi tiết.
- Tiến hành kỹ năng giao tiếp bằng hình thức đóng vai
- Các nhóm sẽ tập luyện, trong quá trình học tập sẽ có giáo viên giúp đỡ.
- Thời gian cho một nội dung thảo luận không nên kéo dài quá 1-1,5 giờ

2.4. Phản hồi /nhận xét:

- Còn 30-45 phút cuối buổi học, giảng viên tập trung các nhóm để phản hồi, nhận xét.
- Sinh viên nhận xét theo thứ tự: Tự nhận xét, sinh viên nhận xét cho nhau và cuối cùng giáo viên cho ý kiến đóng góp.
- Nếu trong quá trình học có quay video các nhóm thì nên sử dụng các băng hình này để nhận xét.

3. Lượng giá sinh viên:

3.1. Lượng giá quá trình học:

- Tự lượng giá thông qua việc sinh viên tập luyện theo nhóm, sử dụng bảng kiểm để góp ý cho nhau. Giảng viên đóng góp ý kiến khi giám sát công việc thực hành của sinh viên hoặc khi sinh viên yêu cầu.

3.2. Lượng giá cuối bài:

- Giảng viên dựa vào kết quả trình bày của các nhóm và đóng góp ý kiến của cả lớp để cộng điểm chuyên cần cho cá nhân, tập thể 1 nhóm.

2.3. Nội dung bảng biểu:

STT	CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN	ĐẠT	KHÔNG ĐẠT
1	Tác phong: + Trang phục + Đầu tóc + Đi đứng + Cách chào hỏi, cười nói		
2	Thái độ: + Gân gỏi + Lắng nghe + Đồng cảm (ý kiến góp ý phải khéo léo) + Chia sẻ (Động viên đối tượng hợp lý, kịp thời)		
3	Chủ động: + Chủ động trong việc gây thiện cảm, lấy lòng tin. + Chủ động trong việc đưa ra chủ đề cần giao tiếp, trao đổi. + Chủ động dẫn dắt nội dung vấn đề cần trao đổi(tránh bị cuốn hút vào những câu hỏi ngoài luồng) + Chủ động xử lý các tình huống không thuận lợi trong giao tiếp tránh để xảy ra hiểu lầm, mất sự hợp tác.		
4	Diễn giải: + Giọng nói đồng đều, dễ nghe, truyền cảm. + Dùng từ ngữ địa phương, dễ hiểu. + Nội dung phù hợp với đối tượng. + Trình bày logic, lưu loát, xúc tích. + Có điểm nhấn đối với các thông tin quan trọng. + Có tổng kết cuối buổi nói chuyện.		
5	Kết quả: + Đối tượng vui vẻ, sôi nổi với buổi nói chuyện. + Đối tượng hiểu rõ nội dung và mục đích buổi nói chuyện		

Bài 2

THỰC HÀNH KỸ NĂNG THẢO LUẬN NHÓM

MỤC TIÊU:

1. Chuẩn bị được những công việc cần thiết cho 1 cuộc thảo luận nhóm.
2. Điều hành được 1 cuộc thảo luận nhóm để thu thập thông tin.

NỘI DUNG :

1. Nội dung thực hành:

2.1. Chủ đề/Tình huống thực hành:

Một số chủ đề gợi ý để tổ chức thảo luận nhóm

a. Môi trường

- Nguồn nước đang sử dụng
- Xử lý rác thải
- Bảo vệ Giáng đường sạch đẹp
- Đề xuất, nguyện vọng

b. Giáo dục

- Điều kiện học tập và giảng dạy
- Làm thế nào để học tốt lý thuyết và thực hành
- Khó khăn của gia đình
- Đề xuất về vấn đề giáo dục tại địa phương

c. Y tế

- Bệnh thường mắc, nguyên nhân gây bệnh, dấu hiệu nhận biết và cách trị bệnh
- Những tác hại của lối sống thử trong học sinh sinh viên hiện nay
- Nhận xét về tình hình sử dụng thuốc tránh thai khẩn cấp trong sinh viên hiện nay
- Những khó khăn và thuận lợi khi tiếp cận và sử dụng dịch vụ y tế
- Nguyện vọng và đề xuất

2.2 . Tổ chức thực tập:

2.2.1. Chia nhóm và phân công nhiệm vụ:

a. Chia nhóm:

- Tại phòng thực hành giao tiếp (hoặc giảng đường), sinh viên được chia thành các tổ, nhóm khoảng 6-12 người, phân công một người làm nhóm trưởng.

b. Phân công nhiệm vụ:

- + Phân công 1 người đóng vai người điều hành cuộc thảo luận.
- + Phân công 1 người đóng vai thư ký, ghi chép lại các ý kiến chính kiến của cuộc thảo luận.
- + Phân công những người đóng vai đối tượng tham gia thảo luận, chuẩn bị trước các câu hỏi liên quan đến nội dung thảo luận.

2.2.2. Thực hành theo nhóm.

- Sau khi các nhóm tự chọn chủ đề phù hợp và phân công nhiệm vụ trong các thành viên các công việc cụ thể và chi tiết.
- Tiến hành tập luyện thảo luận.
- Các nhóm sẽ tập luyện, trong quá trình học tập sẽ có giáo viên giúp đỡ.
- Thời gian cho một nội dung thảo luận không nên kéo dài quá 1-1,5 giờ.

2.2.3. Phản hồi /nhận xét:

- Còn 30-45 phút cuối buổi học, giảng viên tập trung các nhóm để phản hồi, nhận xét.
- Sinh viên nhận xét theo thứ tự: Tự nhận xét, sinh viên nhận xét cho nhau và cuối cùng giáo viên cho ý kiến đóng góp.
- Nếu trong quá trình học có quay video các nhóm thì nên sử dụng các băng hình này để nhận xét.

3. Lượng giá sinh viên:

3.1. Lượng giá quá trình học:

- Tự lượng giá thông qua việc sinh viên tập luyện theo nhóm, sử dụng bảng kiểm để góp ý cho nhau. Giảng viên đóng góp ý kiến khi giám sát công việc thực hành của sinh viên hoặc khi sinh viên yêu cầu.

3.2. Lượng giá cuối bài:

- Giảng viên dựa vào kết quả trình bày của các nhóm và đóng góp ý kiến của cả lớp để cộng điểm chuyên cần cho cá nhân, tập thể 1 nhóm.

3.3. Giới thiệu bảng kiểm :

Bảng kiểm kỹ năng thảo luận nhóm:

STT	NỘI DUNG	YÊU CẦU	CÓ	KHÔNG
1	Chào hỏi	Thân mật		
2	Nêu mục đích của buổi thảo luận	Rõ ràng, đầy đủ		
3	Mời mọi người tự giới thiệu	Thân mật, cụ thể		
4	Giữ thái độ tập trung không đưa ra ý kiến cá nhân	Có đáp ứng phù hợp khi có 2 ý kiến trái ngược nhau		
5	Khuyến khích mọi người phát biểu, tất cả các thành viên cùng tham gia thảo luận	- Tích cực, có hiệu quả		
6	Hướng cuộc hội thảo vào trọng tâm vấn đề	Đúng lúc, hiệu quả		
7	Thỉnh thoảng tóm tắt những ý kiến đã thảo luận hoặc tóm tắt khi chuyển câu hỏi thảo luận	Rõ ràng, xúc tích		
8	Tóm tắt cuối buổi thảo luận	Đủ các thông tin, logic		

9	Dùng từ đơn giản dễ hiểu	Không dùng từ chuyên môn, từ địa phương.		
10	Sử dụng câu hỏi mở, câu hỏi đóng	- Phù hợp, linh hoạt và hiệu quả		
11	Cảm ơn các thành viên đã đến tham dự.	Hợp lý		

Bài tập thảo luận nhóm: Tại xã Mỹ Đức đang có một số vấn đề nổi cộm liên quan đến sức khỏe đó là tình trạng nạo phá thai gia tăng, số chị em phụ nữ trong xã muốn giữ vóc dáng nên không thích nuôi con bằng sữa mẹ và một số gia đình không đưa con đi tiêm chủng đúng lịch. Bạn là cán bộ trạm y tế xã được phân công nhiệm vụ giúp bà con tìm hiểu về các vấn đề nói trên.

- Xin chào toàn thể bà con trong xã. Tôi tên là: Nguyễn Văn Ba là cán bộ của trạm y tế xã ta. Hôm nay tôi đến đây trao đổi với bà con một số vấn đề sức khỏe đang tồn tại ở xã ta và có xu hướng phát triển theo chiều hướng không tốt. Đó là tình trạng nạo phá thai gia tăng, một số chị em phụ nữ sau khi sinh không thích nuôi con bằng sữa mẹ và một số gia đình trong xã ta không coi trọng việc tiêm phòng cho trẻ nên đã không đưa trẻ đi tiêm chủng đúng lịch.

Để bà con hiểu hơn về những tác hại nguy hiểm do các vấn đề trên gây ra hôm nay chúng ta sẽ cùng nhau thảo luận.

Ở hội trường chúng ta hôm nay có 24 bà con chúng ta ngồi ở 3 dãy ghế sẽ chia làm 3 nhóm:

+ Nhóm 1: 8 người ngồi dãy ghế ngoài cùng bên tay trái tôi sẽ thảo luận về vấn đề phòng tránh thai an toàn.

+ Nhóm 2: 8 người ngồi ở dãy ghế ở giữa hội trường sẽ thảo luận về chủ đề nuôi con bằng sữa mẹ.

+ Nhóm 3: 8 người ngồi ngoài cùng bên tay phải tôi sẽ thảo luận về chủ đề tiêm chủng mở rộng.

Mỗi nhóm chúng ta sẽ thảo luận trong thời gian là 1h, trong 1h đấy tất cả mọi thành viên trong nhóm sẽ thảo luận về chủ đề của nhóm mình. Trong mỗi nhóm sẽ cử ra một thư ký ghi chép lại ý kiến của các thành viên trong nhóm và nhóm sẽ cử ra một nhóm trưởng lên trình bày ý kiến của nhóm mình sau khi đã thống nhất ý kiến của nhóm.

Bây giờ là 8h bà con sẽ thảo luận đến 9h sau đó chúng ta sẽ trình bày ý kiến của nhóm mình.

Sau 1h thảo luận mời 3 nhóm lên trình bày ý kiến của nhóm mình.

- *Nhóm 1:* Bà Hoa đại diện nhóm lên trình bày về chủ đề tránh thai an toàn:

Thưa bà con, để tránh tình trạng nạo phá thai gia tăng trong xã ta thì chúng ta phải sử dụng các biện pháp tránh thai như: bao cao su, thuốc tránh thai, đặt vòng.....

- *Nhóm 2:* Bà Liên đại diện nhóm lên trình bày về chủ đề nuôi con bằng sữa mẹ.

Thưa bà con, sữa mẹ là nguồn dinh dưỡng vô cùng quý giá với trẻ đặc biệt là trong những tháng đầu đời của trẻ. Chúng ta nên cho trẻ bú mẹ hoàn toàn trong 4 tháng đầu sau đó tiếp tục cho trẻ bú mẹ đến 2 tuổi kết hợp với ăn dặm hợp lý.

- *Nhóm 3:* Ông Hải đại diện nhóm lên trình bày về chủ đề tiêm chủng mở rộng

Thưa bà con, ngày xưa thời chúng ta có rất nhiều bệnh dịch như: dịch hạch, dịch sởi, bạch hầu, ho gà, uốn ván... Nhưng ngày nay nhờ khoa học công nghệ phát triển thì tỷ lệ mắc bệnh dịch và tử vong giảm đi rõ rệt, thậm chí một số bệnh chúng ta thấy không còn xuất hiện như dịch hạch chẳng hạn. Vì đâu mà chúng ta lại có được kết quả thần kỳ như vậy. Thưa bà con có được kết quả này là nhờ vào các loại vacxin phòng bệnh, ngày nay chúng con cháu chúng ta chỉ việc hưởng thành quả này tại sao chúng ta không đưa trẻ đi tiêm phòng đúng lịch để tránh bệnh tật nguy hiểm cho trẻ.

Trên đây chúng ta vừa nghe phần trình bày của 3 nhóm về chủ đề của nhóm mình có bà con nào bổ sung gì không ạ?

- Bà Mai: Tôi thấy cả 3 nhóm làm rất tốt.

Bà con có ý kiến nào khác không ạ? Nếu bà con không có ý kiến nào khác tôi xin phép nhận xét.

Trước tiên xin cảm ơn bà con đã tham gia thảo luận nhóm rất nhiệt tình và hoàn thành rất tốt chủ đề của nhóm mình. Nói chung cả 3 nhóm chúng ta đều nêu được những vấn đề cơ bản của nhóm và đã trình bày rất tốt về ý kiến của nhóm mình. Tuy nhiên các nhóm cần nêu rõ hơn về mục đích của chủ đề của nhóm mình ví dụ khi sử dụng các biện pháp tránh thai sẽ giúp cho chúng ta tránh được rất nhiều tai biến nguy hiểm như: nhiễm khuẩn tử cung, vô sinh chẳng hạn. Hoặc nhóm nuôi con bằng sữa mẹ chúng ta nên nêu rõ lợi ích nuôi con bằng sữa mẹ như tránh cho trẻ mắc các bệnh nhiễm khuẩn, tiết kiệm, tăng tình cảm mẹ con hoặc nhóm tiêm chủng mở rộng sẽ nêu bật được lợi ích của việc cho trẻ tiêm chủng đúng lịch sẽ tránh được các bệnh nguy hiểm đến tính mạng cho trẻ như: viêm não nhật bản, bạch hầu, ho gà, bại liệt tham gia thảo luận cùng với chúng tôi. Chúng tôi mong rằng sẽ có nhiều buổi thảo luận như thế này để giúp bà con chúng ta hiểu thêm được rất nhiều vấn đề bổ ích. Xin chào bà con

HỎI:

1. Anh chị hãy chỉ ra những ưu điểm và nhược điểm của buổi thảo luận nhóm trên.
2. Thực hiện một buổi thảo luận về một chủ đề mà bạn quan tâm

Bài 3

THỰC HÀNH KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

MỤC TIÊU:

1. Nhận biết và xây dựng được các câu hỏi trong giao tiếp
2. Vận dụng linh hoạt các câu hỏi trong hành nghề

NỘI DUNG:

1. Chủ đề/tình huống thực hành

- Sử dụng các câu hỏi để phỏng vấn tìm việc.
- Sử dụng các câu hỏi để thu thập thông tin về cách sử dụng thuốc của người bệnh
- Sử dụng các câu hỏi trong khi giao tiếp với bệnh nhân tại bệnh viện
- Sử dụng các câu hỏi trong khi giao tiếp với khách hàng tại quầy thuốc...

2. Tổ chức thực tập

2.1. Chia nhóm

- Tại phòng thực hành giao tiếp (hoặc giảng đường), sinh viên được chia thành các tổ, nhóm khoảng 6-12 người, phân công một người làm nhóm trưởng.

2.2. Phân công nhiệm vụ:

- + Phân công 1 người đóng vai người điều hành cuộc thảo luận.
- + Phân công 1 người đóng vai thư ký, ghi chép lại các ý kiến chính kiến của cuộc thảo luận.
- + Phân công những người đóng vai đối tượng tham gia giao tiếp

2.3. Thực hành theo nhóm.

- Sau khi các nhóm tự chọn chủ đề phù hợp và phân công nhiệm vụ trong các thành viên các công việc cụ thể và chi tiết.
- Tiến hành thảo luận đặt các câu hỏi.
- Các nhóm sẽ tập luyện, trong quá trình học tập sẽ có giáo viên giúp đỡ.
- Thời gian cho một nội dung thảo luận không nên kéo dài quá 1-1,5 giờ

2.4. Phản hồi /nhận xét:

- Còn 30-45 phút cuối buổi học, giảng viên tập trung các nhóm để phản hồi, nhận xét.
- Sinh viên nhận xét theo thứ tự: Tự nhận xét, sinh viên nhận xét cho nhau và cuối cùng giáo viên cho ý kiến đóng góp.

3. Lượng giá sinh viên

3.1. Lượng giá quá trình học:

- Tự lượng giá thông qua việc sinh viên tập luyện theo nhóm, sử dụng bảng kiểm để góp ý cho nhau. Giảng viên đóng góp ý kiến khi giám sát công việc thực hành của sinh viên hoặc khi sinh viên yêu cầu.

3.2. Lượng giá cuối bài:

- Giảng viên dựa vào kết quả trình bày của các nhóm và đóng góp ý kiến của cả lớp để cộng điểm chuyên cần cho cá nhân, tập thể 1 nhóm.

4. Bảng kiểm kỹ năng đặt câu hỏi:

Bảng kiểm kỹ năng đặt câu hỏi:

STT	Nội dung	Yêu cầu	Có	Không
1	Đặt câu hỏi phù hợp với đối tượng	Đối tượng hiểu và trả lời được câu hỏi		
2	Đối tượng hiểu được hết nghĩa của câu hỏi.	Đối tượng trả lời đúng mục đích của câu hỏi		
3	Câu hỏi phù hợp với mục tiêu giao tiếp.	Lấy được các thông tin đúng theo mục tiêu		
4	Đặt câu hỏi theo trình tự logic	Lấy được thông tin theo thứ tự phù hợp với từng hoàn cảnh		
5	Câu hỏi rõ ràng đủ ý	Đối tượng hiểu và cung cấp đủ thông tin		
6	Đặt câu hỏi vào thời điểm thích hợp	Tùy theo tình huống đặt câu hỏi phù hợp		
7	Dùng câu hỏi hoặc đổi câu hỏi đúng lúc trong tình huống	Tùy theo tình huống đặt câu hỏi phù hợp		
8	Sử dụng linh hoạt các câu hỏi đóng và mở	Lấy được đủ thông tin		
9	Hỏi đủ các thông tin cần thiết	Lấy được đủ thông tin mong muốn		
10	Tôn trọng các kỹ năng giao tiếp khác trong khi đặt câu hỏi	Đối tượng cung cấp thông tin hài lòng và lấy được đủ thông tin cần thiết.		

BÀI 4

THỰC HÀNH KỸ NĂNG LẮNG NGHE

MỤC TIÊU:

1. Vận dụng được các kỹ năng lắng nghe có hiệu quả trong giao tiếp với người bệnh/khách hàng

NỘI DUNG:

1. Chủ đề/tình huống thực hành

- Đóng vai một cuộc giao tiếp giữa bệnh nhân và dược sỹ
- Đóng vai một cuộc giao tiếp giữa khách hàng và dược sỹ tại quầy thuốc...

2.1. Chia nhóm

- Tại phòng thực hành giao tiếp (hoặc giảng đường), sinh viên được chia thành các tổ, nhóm khoảng 6-12 người, phân công một người làm nhóm trưởng.

2.2. Phân công nhiệm vụ:

- + Phân công 1 người đóng vai người điều hành cuộc thảo luận.
- + Phân công 1 người đóng vai thư ký, ghi chép lại các ý kiến chính kiến của cuộc thảo luận.
- + Phân công những người đóng vai đối tượng tham gia giao tiếp

2.3. Thực hành theo nhóm.

- Sau khi các nhóm tự chọn chủ đề phù hợp và phân công nhiệm vụ trong các thành viên các công việc cụ thể và chi tiết.
- Tiến hành thảo luận các kỹ năng cần đạt được.
- Các nhóm sẽ tập luyện, trong quá trình học tập sẽ có giáo viên giúp đỡ.
- Thời gian cho một nội dung thảo luận không nên kéo dài quá 1-1,5 giờ

2.4. Phản hồi /nhận xét:

- Còn 30-45 phút cuối buổi học, giảng viên tập trung các nhóm để phản hồi, nhận xét.
- Sinh viên nhận xét theo thứ tự: Tự nhận xét, sinh viên nhận xét cho nhau và cuối cùng giáo viên cho ý kiến đóng góp.

2. Lượng giá sinh viên

2.1. Lượng giá quá trình học:

- Tự lượng giá thông qua việc sinh viên tập luyện theo nhóm, sử dụng bảng kiểm để góp ý cho nhau. Giảng viên đóng góp ý kiến khi giám sát công việc thực hành của sinh viên hoặc khi sinh viên yêu cầu.

2.2. Lượng giá cuối bài:

- Giảng viên dựa vào kết quả trình bày của các nhóm và đóng góp ý kiến của cả lớp để cộng điểm chuyên cần cho cá nhân, tập thể 1 nhóm.

3. Bảng kiểm kỹ năng lắng nghe:

Bảng kiểm kỹ năng lắng nghe:

STT	Nội dung	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn đạt	Có	Không
1	Chào hỏi, tự giới thiệu, nêu mục đích cuộc phỏng vấn	Giúp người được phỏng vấn hiểu được yêu cầu	Có làm đầy đủ rõ ràng		
2	Tập trung khi lắng nghe	Thu thập không sót thông tin	Nghe đủ thông tin		
3	Dùng ngôn ngữ cơ thể phù hợp	Tăng hiệu quả của cuộc phỏng vấn	Có sử dụng		
4	Thái độ thân mật	Tăng hiệu quả của cuộc phỏng vấn	Có sử dụng		
5	Khen ngợi đối tượng	Tăng hiệu quả của cuộc phỏng vấn	Có sử dụng		
6	Khuyến khích đối tượng trả lời	Tăng hiệu quả của cuộc phỏng vấn	Có sử dụng		
7	Ghi chép	Lấy đủ thông tin	Có ghi chép		
8	Hỏi lại những điểm chưa rõ	Thu thập đúng thông tin	Có làm		
9	Tóm tắt lại những điều nghe được	Thu thập đúng thông tin	Có làm		

Bài 5

THỰC HÀNH KỸ NĂNG TƯ VẤN

MỤC TIÊU:

1. Chuẩn bị được nội dung một chủ đề tư vấn sức khỏe.
2. Thực hiện được buổi tư vấn sức khỏe tại phòng thực hành kỹ năng giao tiếp (hoặc tại giảng đường) dưới hình thức đóng vai.

NỘI DUNG:

1. Nội dung thực hành:

- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp cơ bản: Đặt câu hỏi, lắng nghe, phản hồi.
- Rèn luyện kỹ năng tư vấn sức khỏe qua hình thức đóng vai.

2. Chủ đề/Tình huống thực hành:

Một số chủ đề gợi ý để tư vấn:

- Sử dụng thuốc tránh thai an toàn
- Sử dụng một thực phẩm chức năng phù hợp
- Sử dụng các biện pháp tránh thai (Sử dụng bao cao su đúng cách)
- Nuôi con bằng sữa mẹ.
- Pha dung dịch ORS
- Tô màu bát bột cho trẻ.
- Cách học lý thuyết hiệu quả
- Cách học thực hành hiệu quả.
- Chăm sóc khi trẻ ốm.

3. Tổ chức thực tập:

3.1. Chia nhóm và phân công nhiệm vụ:

3.1.1. Chia nhóm:

- Tại phòng thực hành giao tiếp (hoặc giảng đường), sinh viên được chia thành các tổ, nhóm khoảng 6-12 người, phân công một người làm nhóm trưởng.

3.1.2. Phân công nhiệm vụ:

+ Nhóm thảo luận để chọn một chủ đề tư vấn. Chủ đề nên có tính thời sự và phù hợp với đối tượng nghe giả định.

+ Nhóm nhỏ thảo luận **chuẩn bị nội dung tư vấn** và các điều kiện cần thiết.

+ Tiến hành tập luyện tư vấn.

+ Các nhóm sẽ tập luyện, trong quá trình học tập sẽ có giáo viên giúp đỡ.

+ Lưu ý kỹ năng đặt câu hỏi, lắng nghe, phản hồi khi thực hiện quá trình tư vấn cho khách hàng.

3.2. Thực hành theo nhóm.

- Sinh viên được phân công nhiệm vụ trong các nhóm nhỏ một các cụ thể và chi tiết.
- Sau khi các nhóm tự chọn chủ đề phù hợp và chuẩn bị nội dung.
- Tiến hành tập tư vấn:

- + 1 Sinh viên đóng vai làm cán bộ tư vấn.
- + 1 nhóm Sinh viên khác đóng vai làm người được tư vấn (tùy thuộc mỗi tình huống cụ thể).
- + Các sinh viên khác sử dụng bảng kiểm để quan sát và đóng góp ý kiến.
- + Sau đó sẽ thay nhau đóng vai để sao cho mỗi sinh viên được 1 lần tư vấn.
- Thời gian cho một nội dung trình bày tư vấn không quá 15 phút.

3.3. **Phản hồi / nhận xét:**

- Còn 30-45 phút cuối buổi học, giảng viên tập trung các nhóm để phản hồi, nhận xét.
- Giảng viên yêu cầu các nhóm tư vấn trước lớp và cách nhận xét.
- Sinh viên nhận xét theo thứ tự: Tự nhận xét, sinh viên nhận xét cho nhau và cuối cùng giáo viên cho ý kiến đóng góp.
- Nếu trong quá trình học có quay video các nhóm thì nên sử dụng các bảng hình này để nhận xét.

4. **Lượng giá sinh viên:**

4.1. **Lượng giá quá trình học:**

- Tự lượng giá thông qua việc sinh viên tập luyện theo nhóm, sử dụng bảng kiểm để góp ý cho nhau. Giảng viên đóng góp ý kiến khi giám sát công việc thực hành của sinh viên hoặc khi sinh viên yêu cầu.

4.2. **Lượng giá cuối bài :**

- Giảng viên dựa vào kết quả trình bày của các nhóm và đóng góp ý kiến của cả lớp để cộng điểm chuyên cần cho cá nhân, tập thể 1 nhóm.

4.2. **Giới thiệu bảng kiểm:**

Bảng kiểm kỹ năng tư vấn:

Người tư vấn:

Đối tượng được tư vấn:

Địa điểm:

STT	Nội dung	Yêu cầu đạt được	Có	Không
1	B1: Gặp gỡ: Tiếp đón đối tượng niềm nở ngay từ đầu: - Chào hỏi, mời ngồi - Giới thiệu về mình	- Tiếp xúc khách hàng thân mật, cởi mở, tự tin. - Tạo mối ra mối quan hệ tốt với khách hàng.		
2	B2: Gợi hỏi: - Tìm hiểu thông tin cần cho tư vấn (Hỏi thăm lý do lo lắng của đối tượng.) - Tóm tắt lại nội dung cần tư vấn của đối tượng	- Thu thập đủ thông tin cần thiết. - Đối tượng dễ trả lời.		
3	B3: Giới thiệu: - Cung cấp thông tin phù hợp.	- Giới thiệu đủ khái quát các nội dung. - Nói cho khách hàng hiểu các		

		thông tin họ muốn biết.		
4	<p>B4: <i>Giúp đỡ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ân cần hướng dẫn các biện pháp để giải quyết vấn đề cần được tư vấn. - Nhẫn nại giúp đối tượng lựa chọn cách giải quyết phù hợp nhất đối với vấn đề cần được tư vấn. 	- Khách hàng chọn lựa được phương pháp phù hợp cho mình.		
5	<p>B5: <i>Giải thích:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau khi khách hàng đã chọn một giải pháp thì người tư vấn phải giải thích rõ ràng đầy đủ về giải pháp đó: <ul style="list-style-type: none"> + Tận tình. + Dễ hiểu. + Thông cảm với đối tượng. 	- Khách hàng hài lòng, yên tâm, tin tưởng.		
6	<p>B6: <i>Gặp lại:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Giải thích cho đối tượng biết khi nào phải trở lại để kiểm tra lại sức khoẻ 	-Trước khi chào tạm biệt, dặn dò khách hàng những điểm quan trọng nhất, hẹn khám kiểm tra định kỳ và nói cho khách hàng biết lúc nào cũng sẵn sàng đón tiếp họ.		

Bài đọc thêm

TÌNH HUỐNG TƯ VẤN:

TÌNH HUỐNG 1

Một bà mẹ (BM) khoảng 60 tuổi đến trung tâm y tế đề nghị được gặp cán bộ y tế (CBYT). Bà buồn bã trò chuyện và muốn nghe ý kiến của cán bộ y tế. Nội dung câu chuyện như sau:

Cô con gái của bà đã lập gia đình được mấy tháng nay. Vừa qua, cô mới phát hiện thấy người chồng có biểu hiện nghiện hút. Cô đi xét nghiệm máu và có kết quả HIV (+). Hiện tại cô rất muốn sinh con, nhưng bà mẹ không muốn, vì bà rất thương con, bà không biết khuyên giải như thế nào, nên đến đây nhờ tư vấn.

Kịch bản 1:

- **BM:** Chào chị, tên tôi là Minh đã về hưu ở tổ 3 phường ta. Hôm nay, tôi đến đây mong được các chị giúp đỡ cho một việc (ngập ngừng).

- **CBYT:** (Nói to): Vâng có gì đâu, Mời bác cứ nói (Mắt không nhìn bà mẹ, không tươi cười)

- **BM:** Thế này chị ạ (nói nhỏ dần) Con gái đầu của tôi nó bị nhiễm HIV từ chồng nó, mà nó rất muốn có con, tôi thì không muốn thế, mà chẳng biết khuyên nó thế nào, chị có thể... (ngập ngừng).

- **CBYT:** (nói to liên một mạch) ồ thế à! Bác cứ khuyên chị ấy không nên có thai làm gì, khổ con cô ấy, khổ cả bác nữa, đã thế mà còn muốn đẻ, không biết cô ấy nghĩ như thế nào.

- **BM:** Nó còn trẻ không biết gì đâu, chị cứ nói để tôi về khuyên nó.

CBYT: Bác ơi! bác cứ nói với cô ấy là nếu đẻ là cô ấy không nuôi được đứa trẻ ấy, sức khỏe cô ấy sẽ yếu đi nhiều đấy. Bác cứ nói thế là cô ấy sợ ngay ấy mà. Thôi cháu vội phải đi họp, cứ thế bác nhé.

- **BM:** (Do dự) Vâng, thôi cảm ơn chị, tôi về khuyên nó. Chào chị nhé.

CÂU HỎI THẢO LUẬN:

1. Theo bạn thái độ giao tiếp của 2 nhân vật trên thế nào?
2. Nội dung tư vấn đã rõ ràng chưa, đạt yêu cầu chưa? Đối tượng nghe đã hiểu được các nội dung một cách cụ thể chưa?

Kịch bản 2:

- **BM:** Chào chị, tên tôi là Minh đã về hưu ở tổ 3 phường ta. Hôm nay, tôi đến đây mong được các chị giúp đỡ cho một việc (ngập ngừng).

- **CBYT:** (Tươi cười): Chào bác ạ, Mời bác ngồi uống nước đã, có gì nói từ từ cũng được.

- **BM:** Thế này chị ạ (Uống một ngụm nước nhỏ, nói nhỏ dần). Con gái đầu của tôi nó bị nhiễm HIV từ chồng nó, mà nó rất muốn có con, tôi thì không muốn thế, mà chẳng biết khuyên nó thế nào, chị có thể nói rõ cho tôi biết (ngập ngừng).

- **CBYT:** Vâng cháu hiểu rồi ạ. Chắc là cô ấy còn trẻ, cháu rất thông cảm và thương cô ấy (nói nhỏ nhẹ, đủ nghe). Người phụ nữ nào mà chẳng muốn có con, đó là hạnh phúc, là tình yêu của mình mà.

- **BM:** Vâng, tôi cũng nghĩ thế, nhưng mà...
- **CBYT :** Bác ơi, bác nghe cháu nói nhé, tổ chức phòng chống AIDS thường khuyên những phụ nữ lỡ nhiễm HIV thì không nên có thai vì (nói rõ ràng):

Khi mang thai sức khỏe người mẹ bị giảm sút nhanh hơn, đồng thời người mẹ sẽ bị mất máu khi sinh đẻ, và sẽ rất dễ mắc thêm các bệnh khác.

Trẻ sinh ra dễ bị dị dạng, suy dinh dưỡng hoặc thai chết lưu.

Và đứa trẻ dễ bị nhiễm HIV trong lúc tính mạng của bố và mẹ nó cũng đang bị đe dọa.

- **BM :** À tôi đã vỡ lẽ ra nhiều rồi đấy. Thế mà tôi không biết nói thế nào cho con tôi hiểu cả. Nó đúng là còn trẻ nên có biết gì đâu. A chị ơi, tôi xin phép được hỏi thêm nhé. Nếu tôi về khuyên mà nó nhất quyết không chịu, vẫn muốn có con, thì phải làm thế nào hả chị?

- **CBYT:** Vâng, nếu cô ấy vẫn muốn sinh con thì bác khuyên cô ấy thế này (nói rõ ràng, chậm):

Cần đến đăng kí khám thai đều đặn tại các cơ sở y tế _ Sẽ được tư vấn tại đây.

Uống những loại thuốc chống lại sự phát triển của HIV do các bệnh viện cấp.

Đến đẻ tại bệnh viện.

Phải được hướng dẫn về việc nuôi dưỡng trẻ.

- **BM :** Cảm ơn chị nhiều quá _ Thế là tôi đỡ băn khoăn rồi _ có điều gì tôi sẽ hỏi chị thêm nhé.

- **CBYT:** Vâng, mời bác cứ đến đây vào những ngày thường trực bác nhé.

- **BM:** Chào chị, cảm ơn chị nhé!

- **CBYT:** Chào bác, có gì đâu, bác về nhé!

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Sử dụng bảng kiểm để đánh giá kỹ năng của cán bộ tư vấn.
2. Cán bộ tư vấn cần phải điều chỉnh gì để cuộc tư vấn được tốt hơn.
3. Nếu bạn là cán bộ tư vấn thì trong trường hợp này bạn sẽ thực hiện như thế nào?
4. Hãy phát biểu ý kiến của em qua nhận xét bảng kiểm đóng vai?
5. Thái độ giao tiếp của 2 nhân vật qua 2 lần đóng vai như thế nào?
6. Nếu bạn làm tư vấn, bạn sẽ thực hiện như thế nào?

TƯ VẤN CHO MỘT CÁ NHÂN

TƯ VẤN CHO BÀ MẸ NUÔI CON NHỎ

(Chị Hương, 22 tuổi, làm ruộng, sinh con đầu lòng mới 3 tháng tuổi, chị lại chưa có kinh nghiệm nuôi con. Bạn hãy đến thăm gia đình và hướng dẫn chị cách nuôi con hợp lý)

TÌNH HUỐNG THỨ 1:

Điều dưỡng Chanh	Chị Hương
Chào chị Hương, tôi là Chanh cán bộ y tế xã. Tôi mới được bổ sung về Trạm Y tế xã, được biết chị mới sinh cháu, hôm nay tôi đến thăm sức khỏe của chị và cháu(<i>giọng nói to</i>)	Vâng chào chị, mời chị ngồi uống nước
Từ khi chị sinh cháu đến nay có được khỏe không? Cháu được mấy tháng rồi? Chị có đủ sữa cho cháu bú không ạ?	Cháu mới sinh được 3 tháng, tôi và cháu vẫn khỏe và có sữa cho cháu bú, nhưng mẹ chồng tôi cứ đòi cho cháu ăn thêm bột để cháu cứng cáp hơn. Theo chị thì tôi có nên cho cháu ăn bột không? Tôi đang phân vân không biết ý kiến của mẹ tôi có đúng không?
Cháu mới được 3 tháng, chị không được cho cháu ăn bột, mà chỉ cho cháu bú sữa mẹ thôi. Nên cho cháu ăn bột bây giờ cháu sẽ không hấp thu được, khi nào cháu được 5 tháng chị hãy cho cháu ăn bột, chị phải cho cháu ăn đủ 5 nhóm thực phẩm nhé, đó là đạm, mỡ, vitamin, muối khoáng và tinh bột. Chị có hiểu không?	Vâng tôi hiểu
Cảm ơn chị, thế là tốt rồi, tôi về nhé	Vâng, cảm ơn chị nhiều!

TÌNH HUỐNG THỨ 2:

Điều dưỡng Dịu	Chị Hương
Chào chị Hương, tôi là Dịu cán bộ y tế xã. Tôi mới được bổ sung về Trạm Y tế xã, được biết chị mới sinh cháu, hôm nay tôi đến thăm sức khỏe của chị và cháu(<i>giọng nói vừa phải</i>)	Vâng chào chị, mời chị ngồi uống nước
Từ khi chị sinh cháu đến nay có được khỏe không? Cháu được mấy tháng rồi? Chị có đủ sữa cho cháu bú không ạ?	Cháu mới sinh được 3 tháng, tôi và cháu vẫn khỏe và có sữa cho cháu bú, nhưng mẹ chồng tôi cứ đòi cho cháu ăn thêm bột để cháu cứng cáp hơn. Theo chị thì tôi có nên cho cháu ăn bột không? Tôi đang phân vân

	không biết ý kiến của mẹ tôi có đúng không?
Chị lo sức khỏe của cháu như thế là rất tốt, cháu bé của chị được 3 tháng và chị có đủ sữa cho cháu bú, nên chị không phải cho cháu ăn thêm bất cứ thức ăn nào khác, vì sữa mẹ là thức ăn tốt nhất cho cháu, không có loại thức ăn nào có thể thay thế được sữa mẹ trong thời gian này chị ạ và chị nên cho cháu bú đến khi cháu 24 tháng tuổi	Vâng tôi rất mừng là tôi đủ sữa cho cháu bú, chưa phải cho cháu ăn thêm bột, nhưng đến khi nào thì tôi cần cho cháu ăn bột?
Khi cháu được 5 đến 6 tháng tuổi, thì chị bắt đầu cho cháu ăn bột	Vậy tôi cần nấu bột thế nào cho tốt ạ?
Đưa bảng ô vuông thức ăn và hướng dẫn theo ô vuông thức ăn	Cảm ơn chị!
Như vậy tôi đã hướng dẫn cho chị cách nuôi con bằng sữa mẹ và cho cháu ăn sam, vậy xin chị vui lòng nhắc lại những điều mà tôi và chị vừa trao đổi.	Tôi sẽ cho cháu bú và không cho ăn thêm bất cứ một loại thức ăn nào cho đến khi cháu được 4 tháng, tôi sẽ cho cháu ăn sam vào tháng thứ 5 và tiếp tục cho cháu bú đến khi cháu được 24 tháng.
Thế chị cho cháu ăn bột như thế nào?	Tôi sẽ nấu bột lúc đầu loãng, sau đó ăn đặc dần và cho thêm rau xanh, cà rốt, thịt, cá, tôm hoặc trứng và dầu mỡ vào bột cho cháu.
Vâng chị nhớ như thế là rất tốt, vậy tôi tin là cháu nhà chị sẽ khỏe mạnh như chị mong muốn, khi nào cán bộ y tế về thôn hướng dẫn cách nấu bột cho trẻ, thì chị đến xem và nấu thử. Bây giờ, chào chị tôi về	Vâng, cảm ơn chị nhiều. Khi nào rảnh, mời chị lại đến nhà tôi chơi, tôi sẽ cố gắng thực hiện những lời khuyên của chị.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

Phân tích các kỹ năng của các điều dưỡng trong 2 tình huống trên

Bài 6

THỰC HÀNH KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

MỤC TIÊU:

1. Chuẩn bị được nội dung và kỹ thuật cơ bản cho việc thuyết trình một chủ đề đơn giản.
2. Tiến hành thuyết trình được ít nhất 1 chủ đề đơn giản trước các bạn trong lớp.

NỘI DUNG:

1. Nội dung thực hành:

- Rèn luyện kỹ năng thuyết trình (nói) trước tập thể.

2. Chủ đề/Tình huống thực hành:

Một số chủ đề gợi ý để thuyết trình:

- Tại sao e chọn ngành dược để học tập?
- Cuộc sống sinh viên trong kí túc xá?
- Cuộc sống sinh viên trong các khu nhà trọ tư nhân?
- Em dự định sẽ làm việc ở đâu trong tương lai?
- Hiểu biết của em về HIV/AIDS và cách phòng tránh?
- Tình bạn và tình yêu trong sinh viên?

3. Tổ chức thực tập:

3.1. Chia nhóm và phân công nhiệm vụ:

3.1.1. Chia nhóm:

- Tại phòng thực hành giao tiếp (hoặc giảng đường), sinh viên được chia thành các tổ, nhóm khoảng 6-12 người, phân công một người làm nhóm trưởng. Các nhóm này nên cố định trong suốt thời gian học về giao tiếp tại phòng thực hành (giảng đường) để dễ phân công và giám sát. Có thể phân công các nhóm nhỏ từ 3 -5 người.

3.1.2. Phân công nhiệm vụ:

- Giảng viên nói rõ nhiệm vụ của từng nhóm trong quá trình học tập như sau:
 - + Các nhóm thảo luận để chọn một chủ đề.(Chủ đề nên có tính thời sự và phù hợp với đối tượng nghe giả định)
 - + Nhóm thảo luận chuẩn bị nội dung thuyết trình và các điều kiện cần thiết.
 - + Phân công người sẽ thuyết trình trước đám đông.
 - + Người được phân công tập nói, các bạn khác nghe và đóng góp ý kiến, có sử dụng bảng kiểm.
 - + Các thành viên thay nhau nói chuyện và rút kinh nghiệm để người sau tốt hơn người trước.
 - + Các nhóm sẽ tập luyện, trong quá trình học tập sẽ có giáo viên giúp đỡ.
- Các nhiệm vụ này phải được phổ biến cho sinh viên rõ ngay từ đầu và cả phân bố thời gian cho từng hoạt động.

3.2. Thực hành theo nhóm.

- Sinh viên được phân công nhiệm vụ trong các nhóm nhỏ một cách cụ thể và chi tiết.
- Chọn chủ đề xây dựng nội dung thuyết trình.
- Lựa chọn người sẽ thuyết trình trước lớp.
- Các nhóm đóng góp ý kiến cho các bạn.
- Thay nhau để luyện tập, sử dụng bảng kiểm để đóng góp ý kiến.

- Thời gian cho một nội dung thuyết trình khoảng 5-10 phút.

3.3. **Phản hồi / nhận xét:**

- Còn 30-45 phút cuối buổi học, Giảng viên tập trung các nhóm để phản hồi, nhận xét.
- Giảng viên yêu cầu đại diện các nhóm thuyết trình trước lớp.
- Sinh viên nhận xét theo thứ tự: Tự nhận xét, sinh viên nhận xét cho nhau và cuối cùng giáo viên cho ý kiến đóng góp.

- Nếu trong quá trình học có quay video các nhóm thì nên sử dụng các băng hình này để nhận xét.

4. **Lượng giá sinh viên:**

4.1. **Lượng giá quá trình học:**

- Tự lượng giá thông qua việc sinh viên tập luyện theo nhóm, sử dụng bảng kiểm để góp ý cho nhau. Giảng viên đóng góp ý kiến khi giám sát công việc thực hành của sinh viên hoặc khi sinh viên yêu cầu.

4.2. **Lượng giá cuối bài:**

- Giảng viên dựa vào kết quả trình bày của các nhóm và đóng góp ý kiến của cả lớp để cộng điểm chuyên cần cho cá nhân, tập thể 1 nhóm.

4.3. **Giới thiệu một số bảng kiểm:**

Bảng kiểm kỹ năng thuyết trình:

STT	Nội dung	Yêu cầu phải đạt	Có	Không
1	- Tác phong: + Trang phục + Đầu tóc + Đi đứng			
2	Giới thiệu chủ đề, thời gian	Chủ đề rõ ràng, nêu rõ thời gian		
3	Mở bài rõ ràng, hợp lý	Có sức lôi cuốn, dẫn dắt, có so sánh..		
4	Thân bài nêu rõ các ý chính	Các ý chính được trình bày logic, hợp lý		
5	Kết luận tốt	Nhắc lại các điểm chính có bổ sung		
6	Giọng nói to, rõ, mạch lạc	Người ngồi cuối nghe rõ		
7	Tốc độ nhanh, chậm, có khoảng lặng hợp lý.	Không nói quá nhanh, có câu dẫn giữa các phần		
8	Giao tiếp mắt tốt, tự tin	Luôn nhìn xuống khán giả thể hiện sự tự tin.		
9	Động tác cơ thể tự nhiên, đi lại hợp lý	Động tác tay tự nhiên, đầu luôn giữ thẳng, đi lại vừa phải		

10	Sử dụng các phương tiện(tranh, ảnh, tờ rơi ...)phụ giúp thuyết trình phù hợp	Sử dụng linh hoạt và phù hợp		
11	Đảm bảo về thời gian	Nói đúng trong thời gian đã nêu		
12	Sử dụng từ dễ hiểu, hợp với người nghe	Không dùng từ kỹ thuật, nếu có giải thích cặn kẽ.		
13	Sau khi thuyết trình xong cần hỏi sự phản hồi từ người nghe.	Giải thích người nghe một cách cặn kẽ, lưu loát		