

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẠC LIÊU
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Ngành/nghe: Y SỸ

Trình độ: TRUNG CẤP

Bạc Liêu, năm 2020

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẠC LIÊU
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Ngành/nghe: Y SỸ

Trình độ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số: 63C/QĐ-CDYT ngày 26 tháng 03 năm 2020
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Y tế Bạc Liêu*

Bạc Liêu, năm 2020

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Quyển giáo trình môn *Kỹ năng giao tiếp* được biên soạn theo chương trình giáo dục Y sỹ của Trường Cao đẳng Y tế Bạc Liêu, dựa trên cơ sở chương trình khung của Bộ Lao Động - Thương Binh và Xã Hội đã phê duyệt.

Để cập nhật chương trình đào tạo Y sỹ tiên tiến cần có phương pháp giảng dạy hiện đại, phương thức lượng giá thích hợp trong giảng dạy. Thực hiện mục tiêu ưu tiên đáp ứng nhu cầu có tài liệu học tập và nâng cao kiến thức về *Kỹ năng giao tiếp* cho học sinh Y sỹ; Bộ môn đã tiến hành biên soạn quyển giáo trình này để đáp ứng nhu cầu thực tế trong công tác đào tạo Y sỹ tại Trường.

Tài liệu được các giảng viên nhiều kinh nghiệm và tâm huyết trong công tác giảng dạy biên soạn theo phương pháp giảng dạy tích cực, nâng cao tính tự học của người học và phù hợp với thực tiễn Việt Nam. Giáo trình trang bị những kiến thức cơ bản và kiến thức chuyên ngành cho học sinh và quý đồng nghiệp trong lĩnh vực kỹ năng nói chung và *Kỹ năng giao tiếp* nói riêng.

Giáo trình *Kỹ năng giao tiếp* đã được sự phản hồi và đóng góp ý kiến của quý đồng nghiệp, các chuyên gia lâm sàng có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực *Kỹ năng giao tiếp*, quyển giáo trình được hội đồng nghiệm thu cấp Trường để giảng dạy cho học sinh trình độ cao đẳng.

Do bước đầu biên soạn nên chắc chắn nội dung quyển giáo trình còn nhiều hạn chế và thiếu sót. Chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý đồng nghiệp, các bạn học viên để tài liệu ngày càng hoàn thiện hơn.

Chân thành cảm ơn Ban Giám Hiệu Trường; lãnh đạo Khoa; các phòng chức năng và tập thể giảng viên Bộ môn những người đã trực tiếp tham gia biên soạn quyển giáo trình.

Bạc Liêu, Ngày 10 tháng 02 năm 2020

NHÓM BIÊN SOẠN

Tham gia biên soạn

Chủ biên:

Lê Văn Sơn

Tổ biên soạn:

1. Lê Văn Sơn
2. Dương Hồng Oanh
3. Trịnh Thị Kiều Diễm

MỤC LỤC

BÀI 1: KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP	1
BÀI 2: CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP	11
BÀI 3: CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP	24
Bài 4: PHONG CÁCH GIAO TIẾP	28
BÀI 5: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN (GIAO TIẾP TRỰC TIẾP, GIÁN TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, VĂN PHÒNG)	35
Bài 6: VĂN HÓA GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ NGƯỜI NƯỚC NGOÀI	41
BÀI 7. THƯƠNG LƯỢNG	43
Bài 8: KỸ NĂNG CHO NHẬN PHẢN HỒI	47
Bài 9: KỸ NĂNG TIẾP XÚC BỆNH NHÂN	50
Bài 10: KỸ NĂNG KHAI THÁC BỆNH SỬ	55

Tên môn học: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mã môn học: Y.33

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ (Lý thuyết: 28 giờ; Kiểm tra: 02 giờ).

I. Vị trí, tính chất môn học:

- **Vị trí:** môn học Kỹ năng giao tiếp được bố trí vào năm học thứ I trước khi bắt đầu học những môn chuyên ngành, không phụ thuộc vào các môn học khác.
- **Tính chất:** môn học Kỹ năng giao tiếp giới thiệu những kiến thức, kỹ năng cơ bản về giao tiếp, vai trò của giao tiếp trong công tác khai thác tình trạng của bệnh nhân, bảo vệ, chăm sóc sức khỏe con người.

II. Mục tiêu môn học:

1. Kiến thức:

- 1.1. Trình bày được khái niệm giao tiếp, vai trò và chức năng giao tiếp
- 1.2 Trình bày được cấu trúc của giao tiếp, các phương tiện giao tiếp, phong cách giao tiếp
- 1.3 Trình bày được các kỹ năng giao tiếp cơ bản
- 1.4. Trình bày được văn hóa giao tiếp của người Việt Nam, người Mỹ, một số nước châu Âu, châu Á.

2. Kỹ năng: Vận dụng kỹ năng giao tiếp để tiếp xúc với người bệnh, khai thác bệnh sử, làm bệnh án...

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

3.1. Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm dưới sự hướng dẫn của giáo viên. Tác phong làm việc khoa học, hiệu quả trong lĩnh vực giáo dục sức khỏe cộng đồng.

III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

TT	Tên bài trong môn học	Thời gian (giờ)		
		TS	LT	Kiểm tra
1	Khái quát chung về giao tiếp	2	2	
2	Cấu trúc của giao tiếp	2	2	
3	Các phương tiện giao tiếp	2	2	
4	Phong cách giao tiếp	2	2	
5	Các kỹ năng giao tiếp cơ bản (giao tiếp trực tiếp, gián tiếp qua điện thoại, thư tín, văn phòng)	6	5	1
6	Văn hóa giao tiếp của người VN và người nước ngoài	2	2	
7	Thương lượng	2	2	
8	Kỹ năng cho nhận phản hồi	4	4	
9	Kỹ năng tiếp xúc với bệnh nhân	4	4	
10	Kỹ năng khai thác bệnh sử	4	3	1
	Cộng	30	28	2

BÀI 1: KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP

MỤC TIÊU BÀI HỌC: Sau khi học xong bài này người học có khả năng

1. Kiến thức

1.1. Trình bày được khái niệm, vai trò, chức năng giao tiếp.

1.2. Trình bày được phân loại, cấu trúc và hành vi trong năng giao tiếp.

2. Kỹ năng

2.1. Vận dụng được khái niệm chung về giao tiếp, sử dụng tối ưu các phương tiện giao tiếp và biết vận dụng kiến thức giao tiếp phù hợp với ngành nghề chuyên môn.

2.2. Lập và thực hiện được các tình huống giao tiếp.

3. Thái độ

Nhận thức được tầm quan trọng của giao tiếp, từ đó có thái độ tích cực trong việc rèn luyện tác phong tốt để giao tiếp tốt.

NỘI DUNG

1. KHÁI NIỆM GIAO TIẾP

1. Khái niệm giao tiếp

1.1. Giao tiếp là gì?

Sự tồn tại và phát triển của mỗi con người luôn gắn liền với sự tồn tại và phát triển của những cộng đồng 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. Người La Tinh nói rằng: “Ai có thể sống một mình thì người đó hoặc là thánh nhân, hoặc là quỷ sứ”

Quan niệm của Nho giáo theo Khổng Tử: “Cùng tắc biến, biến tắc thông, thông tắc cú” (Cùng đường sẽ có biến, có biến mới thông, có thông mới lâu bền được). Nguyên tắc quan trọng trong đạo xử thế của Khổng Tử là phải biết biến. Biến ở đây là sự ứng xử, giải quyết tình thế cho phù hợp với từng tình huống, từng đối tượng giao tiếp. Trong cuộc đời, nếu lúc nào cũng nguyên tắc cứng nhắc thì khó có được thành công. Đôi khi, sự thiếu uyển chuyển còn mang đến cho người ta một sự thất bại thảm hại. Truyện cổ dân gian Việt Nam có câu chuyện cười “Làm theo lời vợ dặn” có thể xem là bài học ý nhị minh họa cho phép xử thế của Khổng Tử: phải biết biến hay là chết.

Quan niệm của Phật giáo “Kẻ nào tặng người khác bông hồng, trên tay kẻ đó phảng phất mùi thơm”. Cuộc sống hạnh phúc luôn dành cho những người sẵn sàng mở lòng, trao tặng người khác những điều tốt đẹp, bởi khái niệm “cho” luôn bao hàm trong nó khái niệm “nhận”

Cùng ý nghĩa với quan niệm trên, Kinh Thánh dạy rằng nếu cuộc đời đóng sập cánh cửa này trước mặt ta thì cũng có nghĩa là đang có một cánh cửa khác được mở ra. Tuy nhiên, sự biến này chưa chắc đã dẫn con người tới chỗ thông nếu con người chưa được trang bị tốt kỹ năng sống. Danh ngôn phương Tây có câu nói rất hay rằng con đường luôn

có dưới chân người giàu nghị lực. Hay nói khác đi, để có thể sống và sống tốt, chúng ta phải vững vàng đi vào cuộc sống, hòa nhập với cuộc sống trong tâm thế của người trong cuộc. Khi đó, kỹ năng giao tiếp tốt với cộng đồng sẽ giúp chúng ta tìm được con đường thông suốt cho bản thân.

Như vậy, đạo xử thế hay mối quan hệ giữa con người với nhau hay giao tiếp xã hội phải có sự thay đổi, điều chỉnh uyển chuyển cho phù hợp với sự thay đổi của môi trường sống thì con người mới có thể tồn tại, phát triển cùng với xã hội.

Quan điểm triết học Mác Lênin cho rằng: “Con người là tổng hòa những mối quan hệ xã hội”. Quan niệm này làm rõ hơn về tầm quan trọng lớn lao của giao tiếp. Con người sẽ không thể là con người nếu không có môi trường sống với những mối quan hệ vô cùng đa dạng và phức tạp. Giao tiếp giữ vai trò quyết định trong việc xác định tư cách Người cho con người, từ đó con người phát huy vai trò của mình, thúc đẩy xã hội phát triển.

Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa người và người, hoặc giữa người và các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

Giao tiếp là quá trình hoạt động trao đổi thông tin giữa người nói và người nghe nhằm đạt mục đích nào đó. Giao tiếp là sự truyền đạt điều muốn nói từ người này sang người khác để đối tượng có thể hiểu những thông điệp truyền đi.

Thông thường giao tiếp trải 3 trạng thái:

- (1) Trao đổi thông tin, tiếp xúc tâm lý
- (2) Hiểu biết lẫn nhau
- (3) Tác động ảnh hưởng lẫn nhau.

- Ở góc độ một công ty, “giao tiếp” được hiểu như sau: giao tiếp là hành động xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu nhất định. Trên cơ sở thu nhận thông tin, hai bên giao tiếp sẽ xây dựng, điều chỉnh mục tiêu, 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.

- Ở góc độ trường học, giao tiếp sư phạm là giao tiếp có tính chất nghề nghiệp giữa giáo viên và học sinh trong quá trình dạy học và giáo dục, nhằm tạo ra sự tiếp xúc tâm lý, xây dựng bầu không khí tâm lý thuận lợi cùng các quá trình tâm lý khác để tạo ra kết quả tối ưu trong quan hệ thầy - trò, trong nội bộ tập thể học sinh và trong hoạt động dạy cũng như hoạt động học.

- Giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ con người với con người mà qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý và được biểu hiện, ở các quá trình thông tin, hiểu biết rung cảm, ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau.

- Giao tiếp là một hiện tượng đặc thù của con người, mới có giao tiếp thực sự khi sử dụng phương tiện ngôn ngữ (có 3 trạng thái tồn tại: ngôn ngữ lời, chữ viết, ngôn ngữ

thâm, ngôn ngữ thâm là công cụ tư duy hoặc phi ngôn ngữ). Giao tiếp được thể hiện ở sự trao đổi thông tin, sự hiểu biết lẫn nhau, sự rung cảm và ảnh hưởng lẫn nhau.

- Tương ứng với các yếu tố trên thì giao tiếp có 3 khía cạnh chính:

+ Giao lưu: khía cạnh này gắn liền với việc tìm hiểu những đặc điểm đặc thù của quá trình trao đổi thông tin giữa hai bên giao tiếp với nhau có tính đến cả mục đích, tâm thế và ý định của nhau. Quá trình giao lưu sẽ làm giàu thêm về kiến thức, kinh nghiệm của những người tham gia giao tiếp.

+ Tác động qua lại giữa hai bên: Trong trường hợp này, ngôn ngữ thống nhất và cùng hiểu biết tình huống, hoàn cảnh giao tiếp là điều kiện cần thiết bảo đảm sự tác động qua lại có hiệu quả. Có nhiều kiểu tác động qua lại giữa những người với nhau; đó là sự hợp tác và sự cạnh tranh - tương ứng với chúng là sự đồng tình hay sự xung đột.

+ Tri giác: bao hàm quá trình hình thành hình ảnh về người khác, xác định được các phẩm chất tâm lý và đặc điểm hành vi của người đó (thông qua các biểu hiện bên ngoài). Trong khi tri giác người khác cần chú ý tới các hiện tượng như: ấn tượng ban đầu, hiệu ứng cái mới, sự diễn hình hoá.v.v..

*Vậy, giao tiếp là gì? **Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người hoặc giữa con người và các yếu tố xã hội khác, nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.***

2. VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP

2.1. Vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội

Đối với xã hội, giao tiếp là điều kiện của sự tồn tại và phát triển xã hội. Xã hội là một tập hợp người có mối quan hệ qua lại với nhau. Chúng ta thử hình dung xem xã hội sẽ như thế nào nếu mọi người tồn tại trong đó mà không có quan hệ gì với nhau, mỗi người chỉ biết mình mà không biết, không quan tâm, không có liên hệ gì với những người xung quanh? Đó không phải là xã hội mà chỉ là một tập hợp rời rạc những cá nhân đơn lẻ. ***Mối quan hệ giữa những con người với những con người trong xã hội còn là điều kiện để xã hội phát triển.***

2.2. Vai trò của giao tiếp đối với cá nhân

Trong đời sống của mỗi con người, vai trò của giao tiếp biểu hiện ở những điểm cơ bản sau đây:

- Giao tiếp là điều kiện để tâm lý, nhân cách phát triển bình thường

- Trong giao tiếp, nhiều phẩm chất của con người, đặc biệt là các phẩm chất đạo đức được hình thành và phát triển.

- Giao tiếp thỏa mãn nhiều nhu cầu của con người, chẳng hạn như nhu cầu thông tin, nhu cầu được những người xung quanh quan tâm, chú ý, nhu cầu được hoà nhập vào những nhóm xã hội nhất định,...tất cả những điều đó chỉ được thỏa mãn trong giao tiếp.

Chúng ta sẽ cảm thấy thế nào nếu tự giam mình dù chỉ một ngày trong phòng, không gặp gỡ, không tiếp xúc với ai, không đọc sách báo, xem ti vi. Chắc chắn đó sẽ là một ngày dài lê thê, nặng nề. Đó là vì nhu cầu giao tiếp của chúng ta không được thỏa mãn.

2.3. Vai trò của giao tiếp trong công tác xã hội

Đối với những người làm công tác xã hội, giao tiếp có vai trò đặc biệt quan trọng. Muốn làm tốt công tác xã hội, trước hết phải giỏi về giao tiếp. Nếu không có được các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong xã hội thì chắc chắn người đó sẽ khó thành công.

2.4. Vai trò của giao tiếp đối với người điều dưỡng

- Người điều dưỡng thường xuyên tiếp xúc với bệnh nhân, do đó họ cần phải có kỹ năng giao tiếp xuất sắc. Họ phải có đầy đủ các kỹ năng nói, viết, đồng thời với kỹ năng lắng nghe người khác.

- Người điều dưỡng phải có khả năng nói chuyện cởi mở với bệnh nhân và các thành viên trong gia đình của họ, để hiểu được nhu cầu và những điều mà người bệnh đang mong đợi.

- Họ cần phải giải thích được cho bệnh nhân một cách đơn giản và dễ hiểu về bệnh lý và các biện pháp điều trị.

3. CHỨC NĂNG CỦA GIAO TIẾP

3.1. Nhóm chức năng xã hội

3.1.1. Chức năng thông tin

Chức năng thông tin được biểu hiện ở khía cạnh truyền thông của giao tiếp: qua giao tiếp, con người trao đổi cho nhau những thông tin nhất định. Ví dụ: Người thư ký báo cáo lại kết quả của buổi làm việc với một đối tác theo uỷ quyền của giám đốc, giám đốc đưa ra những yêu cầu chỉ thị mới đối với người thư ký.

3.1.2. Chức năng tổ chức, phối hợp hành động

Trong một tổ chức, công việc thường có nhiều bộ phận, nhiều người cùng thực hiện. Để hoàn thành công việc tốt đẹp, những bộ phận, những con người này phải thống nhất với nhau, tức là phối hợp với nhau một cách nhịp nhàng. Muốn vậy, họ phải tiếp xúc với nhau để trao đổi, bàn bạc, phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng người, phổ biến quy trình, cách thức thực hiện công việc.

3.1.3. Chức năng điều khiển, điều chỉnh

Khi tiếp xúc trao đổi thông tin với nhau, các chủ thể giao tiếp ý thức được mục đích, nội dung giao tiếp, thậm chí lường được kết quả trong quá trình giao tiếp. Để đạt được mục đích, các chủ thể thường linh hoạt theo tình huống thời cơ mà lựa chọn, thay đổi cách thức hoặc phương hướng, phương tiện giao tiếp cho phù hợp. **Chức năng điều khiển, điều chỉnh hành vi trong giao tiếp thể hiện khả năng thích nghi lẫn nhau, khả năng**

nhận thức và đánh giá lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp. Mặt khác, nó còn thể hiện vai trò tích cực của các chủ thể trong giao tiếp.

Trong một cộng đồng xã hội, con người quan hệ với nhau thông qua giao tiếp. Mỗi loại quan hệ có những nét đặc thù riêng, nên giao tiếp cũng có những sắc thái tương ứng.

3.1.4. Chức năng phê bình và tự phê bình

Trong xã hội mỗi con người là một chiếc gương. Giao tiếp với họ chính là chúng ta soi mình trong chiếc gương đó. Từ đó, chúng ta thấy được những ưu điểm, những thiếu sót của mình và tự sửa chữa, hoàn thiện bản thân.

3.2. Nhóm chức năng tâm lý

3.2.1. Chức năng động viên, khích lệ

Chức năng động viên khích lệ của giao tiếp liên quan đến lĩnh vực cảm xúc trong đời sống tâm lý con người. Trong giao tiếp, con người khơi dậy ở nhau những xúc cảm, tình cảm nhất định; chúng kích thích hành động của họ. Một lời khen chân thành được đưa ra kịp thời, một sự quan tâm được thể hiện đúng lúc có thể làm cho người khác tự tin, cảm thấy phải cố gắng làm việc tốt hơn.

3.2.2. Chức năng thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ

Giao tiếp không chỉ là hình thức biểu hiện mối quan hệ giữa con người với con người mà còn là cách thức để con người thiết lập mối quan hệ mới, phát triển và củng cố mối quan hệ đã có. Tiếp xúc gặp gỡ nhau – đó là khởi đầu của mối quan hệ, những các mối quan hệ này có tiếp tục phát triển hay không, có trở nên bền chặt hay không, điều này phụ thuộc nhiều vào quá trình giao tiếp sau đó.

3.2.3. Chức năng cân bằng cảm xúc

Trong cuộc sống, nhiều khi chúng ta có những cảm xúc cần được bộc lộ. Những niềm vui hay nỗi buồn, sung sướng hay đau khổ, lạc quan hay bi quan, chúng ta muốn được người khác cùng chia sẻ. Chỉ có trong giao tiếp, chúng ta mới tìm được sự đồng cảm, cảm thông và giải toả được những xúc cảm.

3.2.4. Chức năng hình thành và phát triển (xem phần vai trò giao tiếp)

Như vậy, giao tiếp có nhiều chức năng quan trọng. Trong cuộc sống của mỗi chúng ta, khi các quan hệ giao tiếp cơ bản không thực hiện được đầy đủ các chức năng này thì điều đó không những sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống và hoạt động, mà còn để lại những dấu ấn tiêu cực trong sự phát triển tâm lý, nhân cách của mỗi chúng ta.

4. PHÂN LOẠI GIAO TIẾP

Giao tiếp là nhu cầu không thể thiếu được của mỗi con người. Giao tiếp tham dự trong mọi hoạt động của con người. Người ta phân loại các hình thức giao tiếp như sau:

4.1. Theo khoảng cách

Giao tiếp trực tiếp là khi hai chủ thể tiếp xúc trực tiếp và trao đổi.

Giao tiếp gián tiếp là khi hai chủ thể không tiếp xúc trực tiếp nhưng trao đổi với nhau: nói, viết (điện thoại, viết thư, phát thanh qua đài hoặc truyền hình...).

Giao tiếp thông qua người thứ 3 cũng là một thứ giao tiếp gián tiếp (nhắn nhủ, gửi lời...).

4.2. Theo tính chất giao tiếp

Giao tiếp chính thức: giao tiếp trong các quan hệ vai trò xã hội, theo một quy trình được thể chế hoá.

Giao tiếp không chính thức: là loại giao tiếp mang nặng tính cá nhân, không bị ràng buộc bởi pháp luật, thể chế.

Hay nói cách khác là: giao tiếp nghi thức và giao tiếp không nghi thức. Ví dụ, đón đoàn khách quốc tế, đàm phán..., giao tiếp giữa những người bạn thân,...

4.3. Dựa vào phương tiện giao tiếp

Giao tiếp bằng ngôn ngữ (bao giờ cũng có thành phần phi ngôn ngữ đi kèm).

Giao tiếp phi ngôn ngữ: sử dụng nét mặt, điệu bộ, cử chỉ, trang phục, khung cảnh, khoảng cách, đồ vật...

Giao tiếp vật chất: giao tiếp qua hành động với vật thể.

4.4. Theo số người tham dự trong giao tiếp

Giao tiếp song phương: hai người tiếp xúc bình đẳng với nhau.

Giao tiếp nhóm: giao tiếp trong gia đình, làng xóm, cơ quan...

Giao tiếp xã hội: tầm cỡ địa phương, quốc gia, dân tộc, quốc tế...

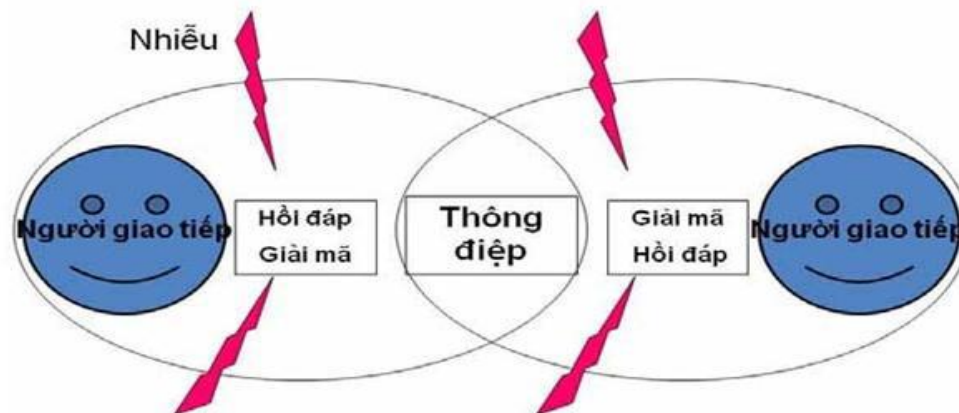
4.5. Giao tiếp đối xứng và giao tiếp bổ sung

Hình thức giao tiếp này liên quan đến thái độ của những người tham gia giao tiếp.

Ví dụ: Giao tiếp đối xứng: giao tiếp 50-50, không bên nào kém bên nào; Giao tiếp bổ sung: người đấm người xoa...

Ngoài ra, nếu dựa vào đặc điểm hoạt động của con người thì có bao nhiêu loại hoạt động thì có bấy nhiêu dạng giao tiếp: giao tiếp sư phạm, giao tiếp kinh doanh...

5. CẤU TRÚC CỦA HÀNH VI GIAO TIẾP



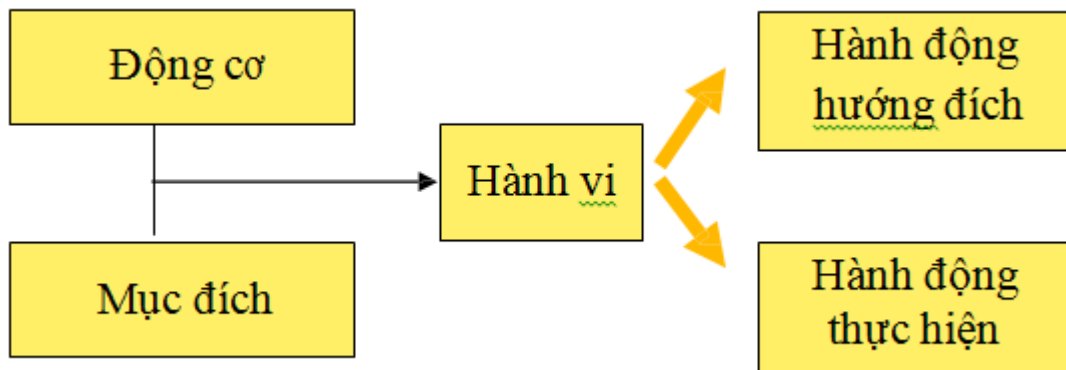
Hình 2.1. Sơ đồ giao dịch về giao tiếp (Berco, Volvin)

Trong mô hình này, người giao tiếp A mã hóa một thông điệp và gửi nó đi. Người giao tiếp B, sau đó, mã hóa phản hồi gửi tới người giao tiếp A, người giải mã nó. Nhưng những bước này không phải là độc chiếm lẫn nhau vì việc mã hóa và giải mã có thể xảy ra đồng thời. Là những người nói, chúng ta có thể gửi một thông điệp phản hồi phi ngôn từ tới người nghe. Sự mã hóa và giải mã này có thể xảy ra liên tiếp trong suốt quá trình giao tiếp. Bởi vì chúng ta có thể gửi và nhận các thông điệp cùng một lúc, nên mô hình này là đa hướng. Trong đó hai đối tượng luôn đổi vai trò người gửi, người nhận cho nhau.

5.1. Hành vi giao tiếp là?

Là một chuỗi hành động được thúc đẩy bởi mục đích muốn thỏa mãn một nhu cầu nào đó. Việc thỏa mãn nhu cầu liên quan đến khả năng của chủ thể giao tiếp. Nếu việc thỏa mãn nhu cầu bị cản trở, chủ thể giao tiếp có thể lập lại hành vi, hoặc thay đổi mục đích, hoặc vỡ mộng, hoặc lãnh đạm với cuộc sống nếu hành vi duy trì lâu dài

* Tính chất của hành vi giao tiếp:



Hình 2.2. Tính chất của hành vi giao tiếp

* Những yếu tố tác động đến hành vi giao tiếp

- Yếu tố di truyền: tác động đến sự phát triển của cơ thể, trí tuệ, đời sống tinh thần, tình cảm của con người. Đó là nguồn gốc sâu xa ảnh hưởng đến hành vi giao tiếp.

- Sự tác động của cảm xúc, suy nghĩ lên hành vi: đây là yếu tố quan trọng, chủ yếu quyết định tính chất của hành vi. Những cảm xúc càng bị chôn dấu càng có khả năng trở thành động cơ của những hành vi tiêu cực, mang tính hủy hoại. Chẳng hạn, khơi nguồn cảm hứng tích cực Donald Trump từng viết: “Tôi không thực hiện thương lượng vì tiền. Bởi tôi không những đã có đủ tiền mà còn có nhiều hơn mức tôi cần. Tôi thực hiện thương lượng vì lòng yêu thích”. Động lực khiến ông trùm này thực hiện những thương vụ táo bạo không phải vì tiền mà là khát vọng mong muốn đem lại những công trình có giá trị, cung cấp dịch vụ giải trí tới mọi người.

- Môi trường xã hội: cơ hội học hỏi, cách thỏa mãn các nhu cầu cá nhân, các vai trò xã hội đảm nhận và sự chi phối của xã hội trong việc đánh giá vai trò.

5.2. Các thành tố của hành vi giao tiếp

5.2.1. Người gửi thông điệp (nguồn)

Để trở thành người giao tiếp tốt, người gửi thông điệp phải là người tự tin. Là thể hiện những hiểu biết của mình về nội dung thông điệp, về bối cảnh truyền đạt thông điệp và cả những hiểu biết về người tiếp nhận thông điệp của mình. Việc không hiểu người mà mình truyền đạt thông điệp tới sẽ có thể dẫn đến thông điệp bị hiểu sai.

5.2.2. Thông điệp

Thông điệp là các nội dung giao tiếp được thể hiện qua hình thức nói, viết hoặc các hình thức khác. Thông điệp bị chi phối bởi phong cách giao tiếp riêng của người truyền đạt, bởi tính căn cứ của lý luận và bởi nội dung cần giao tiếp. Thông điệp luôn chứa đựng yếu tố trí tuệ và yếu tố tình cảm của người phát. Yếu tố trí tuệ tạo ra tính hợp lý của thông điệp. Yếu tố tình cảm tạo sức cuốn hút. Tùy theo mức độ, hai yếu tố trên sẽ thuyết phục được người nghe thay đổi suy nghĩ, thái độ, hành động.

5.2.3. Kênh truyền đạt thông điệp

Là hình thức chuyển tải thông điệp trong giao tiếp. Khi giao tiếp, thông điệp đã mã hóa được chuyển tải qua một kênh hay nhiều kênh. Các kênh khác nhau đòi hỏi những phương pháp phát triển ý tưởng khác nhau, vì thế, người phát tin nên kỹ càng trong việc lựa chọn kênh cho cuộc giao tiếp, giống như họ tiến hành việc chọn các kí hiệu để dùng.

5.2.4. Người nhận thông điệp

Người nhận thông điệp sẽ là người phản hồi lại những thông điệp đã được tiếp nhận. Sự phản hồi này có thể bằng lời hay bằng những hình thức khác. Đây cũng là cơ sở để đánh giá mức độ hiểu thông điệp của người tiếp nhận. Người nhận tin cũng luôn tham gia vào quá trình giao tiếp với những ý tưởng và tình cảm có thể ảnh hưởng đến cách họ hiểu thông điệp của người phát tin cũng như cách họ phản hồi lại những thông điệp đó. Để thành công trong giao tiếp, người phát tin cần nghiên cứu những yếu tố này và có hành động phù hợp.

5.2.5. Những phản hồi

Người tiếp nhận sẽ có những phản hồi, bằng lời hay các hình thức khác đối với thông điệp của bạn. Hãy chú ý sát sao đến những phản hồi này bởi nó thể hiện rõ ràng nhất việc người tiếp nhận thông điệp có hiểu chính xác thông điệp của bạn hay không.

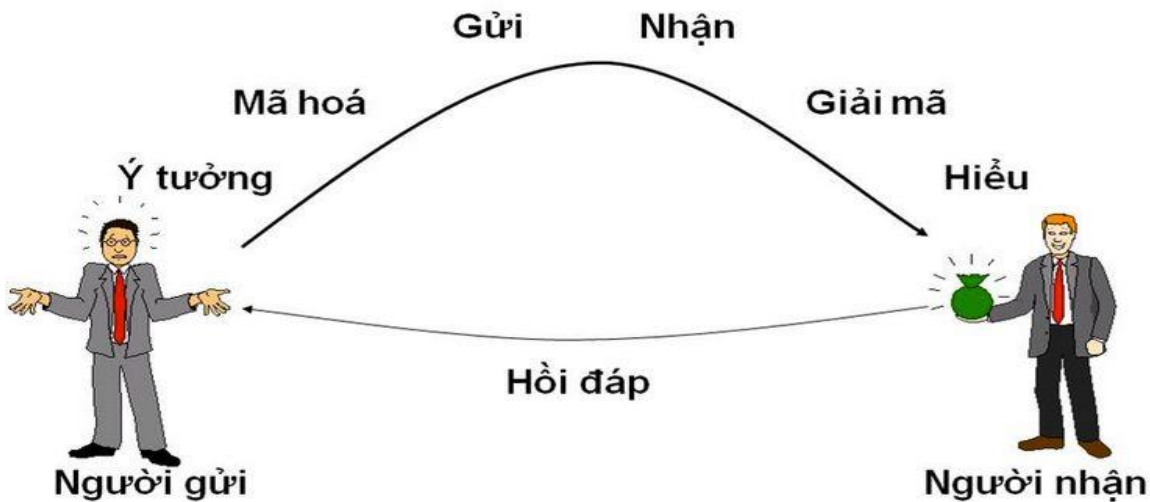
5.2.6. Môi trường giao tiếp (Bối cảnh)

Giao tiếp luôn tồn tại trong một bối cảnh, một môi trường nào đó. Môi trường giao tiếp bao gồm các yếu tố: không gian, thời gian, không khí, ánh sáng, màu sắc, mùi vị, âm thanh, thời tiết, sự sắp đặt...

5.2.7. Nhiều thông tin

Nhiều là bất kì một trở ngại bên trong hoặc bên ngoài nào trong quá trình giao tiếp. Nhiều có thể do các nhân tố của môi trường, sự suy yếu của thể chất, những vấn đề về ngữ nghĩa, những vấn đề về cú pháp, ngôn từ, sự lộn xộn trong cách sắp đặt, tiếng ồn xã hội và những vấn đề tâm lí gây nên.

Quá trình giao tiếp



TỰ LƯỢNG GIÁ

1. Giao tiếp ở góc độ trường học là, ngoại trừ:

- A. Là giao tiếp có tính chất nghề nghiệp giáo viên và học sinh trong quá trình dạy học và giáo dục
- B. Tạo ra sự tiếp xúc tâm lý
- C. Là giao tiếp có tính chất nghiêm túc và ganh giới với học sinh rõ ràng
- D. Xây dựng bầu không khí tâm lý thuận lợi cùng các quá trình tâm lý khác

2. Vai trò của giao tiếp đối với người điều dưỡng cần có:

- A. Kỹ năng nói
- B. Kỹ năng viết
- C. Kỹ năng lắng nghe người khác
- D. Câu A, B, C đều đúng

3. Yêu cầu nào Điều dưỡng không nên giải thích cho bệnh nhân:

- A. Giải thích cho bệnh nhân một cách đơn giản và dễ hiểu
- B. Giải thích cho bệnh nhân hiểu về bệnh lý
- C. Giải thích cho bệnh nhân bằng từ ngữ chuyên môn
- D. Giải thích cho bệnh nhân biết các biện pháp điều trị.

4. Khi bạn giao tiếp, ấn tượng đầu tiên bạn ghi điểm là yếu tố nào?

- A. Lời chào thân ái
- B. Cách mở đầu câu chuyện của bạn
- C. Cách nói chuyện hài hước
- D. Dáng điệu, cử chỉ và trang phục**

5. Người có kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định bao nhiêu sự thành công trong công việc và cuộc sống?

- A. 20%
- B. 50%
- C. 70%
- D. 80%**

BÀI 2: CẤU TRÚC CỦA GIAO TIẾP

MỤC TIÊU BÀI HỌC: sau khi học xong, sinh viên có khả năng

1. Kiến thức

1.1. Nêu được các nghi thức trong giao tiếp.

1.2. Nêu được cách lắng nghe và ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp.

2. Kỹ năng

2.1. Vận dụng kiến thức đã học để hình thành được kỹ năng các nghi thức, cách lắng nghe trong giao tiếp

2.2. Lập và thực hiện được các tình huống nghi thức và cách lắng nghe trong giao tiếp.

3. Thái độ

Nhận thức được tầm quan trọng của một số kỹ năng giao tiếp cơ bản, từ đó có ý thức rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp.

NỘI DUNG

1. NGHI THỨC TRONG GIAO TIẾP

1.1. Chào hỏi

1.1.1 Chào hỏi khi nào?

- Chào hỏi là cử chỉ ban đầu khi gặp nhau hoặc khi kết thúc cuộc giao tiếp. Chào hỏi thể hiện thái độ, tình cảm của con người trong giao tiếp.

- Chào hỏi là thể hiện sự quan tâm và tôn trọng của chúng ta đối với đối tác giao tiếp.

- Chào hỏi có tác dụng củng cố và duy trì mối quan hệ giữa hai bên.



1.1.2. Nguyên tắc chào hỏi

Chào hỏi là phải thể hiện sự tự nhiên, xuất phát từ tình cảm chân thành. Khi chào hỏi đối tác giao tiếp chúng ta cần lưu ý những vấn đề sau:

- Cách xưng hô khi chào cần phải đúng chuẩn mực: Ví dụ: chào cô, chào chú hay chào chị, chào anh,....

- Người được ưu tiên trong giao tiếp bao giờ cũng được người khác chào trước (người ít tuổi chào người nhiều tuổi; nhân viên chào thủ trưởng; người phục vụ chào khách; chủ nhà phải chào khách,...).

- Chào trong trường hợp đông người:

+ Nếu có người thân quen trong nhóm, phải chào cả nhóm, không nên chỉ chào người thân quen. Nếu có khách phải chào khách trước, trừ trường hợp người thân quen là người có địa vị cao sang hoặc rất cao tuổi và đặc biệt được coi trọng (như lãnh đạo cấp cao, già làng,...).

+ Trong các cuộc hội nghị, tiệc,... không nên đi chào tất cả mọi người vì sẽ làm ảnh hưởng đến hoạt động chung. Chỉ nên chào người chủ trì, chủ tiệc,... và những người đang ở bên cạnh mình, còn lại chỉ gật đầu, mỉm cười. Nếu bản thân là người có địa vị cao chỉ cần giơ tay cao, mỉm cười và chào mọi người là đủ.

- Khi chào người được ưu tiên trong giao tiếp phải ngả mũ.

- Thái độ khi chào cần vui vẻ, nên nở nụ cười khi chào người khác.

- Có hành vi, cử chỉ nghiêm chỉnh khi chào: không vừa ăn, vừa uống, hay vừa đi vừa chào; đứng thẳng người hay hơi cúi đầu khi chào; nhìn thẳng vào mắt người khác khi chào,....

- Hỏi trong giao tiếp xã giao cần lịch sự không hỏi nhiều hay hỏi những điều bí mật, riêng tư của người khác.

1.1.3. Cách thức chào hỏi

Khi chào hỏi không chỉ sử dụng ngôn ngữ nói mà còn có thể kết hợp với các ngôn ngữ biểu cảm hoặc chỉ dùng ngôn ngữ biểu cảm.

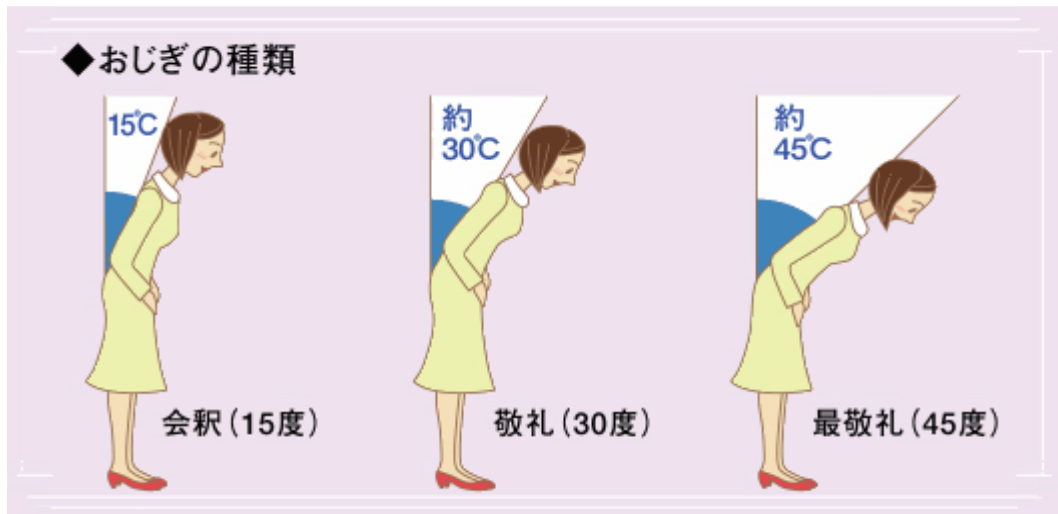
Có nhiều cách chào, tùy vào đối tượng và hoàn cảnh khác nhau mà có cách chào hỏi khác nhau:

- Mỗi nước, mỗi dân tộc có những cách chào khác nhau. Ví dụ: Nhật Bản chào với tư thế đứng thẳng, hai tay để xuôi theo chi quần hoặc hay tay nắm vào nhau để trước bụng, cúi gập mình chào, có ba mức độ cúi thấp tùy theo vị trí xã hội của đối tượng được chào,... Đối với nhiều dân tộc, khi chào hỏi người được ưu tiên trong giao tiếp, người chào phải khoanh tay hoặc chắp tay trước ngực,....

- Trong nghi lễ trọng thể, khi chào cờ, trong quân đội, công an, tư thế khi chào: Đứng nghiêm, tay phải giơ ngang đầu.

- Khi chào tạm biệt: giơ tay vẫy.

- Gặp nhau thường ngày: mỉm cười, gật đầu chào.



1.2. Bắt tay

Nghi thức bắt tay được hình thành từ xa xưa. Bắt tay được thực hiện sau lời chào hỏi. Hiện nay, bắt tay là nghi thức quen thuộc, thông dụng và được coi là cử chỉ văn minh, lịch sự trong giao tiếp. Qua cái bắt tay, có thể nhận biết được cuộc gặp gỡ ấy nồng hậu hay hờ hững. Bắt tay là một cử chỉ thể hiện sự thân thiện, chân thành và vô tư.

1.2.1. Nguyên tắc bắt tay

- Đối với người chưa quen biết, mới tiếp xúc lần đầu, không nên chủ động bắt tay mà nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động tự giới thiệu sau đó mới bắt tay.
- Không nên chủ động bắt tay người có cương vị cao hơn mình. Người được ưu tiên trong giao tiếp cần chủ động đưa tay ra bắt trước.
- Chủ nhà khi đón chào khách được chủ động bắt tay khách trước để thể hiện sự thịnh tình mến khách.

- Thông thường nữ không phải tháo gang tay trước khi bắt tay, tuy nhiên đối với những người và trong những trường hợp đặc biệt tôn trọng, phụ nữ phải tháo gang tay trước khi bắt tay. Nữ có thể ngồi bắt tay nam, trừ đối với cấp trên.

- Tay bạn phải luôn khô và sạch.

- Khi bắt tay với nhiều người, phải bắt tay với người được ưu tiên trong giao tiếp trước, sau đó tùy tình huống cụ thể lần lượt bắt tay.

- Khi bắt tay, bạn nên kèm theo lời giới thiệu, cùng với việc nhìn vào mắt đối phương và mỉm cười.

- Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát. Bắt tay không được quá chặt, quá lâu, không xiết hoặc lỏng mạnh. Khi bắt tay phụ nữ cần chú ý những phụ nữ đeo nhẫn tay phải.

- Trong trường hợp muốn thể hiện sự tôn trọng hơn, thăm thiết hơn có thể đưa cả hai tay ra bắt.

- Khi bắt tay không nên đứng dưới thấp bắt tay người trên cao hoặc ngược lại tay phải đưa chếch ra phía trước, bàn tay mở rộng, người hơi ngả về phía trước. Mắt nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay, tùy theo mối quan hệ mà thể hiện tình cảm. Không nhìn ra chỗ khác hoặc nhìn kiểu dò xét, soi mói.

- Không dùng hai tay để bắt tay hai người cùng một lúc, tránh bắt tay qua mặt, qua đầu người khác.

- Không được thể hiện thái độ nhàm chán, mọi người được bắt tay đều có thể cảm nhận được sự chặt chẽ, sức nặng và chiều sâu của cái bắt tay.

Khi tay đang vướng bận hoặc bẩn, hãy xin lỗi và chìa tay để người khác nắm vào cổ tay mình.



* Chú ý

- Đối với người Hồi giáo: nam giới không bắt tay nữ giới.

- Một số nước phương Tây có tục hôn tay nữ giới.

- Khi nhận biết người đó có dị tật ở tay, không nên chủ động bắt tay họ. Bắt tay ngoài nghi thức gặp mặt, còn là sự chúc mừng, cảm ơn và biểu thị khích lệ lẫn nhau. Khi ai đó có thành tựu, tiến bộ, được tặng thưởng huân, huy chương, sau lời chúc mừng, ta đều bắt tay chia vui, cảm tạ, động viên.

1.2.2. Cách thức bắt tay

- Giữ một khoảng cách hợp lý: khoảng một cánh tay
- Người đứng thẳng hoặc hơi cúi đầu, hai chân dang rộng bằng hai vai
- Bắt bằng tay phải, giữ bàn tay ngay dưới eo khi bắt tay, tay trái để sau lưng hoặc trước ngực dưới cánh tay phải.

- Chia bàn tay ra ở tư thế thẳng đứng, 2 lòng bàn tay phải chạm vào nhau - Lắc lên xuống khoảng 3 lần rồi dừng



1.3. Giới thiệu làm quen

Phong cách và lời giới thiệu là cách vào đề có sức thuyết phục, để lại ấn tượng khó quên với đối tượng giao tiếp. Việc sử dụng hình thức giới thiệu phù hợp sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp, tạo được thiện cảm, sự gần gũi giữa các chủ thể giao tiếp.

Khi giới thiệu cần lưu ý những nguyên tắc sau: điều quan trọng nhất của việc giới thiệu là thể hiện sự quan tâm và hứng thú đối với người được giới thiệu. Khi giới thiệu phải giữ phong cách lịch lãm và tuân thủ một số nguyên tắc sau:

- Một người trẻ tuổi cần được giới thiệu với một người lớn tuổi hơn, người có vị trí xã hội thấp sẽ được giới thiệu với một người có vị trí xã hội cao hơn, nam giới được giới thiệu với nữ giới, người đứng ra giới thiệu sẽ được nói tới sau cùng.

- Khi giao tiếp với một người lạ chúng ta nên chủ động giới thiệu về bản thân. Khi giới thiệu về bản thân nên giới thiệu một cách ngắn gọn, lịch sự nhưng cần cung cấp thông tin về bản thân một cách chính xác và đầy đủ “(trong giao tiếp xã giao chỉ cần giới

thiệu về họ tên và đơn vị công tác là đủ). Ví dụ: dạ chào anh, em là Phạm Văn A đến từ công ty ABC.

- Cá nhân bao giờ cũng được giới thiệu với tập thể. Chủ nhà bao giờ cũng được giới thiệu với khách.

- Nếu chúng ta là người đứng ra giới thiệu những người đi cùng phải giới thiệu một cách chính xác, khi giới thiệu về người nào nên hướng mắt và cách tay về phía người được giới thiệu. Người được giới thiệu nên chủ động chào hỏi những người xung quanh.

- Khi giới thiệu cần giữ thái độ tự tin, vui vẻ, thân thiện

1.4. Trao nhận danh thiếp

1.4.1. Ý nghĩa của việc trao tặng danh thiếp

Danh thiếp đóng vai trò như lý lịch trích ngang của một người. Trao danh thiếp cho ai đó nghĩa là muốn cho họ biết bạn là ai? Bạn đang làm việc ở đâu? và làm cách nào họ có thể liên lạc với bạn.

1.4.2. Nguyên tắc trao nhận danh thiếp

Khi chúng ta bắt đầu công việc làm ăn kinh doanh, việc thiết kế và in danh thiếp là một trong những việc đầu tiên bạn cần làm. Một danh thiếp thiết kế tinh xảo sẽ tạo ấn tượng tốt đẹp về bạn với đối tác của bạn.

Việc đưa danh thiếp đúng lúc và đúng khung cảnh là một nghệ thuật mà không phải ai cũng nắm rõ. Để thực hiện tốt nghi thức này bạn cần lưu ý những vấn đề sau:

- Với đối tác là người có vai vế và tuổi tác cao:

+ Chỉ nên đưa danh thiếp khi đối tác có ý muốn bạn trao danh thiếp cho họ.

+ Không nên chủ động đưa danh thiếp khi đối tác chưa có ý muốn đó.

- Với đối tác là người xa lạ: bạn không nên lôi danh thiếp ra ngay khi mới bắt đầu vào câu chuyện. Hành động theo thói quen này sẽ làm phiền người giao tiếp với bạn. Họ cảm thấy như bạn đang muốn “tự quảng cáo bản thân” và sẽ xem thường việc nhận danh thiếp của bạn.

- Đối với nhóm giao tiếp mà các thành viên ít hiểu biết về nhau: khi nhóm họp mặt gồm những người không biết nhiều về nhau, tốt nhất bạn nên đợi một người trong nhóm đưa danh thiếp ra trước, rồi bạn mới trao lại danh thiếp cho họ.

- Trao danh thiếp khi đi dự tiệc: nếu bạn tham gia các buổi tiệc quan trọng do cá nhân tổ chức hoặc các buổi tiệc mang tính chất làm ăn, bạn phải nhớ mang danh thiếp

theo bên mình. Các buổi tiệc đó là là dịp để bạn giao lưu gặp gỡ các đối tác tiềm năng. Nhưng chỉ trao danh thiếp trước hoặc sau khi dùng cơm.

- Thời điểm trao danh thiếp: người ta thường trao danh thiếp vào lúc vừa mới gặp nhau hoặc trước khi chào tạm biệt ra về. Nhưng trong trường hợp bạn chuẩn bị phát biểu

trước những người chưa biết nhiều về bạn, bạn nên gửi danh thiếp cho những người xung quanh trước khi lên phát biểu vì điều đó sẽ giúp họ biết rõ về bạn hơn.

- Hình thức danh thiếp

+ Danh thiếp nên được thiết kế đơn giản nhưng chứa đựng đầy đủ thông tin cần thiết, không nên thiết kế những danh thiếp màu mè hoặc chứa đựng quá nhiều thông tin.

+ Nếu bạn thường xuyên giao tiếp với người nước ngoài nên thiết kế hai loại ngôn ngữ khác nhau ở hai mặt của danh thiếp.

+ Bạn nên xếp danh thiếp ngay ngắn trong hộp đựng danh thiếp và để vào cặp táp.

+ Nếu một danh thiếp bị rách hoặc bị bẩn thì đừng bao giờ bạn trao cho đối tác hay khách hàng.

1.4.3. Cách thức trao nhận danh thiếp

- Khi trao danh thiếp cho đối tác, mặt chính của danh thiếp nên hướng lên phía trên, hướng đặt danh thiếp nên để phần họ tên thuận theo hướng nhìn của người nhận, giúp họ dễ dàng đọc được tên trên danh thiếp.

- Khi đưa danh thiếp cho người đối diện, bạn nên mỉm cười, ánh mắt nhìn tập trung vào họ, nên dùng ngón tay cái kết hợp với ngón tay trỏ cầm góc trên của danh thiếp, và trao danh thiếp cho người đối diện.

- Nếu bạn đang ở tư thế ngồi thì bạn nên đứng dậy để đưa danh thiếp hoặc hơi cúi người về phía trước khi đưa, khi trao danh thiếp nên nói vài câu như: “Tôi là X, đây là danh thiếp của tôi” hoặc giả dụ: “xin gửi anh danh thiếp của tôi”.

- Người có chức vụ thấp hơn nên trao danh thiếp cho người có chức vụ cao hơn trước; người nam nên trao danh thiếp ra trước cho người nữ. Khi bạn tiếp xúc một lúc với nhiều người, bạn nên trao danh thiếp cho người có chức vụ cao nhất và người nhiều tuổi nhất. Nếu trong trường hợp bạn không thể phân biệt được tuổi tác và chức vụ của họ thì bạn nên trao danh thiếp cho những người ở phía bên trái bạn.

- Khi nhận danh thiếp do người khác đưa, bạn nên đứng dậy, mỉm cười, kết hợp giữa ngón cái và ngón trỏ nhận danh thiếp, nên cầm vào hai góc bên dưới của danh thiếp, đồng thời nói câu “Cảm ơn”, “Rất vinh hạnh khi nhận được danh thiếp của anh/chị”...Sau khi nhận xong danh thiếp nên giữ trên tay hoặc để vào nơi trang trọng.

1.5. Giao tiếp bằng lời

Những yếu tố giao tiếp bằng lời:

- Ngôn ngữ theo vùng, miền, đặc tính cá nhân, tuổi tác giới tính, trình độ văn hóa, giáo dục, hay nghề nghiệp.

- Âm điệu, giọng nhẹ nhàng lịch sự dễ đi vào lòng người.

- Tính phong phú: câu chuyện phải giàu hình ảnh để gây ấn tượng cảm xúc.

- Tính đơn giản, dễ hiểu: không nên dùng từ cầu kỳ, hoa mỹ. Nên dùng từ phổ thông, dễ hiểu, tránh dùng từ, thuật ngữ trong chuyên môn.
- Sự trong sáng, rõ ràng và có tác dụng lớn đối với người nhận thông tin.
- Tốc độ: nói không nhanh quá, chậm quá hay nói nhát gừng,...
- Nói đúng chỗ, đúng lúc.
- Tùy đối tượng khác nhau mà chọn cách giao tiếp, ứng xử khác nhau.
- Bầu không khí khi giao tiếp phải vui vẻ, tâm trạng người bệnh thoải mái,...
- Thời gian giao tiếp cho phép: hướng người bệnh đi vào chủ đề chính, nội dung cần thiết.
- Thái độ giao tiếp: lịch sự, tôn trọng, hòa nhã dễ gần gũi.
- Lắng nghe tốt: người nghe phải tích cực tập trung vào người nói để hiểu từng ý từng lời giúp ta phát hiện được nhu cầu, các vấn đề và mối quan tâm của người bệnh.

1.6. Giao tiếp không lời

Giao tiếp không lời là người ta dùng toàn thân để nói chuyện (ngôn ngữ cơ thể) bao gồm:

- Cử chỉ, ánh mắt, điệu bộ, nét mặt, nụ cười, vận động cơ thể, phong cách biểu hiện.
- Qua giao tiếp không lời, người nhận thông tin có thể hiểu được.
 - + Cử chỉ: cảm xúc buồn, mệt mỏi, vui, thích thú,...
 - + Điệu bộ diễn đạt sự tức giận, lo lắng, phẫn khởi,...
 - + Nét mặt diễn đạt sự yêu thương, căm ghét, ngạc nhiên.
 - + Sự vận động cơ thể nói lên sự cảm thông, chia sẻ.

Vì vậy trong lần đầu gặp, bệnh nhân luôn theo dõi chúng ta: ánh mắt, điệu bộ, cử chỉ, tác phong, thái độ,...và tất cả những thông tin này đều có thể chữa bệnh hay gây ra bệnh.

1.7. Giao tiếp phi ngôn từ

Bao gồm các cử chỉ, ám hiệu, ánh mắt, vẻ mặt cũng như ngữ điệu và trọng âm của người nói.

Trong một số hoàn cảnh có những người giao tiếp không chuyển ý muốn của mình bằng lời nói và chữ viết mà bằng những cử chỉ, ám hiệu, ánh mắt,... ví dụ, một cái liếc mắt, cái nhìn, nụ cười, cái cau mày...

Có thể nói, mọi cử chỉ, động tác đều có nghĩa, không có cử chỉ, động tác nào là ngẫu nhiên. Người ta dướn mày để bày tỏ sự không tin tưởng, day mũi để thể hiện sự lúng túng, nhún vai để bày tỏ sự khác biệt, vỗ trán thể hiện sự lãng quên. Trong loại hình giao tiếp này, người ta phải phỏng đoán nhiều về ý nghĩa của các cử chỉ, động tác.

Người ta có thể hiểu sai ý nghĩa cụ thể mà các cử chỉ, động tác diễn tả, nhưng không thể phủ nhận rằng cử chỉ có thể hỗ trợ hoặc làm phức tạp thêm các giao tiếp ngôn từ. Một cử chỉ, động tác nếu đứng một mình có thể không mang ý nghĩa chính xác và phổ biến,

nhưng khi kết hợp với ngôn ngữ nói, nó sẽ mang nghĩa đầy đủ hơn trong thông điệp của người gửi.

Nếu đọc biên bản của một cuộc họp, người quản lý sẽ không thể hình dung hết không khí căng thẳng của nó bởi vì biên bản không cho phép những người ngoài cuộc hiểu rõ quá trình giao tiếp phi ngôn từ. Để minh họa cho kết luận: ngữ điệu có thể làm thay đổi nghĩa của một thông điệp, hãy xem một sinh viên hỏi thầy giáo một câu hỏi. Thầy giáo trả lời “em muốn nói gì?” phản ứng của sinh viên sẽ phụ thuộc vào ngữ điệu trong câu hỏi lại của thầy giáo. Một giọng điệu êm, nhẹ sẽ tạo nên một ý nghĩa khác so với giọng gay gắt với trọng âm mạnh đặt vào từ cuối cùng. Vẻ mặt của giáo viên trong ví dụ minh họa trên cũng có ý nghĩa. Một vẻ mặt cau có nói lên một điều gì đó khác với một vẻ mặt tươi cười.

Điều quan trọng đối với người nhận thông tin là phải nhạy cảm với những yếu tố phi ngôn từ trong giao tiếp. Nên hiểu những dấu hiệu phi ngôn từ và nghĩa đen trong lời nói của người gửi cũng như nên nhận biết được những mâu thuẫn giữa các thông điệp. Một người lãnh đạo có thể nói họ đã sẵn sàng để nghe nhân viên trình bày về kế hoạch tuyển dụng trong giai đoạn tới nhưng nhân viên có thể thấy các dấu hiệu phi ngôn từ của người này thể hiện rằng đây không phải là lúc bàn về chuyện đó, chẳng hạn không tập trung, thường xuyên liếc nhìn đồng hồ,...

2. LẮNG NGHE VÀ Ý NGHĨA CỦA LẮNG NGHE TRONG GIAO TIẾP

2.1. Lắng nghe là gì?

Nghe là một hoạt động vật lý, một hoạt động tự nhiên của con người, khi nghe con người sẽ đón nhận tất cả mọi âm thanh đến tai.

Nói chỉ là một mặt của truyền thông giao tiếp. Nếu muốn thành công, khi giao tiếp với mọi người, bạn không phải chỉ nghe mà phải dành hơn một nửa thời gian để lắng nghe

Các mức độ của nghe:

- **Lờ đi, không nghe gì cả:** ví dụ như một bạn học sinh đang lơ đãng trong khi cô giáo đang giảng bài trên lớp, một nhân viên đăm chiêu nhìn ra ngoài cửa sổ và không để ý đến phát biểu của giám đốc.

- **Giả vờ nghe:** trong trường hợp này người nghe thường đang suy nghĩ một vấn đề khác, nhưng lại tỏ vẻ chú ý nghe người đối thoại để an ủi họ, đồng thời che giấu việc mình chẳng nghe gì cả.

- **Nghe có chọn lọc:** tức là chỉ nghe phần mình quan tâm. Cách nghe này khó có hiệu quả cao, bởi vì người nghe không theo dõi liên tục nên không nắm được đầy đủ chính xác những thông tin người đối thoại đưa ra.

- **Nghe chăm chú:** tập trung mọi chú ý vào người đối thoại để chú ý hiểu họ.

- **Nghe thấu cảm:** trong trường hợp này người nghe không những nghe mà còn đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu được người nói có cảm nghĩ gì.

Trong năm mức độ trên, nghe tập trung và nghe thấu cảm chính là lắng nghe.

Khi nghe thấu cảm, chúng ta không những hiểu được lời nói của người đối thoại mà còn hiểu được tại sao họ nói như vậy, họ muốn gì, có nhu cầu gì. Nghĩa là chúng ta đang đi sâu vào nội tâm họ, lắng nghe không chỉ bằng tai mà bằng cả trái tim, lắng nghe cả những thông tin nói được thành lời và không nói được thành lời, lắng nghe những phút giây im lặng

Lắng nghe một cách hiệu quả là lắng nghe như thể bạn là một bác sĩ đang chẩn đoán triệu chứng của bệnh nhân hoặc là một phi công đang tiếp xúc với đài kiểm soát trong một cơn bão. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, và lợi điểm là họ nắm được thông tin, cập nhật hóa thông tin, và giải quyết được vấn đề. Việc biết lắng nghe cũng làm tăng ảnh hưởng khi bạn nói.

Tuy nhiên, hầu hết mọi người không biết lắng nghe. Thực ra, các cuộc nghiên cứu chứng minh rằng người ta lắng nghe nội dung chỉ được 25% hoặc ít hơn. Một người trung bình chỉ nhớ một nửa những gì đã nghe trong vòng mười phút nói chuyện và quên đi một nửa trong vòng bốn mươi tám tiếng đồng hồ. Ngoài ra, khi chúng ta hỏi lại những gì họ vừa nghe thì mọi người thường nhớ một cách rất lộn xộn, là bởi vì lắng nghe có hiệu quả đòi hỏi một sự nỗ lực có ý thức và ý chí. Hầu hết mọi người thích nói hơn là nghe. Thậm chí một số nhà quản trị thừa nhận rằng họ ghi chép trong cuộc họp để làm ra vẻ như họ đang lắng nghe. Họ không thấy rằng lắng nghe một cách hiệu quả, là một cách tốt nhất để cải thiện khả năng giao tiếp của mình và thăng tiến. Nó cũng có sự hoàn thành công tác, và điều này dẫn tới tăng lương, thăng chức, địa vị và quyền lực.

Sinh viên không hiểu bài hoặc không nắm vững vấn đề của bài giảng; nhân viên không nắm vững chủ trương chính sách của cơ quan; cấp quản trị lãnh đạo cơ quan không thành công;... phần lớn chỉ vì không biết lắng nghe.

Nói tóm lại: lắng nghe là quá trình người nghe có sự tập trung chú ý cao độ vào tất cả những gì được thể hiện ở người nói (lời nói và tất cả những biểu hiện phi ngôn ngữ) để nắm bắt thông tin. Lắng nghe là quá trình người nghe cực suy nghĩ để hiểu ý nghĩa nội dung thông tin mới nghe được, thông qua đó nắm bắt suy nghĩ, tâm tư, tình cảm, mong muốn của người nói. Lắng nghe là nghe hiểu, nghe thấu cảm.

2.2. Ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp

“Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương”, “Nói là gieo, nghe là gặt”

Trong giao tiếp, lắng nghe mang lại những lợi ích sau:

- Giúp nắm bắt đầy đủ nội dung vấn đề, thu thập được nhiều thông tin hơn, đánh giá nội dung thông tin chính xác hơn.

- Tạo ra sự liên kết giữa người với người:
 - + Tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với mọi người.
 - + Chia sẻ sự cảm thông với người khác.
 - + Khám phá ra những tính cách mới mẻ của người đã quen biết.

- Lắng nghe là một biện pháp hữu hiệu để giải quyết xung đột, mâu thuẫn: bằng sự chú tâm và chân thành khi lắng nghe bạn sẽ khiến đối phương cảm thấy được tôn trọng và họ cũng sẽ cởi mở với bạn hơn. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, vì thế họ sống sáng suốt và thấu hiểu mọi việc xung quanh, thành quả mà họ thu được sẽ là lòng tin của mọi người, khả năng nắm được thông tin, khả năng cập nhật hóa thông tin và khả năng giải quyết tốt mọi vấn đề.

- Hiểu và đưa ra những câu trả lời hoặc ý kiến phản hồi hợp lý
- Nhận ra những ẩn ý của người nói,...

2.3. Ba kiểu lắng nghe

Trong những tình huống giao tiếp khác nhau đòi hỏi phải áp dụng những kiểu lắng nghe khác nhau. Có ba kiểu lắng nghe cơ bản:

- Khi bạn tham dự một buổi báo cáo về phương pháp học tập dành cho sinh viên đại học, chủ yếu bạn lắng nghe để thu thập thông tin.

- Khi bạn tham dự một buổi thảo luận về chương trình đi dã ngoại trong tháng tới của lớp. Để có ý kiến nhận xét và đưa ra được những ý kiến đóng góp tốt cho chương trình bạn cần lắng nghe để phản hồi.

- Khi một người bạn có vấn đề khó khăn trong cuộc sống muốn chia sẻ với bạn, bạn phải lắng nghe để thấu cảm để có thể hiểu được suy nghĩ, cảm xúc của người bạn và chia sẻ những điều đó với bạn.

- Ba kiểu lắng nghe nêu trên không chỉ khác nhau về mục đích mà còn khác nhau về thông tin phản hồi và sự tác động qua lại:

+ **Mục đích của lắng nghe để thu thập thông tin:** là hiểu và lưu giữ thông tin của người truyền đạt. Bạn có thể hỏi một vài câu hỏi, nhưng cơ bản vẫn là thông tin truyền đạt từ diễn giả tới bạn. Công việc của bạn là xác định một số điểm quan trọng của thông tin đó. Vấn đề không phải là bạn đồng ý hay không đồng ý, chấp thuận hay không chấp thuận mà chỉ là bạn có hiểu hay không.

+ **Mục đích của lắng nghe để phản hồi:** là vừa hiểu vừa đánh giá ý nghĩa thông tin của người truyền đạt ở nhiều mức độ: tính logic, chứng cứ rõ ràng và những kết luận có giá trị; ẩn ý của những thông tin dành cho bạn hoặc cho tổ chức của bạn; động lực và ý đồ của người truyền đạt. Lắng nghe để phê bình liên quan tới sự tác động qua lại khi bạn nỗ lực khám phá ra quan điểm của diễn giả. Bạn cũng phải đánh giá tính khả tín của người nói. Chẳng hạn như khi giám đốc kinh doanh khu vực trình bày về dự án kinh

doanh trong một vài tháng tới, bạn lắng nghe một cách có phê phán, đánh giá xem liệu các ước tính có giá trị không và những ứng dụng gì đối với bộ phận sản xuất của bạn.

+ **Mục đích của lắng nghe để thấu cảm:** là hiểu được những cảm giác, nhu cầu và ước muốn của người nói để bạn có thể hiểu được quan điểm của họ, bất kể là bạn có đồng ý với quan điểm đó không. Bằng cách tích cực lắng nghe hoặc cảm thông, bạn sẽ giúp cho cá nhân đó bộc bạch cảm xúc của họ. Bạn đừng đưa ra lời khuyên. Hãy cố gắng không phê phán những cảm giác của cá nhân đó. Hãy để cho người đó nói. Thí dụ: bạn lắng nghe một cách thấu cảm khi trưởng phòng kinh doanh khu vực kể với bạn về những vấn đề ông ấy gặp phải trong khi đi nghỉ với gia đình ông ta.

Bất kể tình huống giao tiếp nào, tất cả ba kiểu lắng nghe trên đều rất hữu ích, vì vậy để giao tiếp đạt hiệu quả cao chúng ta nên học cách áp dụng cả ba kiểu lắng nghe này vào trong quá trình giao tiếp với mọi người.

2.4. Tiến trình lắng nghe

Lắng nghe là một quá trình bao gồm năm hoạt động liên quan với nhau, xảy ra theo một chuỗi liên tiếp.

- **Tham dự:** người nghe nghe thông tin một cách tự nhiên và ghi chép. Sự tiếp nhận thông tin này có thể bị cản trở bởi những tiếng ồn xen vào, nghe kém, hoặc không chú ý.

- **Diễn giải:** người nghe gán ý nghĩa của thông tin vừa nghe được với giá trị, tôn giáo, ý kiến, kỳ vọng, vai trò, nhu cầu và trình độ của bản thân. Khi diễn giải cần lưu ý khuôn khổ giải thích của diễn giả có thể khác với bạn, vì vậy bạn cần xác định xem diễn giả thực sự muốn truyền đạt cái gì.

- **Ghi nhớ:** lưu giữ thông tin để tham khảo sau này. Khi bạn lắng nghe, bạn hãy giữ lại những gì bạn đã nghe bằng cách ghi chép lại hoặc phác thảo trong đầu những điểm quan trọng của diễn giả.

- **Đánh giá:** ứng dụng kỹ năng phân tích phê bình để đo lường những nhận xét của diễn giả. Bạn tách sự kiện ra khỏi ý kiến và đánh giá chất lượng của các chứng cứ.

- **Đáp lại:** phản ứng lại khi bạn đã đánh giá thông tin của diễn giả. Nếu bạn giao tiếp cá nhân hoặc trong một nhóm nhỏ, phản ứng ban đầu thông thường là những hình thức thông tin phản hồi bằng lời. Nếu bạn là một trong số nhiều người tham dự, phản ứng ban đầu của bạn có thể là vỗ tay tán thưởng, cười, hoặc im lặng. Sau này bạn có thể hành động dựa theo những gì bạn nghe được./.

TỰ LƯỢNG GIÁ

1. Truyền thông giao tiếp bằng lời gồm:

- A. Nói, viết, nghe
- C. Nói và viết

- B. Nói, viết, nghe và đọc
- D. Nói và kèm theo cử chỉ điệu bộ

2. Trong khi nghe cần:

- A. Nghe và giữ bình tĩnh trước mọi tình huống
- B. Nhìn chăm chú, vờ như đang nghe
- C. Lắng nghe để hiểu rõ ý nghĩa và hỏi lại nếu cần**
- D. Câu A, B, C đều đúng

3. Khi bạn giao tiếp, ấn tượng đầu tiên bạn ghi điểm là yếu tố nào?

- A. Lời chào thân ái
- B. Cách mở đầu câu chuyện của bạn
- C. Cách nói chuyện hài hước
- D. Dáng điệu, cử chỉ và trang phục**

4. Tư thế ngồi thể hiện đang lắng nghe chuyên nghiệp?

- A. Mắt nhìn thẳng, lưng tựa vào ghế, chân vắt chéo
- B. Mắt nhìn thẳng, người ngã về phía trước
- C. Mắt nhìn thẳng, tay để trên bàn
- D. Mắt nhìn thẳng, người hướng về phía trước, tay để trên bàn, đầu gật theo lời kể**

5. Khi bắt tay trong giao tiếp, bạn nên đứng ở khoảng cách bao xa là vừa phải

- A. 50 cm
- B. 1 sải tay
- C. 1 cánh tay của người cao hơn**
- D. Tùy mỗi trường hợp

BÀI 3: CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

MỤC TIÊU BÀI HỌC: sau khi học xong, sinh viên có khả năng

1. Kiến thức

1.1. Trình bày được khái niệm, chủ đề, mục đích, nội dung, phương tiện của giao tiếp.

1.2. Trình bày được hoàn cảnh, kênh giao tiếp và quan hệ giao tiếp.

2. Kỹ năng

2.1. Vận dụng kiến thức đã học để hình thành được kỹ năng của các yếu tố trong giao tiếp

2.2. Lập và thực hiện được các tình huống trong giao tiếp.

3. Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm

Nhận thức được tầm quan trọng của các yếu tố giao tiếp, từ đó có thái độ tích cực rèn luyện trong giao tiếp.

NỘI DUNG

1. KHÁI NIỆM

Các yếu tố tham gia vào quá trình giao tiếp với sự nghiên cứu của nhiều ngành khoa học khác nhau như tâm lý học, xã hội học, kinh tế học, ngôn ngữ học, y học... đặc biệt với sự phát triển của tin học và điều khiển học, khái niệm giao tiếp không chỉ đơn thuần như một quá trình truyền đạt thông tin từ một điểm phát tới một điểm thu. Để quá trình giao tiếp phát huy được hiệu quả cao nhất thì phải tính đến các yếu tố tham gia trong giao tiếp. Theo thì có bảy yếu tố tham gia vào quá trình giao tiếp. Chúng tôi điem qua và chỉ đi sâu vào nội dung giao tiếp.

2. CHỦ THỂ GIAO TIẾP

Là con người cụ thể tham gia vào quá trình giao tiếp:

Một người hay nhiều người - đó là ai - với những đặc điểm sinh lý, tâm lý và xã hội ra sao? Tri thức và trình độ hiểu biết...như thế nào? Tất cả các đặc điểm của chủ thể giao tiếp đều ảnh hưởng đến hiệu quả giao tiếp.

Giao tiếp người - người thì cả hai đều là chủ thể giao tiếp và đều là đối tượng giao tiếp, vai trò này được chuyển đổi linh hoạt thường xuyên trong quá trình giao tiếp.

Họ không chỉ là người nói và người nghe vì mọi giác quan đều tham gia vào quá trình này, từ dáng điệu, cử chỉ, ánh mắt, vẻ mặt, thậm chí cả mùi nước hoa,....

3. MỤC ĐÍCH GIAO TIẾP

Nhằm thoả mãn nhu cầu trao đổi thông tin, nhu cầu chia sẻ tình cảm, nhu cầu tiếp xúc giải trí, nhu cầu được khẳng định trước người khác,....

4. NỘI DUNG GIAO TIẾP

Nội dung giao tiếp là những vấn đề mà chủ thể đề cập đến khi giao tiếp với người khác. Đây là yếu tố quan trọng nhất trong quá trình giao tiếp thể hiện ở thông tin cần truyền đạt. Thông tin cần phải được cấu trúc như thế nào để nó phản ánh được đúng nội

dung cần truyền đạt, cũng như đến được người thu với kết quả cao nhất. Đối với các chủ thể giao tiếp, thông tin có thể đã biết hoặc chưa biết, muốn biết hoặc không muốn biết.

Nội dung thông tin có thể đem lại điều tốt lành hoặc gây thất thiệt hoặc chỉ đơn giản là một điều thông báo,... Trong nội dung giao tiếp người ta thường chia ra hai loại: nội dung tâm lý và nội dung công việc.

4.1. Nội dung tâm lý trong giao tiếp

Nội dung tâm lý trong giao tiếp bao gồm các thành phần cơ bản là nhận thức, thái độ xúc cảm và hành vi.

- Ở bất kỳ một cuộc giao tiếp nào giữa con người với con người đều để lại trong chủ thể và đối tượng giao tiếp một phẩm chất nhất định về nhận thức. Nội dung nhận thức trong giao tiếp rất phong phú, đa dạng và sinh động. Thông qua giao tiếp để người ta trao đổi vốn kinh nghiệm, tranh luận về quan điểm, thái độ. Sau mỗi lần giao tiếp mọi thành viên đều nhận thức thêm được những điều mới mẻ. Thông qua giao tiếp để người ta truyền đạt và lĩnh hội những tri thức về tự nhiên, xã hội. Cũng chính thông qua giao tiếp để người ta hiểu biết lẫn nhau.

Như vậy, nội dung nhận thức có thể xảy ra trong suốt cả quá trình giao tiếp hoặc chỉ xảy ra mạnh mẽ tại thời điểm gặp gỡ. Dù ở thời điểm nào thì kết thúc quá trình giao tiếp cũng đưa lại cho con người một nhận thức, một hiểu biết mới.

- Thành phần thái độ xúc cảm: từ thời điểm bắt đầu, qua diễn biến rồi đến kết thúc của một quá trình giao tiếp đều biểu hiện một trạng thái xúc cảm nhất định của chủ thể và đối tượng giao tiếp. Trong giao tiếp, ngoài sự định hướng về hình thể, nội dung giao tiếp, con người bao giờ cũng thể hiện thái độ của mình trước khi bắt đầu tiếp xúc: Thiện chí, hữu nghị hay lãnh đạm, thiếu quan tâm,... Những thái độ xúc cảm này mang tính định hướng cho quá trình giao tiếp, chúng thay đổi cùng với nội dung và hoàn cảnh giao tiếp, có thể từ thiện chí đến không thiện chí, từ thờ ơ đến quan tâm.

- Hành vi, một nội dung tâm lý quan trọng trong quá trình giao tiếp. Được biểu hiện qua hệ thống những vận động của đầu, chân tay, nét mặt, ánh mắt, miệng, ngôn ngữ,... sự vận động của toàn bộ những bộ phận trên hợp thành hành vi giao tiếp. Tất cả những hành vi đó đều chứa đựng một nội dung tâm lý nhất định trong một hoàn cảnh cụ thể.

4.2. Nội dung công việc

Nội dung công việc trong giao tiếp chỉ tính chất mối quan hệ xã hội. Nội dung công việc mang tính chất tạm thời, vụ việc xảy ra trong quan hệ con người với con người. Bất kỳ một tiếp xúc nào giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp đều tìm thấy một nội dung nhất định. Ngay trong nội dung công việc cũng phải có nội dung tâm lý biểu hiện. Công việc là sự biểu hiện bên ngoài, công việc thực hiện tốt hay không tốt được các nội dung tâm lý hướng dẫn, kích thích như là động lực thúc đẩy hoặc kìm hãm trực tiếp. Giao tiếp trong

công việc bao giờ cũng mang tính chất hoàn cảnh, tình huống, xảy ra trong thời gian ngắn, nhưng chính thái độ và hành vi ứng xử của chủ thể và đối tượng giao tiếp ở những tình huống này chứa đựng một bản chất thực vốn có của mọi người. Như vậy, nội dung giao tiếp có thể luôn được thể hiện ở bất kỳ một quá trình giao tiếp nào, đó là một trong những đặc trưng của giao tiếp. Nội dung giao tiếp chịu ảnh hưởng của lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính,... của các chủ thể giao tiếp. Ngoài ra nó còn chịu ảnh hưởng của hoàn cảnh, điều kiện giao tiếp cũng như trạng thái tâm lý của chủ thể.

5. PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

Được thể hiện thông qua các hệ thống tín hiệu giao tiếp ngôn ngữ (gồm tiếng nói và chữ viết) và giao tiếp phi ngôn ngữ (nét mặt, giọng nói, cử chỉ, tư thế...)

6. HOÀN CẢNH GIAO TIẾP

Hoàn cảnh giao tiếp là bối cảnh trong đó diễn ra quá trình giao tiếp, bao gồm cả khía cạnh vật chất và khía cạnh xã hội. Khía cạnh vật chất, thí dụ như địa điểm, kích thước không gian gặp gỡ, số người hiện diện, khí hậu, ánh sáng, tiếng ồn, màu sắc đồ vật xung quanh,... Đây là những khía cạnh nằm bên ngoài các đối tượng đang giao tiếp. Khía cạnh xã hội ví dụ như mục đích giao tiếp, quan hệ giao tiếp.

7. KÊNH GIAO TIẾP

Là đường liên lạc giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp. Vì vậy phải tổ chức kênh sao cho quá trình giao tiếp đạt được hiệu quả nhất.

Thí dụ: kênh giao tiếp là thị giác thì cần phải cấu trúc bài viết ra sao và làm thế nào để đối tượng giao tiếp nhìn thấy rõ các chữ viết,...

8. QUAN HỆ GIAO TIẾP

Thể hiện mối tương quan giữa các chủ thể giao tiếp. Chẳng hạn như mức độ thân sơ, vai vế, uy tín, địa vị xã hội, tuổi tác... giữa họ.

TỰ LƯỢNG GIÁ

1. Để truyền tải một thông điệp khi giao tiếp trực tiếp hiệu quả, kênh nào sau đây chiếm vai trò quan trọng:

- A. Nội dung thông điệp
- B. Giọng nói
- C. Hình ảnh và cử chỉ**
- D. Phương tiện giao tiếp

2. Yếu tố nào ảnh hưởng lớn nhất đến sự sai lệch của thông điệp truyền tải khi giao tiếp với nhau?

- A. Tiếng ồn
- B. Tâm trạng thời điểm giao tiếp
- C. Sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa**

D. Thiếu tự tin khi giao tiếp

3. Tại sao khi giao tiếp nên tập trung vào ngôn ngữ hành vi và các biểu hiện của cơ thể:

A. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa

B. Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi

C. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu

D. Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng

4. Trong giao tiếp, những ý tưởng quan trọng cần nhấn mạnh nhất được đặt?

A. Ở giữa câu

B. Hoặc ở giữa câu hoặc ở cuối câu

C. Ở đầu câu

D. Ở giữa đoạn văn

5. Nội dung tâm lý trong giao tiếp bao gồm các thành phần cơ bản:

A. Nhận thức

B. Thái độ xúc cảm

C. Hành vi

D. Câu A, B, C đều đúng

Bài 4: PHONG CÁCH GIAO TIẾP

MỤC TIÊU BÀI HỌC: Sau khi học xong bài này sinh viên có khả năng

1. Kiến thức

- 1.1. Trình bày được tâm lý người bệnh và cách tiếp xúc người bệnh.
- 1.2. Trình bày được yêu cầu đối với thầy thuốc và mô hình giao tiếp giữa thầy thuốc và bệnh nhân.
- 1.3. Trình bày được các kỹ năng giao tiếp trong lúc ban đầu tiếp xúc bệnh nhân và tổ chức một cuộc giao tiếp.

2. Kỹ năng

- 2.1. Vận dụng kiến thức đã học để hình thành được kỹ năng giao tiếp trong bệnh viện.
- 2.2. Lập và thực hiện được các kỹ năng tình huống giao tiếp trong bệnh viện.

3. Năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm

- 3.1. Nhận thức được việc giao tiếp của Điều dưỡng trong bệnh viện là quan trọng, từ đó có thái độ rèn luyện tích cực trong việc giao tiếp tạo được sự hài lòng của người bệnh thân nhân người bệnh.
- 3.2. Hình thành thái độ giao tiếp nhẹ nhàng, cảm thông sự khó chịu của người bệnh.

NỘI DUNG

1. KHÁI NIỆM

Kỹ năng giao tiếp giữa thầy thuốc-bệnh nhân là xây dựng mối quan hệ tốt thầy thuốc với bệnh nhân, là nghệ thuật mà người thầy thuốc sử dụng ngay từ buổi đầu gặp bệnh nhân. Bệnh nhân luôn ở trạng thái lo lắng, bối rối, đôi khi hốt hoảng, tuyệt vọng. Chính nhờ giao tiếp tốt, thái độ phục vụ ân cần, thông cảm, mối quan hệ tốt đẹp với bệnh nhân và những lời nói động viên khuyến khích của người thầy thuốc sẽ giúp bệnh nhân dễ dàng bộc lộ các khó khăn của mình, đồng thời cảm thấy yên tâm và tin tưởng vào người thầy thuốc.

Kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân vô cùng quan trọng. Nếu có kỹ năng giao tiếp tốt thì người thầy thuốc có thể khai thác được các thông tin tế nhị và nhạy cảm mà bệnh nhân ngại nói ra. Nhờ đó giúp cho việc chẩn đoán bệnh được chính xác.

2. TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH VÀ CÁCH TIẾP XÚC NGƯỜI BỆNH

2.1. Quan sát cử chỉ, tác phong của người thầy thuốc

Người bệnh trong buổi đầu gặp thầy thuốc, rất chú ý theo dõi từng cử chỉ, nét mặt, lời nói của thầy thuốc. Họ mong muốn tìm thấy những nét thiện cảm của thầy thuốc, mong muốn nhận được sự chăm sóc ân cần và từ đó có thể tin rằng: thầy thuốc này sẽ giúp mình khỏi bệnh, trở về với người thân và công việc đang bỏ dở.

2.2. Mong được thầy thuốc quan tâm

Đây là tâm lý chung của tất cả bệnh nhân. Nhưng nó trở nên phổ biến hơn cho những người hay lo lắng vì bệnh tật, cơ thể suy yếu. Bởi vậy, trong buổi đầu tiếp xúc với bệnh nhân thầy thuốc không nên lao ngay vào việc xem xét các phim x-quang, các kết quả xét nghiệm mà không hỏi, không khám gì họ. Như vậy người bệnh cảm thấy bị xúc phạm và không được quan tâm.

2.3. Tâm trạng cả tin

Ước mong chóng lành bệnh dẫn bệnh nhân đến tâm trạng cả tin, ai mách gì cũng nghe, cầu cứu đến nhiều người khác, thậm chí mê tín dị đoan. Lúc này, bên cạnh thái độ ân cần, phục vụ chu đáo, chăm sóc tỉ mỉ, thầy thuốc cần có thái độ cứng rắn. Ngoài ra, cần vận động người nhà hợp tác với chúng ta để chăm sóc người bệnh, thống nhất trong việc nhận định về bệnh và phương pháp điều trị.

3. YÊU CẦU ĐỐI VỚI THẦY THUỐC

3.1. Người thầy thuốc phải có lòng yêu nghề

Nếu không có lòng yêu nghề thì không thể làm tốt nhiệm vụ vì thầy thuốc luôn phải tiếp xúc với người bất thường về thể xác lẫn tinh thần, có những tính tình bất thường, đôi khi có những đòi hỏi không gì đáp ứng được.

3.2. Người thầy thuốc phải có đạo đức y học

Thầy thuốc phải có tính giản dị, khiêm tốn, ngay thẳng, lòng trung thực, tính nguyên tắc, lòng dũng cảm, yêu nghề, tính cẩn thận và trên hết là tinh thần trách nhiệm đối với tính mạng, sức khỏe, hạnh phúc của con người.

3.3. Tôn trọng và giữ uy tín đồng nghiệp

Đối với đồng nghiệp, thầy thuốc nên tôn trọng và giữ uy tín cho đồng nghiệp, nhất là đồng nghiệp lại là đàn anh của mình. Không nên vô tình hay hữu ý hạ thấp uy tín của đồng nghiệp trước mặt bệnh nhân về mặt chẩn đoán hay cách thức điều trị, tệ hại hơn là về đời sống riêng tư của đồng nghiệp trong quá trình tiếp xúc với bệnh nhân.

3.4. Quan tâm, thông cảm với bệnh nhân

Thầy thuốc phải làm sao cho người bệnh có thể chia sẻ nỗi niềm của họ, không e ngại và không nghi ngờ khi tiếp xúc với thầy thuốc, như vậy mới có thể thu thập đầy đủ và chính xác những thông tin cần thiết.

3.5. Tác phong nghiêm túc

Tác phong của Thầy thuốc luôn luôn thể hiện nghiêm túc khi tiếp xúc bệnh nhân

3.6. Ngôn từ giản dị, thích hợp

Khi hỏi bệnh nhân nên dùng từ dễ hiểu, tránh dùng từ chuyên môn. Tùy từng đối tượng bệnh nhân cụ thể thầy thuốc sử dụng từ ngữ sao cho phù hợp.

3.7. Kiến thức đầy đủ, hiểu biết sâu rộng

Khai thác bệnh sử là phần quan trọng không thể thiếu được trong quá trình tiếp xúc bệnh nhân. Có nhiều yếu tố tham gia vào kết quả của việc tiếp xúc nhưng cần lưu ý đến hai lĩnh vực: tâm lý người bệnh và tư tưởng tác phong của người thầy thuốc.

4. MÔ HÌNH GIAO TIẾP GIỮA THẦY THUỐC VÀ BỆNH NHÂN

- Giai đoạn 1: (Tìm hiểu thông tin)

Giai đoạn 1 là giai đoạn đầu trong quá trình giao tiếp. Trong giai đoạn này người bệnh đóng vai trò chủ đạo trong giao tiếp. Người thầy thuốc đóng vai trò khuyến khích, động viên, tạo niềm tin để người bệnh có thể bộc lộ tình cảm, chia sẻ các vấn đề sức khỏe mà họ gặp phải. Các câu hỏi mở không định hướng và có định hướng nên sử dụng trong giai đoạn này. Các thông tin có thể đa dạng, không chỉ tập trung vào vấn đề bệnh mà còn các vấn đề liên quan khác. Cần ghi lại những thông tin quan trọng, liên quan đến việc chẩn đoán và khám chữa bệnh sau này.

- Giai đoạn 2: (khẳng định thông tin)

Người thầy thuốc cần khẳng định các thông tin cần thiết trong giai đoạn 1, do vậy trong giai đoạn này người thầy thuốc đóng vai trò chủ động, các câu hỏi nằm vào các thông tin cần thiết cho chẩn đoán. Nên sử dụng các câu hỏi đóng, ghi chép tóm tắt các câu trả lời của người bệnh. Khi hướng đến một chẩn đoán nào đó, người bệnh cần được thăm khám lâm sàng và cận lâm sàng, người thầy thuốc cần giải thích rõ và thông báo cho bệnh nhân trước khi thăm khám và tiến hành thủ thuật. Nếu cần xét nghiệm thì phải nói rõ cho bệnh nhân về mục đích các xét nghiệm đó, tiến hành ở đâu, ai làm, đường đi đến phòng xét nghiệm, thời gian cần có kết quả và nếu có thể thì cả giá cả của các xét nghiệm đó để bệnh nhân chuẩn bị về tài chính.

- Giai đoạn 3 (thương thuyết)

Giai đoạn này thường xuất hiện sau khi lấy bệnh sử và thăm khám. Khi đã có chẩn đoán, người thầy thuốc đưa ra các giải pháp điều trị. Các giải pháp điều trị có kết quả hay không phụ thuộc vào sự tuân thủ của người bệnh. Cần có sự thống nhất giữa thầy thuốc và bệnh nhân về cách thức điều trị, dùng thuốc, ăn uống, sinh hoạt, phòng bệnh. Trong giai đoạn này thầy thuốc và bệnh nhân có vai trò ngang nhau trong giao tiếp, cần tạo sự thoải mái, tin cậy, thông cảm giữa bệnh nhân và thầy thuốc. Biểu hiện các thái độ đúng mực và tôn trọng người bệnh là yếu tố quyết định cho quá trình giao tiếp giữa thầy thuốc và bệnh nhân.

5. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG LÚC BAN ĐẦU TIẾP XÚC BỆNH NHÂN: mục đích nhằm làm cho bệnh nhân dễ dàng khai bệnh và cảm thấy thoải mái khi được quan tâm.

5.1. Chào hỏi bệnh nhân

- Mỉm cười, chào hỏi bệnh nhân với giọng nói ân cần, phong cách thân thiện.

- Tự giới thiệu về mình.
- Mời bệnh nhân ngồi.
- Khi chào hỏi, xưng hô với bệnh nhân phải phù hợp với tuổi, giới tính, phong tục tập quán.

5.2. Quan sát bệnh nhân

- Luôn chăm chú quan sát bệnh nhân một cách tế nhị và kính đáo.
- Quá trình quan sát xảy ra từ lúc bắt đầu cho đến lúc kết thúc buổi giao tiếp.
- Quan sát bề ngoài, ánh mắt, nụ cười, vẻ mặt, các hành vi cử chỉ của bệnh nhân để xưng hô phù hợp và thu được thông tin về bệnh tật của bệnh nhân.

5.3. Tạo môi trường giao tiếp thoải mái

- Tôn trọng sự riêng tư và giữ bí mật cho bệnh nhân, tạo môi trường phòng vấn yên tĩnh, kín đáo, không bị quấy rầy, nói chuyện vừa đủ nghe.
- Tạo bầu không khí giao tiếp thoải mái ân cần.

5.4. Các tư thế giao tiếp

- Phù hợp với tư thế bệnh nhân, nếu bệnh nhân ngồi thì thầy thuốc ngồi, nếu bệnh nhân đứng thì thầy thuốc đứng.
- Tư thế giao tiếp “mặt đối mặt”, tốt nhất là ngồi cạnh bàn làm việc hơn là sau bàn để tiếp xúc bệnh nhân.
- Khoảng cách thông thường là 0,5m, nhưng sẽ thay đổi tùy theo tình huống phù hợp với hoàn cảnh.

5.5. Ngôn ngữ

- Khi giao tiếp với bệnh nhân, luôn sử dụng lời nói một cách nhẹ nhàng, ân cần, thể hiện sự tôn trọng bệnh nhân.
- Dùng các câu từ đơn giản dễ hiểu.
- Thận trọng khi dùng thuật ngữ chuyên môn, nếu dùng thuật ngữ chuyên môn thì phải giải thích rõ ràng.
- Tránh lời nói có tính phê phán về đạo đức.
- Không cáu gắt, quát tháo bệnh nhân dù bất cứ lý do gì.
- Ngôn ngữ luôn nhẹ nhàng đúng mực.

5.6. Đặt câu hỏi “mở” và câu hỏi “đóng” một cách có hiệu quả

- Đầu tiên người thầy thuốc nên sử dụng câu hỏi mở để tạo điều kiện cho bệnh nhân kể lại hết những gì gây khó chịu, những gì họ cảm thấy, đồng thời giúp họ tự nhiên hơn, qua đó thu được nhiều thông tin hơn.
- Nếu dùng câu hỏi đóng lúc đầu sẽ bỏ lỡ nhiều thông tin có ích, quan trọng. Khi bệnh nhân trình bày các thông tin về mình qua câu hỏi mở thầy thuốc sẽ sàng lọc tìm ra

những thông tin mấu chốt về bệnh tật của bệnh nhân. Lúc này thầy thuốc sẽ dùng câu hỏi đóng để kiểm tra và khẳng định những gì mình vừa thu nhận được.

- Câu hỏi mở là câu hỏi mà bệnh nhân có thể trả lời câu dài, trình bày được thông tin mà mình muốn nói ra.

- Câu hỏi đóng là những câu hỏi mà bệnh nhân chỉ trả lời đúng - sai.

- Đặt câu hỏi phải rõ ràng, dễ hiểu, đặc hiệu.

- Tránh đặt câu hỏi dẫn dắt.

5.7. Lắng nghe bệnh nhân

- Trong tâm lý người bệnh thường thích giải bày tình trạng bệnh và cảm thấy hài lòng nếu thầy thuốc biết lắng nghe.

- Biểu lộ lắng nghe một cách chăm chú, cẩn thận và chủ động.

- Không thể hiện sự thờ ơ, không nhìn chỗ khác.

- Tránh cắt ngang lời nói của bệnh nhân hoặc bỏ đi hay viết lách.

5.8. Khen ngợi

- Tìm cách khen ngợi bệnh nhân.

- Khuyến khích bệnh nhân nói về mối quan tâm của họ.

- Không phê phán, chê bai bệnh nhân.

5.9. Tác phong trang phục

- Áo blouse, mũ trắng sạch sẽ, chỉnh tề (trang phục cho thầy thuốc).

- Tóc gọn gàng.

- Chân tay sạch sẽ, móng tay cắt ngắn.

- Nghiêm túc nhưng luôn thân thiện.

- Tuyệt đối khi tiếp xúc không hút thuốc lá và nhai kẹo cao su.

5.10. Thái độ

- Lịch sự tôn trọng bệnh nhân.

- Ân cần quan tâm và đồng cảm với bệnh nhân.

5.11. Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả

- Giao tiếp nhẹ nhàng bằng lời nói, cử chỉ, khích lệ, động viên bệnh nhân nói tiếp.

- Hướng dẫn giúp bệnh nhân sắp xếp các ý tưởng và trình bày thông tin theo trình tự chia sẻ các mối quan tâm lo lắng một cách dễ dàng hơn.

- Tóm tắt và kiểm tra

- Đồng cảm.

- Trấn an.

- Bày tỏ tinh thần hợp tác.

6. TỔ CHỨC MỘT CUỘC GIAO TIẾP

6.1. Bắt đầu một cuộc giao tiếp

- Chào hỏi?
- Hỏi đầy đủ cả các phần hành chánh.
- Họ và tên.
- Tuổi.
- Địa chỉ.
- Nghề nghiệp.
- Lý do đến khám bệnh.

6.2. Trong quá trình giao tiếp

- Duy trì không khí thoải mái, thân thiện, ánh mắt thiện cảm.
- Sử dụng câu hỏi mở lúc ban đầu.
- Lắng nghe cẩn thận.
- Nhận ra và đáp ứng với những biểu hiện lời nói và giao tiếp không lời của bệnh nhân.
- Thúc đẩy bệnh nhân tham gia vào cuộc nói chuyện.
- Sử dụng câu hỏi trực tiếp khi cần thiết.
- Làm rõ những gì bệnh nhân nói với bạn.
- Khuyến khích bệnh nhân đi vào chủ đề chính.

6.3. Kết thúc cuộc giao tiếp

- Tóm tắt những gì bệnh nhân nói với bạn và hỏi xem những thông tin này có chính xác chưa.
- bệnh nhân có cần bổ sung vấn đề gì không?
- Cảm ơn.

Tóm lại: biết lắng nghe bệnh nhân, biết thâm nhập vào căn bệnh và tâm hồn họ với một sự tế nhị nhất định, biết đưa câu chuyện vào một hướng cần thiết, biết tự chủ, biết kiềm chế và cẩn thận trong các lời khuyên, đó là những đức tính cần thiết của nghề thầy thuốc và chăm sóc bệnh nhân./.

TỰ LƯỢNG GIÁ

1. Tác phong trang phục của điều dưỡng trong bệnh viện, ngoại trừ:

- A. Áo blouse, mũ trắng sạch sẽ, chỉnh tề (trang phục cho thầy thuốc).
- B. Tóc gọn gàng
- C. Nghiêm túc và không thân thiện với bệnh nhân.
- D. Chân tay sạch sẽ, móng tay cắt ngắn.

2. Điều dưỡng cần quan sát bệnh nhân khi giao tiếp:

- A. Tế nhị và kính đáo

- B. Quá trình quan sát xảy ra từ lúc bắt đầu cho đến lúc kết thúc buổi giao tiếp
- C. Quan sát bề ngoài, ánh mắt, nụ cười, vẻ mặt, các hành vi cử chỉ của bệnh nhân
- D. Câu A, B, C đều đúng**

3. Kỹ năng giao tiếp giữa thầy thuốc - bệnh nhân là:

- A. Xây dựng mối quan hệ tốt thầy thuốc với bệnh nhân
- B. Xây dựng mối quan hệ tốt thầy thuốc với thân nhân bệnh nhân
- C. Xây dựng cơ sở bệnh viện tốt.**
- D. Xây dựng ngay từ buổi đầu gặp bệnh nhân

4. Điều dưỡng giao tiếp với bệnh nhân, không nên:

- A. Ngồi hoặc đứng thẳng người
- B. Liếc nhìn đồng hồ trên tường**
- C. Luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu
- D. Duy trì khoảng cách giao tiếp là một cánh tay

5. Yếu tố nào không ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp với bệnh nhân?

- A. Giọng nói
- B. Tư thế
- C. Cú pháp**
- D. Điệu bộ

BÀI 5: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN (GIAO TIẾP TRỰC TIẾP, GIÁN TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI, THƯ TÍN, VĂN PHÒNG)

MỤC TIÊU BÀI HỌC: sau khi học xong, sinh viên có khả năng

1. Kiến thức

1.1. Nêu được khái niệm, lợi ích, bố cục và các bước giao tiếp bằng văn bản.

1.2. Nêu được kỹ năng đọc, kỹ năng tóm tắt và kỹ năng viết văn bản.

2. Kỹ năng

2.1. Vận dụng kiến thức đã học để hình thành được kỹ năng viết và trình bày khoa học một số văn bản thông dụng trong học tập và làm việc (đơn, email...)

2.2. Lập và thực hiện được các kỹ năng viết và trình bày khoa học một số văn bản thông dụng trong học tập và làm việc (đơn, email...)

3. Thái độ

Nhận thức được giao tiếp bằng văn bản là quan trọng, từ đó có thái độ tích cực rèn luyện để khi giao tiếp bằng văn bản tốt hơn.

NỘI DUNG

1. KHÁI NIỆM

Là hình thức trong đó các chủ thể giao tiếp sử dụng ngôn ngữ, ký tự để viết và trao đổi thông tin.

2. LỢI ÍCH CỦA GIAO TIẾP BẰNG VĂN BẢN

- Là công cụ truyền tải thông tin
- Tạo cơ hội cho chủ thể:
 - + Trọng dụng, thăng tiến
 - + Vượt qua đối thủ
 - + Được đánh giá là người có trình độ
- Giao tiếp bằng văn bản có ưu thế vượt trội như:
 - + Thông tin được lưu giữ
 - + Thông tin cần được kiểm soát
 - + Các thông tin cần giữ bí mật.

3. BỐ CỤC TRONG GIAO TIẾP BẰNG VĂN BẢN

- Mở bài: nêu vấn đề, mục đích, lý do thực hiện.
- Thân bài: giải quyết những luận điểm kết luận đã nêu ở mở bài kèm theo những số liệu, dẫn chứng để chứng minh.
- Kết luận: tóm tắt những luận điểm, nội dung đã trình bày.

4. CÁC BƯỚC TRONG GIAO TIẾP BẰNG VĂN BẢN

- Bước 1: Phân tích người đọc vấn đề cần gì và vấn đề có thể giúp ích gì được cho họ
- Bước 2: Xác định rõ mục tiêu bài viết.

- Bước 3: Phác thảo bài viết
- Bước 4: Rà soát và kiểm tra bản thảo
- Bước 5: Hoàn chỉnh văn bản và gửi đến người đọc.

5. KỸ NĂNG ĐỌC VÀ TÓM TẮT VĂN BẢN

Đọc và tóm tắt văn bản là những phương thức thu thập thông tin quan trọng ở con người. Đặc biệt, trong thời đại hiện nay, theo các nhà khoa học về thông tin, cứ sau 5 đến 8 năm, lượng tri thức của nhân loại lại tăng gấp đôi, thì vấn đề làm sao để nắm nhanh nội dung cơ bản của các văn bản cần thiết và phổ biến đến những người liên quan trở thành đòi hỏi cấp thiết.

5.1. Kỹ năng đọc

Đọc là một kỹ năng, để đọc có hiệu quả, chúng ta cần được dạy cách đọc và không ngừng rèn luyện để nâng kỹ năng thành kỹ xảo. Vì thế mà xung quanh ta hầu như ai cũng biết đọc, nhưng hiệu quả thì không như nhau: có người đọc nhanh, có người đọc chậm; có người đọc xong một văn bản là có thể trình bày lại nội dung, nhưng cũng có người đọc xong chẳng nhớ gì, hiểu gì. Để đọc có hiệu quả cần chú ý một số điểm sau đây:

5.1.1. Sự linh hoạt khi đọc

Khi đọc phải tập trung cao độ, phải đặt câu hỏi, phải phân tích và tự tìm lời giải đáp cho những câu hỏi đó. Đó là cách đọc tích cực. Ngược với đọc tích cực là đọc thụ động, tức là đọc mà không suy nghĩ, đọc chỉ để đọc, đọc một cách máy móc.

Có hai thủ thuật để đọc tích cực:

- **Thủ thuật thứ nhất - đặt câu hỏi:** các câu hỏi đặt ra không những nhằm phân tích, giải thích những thông tin chứa đựng trong văn bản mà còn giúp chúng ta ghi nhớ chúng.

- **Thủ thuật thứ hai-dùng kỹ thuật ghi nhớ:** có 3 thủ thuật ghi nhớ chủ yếu khi đọc

1. Xác định bố cục của văn bản: ý chính, ý phụ, kết luận.

2. Dùng các ký hiệu khác nhau như vòng tròn, đường chéo, dấu sao để phân biệt các ý quan trọng khác nhau.

3. Tóm lược văn bản.

5.1.2. Tốc độ đọc

Có ba loại đọc: đọc kỹ, đọc bình thường và đọc lướt. Tùy theo các loại văn bản và thói quen của mỗi người mà có các cách đọc khác nhau.

5.1.3. Phương pháp đọc nhanh

Để đọc nhanh, các nhà nghiên cứu đã đưa ra các phương pháp sau đây:

- Đọc không phát thành âm (đọc câm), tức đọc bằng mắt.

- Mắt nhìn vào giữa trang văn bản và di chuyển từ trên xuống theo phương thẳng đứng

- Chỉ đọc một lần cho dù câu đó phức tạp, không đọc lùi lại; Chỉ sau khi đọc xong văn bản và suy nghĩ những điều đã đọc mới được phép đọc lại, nếu cần thiết.
- Cố gắng hiểu những điều đọc được ngay trong lúc đọc, vì như vậy bạn có thể ghi nhớ tốt.
- Luyện đọc thường xuyên để hoàn thiện kỹ thuật đọc nhanh.

5.2. Kỹ năng tóm tắt văn bản

5.2.1. Tóm tắt văn bản là gì?

Tóm tắt văn bản là trình bày lại nội dung của văn bản, có loại bỏ những thông tin không cần thiết theo mục đích đã định.

5.2.2. Những yêu cầu cơ bản trong tóm tắt văn bản

Khi tóm tắt văn bản, bạn cần tuân thủ những yêu cầu sau:

- Cần loại bỏ tất cả những thông tin không cần thiết đối với mục đích tóm tắt.
- Diễn đạt ngắn gọn, súc tích.
- Phản ánh trung thực nội dung của văn bản gốc.
- Diễn đạt nội dung của văn bản gốc theo cách của mình, hạn chế đến mức thấp nhất việc sử dụng nguyên si các câu, các đoạn của văn bản gốc.

5.2.3. Các bước tiến hành tóm tắt văn bản gốc

- Xác định số đoạn văn có trong văn bản gốc và chủ đề mỗi đoạn.
- Bằng một hoặc một vài câu thích hợp tóm lược ý của mỗi đoạn.
- Dùng các từ ngữ thích hợp liên kết các câu lại với nhau để có một văn bản tóm tắt.

6. KỸ NĂNG VIẾT

Viết một bài viết theo một chủ đề nào đó là một việc không đơn giản. Nó là cả một quá trình. Có thể chia quá trình này thành hai giai đoạn: giai đoạn chuẩn bị và giai đoạn viết.

6.1. Giai đoạn chuẩn bị viết: nội dung của giai đoạn chuẩn bị bao gồm:

6.1.1. Xác định chủ đề chung của văn bản

Xác định chủ đề chung của văn bản tức là phải cân nhắc xem sẽ viết về cái gì. Điều này rất quan trọng đối với tính thống nhất của văn bản, bởi vì tất cả các ý được trình bày trong văn bản phải phục vụ cho chủ đề chung. Nói cách khác, chủ đề chung phải được thể hiện xuyên suốt trong toàn bộ văn bản.

6.1.2. Nghiên cứu tài liệu cần thiết

Phải nghiên cứu các tài liệu cần thiết để thu thập thông tin, số liệu. Một văn bản tốt là một bản chứa đựng nhiều thông tin, số liệu, nhiều ví dụ cụ thể để minh họa cho các ý của nội dung văn bản. Các ví dụ đó càng có tính tiêu biểu thì càng tốt.

6.1.3. Lập dàn ý cho văn bản

Đây là một công việc quan trọng. Các ý tưởng có được trình bày đầy đủ cân đối, chặt chẽ, mạch lạc hay không, điều này phụ thuộc vào việc lập dàn ý.

Lập dàn ý bao gồm các bước sau:

- + Xác định các ý lớn;
- + Xác định các ý nhỏ trong mỗi ý lớn
- + Sắp xếp các ý

6.2. Giai đoạn viết

Mỗi văn bản thường có 3 phần: mở đầu, triển khai và kết luận.

6.2.1. Viết phần mở đầu

“Vạn sự khởi đầu nan”, nhiều khi chúng ta loay hoay mãi, nghĩ đủ cách mà vẫn không viết được phần mở đầu. Thực ra, vấn đề sẽ trở nên đơn giản hơn nếu chúng ta hiểu rõ nhiệm vụ của phần mở đầu.

Về cơ bản phần mở đầu có hai nhiệm vụ:

- Giới thiệu chủ đề chung

Nghiã là đọc phần này, người đọc phải biết chúng ta viết về cái gì, trong phạm vi nào. Ở đây, nếu có, chúng ta nên cung cấp một số thông tin làm nền, làm bối cảnh cho chủ đề chung.

- Thu hút sự chú ý của người đọc

Để thu hút sự chú ý của người đọc, phần mở đầu nên viết ngắn gọn, rõ ràng, ngôn ngữ chọn lọc. Ngoài ra, những thông tin, số liệu cụ thể làm nền cũng làm tăng tính hấp dẫn của phần mở đầu.

6.2.2. Viết phần triển khai

Trong phần khai triển, chúng ta lần lượt đưa ra và phát triển các ý theo dàn ý đã lập. Phần khai triển có thể viết một hay nhiều đoạn văn dài ngắn khác nhau. Vì vậy, để viết phần này, chúng ta phải nắm được kỹ năng viết một đoạn văn.

Đoạn văn thường gồm một số câu gắn kết với nhau trên cơ sở một ý nhất định và cùng phát triển ý đó theo định hướng của người viết đưa ra. Tuy nhiên, có đoạn văn cũng chỉ gồm có một câu.

Nhìn chung, đoạn văn thường được định vị trong một khổ viết, tức là nằm giữa hai dấu chấm xuống dòng. Các câu trong mỗi đoạn văn được phân thành 3 loại:

- Câu chủ đề

+ Câu chủ đề có nhiệm vụ giới thiệu chủ đề sẽ được đề cập trong đoạn văn. Đây là câu quan trọng nhất của đoạn văn, nó chỉ ra một cách vắn tắt vấn đề được bàn tới và nội dung chính của đoạn văn. Nó quan trọng cho cả người viết và người đọc. Với người viết, nó giúp xác định các thông tin cần hay không cần đưa vào đoạn văn; với người đọc, nó giúp họ nắm được nội dung chính của đoạn văn, hướng phát triển của nó.

+ Câu chủ đề cần mang tính khái quát nhưng không nên quá khái quát, vì như vậy nó không định hướng cho người đọc về vấn đề cụ thể sẽ bàn. Còn nếu câu chủ đề quá chi tiết thì sẽ khó phát triển ý.

- **Câu khai triển:** các câu khai triển có nhiệm vụ thuyết minh, luận giải cho câu chủ đề, thường là bằng cách nêu nguyên nhân, cho ví dụ, đưa ra các con số thống kê, trích dẫn hoặc liên hệ thực tế.

- **Câu kết:** không phải đoạn văn nào cũng có câu kết. Tuy nhiên, nếu có thì nó sẽ rất hữu ích cho người đọc, bởi vì nó: Nó báo hiệu sự kết thúc của đoạn văn; Tóm lược ý quan trọng của đoạn văn.

6.2.3. *Viết phần kết*

Nhiệm vụ của phần kết là báo hiệu cho người đọc biết được sự kết thúc của văn bản và gợi lên ở người đọc những suy nghĩ tiếp theo về chủ đề của văn bản. Phần kết thường được viết theo một trong 2 cách sau:

- Tóm lược lại những vấn đề được trình bày trong văn bản;
- Diễn giải lại chủ đề của văn bản;

Phần kết cần ngắn gọn, súc tích và gây ấn tượng để người đọc khó quên những nội dung chính của văn bản./.

TỰ LƯỢNG GIÁ

1. Khi nào giao tiếp bằng văn bản phù hợp hơn giao tiếp trực tiếp?

- A. Khi bạn muốn đưa ra nhiều câu hỏi
- B. Khi bạn muốn nhanh chóng nhận được ý kiến trả lời một vấn đề
- C.** Khi bạn muốn trình bày một ý tưởng phức tạp
- D. Khi bạn muốn mình nói chuyện với ai đó

2. Điểm khác nhau giữa nói và viết:

- A.** Nhanh hơn
- B. Phổ biến hơn
- C. Nhiều người sử dụng hơn
- D. Suy nghĩ lâu hơn

3. Lợi ích của giao tiếp bằng văn bản là tạo cơ hội cho chủ thể, ngoại trừ:

- A. Trọng dụng, thăng tiến
- B.** Thông tin được lưu giữ
- C. Vượt qua đối thủ
- D. Được đánh giá là người có trình độ

4. Yêu cầu cơ bản trong tóm tắt văn bản?

- A. Cần loại bỏ tất cả những thông tin không cần thiết đối với mục đích tóm tắt
- B. Diễn đạt ngắn gọn, súc tích
- C. Phản ánh trung thực nội dung của văn bản gốc.
- D.** Câu A, B, C đều đúng

5. Bố cục trong giao tiếp bằng văn bản, nội dung mở bài gồm:

- A. Nêu vấn đề, mục đích, lý do thực hiện
- B. Nêu vấn đề, lý do thực hiện
- C. Nêu vấn đề, mục đích
- D. Mục đích, lý do thực hiện

Bài 6: VĂN HÓA GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI VIỆT NAM VÀ NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

MỤC TIÊU HỌC TẬP:

1. Kiến thức:

- 1.1. Trình bày được cách chào hỏi và làm quen.
- 1.2. Trình bày được cách thể hiện ý kiến cá nhân và giải quyết vấn đề trong giao tiếp.
- 1.3. Trình bày được phong cách sống và giao tiếp.
- 1.4. Trình bày được cách thể hiện cảm xúc, xin lỗi và cảm ơn.
- 1.5. Trình bày được Cách ứng xử nơi công cộng

2. Kỹ năng: Nhận thức được giao tiếp bằng văn bản là quan trọng, từ đó có thái độ tích cực rèn luyện để khi giao tiếp bằng văn bản tốt hơn.

ĐẠI CƯƠNG

Giao tiếp luôn là một kỹ năng cần có cho sự thành công trong cuộc sống. Kỹ năng giao tiếp tốt làm vững chắc mối quan hệ tương quan giữa con người với nhau đặc biệt là giữa những con người ở các quốc gia khác nhau thì kỹ năng giao tiếp càng đáng được lưu tâm bởi thế giới không chỉ có một nền văn hóa. Thực trạng hiện nay, các ứng xử trong giao tiếp dần có tính chất toàn cầu hóa tuy nhiên nét đặc trưng của phong cách giao tiếp ở từng quốc gia vẫn còn là một điều rất thú vị. Cùng xem những sự khác biệt thú vị trong giao tiếp giữa người Việt và người Mỹ.

1. Chào hỏi và làm quen

Ở Mỹ, mọi người thường chào nhau bằng những cử chỉ rất gần gũi như ôm hoặc hôn má tùy theo độ thân mật hoặc trong các mối quan hệ sơ giao và trong việc kinh doanh thì những cái bắt tay luôn là cách chào nhau lịch sự và văn minh nhất.

Trong khi ở Việt Nam – một nước Á Đông khá coi trọng thứ bậc giao tiếp trong xã hội nên cách chào hỏi cũng trở nên phức tạp hơn tùy theo mối quan hệ.

Với người Mỹ tư duy của họ khá thoáng và bạo dạn trong việc bắt đầu các mối quan hệ mới, cởi mở hòa đồng và vui vẻ là điều mà người ta thường ấn tượng nhất khi làm quen với một người Mỹ. Còn với người Việt hiện nay, tuy nhờ sự du nhập của văn hóa nước ngoài mà đã tự do và mạnh mẽ hơn trong việc làm quen nhưng nhìn chung vẫn còn thái độ ngại ngùng và bối rối hơn sơ với sự thoáng đạt trong giao tiếp của người Mỹ.

2. Cách thể hiện ý kiến cá nhân và giải quyết vấn đề trong giao tiếp

Người Mỹ luôn coi trọng sự thẳng thắn và chính trực trong giao tiếp nói riêng và cách sống nói chung, ở Mỹ, nói dối còn là một điều tội lỗi và xấu xa hơn cả trộm cắp, đồng thời dường như họ cũng tin rằng những người rụt rè và dài dòng không thẳng thắn trong giao tiếp là không đáng tin. Người Mỹ luôn đi thẳng vào vấn đề và trong mọi sự việc họ thường không quan tâm quá trình mà chỉ chú ý đến kết quả.

Người Việt thì vốn đề cao sự khéo léo và mềm mỏng, cẩn trọng trong quá trình giao tiếp, coi trọng sự nhã nhặn đồng thời trong việc giải quyết các vấn đề thường xem trọng quá trình hơn người Mỹ, chấp nhận sự thỏa hiệp và tránh xa các xung đột.

3. Phong cách sống và giao tiếp

Người Mỹ đề cao những gì thuộc về bản thân họ về khả năng cá nhân, cá tính riêng, cái “tôi” của bản thân là điều mà họ luôn quan tâm và bảo vệ, phong cách sống của người Mỹ bao gồm trong hai từ: TỰ DO và TỰ LẬP. Trong giao tiếp người Mỹ thường xem trọng cái tôi của bản thân và thể hiện sự tự tin về chính mình.

Trong phong cách sống, phần lớn người Việt luôn tỏ ra tôn trọng cái “ta”, những giá trị thuộc về cộng đồng và đề cao sự hòa nhập giữa mọi người trong xã hội, phong cách sống cộng đồng, yêu thương và đùm bọc lẫn nhau. Trong giao tiếp, người Việt đề cao sự khiêm tốn và khiêm nhường khi thường tự hạ thấp bản thân để thể hiện mình không quá tự tin hay kiêu ngạo.

4. Thể hiện cảm xúc, xin lỗi và cảm ơn

Nói theo tục ngữ của người Việt thì người Mỹ thể hiện cảm xúc theo kiểu ‘ruột để ngoài da’ vui buồn đều thể hiện qua gương mặt và câu nói một cách rõ ràng. Trong giao tiếp thường nhật thì việc nói xin lỗi và cảm ơn là một điều thường thấy trong xã hội Mỹ, họ xin lỗi khi chạm phải người khác hay thậm chí là các va chạm giao thông...vv...vv...Ở Mỹ, quan niệm xin lỗi và hành vi để tiến tới hòa giải một cách vui vẻ và là hành vi can đảm, điều này khá khác biệt với đa số người Việt thường xem việc phải xin lỗi là hành động gây tự ái cho bản thân.

Bên cạnh việc nói “xin lỗi” thì “cảm ơn” cũng là một câu nói phổ thông trong xã hội Mỹ, họ cảm ơn mọi lúc, mọi nơi với mọi hành động tác động tốt đến cuộc sống của họ dù là nhỏ nhặt hay lớn lao để thể hiện sự hài hòa và vui vẻ thường trực, trong khi đó văn hóa người Việt lại đậm chất bí ẩn của Á Đông thường ít bộc lộ cảm xúc ra bên ngoài khi giao tiếp, Phần lớn người Việt thường giữ sự biết ơn lại và cất giấu ở trong lòng mà tiết kiệm hai từ “cảm ơn”.

5. Cách ứng xử nơi công cộng

Trong khi người Việt có thói quen thích sự náo nhiệt thì người Mỹ rất ghét việc gây ồn ào ở những nơi không riêng tư nhất là những nơi mang tính trang nghiêm như bảo tàng, đài tưởng niệm hay giáo đường, ngay những nơi như nhà hàng hay quán ăn họ vẫn luôn tuân thủ việc “ăn nhẹ nói khẽ” và khi cần gọi nhân viên phục vụ họ vẫn thường thể hiện sự tinh tế và lịch sự trong giao tiếp khi sử dụng những cử chỉ hoặc ánh mắt để tránh làm phiền những người xung quanh.

BÀI 7. THƯƠNG LƯỢNG

MỤC TIÊU HỌC TẬP:

1. Kiến thức

- 1.1. Trình bày được đặc điểm của thương lượng.
- 1.2. Trình bày được các kiểu thương lượng.

2. Thái độ

Có thái độ tích cực nghiên cứu tài liệu và học tập tại lớp.

I. KHÁI NIỆM

Mặc dù thương lượng là một vấn đề còn rất nhiều điều phải nghiên cứu là tìm đến sự thống nhất, tuy nhiên về mặt khái niệm, chúng ta có thể hiểu thương lượng theo một số cách khái quát sau đây:

- Theo cách hiểu thông thường, thương lượng là hành vi và quá trình mà người ta muốn điều hòa quan hệ giữa hai bên, thông qua hiệp thương để đi đến thống nhất
- Còn theo Geradi Nierenberg thì cho rằng: Thương lượng là phương cách để con người đi đến thỏa hiệp thông qua việc trao đổi ý kiến, ý tưởng nhằm thay đổi mối quan hệ.

Nhìn chung cả hai cách phát biểu về thương lượng đều thừa nhận thương lượng như là một phương cách để giải quyết các mâu thuẫn nhằm đi đến sự thống nhất. Nói cách khác, thương lượng chính là quá trình thống nhất và đấu tranh giữa các mặt đối lập, nó là cơ sở, là nền tảng của sự phát triển các mối quan hệ xã hội.

II. SỰ CẦN THIẾT PHẢI THƯƠNG LƯỢNG

Trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta, thương lượng tồn tại như là một phần không thể tách rời của cuộc sống đó. Có rất nhiều ví dụ khác nhau về thương lượng, sau đây là một vài ví dụ trong số đó:

Ví dụ 1: Hai anh em một nhà nọ được bố mẹ cho một chiếc bánh, cả hai đều cho rằng mình phải được phần hơn, ai cũng có lý lẽ riêng của mình. Người cha thấy vậy mới đưa ra ý kiến điều đình: Các con đừng cãi nhau nữa, các con ai cũng có cái lý của mình và chắc chắn là không ai muốn nhận phần thua. Vậy các con hãy làm thế này, đứa nào chịu trách nhiệm cắt bánh thì không được chọn bánh và ngược lại đứa kia sẽ được chọn trước thoáng mát”; người quản lý này cũng hỏi người kia vì sao muốn đóng cửa sổ, ông này trả lời “Cho yên tĩnh”. Ông quản lý suy nghĩ một lát rồi đi đến mở cửa sổ phía đối diện hướng ra vườn hoa, vừa thoáng mát lại vừa yên tĩnh, thoả mãn lợi ích của cả hai người.

Ví dụ 2: Trong thư viện vắng vẻ, có hai độc giả ngồi cạnh nhau nhưng có một mâu thuẫn nhỏ dẫn đến tranh chấp nhau. Một người muốn mở cửa sổ cho thoáng mát, giữ đầu óc cho tỉnh táo; còn người kia thì lại muốn đóng cửa sổ lại để tránh những tiếng động ồn ào từ ngoài phố tác động vào, giữ sự yên tĩnh. Hai người không ai chịu ai. Lúc đó người quản lý thư viện đi qua, thấy tình hình này bèn dừng lại và hỏi một độc giả vì sao muốn mở cửa sổ, ông này trả lời “Muốn cho thoáng mát”; người quản lý này cũng hỏi người kia vì sao muốn đóng cửa sổ, ông này trả lời “Cho yên tĩnh”. Ông quản lý suy nghĩ một lát rồi đi đến mở cửa sổ phía đối diện hướng ra vườn hoa, vừa thoáng mát lại vừa yên tĩnh, thoả mãn lợi ích của cả hai người.

Từ các ví dụ trên ta nhận thấy lý do tồn tại thương lượng là:

- Mọi người sống trong xã hội luôn có các mối quan hệ với nhau, phụ thuộc vào nhau. Trong xã hội hiện đại, cuộc sống của một cá nhân không thể tách khỏi phần còn lại đó là xã hội, mọi hoạt động của họ đều có mối quan hệ tác động đến phần còn lại đó và

ngược lại, mọi hoạt động của xã hội đều có ảnh hưởng đến cá nhân. Tuy nhiên lợi ích của mỗi cá nhân và lợi ích của phần còn lại không phải bao giờ cũng phù hợp với nhau mà nhiều khi nó mâu thuẫn nhau. Do đó thương lượng chính là phương tiện để con người sử dụng nhằm điều hoà các mối quan hệ đó.

- Con người muốn thỏa mãn nhiều nhu cầu khác nhau nhưng họ không thể tự thỏa mãn mà cần đến người khác tạo điều kiện cho họ thỏa mãn. Khi có một cặp nhu cầu đối ngược trùng nhau thì khi đó có nhu cầu xuất hiện quan hệ thương lượng.

- Thương lượng cần được tiến hành vì cần tìm đến điểm tối ưu để thỏa mãn nhu cầu cho đối bên mà không vi phạm đến lợi ích của người khác. Quan hệ thương lượng luôn đặt trên nền tảng tự nguyện.

III. ĐẶC ĐIỂM THƯƠNG LƯỢNG

Thương lượng diễn ra giữa con người với nhau, chúng ta không thể thương lượng với cái máy tính điện tử. Thái độ hợp tác trong thương lượng dựa trên một tiền đề giản đơn nhưng rất quan trọng cho rằng các bên thương lượng đều muốn đạt được một điều gì đó có lợi cho riêng họ khi rời khỏi bàn hội nghị. Thương lượng là việc trao đổi ý kiến giữa những con người mà mục tiêu là nhằm thay đổi mối tương quan. Có mặt tại bàn thương lượng là một tập hợp của những con người phức hợp bao gồm nhiều nhân cách, cá tính và tình cảm rất khác nhau, nhiều khi chúng ta có cảm giác chúng rất hỗn tạp, ngẫu nhiên, không có quy luật. Để thương lượng có kết quả, chúng ta phải hiểu biết về con người. Alexander Pope viết: “Đối tượng của việc tìm hiểu của con người đích thực là con người”. Đối với nhà thương lượng thì việc nghiên cứu con người không những là điều tất yếu mà nó còn là một vấn đề vô cùng quan trọng.

Thứ nhất: Thương lượng không đơn thuần là quá trình theo đuổi nhu cầu riêng của bản thân mà phải là quá trình cả 2 bên không ngừng điều chỉnh nhu cầu để tiến đến gần nhau, cuối cùng đạt đến sự nhất trí. Vì vậy thương lượng cần phải có thời gian để đạt đến sự nhất trí đó

Thứ hai: Thương lượng không chỉ là sự lựa chọn duy nhất sự “Hợp tác” hoặc “Xung đột” mà là sự phối hợp hài hòa giữa sự hợp tác và xung đột. Bản chất của thương lượng là hợp tác và xung đột nhưng không có nghĩa là đầu hàng hoặc kháng kháng cố chấp.

Thứ ba: Thương lượng phải đem lại lợi ích cho người thương lượng nhưng không phải là lợi ích vô hạn mà phải là lợi ích có giới hạn. Thương lượng không phải là đánh cờ hay chơi thể thao mà ở đó chủ yếu là xác định kẻ thắng người thua, thương lượng hiện đại đòi hỏi các bên tham gia thương lượng đều thắng.

Thứ tư: Thương lượng thành công hay thất bại không chỉ đánh giá ở việc thực hiện được hay không mục tiêu của bất cứ phía nào mà phải là tổng hợp của nhiều yếu tố khác nhau.

Thường người ta dựa vào 3 tiêu chuẩn sau đây để đánh giá việc thành công hay không của một cuộc thương lượng:

- Khả năng thực hiện được mục tiêu
- Phí tổn thấp nhất: Việc phí tổn thấp thể hiện ở các khía cạnh sau
 - + Mức độ nhượng bộ đến đâu
 - + Nguồn lực đầu tư:
 - + Chi phí cơ hội:
- Quan hệ đôi bên:

III. TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN MỘT CUỘC THƯƠNG LƯỢNG

3.1. Tìm hiểu bản thân

Nội dung này liên quan đến việc đòi hỏi người tham gia thương lượng phải tự đánh giá được những mặt mạnh yếu của mình khi tham gia thương lượng.

3.2. Tìm hiểu đối tác thương lượng:

- Tìm hiểu đối tác trước hết phải đi vào nghiên cứu kỹ về lịch sử của đối tác, ảnh hưởng của đơn vị đó đối với xã hội, tình hình tài chính, mức độ trang bị kỹ thuật, chất lượng, số lượng sản phẩm ...

- Nắm được nhu cầu và ý định của đối tác trong thương lượng bao gồm các vấn đề như mục đích của cuộc thương lượng này của đối tác; mục tiêu họ đặt ra cho cuộc thương lượng này là gì; nhu cầu của họ có bức thiết không; họ có chân thành và xây dựng hay không; ngoài quan hệ thương lượng này họ còn có quan hệ thương lượng với ai nữa...

- Phải biết được các thông tin liên quan đến các thành viên tham gia trong phái đoàn thương lượng của đối phương bao gồm: thành phần tham gia đoàn thương lượng bao gồm những ai; vai trò của mỗi người trong phái đoàn; quyền quyết định thuộc về ai; năng lực, khả năng của mỗi người; những hạn chế của từng người; mối quan hệ giữa các thành viên trong phái đoàn

3.1.4. Xác lập các mục tiêu và xây dựng kế hoạch thương lượng

Mục tiêu thương lượng là chủ đích mà người thương lượng đặt ra để phấn đấu, nó là các mong muốn, nguyện vọng của chủ thể thương lượng mà vì nó người ta phải tranh đấu. Mục tiêu thương lượng được chia thành 3 cấp:

Mục tiêu cuối cùng (Cao nhất): Đó là mục tiêu mà trong bất kỳ hoàn cảnh nào cũng phải

đạt được, nếu mục tiêu này không được thỏa mãn thì người ta từ bỏ đàm phán.

Mục tiêu trung gian: Là mục tiêu kỳ vọng mà người thương lượng phải cố gắng đạt được. Trong trường hợp bất đắc dĩ vì cố gắng đạt mục tiêu này mà làm cản trở mục tiêu cuối cùng thì cũng có thể bỏ qua.

Mục tiêu thứ yếu: Là mục tiêu đặt ra ở mức lý tưởng nếu đạt được thì tốt, khi cần thiết có thể bỏ qua.

Lập kế hoạch thương lượng:

- Mục đích của việc lập kế hoạch thương lượng:

+ Xác định những nhiệm vụ cụ thể phải thực hiện, số lượng, chất lượng công việc cần làm qua đó mà tìm kiếm các giải pháp, đường lối thích hợp để giải quyết chúng

+ Phân tích những khả năng bên trong, bên ngoài có ảnh hưởng tốt, xấu tới thương lượng và dự kiến phương cách đối phó

+ Xác định và giao phó nhiệm vụ cho các thành viên của phái đoàn đàm phán.

IV. MỘT SỐ CHÚ Ý KHI KẾT THÚC THƯƠNG LƯỢNG

5.1. Cần phải có sự chuẩn bị tốt cho sự kiện kết thúc thương lượng

Do đặc điểm tâm lý nên thường người nghe nhớ nhất là phần kết luận cuối cùng, thậm chí các kết luận có mâu thuẫn với các nội dung trước đó. Vì vậy, để thương lượng có hiệu quả, nhà thương lượng cần phải có sự chuẩn bị kỹ các phát biểu kết luận cuối cùng này.

5.2. Thời điểm chuyển sang hành động tăng tốc để kết thúc

Điều kiện chuyển sang tăng tốc:

- Khi thông qua các câu hỏi kiểm tra, chúng ta nhận thấy cuộc thương lượng đã đạt được các mục tiêu cần thiết.

- Đã đưa ra được các lý lẽ có tác động đến đối tác cụ thể

- Chúng ta đã trả lời được thỏa đáng các câu hỏi được đặt ra trong quá trình thương lượng
- Chúng ta đã đáp lại thỏa đáng lời phê bình, phản đối của đối tác
- Đã thiết lập được quan hệ với đối tác, tạo được bầu không khí tin cậy, thuận lợi cho việc kết thúc

Bài 8: KỸ NĂNG CHO NHẬN PHẢN HỒI

MỤC TIÊU HỌC TẬP:

1. Kiến thức

- 1.1. Trình bày được tầm quan trọng của việc cho nhận phản hồi có hiệu quả.
- 1.2. Trình bày được khái niệm về phản hồi.
- 1.3. Trình bày được các kỹ năng cần thiết của cho nhận phản hồi.
- 1.4. Trình bày được các nguyên tắc cho nhận phản hồi.
- 1.5. Áp dụng được cách cho nhận phản hồi có hiệu quả.

2. Thái độ

Có thái độ tích cực nghiên cứu tài liệu và học tập tại lớp.

NỘI DUNG

1. Khái niệm

Phản hồi (feedback) là việc đưa ra các hàng đồng về một hành vi theo chiều hướng tích cực như đưa ra nhận xét, ý kiến...

Thông thường kỹ năng phản hồi được thể hiện qua 2 hình thức sau:

- Phản hồi mang tính xây dựng (hay còn gọi là phản hồi tích cực)
- Phản hồi bằng cách đưa quan điểm nhận xét, ví dụ “khen và chê”

Kỹ năng phản hồi là gì? Hay kỹ năng phản hồi tích cực bao gồm việc lắng nghe một cách chú ý để hiểu rõ người khác và tình huống, sau đó đưa ra một phản hồi thích hợp. Điều này đòi hỏi khả năng hiểu và phân tích thông tin một cách logic, cùng với khả năng tương tác một cách lịch sự và hiệu quả.

Khi sử dụng kỹ năng phản hồi, chúng ta có thể điều chỉnh phản ứng của mình dựa trên ngữ cảnh và nhu cầu của người khác. Ngoài ra, quản lý cảm xúc cũng là một phần quan trọng của kỹ năng phản hồi, giúp chúng ta duy trì một môi trường giao tiếp tích cực và tôn trọng.

Kỹ năng phản hồi không chỉ quan trọng trong giao tiếp cá nhân, mà còn trong công việc, quan hệ gia đình và trong nhiều tình huống xã hội khác. Nó giúp xây dựng quan hệ mạnh mẽ, giải quyết xung đột một cách hiệu quả, thể hiện sự tôn trọng đối với người khác.

2. Kỹ năng phản hồi tích cực

Kỹ năng phản hồi tích cực được sử dụng trong giao tiếp bằng cách đưa ra các thông tin nhận xét về một vấn đề vừa được tiếp nhận bằng cách quan sát tỉ mỉ, lắng nghe chi tiết và đưa ra quan điểm cá nhân, ghi nhận điểm tích cực, đóng góp ý kiến để cải thiện những điểm tiêu cực.

Việc phản hồi tích cực biểu hiện bằng việc lắng nghe, quan sát và tóm tắt những điểm chính, kết hợp với phản hồi bằng ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ.

Cơ sở của kỹ năng này dựa trên 2 tiêu chuẩn: lòng tin giữa người nói và người tiếp nhận thông tin, và những hiểu biết có tính chuyên môn. Việc đưa ra phản hồi tích cực, logic để chiếm lòng tin và tạo không khí thiện cảm, dễ được chấp nhận.

3. Ưu điểm của phản hồi tích cực

- Giúp người nhận phản hồi cảm thấy tự tin, hứng phấn và cố gắng hơn
- Trấn an tinh thần, giảm hoang lo sợ
- Giúp người nói dễ dàng tiếp nhận ý kiến đóng góp, chấp nhận khuyết điểm, phát huy ưu điểm, tinh thần phấn khởi và không ngừng vươn lên.

Phản hồi nhằm hỗ trợ đưa nhận định, ý kiến, đóng góp về hành vi hành động hoặc đưa quan điểm về một nhận định, không phản hồi về lối sống, tính cách hoặc điểm cá nhân về người thực hiện hành vi/hành động đó. Vì thế, việc phản hồi tích cực không nên dựa vào những quan điểm chủ quan. Khi phản hồi cần đầy đủ thông tin, chính xác, minh bạch tránh gây hiểu lầm.

4. Thời điểm để đưa phản hồi phù hợp

Thời điểm đưa ra phản hồi thông thường nên là ngay sau khi sự việc hành động xảy ra, khi mà sự việc còn mới đối với cả người đưa và nhận phản hồi. Tuy nhiên trong một vài trường hợp, ví dụ khi một tình huống xấu, tâm trạng người nhận phản hồi chưa tốt. Bạn cần nên dành thời gian để làm không khí lắng xuống. Sắp xếp lại câu từ, ý tưởng và ngữ điệu phù hợp từ đó mới đưa ra phản hồi hợp lý.

5. Kỹ năng phản hồi trong giao tiếp phù hợp

Tùy vào trường hợp giao tiếp mà lựa chọn kỹ năng phản hồi phù hợp. Phản hồi tích cực cần dựa trên những hành vi cụ thể, quan sát các hiện tượng tỉ mỉ, cẩn thận mới phản hồi. Không nên tự áp đặt, suy diễn hoặc đánh giá.

Hãy chọn không gian phù hợp cho buổi nói chuyện để kỹ năng phản hồi được phát huy tối ưu, thể hiện tốt hơn và lịch sự hơn.

Phản hồi tất cả là vì người nhận thông tin, vì bạn phải cẩn trọng với những tác động mà thông tin bạn truyền tải. Phải nhạy cảm trong việc điều chỉnh giọng nói, âm sắc, biểu cảm hoặc luận điểm của bản thân.

6. Quy trình phản hồi

Một quy trình phản hồi hiệu quả nên được quy mô hoá, trở thành một quy tắc thực hiện của mọi nhân viên trong doanh nghiệp. Cụ thể, quy trình phản hồi bao gồm 8 bước:

1. Xác định mục tiêu phản hồi: Bước đầu tiên là xác định mục tiêu cụ thể của cuộc phản hồi. Cả người đưa feedback và người nhận feedback cần hiểu rõ mục tiêu là gì.

2. Chuẩn bị trước cuộc phản hồi: Người đưa feedback cần chuẩn bị kỹ lưỡng, bao gồm việc thu thập thông tin liên quan và lên kế hoạch về cách trình bày phản hồi một cách cụ thể và xây dựng.

3. Cuộc họp phản hồi: Cuộc họp phản hồi là nơi người đưa feedback và người nhận feedback gặp nhau. Trong cuộc họp này, người đưa feedback trình bày thông tin cụ thể về hiệu suất hoặc hành vi của người nhận feedback. Họ cũng nên cung cấp các gợi ý hoặc khuyến nghị để cải thiện.

4. Lắng nghe và tương tác: Người nhận feedback cần lắng nghe một cách chân thành và không phản đối ngay lập tức. Họ có thể đặt câu hỏi để làm rõ thông tin hoặc yêu cầu thêm chi tiết.

5. Thảo luận và xây dựng kế hoạch cải thiện: Sau khi người đưa feedback đã trình bày, cả hai bên cần thảo luận về những điểm cụ thể và xây dựng kế hoạch cải thiện. Kế hoạch này nên bao gồm các bước hành động cụ thể và thời hạn.

6. Theo dõi tiến trình: Cả người đưa feedback và người nhận feedback cần theo dõi tiến trình cải thiện và thường xuyên đánh giá hiệu suất để đảm bảo rằng mục tiêu đang được đạt được.

7. Cung cấp phản hồi định kỳ: Quá trình phản hồi không chỉ diễn ra trong một lần cuộc họp. Nó nên là một quá trình liên tục, với việc cung cấp phản hồi định kỳ và thực hiện điều chỉnh theo thời gian.

8. Đánh giá hiệu quả: Cuối cùng, cần đánh giá hiệu quả của quá trình phản hồi và xem xét cách cải thiện nó. Cả người đưa feedback và người nhận feedback nên đóng góp vào quá trình đánh giá này.

Quy trình này cần phải linh hoạt để phù hợp với nhu cầu và đặc điểm cụ thể của tổ chức. Nó cũng nên được thực hiện trong một môi trường tôn trọng và hỗ trợ để đảm bảo rằng phản hồi có thể đóng góp vào sự phát triển cá nhân và sự thành công của tổ chức.

Bài 9: KỸ NĂNG TIẾP XÚC BỆNH NHÂN

MỤC TIÊU HỌC TẬP:

1. Kiến thức

- 1.1. Trình bày được 3 giai đoạn của Mô hình giao tiếp giữa thầy thuốc-bệnh nhân
- 1.2. Phân tích các kỹ năng giao tiếp cơ bản ứng dụng trong giao tiếp thầy thuốc-bệnh nhân.
- 1.3. Phân tích được 7 yêu cầu quan trọng của Thầy thuốc khi tiếp xúc bệnh nhân.
- 1.4. Đánh giá quá trình và tổ chức được một cuộc giao tiếp giữa thầy thuốc-bệnh nhân.
- 1.5. Ứng dụng cách đặt câu hỏi và các kỹ năng giao tiếp cốt lõi để thực hành thuần thục khai thác các thuộc tính của triệu chứng.
- 1.6. Nhận thức được tầm quan trọng của tiếp xúc với bệnh nhân trong toàn bộ quy trình tiếp cận bệnh nhân.

2. Thái độ

Có thái độ tích cực nghiên cứu tài liệu và học tập tại lớp.

NỘI DUNG

1. ĐẠI CƯƠNG

Kỹ năng giao tiếp giữa thầy thuốc – bệnh nhân là xây dựng mối quan hệ tốt thầy thuốc với bệnh nhân, là nghệ thuật mà người thầy thuốc sử dụng ngay từ buổi đầu gặp bệnh nhân. Bệnh nhân luôn ở trạng thái lo lắng, bối rối, đôi khi hốt hoảng, tuyệt vọng. Chính nhờ giao tiếp tốt, thái độ phục vụ ân cần, thông cảm, mối quan hệ tốt đẹp với bệnh nhân và những lời nói động viên khuyến khích của người thầy thuốc sẽ giúp bệnh nhân dễ dàng bộc lộ các khó khăn của mình, đồng thời cảm thấy yên tâm và tin tưởng vào người thầy thuốc.

Kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân vô cùng quan trọng. Nếu có kỹ năng giao tiếp tốt thì người thầy thuốc có thể khai thác được các thông tin tế nhị và nhạy cảm mà bệnh nhân ngại nói ra. Nhờ đó mà chẩn đoán bệnh được chính xác.

Trong bài này chúng ta chỉ đề cập đến các kỹ năng giao tiếp trong lúc tiếp xúc ban đầu với bệnh nhân nhằm làm cho bệnh nhân dễ dàng khai bệnh và cảm thấy thoải mái, được quan tâm.

Chào hỏi bệnh nhân

Mỉm cười, chào hỏi bệnh nhân với giọng nói ân cần, phong cách thân thiện.

Tự giới thiệu về mình.

Mời bệnh nhân ngồi.

Khi chào hỏi, xưng hô với bệnh nhân phải phù hợp với tuổi, giới tính, phong tục tập quán.

Quan sát bệnh nhân

Luôn luôn chăm chú quan sát bệnh nhân một cách tế nhị và kín đáo.

Quá trình quan sát xảy ra từ lúc bắt đầu cho đến lúc kết thúc buổi giao tiếp.

Quan sát bề ngoài, ánh mắt nụ cười, vẻ mặt, các hành vi cử chỉ của bệnh nhân, để xưng hô phù hợp và thu được thông tin về bệnh tật của bệnh nhân.

Tạo môi trường giao tiếp thoải mái

Tôn trọng sự riêng tư và giữ bí mật cho bệnh nhân, tạo môi trường phòng vấn yên tĩnh, kín đáo, không bị quấy rầy, nói chuyện vừa đủ nghe.

Tạo bầu không khí giao tiếp thoải mái, ân cần.

Các tư thế giao tiếp

Phù hợp với tư thế bệnh nhân, nếu bệnh nhân ngồi thì thầy thuốc ngồi, nếu bệnh nhân đứng thì thầy thuốc đứng.

Tư thế giao tiếp “mặt đối mặt”, tốt nhất là ngồi cạnh bàn làm việc hơn là sau bàn để tiếp xúc bệnh nhân.

Khoảng cách thông thường là 0.5 m, nhưng sẽ thay đổi tùy theo tình huống, phù hợp với hoàn cảnh.

Ngôn ngữ

Khi giao tiếp với bệnh nhân, luôn sử dụng lời nói một cách nhẹ nhàng, ân cần thể hiện sự tôn trọng bệnh nhân.

Dùng các câu từ đơn giản, dễ hiểu.

Thận trọng khi dùng thuật ngữ chuyên môn, nếu dùng thuật ngữ chuyên môn thì phải giải thích rõ ràng.

Tránh lời nói có tính phê phán về đạo đức.

Không cáu gắt, quát tháo bệnh nhân dù bất cứ lý do gì.

Ngôn ngữ luôn nhẹ nhàng, đúng mực.

Đặt câu hỏi “mở” và câu hỏi “đóng” một cách có hiệu quả

Đầu tiên người thầy thuốc nên sử dụng câu hỏi mở để tạo điều kiện cho bệnh nhân kể lại hết những gì gây khó chịu, những gì họ cảm thấy, đồng thời giúp họ tự nhiên hơn.

Qua đó thu được nhiều thông tin hơn. Nếu dùng câu hỏi “đóng” lúc đầu sẽ bỏ lỡ nhiều thông tin có ích, quan trọng. Khi bệnh nhân trình bày các thông tin về mình qua câu hỏi mở thầy thuốc sẽ sàng lọc tìm ra những thông tin mấu chốt về bệnh tật của bệnh nhân. Lúc này thầy thuốc sẽ dùng câu hỏi đóng để kiểm tra và khẳng định những gì mình vừa thu nhận được.

Câu hỏi mở là câu hỏi mà bệnh nhân có thể trả lời câu dài, trình bày được thông tin mà mình muốn nói ra.

Câu hỏi đóng là những câu mà bệnh nhân chỉ trả lời đúng sai.

Đặt câu hỏi phải rõ ràng, dễ hiểu, đặc hiệu.

Mỗi lần chỉ hỏi một câu mà thôi.

Tránh đặt câu hỏi dẫn dắt.

Lắng nghe bệnh nhân

Trong tâm lý, người bệnh thường thích giải bày tình trạng bệnh và cảm thấy hài lòng nếu thầy thuốc biết lắng nghe.

Biểu lộ lắng nghe một cách chăm chú, cẩn thận và chủ động.

Không thể hiện sự thờ ơ, không nhìn chỗ khác.

Tránh cắt ngang lời nói của bệnh nhân hoặc bỏ đi hay viết lách.

Khen ngợi

Tìm cách khen ngợi bệnh nhân.

Khuyến khích bệnh nhân nói về mối quan tâm của họ.

Không phê phán, chê bai bệnh nhân.

Tác phong, trang phục

Áo blouse, mũ trắng sạch sẽ, chỉnh tề (trang phục cho Bác sĩ)

Tóc gọn gàng.

Tay chân sạch sẽ móng tay cắt ngắn.

Nghiêm túc nhưng luôn thân thiện.

Tuyệt đối khi tiếp xúc không hút thuốc lá và nhai kẹo cao su.

Thái độ

Lịch sự tôn trọng bệnh nhân

Ân cần quan tâm và đồng cảm với bệnh nhân.

Giao tiếp bằng lời một cách hiệu quả

Làm cho dễ dàng: bằng lời nói, cử chỉ, để khích lệ, động viên bệnh nhân nói tiếp.

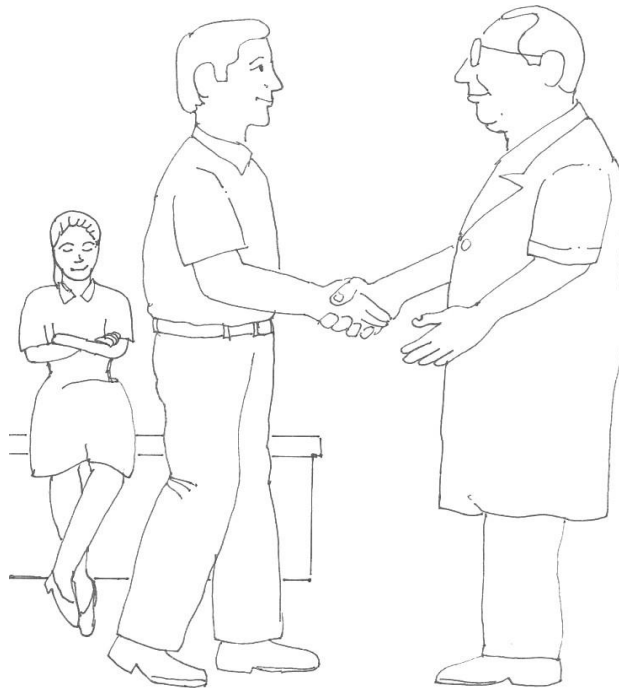
Hướng dẫn: giúp bệnh nhân sắp xếp các ý tưởng và trình bày thông tin theo trình tự chia sẻ các mối quan tâm và lo lắng một cách dễ dàng hơn.

Tóm tắt và kiểm tra.

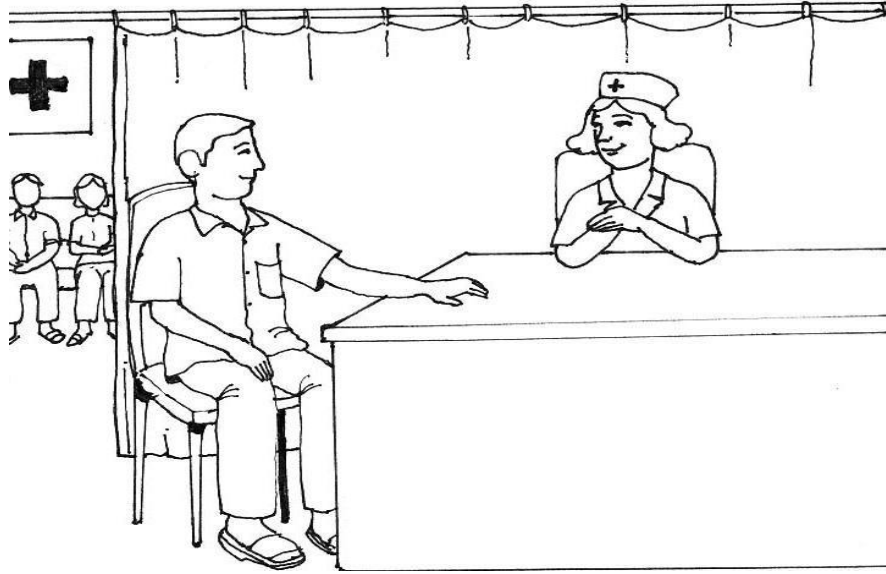
Đồng cảm.

Trấn an.

Bày tỏ tinh thần hợp tác.



Hình 1. Chào hỏi bệnh nhân.



Hình 2. Giao tiếp giữa thầy thuốc và bệnh nhân.

(Các hình ảnh trên do Bộ môn Giáo dục Sức khỏe thực hiện trên vi tính)

2. THỰC HÀNH ĐÓNG VAI

Trước khi đóng vai

Phát tài liệu lý thuyết thực tập trước 2 tuần.

Chuẩn bị trước bảng kiểm, các tình huống đóng vai.

Nêu mục tiêu.

Nêu phương pháp huấn luyện: đóng vai.

Nêu cách lượng giá: bảng kiểm.

Giao nhiệm vụ cụ thể cho sinh viên.

Chiếu băng video minh họa.

Trong đóng vai

Giáo viên

Quan sát.

Sinh viên

Sinh viên đóng vai thầy thuốc, vai bệnh nhân (do sinh viên hoặc bệnh nhân giả đóng) theo tình huống.

Quan sát, quay video trong khi sinh viên đóng vai.

Sau đóng vai

Sinh viên

Vai thầy thuốc: tự nhận xét đánh giá về kỹ năng giao tiếp của mình trong quá trình thực hành.

Vai bệnh nhân: phát biểu cảm xúc sau khi đóng vai.

Chiếu lại băng video.

Thảo luận.

Giáo viên

Nhận xét chung.

Rút ra bài học có ích về kỹ năng giao tiếp với người dân.

Bài 10: KỸ NĂNG KHAI THÁC BỆNH SỬ

MỤC TIÊU HỌC TẬP:

1. Kiến thức

- 1.1. Trình bày được tầm quan trọng của việc khai thác bệnh sử.
- 1.2. Trình bày được cách hỏi bệnh theo mẫu bệnh án từ phân hành chánh đến hết phần tiền sử.
- 1.3. Trình bày được bệnh sử sau khi đã hỏi bệnh.
- 1.4. Biết được thứ tự cách làm một bệnh án nội khoa tổng quát.

2. Thái độ

Có thái độ tích cực nghiên cứu tài liệu và học tập tại lớp.

NỘI DUNG

I. Giới thiệu

Hỏi bệnh sử là một kỹ năng lâm sàng nhằm thu thập những triệu chứng cơ năng và tính chất của những triệu chứng cơ năng của người bệnh. Để thu thập được các triệu chứng này đòi hỏi người nhân viên y tế phải có kỹ năng giao tiếp tốt và kỹ năng hỏi bệnh một cách đầy đủ và chi tiết. Bài viết này nhằm mục đích giúp người đọc có thể thực hiện việc khai thác bệnh sử trên một người bệnh cụ thể.

II. Mục tiêu

1. Xác định được triệu chứng chính khiến người bệnh cần sự hỗ trợ của nhân viên y tế
2. Khai thác được đầy đủ tính chất của một triệu chứng cơ năng

III. Nội dung

1. Triệu chứng chính

Triệu chứng chính là than phiền chính của người bệnh, đây là lý do khiến người bệnh phải đến các cơ sở y tế.

Ví dụ: cách nhập viện 3 ngày bệnh nhân bắt đầu sốt và mệt mỏi. Sốt không rõ nhiệt độ kèm theo lạnh run. Sốt mỗi ngày 1 cơn. Cùng ngày nhập viện bệnh nhân nôn ói nhiều lần, lúc đầu nôn ra thức ăn sau đó nôn ra nước. Kèm theo bệnh nhân đau đầu nhiều nên bệnh nhân đến bệnh viện. Trong trường hợp này lý do đến khám là đau đầu. Triệu chứng chính chính là chìa khóa giúp chẩn đoán tình trạng bệnh lý bệnh nhân đang mắc phải. Triệu chứng chính nên chỉ có một. Thường một triệu chứng do nhiều nguyên nhân gây ra, mỗi một nguyên nhân biểu hiện triệu chứng sẽ có những tính chất đặc trưng và dựa vào tính chất này của triệu chứng có thể giúp chẩn đoán bệnh. Ví dụ: nhồi máu cơ tim cấp gây đau giữa ngực kiểu đè nặng lên ngực. Kèm theo cơn đau có thể không lan hoặc lan lên vai trái, hàm dưới và hoặc bờ trụ cánh tay trái. Do đó một bệnh nhân đau kiểu đè nặng ở vùng giữa ngực và lan ra cánh tay thì ta có thể nghĩ đến nhồi máu cơ tim cấp.

Do đó từ một triệu chứng để chẩn đoán một bệnh thì việc cần làm là khai thác đầy đủ tính chất của một triệu chứng.

Trên thực tế việc hỏi bệnh sử kỹ giúp chẩn đoán khoảng 80 - 90% nguyên nhân gây ra bệnh. Bên cạnh đó việc hỏi bệnh sử kỹ giúp định hướng cơ quan bị tổn thương để từ đó thăm khám cơ quan nghi ngờ tổn thương kỹ càng hơn.

2. Khai thác bệnh sử

a. Nguyên tắc

- Cần có sự đồng thuận và hợp tác của người bệnh để thông tin được chính xác
- Cần có một cấu trúc bao gồm thời gian xuất hiện triệu chứng, hoàn cảnh khởi phát, tính chất và diễn tiến của triệu chứng.
- Dùng câu hỏi mở để thu thập thông tin và dùng câu hỏi đóng để xác nhận lại thông tin. Ví dụ câu hỏi mở: bác bị đau như thế nào?. Câu hỏi đóng: bác bị nặng ngực phải không?.
- Tránh dùng từ chuyên môn gây khó hiểu cho người được hỏi.

b. Sự đồng thuận

Người bệnh hợp tác tốt sẽ cung cấp thông tin chính xác. Với những người bệnh khi mới đến bệnh viện, họ sẽ cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác. Tuy nhiên với người bệnh đã nằm viện lâu, đang trong quá trình theo dõi thì họ sẽ hạn chế cung cấp thông tin và đôi khi không cho tiếp xúc. Việc này sẽ gây ra khó khăn cho sinh viên hoặc bác sĩ thực tập vì người bệnh cho rằng việc cung cấp thông tin sẽ không có ích gì cho họ.

Do đó sinh viên thực tập muốn khai thác thông tin của người bệnh rất cần sự hợp tác và chia sẻ thông tin từ bệnh. Muốn đạt được điều này sinh viên cần

- Tạo mối quan hệ với người bệnh : chào hỏi, đưa ra những câu hỏi thăm về tình hình sức khỏe của người bệnh (ví dụ hôm nay bác đã khỏe hơn chưa?...), động viên người bệnh (hôm nay trông bác có vẻ khá hơn hôm qua...).

- Mang lại lợi ích cho người bệnh như đo huyết áp giúp người bệnh, ghi hồ sơ diễn tiến của người bệnh với vai trò là một bác sĩ theo dõi bệnh nhân.

- Giải thích hoặc giới thiệu mục đích của việc hỏi và khám bệnh . (chào bác, tôi là sinh viên Y3, xin phép bác cho tôi hỏi về bệnh của bác để làm bệnh án báo cáo ạ.). Bên cạnh đó có những người bệnh không thể cung cấp thông tin bệnh sử như người có rối loạn tri giác, rối loạn tâm thần, trẻ em thì người thân có tiếp xúc gần với bệnh nhân sẽ giúp ích cho việc cung cấp thông tin.

c. Cấu trúc hỏi bệnh

- Xác định lý do đến khám. Như đã đề cập ở phần đầu phải xác định lý do chính khiến bệnh nhân phải đến bệnh viện.

- Thời gian bắt đầu xuất hiện của triệu chứng.

Thời gian này được tính từ lúc bệnh nhân xuất hiện triệu chứng cho đến lúc bệnh nhân đến khám.

Ví dụ: cách nhập viện 3 tháng bệnh nhân xuất hiện một cơn đau giữa ngực kéo dài 1 phút rồi tự hết. Cách nhập viện 5 giờ bệnh nhân đang xem tivi thì đột ngột đau ngực dữ dội và liên tục. Đau một lúc một nhiều nên được người nhà đưa đến bệnh viện. Như vậy trong trường hợp này triệu chứng được tính là từ 5 giờ.

Câu hỏi thường dùng là " bác bị như vậy từ lúc nào?".

- Hoàn cảnh khởi phát

" Lúc bị như vậy bác đang làm gì?".

Hoàn cảnh khởi phát là hoạt động, tâm trạng của bệnh nhân lúc xảy ra triệu chứng.

+ Người bệnh có thể đang trong trạng thái nghỉ ngơi hoặc đang làm một công việc cụ thể. Ví dụ cách nhập viện 2 giờ sau khi ăn no bệnh nhân có cảm giác nóng rát ở vùng giữa ngực kèm theo cảm giác buồn nôn.

+ Hoặc trạng thái tâm lý. Ví dụ sau khi cãi nhau với người nhà bệnh nhân cảm thấy đau tức ngực dữ dội.

- Tính chất của triệu chứng

Tính chất của triệu chứng giúp xác định hoặc định hướng nguyên nhân gây ra triệu chứng.

Tùy theo từng triệu chứng mà sẽ có những tính chất cần khai thác. Muốn khai thác được tính chất thì cần phải nắm rõ các tính chất của các triệu chứng có liên quan.

Ví dụ: đau là triệu chứng thường gặp nhất. Khi bệnh nhân đau thì cần hỏi đầy đủ các tính chất như sau:

- Đau ở đâu? Khi đau bác đau ở đâu? Khi hỏi câu hỏi này thì yêu cầu người bệnh dùng tay xác định chính xác vị trí đau

- Lan đi đâu? Nó có lan đi đâu không? Hay ngoài chỗ này ra bác còn đau chỗ nào khác.

- Cảm giác đau như thế nào? Với câu này nên để người bệnh tự mô tả. Không nên gợi ý kiểu như bác có đau đau như xé, bác có đau như giao đâm.

- Mức độ đau như thế nào? Có 2 công cụ là thang đau 10 và thang theo mức chịu đựng.

Thang đau 10 nên dùng để theo dõi cơn đau chứ không nên để đánh giá cơn đau ban đầu.

Câu hỏi "khi đau bác đau mấy phần 10". Câu này sẽ gây khó cho người bệnh vì họ không thể hình dung 10 phần sẽ như thế nào. Tuy nhiên nếu ta hỏi hôm nay bác có giảm đau còn mấy phần? Người bệnh có thể trả lời được. Tôi chỉ còn đau 3 phần.

Đánh giá theo mức chịu đựng gồm

- Đau nhẹ

- Đau vừa vừa (đau nhiều nhưng chịu đựng được.

- Đau nhiều (đau nhiều nhưng không chịu đựng được)

Câu hỏi hay dùng : bác đau nhiều không? Đau bác có chịu được không

- Thời gian mỗi cơn đau

+ Bác đau liên tục hay đau thành từng cơn?

+ Mỗi cơn kéo dài khoảng bao lâu?

- Yếu tố làm tăng đau: yếu tố làm tăng đau là gì? Thường do cơ xương khớp thì hoạt động của cơ thể như thở mạnh hay xoay trở sẽ làm đau tăng thêm. Đau đầu do thần kinh khi nghe tiếng động lớn hay gặp ánh sáng chói sẽ làm cho đau tăng thêm.

- Yếu tố làm giảm đau là gì?

- Các triệu chứng đi kèm là gì? Thường đau sẽ kèm theo các triệu chứng khác khi đó ta sẽ hỏi người bệnh ngoài triệu chứng đau ra bệnh nhân còn biểu hiện gì khác không?

- Diễn tiến của triệu chứng chính. Phần này nhằm mô tả những thay đổi trong triệu chứng của từ lúc khởi phát cho đến lúc thăm khám. Nên có những câu hỏi tùy thuộc vào tình huống của bệnh nhân. Bệnh nhân thấy triệu chứng nhiều hoặc thay đổi theo hướng nặng hơn nên đến bệnh viện. Người hỏi bệnh sẽ tập trung khai thác và tìm hiểu những thay đổi trong tính chất của triệu chứng

Ví dụ

+ Từ lúc bị như vậy bác có thấy bị nhiều hơn không? Thường thì người bệnh sẽ trả lời thấy nhiều hơn nên đến bệnh viện hoặc có điều trị ở nhà không giảm nên đến bệnh viện.

Với người bệnh đã điều trị cần hỏi kỹ

- có khám bác sĩ không?

- có được chẩn đoán bệnh gì trước đó không?

- có dùng thuốc chưa? Nếu rồi thì thuốc đó là gì?

d. Tránh dùng từ chuyên môn

Từ chuyên môn được dùng để trao đổi giữa những người lành trong cùng 1 lĩnh vực, nghĩa là đã có kiến thức cơ bản để hiểu từ chuyên môn đó. Vì vậy dùng từ chuyên môn khi hỏi bệnh sẽ gây khó hiểu cho người bệnh. Bên cạnh đó từ chuyên môn chỉ được dùng sau khi người hỏi bệnh khai thác các tính chất của triệu chứng và kết luận triệu chứng có liên quan đến từ chuyên môn đó.

Thay vì hỏi : bác có bị đau thắt ngực không. Người bệnh không hiểu đau thắt ngực là gì, hoặc người bệnh có thể trả lời theo cách hiểu của người bệnh. Nên hỏi : bác cảm thấy đau như thế nào?

Thay vì hỏi: bác có cơn khó thở kịch phát về đêm. Người bệnh sẽ không hiểu khó thở kịch phát về đêm là gì.

Nên hỏi: tối bác ngủ thế nào? Bác có bị khó thở không? Bác ngủ bao lâu thì bị khó thở? Lúc khó thở bác hít vô hay thở ra khó? Bao lâu thì hết khó thở? Làm sao bác hết khó thở...

IV. Kết luận

Hỏi bệnh sử đầy đủ và chi tiết giúp cho việc chẩn đoán hoặc định hướng cơ quan bị tổn thương. Hỏi bệnh sử cần theo cấu trúc thời gian, hoàn cảnh, tính chất và diễn tiến. Nên dùng câu hỏi mở và tránh dùng từ chuyên môn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Thị Nhuận (2006): Tâm lý Y học, Nxb Y học, Hà Nội.
- [2] Bộ Y tế (2005), Khoa học hành vi và giáo dục sức khỏe, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội.
- [3] “Giáo trình tâm lý học xã hội” - PGS.TS Trần Thị Minh Đức chủ biên (2012).
- [4] “Các hình thức giao tiếp phổ biến trong hành vi tổ chức” (2015) - PGS.TS. Bùi Anh Tuấn chủ biên.