

KỸ NĂNG XÃ GIAO

Xã giao đóng vai trò rất quan trọng trong giao tiếp hằng ngày cũng như giao tiếp trong kinh doanh. Xã giao giúp duy trì mối quan hệ giữa hai bên ở một nhịp độ nhất định, tạo cơ hội cho những đợt thăng trầm sau này.

I. CÁC QUI TẮC XÃ GIAO THÔNG DỤNG:

1. Qui tắc bắt tay: Cái bắt tay thể hiện sự thân thiện, hữu hảo, lịch sự và văn minh. Khi bắt tay, cần chú ý đến một số điểm như sau:

- Thứ tự trước sau: người đưa tay ra trước cho đối tác bắt tay thường là người thuộc thế hệ trước, cấp trên, chủ nhà hoặc là người phụ nữ.

- Sự kịp thời: khi đối tượng đã đưa tay ra cho chúng ta bắt, cần kịp thời bắt tay họ, tránh chậm trễ, thờ ơ.

- Thời gian: thông thường thời gian diễn ra cái bắt tay tương đương với thời gian chào hỏi.

- Cử chỉ phụ: người hơi nghiêng về phía trước, mắt nhìn thẳng vào đối tượng, miệng cười tự nhiên, có thể vừa bắt tay vừa chào hỏi.

- Động thái chính: đưa tay phải ra, nhẹ nhàng nắm vào bàn tay đối tượng (hai lòng bàn tay úp vào nhau), nắm chặt vừa phải, lắc nhẹ bàn tay hai ba cái. Lực bắt tay cần vừa phải, không nên bóp tay đối tượng quá chặt, kể cả nam giới bắt tay với nhau. Nếu người phụ nữ bắt tay với nam giới thì nên đưa tay tiếp xúc nhẹ với tay của nam giới, không nên bóp sát tay mình vào tay đối tượng.

2. Ý nghĩa hướng lòng bàn tay: khi bắt tay nếu lòng bàn tay của bạn hướng xuống dưới thì có nghĩa là bạn bày tỏ thái độ muốn chi phối đối tượng (thích hợp với người có địa vị cao, có quyền lực...); nếu lòng bàn tay của bạn hướng lên trên thì có nghĩa là bạn bày tỏ thái độ chịu sự chi phối đối tượng (chỉ thích hợp khi người ta muốn bày tỏ lòng kính trọng, sự cung kính); nếu lòng bàn tay thẳng góc với mặt đất thì có nghĩa là bạn bày tỏ thái độ muốn có sự đối xử bình đẳng (thích hợp giữa bạn bè, đồng nghiệp, người có địa vị xã hội ngang hàng).

3. Qui tắc giới thiệu:

Giới thiệu là công việc đầu tiên kiến tạo một mối quan hệ chính thức giữa các cá nhân. Do đó, giới thiệu cũng rất quan trọng và có những điểm cần chú ý như sau:

- Thứ tự trước sau: Người có địa vị xã hội cao hơn thường được giới thiệu sau, người có địa vị xã hội thấp hơn được giới thiệu trước. Như vậy, người ít tuổi hơn được giới thiệu với người lớn tuổi hơn, người có chức vụ thấp hơn được giới

thiệu với người có chức vụ cao hơn, người đàn ông được giới thiệu với người phụ nữ, người phụ nữ chưa lập gia đình được giới thiệu với người phụ nữ đã có gia đình. Trong trường hợp hai người có cùng địa vị xã hội thì người có mặt sau được giới thiệu với người đã có mặt trước.

- Động thái chính: tư thế đứng của người tiến hành giới thiệu phải nghiêm chỉnh, đưa tay phải về phía người cần được giới thiệu và giới thiệu người đó với người nhận sự giới thiệu bằng những lời lễ lịch sự, ngắn gọn, thông thường là họ tên, chức vụ, địa vị xã hội hoặc một vài thông tin ngắn gọn của người được giới thiệu để họ có cơ hội bắt đầu làm quen với nhau.

- Giới thiệu tất cả các bên: người tiến hành giới thiệu phải lần lượt giới thiệu hai bên với nhau chứ không được dừng lại ở việc giới thiệu một bên. Nếu có nhiều người cùng có mặt quây quần lại với nhau, người tiến hành giới thiệu phải tuần tự giới thiệu mọi người đang cùng có mặt ngay thời điểm đó vì đây là phép lịch sự thông thường, ví dụ “ Xin hân hạnh giới thiệu với các ông, đây là các nhân viên của tôi, anh Nguyễn Văn A – trưởng phòng kinh doanh, anh Trần B – trợ lý cho anh A. Còn sau đây, xin giới thiệu với các anh em (hoặc: với A và B), đây là các vị ở các công ty đối tác của công ty chúng ta: ông Lý C – giám đốc kinh doanh Công ty X; ông Phạm D – trợ lý Tổng giám đốc công ty Y và ông Nguyễn Vinh E – trưởng phòng kinh doanh ở cùng công ty ông Phạm D. Còn ông đây, tôi cũng chưa được quen biết, nhờ các ông giới thiệu cho chúng tôi được làm quen” (trong nhóm khách có 01 người mà người giới thiệu cũng chưa biết, nhưng theo phép lịch sự, những người kia có khả năng có địa vị xã hội cao hơn nhân viên của mình nên anh ta được phép tiến hành giới thiệu nhân viên của mình trước và đề nghị những người khách giới thiệu cho mình làm quen người còn lại).

- Lưu ý cho các bên được giới thiệu: khi được giới thiệu, các bên có thể vừa nghe vừa bắt tay và chào nhau hoặc đợi giới thiệu xong mới bắt tay và chào nhau. Thông thường, người nhận được sự giới thiệu sẽ phát tín hiệu tiến hành làm quen trước. Ví dụ, ông X được giới thiệu với ông Y thì thường ông Y sẽ đưa tay ra trước để bắt tay và nói “hân hạnh được biết anh”; ông X vừa bắt tay vừa đáp tạ “rất hân hạnh được quen biết ông”.

- Lưu ý khi tự giới thiệu bản thân: khi tự giới thiệu bản thân mình cần chú ý một số điểm như sau:

Không nên khoe khoang bản thân quá mức dù một ít thông tin về bản thân là cần thiết.

Không nên ngắt lời người khác để tự giới thiệu về mình.

Có thái độ trang trọng đúng mực, không nên quá cầu kỳ cũng không nên quá xuề xòa.

Nếu người được bạn tự giới thiệu với họ vẫn chưa nhớ được tên của bạn thì cứ thẳng thắn giới thiệu lại thêm một lần nữa.

Không nên chỉ giới thiệu mình với một nhân vật đặc thù mà nên tìm cơ hội để giao thiệp với nhiều nhân vật khác nữa.

4. Quy tắc sử dụng danh thiếp:

Danh thiếp thường được trao trực tiếp cho đối tượng dù cho đó là cuộc giao tiếp không chính thức hay chính thức. Trên danh thiếp thường thể hiện những thông tin ámanh tính giới thiệu khi quát về địa vị xã hội của người chủ danh thiếp nên việc sử dụng danh thiếp cần có thái độ đúng mực. Danh thiếp có thể trao khi gặp gỡ; gởi cho đối tượng để thiết lập một cuộc hẹn; gởi kèm theo quà tặng, thiệp chúc mừng, thư chia buồn; khi đến thăm hoặc làm việc mà không gặp được đối tượng. Sau đây là một số nguyên tắc cơ bản khi trao danh thiếp trực tiếp:

- Thứ tự trước sau: người chủ được phép trao danh thiếp trước trong lần gặp gỡ đầu tiên; người có địa vị xã hội thấp hơn, nhỏ tuổi hơn trao danh thiếp cho người có địa vị cao hơn, lớn tuổi hơn. Đối với người nước ngoài thì cần chú ý thứ tự theo phong tục của họ để tỏ ra lịch sự, ví dụ đối với người Anh thì người chủ trao danh thiếp trước còn người Pháp thì người khách trao danh thiếp trước.

- Động thái chính: có thái độ trân trọng, hai tay nhẹ nhàng cầm ở hai đầu danh thiếp, nâng danh thiếp ở độ cao ngang ngực. Sau khi nhận được danh thiếp cần phải xem nội dung danh thiếp một lượt, những chỗ không rõ thì có thể lịch sự hỏi đối tượng. Không nên cất danh thiếp đi mà không đọc qua nội dung. Danh thiếp có thể cất vào hộp đựng, kẹp đựng danh thiếp mang theo người hoặc được để trên bàn. Nếu để danh thiếp trên bàn thì tuyệt đối không được dùng vật gì đó đè lên trên vì như thế là bất kính.

- Hỏi xin danh thiếp: trong trường hợp cần có danh thiếp của đối tượng, bạn nên chào đối tượng, trao danh thiếp của mình cho đối tượng và hỏi xin danh thiếp một cách lịch sự, không nên quá kèo nài nếu đối tượng chưa thể đáp ứng ngay yêu cầu đó của bạn.

II. GÂY THIỆN CẢM TRONG XÃ GIAO:

Có nhiều cách để gây thiện cảm trong giao tiếp như là thông qua phục trang; thông qua tư thế, dáng điệu, cử chỉ; thông qua cách nói chuyện... Cách

gây thiện cảm hiệu quả nhất trong giao tiếp đó là thông qua cách nói chuyện. Cách nói chuyện trong giao tiếp sẽ thể hiện trình độ văn hóa, học thức, trình độ hiểu biết, kinh nghiệm sống và xử thế của bạn. Có một số điểm cần chú ý khi nói chuyện với người khác:

Thành thật chú ý đến người khác, đừng cố gắng bắt người khác chú ý đến mình.

Giữ nụ cười trên môi thường xuyên.

Cố gắng nhớ được tên người đối thoại.

Lắng nghe đối tượng nói và khuyến khích đối tượng nói về họ.

Làm cho họ thấy được sự quan trọng của họ.

Không nên ham tranh luận, không nên hiếu thắng.

Tôn trọng ý kiến của người đối thoại, chân thành xem xét quan điểm của họ.

Can đảm nhận mình sai.

Lời nói phải ôn tồn, tránh sảng giọng.

Dẫn dắt đối tượng bằng những câu hỏi dễ, tránh bắt bí đối tượng.

Tạo cho họ niềm tin họ đang hành động theo ý kiến đúng của họ.

Tạo ra bầu không khí ganh đua cao thượng.

Tỏ ra có sự đồng cảm với những ý tưởng của họ.

“Tiên lễ hậu binh”: trước khi phê bình hãy tìm điểm để khen họ.

Không nên ra lệnh kiểu kẻ cả, cửa quyền để khuyến nủ đối tượng.

Nêu cao tinh thần tự phê bình.

Khi phê bình cần chú ý giữ thể diện cho đối tượng.

Tạo cho đối tượng thanh danh để đối tượng lo giữ cái thanh danh đó.

1. Những khía cạnh cần chú ý trong xã giao:

Xã giao là một hoạt động gần như rất thân thuộc với mọi cá nhân trong giao tiếp hằng ngày cũng như giao tiếp kinh doanh, tuy vậy, chúng ta cũng cần chú ý một số khía cạnh như sau:

- Kết hợp tính khoa học với tính nghệ thuật:

Tính khoa học trong xã giao đòi hỏi chúng ta phải sử dụng những hành vi, cử chỉ, động tác phù hợp với đối tượng, nội dung, hình thức, tính chất, hoàn cảnh... của cuộc giao tiếp. Tuy nhiên, việc sử dụng chúng phải mang tính linh hoạt, biến hoá, khéo léo, không nên cứng nhắc, tức là phải vận dụng đúng cách. Ví dụ, thông thường giữa những người cùng tuổi tác, địa vị xã hội thì việc vỗ vai nhau thể hiện tình thân mật, đoàn kết nhưng nếu áp dụng khi mối quan hệ vẫn

còn sơ tình thì có thể dẫn đến sự ngộ nhận về một thái độ bất lịch sự hoặc đối với những người khó tính (hay khi họ đang có chuyện bức mình) có thể dẫn đến cảm giác khó chịu.

- Kết hợp tính dân tộc và tính quốc tế:

Mỗi dân tộc trên thế giới đều có những nét đặc trưng riêng trong giao tiếp. Để thể hiện sự lịch thiệp và lòng hiếu khách, khi tiếp xúc với những người khác dân tộc hoặc khác nền văn hoá, chúng ta thường phải chú ý tôn trọng những điểm đặc trưng riêng của họ, ví dụ, cấm kỵ việc mời người Ấn Độ ăn thịt bò hoặc nói xấu hoàng gia đối với người Nhật Bản. Tuy nhiên, những biểu hiện của sự lịch thiệp và lòng hiếu khách ấy không được đánh mất bản sắc dân tộc của mình. Những thông lệ quốc tế cần được vận dụng hài hoà với những đặc thù của dân tộc, tính dân tộc cần được bổ sung, tôn trọng bởi tính quốc tế. Việc kết hợp giữa tính quốc tế và tính dân tộc trong giao tiếp để thể hiện được lòng tự hào dân tộc và sự bình đẳng giữa các dân tộc, các nền văn hoá trong giao tiếp.

- Kết hợp truyền thống và hiện đại:

Giao tiếp sẽ chắc chắn tạo ra sự tiếp xúc giữa tính hiện đại và tính truyền thống. Trong sự tiếp xúc đó cần phải gạt bỏ những nét tinh tuý của tính hiện đại để bổ sung cho tính truyền thống, cải tiến tính truyền thống, làm cho sự xưa cũ của tính truyền thống trở nên thích hợp với sự tiến bộ của tính hiện đại. Việc hiện đại hoá cái truyền thống cần dựa trên quan điểm duy vật biện chứng, không nên phủ định sạch trơn cái truyền thống mà nên có sự kế thừa có gạt bỏ.

2. Kỹ năng gợi mở:

Nếu chúng ta chỉ lắng nghe một cách khiên cưỡng mà không tạo ra sự khuyến khích đối tượng nói thì có khi họ lại cảm nhận theo hướng tiêu cực rằng chúng ta đang cảm thấy họ nói rất nhàm chán. Do đó, khi lắng nghe chúng ta cũng cần phải tìm cách làm cho đối tượng có hứng khởi để nói cho chúng ta nghe bằng các cách sau đây:

Có những cử chỉ, thái độ thể hiện sự thông cảm, thấu hiểu vấn đề của họ như gật đầu ở những chi tiết mà hai bên có cùng quan điểm; ánh mắt thể hiện sự thông cảm, chia sẻ; nụ cười chia sẻ.

Tạm gác lại những quan điểm riêng tư để cùng tìm hiểu quan điểm của họ, có thể đề ra những câu hỏi, những câu cảm thán để khuyến khích họ nói như: “Ồ, vậy sao?”, “Rồi sau đó sao nữa?”, “Nói rõ hơn chút xíu đi”, “À, thì ra là vậy!”.

Trong khoảng thời gian “chết” nên hướng sự chú ý của mình vào người nói như về chờ đợi họ tiếp tục nói, bổ sung thêm thông tin gì đó.

Phản hồi “đưa đẩy”: là cách phản hồi vô thưởng vô phạt, giống như truyền thêm lực cho họ nói tiếp, như là: “À, tôi hiểu, tôi hiểu”.

3. Kỹ năng phản ánh:

Nếu chúng ta chỉ đơn thuần nghe và thấu hiểu một mình mà không hề có sự phản ánh trở lại cho người nói biết rằng mình đã nắm được vấn đề họ nói như thế nào thì đó là một sự thiếu sót khá lớn. Bởi vì trong khi họ nói có thể chúng ta đã không lĩnh hội một cách chính xác ý họ trình bày. Vì vậy, sau khi nghe xong chúng ta cần phải phản ánh lại cho người nghe. Cách phản ánh chân thực và thông thường nhất là diễn đạt lại những gì họ đã nói một cách ngắn gọn và chân thực theo ý chúng ta để người nói có cơ hội kiểm chứng lại những thông tin họ đã truyền đi có được thu thập tốt hay không, có sự nhầm lẫn nào giữa hai bên hay không. Cái cần thiết nhất đó là sự phản ánh phải lột tả chân thực sự tiếp thu thông tin và cách hiểu từ phía chúng ta, nếu không có thể khiến cho đối tượng cho rằng chúng ta đã nghe tốt và hiểu đúng trong khi thực chất là chúng ta hiểu sai ý của họ.

