

KỸ NĂNG LẮNG NGHE

I. KHÁI NIỆM:

Kỹ năng lắng nghe là kỹ năng lĩnh hội thông tin một cách hiệu quả trong giao tiếp xã hội. Cụ thể là: nghe một cách chăm chú, nghe đầy đủ những lời người ta nói với mình, khuyến khích cho người ta nói hết lời, để nắm được ý đằng sau lời; lắng nghe còn là nghe cho được những điều người ta không thể nói bằng lời.

II. VAI TRÒ CỦA LẮNG NGHE:

Trong giao tiếp thông thường, lắng nghe có những lợi ích sau đây:

1. Thỏa mãn nhu cầu của đối tượng: không có gì chán bằng khi mình nói mà không ai thèm nghe. Vì vậy khi bạn lắng nghe người ta nói, chứng tỏ bạn biết tôn trọng người khác và có thể thỏa mãn nhu cầu tự trọng của người nói.

2. Thu thập được nhiều thông tin hơn: bằng cách khuyến khích người ta nói bạn sẽ có được nhiều thông tin, từ đó có cơ sở để quyết định. Bạn càng có nhiều thông tin thì quyết định của bạn càng chính xác.

3. Tạo được mối quan hệ tốt đẹp với người khác: khi một người tìm được một người có cảm tình lắng nghe thì sẽ nảy sinh mối quan hệ tốt đẹp. Lắng nghe giúp xây dựng mối quan hệ thiện cảm giữa người nói và người nghe.

4. Tìm hiểu người khác được tốt hơn. Lắng nghe giúp bạn nắm bắt được tính cách, tính nết và quan điểm của họ, vì họ sẽ bộc lộ con người của họ trong khi nói. Giúp người khác có được sự lắng nghe có hiệu quả bằng cách tạo dựng một không khí lắng nghe tốt, bạn sẽ thấy rằng những người nói chuyện với bạn trở thành những người lắng nghe có hiệu quả.

5. Lắng nghe còn giúp ta giải quyết nhiều vấn đề, nhiều sự mâu thuẫn không giải quyết được chỉ vì hai bên không chịu lắng nghe để hiểu nhau. Bằng sự cởi mở của mình và bằng cách thuyết phục người ta nói, hai bên sẽ phát hiện ra những nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn và cùng nhau đưa ra các giải pháp để thoát ra khỏi sự xung đột đó.

III. NHỮNG TRỞ NGẠI NGĂN CẢN SỰ LẮNG NGHE HIỆU QUẢ:

1. Tốc độ suy nghĩ: mọi người cứ tưởng rằng khi người ta nói mình nghe chăm chú, nhưng thực tế tốc độ tư duy của chúng ta cao hơn nhiều so với tốc độ người ta nói, nên rất dễ phân tán tư tưởng, vì thời gian dư ra thường được dùng để suy nghĩ về một cái gì khác.

2. Sự phức tạp của vấn đề: chúng ta thường dễ nghe người mà chúng ta thích và những vấn đề mà mình quan tâm hơn. Khi có sự khó khăn trong sự theo dõi một vấn đề người ta thường chọn con đường dễ nhất là bỏ đi, không thêm để ý đến nó nữa.

3. Do không được luyện tập: đa số người ta nghe không có hiệu quả vì không được dạy về cách lắng nghe. Từ nhỏ cho đến lúc trưởng thành, thường thì người ta dành nhiều thời gian cho việc tập nói, tập viết, tập đọc, chứ còn tập trung lắng nghe thì không.

4. Thiếu sự quan tâm và sự kiên nhẫn: thiếu sự quan tâm và sự kiên nhẫn đối với ý nghĩ của người khác hoặc không hợp với họ, làm cho nhiều người trở thành nghe kém.

5. Thiếu sự quan sát bằng mắt: khi nghe cần phải nắm bắt được cả những thông tin không bằng lời, như nét mặt, ánh mắt, nụ cười, dáng điệu, cử chỉ...để biết thêm về thái độ và cảm nghĩ của đối tượng.

6. Những thành kiến tiêu cực: thường người ta có khuynh hướng lắng nghe một cách chủ quan, nên những thành kiến tiêu cực khiến người ta không chú ý lắng nghe nữa. Những thành kiến đó có thể xuất phát từ cách ăn mặc, tóc tai, dáng vẻ bề ngoài, giọng nói, cách sử dụng từ ...của đối tượng.

7. Uy tín của người nói: thường uy tín làm tăng sức ám thị, nên khi chúng ta nghe một người có uy tín nói về những vấn đề mà mình quan tâm, thì chúng ta dễ bị mất tính phê phán và nghe một cách mù quáng.

8. Do những thói quen xấu khi lắng nghe:

- Giả bộ lắng nghe: nhiều khi chúng ta vẫn nhìn chăm chăm vào người đối thoại, đáp lại người nói bằng cử chỉ và lời nói, nhưng thực ra chúng ta đang nghĩ về một điều gì khác. Chúng ta cố gắng tỏ ra chú ý lắng nghe để an ủi họ đồng thời để che mắt người khác việc chúng ta đang mơ màng.

- Hay cắt ngang: khi tiếp chuyện, chưa kịp hiểu người nói trọn vẹn thì ta đã giải thích, an ủi, khuyên lơn, đưa ra giải pháp.

- Đoán trước thông điệp: khi nghe bạn nghĩ rằng bạn có thể đoán trước được điều mà đối tượng sắp nói cũng có thể làm lạc hướng và cản trở việc lắng nghe thực sự.

d. Nghe một cách máy móc: có khi bạn nghe rất rõ mọi chi tiết của câu chuyện, nhưng bạn lại không nắm được vấn đề chỉ vì bạn nghe chúng một cách máy móc mà không biết khái quát vấn đề.

- Buông xuôi sự chú ý: lắng nghe là phải tập trung chú ý cao độ, tuy nhiên khi sự chú ý đạt đến mức bão hòa, chúng ta có xu hướng tự nhiên muốn buông trôi, không muốn nghe nữa. Khi đó chỉ cần một tiếng động nhỏ hay là

một bóng người đi ngoài hành lang đều có thể làm cho chúng ta di chuyển sự chú ý sang những đối tượng mới.

- Nghe một cách hững hờ, lơ đãng (vừa nghe vừa ngó lơ chỗ khác, vừa nghe vừa làm việc khác, vừa nghe vừa liếc đồng hồ)

IV. THAO TÁC LẮNG NGHE HIỆU QUẢ:

1. Nghe một cách chăm chú:

- Mắt nhìn thẳng vào người nói.
- Tập trung đón nhận từng lời.
- Khao khát muốn nghe.

2. Nghe hết, nghe đầy đủ những lời người ta nói:

- Không tỏ ra sốt ruột, nôn nóng, vội vàng.
- Không cố lướt qua, ngắt lời người nói
- Khuyến khích cho người ta nói hết lời: gật đầu, sử dụng những lời động viên .

3. Nắm cho được ý đằng sau lời:

- Nhiều khi nói vậy mà không phải vậy.
- Lắm lúc phải nói bóng, nói gió, nói gần, nói xa
- Im lặng cũng là một thông điệp.

4. Nghe và nghe cho được những điều người ta không thể nói bằng lời:

- Người ta nói bằng lời thì chúng ta nghe bằng tai. Người ta không nói bằng lời thì chúng ta nghe bằng cả tấm lòng của mình.
- Không nói được nên lời thì người ta nói bằng tín hiệu phi ngôn ngữ.

5. Xử lý thông tin:

Sau khi thu thập thông tin, chủ thể phải xử lý thông tin bằng cách:

- Tổng hợp nhanh trong tâm trí
- Đối chiếu với thông tin có sẵn
- Khái quát để rút ra kết luận mới
- Ra quyết định ứng xử.