

CHƯƠNG IV: PHONG CÁCH GIAO TIẾP

I. Khái niệm phong cách giao tiếp

1. Định nghĩa:

Trong cuộc sống, ở mỗi con người hay nhóm người dần hình thành riêng những nét riêng trong lời nói, cử chỉ, điệu bộ, hành động. Chúng tạo nên phong cách giao tiếp riêng của người đó hoặc nhóm người đó. Vậy, phong cách giao tiếp là gì?

Phong cách giao tiếp là hệ thống những lời nói, cử chỉ, điệu bộ, động tác, các ứng xử tương đối ổn định của mỗi con người hoặc mỗi nhóm người trong giao tiếp.

Ví dụ: Khi có một người khách đến nhà, có người thì bước nhanh đến đón khách, chìa tay ra khách bắt, còn có người thì đứng ở một vị trí, chờ khách vào mới chìa tay ra..

2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp

Phong cách giao tiếp có 3 đặc trưng cơ bản sau đây:

2.1. Tính ổn định

Tính ổn định của phong cách giao tiếp thể hiện ở chỗ, phong cách giao tiếp của mỗi con người, mỗi nhóm người là tương đối như nhau trong những tình huống giao tiếp khác nhau. Chẳng hạn, một giáo viên có phong cách giảng bài chậm rãi, ung dung, thư thái, thì không chỉ trên bục giảng mà ngay cả với đồng nghiệp hay người thân trong gia đình người đó cũng thường nói chậm rãi, ung dung, thư thái như vậy.

Tính ổn định của phong cách giao tiếp được quy định bởi nhiều yếu tố, trong đó cơ bản là:

- Đặc điểm thể chất cá nhân
- Nghề nghiệp
- Đặc trưng của thời đại

2.2. Tính chuẩn mực

Giao tiếp là một hành vi xã hội phổ biến của con người. Nó được quy định bởi các chuẩn mực xã hội, như đạo đức, văn hoá, thẩm mỹ, pháp luật; phong tục, tập quán, truyền thống, lễ giáo và các nguyên tắc khác được ấn định trong giao tiếp.

Ví dụ: Một học sinh muốn trả lời câu hỏi của thầy giáo thì câu mở đầu phải là: “Em thưa thầy . . .”; một nhân viên khi báo cáo kết quả với giám đốc thì phải: “Thưa giám đốc. . .”.

Trong giao tiếp, nếu ta không tuân thủ các chuẩn mực, các quy tắc, thì chúng ta dễ bị đánh giá là “thiếu văn hóa”, “thiếu giáo dục”, “hỗn láo” hoặc nhẹ nhàng hơn là “không lịch sự”.

2.3. Tính linh hoạt của phong cách giao tiếp

Trong phong cách giao tiếp của mỗi con người, bên cạnh những yếu tố ổn định, khó thay đổi, còn có những yếu tố được thay đổi theo tình huống giao tiếp, chúng giúp con người có những lời nói, cử chỉ, điệu bộ phù hợp phù hợp với các tình huống giao tiếp cụ thể. (ví dụ - sinh viên).

Comment [U17]: không rõ ràng

Như vậy, tính linh hoạt trong phong cách giao tiếp nói lên sự khéo léo, mềm dẻo của mỗi con người trong giao tiếp, ứng xử với người khác nhằm giúp cho quá trình giao tiếp đó đạt hiệu quả.

II. Các loại phong cách giao tiếp

Phong cách giao tiếp của mỗi con người có những nét riêng không ai giống ai. Nói cách khác phong cách giao tiếp của con người là rất đa dạng và phong phú. Tuy vậy, căn cứ vào những nét nổi trội, điển hình, nhiều nhà tâm lý học phân biệt 3 loại phong cách giao tiếp: Phong cách dân chủ, phong cách độc đoán và phong cách tự do.

1. Phong cách giao tiếp dân chủ

Phong cách giao tiếp dân chủ biểu hiện qua những nét nổi bật sau đây:

- + Bình đẳng, gần gũi, thoải mái
- + Tôn trọng đối tượng giao tiếp, chú ý đến đặc điểm tâm lý cá nhân của họ
- + Lắng nghe đối tượng giao tiếp

Phong cách giao tiếp dân chủ làm cho đối tượng giao tiếp cảm thấy thoải mái, yên tâm, tự tin, giúp họ phát huy được tính độc lập, chủ động, sáng tạo trong công việc. Chính vì vậy, người có phong cách giao tiếp dân chủ thường được nhiều người yêu mến, kính trọng và tin tưởng.

Tuy nhiên, dân chủ phải có nguyên tắc, không xoá nhoà mọi ranh giới giữa người này và người khác trong giao tiếp. Trong tình trạng ngược lại sẽ đến tình trạng “cá mè một lứa”, xuề xoà, “dân chủ quá trớn”. Đặc biệt, trong giao tiếp mang tính chất công việc, dù người đối thoại có thoải mái đến mức độ nào đi chăng nữa, thì vẫn có những nguyên tắc mà chúng ta không được bỏ qua.

2. Phong cách giao tiếp độc đoán

Ngược với phong cách dân chủ là phong cách độc đoán. Người có phong cách giao tiếp độc đoán thường đề cao nguyên tắc, đòi hỏi ranh giới phải được tôn trọng. Họ thường hành động một cách cứng rắn, kiên quyết, đánh giá và ứng xử mang tính đơn phương, một chiều cứng nhắc, xuất phát từ ý của mình, ít chú ý đến người khác, vì vậy không ít người ngại tiếp xúc với họ.

Ở những tổ chức mà người lãnh đạo là người có phong cách độc đoán, tính tích cực, chủ động, sáng tạo của nhân viên khó được phát huy. Tuy nhiên, trong hoàn cảnh phức tạp, khẩn cấp, đòi hỏi một con người quyết đoán, dám chịu trách nhiệm thì phong cách giao tiếp độc đoán thường phát huy được tác dụng.

3. Phong cách giao tiếp tự do

Người có phong cách giao tiếp thường được biểu hiện ở một số điểm sau:

+ Hành vi, lời nói, ứng xử, thái độ bị chi phối bởi tâm trạng, cảm xúc và tình huống. Do đó, các nguyên tắc, chuẩn mực nhiều khi bị coi nhẹ.

Ví dụ: Một người lãnh đạo thường dễ dàng bỏ qua, không xử lý vi phạm kỷ luật của nhân viên, hoặc nhân viên thích nghi sớm thì cho nghỉ ngay, không cần biết lý do có thoả đáng hay không.

+ Mục đích, nội dung và đối tượng giao tiếp thường dễ dàng thay đổi

Ví dụ: Anh A đang đi cùng B thì gặp C, A dừng lại trò chuyện cùng C và quên luôn cả B đang đứng chờ và việc mà A đang giúp B.

+ Quan hệ giao tiếp rộng nhưng hời hợt, không sâu sắc.

Phong cách giao tiếp tự do có ưu điểm là làm cho đối tượng giao tiếp cảm thấy thoải mái, được tôn trọng, do đó phát huy được tính tích cực của họ, đặc biệt là với những người có ý thức tự giác cao. Song, người có phong cách giao tiếp tự do cũng dễ bị người khác coi thường, dễ bị đánh giá là thiếu đứng đắn và thiếu nghiêm túc.

Như vậy, ba loại phong cách trên đều có những mặt mạnh và mặt yếu của nó. Không có loại nào tối ưu cho mọi trường hợp. Chúng ta phải biết kết hợp cả 3 loại phong cách giao tiếp và tùy thuộc vào tình huống cụ thể mà thể hiện phong cách giao tiếp tối ưu nhất.

CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP

Comment [U18]: bỏ

Câu 1. Nêu khái niệm và những đặc trưng cơ bản của phong cách giao tiếp.

Câu 2. Tính ổn định của phong cách giao tiếp là gì? Tại sao phong cách lại có tính ổn định?

Câu 3. Tính linh hoạt của phong cách giao tiếp biểu hiện như thế nào? Theo bạn, phong cách giao tiếp của bạn là mềm dẻo hay cứng nhắc?

Câu 4. Tính chuẩn mực của phong cách giao tiếp biểu hiện như thế nào? Theo bạn, trong giao tiếp, ứng xử với những người xung quanh, bạn có chuẩn mực không?

Câu 5. Nêu những đặc điểm cơ bản của mỗi loại phong cách giao tiếp. Theo bạn, bạn thuộc loại phong cách giao tiếp nào?

Câu 6. Những khẳng định sau đây là đúng hay sai?

a. Phong cách giao tiếp của một người càng ổn định thì càng dễ phân biệt người đó với những người khác.

b. Dù ở mức độ nào, phong cách giao tiếp của một con người luôn vừa có tính ổn định, tính linh hoạt và tính chuẩn mực.

c. Tính linh hoạt và tính chuẩn mực của phong cách giao tiếp mâu thuẫn với nhau: Một con người thể hiện tính linh hoạt càng cao thì tính ổn định càng kém và ngược lại.

d. Trong phong cách giao tiếp của mỗi con người luôn có những nét của phong cách giao tiếp dân chủ, phong cách độc đoán và phong cách tự do.

CHƯƠNG V

CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI

I. Kỹ năng lắng nghe

1. Lợi ích của việc lắng nghe

Lắng nghe là một kỹ năng quan trọng trong giao tiếp. Theo Paul Tory Rankin (1930), trong giao tiếp bằng ngôn ngữ, con người dùng 42,1% tổng số thời gian cho việc nghe, 31,9% cho việc nói, 15% cho việc đọc và 11% cho việc viết. Như vậy, trong giao tiếp bằng ngôn ngữ, lắng nghe chiếm gần tổng số thời gian.

Trong giao tiếp việc lắng nghe đem lại nhiều lợi ích:

- **Thoả mãn nhu cầu của người nói.** Ai cũng muốn được tôn trọng. Thật là khó chịu khi bạn nói mà không ai **thêm** nghe. Vì vậy, việc lắng nghe giúp chúng ta tạo được ấn tượng tốt ở người đối thoại.

Comment [U19]: bỏ

- **Thu thập được nhiều thông tin.** Người ta chỉ thích nói với những ai biết lắng nghe. Do đó, việc chú ý lắng nghe người đối thoại không những giúp chúng ta hiểu và nắm bắt được những điều họ nói, mà còn kích thích họ nói nhiều hơn, cung cấp cho chúng ta nhiều thông tin hơn.

- **Hạn chế được những sai lầm trong giao tiếp.** Khi bạn chú ý lắng nghe người đối thoại, bạn sẽ hiểu được điều họ nói, cái họ muốn, đồng thời bạn cũng có thời gian để cân nhắc xem nên đối đáp như thế nào cho hợp lý, nghĩa là có thể tránh được những sai sót do hấp tấp, vội vàng.

- **Tạo không khí biết lắng nghe nhau trong giao tiếp.** Điều này sẽ tạo nên không khí tôn trọng, biết lắng nghe nhau trong giao tiếp.

- **Giúp giải quyết được nhiều vấn đề.** Có nhiều vấn đề, nhiều mâu thuẫn không giải quyết được chỉ vì các bên không chịu lắng nghe để hiểu nhau. Bằng thái độ tôn trọng, biết lắng nghe nhau, mỗi bên sẽ hiểu rõ hơn về quan điểm, lập trường của bên kia, xác định được nguyên nhân gây mâu thuẫn và từ đó cùng đưa ra giải pháp để thoát khỏi xung đột.

Như vậy, lắng nghe đem lại cho chúng ta nhiều lợi ích. Không phải ngẫu nhiên mà những người từng trải, người khôn ngoan thường là những người nói ít, nghe nhiều, họ chỉ lên tiếng khi thật sự cần thiết.

2. Những yếu tố cản trở việc lắng nghe có hiệu quả.

Lắng nghe có nhiều lợi ích như vậy nhưng trên thực tế, không có nhiều biết lắng nghe. Theo D. Torrington, 75% các thông báo miệng không được chú ý đến, bị hiểu sai hoặc bị lắng quên nhanh chóng, còn khả năng nắm bắt được những ý nghĩ sâu sắc trong lời nói của người khác thì lại càng hiếm. Điều này cho thấy, việc lắng nghe có hiệu quả không hoàn toàn đơn giản như một số người vẫn nghĩ: Muốn lắng nghe thì chỉ cần im lặng.

Comment [U20]: là ai?

Điều đó, có nhiều yếu tố cản trở việc lắng nghe, cụ thể:

2.1. Tốc độ tư duy

Tốc độ tư duy của con người cao hơn nhiều tốc độ nói. Vì vậy, khi nghe người khác chúng ta thường có dư thời gian và chúng ta thường dung thời gian dư thừa này để suy nghĩ một vấn đề khác, nghĩa là tư tưởng của chúng ta bị phân tán. Cho nên, khi trình bày một vấn đề nào đó, bạn cần đi thẳng vào vấn đề và nói một cách ngắn gọn, không nên dài dòng và cũng không nên nói quá chậm, vừa lãng phí thời gian vừa làm cho người nghe mất tập trung.

2.2. Sự phức tạp của vấn đề

Trước một vấn đề phức tạp, chúng ta thường có xu hướng chọn con đường dễ nhất, đó là bỏ ngoài tai, không chú ý lắng nghe nữa.

2.3. Sự thiếu được tập luyện

Lắng nghe là một kỹ năng. Để “biết lắng nghe”, chúng ta cần được tập luyện. Tuy nhiên, từ khi còn nhỏ cho đến khi trưởng thành, chúng ta ít được dạy và rèn luyện cách lắng nghe. Chúng ta dành nhiều thời gian cho việc học nói, học viết nhưng học nghe thì rất ít. Đây là một nghịch lý vì, như chúng ta đã nói, trong giao tiếp thời gian dành cho việc lắng nghe nhiều hơn thời gian dành cho việc đọc, viết và nói.

2.4. Sự thiếu kiên nhẫn

Để lắng nghe có hiệu quả, chúng ta phải biết kiên nhẫn với ý kiến của người khác. Tuy nhiên, thực tế lại thường không phải như vậy. Trong cuộc sống, hiện tượng “cả hai cùng nói”, “tranh nhau nói”, . . . không phải là ít. Khi nghe người khác nói, chúng ta thường bị kích thích, nghĩa là chúng ta cũng có những ý kiến đáp lại và muốn nói ngay ra ý kiến đó. Nếu không biết kìm chế, không biết kiên nhẫn nghe người kia thì việc lắng nghe của chúng ta không thể có hiệu quả.

2.5. Sự thiếu quan sát bằng mắt

Ở chương trước như chúng ta đã nói, trong giao tiếp, 80 % lượng thông tin được truyền đi qua các phương tiện phi ngôn ngữ. Vì vậy, muốn lắng nghe có hiệu quả, chúng ta không chỉ dùng thính giác mà phải dùng cả các giác quan khác, đặc biệt là mắt, để nắm bắt tất cả các thông tin bằng lời và cả không bằng lời. Trên cơ sở phân tích, đánh giá một cách tổng hợp các thông tin thu thập được, chúng ta mới có thể hiểu chính xác ý của người đối thoại. Ví dụ: Đây là lời trách cứ của người con gái đối với người con trai:

*“Sao mà anh ngốc thế
Không nhìn vào mắt em”*

Không chỉ nhân vật nam trong hai câu thơ nói trên mà đa số chúng ta đều ít sử dụng hoặc chưa biết sử dụng mắt trong giao tiếp.

2.6. Những thành kiến, định kiến tiêu cực

Nghe là một quá trình nhận thức. Quá trình nghe và kết quả của nó không những phụ thuộc vào thông tin và người phát ra thông tin đó, mà cả đặc điểm tâm lý của người nghe, đặc biệt là cả những định kiến, thành kiến của họ. Khi chúng ta có thành kiến, định kiến về người đối thoại hoặc về vấn đề mà người đối thoại trình bày, thì chúng thường ảnh hưởng xấu đến thái độ và kết quả lắng nghe của chúng ta. Chẳng hạn trước một người bạn mà cho là “ba hoa” thì bạn thường không để ý đến lời nói của họ, ngay cả khi họ nghiêm túc thì bạn vẫn dễ đánh giá không nghiêm túc, không đáng lưu tâm.

2.7. Những thói quen xấu khi lắng nghe

Trong khi nghe người khác, chúng ta thường mắc phải những thói quen xấu, như: lười suy nghĩ, cắt ngang lời người ta, giả vờ chú ý, đoán trước ý người nói . . . những thói quen này làm giảm hiệu quả của việc lắng nghe.

3. Các mức độ lắng nghe và kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

3.1. Các mức độ lắng nghe

Khi nghe người khác, tùy theo tình huống mà chúng ta thể hiện một trong các mức độ nghe sau đây:

- **Lờ đi không nghe gì cả:** chẳng hạn một học sinh chăm chú đọc truyện trong lúc giáo viên giảng bài, một nhân viên đăm chiêu nhìn ra cửa sổ mà không để ý đến lời phát biểu của giám đốc.

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

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

- **Nghe chăm chú:** Tập trung mọi sự chú ý vào lời người đối thoại và cố gắng hiểu họ.

- **Nghe thấu cảm:** Trong trường hợp này, người nghe không những chăm chú nghe mà còn mình vào vị trí của người nói để hiểu người nói có cảm nghĩ gì. Như vậy, khi nghe thấu cảm, chúng ta không những hiểu được lời nói của người đối thoại mà còn hiểu tại sao họ lại nói như vậy, họ muốn gì, có nhu cầu gì. Nghĩa là chúng ta đi sâu vào nội tâm của họ, lắng nghe không chỉ bằng tai mà bằng cả trái tim, lắng nghe được cả thông tin nói thành lời và cả những gì không được nói thành lời, lắng nghe cả những phút giây im lặng.

3.2. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

Để lắng nghe có hiệu quả, chúng ta phải nghe ở mức độ nghe chăm chú và đặc biệt là nghe thấu cảm. Muốn làm được điều đó, chúng ta cần chú ý rèn luyện một số kỹ năng sau đây:

+ Kỹ năng tạo không khí bình đẳng, cởi mở;

Để tạo được không khí bình đẳng và cởi mở bạn cần chú ý đến khoảng cách giữa bạn và người đối thoại, vị trí, tư thế, các động tác, cử chỉ của mình, cụ thể:

- Khoảng cách không quá xa (tùy theo mối quan hệ, như bài trước đã nói)
- Tư thế ngang tầm đối diện: Cùng đứng hoặc cùng ngồi, hướng vào nhau, đứng hoặc ngồi ngang tầm nhau (tránh người đứng chỗ cao, người đứng chỗ thấp, hoặc một bên ghế cao, một bên ghế thấp), không khoanh tay trước ngực hoặc đút tay vào túi quần vì những điệu bộ, cử chỉ này biểu hiện sự khép kín, không muốn tham gia.

+ Kỹ năng bộc lộ sự quan tâm;

Thể hiện qua tư thế, điệu bộ, cử chỉ, ánh mắt của mình, tức là thể hiện sự quan tâm của mình đến người đối thoại và lời nói của họ, như:

- Tư thế dẫn thân: Nghiêng người về phía người đối thoại;
- Tiếp xúc bằng mắt: Nhìn người đối thoại một cách chân thành, nhẹ nhàng, nhưng không tập trung vào một điểm nào đó mà tựa như bao quát toàn bộ con người của họ.
- Các động tác đáp ứng như: Gật đầu, động tác của tay. . . cần tránh những động tác biểu lộ sự không chú ý, như: bẻ tay, dung ngón tay mân mê một vật gì đó, chẳng hạn như chiếc bút . . .

+ Kỹ năng gợi mở

Nghe là một hành động tích cực, muốn nghe được nhiều bạn cần biết khuyến khích người đối thoại trút bầu tâm sự bằng một số thủ thuật sau:

- Tỏ ra am hiểu vấn đề, hiểu và thông cảm với người đối thoại (lời nói, ánh mắt, nét mặt, nụ cười, gật đầu. . .). Chẳng hạn, “tôi hiểu”, “tôi hiểu tại sao anh nói như vậy?”
- Chú ý lắng nghe và phản hồi một cách thích hợp bằng lời và cả điệu bộ, cử chỉ . . .
- Thỉnh thoảng đặt câu hỏi: “ Rồi sau đó ra sao?”, “ chắc lúc đó anh giận lắm **nhi**”. . . Việc đưa ra một số câu hỏi như vậy vừa giúp bạn hiểu rõ hơn vấn đề, vừa chứng tỏ bạn rất quan tâm đến câu chuyện của người đối thoại.

- Giữ sự im lặng đầy về quan tâm

Trong quá trình nói, có những lúc người đối thoại dừng lại và im lặng. Trong tình huống này, nếu bạn không lên tiếng **nhưng vẫn thể hiện được rằng bạn đang** chờ nghe tiếp câu chuyện của **người đối thoại**, thì người đối thoại thường phải lấp đầy khoảng trống bằng những lời giải thích, bổ sung. Tuy nhiên, nếu người đối thoại vẫn không lên tiếng và nếu bạn muốn câu chuyện được tiếp tục thì bạn cần phải phá vỡ sự im lặng đó. Trong trường hợp ngược lại, sự im lặng kéo dài quá 30 giây dễ làm người đối thoại xa rời chủ đề của câu chuyện.

+ Kỹ năng phản ánh lại

Sau khi nghe người đối thoại trình bày một vấn đề nào đó, bạn có thể diễn đạt lại nội dung đó theo cách hiểu của bạn. Ví dụ: “Theo tôi hiểu thì ý anh là. . . có phải không?”. Việc phản ánh lại của bạn vừa cho người đối thoại biết bạn đã hiểu họ như thế nào, có cần giải thích, bổ sung, đính gì không, vừa cho họ thấy là họ đã được chú lắng nghe.

II. Kỹ năng đặt câu hỏi

Trong giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp trực tiếp, câu hỏi có vị trí quan trọng. Có nhiều loại câu hỏi, tùy theo mục đích và tình huống giao tiếp mà bạn chọn cách hỏi phù hợp.

1. Dùng câu hỏi để thu thập thông tin

Hàng ngày, để giải quyết công việc, chúng ta thường có nhiều thông tin. Có những thông tin chúng ta cần lại ở trong đầu óc người khác. Có trường hợp họ tự nguyện cung cấp thông tin cho chúng ta, nhưng trong đa số trường hợp chúng ta phải khai thác chúng bằng những câu hỏi khác nhau. Khi **dùng câu** hỏi để thu thập thông tin, chúng ta nên lưu ý một số vấn đề sau đây:

1.1. Khêu gợi hứng thú ở người đối thoại

Muốn làm được điều này bạn cần thể hiện thái độ nhã nhặn, lịch sự và tỏ ra biết ơn người đối thoại về những gì họ đã cung cấp, để họ cảm thấy vui vì đã làm được một việc thiện. Ngoài ra, bạn cần vận dụng thuật lắng nghe để người đối thoại thêm hứng thú.

1.2. Nên bắt đầu bằng một câu hỏi dễ trả lời

Việc chúng ta mở đầu bằng một câu hỏi dễ trả lời sẽ làm cho người đối thoại cảm thấy thoải mái, tự tin và muốn trả lời những câu hỏi tiếp theo của bạn. Vậy, câu hỏi thế nào là câu hỏi dễ trả lời? Có thể là câu hỏi đó đã có sẵn thông tin, có thể lựa chọn nhiều thông tin khác nhau cho câu trả lời đó. . .

1.3. Các loại câu hỏi

+ Câu hỏi trực tiếp và câu hỏi gián tiếp

+ **Câu hỏi gợi mở:** Là câu hỏi chỉ nêu đề tài chứ không hề gợi ý nội dung. Ví dụ: Anh nghĩ sao về vấn đề này? Anh có cảm tưởng gì về con người đó?

+ **Câu hỏi đóng:** Là loại câu hỏi có sẵn các phương án trả lời, chỉ cần chọn một phương án trả lời.

+ **Câu hỏi mở:** Ngược lại với câu hỏi đóng, không có phương án trả lời định trước, người ta trả lời thoải mái theo ý mình.

+ **Câu hỏi chuyển tiếp:** Là loại câu hỏi dùng để chuyển sang một vấn đề khác theo chủ ý của người hỏi.

+ **Câu hỏi tóm lược ý:** Là loại câu hỏi được dùng để tóm tắt lại những gì chúng ta hiểu về những điều người đối thoại nói. Nó thường có dạng: “ Theo tôi hiểu ý anh là . . . có phải không?”. Câu hỏi này giúp chúng ta kiểm tra xem mình có hiểu đúng ý người đối thoại hay không. Nếu không, họ sẽ đưa tiếp những thông tin khác để đính chính, bổ sung.

2. Dùng câu hỏi với những mục đích khác nhau

Trong giao tiếp, ngoài mục đích thu thập thông tin, chúng ta còn dùng câu hỏi với nhiều mục đích khác nhau.

2.1. Dùng câu hỏi để tạo không khí tiếp xúc (câu hỏi tiếp xúc)

Loại câu hỏi này được dùng khi mới bắt đầu gặp gỡ, thường đi kèm với lời chào (chào hỏi) để tạo không khí thoải mái, cởi mở, tự tin lẫn nhau cho cuộc tiếp xúc.

Ví dụ:

- Chào bác! Bác có khoẻ không, công việc của bác tốt chứ?

- Chào anh! Anh ra từ bao giờ thế, trong đó có nóng lắm không?

Loại câu hỏi này rất phổ biến, chúng ta có thể nghe thấy hằng ngày và bất kỳ đâu.

2.2. Dùng câu hỏi kích thích và định hướng tư duy

Con người chỉ tư duy khi có tình huống có vấn đề. Vì vậy, khi muốn người đối thoại suy nghĩ về một vấn đề nào đó, bạn có thể dùng câu hỏi. Chẳng hạn, một nhà diễn thuyết được mời đến nói chuyện cho sinh viên về chủ đề tình yêu đã mở đầu bài nói của mình như sau: “ Chắc nhiều người trong số các bạn đã từng yêu, đang yêu. Tình yêu thật là kỳ diệu phải không các bạn? Nhưng đã bao giờ các bạn tự hỏi mình rằng, tại sao con người yêu nhau chưa? Đã bao giờ các bạn băn khoăn, tại sao có những mối tình khởi đầu rất đẹp nhưng kết cục lại không được như vậy chưa? Bài nói chuyện của tôi hôm nay sẽ giúp các bạn giải đáp một phần những thắc mắc đó”.

Câu hỏi loại này thường không đòi hỏi người đối thoại trả lời mà nhằm thu hút sự chú ý của họ, buộc họ suy nghĩ về những vấn đề mà bạn đặt ra. Nó thường được các diễn giả, các giáo viên khi mở đầu bài diễn thuyết hoặc bài giảng.

Comment [U21]: bỏ