

# MỘT SỐ NGUYÊN TẮC CỦA LẮNG NGHE HIỆU QUẢ

Nguyễn Thị Hoa  
*Viện Tâm lý học.*

Lắng nghe hiệu quả là một yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công trong giao tiếp xã hội. Đặc biệt, nó rất có ý nghĩa trong tham vấn, tư vấn và trị liệu tâm lý. Tuy nhiên, trong cuộc sống hàng ngày, trong quá trình giáo dục, chúng ta thường ít quan tâm đến hành vi này. Từ nhỏ, chúng ta được học nói, học đọc, học viết, học thực hiện nhiều hành vi cơ bản khác nhau, nhưng ít được học một cách nghiêm túc cách lắng nghe hiệu quả. Chúng ta đã là những người thực sự lắng nghe hiệu quả chưa? Để trả lời câu hỏi đó, hãy đối chiếu hành vi lắng nghe của mình với một số nguyên tắc cần thiết của lắng nghe hiệu quả sẽ được giới thiệu dưới đây.

Trước hết, cần phân biệt giữa nghe và lắng nghe. Khi nhắm mắt lại, chúng ta nghe thấy rất nhiều âm thanh hỗn độn trong môi trường xung quanh. Nhưng lắng nghe chỉ diễn ra khi chúng ta chủ động tìm kiếm để có thông tin. Lắng nghe bao gồm sự chú ý và chọn lọc những điều nghe được.

Lắng nghe hiệu quả phải đáp ứng những nguyên tắc dưới đây:

## 1. Tập trung chú ý

Đây là hành động tưởng như đơn giản, nhưng nó rất hay bị vi phạm. Khi có một ai đó nói với bạn, hãy dừng việc bạn đang làm, hãy tập trung toàn bộ sự chú ý của bạn cho họ. Khi có người vào phòng làm việc của bạn, ngay lập tức, bạn cố gắng dừng việc đang làm, mời khách ngồi, quay người đối mặt trực tiếp với họ (chứ không phải chỉ quay mỗi đầu về phía họ), đặt việc đang làm xuống, dành cho khách một cách đầy đủ và trọn vẹn sự chú ý của bạn. Thể hiện ngôn ngữ cơ thể như hơi vươn người về phía người nói, nhìn vào mắt, tỏ ra quan tâm

đến những điều đang được nói ra bằng việc gật đầu nhẹ nhàng hoặc những từ "dạ, vâng...".

## **2. Không ngắt lời**

Kìm chế mong muốn ngắt lời hoặc suy nghĩ của người nói chuyện với mình. Không đoán trước ý tứ hoặc hoàn thiện suy nghĩ giúp người nói. Chấp nhận những khoảnh khắc im lặng khi người khác tìm kiếm ý nghĩ hoặc lựa chọn cách diễn đạt nó. Đôi khi người ta cảm thấy bất tiện trong một số khoảnh khắc nào đó của cuộc nói chuyện và không thể chống lại mong muốn lấp khoảng trống bằng cách nói xen vào câu chuyện. Sự thiếu kiên nhẫn đó có thể làm giảm hiệu quả của giao tiếp.

## **3. Chú ý đến những dấu hiệu phi ngôn ngữ**

Một người biết lắng nghe cũng là một người biết quan sát. Bạn có thể thu nhận được rất nhiều thông tin từ những cử chỉ, dáng người, nét mặt, ánh mắt, vị trí cơ thể... Cũng cần chú ý đến đặc điểm giọng nói như âm độ, cường độ, tốc độ, sự do dự, sự im lặng. Tất cả những điều phi ngôn ngữ đó cũng chứa đựng rất nhiều thông tin mà người nói muốn chuyển tải.

## **4. Biết thông cảm**

Thông cảm là khả năng chia sẻ tình cảm, suy nghĩ hoặc cảm giác với người khác. Đặt bản thân vào hoàn cảnh của người khác trong khi nghe thì bạn có thể hiểu họ rõ hơn.

## **5. Hãy rộng lượng**

Kìm chế mong muốn đánh giá vội vàng những điều người khác đang nói. Tránh tỏ ra đồng ý, phê phán, hoặc phản ứng quá nhanh với những điều được nói ra. Kiên nhẫn nghe toàn bộ câu chuyện trước khi đưa ra bất cứ kết luận nào. Chúng ta thường vội vàng đánh giá khi lắng nghe, điều đó có thể dẫn đến một kết cục không tốt đẹp. Có một nguyên tắc tốt là khi còn nghi ngờ thì chưa nên có sự đánh giá.

## **6. Phản ánh lại những điều được nói ra**

Người lắng nghe hiệu quả có thể chứng tỏ họ hiểu những điều được nói ra bằng cách nhắc lại thông tin hoặc có những biểu hiện tình cảm của người đang lắng nghe. Phản ánh thông tin là nhắc lại những thông tin quan trọng bằng cách diễn đạt của mình. Để phản ánh bạn có thể sử dụng cách nói khác đi: "Nói cách khác, anh cho rằng...", "Ý anh là...", "Tôi hiểu cảm giác của anh là...".

Cách này cũng giúp làm rõ thông tin, chỉnh sửa bất cứ những hiểu lầm có thể có, vì người nói sẽ khẳng định bạn đã hiểu đúng ý họ chưa.

Lắng nghe hiệu quả là một kỹ năng có được nhờ tập luyện. Nếu chúng ta muốn trở thành người biết lắng nghe có hiệu quả, chúng ta phải thường xuyên tập làm điều đó. Theo kinh nghiệm, để trở thành người biết lắng nghe có hiệu quả khó hơn nhiều để trở thành người nói giỏi. Trong rất nhiều nghề cũng như trong cuộc sống cá nhân, lắng nghe có hiệu quả luôn là một yêu cầu cần thiết.