

Kỹ năng lắng nghe

Thạc sĩ Nguyễn Huy Hoàng

"Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương"

Vậy thế nào là lắng nghe?

Để hiểu rõ khái niệm, bạn hãy làm bài tập sau đây: Nhắm mắt lại 1 phút. Bạn nghe được gì? Những gì bạn nghe được là đó gọi là nghe thấy. Nghe thấy là quá trình sóng âm đập vào màng nhĩ và chuyển lên não. Nghe thấy là quá trình hoàn toàn tự nhiên từ khi bạn sinh ra đã như vậy rồi. Lúc bạn ngủ thì quá trình đó vẫn xảy ra.

Bây giờ bạn hãy làm bài tập thứ hai: Nhắm mắt lại và cố nghe xem người ở phòng bên cạnh đang nói gì? Đây chính là quá trình lắng nghe. Quá trình này nối tiếp ngay sau quá trình nghe thấy. Nó biến đổi sóng âm thanh thành ngữ nghĩa. Quá trình này cần sự tập trung và chú ý rất cao.

Như vậy lắng nghe là quá trình tập trung chú ý để giải mã sóng âm thanh thành ngữ nghĩa.

"Ba tuổi đủ để học nói nhưng cả cuộc đời không đủ để biết lắng nghe". Có miệng không có nghĩa là biết nói. Có mắt không có nghĩa là biết đọc. Có tay không có nghĩa là biết viết. Vậy có tai đâu có nghĩa là biết lắng nghe. Ta được học nói, học đọc, học viết rất nhiều. Vậy ta học lắng nghe ở đâu và ai dạy ta? Một kỹ năng mà chiếm đến 53% thời gian giao tiếp lại không được dạy. Từ bé ta được dạy nói, dạy đọc, dạy viết rất nhiều. Nhưng lắng nghe ta chỉ được dạy vắn vắn có vài câu: "Con phải biết nghe lời bố mẹ!", "Có nghe không thì bảo?!" Nhưng làm thế nào để nghe hiệu quả thì không bao giờ được dạy.

Thiên nhiên cho ta 2 tai chỉ để dùng mỗi một việc là lắng nghe. Đôi khi ta dùng vào việc phụ như đeo khuyên tai, hay để cho người khác kéo tai. Còn chỉ có mỗi một cái miệng để nói, để ăn và rất nhiều việc phụ khác nữa. Phải chăng ta nên nói ít và nghe nhiều gấp đôi. Khi ta có kỹ năng lắng nghe tốt thì công việc sẽ thuận lợi hơn, cuộc sống gia đình vui vẻ hơn, giải quyết xung đột dễ dàng hơn.

"Nói là gieo, nghe là gặt". Nhưng một thực tế đáng buồn là ta dùng hơn một nửa thời gian giao tiếp cho lắng nghe mà hiệu quả chỉ đạt 25 – 30%. Nếu ta thực tế ta đi gặt mà như vậy thì chắc là... chết đói. Vậy ta còn 75% tiềm năng nữa chưa khai thác. Nếu bạn là nhà đầu tư khôn ngoan thì tôi tin chắc bạn sẽ đầu tư vào mảnh đất tiềm năng 75% này.

Vậy điều gì làm ta nghe không hiệu quả?

Thái độ lắng nghe chưa tốt: Điếc hơn người điếc là người không muốn nghe. Ta thường hay ngộ nhận là ta biết rồi nên không muốn nghe hoặc chỉ nghe một phần, nhưng đến khi cần nhắc lại thì ta lại không nhớ. Tệ hại hơn nữa là ta chỉ nghe xem đối tác có gì sai, xấu để phản ứng lại.

Không chuẩn bị: Để nói một điều gì ta chuẩn bị rất kỹ tất cả các phương án. vậy mà trong giao tiếp ta chưa bao giờ chuẩn bị lắng nghe cả. Không chuẩn bị là chuẩn bị cho thất bại. Đó chính là nguyên nhân làm ta nghe kém hiệu quả.

Lắng nghe như thế nào?

"Cuộc hành trình ngàn dặm bắt đầu từ một bước nhỏ". Để nghe hiệu quả bước đầu chúng ta cần thay đổi một số thói quen nhỏ:

Thay đổi thái độ: Muốn lắng nghe hiệu quả thì đầu tiên phải Muốn. Nếu không muốn lắng nghe thì mọi kỹ năng đều vô ích.

Thay đổi cử chỉ: Thay vì nhìn lơ đãng thì hãy chú ý vào người nói thể hiện sự mong muốn lắng nghe. Gật đầu hòa nhịp cùng người nói. Về mặt thể hiện sự hào hứng lắng nghe. Đơn giản ta có thể tổng kết bằng một câu: "Mắt chớp chớp, mồm đớp đớp, mặt hóng hớt, đầu gật như lạy phật".

Thay đổi lời nói: Thay vì ngồi im thì hãy thể hiện cho người nói biết mình đang lắng nghe họ bằng những tiếng đế: "Tuyệt! Hay quá! Ối giời ơi!..."; tiếng đệm: "Dạ! Vâng!..."; hoặc câu hỏi: "Vậy à? Thế á? Cái gì cơ? Thật không? Gì nữa?...". Đơn giản hóa ta có thể tổng kết bằng một câu: "Thế á! Thật không? Ối giời ơi!".