

KĨ NĂNG NGHE TÍCH CỰC TRONG GIAO TIẾP CHA MẸ - CON CÁI

• PGS.TS. PHẠM THÀNH NGHỊ

Viện nghiên cứu Con người

Hầu hết các chủ thể giao tiếp như giáo viên, cha mẹ và các nhà quản lí đều thừa nhận rằng họ rất khó có thể kìm nén để giữ im lặng được lâu trong tương tác với học sinh, con cái và cấp dưới. Truyền đạt thông tin, trao đổi quan điểm, cách nhìn nhận là phần quan trọng của giao tiếp, nhưng nói, truyền đạt như thế nào lại còn quan trọng hơn. Trong mối quan hệ giữa cha mẹ - con cái, hầu hết các bậc cha mẹ luôn đặt mình ở vị thế của người bề trên và thông điệp mà họ gửi đến con cái thường là mệnh lệnh, sự cảnh báo, huấn thị, kiểm soát, khuyến bảo, lên lớp, phê phán thậm chí lăng mạ. Những phản ứng kiểu này đặt trẻ em vào vị thế của người nghe thụ động, co cụm, sợ hãi, hay phản ứng gay gắt. Khi đó cha mẹ không còn cơ hội chia sẻ, thấu hiểu con cái như một chủ thể giao tiếp tích cực để tác động theo chiều hướng tích cực và phù hợp. Khi trẻ than phiền rằng chúng không thích học, không thích đến trường, sự phản ứng tự nhiên của nhiều bậc cha mẹ là la mắng, quy kết; những cha mẹ khác có thể lại cho rằng mọi người ai cũng có lúc chán học, mọi chuyện rồi sẽ qua đi theo thời gian. Tuy nhiên, vấn đề thì vẫn còn đó, đơn giản vì chúng chưa được giải quyết. Nghe tích cực sẽ giúp cha mẹ thấu hiểu vấn đề của trẻ và giúp chúng tự giải quyết vấn đề của mình. Bài viết này trình bày nghiên cứu về kĩ năng nghe tích cực và tác động của nó đối với giao tiếp giữa cha mẹ và con cái.

1. Những lỗi cha mẹ mắc phải trong giao tiếp với con cái

Khi con trẻ có vấn đề thì hầu hết cha mẹ đều phản ứng ngay tức thì và điều đó tạo ra những rào chắn ngăn cản việc cung cấp thông tin từ trẻ và gây khó khăn cho việc giúp trẻ giải quyết vấn đề. Thomas Gordon (1976, 1991) đã nghiên cứu phản ứng của cha mẹ khi trẻ thông

báo vấn đề hay những bức xúc của chúng ở trường học hay trong cuộc sống nói chung. Ông đã chia ra 12 loại rào cản đặc thù mà cha mẹ thường tạo ra trong giao tiếp với con cái và theo ông, có khoảng 90% cha mẹ thuộc loại người có phản ứng đặc thù này.

(1) *Ra lệnh* là yêu cầu trẻ làm gì đó, ý nghĩa của thông điệp là cho trẻ biết chúng không được chấp nhận. Trẻ có cảm giác uất ức, tức giận với những mệnh lệnh: “Không được nói với tôi như vậy”. “Dừng kêu ca đi” hay “Quay lại làm bài ngay đi”.

(2) *Cảnh báo* là thông báo cho trẻ những hậu quả khi chúng làm gì đó, làm cho trẻ sợ hãi, quy phục: “Nếu làm điều đó, con sẽ phải ân hận đấy”. “Nếu con nói thêm một câu nữa, bố/mẹ sẽ cho ra khỏi nhà.”

(3) *Hô hào, thuyết giáo* là dùng quyền lực bên ngoài để cho trẻ biết cần phải làm gì, làm trẻ nhận thấy cảm giác thiếu tin cậy: “Cần phải làm như thế này” hay “Cần phải tôn trọng người nói chuyện với con”.

(4) *Khuyến nhủ* là đưa ra giải pháp cho vấn đề làm trẻ có cảm giác rằng chúng không được tin tưởng, chúng thấp kém, bức bối: “Tại sao không nói với thầy giáo?”, “Tại sao không yêu cầu các bạn chơi với mình?”.

(5) *Lên lớp*, đưa ra lí lẽ làm trẻ cảm thấy thấp kém, không phù hợp: “Khi ở tuổi con, bố/mẹ đã...” hay “Trẻ con cần phải học cách chia sẻ”.

(6) *Phán xét, phê phán* là đưa ý kiến phê phán làm trẻ cảm thấy thấp kém, ngu dốt: “Con tư duy không rõ ràng”, “Con sai rồi”.

(7) *Khen ngợi, đồng tình* là đưa ra lời khen giúp củng cố lòng tin vào hành động nhưng cũng có lúc mang đến tác động tiêu cực; nếu khen ngợi không phù hợp sẽ tạo ra hình ảnh của cha mẹ về chúng sai lệch với hình ảnh chúng có về



bản thân làm trẻ ngại ngùng: “Con làm thế là đúng”. hay “Thật đáng đời bọn khiêu khích, con thật đáng mặt anh hùng”.

(8) *Lãng mạ* làm trẻ thấy xấu hổ, ngu dốt: “Con hành động như con vật.” hay “Trí thông minh của con để đâu mất rồi?”.

(9) *Giải thích, phân tích, dự đoán* về động cơ của trẻ, khi sự phân tích, dự đoán sai, trẻ có cảm giác tức giận, uất ức: “Con lại ghen với em rồi chứ gì?” hay “Con làm thế gây khó chịu cho mọi người đấy”.

(10) *Thông cảm, ủng hộ* để đưa trẻ ra khỏi tình huống có thể làm trẻ thất vọng, tổn thương: “Mọi người đều thế cả mà” hay “Ngày mai con sẽ thấy khác đấy”.

(11) *Tra hỏi, dò xét* để tìm kiếm thông tin làm trẻ cảm thấy thiếu được tin tưởng: “Khi nào con làm chuyện ấy?” hay “Ai đưa ý tưởng đó vào đầu con đấy?”

(12) *Thuyết phục trẻ bỏ qua vấn đề* có thể làm trẻ tổn thương bị từ chối: “Hãy quên điều đó đi” hay “Hãy nói về những điều khác hay hơn đi”.

Thông qua những thông điệp kiểu này, trẻ thường hiểu ý nghĩa bị che khuất đằng sau thông điệp như “cha mẹ không chấp nhận cảm xúc của mình”, “cha mẹ không tin mình” hay “mình không thông minh như cha mẹ muốn”, “đó là lỗi của mình” v.v... Hơn nữa, khi cha mẹ nói gì đó với trẻ, họ thường nói nhiều về chính họ. Cần khẳng định rằng giao tiếp tác động mạnh mẽ lên trẻ như một cá nhân và lên mối quan hệ giữa cha mẹ và con cái. Mỗi khi cha mẹ nói chuyện với con cái, cha mẹ đặt thêm một viên gạch xây nên mối quan hệ với chúng. Thông qua các thông điệp cha mẹ nói với con cái về những gì cha mẹ nghĩ về chúng, con cái dần dựng lên bức tranh mà cha mẹ hiểu về chúng. Sự trao đổi, do vậy, có thể tạo ra tác động xây dựng và cũng có thể tạo ra tác động phá huỷ.

Để kiểm tra tác động của 12 câu trả lời đặc thù này, chúng tôi đã yêu cầu cha mẹ nhớ lại cảm giác của họ khi họ nhận được 12 câu trả lời đặc trưng. Kết quả cho thấy, tất cả những người tham gia đều cho rằng 12 câu trả lời đặc trưng này đều gây ra tác động phá huỷ đối với họ và mối quan hệ của họ với người họ chia sẻ. Những

tác động có thể thấy qua những câu than phiền như sau: “anh ta (chị ta) làm cho tôi im lặng, ngừng nói luôn”, “anh ta (chị ta) làm tôi quay lại tự vệ và chống đối”; “anh ta (chị ta) làm tôi tranh luận, chống trả”; “anh ta (chị ta) làm tôi cảm thấy thấp kém”; “anh ta (chị ta) làm tôi cảm thấy phẫn uất và tức giận”; “anh ta (chị ta) làm tôi cảm thấy có lỗi và tội tệ”; “anh ta (chị ta) làm tôi thiếu tự tin vào việc giải quyết vấn đề của mình”; “anh ta (chị ta) làm tôi buồn chán”; “họ tra tấn tôi, làm tôi chẳng còn hứng thú gì” v.v...

Chúng tôi, sau đó, trao đổi ý kiến với các chuyên gia tư vấn về tác động của 12 loại câu trả lời đặc trưng này từ cách nhìn của các nhà liệu pháp. Các nhà tư vấn đều cho rằng các câu trả lời kiểu này có tác động phá huỷ và không mang tính liệu pháp. Các nhà chuyên môn thường dùng những cách thức và những câu trả lời khác mang đến ít đe dọa và ngăn cản hơn, tránh gây ra cho người nghe cảm giác có lỗi, tránh làm giảm lòng tự trọng hay tạo ra phản ứng tự vệ. Con đường hiệu quả là gửi thông điệp mở cửa hay khuyến khích nói thêm bằng những câu nói đồng tình, ủng hộ nhưng khuyến khích như: “Hãy nói kĩ hơn đi”. Cách tốt nhất là người nghe nên sử dụng kĩ năng nghe tích cực để giữ cho người nói cảm giác an toàn, mở lòng và sẵn sàng chia sẻ thông tin.

2. Kĩ năng nghe tích cực

Quá trình giao tiếp liên quan đến hai chủ thể: người truyền tin và người nhận tin. Ý nghĩa mà chủ thể truyền tin muốn chuyển đến chủ thể nhận tin những thông tin được mã hoá trong thông điệp và chuyển đến cho người nhận bằng ngôn ngữ. Người nhận giải mã và nhận được ý nghĩa thông điệp. Nhiều khi sự giải mã không đúng dẫn đến những hiểu lầm và phản ứng sai lệch của người nhận tin. Khi trẻ quyết định giao tiếp với cha mẹ tức là chúng có một nhu cầu nào đó cần được đáp ứng, nhưng không phải lúc nào cha mẹ cũng hiểu đúng. Trẻ cảm thấy đói bụng và chúng hỏi: “Mẹ nấu cơm xong chưa?” - Người mẹ giải mã đúng sẽ hiểu rằng trẻ đang đói. Nhưng nếu người mẹ giải mã sai và hiểu rằng trẻ muốn ăn cơm rồi đi chơi, thì quá trình giao tiếp bị thất bại. Người mẹ không hiểu nhu cầu của trẻ

và trẻ cũng không hiểu rằng mẹ chúng đã hiểu nhầm thông điệp của chúng. Sự hiểu nhầm này có thể gây ra những hậu quả trong quá trình giao tiếp. Để tránh những hậu quả đáng tiếc đó, cần phải hiểu đúng ý nghĩa của thông điệp. Người mẹ quyết định hỏi lại: "Có phải con muốn ăn rồi đi chơi không?" - Khi nghe thấy phản hồi không đúng, trẻ sẽ làm rõ ý nghĩa thông điệp rằng trẻ đang đói và muốn được ăn. Như vậy, khi cung cấp cho con thông tin phản hồi, người mẹ đã thực hiện việc nghe tích cực.

Khi nghe tích cực, người nhận thông tin cố gắng hiểu cảm xúc của người truyền tin và ý nghĩa của thông điệp theo ngôn ngữ của mình và thông báo lại sự hiểu biết của mình về ý nghĩa của thông điệp mà không chuyển đi thông điệp về sự đánh giá, cho ý kiến, cho lời khuyên, sự phân tích. Thông điệp của người nhận tin thông báo cho người truyền tin mình hiểu thông điệp như thế nào. Nghe tích cực cho phép người nói nói nhiều hơn, sâu hơn và phát triển ý tưởng xa hơn.

Thử nghiệm về tác động của nghe tích cực lên chất lượng giao tiếp giữa cha mẹ với con cái chúng tôi phát hiện thấy sự thần kì của nghe tích cực. Đó là tác động của việc người nhận thông điệp nghe thấy những gì trẻ muốn chuyển tải tới cha mẹ của chúng. Có lẽ đã có sự chuyển biến bên trong đứa trẻ vì chúng nhận ra nhu cầu hay mong muốn của mình đã được chấp nhận và chúng cũng được chấp nhận như một con người thực sự với những cảm giác mà chúng có như đau đớn, sợ hãi, chán nản, buồn rầu hay cô đơn và cả những niềm vui, sự thoải mái nhu cầu nào đó nữa.

Nghe tích cực giúp cha mẹ nhận thức được sự khác biệt giữa cảm xúc thực của trẻ và những gì chúng mã hoá trong thông điệp gửi đến cha mẹ. Khi trẻ nói ghét bố mẹ, chúng đã biểu đạt cảm xúc hiện tại mà chúng trải nghiệm về sự bức tức do cha mẹ không cho chúng bú bê đất tiền vì cha mẹ không mua cho chúng bú bê đất tiền chứ không phải sự yêu ghét sâu xa có trong lòng chúng. Nghe tích cực giúp cha mẹ nghe thấy cảm xúc thật của chúng chứ không phải thông điệp chúng truyền đi và cha mẹ có thể phản ứng

với xúc cảm bên trong của chúng chứ không phải với phản ứng được biểu đạt ở bên ngoài.

Nghe tích cực giúp trẻ chấp nhận hiện thực và những giới hạn được đặt ra với chúng. Trẻ biết được không phải mọi nhu cầu đều có thể được đáp ứng, chỉ những nhu cầu nằm trong khả năng đáp ứng mới có thể được thoả mãn. Nghe tích cực không đơn giản chỉ là kĩ thuật được dùng khi nào trẻ có vấn đề mà đây là phương pháp biểu đạt của các thái độ cơ bản. Những thái độ đó có thể là:

(1) Cha mẹ phải nghe thấy những gì trẻ cần nói. Điều đó có nghĩa là cha mẹ phải có thiện chí lắng nghe.

(2) Cha mẹ cần thực sự sẵn lòng giúp trẻ khi trẻ có vấn đề, nếu chưa có thời gian thì cần phải đợi khi sẵn sàng.

(3) Cha mẹ cần thật sự có khả năng chấp nhận cảm xúc của trẻ, không phụ thuộc vào cảm xúc đó là thế nào và sự khác biệt với cảm xúc của cha mẹ lớn đến mức nào. Để có kinh nghiệm như vậy, cha mẹ cần thời gian để luyện tập.

(4) Cha mẹ cần có sự tin tưởng sâu sắc vào khả năng của trẻ trong việc làm chủ và trải qua cảm xúc của mình và tìm được cách giải quyết vấn đề. Cha mẹ có thể có cảm xúc này nhờ vào việc quan sát trẻ giải quyết vấn đề của chúng.

(5) Cha mẹ cần hiểu rằng cảm xúc có thể thay đổi, không cố định. Sự thù ghét có thể biến thành tình yêu thương, sự thất vọng có thể biến thành niềm hy vọng.

(6) Cha mẹ cần có khả năng đối xử với con cái một cách tách rời khỏi bản thân mình - chúng là những con người độc đáo, duy nhất, có cuộc sống riêng và có bản sắc riêng. Sự thừa nhận này cho phép đứa con có cảm xúc độc lập, có cách thức riêng trong nhận biết thế giới. Cha mẹ có thể đồng cảm, trở thành người trợ giúp con cái khi chúng trải nghiệm vấn đề, nhưng không làm thay.

3. Những khó khăn và sai lệch khi nghe tích cực

3.1. Những khó khăn

Khó khăn thứ nhất là nghe tích cực đòi hỏi cha mẹ phải tạm dừng tư duy và cảm nhận theo cách của mình để tham gia một cách đầy đủ vào



thông điệp của trẻ. Để cha mẹ hiểu được con cái, họ phải đặt mình vào tâm trạng, vị thế và bối cảnh của con cái và nghe thấy ý nghĩa của thông điệp được gửi đến. Thông điệp phản hồi chỉ là sự kiểm tra thông tin mà thông điệp của trẻ gửi đến có đúng với nội dung và ý nghĩa mà chúng muốn gửi tới cha mẹ hay không.

Một khó khăn nữa có thể xảy ra khi thực hiện nghe tích cực, đó là cha mẹ phải thay đổi chính ý kiến và thái độ của mình. Cởi mở với kinh nghiệm của người khác, tạo ra cơ hội để họ giải thích kinh nghiệm của họ, điều này cũng quá sức với nhiều người. Những người bảo thủ không thể mở lòng với những ý tưởng và quan điểm quá xa lạ với ý tưởng và quan điểm của họ. Ngược lại, những đứa trẻ có cha mẹ mềm dẻo sẽ phản ứng tích cực khi chúng nhìn thấy cha mẹ chúng có thiện chí thay đổi, có tính nhân văn và nhân đạo hơn.

3.2. Những sai lệch

(1) Một trong những sai lệch trong giao tiếp với con cái là cha mẹ cố gắng thao túng trẻ qua sự định hướng của mình. Trước khi tìm hiểu vấn đề của trẻ một cách đầy đủ, không một ý định nào tìm cách định hướng trẻ có thể đạt được mục đích ban đầu vì những phản ứng tự vệ hay co cụm của trẻ xuất hiện ngay sau đó.

(2) Mở lòng nhưng sau đó lại đóng ngay mà không thể mở được lâu để lắng nghe trẻ một cách đầy đủ. Cha mẹ có thể khuyến khích trẻ nói ra vấn đề của mình và những cảm xúc mà trẻ đang trải nghiệm nhưng do họ không thể chịu được khi nghe thấy những gì trẻ nói ra, họ lại đóng kênh giao tiếp và dừng nghe tích cực.

(3) Nói lại như vẹt là lỗi của những cha mẹ khi nhắc lại một cách máy móc những gì trẻ đã nói chứ không phải phát hiện ra cảm xúc của trẻ khi chúng phải đương đầu với những vấn đề của mình để phản hồi. Cha mẹ cần nhớ rằng ngôn ngữ của trẻ chỉ là phương tiện cho việc truyền đạt cảm xúc mà thôi. Điều quan trọng là phản hồi nhận biết của mình về cảm xúc của trẻ khi nhận được thông điệp chúng truyền tới là điều cần thiết nhất.

(4) Nghe mà không thấu cảm có thể tạo ra sai lệch khi không chia sẻ được sự ấm áp và

thông cảm bằng ngôn ngữ của mình. Cha mẹ khi nghe tích cực phải hiểu cảm xúc của trẻ: chúng vui vẻ, yêu thương hay sợ hãi, thất vọng. Khi cha mẹ không thấu cảm, trẻ sẽ nhận ra điều đó một cách tự nhiên.

(5) Nghe tích cực ở thời điểm không thích hợp thường dẫn đến thất bại do trẻ chưa muốn nói chuyện, do quá buồn, quá đau khổ hay quá xấu hổ. Cha mẹ cần tôn trọng trẻ, không nên thúc ép chúng.

Tóm lại, nghe tích cực là kĩ năng cần thiết cho tương tác giữa cha mẹ và con cái khi chúng cần sự chia sẻ và hỗ trợ. Để hiểu cảm xúc và thông tin về con cái và giúp chúng giải quyết vấn đề, cha mẹ cần sử dụng kĩ năng nghe tích cực. Nghe tích cực là sự tương tác đầu tiên trong giao tiếp mà cha mẹ dùng ngôn ngữ để chấp nhận, khuyến khích nói nhiều hơn, khuyến khích cung cấp thông tin nhiều hơn để hiểu cảm xúc, suy nghĩ của con cái. Những khó khăn thường gặp là sự thiếu chia sẻ, cảm nhận và thấu hiểu vị thế, cảm xúc của trẻ, khó từ bỏ vị thế cha mẹ để thấu hiểu, để giải mã thông điệp của trẻ. Những sai lầm của cha mẹ thường là cố gắng thao túng con cái theo định hướng của mình, không mở lòng ổn định để con cái chia sẻ, thiếu sự thấu cảm. Con cái chỉ có thể tự giải quyết vấn đề của mình cùng với sự chia sẻ của cha mẹ thông qua nghe tích cực.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Gordon T. (1976) *P.E.T in Action*, New York: Bantam Books
2. Gordon T. (1991) *Teaching Children Self-Discipline at Home and at School*, Sydney: Rondon House

SUMMARY

This article discusses the active listening skill and its effects on the communication between parents and children. The author analyses the difficulties and errors parents often face with in communicating with their children and emphasizes that active listening is very important skill since it helps parents to understand the issues, from which enable children to solve their issue themselves.