

giao tiếp học tập
Kỹ năng
lắng nghe

UDS EBOOK
www.updatesofts.com

mercury@Updatesofts.com

Ebook Team



Kỹ năng **Giao tiếp**

Tâm Việt Group



Kỹ năng giao tiếp

- ✓ Khái niệm giao tiếp

- ✓ Nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả

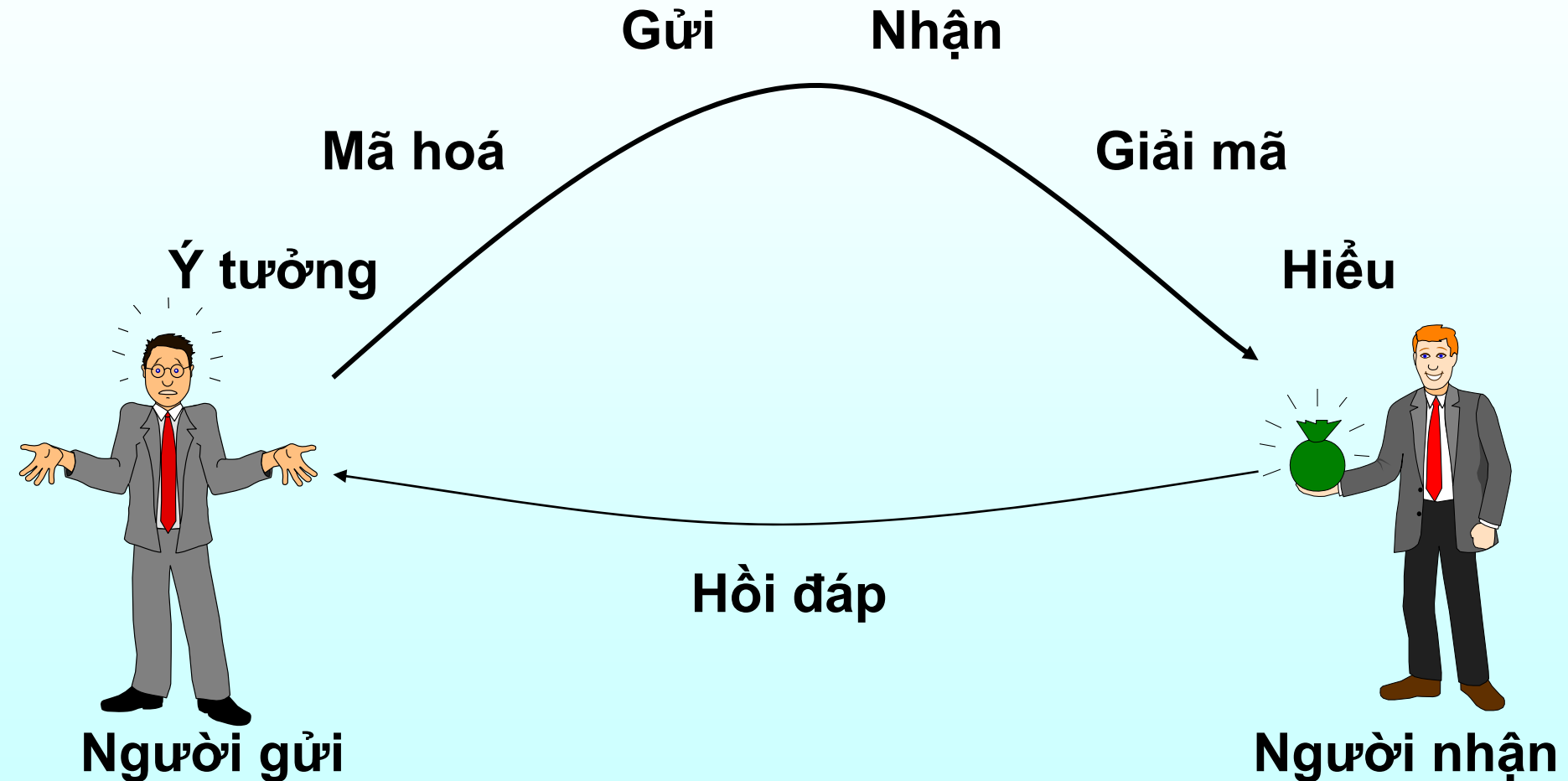
- ✓ Kỹ năng giao tiếp hiệu quả



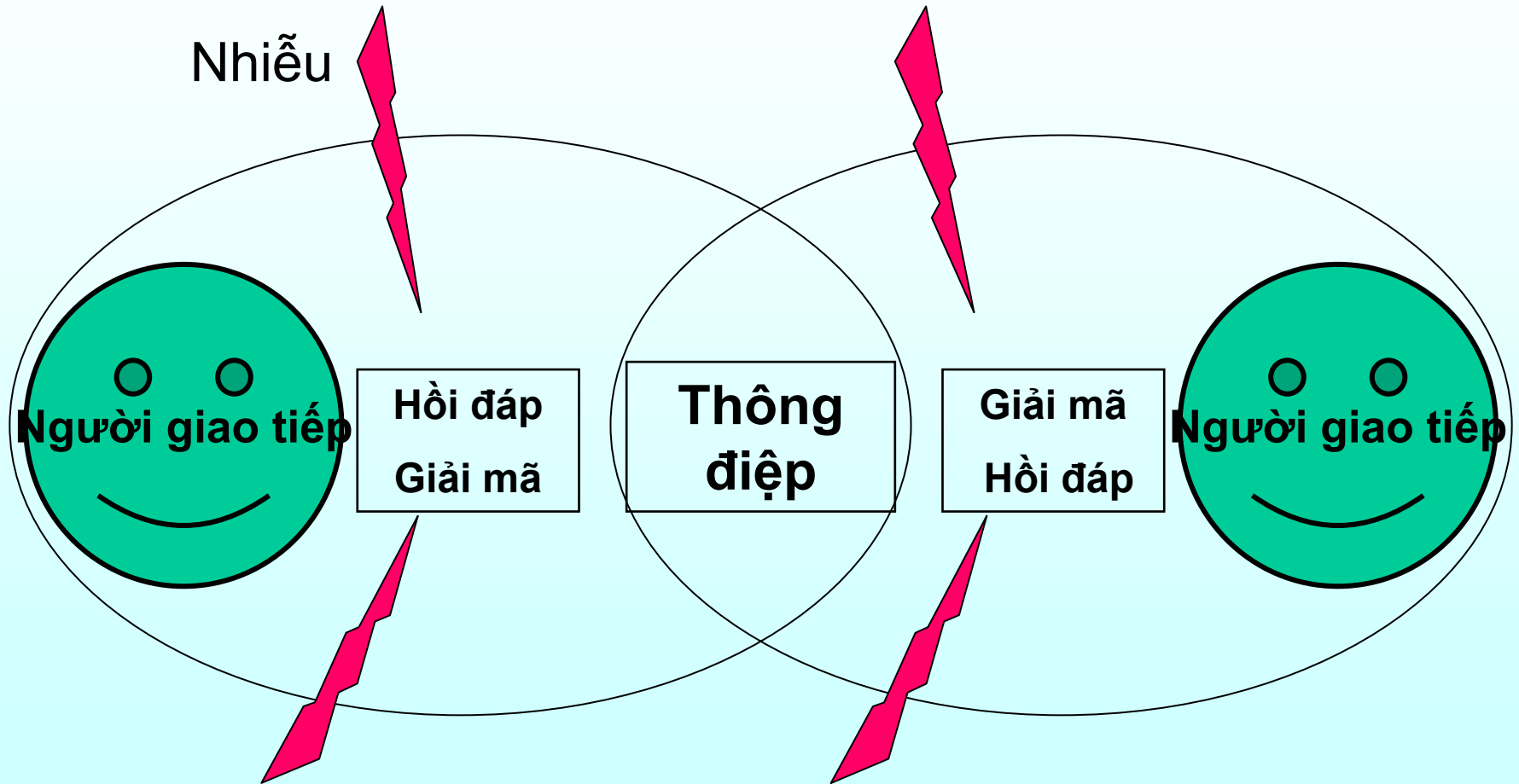
Khái niệm giao tiếp

- ✓ Là một quá trình
- ✓ Quan trọng với mỗi cá nhân, nhóm, xã hội
- ✓ Bao gồm tạo ra và hồi đáp lại thông điệp
- ✓ Thích nghi với con người và môi trường

Quá trình giao tiếp

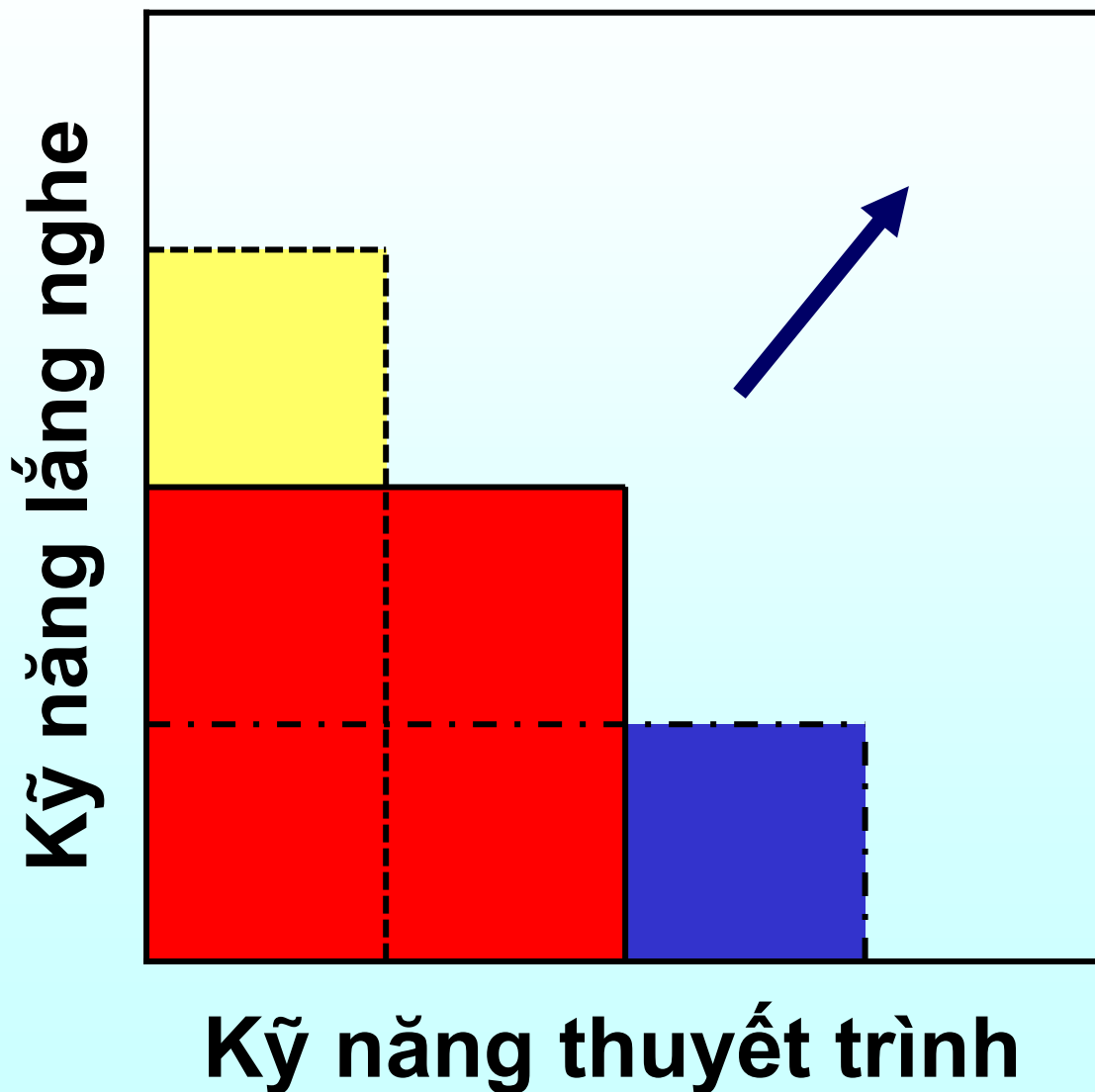


Sơ đồ giao tiếp hội thoại





Hai khía cạnh của giao tiếp





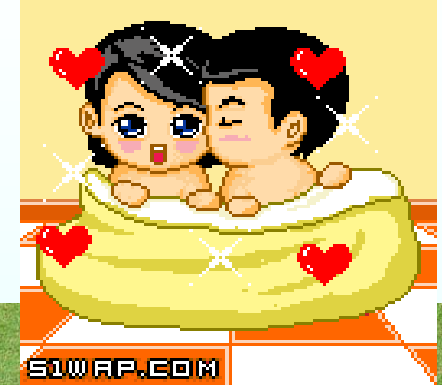
Tại sao học giao tiếp?

- ✓ Giao tiếp đòi thường?
- ✓ Hiệu quả của công việc?
- ✓ Học nhiều = Giao tiếp tốt?
- ✓ Kỹ năng kỹ thuật = Kỹ năng giao tiếp?



Các cách giao tiếp

- ✓ Tự thoại
- ✓ Hai người
- ✓ Nhóm nhỏ
- ✓ Công cộng
- ✓ Đại chúng





**Ta không thể
không giao tiếp**

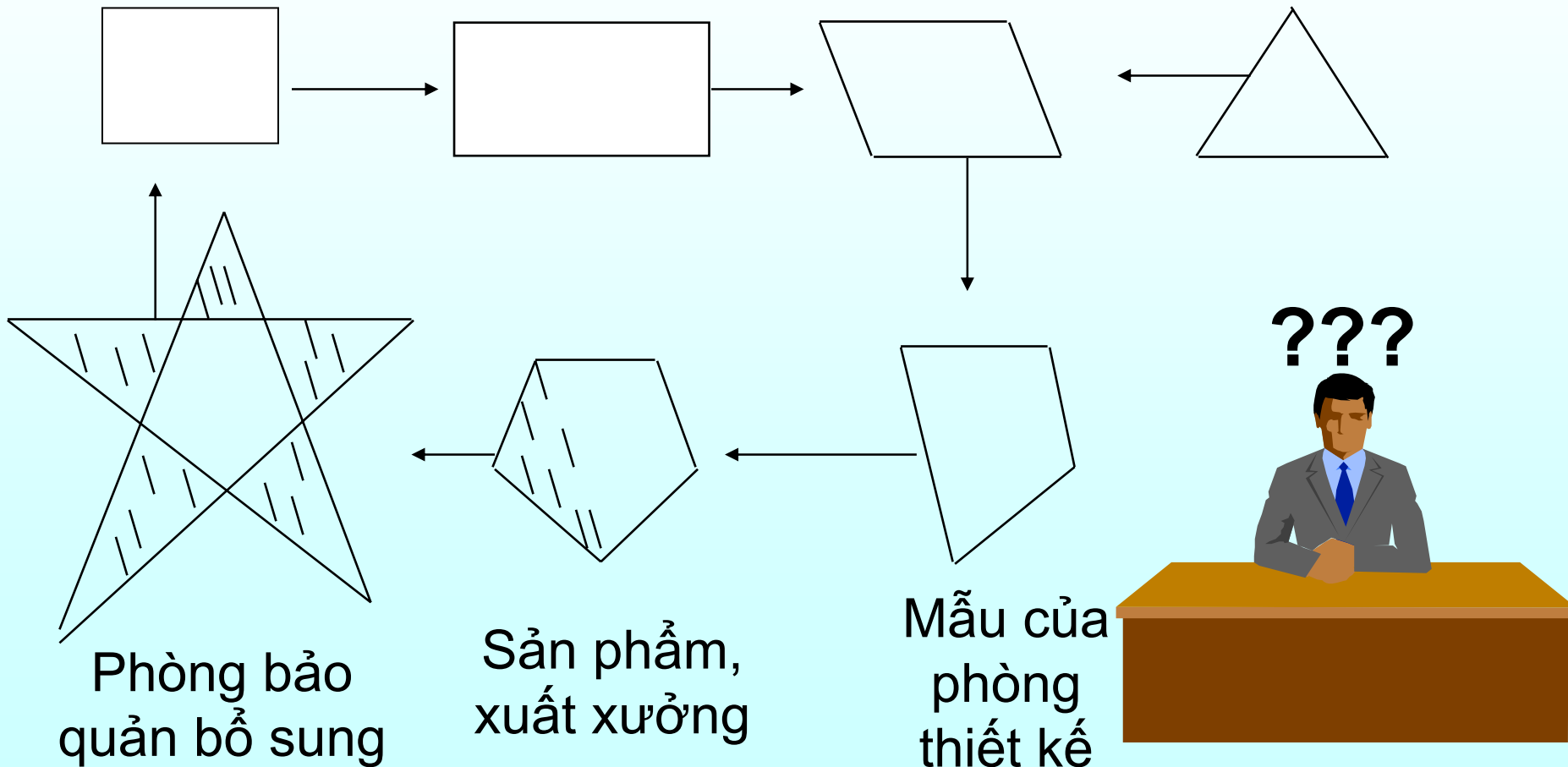


Nhu cầu của khách hàng

Gợi ý của phòng Marketing

Quyết định của lãnh đạo

Ý kiến của phòng tài chính - kế toán





Kỹ năng giao tiếp

- ✓ Khái niệm giao tiếp
- ✓ Nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả
- ✓ Kỹ năng giao tiếp hiệu quả



Nguyên nhân thất bại

- ✓ Suy diễn sai
- ✓ Nhầm lẫn nghĩa của từ
- ✓ Nhận thức khác nhau
- ✓ Thời gian không hợp
- ✓ Quá tải thông tin



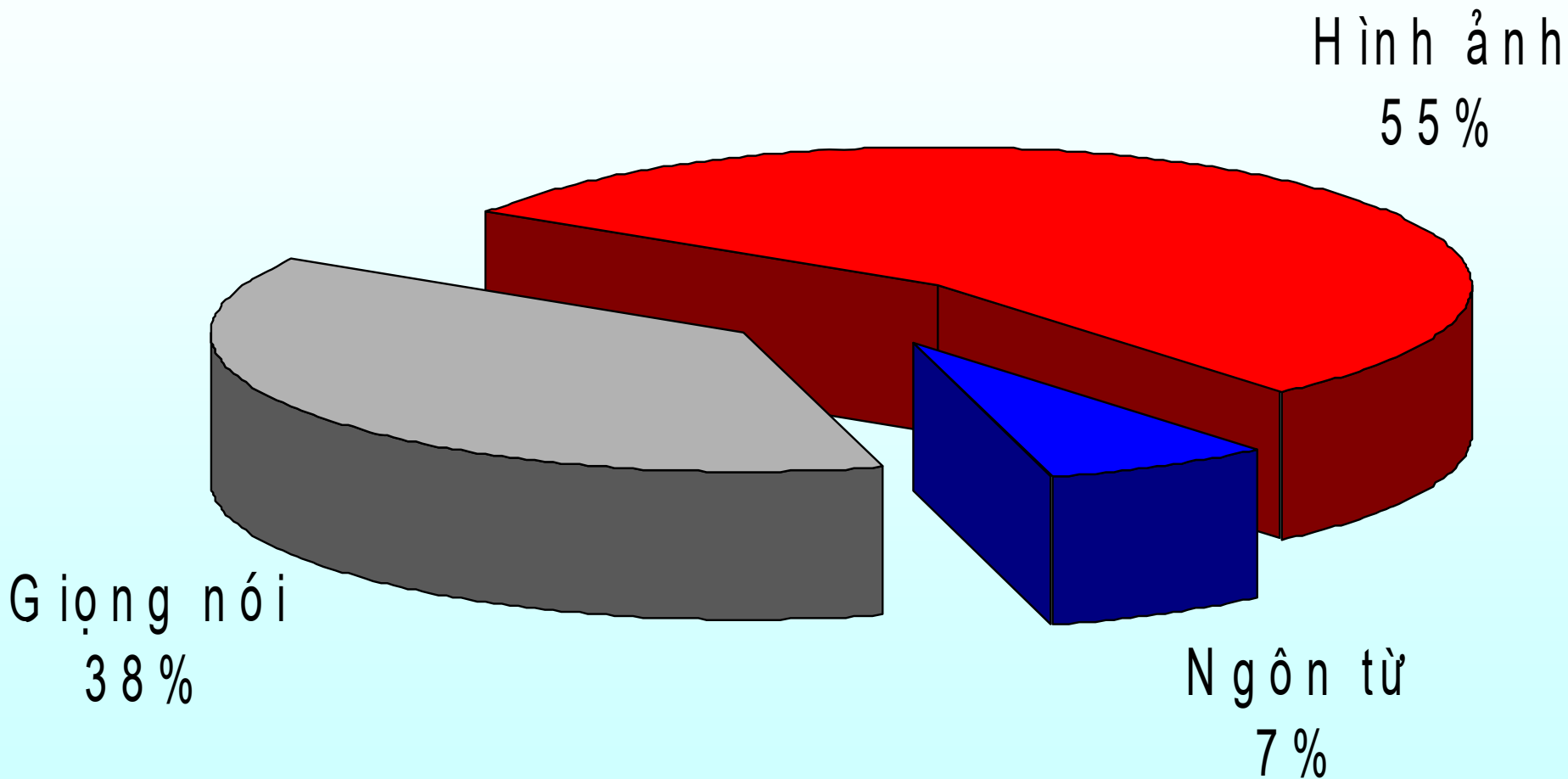
Sức mạnh của thông điệp

Ngôn từ hay phi ngôn từ?

- ✓ Ngôn từ
- ✓ Giọng nói
- ✓ Hình ảnh

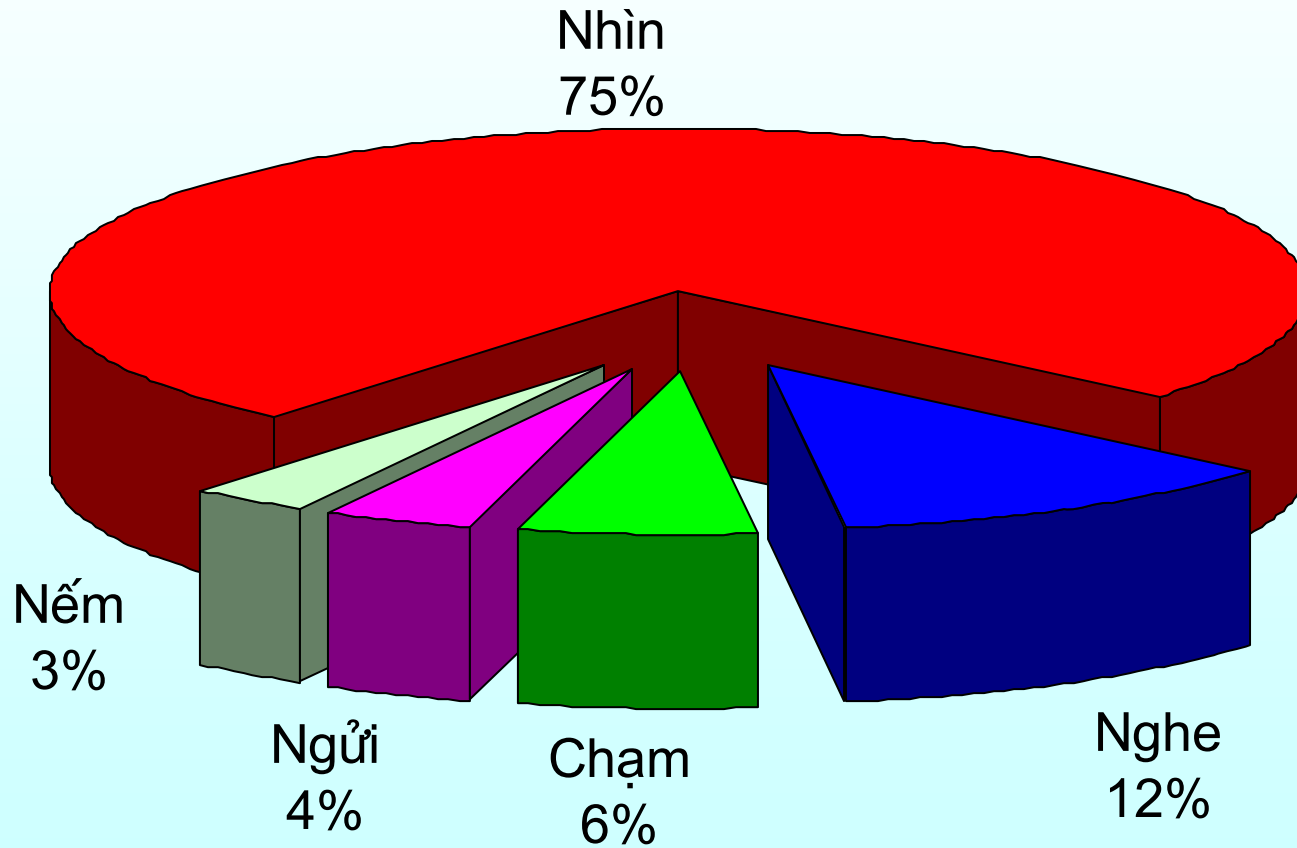


Sức mạnh thông điệp





Thu nhận thông tin





Quan niệm sai về giao tiếp

- ✓ Giao tiếp là việc dễ
- ✓ Giao tiếp lúc nào cũng tốt
- ✓ Giải quyết được mọi chuyện
- ✓ Giao tiếp nhiều hơn là tốt hơn



Kỹ năng giao tiếp

- ✓ Khái niệm giao tiếp
- ✓ Nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả
- ✓ Kỹ năng giao tiếp hiệu quả



**Hãy là chính
cái mình muốn**



Giao tiếp thành công

✓ Logic từ trí não

✓ Tình cảm từ trái tim





IQ – Intelligence Quotient

EI – Emotional Intelligence



**Vấn đề không phải nói
cái gì mà nói thế nào.**

**Quan trọng nhất là cảm
nhận của người nghe.**



Lời chào

cao hơn

mâm cở



Tâm Trí Thể Mỹ



**Tìm cách khác biệt
tạo nên
sự đặc biệt.**



Quan hệ

là

Quan tâm



**Hành động chỉ là
hệ quả
của suy nghĩ.**



**Thái độ là thể
hiện bên ngoài
của nội tâm.**



Luật hấp dẫn:

**Ai cũng thích
người khác
giống mình.**



Giao tiếp hiệu quả

- ✓ Nâng cao giá trị đối tác
- ✓ Đứng về phía đối tác
- ✓ Lắng nghe tích cực



KISS

Keep It Short & Simple



**Giàu vì bạn
sang vì vợ**



**Buôn có bạn,
bán có phường
Làm ăn có xóm,
có chòm mới vui.**



Sự ăn cho ta cái lực

Sự ở cho ta cái chí

**Sự bang giao
cho ta cái nghiệp**



Ta đã:

quen,

thân,

thấu hiểu

bao nhiêu người?



Bất đẳng thức cuộc đời

$$1 + 1 = 11 >> 2$$

$$2 : 2 << 1$$

Các phép tính

Toán học

÷

X

-

+



Cuộc đời

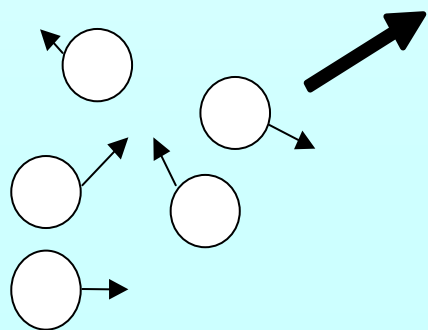
-

÷

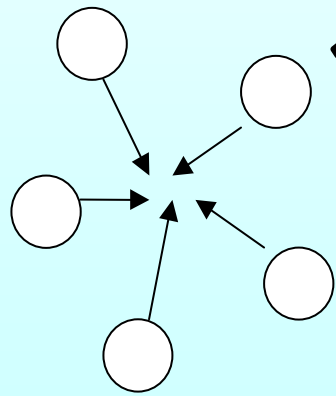
X

+

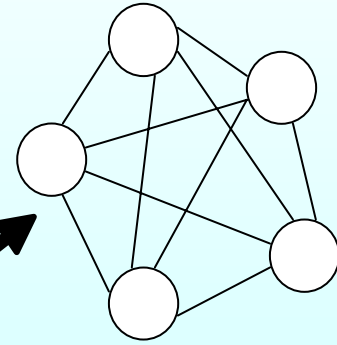
Thành lập



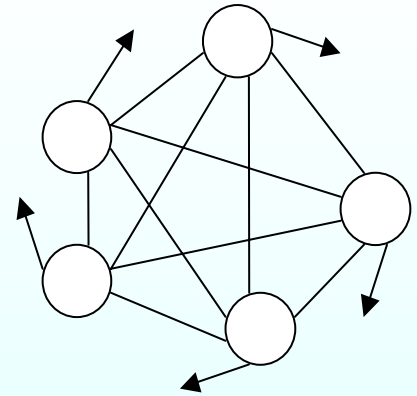
“Sóng gió”



Hình thành chuẩn mực

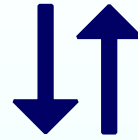


Hoạt động, thành công

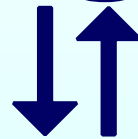




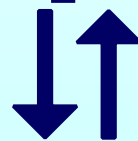
Tu thân



Tề gia



Trị quốc



Bình thiên hạ



Kỹ năng giao tiếp

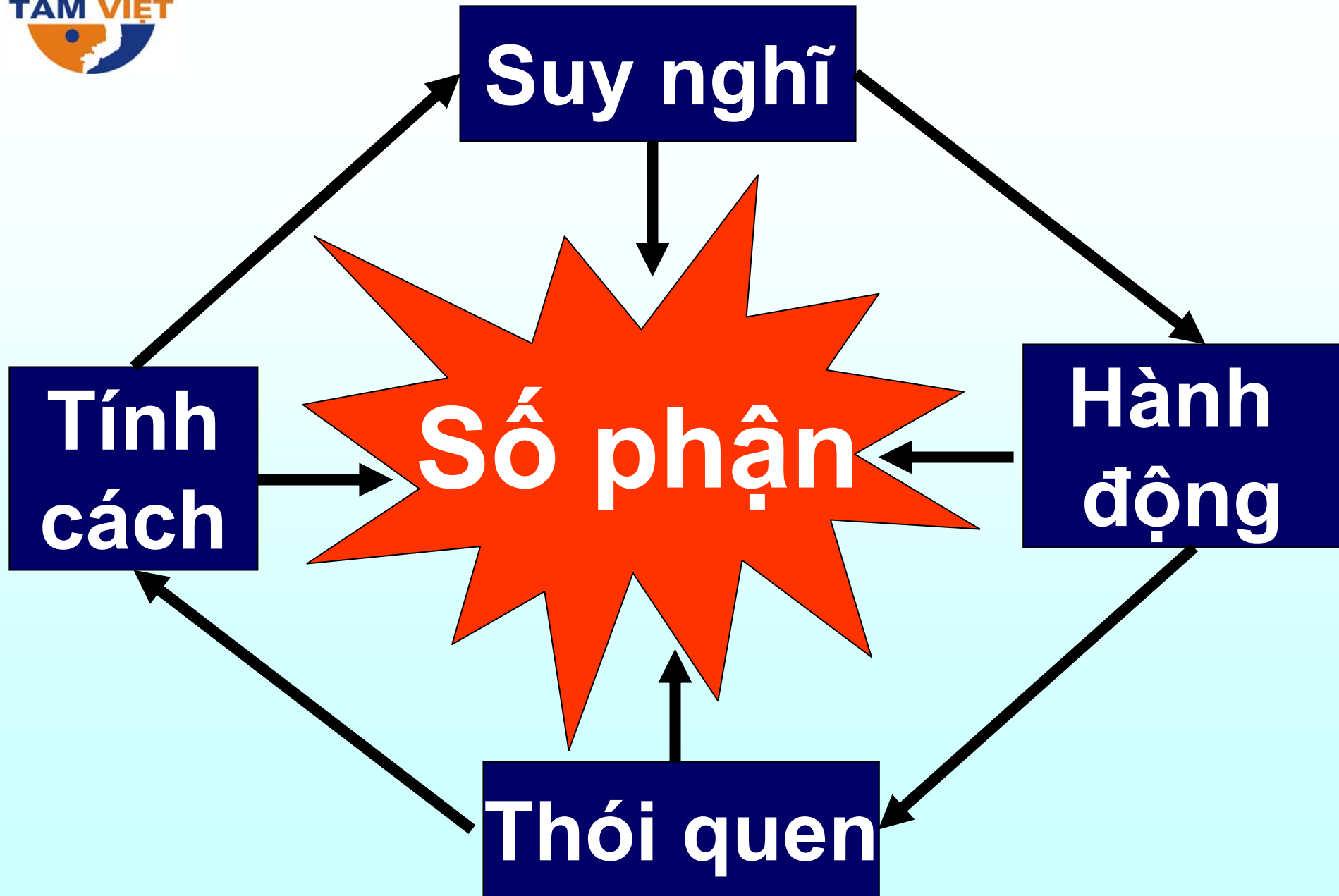
- ✓ Khái niệm giao tiếp
- ✓ Nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả
- ✓ Kỹ năng giao tiếp hiệu quả



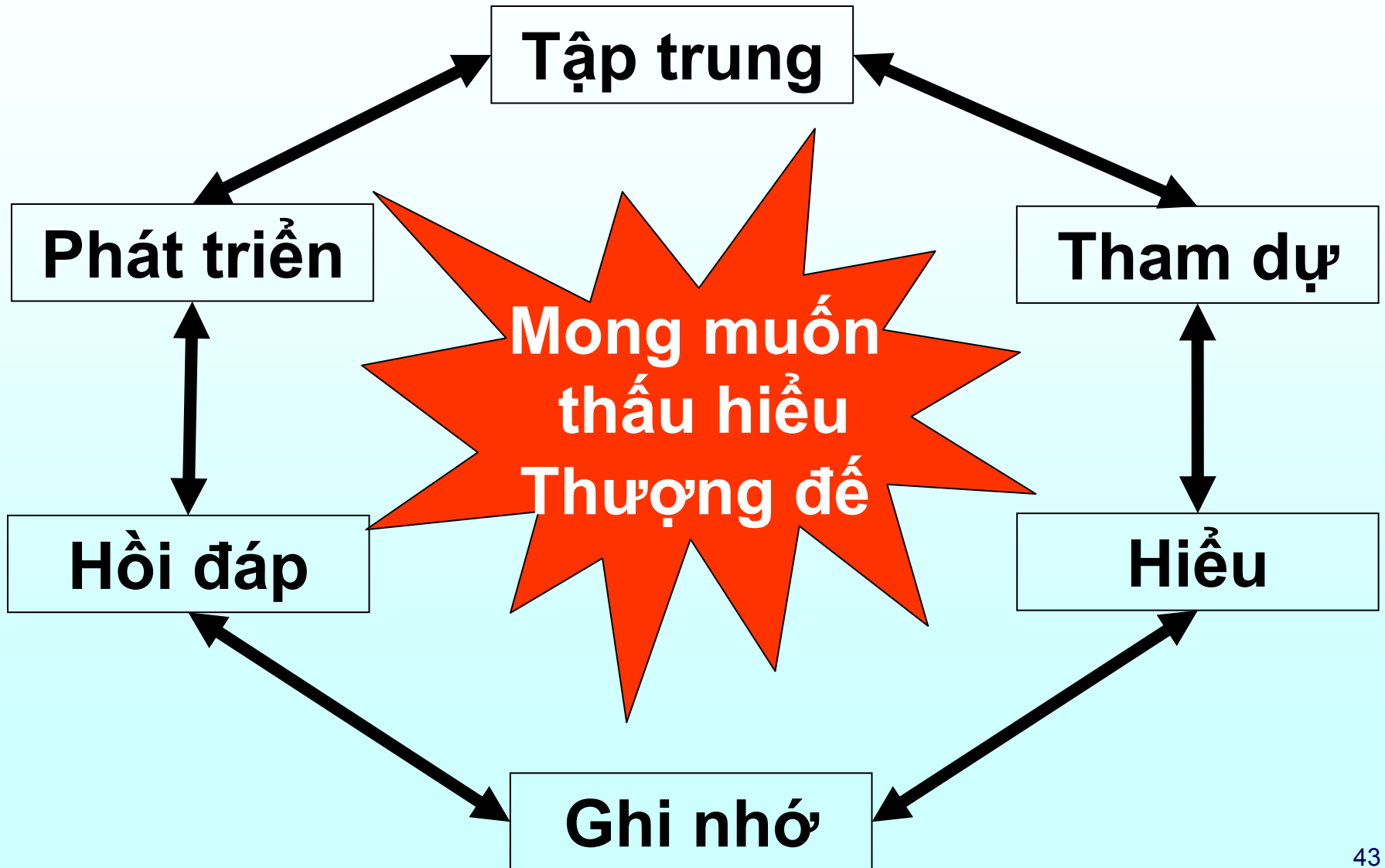
Chất lượng giao tiếp

tạo nên

chất lượng cuộc sống.



Chu trình lắng nghe





Lắng nghe là hùng biện nhất

Nhĩ

Nhãn

Nhất

Vương

Tâm



Luôn luôn lắng nghe, luôn luôn thấu hiểu





Kỹ năng

Lắng nghe

Tâm Việt Group



Kỹ năng lắng nghe

- ✓ Khái niệm và tầm quan trọng
- ✓ Nguyên nhân nghe kém hiệu quả
- ✓ Kỹ năng lắng nghe hiệu quả



Khái niệm

Nghe thấy

Sóng âm → Màng nhĩ → Não → Nghĩa

Lắng nghe

Chú ý - Hiểu -
- Hồi đáp - Ghi nhớ

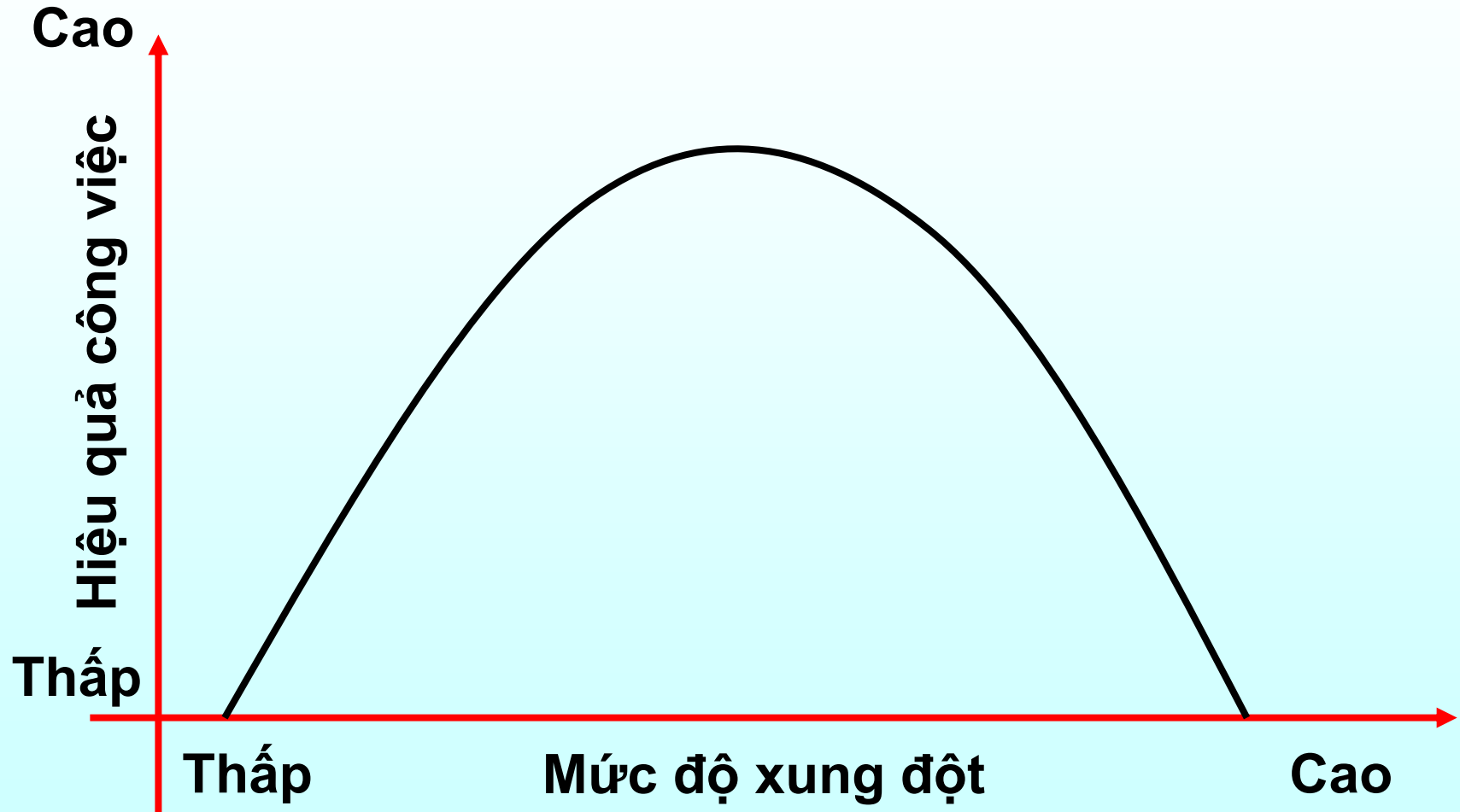


Lợi ích của việc biết lắng nghe

- ✓ Ai cần biết lắng nghe nhất?
 - Lãnh đạo, tư vấn, bán hàng, luật sư, thư ký...
- ✓ Giới tính và việc lắng nghe?
 - Phụ nữ thích dải bày
- ✓ Nghe hay là nói hiệu quả hơn?
 - Giải quyết xung đột

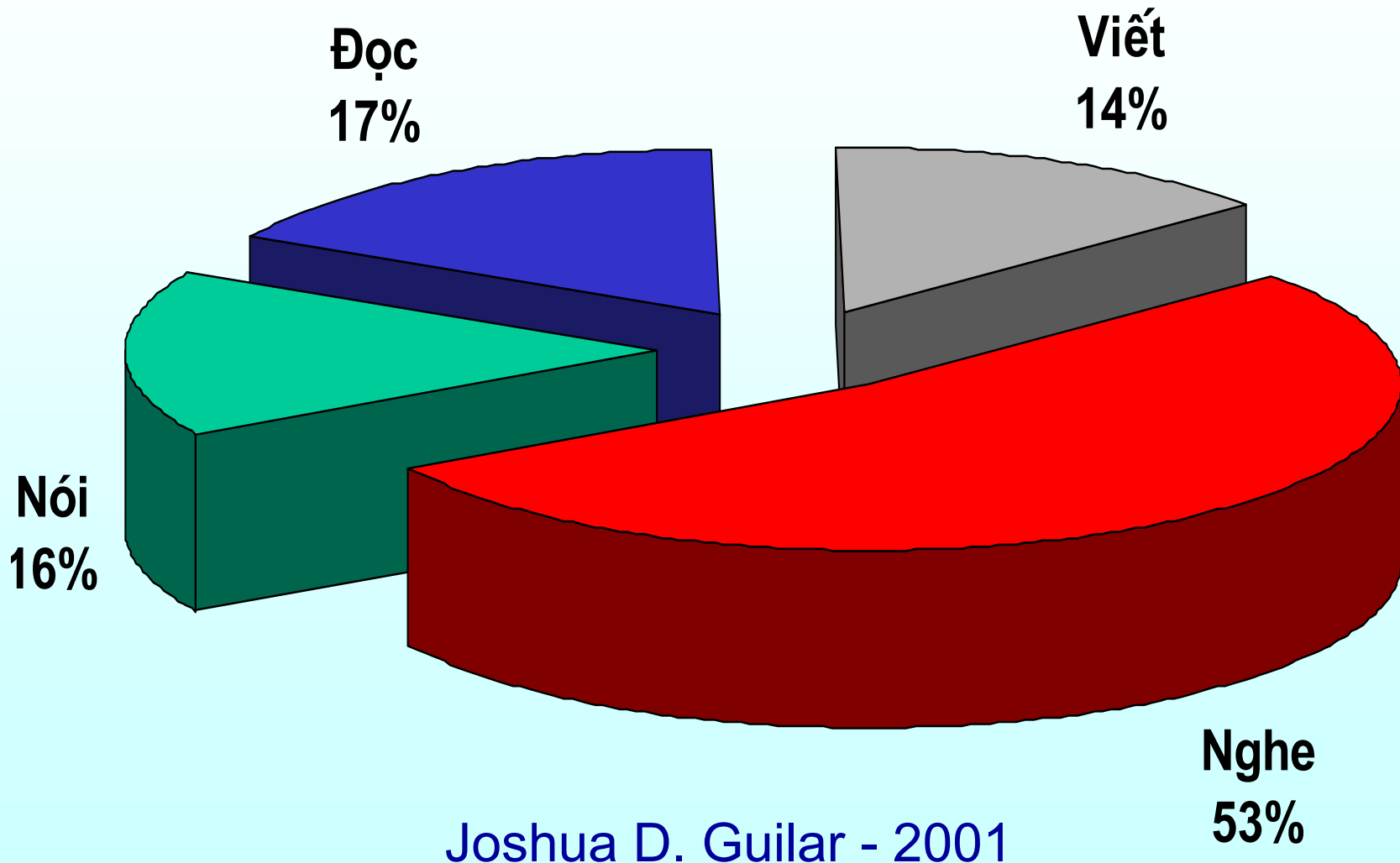


Xung đột là xấu?





Thời lượng dùng các kỹ năng





Hiệu suất nghe?

25 - 30%



So sánh các hoạt động giao tiếp

| | Nghe | Nói | Đọc | Viết |
|---------------------|-------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Phải học | Đầu tiên | Thứ hai | Thứ ba | Cuối cùng |
| Phải sử dụng | Nhiều nhất | Tương đối nhiều | Tương đối ít | Ít nhất |
| Được dạy | ? | Tương đối ít | Tương đối nhiều | Nhiều nhất |



Phân loại theo chức năng

✓ Nghe thông tin

✓ Nghe phân tích

✓ Nghe đồng cảm





Ví dụ về tác hại của lỗi nghe

- ✓ Câu chuyện "Cây Thì là"
- ✓ Phi thuyền con thoi Challenger
28 tháng 01 năm 1986



**Điếc hơn người điếc là
người không muốn nghe**



Kỹ năng lắng nghe

- ✓ Khái niệm và tầm quan trọng
- ✓ Nguyên nhân nghe kém hiệu quả
- ✓ Kỹ năng lắng nghe hiệu quả



Nguyên nhân nghe kém hiệu quả

- ☹ Nghe không nỗ lực/ tập trung
- ☹ Nghe phức kích (dự án)
- ☹ Nghe một phần
- ☹ Giả vờ nghe



Nguyên nhân nghe kém hiệu quả

- ☹️ Quá nhiều thông điệp
- ☹️ Nhiều tâm lý
- ☹️ Nhiều vật lý
- ☹️ Nghe nhanh hơn nói



Ta đang nghĩ gì?

Ta nên nghĩ gì?



**Ta là hiện thân
của cách ta nghĩ.**



Nguyên nhân nghe kém hiệu quả

- ☹️ Có vấn đề về thính giác
- ☹️ Nghe phòng thủ
- ☹️ Võ đoán, ngộ nhận
- ☹️ Cho rằng nói có lợi hơn nghe



**Ta đã bao giờ
chuẩn bị
lắng nghe chưa?**



Nói là bạc,

im lặng là vàng,

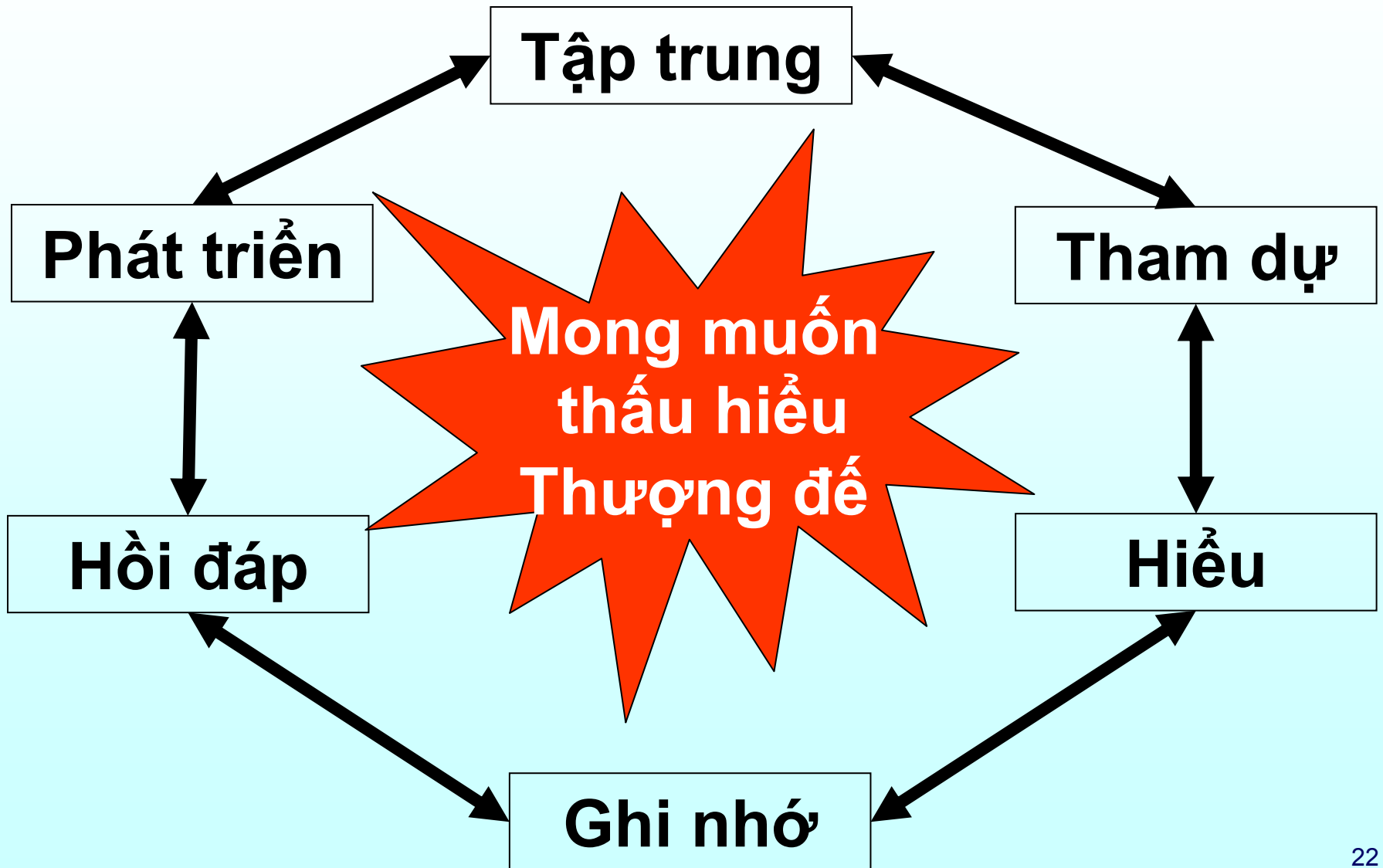
lắng nghe là kim cương



Kỹ năng lắng nghe

- ✓ Khái niệm và tầm quan trọng
- ✓ Nguyên nhân nghe kém hiệu quả
- ✓ Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

Chu trình lắng nghe





Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

- ☺ Nghe xong hãy nói
- ☺ Gác tất cả các việc khác lại
- ☺ Kiểm soát cảm xúc bản thân
- ☺ Hỏi đáp để ủng hộ người nói



Hướng dẫn hỏi đáp

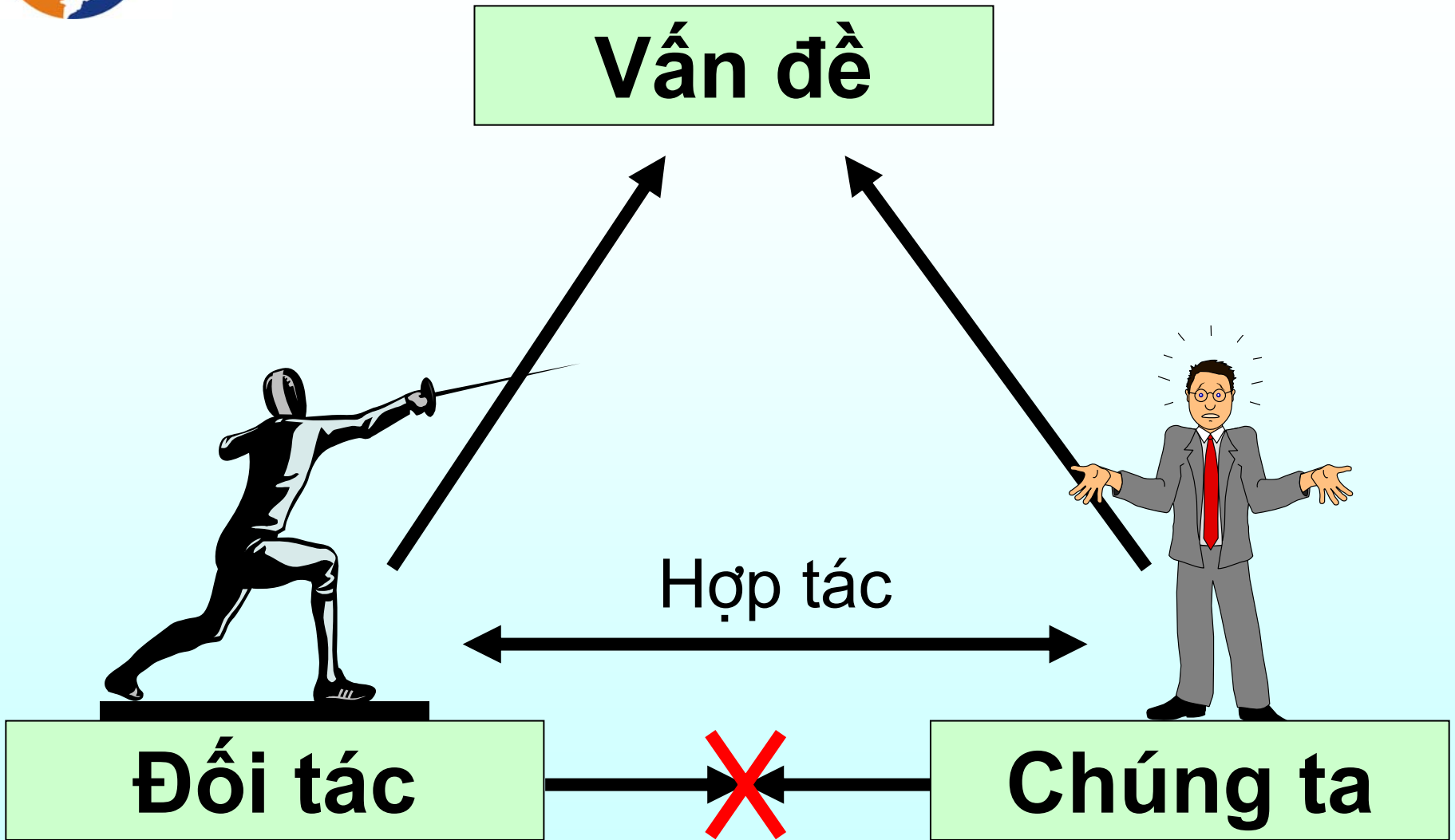
- ✓ Chú ý lắng nghe, ủng hộ bằng cử chỉ, tiếng để
- ✓ Hỏi để làm rõ người khác muốn gì ở ta
- ✓ Hãy cụ thể, đừng chung chung
- ✓ Không so sánh hoặc dẫn lời người khác
- ✓ Hãy nói cái tốt trước, đề xuất thay đổi sau



Cấp độ “gặt”

- ✓ Tâm phục, khẩu chửi
- ✓ Tâm phục, khẩu tịt
- ✓ Tâm phục, khẩu phục
- ✓ Tâm chửi, khẩu chửi
- ✓ Tâm chửi, khẩu tịt
- ✓ Tâm chửi, khẩu phục

Thiện tai, thiện tai







Ta cần thắng

hay

cùng thành công?



Hướng dẫn hỏi đáp

- ✓ Hãy mô tả, đừng đánh giá, cáo buộc
- ✓ Hãy tính đến nhu cầu của hai bên
- ✓ Đưa hỏi đáp rõ ràng và kiểm tra lại
- ✓ Đừng đưa quá nhiều ý kiến
- ✓ Tin tưởng người nhận sẽ tiếp thu và thay đổi



Lời chưa nói ra, ta là chủ nó

Lời nói ra rồi, nó là chủ ta



Đạo Phật

Lạy đức Bồ Tát Quán Thế Âm, chúng con xin học theo hạnh Bồ Tát, biết lắng tai nghe cho cuộc đời bớt khổ. Ngài là trái tim biết nghe, biết hiểu. Chúng con xin tập ngồi nghe với tất cả sự chú tâm và thành khẩn của chúng con. Chúng con xin tập ngồi nghe với tâm không thành kiến.



Đạo Phật

Chúng con xin tập ngồi nghe mà không phán xét, không phản ứng. Chúng con nguyện tập ngồi nghe để hiểu. Chúng con xin nguyện ngồi nghe chăm chú để có thể hiểu được những điều đang nghe và cả những điều không nói. Chúng con biết chỉ cần lắng nghe thôi, chúng con cũng đã làm vơi bớt rất nhiều khổ đau của kẻ khác rồi.



Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

- ☺ Nhìn vào người nói
- ☺ Không ngắt lời khi chưa thật cần
- ☺ Không vội vàng tranh cãi hay phán xét
- ☺ Hỏi để hiểu rõ vấn đề



Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

- ☺ Nhắc lại nội dung
- ☺ Diễn giải nội dung
- ☺ Nỗ lực và tập trung



Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

😊 Tìm ra ý chính

😊 Không võ đoán

😊 Ghi chép thông tin cơ bản



Kỹ năng lắng nghe

- ✓ Khái niệm và tầm quan trọng
- ✓ Nguyên nhân nghe kém hiệu quả
- ✓ Kỹ năng lắng nghe hiệu quả



Lắng nghe là hùng biện nhất

Nhĩ

Nhãn

Nhất

Vương

Tâm



Luôn luôn lắng nghe, luôn luôn thấu hiểu



**Người hạnh phúc nhất
là người
biết lắng nghe tốt nhất.**



Kỹ năng

Học tập

Ts. Phan Quốc Việt
Ths. Nguyễn Huy Hoàng



Kỹ năng học

- ✓ Xác định mục đích học
- ✓ Kỹ năng học hiệu quả



Kỹ năng học

- ✓ Xác định mục đích học
- ✓ Kỹ năng học hiệu quả



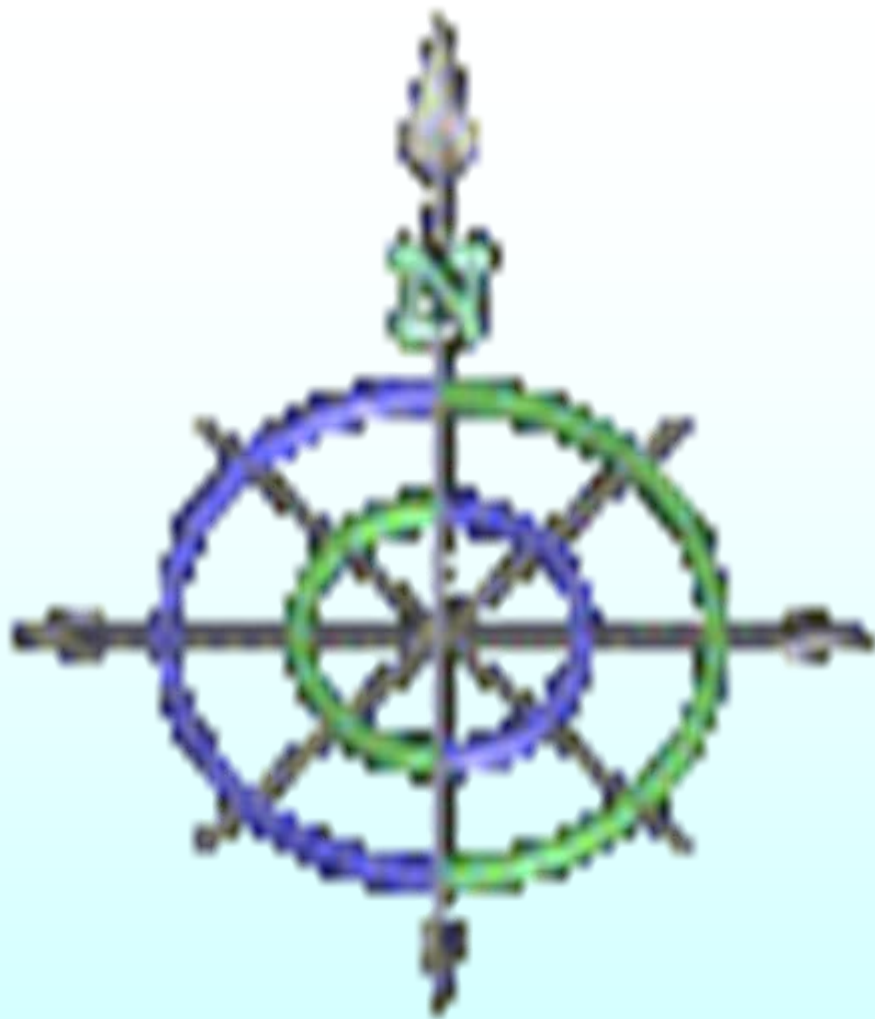


Học để làm gì?

✓ Học để biết

✓ Học để thi

✓ Học để làm





Định hướng





Thang dựa vào đâu?





**Dự đoán tương
lai chính xác nhất
là tạo ra nó.**



Thầy thì tin

Tin thì thầy



Nếu không có định hướng

- ✓ Chọn những gì trước mắt
- ✓ Làm những việc cấp bách
- ✓ Chịu sự hối thúc của thời gian
- ✓ Chọn theo cảm tính
- ✓ Bị cuốn theo sự cấp bách của người khác



Mục đích

+



=

Mộng mơ

+

Hành động

=

Qua ngày

+

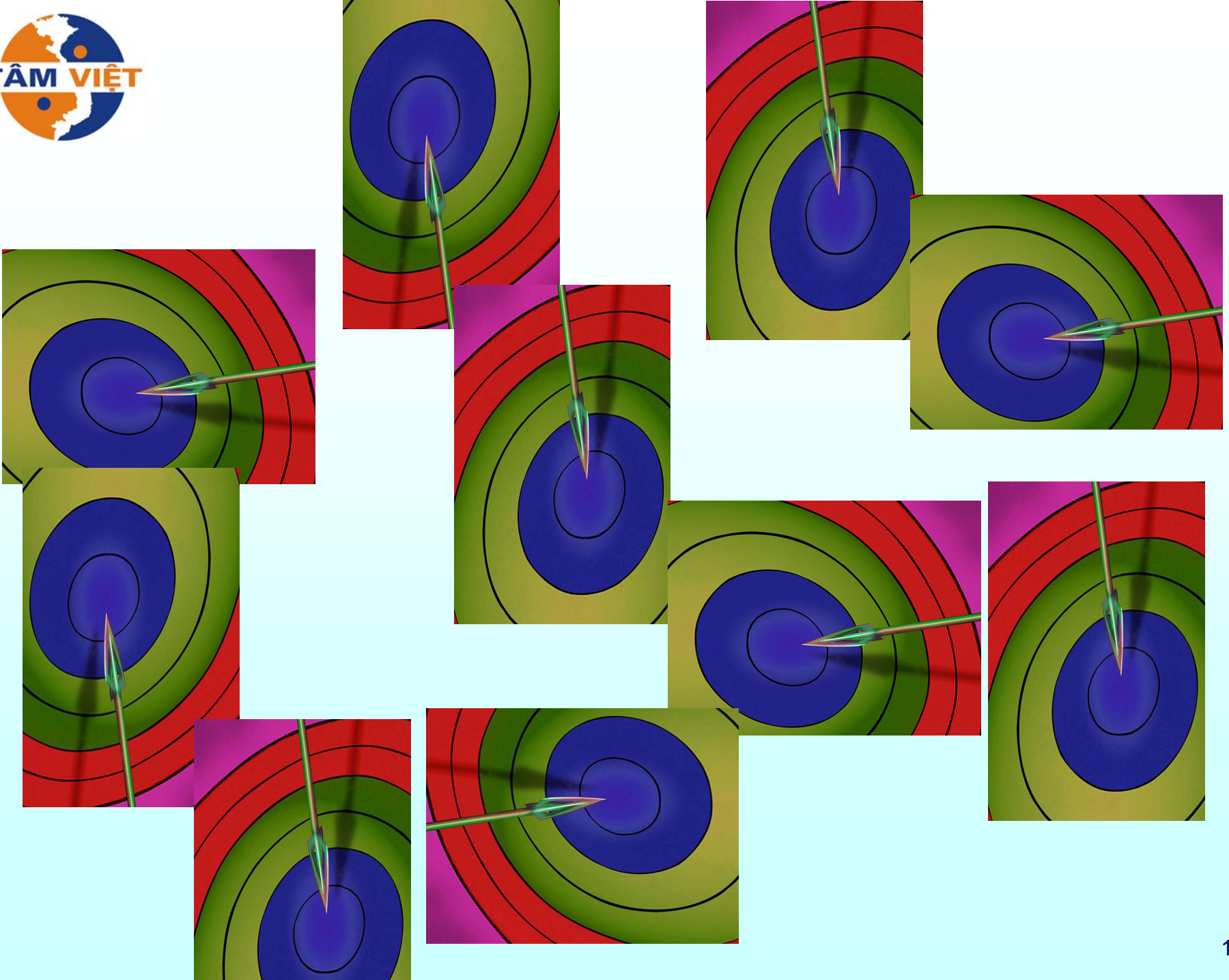
**Hành
động**

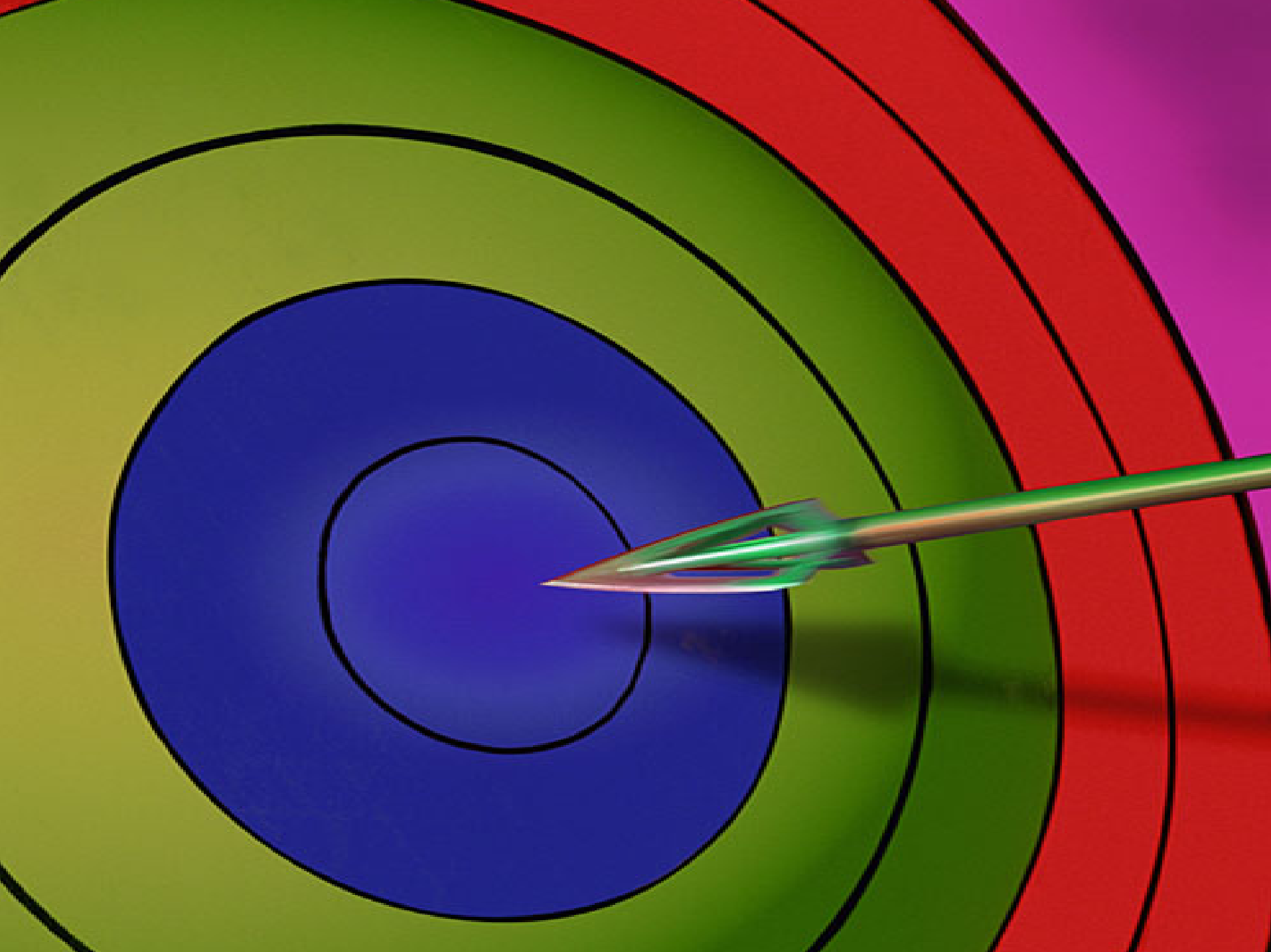
=

**Sống
đẹp**



**Muốn phóng
nhANH thì phải
nhìn xa**







**Nếu ta không biết đi
đâu thì sẽ chẳng
bao giờ đến nơi.**



Viết tạo nên suy nghĩ

Suy nghĩ tạo nên hình ảnh

Hình ảnh tạo nên cảm nhận

Cảm nhận dẫn đến hành động

Hành động tạo ra kết quả



Học cái gì?

- ✓ Thái độ
- ✓ Kỹ năng
- ✓ Kiến thức





80 : 20

Thái độ

**Kỹ năng &
Kiến thức**



**Nếu ta cứ suy nghĩ và
hành động như cũ, ta sẽ
nhận được kết quả như cũ**

**Hãy thay đổi
để thành công!**



Học ở đâu?

Thời gian và không gian là tương đối



Lo lắng giống như ngòi xích đu.

Ta rất nỗ lực

nhưng không đưa ta đến đâu cả.



Không làm cũng được

Không làm

Không làm không được

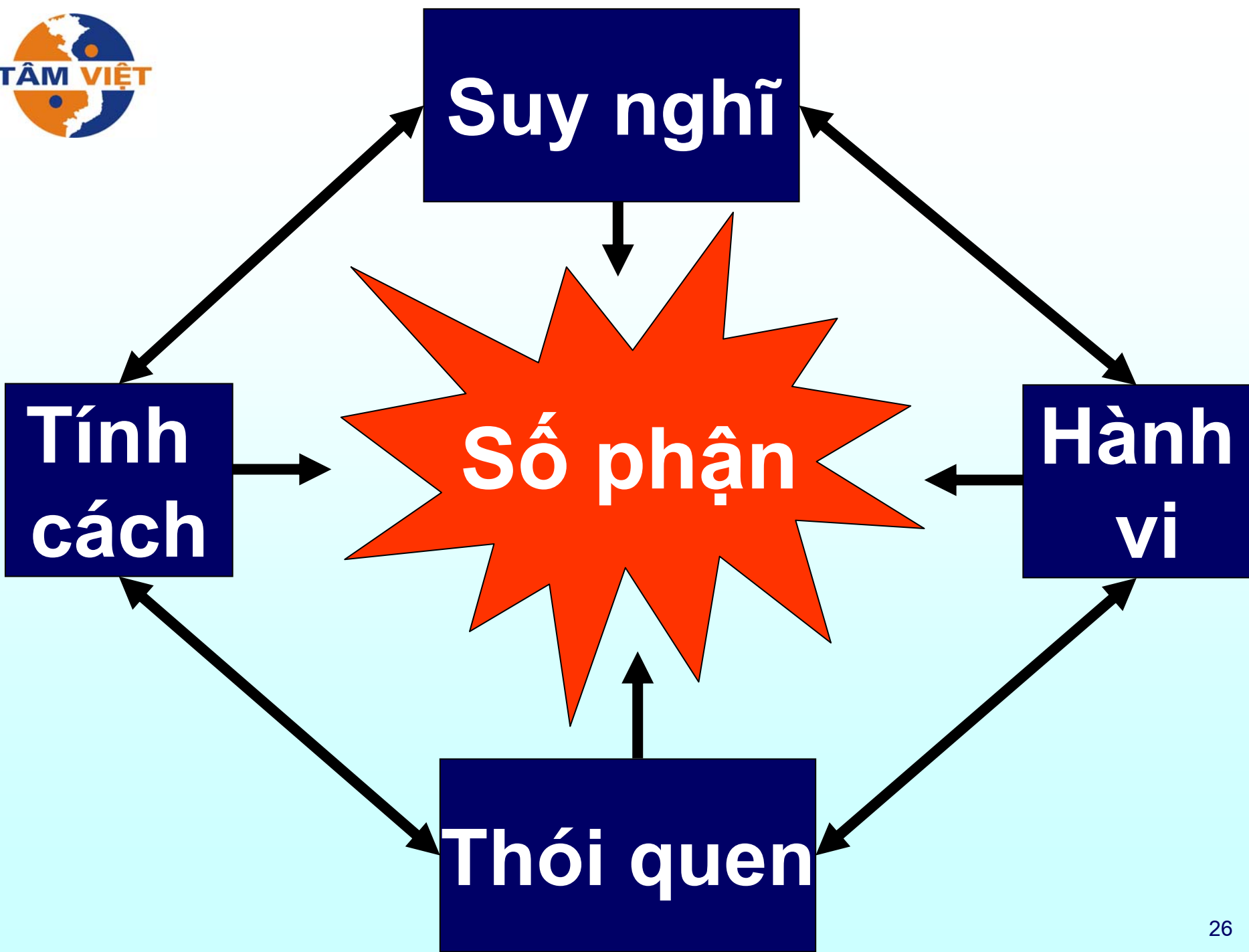
Làm ngay tức thì



Ai cũng có cùng một tài sản:

1440 **phút/ngày**

Cách sử dụng tài sản đó làm nên sự khác biệt giữa người giàu và kẻ nghèo, người thành công và kẻ thất bại.





Thành công lớn

với bước nhỏ

hơn là

thành công nhỏ

với bước lớn



Kỹ năng học

- ✓ Xác định mục đích học
- ✓ Kỹ năng học hiệu quả



Không thầy

đó mà y làm nên



Học thầy

không tà

học bạn



Thà dốt 5 phút

Còn hơn ngu cả đời

Thà dốt trước vài người

Còn hơn ngu trước thiên hạ



Quy tắc học tập

- ✓ Tham gia tích cực và nhiệt tình
- ✓ Lắng nghe mọi người
- ✓ Đóng góp ý kiến và chia sẻ kinh nghiệm
- ✓ Hỏi lại những gì chưa rõ
- ✓ Vào lớp đúng giờ



Ai?

Tại sao?



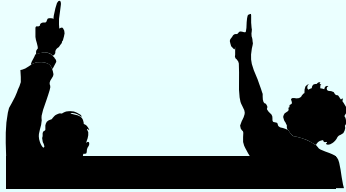
Cái gì?

Khi nào?

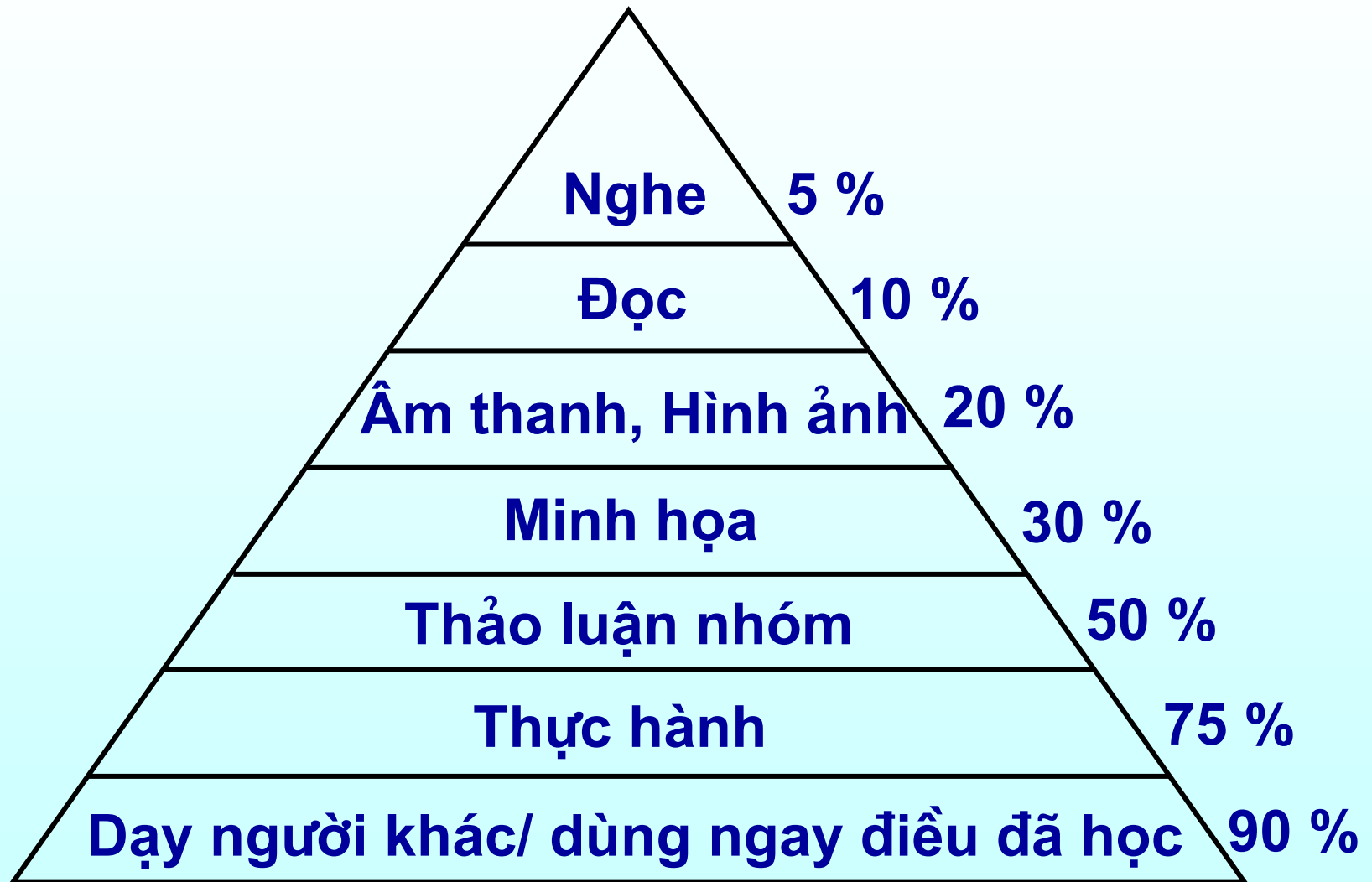


Cách nào?

Nếu?



Hiệu quả học tập





Nghe → Quên

Nhìn → Nhớ

Trải nghiệm → Hiểu



**Mắc lỗi là tất yếu
trong học tập**



Học hỏi

&

Học tập





**Có đá bóng
mới thành cầu thủ**

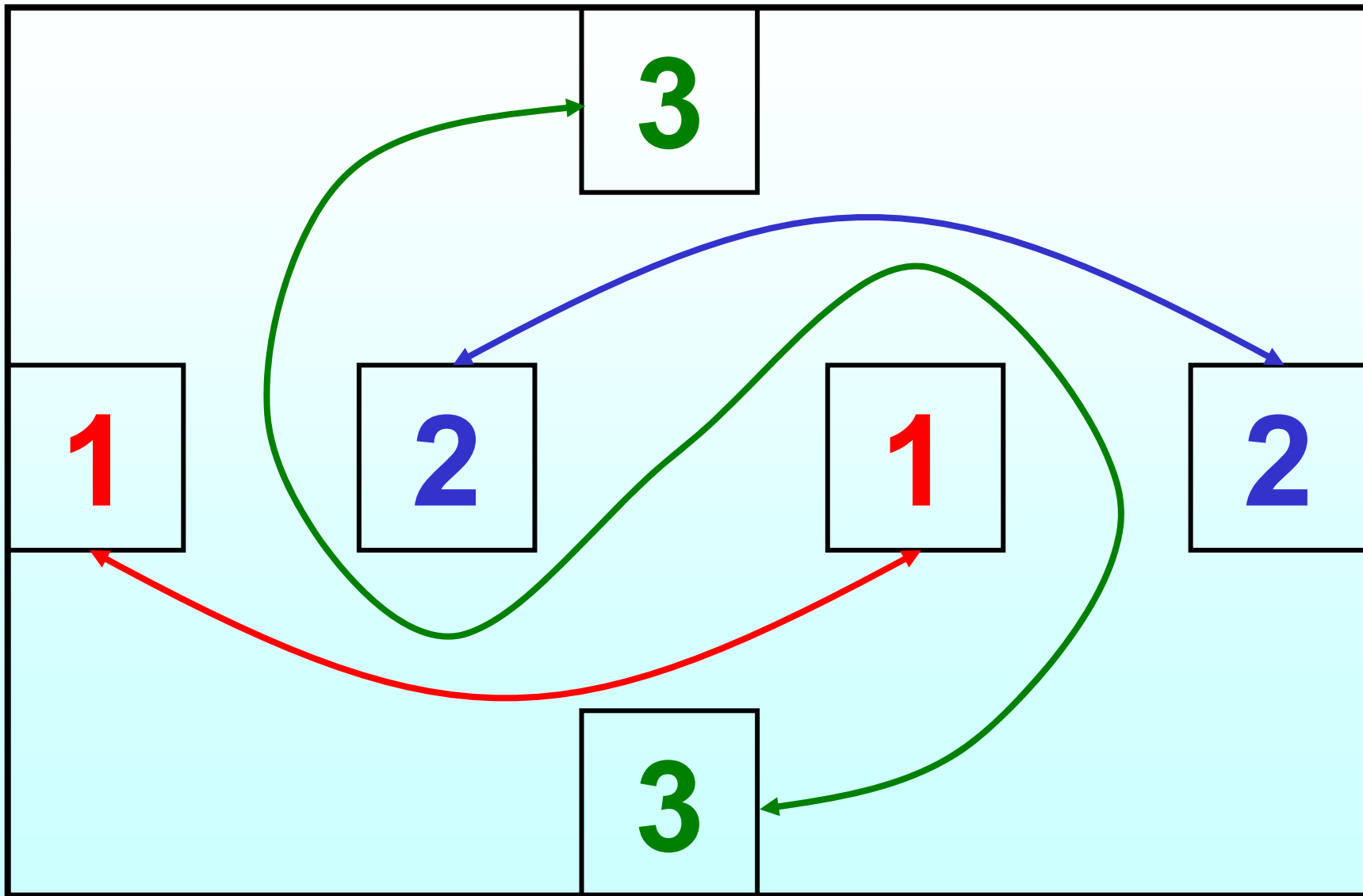


Có bao nhiêu hình vuông?

1 16
2 9
3 4
4 1

30

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

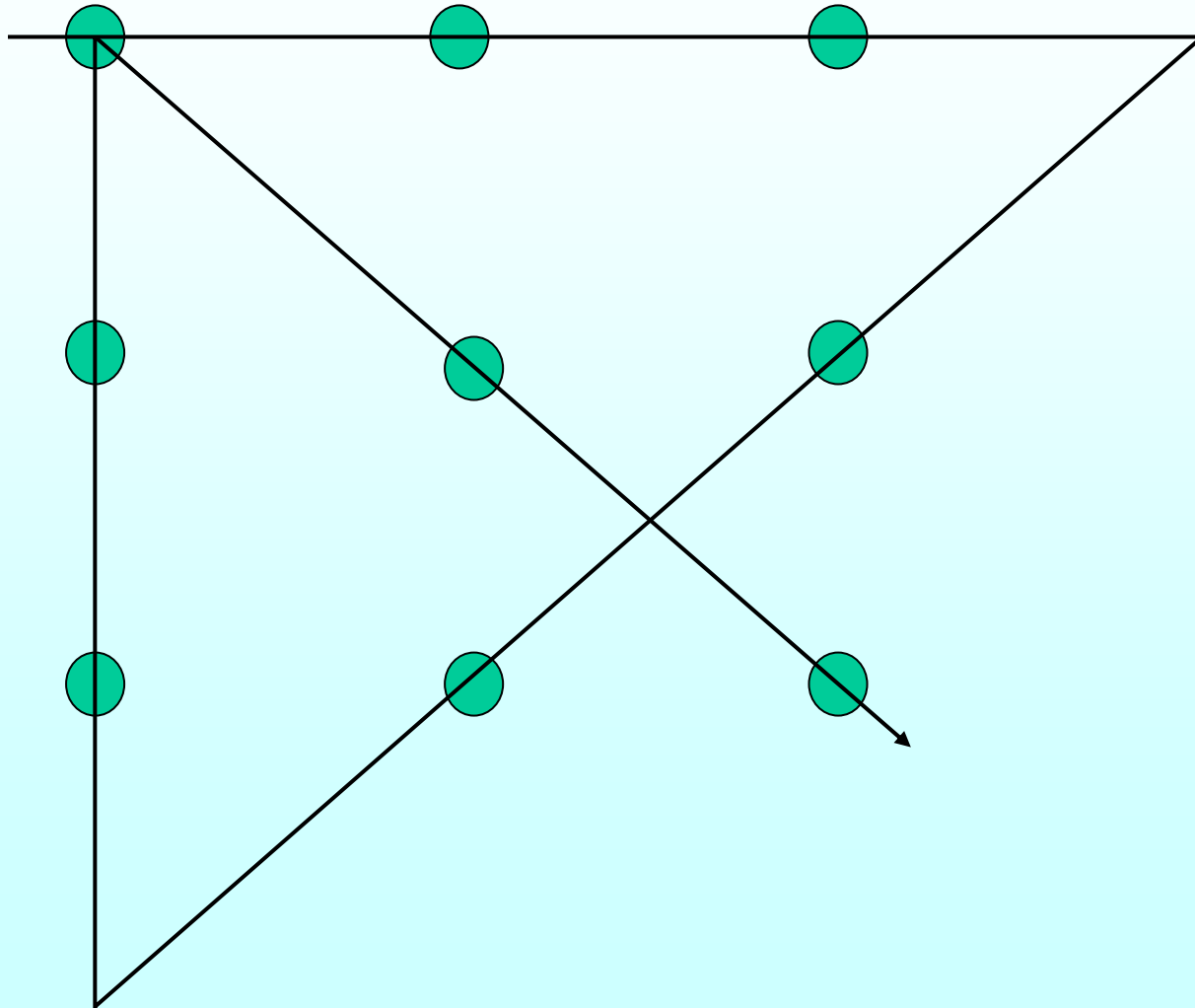




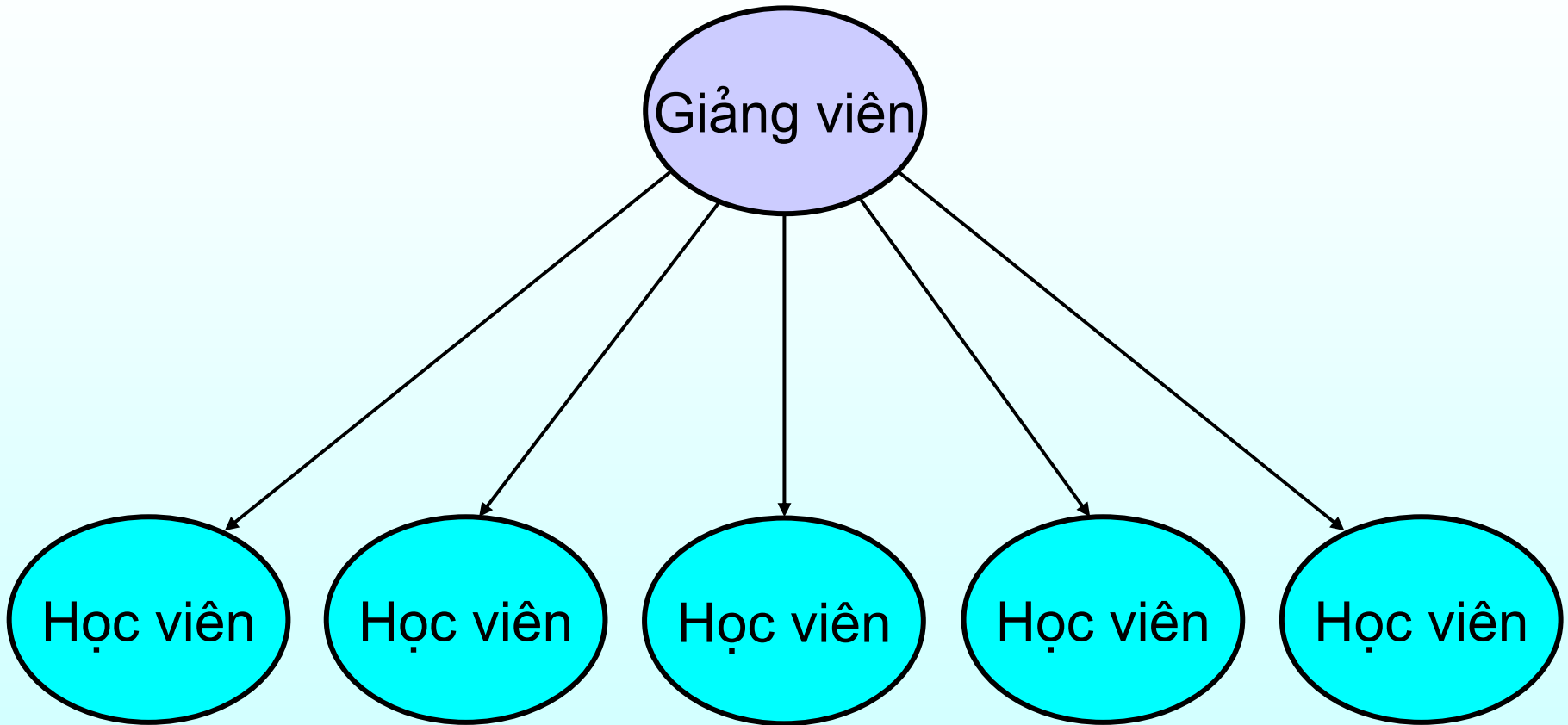
**Hãy bắc một cây cầu đi từ A sang B
và phải vuông góc với bờ sông.**



Vẽ vẽ một nét không quá 4 đoạn thẳng đi qua 9 điểm



Cách học truyền thống



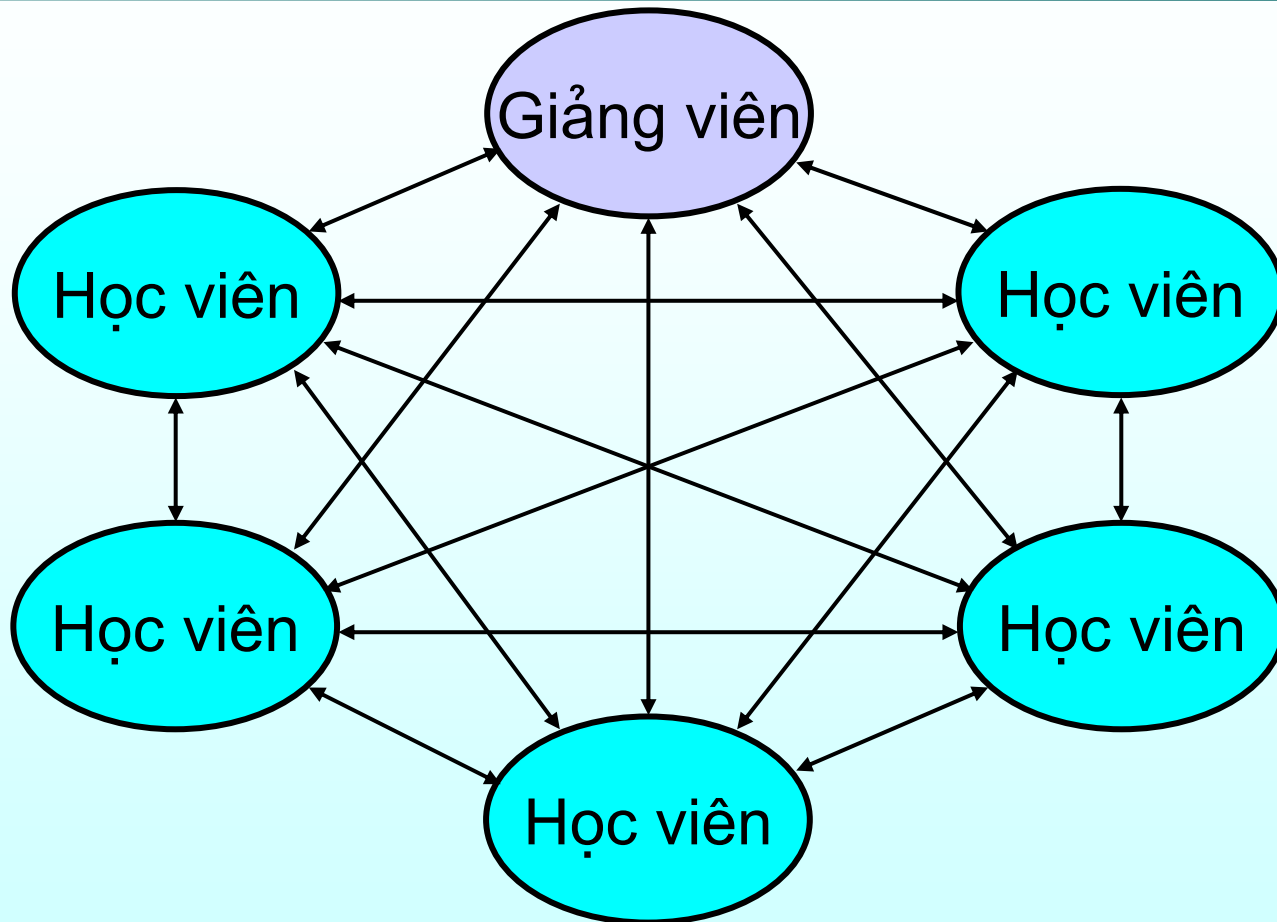
No Action, Talk Only



Học thầy

không tà học bạn

Học qua trải nghiệm



Action First, Talk After



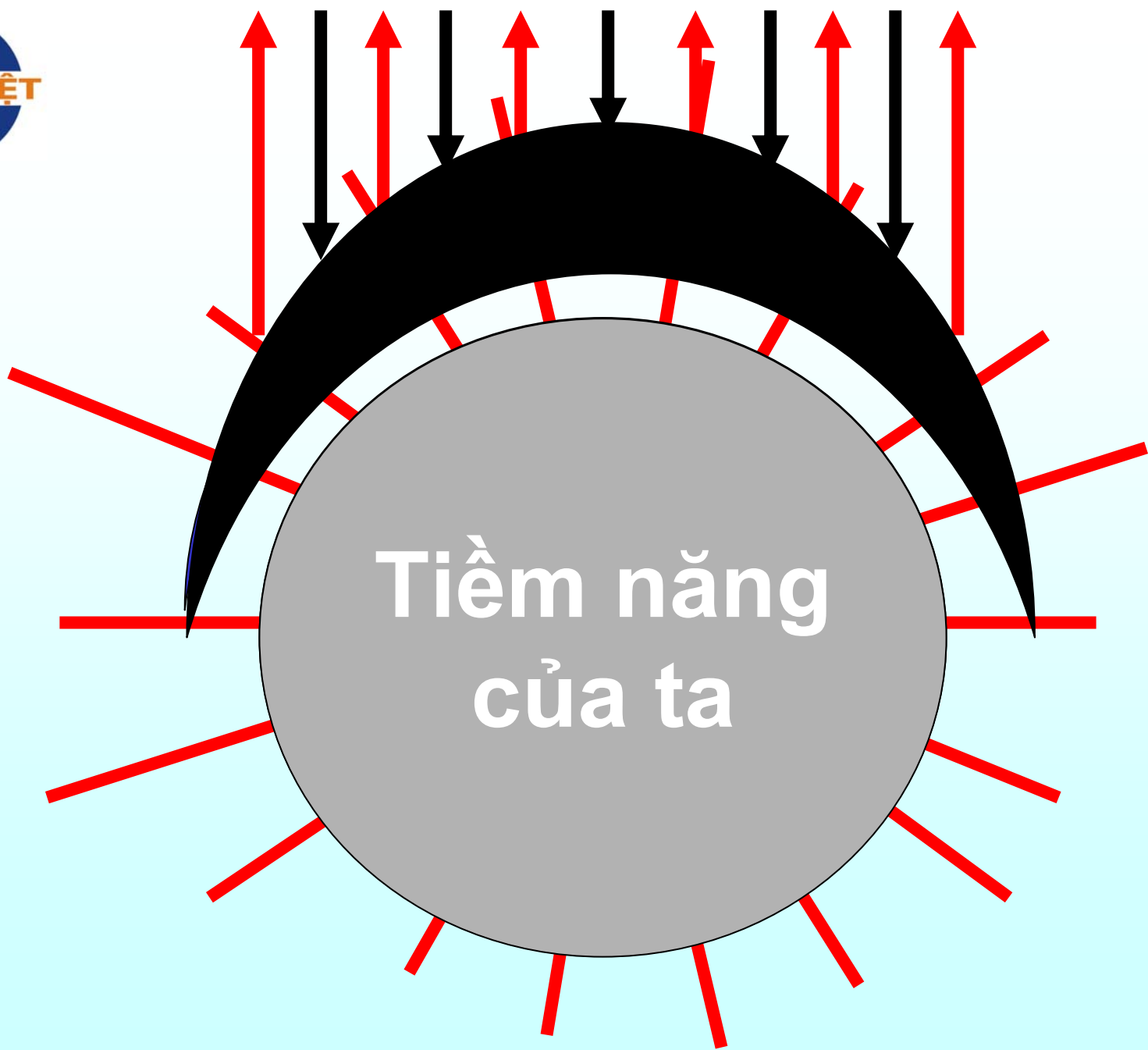
Giáo dục

education = e – ducere

rút từ bên trong ta



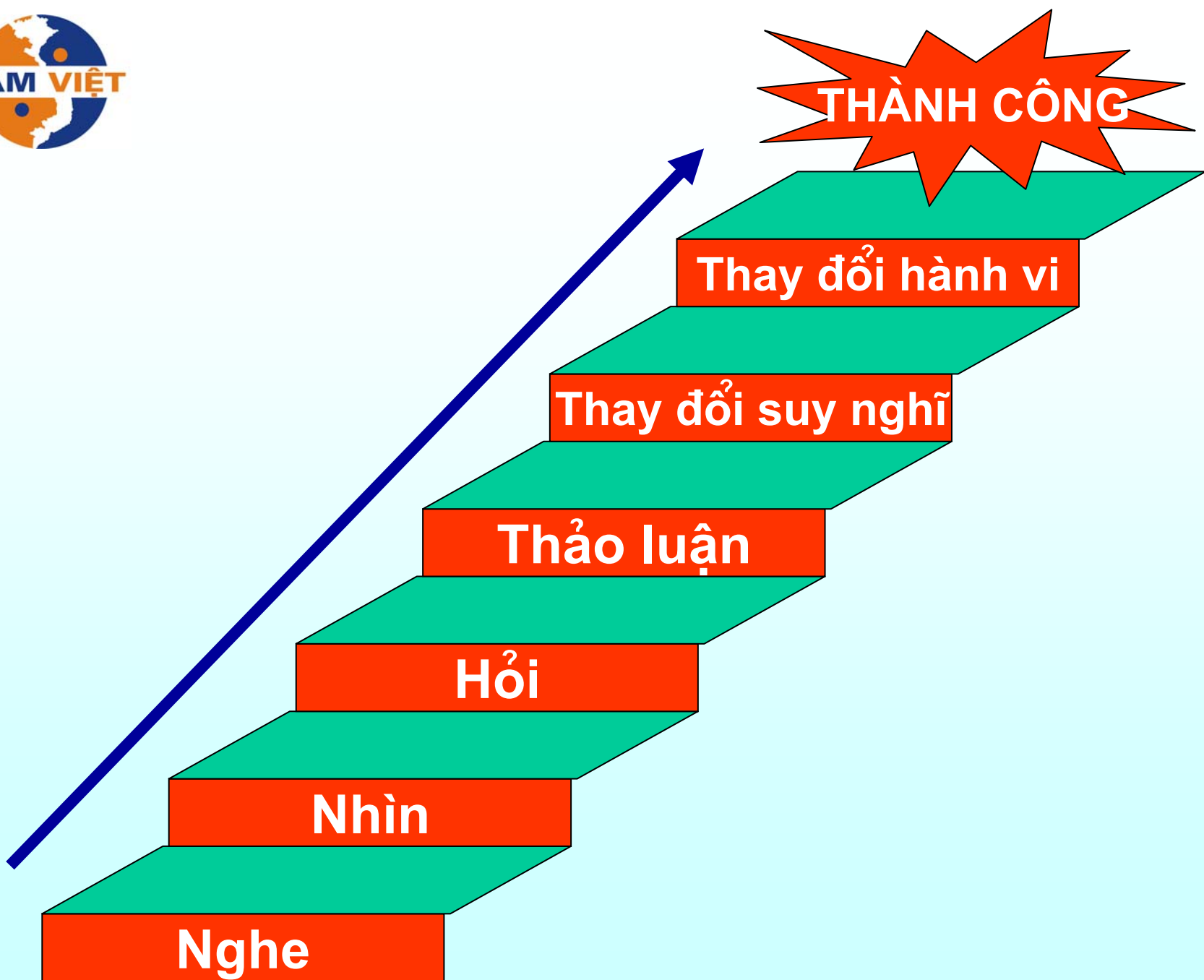
**Học là
thể hiện**





Tôi tham gia

Tôi đóng góp





Kỹ năng học

- ✓ Xác định mục đích học
- ✓ Kỹ năng học hiệu quả



Thành công:

Biết mình muốn gì

Trả giá để có nó



Cùng nhau

Bốc cháy

Bùng tỏa sáng





Đường tuy gần, chẳng đi chẳng đến

Việc tuy nhỏ, chẳng làm chẳng nên

Tuân Tử



Ý nghĩ xác định cái ta mong muốn

Hành động xác định cái ta nhận được

Bắt đầu là

thắng lợi một nửa!



**Không có việc gì khó
Chỉ sợ lòng không bền
Đào núi và lấp biển
Quyết chí ắt làm nên**

Chủ tịch Hồ Chí Minh