

# Kỹ năng mềm

**Bài 4:            Kỹ năng giao tiếp ứng xử**

Trình bày:      Cao Thị Thùy Liên

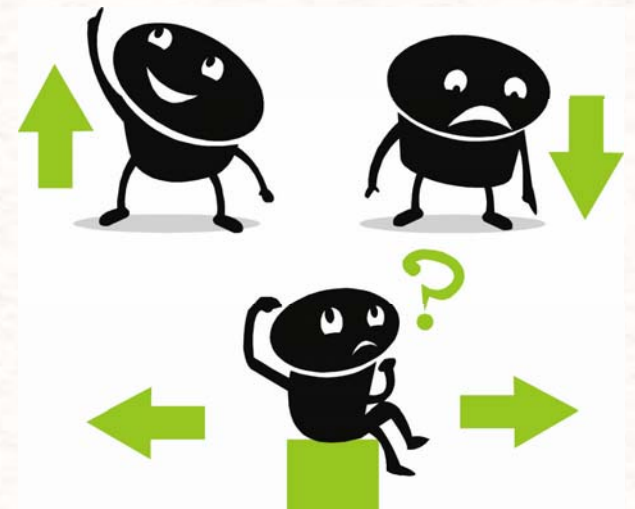
# Nội dung

- Các kênh giao tiếp chính thức
- Nguyên tắc ứng xử
- Một số cách ứng xử
- Chia sẻ



# Các kênh giao tiếp chính thức

- Từ cấp trên xuống (downward)
  - Hướng dẫn, quy trình, phản hồi...
- Từ cấp dưới lên (upward)
  - Báo cáo, đề nghị...
- Giữa các đồng nghiệp (horizontal)
  - Hợp tác, giải quyết công việc, chia sẻ thông tin...





## Nguyên tắc ứng xử

- Khách quan
- Nắm bắt nhu cầu
- Biết lắng nghe
- Chọn cách trao đổi phù hợp

# Nguyên tắc ứng xử - Khách quan

- Tiếp cận con người ở góc độ không tốt, không xấu
  - “Yêu nên tốt, ghét nên xấu”
- Cần phân biệt
  - “Ý tại ngôn ngoại”
  - “Tại sao” chứ không phải “cái gì”
  - “Quan trọng là họ nói gì chứ không phải họ là ai”
- Biết chấp nhận
  - Tìm điểm chung

# Nguyên tắc ứng xử - Năm bắt nhu cầu

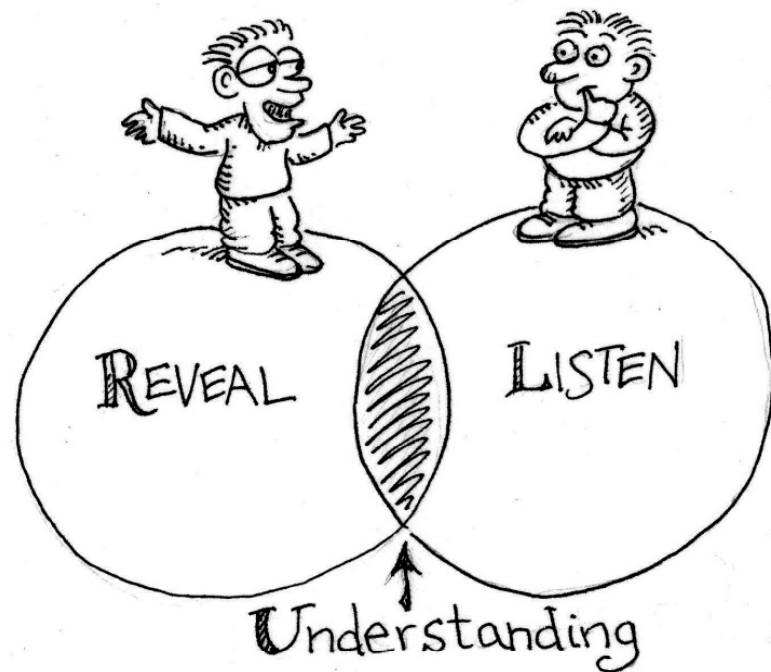
- “Tri kỷ, tri bỉ”
- Đặt mình vào vị trí đối phương
  - “Tại sao họ làm như vậy?”
  - “Những gì mình không muốn đừng làm cho người khác”
- Khơi niềm say mê, ý nghĩa công việc
- Khi đối tượng không muốn nói chuyện, hợp tác
  - Điều họ đang thiếu, đang cần?





# Nguyên tắc ứng xử - Lắng nghe

- Chú ý, không phân tâm
  - Không vặn hỏi quá nhiều
  - Hướng ứng người nói
  - Không ngắt lời
  - Không phán xét
- ➔ Kỹ năng đồng cảm



# Nguyên tắc ứng xử - Cách trao đổi phù hợp

- Không nhất thiết trao đổi trực tiếp
  - Người nhạy cảm, khi khó diễn đạt bằng lời
  - Thông báo trước
  - Viết thư





## Một số cách ứng xử

- Cách bắt đầu
- Tùy từng tình huống
  - dùng hài hước
  - thẳng thắn
  - phản bác khéo
  - tranh luận
  - thuyết phục bằng hành động
  - giao tiếp qua điện thoại
- Những điểm cần tránh

# Bắt đầu từ đâu?

- Tìm chủ đề chung, ít chạm đến quan điểm cá nhân
- Quan sát đối phương
- Vừa đủ, dừng đúng lúc



# Tình huống dùng hài hước

- *"Khi bạn nổi cáu ta hãy đùa lại một câu" (Laphôngten)*
- "Chiếc van an toàn" cho mọi xung đột
- Chìa khóa mở "cánh cửa lòng"



Con quỳ lạy chúa trên Trời  
Sao cho con lấy được người con thương



# Tình huống đi thẳng vào vấn đề

- Những vấn đề then chốt
- Biểu hiện ý chí, lòng tin
- Sự dẫn dắt gây cảm giác thiếu tin tưởng



# Tình huống phản bác khéo yêu cầu vô lý

- Không thể bác bỏ thẳng thừng
  - Chạm lòng tự ái
  - Không thuyết phục
- Thừa nhận rồi khéo léo chỉ ra sự vô lý, bất lợi
- Ngôn ngữ không gay gắt nhưng cương quyết

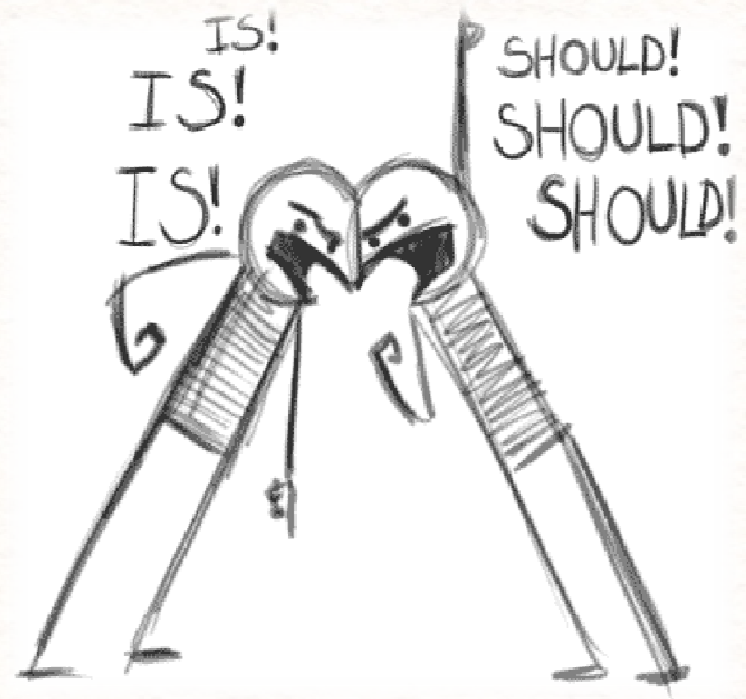
# Tranh luận (1)

- Giúp phân định phải trái  
nhưng có thể dẫn đến không thoải mái hoặc xung đột
- Hướng đến vấn đề cần giải quyết
- Thái độ tôn trọng, khách quan
- Không làm tổn thương lòng tự ái
- Giọng nói mềm mỏng, thật lòng



## Tranh luận (2)

Trong tranh luận, nhiều khi người thắng không hẳn nhiều lý lẽ, biết hùng biện, mà là người có thái độ *đúng mực* và *chân thực* nhất.



# Tình huống thuyết phục bằng hành động

- Khi khó thuyết phục bằng lời
- Hiệu quả lớn nhất
- Hành động cũng cần có kế hoạch



# Tình huống giao tiếp qua điện thoại

- Cười giúp giọng nói tươi vui hơn
- Chuẩn bị sẵn bút và sổ
- Không nói quá to, không thì thầm
- Đừng kéo dài không cần thiết
- Là người cúp máy sau





# Những điều nên tránh

- Vội vào vấn đề chính
- Hỏi nhiều câu liên quan cá nhân
- Nói nhiều về mình
- Khích bác hoặc nói xấu ai đó



# Những điều nên tránh

- Không nói rõ và giải thích đầy đủ
- Quanh co dài dòng
- Nói nửa chừng rồi dừng
- Lạc đề
- Tự cho rằng mình biết hết



# Những điều nên tránh

- Thì thầm với vài người trong đám đông
- Dùng ngôn ngữ bóng bẩy
- Chêm tiếng nước ngoài tùy tiện
- Dùng lời suồng sã





# Chia sẻ

- Chọn 1 trong 3 chủ đề sau
  - Chia sẻ 1 tình huống, bài học giao tiếp đáng nhớ của bạn
  - Tự đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu của bạn trong giao tiếp
  - Theo bạn, người giao tiếp tốt có “giả dối” hay không? Vì sao?
- Viết 1 bài chia sẻ (giới hạn 1 trang giấy): 10 phút
- Nộp cho GV
  - Điểm cá nhân
  - Một số bài tiêu biểu chia sẻ trước lớp



# Đọc thêm

- Communication skills:

<http://www.mindtools.com/CommSkll/%20CommunicationIntro.htm>