



# KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM

## CHƯƠNG 4 THÀNH VIÊN NHÓM LÀM VIỆC

# ***Nội dung***

- 1. Phẩm chất cần có của thành viên nhóm**
- 2. Kỹ năng lắng nghe, thuyết trình, tổ chức cuộc họp**



# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

## **Cởi mở, chia sẻ và hợp tác**

về thông tin  
về ý tưởng  
về quyền lợi  
về trách nhiệm  
về tình cảm

.....



# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

## **Cởi mở, chia sẻ và hợp tác**

- Tôn trọng ý tưởng, quan điểm, trách nhiệm...
- Cố gắng hiểu vấn đề bằng cách đặt các câu hỏi
- Luôn hướng dẫn, cung cấp, chia sẻ thông tin...
- Hợp tác trên tinh thần hiểu biết, tôn trọng...

# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

## **Thích ứng và linh hoạt**

**Với môi trường làm việc**

**Với phương pháp làm việc**

**Với đối tác làm việc**

**Với tình huống khẩn cấp**



# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

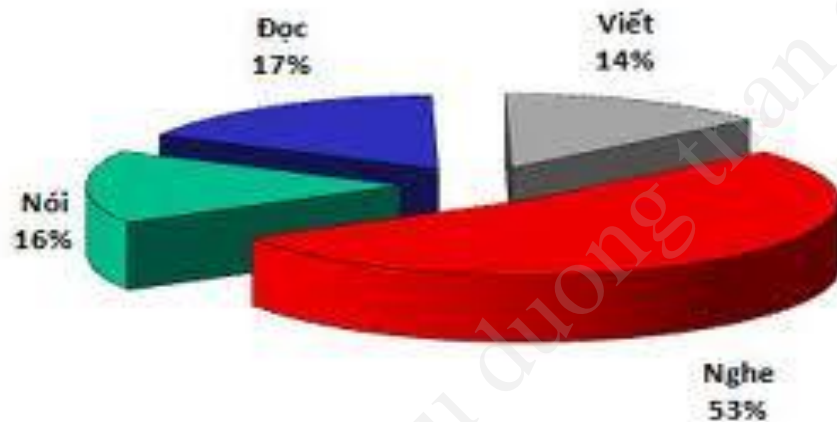
## **Thích ứng và linh hoạt**

- ☐ Tinh thần tích cực, lực quan
- ☐ Thái độ học hỏi, chia sẻ
- ☐ Thừa nhận, tin tưởng nhau
- ☐ Hợp tác ...



# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

## **Lắng nghe và Thấu hiểu**



Joshua D. Guilar - 2001



- **Kỹ năng ứng xử quan trọng**
- **Lắng nghe là nghệ thuật đạt đến thành công...**

# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

## **Lắng nghe và Thấu hiểu**



### **LẮNG NGHE GÌ?**

- **Lắng nghe thông tin**
- **Lắng nghe cảm xúc**
- **Lắng nghe động cơ**

# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

## **Lắng nghe và Thấu hiểu**

	<b>Nghe</b>	<b>Nói</b>	<b>Đọc</b>	<b>Viết</b>
<b>Phải học</b>				
<b>Phải sử dụng</b>				
<b>Được dạy</b>				

# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

## **Lắng nghe và Thấu hiểu**

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

# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***

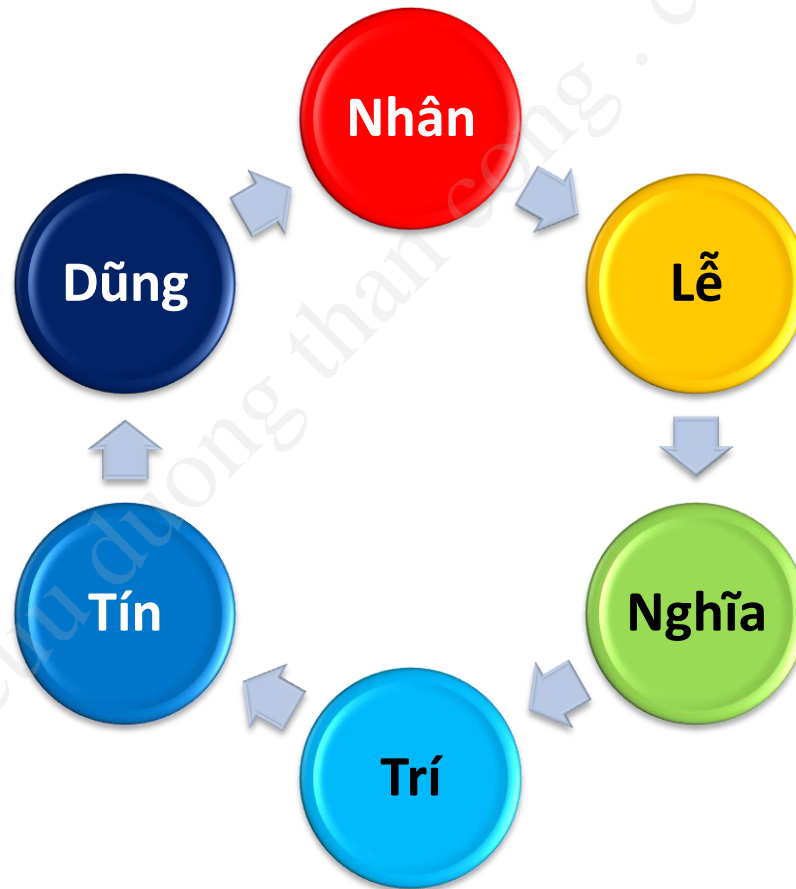
**Lắng nghe và Thấu hiểu**

**Nói là bạc,**

**Im lặng là vàng,**

**Lắng nghe là kim cương**

# ***Phẩm chất cần có của thành viên nhóm***



# ***Các kỹ năng bổ trợ***



***Kỹ năng lắng nghe***

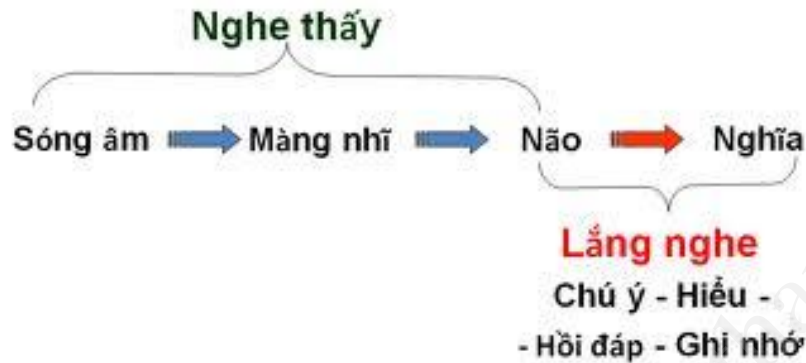


***Kỹ năng thuyết trình***



***Kỹ năng tổ chức cuộc họp***

# Kỹ năng lắng nghe



Nghe và  
lắng nghe???

- Nghe là quá trình tiếp nhận sóng âm thanh vào màng nhĩ và truyền lên não
- Lắng nghe là quá trình tập trung chú ý để giải mã sóng âm thanh thành ngữ nghĩa.

# ***Phân biệt nghe và lắng nghe***



# ***Tâm quan trọng của nghe hiểu hiệu quả***

**Tại  
sao  
phải  
lắng  
nghe  
???**

 **Hiểu rõ thông điệp được truyền tải**

 **Tăng cường sự hiểu biết về chủ đề**

 **Thúc đẩy sự hợp tác giữa các chủ thể**

 **Tăng cường kỹ năng giao tiếp**

 **Tôn trọng người nói....**

# ***Các phương pháp lắng nghe hiệu quả***

## **• Thay đổi thái độ**

- ✓ Ngưng nói
- ✓ Khao khát muốn nghe, tập trung trí tuệ vào nghe
- ✓ Vứt bỏ cái "TÔI"
- ✓ Kiểm chế cảm xúc
- ✓ Kiên nhẫn lắng nghe, dẹp bỏ mọi sự phân tán
- ✓ Cố gắng đặt mình vào vị trí của người nói



# ***Các phương pháp lắng nghe hiệu quả***

## **• Thay đổi cử chỉ**

- ✓ Ánh mắt: Nhìn thẳng vào người nói
- ✓ Gật đầu hòa nhịp cùng người nói, người hướng về phía trước, tư thế thoải mái, thân thiện
- ✓ Vẻ mặt thể hiện sự hào hứng muốn nghe, tươi cười, cười mở...



# ***Các phương pháp lắng nghe hiệu quả***

- Thay đổi lời nói**

Dùng những từ cảm thán thể hiện sự quan tâm: Thế à? Thật vậy sao? Tuyệt quá! Hay quá!...

Đặt câu hỏi cho người nói...



# *Kỹ năng thuyết trình*



# ***Kỹ năng thuyết trình***

- Chuẩn bị thuyết trình
- Sử dụng ngôn ngữ cơ thể
- Sử dụng công cụ hỗ trợ nhìn
- Tiến hành thuyết trình
- Sau thuyết trình

# ***Chuẩn bị thuyết trình***

Phân tích khán thính giả/cử tọa

Xác định chủ đề & nội dung thuyết trình

Phác thảo bài thuyết trình

Hoàn chỉnh bài thuyết trình

Chuẩn bị về hình thức & tâm lý

Thuyết trình thử

# ***Sử dụng ngôn ngữ cơ thể***

**NGÔN  
NGỮ CƠ  
THỂ,  
GIAO  
TIẾP  
KHÔNG  
LỜI**

***Phong thái tự tin, đĩnh đạc***

***Trang phục chỉnh tề, phù hợp***

***Đầu tóc gọn gàng, nên trang điểm nhẹ***

***Lựa chọn chỗ đứng, thế đứng gây ấn tượng***

***Người thẳng, mỉm cười, giao tiếp mắt,...***

# ***Sử dụng công cụ hỗ trợ nhìn***

**CÔNG  
CỤ HỖ  
TRỢ  
THUYẾT  
TRÌNH**

***Lựa chọn công cụ phù hợp***

***Dễ thấy, dễ sử dụng***

***Đẹp, hiện đại, cuốn hút***

***Thiết kế slide với nội dung lựa chọn hợp lý***

***Khắc phục sự cố kỹ thuật***

# ***Tiến hành thuyết trình***

- Chuẩn bị tinh thần
- Sắp xếp không gian thuyết trình
- Trả lời câu hỏi



## ***Sau thuyết trình***

- Q&A
- Tóm lược nội dung thuyết trình
- Cảm ơn

# ***Kỹ năng tổ chức cuộc họp***

- Chuẩn bị cho cuộc họp
- Tiến hành cuộc họp
- Kết thúc cuộc họp
- Công việc tiếp nối sau cuộc họp

# ***Chuẩn bị tổ chức cuộc họp***

## **Hiểu rõ mục đích cuộc họp**

*Mục đích cuộc họp phải luôn rõ ràng ngay từ đầu*

*Xác định tổ chức cuộc họp là cần thiết*

*Cân nhắc các vấn đề làm cho cuộc họp thành công*

*Dự kiến những vấn đề có thể xảy ra*

*Dự kiến cách thức thực hiện cuộc họp*

# ***Kỹ năng tổ chức cuộc họp***

## ***Phân loại cuộc họp***

1

### **Cuộc họp thảo luận**

Các thành viên tham gia đưa ra vấn đề phát sinh & thảo luận các hướng giải quyết

2

### **Cuộc họp biểu quyết**

Các thành viên lựa chọn giải pháp để thực thi


3

### **Cuộc họp giao ban**

Mục đích chính là để thông báo tình hình hoạt động, và nhận phản hồi từ các thành viên

# ***Chuẩn bị tổ chức cuộc họp***

## ***Mời ai đến tham dự cuộc họp***

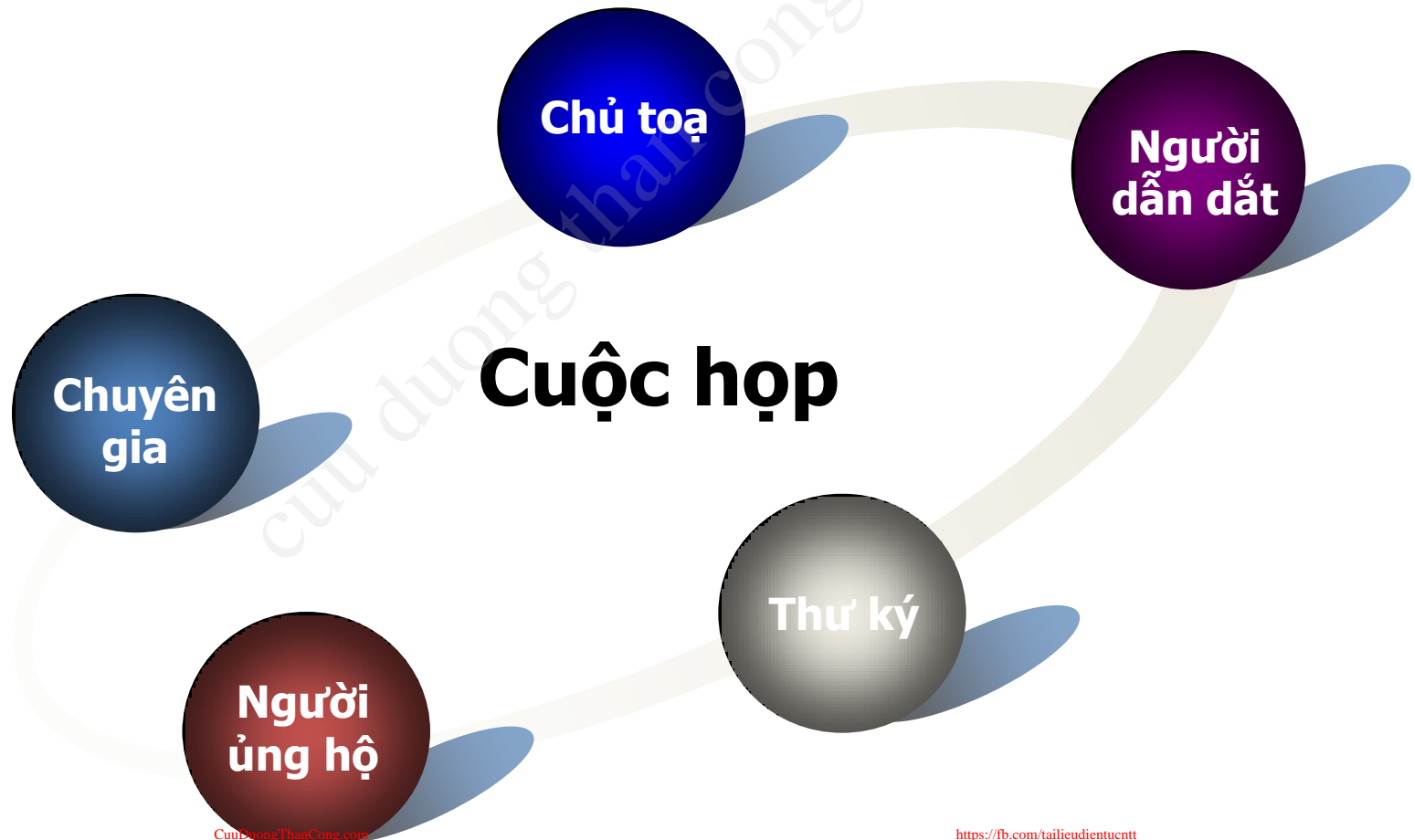


Mục đích của  
cuộc họp

- Người ra quyết định chính
- Người có thể cung cấp các thông tin có liên quan
- Người có vai trò trong việc giải quyết vấn đề
- Người cần biết thông tin báo cáo để tiến hành công việc
- Người thi hành quyết định của cuộc họp

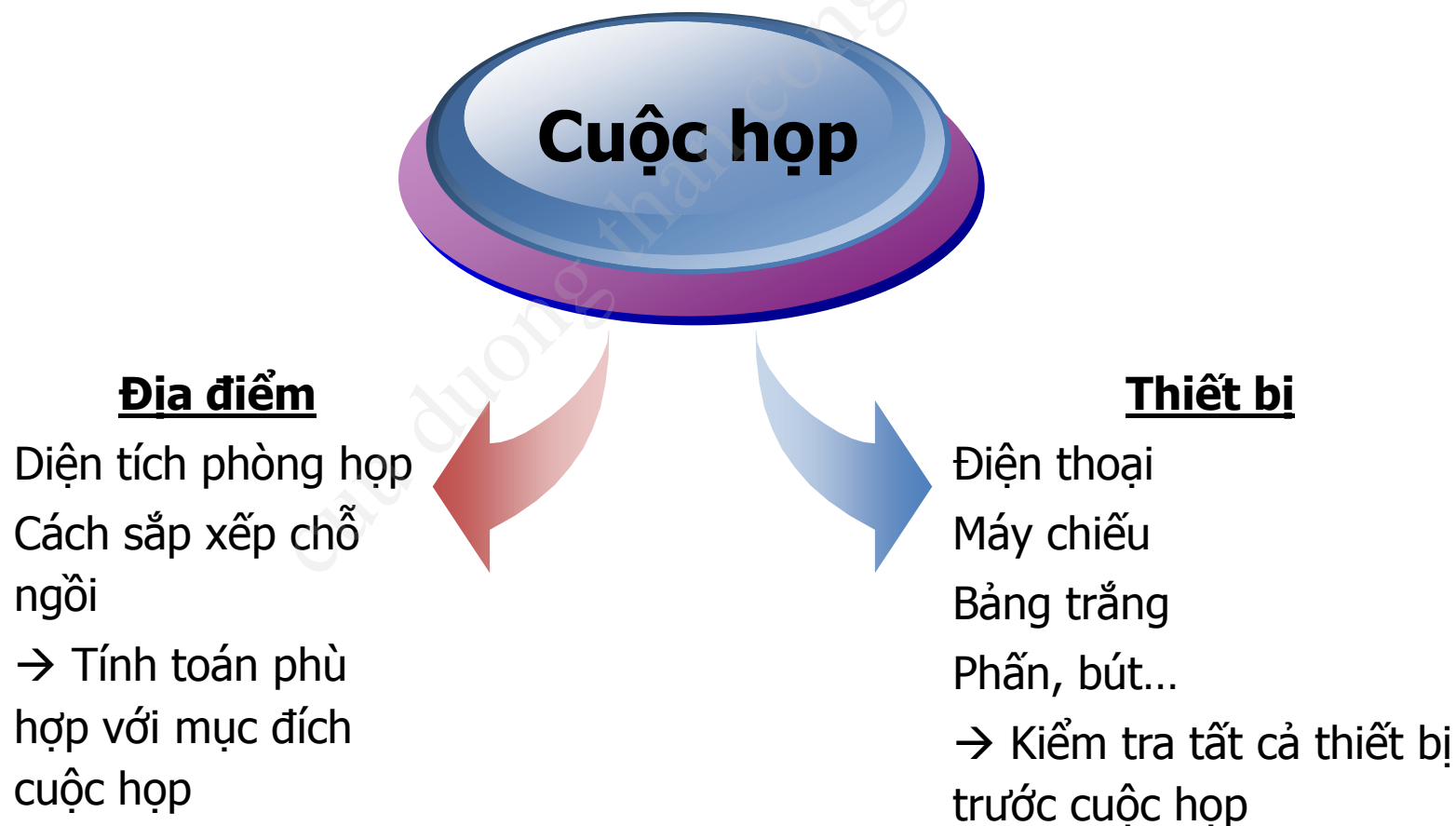
# ***Chuẩn bị tổ chức cuộc họp***

***Làm rõ vai trò***



# ***Chuẩn bị tổ chức cuộc họp***

## ***Chuẩn bị thiết bị, địa điểm***



# ***Chuẩn bị tổ chức cuộc họp***

## ***Chuẩn bị nội dung khác***

- Thu thập các văn bản, dữ liệu cần thiết
- Phát trước cho người dự họp các thông tin có liên quan
- Phân phát lịch trình cuộc họp
- Nói chuyện với các đối tượng có liên quan về ý kiến và mục tiêu của họ
- Khuyến khích người tham dự có sự chuẩn bị trước khi đến họp
- Tóm tắt nội dung cho các nhà lãnh đạo không đến tham dự nhưng có quan tâm

# ***Chuẩn bị tổ chức cuộc họp***

*Nội dung chính hội họp*

*Thời gian bắt đầu, kết thúc, nghỉ giải lao*

*Thành nguyên chủ tọa, nguyên chủ trì hành (nếu có)*

*Thành các chủ trì trình bày, nguyên trình bày,  
Thành nguyên ghi biên bản*

*Thành chủ trì mỗi phần (thắng bại, lý lẽ, quy tắc...)*

**Chương  
Trình  
Hội  
họp**

# ***Tiến hành cuộc họp***

- Nhắc lại mục đích cuộc họp
- Tuân thủ đúng lịch trình
- Đảm bảo mọi người cùng tham gia
- Tự nhận thức về bản thân như một người dẫn đầu



# ***Đối phó tình huống bất ngờ***

Mọi người đến muộn & bỏ về sớm

Một vài người thống trị toàn bộ cuộc họp

Cuộc họp rơi vào bế tắc

Xung đột xảy ra

Tất cả thành viên cùng im lặng

Mọi người nên đi nêu lại một vài điểm

Mọi người không nên trực tiếp vấn đề cần thảo luận



# ***Kết thúc cuộc họp***

- Tuyên bố lại hoặc tóm tắt những vấn đề đã đạt được, các điểm chủ chốt, các quyết định
- Làm rõ những gì sẽ diễn ra tiếp theo và nhấn mạnh tầm quan trọng của kế hoạch hành động
- Nhấn mạnh tầm quan trọng của các ý kiến, quan điểm
- Lập kế hoạch cho cuộc họp kế tiếp (nếu cần)
- Đề nghị mọi người góp ý để cuộc họp sau được tốt hơn
- Cảm ơn vì sự tham gia và đóng góp của mọi người



# ***Sau cuộc họp***

Biên bản  
cuộc họp

Kế hoạch  
hành động

Đánh giá  
hiệu quả  
cuộc họp