



cuu duong than cong. com

Chương 2: Kỹ năng lắng nghe

cuu duong than cong. com

Người đồng hành: ThS. Nguyễn Phương Mai

ThS. Nguyễn Thu Hà

Nội dung chính

- ▶ Nghe và nghe hiểu
- ▶ Tầm quan trọng của nghe hiểu hiệu quả
- ▶ Các rào cản đối với nghe hiểu hiệu quả
- ▶ Các phương pháp nghe hiểu hiệu quả



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

Phân biệt “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.

cuu duong than cong. com



cuu duong than cong. com

Tầm quan trọng của nghe hiểu hiệu quả

- ▶ Giúp hiểu rõ thông điệp được truyền tải
- ▶ Tăng cường sự hiểu biết về chủ đề trao đổi
- ▶ Thúc đẩy sự hợp tác giữa các chủ thể

cuu duong than cong. com



cuu duong than cong. com

Các rào cản đối với nghe hiệu hiệu quả

Bạn nghĩ thế nào về vấn đề đang thảo luận?

Vấn đề này có mới mẻ với bạn hay là bạn đã có nhiều kiến thức, kinh nghiệm trong lĩnh vực này?

Vấn đề này có khó hiểu không, hay là nó rất đơn giản?

Vấn đề này có quan trọng với bạn không hay chỉ là thảo luận cho vui?

Người nói có kinh nghiệm hay là lúng túng?

Có "tín hiệu" không lời nào từ phía người nói hay không?

Họ hay suy nghĩ theo kiểu gì?

Lời nói có thể hiện sự cá tính, thông minh... hay đáng sợ không?

Thông tin có được minh họa bởi hình ảnh hay ví dụ gì không?

Có dùng phương tiện kỹ thuật để minh họa không?

Các khái niệm có được trình bày kèm ví dụ không?

Không gian có thuận lợi cho việc nghe họ nói không?

hay việc tương tác, trao đổi với người nói? có sự phân tán làm mất tập trung không?

Các phương pháp lắng nghe hiệu quả

“Con người mất 3 năm để học nói nhưng phải mất cả đời để học lắng nghe”
Ngạn ngữ Nga

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



Các phương pháp lắng nghe hiệu quả

▶ Thay đổi thái độ

- ✓ Ngưng nói
- ✓ Vứt bỏ cái “TÔI”: nhìn vào người đối thoại và tập trung vào nội dung của cuộc đối thoại
- ✓ Kiểm chế cảm xúc
- ✓ Kiên nhẫn lắng nghe, dẹp bỏ mọi sự phân tán
- ✓ Cố gắng đặt mình vào vị trí của người nói

cuu duong than cong. com



Các phương pháp lắng nghe hiệu quả

► Thay đổi cử chỉ

- Nhìn thẳng vào người nói thay vì nhìn lơ đãng xung quanh
- Gật đầu hòa nhịp cùng người nói
- Vẻ mặt thể hiện sự hào hứng muốn nghe



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!...

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



Các phương pháp lắng nghe hiệu quả

L = Look interested - get interested

I = Involve yourself by responding

S = Stay on target

T = Test your understanding

E = Evaluate the message

N = Neutralise your feelings



Các phương pháp lắng nghe hiệu quả



Các phương pháp lắng nghe hiệu quả

“TO LISTEN”

Ear

You

Eyes

Undivided
Attention

聽

Heart