

Bài 2:
**NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ
BẢN**

Hà Nội, tháng 9 năm 2010

Nội dung thứ 3:

Kỹ năng lắng nghe

cuu duong than cong. com

Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên có thể:

Về kiến thức:

Trình bày được: Khái niệm lắng nghe; Vai trò của lắng nghe trong giao tiếp; Những yếu tố cản trở việc lắng nghe

Về kỹ năng:

Áp dụng kỹ năng nghe hiệu quả vào học tập và cuộc sống

Nội dung:

1. Khái niệm lắng nghe
2. Vai trò của lắng nghe
3. Rào cản trong lắng nghe
4. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

1. Khái niệm lắng nghe

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

1.1. Sự khác nhau giữa nghe và lắng nghe

Nghe	Lắng nghe
Chỉ sử dụng tai	Sử dụng tai nghe, trí óc và kỹ năng
Tiến trình vật lý không nhận thức được	Giải thích, phân tích, phân loại âm thanh, tiếng ồn, thông tin để chọn lọc, loại bỏ, giữ lại
Nghe âm thanh vang đến tai	Nghe và cố gắng hiểu thông tin của người nói
Tiếp nhận âm thanh theo phản xạ vật lý	Phải chú ý lắng nghe, giải thích và hiểu vấn đề
Tiến trình thụ động	Tiến trình chủ động, cần thời gian và nỗ lực

1.2. Khái niệm nghe và lắng nghe

1.2.1. Khái niệm nghe

Nghe là hình thức nhận thông tin một cách thụ động thông qua thính giác.

1.2.2. Khái niệm lắng nghe

Lắng nghe là hình thức nhận thông tin một cách chủ động thông qua các giác quan.

2. Vai trò của lắng nghe

2.1. Đối với người nói:

- ☞ Thỏa mãn nhu cầu được tôn trọng
- ☞ Thỏa mãn nhu cầu được chia sẻ
- ☞ Trình bày vấn đề một cách tốt nhất

cuu duong than cong. com

2.2. Đối với người nghe:

- ♦ Thu thập được nhiều thông tin
- ♦ Hiểu vấn đề, hiểu người nói
- ♦ Hồi đáp một cách tốt nhất
- ♦ Tạo ra mối quan hệ tốt đẹp

Ngoài những lợi ích nói trên, lắng nghe còn có rất nhiều lợi ích, như: giải quyết mâu thuẫn,...

3. Rào cản trong lắng nghe

3.1. Rào cản chủ quan

- ◆ Thái độ của người nghe
- ◆ Yếu tố tâm sinh lí
- ◆ Trình độ hiểu biết của người nghe

3.2. Rào cản khách quan

- ◆ Môi trường
- ◆ Khác biệt về văn hoá

4. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

4.1. Các kiểu nghe và các cấp độ nghe

4.1.1. Các kiểu nghe:

- ◆ Nghe thu thập thông tin

- ◆ Nghe giải quyết vấn đề

Ví dụ: nghe để đàm phán, thương lượng, nghe để giải quyết mâu thuẫn, ...

- ◆ Nghe chia sẻ

- ◆ Nghe giải trí. Ví dụ: Nghe nhạc trong quán cafe, nghe bạn bè nói chuyện vui,...

4.1.2. Các cấp độ nghe:

- ◆ Không nghe
- ◆ Nghe giả vờ
- ◆ Nghe có chọn lọc
- ◆ Nghe chăm chú
- ◆ Nghe có hiệu quả/nghe thấu cảm

4.2. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả



Tài liệu tham khảo

1. Bộ môn Phát triển kỹ năng (2009): *Bài giảng tóm tắt môn Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm*. Trường đại học Thủy lợi.
2. Dale Carnegie (2008): *Đắc nhân tâm*. Nxb Trẻ.
3. Đoàn Thị Hồng Vân (2006): *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*. Nxb Thống kê
4. Trường Kinh doanh Harvard (2006): *Giao tiếp thương mại*. Nxb Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh
5. Dang Tung Hoa and Dang Thi Thanh Thuy (2008): *Communication skills* (International training workshop). Viet Nam.