

NĂM 2013

(mặt sau trang bìa)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN:

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Kỹ năng mềm là một mảng kiến thức không thể thiếu đối với sinh viên ngày nay. Đây là nền tảng để học tập và làm việc sau này. Mặc dù mang đậm tính kỹ năng, nhưng kỹ năng mềm ngày nay lại hỗ trợ rất lớn cho chúng ta trong giao tiếp, học tập và cuộc sống sau này. Chúng ta đều biết rằng không có kỹ năng cơ sở vững vàng sẽ không có phát triển ứng dụng vì vậy tài liệu này sẽ giúp cho sinh viên trang bị cho mình những kiến thức căn bản nhất, thiết thực nhất. Cuốn sách này không chỉ hữu ích đối với sinh viên ngành viễn thông và công nghệ thông tin, mà còn cần thiết cho cả các sinh viên, cán bộ kỹ thuật đang theo học các lớp bổ túc hoàn thiện kiến thức của mình.

Môn học Kỹ năng mềm là một môn học cơ sở của học viên ngành sửa chữa máy tính và quản trị mạng. Môn học này nhằm trang bị cho học viên các trường công nhân kỹ thuật và các trung tâm dạy nghề những kiến thức về kỹ năng sống. Với các kiến thức này học viên có thể áp dụng trực tiếp vào lĩnh vực sản xuất cũng như đời sống. Môn học này cũng có thể làm tài liệu tham khảo cho các cán bộ kỹ thuật, các học viên của các ngành khác quan tâm đến lĩnh vực này.

Mặc dù đã có những cố gắng để hoàn thành giáo trình theo kế hoạch, nhưng do hạn chế về thời gian và kinh nghiệm soạn thảo giáo trình, nên tài liệu chắc chắn còn những khiếm khuyết. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô trong Khoa cũng như các bạn sinh viên và những ai sử dụng tài liệu này

Hà Nội, 2013
Tham gia biên soạn
Khoa Công Nghệ Thông Tin
Trường Cao Đẳng Nghề Kỹ Thuật Công Nghệ
Địa Chỉ: Tổ 59 Thị trấn Đông Anh – Hà Nội
Tel: 04. 38821300
Chủ biên: Đỗ Tiến Hưng

Mọi góp ý liên hệ: Phùng Sỹ Tiến – Trưởng Khoa Công Nghệ Thông Tin
Mobile: 0983393834
Email: tienhungktn@gmail.com – tienhungktn@yahoo.com

MỤC LỤC

<u>MỤC LỤC.....</u>	<u>3</u>
<u>KỸ NĂNG MỀM.....</u>	<u>5</u>
<u>CHƯƠNG I.....</u>	<u>6</u>
<u>KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU.....</u>	<u>6</u>
<u>CHƯƠNG II.....</u>	<u>10</u>
<u>Kỹ năng rèn ý chí- quan điểm lạc quan để thay đổi bản thân.....</u>	<u>10</u>

<u>CHƯƠNG III.....</u>	<u>13</u>
<u>Kỹ năng giao tiếp - lắng nghe có hiệu quả.....</u>	<u>13</u>
<u>CHƯƠNG IV.....</u>	<u>15</u>
<u>Kỹ năng trả lời phỏng vấn.....</u>	<u>15</u>
<u>CHƯƠNG V.....</u>	<u>27</u>
<u>Kỹ năng thuyết trình.....</u>	<u>27</u>
<u>CHƯƠNG VI.....</u>	<u>35</u>
<u>Kỹ năng làm việc nhóm.....</u>	<u>35</u>
<u>CHƯƠNG VII.....</u>	<u>38</u>
<u>Kỹ năng tư duy hiệu quả.....</u>	<u>38</u>
<u>CHƯƠNG VII.....</u>	<u>43</u>
<u>Khởi sự doanh nghiệp.....</u>	<u>43</u>
<u>CHƯƠNG VIII.....</u>	<u>48</u>
<u>Kỹ năng quản lý thời gian.....</u>	<u>48</u>

KỸ NĂNG MỀM

Mã môn học: MH15

Vị trí, ý nghĩa, vai trò môn học:

- Vị trí:

+ Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng nghề. Cung cấp cho sinh viên những hiểu biết cần thiết để tiếp thu những môn học khác.

- Tính chất:

+ Là môn học lý thuyết cơ sở.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học:

+ Là môn học không thể thiếu của nghề SCLR máy tính và các nghề khác

+ Là môn học cung cấp cho sinh viên các kỹ năng trong cuộc sống

Mục tiêu của môn học:

- Trình bày được tầm quan trọng của việc xác định mục tiêu trong cuộc sống. Chỉ ra những mục tiêu mình muốn đạt được trong những khoảng thời gian cụ thể.

- Rèn luyện được ý chí chiến thắng, cách suy nghĩ lạc quan để thay đổi bản thân và dẫn dắt những người xung quanh.

- Giao tiếp có hiệu quả với những người khác nhau trong những môi trường khác nhau, rèn luyện khả năng lắng nghe.

- Lên kế hoạch một buổi thuyết trình, thuyết trình có hiệu quả trước đám đông.

- Ứng xử linh hoạt khi tham gia trả lời phỏng vấn, biết cách chuẩn bị về nội dung và hình thức cho một buổi phỏng vấn, trả lời phỏng vấn thành công để tìm được những công việc tốt.

- Hoạt động nhóm có hiệu quả, có khả năng phối hợp tích cực, làm việc nghiêm túc, có trách nhiệm với bạn bè và đồng nghiệp sau này.

- Tư duy sáng tạo và hiệu quả các vấn đề nảy sinh trong quá trình học tập và làm việc, nêu được tầm quan trọng của việc tư duy sáng tạo trong cuộc sống.

- Trình bày được các bước để thành lập một doanh nghiệp, các vấn đề quan trọng cần quan tâm khi làm chủ một doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Mã bài	Tên chương mục/bài	Thời lượng			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
MH15-01	Chương 1: Kỹ năng xác định mục tiêu	03	02	01	0
MH15-02	Chương 2: Kỹ năng rèn ý chí - quan điểm lạc quan để thay đổi bản thân	05	03	02	0
MH15-03	Chương 3: Kỹ năng giao tiếp - lắng nghe có hiệu quả	08	03	05	0
MH15-04	Chương 4: Kỹ năng trả lời phỏng vấn	08	03	04	01
MH15-05	Chương 5: Kỹ năng thuyết trình	05	03	02	0
MH15-06	Chương 6: Kỹ năng làm việc nhóm	03	01	02	0
MH15-07	Chương 7: Kỹ năng tư duy hiệu quả	05	02	02	01
MH15-08	Chương 8: Khởi sự doanh nghiệp	15	07	06	02
MH15-09	Chương 9: Kỹ năng quản lý thời gian	08	04	04	0

CHƯƠNG I KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU

Mã bài: MH15-01

Mục tiêu:

- Có hiểu biết về việc xác lập mục tiêu
- Có khả năng liên hệ với bản thân để xác định được mục tiêu
- Nắm được những quy tắc xác định mục tiêu

1. Tại sao bạn chưa đặt mục tiêu trong cuộc sống

Mục tiêu:

- Có hiểu biết về việc xác lập mục tiêu

Có bao giờ bạn tự hỏi, mục tiêu của bạn có phù hợp với chính bạn, nó có hướng tới mục tiêu chung của cuộc đời bạn hay không? Bạn có thực sự thấy nó cần thiết cho mình? Nếu chưa trả lời được những câu hỏi đó bạn hãy dừng lại một chút và xem xét lại những mục tiêu của mình nhé!

Bạn biết đấy, khi chúng ta viết lên ước mơ, mục tiêu, hoài bão và nguyện vọng của bản thân mình chúng ta càng khắc sâu những điều chúng

ta mong muốn vào tiềm thức. Nó giúp sản sinh ra năng lượng, niềm hưng phấn và sự quyết tâm để hiện thực hóa những điều mà chúng đã viết nên!

Mỗi người cần phải biết cách đặt mục tiêu cho cuộc đời của mình, những tiêu ấy có thể lớn, có thể cao sang và vượt tầm với với chúng ta lúc này. Nhưng hãy nhớ rằng chỉ cần bạn vượt qua được giới hạn của bản thân, bạn sẽ biết cách chinh phục những mục tiêu đó! Có người thường đặt những mục tiêu cao hơn khả năng thực tế của mình! Đó là gì? Họ muốn vượt qua chính mình, vượt qua giới hạn của cái tôi để làm nên những kỳ tích! Bạn hãy nhớ, chỉ là “mục tiêu cao hơn khả năng thực tế một chút thôi nhé!” Nếu không bạn sẽ không chinh phục được thử thách do mình đặt ra đâu!

Những mục tiêu của mình đề ra trước tiên phải rõ ràng cụ thể và dễ hiểu đã, ví dụ như bạn đặt mục tiêu sẽ lên 5kg trong tháng này! Vậy làm như thế nào để lên được chừng đấy! Bạn phải ăn uống đủ chất dinh dưỡng và luyện tập thể dục đều đặn thì chỉ số cần nặng mới có thể lên được! Vì thế, mục tiêu trước mắt của bạn sẽ là mỗi ngày ăn đủ 3 bữa, mỗi bữa ăn 3 bát cơm với đầy đủ dưỡng chất chẳng hạn, mỗi ngày chạy bộ 30 phút! Nếu bạn theo đúng lịch trình như trên, đảm bảo trong 4 tuần bạn sẽ tăng lên ít nhất là 4kg trong tháng tới!

2. Ý nghĩa của việc tạo mục tiêu đúng

Mục tiêu:

- *Có hiểu biết rõ về ý nghĩa của việc tạo lập mục tiêu*

Quan trọng nhất với chúng ta khi đặt mục tiêu cho mình đó là phải vừa sức, nếu đặt một mục tiêu cao quá không những sẽ khó đạt tới mà bạn cũng dễ nản và bỏ cuộc giữa chừng! Nếu có một mục tiêu cao quá hoặc khó thực hiện ngay một lúc thì bạn hãy chia nhỏ nó ra thành những mục tiêu khác nhau để dễ dàng đạt được! Bạn biết nguyên lý bó đũa rồi đấy, cả bó thì làm sao bẻ gãy được, hay bẻ từng chiếc một thôi! Khi chia những mục tiêu đó ra thành những mục tiêu nhỏ hơn, hãy đảm bảo rằng chúng có mối quan hệ với nhau và hỗ trợ nhau để đạt được mục tiêu cuối cùng.

Hãy thử hình dung xem trong 10 năm tới bạn muốn trở thành một CEO xuất sắc bạn sẽ làm gì để đạt được điều đó? Đầu tiên bạn phải tìm hiểu xem tố chất của một CEO là gì rồi dần dần hình thành cho mình những tố chất đó! Không thể ngay lập tức, vừa mới bước ra khỏi cổng trường đại học bạn đã được mời làm CEO cho một công ty nào đấy! Thế nên, hãy chia nhỏ mục tiêu đó ra để 10 năm tới bạn có thể đạt được nó!

Không quá khó để nhận ra những bạn trẻ ngày nay chưa có một mục tiêu rõ ràng cụ thể cho mình. Thường thì rất nhiều bạn đặt mục tiêu chung chung kiểu như đạt học bổng, học tiếng Anh IELTS đạt 7.0, hay trở thành chuyên viên này nọ kia. Nhưng có bao giờ bạn tự hỏi bạn đã làm gì để đạt được nó chưa? Để trở thành chuyên viên cần có một thời gian dài thử thách với công việc, bình thường chúng ta phải mất ít nhất là 5 năm để kiểm chứng xem mình có đủ tài giỏi để lên bậc chuyên viên hay không? Đừng

vội vàng bỏ cuộc khi bạn đặt ra một mục tiêu chung chung như vậy, hãy biết cách đặt những hòn đá nhỏ trên con đường bạn chinh phục mục tiêu đó! Chỉ cần bạn biết cách đơn giản hóa mục tiêu của mình, bạn sẽ dễ dàng thành công hơn những người khác!

Bình thường, chúng ta rất hay than vãn về cuộc sống của mình: Nào nhàm chán, nào tẻ nhạt, nào công việc lặp đi lặp lại! Sao khi chọn nghề bạn không thử hỏi mình có thực sự thích hợp với nó? Lỡ chọn rồi biết làm sao bây giờ! Khuyến bạn từ bỏ để làm việc khác, bạn sẽ không nghe đâu, ít nhất, với công việc hiện tại bạn không phải lo về vấn đề tiền lương! Nhưng bảo bạn hãy cứ tiếp tục đi, đừng than vãn nữa! Bạn sẽ thế nào nhỉ? Nếu gặp trường hợp này, bạn hãy đặt ra cho mình những mục tiêu nho nhỏ để trải nghiệm và khám phá sự thú vị của công việc mà bạn đang làm!

Ngày nay, sự phát triển vượt trội của nhiều ngành công nghiệp khiến cho tình trạng cạnh tranh ngày càng gay gắt. Không dễ gì mà tìm được một công việc lương cao vừa ý với mình! Bạn sẽ làm gì để giữ chặt công việc ấy cho mình? Chăm chỉ làm việc hay làm việc gấp đôi người khác bằng cách làm thêm, đem về nhà? Thật ngốc nghếch khi nghĩ rằng những việc đó có thể giúp bạn thăng tiến trên con đường sự nghiệp! Hãy thôi đi nào những cố gắng vô ích. Bạn hãy nhớ rằng; Làm việc cần có kỹ năng!

Bao nhiêu người thành công chỉ với những kiến thức được học trong nhà trường! Không ai cả! Bạn muốn chứng minh mình tài giỏi, mình thông minh không phải cứ ôm chặt quyển sách là người khác sẽ tin! Bạn phải chứng minh cho họ biết bạn sẽ làm được gì cho công ty và bạn sẽ dùng cách nào để làm việc hiệu quả! Bạn biết đấy, kỹ năng chiếm đến 75% thành công của một con người mà. Vì thế nên bạn hãy tự trang bị kỹ năng mềm cho bản thân mình đi nhé! Học từ bạn bè, từ cuộc sống và từ những khóa học kỹ năng tất cả đều rất có lợi cho chính bạn!

Mỗi người, mỗi quan niệm riêng sẽ tìm cho mình cách thức phù hợp để đặt mục tiêu riêng, mục tiêu đó có phù hợp với bạn không? Có liên quan đến mục tiêu của cả đời bạn không? Bạn có thể hoàn thành nó không chỉ có một mình bạn mới có thể đo lường chính xác được! Hãy dành cho mỗi mục tiêu một thời hạn nhất định, đừng quá chú tâm làm một việc mà quên đi những việc khác! Phải biết cách lên kế hoạch cho tương lai của mình để đảm bảo rằng, bạn sẽ có được tất cả những gì bạn muốn khi bạn bước sang tuổi nghỉ ngơi!

Rất nhiều người trong chúng ta chưa hiểu hết giá trị của việc đặt mục tiêu, bạn biết đấy, mỗi người với những mục tiêu khác nhau nhưng hãy cụ thể hóa mục tiêu của mình để có thể biến nó thành hiện thực!

3. Các quy tắc xác định mục tiêu

Mục tiêu:

- *Hiểu biết rõ về quy tắc tạo lập mục tiêu*

Khi bắt tay vào đặt mục tiêu và lựa chọn mục tiêu cho mình, bạn hãy ghi nhớ nguyên tắc SMART này nhé :

S pecific	<ul style="list-style-type: none"> • Cụ thể, rõ ràng và dễ hiểu • (Thức dậy vào lúc 5:00 mỗi buổi sáng)
M easurable	<ul style="list-style-type: none"> • Đo đếm được • (Uống 2 lít nước mỗi ngày)
A ttainable	<ul style="list-style-type: none"> • Có thể đạt được bằng sức của mình • (Chạy bộ 30km/h => không tưởng)
R elevant	<ul style="list-style-type: none"> • Liên quan đến tầm nhìn chung • (Học tiếng Pháp 2h/ngày => không phục vụ mục tiêu du học Anh)
T ime-bound	<ul style="list-style-type: none"> • Có thời hạn • (Biết chơi guitar trong vòng 1 tháng tới)

Nguyên tắc SMART là gì? Đó là nguyên tắc THÔNG MINH giúp bạn định hình và nắm giữ được mục tiêu của mình trong tương lai. Bạn sẽ biết được khả năng của mình có thể làm được gì và xây dựng kế hoạch cho chúng.

Năm chữ cái trong chữ SMART đại diện cho một tiêu chí khi bạn đặt mục tiêu cá nhân. Chúng ta có thể kể đến năm tiêu chí sau đây:

Thứ nhất: Specific: Cụ thể, dễ hiểu – thường thì khi bắt đầu đặt mục tiêu cá nhân khá nhiều bạn trẻ thích đặt những mục tiêu to lớn và khó hình dung như trở thành giám đốc, trở thành người thành đạt! Trong khi đó các bạn lại chưa có một khái niệm hay định nghĩa cụ thể cho việc thành đạt là gì? Trở thành giám đốc là gì? Điều này sẽ hạn chế khả năng đạt được mục tiêu của bạn. Thay vì mơ hồ như vậy bạn thử đặt mục tiêu của mình thật rõ ràng, cụ thể và dễ hiểu để có thể hình dung ra nó. Ví dụ như đạt được điểm số bao nhiêu trong học kỳ sắp tới, 7.0, hay 8.0 chẳng hạn....

Thứ hai Measurable: đo lường được – khi bạn đặt mục tiêu cá nhân bạn phải biết được mục tiêu của mình có đo lường được hay không. Ví như bạn đặt ra cho mình mục tiêu tập thể dục 15 phút mỗi ngày, uống 2 lít nước, làm việc 8 tiếng, hoàn thành việc của ngày hôm nay không để sang ngày mai...Đó là cách để bạn hoàn thành mục tiêu của mình nhanh nhất.

Thứ ba Attainable: nằm trong khả năng của bạn – mục tiêu cao quá có thể làm cho bạn mệt mỏi và chán nản khi không đạt được điều đó. Thế nên bạn hãy đặt mục tiêu vừa với khả năng và tiềm lực của bạn. Ví dụ bạn có thể đặt những mục tiêu như trở thành quản lý trong vòng 2 năm khi bạn nhận thấy khả năng của mình hoàn toàn có thể! Đừng đặt những mục tiêu kiểu như chạy bộ mỗi ngày 10km hay trở thành tỷ phú trước 30 tuổi bạn sẽ không hoàn thành nó được đâu! Bạn hãy nhớ nhé.

Thứ tư Relevant: Liên quan đến tầm nhìn chung – đó là liên quan đến mục tiêu dài hạn của bạn. Mục tiêu bạn đặt ra phải phù hợp và cùng

hướng đến mục tiêu lâu dài của bạn. Ví như bạn có thể đặt những mục tiêu như học tiếng Anh để chuẩn bị đi du học chứ không phải một ngoại ngữ nào đó, không liên quan đến việc đi học của bạn. Bạn hãy nhớ nhé ví dụ việc mua xe có liên quan đến công việc của bạn hay không? Hay mua xe chỉ để thỏa mãn sở thích cá nhân của bạn? Điều này sẽ giúp bạn hoàn thành mục tiêu của mình nhanh hơn.

Thứ năm Time-bound: có thời hạn – bạn hãy giới hạn cho mục tiêu của mình trong thời gian là bao lâu ví dụ như trong 1 tháng, 1 năm hay lâu hơn một chút.... Bạn biết đấy khi chúng ta giới hạn cho những mục tiêu chúng ta sẽ hoàn thành nhanh hơn và có kỷ luật hơn để hoàn thành mọi việc đúng hạn. Những mục tiêu lớn hãy chia nhỏ để hoàn thành dễ dàng hơn nhé bạn.

CHƯƠNG II

Kỹ năng rèn ý chí- quan điểm lạc quan để thay đổi bản thân

Mã bài: MH15-02

Mục tiêu:

- *Hiểu được tầm quan trọng của ý chí chiến thắng, lạc quan trong cuộc sống*
- *Có sự liên hệ với bản thân*
- *Tạo thành kỹ năng tốt*

1. Tầm quan trọng của ý chí chiến thắng, quan điểm lạc quan trong cuộc sống của mỗi con người

Sức khỏe tinh thần nâng cao sức khỏe thể chất. Trái lại, cơ thể khỏe mạnh cũng thúc đẩy tinh thần. Vì thế, thân và tâm là hai thực thể luôn luôn tác động lẫn nhau.

Sức khỏe tinh thần là hiện thân của sự thoải mái về mặt giao tiếp xã hội, tình cảm và tinh thần. Nó được thể hiện ở sự sáng khoái, ở cảm giác dễ chịu, cảm xúc vui tươi, thanh thản; ở những ý nghĩ lạc quan, yêu đời; ở những quan niệm sống tích cực, dũng cảm, chủ động; ở khả năng chống lại những quan niệm bi quan và lối sống không lành mạnh.

Có thể nói, tinh thần là nguồn lực để sống khỏe mạnh, là nền tảng cho chất lượng cuộc sống, giúp cá nhân có thể ứng phó một cách tự tin và hiệu quả với mọi thử thách, nguy cơ trong cuộc sống. Tinh thần khỏe mạnh cho ta

khí thế để sống năng động, để đạt được các mục tiêu đặt ra trong cuộc sống và tương tác với người khác với sự tôn trọng và công bằng.

Một tinh thần khỏe mạnh chính là sự biểu hiện nếp sống lành mạnh, văn minh và có đạo đức. Cơ sở của sức khỏe tinh thần là sự thăng bằng và hài hòa trong hoạt động tinh thần giữa lý trí và tình cảm. Chính vì vậy ý chiến chiến thắng, quan điểm lạc quan trong cuộc sống của mỗi chúng ta sẽ tạo đà cho sự phát triển của mỗi chúng ta.

2. Làm sao để bạn có quan điểm lạc quan tích cực

Bạn lạc quan vào chính bản thân bạn

Bạn nên học cách không than thở, nếu có bạn hãy bớt thói quen này và hạn chế nó dần. Bởi thói quen của con người là hay than thở, hay ca thán không ngừng về bản thân mình. Bạn có hay lo lắng đến những điều không may sẽ xảy ra với bạn? bạn băn khoăn về khả năng của mình? Bạn đừng nghĩ việc than vãn kêu ca chỉ là chuyện nhỏ nhưng không đâu thực sự nó lại có sức mạnh kinh khủng lắm đấy.

Lỗi suy nghĩ mình không làm được gì sẽ làm bạn xuống tinh thần và sự tự ti của bản thân sẽ làm bạn mất những cơ hội trong cuộc đời bạn. Trong giao tiếp cộng đồng sẽ chẳng ai muốn nói chuyện hay lắng nghe bạn than thở về cuộc sống và bản thân bạn đâu.

Bạn cũng không nên nản lòng nếu bị một ai đó chê bai bạn, vì trong cuộc sống luôn có tính hai mặt, chê bai nhiều khi cũng có tính chất tích cực để bạn học hỏi, rút kinh nghiệm. Tùy vào tính chất của lời chê bai đó và cách tiếp nhận lời chê bai của bạn.

Lời chê bai thật lòng sẽ giúp bạn có cơ hội nhìn lại bản thân, giúp bạn vươn lên và hoàn thiện bản thân. Và bạn cũng cần phải có nhận định sáng suốt về lời chê bai nào mang tính chân thành, còn lời nào mang tính đâm chọt thọc gậy bánh xe của người đố kỵ với bạn nhé!

Luôn lạc quan vào thế giới xung quanh

Chẳng có gì sai nếu nói rằng những người lạc quan là người luôn luôn nhìn thấy những điều tốt đẹp từ mọi người mọi vật xung quanh. Nếu bạn muốn được được tôn trọng, bạn hãy tôn trọng mọi người, bạn tôn trọng người khác đồng nghĩa với việc bạn tôn trọng chính bản thân bạn.

Hãy tha lỗi cho người khác và nhận lỗi về mình. Trong cuộc sống vốn rất ít ai tự nhận lỗi về mình, mọi người luôn tìm cách đổ lỗi cho người khác, nhưng bạn có biết nhận lỗi về mình là một cách cư xử thông minh. Khi bạn làm vậy sẽ giúp mọi người thanh thản vì trút được nỗi bức tức mà bạn còn nhận được sự tha thứ nếu không may bạn mắc lỗi thực sự.

Hãy nhìn vào mặt tích cực của mỗi người và trong chính bản thân bạn, bạn nên hài lòng với những gì bạn đang có, vì con người không ai là hoàn hảo như vậy cuộc sống của bạn sẽ rất dễ chịu. Bạn không nên so sánh bản thân

mình với người khác vì con mỗi người là một cá thể riêng biệt không ai giống ai cả, và cũng nên tránh chê bai chế giễu những khuyết điểm của người khác.

Bạn đừng bao giờ đòi hỏi quá nhiều vào người khác nhé, vì trong cuộc sống khi bạn cho đi thì bạn mới nhận lại được và có thể nhận được nhiều hơn. Bạn đừng bao giờ thụ động ngồi chờ mà hãy chủ động cho đi niềm vui và hạnh phúc lúc ấy bạn sẽ nhận lại niềm vui hơn thế nữa.

Hãy tin tưởng vào tương lai

Bạn đang trong tâm trạng như thế nào? bạn đang bị quan, lo sợ, bạn đang gặp rắc rối trong cuộc sống? Bạn hãy tìm cách nhìn nhận và suy nghĩ theo hướng tích cực hơn. Bạn đừng bao giờ than vãn về một việc đã xảy ra, hãy nhìn vào điểm cốt lõi của vấn đề và rút ra kinh nghiệm cho lần sau, đó mới là cách sống của người lạc quan. Bạn muốn thay đổi cuộc sống hãy bắt đầu bằng việc thay đổi cách suy nghĩ, hãy suy nghĩ lạc quan và tin tưởng vào tương lai.

Lạc quan sẽ giúp bạn nỗ lực hết mình cho công việc, lúc ấy mọi người sẽ nhận ra và công nhận khả năng của bạn. Vượt qua rào cản tâm lý bạn sẽ là người chiến thắng. Bạn nên tiếp xúc với thế giới bên ngoài nhiều hơn, giao tiếp nhiều hơn, giao tiếp với người khác sẽ khiến bạn không còn cảm giác cô đơn. Bởi vì cảm giác cô đơn là một trong những nguyên nhân dẫn đến tính tự kỷ và thái độ bị quan chán nản. Hãy mỉm cười nhiều hơn, mỉm cười với mọi người, mỉm cười với cuộc sống “một nụ cười bằng mười thang thuốc bổ”. Hãy cho mọi người cảm nhận sức sống tươi trẻ từ bạn.

Hàng ngày bạn tiếp xúc với rất nhiều người: người thân trong gia đình bạn, bạn bè, đồng nghiệp... bạn hãy thay đổi thái độ của mình với họ đừng thờ ơ, lạnh nhạt, chú ý đến họ, nhiệt tình quan tâm giúp đỡ họ nếu nằm trong khả năng của bạn, bạn sẽ nhận được nhiều hơn bạn nghĩ đấy.

Bạn hãy chân thành dùng tình cảm để hiểu và cư xử với mọi người xung quanh, nhất là đối với người thân của bạn. Bạn cũng không nên ngượng ép mình nếu bạn không muốn hoặc không thể cười thì đừng cố gắng tránh tình trạng giao tiếp bị nguội lạnh.

Cuộc sống của bạn đôi khi cũng nên có chút bận rộn, vì bận rộn sẽ không làm bạn có cảm giác nhàm chán. Nếu bạn có quá nhiều thời gian rảnh rỗi thì tâm trí bạn dễ lang thang và dễ nảy sinh những suy nghĩ tiêu cực. Do đó bạn nên lập kế hoạch cho thời gian rảnh rỗi của mình, có thể làm giúp người thân của bạn một việc gì đó, đi gặp bạn bè trò chuyện tán gẫu, hay chăm sóc cho bản thân bạn... Bạn nên lập một danh sách những việc cần làm, để bạn có thể quản lý được công việc và thời gian một cách hợp lý.

CHƯƠNG III

Kỹ năng giao tiếp - lắng nghe có hiệu quả

Mã bài: MH15-03

Mục tiêu:

- *Nắm được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp, lắng nghe.*
- *Tạo được kỹ năng giao tiếp và biết lắng nghe.*
- *Có sự liên hệ với bản thân.*

1. Kỹ năng giao tiếp

Bạn có tự tin vào kỹ năng giao tiếp của mình hay không? Bạn có cảm thấy khó khăn vô cùng khi bắt chuyện với người lạ. Bạn cho rằng kỹ năng giao tiếp đối với bạn không quan trọng lắm vì bạn nghĩ chỉ cần làm tốt việc mình được giao là xong. Bạn cứ mãi thu mình trong vỏ ốc của mình với thế giới riêng của mình, không hòa nhập với xã hội đứng ngoài mọi cuộc giao tiếp trò chuyện với mọi người.

Và bạn cảm thấy an toàn với suy nghĩ của mình cho tới một ngày bạn cảm thấy bơ vơ, khao khát một cái gì đó cần một ai đó chia sẻ cần người nói chuyện nhưng bạn không biết bắt đầu từ đâu.

Giao tiếp là hoạt động mà con người phải trải qua nhiều nhất trong cuộc đời của mình. Và chắc chắn trong cuộc sống giao tiếp có đủ các mức độ, tình huống, từ đơn giản tới phức tạp. Nói như vậy để chúng ta hiểu được rằng việc sở hữu kỹ năng giao tiếp hiệu quả ảnh hưởng quan trọng tới thành công trong cuộc sống như thế nào.

Kỹ năng giao tiếp được sử dụng trong nhiều hoàn cảnh khác nhau .
Như:

- Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh
- Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
- Kỹ năng giao tiếp nơi công sở
- Kỹ năng giao tiếp trong gia đình

Chính vì giao tiếp là hoạt động rất phổ biến nên nó cần những kỹ năng nhất định để làm chủ cuộc nói chuyện. Bạn nói như thế nào để người khác có hứng thú nghe, bạn giao tiếp thế nào để mọi người yêu quý bạn, sẵn sàng giúp đỡ hỗ trợ bạn trong công việc và cuộc sống. Bạn có thành công trong công việc, trong vụ thương thảo hợp đồng hay không phụ thuộc rất nhiều vào kỹ năng giao tiếp của chính bạn.

2. Kỹ năng lắng nghe

Kỹ năng lắng nghe là một trong những kỹ năng quan trọng trong việc phát triển mối quan hệ thông qua giao tiếp . Làm thế nào để lắng nghe tốt là một việc không thể thiếu trong việc nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng trong những mối quan hệ với người khác.

- Chúng ta lắng nghe để có được thông tin.

- Chúng ta lắng nghe để hiểu.
- Chúng ta lắng nghe để cảm nhận.
- Chúng ta lắng nghe để tìm hiểu sâu sắc hơn.

Có vẻ là câu chuyện thật buồn cười với nhiều người. Nhưng thực tế: có mắt không đồng nghĩa với nhìn thấy, có trí não không đồng nghĩa với biết nghĩ, có tai không đồng nghĩa với việc biết lắng nghe. Ngạn ngữ Nga cũng có câu "Con người mất 3 tuổi để học nói nhưng phải mất cả cuộc đời để học lắng nghe".

Lắng nghe không phải là bản năng mà là nghệ thuật, kỹ năng cần phải rèn luyện lâu dài. Lắng nghe chính là hùng biện nhất song lại ít người biết được điều đó. Trong giao tiếp với nhau chúng ta thường tranh nhau thể hiện mà thật ít người tranh nhau để lắng nghe. Để có một kỹ năng lắng nghe tốt bạn cần tuân thủ các bước sau đây của chu trình lắng nghe:

Tập trung:

Yếu tố đầu tiên để lắng nghe hiệu quả đối tác giao tiếp là tập trung. Tập trung có nghĩa là trong một thời điểm chỉ làm một việc. Nhiều người giao tiếp không thành công vì trong khi lắng nghe người khác truyền tải thông điệp thì để các công việc khác xen vào. Kết quả là thông điệp được truyền tải từ người nói đến người nghe không có chung một cách hiểu như nhau. Tập trung lắng nghe cũng là biểu hiện tôn trọng người nói, giúp người nói có thêm sự tin tưởng để giao tiếp một cách cởi mở hơn.

Tham dự:

Người nói phải có người nghe, người gửi phải có người nhận. Tham dự trong lắng nghe được biểu hiện bằng sự chú ý của đôi mắt, những cái gật đầu của người nghe. Về ngôn từ là những từ đệm như: dạ, vâng ạ, thế ạ, thật không?...

Hiểu:

Nhiều cuộc giao tiếp diễn ra trong bối cảnh ông nói gà, bà nói vịt vì không hiểu được thông điệp của giao tiếp. Để hiểu được thông điệp của người gửi, yêu cầu người nghe phải xác định lại thông điệp bằng cách trình bày lại nội dung của người nói theo cách hiểu của mình hoặc bằng cách đặt câu hỏi để xác nhận như: Tôi hiểu như thế này có đúng không? Hoặc ý anh là thế này...?

Ghi nhớ:

Cái gì cũng chép cũng ghi, không biết thì hỏi tự ti làm gì là nguyên tắc cơ bản của giao tiếp. Để ghi nhớ thông điệp của quá trình giao tiếp bạn không thể nhớ hết tất cả những gì mà người nói truyền tải. Bạn phải biết

chọn lọc những thông điệp chính mà người nói muốn truyền tải. Cách tốt nhất để bạn không quên đi những thông tin cơ bản của một cuộc giao tiếp là trước mỗi cuộc giao tiếp bạn nên chuẩn bị cho mình một cuốn sổ và một cây bút. Đó là những công cụ quan trọng nhất giúp bạn ghi nhớ những thông tin quan trọng của một cuộc giao tiếp.

Hỏi đáp:

Giao tiếp là một quá trình tương tác hai chiều giữa người gửi và người nhận. Sau khi nhận thông điệp, người nhận giải mã thông điệp bước tiếp theo cần có sự hồi đáp với người gửi. Có đi có lại mới toại lòng nhau, mới có thể hoàn chỉnh quá trình giao tiếp cũng như lắng nghe. Sơ đồ sau đây mô tả quá trình hồi đáp thông điệp trong giao tiếp:

Phát triển:

Giao tiếp không phải là một thời điểm mà là một quá trình. Quá trình hồi đáp là sự chấm dứt cho một chu trình giao tiếp và tìm hiểu thông điệp. Phát triển sẽ giúp cho quá trình giao tiếp được bước sang một chu trình mới. Chu trình lắng nghe được mô tả như trên là một mô hình khép kín và diễn ra liên tục theo chiều xoáy chôn ốc đi lên.

3. Bài tập

Để hiểu rõ khái niệm, bạn hãy làm bài tập sau đây: Nhắm mắt lại 1 phút. Bạn nghe được gì? Những gì bạn nghe được là đó gọi là nghe thấy. Nghe thấy là quá trình sóng âm đập vào màng nhĩ và chuyển lên não. Nghe thấy là quá trình hoàn toàn tự nhiên từ khi bạn sinh ra đã như vậy rồi. Lúc bạn ngủ thì quá trình đó vẫn xảy ra.

Bây giờ bạn hãy làm bài tập thứ hai: Nhắm mắt lại và cố nghe xem người ở phòng bên cạnh đang nói gì? Đây chính là quá trình lắng nghe. Quá trình này nối tiếp ngay sau quá trình nghe thấy. Nó biến đổi sóng âm thanh thành ngữ nghĩa. Quá trình này cần sự tập trung và chú ý rất cao.

Như vậy lắng nghe là quá trình tập trung chú ý để giải mã sóng âm thanh thành ngữ nghĩa.

CHƯƠNG IV

Kỹ năng trả lời phỏng vấn

Mã bài: MH15-03

Mục tiêu:

- *Tạo được kỹ năng cần thiết khi tham gia phỏng vấn*

- *Xác định được thông tin cần thiết của người phỏng vấn*

1. Cách viết hồ sơ xin việc

Để có một bức thư xin việc và CV (sơ yếu lý lịch) hoàn hảo, gây ấn tượng và thuyết phục, bạn phải “bán cái người khác cần mua, bán cái thị trường cần, chứ không nên rao bán cái mình có”.

Đó là nguyên tắc đầu tiên mở màn cho chặng đường xin việc.

Những việc đầu tiên cần thực hiện đó là cần phải tìm hiểu về nhà tuyển dụng, phải biết họ cần gì, họ muốn gì. Những thứ họ cần bạn có không, nếu có, hãy nêu bật chúng, tận dụng chúng tối đa để làm nhà tuyển dụng hài lòng.

Đối với nhà tuyển dụng, điều quan trọng là tuyển được người có khả năng phù hợp với công việc. Họ không cần một người bằng cấp đầy mình nhưng lại chẳng ăn nhập gì với công việc cả. Vì vậy, dù bạn có rất nhiều bằng cấp cũng đừng nghĩ rằng cứ liệt kê hết ra là đủ.

Đừng quá phô trương bản thân nhưng phải biết chú trọng vào những điểm mạnh của mình, tránh để lãng phí chúng.

HS xin việc thường bao gồm:

- Đơn xin việc (Cover Letter)
- Sơ yếu lý lịch (Curriculum Vitae /Resumé)
- Bằng cấp - Thư giới thiệu.
- Các tài liệu chứng minh thành tích.

Thư giới thiệu hay còn gọi là Thư tiến cử. Có nhiều cách để bạn có được thư này. Thư này có thể được viết bởi người quản lý bạn trong công ty bạn vừa mới nghỉ việc. Thư tiến cử cũng có thể được viết bởi người cấp trên của bạn trong công tác Đoàn Hội, hay chính là giáo viên bộ môn mà môn đó bạn học xuất sắc. Thư tiến cử chắc chắn sẽ là một lợi thế của bạn so với các ứng viên khác.

Curriculum Vitae (CV) thuyết phục

Có 4 kiểu CV cơ bản: CV kiểu kỹ năng, CV theo trình tự thời gian, CV theo kiểu chức năng, CV kiểu hình tượng.

Các nội dung chính của một CV:

- Thông tin cá nhân: Họ và tên, giới tính, năm sinh, địa chỉ liên hệ, email, số điện thoại.
- Học vấn: Cao học (Đại học), chuyên ngành, năm tốt nghiệp, các khóa ngắn hạn có liên quan. Thành tích nổi bật, cho kèm bằng khen (nếu có).
- Kinh nghiệm làm việc: Bạn có thể sắp xếp theo nhiều cách: Theo thứ tự từ công việc gần nhất, theo thứ tự kinh nghiệm liên quan quan trọng nhất. Các thành quả đạt được trong công việc. Thêm kinh nghiệm bán thời gian hoặc tình nguyện.

- Các kỹ năng có liên quan đến công việc:

Khả năng giải quyết vấn đề. Ví dụ: “Tôi đã tham gia đề tài giải quyết vấn đề nghỉ học của sinh viên. Tôi đã phỏng vấn một số sinh viên để tìm ra nguyên nhân và đưa ra một số giải pháp để hạn chế sinh viên bỏ học. Kết quả là lượng sinh viên bỏ học đã giảm 20% sau 3 tháng áp dụng”.

Khả năng giao tiếp - kỹ năng thuyết trình. Hãy liệt kê các dịp phát biểu trước công chúng, các bài thuyết trình ở hội thảo. Ví dụ: “Tôi đã từng được mời phát biểu trong kỳ Đại hội Hội Sinh viên TP.HCM năm 2005”.

Khả năng trình bày.

Khả năng quản lý thời gian.

Khả năng quản lý dự án.

Một số kỹ năng ngoài, những sở trường đặc biệt, ít người có.

- Ngôn ngữ: Ngôn ngữ cần sử dụng súc tích, tránh dài dòng, bóng bẩy hay thái quá, ngoa ngôn.

- Sở thích, mối quan tâm: Chỉ ghi khi thực sự cần thiết hoặc có liên quan hay mang tính đặc trưng cho nghề nghiệp.

- Người tham khảo: Là người sẵn sàng chứng thực cho bạn về những khả năng tuyệt vời mà bạn có. Người đó phải sẵn sàng tiếp đón đại diện công ty mà bạn ứng tuyển nếu công ty đó có nhu cầu thẩm tra về bạn. Người tham khảo có thể cũng chính là người viết Thư giới thiệu cho bạn.

Cần nêu rõ chức vụ, họ tên, nơi công tác, số điện thoại và địa chỉ liên lạc của người tham khảo.

- Thư xin việc thuyết phục

Thông thường thư xin việc chỉ nên trình bày trong một trang, trong đó bạn phải nêu rõ vị trí dự tuyển, các điểm chính trong CV bạn vừa viết xong, nhấn mạnh các kỹ năng chính có liên quan đến công việc. Làm cách nào công ty có thể liên lạc được với bạn. Một vài lời hứa hẹn chân thành. Bày tỏ mong muốn thật sự được đóng góp cho công ty.

Ngôn ngữ nhẹ nhàng, giản dị, chân thật. Sử dụng câu ngắn gọn, dễ hiểu. Tránh tuyệt đối việc sai lỗi chính tả và các dấu chấm câu. Chú ý xuống dòng ở những chỗ cần thiết. Trình bày thoáng, đẹp mắt.

Bước cuối cùng là hoàn thiện hồ sơ: Đọc và kiểm tra lại hồ sơ của mình. Nếu có phần mềm kiểm tra chính tả thì càng tốt. Để chắc chắn, bạn có thể nhờ bạn bè kiểm tra hoặc nhân viên tư vấn giúp bạn.

2. Khi trả lời phỏng vấn

Các cuộc phỏng vấn tuyển dụng ra đời với mục tiêu chính là đảm bảo được cả nhà tuyển dụng và ứng viên hiểu đúng về nhau và có đầy đủ. Đối

với ứng viên, việc trả lời phỏng vấn tốt nghĩa là người đó đã nói rõ những khả năng tốt nhất của mình khi làm việc, thu hút người tuyển dụng, tạo cơ hội cho mình bằng những câu hỏi ngược lại thông minh. Tuy là vậy, nhưng còn có khá nhiều ứng viên vẫn rơi vào thế “bị” hay trả lời không tốt những câu hỏi tưởng chừng đơn giản của nhà tuyển dụng và tự gạch tên mình ra khỏi quyết định tuyển dụng tưởng như cầm chắc trong tay.

Các nhà tuyển dụng chuyên nghiệp từng tiết lộ rằng càng dễ ứng viên thoải mái khi trao đổi và đưa ra những câu hỏi tưởng chừng đơn giản và gần gũi kiểu như: “bạn đi từ nhà đến đây có xa không?”, “Bạn có tìm thấy công ty dễ dàng không”... sẽ giúp ứng viên “sơ hở” nhiều hơn và họ quên mất rằng đang trong cuộc phỏng vấn tuyển dụng mà làm mất đi tác phong chuyên nghiệp của mình. Đừng quá thành thật hoặc trả lời một cách băng quơ những câu hỏi như trên. Khi trả lời câu “bạn đi từ nhà đến đây có xa không?” mà bạn thành thật miêu tả đoạn đường gian khó, giao thông thì khủng khiếp sẽ khiến nhà tuyển dụng nghĩ rằng bạn sẽ đi làm trễ trong công việc hằng ngày và hiệu quả công việc cũng sẽ không cao.

Ngoài ra những câu hỏi tưởng chừng như bất ngờ và khó “nhằn” nhất lại dễ dàng được phỏng đoán và đưa ra phương án trả lời hơn. Chỉ cần bạn chú ý nhiều hơn cách diễn đạt, ngôn từ sử dụng để đảm bảo nhà tuyển dụng sẽ hiểu đúng và đầy đủ ý mà mình muốn nói. Đừng trả lời với một vòng quanh luẩn quẩn, đưa ra quá nhiều hoặc quá ít thông tin về bản thân bạn. Hãy học cách chọn lọc thông tin hợp lý nhất cho câu hỏi phỏng vấn để nhà tuyển dụng hiểu được mà không thấy mệt mỏi và nhàm chán. Nên biết cách kéo dài thời gian phỏng vấn để thể hiện những ưu điểm của mình bằng cách trả lời câu hỏi, đừng trả lời cụt lủn, hay hỏi câu nào trả lời câu ấy... tự làm nổi bật bản thân bằng những câu hỏi ngược xen kẽ câu trả lời của mình là một cách để được nhà tuyển dụng đánh giá cao sự nhiệt tình cũng như sự quan tâm của ứng viên đối với công việc.

Với việc sử dụng ngôn ngữ sao cho thật phong phú kết hợp với giọng nói rõ ràng, mạch lạc sẽ tạo nên nhiều thiện cảm trong tâm trí nhà tuyển dụng. Bạn có thể tận dụng thế mạnh của ngôn ngữ cơ thể, cách nhấn mạnh câu từ, giọng nói của mình để thể hiện thái độ của bản thân đối với công việc.

Với những câu hỏi về vị trí công việc bạn mong muốn làm hoặc đã rời bỏ thì bạn nên khéo léo thể hiện những phẩm chất sẽ đáp ứng được công việc hiện tại và mong muốn những cơ hội nghề nghiệp để phát huy hết khả năng, kỹ năng nghề nghiệp của mình. Đừng có bộc lộ quá nhiều về bản thân hay những khúc mắc với công việc cũ sẽ gây phản cảm với người phỏng vấn bạn. Hoặc có những câu hỏi liên quan đến sự lựa chọn cũng như những điểm yếu, thất bại của bạn. Đừng nghĩ rằng những câu này khó trả lời hoặc trả lời quá “thẳng, thật”. Chỉ cần bạn khéo léo lái câu trả lời điểm yếu bằng câu nói thừa nhận điểm mạnh của mình, hay là những sự thất bại của bạn và cách

bạn khắc phục và vượt qua nó như thế nào. Điều này sẽ giúp nhà tuyển dụng đánh giá cao bạn về sự khiêm tốn và sự nỗ lực không ngừng.

Phần nhiều các nhà tuyển dụng hay hỏi một câu đại loại như tại sao bạn lựa chọn công ty của họ mà không phải những công ty khác. Bạn sẽ trả lời như nào? rằng bạn đã dự tuyển mà không được hay họ chưa có nhu cầu tuyển người. Bạn hãy trả lời theo cách mà bạn sẽ đề cao môi trường làm việc và khả năng hoàn thiện kỹ năng nghề nghiệp của bản thân ở doanh nghiệp của họ để thay câu trả lời. Có thể thêm vào đó một câu hỏi sau: “chắc đó cũng là lý do mà anh/chị đã chọn công ty này để làm việc?”

Trong cuộc phỏng vấn, không phải câu hỏi nào của nhà tuyển dụng cũng khó và khiến bạn khó xử. Chỉ cần linh hoạt hơn và thể hiện được khả năng làm việc, thái độ nhiệt tình và sự quan tâm của bạn đến công ty và vị trí công việc qua những câu trả lời cũng giúp bạn có nhiều cơ hội có được việc làm hơn.

3. Các câu hỏi thường gặp

Việc bước vào vòng phỏng vấn thường làm cho người tìm việc rất hồi hộp và lo lắng. Dưới đây là những câu hỏi phỏng vấn thường gặp và những gợi ý trả lời phù hợp có thể giúp ích cho bạn:

- Hãy tự giới thiệu về Anh/Chị!

Hãy bao quát 4 lĩnh vực trong cuộc sống của bạn: những năm đầu đời, học vấn, kinh nghiệm làm việc và vị trí hiện tại. Nội dung trình bày không nên vượt quá 2 phút, đừng lan man hay quá chau truốt. Câu hỏi này thường được nêu lên khi bắt đầu cuộc phỏng vấn, vì thế, nếu trả lời tốt, bạn sẽ có nhiều sự tự tin hơn.

- Anh/chị có thể mang đến cho chúng tôi điều gì mà các ứng viên khác không có?

Nếu câu hỏi này được đặt ra khi vừa bắt đầu cuộc phỏng vấn, bạn có thể phản hồi bằng cách trình bày về các kỹ năng và kinh nghiệm sẽ làm lợi cho công ty. Ngoài ra, bạn cũng nên tìm hiểu trước một số thông tin về vị trí công việc. Tránh các câu trả lời dựa trên các giả định chủ quan của bạn.

Tuy nhiên, nếu nhà tuyển dụng đưa ra câu hỏi này sau khi đã mô tả về vị trí phỏng vấn, họ đang muốn tìm hiểu những thành công trong quá khứ của bạn. Đây chính là cơ hội tốt để thể hiện khả năng giải quyết vấn đề đấy!

- Điểm mạnh của Anh/Chị?

Bạn nên liệt kê từ 3 đến 4 điểm mạnh liên quan đến các nhu cầu của nhà tuyển dụng, dựa trên quá trình tìm hiểu và thông tin có được về công ty.

- Anh/Chị đã từng gặt hái thành công chưa?

Hãy xác định các thành công đã đạt được của bạn và trả lời. Hãy cố gắng chọn lựa những thành công liên quan đến các nhu cầu và giá trị của công việc.

- Giới hạn của Anh/Chị?

Một câu trả lời quá mạnh mẽ có thể gây phản tác dụng và trở thành yếu điểm. Bạn có thể nói như sau: "Tôi luôn mong muốn hoàn thành tất cả các công việc, vì thế thỉnh thoảng trở nên quá hăng hái và đòi hỏi khắt khe đối với công ty. Tuy nhiên, tôi đang cố gắng để khắc phục yếu điểm này." hay đề cập đến một khoá huấn luyện bổ sung nghề nghiệp nào đó. Đừng bao giờ tỏ ra là người hoàn hảo, tuy nhiên cũng đừng nên đề cập một cách quá cụ thể.

- Mức lương mong muốn của Anh/Chị?

Hãy cố gắng trì hoãn câu trả lời cho đến khi bạn biết được các thông tin cụ thể về công việc và mức lương mà công ty trả cho các vị trí tương tự. Nếu tình thế quá bắt buộc, bạn có thể trả lời như sau: "Ông đã biết được mức lương của tôi ở công ty Ajax, tôi hy vọng là sẽ có một bước tiến khi đến làm việc tại Accme. Có lẽ, chúng ta nên bàn bạc thêm về các nghĩa vụ và phạm vi công việc mà tôi phải đảm nhận trước khi trả lời câu hỏi này".

- Anh/Chị có tham vọng gì trong tương lai?

Hãy bộc lộ niềm mong muốn hoàn thành các công việc tốt đẹp và sự tự tin vào một tương lai đầy hứa hẹn của bạn! Tuy nhiên, cần tránh các câu nói không thực tế hay gây tác động xấu đến vị trí hiện tại.

- Anh/Chị muốn biết điều gì về công ty?

Bạn có thể đã tìm hiểu về công ty trước khi phỏng vấn qua các nguồn thông tin như báo chí, bạn bè, Internet. Tuy nhiên, bạn nên nói rằng bạn muốn được biết nhiều hơn nữa; và sau đó chuẩn bị sẵn một vài câu hỏi thông minh. Hãy tạo ra một cuộc trao đổi thông tin sinh động!!

- Tại sao Anh/Chị nộp đơn vào vị trí này?

Bạn có thể trình bày như sau: "Qua quá trình tìm hiểu về công ty, tôi nhận thấy đây sẽ là một cơ hội tốt để tôi có thể đóng góp các kinh nghiệm và kỹ năng đã có được trong quá khứ cho công ty". Nếu có thể, bạn nên bày tỏ niềm khao khát được làm việc cho công ty và những nhân tố đã tạo nên sức hút với bạn.

- Năng lực cá nhân nào khiến Anh/Chị nghĩ rằng sẽ đạt được thành công tại đây?

Nếu câu hỏi này được đưa ra sau khi bạn đã có được đầy đủ các thông tin về vị trí, hãy nói về 2 hay 3 kỹ năng chính (minh họa bằng các thành công) mà bạn tin rằng sẽ rất hữu ích cho công việc đang phỏng vấn. Hãy chú ý đến nội dung và thời lượng để chắc chắn là các thông tin được trình bày đầy đủ, hiệu quả.

- Điều gì trong công việc là quan trọng nhất với Anh/Chị?

Bạn nên liên hệ với những yêu cầu của vị trí để có được nội dung trả lời phù hợp. Trong trường hợp không nắm vững về thông tin này, bạn có thể trả lời chung chung như: "Tôi thích có được những thách thức trong công việc và làm việc tập thể".

- Anh/chị hãy mô tả về tính cách của mình?

Chỉ đề cập đến 2 hay 3 tích cách tích cực nhất. Hãy nhớ là nhà tuyển dụng đang cố gắng quyết định "sự phù hợp" của bạn với công ty. Khả năng xác định chính xác các giá trị của họ sẽ giúp bạn có được câu trả lời phù hợp.

- Trong bao lâu thì Anh/Chị có thể đóng góp cho công ty?

Hãy thực tế và trả lời rằng bạn có thể làm được điều này sau 6 tháng hay 1 năm. Dĩ nhiên, sự lựa chọn thời gian thích hợp trong câu trả lời này rất quan trọng. Bạn đã biết đầy đủ các thông tin về vị trí để có được câu trả lời thuyết phục không? (nếu đây là công việc mới, 6 tháng đã là rất tốt rồi!!).

- Anh/Chị không cảm thấy kinh nghiệm của mình vượt quá yêu cầu của vị trí này sao?

Câu hỏi này có nghĩa là: "Tôi sợ rằng Anh/Chị chỉ muốn có được công việc vì tình thế bắt buộc và sẽ rời bỏ ngay khi có cơ hội tốt hơn". Câu trả lời của bạn phải giải tỏa mối lo lắng này. Ví dụ "Ông/Bà có thể đúng, tuy nhiên sau khi nghỉ việc ở công ty XYZ, tôi mong muốn được làm những điều mình cảm thấy hài lòng và yêu thích – (mô tả nội dung của công việc phỏng vấn). Lợi thế khi Ông/Bà tuyển dụng tôi chính là các năng lực và kinh nghiệm đặc biệt mà tôi có thể đóng góp cho công ty khi cần."

- Phong cách quản lý của Anh/Chị?

Bạn có thể đề cập đến các phương thức thiết lập mục tiêu và lời cuốn mọi người cùng thực hiện. Hãy mô tả các kỹ năng bạn thường sử dụng để khơi dậy động lực và sức mạnh làm việc của đội ngũ nhân viên hay sự ứng biến linh hoạt khi tình huống thay đổi. Bạn nên dựa vào phong cách quản lý của công ty để có câu trả lời phù hợp. Tuy nhiên, nếu không nắm rõ, hãy trả lời mềm dẻo và tùy theo tình huống.

- Mô tả một tình huống khi Anh/Chị gặp khó khăn trong vấn đề quản lý và cách giải quyết

Hãy liên hệ đến 1 trong số các thành công của bạn khi giải quyết dạng tình huống này. Bạn nên dựa vào văn hoá, nhu cầu của công ty, làm nổi bật các kỹ năng giải quyết mâu thuẫn, xây dựng tinh thần đồng đội hay quản lý nhân viên.

- Là một nhà quản lý, Anh/Chị tìm kiếm điều gì khi tuyển dụng nhân viên?

"Các kỹ năng, tinh thần sáng tạo và sự thích ứng - dù cho chuyên môn có phù hợp với công ty hay không". Câu trả lời này sẽ giúp người phỏng vấn quyết định điều bạn có thể làm, sẽ làm và sự phù hợp của bạn đối với tổ chức của họ.

- Là một nhà quản lý, Anh/Chị đã từng phải sa thải một nhân viên nào đó chưa? Nếu có, vui lòng kể lại và trình bày hướng giải quyết?

Nếu có, bạn có thể trả lời như sau "Tôi quả thực có kinh nghiệm trong vấn đề này và đã giải quyết theo hướng có lợi cho cả người lao động và công ty. Tôi tuân thủ các chính sách kỷ luật của công ty trước khi đưa ra quyết định sa thải".

Đừng đi vào chi tiết nếu người phỏng vấn không hỏi thêm. Ngược lại, nếu bạn chưa từng sa thải nhân viên nào, hãy trình bày là bạn sẽ sử dụng các nguyên tắc kỷ luật trước khi quyết định sa thải nhằm bảo vệ quyền lợi cho công ty.

- Theo Anh/Chị nhiệm vụ khó khăn nhất của nhà quản lý là gì?

Bạn có thể trả lời bằng cách nêu lên các khó khăn gặp phải khi thực hiện công việc qua người khác, đảm bảo tuân thủ các kế hoạch, hoàn thành đúng thời hạn và quản lý nguồn ngân sách. Hãy sử dụng đại từ "tôi" và nhấn mạnh các yếu tố quan trọng (dựa trên nhu cầu và văn hoá của công ty).

- Mô tả một số tình huống khi Anh/Chị phải chịu đựng áp lực công việc và hoàn thành đúng thời hạn?

Hãy liên hệ đến các thành công của bạn. Trình bày 1 hay 2 tình huống chứng tỏ khả năng làm việc dưới áp lực cao và hoàn thành đúng thời hạn của bạn.

Hãy trình bày về một tình huống trong công việc khiến Anh/Chị tức tối?

Bạn có thể trình bày về kinh nghiệm này, kèm theo các kỹ năng đã được sử dụng để quản lý và cải thiện tình hình. Tránh mô tả các tình huống công việc giống như công ty đang phỏng vấn nếu bạn không muốn nhấn mạnh khả năng giữ bình tĩnh trước áp lực của chính mình.

- Hãy nói cho tôi biết về một mục tiêu trong công việc vừa qua mà Anh/Chị đã thất bại và nguyên nhân tại sao?

Câu hỏi này giả định rằng bạn đã từng thất bại trong một số mục tiêu. Tuy nhiên, nếu chưa bao giờ gặp thất bại, bạn có thể thành thật nói ra điều này. Ngược lại, nếu đã từng có những mục tiêu mà bạn không thể đạt được vì một số lý do khách quan nào đó, hãy mô tả lại và đừng quên giải thích là những trở ngại này vượt quá tầm kiểm soát của bạn. Thậm chí tốt hơn bạn nên thảo luận về một mục tiêu mà bạn đã "suy nghĩ lại" khi nhận ra được tính bất khả thi của nó.

- Hãy mô tả một số tình huống khi Anh/Chị bị phê bình trong công việc?

Chỉ mô tả một tình huống duy nhất và nói rằng bạn đã tiến hành khắc phục hay lập kế hoạch khắc phục vấn đề này. Đừng đi vào chi tiết. Nếu người phỏng vấn muốn biết thêm, hãy để họ tự đưa ra câu hỏi.

- Anh/Chị học được điều gì từ những sai lầm của mình?

Hãy trình bày 1 hay 2 tình huống mà bạn đã chuyển đổi một cách thành công từ một sơ suất hay đánh giá không đúng thực tế thành kinh nghiệm hữu ích. Hãy nhấn mạnh vào kết quả tích cực, biến sai sót thành chất xúc tác học hỏi.

- Anh/Chị nhìn nhận gì về xu hướng tương lai trong ngành kinh doanh này?

Hãy lựa chọn 2 hay 3 xu hướng phát triển quan trọng để thảo luận. Đây chính là cơ hội để bạn thể hiện những suy nghĩ của mình về tương lai, nền kinh tế, thị trường và các tiến bộ công nghệ của ngành nghề đang theo đuổi.

- Vì sao Anh/Chị rời bỏ công việc hiện tại?

Nếu bạn đã trình bày về vấn đề này trong phần tự giới thiệu dài 02 phút, có thể người phỏng vấn sẽ không nêu lại câu hỏi này. Tuy nhiên, nếu phải trả lời, hãy trình bày thật ngắn gọn. Nếu đó là do áp lực rút giảm từ những khó khăn về kinh tế, bạn nên làm rõ. Bạn cũng có thể giải thích lý do nghỉ việc là vì mong muốn có một bước tiến xa hơn trong nghề nghiệp. Nhưng tuyệt đối không được nêu lên các mâu thuẫn với đồng nghiệp hay người chủ cũ.

- Theo Anh/Chị thế nào là môi trường làm việc lý tưởng?

Đây chính là câu hỏi mà bạn có thể mang vào một số giá trị và kinh nghiệm riêng của bản thân. Tuy nhiên, đừng làm cho nó có vẻ quá tuyệt vời hay không thực tế.

- Nêu lên những nhận xét khách quan của Anh/Chị về người chủ trước?

Hãy liên hệ đến những kinh nghiệm quý báu mà bạn đã đạt được. "Đó là một công ty tuyệt vời, tôi đã có nhiều cơ hội học tập kinh nghiệm và thể hiện năng lực của mình". Hãy cứ tự tin đào sâu vào vấn đề này!!!

- Trách nhiệm về tài chính của Anh/Chị đối với công ty ra sao?

Bạn có thể đề cập đến các trách nhiệm quản lý ngân sách, tính toán số lượng nhân viên, kích cỡ dự án và chiến dịch bán hàng mà bạn trực tiếp chỉ huy.

- Anh/Chị phải quản lý bao nhiêu nhân viên trong thời gian gần đây?

Hãy trả lời thật cụ thể và tự tin khi liên hệ đến những cá nhân chịu sự ảnh hưởng của bạn, ví dụ như: đó là do áp lực công việc hay phương thức quản lý của tổ chức.

- Minh họa về thời gian khi Anh/Chị là người lãnh đạo?

Dẫn chứng các ví dụ về những thành công của bạn, nhằm chứng minh cho các kỹ năng lãnh đạo.

- Anh/Chị cho rằng cấp dưới nghĩ sao về mình?

Trong câu trả lời này, bạn nên tỏ ra càng tích cực càng tốt. Hãy liên hệ đến các điểm mạnh, kỹ năng và đặc điểm cá nhân, tuy nhiên phải tỏ ra thành thật. Nhà tuyển dụng sẽ dễ dàng kiểm tra được điều này đấy!!!

- Trong công việc vừa qua, điều gì khiến Anh/Chị thích nhất và ghét nhất?

Hãy trở lời thận trọng khi gặp phải câu hỏi này. Bạn có thể nêu lên những điều hài lòng và chưa hài lòng, tuy nhiên nên nhấn mạnh và các điểm tích cực hơn là kể lể về các tiêu cực.

- Hãy kể lại một số thành công nổi bật của Anh/Chị trong công việc vừa qua.

Câu trả lời này hoàn toàn không gây khó khăn vì bạn đã lựa chọn sẵn các thành công để trình bày. Hãy sẵn sàng mô tả 03 hay 04 thành công thật chi tiết. Nếu có thể, cố gắng liên hệ câu trả lời với những thách thức mà bạn đang phải đối mặt.

- Tại sao Anh/Chị không tìm một công việc mới sau nhiều tháng?

Bạn có thể nhận thấy câu hỏi này hơi xúc phạm, tuy nhiên đừng đón nhận nó dưới tư cách cá nhân. Hãy đơn giản trả lời thật ngắn gọn, "Tìm một công việc nào đó không quá khó khăn, tuy nhiên tìm đúng công việc lại cần nhiều thời gian và suy nghĩ thận trọng".

- Anh/Chị nghĩ gì về người chủ trước đây?

Hãy tỏ ra càng khách quan càng tốt, và tránh đào sâu vào vấn đề này. Đây thực ra chỉ là một câu hỏi dò ý bởi vì hầu hết các ông chủ đều không muốn có những người cấp dưới bất đồng và khó tính. Nếu bạn thích người chủ trước đây, hãy nói ra điều này cùng với các lý do. Nếu không thích, bạn cũng chỉ nên nghĩ về những điểm tích cực để trình bày.

- Nếu tôi nói chuyện với người chủ trước đây của Anh/Chị, ông ta hay bà ta sẽ cho đâu là các điểm mạnh và điểm yếu của Anh/Chị?

Hãy nhất quán với những điều mà người chủ trước đây sẽ nói về bạn. Bạn nên nêu ra các điểm yếu theo hướng trình bày tích cực. Người chủ cũ có lẽ cũng muốn nêu ra những nhận xét tốt về bạn, vì thế hãy thuật lại chi tiết một vài điều thành công mà bạn đã làm cho ông ta hay bà ta.

- Nếu được lựa chọn công việc và công ty, Anh/Chị sẽ quyết định nơi làm việc nào trong số các công ty có trên thị trường hiện nay?

Hãy nói về công việc mục tiêu và điều gì tạo ra sức hút đối với bạn trong công ty đang phỏng vấn.

- Theo nhận định riêng của Anh/Chị, mức lương thích hợp của vị trí này là bao nhiêu?

Bạn có thể muốn trả lời câu hỏi này như sau: "Xin được hỏi mức lương cơ bản cho các công việc tương tự trong công ty là bao nhiêu?" hay "Là một nhân viên giỏi, tôi hy vọng sẽ nhận được mức lương cao hơn mức trung bình dành cho vị trí này". Nếu công ty không có mức lương rõ ràng, chính bạn sẽ phải dự đoán trước về điều này. Tuy nhiên, bạn nên nâng cao giá trị của mình bằng cách nói rằng bạn muốn được biết thêm về các trách nhiệm và nghĩa vụ trong công việc trước khi bàn đến mức lương.

- Nếu được nhận vào vị trí này, Anh/Chị sẽ mang đến cho công ty sự thay đổi gì?

Đây là câu hỏi vô cùng hóc búa, vì bạn không thể có câu trả lời cụ thể nếu không nắm vững một số chi tiết về vị trí công việc, công ty và nền văn hoá. Thậm chí, nếu bạn có được câu trả lời, hãy thật thận trọng khi mô tả về các thay đổi sâu rộng sẽ mang đến cho công ty. Nếu người phỏng vấn không đưa ra các vấn đề mà bạn cảm thấy tự tin để giải đáp, hãy giải thích

khôn khéo rằng bạn cần tìm hiểu thêm về công ty, trao đổi với nhân viên, thực hiện các cuộc đánh giá trước khi đề ra bất kỳ kiến nghị thay đổi nào.

- Anh/Chị có phản đối không khi chúng tôi tiến hành bài kiểm tra tâm lý?

"Hoàn toàn không có vấn đề nào cả." (Câu nói này chứng tỏ bạn là một ứng viên rất "đáng gờm").

- Dạng công việc hay công ty nào Anh/Chị đang cân nhắc đến trong thời gian này?

Câu trả lời tốt nhất trong tình huống này là tập trung hoàn toàn vào công việc cụ thể mà bạn đang phỏng vấn.

- Anh/Chị thường đọc gì?

Hãy trả lời thành thật! Nếu có thể, đề cập đến một số sách, báo bạn thường đọc để cập nhật các kiến thức trong lãnh vực chuyên môn. Tuy nhiên, cũng không có vấn đề gì nếu bạn xem việc đọc sách như là một hình thức để giải trí và thư giãn tinh thần.

- Điều gì tạo động lực cho Anh/Chị nhiều nhất?

Hãy sử dụng những nền tảng và nhận định về sự nghiệp của chính bạn, tuy nhiên, nên trả lời theo hướng chung chung. Đó có thể là sự hài lòng khi vượt qua các thách thức trong công việc, phát triển tinh thần đồng đội, hoàn thành các mục tiêu của công ty.

- Nêu lên 01 hay 02 ví dụ thể hiện sự sáng tạo của Anh/Chị?

Nhắc đến các thành công trong mối tương quan với công ty và vị trí đang phỏng vấn nếu có thể.

- Mục tiêu lâu dài của Anh/Chị?

Liên hệ đến công ty bạn đang phỏng vấn hơn là trả lời một cách chung chung. Hãy trình bày những tham vọng của bạn một cách thực tế! Trước tiên, nói về công việc bạn đang dự tuyển, và sau đó là các mục tiêu lâu dài.

- Mối quan hệ của Anh/Chị với các đồng nghiệp, cả cấp trên và cấp dưới?

Đây là một câu hỏi rất quan trọng, bạn cần phải có thời gian suy nghĩ để trả lời thật hợp lý. Khi nói về mối quan hệ với cấp dưới, bạn nên đề cập đến các nguyên tắc quản lý. Khi nói về cấp trên, hãy thể hiện là bạn rất thông hiểu các kỳ vọng của họ để có thể đạt được các mục tiêu được đề ra. Ngoài ra, bạn cũng nên nhấn mạnh tinh thần đồng đội, hợp tác, giúp đỡ lẫn nhau giữa các đồng nghiệp.

- Anh/Chị có những hoạt động giải trí nào?

Câu trả lời sẽ cho biết bạn có tìm được sự cân bằng trong cuộc sống không. Tuy nhiên, tránh đề cập đến những hoạt động làm cho người phỏng vấn nghi ngờ thời gian bạn dành cho công việc. Hãy nhớ là các sở thích và hoạt động giải trí hoàn toàn có thể liên quan đến tính cách cá nhân và các giá trị của chính bạn.

4. Sau khi phỏng vấn

Sau mỗi cuộc phỏng vấn bạn lo lắng, hồi hộp chờ kết quả nhưng điều đó càng dễ khiến bạn stress mà thôi. Careerlink muốn chia sẻ với bạn những việc cần làm thay vì phải lo lắng cho số phận của mình.

- Đánh giá lại cuộc phỏng vấn.

Bạn nên xem xét lại mình đã thể hiện được gì trong cuộc phỏng vấn đó. Những điều gì được rút ra để làm kinh nghiệm cho những lần sau. Có thể bây giờ bạn có thời gian nghỉ lại về những câu trả lời cũng đừng tự trách vì sao lúc ấy mình lại trả lời như thế mà hãy nhớ rằng đâu không đạt kết quả như mong muốn thì mình cũng có được thêm kinh nghiệm, người ta vẫn thường nói “đi một ngày đàng học một sàng khôn” mà.

- Viết thư cảm ơn.

Đây là việc mà bạn cần làm nhất vừa để thể hiện lịch sự của mình vừa thể hiện sự quan tâm của mình đối với công việc đã được phỏng vấn. Lá thư cảm ơn này cũng giúp cho nhà tuyển dụng gợi nhớ về bạn khi đã phỏng vấn và đánh giá cao về khả năng ứng xử của bạn.

Trong trường hợp, sau khi trao đổi cụ thể với nhà tuyển dụng rồi, bạn nhận thấy công việc đó không phù hợp thì cũng nên viết thư cảm ơn họ đã dành thời gian cho bạn đồng thời cho họ biết công việc mà mình quan tâm, biết đâu cũng chính họ sẽ phỏng vấn trở lại bạn vào một ngày nào đó cho vị trí mà bạn đang mong muốn?

- Ổn định tinh thần.

Có thể sau cuộc phỏng vấn đầu tiên không được như ý sẽ ảnh hưởng không tốt đối với bạn, vì vậy bạn nên nhanh chóng điều chỉnh tâm lý để đối đầu với các thử thách mới. Những khiếm khuyết ở cuộc phỏng vấn trước bạn cũng nên khắc phục để đón nhận thành công sau này.

- Trực tiếp liên lạc hỏi thăm kết quả.

Nếu quá thời gian mà người ta nói sẽ trả lời kết quả cho bạn vẫn không thấy sự phản hồi từ phía nhà tuyển dụng thì bạn nên hỏi kết quả qua email hoặc gọi điện thoại.

- Đối đầu với sự thất bại.

Bạn nên nhớ rằng quá trình phỏng vấn là quá trình đối đầu với rất nhiều đối thủ nên thành công hay thất bại vẫn là chuyện thường tình. Nhà tuyển dụng có rất nhiều tiêu chí để lựa chọn ứng viên, vì vậy không thành công không có nghĩa là bạn không có năng lực. Mà phải chuẩn bị cho mình tâm lý thất bại, rút ra kinh nghiệm có lợi cho những cuộc phỏng vấn lần sau.

CHƯƠNG V

Kỹ năng thuyết trình

Mã bài: MH15-05

Mục tiêu:

- *Nắm được kỹ năng thuyết trình*
- *Xử lý tốt trong các tình huống phát sinh của buổi thuyết trình*

1. Xác định nội dung, mục tiêu cho bài thuyết trình

Để chuẩn bị cho buổi thuyết trình đạt được kết quả mang muốn chúng ta cần nắm vững nội dung thuyết trình là chưa đủ, chúng ta cần có sự chuẩn bị tốt không chỉ về mặt nội dung mà còn là cả hình thức. Do đó phần chuẩn bị, phần "bếp núc" cho 1 bài thuyết trình là vô cùng quan trọng. Với sự chuẩn bị tốt, dự trừ mọi tình huống có thể xảy ra bạn đã nắm được 70% thành công. Dưới đây chúng tôi xin đưa ra 1 số điều quan trọng trong công việc chuẩn bị cho 1 bài thuyết trình:

Xác định đối tượng

Trả lời các câu hỏi:

- Ai sẽ đến dự?
- Bao nhiêu người sẽ đến dự?

Trả lời được 2 câu hỏi trên bạn sẽ biết điều chỉnh bài thuyết trình phù hợp nhất để thu hút người nghe. Vd: Bill Gate đã có buổi nói chuyện với sinh viên Bách Khoa Việt Nam. Với phong cách thoải mái dứt tay 1 bên túi quần, nụ cười luôn thường trực trên gương mặt ông đã tạo 1 không khí thân thiện và cởi mở với những thanh niên trẻ.

Nội dung

- Xác định rõ mục đích của buổi thuyết trình
- Xác định những điểm chính mà bạn mong muốn người nghe khi ra về sẽ nắm bắt được (có như vậy bạn mới tìm ra phương thức nhấn mạnh những nội dung quan trọng trong bài thuyết trình)

- Xây dựng dàn cho bài thuyết trình 1 cách logic nhất (đủ 3 phần : giới thiệu, nội dung và kết luận): có 3 bước : động não (Tìm ý chọn ý -> sắp xếp ý)

- Xác định thời lượng cho từng phần của bài thuyết trình.Điều này rất quan trọng, bởi tâm lí người nghe là không muốn nghe 1 bài diễn văn quá dài dù nó có hấp dẫn đến đâu. Đặc biệt nếu trong sự hạn hẹp về thời gian thì bạn phải phân bổ thời lượng hợp lí để có thời gian đi sâu vào phần quan trọng nhất

Hình thức

Địa điểm

- Nếu xác định được số lượng người tham gia bạn sẽ dễ dàng lựa chọn địa điểm phù hợp với lượng người đó. Bên cạnh đó cần chọn địa điểm

phù hợp với nội dung thuyết trình. Chương trình “ Hành trình du học lấy địa điểm Văn Miếu – Quốc Tử Giám làm nơi tổ chức. Đó là địa điểm phù hợp với lượng khách mời không quá lớn, phù hợp với tính chất khuyến học của chương trình bởi Quốc Tử Giám là trường đại học đầu tiên của Việt Nam.

- Trước buổi thuyết trình cần sắp xếp nội thất, khung cảnh địa điểm. Với một bài thuyết trình về văn học nghệ thuật bạn có thể chọn địa điểm ngoài trời, trang trí căn phòng ấn tượng với tranh, hoa, tượng,..., Nhưng với một buổi thuyết trình về đề tài khoa học bạn không cần sắp đặt căn phòng quá cầu kì với các đồ trang trí. rườm rà

- Tập nói trước ở địa điểm đã chọn. Nếu ở ngoài trời thì cần tăng âm thanh. Nếu trong phòng nhỏ điều chỉnh âm lượng vừa phải là khôn ngoan. Lưu tâm đến độ sáng của địa điểm để bạn có thể đọc được những ghi chú của bản thân và cả người tham dự có thể theo dõi được những tư liệu bạn cung cấp.

Thiết bị hỗ trợ.

- Nếu đi thuê các thiết bị hỗ trợ thì nên lưu tâm đến việc đặt trước, kiểm tra chất lượng và giá cả hợp lí.

- Các thiết bị phải tương thích ăn khớp với nhau.

- Các thiết bị phải tương thích với không gian và thời gian của buổi thuyết trình. Không thể dùng 1 màn hình 19 inch khi có đến hơn 200 người tham gia.

2. Cấu trúc bài thuyết trình

Một bài thuyết trình bao giờ cũng có ba phần: phần chào hỏi – giới thiệu, phần nội dung chính và phần tóm tắt – kết luận.

Mỗi phần lại có những cấu trúc và từ vựng riêng, bạn nên lưu ý sử dụng đúng những cụm từ này để thu hút sự chú ý của người nghe và điều đó cũng thể hiện kỹ năng thuyết trình chuyên nghiệp của bạn.

Phần mở đầu (Chào hỏi – Giới thiệu)

Trong phần mở đầu, sau khi chào hỏi, bạn nên giới thiệu qua bài thuyết trình: những đầu mục chính trong bài thuyết trình, thời gian thuyết trình và bạn sẽ xử lý với các câu hỏi như thế nào (sẽ trả lời ngay trong khi thuyết trình hay để tất cả các câu hỏi tới cuối buổi thuyết trình mới trả lời).

Phần mở đầu này khá quan trọng, bạn phải làm sao để thu hút được sự chú ý của khán giả ngay trong những phút đầu tiên thì mới có thể hy vọng họ chú ý lắng nghe bạn được. Có một vài cách để bạn cuốn hút người nghe ngay trong phần đầu tiên này ví dụ như bạn có thể bắt đầu bằng những chủ đề nóng, được nhiều người quan tâm và mang tính thời sự. Chẳng hạn như:

• Lạ phát là chủ đề nóng bỏng hiện nay vì vậy bài thuyết trình của tôi ngày hôm nay sẽ nói về vấn đề này

Hay bạn cũng có thể lôi cuốn sự chú ý của khán giả bằng cách bắt đầu bài thuyết trình bằng những con số gây ấn tượng. Ví dụ:

• Như các bạn đã biết công ty này đang mất dần thị phần, thế mà chúng tôi lại bị buộc phải tăng doanh số bán hàng thêm 20 – 25% cơ đấy. Làm sao chúng tôi có thể làm được điều này trong khi thị trường đang xuống dốc? Bạn sẽ biết điều đó ngay sau khi nghe bài thuyết trình của tôi

Ngoài ra còn rất nhiều cách khác để bắt đầu một bài thuyết trình, sau đây là một vài cụm từ và câu thường dùng trong phần mở đầu của bài thuyết trình, chúng sẽ giúp bạn bắt đầu dễ dàng hơn.

- Chào mừng các bạn!
- Xin chào mọi người!
- Kính chào quý vị đại biểu!
- Bài thuyết trình của tôi gồm ba phần
- Bài thuyết trình của tôi gồm ba phần
- Đầu tiên là.....Phần thứ hai là.....Thứ ba là.....Cuối cùng là.....
- Tôi sẽ nói về.....
- Tôi sẽ nói qua về.....
- Tôi sẽ nói cho các bạn vài điều căn bản về.....
- Tôi sẽ cho các bạn nghe lịch sử của.....
- Tôi muốn tập trung nói về
- Trong khi tôi thuyết trình, các bạn có thể đặt câu hỏi bất kỳ lúc nào
- Tôi sẽ giành thời gian cuối buổi thuyết trình để cho phần giải đáp thắc mắc

- Sau khi tôi thuyết trình các bạn có thể đưa ra câu hỏi của mình

Phần nội dung chính

- Nội dung thuyết trình

Phần tiếp theo là phần nội dung chính của bài thuyết trình. Đó chính là nội dung của bài nói hay còn gọi là phần thân bài.

Trong suốt quá trình nói bạn nên nhắc cho khán giả biết rằng bạn đang nói đến đâu và phần mà bạn sẽ nói có liên quan gì đến những phần trước đó hoặc nó sẽ giúp cho khán giả có được những thông tin hoặc lợi ích gì. Bạn có thể nói:

- Như tôi đã nói ở phần đầu bài thuyết trình...
- Tất nhiên phần này sẽ giúp bạn biết được làm thế nào để đạt được mức tăng trưởng 20%
- Chắc bạn vẫn còn nhớ chúng ta đang lưu tâm đến...
- Phần này có quan hệ chặt chẽ với lập luận ban đầu...
- Phần này có liên hệ trực tiếp tới câu hỏi mà tôi đã đặt ra cho các bạn trước đó

Hãy luôn nhớ rằng những thông tin mà bạn đang nói đều mới đối với khán giả. Chỉ có bạn mới biết rõ cấu trúc bài nói nhưng bạn nên cho khán giả biết khi bạn chuyển sang một ý mới, có như vậy khán giả mới tiện theo dõi và sẵn sàng nghe những điều tiếp theo bạn đang nói. Không nên chuyển ý một cách đột ngột vì như vậy người nghe sẽ rất bất ngờ. Hơn nữa việc dùng các từ nối còn giúp cho người nghe tập trung và không bị bỏ sót một ý nào hết.

Bạn có thể nối các ý bằng các từ như “OK” hoặc “right”, nhưng ngoài các từ này ra thì bạn cũng có thể sử dụng một vài cách nói hữu ích khác như:

- Tôi muốn chuyển sang nói về...
- Tôi muốn chuyển sang...
- Đó là tất cả những gì tôi muốn nói về...
- Bây giờ tôi muốn xem xét tới vấn đề...

- Điều này dẫn tới ý tiếp theo ...

Nếu trong khi thuyết trình bạn sử dụng những tờ giấy nhỏ (memory card) để ghi những ý chính của bài thì bạn nên để những mũi tên hay gạch nối (link) trên những tấm card này, điều này sẽ nhắc nhở bạn phải dùng những từ nối để giữ sự chú ý của khán giả. Thêm vào đó, việc bạn liếc nhìn những tấm card khiến bạn phải dừng lại một chút. Điều này sẽ giúp khán giả biết được rằng bạn đang sắp chuyển sang một ý mới.

- Sử dụng hình ảnh minh họa

Trong khi thuyết trình, nhiều khi bạn phải sử dụng đến hình ảnh minh họa (visual aids). Vậy thì khi dùng visual aids bạn phải giới thiệu chúng như thế nào đây? Bạn có thể dùng những cụm từ sau:

- Biểu đồ này cho thấy...
- Nhìn vào đồ thị này...
- Nhìn vào đây, các bạn sẽ thấy...
- Tôi muốn các bạn hãy nhìn vào đây...
- Biểu đồ này minh họa số liệu.....
- Biểu đồ này cho thấy sự sụt giảm của của...

Trong khi sử dụng visual aids hãy nhớ để khán giả có thời gian để hiểu thông tin của hình ảnh minh họa. Vì vậy, hãy tạm ngừng nói trong giây lát để khán giả có thời gian nhìn visual aids và sau đó, hãy giải thích tại sao visual aids đó lại quan trọng. Bạn có thể dùng những câu đại loại như:

- Như bạn thấy...
- Rõ ràng là...
- Từ đây, chúng ta có thể hiểu tại sao/ bằng cách nào...
- Phần này của biểu đồ khá thú vị...

Phần kết bài (Tóm tắt – Kết luận)

Tiếp theo phần thân bài là phần tóm tắt lại bài thuyết trình. Ở cuối mỗi bài thuyết trình, diễn giả thường tóm tắt lại những gì vừa nói để nhắc lại một lần nữa cho khán giả những ý chính được nói đến trong bài. Trong phần này, bạn có thể sử dụng những câu như:

- Tôi xin dừng bài nói hôm nay tại đây. Tôi vừa nói về...
- Trên đây là tất cả nội dung bài thuyết trình hôm nay. Chúng ta vừa bàn tới...
- Vâng, đó là chiến lược marketing của chúng tôi. Nói tóm lại, chúng tôi...
- Tóm lại, tôi ...

Nhưng bạn nên ghi nhớ là phải có sự liên kết giữa phần kết thúc này với những gì bạn đã nói trong phần mở đầu. Bạn có thể tham khảo một vài câu dưới đây:

- Do đó, tôi hy vọng bạn đã hiểu rõ hơn những biện pháp chúng tôi áp dụng để có thể đạt được mức tăng trưởng 20%
- Trở lại với câu hỏi ban đầu, chúng tôi có thể đạt được...
- Tôi muốn quay trở lại với câu hỏi tôi đã nêu ra với các bạn lúc đầu...
- Tôi hy vọng bài thuyết trình của tôi hôm nay sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn những nội dung tôi đề cập trong phần đầu...

Thế còn trong trường hợp bạn lỡ miệng nói sai thì sao? Tốt nhất là bạn hãy diễn đạt lại những điều bạn vừa nói theo một cách khác. Bạn có thể nói:

- Để tôi nói lại điều đó theo một cách khác
- Tôi có thể nói lại điều này theo một cách khác
- Điều tôi vừa nói có nghĩa là...
- Ý của tôi là...

3. Giao tiếp phi ngôn ngữ

Ánh mắt và nụ cười là hai tài sản vô cùng quý giá trên khuôn mặt mỗi con người. Sử dụng nụ cười và ánh mắt là một nghệ thuật cần được rèn luyện thường xuyên. Những hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ này sẽ giúp bạn có được những thành công ngoài mong đợi.

Một chuyên gia tâm lý, bày tỏ : "Trong giao tiếp, hay thuyết trình, chúng ta cần khéo léo kết hợp lời nói với giao tiếp phi ngôn ngữ. Giao tiếp phi ngôn ngữ là một nghệ thuật được thể hiện qua nét mặt, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ, tư thế... Ánh mắt đi kèm theo lời nói sẽ làm cho lời nói truyền cảm và thuyết phục hơn. Lời nói đi kèm với nụ cười sẽ khiến cho cuộc giao tiếp trở nên thân thiện và gần gũi. Thậm chí, trong nhiều hoàn cảnh, ánh mắt có thể thay thế lời nói... Còn nụ cười được xem là một thứ trang sức rất hữu hiệu trong giao tiếp và cũng là phương tiện làm quen hay xin lỗi rất tinh tế, ý nhị".

Chuyên gia Giải phẫu mô, phối, răng (ĐH Răng - Hàm - Mặt) cũng cho rằng : "Trong giao tiếp, cách nói chuyện rất quan trọng, thứ nhất là lời nói, cử chỉ, ánh mắt nhưng cái tạo ấn tượng lại là nụ cười. Một nụ cười như bông hoa trên miệng làm bừng sáng cả gương mặt, làm người xung quanh cũng cảm thấy dễ mến, dễ gần. Nụ cười có khi chỉ nở trong khoảnh khắc nhưng làm ta nhớ mãi. Nụ cười thật đơn giản nhưng không thể mua, ”.

Cười là một hoạt động tốn ít calo, mà nó còn chứa đựng bao hàm ý lẫn sự tình tứ của người muốn truyền thông điệp. Chỉ cần cái chau mày, liếc mắt sắc bén cũng khiến người tiếp chuyện hiểu được tâm trạng của bạn. Một ánh mắt trìu mến, hàm chứa sự cổ vũ, đồng tình, khích lệ cũng khiến người đối thoại có thêm niềm tin trong cuộc sống và công việc.

Nguyễn Thu Thủy, cựu sinh viên từng bảo vệ luận văn với chủ đề “Vẻ đẹp nụ cười” quan niệm rằng : Mỉm cười là một biểu hiện văn minh, cũng là cách thể hiện sức mạnh hoặc truyền đạt thông tin. Ai giữ được nụ cười trên môi, chứng tỏ trong lòng họ còn có niềm tin và hy vọng vào cuộc sống. Chẳng ai muốn quan hệ với một người khi nào cũng có bộ mặt lạnh lùng hoặc cau có. Ai luôn giữ nụ cười trên môi, sống tận tụy với công việc, chan hoà với mọi người thì nụ cười mới phát huy được hết giá trị của nó. Tất cả những người có duyên không ai giống ai nhưng họ có một nét chung nhất là để có ánh mắt và nụ cười đẹp.

Để thành công trong giao tiếp cần có ánh mắt đẹp và nụ cười đẹp. Vì trong giao tiếp chỉ có mắt và miệng cử động và có khả năng biểu cảm cao nhất. Do đó, nếu chẳng may một người có nụ cười hở lợi thì khi cười phải có ý bằng cách cười chúm chím, không cười to quá nhưng cũng đừng gượng gạo. Nghĩa là cần phải tập để có độ mở của nụ cười một cách hợp lý làm sao vẫn đảm bảo mình có nụ cười tươi tắn nhưng không được hở lợi.

Đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn, tập trung mọi giác quan của cơ thể : thị giác, xúc giác, thính giác, khứu giác... Nói cách khác, mọi năng lượng của các giác quan đều tập trung vào đôi mắt. Mắt to, đen, sáng... thể hiện sự thông

minh, lanh lợi. Và cũng nhìn vào đôi mắt người đối thoại có thể đọc được phần nào tâm trạng, suy nghĩ của họ.

Giao tiếp bằng mắt rất quan trọng, nó thể hiện sự chăm chú, sự tôn trọng của mình với người khác mà không ngôn ngữ nào thay thế được. Trong giao tiếp nên nhìn thẳng vào mắt người đối diện, thỉnh thoảng mới nhìn xuống để đỡ bị bối rối khi bắt gặp ánh mắt người đối thoại quá nhiều. Với ánh mắt này, người đối diện sẽ thấy bạn là một người tự tin và đáng tin cậy.

4. Các công cụ trực quan

Ba lý do để sử dụng các công cụ trợ giúp trực quan:

Giúp người nghe có khả năng :

- Thu được thông tin một cách nhanh chóng
- Thu được thông tin một cách chính xác
- thu giữ thông tin lâu dài hơn

Thống kê việc thu nhận thông tin qua 5 giác quan

Thông tin được thu nhận qua 5 giác quan:

Nghe 13%

Nếm 6%

Ngửi 6%

Sờ 3%

Nhìn 72%

Thị giác là giác quan quan trọng nhất để thu nhận thông tin trong cuộc đời bạn.

Giả sử rằng toàn bộ thông tin mà bạn thu thập được là 100%, thì bạn nhận được 72% của lượng thông tin đó qua đôi mắt và 13% của lượng thông tin này qua đôi tai.

Tổng cộng 85% lượng thông tin được thu nhận qua hai giác quan này.

Bạn có lựa chọn đúng đắn khi sử dụng các công cụ trợ giúp trực quan trong bài trình bày của mình.

CHƯƠNG VI

Kỹ năng làm việc nhóm

Mã bài: MH15-06

Mục tiêu:

- *Xác định được tầm quan trọng của việc làm việc theo nhóm*
- *Có những ứng xử cần thiết trong các tình huống*

1. Các nguyên tắc khi làm việc nhóm

- Mọi thành viên của nhóm cần thống nhất về việc phải nhắm tới.

Các mục tiêu chỉ ổn định khi đã bàn thảo xong các biện pháp thực hiện.

Mặc dù các thành viên của nhóm cần được định hình các mục tiêu, nhưng nên phổ biến các mục tiêu cho các hội viên nắm.

Để đạt được những kết quả cao nhất, các mục tiêu còn phải được thử thách bằng cách kết hợp giữa những mục tiêu chung và mục tiêu riêng.

- Thiết lập các mối quan hệ với ban quản trị

Mọi nhóm cần có sự hỗ trợ của đội ngũ thâm niên ở cơ quan chủ quản.

Ba mối quan hệ chủ yếu mà nhóm cần tới là:

Người bảo trợ chính của nhóm

Người đầu ngành hoặc phòng ban có liên quan

Và bất kỳ ai quản lý tài chính của nhóm

- Khuyến khích óc sáng tạo

Nhiều người trở thành những kẻ chỉ biết làm theo kinh nghiệm và tính cách riêng của họ. Hãy phá thế thụ động ấy và tạo tính sáng tạo.

Đừng để nhóm của bạn bị phân lớp thành những con người chuyên sáng tạo và những kẻ thụ động. Muốn vậy, bạn luôn biết hoan nghênh tính đa dạng của các quan điểm và ý tưởng, để rồi lái buổi tranh luận đi đến chỗ thống nhất.

- Phát sinh những ý kiến mới

Việc có được những sáng kiến đòi hỏi có người lãnh đạo và cần một hình thức tổ chức nào đó, để kết quả buổi họp có thể mở ra một hướng đi.

Mọi ý kiến cần được ghi chép lên biểu đồ hay bảng để mọi người có thể nhìn thấy. Sau đó, loại bỏ những ý kiến bất khả thi và tóm tắt những ý khả thi.

Những điểm cần ghi nhớ:

Phương pháp vận dụng trí tuệ tập thể đôi khi được gọi là “tư duy hành động nhóm”.

Sự chỉ trích làm giảm óc sáng tạo.

Đừng bao giờ miệt thị ý kiến nào trong buổi họp.

Nhiều ý kiến tưởng chừng ngớ ngẩn lại có thể đưa đến những giải pháp đáng giá.

Cần ghi mọi ý kiến lên bảng cho dù đấy chưa hẳn là ý kiến độc đáo.

Những ý kiến sáng tạo trong những buổi họp bao giờ cũng cao hơn ý kiến của một cá nhân đưa ra.

- Học cách ủy thác

Sự ủy thác có hai hình thức: Ủy thác công việc và Ủy thác quyền hành.

Ủy thác công việc là phân nhỏ mỗi kế hoạch thành các phần việc riêng và với mục tiêu riêng, rồi phân chúng cho các thành viên của nhóm. Sau đó, phó mặc cho họ và chỉ can thiệp khi không đạt mục tiêu.

Việc ủy thác quyền hành là sau khi tham khảo ý kiến, trao cho người được ủy quyền đầy đủ quyền và để họ được hành xử nó.

Khi ủy thác, cần nhận diện các loại đặc tính khi ủy thác:

Có khả năng muốn thực hiện: Đây là trường hợp ta gặp người được ủy nhiệm lý tưởng, sẵn lòng nhận trách nhiệm và cũng sẵn lòng tham khảo ý kiến người khác, thực hiện theo ý khi được ủy nhiệm.

Có khả năng không muốn thực hiện: Loại người này không sẵn lòng học hỏi và tiếp thu ý kiến của người khác, thiếu tinh thần hợp tác, không nên giao quyền cho họ.

Thiếu khả năng muốn thực hiện: Cần được đào tạo bổ khuyết những mặt yếu trước khi được ủy nhiệm.

Thiếu khả năng, không muốn thực hiện: Giao việc cho loại người này hẳn là hỏng to.

- Khuyến khích mọi người phát biểu

Người lãnh đạo cần động viên mọi người bàn thảo, ngay cả với ý kiến nghịch lại cũng có giá trị của nó.

- Chia sẻ trách nhiệm

Bổ sung các cách thức hành động, giám sát tiến độ, sáng tạo, có tính xây dựng khi hoạt động nhóm gặp trở ngại tạm thời.

Cũng cần tạo bầu không khí thông hiểu nhau giữa các thành viên nhất thông tin về tiến độ và những thay đổi đường lối làm việc.

- Cần linh hoạt

Mỗi thành viên phải có khả năng thực hiện vai trò của mình chỉ ít cũng như người khác.

Mỗi người phải được phân nhiệm để hành động chủ động trong nhóm.

Dù việc khó đến đâu nhưng nếu có sự đồng lòng của toàn nhóm thì đều có thể hoàn thành.

Mọi người đều được phân nhiệm rõ ràng từ đầu đến cuối.

Mọi người đều được khuyến khích làm theo phương cách hiệu quả nhất của mình.

2. Ứng xử với các tình huống phát sinh khi làm việc nhóm

Làm việc nhóm, không ai tránh khỏi chuyện bất đồng ý kiến, tranh luận, phản bác... Những vấn đề đầu đầu này không chỉ hút cạn năng lượng

sáng tạo của nhóm mà còn khiến năng suất làm việc giảm xuống đáng kể. Đây là bí quyết để xử trí?

Làm việc nhóm, không ai tránh khỏi chuyện bất đồng ý kiến, tranh luận, phản bác... Những vấn đề đầu đầu này không chỉ hút cạn năng lượng sáng tạo của nhóm mà còn khiến năng suất làm việc giảm xuống đáng kể. Đây là bí quyết để xử trí?

Các giai đoạn trong làm việc nhóm

Không phải các cá nhân khi hợp thành một nhóm là có thể bắt tay vào làm việc ngay một cách ăn ý. Các nhóm làm việc đều phải trải qua bốn giai đoạn phát triển khác nhau: hình thành, “bão tố”, định hình và hoàn thiện. Việc xác định được nhóm làm việc của bạn đang ở giai đoạn nào sẽ giúp trưởng nhóm cũng như các thành viên có được cách xử trí phù hợp.

Trong giai đoạn mới hình thành, các thành viên trong nhóm bắt đầu làm quen với cách làm việc của nhau nên người lãnh đạo nhóm cần phải trực tiếp và thẳng thắn. Giai đoạn “bão tố” là khi các mâu thuẫn và xung đột bắt đầu “lộ dạng”, nên trưởng nhóm cần bày tỏ sự thông hiểu cũng như trực tiếp nhìn nhận vấn đề. Đến giai đoạn định hình, các thành viên lúc này đã hiểu rõ sự khác biệt, ưu – khuyết của nhau, nên trưởng nhóm cần khuyến khích và hỗ trợ nhiều hơn. Vào giai đoạn cuối, khi cách làm việc của nhóm đã hoàn thiện và mỗi người đều có thể dễ dàng thể hiện bản thân, thì người đầu tàu chỉ cần ghi nhận công sức của họ và cổ vũ.

Các công cụ giúp bạn xử trí

Có rất nhiều cách để xử trí bất đồng mang tính xây dựng chứ không “bàn ra”, và trong bất kỳ cách nào thì người “đứng mũi chịu sào” luôn phải phát huy năng lực lãnh đạo của mình.

- Xử trí vấn đề, chứ không bới móc cá nhân
- Tập trung vào những gì có thể làm được, chứ không phải những “tảng đá chần chừ”
- Khuyến khích bày tỏ những quan điểm, góc nhìn khác nhau và đối thoại chân thành
- Chia sẻ cảm xúc chứ không đổ lỗi
- Thừa nhận trách nhiệm đối với phần việc của mình
- Lắng nghe để hiểu ngọn nguồn trước khi phản bác

- Tôn trọng ý kiến của người khác
- Giải quyết vấn đề đi đôi với việc xây dựng các mối quan hệ

Khi mâu thuẫn nảy sinh trong cuộc họp, cả nhóm cần chú tâm giải quyết càng sớm càng tốt. Nếu mâu thuẫn không liên quan gì đến đề tài công việc, nên trì hoãn để lại sau. Nếu tình hình quá căng thẳng, quá nóng, hãy giải lao để các thành viên “nguội” bớt.

Vào lại khuôn khổ

Việc “trật đường ray” khi làm việc nhóm có thể khiến các thành viên rối tung và xáo trộn công việc của nhóm. Để đảm bảo cả nhóm có thể vào lại khuôn khổ, các thành viên cần:

- Tổ chức cuộc họp “cấp cứu” để các thành viên ngồi lại cùng nhau xem xét vấn đề, và cách phòng tránh tình trạng tái diễn.
- Đưa ra quy định chung của nhóm và cần sự đồng thuận của mọi người
- Ghi nhận và ăn mừng thành quả của các thành viên trong nhóm

Đừng bao giờ để cho những “trục trặc kinh niên” làm cản bước tiến của toàn đội. Xử trí các mâu thuẫn bằng kỹ năng và sự tự tin, nhóm của bạn sẽ đạt được mục tiêu đề ra.

CHƯƠNG VII

Kỹ năng tư duy hiệu quả

Mã bài: MH15-07

Mục tiêu:

- Có khả năng tư duy tốt
- Có được sự liên hệ với bản thân trong các tình huống.

1. Cơ sở của quá trình tư duy sáng tạo

Động cơ là xung lực thúc đẩy con người hành động để thỏa mãn nhu cầu về cá nhân hay về xã hội. Nhu cầu của con người có nhiều, nên động cơ để thỏa mãn các nhu cầu đó cũng rất phong phú. Sáng tạo của con người có

thể xuất phát từ động cơ hiểu thẳng, có khi là từ lòng ham hiểu biết, có khi muốn hơn người, cũng có khi vì danh dự, tiền tài, địa vị hay vì lý tưởng của con người đối với dân tộc, đất nước hay nhân loài.

Ý nghĩa xã hội của động cơ càng sâu sắc thì sức mạnh của động cơ càng lớn, tính kiên trì hăng say lao động sáng tạo càng mạnh, bền vững. Một số gương lao động sáng tạo với động cơ, mục đích rõ ràng trong sáng:

Nhà khoa học sáng tạo Albert Einstein được thế giới bầu là nhà khoa học số 1 của thế kỷ 20, với tinh thần làm việc quên mình, động cơ vì hòa bình và sự tiến bộ của loài người.

Thomas Edison là nhà phát minh sáng tạo lớn nhất của thế giới với hơn 2500 bằng sáng chế. Ông tâm niệm về cuộc đời mình: “ Triết học cuộc đời tôi là làm việc. Tôi muốn khám phá bí mật của thế giới tự nhiên, để từ đó mưu cầu hạnh phúc cho loài người”.

2. Những yếu tố hạn chế quá trình tư duy sáng tạo

- Định kiến.

Khi càng lớn tuổi thì càng có nhiều định kiến về mọi thứ. Những định kiến này thường làm cho chúng ta không nhìn nhận được thấu đáo những gì mà chúng ta đã biết hay tin tưởng là có thể xảy ra. Chúng ngăn cản sự thay đổi và tiến bộ.

- Quy định về chức năng.

Đôi khi chúng ta bắt đầu nhìn nhận về đối tượng nào đó chỉ về cái tên của nó hơn là những gì nó có thể thực hiện. Thế nên, chúng ta chỉ coi cái cây lau nhà như là một công cụ để lau sàn mà không nghĩ là nó có thể dùng để quét mạng nhện trên trần nhà, để lau ô tô, để tập aerobic, và để chặn cho cửa mở hay đóng, v.v.

Cũng có quy định chức năng về kinh doanh. Cuối thế kỷ 19 đầu thế kỷ 20 ngành đường sắt tự coi mình chỉ khu biệt trong phạm vi ngành đường sắt mà thôi. Khi ô tô và sau này là máy bay xuất hiện, đường sắt không còn thích nghi nữa. ”Đó không phải là việc của chúng tôi”, họ nói. Nhưng nếu họ tự nhìn nhận bản thân mình là những người làm kinh doanh về lĩnh vực giao thông hơn là làm về ngành đường sắt, họ đã có thể lợi dụng được cơ hội rất lớn.

Tương tự như vậy, khi điện thoại bắt đầu phát triển, một số công ty điện báo nói rằng: ”Đó không phải là công việc của chúng tôi, chúng tôi chỉ là công ty điện báo thôi”. Nhưng nếu họ nói: “Chúng tôi đang kinh doanh về lĩnh vực truyền thông, và đây là cách mới để chúng tôi tiếp cận”, thì họ sẽ lớn mạnh hơn là đã nằm chết bẹp rồi.

Và cũng có quy định chức năng về con người. Hãy suy nghĩ một phút, bạn sẽ phản ứng như thế nào khi nhìn thấy người cắt cỏ thuê hay người thợ sửa ô tô của mình ở chương trình quảng cáo sách trên truyền hình. Sự rập

khuôn thậm chí có thể là một hình thức của quy định chức năng - có bao nhiêu người sẽ cười nhạo một cô gái tóc vàng hoe đang vi phạm dẫn lời của Aristotle?

Thông thường, chúng ta chỉ thừa nhận một phạm vi rất hẹp về thái độ và hành vi của người khác dựa trên khuynh hướng, thành kiến, sự quy kết nóng vội, hay sự trải nghiệm hạn chế trong quá khứ. Hãy nghĩ về những lời phát biểu đại loại như: “Tôi không thể tin được anh ta đã nói như vậy” hay “Cứ thử tưởng tượng việc làm của cô ấy xem” ... Nhưng hãy nhớ đến câu tục ngữ “Cuộc đời tôi không thể do anh định đoạt được”.

- Không có sự giúp đỡ về tri thức.

Đây là cảm giác mà bạn không có công cụ, tri thức, vật chất, khả năng, để làm bất cứ việc gì, vì vậy bạn có thể sẽ không cố gắng. Chúng ta đã quen dựa vào người khác về hầu hết mọi thứ. Chúng ta cho rằng bản thân chúng ta thật nhỏ bé và hạn chế. Nhưng với điều này mọi người có thể hỗ trợ lẫn nhau.

Nếu bạn cần thông tin, thì đã có thư viện, cửa hàng sách, bạn bè, thầy giáo, và tất nhiên là Internet. Và còn có địa chỉ, số điện thoại, và trang web của các cơ quan chính phủ cấp thành phố, tỉnh, và Nhà nước. Hiện có hàng ngàn cơ quan chính phủ sẵn sàng tiếp chuyện bạn. Liên lạc với người có trọng trách để yêu cầu được giúp đỡ về dự luật, thông tin và những vấn đề khó khăn. Liên hệ với nhà sản xuất để tìm hiểu thông tin về sản phẩm mà bạn muốn biết.

Nếu kiến thức về kỹ thuật của bạn còn nghèo nàn, bạn có thể học. Học cách nấu nướng, sử dụng công cụ, may quần áo, và sử dụng vi tính. Bạn có thể học cách làm mọi thứ mà bạn muốn. Tất cả những gì bạn cần là động lực thúc đẩy và tính dám làm. Giả dụ như bạn có thể học lái máy bay, lái xe tải, lặn biển hay sửa ô tô.

- Trở ngại về tâm lý.

Một vài biện pháp không được cân nhắc hay bị từ chối đơn giản bởi vì phản ứng của chúng ta đối với chúng là không tốt. Nhưng chính những biện pháp không gây phản ứng tốt đó có thể lại hữu dụng nếu như chúng giải quyết tốt được vấn đề và cứu được cuộc đời bạn. Ăn thần lằn và châu chấu nghe có vẻ ghê nhưng lại là một giải pháp tốt giúp bạn có thể sống sót được ở những vùng hoang vu.

Có lẽ quan trọng hơn cả là những gì thoạt đầu tưởng chừng là những ý tưởng không khả quan lại có thể đem lại những giải pháp hiệu quả hơn, nghĩa là đã phủ nhận những lời chê bai ban đầu. Khi các bác sỹ nhận thấy một số người thổ dân sử dụng phần đầu của loài kiến khổng lồ để khâu vết

thương, họ đã bắt chước kỹ thuật cưa kẹp này để phát minh ra chiếc kẹp dùng trong phẫu thuật.

3. Các bước tư duy hiệu quả

- Lao động chuyên cần.

Sáng tạo không phải là một trò chơi tự do của tưởng tượng, mà không đòi hỏi một sự lao động căng thẳng nào. Sáng tạo không phải là kết quả của cảm hứng. Phát minh không phải là nhờ dịp may. Rêpin nói: “Cảm hứng là phần thưởng cho lao động gian khổ”. Còn Pasteur thì viết: “Dịp may chỉ mách bảo cho một trí tuệ chuyên cần”.

Chẳng phải ngẫu nhiên mà Páp lốp đã đề nghị viết trong phòng thí nghiệm của mình dòng chữ: “Quan sát, quan sát, quan sát mãi”. Danh họa thế giới Leonardo Vinxi khuyên: “Hãy kiểm tìm tài liệu sáng tạo của mình ở khắp nơi xung quanh, hãy quan sát hình thù quái đản của những đám mây, hãy quan sát những đám rêu trên tường?”.

Tri thức tích lũy càng rộng bao nhiêu, kinh nghiệm gom góp càng phong phú bao nhiêu, thì khả năng sáng tạo mới phù hợp với yêu cầu của hiện thực và ứng dụng của cái mới vào thực tiễn sẽ càng lớn bấy nhiêu.

Trí tưởng tượng sáng tạo chân chính bao giờ cũng có căn cứ khoa học vững chắc, có tiền đề vật chất hiện thực. Lòng kiên trì, miệt mài lao động cùng nghị lực vượt khó là một trong những yếu tố quyết định sự hình thành những con người sáng tạo kiệt xuất. Bậc thiên tài lỗi lạc của nhân loại Newton khi trả lời câu hỏi, nhờ đâu ông đi tới được định luật “Vạn vật hấp dẫn”? Ông nói: “Đó là do tôi thường xuyên chăm chú theo dõi đối tượng nghiên cứu của mình và kiên tâm chờ đợi, từ khi sự việc bắt đầu cho đến khi sự việc được sáng tỏ dần dần và trở thành hoàn toàn rõ ràng”.

Có người nghĩ rằng: Các nhà bác học thông minh lỗi lạc với việc phát minh sáng tạo đối với họ là những công việc nhẹ nhàng? Điều đó thật sự không đúng! Tài năng chẳng qua là kết quả của nhiệt tình và lao động. Ngay những người được gọi là thiên tài cũng không vượt ra ngoài quy luật ấy.

Nhà phát minh T. Edison thừa thiếu niên còn là một cậu bé bán báo trên xe lửa, đã bắt tay xây dựng sự nghiệp nghiên cứu với hai bàn tay trắng. Thế nhưng nhờ nghị lực tự học phi thường và tinh thần làm việc không mệt mỏi, ông đã đạt được những thành tựu sâu sắc. Trong suốt cuộc đời, Edison đã có 2500 phát minh, sáng chế lớn nhỏ. Edison đã từng nói: “Thiên tài và óc sáng tạo chỉ chiếm 1%, còn 99% là lao động không ngừng”.

- Nhiệt tình, say mê thúc đẩy sáng tạo.

Sự say mê là một dạng cảm xúc có cường độ cao, được thể hiện dưới hình thức những sự rung động trước những sự vật và hiện tượng có liên quan đến nhu cầu của mình. Nhờ sự say mê, con người có thể tập trung tư tưởng cao độ vào công việc chính, ít quan tâm học không chú ý đến công việc khác, hoàn thành công việc của mình một cách tốt đẹp.

Không ít nhà sáng tạo, thiên tài bị người đời coi là người khùng điên, không bình thường. Vì sao vậy? Bởi họ say mê, bị lôi cuốn vào công việc, quên ăn quên uống, thậm chí quên cả tình ái của riêng mình.

Nhà khoa học Pri khốt cô viết: “ Công tác nghiên cứu khoa học là một sáng tạo rất công phu và phức tạp, đòi hỏi thường xuyên phải có lòng hăng say cao độ, có nhiệt tình công tác”. Nếu công tác nghiên cứu ta làm với tinh thần thờ ơ, lãnh đạm thì nó sẽ trở thành công việc rất thủ công và không bao giờ đưa lại một cái gì thực chất cả. Không phải ngẫu nhiên mà người ta so sánh sự sáng tạo trong khoa học với những chiến công. Cũng như chiến công, nó đòi hỏi toàn bộ năng lực sáng tạo của con người phải hoạt động căng thẳng tới mức tối đa.

Lênin đã nhấn mạnh rằng: “ Nếu thiếu đi sự say mê sáng tạo thì con người không thể và không bao giờ tìm thấy chân lý”.

- Dám nghĩ dám làm, chịu đựng gian khổ. Thất bại không nản.

Dũng cảm phấn đấu bền bỉ đến thắng lợi cuối cùng.

Tạo ra cái mới là quá trình đấu tranh gian khổ, đấu tranh với những trở lực của xã hội, của tự nhiên và tư duy con người.

Người sáng tạo biết rằng, tạo ra cái mới là gian khổ, nhưng họ dám xông vào, biết là có thể thất bại nhưng họ không nản vì: “ Thất bại là mẹ thành công”. Họ kiên trì làm việc cho đến ngày thành công với niềm tin: “ Có công mài sắt, có ngày nên kim”, “ Không có việc gì khó, chỉ sợ lòng không bền. Đào núi và lấp biển, quyết chí ắt làm nên”.

- Lòng tin và sáng tạo

Lòng tin kích thích nội lực của con người, giúp khắc phục nhiều khó khăn để tự đến đích sáng tạo. Lòng tin có thể bắt nguồn từ sức mạnh vật chất hay sức mạnh tinh thần của một người, một tập thể. Cùng với tinh thần kiên trì, sự say mê... lòng tin mới trở thành hiện thực.

Anbe Anhxtanh nhờ vững tin vào sức mạnh của tư duy, đã phát hiện ra học thuyết tương đối tổng quát từ tư duy thuần túy trừu tượng và niềm tin sắt đá vào tính đơn giản, hài hòa của thế giới tự nhiên.

- Luôn đổi mới, không chịu lạc hậu.

Bản chất lao động của con người là sáng tạo, đổi mới. Quy luật đổi mới luôn tồn tại trong thiên nhiên, trong xã hội và cả trong tư duy.

Lao động sáng tạo ra sản phẩm vật chất và tinh thần ngày càng tốt và nhiều, thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao, đa dạng phong phú của con người, cũng đồng thời đem lại lợi ích cho chính mình.

Cần cứ vào đâu để đánh giá sự đổi mới? Sản phẩm đổi mới phải đem lại sự tiến bộ xã hội, hạnh phúc cho con người.

- Tính khiêm tốn và sự sáng tạo.

Đức tính khiêm tốn giúp con người sống thanh thản, trong sáng, lành mạnh và loại bỏ được những dằn vặt, tủn mủn do những thói tham lam, ích kỷ, đố kỵ, ghen ghét. Nó là động lực giúp con người vươn lên trong học tập, lao động sáng tạo và đời sống.

Người có tính khiêm tốn biết trân trọng những thành tích, ưu điểm của những người xung quanh. Họ có thói quen xem xét những công lao, thành tích, ưu điểm của mình như một bộ phận công lao, thành tích chung.

Càng hiểu biết nhiều thì con người càng thấy mình chưa hiểu biết và càng say mê học hỏi. Nhà triết học cổ Hi Lạp Xôcrat đã nói một câu nổi tiếng: “ Tôi biết rõ ràng, tôi chẳng biết gì hết cả”. Ông khoác chiếc áo ngoài rách nát, chân không mang giày dép quyết định đi chu du thiên hạ để tìm người có học thức chân chính để học hỏi thêm. Và càng đi, Xôcrat càng khẳng định rằng, mọi sự hiểu biết lớn lao nhất của một người chẳng qua chỉ là một hạt cát trên bãi sa mạc tri thức mênh mông.

Trong thời đại ngày nay, lao động khoa học đã mang tính chất tập thể rõ ràng. Thời kỳ của nhà bác học M.Ampe một mình cặm cụi bên những dụng cụ thô sơ tìm ra các định luật về dòng điện đã qua rồi. Khi có người hỏi về con đường và số phận của sự phát triển khoa học hiện đại, nhà vật lý nổi tiếng F.Boocno’ đã nói: “ Ngày nay những tư tưởng vĩ đại hiếm có, bởi vì phần nhiều các nhà bác học đều làm việc theo nhóm và trong tập thể”.

Newton quy công lao về những phát minh của mình cho các bậc tiền bối vĩ đại: “ Nếu như tôi có thể dõ nhìn xa hơn những người khác thì chỉ là do tôi đứng trên vai những người không lờ”.

- Những phẩm chất của một người nghĩ sáng tạo?

Độc lập.

Tự tin.

Chấp nhận rủi ro.

Nhiều năng lượng.

Nồng nhiệt.

Không gò bó.

Thích phiêu lưu.

Tò mò, hiếu kỳ.

Nhiều sở thích.

Hài hước.

Trẻ con, hiếu động.

Biết nghi ngờ.

CHƯƠNG VII

Khởi sự doanh nghiệp

Mục tiêu:

- Hiểu được tầm quan trọng của ý tưởng kinh doanh.
- Có những hiểu biết trong việc khởi sự kinh doanh.

- Hạn chế được những rủi ro khi khởi sự kinh doanh.

1. Mở đầu

Vì 1 nền kinh tế luôn cần có những người giải quyết những vấn đề ngổn ngang, luôn cần những sản phẩm dịch vụ mới. Khởi nghiệp thì tất cả thời gian là của bạn, thích làm lúc nào thì làm, bạn sẽ giàu, rất giàu, siêu siêu giàu nếu thành công. Nhưng chuyện không dễ như thế, bạn sẽ có thể mất nhiều tiền, tuyệt vọng, gia đình mất mát... Tôi biết rất nhiều người khởi nghiệp nhưng không như ý và mất mát rất nhiều, nhưng qua đó họ đều trưởng thành hơn, không có gì là thất bại nếu như mình học được từ nó. Không có thất bại, tất cả chỉ là thử thách – tên 1 quyển sách rất nổi tiếng của chủ tịch HuynDai. Bạn chỉ cần đúng 1 tố chất là có thể trở thành doanh nhân được, đó là yêu thích giải quyết vấn đề, còn lại mọi thứ khác đều học và luyện tập được bằng ý chí và quyết tâm.

2. Hình thành ý tưởng kinh doanh

Nó có thể được hình thành từ việc phân tích một cách thận trọng xu hướng thị trường và nhu cầu khách hàng, đôi khi được hình thành một cách tình cờ.

Nếu bạn thích kinh doanh mà chưa biết nên khởi nghiệp ở lĩnh vực nào, có thể tham khảo một vài gợi ý dưới đây:

- Từ năng lực bản thân, tìm ra lĩnh vực kinh doanh phù hợp

Bạn có thể lựa chọn lĩnh vực kinh doanh dựa vào thế mạnh của bản thân, nếu bạn đã từng có những thành tích trong quá khứ, đó sẽ là những tiền đề tốt cho sự nghiệp kinh doanh sau này.

Tôi từng biết đến một anh chàng đã đầu tư nhiều năm vào công việc quản lý dịch vụ vệ sinh tại bệnh viện. Hôm nay, anh đã tự thành lập một công ty vệ sinh môi trường riêng, chuyên phục vụ tại các bệnh viện. Anh là một trong những dẫn chứng sinh động cho việc khởi nghiệp kinh doanh từ kinh nghiệm đã có.

Hãy trả lời câu hỏi: Tôi đã từng làm gì? Tôi có thể làm gì? Và mọi người có chấp nhận sản phẩm, dịch vụ của tôi không? Bạn sẽ tìm được lĩnh vực kinh doanh phù hợp nhất cho bản thân.

- Nghiên cứu những ý tưởng kinh doanh qua sách vở báo chí

Nếu bạn thường xuyên đọc các tin tức về ý tưởng kinh doanh, bạn sẽ thấy ngạc nhiên với những ý tưởng kinh doanh táo bạo và sáng suốt có thể

hình thành trong bạn. Hãy tiếp tục phân tích kỹ xu hướng thị trường, thông tin kinh tế... bạn sẽ lựa chọn được lĩnh vực kinh doanh phù hợp.

Bạn đã bao giờ nghĩ đến ý tưởng kinh doanh táo bạo như thế này chưa? Hôn nhân đồng tính đang là vấn đề nhạy cảm tại Canada. Nếu bạn kinh doanh những loại ba lô du lịch, hay các món quà khác có hình ảnh đám cưới đồng tính từ những quốc gia khác. Bạn có tin rằng một ngày nào đó Canada sẽ thay đổi quan niệm hôn nhân đồng tính không? Đó là một ý tưởng hay đấy chứ?

- Sáng tạo sản phẩm hoặc dịch vụ hoàn toàn mới

Quay trở lại 30 năm trước, nhu cầu của thị trường cho các sản phẩm phần mềm diệt virus, internet, máy tính để bàn... là rất lớn. Theo đó, những sản phẩm này đã được phát triển mạnh mẽ nhằm đáp ứng nhu cầu đó. Nhưng thực ra chìa khóa để có ý tưởng kinh doanh hoàn hảo không phải là đáp ứng nhu cầu hiện thời của thị trường, mà phải nắm bắt được xu hướng trong tương lai và cố gắng đáp ứng những nhu cầu ấy. Nếu bạn có tham vọng thành công trong sự nghiệp hãy thử tìm ra những sản phẩm hoàn toàn mới. Bạn sẽ thu được những thành quả xứng đáng từ sự mạo hiểm đó.

- Gia tăng giá trị sản phẩm

Quá trình gia công nguyên liệu thô thành sản phẩm chính là quá trình nâng cao chất lượng và giá trị sử dụng cho sản phẩm. Tuy nhiên đó không phải là cách duy nhất để bạn gia tăng thêm giá trị cho sản phẩm. Bạn có thể sáng tạo thêm cách dịch vụ đi kèm khiến sản phẩm của bạn nổi bật hơn hẳn những sản phẩm cùng loại mà các công ty khác đang cạnh tranh với công ty bạn. Ví dụ như: Dịch vụ giao hàng miễn phí, bảo hành miễn phí, dịch vụ khuyến mại... Theo đó, tính cạnh tranh của sản phẩm, dịch vụ của bạn sẽ được nâng cao.

- Đầu tư vào mảng thị trường khác

Nhiều doanh nhân có ý tưởng mở rộng kinh doanh sang thị trường ngoại quốc đáp ứng nhu cầu của thị trường đó, và họ đã thành công. Có lẽ chúng ta vẫn còn nhớ câu chuyện về cây việt quất. Trải qua rất nhiều năm, ở châu Âu, những sản phẩm từ cây việt quất thường dành cho các loại động vật như gấu, chim. Tuy nhiên, sau đó, một số doanh nhân đã nhận ra rằng thị trường Nhật Bản có nhu cầu rất lớn về loại hoa quả này, và đã đầu tư sản xuất để xuất khẩu. Họ đã làm giàu từ ý tưởng kinh doanh mới lạ đó. Bạn rất có thể trở thành một doanh nhân thành công nếu có những ý tưởng hữu ích và mới mẻ.

- Nâng cao chất lượng sản phẩm

Cải thiện sản phẩm sẵn có đó là một ý tưởng không hề tồi. Từ những sản phẩm nhỏ nhất như cái bẫy chuột, nhưng nếu bạn cải tiến chúng tiện dụng và hiệu quả hơn, bạn sẽ bán được nhiều hơn và đương nhiên doanh thu của bạn sẽ cao hơn, bạn sẽ kiếm được những khoản lợi không nhỏ từ những ý tưởng tốt đẹp đó. Ngay từ bây giờ, hãy tìm hiểu và cố gắng nâng cấp sản phẩm bạn đang sản xuất. Vì sao sản phẩm đó chưa thu hút được sự chú ý của khách hàng? Phải chăng vì chất lượng sản phẩm? Bạn hãy nâng cấp sản phẩm trở nên hoàn hảo hơn, bạn sẽ thấy phép màu kì lạ từ đó.

3. Khởi sự doanh nghiệp

Khi bắt đầu khởi sự một doanh nghiệp, nhiệm vụ của bạn là xây dựng nên một cái gì đó mà mọi người muốn, tối thiểu rủi ro và tối đa cơ hội tồn tại của bạn.

Đừng làm một mình. Khởi sự doanh nghiệp một mình là rất vất vả. Thậm chí còn vất vả hơn khi bạn không có tiền. Hãy tìm một đối tác có thể chia sẻ niềm đam mê về sản phẩm của bạn – nhưng đừng tìm kiếm một người giống như bạn.

Tỷ lệ tìm được nguồn tài chính ngay lập tức cho một công ty đang ở giai đoạn khởi sự thường gặp nhiều khó khăn, tuy nhiên cũng có một số nhà kinh tế thích khám phá những sự mới lạ và chịu rủi ro thì họ sẽ làm như vậy. Kết quả nhận được cơ hội và gặp những rủi ro nào?

Dù thế nào đi nữa bạn sẽ khởi sự doanh nghiệp trong một ngày sớm nhất. Mặc dù đây không phải là nhiệm vụ dễ dàng. Thế nhưng nếu bạn tuân theo những nguyên tắc này, bạn có thể tối thiểu hóa rủi ro và tối đa hóa cơ hội để tồn tại.

- Đánh giá ý tưởng của bạn

Ý tưởng kinh doanh của bạn có phải là ý tưởng tuyệt vời hay không? Làm sao bạn biết được điều đó? Đừng chỉ hỏi những người bạn và gia đình xem họ nghĩ gì. Bạn sẽ không nhận được câu trả lời thẳng thắn. Hãy hỏi những người không bị ảnh hưởng gì trong sự thành công (hoặc thất bại) tiềm tàng của bạn. Sau đó lắng nghe những gì họ phải nói. Cách tốt nhất để đánh giá một ý tưởng là hỏi những khách hàng tiềm năng, tuy nhiên nếu bạn không thể làm như thế được, thì hãy cố gắng hỏi những người đi trước.

Hãy tìm một người thông thái không nói với bạn bất cứ vấn đề nào. Đừng tìm kiếm một người sẽ khẳng định các ý kiến của bạn; hãy tìm một anh chàng (hoặc một cô gái) sẽ thách thức bạn đưa ra lý do và quyết định của mình. Thậm chí, nếu như người đó ở trong lĩnh vực có liên quan với công việc kinh doanh của bạn thì sẽ càng tốt hơn. Đây không phải là một vụ dàn

xếp trang trọng, bạn chỉ cần một sự phản hồi nhỏ. Bạn có thể không thích những gì mình nghe, nhưng hãy cố gắng lắng nghe ý kiến của họ.

Đưa khách hàng là yếu tố trọng tâm. Họ là ai? Họ ở đâu? Làm thế nào để bạn kiếm được khách hàng? Đó là những câu hỏi đầu tiên bạn cần phải trả lời. Nhiệm vụ này nên chiếm một nửa thời gian của bạn. Nửa thời gian còn lại thì sao? Hãy dành thời gian đó để đảm bảo sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn vượt quá những kỳ vọng của khách hàng. Nếu bạn làm tốt, những khách hàng đầu tiên đó sẽ là nguồn tham khảo và nguồn nghiên cứu sau này, và đặc biệt là họ sẽ mang tới cho bạn nhiều cơ hội kinh doanh hơn nữa.

Tái đầu tư mọi thứ trong kinh doanh. Khi bắt đầu mở một công ty, bạn thường chi nhiều hơn là số tiền khách hàng trả để có thể tạo ra một sản phẩm tốt hơn mức mong đợi của họ. Một khi cứ tiếp tục làm như thế, bạn sẽ chẳng lấy lại gì cho mình cả. Tuy nhiên, nếu như bạn tập trung vào khả năng sinh lời từ lúc quá sớm, bạn sẽ lại kết thúc với một sản phẩm hoặc dịch vụ tầm thường. Sự tầm thường ấy sẽ không giúp bạn nhận được nhiều hơn trong kinh doanh. Và rồi sau đó, bạn sẽ phải chi toàn bộ lợi nhuận mà bạn kiếm được bằng mọi cách để tìm kiếm một công việc kinh doanh mới. Vì vậy, hãy tái đầu tư để mở ra lợi nhuận mới cho công ty của bạn.

Tiết kiệm nhưng thông minh. Bạn cần những khách hàng mới phải không? Hãy tìm cách thức ít tốn kém để tìm được khách hàng tiềm năng nhất. Bạn sẽ phải bỏ ra nhiều thời gian hơn để đánh giá khách hàng nhằm mục đích tìm ra những người tốt nhất. Nhưng thế còn tốt hơn là cố sử dụng một phương pháp marketing đầy rủi ro và tốn kém mà sẽ chẳng đưa bạn đến đâu. Craigslist.org là một ví dụ điển hình*. Đó là website nơi có những khách hàng “ít tiền thôi” nhưng chắc chắn bạn cũng sẽ tìm được một số khách hàng tốt ở đó. Phương pháp tiết kiệm cũng áp dụng cho tuyển dụng. Đừng nên vội vàng tuyển những nhân viên làm cả ngày. Hãy thử tìm nguồn lực ở bên ngoài hay những nhân viên hợp đồng và thanh toán lương cho họ tương tự như phương thức thanh toán mà khách hàng làm với bạn. Với cách làm này, bạn sẽ mất thời gian để tìm được những người phù hợp và chắc chắn sẽ mất nhiều thời gian hơn để cộng tác với họ cho ra được sản phẩm ưng ý. Tuy nhiên, nếu bạn là người thông minh và năng nổ, thì cách làm này sẽ giúp bạn tiết kiệm được đáng kể chi phí trả lương cho nhân viên.

Bắt đầu làm marketing trước khi bạn nghĩ là bạn đã sẵn sàng. Quá nhiều người khi khởi sự doanh nghiệp đều dành tất cả thời gian và bất cứ khoản tiền nhỏ nào họ có để xây dựng một sản phẩm với rất nhiều đặc điểm, gồm cả đặc điểm tốt và đặc điểm xấu. Tuy nhiên lại không có đặc điểm nào của sản phẩm bị bỏ đi đúng vào thời điểm giới thiệu sản phẩm cho khách hàng. Tìm kiếm những cách tốt, chi phí thấp và hiệu quả để tiếp cận khách hàng tiềm năng trong giai đoạn đầu khởi nghiệp. Hãy cố gắng tự động hóa marketing của bạn nếu như có thể. Và bất cứ khoản lợi nhuận nào bạn tạo ra, hãy dùng khoản tiền đó chi cho marketing nhiều nhất có thể. Bạn có thể

bắt đầu tiến hành marketing trước khi bạn có sản phẩm và đó là việc tốt nhất mà bạn từng làm.

Đừng làm một mình. Khởi sự doanh nghiệp một mình là rất vất vả. Thậm chí còn vất vả hơn khi bạn không có tiền. Hãy tìm một đối tác có thể chia sẻ niềm đam mê về sản phẩm của bạn – nhưng đừng tìm kiếm một người giống hệt bạn, bởi vì họ sẽ đưa ra ý kiến giống hệt bạn. Bạn sẽ không muốn một người luôn trả lời “đồng ý” với mọi vấn đề bạn đưa ra đúng không nào!

CHƯƠNG VIII

Kỹ năng quản lý thời gian

Mã bài: MH15-08

Mục tiêu

- *Hiểu được tầm quan trọng của việc quản lý thời gian.*
- *Tạo được những kế hoạch tốt trong việc quản lý thời gian.*
- *Tạo thành kỹ năng tốt cho bản thân.*

1. Tại sao phải quản lý thời gian

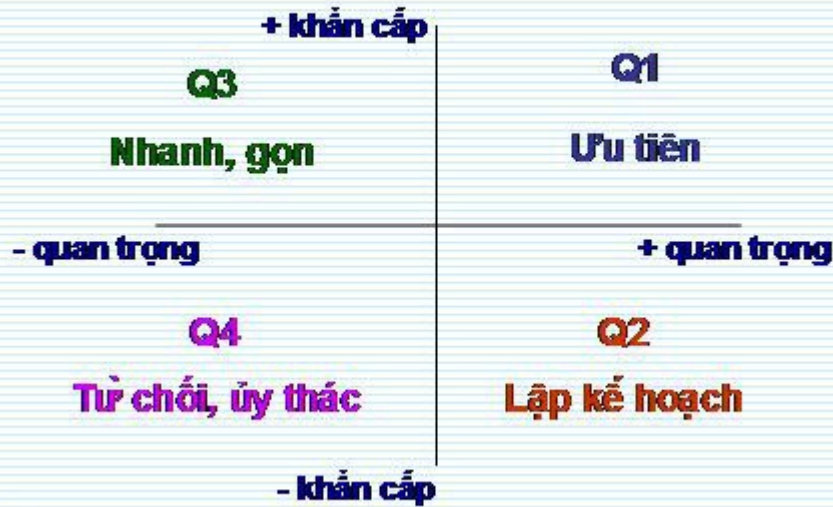
Khi chưa biết cách quản lý thời gian hiệu quả, bạn thường phải chúí mũi vào công việc từ sáng đến chiều, nào là soạn thảo hợp đồng, viết email, đề xuất, gặp khách hàng, gặp đối tác... Nhưng sắp không bao giờ “cưng” bạn dù bạn thật sự là “một con ong chăm chỉ”.

Tại sao vậy? Nguyên nhân là chỉ có 50% công việc bạn hoàn thành đạt chất lượng cao. Vậy do đâu mà bạn vẫn luôn cảm thấy bận tui bụi như vậy? Phải chăng do bạn chưa biết cách quản lý thời gian hiệu quả.

2. Các nguyên tắc quản lý thời gian hiệu quả

Vậy làm thế nào để sử dụng thời gian hiệu quả?

Tôi có một cách rất đơn giản. Chia trang giấy A4 hay trang Ms-word thành 4 phần như hình bên dưới:



Giờ thì ta thử suy nghĩ xem: Đâu là việc khẩn cấp cần làm ngay? Đâu là việc quan trọng, cần lập kế hoạch chi tiết để thực hiện và đảm bảo đúng tiến độ? Còn việc không khẩn cấp và cũng không quan trọng thì sao?

Người ta nói rằng: 80% thành quả được mang đến từ 20% công việc. Dĩ nhiên, 20% đó phải là việc quan trọng rồi. Người thành công là người biết chọn đúng những việc quan trọng để làm và dám “vứt” đi những việc không quan trọng.

Có thể bạn sẽ bảo: “Tôi thấy việc nào cũng khẩn cấp và quan trọng cả”. Tôi hiểu và thông cảm với cảm giác đó của bạn. Khi bạn chưa biết cách lập kế hoạch và tổ chức công việc của mình hiệu quả, thì bạn sẽ luôn luôn bị những việc sự vụ rượt đuổi. Và tất cả chúng dường như đều rất khẩn cấp và cũng rất quan trọng. Nhưng thực ra, những việc sự vụ ấy thường là 80% công việc tôi đã nói phần trên. Nghĩa là bạn đã dành 80% công sức, tâm huyết, thời gian để thực hiện việc mà những người thành công sẵn sàng vứt đi.

Vì vậy, để quản lý thời gian hiệu quả, bạn cần phải lập kế hoạch hay hoạch định công việc tốt. Rất đơn giản và tôi tin chắc là bạn có thể làm được 06 bước sau:

- Xác định mục tiêu
- Liệt kê những việc phải làm
- Ước tính thời gian cần thiết

- Cân nhắc mức độ ưu tiên
- Quyết định thực hiện
- Lên lịch trình thực hiện

Bạn cần lưu ý, bước xác định mục tiêu, thường chúng ta xác định mục tiêu rất chung chung. Và vì chung chung nên bạn sẽ không ước lượng được thời gian cần thiết. Thế là bạn bị “vỡ” kế hoạch. Vòng luẩn quẩn sự vụ, khẩn cấp tiếp tục rượt đuổi bạn.

Vì vậy, để thành công, bạn cần dành đủ thời gian để lập kế hoạch tốt và thường xuyên kiểm tra việc thực hiện kế hoạch của mình. Bạn hãy sẵn sàng điều chỉnh kế hoạch cho phù hợp với tình hình sao cho mục tiêu được đảm bảo. Như vậy là bạn đã thành công trong quản lý thời gian và tổ chức công việc hiệu quả rồi. Và chắc chắn bạn sẽ thành công trong công việc và cuộc sống.

3. Quy trình và phương pháp quản lý thời gian hiệu quả

Phương pháp Smart quản lý thời gian hiệu quả

Cuộc sống ngày nay với sự đòi hỏi ngày càng cao trong công việc bắt buộc chúng ta phải có kỹ năng làm việc tốt để có thể thích nghi được với nó, đạt được kết quả cao trong công việc cũng như cân bằng được cuộc sống cá nhân và gia đình. Tuy nhiên, với quỹ thời gian bất biến thì không phải lúc nào chúng ta cũng có thể giải quyết hài hoà được việc này.

Mỗi ngày có 24 tiếng, một tuần có 7 ngày, 1 tháng có 30 ngày và một năm qua đi chỉ sau 365 ngày. Vậy thì tại sao trong một chúng mực thời gian nhất định, có người chẳng làm nên trò trống gì trong khi một số người làm được vô khối việc lớn lao to tát? Phải chăng họ có một khả năng siêu phàm và quỹ thời gian nhiều hơn so với những người bình thường khác?

Quỹ thời gian của mọi người là như nhau, vì thế, câu trả lời không nằm ở chỗ chúng ta có bao nhiêu thời gian để làm các công việc đó như thế nào cho hiệu quả. Đa số các chuyên gia về quản lý nhân sự cho rằng để sử dụng thời gian của mình một cách tốt nhất, trước hết, mỗi cá nhân phải nhận định năng lực làm việc của bản thân dựa trên phân tích những điểm mạnh, điểm yếu đối với công việc mình đang đảm nhiệm, từ đó mà biết mình mong muốn điều gì trong sự nghiệp ở thời điểm hiện tại cũng như trong tương lai. Đây chính là công việc đặt cho bản thân mình một mục tiêu để hướng tới. Làm thế nào để xác định được mục tiêu chính xác? Trong kinh doanh hiện đại, người ta thường đề cập đến nguyên tắc SMART, tức là mục tiêu được xây dựng dựa trên những tiêu chí sau:

S-Specific: Cụ thể, rõ ràng và dễ hiểu;

M-Measurable: Đo đếm được;

A-Achievable: Có thể đạt được bằng chính khả năng của mình;

R-Realistic: Thực tế, không viển vông;

Time bound: Thời hạn để đạt được mục tiêu đã vạch ra.

Trong đó, tiêu chí “đo đếm được” gắn với những con số cụ thể. Ví dụ, mục tiêu của tôi là trở thành người giàu, vậy giàu thế nào? nghĩa là cần phải có con số cụ thể để đo đếm được. Ví dụ một tỉ hay mười tỉ... Hơn thế nữa, chữ “M” còn mang tính động viên (Motivation), điều này sẽ luôn thôi thúc, tạo ra niềm mong muốn cháy bỏng để tập trung mọi hoạt động nhằm hướng tới mục tiêu nỗ lực phấn đấu để đạt được.

Cũng đôi khi người ta nhầm lẫn giữa chữ “A” và chữ “R”. Tuy nhiên, điều “có thể thực hiện được” không đồng nhất với “thực tế”. Một người được mời về làm giám đốc tài chính ngân hàng thương mại cổ phần, bằng cấp chuyên môn và kinh nghiệm điều hành đều siêu hạng (A) mà không có “Chân” trong hội đồng quản trị (R) thì không thể có cơ hội trở thành tổng giám đốc của ngân hàng đó được. Từ ví dụ này có thể hiểu, nếu có đầy đủ điều kiện thuộc tiêu chí A mà thiếu đi tiêu chí R thì không thể đạt được mục tiêu. Điều này còn đúng hơn trong đời sống chính trị.

Bước tiếp theo sau khi xác định được Mục tiêu SMART là hãy viết mục tiêu đó ra giấy, đặt trên bàn làm việc hay bất cứ chỗ nào mà bạn có thể nhìn thấy hàng ngày. Cách này giúp bạn luôn nghĩ đến nó và thúc đẩy bạn hành động hướng tới mục tiêu đề ra.

Hãy yêu thương sẽ hạnh phúc

Sau đó, hãy lập kế hoạch chi tiết để thực hiện. Như vậy, bạn sẽ tính được mỗi tuần, mỗi tháng, mỗi năm bạn sẽ phải kiếm được bao nhiêu và rồi lên kế hoạch cụ thể để đạt mục tiêu đó, mỗi năm phải tiết kiệm mấy chục triệu, khi nào mua đất, cất nhà. Trong khi lập kế hoạch, cần thiết phải chia nhỏ mục tiêu ra để biết con đường bạn đi bao xa, bạn đã đi được chừng nào (đạt được bao nhiêu % kế hoạch) và tiếp tục bao lâu nữa để về đích. Điều này cũng giống như tầm quan trọng của những cột cây số khi đi trên đường vậy. Khi đó bạn sẽ biết hôm nay, ngày mai rồi tháng này và năm này phải làm gì. Tốt nhất, nên viết sơ đồ phân tích công việc hàng ngày để biết việc gì cần làm trước, việc gì làm sau, việc gì là quan trọng (important) và việc gì gấp, cần làm ngay (urgent). Tâm lý chung của chúng ta là việc gì dễ và thích thì làm trước, việc khó và không thích thì để lại làm sau.. Thật tệ hại là việc khó càng để lâu, càng khó thực hiện và đôi khi việc gấp lại không hề quan trọng. Hãy liên tưởng tới câu chuyện về chiếc bình và những viên sỏi, nếu ngay từ đầu bạn cho vào chiếc bình đầy cát thì sẽ không có cách nào để xếp những viên đá hoặc sỏi vào đó nữa nhưng khi bạn xếp lần lượt đá-sỏi-cát, bạn còn chứa được cả nước cùng trong một chiếc bình. Vấn đề quan trọng không phải chiếc bình chứa được bao nhiêu thứ mà quan trọng là bạn phải biết phân

biết được công việc nào là khó “đá hộc” và đâu là những viên sỏi hay cát trong cuộc đời, biết cách quản lý thời gian hiệu quả để cân bằng cuộc sống.

Cách quản lý thời gian hiệu quả thường được nhìn nhận từ 2 khía cạnh, người quản lý và nhân viên. Tại sao người chủ doanh nghiệp luôn cảm thấy thiếu thời gian và quá tải về công việc? Thường thì mức độ quá tải công việc của người quản lý tùy thuộc vào quá trình hình thành, quy mô doanh nghiệp, ngành nghề kinh doanh. Tuy nhiên, tâm lý chung của người lãnh đạo là luôn không hết việc. Những người tham công tiếc việc, làm việc đến 18 tiếng một ngày họ vẫn cảm thấy chưa đủ, đôi khi họ ao ước “phải chi 1 ngày có 25 tiếng, 1 tuần có 8 ngày và 1 năm có 266 ngày...” và họ luôn phạm phải một tội là “lấy cắp thời gian của gia đình”.

Vậy có phương pháp nào để cân bằng thời gian cho công việc, nghỉ ngơi giải trí và cho gia đình? Với một doanh nghiệp mới ra đời thì hoàn toàn có thể chấp nhận được với sự quá tải về công việc và luôn phải làm thêm rất nhiều tiếng trong một ngày đối với người lãnh đạo. Nhưng tình trạng đó không thể kéo dài mãi, mấu chốt đầu tiên là người chủ doanh nghiệp phải biết cách xây dựng hệ thống, qui trình làm việc, tiếp theo là xây dựng ngay đội ngũ kế cận. Tiếp đến là phân quyền cho nhân viên thì đòi hỏi phải thật rõ ràng cụ thể, phải đặt niềm tin vào người được giao việc và hãy lùi lại phía sau để nhân viên có sự chủ động trong giải quyết công việc. Nếu các cấp quản lý bên dưới giải quyết các sự vụ tốt thì người lãnh đạo sẽ yên tâm làm những việc “khó” đúng vai trò của mình. Vì thế, điều quyết định hiệu quả quản lý thời gian của người lãnh đạo chính là hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân viên.

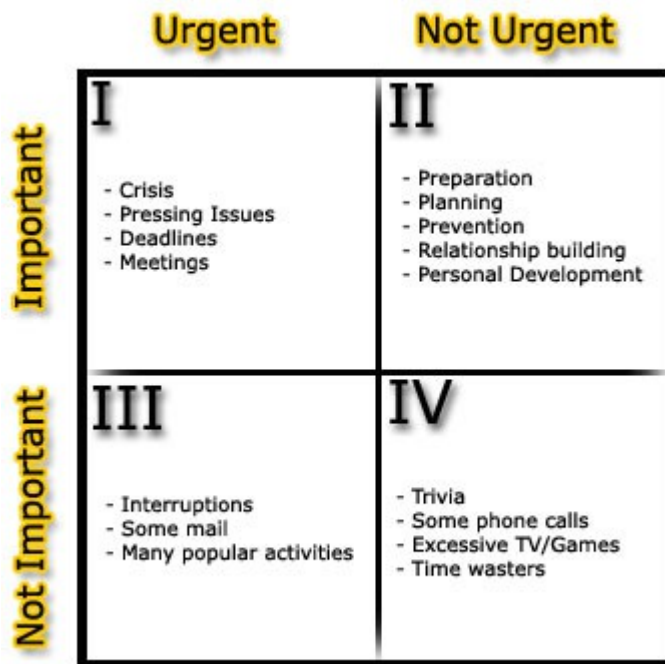
Ở khía cạnh nhân viên, để thời gian làm việc đạt hiệu quả cao nhất, nhân viên phải xác định được mục tiêu của mình, biết lồng ghép mục tiêu cá nhân với mục tiêu của doanh nghiệp để lên kế hoạch công việc của bản thân. Người quản lý nên hướng dẫn nhân viên xây dựng một mục tiêu Smart, sau đó cùng thống nhất nhau về mục tiêu đó. Khi đã có được sự đồng thuận giữa nhân viên và cấp quản lý thì việc còn lại chỉ là lên kế hoạch cụ thể để đạt mục tiêu đề ra. Việc phân biệt cái Important và cái Urgent đối với nhân viên không quan trọng như với người quản lý vì công việc của nhân viên thường theo chuyên môn cụ thể và ít những vấn đề phát sinh. Thay vào đó, tính kỷ luật về thời gian với bản thân là thứ cực kỳ quan trọng. Vì vậy, khi đã thống nhất về mục tiêu giữa cấp quản lý và nhân viên đó sẽ có động lực làm việc và họ sẽ tận dụng tối đa thời gian làm việc để đạt mục tiêu.

4. Các công cụ và kỹ thuật quản lý thời gian tối ưu

Cuộc sống hiện đại ngày càng bận rộn và quỹ thời gian của mỗi người dường như ngày càng trở nên eo hẹp hơn. Tuy nhiên, ít ai nhận ra rằng trong quá trình sử dụng thời gian, rất nhiều người trong chúng ta đã thực sự lãng phí nguồn tài nguyên quý báu này.

Chúng ta thường bị chi phối bởi hai yếu tố khẩn và quan trọng khi phải quyết định làm việc gì trước. Đa số chúng ta bị câu thúc bởi yếu tố “Khẩn” và để mình bị cuốn vào dòng xoáy liên tục của các công việc gấp rút, đến hạn, sát nút. Chúng ta ngỡ rằng mình làm đúng. Nhưng thực tế không phải vậy.

Ma trận quản lý thời gian (“Time Management Matrix”) là một trong các công cụ quản lý thời gian hết sức hiệu quả mà những người thành đạt thường sử dụng. Đây là công cụ mà Stephen Covey đưa ra trong quyển sách First Things First của mình. Ma trận này chia tất cả các công việc ra thành 4 nhóm trên cơ sở đánh giá 2 tính chất khẩn và quan trọng của công việc (Xem hình vẽ).



- Các công việc vừa khẩn vừa quan trọng: (VD: Khủng hoảng, hợp hành, hợp đồng đã đến hạn hoàn thành nhưng mới thực hiện được 50%, cứu vãn các mối quan hệ bị đổ vỡ...)
 Cách xử lý: Làm ngay.
- Các công việc quan trọng nhưng không khẩn: (VD: Lắp đặt hệ thống thiết bị phòng cháy, lập kế hoạch chi tiết và quản lý việc thực hiện hợp đồng theo đúng tiến độ đã đề ra. xây dựng các mối quan hệ, phát triển bản thân...)
 Cách xử lý: Lên kế hoạch, sắp xếp thời gian thích hợp để làm.
- Các công việc khẩn nhưng không mấy quan trọng (VD: Nghe những cú điện thoại cắt ngang, đọc những thư không quan trọng, nhiều hoạt động thông thường khác...)
 Cách xử lý: Giao lại nhiệm vụ đó cho người khác
- Các công việc không khẩn mà cũng chẳng hề quan trọng. (VD: Tán gẫu, chơi game, ...)
 Cách xử lý: Loại bỏ những công việc này

Các công việc vừa khẩn vừa quan trọng (nhóm 1) đương nhiên sẽ được ưu tiên làm trước. Tuy nhiên, giải quyết các công việc ở nhóm 1 gây tổn hao rất nhiều tâm lực vì đó là những công việc căng thẳng, đầy khó khăn và sức ép. Thực tế cho thấy nhóm công việc chiếm đại đa số thời gian của những người thành đạt không phải là những việc vừa khẩn vừa quan trọng mà là những việc quan trọng mà không khẩn (nhóm 2). Khi biết xử lý tốt nhóm công việc này trước khi nó trở nên gấp rút thì số lượng công việc phát sinh ở nhóm 1 sẽ giảm hẳn đi.

Hơn nữa, việc xử lý các công việc quan trọng khi nó chưa trở nên khẩn cấp sẽ dễ dàng hơn nhiều so với lúc đã trở thành việc khẩn.

Còn những người làm việc không hiệu quả dành đa số thời gian của họ để giải quyết các công việc ở nhóm 3 và 4.

Bạn có thể sử dụng Ma trận quản lý thời gian để đánh giá mức độ hiệu quả trong việc sử dụng thời gian của mình trong ngày, trong tuần, trong tháng đã qua.

Đặc biệt, bạn nên sử dụng Ma trận này trong việc lập kế hoạch công việc. Cách sử dụng rất đơn giản như sau:

Bước 1: Liệt kê tất cả các công việc cần làm.

Bước 2: Phân loại các công việc thành 4 nhóm dựa trên 2 tiêu chí khẩn và quan trọng, đưa vào Ma trận quản lý thời gian.

Bước 3: Sắp xếp thứ tự ưu tiên và mức độ thời gian hợp lý dành cho từng công việc.

Dừng lại suy nghĩ xem việc nào mới thực sự quan trọng và khẩn cấp trong các công việc bạn cần làm là một kỹ năng thiết yếu.

Chìa khoá quan trọng trong việc sử dụng được Ma trận quản lý thời gian là sau khi đã phân loại các công việc vào đúng nhóm, cần có ý chí và tính kỷ luật để kiên quyết xử lý được từng việc theo đúng thứ tự ưu tiên của chúng. Một trong những câu hỏi bạn cần đặt ra trước khi lao vào một việc không quan trọng là: “Nếu việc này không quan trọng, tại sao mình lại phải làm? Tại sao mình không bỏ quách nó đi hoặc giao nó cho người khác?”

Tóm lại, Ma trận quản lý thời gian là một công cụ quản lý thời gian hết sức hiệu quả. Tuy nhiên, nếu bạn không cố tâm vận dụng và hình thành thói quen sử dụng nó, công cụ vẫn chỉ là công cụ.

Tài liệu tham khảo

1. *Giáo trình Kỹ năng mềm* – Trường cao đẳng nghề cơ khí nông nghiệp
2. Tài liệu trên Internet