

CHƯƠNG TRÌNH KỸ NĂNG MỀM

KỸ NĂNG LẮNG NGHE



ACTIVE LISTENING SKILLS

L I N G

TRONG CUỘC SỐNG HIỆN ĐẠI, CÓ QUÁ NHIỀU ĐIỀU CHÚNG TA
CẦN HỌC HỎI VÀ BỊ LÃNG QUÊN. TRONG NHỮNG ĐIỀU ĐÓ CÓ “
LÃNG NGHE” MỘT ĐÔNG TÁC TƯỞNG CHỪNG NHƯ VÔ THỨC
NHƯNG LẠI CÓ Ý NGHĨA HẾT SỨC QUAN TRỌNG TRONG GIAO
TIẾP HÀNG NGÀY

BẠN BIẾT GÌ VỀ “ KĨ NĂNG LÃNG NGHE”?

CHƯƠNG TRÌNH NÀY SẼ GIÚP BẠN TÌM RA CÂU TRẢ LỜI ĐÓ.

L ẮNG NGHE ?



- * LẮNG NGHE LÀ MỘT TRONG NHỮNG KỸ NĂNG ỨNG XỬ QUAN TRỌNG TRONG GIAO TIẾP HÀNG NGÀY.
- * LẮNG NGHE LÀ CẢ MỘT NGHỆ THUẬT.
- * NÓ ĐƯỢC CHÔN GIẤU KỸ NHẤT TRONG BẢN THÂN MỖI CON NGƯỜI.
- * LẮNG NGHE KHÁC VỚI NGHE.



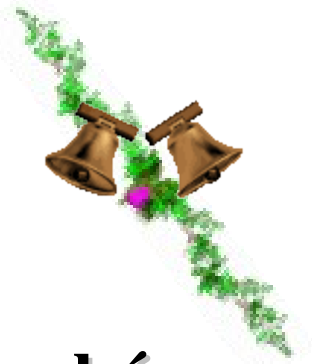


Sự khác nhau giữa lắng nghe và nghe.

- Nghe chỉ là hoạt động vô thức của con người. Chúng ta nghe những âm thanh xung quanh mà không nhất thiết phải hiểu chúng.
- Lắng nghe là 1 khả năng của hệ thần kinh, khi lắng nghe thần kinh sẽ nhận thông tin xử lý và lưu những gì chúng ta nghe được thành dạng để hiểu và để sử dụng.



Số liệu thống kê



- Trong suốt quá trình lớn lên và học tập chúng ta chỉ dùng: 40% để học đọc, 35% để học viết, 25% để học nói và có ít thời gian để học lắng nghe và giao tiếp.(18 tuổi)
- 45% thời gian giao tiếp để lắng nghe(khi trưởng thành).
- Trong giao tiếp : 7% là từ ngữ, 55% là cử chỉ không lời, 38% ngữ điệu và giọng nói.
- Người Mỹ được xem là người có khả năng lắng nghe kém nhất thế giới.

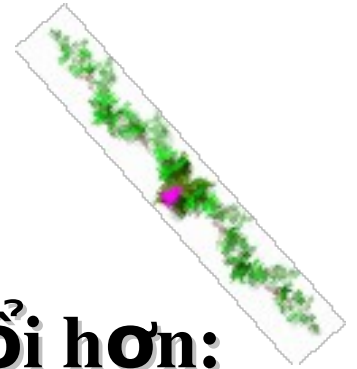


Lợi ích

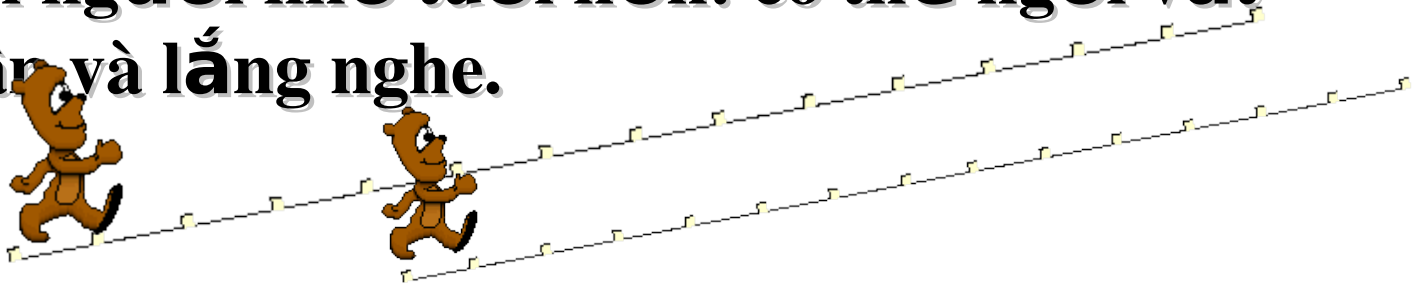
- **Lắm rõ được nhiều thông tin hơn và từ đó xác định chính xác vai trò của mình trong thảo luận.**
- **Xây dựng mối quan hệ thân thiện với mọi người.**
- **Thể hiện sự quan tâm, tôn trọng.**
- **Đồng cảm với những khó khăn của người nói.**
- **Hiểu và đưa ra những câu trả lời và tư vấn hợp lý.**
- **Nhận ra những ẩn ý của người nói**



Tư thế lắng nghe



- **Nếu nói chuyện với người nhiều tuổi hơn:** không nên vắt chân. Mà ngồi ở tư thế thoải mái. Luôn im lặng và tập trung lắng nghe.
- **Nếu nói chuyện với người bằng tuổi:** không nên vắt chân để tỏ ý tôn trọng. Mắt tập trung vào người đang kể.
- **Với người nhỏ tuổi hơn:** có thể ngồi vắt chân và lắng nghe.



Những thói quen xấu

- Có định kiến và không chấp nhận lý lẽ của người nói.
- Ngôn ngữ và cử chỉ không phù hợp.
- Quần áo, tác phong, dáng vẻ, âm lượng không phù hợp.
- Gây ồn ào không tập trung
- Tuy mắt có vẻ như đang nhìn và nghe, nhưng đầu óc đang bay bổng.
- Trang thái tình cảm quá mức bình thường (lo lắng khiếp sợ, giận dữ).
- tỏ ra không nhiệt tình khi nghe và không chú ý tới người nói mà chỉ chú ý tới những việc mình sắp nói.



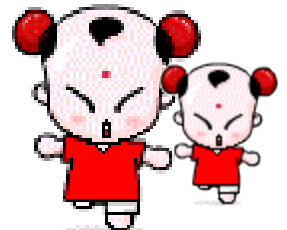
Làm thế nào để lắng nghe tốt?

- **Ngồi im lắng nghe. Nhìn thẳng vào mặt người đối diện.**
- **Hoà mình vào cuộc đối thoại.**
- **Khuyến khích người khác nói và đặt câu hỏi.**
- **Nghe bằng trí óc chứ không nên nghe bằng cảm xúc.**
- **Không nên cắt ngang hay cướp lời.**
- **Thỉnh thoảng gật đầu và cười mỉm hoặc những tín hiệu bằng giọng nói hay thị giác.**
- **Cần phải làm chủ những suy nghĩ của mình khi lắng nghe.**
- **Cố gắng hiểu đâu là vấn đề quan trọng và cơ bản nhất.**
- **Chắt lọc và tóm tắt thông tin người nói đề cập.**
- **Trình bày lại mạch lạc với quan điểm của cá nhân.**
- **Làm rõ và thông qua các vấn đề.**




Những thuật ngữ nên dùng

- “Thật thú vị”
- “ RỒi sao nữa”.
- Nghe hấp dẫn đấy anh kể tiếp đi!
- Anh làm như thế là đúng\sai.
- Anh\chị nói như thế là đúng\sai.
- Sao anh nghĩ cô ta làm như vậy?
- Sao anh nghĩ cô ta nói như vậy?
- Sao chị lại có cảm nhận như vậy?
- Là tôi, tôi cũng làm\ nói như vậy!
-



K T L U N

- Con người ai cũng thích ai đó quan tâm tới mình. Kỹ năng lắng nghe tồn tại rất nhiều khía cạnh trong đời sống riêng tư và công việc hàng ngày. Điều thú vị là bạn áp dụng ngay kỹ năng này ngay bây giờ vì mọi người đều thích ở bên bạn, bạn giúp họ có cảm giác được chia sẻ và hài lòng với bản thân mình.
- Mọi người đều có lợi. Bạn cần phải nâng vui đắp kỹ năng này cuối cùng chúng sẽ trở thành bản chất thứ 2 trong con người bạn, ban đầu bạn có thể thấy mình cư xử như một nhân vật nhập vai. Nhưng dần dần bạn sẽ không thể phân biệt đâu là nhập vai, đâu là bạn.
- Bạn sẽ cảm thấy rất thoải mái với những thói quen này sau 1 quá trình tập luyện để rồi trở thành một hành vi thường ngày của bạn. 
- Bạn sẽ rất hài lòng khi mọi người đều yêu quý bạn

the End

