

Kỹ năng mềm

St từ Internet

C2,22-10-2010

- 1.Kỹ năng quản lý thời gian
- 2.Kỹ năng giao tiếp
- 3.Kỹ năng thuyết trình
- 4.Kỹ năng lắng nghe
- 5.Kỹ năng Teamwork

Kỹ năng quản lý thời gian

Thời gian là quý báu cho nhà lãnh đạo. dù ở trong công việc nào, bạn vẫn phải biết quản lý thời gian của mình. không có khác biệt nào giữa các cấp lãnh đạo. làm quản lý thường là giao việc cho người khác. dù vậy, bạn không thể tổ chức giao việc hiệu quả nếu bạn không tự mình tổ chức cho mình. thời gian là tài nguyên hiếm hoi. tự tổ chức và sắp xếp trách nhiệm có ý nghĩa là tổ chức và sử dụng quỹ thời gian của bạn cho cá nhân hay trong công việc, bạn cần xây dựng cho mình một chương trình làm việc xác định rõ quỹ thời gian nào dành cho việc nhỏ, ít quan trọng và dành nhiều thời gian hơn cho việc lớn, quan trọng hơn.

tính chất phức tạp trong tổ chức ngày nay khiến cho bạn phải thực sự quan tâm đến việc sắp xếp chương trình sao cho tận dụng thời gian tốt nhất để đạt hiệu quả cao nhất.

cần phải thích ứng để xác định đúng đắn, thận trọng những điều quan trọng thật sự cho dù cá nhân hay trong công việc. bạn phải suy tính như vậy trước khi bắt đầu chương trình hành động nào để tận dụng tối đa thời gian có được.

bạn cần xác định và phân tích việc sử dụng của bạn hiện nay. chúng tôi đề nghị hãy giảm thiểu những điều ngăn trở thời gian của bạn và đây là vài ý kiến thực tế có thể giúp bạn khắc phục. sau cùng, đề nghị bạn lập ra một phương án riêng, trong đó bạn sẽ quản lý thời gian của mình một cách đều đặn.

Quản lý thời gian

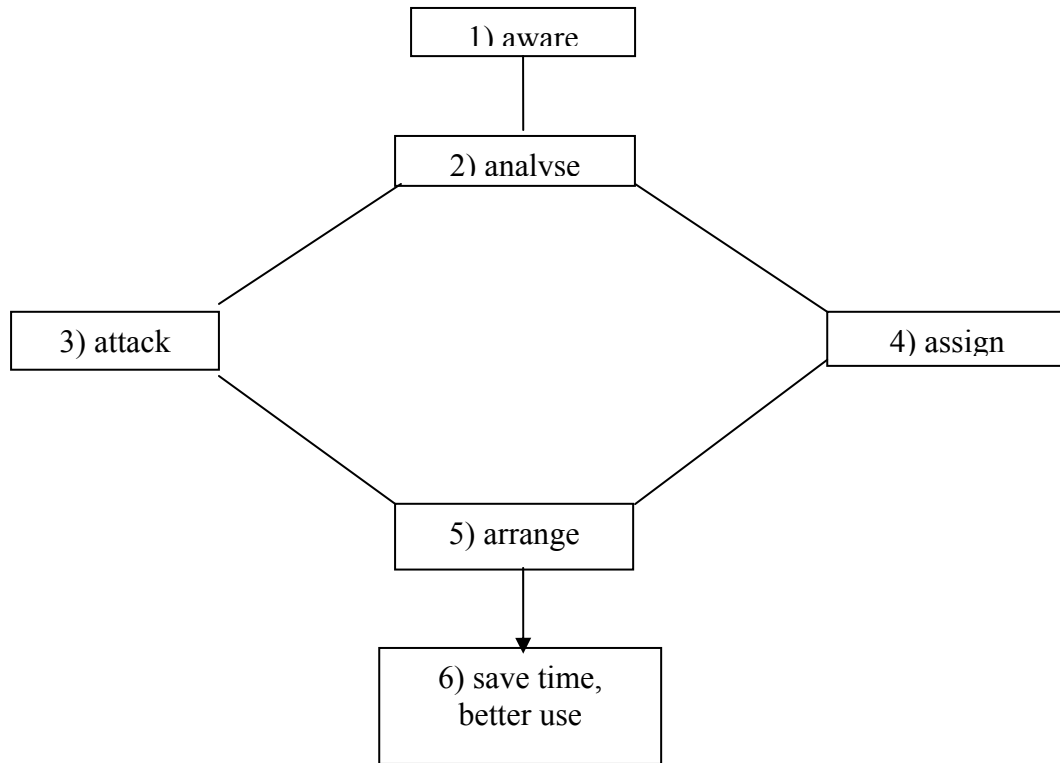
Quản lý nghĩa là làm việc và tổ chức cùng với người khác. phần lớn thời gian bạn đã dùng để giao tiếp, tổ chức công việc với nhân viên. muốn tổ chức với người khác, bạn phải biết tự tổ chức và quản lý thời gian của chính mình.

Quản lý thời gian hiệu quả đem lại nhiều lợi ích thuyết phục

- làm cho cuộc sống dễ dàng hơn
- giảm căng thẳng (stress)
- tăng hiệu quả
- tăng niềm vui trong công việc
- tăng năng suất của cá nhân và tập thể
- tăng "thời gian riêng tư " cho bạn dùng

Quản lý thời gian hiệu quả sẽ giúp bạn suy nghĩ thêm cho công việc quan trọng và thì giờ giải trí.
năm chữ << a >> trong quản lý thời gian hiệu quả
sơ đồ 1

Sơ đồ để quản lý thời gian tốt hơn



1. aware : nhận biết : để đề ra mục tiêu cho cá nhân & công việc. sau đó sắp xếp ưu tiên
2. analyse : điều cần làm
3. attack : ăn cắp thời gian → loại bỏ kẻ ăn cắp thời gian của mình.
4. assign : lập thứ tự ưu tiên
5. arrange : hoàn thiện kỹ năng, lập kế hoạch
6. save time, better use : tiết kiệm thời gian, sử dụng thời gian tốt hơn

1. **awareness** : **nhận biết**

nhận biết đâu là điều quan trọng cho cá nhân và công việc. giai đoạn đầu tiên này giúp xác định mục tiêu cụ thể các yếu tố trên. bạn phải coi trọng các yếu tố liên quan đến cách thức sử dụng thời gian, thói quen, tác phong, giao tiếp và trách nhiệm công việc của bạn.

2. **analysis** : phân tích điều cần làm.

để cải thiện sử dụng thời gian bạn cần đào sâu chi tiết về cách sử dụng thời gian hiện tại / những điều làm mất thời gian. phân tích như vậy giúp bạn sẽ xác định được cần làm gì để tốt hơn.

3. **attack** : ăn cắp thời gian (tg)

có nhiều điều làm mất thời gian của bạn. những “kẻ cắp thời gian” cần phải loại bỏ khi bạn chú tâm vào những điều cần yếu.

4. **assignment** : lập trật tự ưu tiên

khi loại trừ “kẻ cắp thời gian”, bạn nhớ lập trật tự ưu tiên cho công việc đang dang dở.
cần làm những việc này một cách đều đặn.

5. **arrangement** : sắp đặt kế hoạch

giai đoạn cuối cùng là bạn phải sắp xếp thời gian có mục đích rõ ràng. nhớ đều đặn hoàn thiện các kỹ năng “nhỏ bé” kể trên để phục hồi thời gian đã mất. bạn cần phải có kế hoạch thông minh.

bây giờ chúng ta cùng xem kỹ hơn năm giai đoạn này :

1. **aware** : nhận biết

trước hết cần phải hiểu rõ chính bạn để có thể hoàn thiện việc quản lý thời gian. một, bạn nghiêm túc xác định mục đích cá nhân và công việc (hay các trọng điểm) : sẽ đi đâu và muốn thế nào. hãy viết các mục tiêu ra để thấy rõ mức độ quan trọng ở đó.

hiệu quả quản lý thời gian có được từ hai cách kiểm soát : tự kiểm soát và kiểm soát công việc. tự kiểm soát là do hiểu biết chính mình : ưu điểm, khuyết điểm, nhân cách, cách nhìn sự việc theo tổng quan hay chi tiết. kiểm soát công việc là hiểu rõ công việc tức là tổ chức và vai trò trong tổ chức ấy. vì là lãnh đạo, bạn cần hiểu rõ mục đích chính của cơ quan. người ta sẽ đánh giá bạn qua sự hiểu biết này.

khi đề ra mục đích và trọng tâm, bạn đã thấy đâu là điều quan trọng thật sự. hãy nghĩ về con người bạn muốn tạo nên. bạn hướng sự nghiệp về đâu ? cơ quan bạn cần đạt được điều gì ?

để làm rõ mục đích không phải là chuyện dễ dàng. bạn biết sơ qua những liên quan đến mục tiêu. nhưng còn phải đưa ý tưởng mình ra ánh sáng. hãy làm như sau :

☐ quan trọng / ưu tiên :

hãy tách riêng mục tiêu của gia đình với mục đích cá nhân và công việc (sự nghiệp / kinh doanh). nhớ phải giữ thế cân bằng. nếu bạn quyết định lấy bằng đại học, cùng lúc muốn dạy con bạn bơi lội và chơi lướt ván buồm tất cả các thứ một lúc thì xin bạn hãy suy xét lại. mọi mục tiêu đều quan trọng nhưng phải xác định cái nào quan trọng hơn trong thời điểm hiện tại :

mức độ quan trọng tạm thời có thể hoán chuyển khi một vài trọng điểm đã hoàn tất / các ưu tiên có thay đổi.

☐ kinh nghiệm quá khứ :

hãy nhớ lại những chuyện đã làm hoặc xảy ra mà bạn cảm thấy “hài lòng” : lúc nào bạn đã thành công. có lẽ bạn mừng cho sự thăng chức trong vị trí hiện nay.

về cá nhân, khi mua nhà mới hoặc đi nghỉ hè với bạn thân đều đem lại niềm sung sướng. nếu cảm nhận sự hài lòng ở đâu thì điều quan trọng cũng ở ngay đó vậy.

☐ thực tế : (khi xác định mục tiêu)

mục đích phải thực tế. nếu chỉ cao 1,45 m mà ước mong là ngôi sao trong đội bóng rổ chuyên nghiệp thì bạn viễn vông lắm đấy.

☐ rõ ràng :

mục đích cần rõ ràng, hợp lý và có hạn định. hãy nghĩ làm thế nào đạt mục đích và lên kế hoạch thực hiện.

☐ viết ra giấy : (để hệ thống hóa, tránh sai sót)

hãy viết ra giấy những ý tưởng của bạn. đừng lừa dối chính mình khi cho là có thể nhớ trong đầu các mục đích đa dạng của bạn.

chúng ta đang nói đến những mục tiêu dài lâu cả đời người.

hơn nữa, khi ghi chép các mục đích, bạn sẽ chú tâm đến những điều mình tin tưởng. khi viết ra giấy, các mục tiêu thường khác đi so với khi chúng còn nằm trong trí não.

bảng sau đây sẽ cho bạn biết về các điều trên. bạn sẽ học cách thiết lập, sắp xếp ưu tiên, làm việc tích cực, hướng về mục đích đề ra.

còn những điều khác ảnh hưởng đến quỹ thời gian của bạn : tư cách, thói quen và giao tiếp nếu bạn hay truyền miệng đề liên lạc với nhân viên thì có ảnh hưởng đến thời gian của bạn là : bạn có thể đã nói đi nói lại mười lần cùng một thứ cho mười người khác nhau. thực ra chỉ cần một lời nhắn ngắn gọn là đủ.

khó làm thay đổi thói quen nhưng làm vẫn được. còn có trách nhiệm công việc liên quan đến thời gian của bạn. những trách nhiệm này không hẳn là điều bạn phải tin là quan trọng. có khi là những yêu cầu đòi hỏi trong công việc mà chúng ta không thích lắm nhưng phải chịu đựng. đó là những điều không quan trọng lắm nhưng lại không thể tránh được. bạn hãy giữ cho quân bình giữa điều quan trọng trong công việc và những bồn phiền áp đặt lên bạn. hãy làm rõ trách nhiệm của bạn.

Trách nhiệm của bạn :

- + chịu trách nhiệm về những ai ?
- + mức độ trách nhiệm đối với họ ?
- + tôi có nắm nguồn lực và kinh phí riêng ?
- + tôi làm việc trong môi trường chính yếu nào ?
- + tôi chịu trách nhiệm hành chính nào ?
- + tôi có phải tiếp xúc với khách hàng bên ngoài ?
- + tôi có phải phát huy sáng kiến ?
- + tôi được quyền hạn gì ?
- + nhân viên của tôi trách nhiệm ra sao ?
- + đồng nghiệp của tôi có trách nhiệm nào ?
- + nhiệm vụ của cơ quan tôi là gì ?
- + trong công việc, có nguyện vọng gì tôi chưa đưa ra ?

có thể liệt kê thêm nữa nhưng khi trả lời những câu hỏi trên sẽ giúp bạn định hình được trách nhiệm của mình.

2. analyse : phân tích

khi đã đề ra mục tiêu rồi, bạn phải làm một bước thực tế phân tích cách thức sử dụng thời gian. để kiểm soát được thời gian của mình, bạn phải biết dùng nó thế nào ?

có vẻ như đơn giản, nhưng phần lớn các lãnh đạo lại không thể nói cho bạn biết chi tiết họ đã dùng thời gian trong ngày hay trong tuần như thế nào.

bạn cần sử dụng thời gian của mình. cần phân tích rõ cách sử dụng sau khi biết rõ mình phải làm gì. hãy mở xê thì giờ trong ngày và xem xét, tự hỏi : tôi dành thời gian bao lâu để họp hành ? tôi đã làm công việc của người khác mất bao lâu ? hãy biết rõ thực sự bạn đang làm điều gì ?

nhật ký / tự đánh giá :

phương pháp này, để bạn tự đánh giá theo mẫu “**ngày của dũng**” như ở đây / có mẫu khác rõ ràng hơn. hãy sắp xếp công đoạn làm việc theo từng 5, 10, 15 / 30 phút.

mẫu tự đánh giá : (một thí dụ)

thứ hai

giờ	công việc	
7h30	-	8h00
.....		
8h00	—	8h30
.....		
8h30	—	9h00
.....		
9h00	—	9h30
.....		
9h30	—	10h00
.....		
10h00	—	10h30
.....		
10h30	—	11h00
.....		
11h00	—	11h30
.....		
11h30	—	12h00
.....		
12h00	—	12h30
.....		

12h30	—	13h00
....		
13h00	—	13h30
....		
13h30	—	14h00
....		
14h00	—	14h30
....		
14h30	—	15h00
....		
15h00	—	15h30
....		
15h30	—	16h00
....		
16h00	—	16h30
....		
16h30	—	17h00
....		
17h00	—	17h30
....		
17h30	—	18h00
....		

khoảng thời gian dự tính tùy theo bạn sắp đặt. cần nhất là bạn phải biết mình đang thực sự làm điều gì lúc này. đề nghị bạn theo dõi thời gian biểu trong vài ngày liên ít nhất 3 lần trong năm. bạn hãy tập ghi chép lại công việc của mình. làm như thế, bạn sẽ biết rõ mình đang làm gì và đặt điều quan trọng nhất bạn muốn làm để hướng gần đến mục tiêu.

tự xem xét xong, bạn hãy sang phần phân tích. để có ích lợi hơn, chúng ta hãy thực hiện một khoảng thời gian biểu trọn ngày. bạn càng chi tiết càng tốt và liệt kê công việc và thời gian thực hiện.

thí dụ : “**ngày của dững**” là một mẫu tham khảo như sau :

ngày của dững

ngày thứ ba, 23/3		
giờ	công việc	tham gia
7.30-7.41	uống cà phê, đọc báo	tôi
7.41-7.44	điện thoại từ chi nhánh số 5, đòi số liệu cho báo cáo	lý
7.44-7.50	đến phòng thư ký tìm tư liệu	tôi
7.50-7.53	hiền (thư ký) đến tìm tư liệu	hiền
7.53-7.56	son ghé vào xác nhận cuộc họp	son
7.56-8.00	giải thích xong cho hiền điều cần thiết	hiền
8.00-8.02	điện thoại từ nhà gọi đến	lan (vợ tôi)
8.02-8.16	làm việc về bản báo cáo năm	tôi
8.16-8.18	điện thoại từ chi nhánh số 5. nhắc lấy dữ liệu.	lý
	nhắc hiền đưa dữ liệu cho lý	
8.18-8.23	nhận điện thoại từ hiền	hiền
8.23-8.29	làm tiếp bản báo cáo	tôi
8.29-8.47	tuấn ghé vào mời mọi người dùng cơm trưa	tuấn
8.47-8.49	điện thoại yêu cầu của bộ	bộ
8.49-8.54	hai gặp tuấn và đề nghị dùng cơm trưa ở số 94.	hai, tuấn
8.54-9.01	làm tiếp bản báo cáo	tôi
9.01-9.07	minh (ông chủ) gọi điện báo thay đổi lịch	minh
9.07-9.21	xem lại kế hoạch cho năm sau	tôi
9.21-9.23	phòng máy tính gọi đến đề nghị nâng cấp trang thiết bị	phúc
9.23-9.30	lập chương trình họp	tôi
9.30-9.34	hùng ghé vào để kiểm tra số ngày nghỉ còn tồn đọng và than phiền về cấp trên. buổi gặp mặt được sắp xếp với anh ta cho buổi chiều.	hùng
9.34-9.52	nghỉ giải lao và dùng cà phê	những người khác
9.52-10.01	chuẩn bị lịch trình cho buổi họp	tôi
10.01-10.20	đi đến phòng họp, ngừng lại tán chuyện với đồng nghiệp	những người khác
10.20-10.25	chờ mọi người đến dự họp	những người khác
10.25-11.32	diễn hành cuộc họp về kế hoạch phát triển năm tới	những người khác
11.32-13.05	ăn trưa	những người khác

13.05-13.20	đi dạo tán gẫu với các đồng nghiệp	
13.20-13.30	chuẩn bị cho cuộc họp với hùng	tôi
13.30-13.37	hùng đến, buổi họp bắt đầu	hùng
13.37-13.41	thư ký của phó chủ tịch hội đồng điện thoại về việc chậm trễ trả lời thư.	thư ký phó chủ tịch hội đồng
13.41-13.44	gọi điện cho kim nhắc đến lá thư.	kim
13.44-13.52	tiếp tục cuộc thảo luận với hùng	hùng
13.52-13.55	điện thoại từ phân xưởng báo thắng đang cãi nhau với người quản đốc.	người khác tôi
13.55-14.00	bảo hùng quay trở lại sau và đi xuống phân xưởng	hùng
14.00-14.24	nói chuyện với thắng và với quản đốc của anh ta để giúp họ giải quyết vấn đề. sắp xếp buổi gặp mặt.	thắng và người quản đốc
14.24-14.35	ký, các lá thư cho hiền và đọc đánh máy bản thông báo nội bộ.	hiền
14.35-14.39	điện thoại của con hỏi xin tiền	hiếu
14.39-14.47	chấm dứt việc đọc đánh máy, ký vài lá thư	hiền
14.47-15.15	dùng cà phê giải lao	người khác
15.15-15.36	thảo luận về những số liệu cho năm tới với các quản đốc.	các quản đốc
15.36-15.38	hai gọi điện báo cô ấy phải về nhà vì bệnh	hai
15.38-15.46	tiếp tục cuộc thảo luận	các quản đốc
15.46-15.49	ở nhà gọi điện báo lúc về đón con gái mai ở trường	lan (vợ)
15.49-16.07	phi ghé vào nói về việc đề bạt thăng chức dòi phần còn lại của cuộc thảo luận cho đến ngày mai	phi các quản đốc
16.07-16.20	thảo luận việc đề bạt thăng chức với phi	phi
16.20-16.22	lan gọi điện hẹn gặp ngày mai	lan
16.22-16.32	thu dọn đồ: số liệu năm sau, bản báo cáo và dụng cụ chơi tennis.	

Bài tập :

Bạn là đồng nghiệp và là một người bạn thân của ông dũng. ông dũng rất không hài lòng với một ngày làm việc như vậy. không may là những ngày làm việc lộn xộn như vậy lại xảy ra rất thường xuyên. ông ta yêu cầu bạn cho một vài lời khuyên nhằm cải thiện việc sắp xếp thời gian của ông ta. bước đầu bạn nên phân tích việc ông dũng đã sử dụng thời gian của mình như thế nào và tại sao lại như vậy. sau đó, bạn hãy đề nghị phương pháp để quản lí thời gian tốt hơn. bạn có thể đặt vài câu hỏi quan trọng với ông dũng để giúp ông ta.

Khi phân tích thời gian biểu hãy nhớ những điểm sau :

- 1) công việc ích lợi nào chiếm nhiều thời gian nhất ?
- 2) công việc vô bổ chiếm nhiều thời gian nhất ?

- 3) công việc ích lợi nào không đáng dành nhiều thời gian ?
- 4) công việc nào cần thời gian nhiều hơn ?
- 5) Lúc nào trong ngày thì bận rộn nhất ?

sơ đồ 2

Ngày của Dững

(sau khi phân tích)

loại công việc	động tác	thời lượng (phút)	% tổng số thời gian
chuyên môn	7	139	27,5%
cấp bách	5	41	8,1%
thường xuyên	25	165	32,6%
cá nhân	11	161	31,8%

Dững sắp xếp công việc của mình như sau :

chuyên môn (**c**) : công việc nghiệp vụ như lên kế hoạch lâu dài, viết hồ sơ nhân viên, xem xét báo cáo.

cấp bách (không dự báo trước được) (**cb**) : việc cần làm ngay như bắt đồng cá nhân, quyết định cấp bách.

thường xuyên (**t**) : việc hành chánh giấy tờ, thư từ, điện thoại, nhắc nhở nhân viên.

cá nhân (**cn**) : việc riêng như gia đình, giải lao.

trong mỗi phần, dùng ghi rõ c, cb, t, cn. sau đó cộng hết thấy động tác của từng loại.

nhìn chung sẽ thấy dững mất nhiều thời gian cho những việc không quan trọng. việc hành chánh và cá nhân chiếm quá nhiều thời gian trong một ngày làm việc. nếu bạn cũng thế thì hãy biết còn nhiều người cũng vậy lắm. các nghiên cứu cho thấy người lãnh đạo thường bị lôi cuốn vào những chuyện lung tung, nhất thời và giai đoạn hoặc mất liên tục trong công việc.

nói thực, bạn sẽ khó tìm được cách giải quyết thỏa đáng cho những điều quan trọng. có khi bạn bận rộn (hay cảm thấy như vậy) vì cứ phải trả lời điện thoại, khách không hẹn trước hoặc giải quyết bất đồng cá nhân. có nhiều người lãnh đạo và tổ chức cho “sự bận rộn” là đồng nghĩa với hiệu suất và cho như vậy là làm việc siêng năng. không phải thế đâu nếu như có ai đó cứ loay hoay bận bịu, lúc nào cũng căng thẳng, ấy là vì họ đã có thể không biết cách sắp xếp thời gian hợp lý.

nếu bạn giống như họ, bạn sẽ mất nhiều thời gian lệ thuộc vào tác động của người khác thay vì đã có thể lên chương trình làm việc chú tâm vào những điểm cần thiết quan trọng hơn. bạn đang mất nhiều thời gian cho những điều ít hiệu quả.

3. assign : lập trật tự ưu tiên

lập thời gian biểu xong, bạn cần biết phân loại như sau :

- ☐ kiểm soát được / chủ động
- ☐ quan trọng
- ☐ khẩn trương

☐ giao cho ai khác

☐ kiểm soát được / chủ động :

hãy tự hỏi mình có thể tự kiểm soát được bao nhiêu công việc ? cần bổ sung gì cho công việc. nếu bạn chú tâm vào những việc không liên quan trực tiếp hoặc của người khác đang làm tốt hơn thì bạn đã mất thời gian.

công việc nào tự bạn làm lấy ? việc nào do người khác đề nghị ? hãy xem lại khung thời gian biểu của mình và chọn ra. tính điểm khả năng chủ động của bạn theo cách sau :

(điểm 0 đến 6)

0 : không kiểm soát được trong công việc

3 : bạn có kiểm soát một phần trong công việc

6 : kiểm soát hoàn toàn trong công việc

từ đó suy ra bạn ở mức độ kiểm soát thế nào trong khung thời gian của mình.

cũng tính như vậy cho “chủ động”

0 : bạn bị động hoàn toàn trong công việc

3 : bạn có linh động trong công việc

6 : chủ động hoàn toàn trong công việc

từ đó suy ra khả năng chủ động của bạn

☐ sự quan trọng :

hãy sắp xếp công việc theo mức độ quan trọng “có” và “không”. nghĩa là phải nghĩ đến hậu quả của các quyết định và hành động. sẽ phí thời gian nếu bị kẹt vào những điều không quan trọng so với mục tiêu đề ra và trách nhiệm chính.

theo pareto’s law, còn gọi là “luật 80/20” thì người lãnh đạo chỉ dành được 20% thời gian cho kết quả tốt. còn lại 80% là chuyện “bỏ đi”.

☐ sự khẩn trương :

công việc có khẩn trương và cần làm ngay không ?

cần điều kiện thời gian đủ để hoàn tất công việc ngay. liệu có thể để lúc khác được không ?

hãy phân biệt rõ việc “khẩn” và việc “quan trọng”.

việc “khẩn” nhiều thì không quan trọng nhưng lại chiếm chỗ trước việc “quan trọng”. việc quan trọng gắn liền với kết quả phải có. việc “khẩn” thường do người khác tác động. bạn hãy kiểm soát lượng thời gian dành cho việc “khẩn”. cũng phải biết xếp thứ tự công việc. đó là sự ưu tiên.

nhớ chú ý tới hai ảnh quan trọng và khẩn trương được trình bày trong sơ đồ sau đây :

✚ khi thật quan trọng và thật khẩn, hãy làm ngay đi. không thể do dự vì đúng là công việc quá quan trọng.

✚ khi thật quan trọng nhưng chưa thật khẩn trương thì bạn vẫn còn thời gian sắp xếp và giao phó cho ai một phần để bắt đầu công việc. dù sao cũng đừng để lâu quá. bởi vì đó là việc quan trọng liên quan đến kết quả.

thí dụ : khi phải báo cáo trong hai tháng tới với ban giám đốc, bạn phải làm nghiêm túc vì có ảnh hưởng đến vị trí công tác và phòng ban trong cơ quan.

✚ nếu thật khẩn nhưng không mấy quan trọng, bạn có hai giải pháp :

- 1) làm liền nhưng đừng kéo dài thời gian, chấm dứt sớm.
- 2) chuyển giao cho ai khác

thí dụ : giám đốc cần danh sách nhân viên nghỉ phép trong một giờ tới. hãy làm cho xong vì đó chỉ là hành chánh.

✚ nếu chẳng khẩn cũng chẳng quan trọng lắm, bạn hãy tự hỏi có nên làm không ? loại việc này có thể bỏ qua, quên đi hoặc giao cho ai khác.

thí dụ : người trợ lý hỏi bạn màu xanh hay màu đỏ thì hợp cho bìa bản báo cáo.

4. attack : kẻ cắp thời gian

có nhiều thứ làm tiêu hao thời gian. cần phải biết rõ chúng để loại trừ. có hai loại bạn phải thanh toán. một là kẻ cắp bên ngoài : điện thoại nói chuyện lê thê, khách dai dẳng, hội họp thiếu tổ chức, bất hòa cá nhân và chuyện phiếm. hai là kẻ cắp bên trong : chẳng biết nói "không", do dự, dời lại công việc, lỗi lầm, không kế hoạch, không biết giao việc.

bạn chắc đã gặp các thứ này rồi.

Kẻ cắp thời gian tiêu biểu :

- 1) không biết nói “không”
- 2) nói chuyện điện thoại lâu quá
- 3) khách thăm thỉnh nịnh
- 4) nơi làm việc kém tổ chức
- 5) dời việc lại sau → thường xảy ra khi gặp việc khó khăn → nên : xé nhỏ công việc & bắt tay làm ngay để tránh tress.
- 6) cầu toàn
- 7) giấy tờ nhiều quá
- 8) giao tiếp kém
- 9) không biết giao việc (không chịu ủy quyền cho người khác)
- 10) không biết tổ chức buổi họp

kẻ cắp 1 : Không biết nói “không”

chúng ta khó mà nói “không” với ai đó vì muốn giúp họ hơn là làm buồn lòng họ. có khi bạn khó nói “không” vì đã tham gia nhiều dự án hiệu quả làm cho bạn cảm thấy quan trọng và cần thiết. nói “có” dễ làm bạn cảm thấy bận rộn và được yêu thích. hãy coi chừng ! nếu bạn cứ nhận đại mọi thứ mọi lúc thì người ta sẽ coi như bạn chắc chắn trả lời “có” bất cứ khi nào.

☐ đối phó : sắp xếp ưu tiên cho công việc

xem xét mọi đề nghị dựa trên mức độ quan trọng đối với bạn và đối với cơ quan. nếu không thấy quan trọng và không liên quan đến trách nhiệm của bạn, hãy từ chối nhẹ nhàng. nếu ai đó nhờ bạn làm một phần việc của họ, chẳng có lợi lộc gì khi bạn nói “có”.

“để ngày mai”, “lúc khác thuận tiện hơn” là một cách để nói “không”.

tóm tắt

để nói “không”

- ☐ sắp xếp ưu tiên công việc
- ☐ nói “không” khi việc chẳng quan trọng lắm
- ☐ nói “không” khi chẳng phải trách nhiệm của bạn
- ☐ hãy bắt đầu nói “không” với các đề nghị nhỏ
- ☐ hãy hỏi “có ai khác làm được việc đó không ?”
- ☐ tìm cách nói “không” một cách lịch sự

kẻ cấp 2 : Nói lâu trên điện thoại

bạn nói chuyện điện thoại bao lâu ? thời gian cần thiết là bao lâu ? chúng ta thường nói lâu hơn cần thiết.

có nhiều lý do giải thích như sau :

- ☐ kéo dài câu chuyện
 - ☐ kể lể chuyện này chuyện kia
 - ☐ không chịu dừng đúng lúc
 - ☐ trả lời mọi cuộc điện thoại
 - ☐ không sử dụng đúng thư ký / không có thư ký
- ☐ đối phó : hãy tách riêng chuyện phiếm với công việc.

lời chào “thật tốt khi nói chuyện với bạn, các con bạn thế nào ?” thì vô hại nếu không kéo dài sang chuyện khác. hãy viết ra giấy trước những gì bạn cần bàn qua điện thoại. chú tâm vào đó và đừng lạc đề. có nhiều lãnh đạo không làm sao biết dừng một cuộc điện.

có 2 cách thức liên quan tới nhau. nếu tự trả lời điện thoại hoặc “tự do mở cửa” cho mọi cuộc điện thoại thì bạn đang mất thời gian của mình. nếu có thư ký, hãy dặn dò họ sàng lọc hoặc giới hạn điện thoại. chỉ nên nhận những cuộc điện thoại thật sự quan trọng. hãy sắp xếp những mức độ ưu tiên với thư ký. nếu không có thư ký, bạn cần nhắc ông nghe ra hoặc chuyển tự động sang máy khác để dễ tập trung làm việc.

sẽ mà làm việc nếu để điện thoại kiểm soát ngày làm việc của bạn.

tóm tắt

giải quyết nói chuyện điện thoại lâu

- ☐ phân biệt chuyện phiếm với công việc
- ☐ sắp xếp các ý tưởng cần bàn
- ☐ học cách dùng cuộc điện thoại
- ☐ lấy ông nghe ra khỏi máy

kẻ cấp 3 : Bận rộn vì khách thăm dai dẳng

“tôi chỉ ghé qua chào bạn. tôi hơi làm biếng. liệu tôi có làm phiền khi xin một tách cà phê không ?” chuyện như vậy cứ hay xảy đến với mỗi chúng ta, chắc chắn là vậy.

nhất là khi bạn đang chú tâm vào một việc quan trọng. đôi khi chính là lỗi của bạn. có nhiều lãnh đạo thích “mở cửa tự do”. họ cho phép nhân viên gặp họ bất cứ khi nào muốn nói chuyện chơi hoặc khi có khó khăn bất kỳ. dường như họ nói : “thời gian của tôi không quan trọng lắm, hãy cứ đến mà lấy đi”.

cho dù bạn không “mở cửa tự do”, bạn vẫn cứ gặp khách thăm dai dẳng với nhiều kiểu lý do khác nhau. nhiều người chẳng làm gì để hạn chế sự việc này.

người khác lại chẳng biết chấm dứt một câu chuyện vì sợ bị cho là cộc cằn.

☐ đối phó :

1- cho nhân viên biết khi nào bạn tiếp khách được. hãy lập một chính sách “mở cửa” giới hạn. thí dụ : mỗi trưa thứ tư từ 14.00 - 17.00. tuy nhiên, nên đề nghị gặp gỡ chỉ khi thật sự cần thiết kể cả việc riêng tư. hãy dành cho mình các khối thời gian để làm việc quan trọng hơn.

2- cùng soạn với thư ký một mẫu sàng lọc để lựa chọn cho đúng người cần gặp. không có thư ký thì bạn phải đề nghị hẹn trước để sắp xếp.

3- nếu khách đến bất chợt không hẹn thì bạn đứng dậy hoặc ngồi trên bàn làm việc tiếp họ và nói rằng “hiện tôi khá bận rộn?”. hãy giới hạn thời gian và đề nghị họ sớm chấm dứt. hãy nghiêm túc, nhưng đừng cộc cằn. nếu được, bạn hãy ở văn phòng người khác để cho bạn chấm dứt câu chuyện và đi ra. phương pháp trên cũng được dùng được với cấp trên.

4- nghiêm khắc với thời gian biểu của bạn nhưng từ tốn với các bạn đồng nghiệp. đó là điều tốt vì bạn còn làm việc cùng nhau. nhờ vậy cũng tránh được xáo trộn ngoài ý muốn có khi lại còn chiếm dụng thời gian nhiều hơn. nếu có ai xông vào văn phòng bạn, hãy nhớ những cách xử sự sau :

- ☐ không tỏ vẻ bối rối
- ☐ lắng nghe cẩn thận
- ☐ đừng ngắt lời
- ☐ vào thẳng vấn đề và nói “không” khi cần thiết
- ☐ làm tiếp công việc dở dang sau khi gián đoạn

tóm tắt

giải quyết gián đoạn :

- ☐ giới hạn thời gian tiếp khách
- ☐ cho mọi người biết khi nào bạn tiếp khách được
- ☐ đưa ra một phương cách chọn lọc
- ☐ đừng làm phật lòng khách không mời
- ☐ làm chủ tình hình gián đoạn nhưng hãy từ tốn

kẻ cấp 4 : Văn phòng bừa bộn

văn phòng bừa bộn, bàn làm việc bừa bãi chúng tỏ bạn không có tổ chức.

☐ đối phó :

1. chỉ để ít đồ trên bàn thôi. dành chỗ cho đồ dùng cần thiết như điện thoại, khay hồ sơ “đi”, “đến”, bút viết. như vậy, bạn sẽ có chỗ để làm việc. chỉ nên để việc đang làm trên bàn. đừng chồng chất giấy tờ hồ sơ, làm choáng chỗ và phân tâm trong công việc.
2. hãy để mọi thứ trong tầm tay : hồ sơ, tủ hồ sơ, vi tính, máy tính... mọi thứ bạn hay thường dùng.

3. đặt mỗi thứ theo một chỗ nhất định. sẽ tránh được những lúc bực mình chỉ vì không tìm được những thứ mình cần ngay lúc mình cần nó nhất.
4. nên có một cách sắp xếp hồ sơ hợp lý. có thể dùng nhiều cách : đánh số thứ tự, dùng màu làm dấu, thứ tự a, b, c...soạn lại thường xuyên để lọc bớt dư thừa. ngay lúc này, bạn có dọn sạch một nửa tủ hồ sơ của bạn nếu chịu loại bỏ đi những thứ dư thừa.

tóm tắt

giải quyết văn phòng bừa bộn

- ☐ chỉ để thứ cần dùng trên bàn
- ☐ để mọi thứ cần thiết trong tầm tay
- ☐ chỉ định chỗ cho từng vật dụng
- ☐ hồ sơ sắp xếp hợp lý
- ☐ tìm cho bạn cách quản lý thích hợp

kẻ cắp 5 : Dời việc lại

kẻ cắp này quá quen thuộc, nhất là lúc chúng ta cần giải quyết việc quan trọng hoặc phải làm điều không thích hoặc cần quyết định ngay việc chi. nó ít khi xuất hiện khi chúng ta chỉ có việc lật vặt tầm thường không quan trọng trước mắt.

có thể thấy kẻ cắp này trong những chuyện phiếm, đọc thư lại 2-3 lần, xếp tài liệu hoặc dọn bàn làm việc. thời gian của bạn bị gặm nhấm dần dần.

đã bao nhiêu lần bạn nghĩ : “tôi sẽ làm ngày mai, hôm nay không có thì giờ”.

☐ đối phó :

1. nếu phải làm một việc tẻ nhạt, không thích thú, bạn hãy làm chút ít thôi. hãy chia nhỏ nó ra và làm từng chút một. dù chỉ có 10 phút, cứ làm cho xong.
2. đừng đặt ưu tiên thấp lên trên ưu tiên cao. thường chúng ta thích làm việc dễ trước. dù sao nó làm cho bạn có vẻ như bận rộn để từ chối những việc cần thiết hơn.
3. tự dạy cho mình “cần làm ngay”. khi không muốn, hãy nhắc nhở chính mình. làm ngay và quên đi. cố gắng lấy thái độ “cần làm ngay” thay vào thói quen dời việc.
4. ghi nhớ và lập lại những mục đích đề ra để tránh sự dời việc. chú tâm vào mục đích để thấy các mức độ quan trọng của từng việc.
5. hãy chuẩn bị thì giờ bắt đầu công việc, đừng chờ đến cuối mới lo. hãy ghi nhớ giờ “bắt đầu” cùng với giờ “kết thúc”.

tóm tắt

giải quyết thói quen dời việc

- ☐ làm từng chút một
- ☐ làm việc quan trọng trước
- ☐ làm ngay đi
- ☐ tự nhắc nhở mục đích đề ra
- ☐ đặt giờ “bắt đầu” và giờ “kết thúc”

kẻ cấp 6 : **Tính cầu toàn**

ai cũng thích một việc làm hoàn hảo. nhưng có lãnh đạo quá lo lắng hoàn thiện công tác nên mất thời gian vô ích. khi hướng tới sự quá hoàn mỹ, bạn sẽ quên đi sự giao việc ủy quyền vì sẽ nghĩ rằng không có việc làm tốt nếu không giám sát chặt chẽ. bạn cũng không biết nhờ giúp đỡ vì sợ phạm sai lầm. có lẽ bạn sẽ có ý nghĩ lùi thời hạn lại để bảo đảm mọi việc được hoàn hảo hơn.

nếu cứ lục soát hồ sơ xem xét cái hoàn mỹ, thì liệu bạn còn thời gian cho việc quan trọng khác không ? có nhà lãnh đạo kia tự hào về khả năng soi mói được cả những lỗi nhỏ nhất trong các giấy tờ : lỗi văn phạm, từ vựng, đánh máy.

☐ đối phó :

hãy sắp đặt ưu tiên cho từng việc. đừng phí thời gian làm quá tốt những việc thứ yếu. bạn hãy tự hỏi : “liệu thời gian bỏ ra có xứng đáng cho chất lượng đạt được không ?”

đề ý chi tiết cũng tốt nhưng sẽ không tốt nếu điều đó làm cho chúng ta không nhìn toàn cảnh : bạn làm gì trong công việc này. hãy ghi nhớ đến các ưu tiên. tốc độ cũng hiệu lực như sự chuẩn xác. hãy sắp xếp ưu tiên cho công việc.

tóm tắt

giải quyết sự cầu toàn

- ☐ sắp xếp ưu tiên cho từng việc
- ☐ đừng mất thời gian cho việc thứ yếu
- ☐ ghi nhớ “toàn cảnh”
- ☐ không để phân tâm vì những việc lặt vặt
- ☐ hãy tin cậy giao việc cho người khác

kẻ cấp 7 : **Giấy tờ nhiều quá**

trong thời đại vi tính ngày nay, chúng ta vẫn gặp vấn đề với hàng đống giấy tờ hồ sơ, báo cáo, ghi chú, thư từ, quảng cáo, đơn xin...không kể hết. bạn làm gì với hàng đống giấy tờ trên mỗi ngày ?

bạn xếp chúng thành đống rồi chờ chúng tự biến mất ? hay bạn cất hết chờ khi có lúc dùng đến ?

ngoài việc nhận hàng đống giấy tờ, các nhà lãnh đạo cũng sản sinh ra chúng nữa. có một vị hiệu trưởng kia thích liên hệ với đồng sự và các trường khoa bằng tờ ghi chú có khi 2 tờ mỗi ngày. vậy mà phòng hiệu phó chỉ ngay sát bên ! có nhiều lý do khiến chúng ta hay viết như sau :

1. tự bảo vệ nếu có điều bất trắc
2. để cho người ta chú ý
3. để giám đốc chú ý
4. để cho biết mình hiện hữu
5. để cho vui

bạn có thích một trong các lý do kể trên không ? nếu có thì bạn đã gây ra hàng đống giấy tờ vô ích mà không có lý do chính đáng. quá nhiều giấy tờ có 2 ý nghĩa : mình nhận quá nhiều và cũng sản sinh ra thừa thãi.

☐ đối phó :

khi nhận hồ sơ, thư từ hãy dành thời gian xử lý trong ngày. nhớ để giỏ rác gần bạn. và bắt đầu xem xét. lướt qua những gì đã nhận và thực hiện ngay một trong các động tác sau đây :

1. vứt bỏ
2. chuyển giao
3. làm theo
4. lưu : a) dài hạn

b) chờ

cần biết rằng 80% thư từ có thể xử lý tức thời. khi sàng lọc xong, giỏ rác của bạn chắc phải đầy ắp. hãy cố gắng xử lý một lần đủ cả. sau khi xử lý xong thứ nào thì vứt bỏ đi. có hồ sơ cần lưu lâu hơn hoặc tạm thời. nhớ xác định thời hạn lưu giữ. ghi chú hạn định trên hồ sơ đó để đến lúc cần loại bỏ thì có thể làm ngay.

hồ sơ lưu phải dễ lấy và ghi chép đầy đủ. xem lại mỗi chu kỳ 6 tháng để loại bớt những hồ sơ không cần thiết nữa.

bạn đừng sản sinh ra số lượng giấy tờ quá mức cần thiết. truyền miệng tiết kiệm thời gian và có lợi khi làm công việc thứ yếu. nếu phải viết, hãy viết đơn giản. dùng mẫu có sẵn và vào đề ngay. để sắp xếp lại giấy tờ, hãy phân loại theo đề tài đã có trước.

tóm tắt

giải quyết đống giấy tờ

- ☐ dành thời gian mỗi ngày để xử lý
- ☐ sắp xếp ưu tiên và phân loại
- ☐ chỉ trả lời trên giấy khi cần thiết
- ☐ dùng điện thoại khi tiện lợi
- ☐ chỉ xử lý một lần đủ cả
- ☐ thông tin bằng truyền miệng
- ☐ nếu phải viết, hãy viết đơn giản và thẳng thắn

kẻ cấp 8 : Giao tiếp kém

thời gian lãng phí cũng có thể do thông tin giao tiếp nội bộ còn kém. nếu nhân viên không hiểu rõ công việc, họ sẽ liên tục làm phiền bạn để làm rõ hoặc tệ hơn, họ chẳng chịu làm công việc cần làm. nhiều khi chúng ta giao tiếp với nhân viên bằng những cách không thích hợp.

nếu viết ghi chú cho đồng nghiệp ở ngay phòng bên thì thật là vô bổ trừ khi việc cần hồ sơ lưu lại. trách nhiệm lãnh đạo yêu cầu bạn phải tổ chức thông tin giao tiếp nội bộ xuyên suốt để khỏi phải lặp đi lặp lại mãi chỉ một chỉ thị.

☐ đối phó :

hãy nghĩ về điều cần thông báo và chọn phương tiện thích hợp nhất: : họp, điện thoại, bảng biểu, ghi chú... nhớ đưa thông tin sao cho thích nghi với từng cá nhân chịu trách nhiệm. coi chừng thông tin dư thừa. nếu muốn ai làm việc gì cụ thể, chỉ cần đưa yêu cầu cần thiết cho họ mà thôi.

hãy đảm bảo mọi thông tin đều được hiểu rõ ràng. bạn phải biết truyền đạt qua hệ thống thông tin nội bộ nhanh gọn dễ dàng để người nhận có được thông tin rõ ràng nhất. chỉ nên viết hoặc gặp mặt khi trao đổi các nhóm. ngôn ngữ phải dễ hiểu và được mọi tiếp nhận dễ dàng.

tóm tắt

giải quyết giao tiếp kém

- ☐ tìm phương tiện truyền đạt thích hợp
- ☐ thông tin thích hợp với mức độ phức tạp
- ☐ dùng thông tin dư thừa
- ☐ đảm bảo thông kênh truyền đạt nội bộ
- ☐ dùng ngôn ngữ đơn giản

5. arrange : lập kế hoạch

không thu xếp thời gian thì mọi thứ kể trên đều vô ích. cần phải biết mình muốn gì và thời điểm thực hiện các công việc. sau đây là hai mẫu kế hoạch thời gian. kế hoạch của cả năm và kế hoạch ngày / tuần.

kế hoạch cho cả năm :

bản kế hoạch phải được gắn trên tường và dễ dàng xếp lại mang đi. cần ghi chép nhiều thứ trên đó. hãy dùng các loại màu để đánh dấu. màu xanh lục để cho ngày phép, điều bạn mong chờ. màu đỏ để nhắc nhở về các báo cáo quan trọng đến hạn, các báo cáo thường niên, hai năm, quảng cáo. đánh dấu khung các buổi họp thường lệ và chuyến đi công tác định sẵn.

bảng biểu này cần được sao lại để treo ở phòng thư ký cho nhân viên đều biết và lịch làm việc của bạn cũng vậy để họ xin hẹn gặp. như vậy, có hai điều ích lợi. mọi người biết bạn đang làm gì và lúc nào bạn rảnh hoặc không rảnh để tiếp khách. nhớ cập nhật thường xuyên. nếu bất tiện, bạn có thể lập lịch làm việc chung cho mỗi tháng một lần.

kế hoạch ngày / tuần :

hãy xác định điều cần làm trong tuần và sắp xếp ưu tiên. trước đó bạn nhớ đem một số chi tiết sang từ bảng kế hoạch năm. bởi vậy, có thể lịch làm việc trong tuần đã khá đầy đủ rồi.

sơ đồ 3

kế hoạch tuần / ngày :

ngày :		tuần :		tên :	
	thứ hai	thứ ba	thứ tư	thứ năm	thứ sáu
9.00					
9.30					
10.00					
10.30					

11.00					
11.30					
12.00					
12.30	ăn trưa				
13.00					
13.30					
14.00					
14.30					
15.00					
15.30					
16.00					
16.30					
17.00					
17.30					
18.00					
giờ phụ trội				thứ bảy	
				chủ nhật	
công việc		thứ từ	hẹn		điều khác
việc cần làm trong tuần :					
1.		xong ngày :		báo cáo :	
2.		xong ngày :		báo cáo :	
3.		xong ngày :		báo cáo :	
ghi chú : (đem qua tuần sau)					

bây giờ hãy liệt kê thêm những việc phải làm trong tuần. thí dụ :

- họp với tuyết
- xem xét yêu cầu thêm nhân viên
- kiểm tra khu vực mỗi ngày
- gặp lan hỏi về thương lượng dự án quốc tế
- kiểm tra máy móc thiết bị lần 2
- gặp doanh bàn chuyện ánh sáng văn phòng
- đề ra kế hoạch cung cấp năm tới
- kiểm tra hoá đơn cho việc thanh tra hàng năm
- mời hương dự tiệc chia tay
- trả lời thư dũng và vân

- chuẩn bị họp với giám đốc
- mời trưởng phòng đi họp ngày 12
- xem xét bồi dưỡng đào tạo nhân viên
- sinh nhật thanh 16.00 - thứ năm.

lich đã có, bây giờ sắp xếp ưu tiên các công việc và nhiệm vụ. xem xét từng việc một để sắp xếp ưu tiên theo mẫu ở phần (3). lập trật tự ưu tiên. công việc quan trọng, khẩn trương thế nào ? có thể đánh số thứ tự hoặc phân loại 3 nhóm : thật quan trọng, quan trọng, không quan trọng. (thật khẩn trương, khẩn trương, không khẩn trương).

bây giờ hãy ghi công việc vào bảng kế hoạch ngày / tuần. nhớ tính thời gian rộng rãi để không bị hụt hẫng. nếu bạn tính 20 phút thì hãy cho 30 phút để khi làm xong sớm hơn, bạn coi như được thưởng.

đừng ghi chép lung tung. bạn đang sắp xếp ưu tiên cho công việc chứ không chỉ ghi ra việc cần làm. hãy, suy nghĩ kỹ. những việc quan trọng nhất, cần suy nghĩ nhiều nhất phải ghi vào thời gian “riêng tư”. ghi thư từ và điện thoại vào chỗ thích hợp như khoảng thời gian linh động được giữa hai phần công việc. nếu quan trọng thì đặt vào thời gian đặc biệt.

cũng vậy, hãy ghi các cuộc hẹn và việc bình thường khác vào chỗ thích hợp dưới bảng biểu. sau đó đặt thời hạn tùy theo mức độ quan trọng và khẩn trương. cuộc hẹn với nhân viên có thể xếp vào khoảng thời gian thích hợp dành cho cuộc gặp đồng nghiệp. hãy thông báo các khoảng thời gian này và từ chối gặp gc' vào các khoảng thời gian khác nếu nhân viên không cần thì có thể dùng các khoảng thời gian này để làm những việc bình thường như sắp xếp hồ sơ không lo gián đoạn coi như được lợi.

có thể dùng bảng này để sắp xếp đời sống riêng tư hàng ngày. công việc không phải là tất cả. phải có sự công bằng giữa công việc và đời sống riêng tư, gia đình, sức khỏe.

cần dành thời gian mỗi ngày cho những sự kiện đột xuất bất thường nhưng không cần quá nhiều. những khó khăn có thể xảy ra và bạn có thể tạm gác qua mọi sự để giải quyết đây cũng là một phần trọng công việc. bạn cần phải linh động. hãy cố gắng theo sát mục tiêu đề ra, nhưng chớ lo lắng, bối rối hoặc quá căng thẳng nếu có điều bất thường ngăn trở kế hoạch của bạn. nhờ đã chuẩn bị kế hoạch kỹ lưỡng, bạn đã giảm đi nhiều căng thẳng. hãy dành 5 phút mỗi ngày để điều chỉnh những kế hoạch trong ngày. luôn tự nhắc nhở về những ưu tiên và mục tiêu đề ra.

nhớ lên kế hoạch và soạn thảo thời gian biểu, (gắn liền với mục tiêu và trách nhiệm của bạn), bạn đã khẳng định mức độ quan trọng của thời gian đối với bạn.

luôn luôn nhắm mục tiêu đề ra, những điều cần thiết nhất trong suốt quá trình lập kế hoạch.

nhờ đó, bạn có động lực để sử dụng thời gian hiệu quả. khi lên kế hoạch thời gian, bạn sẽ có thể phân tích, nghiên cứu bảng kế hoạch năm và tuần / ngày một cách đều đặn. nhờ vậy, mới thắng hơn những “kẻ cắp thời gian”. cuối ngày, hãy vào những việc thêm vào đột xuất. giữ bảng kế hoạch từng tháng hoặc 6 tuần và nghiên cứu nội dung như một thời gian biểu. nếu bạn thấy lãng phí nhiều thời gian cho điện thoại thì bạn phải giải quyết ngay một cách nghiêm chỉnh.

kết luận

10 bí quyết quản lý thời gian :

1. hãy bắt đầu dự án ở phần quan trọng nhất. đôi khi không cần phải làm phần

2. kiên trì và nhẫn nại → tiến hành công việc từ đầu đến cuối.
3. chỉ xử lý thư từ, giấy tờ một lần đủ cả → chỉ đọc và giải quyết 1 lần.
4. dọn bàn sạch sẽ và để thứ cần thiết ngay giữa.
5. sắp xếp chỗ cho từng vật dụng.
6. gom những vật'vĩnh cho những kỳ họp 3 giờ trong tháng. → giành 1 khoảng thời gian trong tháng để sắp xếp lại công việc.
7. tự thưởng một cách đặc biệt khi làm công việc quan trọng.
8. nhận biết có lúc mất kiểm soát thời gian vô ích → đừng sợ.
9. trả lời thư từ càng sớm càng tốt sau khi nhận.
10. luôn tự hỏi : ngay bây giờ, làm gì thì tốt nhất ?

một ngày làm việc của giám đốc huy

như mọi hôm, huy rời khỏi nhà từ 7g15 sáng để đến nhà máy hóa chất bình hòa, nơi anh làm giám đốc từ hai năm nay. đoạn đường này huy đi chỉ mất khoảng 15 phút, nên anh có thể bắt đầu ngày làm việc của mình từ 7g30, sớm hơn giờ làm việc chính thức là nửa giờ. khoảng thời gian nửa giờ này thường được anh dành để suy nghĩ về những việc cần làm trong ngày mà không ngại bị ngắt quãng bởi những việc bất chợt khác cần phải giải quyết. thật ra, huy cũng có thể tìm được một căn nhà khác ở gần nhà máy hơn, nhưng với ngôi nhà hiện anh đang ở, huy nghĩ rằng mình đã có một sự lựa chọn tốt nhất khi vẫn đáp ứng được những nhu cầu của gia đình (khung cảnh sống, lát giềng, trường học cho con, chợ gần nhà, v.v...), và yêu cầu của bản thân anh cần phải tốn thời gian ít nhất cho việc đi đến chỗ làm mỗi ngày.

nhà máy bình hòa là một đơn vị thuộc ngành thuốc nhuộm của công ty anh quân chuyên sản xuất và kinh doanh trong lĩnh vực hóa chất. những năm gần đây, việc mất đi một số thị trường lớn đã làm giảm hẳn một số hoạt động của công ty và dẫn tới việc tinh giản lao động trong một số đơn vị. chính huy khi vừa nhận chức giám đốc nhà máy bình hòa cũng đã phải giảm hẳn số lượng nhân viên từ 200 còn 150 người.

việc cắt giảm số lượng nhân viên vừa qua đã gặp không ít khó khăn, và huy đã tỏ ra linh hoạt nhưng kiên quyết. do đó, anh đã giảm thiểu đến mức tối đa những xáo trộn trong nội bộ nhà máy. sự kiện này diễn ra cũng đã được sáu tháng, và hiện nay, huy đang cố gắng xây dựng lại trong nhà máy một tinh thần làm việc mang tính đồng đội và tập thể cao.

bối cảnh này làm huy nghĩ đến những việc cần làm trong ngày. ưu tiên số một cần giải quyết của anh là tổ chức lại phân xưởng số 4 vì đó là vấn đề sống còn của nhà máy. huy nhớ là tuần trước, anh có đề cập đến đề tài này với một trong những giám đốc chuyên môn của công ty. ông này hỏi thăm việc tiến hành công tác cải tổ hiện đến đâu và nhấn mạnh cần phải hoàn thành việc sắp xếp lại trước cuối năm. thời gian chỉ còn chín tháng để hoàn tất công việc cải tổ hầu đạt đến những kết quả khả quan bắt đầu từ năm sau.

thật ra, huy đã có ý định tổ chức lại phân xưởng này từ những tháng đầu tiên sau khi nhận chức giám đốc nhà máy. nhưng những khó khăn nảy sinh từ việc tinh giản bộ máy đã gây cho anh không ít vấn đề phải giải quyết. hơn nữa, việc xây dựng những mối quan hệ cá nhân với các nhân viên nhằm tạo ra một tinh thần đồng đội gắn bó đã chiếm rất nhiều thời gian của anh. đương nhiên là vẫn còn công việc hằng ngày cần phải giải quyết. do đó mà huy vẫn còn ngần ngại chưa tiến hành bước thứ hai trong việc cải tổ bộ máy, vì việc này đòi hỏi phải suy nghĩ thật thấu đáo, phải dự báo nhân sự cần điều động, phải thay đổi thói quen làm việc của nhiều người, v.v....

hôm nay thì huy cho rằng đã đến lúc anh phải xem xét vấn đề một cách nghiêm túc và thấu đáo nhưng vừa bước vào cửa tòa nhà dành cho bộ phận hành chánh, huy đã gặp bạch, quản đốc phân xưởng số 2, với vẻ lo lắng hiện rõ trên nét mặt.

“chào anh bạch, hôm nay tình hình thế nào?” huy hỏi.

“không tốt lắm”, bạch trả lời : “tôi có một máy trộn hóa chất bị hư từ tối qua mà các anh bên bảo trì còn chưa thấy tới. ngoài ra, sáng nay khi thay ca, tôi phát hiện ra là mình thiếu một công nhân”.

“thế cái máy trộn hóa chất của anh có vấn đề gì?”

“ồ, anh biết đấy, đây không phải là lần đầu tiên nó bị hư. loại máy này được thiết kế để chạy ban ngày mà thôi. từ khi chúng ta chuyển sang sản xuất liên tục, kể cả buổi tối, thì chúng thường xuyên bị trục trặc”.

“vậy anh hãy hỏi ý kiến các anh bên bảo trì”

“tôi mới vừa đặt một phiếu sửa chữa lên bàn của bộ phận bảo trì, nhưng tôi biết hiện họ còn đang bận rộn sửa máy phân xưởng số 3 và không dễ gì họ cử một anh đến chỗ chúng tôi trước ngày mai hoặc ngày mốt”.

“nếu vậy thì anh để tôi giải quyết dùm cho, và anh sẽ thấy là sự việc sẽ không kéo dài đâu !”.

“tôi còn thiếu một công nhân, và anh cũng biết là việc tinh giản bộ máy không làm công việc của chúng tôi nhẹ hơn để mà choàng việc cho nhau !”.

“thôi được rồi, anh bạch, anh thế nào cũng tìm ra được cách giải quyết mà ! đây đâu phải lần đầu tiên anh gặp chuyện này đâu !”. huy nói với bạch và bắt đầu cảm thấy bức bối.

“chính vì không phải là lần đầu nên tôi lại càng phải báo cho anh biết”, bạch trả lời, nhưng lúc này thì huy đã vào tới phòng của anh rồi.

vào phòng làm việc, huy nhìn lướt qua xấp giấy tờ cô thư ký của anh đã chuẩn bị sẵn trên khay. sau đó, anh đọc lại bản báo cáo anh vừa soạn tới qua để gửi cho ban giám đốc ngành thuốc nhuộm của công ty. lúc thảo xong thì đã 20 giờ nên huy muốn đọc lại lần nữa, vì bản báo cáo này khá quan trọng...

huy vẫn còn đang sửa bản báo cáo thì lúc 8g05, cô thư ký bước vào phòng để hỏi xem anh có cần cô giúp gì không. chuông điện thoại reo và huy phải nhắc máy vì không có thư ký trực tổng đài để chọn lọc. trong điện thoại là ông ân, trưởng phòng nhân sự, cần có ý kiến của anh về một đơn xin chuyển. huy trả lời ông ân và sẵn dịp cũng đề cập đến vấn đề thiếu nhân sự tại phân xưởng 2. sau đó huy kết thúc giao việc cho cô thư ký và anh gọi điện cho trưởng bộ phận bảo trì để yêu cầu cử người sang sửa chữa máy ở phân xưởng 2. lại một lần nữa, anh này tỏ vẻ khó khăn :

“nhưng anh cũng biết là phân xưởng 3 cũng có máy đang hư”

“nghe này, anh nên tự thu xếp lấy. dù sao đi nữa, bảo trì phải phục vụ sản xuất chứ không phải là ngược lại”, và huy giận dữ cúp máy.

đây không phải là lần đầu tiên trưởng bộ phận bảo trì gây khó khăn cho công việc chung. có lẽ vì ngay từ khi mới nhậm chức, huy đã tinh giản bộ máy trước tiên là ở bộ phận này.

sau đó, huy bắt đầu đọc và giải quyết các công văn. anh yêu cầu cô thư ký cung cấp thông tin để trả lời một số thư, và chữa lại những công văn quan trọng để có thời gian suy nghĩ và trả lời sau. một trong số các công văn này từ ban giám đốc ngành thuốc nhuộm, yêu cầu nộp kế hoạch sản xuất. vì thế huy gọi điện thoại cho trưởng phòng sản xuất để biết kết quả sản xuất tới hôm trước và nhờ anh này mời kỹ sư phụ trách ca tối cùng đến làm việc chung. trong khi chờ đợi, huy lợi dụng chút thời gian rồi để sắp xếp thứ tự các hồ sơ, vừa suy nghĩ về những khó khăn trong công tác lãnh đạo :

“vấn đề của một giám đốc là lúc nào cũng phải giải quyết những khó khăn của những người khác mà không còn thời gian để suy nghĩ về công việc của chính mình, cụ thể là sự phát triển trong dài hạn”.

sau đó, huy có một cuộc họp ngắn trong vòng 15 phút với trưởng phòng sản xuất và kỹ sư trưởng ca đêm. cuộc họp này giúp anh nắm rõ những con số thực hiện bởi ca đêm, nhấn mạnh một số điểm yếu xảy ra tối qua. một lần nữa, huy nhận thấy rằng phần điện tiêu thụ là quá cao, và điều này khiến anh phải thảo luận với các cộng sự về biện pháp điều chỉnh đường dẫn hơi nước ở phân xưởng 4.

đến 8g45, huy đi một vòng nhà máy như mọi hôm. anh cố gắng dành thời gian thực hiện việc này, nhằm mục đích thiết lập những mối quan hệ trực tiếp với nhân viên, lắng nghe những mối quan tâm lo lắng của họ. trên đường đi, huy dừng lại trò chuyện với một kỹ sư phòng phương pháp mà anh đánh giá là rất có triển vọng và muốn động viên. huy đề cập với anh này việc điều chỉnh đường dẫn hơi nước ở phân xưởng 4.

ngoài ra, huy còn gặp người phụ trách bộ phận giao hàng và hỏi ông này về những khó khăn gặp phải. sau cùng, anh còn gặp và nghe ông đại diện công đoàn than phiền rằng công nhân không hài lòng về cách mà các quản đốc giải quyết vấn đề thay người. do cách trình bày của vị đại diện công đoàn đầy ý chỉ trích, huy chuyển ông ta đến làm việc với trưởng phòng nhân sự.

quay về phòng làm việc của mình, huy có một cuộc họp hàng tuần với các cán bộ chủ chốt của nhà máy. anh tóm lược kết quả làm việc với ban giám đốc ngành thuốc nhuộm vào thứ sáu tuần trước ở trụ sở công ty. huy cũng nhấn mạnh mục tiêu lợi nhuận cần đạt được của ngành, và nhất là của nhà máy bình hòa. sau đó, anh trả lời các câu hỏi thắc mắc của trưởng phòng thí nghiệm. một câu hỏi của trưởng bộ phận bảo trì kể đó dẫn đến cuộc thảo luận về sự cần thiết áp dụng một hệ thống phiếu đăng ký sửa chữa mới. đúng lúc đó thì cô thư ký bước vào đưa công văn và báo có điện thoại của giám đốc ngành.

huy chấm dứt cuộc họp bằng cách đề nghị trưởng phòng sản xuất lập một nhóm làm việc bao gồm hai bộ phận sản xuất và bảo trì.

giám đốc ngành là thủ trưởng của huy. ông báo cho anh biết sắp tới sẽ có đợt làm việc với một nhóm kiểm toán do công ty cử xuống và họ cùng bàn luận về cách trình bày kết quả đạt được ở nhà máy bình hòa. cùng lúc, họ cũng thảo luận về chiến lược phát triển của công ty và sau cùng, họ thống nhất gặp nhau vào cuối tuần để chuẩn bị đón đoàn kiểm toán. cuộc hẹn này không thuận tiện lắm cho huy vì buộc anh phải đi xuống trung tâm thành phố hai lần trong tuần này, nhưng ông giám đốc ngành không còn ngày nào khác sau khi nói chuyện với cấp trên xong, huy gọi cô thư ký vào để nhờ dời lại các cuộc hẹn trùng giờ. anh nhìn lướt qua xấp thư từ công văn và nhận thấy không có ai khẩn cấp.

và thế là anh đi ăn trưa cùng với ông trưởng phòng nhân sự. hai người thảo luận về không khí làm việc trong nhà máy và những ảnh hưởng có thể xảy ra từ việc tổ chức lại phân xưởng 4 sẽ thực hiện sắp tới.

sau khi ăn trưa về, huy hướng dẫn cô thư ký trả lời một số thư nhận được ban sáng và thậm được cú điện thoại từ trưởng phòng kinh doanh. ông này đề nghị anh cho phép giao hàng sớm hơn để có thời gian thực hiện một hợp đồng khác quan trọng hơn. điều này khiến huy phải gọi trưởng phòng sản xuất lên gặp để thay đổi kế hoạch sản xuất. sau đó, anh lợi dụng chút thời gian rồi đi sang gặp phòng phương pháp. anh trưởng phòng này nhân dịp đó đã trình bày một số trục trặc với những người nhận gia công, và các khó khăn từ việc tái lập cơ chế gọi thầu từ một tháng lay. cuộc họp ban sáng kết thúc quá sớm làm trưởng phòng phương pháp đã không kịp báo cáo các vấn đề trên.

cuộc trao đổi này kéo dài gần một giờ nhưng cho phép huy giải quyết một số vấn đề quan trọng, và nhất là giữ được mối quan hệ trực tiếp với trưởng phòng phương pháp là người đã lâu huy không gặp. anh trưởng phòng này cũng lợi dụng cơ hội để trình bày những nguyện vọng thăng tiến cá nhân trong vòng 45 phút. huy cũng cố gắng nghe nhưng không nói gì nhiều vì anh trưởng phòng này đã đạt đến chức vụ cao nhất trong qui trình thăng tiến của anh ta tại công ty. dù sao, việc huy lắng nghe những nguyện vọng cá nhân của cộng sự đã chứng tỏ anh quan tâm đến họ. sau cùng thì anh trưởng phòng phương pháp lại tỏ vẻ hài lòng về cuộc nói chuyện này, dù huy không muốn cũng như không thể hứa hẹn điều gì với anh.

huy trở về phòng làm việc. anh có một ít thời gian riêng và dùng để đọc một nghiên cứu về thị trường thuốc nhuộm ở các nước vùng asean và về chiến lược của công ty trong vòng năm năm tới. anh có một số ý kiến về kết luận của nghiên cứu và định gửi đến cho ông giám đốc ngành, nhưng cô thư ký của anh đã ra về và huy dời việc này lại vào ngày hôm sau.

đồng hồ chỉ 18g30, toàn bộ nhân viên hành chánh đã ra về từ 17g. huy nghĩ đến việc nghiên cứu kế hoạch thực hiện cải tổ ở phân xưởng 4. nhưng trời đã tối và anh cảm thấy mệt. thế là huy quyết định về nhà đúng giờ chứ không trễ như mọi hôm. anh xếp vào cặp hai hồ sơ mà anh chưa có thời gian đọc và hướng về chỗ để xe. trên đường đi, huy gặp một quản đốc than phiền về những đoạn đang sửa chữa trên đường dẫn đến nhà máy.

trên đường về, vừa chú ý lái xe, huy vừa suy nghĩ về ngày làm việc vừa xong. “tôi đã làm được những việc có ích”, anh tự nhủ, “nhưng thật là khó suy nghĩ cẩn kẽ và nhìn toàn cảnh các vấn đề khi ở một chức vụ như thế này”.

câu hỏi

1. anh (chị) có ý kiến gì về việc sử dụng thời gian của giám đốc huy trong ngày làm việc được mô tả trên đây ?

2. anh (chị) hãy phân tích các công việc của giám đốc huy trong ngày làm việc được mô tả trên đây theo mẫu sau ?

để thuận tiện cho việc điền vào khung, chúng ta quy định như sau :

về mức độ “**quan trọng**” bạn theo cách chia làm thành hai cấp : **nhiều** và **ít**

về mức độ “**khẩn trương**” bạn theo cách chia làm thành hai cấp : **nhiều** và **ít**

về mức độ “**kiểm soát**” bạn theo cách sau :

0 : không kiểm soát được trong công việc

1 : kiểm soát một phần trong công việc

2 : kiểm soát hoàn toàn trong công việc

về mức độ “**chủ động**” bạn theo cách sau :

0 : bị động hoàn toàn trong công việc

1 : linh động một phần trong công việc

2 : chủ động hoàn toàn trong công việc

công việc	quan trọng	khẩn trương	chủ động	kiểm soát	ủy quyền	các hành động phải tiến hành	ưu tiên	khí nào

quản lý thời gian

nội dung	có	không
1. tôi có trí nhớ tốt, không cần ghi chú		
2. tôi chẳng bỏ tài liệu nào vì biết đâu có lúc cần đến sau này		
3. tôi khó chấm dứt một cuộc gọi điện thoại. nó cứ kéo dài lê thê		
4. tôi ít luyện tập thể dục. quá bận.		
5. tôi thích dành thời gian với các đồng sự. cửa phòng tôi luôn mở, đón chào họ		
6. tôi không giao việc khó cho nhân viên. dù sao tôi vẫn tự làm thì tốt nhất		
7. trong buổi họp, mọi người đều được phép phát biểu bất kể thời gian.		
8. tôi có thời gian biểu để biết mình phải làm gì, ở đâu, bao lâu.		
9. tôi hay dồn việc vào lúc cuối. hình như tôi làm tốt hơn nếu chịu sức ép.		
10. hàng tuần, tôi có để chút thời gian suy nghĩ về những điều quan trọng trong công việc.		
11. bạn khó nhìn thấy tôi vì bận làm việc của tôi ngập đầy hồ sơ đang xử lý		
12. tôi hãnh diện vì công việc tôi làm được thực hiện đến mức hoàn hảo.		
13. tôi không quyết định ngay mà dành thêm thời gian để suy nghĩ. tôi không muốn sai lầm vì hối thúc cho nhanh chóng xong công việc.		
14. tôi bận đến nỗi không còn thời gian gặp bạn bè, người thân. cái giá của thành công mà !		
15. nếu không thích tôi sẽ bỏ trôi công việc		
16. tôi thường ôm đồm quá nhiều việc nên khó làm xong một chuyện gì		
17. tôi hay lang thang trong cơ quan và nghỉ giải lao lâu		
18. tôi cố giải quyết thư từ đầy đủ cả		
19. tôi có ấn định thời hạn và tuân thủ theo		
20. tôi có thời gian cho gia đình và bạn bè.		

kết quả : các câu : 8, 9, 10, 18, 19, 20 nếu được đánh dấu “có” ⇒ **tốt**

bài tập 1 : những điều quan tâm

tt	nội dung	có	không
1	tôi có trí nhớ tốt, không cần ghi chú		
2	tôi chẳng bỏ tài liệu nào vì biết đâu có lúc cần đến sau này		
3	tôi khó chấm dứt một cuộc gọi điện thoại. nó cứ kéo dài lê thê.		
4	tôi ít luyện tập thể dục. quá bận.		
5	tôi thích dành thời gian với các đồng sự. cửa phòng tôi luôn mở, đón chào họ		
6	tôi không giao việc khó cho nhân viên. dù sao tôi vẫn tự làm thì tốt nhất		
7	trong buổi họp, mọi người đều được phép phát biểu bất kể thời gian.		
8	tôi có thời gian biểu để biết mình phải làm gì, ở đâu, bao lâu.		
9	tôi hay dồn việc vào lúc cuối. hình như tôi làm tốt hơn nếu chịu sức ép.		
10	hàng tuần, tôi có để chút thời gian suy nghĩ về những điều quan trọng trong công việc.		
11	bạn khó nhìn thấy tôi vì bạn làm việc của tôi ngập đầy hồ sơ đang xử lý		
12	tôi hãnh diện vì công việc tôi làm được thực hiện đến mức hoàn hảo.		
13	tôi không quyết định ngay mà dành thêm thời gian để suy nghĩ. tôi không muốn sai lầm vì hối thúc cho nhanh chóng xong công việc.		
14	tôi bận đến nỗi không còn thời gian gặp bạn bè, người thân. cái giá của thành công mà !		
15	nếu không thích tôi sẽ bỏ trôi công việc.		
16	tôi thường ôm đồm quá nhiều việc nên khó làm xong một chuyện gì.		
17	tôi hay lang thang trong cơ quan và nghỉ giải lao lâu.		
18	tôi cố giải quyết thư từ đầy đủ cả		
19	tôi có ấn định thời hạn và tuân thủ theo		
20	tôi có thời gian cho gia đình và bạn bè.		

cách tính điểm :

- nếu trả lời “**có**” cho câu 8, 9, 10, 18, 19, 20 và “**không**” cho tất cả những câu còn lại thì bạn đã sắp xếp thời gian của mình tương đối khá hợp lý.

- nếu trả lời “**không**” cho các câu 8, 9, 10, 18, 19, 20 hoặc trả lời “**có**” cho các câu còn lại thì bạn làm mất thời gian quý báu của mình.

bài tập 2 : mục tiêu của bạn

- liệt kê trên giấy những điều bạn muốn thực hiện trong hai, ba năm tới : cá nhân, công việc (kinh doanh và sự nghiệp), gia đình.

hãy viết ra bao nhiêu mục tiêu tùy thích.

4. hãy để danh sách một bên khoảng vài ngày nếu được. sau đó xem lại danh sách, thay đổi, sửa chữa, hoàn thiện. rồi hãy sắp xếp ưu tiên trong từng lãnh vực : cá nhân, công việc, gia đình. hãy tìm ra 5 điểm quan trọng trong từng lãnh vực. hãy viết theo thứ tự ưu tiên dựa trên mẫu sau đây :

hãy làm ngay : mục tiêu của tôi

5. hãy xét kỹ từng mục đích một và xem xét đâu là điểm thực sự quan trọng nhất. sắp xếp theo số từ 1. nếu bạn không thích mức độ chi tiết theo mẫu thì hãy làm như sau :

II. rất quan trọng

III. quan trọng

IV. không quan trọng lắm

6. đặt hạn định thử (khi nào xong ?). có mục tiêu ngắn hạn, có cái kéo dài hai năm.

bạn hãy tự quyết định.

7. liệt kê vài phương pháp bạn dùng để đạt mục tiêu. bạn có thể làm gì để thực hiện mục tiêu của mình ?

cá nhân

ưu tiên trên hết	lãnh vực ưu tiên	mục tiêu	khi nào	cách nào ?
	1			
	2			
	3			
	4			
	5			

công việc

ưu tiên trên hết	lãnh vực ưu tiên	mục tiêu	khi nào	cách nào ?
	1			
	2			
	3			
	4			
	5			

gia đình

ưu tiên trên hết	lãnh vực ưu tiên	mục tiêu	khi nào	cách nào ?
	1			

	2			
	3			
	4			
	5			

đây là một thí dụ :

ưu tiên trên hết	lãnh vực ưu tiên	mục tiêu	khi nào	cách nào ?
3	2	đạt danh hiệu người bán hàng giỏi nhất trong năm	6/1993	liên hệ với hai khách hàng mỗi tuần. giữ liên lạc với khách. tặng thêm đơn đặt hàng

bài tập 3 : ảnh hưởng đối với thời gian - các yếu tố khác

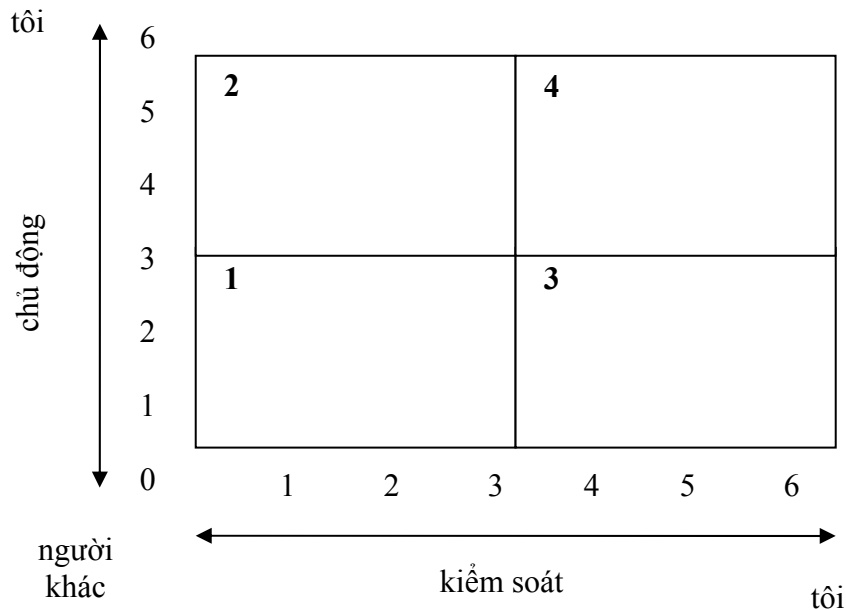
đây là một phương án làm việc có đánh giá về ảnh hưởng đối với thời gian của lãnh đạo.

thí dụ :

mô tả	ảnh hưởng đối với thời gian
cửa luôn mở tiếp nhân viên không cần lý do.	gián đoạn công việc luôn. không thể theo dự án dài hạn. không thể tập trung.
1 2 3	thói quen
1 2 3	tác phong
1 2 3	giao tiếp

bài tập 4 : kiểm soát và chủ động

hãy đánh dấu x vào điểm gặp nhau của “kiểm soát” và “chủ động”. nếu bạn đánh giá càng cao thì công việc càng quan trọng đối với bạn. khả năng kiểm soát và chủ động của bạn là động lực chính của bạn.



đây chỉ là một thí dụ nhỏ của một công việc. nếu bạn xem xét hết công việc trong ngày/tuần, bạn sẽ thấy mình rơi vào khu vực (1). có nghĩa là bạn đang bị tác động của người khác thay vì kiểm soát được thời gian của mình. thật ra cũng có những việc bạn không có quyền gì mà chỉ phải làm theo. đó là thực tế nơi làm việc. trong nhiều trường hợp khác, bạn có thể đã bị người khác tác động lên thời gian của mình do những việc họ đề xuất khỏi xưởng mà chính bạn không cần phải làm theo. thí dụ, một người quen cứ mỗi thứ hai lại ghé văn phòng bàn chuyện bóng đá cuối tuần.

anh ta bắt đầu câu chuyện và kéo bạn vào theo. nếu cứ để xảy ra, thì bạn mất kiểm soát hoàn toàn trong thời gian bàn luận cả tiếng đồng hồ.

vậy hãy cố dành thời gian cho khu vực (4). không thể bỏ qua những trách nhiệm khó chịu. nhưng bạn vẫn có thể kiểm soát tình hình ở nhiều cơ hội khác. thí dụ có thể bàn chuyện bóng đá lúc giải lao.

kiểm soát và chủ động còn có nghĩa “tích cực” và “tiêu cực”.

công việc tích cực là điều cần làm để đạt mục tiêu.

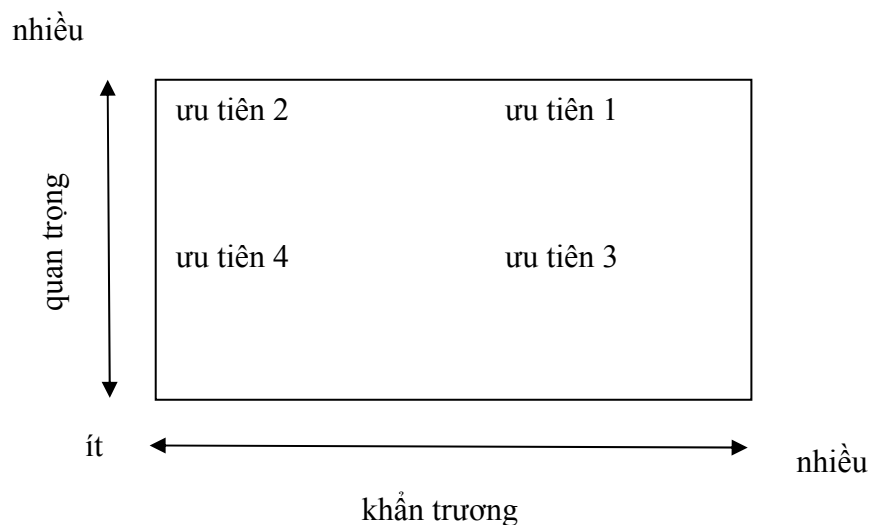
công việc tiêu cực là điều ngăn trở xuất hiện tại văn phòng mỗi ngày cần được giải quyết ngay để công việc chạy đều.

từ ngữ không phải là ý chính. nhưng cần hiểu làm thế nào phân loại trách nhiệm công việc để có thể tập trung thời gian cho điều ích lợi quan trọng hơn.

bài tập 5 : quan trọng và khẩn trương

hãy xem xét vài việc trong thời gian biểu của bạn. việc nào quan trọng? việc nào khẩn? đánh giá theo khung sau đây.

bạn sẽ hình dung ra được cần phải ưu tiên việc nào.



☐ giao phó :

hãy tự hỏi xem bạn có cần tự làm hay có thể giao việc cho người khác. nếu giao phó được, vì quyền lợi của cơ quan hay đồng nghiệp, bạn cần gì phải tự làm mất thời gian của mình.

bài tập 6 : kể cấp thời gian của tôi

dời việc lại		do dự	
lo lắng		hợp kém hiệu quả	
thiếu tự tin		không giao quyền đủ	
hội họp không tổ chức		mệt mỏi	
lỗi lầm		cầu toàn	
chuyện phiếm		mục đích không rõ ràng	
thiếu hướng dẫn		kiểm tra kém cỏi	
kế hoạch thiếu sót		viết văn kém	
nói điện thoại lâu		làm việc của người	
không lắng nghe		không dùng thì giờ thuận tiện	
không ghi ra giấy các mục tiêu		giao tiếp không rõ ràng	
dựa vào ghi chú trên giấy nhỏ		ăn trưa lâu	
không dùng mẫu có sẵn		không tiết kiệm thời gian	
rình mò nhân viên		không liên tục	
không xác định thời hạn		không biết nói “không”	

bài tập 7 :

nội dung	có	không
1. bạn có cần quá 5 phút để tìm thấy một vật trên bàn ?		

2. bạn có thường bối rối khi phải tìm một vật gì trên bàn ?		
3. bạn có đóng hồ sơ tồn tại quá lâu trên bàn ?		
4. bạn có đọc và hay lưu thư từ quá nhiều ?		
5. bạn có phải lục tung giấy tờ trên bàn để tìm tài liệu ?		
6. bạn có khó tìm một tài liệu trong tủ hồ sơ ?		
7. bạn có phải rời bàn làm việc mỗi khi lấy vật gì ?		
8. bạn có hồ sơ nào tồn đọng cả tuần ?		
9. bạn có nghĩ sẽ tốt hơn nếu có bàn rộng hơn ?		
10. bạn có để hồ sơ trên bàn mà không ghi chú thời hạn xử lý ?		

nếu bạn trả lời “có” cho hơn nửa số câu hỏi thì bạn đang bị mất thời gian vì văn phòng bừa bộn quá. cho dù chỉ có một trả lời “có” bạn cũng nên tìm cách khắc phục. nếu trả lời “không” thì chúc mừng bạn có một nơi gọn gàng ít làm tốn thời gian của bạn.

những người mất nhiều thời gian hồ sơ thất lạc ngay trên đóng tài liệu lộn xộn trên bàn làm việc.

hãy giữ sạch sẽ gọn gàng và ghi nhớ chỗ của mỗi thứ trên bàn làm việc.

bài tập 8 : **tôi có câu toàn ?**

khoanh tròn câu thích hợp với bạn

không thích hợp : 1

thích hợp chút ít : 2

hoàn toàn thích hợp : 3

nội dung	khoanh tròn câu thích hợp		
1. nếu muốn hoàn hảo, tôi phải tự làm lấy mới được	1	2	3
2. yêu cầu cao đối với bản thân. không bao giờ bỏ cuộc	1	2	3
3. tôi sửa nháp 3 lần cho một lá thư	1	2	3
4. tôi sẽ gia hạn nếu không bằng lòng kết quả. tôi luôn làm thế	1	2	3
5. phê bình người khác ở văn phòng cũng như ở nhà	1	2	3
6. càng đọc các văn bản do tôi viết, tôi càng thấy khó bằng lòng với công việc	1	2	3
7. khi làm việc tôi hay lưu ý những chi tiết nhỏ	1	2	3
8. tôi sợ phạm sai lầm . tôi không vui và người khác cũng thế	1	2	3
9. nhân viên góp ý rằng tôi khó. nhưng tôi chỉ muốn mọi điều tốt	1	2	3
10. tôi không thích nhờ ai giúp đỡ	1	2	3
11. tôi ít ủy quyền vì tôi phải mất thời gian giám sát luôn	1	2	3
12. nếu không tin chắc, tôi không bắt tay vào làm công việc	1	2	3

cộng điểm lại và ghi vào ô. nếu :

> 24 điểm, bạn quá cầu toàn. bạn bị ám ảnh phải làm mọi việc cho bằng được luôn luôn. rất ít việc nào làm như ý bạn muốn. cần phải chấp nhận như vậy nếu không thì bạn lãng phí quá nhiều thời gian.

hãy tin tưởng người chung quanh để giao việc và chú tâm vào việc quan trọng hơn hết mà thôi.

bài tập 9 : Loại trừ kẻ cấp thời gian

Kẻ cấp 1 :

1. làm gì để giải quyết vấn đề ?
2. người khác giúp đỡ tôi thế nào ?
3. lập kế hoạch giải quyết vấn đề. đặt ra hạn định

Kẻ cấp 2 :

4. làm gì để giải quyết vấn đề ?
5. người khác giúp đỡ tôi thế nào ?
6. lập kế hoạch giải quyết vấn đề. đặt ra hạn định

Kẻ cấp 3 :

7. làm gì để giải quyết vấn đề ?
8. người khác giúp đỡ tôi thế nào ?
9. lập kế hoạch giải quyết vấn đề. đặt ra hạn định

Kỹ năng giao tiếp

Có một thực tế là đa số các doanh nghiệp hiện nay đến triển lãm thương mại hay hội thảo chuyên ngành đều với mục đích chủ yếu là tìm kiếm các mối quan hệ và các đầu mối kinh doanh mới. Vì thế, các công ty đang xem xét lại và bổ sung thêm nhiều yếu tố cho chiến lược tham gia hội chợ triển lãm của họ.

Kênh tiếp thị quan trọng

Một nghiên cứu của nhóm truyền thông Questex đã khảo sát trên 767 chuyên gia tiếp thị trong các lĩnh vực như công nghệ, du lịch, thẩm mỹ, giải trí và công nghiệp về các kênh tiếp thị ưu tiên trong chiến lược tiếp thị tại công ty họ. Kết quả là có khoảng 39% những người được hỏi cho rằng triển lãm thương mại và các cuộc hội thảo luôn được xem xét trước tiên. Nguyên nhân mà họ đưa ra là: triển lãm hay hội chợ thương mại là những cơ hội lý tưởng để các công ty mở rộng quan hệ đối tác, khách hàng... thông qua những cuộc gặp gỡ và tiếp xúc cá nhân.

Từ trước đến nay, những cuộc triển lãm thương mại luôn mang lại nhiều giá trị hữu hình và cả vô hình cho các doanh nghiệp tham gia triển lãm. Một cuộc triển lãm thành công đòi hỏi các công ty phải có sự chuẩn bị chi tiết và kỹ càng trước khi diễn ra sự kiện, từ khâu lập kế hoạch và hoạt động xúc tiến triển lãm, đến việc sắp xếp các cuộc hẹn với các khách hàng tiềm năng, từ cách tận dụng thời gian tại triển lãm đến việc phân bổ đội ngũ nhân viên làm việc sao cho hợp lý và hiệu quả...

“Chiến lược tiền triển lãm” là một trong những phân đoạn then chốt của các kế hoạch tiếp thị. Nhiều công ty đã phạm sai lầm là quá tập trung vào bản thân sự kiện chỉ diễn ra trong vòng vài ba ngày mà quên mất rằng họ cần coi cuộc triển lãm như một quá trình kéo dài 6 tháng. Quá trình này phải được bắt đầu từ ba tháng trước triển lãm và sẽ kéo dài tới ba tháng hoặc có thể lâu hơn nữa, sau khi triển lãm kết thúc.

Mối liên lạc thường xuyên và mật thiết giữa các đơn vị tham gia triển lãm và ban tổ chức là rất cần thiết trong việc hoạch định kế hoạch tiếp thị cụ thể sẽ áp dụng tại triển lãm. Bạn có thể trực tiếp gặp gỡ nhà tổ chức với tư cách cá nhân, cũng có thể xây dựng một phần mềm hỗ trợ để giúp bạn giữ liên lạc. Với hệ thống này, ban tổ chức luôn biết trước về hoạt động, thậm chí ưu khuyết điểm hay mong muốn, sở thích của những người tham gia... để gửi thư mời tham dự các cuộc họp, gửi thông tin về các buổi hội thảo, chương trình triển lãm... tới các công ty. Hệ thống liên hệ này là công cụ hữu ích để các công ty tổ chức sự kiện và những người tham dự tiềm năng tìm hiểu về nhau.

Những điều cần chuẩn bị trước khi diễn ra triển lãm

Đây là việc hết sức quan trọng, nhưng nó chỉ có thể mang lại lợi ích thực sự cho doanh nghiệp, nếu các nhân viên tiếp thị biết rõ về bản chất các sự kiện sẽ diễn ra, cũng như các chiến lược cụ thể sẽ được thực thi. Tuy vậy, thực tế cho thấy một số công ty vẫn đang lãng phí nhiều tiền của và thời gian cho các sự kiện ồn ào và ít hiệu quả.

Trước khi tham gia vào một cuộc triển lãm, bạn cần xác định được bộ phận nào sẽ chịu trách nhiệm tổ chức cuộc triển lãm đó, những nhân viên này biết gì về lịch sử, vị trí, sức cạnh tranh và về đối thủ cạnh tranh của công ty... Trước khi lập kế hoạch chi tiết, bạn nên kiểm tra lại xem liệu đã có một danh sách các công ty mà bạn muốn gặp gỡ hay chưa. Nếu đã có thì bạn hãy sắp xếp một cuộc tiếp xúc hay buổi ăn tối. Bạn nên cố gắng liên lạc với họ trước khi họ xuất hiện tại triển lãm. Bạn cũng có thể trao đổi số điện thoại với họ và đề nghị họ dành cho bạn vài phút tại triển lãm. Thậm chí nếu bạn không liên lạc

được với họ tại đây thì ít ra bạn cũng đã tạo được một mối quan hệ mới.

Bên cạnh đó, việc hoạch định một chiến lược chi tiết về những việc cần làm sẽ tạo điều kiện cho công ty bạn tiến hành mọi việc thuận lợi và dễ dàng. Ví dụ, công ty của bạn mỗi năm tham gia 20 cuộc triển lãm ở nhiều thị trường khác nhau, trong đó mỗi cuộc triển lãm có thể mang lại những lợi ích khác nhau, ví dụ giới thiệu sản phẩm, quảng bá thương hiệu, tìm kiếm đối tác, mở rộng các mối quan hệ với khách hàng hiện tại và tiềm năng... Một khi đã xác định được tầm quan trọng của chiến lược, bạn có thể xác định được ai sẽ là nhân viên phục vụ tại gian hàng và những người này sẽ thu hút những người tham dự ra sao. Một yếu tố không kém phần quan trọng nữa là cách thức trưng bày phải thật rõ ràng dễ hiểu, bắt mắt khiến nhiều người muốn ngắm nhìn. Mọi người sẽ cảm thấy thú vị hơn nếu họ có thể chạm tay vào sản phẩm mà bạn trưng bày. Tránh việc bảo vệ thái quá hàng hóa khiến người xem e ngại.

Cách thu hút người xem ở các gian hàng.

Bạn sẽ lãng phí thời gian, nếu chỉ đem đến triển lãm những sản phẩm đã cũ. Nếu thật sự bạn không có sản phẩm mới - hãy nghĩ ra những sản phẩm mới, ngược lại, bạn nên rút lui khỏi triển lãm. Khách hàng sẽ không bỏ thời gian ghé thăm gian hàng của bạn, một khi ở đó không có gì mới lạ và khác biệt so với những gian hàng khác.

Trong khi hầu hết các nhân viên tiếp thị luôn phải nghe những người tham gia triển lãm than phiền về tiếng ồn và sự lộn xộn ở đây, thì có nhiều công ty lại thích thú với việc pha trộn giữa các trò vui chơi và hoạt động kinh doanh. Họ thường xuyên tổ chức các chương trình giải trí ca nhạc ngay tại triển lãm, hoặc thuê các hoạt náo viên đến bày trò tiêu khiển tại gian hàng của họ. Tuy nhiên, bên cạnh các trò vui chơi, bạn phải có một thông điệp kinh doanh thật sự. Một khi đã lôi kéo được khách hàng đến các gian hàng của bạn, thì cuộc trò chuyện sẽ trở nên nghiêm túc hơn. Những cuộc đàm thoại mang tính chất kỹ thuật có thể do các nhân viên dịch vụ kỹ thuật hay nhân viên R&D đảm nhiệm, nhưng nếu bạn đang phát triển một sản phẩm đòi hỏi nhiều năm thử nghiệm với mức đầu tư lớn, bạn nên thu xếp sao cho tại gian hàng luôn có một chuyên gia đủ năng lực có thể giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng.

Các giá trị cộng thêm từ các sự kiện ngoài triển lãm.

Các kế hoạch hoàn hảo sẽ giúp bạn có được các cuộc triển lãm thành công. Tuy nhiên đôi khi các kế hoạch hay các chiến lược tiếp thị tổng thể lại đòi hỏi nhiều hơn việc tổ chức một gian hàng trưng bày ở hội chợ triển lãm. Các sự kiện khác liên quan đến triển lãm thương mại như hội thảo chuyên đề, tài trợ các cuộc thi đấu thể thao... sẽ là phần bổ sung quan trọng đối với các chiến lược triển lãm thương mại. Đây là những cơ hội tốt cho phép khách hàng tiềm năng hiểu rõ thêm về công ty bạn, đồng thời tạo điều kiện để các đại diện bán hàng gần gũi hơn với nhân viên của họ hơn.

Các chuyên gia tiếp thị tỏ ra rất ủng hộ phương thức kết hợp các triển lãm thương mại, các sự kiện ngoài triển lãm và các cuộc hội thảo, bởi vì tất cả những hoạt động đó có thể thúc đẩy các cuộc gặp gỡ và tạo được mối quan hệ trực tiếp giữa bạn với đối tác và khách hàng tương lai. Thế giới ngày nay với sự phổ biến của Internet và điện thoại đã vô tình biến hội chợ triển lãm và các sự kiện liên quan trở thành cách thức hiệu quả và hiếm hoi để con người liên hệ trực tiếp với nhau. Đáng tiếc là vẫn còn quá nhiều người chưa nhận thức được tầm quan trọng của điều này.

Tự khám phá bản thân qua 7 câu hỏi

Một kiểu trắc nghiệm thú vị khiến bạn thấy bất ngờ về chính bản thân mình, chỉ có một yêu cầu nhỏ:

bạn phải trả lời hết sức thành thật, ngay sau khi đọc câu hỏi chứ đừng suy nghĩ lựa chọn lâu quá.

1. Trong một cửa hàng bánh kẹo, bạn nhìn thấy có rất nhiều loại kẹo khác nhau và loại nào cũng hết sức ngon lành. Bạn sẽ chọn kẹo nào đầu tiên?

- a. Một loại bất kỳ ở gần bạn nhất
- b. Kẹo dẻo đủ màu
- c. Kẹo chocolate

2. Khi bạn về nhà và mở túi kẹo của mình, bạn phát hiện ra người bán hàng đã bỏ thừa một ít kẹo nữa. Nó có chừng bao nhiêu viên ?

- a. 1-2 viên
- b. 10-20 viên

3. Hôm nay là một ngày đẹp trời, gió thổi mát rượi. Bạn sẽ ước là mình đang ở đâu trong ngày hôm nay?

- a. Một vùng tuyết trắng mênh mông
- b. Một bờ biển xanh biếc, vắng người
- c. Giữa một thung lũng đầy cây lá
- d. Một cánh đồng lúa chín vàng

4. Bạn mới mua một chú chim về nuôi cho vui. Nhưng đến khi mang chú chim về nhà, bạn mới phát hiện ra nó có khả năng thay đổi màu lông. Hôm đầu tiên, nó màu xanh lam, hôm sau chuyển sang màu vàng, hôm sau nữa thành màu đỏ và đến ngày thứ tư thì là màu đen. Theo bạn thì đến ngày thứ năm, chú chim có màu gì?

- a. Vẫn là màu đen như hôm trước thôi
- b. Lại quay về màu xanh lam
- c. Chuyển sang một màu mới khác.
- d. Màu vàng.

5. Bạn rất thích đọc tạp chí, và bạn hay xem mục nào đầu tiên trong một tờ báo mới?

- a. Tất nhiên là chuyên mục bạn thích nhất.
- b. Đọc lần lượt từ đầu đến cuối
- c. Xem qua tất cả rồi mới đọc những bài đáng chú ý.

d. Cứ mở ra được trang nào là đọc trang đó.

6. Bạn vừa mua được 100 hạt giống hoa hồng để trồng trong vườn nhà. Theo dự đoán của bạn thì sẽ có bao nhiêu hạt phát triển thành cây?

a. 99-100

b. 81-98

c. 61-80

d. 41-60

e. 21-40

7. Bạn còn nhớ chi tiết nào nhất trong truyện cổ tích Cô bé Lọ lem?

a. Cô bé Lọ lem bị mù vì ghen độc ác hành hạ.

b. Bà tiên giúp Lọ lem quần áo, xe đẹp để đi dự tiệc

c. Lọ lem đánh rơi chiếc giày khi đồng hồ điểm 12 tiếng.

d. Hoàng tử mở hội kén vợ để tìm người đi vừa chiếc giày, và Lọ lem đã được chàng đón về cung.

Kết quả:

1. Những viên kẹo sẽ thể hiện tính cách của bạn.

a. Nếu bạn chọn bất kỳ loại kẹo nào thì bạn thuộc mẫu người thiên về vật chất, rất mong được người khác tặng quà.

b. Bạn chọn kẹo dẻo - loại kẹo trẻ em ưa thích, chứng tỏ bạn thích được người khác quan tâm chăm sóc.

c. Bạn chọn chocolate chứng tỏ bạn khá coi trọng hình thức, vì chocolate thường có hình thức bắt mắt nhất trong cửa hàng kẹo.

2. Số viên kẹo có thêm trong túi cho biết mức độ bạn phụ thuộc vào gia đình

a. Nếu những người trưởng thành, sống độc lập thường chọn câu trả lời này.

b. 10 đến 20 viên kẹo cho thêm chứng tỏ bạn khá lệ thuộc vào gia đình mình và luôn trông chờ sự giúp đỡ của người thân.

3. Khung cảnh mà bạn hình dung sẽ cho thấy điểm mạnh của bạn trong công việc.

a. Nếu vùng tuyết trắng cho thấy bạn có biệt tài nhận thức tình hình rất nhanh và do đó có thể giải quyết nhanh chóng các vấn đề phức tạp.

- b. Mặt biển trong xanh cho liên tưởng rằng bạn rất khéo léo trong giao tiếp. Do đó bạn rất thích hợp với những công việc yêu cầu tài ứng đối và phải tiếp xúc với nhiều người.
- c. Nếu bạn chọn vùng núi đồi, bạn có khả năng lãnh đạo người khác đấy. Ngay cả khi bạn không hơn người khác về chức vụ thì họ vẫn sẵn sàng lắng nghe những lời khuyên của bạn.
- d. Cánh đồng lúa chín vàng chứng tỏ óc sáng tạo của bạn rất phong phú, bạn cũng thường đưa ra nhiều ý tưởng độc đáo nên những công việc đòi hỏi sáng tạo rất phù hợp với bạn.
4. Màu lông của chú chim sẽ thể hiện thái độ của bạn về hạnh phúc.
- a. Nếu bạn chọn màu đen cho thấy bạn là người bi quan. Bạn luôn nghĩ rằng một khi tình hình trở nên xấu thì chẳng có cách nào cứu vãn lại được. Thật sai lầm!
- b. Hẳn bạn rất lạc quan nếu chọn màu xanh. Bạn tin rằng cuộc sống luôn công bằng, không ai quá đau khổ hay quá hạnh phúc, và bạn luôn bình tĩnh đón nhận những điều sẽ đến với mình.
- c. Màu khác cho thấy bạn là người bình tĩnh. Người khác hiếm khi thấy bạn tỏ ra quá cáu bẳn hay vui sướng điên cuồng, đơn giản vì bạn luôn biết kiềm chế cảm xúc của mình.
- d. Nếu bạn chọn màu vàng, có lẽ đa cảm là tính cách của bạn. Bạn rất dễ bị ảnh hưởng bởi môi trường xung quanh và rõ ràng bạn cũng gặp không ít rắc rối vì chính sự đa cảm của mình.
5. Cách xem báo có thể bật mí cách sử dụng tiền của bạn.
- a. Nếu bạn lật ngay chuyên mục mình thích nhất có nghĩa rằng bạn thường vung tay quá trán. Bạn sẵn sàng tiêu hết số tiền mình đang có để mua một món đồ bạn thích mà không cần đắn đo suy nghĩ.
- b. Nếu bạn đọc theo thứ tự từ trước đến sau thì bạn luôn cẩn trọng với tiền bạc. Bạn hiếm khi phung tiền của mình vào những việc không đáng làm.
- c. Bạn xem lướt qua rồi mới lựa chọn trang bạn thích chứng tỏ bạn là người cực kỳ tiết kiệm. Bạn chỉ thích giữ chặt tiền trong ví và hạn chế đến mức tối đa việc phải rút ví.
- d. Nếu bạn đọc một trang bất kỳ thì chắc hẳn bạn tiêu tiền khá ngẫu hứng, tùy vào tâm trạng. Lúc quá buồn hay quá vui, bạn sẵn sàng tiêu không suy nghĩ. Nhưng khi đã bình tĩnh lại thì bạn lại chi tiêu rất hợp lý.
6. Câu trắc nghiệm về gieo hạt này thể hiện sự tự tin của bạn đấy.
- a. Nếu 99-100 hạt cho thấy bạn rất tự tin vào bản thân mình. Đây là điều quan trọng để có thể tự khẳng định mình nhưng đôi khi cũng khiến bạn không nhận ra nhược điểm của mình.
- b. 81-98 hạt: Bạn biết khả năng của mình ở mức độ nào, và do đó bạn không bao giờ rơi vào trường hợp quá ngạo mạn hay quá tự ti.
- c. 61-80 hạt: Bạn là người cẩn thận. Bạn khá tự tin vào bản thân nhưng vẫn luôn phòng bị cho những trường hợp xấu có thể xảy ra.

d. 41-60 hạt: Bạn không tự tin lắm vào khả năng của chính mình, và chính sự thiếu tự tin này đã cản trở bước đường thành công của bạn khá nhiều.

e. 21-40 hạt: Bạn rất tự ti, luôn cho rằng mình không thể làm việc giỏi như người khác. Hãy mạnh dạn lên, bạn sẽ làm được chuyện lớn.

7. Câu chuyện cô bé Lọ lem có thể bật mí suy nghĩ của bạn về cuộc sống đầy.

a. Có thể nói bạn là người rất dễ xúc động trước những mảnh đời bất hạnh. Biết động lòng trước khó khăn của người khác là tốt, nhưng bạn hãy cẩn thận kéo lòng tốt bị lợi dụng.

b. Bạn luôn ước ao mình cũng có được một bà tiên giúp đỡ như Lọ lem. Nhưng rõ ràng bạn phải trông chờ vào khả năng của chính mình thôi, vì bà tiên là không có thật.

c. Bạn nhớ chi tiết Lọ lem đánh rơi giày vì bản thân bạn cũng thường rơi vào tình trạng luống cuống ấy. Bạn luôn dựa vào người khác để vươn lên, do đó bạn không tự tin vào những gì mình đang có.

d. Người chọn câu trả lời này là người đang hài lòng với cuộc sống hiện tại của mình. Nói chính xác hơn thì bạn khá an phận, hiếm khi có ý chí vươn lên mà chấp nhận những gì cuộc sống đã mang tới.

Bat dau tu hom nay

Nhanh chân lên, thời gian không chờ đợi một ai ^ _ ^

"Việc hôm nay chớ để ngày mai" là phương châm luôn đúng để bạn vận dụng vào cuộc sống năng động và hối hả hiện nay. Với tất cả mọi việc, hãy bắt tay vào làm từ hôm nay.

1. Bắt đầu từ hôm nay để tránh tình trạng “nước đến chân mới nhảy”

Đầu tuần sau, bạn sẽ có một bài thuyết trình quan trọng trước sếp. Thay vì bắt tay vào thu thập tài liệu ngay, bạn lại thờ ơ: “Còn sớm chán. Mình có những sáu ngày để chuẩn bị”.

Nào ngờ, đến khi bạn cần hoàn tất bài thuyết trình thì con ốm. Bạn chẳng còn thời gian và hơi sức để làm việc. Kết quả tồi tệ thế nào, chắc bạn cũng hình dung được.

2. Bắt đầu từ hôm nay để đừng lãng phí thời gian

Chắc hẳn bạn đã nằm lòng câu “Thời gian là vàng bạc”. Tận dụng hết quỹ thời gian trong ngày là một trong những điều khôn ngoan nhất mà bạn có thể làm.

Hãy cố gắng hoàn tất công việc hôm nay, đừng để dây dưa sang ngày khác. Nếu công việc trong ngày đã được hoàn tất sớm hơn dự định, bạn hãy bắt tay vào chuẩn bị cho việc của ngày hôm sau.

Điều quan trọng là trước khi chuẩn bị làm việc gì, bạn hãy xác định rõ mục tiêu của mình. Điều này giúp bạn hạn chế việc lãng phí thời gian vì không biết bắt đầu công việc từ đâu.

3. Bắt đầu từ hôm nay để cơ hội đừng vuột mất

Cơ hội thường đến với ta vào lúc bất ngờ nhất, không ai có thể đoán trước được. Chính vì vậy, sẵn sàng đón nhận cơ hội sẽ là một lợi thế lớn của bạn.

Chẳng hạn như bạn đang mong chờ bán được một hợp đồng xe ô tô để kiếm tiền hoa hồng. Thế nhưng tối hôm trước, mãi say sưa chè chén với bạn bè, bạn “lờ” đi khâu chuẩn bị tờ rơi.

Hôm sau, khi có một vị khách “sộp” ghé qua showroom, bạn đành ngậm ngùi nhường lại cơ hội “ngon lành” ấy cho các đồng nghiệp. Cảm giác ân hận sẽ đeo bám bạn dai dẳng. Chỉ vì sự chần chừ, chủ quan, bạn đã để vuột mất cơ hội tăng thu nhập.

Đối với những cơ hội quan trọng hơn trong cuộc đời như du học, thăng chức, kết hôn... chắc chắn bạn sẽ càng “đau” khi đánh mất.

Thử soát lại mình, nếu bạn là một quý cô “từ từ đã...” thì ngay hôm nay, hãy bỏ thói quen tai hại ấy đi.

Người biết tranh thủ từng phút, từng giây luôn được đánh giá cao. Họ cũng dễ tiến gần hơn đến đích thành công. Biết sử dụng hợp lý quỹ thời gian không chỉ giúp bạn thành công trong sự nghiệp mà còn cả trong cuộc sống.

8 bí quyết lay lại sự tự tin

Tự tin không phải là đặc tính bẩm sinh của con người. Những lời khuyên sau đây sẽ giúp bạn thành

công hơn trong việc đối mặt với người khác và hoàn thành tốt những công việc mà bạn đảm nhận.

1. Không nên lảng tránh cái nhìn của người khác

Rất nhiều lần, khi người nào đó hướng ánh mắt về phía bạn, bạn sẽ lập tức nhìn xuống hoặc quay đầu đi nơi khác. Hãy thôi đừng lảng tránh cái nhìn của người khác nữa! Người ta giao tiếp với nhau đầu chỉ bằng lời nói, cảm xúc của cả bạn và người đối thoại đều rất quan trọng. Tất nhiên đừng làm điều gì quá quắt và cũng đừng tìm mọi cách nhìn chòng chọc vào mặt người nói chuyện với mình.

2. Biến nỗi sợ thành hành động

Bạn thường tỏ ra hoảng loạn khi rơi vào tình huống mới. Đừng tiêu phí toàn bộ năng lượng và suy nghĩ của mình vào việc che giấu nỗi sợ hãi. Trái lại, hãy biến nó thành hành động: hãy trò chuyện, chủ động giao tiếp với những người khác...

3. Thiết lập quan hệ

Rất có thể, đối với bạn việc bắt chuyện với một người không quen biết hoặc thậm chí cả với người hàng xóm của mình cũng là điều hết sức khó khăn. Hãy tự nhủ rằng tất cả mọi người đều bồn chồn lo lắng khi phải tiếp cận những người lạ. Hãy buộc mình phải chủ động thiết lập mối quan hệ, thay vì liên tục lảng tránh nó. Điều này sẽ khiến bạn cảm thấy yên tâm hơn và dễ dàng tìm được phương thức tốt nhất để nuôi dưỡng mối quan hệ này.

4. Lao mình xuống nước

Đừng ngại khám phá những môi trường mới và gặt hái những trải nghiệm mới. Dần dần, bạn sẽ có được khả năng nhanh chóng thích nghi với hoàn cảnh mới.

5. Tôi là người tuyệt vời nhất

Hãy nhắc đi nhắc lại “Tôi có thể làm được điều này!” hoặc “Tôi là người tuyệt vời nhất!”. Những suy nghĩ tích cực như vậy thường mang lại kết quả tốt với rất ít rủi ro.

6. Mạnh dạn khẳng định mình

Tất nhiên, nói thật to chưa hẳn là một biểu hiện của cảm giác tự tin, nhưng điều này sẽ giúp khẳng định lại niềm tin của bạn. Thế chẳng tốt hơn là bạn cứ lí nhí trong mồm và lấy tay che miệng sao? Nhớ nhìn thẳng vào mắt người đối thoại với bạn.

7. Đừng chọn những mục tiêu không thực tế

Sự thiếu tự tin bắt nguồn từ cảm giác thường xuyên thất bại? Vậy thì đừng chọn cho mình hoặc chấp nhận những mục tiêu không khả thi! Một trong những bí quyết then chốt của lòng tự tin chính là chủ nghĩa thực tế: Bạn cần biết rõ các khả năng cũng như những hạn chế của chính mình. Hãy chia nhỏ mục tiêu thành những giai đoạn chuyển tiếp nhỏ. Thành công trong những bước này sẽ giúp bạn hoàn thành mục tiêu cuối cùng, với điều kiện là nó nằm trong khuôn khổ của sự hợp lý.

8. Hoàn thiện mình

Bao giờ cũng vậy, để hạn chế thất bại, bạn phải biết rõ các lỗi lầm của mình. Hãy phân tích chính xác nguyên nhân gây ra những sai lầm trong quá khứ, cả trong sự nghiệp cũng trong đời sống riêng tư. Và để tránh lặp lại những chuyện không hay, bạn chỉ có một cách là hoàn thiện mình!

Alexander đại đế và nghệ thuật lãnh đạo

Một lần kia Alexander đại đế, vị vua Hy Lạp dẫn đoàn quân của mình băng qua một hoang mạc cháy bỏng và khô cằn. Sau hai tuần hành quân mệt mỏi, ông ta và binh lính của ông sắp chết vì khát, tuy thế

Alexander vẫn tiếp tục tiến lên.

Vào một buổi trưa chói chang nọ, hai người lính thám sát mang về một chút nước mà họ đã tìm thấy. Nó chỉ vừa đủ đầy một cốc nhỏ. Và binh lính của ông đã bị sốc khi Alexander đổ cốc nước xuống cát bỏng.

Vị vua nói: “Vô ích khi một người có nước uống trong khi nhiều người khác phải chịu khát”.

Trong cách đối đãi với những người mà bạn xem là đồng minh hoặc cùng chung chí hướng, sẽ không có kết quả nếu chỉ đơn thuần là sự phối hợp giữa hai bên, nhưng bạn cần có những sự biểu lộ chân thật và có sức lay động lòng người.

Khi ta đặt sự tin tưởng của mình vào khả năng của người khác, hiếm khi họ làm ta thất vọng. Đó là một trong những thông điệp mà Max DePree đã chuyển tải trong cuốn sách nói về những điều mà ông cảm nhận được, “Nghệ thuật lãnh đạo”. Ông khuyên rằng hãy “từ bỏ lợi ích bản thân cho sức mạnh của tập thể, và thừa nhận rằng chúng ta không thể biết hết hoặc làm hết mọi thứ”.

Bắt đầu từ ngày hôm nay, bạn hãy chắc rằng mình sẽ đối xử với những người cộng sự như là những người bạn cùng chí hướng chứ không phải là hạ cấp của bạn.

Bạn có du ban lính làm sếp không

Mọi người đều mơ được làm sếp nhưng không phải ai cũng hội đủ tố chất để đóng vai một nhà lãnh đạo. Những câu trắc nghiệm dưới đây sẽ giúp bạn kiểm chứng điều đó. Hãy đánh dấu vào câu bạn cho là đúng.

1. Đủ bản lĩnh để không tuyển dụng một người bạn thân, bất kể người ấy cần việc đến mức nào.
2. Vẫn giữ nét nữ tính ngay cả khi phải cạnh tranh với cánh đàn ông.
3. Luôn sẵn sàng cho các cuộc họp dù mới "quây hết ga" vào tối qua.
4. Vẫn thể hiện mình là người ôn hòa, mực thước dù đang stress nặng.
5. Vẫn đứng thẳng trước vô số lời đồn thổi của những kẻ buôn chuyện.
6. Đủ cứng rắn để quyết định sa thải một nhân viên mà không bị những giọt nước mắt của người ấy làm lung lay.
7. Có ý chí và quyết đoán để hoàn tất công việc, ngay cả khi vừa bị cấp trên mắng như tát nước vào mặt.
8. Đủ năng lượng và sức chịu đựng để làm thêm giờ, thêm ngày, kể cả việc bỏ lỡ đám cưới bạn thân.
9. Thân thiện với mọi người, kể cả với nhân viên dọn dẹp.
10. Luôn cởi mở đón nhận những ý tưởng mới hoặc sự góp ý từ cấp dưới.

11. Bạn có khả năng nhìn nhận vấn đề dưới một góc độ khác.
12. Thông cảm với nhân viên ngay cả khi người ấy làm bạn mệt mỏi.
13. Tham gia vào tất cả các cuộc vui với đồng nghiệp nhưng vẫn đủ tỉnh táo để biết đâu là giới hạn.
14. Thích ứng với công việc mới một cách dễ dàng nếu công việc hiện tại làm bạn chán ngấy.
15. Sẵn sàng thay đổi quan điểm của mình về một vấn đề nếu người khác có giải pháp tốt hơn.
16. Đủ tham vọng để làm việc, thậm chí như con ong và từ bỏ ý tưởng hưởng thụ vào thời điểm căng thẳng.
17. Có suy nghĩ tích cực khi sự việc đang đến hồi gay cấn nhất.
18. Luôn là chính mình dẫu biết việc giả vờ làm một người khác còn dễ hơn.
19. Có thể khơi cảm hứng động viên người khác làm việc ngay cả khi bạn đang căng thẳng.
20. Quyết đoán khi bắt tay vào làm bất cứ việc gì và phản ứng nhanh hơn sự tiến triển của nó.
21. Không lạc hướng dù bị hàng núi việc bao quanh.
22. Biết đâu là cơ hội để không tốn công sức vào những việc "trời ơi".
23. Đủ can đảm để đương đầu với thử thách, rủi ro và tin tưởng vào quyết định của mình.

Giải đáp: Chấm 1 điểm cho mỗi câu bạn chọn

Ít hơn 7 điểm: Hiện tại, bạn làm "lính" nhưng đừng nản lòng. Bạn có thể tiến xa hơn nếu tìm đúng công việc sở trường của mình. Hãy làm việc chăm chỉ, bạn sẽ đạt được vị trí xứng đáng.

7-15 điểm: Bạn có tiềm năng lãnh đạo và tinh thần tập thể nhưng thiếu một chút tự tin và tham vọng. Nếu được huấn luyện và nỗ lực nữa, một ngày nào đó, bạn sẽ trở thành nhà lãnh đạo tài ba. Hiện tại, hãy tự động viên mình vì đã có những phẩm chất tuyệt vời.

16-23 điểm: Nếu hiện tại bạn chưa phải là một nhân vật tầm cỡ thì hãy tin rằng ngày ấy sắp đến rồi đấy. Bạn là một nhà lãnh đạo tốt và mọi người hạnh phúc khi làm việc dưới quyền của bạn. Tuyệt quá phải không nào?

Nói "dong y" và "khong" như thế nào?

“Đồng ý” và “không” là những từ không xa lạ gì với chúng ta. Nhưng đôi lúc, để nhận lời hay từ chối một điều gì đó cũng chẳng dễ dàng gì...

Biết khi nào nói “đồng ý”

Bạn đã nhận lời hay đang bắt tay thực hiện một kế hoạch riêng với bạn bè trong vài ngày tới, bỗng lại nhận lời mời tham gia công việc trong công ty? Bạn sẽ quyết định sao đây khi khoảng thời gian để

thực hiện hai công việc này trùng lấp nhau?

Cách tốt nhất để quyết định là suy nghĩ về tương lai của bạn. Bạn phải có một kế hoạch dài hạn cho nghề nghiệp; tại sao không thực hiện kế hoạch đó khi bạn có thời gian rảnh?

Bạn có thể dành thời gian của bạn cho những công việc xã hội, đến những tổ chức chuyên môn, đến gia đình và bạn bè hay công ty của bạn là khi nào? Bạn cần nghĩ về những điều bạn có thể làm tốt nhất và lên kế hoạch để hướng hoạt động của bạn đến những điều đó.

Nếu bạn có sở thích tham gia những hoạt động của một tổ chức phi lợi nhuận nào đó, hãy nghĩ về những gì liên quan đến bạn nhất. Lên danh sách những lý do và sự đầu tư bạn thực sự quan tâm. Nhận ra nơi đâu cuộc sống cá nhân và công việc cần được thăng tiến, nơi đâu bạn có thể sử dụng những mối quan hệ hay những mục tiêu dài hạn và học cách nói “đồng ý”.

Nói “không” như thế nào?

Bởi vì bạn phải nghĩ về những mục tiêu cho sự tham gia của mình, đây là thời gian để học cách biết nói không. Sau đây là một số phương pháp:

1. Đặt một số quy tắc cơ bản và nắm bắt chúng. Đưa ra những tiêu điểm cho chính mình về những gì bạn làm và không muốn làm. Ví dụ, bạn phải quyết định bạn muốn làm việc với những tổ chức có liên quan đến môi trường. Điều này sẽ giúp bạn dễ dàng hơn để từ chối lời mời của ai đó trong một công việc khác...

Bạn có thể cho người đó biết bạn đang tập trung thời gian và sức lực trong một lĩnh vực khác. Nhưng hãy chắc chắn rằng bạn sẽ theo đuổi những quy tắc của bạn. Điều này sẽ giúp bạn được tín nhiệm.

2. Hãy tự tin vào những quyết định của bạn. Khi bạn phải nói “không”, hãy làm điều đó một cách lịch sự với sự tự tin. Hãy biểu lộ một cách đơn giản những quyết định của bạn với sự chuyên nghiệp và thanh nhã. Hãy hướng thẳng đến vấn đề sẽ giúp bạn có được sự tôn trọng của mọi người, đừng băn khoăn về quyết định của bạn.

Giao Tiếp Qua Điện Thoại: Chuyện Nhỏ Nhưng... Hay Quên!

Theo khảo sát của thì đến gần 90% người sử dụng điện thoại quên “màn” chào, hỏi, xin lỗi, cảm ơn... mà thường là “ai đây”, “có việc gì”, “gặp ai”...

Theo tạp chí New York Times, có trên 80% các công ty, doanh nghiệp thương mại ở Mỹ đều khuyến khích nhân viên tham gia các khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp điện thoại.

Đã đến lúc mọi người phải có ý thức rèn luyện kỹ năng giao tiếp điện thoại; các doanh nghiệp phải xây dựng văn hóa giao tiếp điện thoại - trong đó trang bị các kỹ năng đàm phán, thuyết phục, xử lý tình huống trong giao tiếp điện thoại với khách hàng để những khách hàng khó tính nhất cũng phải hài lòng, góp phần tăng hiệu quả kinh doanh và nâng cao hình ảnh của doanh nghiệp.

Các chuyên gia đề nghị khi giao tiếp qua điện thoại, bạn nên bắt đầu với câu: “Công ty... (hoặc tên

người) xin nghe. Xin lỗi, ông (bà) muốn gặp ai ạ?" và câu kết thúc: "Xin cảm ơn. Chúc ông (bà) khỏe. Hẹn gặp lại". Chuyện đơn giản này nhưng không phải ai cũng làm được!

Sẽ là sai lầm khi bạn coi thường thái độ lúc giao tiếp qua điện thoại

Chà chà....Nếu như không đọc chủ đề này thì mình cũng quên bồng đi mất....Đúng là hầu hết mọi người hiện nay đều nói chuyện điện thoại "rất vô duyên", không chào hỏi gì cả!!...Mà hình như đây trở thành nếp văn hoá quen thuộc ở Việt Nam nói chung và mọi người nói riêng rồi...Sửa lại rất khó khăn...

Nhiều khi tiếp điện thoại hoặc khi chào để kết thúc, nhiều người vẫn muốn chào hỏi lắm chứ, muốn hỏi thăm này nọ.....Nhưng cuối cùng nhìn lại xung quanh mình chẳng ai làm như vậy hết.....Và từ đó họ có cảm giác rằng là: "HÌNH NHƯ MÌNH LÀM NHƯ VẬY LÀ HỜI KỲ".....Nên họ quyết định là lần sau không làm nữa.....Nhưng họ không biết rằng chính cái "KỲ KỲ" của họ lại tạo nên sự khác biệt với đại bộ phận đa số người còn lại và từ đó tạo được sự gần gũi và cảm mến từ đầu dây bên kia....

Nói chung đây là nghệ thuật giao tiếp, ai biết tranh thủ cảm tình của người khác thì người đó thắng thôi.....Nhất là làm việc trong mảng dịch vụ tổng đài hay dùng nhiều đến điện thoại, nếu như ngay từ câu chào hỏi đầu tiên của nhân viên trực điện thoại làm cho khách hàng cảm thấy gần gũi, thân thiện thì bảo đảm sau này người ta sẽ tìm đến mình nữa thôi (không biết các bạn ra sau, chứ đây là kinh nghiệm bản thân mình).

Đơn cử như trường hợp mình mua TIVI của hãng SAMSUNG hồi tết này....Bộ phận bán hàng, khuyến mãi làm việc rất tốt. Nhưng khi Tivi mình bị trục trặc, mình gọi ĐT đến trung tâm bảo hành thì được đối đáp lại bằng giọng nói rất hằn học...Cứ như là không cò họ mình không được sửa TIVI vậy.....Từ đó về sau mỗi khi nhắc đến hiệu SAMSUNG là mình cảm thấy nó làm sao ấy !!!???...Mặc dù các bộ phận khác làm tốt nhưng phải chăng đây là điển hình CỦA HÌNH ẢNH "CON SÂU LÀM SÂU NỒI CÀNH". Mình biết đây chỉ là rường hợp cá biệt, nhưng ở đây có gì đó rất là khắc nghiệt, chỉ cần trong lòng khách hàng ko hài lòng 1 tí là hình ảnh công ty đó sụp đổ trong họ liền.....(vấn đề này các bạn nghĩ sao?). Đây chỉ là 1 ví dụ nhỏ thôi, mình tin là trong số các bạn cũng gặp không ít trường hợp như vậy, lúc đó hình ảnh công ty sẽ tốt hơn hay là xấu hơn trong suy nghĩ của bạn????,

Do đó theo như ý kiến của bạn thì việc tập huấn cho nhân viên học cách giao tiếp qua ĐT rất là hay.....Theo mình đó sẽ là xu thế trong tương lai mà bất cứ doanh nghiệp nào cũng phải làm....Thậm chí mình nghĩ nó rất cần thiết mà tạo sao trong các trường ĐH ở Việt Nam không dạy???.....

Các bạn hãy đưa ý kiến của mình lên cho mọi người cùng biết nhé. Thảo luận cùng nhau cũng học được nhiều cái hay lắm chứ.....Mình sẽ trao đổi tiếp về vấn đề còn gây nhiều bức xúc này

Cảm ơn các bạn đọc bài của mình, xin cảm ơn.....

Biện pháp nâng cao khả năng giao tiếp

Nghiên cứu của các chuyên gia quốc tế cho thấy, nhà quản lý thường mất 50-80% quỹ thời gian của mình cho các cuộc giao tiếp theo cách này hay cách khác. Điều đó không có gì đáng ngạc nhiên, bởi giao tiếp có ý nghĩa cực kỳ quan trọng đối với mọi hoạt động của doanh nghiệp.

Thiếu giao tiếp hay giao tiếp không hiệu quả dẫn đến tình trạng quản lý kinh doanh yếu kém, không hiểu khách hàng, không nắm bắt được những nhu cầu, thị hiếu và xu hướng của thị trường, kém sự

phối hợp trong hoạt động... dẫn đến kết quả cuối cùng là hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp thấp.

Để giao tiếp trong môi trường doanh nghiệp đạt hiệu quả, đòi hỏi phải hội đủ 3 yếu tố. Trước hết, tất cả mọi người tham gia đều phải có những kỹ năng phù hợp và biết cách giao tiếp tốt. Để đạt được điều này, phải đảm bảo rằng, bạn và nhân viên trong doanh nghiệp có được những kỹ năng và kiến thức cần thiết để giao tiếp có hiệu quả.

Bên cạnh đó, để giao tiếp trong doanh nghiệp đạt hiệu quả, đòi hỏi phải có môi trường hỗ trợ. Môi trường đó là lòng tin, sự cởi mở, việc chia sẻ trách nhiệm... Nếu thiếu môi trường này thì mọi kỹ năng đều trở nên vô nghĩa. Trong môi trường đó, bạn cần đóng vai trò nòng cốt để làm sao tạo ra bầu không khí thoải mái và cởi mở.

Để giao tiếp có hiệu quả còn đòi hỏi phải luôn tập trung chú ý. Nếu bạn quan tâm và luôn nỗ lực cải thiện giao tiếp thì nhân viên sẽ cảm nhận được tầm quan trọng của vấn đề được đề cập tới. Ngược lại, nếu bạn xem nhẹ vấn đề, xem nhẹ giao tiếp thì nhân viên cũng sẽ có phản ứng tương tự.

Dưới đây là 5 lời khuyên cụ thể giúp nâng cao khả năng giao tiếp:

1. Luôn cố tìm kiếm những thông tin phản hồi từ mỗi cuộc giao tiếp. Hãy hỏi nhân viên những câu hỏi đại loại như: Khi nói chuyện, các bạn có hiểu rõ điều tôi nói không? Các bạn đánh giá thế nào về cuộc giao tiếp này? Các bạn có ý tưởng gì để cải thiện khả năng giao tiếp của chúng ta?
2. Tự đánh giá sự am hiểu và kỹ năng giao tiếp của mình
3. Khi làm việc với nhân viên trong doanh nghiệp, hãy xác định cách thức giao tiếp phù hợp và hiệu quả. Để làm việc này, bạn cần tìm sự đồng thuận về những vấn đề như: Những bất đồng cần được giải quyết như thế nào? Giao tiếp giữa các nhân viên nên như thế nào? Giao tiếp giữa nhà quản lý với nhân viên và giữa nhân viên với nhà quản lý nên ra sao? Đây là giới hạn về thông tin trong giao tiếp?
4. Đánh giá tác động của cơ cấu doanh nghiệp đối với giao tiếp. Giao tiếp gián tiếp (được truyền đạt thông qua người khác) thường dễ gây ra hiểu sai vấn đề, nên cố gắng giao tiếp trực tiếp càng nhiều càng tốt.
5. Học và áp dụng những kỹ năng nghe. Việc này sẽ có tác động tích cực đến môi trường giao tiếp.

Tạo ấn tượng tốt khi trò chuyện

Khi mỉm cười trong lúc trò chuyện, bạn sẽ tạo được nơi người đối diện cảm giác thân ái, cởi mở và sẵn lòng giao tiếp. Tuy nhiên, dù là đứng hay ngồi, sẽ là khôn ngoan hơn nếu như bạn xoay người trực diện với người cùng trò chuyện. Quay lưng hoặc nhìn nghiêng chỗ khác là dấu hiệu cho thấy bạn sẵn sàng ra đi ngay khi có cơ hội, và người khác sẽ ko có ấn tượng tốt về bạn. Hơi nghiêng người về phía trước là một “kỹ thuật mềm mại” và hữu dụng. Nó đưa ra thông điệp sau đây: “Tôi rất quan tâm những điều bạn đang nói với tôi”. Kỹ thuật này có thể tăng phần hữu ích, nếu như bạn muốn người đối diện nhắc lại những điều họ vừa nói xong.

Thế nhưng, sau khi đã áp dụng hết tất cả những “kỹ thuật mềm mại” lẫn nụ cười thân ái rồi, mà tại sao người đối diện vẫn tỏ ra “đóng băng” trước bạn? Trước tiên, hãy kiểm tra lại bạn có đứng quá gần họ không? Ai cũng cần một không gian cá nhân. Hãy lui về sau, chừa một khoảng cách độ ba bước chân

với họ, và duy trì giao tiếp qua ánh mắt trong lúc trò chuyện.

Nếu chẳng còn gì để nói, hãy thử áp dụng một trong những chiến thuật dễ nhất là “vuốt đuôi” - tức là nhắc lại một vài từ cuối câu nói của người khác, để cho thấy là bạn đang quan tâm sát sao đến đâu. Chẳng hạn như khi có người nói với bạn: “Khó khăn lắm tôi mới đến được đây. Xe của tôi bị hỏng nặng!”, thì bạn có thể nhắc lại: “Xe của bạn bị hỏng nặng ư?”. Động tác này thường khuyến khích họ cung cấp thêm nhiều thông tin về đề tài.

Một số người - đặc biệt là những người sống tự nhiên, thoải mái - có khuynh hướng hay chạm vào người khác trong lúc trò chuyện, để chứng tỏ mối quan tâm của mình, đặc biệt là khi người khác tỏ ra buồn bã hay hoang mang. Tuy nhiên, đây có thể là một sai lầm. Tiếp xúc do và chạm - ngoại trừ lần bắt tay đầu tiên mà bạn có thể là người chìa tay ra trước - nên được tránh tối đa. Chuyên gia tâm lý Gay Gooer giải thích: “Va chạm vào cơ thể người khác sẽ đóng lại mọi tiếp xúc, bởi vì bạn đang xâm lấn vào không gian cá nhân của họ. Nếu họ là người sống hướng nội, nhút nhát, thì bạn có thể đã xóa bỏ hết tác động của những gì mình vừa nói với họ. Bạn có thể bị hiểu lầm theo nghĩa tiêu cực”.

Khi trò chuyện, người ta thường có khuynh hướng cao giọng, đặc biệt là khi nóng nảy, bồn chồn, lo sợ. Không ai có thể nghe những âm thanh ấy được lâu mà không cảm thấy bức bối. Để hạ giọng xuống và cải thiện ngữ điệu cũng như độ biến thiên của tình tiết, bạn hãy tập thở từ cơ hoành, hít sâu và dài hơi. Bạn sẽ bớt căng thẳng và diễn đạt tư tưởng tốt hơn.

Trong lúc người khác nói, hãy áp dụng “kỹ thuật mềm dịu” cuối cùng là gật đầu. Đây không những là sự diễn đạt cởi mở, rằng bạn đang nghe, mà còn là bạn đang hiểu những gì người khác nói. Nếu vừa gật đầu vừa nhoén miệng cười thân ái, tức là bạn đã đồng ý! Thậm chí, bạn còn có thể dùng kỹ thuật này nếu như bạn là người đang nói. Hãy gật đầu trong lúc đặt câu hỏi: “Mình nghĩ rằng điều này rất quan trọng, cậu có đồng ý không nào?”. Thông thường thì người khác sẽ gật đầu theo, và mở ra kênh giao tiếp giữa hai người.

Để bảo đảm thành công khi trò chuyện, hãy nhớ tên người mình vừa tiếp xúc. Họ sẽ rất vui khi được nhớ tên, được để lại ấn tượng tốt trong bạn. Điều này thật khác hẳn với cảnh lúng túng, gãi đầu gãi tai vì không thể nhớ được cái tên cần nhớ.

Ngoài việc nói và đặt câu hỏi, bạn cũng đừng quên nghệ thuật lắng nghe. Nếu có thể, hãy cố gắng hòa hợp những gì bạn đã biết về họ với những thông tin mà họ đang cung cấp. Hãy để họ hoàn tất những gì đang nói dở, đừng vội vàng “lấp vào chỗ trống” bằng những suy nghĩ cá nhân của mình.

Khi tham gia vào một câu chuyện diễn ra từ trước, bạn hãy cẩn thận đừng xen vào giữa họ. Hãy đứng ở ngoài vòng, hướng người đối diện về phía “diễn giả” đang nói. Cuối cùng, khi có một người mời gọi tham dự thì bạn hãy bước vào. Nếu đây là chuyện riêng tư, làm ăn của họ, tốt nhất là bạn không nên xâm phạm vào.

Đừng quên việc tập trung vào tình huống. Trò chuyện với người khác mà đầu óc lơ mơ, nghĩ về những chuyện xa xôi đâu đó, thì bạn rất dễ làm họ buồn lòng, tủi thân!

Học cách lắng nghe hiệu quả

Giao tiếp là cả một nghệ thuật. Chẳng hạn như, qua trò chuyện, chúng ta có thể làm người đối diện thêm hứng thú hoặc chán ngán hơn; hay tại sao chúng ta lại thích trò chuyện với người này mà không phải là người khác. Chúng ta thích trò chuyện với một người, nhiều khi không phải vì những gì họ nói mà vì cách họ nói và lắng nghe chúng ta. Một người nghe chân thành là người tạo được lòng tin, nói

chuyện lời cuốn, họ sáng suốt và thấu hiểu. Những người này thường có nhiều bạn cũng như được lòng rất nhiều người.

Một số người cho rằng khả năng lắng nghe là bẩm sinh, trong khi thật sự nó là cả một quá trình nỗ lực. Đó còn là một kỹ năng mà chúng ta có thể học tập, thực hành và hoàn thiện từng ngày. Hãy bắt đầu bằng việc hình thành các thói quen, sau đó là thực tập chúng mỗi ngày. Những bí quyết dưới đây sẽ giúp chúng ta biết cách lắng nghe một cách chân thành.

1. Tập trung chú ý. Bao gồm giao tiếp bằng mắt, hướng về phía người nói hay gật nhẹ đầu biểu lộ sự tán thành và thông hiểu. Điều này cho thấy người nghe đang thật sự chú ý và lĩnh hội được thông tin.
2. Đáp lại một cách chân thành. Nó nhằm xác nhận những ẩn ý bên trong mà người nói muốn bày tỏ. Khi giải bày chuyện gì, điều mà người nói thật sự muốn cho chúng ta biết chính là thái độ cũng như cảm xúc của họ. Hãy cho họ biết là chúng ta đang thật sự lắng nghe và thấu hiểu họ bằng những câu như “Chắc hẳn bạn...(giận, buồn, vui, ...) lắm”, “Bạn thấy...(vui, buồn, giận...) lắm đúng không?”, “Mình thấy là bạn...”...Đây chỉ là một số cách để làm rõ cảm xúc của người nói hay biểu lộ những cảm xúc khác nhau trong đàm thoại. Đó cũng là những câu hỏi mở để khuyến khích người nói bày tỏ những ý kiến và cảm xúc riêng.
3. Diễn giải lại điều vừa được chia sẻ. Thường, khi người ta quá phấn khích, họ sẽ chẳng thể nhận ra là mình đang nói lòng vòng đâu. Thử diễn giải lại một cách ngắn gọn và gợi mở để họ nói nhiều hơn. Bí quyết này có thể khiến người đối diện bày tỏ những điều họ thật sự muốn chia sẻ.
4. Đặt câu hỏi. Bí quyết này rất có giá trị nhưng cũng mang khuyết điểm Một câu hỏi không đúng chỗ có thể làm buổi trò chuyện rơi vào ngõ cụt. Chẳng hạn như một người bạn đang muốn nói rằng cậu ấy đau khổ như thế nào khi chia tay mà lại nhận được câu hỏi đại loại như “Sao cậu lại để cô ấy đi? Cô ấy thật đẹp”. Người bạn này dĩ nhiên sẽ càng buồn hơn. Hầu hết các trường hợp chúng ta không nên hỏi “Tại sao...” vì nó có vẻ như một lời trách cứ hay phán xét. Nên hỏi “Cậu cảm thấy như thế nào” “Điều đó rất có ý nghĩa với cậu đúng không”, “Bây giờ cậu định sẽ thế nào”. Đó là những ví dụ để khuyến khích người đối diện bày tỏ nhiều hơn mà không tỏ ý phán xét hay phê phán họ.
5. Cuối cùng, hãy im lặng. Im lặng làm nhiều người cảm thấy không thoải mái. Họ cho rằng nó thể hiện sự suy tính hoặc đau khổ. Chúng ta thường sợ những khoảnh khắc im lặng và thường cố nói một điều gì đó. Một người nghe chân thành lại khác, họ cũng sẽ thoải mái trong lúc im lặng vì biết rằng nó chứa đựng nhiều điều để suy ngẫm. Thỉnh thoảng, chờ đợi một vài phút sẽ làm cho người nói đi sâu hơn vào những điều muốn bày tỏ. Đôi khi, chúng ta phải im lặng để người đối diện vượt qua những cảm xúc của mình.

Thực tập những bí quyết trên đây không có nghĩa là một người nghe chân thành thì không cần phải trình bày những ý kiến cá nhân. Dĩ nhiên, cần phải lắng nghe và nói đúng lúc. Tuy nhiên, một người nghe chân thành là người biết cách lắng nghe khi người khác cần được chia sẻ. Những bí quyết này sẽ giúp chúng ta thêm yêu quý và thông cảm nhau hơn. Lắng nghe sẽ giúp chúng ta thấu hiểu vấn đề một cách sâu sắc cũng như phát triển các kỹ năng đàm thoại khác

BẠN KHÔNG THÍCH MÌNH À?

Bạn đang nói là bạn không thích hết thảy mọi thứ về mình, không có cái gì về chính mình khiến bạn tự hào.

Thật sự, bạn chỉ đang cảm thấy không hài lòng về một hoặc hai đặc điểm của mình và chính điều này

phủ một đám mây đen lên tất cả những điều tốt đẹp còn lại của bạn.

Đã bao giờ bạn thử liệt kê tất cả những ưu điểm của mình chưa?

Hãy nghĩ về sức mạnh của bạn – những thứ này sẽ làm cho bạn cảm thấy dễ chịu khi đương đầu với khó khăn. Sẽ có những thứ bạn thích làm – và cũng có khả năng bạn sẽ thích hợp với công việc đó. Tránh hạn chế khả năng của mình với lối suy nghĩ “Việc mình làm chẳng là gì cả”... Hay “Ai cũng có thể làm nó”. Thế còn những việc bạn đã từng làm cho mọi người thì sao?

Hãy hỏi bạn bè hay gia đình của mình điều gì khiến họ nghĩ bạn hay hơn những người khác.

Tiếp theo, hãy tự vượt lên chính mình – bạn càng luẩn quẩn với mình bao nhiêu thì bạn càng cảm thấy mọi thứ đều có “vấn đề” bấy nhiêu.

Trong khi đó, làm những việc mình yêu thích và có khả năng là một cách để bạn quên đi điều đó.

Bạn sẽ nhận ra rằng thật sự chỉ có một vài điểm nhỏ nhỏ của mình mà bạn cảm thấy không thỏa mãn lắm.

Hãy tự hỏi mình xem không lẽ không có người nào yếu kém hơn mình trong những lĩnh vực này à?

Và ngừng lại lần nữa về những người bạn đang so sánh với mình – bạn có thật sự thấy cần thiết mình phải giống như những người mình ngưỡng mộ không?

Quan trọng nhất, thuyết phục bản thân mình rằng việc bạn có được yêu mến hay không không hề liên quan đến việc bạn là ai, mà chính là cách bạn đối xử với người khác. Bạn không thể thay đổi mình được, nhưng bạn có thể thay đổi cách mình cư xử với người khác – đây thật sự là một bí quyết để bạn được yêu thích.

Giả sử bạn không thích ngoại hình của mình. Bạn sẽ tự đánh bại mình nếu cứ ngồi cả ngày than vãn về nó, và mọi người sẽ càng xa lánh bạn hơn. Thay vì vậy, nếu bạn chú ý quan tâm đến người khác, họ sẽ yêu mến bạn thậm chí còn nhiều hơn là ngay cả khi bạn có thể dùng phép thuật để thay đổi hình dạng của mình.

Dù sao, nếu chỉ trông mong vào ngoại hình của mình để tạo nên sự tự tin là một chiến thuật sai lầm – nó chỉ giúp bạn thu hút người khác ở giây phút ban đầu, nhưng sau đó, cái quyết định lại chính là những tố chất nội tâm ở bên trong con người bạn.

Hãy biết tận dụng những thế mạnh của bạn

Để có được mọi thứ bạn phải tự mình dành lấy chúng. Bạn cần trở thành một nhà lập kế hoạch chiến lược lành nghề cho cuộc sống và công việc của bạn. Nhưng thay vì hướng tới tăng tiền lợi thu được dựa trên cổ phiếu bạn có với mức lợi không cố định, bạn hãy chuyển sang sử dụng năng lực tiềm tàng cá nhân.

Đa số người Mỹ bắt đầu làm việc khi chưa đủ khả năng. Trên 80% các nhà triệu phú ở Mỹ đều đi lên từ bàn tay trắng. Hầu hết họ đã từng lâm vào cảnh túng bần hay gần như vậy, đôi khi từ suốt những năm tuổi trẻ của họ. Nhưng cũng có những người, rốt cuộc đã đi đầu, họ làm những công việc chắc chắn theo những cách riêng nào đó và những việc làm đó đã tách họ ra khỏi số đông. Có lẽ công việc quan trọng nhất họ làm, một cách vô tình hay có chủ ý là: họ nhìn nhận bản thân mình một cách có tính toán, nghĩ xem trong thương trường này, bằng cách nào họ có thể tận dụng bản thân tốt hơn, có thể tận dụng năng lực và những thế mạnh của mình để kiếm được nhiều hơn cho cả bản thân và gia đình.

Tài sản tài chính có giá trị nhất của bạn chính là năng lực kiếm tiền của bạn. Khi được áp dụng trong thương trường một cách thích hợp, năng lực đó giống như một cái máy in tiền vậy. Bằng cách tận dụng khả năng kiếm tiền của mình, một năm bạn có thể kiếm được 10 ngàn đô la. Sự hiểu biết của bạn, trình độ học vấn, kỹ năng và kinh nghiệm của bạn, tất cả những yếu tố này đều đóng góp vào năng lực kiếm tiền của bạn, đó là khả năng của bạn để đạt tới một thành quả và bạn sẽ nhận được một khoản tiền hậu hĩnh cho thành quả đó. Đồng thời năng lực kiếm tiền cũng giống như đất trồng vậy: nếu bạn không tận tâm quan tâm đến nó, không chăm cho nó màu mỡ, nuôi dưỡng và tưới nước cho nó đúng cách, ngay lập tức khả năng cho ra một vụ thu hoạch tốt như mong muốn của bạn sẽ không còn. Những người

thành công, cả nam lẫn nữ, là những người nhận thức rất rõ về tầm quan trọng và giá trị của năng lực kiếm tiền của họ, và mỗi ngày họ làm việc để cho nó tiếp tục phát huy và để theo kịp với yêu cầu của thị trường.

Trong cuộc sống, một trong những việc đáng làm nhất đó là xác định cho mình một thị trường nổi bật, khai thác và duy trì. Khả năng đó sẽ rất có lợi để thực hiện một công việc nào đó mà đang rất cần tới khả năng của bạn. Trong chiến lược của các công ty, chúng ta gọi điều này là sự khai thác lợi thế cạnh tranh. Với một công ty, lợi thế cạnh tranh chính là điểm nổi trội của công ty trong việc sản xuất một sản phẩm hay dịch vụ nào đó mà nhờ đó công ty đó có được một công cụ sắc bén riêng trong việc cạnh tranh với các đối thủ của mình.

Trong việc tận dụng những thế mạnh của mình, với tư cách là người đứng đầu một tập đoàn, bạn phải có một lợi thế cạnh tranh rõ ràng, phải có điểm mạnh của mình ở lĩnh vực nào đó. Bạn phải thực hiện một công việc mà nó tạo ra cho bạn sự khác biệt và hiệu quả hơn so với các đối thủ cạnh tranh. Khả năng nhận ra và tận dụng lợi thế cạnh tranh này là việc quan trọng nhất cần làm trong “thế giới của những công việc”, là yếu tố then chốt để duy trì năng lực kiếm tiền của bạn, là nền tảng của sự thành công trong lĩnh vực tài chính của bạn. Mà nếu thiếu nó, đơn giản bạn chỉ là “một con tốt đen” trong một môi trường thay đổi từng ngày. Còn với một lợi thế cạnh tranh riêng có dựa trên năng lực và những thế mạnh của bản thân, bạn có thể tự tạo cho mình một tấm vé thông hành, bạn có thể tự chịu trách nhiệm về cuộc sống của riêng bạn và có thể luôn tìm được một công việc phù hợp. Và lợi thế cạnh tranh càng khác biệt bạn càng có thể kiếm được nhiều tiền hơn ở nhiều cương vị cao hơn nữa.

Có bốn yếu tố then chốt cho việc quảng bá bản thân và việc làm của bạn. Những yếu tố này thích hợp với những công ty lớn như General Motors, thích hợp cho quảng bá hình ảnh của các ứng cử viên đang chạy đua cho cuộc bầu cử và cũng thích hợp với những ai muốn đạt tới một kết quả tốt nhất chỉ trong một khoảng thời gian ngắn nhất. Yếu tố đầu tiên phải kể đến đó là sự chuyên môn hoá. Không ai có thể làm ra tất cả mọi thứ vì vậy chuyên môn hoá là một yếu tố then chốt. Những người thành công thường có một loạt những kỹ năng chung, nhưng cũng có một hoặc hai lĩnh vực mà ở đó họ khai thác khả năng của bản thân để hoàn thành công việc theo một cách riêng.

Quyết định bạn sẽ chuyên môn hoá vào một lĩnh vực đặc thù nào đó bằng cách nào, ở đâu, khi nào và vì sao có lẽ là quyết định quan trọng nhất bạn cần phải làm trong sự nghiệp của mình. Một điều rõ ràng rằng nếu bạn không nhìn về tương lai, bạn sẽ không có một cái gì cả. Lí do chính rằng vì sao có quá nhiều người nhận thấy công việc của họ trở lên nhàm chán và thấy mình như không có gì để làm, bị thất nghiệp trong trong một thời gian dài là bởi họ không nhìn xa hơn về con đường họ đi và chuẩn bị mình thật tốt về thời gian khi mà hợp đồng công việc hiện tại của họ chấm dứt. Đột nhiên họ thấy mình không còn đủ sức đi tiếp trên con đường họ phải đi, đối mặt với một quãng đường dài khó khăn để có thể tìm lại một việc làm ổn định và được trả lương hậu hĩnh. Đừng để điều này xảy ra với bạn.

Trong việc xác định lĩnh vực chuyên môn hoá của bản thân, tạm thời hãy đặt việc bạn đang làm sang một bên và sử dụng thời gian đó để xem xét kỹ bản thân mình, phân tích bản thân từ nhiều góc độ. Hãy vượt lên chính mình, và nhìn cuộc đời với những hoạt động và những thành tích bạn có để xác định xem bạn có thể và nên chuyên môn hoá vào lĩnh vực gì.

Lúc này đây, có thể bạn đang làm một công việc hoàn toàn phù hợp với bạn. Bạn đã có thể tận dụng được tất cả những điểm mạnh của bạn và công việc hiện giờ có lẽ là lí tưởng hợp với những cái thích và những cái không thích của bạn, hợp với khí chất và cá tính của bạn. Tuy nhiên, có được điều đó là do bạn không ngừng nỗ lực mở rộng tầm nhìn và hướng tới tương lai để có thể biết được nơi bạn sẽ đến trong những tháng và những năm tiếp theo của cuộc đời. Hãy nhớ rằng, cách tốt nhất để đoán trước được tương lai của bạn là tạo ra nó.

Bạn là duy nhất bởi những năng lực và tài năng của riêng bạn, bạn khác với bất kì một ai trên thế giới này, tỷ lệ có một ai đó giống hệt như bạn chỉ là 1 trên 50 tỉ. Sự kết hợp tuyệt vời và riêng có của bạn giữa các yếu tố trình độ học vấn, kinh nghiệm, sự hiểu biết, những vấn đề đặt ra trong cuộc sống, những thành công, những khó khăn thách thức, cách nhìn và sự phản ứng của bạn với cuộc sống đã làm bạn trở lên đặc biệt. Ẩn chứa trong bạn là những tính cách và khả năng tiềm tàng có thể cho bạn khả năng làm mọi công việc mà bạn muốn trong cuộc sống. Thậm chí, nếu bạn sống thêm 100 năm nữa, khoảng thời gian đó cũng sẽ là không đủ để bạn có thể tận dụng hết những năng lực tiềm tàng của bạn. Sẽ không bao giờ bạn có thể sử dụng hết năng lực bẩm sinh của mình. Việc chính của bạn là ngay bây giờ hãy quyết định xem bạn sẽ tận dụng và phát huy tối đa tài năng gì của bạn để có thể mang lại hiệu quả cao nhất.

Vậy lĩnh vực nổi trội của bạn là gì? Hiện tại bạn đặc biệt giỏi về lĩnh vực nào? Nếu mọi thứ vẫn tiếp diễn như chúng vẫn có bạn chắc rằng bạn vẫn giỏi về lĩnh vực đó trong một, hai thậm chí là năm năm nữa tính từ bây giờ? Liệu đó có phải là một kĩ năng thị trường phù hợp nhu cầu đang ngày càng lớn mạnh không?, hay lĩnh vực bạn chọn đang thay đổi theo một cách nào mà bạn dự định cũng phải thay đổi theo cho phù hợp? Hướng tới tương lai, lĩnh vực gì có thể là lĩnh vực sở trường của bạn dựa trên bản thân và năng lực của chính bạn? Lĩnh vực gì nên là lĩnh vực sở trường của bạn, nếu bạn muốn vươn tới đỉnh cao của sự nghiệp, muốn tạo ra một cuộc sống sung túc và nắm quyền kiểm soát hoàn toàn tương lai tài chính của bạn?

Bạn có thể trở thành mọi thứ nếu cần phải như thế, để hoàn thành xuất sắc hầu như mọi việc bạn muốn, nếu một cách đơn giản bạn quyết định việc đó là gì và rồi học những gì mà bạn cần phải học. Đây là một thực tế quá đỗi hiển nhiên hoàn toàn không một ai có thể nhầm lẫn.

Trong việc xem xét những kinh nghiệm quá khứ và hiện tại của bạn về một lĩnh vực chuyên môn hoá, một trong những câu hỏi quan trọng nhất đặt ra cho chính bản thân bạn đó là: “Từ trước tới nay những kinh nghiệm gì đóng vai trò quan trọng nhất cho thành công trong cuộc sống của mình?”. Bạn cũng tự hỏi và trả lời những câu hỏi khác như: Bằng cách nào bạn có được kinh nghiệm đó từ những việc bạn đã từng làm và những việc bạn đang làm ngày hôm nay? Những tài năng và khả năng gì dường như đến với bạn một cách quá dễ dàng? Làm việc gì dễ với bạn mà dường như lại khó với hầu hết những người khác? Bạn thích làm gì nhất? Bạn cảm thấy điều gì là động lực mạnh nhất? Bạn thấy vui khi làm việc gì?

Trong việc tận dụng những thế mạnh của mình, mức lợi nhuận có thể thu được, mức độ thích thú và say mê về một công việc đặc thù bạn đã chọn là một yếu tố then chốt. Bạn sẽ luôn hoàn thành công việc một cách tốt nhất với số tiền nhiều nhất trong lĩnh vực mà bạn thực sự yêu thích. Đó là lĩnh vực bạn không chỉ muốn nghĩ về nó, nói về nó mà còn muốn tìm hiểu và nghiên cứu nó. Những người thành công là những người luôn yêu thích những việc họ làm và họ có thể kiên trì chờ đợi từng ngày để bắt tay vào công việc đó. Được làm những công việc họ yêu thích mang lại cho họ niềm vui và càng vui vẻ họ càng hăng hái làm việc hơn đồng thời hiệu quả công việc cũng tốt hơn.

Trong việc tận dụng những thế mạnh của mình, yếu tố then chốt thứ hai phải kể đến đó là sự khác biệt. Bạn phải quyết định xem mình sẽ làm việc gì? Việc đó không chỉ phải khác so với các đối thủ cạnh tranh mà còn phải hiệu quả hơn trong cùng một lĩnh vực. Hãy nhớ rằng bạn phải ưu thế ở riêng một lĩnh vực cụ thể nào đó để vươn lên đứng đầu và phải quyết định xem lĩnh vực đó sẽ là gì.

Yếu tố cơ bản mang tính chiến lược thứ ba trong việc tận dụng những thế mạnh của bạn là lựa chọn thị trường. Bạn phải nghiên cứu thị trường và quyết định xem tại thị trường nào việc áp dụng những thế mạnh của bạn vào có thể mang lại hiệu quả cao nhất cùng với những khả năng và tài năng của riêng

bạn, thị trường nào sẽ mang về cho bạn khoản lời lãi có lẽ là cao nhất dựa trên việc sử dụng năng lực của mình. Xác định xem các khách hàng, các công ty và thị trường nào mà ở đó bạn có thể dùng những tài năng riêng biệt của bạn để mang lại cho bản thân những điều tốt nhất cả về mặt tài chính và cơ hội thăng tiến?.

Yếu tố then chốt cuối cùng trong việc lập kế hoạch chiến lược cho cá nhân bạn là sự tập trung. Một khi bạn đã quyết định được lĩnh vực mà bạn sẽ chuyên môn hoá, quyết định cách bạn tạo ra sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh và quyết định được thị trường, nơi mà bạn có thể dùng những thế mạnh của mình một cách có hiệu quả nhất thì việc cuối cùng cần làm là hãy tập trung tất cả năng lực của mình để hoàn thành xuất sắc công việc đó.

Bạn sẽ có được những phần thưởng xứng đáng...

Thất bại là “mẹ” - vậy ai là “cha” của thành công?

Tôi đoán rằng cha của thành công không ai khác ngoài trí tuệ. Giả định này còn có thể đưa ta tới kết luận là người trí tuệ cũng hoàn toàn có thể sai lầm và thất bại. Thất bại không phải là một thứ mà con người có thể kiểm soát được dù anh ta có trí tuệ đến mấy đi nữa.

Trong hoạt động quản lý, hoạt động kinh doanh, chúng ta quan tâm và nói nhiều tới người con thành công, khuếch trương người cha trí tuệ và tránh nói tới người mẹ thất bại, âu cũng là lẽ đời, như người phụ nữ thường âm thầm đứng sau hào quang của chồng con vậy.

Một câu hỏi mà tôi và có lẽ nhiều người cũng từng nêu ra: liệu chỉ với người cha trí tuệ mà không cần người mẹ thất bại thì có thể sinh ra những người con thành công không? Nói một cách cụ thể và đơn giản là ta có thể dùng hiểu biết và trí tuệ tránh được mọi thất bại để có thành công không?

Câu trả lời là “có thể”, nhưng điều đáng buồn là những đứa con thành công trong trường hợp này hoàn toàn có thể có nhiều khiếm khuyết, không có nhiều cơ hội phát triển lành mạnh và lâu dài.

Không phải vô cớ mà khi được hỏi: “Ông lo ngại điều gì nhất ở con trai, một nhà doanh nghiệp trẻ thành đạt đang lên” thì một nhà tỉ phú người Mỹ đã trả lời rằng: “Điều tôi lo ngại nhất là đã ngoài 30 tuổi mà nó chưa gặp phải thất bại nào đáng kể”.

Có lẽ chẳng mấy ai ưa thất bại nhưng những người không chấp nhận sống chung với thất bại thì chẳng khác nào người muốn có gia đình hạnh phúc, con cái đang hoàng mà lại không chịu kết hôn.

Là nhà kinh doanh, chúng ta cũng phải học cách chung sống với thất bại, chẳng thế mà trong nhiều sách quản lý Âu Mỹ người ta thường có nhóm thuật ngữ “how to survive in the market place”, dịch nôm là “làm cách nào sống sót được trong thương trường” khi nói tới sự khốc liệt của cạnh tranh chứ ít khi nói làm thế nào để thành công hoặc phát triển vượt bậc.

Câu này chứng tỏ họ rất coi trọng thất bại và coi việc vượt qua chúng mới là sống còn đối với nhà quản lý doanh nghiệp. Với họ, bạn “sống sót” có nghĩa bạn đã có thành công bước đầu quan trọng và có cơ hội phát triển. Việc chiến thắng 1-0 hay 10-0 không được coi trọng bằng việc có giành được đủ điểm để tiếp tục cuộc chơi ở vòng tiếp theo hay không.

Nhiều doanh nghiệp lớn của phương Tây không thiếu tiền bạc và trí tuệ, vậy họ thiếu thứ gì nữa để có thành công lớn hơn? Phải chăng là thiếu những bà mẹ thất bại tiềm tàng thường được gọi bằng một cái tên khác là những thử thách hoặc thách thức mới?

Nếu không phải vậy thì sao họ lại đầu tư vào chất xám (hay trí tuệ) nhiều như vậy để rồi cho ra đời những sản phẩm mới sau không biết bao nhiêu lần thất bại.

Có lẽ mục đích cuối cùng của con người là những đứa con thành công, nhưng để có một đứa con thành công họ không thể bỏ qua bà mẹ thất bại.

“Nếu bạn còn cảm thấy bị tổn thương hay bị xúc phạm khi nghe khách hàng từ chối mua hàng thì tốt nhất bạn đừng làm nghề bán hàng hoặc kinh doanh vì mỗi câu “không” của khách hàng này là một bậc thang dẫn ta lên câu “có” của khách hàng khác - đây là chiếc thang duy nhất đưa bạn lên các thành công” - Đây là câu tôi tâm đắc nhất khi tham dự một khóa đào tạo ở nước ngoài.

Và để đối mặt với câu trả lời “KHÔNG” này ta phải dùng trí tuệ, nói cách khác là sự hiểu biết của mình về sản phẩm, về thị trường, về con người, về đối thủ...

Trong thực tế, ta có thể thấy những ý tưởng, những dự định mà đa số, thậm chí trong số đó có cả những người được coi là chuyên gia và những người đầy kinh nghiệm cho là “sai bét” nhưng rồi lại rất thành công và ngược lại. Vậy vấn đề nằm ở đâu? Phải chăng nằm ở sự kết hợp giữa người cha trí tuệ với người mẹ thất bại?

Làm thế nào để trở thành một người đáng yêu

Trở thành một người đáng yêu không có nghĩa là bạn phải gò ép những cảm xúc, hành động, cách cư xử của bạn theo những nguyên tắc, tiêu chuẩn cứng nhắc. Bằng cách ghi nhớ những mẹo nhỏ này, bạn có thể trở nên một con người đáng yêu, tự tin, khỏe khoắn hơn nhiều.

Bạn phải ý thức được những suy nghĩ và cảm xúc của mình một cách khách quan. Hãy tự suy nghĩ về những tính xấu của chính bản thân mình như là nóng tính, hay tự ti, hay ghen tỵ, tham lam, khó tính, vô trách nhiệm, thiếu kiên nhẫn, ưa...gây sự. Bạn có 2 lựa chọn: hoặc là tiếp tục sống với những suy nghĩ/cảm xúc tiêu cực đó, hoặc là phớt lờ nó và thay thế nó bằng hướng suy nghĩ/cảm xúc tích cực khác. Tuy nhiên, bạn hãy nói “không” với những suy nghĩ tiêu cực. Có thể bạn không tin là bạn có đủ sức mạnh để vượt qua những suy nghĩ/cảm xúc ấy, nhưng mỗi khi phát hiện ra mình đang suy nghĩ một cách tiêu cực về một thứ gì đó, hãy chặn đứng suy nghĩ ấy ngay lập tức. Hãy hét "STOP" thật to! (Vâng, điều này ban đầu trông có vẻ ngớ ngẩn, nhưng hãy thử mà xem!) Sau một khoảng thời gian, bạn sẽ nhận ra những suy nghĩ/cảm xúc tiêu cực không còn nữa. Hãy để cho đầu óc luôn bận rộn với những suy nghĩ lạc quan và thay thế những suy nghĩ tiêu cực một cách quả quyết, cứng rắn. Cách này sẽ khiến cho tâm trí bạn luôn bận rộn đến nỗi mà bạn không có thời gian để than thở, cảm râm về những điều vô nghĩa.

Hãy viết ra những câu châm ngôn của chính bạn, về những gì mà bạn mong muốn đạt được. Viết những câu ấy ra một tờ giấy và dán nó trên chiếc gương ở trong nhà tắm. Mỗi sáng, sau khi đánh răng, hãy đọc to nó lên! Bạn càng lặp lại nhiều lần, bạn càng có thêm lòng tin vào nó. Hãy năng làm việc tốt. Mỗi ngày hãy làm một điều gì có ích cho ai đấy, nhưng đừng có đi khoe khoang khắp nơi là "Tôi đã làm việc tốt!!!". Cho người ăn xin vài trăm đồng, những người già một tờ báo, “bỏ” cho người phục vụ. Cư xử như một người tuyệt vời sẽ làm cho bạn cảm thấy tuyệt vời. Tự “tán thưởng” mình về điều đó, nhưng cũng đừng quá phóng đại nhé!!!

Hãy hưởng thụ những gì bạn yêu thích, và tự nhủ rằng bạn xứng đáng với điều đó. Bạn cũng có thể đi chơi thể thao, hoặc đi mua sắm. Nên nhớ, những giờ phút ấy sẽ khiến đầu óc của bạn thoải mái nhất, vui vẻ nhất sau những ngày học tập và làm việc căng thẳng do đó hãy...tận hưởng nhé!

Xoá bỏ sự rụt rè trong giao tiếp

Sự rụt rè có thể gây nên nỗi lo âu cho một số bạn khi giao tiếp với những người mới quen. Bài viết sau đây sẽ đưa ra những thông tin bổ ích giúp cho bạn không còn mắc cỡ và bẽn lẽn nữa.

Bạn hay ngại ngùng và e thẹn? Đó chính là bạn thiếu lòng tin vào bản thân mình. Để hết nhút nhát bạn cần xem lại những đặc điểm tính cách của mình, xem mình có thể làm được gì và không thể làm gì; nắm bắt những ưu điểm lẫn khuyết điểm và học cách chấp nhận mình như bạn vốn có. Trước khi bạn cảm thấy tự tin khi gặp gỡ những con người mới và bắt đầu bắt kì mối quan hệ nào, cho dù đây là mối quan hệ riêng tư hay công việc, bạn phải có được sự tự tin ở mức độ nào đó ở chính mình. Sự tự tin ấy có ở trong mỗi con người và nó chỉ cần một sự giúp đỡ nho nhỏ từ bạn để có dịp được thể hiện ra mà thôi.

Nỗi sợ hãi lại là một “thủ phạm” khác làm chúng ta không thể tự do trò chuyện cởi mở với người lạ. Bạn sợ vì mình sẽ trông ngớ ngẩn và bị quê? Thế là bạn đã nhấn một nút “STOP” cho câu chuyện chưa kịp bắt đầu ngay từ câu nói đầu tiên rồi đó! Cách duy nhất để chiến thắng nỗi sợ hãi là hãy làm chính điều bạn đang sợ và kiên trì làm điều đó. Khi gặp những người bạn mới, hãy mở rộng, đừng tự cho mình là “trung tâm của vũ trụ”. Hãy nói những điều mà người nghe thấy thích thú. Không ai muốn nói chuyện suốt cả buổi chỉ về một người, đặc biệt cố gắng đừng nên quá khoe khoang, khoác lác hay là thần tượng hóa bản thân mình. Nếu bạn làm vậy, chỉ khiến mọi người càng tránh xa bạn mà thôi. Họ có thể ghé qua và lắng nghe bạn, nhưng chỉ vì họ không muốn mình bị cho là thô lỗ, hoặc bất lịch sự. Và thế là bạn tạo ấn tượng xấu ngay từ lần đầu tiên!

Nếu như người khác đang nói, hãy tỏ ra là bạn quan tâm đến vấn đề họ đang trình bày, dù cho bạn ngượng ngùng, không có nghĩa bạn phải sử dụng thiếu tế nhị. Hãy tôn trọng người khác giống như những gì bạn mong muốn nhận lại từ họ! Hãy lắng nghe và bày tỏ sự quan tâm thật chân thành! Nếu như bạn được hỏi ý kiến, hãy đưa ra lời đánh giá trung thực. Nếu đó là lời phê bình, hãy cư xử một cách khéo léo chứ đừng nên chỉ có chỉ trích, dè bĩu, hoặc phàn nàn. Bạn biết đấy, con người thường không thích nghe rằng mình đã sai hoặc cách làm của mình không thỏa đáng. Hãy nhớ rằng ý kiến của bạn là những điều bạn nghĩ, không phải là những lời khuyên cứng nhắc để ép buộc người khác.

Bạn có biết những người bạn đang nói chuyện có thể cũng cảm thấy e ngại? Vì vậy, đây là một vấn đề thường gặp đối với cả hai phía vào cùng một thời điểm. Giao lưu, gặp gỡ những con người mới và chiến thắng nỗi nhút nhát là một quá trình chỉ cần bạn bước ra ngoài và trò chuyện. Tin chắc chắn bạn sẽ nhanh chóng cảm thấy bạn cũng thân thiện và có thể làm quen nhiều người bạn mới.

Tạo ấn tượng để thành công

Bạn muốn mình có một vẻ ngoài đầy tự tin và thành đạt, phong thái của bạn toát lên vẻ thông minh và nhanh nhẹn? Hãy dùng những “mẹo tâm lý” sau đây, để tạo cho mình những ấn tượng đẹp khi tiếp xúc trong xã hội.

Tạo cảm giác thon thả hơn, trẻ trung hơn:

Dáng đứng thẳng:

Đùng khom lưng, rụt rè, co cụm người lại. Nghiên cứu cho thấy dáng đứng thẳng có thể giúp bạn “giấu” bớt gần 5 kg thể trọng!

Đứng thẳng còn nâng cao lòng tự trọng. Dáng đứng thẳng giúp người phụ nữ mạnh mẽ hơn và sẵn sàng đón nhận trách nhiệm, thử thách hơn.

Tạo ấn tượng mạnh mẽ và thành công hơn:

Đưa bàn tay ra trước tiên:

Nghiên cứu cho thấy những ai chủ động bắt tay trong khi giao tiếp với các đối tác sẽ phát ra một thông điệp ngầm về sự thành công và tự tin.

Màu sắc của trang phục:

Màu xanh dương đậm: Các nhà khoa học cho rằng màu xanh dương đậm được gắn kết với màu sắc của sự thành công và kính trọng, vì có nhiều người được mang những bộ trang phục của sức mạnh này - chẳng hạn như các nhân viên quân sự, sĩ quan hải quân...

Màu hồng phấn: Nghiên cứu cho thấy trang phục màu hồng phấn tạo cảm giác thân ái, thư giãn - và chủ nhân của những trang phục này hẳn phải điềm đạm, hay quan tâm người khác.

Màu đỏ: Các nhà tâm lý học cho biết: Khi đàn ông nhìn thấy những phụ nữ trong trang phục màu đỏ, họ sẽ “bị” cuốn hút và phản chấn ngay lập tức.

Màu đỏ tía: Màu đỏ tía tạo cảm giác dễ gần gũi và khiến bạn dễ trò chuyện hơn.

Tạo phong thái của người học thức và thông minh:

Nói năng từ tốn:

Tiến sĩ David Niven, tác giả cuốn sách 100 bí quyết đơn giản của những người thành công, cho biết: Người nói năng từ tốn không những được xem là thông minh hơn, biết sắp xếp tổ chức hơn mà còn được người khác lắng nghe nhiều hơn.

Hỏi ý kiến người khác:

Chỉ cần hỏi: “Bạn nghĩ thế nào về điều này?” sau khi đưa ra ý kiến cá nhân sẽ có nhiều tác dụng tốt trong giao tiếp. Điều đó ngầm cho thấy rằng bạn tôn trọng và đang muốn lắng nghe những tư tưởng cũng như sự góp ý của người khác.

Biết lắng nghe:

Hãy im lặng và lắng nghe ý kiến của người khác bày tỏ những suy nghĩ và cảm xúc của họ hơn là bạn thao thao bất tuyệt, không cần biết những người xung quanh là ai.

Giúp bạn giao tiếp tốt hơn

Có hai điều quan trọng tôi muốn đề cập với bạn trong bài viết này, đó là sự sẻ chia và phê bình giữa mọi người với nhau trong giao tiếp hàng ngày.

Đầu tiên, ta hãy xem thử có cách nào giúp mọi người có thể trao đổi thông tin cho nhau tốt hơn? Bạn hãy tạo điều kiện cho đối phương (bạn bè, đồng nghiệp, người ấy...) cảm thấy thoải mái để có thể nói lên những cảm xúc, suy nghĩ, mong muốn, những buồn đau, phẫn nản mà không phải e ngại rằng bạn sẽ bác lại, thuyết giáo hay đơn giản bỏ ngoài tai lời họ nói. Chúng ta thường có khuynh hướng chỉ trích người khác nghiêm khắc như với chính bản thân mình nhưng lại quên rằng mỗi người đều có cảm xúc riêng của mình. Vì thế, trước hết hãy xem xét lại chính mình. Cố gắng không đổ thừa mọi vấn đề nảy sinh lên đối phương. Chính bạn chứ không phải ai khác phải kiểm soát mọi đối tượng ở mình và cái tính ưa đổ thừa. Và nữa, đừng vội vàng kể mọi chuyện không vui của mình. Thỉnh thoảng nên giữ riêng mọi phiền muộn và kể cho người khác nghe sau.

* Phương pháp "Hoàn thành câu "

Hãy dành thời gian để nói chuyện chân thành với nhau, cả hai bạn nên thay phiên nhau nói những vấn đề sau:

Giao tiếp đối với mình có nghĩa là.....

Mình thấy việc khó khăn nhất khi làm thân với người khác là.....

Thỉnh thoảng mình không muốn nói chuyện vì...

*Tự khám phá mình

Tôi là người mà..

Một trong những điều tôi muốn mọi người biết về tôi là..

Thời điểm tôi muốn nói những điều quan trọng là...

Thời điểm tôi muốn nói lên những cảm xúc của mình là..

Nếu tôi mở lòng tâm sự với người khác thì...

Khi người ta cố gắng nói chuyện với tôi,tôi đôi khi...

*Phát hiện ra những trở ngại khi giao tiếp

Nếu tôi quan tâm hơn đến phản ứng của mọi người thì...

Thỉnh thoảng tôi cứng miệng vì...

Tôi thường gây khó xử cho người nói chuyện với tôi khi tôi...

Điều thứ hai tôi muốn nói với bạn là cách chúng ta phê bình người khác sao cho khéo léo. Nên nhớ đó phải là một lời phê bình có tính xây dựng.

Khi bạn phê bình người khác thì phải phê bình cho chính xác, bạn hãy cố gắng cung cấp thông tin có giá trị cho người ta, giúp họ hiểu chính xác họ cần phải thay đổi cái gì. Nên nhớ rằng thái độ của người bị phê bình có thể thay đổi. Nếu họ không thể giải quyết vấn đề, bạn sẽ chỉ làm cho vấn đề thêm rối rắm. Bạn hãy cư xử quyết đoán, nói một cách quyết đoán và cố gắng đừng để cảm xúc lấn át khi nói.

Còn nữa, đừng đổ thừa hay làm bẽ mặt người khác nhé. Hãy cho họ lý do để họ thay đổi, vạch ra những ích lợi khi họ đi theo những chỉ dẫn của bạn. Hãy biết chọn thời điểm để phê bình, không phê bình người ta ở nơi công cộng và kiên nhẫn đợi người ta vui vui hãy nói.

Hãy xem phê bình chỉ là một sự phản hồi, không phải là một hình phạt nhé. Thay đổi chủ động trong mọi tình huống có thể giúp bạn thành công đấy

Làm thế nào để tạo sự tin tưởng khi giao tiếp

Nói dối rất đa dạng, chẳng hạn như nói dối theo kiểu phản xạ, nói dối đôi chút, nói dối không hại ai... Chúng có tác dụng rất khác nhau lên người tiếp nhận. Với người nói dối, hậu quả thấp nhất mà họ chắc chắn phải chịu chính là sự day dứt trong tâm hồn. Dưới đây, chúng ta đề cập đến nói dối vô hại hàng ngày chứ không xét nói dối như là một bệnh lý.

Tại sao chúng ta lại nói dối hoặc nói tránh sự thật, trong khi có nhiều cách giao tiếp khéo léo rất chân thật và đúng mực?

Đây là một số lý do: nói dối để tránh mâu thuẫn, tránh làm người khác nổi giận hay tránh tổn thương cảm xúc người khác hoặc khiến họ cảm thấy bị hạ thấp hay buồn phiền, để được kính trọng và nể phục, để có quyền lực, để tránh phiền toái, tránh nhận lỗi, tránh va chạm, để mọi việc được suôn sẻ...

Điều thú vị là những lý do để nói dối thường có mục đích tốt, trừ một số trường hợp xuất phát từ cái tôi cá nhân hay bản tính tự kiêu. Mặc dù vậy, cách mà những mục đích này được thực hiện thật khó mà chấp nhận được thậm chí nó còn làm cho các mối quan hệ trở nên miễn cưỡng cũng như gây ra sự không thanh thản trong tâm hồn.

Chúng ta có thể nói thật một cách khéo léo trong những tình huống nêu trên hay không? Thông thường, câu trả lời là có. Tuy nhiên, nó đòi hỏi phải thực tập thường xuyên và có suy xét. Sau đây là một số lời khuyên giúp chúng ta bỏ được thói quen lảng tránh sự thật để có thể giao tiếp một cách chân thành và đúng mực.

THAY ĐỔI SUY NGHĨ

Chúng ta nói dối vì muốn kiểm soát được tình huống. Tuy nhiên đó lại là một lựa chọn thiếu khôn ngoan vì nói thật mới làm cho các khả năng cũng như kết quả của vấn đề được gợi mở và giải quyết.

Với những người đã quen nói dối, đầu tiên phải thay đổi suy nghĩ. Nói dối thường được hình thành trong thời thơ ấu hay thời gian trước đây nên cần có sự quan tâm, khéo léo và kiên trì để từ bỏ nó và thay bằng một thói quen mới, tốt hơn.

HIỂU ĐƯỢC KHI NÀO VÀ TẠI SAO CHÚNG TA NÓI DỐI

Động lực nào khiến ta cho rằng nói dối là giải pháp tốt nhất? Nỗi sợ hãi nào đang ẩn sau quyết định đó? Chẳng hạn như, sợ phạm sai lầm, sợ bị cho là không tốt hay thô lỗ nếu nói thật, sợ không đủ khéo léo để nói thật mà không làm tổn thương hay phiền lòng người khác...

Thử đặt câu hỏi, trong những tình huống như vậy, tại sao chúng ta lại tin là nói dối sẽ làm vấn đề tốt hơn, và tốt hơn cho ai? Hãy vận dụng hiểu biết của mình để gạt bỏ những quyết định không đúng cũng như xem xét và đưa ra câu trả lời đầy đủ cho những câu hỏi nêu trên. Một khi động cơ để nói dối của chúng ta không thỏa đáng, tốt hơn nên tìm lại và tìm cách giải quyết khác.

XEM XÉT MỌI KHẢ NĂNG TRƯỚC KHI HÀNH ĐỘNG

Nói dối có thể chỉ là một quyết định nhất thời, thiếu suy xét cẩn thận. Vì vậy, trước khi định nói dối

hãy chờ đợi giây lát. Nói với người đối diện rằng chúng ta cần xem lại vấn đề hay nghĩ ngợi đôi chút. Khi đó, hãy xét kĩ vấn đề cũng như động cơ và giải pháp của bản thân.

Giữ tập trung bằng cách nhớ lại những hành động hay một ai đó khiến chúng ta thấy tin cậy và yên tâm. Việc ghi nhớ này rất có ích thậm chí chúng ta cũng có thể học theo những cử chỉ đó để giao tiếp hiệu quả hơn.

Thành thật tự hỏi “điều tệ nhất có thể xảy ra nếu nói ra sự thật là gì”. Những kĩ thuật cơ bản này cho phép ta ứng xử khôn ngoan và tự tin hơn.

GIẢI PHÁP ĐỀ NGHỊ

Một trong những lợi thế vô giá của việc làm chủ tư duy và giao tiếp một cách khôn ngoan là đã có những chuẩn mực nhất định mà ta có thể sử dụng đa dạng để cải thiện khả năng. Vận dụng những cách xử sự khéo léo này để tránh nói dối vì những lí do đã nêu trên.

Cứ cho rằng chúng ta có thể là người đã gây nên sự việc hay nhận thức thực tế chưa chính xác. Việc đổ lỗi cho ai đó chỉ làm ta thanh thản trong nhất thời chứ không phải trong lâu dài. Đôi khi cảm tính hoặc chưa thật sự lắng nghe hoặc chủ quan tin vào kinh nghiệm... làm sai lệch trực giác cũng như khả năng thấu hiểu của chúng ta về các tình huống. Nếu cảm thấy thảo luận sẽ làm sáng tỏ vấn đề, hãy trình bày với những gợi ý sau:

“Có lẽ ban đầu tôi không đúng, xin hãy thứ lỗi cho tôi...”

“Theo tôi vấn đề là..bạn có nghĩ như vậy không?”

“Thứ lỗi cho tôi khi nói ra điều này...”

Hãy tỏ ra thông hiểu cảm xúc người đối diện “tôi biết ông rất giận về...”. Sau đó, trình bày quan điểm bản thân và nói rõ điều gì dẫn đến quyết định đó. Đề nghị giải pháp có thể áp dụng được.

Hãy thừa nhận những cảm xúc cá nhân và biểu hiện nó một cách lễ độ “tôi rất thất vọng khi được biết X không thể hoàn thành đúng thời hạn. Hẳn ông có thể thấy là tôi thất vọng như thế nào”. Sau đó nêu lên dự định, mong muốn của bản thân và giải pháp “tất cả những gì chúng ta nên làm là một bản kế hoạch kinh doanh để đảm bảo”.

Phác họa lại sự việc một cách rõ ràng và xác định nguồn gốc để có được kết luận đúng đắn. Nếu không, chúng ta sẽ dễ phạm sai lầm khi đưa ra những nhận xét như là “có lẽ...”, “tôi đoán là...” dễ dàng dẫn đến sai lệch sự thật và hiểu lầm.

LỜI KHUYÊN ĐỂ CÙNG CỐ SUY NGHĨ

Từ bỏ thói quen nói dối cần thời gian tập luyện. Hãy đặt ra những nguyên tắc cho bản thân và cương quyết thực hiện chúng, từ đó hình thành nên những thói quen tốt. Ghi nhớ những nguyên tắc này và hành động để duy trì bí quyết giao tiếp tốt đẹp, chân thành và chuẩn mực.

Hãy nuôi dưỡng sự bình tĩnh - ghi nhớ những cách ứng xử khéo léo để tự khắc phục điểm yếu và nói sự thật một cách hiệu quả, nhẹ nhàng hơn. Mọi việc sẽ dễ dàng hơn khi chúng ta bình tĩnh và tập trung, ngược lại nếu chúng ta căng thẳng, giận dữ hay nóng vội. Hãy học hỏi sự bình tĩnh từ những bậc thầy, nhà thông thái hay nhà lãnh đạo tài tình kết hợp với sự khéo léo của bản thân để làm chủ khi giao tiếp.

Nhận thức được vai trò của người đối diện – những phản ứng của họ là sự phản chiếu cách chúng ta

nói ra sự thật. Họ có thể thất vọng, đau khổ hay giận dữ, và chúng ta cũng phải học cách để cùng giải quyết sự không hài lòng đó. Hãy rút kinh nghiệm từ những sai lầm của bản thân cũng như của người khác để tự hoàn thiện khả năng ứng xử khéo léo. Đặt mình vào hoàn cảnh người khác là bước quan trọng giúp chúng ta khéo léo hơn vì khi đó ta có thể hiểu được những gì người khác cảm nhận mà ứng xử cho phù hợp.

Lập kế hoạch - quản lý thời gian là nhân tố quyết định để giữ bình tĩnh. Nên biết rõ chúng ta mong đợi gì và khi nào cũng như lập kế hoạch và vạch ra các yêu cầu cần thiết. Hãy xem xét vấn đề một cách tổng quát, không ngân ngai hỏi để hiểu rõ, hơn là hiểu nhầm và sau đó là nói dối.

Hãy thoải mái nhận lỗi - đã bao nhiêu lần chúng ta nói dối chỉ đơn giản để tránh thừa nhận “tôi đã sai”, “tôi hiểu nhầm” hay “xin lỗi, tôi đã làm hỏng nó”. Khi phạm lỗi, hãy hít thở thật sâu và chấp nhận nó, nói “xin lỗi” cho những hành vi không đúng. Chúng ta không chỉ cảm thấy nhẹ nhõm hơn mà còn có cơ hội để sửa chữa sai lầm. Đồng thời, biết nhận và xin lỗi làm chúng ta mạnh mẽ và chân thật hơn, giúp ích cho cuộc sống của chúng ta trong tương lai.

Hãy thu thập những nguồn động viên khích lệ - những trích dẫn lịch sử hay dẫn chứng về con người và sử dụng chúng như những kinh nghiệm trong cuộc sống hàng ngày để có thêm sức mạnh cho tâm hồn và rèn luyện thói quen nói thật.

Tập trung vào những điều là quan trọng nhất đối với chúng ta - hãy sống có lí tưởng. Nó sẽ dẫn dắt chúng ta đến những việc làm và hành động đúng, thúc đẩy chúng ta giữ vững ý chí để đạt được lí tưởng đó

Nụ cười người trẻ

Trên cửa sổ YM mỗi ngày bạn bật lên để chat với bạn bè có tới 54 biểu tượng mặt cười, 54 thông điệp về thái độ của bạn dành cho người nói chuyện. Trong đó, phần lớn là những nụ cười.

Chúng ta hoàn toàn có thể nhân bản... nụ cười.

Nếu bạn biết rằng 46% số người được hỏi (trong tổng số hơn 500 phiếu khảo sát) đã thừa nhận rằng: “Điều khiến họ dễ mỉm cười nhất trong cuộc sống hàng ngày đó chính là khi nhìn thấy nụ cười của người khác” thì bạn sẽ hiểu mức độ quan trọng của những nụ cười.

Cuộc sống sẽ tràn ngập nụ cười nếu chính bạn mỉm cười và ngay sau đó... là những nụ cười phiên bản mới. Bạn Lưu Minh Ngọc, lớp Lịch sử Đảng K25 Học viện Báo chí và Tuyên truyền thì cho rằng: Mỉm cười là phản xạ của tôi mỗi khi nhìn thấy ai đó cười với mình.”

33% những người được hỏi cho rằng: chính những lời khen, những lời khích lệ của người khác đã là lý do khiến họ dễ nở nụ cười. Điều này còn được rất nhiều nhà khoa học khẳng định khi nghiên cứu về nụ cười.

Ngay cả nhà văn Mỹ Mark Twain cũng đồng ý với bạn về điều này. Ông cho rằng: “Một lời khích lệ có thể giúp tôi vui sống được 2 tháng”. Bạn Phan Trà My (ĐH Kinh tế quốc dân HN) còn chú thích kỹ càng rằng: “Tuổi trẻ lại rất cần được khích lệ để sống lạc quan và vui vẻ. Một lời khích lệ tương đương với 30.000đ đồ xăng để bạn đủ nhiên liệu để vui tươi trong vòng 1 tuần.”

10% những người được hỏi cho rằng: trong cuộc sống hàng ngày họ thường mỉm cười khi gặp một

chuyện vui hoặc đơn giản là nghe một câu chuyện hài hước, xem một flash dí dỏm.

Những lý do dễ mỉm cười trong một ngày của các bạn tham gia trả lời phiếu khảo sát cũng khá đặc biệt. Lê Huyền Trang (Khoa Anh, ĐH Ngoại ngữ HN) thì nắc nót rằng: “Điều khiến tôi dễ mỉm cười nhất là khi nghĩ về tương lai và ... ngắm mình trong gương”. Nguyễn Tuấn Tú LSD 25, Học viện Báo chí và Tuyên truyền cũng có chung ý tưởng: “Mỉm cười khi nghĩ về những ý định táo bạo của mình trong tương lai”

Lê Thị Thuý Bình (ĐH Sư phạm HN) thì mỉm cười khi “nhận được điện thoại và tin nhắn của người mình mong gặp”. Nguyễn Thị Phương Chi thì “mỉm cười mỗi khi nhìn thấy trẻ nhỏ” và Trần Văn Khiêm thì “mỉm cười mỗi khi nhận được một hình mặt cười từ Yahoo Messenger”...

Thay đổi cuộc sống bằng những nụ cười

100% những người được hỏi đều thừa nhận vai trò quan trọng của nụ cười trong cuộc sống. Thế nhưng không hẳn ai cũng có thể hình dung sự quan trọng đó cụ thể như thế nào.

Hiệp hội Ung thư của Mỹ đã từng có một công trình lớn nghiên cứu về hiện tượng 15% số bệnh nhân mắc bệnh ung thư đã khỏi bệnh. Một trong những nguyên nhân đem đến sự kỳ diệu này là một phương pháp sống lạc quan, vui vẻ. 15% số người này đều có tính cách cởi mở, áp dụng liệu pháp lạc quan về tinh thần cho căn bệnh bị cho là hiểm nghèo của mình.

Nhiều bệnh viện trên thế giới đã áp dụng trị liệu bằng Cười như một loại thuốc làm giảm đau đớn, lo âu ở các bệnh nhân ung thư. Đặc biệt ở Ấn Độ, bác sĩ Kataria đã khởi xướng và thành lập hàng trăm CLB Cười. Mạng lưới các CLB này đang mở rộng sang nhiều nước. Nếu bạn chịu khó chú ý đến các slogan của SV viết trên giấy dán tường KTX, trong phòng học hay... trên mặt bàn sẽ thấy SV chúng ta chăm điểm cho một cuộc sống lạc quan cao đến thế nào.

Phạm Thị Vân viết lại slogan có trên giấy dán tường KTX của mình rằng: “Sứ mệnh của bạn trong cuộc đời không phải là trốn tránh hết mọi vấn đề, mục đích của bạn là phải làm cho mình phấn chấn lên.” Thật ra, những người trẻ là những người dễ cảm thấy ưu phiền và lo lắng trước mỗi tình huống xấu trong cuộc sống nhưng chính bản thân họ lại là đối tượng trở về với cuộc sống lạc quan nhanh nhất.

Giáo sư tâm lý học Howard Friedman tại trường ĐH California trong dự án nghiên cứu của mình có đưa một kết luận: “Người sống lạc quan sẽ sống lâu hơn những người hay lo âu. Bởi sống lạc quan sẽ kéo con người ra khỏi tình trạng stress, không bị huyết áp cao, ngăn ngừa đột quỵ và bệnh về tim mạch.”

Bộ sưu tập những niềm vui trong cuộc sống

45% SV tham gia phiếu khảo sát thông tin của SVVN đều tự nhận “mình là người lạc quan”. Rất nhiều người tham gia cuộc chơi này đã phải tranh thủ các khoảng trống trong phiếu hỏi để ghi lại những chuyện vui đặc biệt trong thời gian qua của mình. Sự thật là những điều đơn giản nhất của cuộc sống cũng có thể mang lại cho bạn niềm vui, sự lạc quan và tin tưởng.

Với SV năm thứ 1 chuyện vui nhất trong năm của họ là: trúng tuyển ĐH. Với SV năm 2,3: chuyện vui nhất đôi khi là 50.000đ có được sau ngày làm thêm đầu tiên, đọc một quyển sách hay, được điểm cao trong môn học mình yêu thích hay cưa đổ một... cô bạn gái. Nếu bạn có ý định đi sưu tập các niềm vui trong cuộc sống thì dường như đó là một việc quá không hề.

Điều quan trọng là chúng ta phải có được kỹ năng tạo ra được những niềm vui trong cuộc sống, áp dụng một phương pháp sống khoa học. Trong tổng số phiếu thu thập thông tin thì có đến 40% người trả lời chung chung cho câu hỏi “Bạn đã làm gì để cuộc sống của mình lạc quan vui vẻ.”

Dường như kỹ năng chia sẻ cũng là một điều còn yếu với các bạn SV. Mặc dù thế giới của internet đã là một kênh đồ sộ để chúng ta có thể chia sẻ những niềm vui, hay khó khăn trong cuộc sống. Có đến 81% người tham gia trả lời phiếu thu thập thông tin đều tìm đến bạn bè để chia sẻ những niềm vui nỗi buồn trong cuộc sống. Có không nhiều những người lựa chọn bố mẹ, thầy cô để chia sẻ.

Xem những chương trình giải trí, đọc truyện cười, chat với bạn bè, tập thể dục đều đặn... và luôn luôn suy nghĩ tích cực dường như là biện pháp mà đa số các bạn trẻ đang áp dụng để hình thành một phương pháp sống lạc quan. Thế nhưng một việc đơn giản và nhỏ nhất ai cũng có thể làm là: nở một nụ cười. Đó là khi cùng một lúc có ít nhất 15 bộ phận cơ trên mặt của chúng ta cùng hoạt động.

15 bộ phận cơ cùng được huy động cho việc cử động của môi và của mắt. Nếu bạn chỉ mỉm cười thì chỉ là cử động của đôi môi và sự co giãn của cơ gò má lớn. Nhưng nếu bạn phá lên cười, nếu đó là nụ cười sáng khoái và hạnh phúc thì nó không chỉ là hoạt động của cơ mặt mà còn là bài tập thể dục của cơ bụng, cơ vai và nhiều cơ quan khác.

Bắt mạch cái bắt tay

Cái bắt tay không đơn giản là một cử chỉ. Nó có thể quyết định thành công cho một cuộc phỏng vấn, một hợp đồng kinh tế hay một mối quan hệ mới.

Bắt tay “ướt”

Lòng bàn tay đồ mồ hôi sẽ khiến cho đối tác khó lòng tin tưởng vào sự mạnh mẽ, cá tính bạn.

Hãy giữ cho bàn tay luôn khô bằng cách: Rửa tay trước khi bước vào một cuộc bàn bạc và hạn chế nắm chặt tay trong quá trình thương thảo.

Lúc nào cũng nên có một khăn giấy hay khăn mùi xoa trong túi và xoa nhẹ tay vào đó trước khi bắt tay (tất nhiên đừng cho đối tác biết bạn đang làm điều này).

Bắt tay yếu ớt

Một cái bắt tay mềm oặt và lỏng lẻo có thể làm cho đối tác hiểu rằng bạn là một người yếu đuối, thiếu tự tin, thiếu quyết đoán hoặc không muốn hợp tác. Hãy làm cho nó rắn rỏi hơn bằng cách tập trung xem đối tác dành cho bạn cái bắt tay mạnh mẽ tới cỡ nào để tự điều chỉnh mình.

Bắt ngón tay

Kiểu bắt tay này dễ khiến đối tác tưởng bạn cầm tay nhưng bị hụt. Lý do đơn giản là vì chưa có sự ăn ý giữa hai người mà thôi. Sẽ rất khó xử nhưng tốt nhất là làm cách nào đó để họ không hiểu lầm rằng bạn xem thường họ.

Bắt tay siết chặt

Những người đàn ông rất khoái kiểu bắt tay truyền thống này vì nó chứng tỏ sự mạnh mẽ và nam tính. Cái siết tay sẽ càng mạnh khi sự hứng thú càng cao. Tuy nhiên, đừng làm cho đối tác sợ và có cảm giác như bạn đang... bóp nát một quả cam.

Bắt tay và ôm

Nói chung chỉ khi hai người khá thân thiện với nhau hoặc thực sự hứng khởi sau một cuộc bàn bạc thành công thì mới có cử chỉ này. Cảm giác gần gũi và thân thiết sẽ tăng lên nhưng đừng để sự phấn khích thái quá khiến bạn vừa bắt tay vừa ôm và nhảy chồm lên.

Nói trước đám đông: chuyện nhỏ!

Phát biểu trước đám đông hay khi bị phỏng vấn đôi khi không phải là chuyện dễ dàng. Mặt đỏ tía tai, người run lẩy bẩy, đổ mồ hôi hột... là những triệu chứng của căn bệnh "ngại tiếp xúc". Làm thế nào để vượt qua nỗi sợ hãi đó? Những lưu ý sau đây sẽ giúp bạn những kỹ năng cần thiết để bạn có thể khẳng định: Nói trước đám đông chỉ là chuyện nhỏ.

Không ai chờ đợi một bài phát biểu hoàn hảo từ bạn

Đừng bao giờ cố cắt công đi tìm một bài phát biểu hoàn hảo vì thực chất không bao giờ có bài phát biểu nào hoàn hảo hết. Và lại, cũng chẳng ai mong được nghe một bài phát biểu hoàn hảo. Mọi người chỉ quan tâm đến bạn phát biểu điều gì chứ không ai để tâm đến chuyện bạn làm thế nào với bài phát biểu đó cả.

Chính vì bạn cứ loay hoay muốn có một bài phát biểu hoàn hảo mà nhiều khi lại ngăn cản bạn nói với lời diễn đạt đơn giản và trực tiếp vào vấn đề. Điều đó lại càng khiến cho bạn cảm thấy rằng bài phát biểu của mình thất bại và bạn tin rằng người nghe nhận xét không tốt về mình. Sự căng thẳng sẽ làm bạn mất tự tin và hạn chế khả năng của bạn, dẫn đến các hiện tượng như đã thấy (đổ mồ hôi, run rẩy...) đồng thời, lấy mất cơ hội để bạn đưa ra những ý tưởng hay.

Chú ý tới các nguyên nhân khiến cho bạn thiếu tự tin trước mặt mọi người

Những lo lắng, sợ hãi này từ đâu mà ra? Một nhà tâm lý học đã khẳng định rằng: Cội nguồn của sự sợ hãi này có rất nhiều, có thể do di truyền, giáo dục, văn hóa, cá tính của từng người... và sự kết hợp giữa chúng nhiều khi không biểu hiện rõ ràng.

Có như thế bạn mới thấy mình mạnh mẽ hơn, bình tĩnh và tự tin hơn khi phát biểu. Bạn có thể học cách xác định rõ ràng các tình huống bạn sẽ gặp phải, phân tích nguyên nhân dẫn đến các vấn đề đó và tìm cách xử lý

Đừng tự hỏi mình "Ta có nên nói thế hay không?"

Bạn phải hình thành trong đầu mạch dẫn của bài phát biểu, chính ý tưởng chủ đạo này sẽ cho bạn những đường đi mạch lạc, những điều bạn cần thông tin đến mọi người. Mạch dẫn sẽ giúp bạn tổ chức bài nói và định trước những câu hỏi mọi người có thể đặt ra cho bạn.

Hãy chú ý tới giọng nói, nhịp thở và tư thế của bạn

Bạn cần phối hợp các yếu tố đó thật nhịp nhàng, chúng sẽ giúp cho bạn phát biểu tự tin hơn. Giọng nói nên nhẹ nhàng vừa đủ nghe, không to quá cũng không nhỏ quá. Cơ thể cần được thả lỏng và đứng ở vị trí thuận lợi. Như vậy bạn sẽ lấy lại được bình tĩnh và tự tin vào bản thân. Có như vậy mới tập trung hoàn hảo vào bài phát biểu của mình mà đối thoại với mọi người.

Chuẩn bị trước nội dung và phong cách cho bài phát biểu

Bạn cần biết sử dụng các kỹ thuật nói, chúng cho phép sắp xếp các trình tự nội dung của bài nói "Bây giờ tôi sẽ đề cập đến chương 2..." hoặc "bây giờ tôi xin chuyển qua vấn đề..." sẽ làm cho bài nói của bạn mạch lạc hơn.

Nắm lấy tất cả các cơ hội được phát biểu trước mọi người

Nắm vững được phát biểu cũng là một cách để tập luyện. Vì vậy, hãy tranh thủ các cơ hội như trong cuộc họp gia đình, trò chuyện với bạn bè... để tập cho mình cách phát biểu và làm quen với tình huống bất ngờ xảy ra khi mọi người chất vấn bạn.

Và bây giờ tại sao không thử phát biểu một bài trước những người bạn của bạn?

Giao tiếp - Xương sống của Promotion

Lê Hoàng

Tạp chí Nhà quản lý

“Cùng một quảng cáo trên truyền hình người xem chăm chú sẽ có cảm nhận hoàn toàn khác với người chỉ xem một cách ngẫu nhiên không chủ đích. Hay một tấm bảng quảng cáo khổng lồ trên xa lộ đôi khi chẳng có chút hiệu ứng nào với một thanh niên phóng xe nhanh lướt qua nhưng lại gây được sự chú ý quan tâm người ngồi trong xe chẳng hạn”.

Quá trình giao tiếp

Vai trò quan trọng của hoạt động giao tiếp từ lâu đã được thừa nhận. Một nghiên cứu kinh điển về giao tiếp do Claude Shannon, Warren Weaver... tiến hành trong những năm 40 - 50 của thế kỷ trước đã đưa ra mô hình mô tả cơ chế của quá trình giao tiếp. Mô hình này được mô phỏng qua sơ đồ dưới đây.

Để quá trình giao tiếp diễn ra phải có ít nhất hai bên tham gia: Bên chuyển tin (hay nguồn tin) và bên nhận tin. Bên chuyển tin có thể là cá nhân (nhân viên tiếp thị) hay tổ chức (thông qua hoạt động quảng cáo chẳng hạn). Để chuyển tải một thông điệp nhất định nguồn thông tin phải được “mã hóa” theo một dạng nào đó nhằm tiếp cận được mục tiêu đã định. Những thông tin được chuyển tải phải là những thông tin có nghĩa và thường kích thích giác quan bằng sự tượng hình (biểu tượng, chữ viết, hình ảnh) tượng thanh (lời nói, giai điệu...) và thậm chí cả mùi vị (danh thiếp, tờ quảng cáo in bằng chất liệu có mùi thơm chẳng hạn). Thông tin đến đối tượng nhận tin phải được “giải mã” để cho ra thông điệp cần chuyển tải. Điều này chỉ có thể có được nếu người tiếp nhận thông tin cảm nhận được những yếu tố vật lý và tinh thần của thông tin và thông tin thực sự có tác động đến họ.

Trong marketing, người ta có thể sử dụng các trung gian truyền tin để chuyển tải thông tin đến đúng đối tượng nhận tin đã được xác định. Các trung gian đó có thể là các phương tiện truyền thông (Internet, vô tuyến truyền hình, radio, báo chí, nhà in, thư tín...) hoặc người chuyển tin (nhân viên giao tế, nhân viên tiếp thị...). Quá trình giao tiếp sẽ được phát triển nếu có cơ chế thông tin hai chiều.

Mọi phản hồi từ bên tiếp nhận thông tin được chuyển tới bên chuyển tin và quá trình giao tiếp lại tiếp tục.

Những tác nhân cản trở quá trình giao tiếp hiệu quả

Do cơ chế trung gian trong quá trình giao tiếp nên tiềm ẩn rất nhiều tác nhân có thể làm giảm hiệu quả giao tiếp mong muốn. Đó là:

Mã hóa kém: Điều này xảy ra khi nguồn tin không chuyển tải đầy đủ, chính xác thông điệp mong muốn đến mục tiêu tác động mà nhà kinh doanh hướng đến, hoặc giả là nó không đủ sức hấp dẫn các đối tượng này. Chẳng hạn một quảng cáo sử dụng các từ tối nghĩa, gây khó hiểu hoặc thậm chí có nghĩa khác (phản cảm) đối với những nhóm văn hóa khác nhau - điều rất dễ xảy ra khi Công ty sử dụng cùng một quảng cáo ở các quốc gia khác nhau. Những khác biệt do chuyển dịch hoặc do văn hóa sẽ dẫn đến đối tượng tiếp nhận cảm thụ những ngôn từ, hình ảnh, biểu tượng, âm thanh... mà Công ty truyền đi không đúng với thông điệp mà Công ty mong muốn.

Giải mã kém: Ngay cả khi thông điệp đã được mã hóa một cách chuẩn xác thì không phải ai chọn được nó cũng có kết quả giải mã thuộc vào nhận thức, vào tâm lý vào sự quan tâm và ngay cả các yếu tố ngoại cảnh tác động vào mỗi đối tượng nhận tin. Ví dụ cùng một quảng cáo trên truyền hình người xem chăm chú sẽ có cảm nhận hoàn toàn khác với người chỉ xem một cách ngẫu nhiên không chủ đích. Hay một tấm bảng quảng cáo khổ lớn trên xa lộ đôi khi chẳng có chút hiệu ứng nào với một thanh niên phóng xe nhanh lướt qua những lại gây được sự chú ý quan tâm người ngồi trong xe chẳng hạn.

Trung gian kém hiệu quả: Đôi khi các kênh thông tin bị trục trặc dẫn tới quá trình chuyển tin bị đứt đoạn hoặc sai sót. Cũng đôi khi là do sai lầm khi chọn nhầm phương tiện trung gian để chuyển tải thông điệp. Ví dụ nếu định giới thiệu cho các bác sỹ một cách thức điều trị mới về bệnh tim thì việc lựa chọn in các thông tin cần thiết và để ở nơi mà các bác sỹ có thể dành thời gian để xem xét chắc chắn sẽ hiệu quả hơn là dùng kênh truyền hình thương mại để phát đi các dòng tit chạy nhanh với sự hỗ trợ của đèn flash. Nhưng nếu quảng cáo cho một show diễn trên truyền hình thì lựa chọn cách thức ngược lại có thể sẽ hiệu quả hơn.

Các yếu tố nhiễu: Nhiều trong giao tiếp nảy sinh khi có những yếu tố bên ngoài tác động vào quá trình truyền tin. Bất kỳ yếu tố nào làm phân tán người chuyển cũng như người nhận thông tin đều có thể coi là nhiễu. Nhiều khách hàng gần như “miễn dịch” hàng loạt các thông tin quảng cáo dội vào họ mỗi ngày. Do vậy, quả là thực sự khó khăn cho nhà kinh doanh trong việc chuyển tải một cách đầy đủ, trọn vẹn thông điệp tới những khách tới hàng mục tiêu của mình.

Những vấn đề cần lưu ý để tăng cường hiệu quả giao tiếp

Để đảm bảo quá trình giao tiếp hiệu quả, chuyển tải được thông tin cần thiết đến đối tượng mục tiêu, nhà kinh doanh với tư cách là bên truyền tin cần lưu ý một số vấn đề sau:

Mã hóa cẩn trọng: Doanh nghiệp phải chắc chắn rằng thông điệp của mình phải được đối tượng tác động mà họ muốn hướng đến hiểu một cách chính xác. Đây là cả một nghệ thuật về sử dụng ngôn từ, âm thanh, hình ảnh, biểu tượng.... sao cho vừa quảng cáo trên gây hiệu ứng kích thích, thu hút, vừa chuyển tải đúng thông điệp của doanh nghiệp, của sản phẩm.

Cho phép phản hồi: Khuyến khích đối tượng nhận tin cung cấp thông tin phản hồi là cách làm hữu hiệu giúp cải thiện quá trình giao tiếp và giúp doanh nghiệp biết được thông điệp của mình có được giải mã

và hiểu đúng hay không. Doanh nghiệp phải cung cấp cho khách hàng các phương tiện cho việc phản hồi một cách dễ dàng như: Số điện thoại gọi miễn phí, email, Internet...

Giảm nhiễu: Trong nhiều tình huống promotion, doanh nghiệp hầu như rất ít kiểm soát được sự tác động của ngoại cảnh vào thông điệp của mình (nhiều). Tuy nhiên, trong một số trường hợp doanh nghiệp có thể làm giảm mức độ nhiễu. Chẳng hạn, có thể làm giảm sự xao lãng của khách hàng bằng việc tổ chức Hội nghị tại nơi yên tĩnh, vào thời gian ít bận rộn trong năm thay vì tổ chức hội họp ở nơi ồn ào náo nhiệt đương mùa kinh doanh. Một đoạn quảng cáo trên báo có thể tạo sự chú ý, tránh lẫn vào các quảng cáo khác bởi một hình ảnh bắt mắt, một khoảng trắng viền xung quanh để tạo sự phân cách...

Chọn đúng đối tượng: Lựa chọn đúng đối tượng tác động là yếu tố hết sức quan trọng làm tăng khả năng xúc tiến bán hàng của doanh nghiệp. Một thông điệp chỉ được tiếp nhận và giải mã một cách chính xác bởi những người thực sự quan tâm đến nội dung của nó.

Hiểu một cách sâu sắc cơ chế giao tiếp cũng như nắm được các bí quyết tăng cường hiệu quả giao tiếp chính là chìa khóa giúp hoạch định một chiến lược promotion thành công.
Theo Tạp chí Nhà quản lý

Tao an tuong ngay tu lan gap dau tien

Chỉ cần một cái nhìn thoáng qua người ta cũng đã có thể đánh giá bạn ngay từ lần đầu gặp gỡ.

Trong khoảng khắc ngắn ngủi đó, họ đã có những suy nghĩ về bạn qua dáng vẻ bề ngoài, qua phong cách, thái độ và cả cách ăn mặc của bạn. Đặc biệt khi bạn là nhà lãnh đạo của doanh nghiệp, ấn tượng đầu tiên khi tiếp xúc đối tác có thể ít nhiều góp phần vào sự thành công cho các giao dịch trong tương lại.

Với lần gặp mặt đầu tiên lúc nào bạn cũng sẽ để lại một ấn tượng trong lòng người khác. Có nhiều nghiên cứu cho thấy rằng, ấn tượng đầu tiên rất khó thay đổi và nó sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến mối quan hệ sau này.

Cũng bởi tầm quan trọng đó, bài viết này sẽ đưa ra một số lời khuyên hữu ích để bạn có thể tạo được những ấn tượng đầu tiên thật tốt trong công việc và trong cả đời sống hằng ngày.

Hãy luôn đúng giờ

Đừng để bao giờ phải nói lời xin lỗi “tôi đến trễ” khi bạn đã hẹn với ai đó. Nên cố gắng sắp xếp đến sớm hơn vài phút và đề phòng những việc có thể làm bạn chậm trễ như kẹt xe hoặc đi sai đường. Đi trễ giờ không những thể hiện việc thiếu văn hóa mà còn làm cho người khác nghĩ rằng mình không tôn trọng họ, làm mất thời giờ của họ. Và phải đặc biệt chú ý đến giờ giấc khi quan hệ làm ăn với nước ngoài.

Hãy luôn thoải mái

Nếu bạn cảm thấy không thoải mái hay còn ngượng ngùng thì bạn cũng sẽ làm cho người đối diện cảm thấy không tự nhiên. Ngược lại, nếu bạn luôn bình tĩnh và tự tin, điều đó sẽ giúp họ thoải mái và dễ nói chuyện với bạn hơn.

Thể hiện mình sao cho phù hợp

Dáng vẻ bề ngoài cũng rất quan trọng. Tất nhiên người gặp bạn lần đầu sẽ không biết bạn là ai và họ thường có những đánh giá đầu tiên dựa vào vẻ bề ngoài của bạn.

Tuy vậy, điều đó không có nghĩa là bạn phải ăn mặc cầu kỳ diêm dúa như người mẫu để gây ấn tượng mạnh (Trừ khi bạn đang đi phỏng vấn cho công việc của một công ty thời trang)

Một bức tranh chứa đựng cả ngàn lời muốn nói, bức tranh về bạn trong lần gặp đầu tiên cũng sẽ nói lên rất nhiều điều với người đối diện về con người của bạn. Vì vậy phải thể như thế nào để họ có cảm tình tốt với mình?

Hãy bắt đầu về cách ăn mặc. Bộ trang phục nào sẽ phù hợp với bạn? trong những cuộc gặp mang tính chất công việc thì nên mặc com-lê, áo cộc tay hay chỉ là một bộ trang phục giản dị? Hãy nghĩ xem người bạn sắp gặp sẽ ăn mặc thế nào? Nếu đối tác của bạn làm trong ngành quảng cáo hay âm nhạc thì một bộ trang phục có vẻ quá nghiêm túc sẽ không phù hợp.

Đối với những cuộc gặp cho mục đích công việc hoặc giao thiệp, bạn hãy để tâm đến văn hóa và phong tục của họ.

Bạn nên chuẩn bị những gì? Hãy gọn gàng, sạch sẽ, cắt tóc và cạo râu (tất nhiên nếu bạn là nam rồi), áo quần phải thẳng và nếu là nữ thì nên trang điểm nhẹ. Sự chuẩn bị này chắc chắn sẽ giúp bạn cảm thấy tự tin hơn và thể hiện sự tôn trọng của bạn.

Nghệ thuật tạo thiện cảm trong giao tiếp

Tạo thiện cảm trong giao tiếp, nhất là lúc sơ giao, là điều không phải ai cũng dễ dàng làm được. Nhỏ thôi, có khi đó là quần áo bạn mặc, hay là một là nụ cười, ...nhưng bạn có thể nhận được bao điều tốt đẹp, hoặc có thể mất cả một hợp đồng làm ăn!

Bạn có luôn chuẩn bị chu đáo trước khi gặp ai đó? Bạn có để ý đến trang phục, trang sức hay nước hoa của mình? "Trang phục là thông điệp không lời, cách bạn mặc cũng là cách để bạn chuyển tải thông tin", hoa hậu Ngọc Khánh chia sẻ. Quả thật, một bộ trang phục có giá trị không hẳn lúc nào cũng thích hợp và tôn lên bạn là ai!

Đến một buổi xin việc trong vị trí tuyển dụng là nhân viên văn phòng, bạn lại mặc quần jeans đánh bạc, áo pull; hay đến gặp đối tác là một chuyên gia thời trang trong một quán cà phê trẻ trung, bạn lại "kín cổng cao tường" trong bộ sơ mi tuềnh toàng và cổ điển..., thì có thể bạn đã mất đi điểm từ cái nhìn đầu tiên của những người mà bạn sắp giao tiếp. Hay trang sức quá cồng kềnh, hoặc không hợp tuổi? Nước hoa thì quá nặng mùi, mà bạn không biết chắc người gặp mình có bị chứng dị ứng với những loại mùi hương hay không!...

Một "nghệ thuật" rất quan trọng để đem đến thiện cảm trong giao tiếp chính là ngôn ngữ của bạn. Câu nói của ông bà ta "Chim khôn hót tiếng rảnh rang/ Người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe"... xem chừng không bao giờ sai. Một giọng nói nhẹ nhàng, thanh tao; lên giọng, xuống giọng đúng lúc sẽ luôn dễ dàng đi vào lòng người hơn đó là những nói oang oang một cách không ý thức.

Một cán bộ nhân sự ngân hàng Vietcombank bộc bạch : "Tôi rất bức xúc khi thấy không ít bạn SV thực tập, hoặc SV mới ra trường, dù đã được huấn luyện trước, nhưng hình như không có ý thức mở một nụ

cười và lời chào thân thiện khi gặp những đồng nghiệp đi trước trong cơ quan.

Tôi nghĩ nhà trường phổ thông hoặc giảng đường ĐH cần có hình thức giáo dục những kỹ năng sống này cho các bạn trẻ ấy, bởi đó là những điều quan trọng trong cuộc sống và làm người khác có thể yêu hay ghét bạn dù chưa nói với nhau lời nào"...

Để ghi điểm, bạn còn phải ghi nhớ những chuyện tưởng chừng như nhỏ mà không nhỏ : tên gọi của người đang trò chuyện với bạn. Lần sau khi gặp lại, bạn có thể quên nhưng hãy khéo léo xin lỗi họ là bạn quên, thay vì gọi họ bằng những danh xưng "cô ấy ơi", "chị ấy ơi"... trong khi tuổi tác và vai vế của bạn không cho phép.

Ngoài ra, nếu ghi nhớ về sở thích của họ thì càng tốt cho bạn, sẽ giúp bạn dễ chiếm cảm tình của họ hơn. Và cả lời khen, bạn có "tiết kiệm" lời khen không? Một lời khen cho vợ, cho chồng, cho con và rộng hơn đó là đồng nghiệp... - bạn có thường xuyên gửi đến họ đúng cách, đúng lúc, hay bạn cho đó là chuyện không quan trọng.

Lắng nghe cũng là một nghệ thuật, từ ánh mắt đến tư thế của bạn. Bạn hãy tập cho mình một cách lắng nghe đúng mực, đôi mắt không quá "dán sát" vào người đang nói, hoặc lại không có sự tập trung; những cái gật đầu nhẹ nhàng khi đang nghe người khác nói cũng sẽ giúp mọi người đánh giá cao bạn. Quan trọng, bạn cũng nên ghi nhớ : Nói thật ít và lắng nghe thật nhiều...

Giao tiếp là một hoạt động mà bạn phải đối mặt thường xuyên, mọi lúc, mọi nơi, từ đơn giản đến phức tạp, từ với một người đến đám đông. Để hoàn thiện, bạn cần cả một quá trình và đôi lúc cần được học bài bản. Bởi có được sự thiện cảm trong giao tiếp, bạn sẽ dễ dàng thực hiện được nhiều điều bạn mong muốn...

Để viết một email hiệu quả

Nếu bạn muốn email của mình luôn được đọc đầu tiên và hữu ích đối với người nhận, hãy áp dụng những quy tắc sau:

Tiêu đề đúng chủ đề

Tiêu đề của một bài báo luôn có 2 chức năng: thu hút sự chú ý của độc giả và cho họ biết nội dung chính của bài báo là gì để họ xem có nên đọc tiếp không. Tiêu đề của e-mail cũng như vậy. Vì thế, hãy đặt tiêu đề e-mail ngắn gọn nhưng cần chọn lựa kỹ càng ngôn từ để thông báo cho người nhận nội dung chính xác của e-mail. Nếu e-mail bạn gửi mang tính định kỳ, chẳng hạn như các báo cáo hàng tuần về một dự án, bạn nên ghi thêm ngày tháng gửi trong tiêu đề e-mail.

Không ai muốn nhận phải thư rác; vì vậy, nếu bạn đặt tiêu đề e-mail phù hợp thì cơ hội để người nhận đọc e-mail của bạn sẽ cao hơn, nếu không họ sẽ xóa ngay hoặc chẳng bao giờ mở ra.

Bạn cũng đừng bao giờ bỏ trống tiêu đề e-mail nhé! Việc này cũng kỳ dị giống như bạn đăng một bài báo mà không có tên.

Một chủ đề, một e-mail

Nếu bạn muốn trình bày nhiều vấn đề với ai đó, hãy viết e-mail riêng cho từng chủ đề. Khi đó, người nhận sẽ dễ dàng sắp xếp để trả lời tất cả e-mail của bạn. Vì một số vấn đề họ có thể trả lời ngay một

cách ngắn gọn, nhưng một số khác họ cần nhiều thời gian hơn để nghiên cứu. Việc viết những e-mail riêng rẽ cũng giúp bạn nhận được những câu trả lời rõ ràng hơn.

Cũng giống như thư tín thương mại truyền thống, nội dung e-mail nên cô đọng và rõ ràng. Bạn nên sử dụng những câu ngắn và liên quan trực tiếp đến điều muốn nói, nêu rõ lý do viết e-mail trong đoạn đầu tiên.

Tạo điều kiện thuận lợi cho việc phản hồi

Hãy cho người nhận e-mail biết bạn muốn họ trả lời bạn theo cách nào, chẳng hạn qua điện thoại hay gặp trực tiếp. Bạn nhớ ghi thông tin liên lạc, bao gồm tên, chức vụ và số điện thoại trong e-mail (kể cả e-mail nội bộ). Bạn càng tạo điều kiện thuận lợi để người nhận e-mail hồi đáp, xác suất họ làm thế càng cao hơn.

Hãy là người dùng e-mail chuyên nghiệp!

Nếu bạn thường liên lạc qua e-mail, bạn nên dọn dẹp hộp thư của mình thường xuyên.

Nếu bạn cần viết một e-mail dài để trả lời nhưng lại chưa có thời gian, hãy gửi một e-mail cho người gửi, thông báo bạn đã nhận được e-mail của họ, đồng thời cho biết thời gian bạn sẽ trả lời họ một cách chính thức.

Khi không thể check e-mail trong một ngày hay nhiều hơn, bạn cần thiết lập chế độ gửi e-mail trả lời tự động để thông báo bạn tạm thời không có trong văn phòng.

E-mail nội bộ - Cũng cần chuyên nghiệp!

Bạn nên thường xuyên kiểm tra e-mail mà sếp hay đồng nghiệp gửi cho bạn và nhanh chóng trả lời, vì chúng thường liên quan đến các dự án cần hoàn thành đúng tiến độ, thông tin cập nhật, thông báo họp... Tuy nhiên, bạn cũng cần viết email nội bộ theo cách chuyên nghiệp giống như email gửi ra ngoài vì người nhận email của bạn hoàn toàn có thể in chúng ra cho nhiều người khác đọc. Vì thế, bạn nên dùng công cụ kiểm lỗi chính tả và tuyệt đối tránh dùng từ lóng.

Mục tiêu của giao tiếp - Các yếu tố cấu thành

Trong cuộc sống, trong giao tiếp hàng ngày con người luôn phải ứng phó với biết bao tình huống, có lúc dễ dàng xử lý, có lúc thật phức tạp, khó xử. Xã hội càng văn minh thì nhu cầu trong giao tiếp của con người càng cao. Ứng xử một cách thông minh, khôn khéo, tế nhị, kịp thời, có hiệu quả, đạt tới mức độ nghệ thuật, ngày nay còn được coi như bí quyết thành công trong cuộc đời, công việc.

I. Mục tiêu của giao tiếp:

- Giúp người nghe hiểu những dự định của chúng ta;
- Có được sự phản hồi từ người nghe;
- Duy trì mối quan hệ tốt đẹp với người nghe .
- Truyền tải được những thông điệp. Quá trình này có khả năng bị mắc lỗi do thông điệp thường được hiểu hoặc dịch sai đi bởi 1 hay nhiều hơn những thành phần khác tham gia vào quá trình này.
- Khi không thành công, những suy nghĩ, ý tưởng của bạn sẽ không phản ánh được những cái đó của chính bạn, gây nên sự sụp đổ trong giao tiếp và những rào cản trên con đường đạt tới mục

tiêu của bạn - cả trong đời tư và trong sự nghiệp.

II. Các yếu tố cấu thành

- Sender: Người gửi thông điệp
- Message: Thông điệp
- Channel: Kênh truyền thông điệp
- Receiver: Người nhận thông điệp
- Feedback: Những phản hồi
- Context: Bối cảnh

1. Người gửi...

Để trở thành một người giao tiếp tốt, trước tiên bạn phải tạo được cho mình sự tin tưởng. Trong lĩnh vực kinh doanh, điều này bao gồm việc thể hiện những hiểu biết của bạn về chủ đề, người tiếp nhận và bối cảnh truyền đạt thông điệp.

Bạn cũng phải biết được người tiếp nhận của mình (những cá nhân hay nhóm người mà bạn muốn truyền đạt thông điệp của mình tới). Việc không hiểu người mà mình sẽ truyền đạt thông điệp tới sẽ dẫn đến việc thông điệp của bạn có thể bị hiểu sai.

2. Thông điệp...

Các hình thức giao tiếp qua viết, nói hay các hình thức khác đều bị chi phối bởi giọng điệu của người truyền đạt thông điệp, tính căn cứ của lý luận, những gì được giao tiếp và những gì không nên được đưa vào, cũng như phong cách giao tiếp riêng của bạn.

Thông điệp luôn luôn có cả yếu tố trí tuệ và tình cảm trong đó, yếu tố trí tuệ để chúng ta có thể xem xét tính hợp lý của nó và yếu tố tình cảm để chúng ta có thể có những cuốn hút tình cảm, qua đó thay đổi được suy nghĩ và hành động.

3. Kênh truyền đạt thông điệp...

Các thông điệp được truyền đạt qua nhiều kênh, nói thì bằng cách gặp mặt đối mặt, gọi điện thoại, gặp qua video; viết thì bằng thư từ, email, bản ghi nhớ hay báo cáo.

Có hai kênh chính:

- Kênh giao tiếp chính thức (formal communication networks)
- Kênh giao tiếp không chính thức (informal comm. networks)

3.1 Kênh giao tiếp chính thức

- Từ cấp trên xuống cấp dưới (downward): hướng dẫn công việc, quan hệ công việc, quy trình, phản hồi, ...

- Từ cấp dưới lên cấp trên (upward): báo cáo, đề nghị, ...
- Giữa các đồng nghiệp (horizontal): hợp tác, giải quyết công việc, chia sẻ thông tin, thực hiện báo cáo, ...

3.2 Kênh giao tiếp không chính thức: Các chức năng của kênh giao tiếp không chính thức:

- Xác nhận thông tin;
- Mở rộng thông tin;
- Lan truyền thông tin;
- Phủ nhận thông tin;
- Bổ sung thông tin.

4. Người nhận thông điệp...

- Những thông điệp sau đó được truyền đạt đến người nhận. Không nghi ngờ gì là bạn sẽ trông chờ ở họ những phản hồi.
- Hãy luôn nhớ là bản thân người nhận thông điệp cũng tham gia vào quá trình này với những ý tưởng và tình cảm có thể làm ảnh hưởng đến cách họ hiểu thông điệp của bạn cũng như cách họ phản hồi lại thông điệp đó.
- Để thành công, bạn cũng nên nghiên cứu trước những yếu tố này để hành động một cách hợp lý.

5. Những phản hồi...

- Người tiếp nhận sẽ có những phản hồi, bằng lời hay các hình thức khác đối với thông điệp của bạn.
- Hãy chú ý sát sao đến những phản hồi này bởi nó thể hiện rõ ràng nhất việc người tiếp nhận thông điệp có hiểu chính xác thông điệp của bạn hay không.

6. Bối cảnh...

- Tình huống mà thông điệp của bạn được truyền đi chính là bối cảnh.
- Nó có thể bao gồm yếu tố môi trường xung quanh hay rộng hơn là nền văn hóa (ví dụ như văn hóa nơi làm việc, văn hóa quốc tế, vv.).

III. Giao tiếp phi ngôn ngữ

- Giao tiếp phi ngôn ngữ chiếm từ 55-65%
- Giao tiếp ngôn ngữ chỉ chiếm khoảng 7%
- Sự kết hợp giữa giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ chiếm khoảng 38%

1. Đặc điểm của giao tiếp phi ngôn ngữ

- Giao tiếp phi ngôn ngữ luôn có giá trị giao tiếp cao

- Hành vi phi ngôn ngữ mang tính mơ hồ
- Giao tiếp phi ngôn ngữ chủ yếu biểu lộ thái độ
- Phần lớn hành vi phi ngôn ngữ phụ thuộc vào văn hóa

2. Các hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ

- Giọng nói
- Diện mạo
- Nụ cười
- Nét mặt và ánh mắt
- Điệu bộ và cử chỉ
- Khoảng cách và không gian
- Thời gian
- Cơ sở vật chất

Giọng nói:

- Độ cao thấp
- Nhấn giọng
- Âm lượng
- Phát âm
- Từ đệm
- Nhịp điệu (trôi chảy-nhát gừng)
- Cường độ (to-nhỏ)
- Tốc độ (nhanh-chậm)

3. Phối hợp giao tiếp ngôn ngữ - phi ngôn ngữ:

- Giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ ít khi tách rời nhau, mà thường bổ sung cho nhau.
- Giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ phối hợp với nhau tạo ra hiện quả cao nhất.
- Khi ngôn ngữ và hành vi phi ngôn ngữ trái ngược nhau => điều gì quyết định ý nghĩa của thông điệp?

Đề giao tiếp - Ứng xử thành công

Trong cuộc sống, trong giao tiếp hàng ngày con người luôn phải ứng phó với biết bao tình huống, có

lúc dễ dàng xử lý, có lúc thật phức tạp, khó xử. Xã hội càng văn minh thì nhu cầu trong giao tiếp của con người càng cao. Ứng xử một cách thông minh, khôn khéo, tế nhị, kịp thời, có hiệu quả, đạt tới mức độ nghệ thuật, ngày nay còn được coi như bí quyết thành công trong cuộc sống, trong công việc.

Để giao tiếp, ứng xử thành công hơn bạn nên chú ý những nguyên tắc sau:

I. Nguyên tắc ứng xử:

1. Hãy tiếp cận với con người ở góc độ không tốt, không xấu:

Không có ai là người hoàn toàn xấu cả. Khi đánh giá con người cụ thể chúng ta thường bị những cách nhìn tĩnh tại, xơ cứng, bị định kiến che lấp, ít khi tách ra được dù chỉ là tương đối đầy đủ những ưu điểm, nhược điểm của họ và lại càng không xác định được giới hạn, hoàn cảnh, diễn biến có thể có của những ưu điểm và nhược điểm đó. Con người cũng dễ bị chi phối bởi qui luật cảm xúc "yêu nên tốt, ghét nên xấu". Kết quả là dễ mắc sai lầm trong giao tiếp. Do vậy nguyên tắc đầu tiên trong nghệ thuật ứng xử là hãy tiếp cận với con người ở góc độ không tốt, không xấu.

Ở nguyên tắc này, mỗi người có thể tự tìm cho mình một cách ứng xử thành công, ta tạm chia thành các bước sau:

- Bước 1: Hãy thừa nhận (chấp nhận).
- Bước 2: Biết lắng nghe ý kiến, tìm ra chỗ mạnh, chỗ yếu của người. Thấy cái mạnh, lợi thế của ta (cái ta có mà người không có).
- Bước 3: Tạo ra sự đồng cảm, gây niềm tin (hiểu biết lẫn nhau, gây sự tin tưởng).
- Bước 4: Tìm điểm chung, mỗi bên đều thấy được cái lợi, cái vui và cách cộng tác, tương lai của sự cộng tác đó.
- Bước 5: Tạo dư luận ủng hộ, xây dựng mối quan hệ thân tình.

2. Lường mọi điều, tính đến mọi khả năng với nhiều phương án:

Nếu trong mỗi con người đều có những giá trị dương (+) (những đức tin tốt, những mặt mạnh, những ưu điểm...) và có cả những giá trị âm (-) (những tính xấu, những mặt yếu, những khuyết điểm...) thì với người này có thể tới 90 (+), có 10 (-) hoặc ở người khác có thể đạt 99 (+) chỉ có 1 (-). Vấn đề là ở chỗ cần phải biết nhìn ra "dấu cộng" trong cả khối "dấu trừ" và phát hiện kịp thời "dấu trừ" trong "vô khối dấu cộng" để có thể dự đoán được tác động có hại của mặt trái "dấu trừ" mà khối thủy của nó chỉ là một chấm nhỏ rất mờ nhạt trong cả khối "dấu cộng".

Điều quan trọng hơn trong phép ứng xử là tìm ra những chất xúc tác để kích thích phản ứng đối đầu tích cực xảy ra theo hướng 1 (+) trở thành n (+) và n (-) giảm xuống còn 1 (-).

3. Nắm bắt nghệ thuật theo nhu cầu:

Điều khó nhất trong giao tiếp ứng xử là đối tượng thờ ơ, không có nhu cầu. Bạn sẽ ứng xử như thế nào khi đối tượng không muốn nói chuyện, không muốn nghe bạn can ngăn, không muốn hợp tác với bạn v.v...?

- Hãy gợi trí tò mò hoặc cho họ thấy cái lợi, cái vui mà bạn đang có, còn người ấy đang thiếu, đang cần.
- Chỉ cho họ bằng cách nào đó, thấy tia hy vọng vào kết quả, gây thiện cảm, tạo sự tin tưởng.

- Giao trách nhiệm một cách công khai, tạo ra tình huống chỉ có tiến chứ không có lùi, ràng buộc bằng những sợi dây vô hình về quan hệ nào đó đã được hình thành.
- Gây niềm say mê, tìm được ý nghĩa trong cuộc sống, công việc đang tiến hành.
- Củng cố niềm tin, thuyết phục về một kết cục tốt đẹp.
- Phải tạo ra sự an toàn, biết cách chống đỡ dư luận, tạo dư luận mới ủng hộ.
- Tính đến nhiều phương án, chọn phương án hợp với mình nhất, có thể tạo ra những vấp ngã nhỏ để luyện tập bản lĩnh, chủ động đề phòng tính tự kiêu.

Trong những trường hợp cụ thể đòi hỏi mọi người phải biết ứng biến và điều quan trọng hơn là hãy tìm cho được sơ đồ đi tới thành công riêng của mình.

II. Một số cách ứng xử:

1. Thủ thuật "ném đá thăm đường":

Có bạn trai tâm sự: Đến dự đám cưới một người bạn, tôi đã gặp một người con gái mà tôi thầm mơ ước, tôi rất muốn làm quen với người con gái ấy nhưng không biết phải bắt đầu như thế nào?

Có lẽ trước tiên nên bắt đầu vào đề từ cùng một hứng thú. Chẳng hạn có thể từ một bức tranh, một bản nhạc, một ca khúc mới được mọi người yêu thích, hay một bộ phim mới, một quyển sách mới, một mốt quần áo mới... những cái đối phương biết rõ và có phản ứng tích cực. Hoặc có thể từ một điểm chung nào đó về học tập, việc làm... Bắt đầu từ những câu chuyện không quan trọng lắm để làm mất đi sự căng thẳng và ngăn cách giữa hai người và qua đó bạn có thể hiểu thêm về người bạn mà ta muốn gần gũi (những sở thích, thói quen, cá tính...) có một sơ đồ giao tiếp sau đây:

a. Giai đoạn trước khi giao tiếp:

- Xác định mục đích, làm quen đối tượng và gây ấn tượng tốt
- Đánh giá đối tượng, hoàn cảnh:
 - Sở thích, thói quen, cá tính.
 - Thời gian, không gian cuộc gặp.
 - Có hay không có người giới thiệu.
- Lựa chọn phương án ứng xử:
 - Tìm cơ làm quen cho hợp lý, tế nhị.
 - Ngôn ngữ, cử chỉ dễ cảm mến.
 - Văn phong gần gũi, không quá trịnh trọng nhưng cũng không suồng sã.
 - Tính trước những tình huống bất ngờ có thể xảy ra để ứng xử nhanh.

b. Giai đoạn giao tiếp:

Nên:

- Phá bầu không khí xa lạ bằng việc hỏi han hoặc những câu nói đùa.
- Tìm chủ đề chung, ít chạm đến quan điểm cá nhân.
- Nói ít về mình. Chú ý quan sát cử chỉ, điệu bộ, nét mặt của đối phương.
- Giới hạn cuộc giao tiếp trong phạm vi vừa đủ, dừng đúng lúc.
- Nêu ra những câu hỏi thăm dò, chủ động gợi chuyện.
- Tự tin.

Không nên:

- Vội vã đi vào vấn đề chính.
- Đặt những câu hỏi liên quan nhiều đến cá nhân.
- Nói nhiều về mình, dốc bầu tâm sự, nói thẳng về mình khi đối phương đặt những câu hỏi thăm dò.
- Chuyện lan man, kéo dài cuộc giao tiếp.
- Khích bác hoặc công kích nói xấu một ai đó.
- Rụt rè, lảng tránh, ấp úng.

2. Tình huống cần đối đáp mềm mỏng, ý nghĩa sâu xa:

Dân gian có câu:

*"Lời nói chẳng mất tiền mua
Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau".*

Đối với nhiều ý kiến phê bình, phản đối của đối phương, không nên đáp lại bằng những lời nói hằn học, nặng nề mà nhiều khi nên dùng lời nói nhẹ nhàng nhưng chứa đựng những ý nghĩa sâu xa.

3. Tình huống phải chuyển bại thành thắng:

Trong cuộc sống đời thường nhiều khi ta bị đẩy vào tình huống bất lợi, có nguy cơ thất bại, lúc đó đòi hỏi phải bình tĩnh, suy nghĩ ngay đến những hậu quả xấu nhất có thể xảy ra (chuẩn bị tâm thế sẵn sàng chấp nhận). Tìm xem có cách gì để hạn chế mức thấp nhất những tác hại (ví dụ: điều gì đã đẩy ta vào tình thế bất lợi, có cách nào tạo được kẻ hoãn binh có vẻ ít liên quan, nhưng nếu được "địch thủ" sẵn sàng chấp nhận thì chính điều có vẻ không liên quan đó có thể thay đổi tình thế...).

4. Tình huống dùng hài hước:

"Khi bạn nổi cáu ta hãy đùa lại một câu" (Laphôngten).

Hài hước là một nhân tố cực kỳ quan trọng trong ngôn ngữ giao tiếp. Đó là "chiếc van an toàn" cho mọi cuộc xung đột, là chìa khóa để mở "cánh cửa lòng". Lời đối đáp khôn ngoan, thông minh, dùng ngôn ngữ hài hước để phê phán thường mang lại hiệu quả lớn hơn nhiều. Bởi thế khi kể một câu chuyện cười hoặc một lời đối đáp có nội dung, cách nói hài hước thường làm cho không khí vui nhộn, điều tiết được tình cảm, nhắc khéo người khác mà không làm họ bức mình. Tất nhiên cũng không nên lạm dụng nó.

Quy luật phổ biến của truyện hài hước là mở đầu dẫn dắt và hình thành làm cho người ta nghi vấn. Người kể nên có ngữ điệu bình thường, sau đó tăng thêm tình tiết nghi hoặc và giải quyết bất ngờ.

5. Tình huống phải đi thẳng vào vấn đề khi cần thiết:

Trong cuộc sống có trường hợp không thể quanh co, bóng gió, tế nhị mà phải bày tỏ quan điểm, thái độ của mình một cách thẳng thắn, kiên quyết. Lúc đó phải diễn đạt vào thẳng nội dung chính của vấn đề để biểu hiện ý chí và lòng tin ở bản thân. Đối với những vấn đề then chốt không nên tỏ ra quá cân nhắc, đắn đo làm cho người nghe cảm thấy thiếu tin tưởng, do dự. Tất nhiên để nói bằng cách này cần phải suy nghĩ, cân nhắc thật kỹ càng.

6. Tình huống nói ẩn ý bằng ngụ ngôn:

Trong giao tiếp khi cảm thấy khó thuyết phục người khác bằng lý lẽ trực tiếp hoặc cảm thấy dễ bị phản ứng, không tiện nói thẳng ra, thì người ta thường dùng phương pháp ẩn ý bằng ngụ ngôn. Tức là chọn những câu chuyện ngụ ngôn có nội dung ẩn ý bên trong phù hợp với mục đích khuyên răn, thuyết phục của mình để kể cho đối phương nghe.

Cái lợi của phương pháp này là người nghe phải suy nghĩ mới hiểu hết cái ẩn ý bên trong đó. Bản thân câu chuyện sẽ đưa ra những lời khuyên sâu sắc chứ không phải người kể chuyện, do đó không có lý do để nổi khùng, tự ái hoặc mặc cảm.

Tuy nhiên để dùng phương pháp này có hiệu quả, người dùng phương pháp này phải am hiểu câu chuyện phù hợp với trình độ người nghe, nếu người nghe không hiểu gì cả, sẽ không có tác dụng.

7. Tình huống phản bác khéo những yêu cầu vô lý ở người khác:

Cũng có lúc bạn gặp những người khăng khăng đưa ra cho bạn những đòi hỏi vô lý không thể thực hiện được. Trước những tình huống đó nhiều khi ta không thể bác bỏ thẳng thừng vì chạm lòng tự ái hoặc người không thỏa mãn với ta rồi tiếp tục quấy rối nữa và cách đó cũng chưa làm cho người tự nhận thấy được những đòi hỏi của họ là vô lý.

Vậy ta sẽ xử lý thế nào trong trường hợp đó? Tốt nhất là hãy thừa nhận đã, sau đó khéo léo chỉ ra sự vô lý hoặc điều không thể thực hiện được. Cũng có thể cảnh tỉnh người đó bằng việc chỉ ra những điều bất lợi, sự nguy hiểm nếu người đó cứ giữ nguyên ý kiến, nhắm mắt hành động. Chú ý ngôn ngữ không nên gay gắt nhưng tỏ ra cương quyết.

8. Tình huống thừa nhận trước để chuyển hướng sau:

Nếu khi bạn không đồng ý với ý kiến của đối phương mà người đó lại là cấp trên, người lớn tuổi, cha mẹ... thì bạn sẽ xử sự như thế nào? Việc thuyết phục để đối phương nghe theo mình, có nghĩa là chấp nhận ý kiến của mình cũng đòi hỏi phải có một nghệ thuật nhất định.

Bạn chớ phản đối và phê phán các ý kiến của đối phương. Bạn hãy tiếp thu ý kiến của họ, biểu thị thái độ đồng cảm ở mức độ nào đó để có thể làm giảm được sự cứng nhắc của đối phương, khiến họ bằng lòng nghe ý kiến của bạn. Song phải nắm vững nguyên tắc không được tỏ thái độ của mình ngang bằng với đối phương để tiếp sau đó dùng lời mà chuyển hướng, thay đổi cách nhìn nhận của đối phương, làm họ bằng lòng tiếp thu ý kiến của bạn.

9. Tình huống cần bạn đồng minh:

Khi tranh luận trước nhiều người cần thể hiện quan điểm, bạn nên chú ý đầy đủ đến thái độ của những người xung quanh, cần động viên được nhiều người nghe và ủng hộ quan điểm của mình. Nếu người nghe ủng hộ ta, đồng tình với quan điểm của ta đang trình bày, sẽ tạo thành một sức mạnh to lớn, một sức ép tinh thần làm đối phương không phản kích lại được.

Chẳng hạn khi đang xếp hàng có người chen ngang, bạn lợi dụng thái độ của số đông mọi người xung

quanh để gạt người đó ra khỏi hàng là hợp lý nhất.

10. Tình huống không nhượng bộ khi mình có lý trong tranh luận:

Trong quan hệ giữa người với người, tranh luận là một điều hết sức bình thường và không thể tránh được. Không có tranh luận, điều phải trái không được phân định. Không thể coi tranh luận là một thói xấu mà hạn chế nó.

Song tranh luận có thể dẫn đến sự không thoải mái hoặc đôi khi xung đột. Tranh luận có phương pháp sẽ đem lại kết quả tốt là điều chúng ta cần chú ý học hỏi.

Một là, khi tranh luận nên có thái độ thật công bằng, đừng làm tổn thương đến lòng tự ái của người kia. Sự phê phán, bình phẩm người khác không thể quá một giới hạn nhất định, nếu không có thể làm tăng thêm mâu thuẫn vốn có.

Hai là, giọng nói phải mềm mỏng, thật lòng. Trong tranh luận phải tỏ ra tôn trọng nhau, làm sao cho người cùng tranh luận tin rằng tranh luận thật là có ích. Trong tranh luận nhiều khi người thắng không hẳn đã là nhiều lý lẽ biết hùng biện, mà có thể là người có thái độ đúng mực và chân thực nhất.

Ba là, tranh luận phải có mục đích rõ ràng. Tranh luận nên xoay quanh những điều cần giải quyết.

11. Tình huống cần thuyết phục bằng hành động:

*"Mọi lý thuyết đều màu xám
Còn cây đời mãi mãi xanh tươi"
(Got)*

Trong giao tiếp, khi cảm thấy khó thuyết phục người khác nghe ý kiến của mình bằng lời nói, bạn có thể dùng hành động để thuyết phục. Thuyết phục bằng hành động thường hiệu quả lớn nhất. Thông qua việc làm, hành động cụ thể, ta có thể làm cho đối phương thay đổi cách nghĩ, tình cảm, thái độ, chấp nhận ý kiến của ta.

Bạn là một cán bộ phong trào thanh niên. Bạn muốn tổ chức các hoạt động văn hóa thể dục thể thao thanh niên nhưng các cấp lãnh đạo ở địa phương chưa tin tưởng vào khả năng của bạn, chưa tạo điều kiện mọi mặt để bạn làm việc. Bạn đừng nản chí và cũng đừng dùng lời nói để thuyết phục. Hãy cố gắng tạo ra một vài việc làm cụ thể có hiệu quả. Từ sự thành công đã đạt được, tận dụng thời điểm gây hưng phấn cao rồi đưa ra những kiến giải hợp lý với các cấp lãnh đạo.

Như vậy, mục đích và kết quả hoạt động đạt được và môi quan hệ ảnh hưởng của bạn phát triển tốt hơn.

Khi vận dụng phương pháp này bạn cần lưu ý:

- Mục đích hoạt động phải rõ ràng, không vụ lợi.
- Có kế hoạch hành động chi tiết, tính đến các điều kiện cần và đủ đảm bảo cho sự thành công, bước đầu tiên tránh thất bại.
- Tạo dư luận ủng hộ để gây sức ép hoặc quy tụ sức mạnh.
- Làm thử để chứng minh, rút kinh nghiệm.
- Tạo quan hệ gần gũi tin cậy.

Nếu ở vào tình huống các bậc "hạ huynh" của người yêu bạn còn chưa tin tưởng và chấp nhận cho bạn

yêu con của họ, thì bạn cũng có thể dùng phương pháp này để đạt mục đích.

III. Những điều nên tránh trong giao tiếp ứng xử:

1. Nói nửa chừng rồi dừng lại hoặc cướp lời người đang nói, làm nhiều thứ tự hoặc luông suy nghĩ của người đó.
2. Không nói rõ và giải thích đầy đủ làm người nghe cảm thấy đột ngột, khó hiểu đề tài nói chuyện của bạn. Không nên đưa những trọng tâm, những khái quát làm người tiếp chuyện khó theo dõi mạch chuyện.
3. Nói sai đề tài, không quan tâm đến điều mình nói.
4. Nói thao thao bất tuyệt, không ngừng nêu các câu hỏi làm người tiếp chuyện có cảm giác mình yêu cầu hơi nhiều quá.
5. Không trả lời thẳng vào câu hỏi mà người khác nêu ra, quanh co, dài dòng, gây nên cảm giác không trung thực cho người hỏi.
6. Tự cho rằng mọi điều mình đều biết cả.
7. Làm ra vẻ hiểu biết sâu rộng.
8. Phát triển câu chuyện không tập trung vào chủ đề chính làm cho người tiếp chuyện cảm thấy nhàm chán.
9. Ngắt bỏ hứng thú nói chuyện của người khác để ép người đó phải chuyển sang nói về đề tài mà bạn thích.
10. Thì thào với một vài người trong đám đông.
11. Dùng ngôn ngữ quá bóng bẩy.
12. Chêm những câu tiếng nước ngoài trong câu nói của mình một cách tùy tiện.
13. Đột ngột cao giọng.
14. Dùng những lời quá suông sã với mức độ quan hệ.
15. Dùng những từ đệm không cần thiết.
16. Nói với giọng khích bác, chạm vào lòng tự ái của người khác.

Kỹ năng giao tiếp trong công sở

Với các mối quan hệ nơi công sở, thất bại trong giao tiếp thường là nguyên nhân của những bất đồng hoặc hiểu lầm giữa các đối tượng giao tiếp. Theo nhiều kết quả khảo sát, thất bại trong giao tiếp thường không phải do khác biệt văn hóa hay bất đồng ngôn ngữ. Nhiều người gặp khó khăn trong giao tiếp với cấp trên hoặc cấp dưới của mình, dù rằng họ nói cùng thứ tiếng và có chung một nền văn hóa. Tuy nhiên, chúng ta vẫn có thể giao tiếp hiệu quả nếu cả hai phía đều biết lắng nghe và thấu hiểu lẫn nhau.

Xây dựng niềm tin và sự tôn trọng lẫn nhau là một bí quyết để thành công khi giao tiếp nơi công sở.

Dưới đây là một số bí quyết giúp bạn nâng cao kỹ năng giao tiếp ở nơi làm việc:

Chú ý vào "nội dung trao đổi" chứ không phải "người phát ngôn"

Đôi khi, chúng ta thường bị tác động bởi định kiến về một người trước khi thực sự hiểu rõ nội dung thông tin mà người đó truyền đạt. Nếu bạn đã có thành kiến về một đồng nghiệp thì bạn thường không chú ý lắng nghe thông tin mà họ chia sẻ.

Bên cạnh sự yêu ghét cá nhân, chúng ta còn đánh giá người đối thoại qua điệu bộ, cử chỉ, thái độ và thậm chí là dung mạo của họ khi nói chuyện. Vì tất cả những yếu tố này có thể ảnh hưởng đến việc bạn có chấp nhận thông tin của họ hay không nên bạn cần tự nhắc nhở rằng **"quan trọng là họ nói gì chứ không phải họ là ai!"**

"Tại sao" chứ không chỉ là "cái gì"?

Một khi đã nắm được nội dung thông tin, bạn cần suy nghĩ và tìm hiểu vì sao người ta trao đổi vấn đề đó với bạn. Ví dụ: sếp bạn ra thông báo kể từ đầu năm nay, công ty áp dụng giờ làm việc buổi sáng bắt đầu từ 8 giờ đến 9 giờ và không quá 9 giờ. Nếu chỉ chăm chăm vào nội dung thông tin, bạn có thể sẽ cảm thấy không thoải mái. Nhưng nếu tự đặt câu hỏi "tại sao" bạn sẽ hiểu thêm và thấy được lợi ích của quy định này. Giờ làm việc như vậy sẽ giúp bạn linh động về thời gian làm việc hơn và thử nghĩ xem, lỡ có bị kẹt xe thì bạn cũng sẽ tránh được việc đi làm trễ giờ.

Lắng nghe rồi mới đánh giá

Tất cả chúng ta đều biết mình nên tìm cách hiểu đúng quan điểm của người phát ngôn trước khi đánh giá quan điểm của họ. Bạn có thể chờ đến khi kết thúc cuộc trò chuyện rồi mới đánh giá nếu không cần thiết phải đưa ra quyết định ngay lập tức. Đừng vội đánh giá, quyết định hay đưa ra kết luận khi chúng ta chưa chắc chắn về những điều đã nghe.

Không nhất thiết phải là trao đổi trực tiếp, viết cũng được

Sẽ rất khó giao tiếp với những người hơi nhạy cảm hoặc những người khó có thể tập trung lắng nghe từ đầu đến cuối. Vì vậy, bạn nên viết thư hoặc để lại tin nhắn cho họ trước khi muốn trực tiếp trao đổi. Ngoài ra, những người gặp khó khăn khi phải diễn đạt bằng lời nói cũng có thể sử dụng cách này để giao tiếp hiệu quả hơn.

Thông tin đơn giản và dễ hiểu

Nghĩa là bạn nên sử dụng những cách diễn đạt đơn giản; dùng từ ngữ dễ hiểu, đơn nghĩa, chính xác để người nghe dễ dàng nắm bắt được nội dung thông tin. Những từ ngữ lạ, chuyên biệt hoặc lối nói khách sáo chỉ làm tăng thêm khoảng cách giữa bạn và người đối thoại và khó đạt được hiệu quả giao tiếp.

Tiếp nhận phản hồi

Việc chuyển tải nội dung thông tin chỉ là bước đầu tiên trong quá trình giao tiếp. Cả người nói và người nghe đều cần khuyến khích người kia phản hồi. Phản hồi giúp bạn biết được người đối thoại có thực sự nắm bắt được vấn đề đang trao đổi hay không, có hiểu đúng hay không. Từ đó bạn sẽ khẳng định lại những thông tin chưa được hiểu đúng, tránh việc thực thi sai hoặc hiểu lầm.

Xây dựng niềm tin và sự tôn trọng lẫn nhau

Bất cứ ai, nếu giao tiếp với tinh thần tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau đều thấy rõ ràng hiệu quả giao tiếp sẽ tốt hơn. Với niềm tin và sự tôn trọng, bạn trao đổi cởi mở hơn và thẳng thắn hơn. Do vậy, cuộc hội thoại giữa bạn và đối tác sẽ mang tính tương tác nhiều hơn và tất nhiên sẽ hiệu quả hơn.

Lưu ý cấp bậc trong giao tiếp

Bạn cũng nên chú ý thêm yếu tố cấp bậc, chức vụ của đối tượng giao tiếp. Các chuyên gia tư vấn khuyên rằng: nếu nói chuyện với cấp trên, bạn nên làm rõ các điểm, ý chính, trao đổi chính xác và chú ý lắng nghe/ghi chép những nhận xét của cấp trên. Còn nếu bạn nói chuyện với cấp dưới, luôn luôn giải thích chi tiết các vấn đề và đừng quên hỏi nhân viên cấp dưới xem họ suy nghĩ gì hoặc phản hồi như thế nào về vấn đề đó. Ở các mối quan hệ nơi công sở, thất bại trong giao tiếp thường là nguyên nhân của những bất đồng hoặc hiểu lầm giữa các đối tượng giao tiếp.

Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

Ngày nay, điện thoại là một trong những phương tiện làm việc không thể thiếu của chúng ta. Nhưng hầu hết đều chưa từng học hay đọc qua một văn bản nào hướng dẫn về cách giao tiếp qua điện thoại. Nếu bạn là nhân viên lễ tân của công ty, khả năng giao tiếp qua điện thoại không chỉ nói lên tính cách của bạn mà còn làm ảnh hưởng đến hình ảnh của toàn công ty.

Trong khi gọi điện thoại, hãy nhớ kỹ những điều sau đây:

- Đừng hứa sẽ gọi điện cho ai rồi quên khuấy mất.
- Đừng gọi nhầm tên người bên kia đầu dây. Nếu không biết, hãy hỏi thẳng thắn.
- Đừng nghĩ rằng người bên kia không biết bạn đang vừa nói điện thoại vừa ăn uống, hút thuốc, ngáp, ...
- Cố gắng kết thúc cuộc này rồi hãy bắt cuộc khác. Bạn có thể nhầm lẫn nội dung hai cuộc điện thoại. Hơn nữa, người gọi sẽ cảm thấy không được tôn trọng.
- Đừng bắt nhả yêu cầu người bên kia phải gọi điện vào lúc khác.
- Đừng chuyển cuộc gọi qua nhiều người.
- Không nên giữ thái độ thiếu nhiệt tình khi nói chuyện, kể cả khi đó không phải là khách của mình. Nếu họ muốn gặp người khác, hãy nhiệt tình chuyển hoặc hỏi họ lời nhắn.
- Đừng phát ngôn nếu không chắc chắn vào những gì mình nói.
- Bất ngờ gác máy mà không có sự giải thích, thật ngu ngốc!

Ngoài ra, bạn cần chú ý đến kỹ năng nghe và nói:

Nghệ thuật nghe không đơn giản là việc im lặng lắng nghe. Nên nhớ bên kia không nhìn thấy vẻ mặt chăm chú của bạn. Họ chỉ cảm thấy sự chú ý của bạn khi bạn lên tiếng đồng tình, góp lời vào cuộc thảo luận, như “vâng, tôi đang nghe”, hoặc đơn giản là những câu ậm ừ cũng được. Đừng im lặng tuyệt đối, người kia sẽ nghĩ họ đang độc thoại.

Hãy chuẩn bị một cuốn sổ nhỏ, một chiếc bút để ghi lại những thông tin quan trọng.

Nghệ thuật nói: Dù không nói chuyện trực tiếp nhưng giọng nói sẽ giúp bạn thể hiện hình ảnh của mình một cách khá sinh động. Hãy tươi cười, nụ cười dù không được nhìn thấy vẫn giúp giọng nói tươi vui hơn, thân thiện hơn. Hãy thể hiện sự nhiệt tình và tự tin trong lời nói của bạn.

Đừng nói quá to cũng đừng thì thầm khiến đầu dây bên kia phải liên tục hỏi lại. Đừng gào vào máy nhé, bạn đang quát thẳng vào tai người ta đấy.

Hãy chú ý, nếu người ta gọi cho bạn, đừng “con cà con kê”, kéo dài cuộc điện thoại không cần thiết. Có thể họ đang sốt ruột vì phải trả tiền điện thoại đấy.

Kỹ năng thuyết trình

Đã bao giờ bạn nghĩ đến việc tự tổ chức một buổi seminar chưa? Đó là phương pháp tuyệt vời để xác định vị trí của bạn với tư cách là một chuyên gia trong lĩnh vực của bạn hoặc giới thiệu loại sản phẩm/dịch vụ mới cho các khách hàng tiềm năng, đồng thời bạn được gặp và xây dựng các mối quan hệ tích cực với những thành viên trong đám thính giả của bạn. Bà Kim T. Gordon, một trong những chuyên gia hàng đầu về thành công doanh nghiệp đưa ra để giúp bạn dễ dàng khởi đầu tốt đẹp công việc này.

1. Nói chuyện với nhóm thính giả thích hợp.

Hãy cẩn thận xác định các nhóm trong vùng thích hợp với miêu tả hồ sơ về nhóm thính giả đích của bạn. Những nhóm thường có buổi họp trong bữa trưa sẽ là những thính giả tuyệt vời vì họ cần một danh sách liên tục mở rộng gồm những người nói chuyện có thể cung cấp thông tin hữu ích cho người nghe với chi phí của một bữa trưa và số tiền thù lao nhỏ. Tiêu chí quan trọng nhất rất đơn giản - đa số người tham dự phải có khả năng quyết định mua sản phẩm/dịch vụ mà doanh nghiệp của bạn chào mời.

2. Cung cấp thông tin hữu ích.

Để tạo nên được một buổi thuyết trình thành công, hãy sửa nội dung để bao gồm những thông tin sâu sắc và đặc biệt sao cho thính giả của bạn sẽ thấy chúng thật sự hữu ích. Khi bạn đưa ra những thông tin rõ ràng và thú vị, bạn sẽ được đánh giá là một chuyên gia và hữu ích đối với họ. Hãy chống lại ý muốn dùng các thuật ngữ khó hiểu hay cung cấp quá nhiều thông tin mang tính kỹ thuật. Hãy giữ cho bài nói chuyện của bạn ở mức độ kiến thức vừa phải - đừng bao giờ nói chuyện dưới tầm hoặc trên tầm thính giả của bạn.

3. Theo một cấu trúc logic.

Việc chuẩn bị cẩn thận sẽ mang lại thành công cho bài thuyết trình của bạn. Trước tiên, hãy phác ra bài nói chuyện của bạn bằng cách gạch đầu dòng những nội dung quan trọng. Sau đó bổ sung thông tin cho từng nội dung một. Hãy kết cấu buổi seminar của bạn sao cho nó theo một trình tự logic khi đi từ chủ đề này sang chủ đề khác, hãy làm sao để có mở đầu, phần giữa và kết thúc thật rõ ràng. Hãy giữ cho cấu trúc bài nói chuyện thật đơn giản và sáng sủa. Bạn có thể viết ra giấy toàn bộ bài nói chuyện của mình. Nhưng tốt nhất là nên thuyết trình mà không nhìn vào giấy. Rất cần phải có các lưu ý, các gạch đầu dòng để giữ mạch nói cho đúng và không bị lạc đề.

4. Chuẩn bị cho quan hệ tương tác với thính giả.

Khi chuẩn bị cho buổi seminar, hãy ghi ra những điểm có thể được thính giả hỏi lại. Ban đầu, bạn có thể cảm thấy sợ khi phải dừng lại giữa chừng để nhận câu hỏi từ thính giả. Các câu hỏi giúp bạn biết các thính giả có thực sự tham gia vào bài nói của bạn hay không. Và việc thính giả tham gia như vậy cho biết buổi seminar của bạn đang diễn biến tốt!

5. Đánh bóng phong cách cá nhân của bạn.

Một mẹo giúp những người thuyết trình, dù thiếu kinh nghiệm hay đã lão luyện, thành công là dựng một đầu thu video và ghi lại buổi luyện tập của mình. Bạn có thể nhận ra rất nhiều các hành vi gây xao

những và từ bỏ chúng bằng cách luyện tập lại. Những cử động cơ thể tự nhiên và sôi nổi là tốt nhất. Nếu bạn thấy mình đang đứng cứng nhắc với hai tay khoanh lại khi thuyết trình, thì hãy luyện tập để có những cử chỉ tự nhiên. Việc tới gần thính giả sẽ giúp bạn dễ dàng giao tiếp bằng mắt với mọi người trong phòng. Điều này giúp thiết lập mối liên hệ, sau này có thể là nền tảng cho mối quan hệ giữa bạn và họ trong tương lai.

6. Phân phát tài liệu thuyết trình mang tính chuyên nghiệp cao.

Ít nhất hãy luôn phát một tờ ghi các thông tin đáng nhớ, chẳng hạn như một tờ ghi ý chính bài thuyết trình của bạn. ở cuối tài liệu, hãy thêm một khổ ghi thông tin về doanh nghiệp của bạn, tiếp đó và địa chỉ liên hệ và biểu trưng công ty. Trong một số trường hợp, bạn có thể quảng cáo buổi hội thảo của mình. Bạn có thể mời các khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng của bạn tới dự. Và đừng bỏ qua cơ hội mời báo chí truyền thanh địa phương nếu thông tin bạn nói đáng giá hoặc được trình bày theo phong cách đặc biệt. Qua thời gian, bạn sẽ thấy dùng các buổi hội thảo như một công cụ của công tác quan hệ công chúng giúp bạn mở cửa để tăng doanh thu và xây dựng hình ảnh của bạn và công ty như một chuyên gia trong lĩnh vực của mình.

Phần kết thúc của một bài nói rất quan trọng. Bạn luôn mong muốn thính giả đứng dậy cùng sự đồng tình và ghi nhớ những điều bạn đã nói. Đừng chỉ nói : “Xem nào, tôi, ừm...đã xong”. Nói cách khác, hãy đừng kết thúc quá đơn điệu.

Giải pháp: nếu nội dung bài trình bày của bạn dài dòng và phức tạp, hãy tóm tắt trước khi kết thúc bài diễn văn.

Thông thường, sau khi nghe bạn thuyết trình, thính giả sẽ đặt câu hỏi: "Thế thì sao nhỉ?", nghĩa là họ vẫn chưa hiểu được mục đích cuối cùng bài diễn văn của bạn muốn nói gì.

Một vị giáo sư mà tôi quen biết kể rằng, ông ta thường thấy sinh viên của mình rời giảng đường và nói với nhau: “Thế thì sao nhỉ?”, đặc biệt ở những bài giảng mang tính lí thuyết. Nhưng sự thật là, ngay cả khi bạn đã đưa thính giả đến câu hỏi “Thế thì sao?”, họ thường vẫn không quan tâm. Do vậy, bạn cần tạo sự hứng thú cho khán giả.

Bạn muốn thính giả cảm nhận gì khi kết thúc bài nói?

Bạn nên báo hiệu sự kết thúc bài nói như thế nào? Nói “Tóm lại...” hay hơn là chỉ nói “Cuối cùng...”. Bằng cách nào đó, hãy cho mọi người biết chắc chắn bạn sắp kết thúc, và rồi bạn hãy nói lời kết. Tôi từng nghe một vị hiệu trưởng đại học nói, ông ta đưa mọi người lên cao trào, hạ xuống, rồi lại lên, lên nữa, và lại lên nữa. Điều này thường diễn ra trước bữa trưa và lấn vào giờ ăn. Bạn có thể tưởng tượng được thính giả đã hứng thú lắng nghe như thế nào.

Các cách kết luận

Đưa ra thách đố hay lời kêu gọi cho thính giả.

Tóm tắt những ý chính.

Cung cấp những trích dẫn thích hợp.

Mình họa để tiêu biểu hoá các ý.

Đưa ra những lí do để chấp nhận và thực hiện các đề nghị được ủng hộ.

Thách thức hay kêu gọi

Cách kết thúc này rất có tác dụng ở những bài thuyết trình mang tính thuyết phục người nghe. Dưới

đây là một bước trong quá trình Thuyết phục.

“Cha mẹ dành dụm tiền để bạn có được học vấn. Còn các bạn là người kiểm soát số tiền đó một cách hiệu quả. Nếu các bạn muốn có chỗ đỗ xe tốt hơn ở trường đại học, các bạn phải cùng lên tiếng. Các bạn phải cho ban điều hành biết nếu họ không làm gì cho bãi đỗ xe thì các bạn sẽ làm. Đó là quyền lợi của tất cả các bạn. Vì vậy, trước khi rời khỏi đây, hãy cùng kí vào đơn thỉnh cầu.”

Tóm tắt các ý chính

Một bản tóm tắt sẽ đặc biệt thích hợp cho những bài nói dài, chia làm những luận điểm cụ thể. “Tóm lại, hãy nhớ rằng có năm cách chính để cải thiện điểm số của bạn. Đầu tiên, hãy đến lớp. Thứ nhì, ghi chép có hiệu quả. Thứ ba, hãy xem lại mỗi ngày. Thứ tư, lên kế hoạch cho thời gian của bạn. Và cuối cùng, hãy ngủ thật đầy đủ trước một kì thi.” Cũng như phần mở đầu, những kết luận trích dẫn giúp mọi người tiếp thu nhanh hơn.

Sử dụng các minh hoạ tiêu biểu

Hãy tham khảo phần nói về minh hoạ ở trên. Phần minh hoạ kết thúc phải tổng quát và có tính kết thúc. Bạn có thể đưa vào một câu chuyện tiểu lâm.

Bổ sung sự thuyết phục

Hãy đưa thêm vài lí do để mọi người chấp nhận hoặc thực hiện điều bạn đề nghị.

Đưa ra những ý định hoặc chủ kiến của bản thân.

Trong một bài nói thuyết phục mọi người sử dụng vaccine ngừa viêm gan. Bạn có thể đưa ra đề nghị với thính giả rằng bạn sẽ đến trạm y tế học đường ngay sau buổi học, và mời mọi người cùng đến.

Cách này sẽ chưa hiệu quả, một khi bạn chưa thật sự đưa ra một ý định, một sự hi sinh, v.v...

6 cách thu hút người nghe khi diễn thuyết

Đừng để tiêu đề này khiến bạn nghĩ bạn hoàn toàn kiểm soát khán giả. những người nói chuyện trước công chúng cần biết làm thế nào để có uy quyền, duy trì vấn đề trọng tâm cũng như sự tập trung của toàn bộ người nghe.

Những lời khuyên nhỏ sau đây sẽ giúp bạn thêm tự tin và có khả năng thực hiện một buổi thuyết trình hay.

Buộc người khác phải yên lặng bằng sự yên lặng của bạn.

Khi mọi người trở nên ồn ào (sau giờ nghỉ giải lao, trước khi bạn mở màn hay trong lúc bạn đang nói).

Một cách để họ im lặng là bạn thử ngưng nói một lúc, họ sẽ nhận ra điều này ngay và đến khi mọi người ổn định trở lại, bạn có thể tiếp tục.

Cứ nói tiếp

Cách này rất hiệu quả nhất là khi bạn mới bắt đầu hoặc ngay sau giờ giải lao. Hãy nhấn giọng để mọi người nghe thấy nhưng không cần phải hét lên quá to. Hãy nói là “Chúng ta sẽ bắt đầu trong vòng 1 phút nữa”. Cho mọi người 30 giây để chuẩn bị, sau đó là 10 giây. Bạn cứ sẵn sàng và bắt đầu. Người ta sẽ nghe theo bạn nếu bạn tỏ ra tử tế nhưng đừng quá áp đặt. Cứ nói khi họ đang ổn định dần. Họ đã nghe lời cảnh báo của bạn mặc dù chẳng tỏ vẻ gì là như vậy. Mọi người sẽ trật tự nếu bạn cho họ một ít

thời gian. Nhưng nếu bạn cứ chờ hoài thì cũng chẳng ích lợi gì.

Chịu khó di chuyển tới lui

Người nghe theo dõi bạn bằng cả ánh mắt và nếu bạn đến gần họ, bạn sẽ trở thành tâm điểm của mọi sự chú ý. Nếu bạn cứ đứng một chỗ và một tư thế sẽ gây nhàm chán và người ta giống như đang gắng gượng để nghe bạn nói.

Những lúc ngừng nói

Hãy dừng lại sau mỗi luận điểm, hỏi xem mọi người có hiểu không. Nếu còn thời gian, yêu cầu mọi người nêu câu hỏi và làm rõ thêm. Bạn sẽ được chú ý hơn và lôi kéo người nghe trở lại với bạn cùng bài thuyết trình nếu như họ bị phân tán tư tưởng.

Để dành những câu hỏi không liên quan cho phần sau

Trong trường hợp bạn bị hỏi những câu chẳng hề dính dáng gì, hãy lịch sự yêu cầu họ để vấn đề này giải quyết sau. Ghi nhận lại và nếu sau buổi nói chuyện này, bạn không còn thời gian, mời người đó tới trao đổi trực tiếp với bạn.

Lôi kéo mọi người tham dự

Nếu người ta cứ trao đổi với nhau, bạn cứ cảm ơn nhận xét của họ và nói họ tới phần trả lời câu hỏi hãy trao đổi tiếp.

Thường thì bất cứ ai cũng muốn lần át bạn khi bạn đang nói. Bạn không cần cố gắng hoặc khắt khe quá. Bạn sẽ có được sự lắng nghe của mọi người nếu bạn trình bày bài thuyết trình thật tốt.

15 ĐIỀU CẦN CHUẨN BỊ CHO 15 PHÚT THUYẾT TRÌNH

Một ngày, bạn bất ngờ nhận được yêu cầu của lãnh đạo là thuyết trình trước đông đảo khách hàng và nhà đầu tư để giới thiệu về công ty và quảng bá các sản phẩm/dịch vụ của mình. Bạn không tin vào tai mình nữa. Thuyết trình - trong khi bạn chưa hề được trang bị một kỹ năng nào cho công việc này? Bạn sẽ tưởng tượng được quang cảnh bao nhiêu ánh mắt đổ dồn vào bạn - người đang đứng trên bục thuyết trình, mặt đỏ ran lên vì mất bình tĩnh, miệng lắp bắp không nói nên lời và hai tay cứ loay hoay với mấy tờ giấy... Vậy bạn sẽ làm thế nào để không phải rơi vào tình trạng đó?

15 lời khuyên dưới đây có thể giúp bạn thực hiện một buổi thuyết trình thành công.

1. Chuẩn bị thật kỹ càng: Bạn nên tìm hiểu về đối tượng sẽ tham dự buổi thuyết trình để có cách ăn mặc ấn tượng và phù hợp, cũng như chuẩn bị về tâm lý và tác phong giao tiếp. Tuy nhiên, bạn nên nhớ rằng một nền tảng kiến thức sâu rộng mới tạo nên sức mạnh của người thuyết trình.
2. Hãy biết tạo cầu nối giữa người thuyết trình với thính giả: Đây là điều mà khách hàng và nhà đầu tư đánh giá rất cao ở bạn. Thông thường trong một buổi thuyết trình, bạn quá chăm chú với việc chuyển tải các nội dung căn bản, còn khán giả, họ lại kiếm tìm ở bạn những giá trị khác có thể gây thiện cảm và tạo niềm tin cho họ. Bởi vậy, bạn không nên quá cứng nhắc mà hãy giao lưu với khán giả qua ánh mắt và cử chỉ thân thiện, cũng như những ngôn từ giản dị, dễ hiểu, pha chút hài hước nhẹ nhàng.
3. Trình bày ngắn gọn và thuyết phục: Đôi khi bạn chỉ có 5 phút cho phần thuyết trình, nhưng bạn hãy

tự tin là sẽ truyền đạt được thông tin cần thiết, do đó không nên xin lỗi khán giả trước hay đề cập đến việc bạn không có nhiều thời gian. Hãy vào đề ngay và chia nhỏ nội dung để bài thuyết trình được mạch lạc.

4. Đi thẳng vào những nội dung quan trọng: Đừng nói lan man làm thính giả không hiểu bạn muốn nhấn mạnh vấn đề gì, nội dung chủ yếu mà bạn muốn nói đến là gì. Bạn hãy tập trung ngay vào những nội dung quan trọng mà bạn biết chắc chắn sẽ giúp bạn giành được sự chú ý của đối tác, cũng như sẽ thôi thúc khách hàng tiềm năng mua sắm sản phẩm của bạn. Cũng không nên níu kéo mọi người để “cho phép tôi bổ sung...”, sau khi buổi thuyết trình đã kết thúc.

5. Điều chỉnh giọng nói: Kể cả khi bạn có ít thời gian, bạn cũng không nhất thiết phải nói thật nhanh, bởi như thế sẽ khiến khán giả khó bắt kịp nội dung, chưa kể người nói nhanh hay vô tình tạo cho người nghe cảm giác về sự thiếu trung thực. Có thể bạn sẽ thuyết phục và lôi cuốn khán giả hơn, khi bạn nói ở tốc độ vừa phải, có giọng điệu tự tin, phát âm chuẩn và rõ ràng, nhấn mạnh từng từ và xen kẽ một vài khoảng lặng khi bạn muốn mọi người tập trung hơn.

6. Minh họa: Nếu có một số vấn đề khó diễn đạt hoặc bạn cảm thấy cần làm rõ thêm, bạn hãy minh họa bằng các ví dụ hay câu chuyện ngắn gọn, súc tích, hoặc trích dẫn những tình tiết tiêu biểu nào đó, giúp khán giả hình dung rõ ràng và cụ thể hơn về điều bạn muốn nói. Bên cạnh đó, những câu chuyện dí dỏm sẽ giúp bạn làm dịu không khí long trọng hay căng thẳng của buổi thuyết trình. Tuy nhiên, “Trào phúng như muối – hãy dùng cẩn thận”. Nếu quá lạm dụng những câu chuyện như thế, bạn sẽ mất nhiều thời gian và còn bị thính giả đánh giá là người thiếu nghiêm túc.

7. Biết thắt nút và gỡ nút trong khi thuyết trình: Các khách hàng và nhà đầu tư sẽ rất khó chịu khi bạn nói về hiện tại mà không bàn đến kế hoạch tương lai, nói đến khó khăn mà không có giải pháp cụ thể, nhắc đến ngân quỹ khổng lồ mà không cho biết số tiền đó được sử dụng hiệu quả thế nào... Hãy tỉnh táo để biết mình đang nói gì, bởi sự mất bình tĩnh dễ làm cho bạn lỡ lời hay phát ngôn thiếu chính xác.

8. Kỹ năng dàn dựng và sử dụng PowerPoint: Bằng cách sử dụng PowerPoint, bạn có thể tạo nên một bộ khung hoàn chỉnh và minh họa bản thuyết trình của mình với hệ thống biểu đồ, số liệu thống kê nhằm giúp khán giả tiện theo dõi. Bên cạnh đó, các slide được trình bày khoa học và ấn tượng sẽ thu hút khán giả hơn, và giúp bạn tránh mất phương hướng trong thuyết trình. Nếu bạn khéo léo cài vào chương trình một chút âm nhạc nhẹ nhàng, phù hợp với không gian, bạn sẽ chinh phục được cả những khách hàng và nhà đầu tư khó tính nhất!

9. Luyện tập trước: Bạn nên luyện tập ở công ty hay ở nhà, trước một tấm gương lớn hoặc nhờ bạn bè, đồng nghiệp nghe và góp ý. Điều đó sẽ giúp bạn có phong cách tự tin và cuốn hút hơn, cũng như nắm vững những nội dung cần thuyết trình, đặc biệt là điều khiển tốc độ nói để ước lượng thời gian.

10. Có nên phát trước bản đề cương cho thính giả? Nếu làm như vậy thì người xem sẽ hầu như không chú ý đến bạn nữa, họ chỉ việc chăm chú vào bản đề cương mà thôi. Một số công ty rất khôn ngoan, chỉ sau khi kết thúc buổi thuyết trình, họ mới phát tài liệu về nội dung kèm theo địa chỉ liên lạc để người nghe xem lại và giao dịch với công ty khi cần thiết.

11. Chuẩn bị trả lời câu hỏi: Đừng quên rằng bạn còn phải trả lời một vài câu hỏi khá hóc búa của khách hàng và nhà đầu tư sau buổi thuyết trình, bởi vậy, bên cạnh việc trang bị kiến thức, bạn cũng nên học hỏi cách ứng xử khéo léo. Chẳng hạn như một lời nói “Cảm ơn câu hỏi thú vị của quý khách và xin được trả lời rằng...”

12. Biết từ chối khéo léo: Trong buổi thuyết trình, bạn nên từ chối trả lời một số điều mang tính chất

“kiêng kỵ” trong lần gặp đầu tiên hay ở hội thảo đông người, chẳng hạn như các câu hỏi về chi phí, tài chính nói chung. Bạn nên biết cách “lái” những câu hỏi này, hoặc từ chối nhẹ nhàng, lịch sự: “Tôi e là chúng ta đề cập vấn đề này hơi sớm”, hay “Bản thân tôi cũng chưa nhận được quyết định cụ thể nào...”

13. “Đợi hồi sau sẽ rõ”: Trước một vài phút giải lao, bạn không nên thông báo cụ thể nội dung kế tiếp. Thay vào đó là câu nói gợi sự tò mò và mang tính mời mọc người nghe tiếp tục theo dõi: “Tôi sẽ tiết lộ điều này sau một vài phút nữa...”. Khán giả sẽ náo nức chờ đợi bài thuyết trình của bạn ở phần tiếp theo.

14. Ngôn ngữ hình thể: Nếu bạn cứ đứng yên một chỗ với cái dáng thẳng đơ thì bạn đang tự làm cho buổi thuyết trình trở nên nhàm chán và đơn điệu. Nhưng khán giả sẽ cảm thấy bức bối nếu bạn lặp lại mãi những động tác, cử chỉ nhất định. Hãy làm chủ không gian của bạn bằng cách linh hoạt di chuyển trong khán phòng, tìm cách tiếp cận người nghe nếu thấy cần thiết và đa dạng hóa các cử chỉ, điệu bộ.

15. Nhận thức về vai trò của bạn: Bạn là nhà thuyết trình, người góp phần đáng kể trong các cố gắng chung nhằm mang lại cơ hội mới cho công ty. Cho dù bạn không phải là nhà lãnh đạo, nhưng bạn có thể thay mặt họ phổ biến những kinh nghiệm công ty bạn đã trải qua để đạt được uy tín như ngày nay, và quan trọng nhất là kêu gọi các khách hàng và nhà đầu tư ký kết hợp đồng kinh doanh.

Nên nhớ là tâm lý bình tĩnh và tự tin sẽ giúp bạn làm chủ được bản thân để thực hiện buổi thuyết trình thành công. Chỉ với 15 phút, thậm chí 5 phút ngắn ngủi đứng trên bục thuyết trình, nhưng bạn đã góp phần giúp công ty bạn đạt được một hợp đồng kinh doanh lớn, nâng cao uy tín của công ty, đồng thời tạo được ấn tượng cho lãnh đạo về khả năng tư duy và làm việc của bạn. Bởi vậy, hãy trang bị cho mình càng nhiều kỹ năng cần thiết trong lĩnh vực thuyết trình càng tốt. Chúc các bạn sớm trở thành nhà thuyết trình thành công!

Phi ngôn từ trong Thuyết Trình

Các bạn đã bao giờ tự hỏi mình cái gì làm nên thành công của những nhà thuyết trình của những diễn viên ca sĩ nổi tiếng chưa? Tại sao những ca sĩ như Lam Trường, Đan Trường, Duy Mạnh giọng hát không có gì nổi bật lại thành công đến như vậy. Tại sao khi nghe lời yêu thương của những người khác nhau bạn lại có cảm giác khác nhau đến như vậy. Khi một cô gái nói “Em ghét anh” có thực sự là như vậy không nếu như ta không nhìn gương mặt, nghe giọng nói của nàng. Theo thống kê xã hội học của Mỹ thì sức mạnh truyền đạt qua ngôn từ chỉ có 7%, qua giọng nói là 38%, qua hình ảnh là 55%. Các bạn có tin nổi không?

Chỉ với 1 từ “Lại đây” lần thứ nhất nói thật nhẹ nhàng lần thứ hai nói với giọng quát nạt, lần thứ ba thì vác một cái ghế hay rút 1 con dao ra thì bạn cảm thấy khác nhau như thế nào? Cả 3 lần đều là ngôn từ, lại đây lần thứ hai là sự khác biệt về giọng nói, lần thứ ba có thêm hình ảnh thì sức mạnh thông điệp khác hẳn.

Cũng như vậy với một từ “yêu” nhưng thốt ra từ người yêu bạn sẽ khác hẳn với một người chỉ giỏi tán tỉnh nhưng không yêu bạn thật lòng. Tại sao bạn lại nhận ra được điều đó? Đó là nhờ giọng nói của người đó và đặc biệt là thông qua nét mặt cử chỉ ánh mắt nụ cười, đó chính là hình ảnh.

Quay lại để trả lời cho câu hỏi về các diễn viên ca sĩ ở trên thì rõ ràng những ca sĩ đó đã tận dụng được tối đa sức mạnh của hình ảnh (chiếm tới 55% sức mạnh thông điệp).

Vậy bấy lâu nay khi chúng ta chuẩn bị cho một bài báo cáo hay một bài thuyết trình thì chúng ta tập trung vào đâu? Phần lớn tất cả chúng ta đều tập chung vào phần nội dung, ta chỉ quan tâm tới việc ta sẽ

nói cái gì nhưng đó chỉ là 7% của sức mạnh thông điệp mà thôi. Đã bao giờ ta quan tâm tới giọng nói của mình chưa, bạn sẽ tập giọng của mình như thế nào, bạn sẽ nhấn giọng như thế nào bạn sẽ thay đổi tốc độ bài nói như thế nào, bên cạnh đó cách diễn tả tình cảm của mình qua bài nói như thế nào, trang phục như thế nào, mặt diễn tả cảm xúc như thế nào. Vâng bấy lâu nay chúng ta mới đầu tư vào 7% ngôn từ đã tuyệt vời như vậy rồi, còn mảnh đất 93% màu mỡ nếu chúng ta đầu tư vào thì kết quả chắc chắn sẽ khác xa bây giờ.

Đã bao giờ các bạn thấy một người đang yêu nói chuyện chưa, khi các bạn thuyết trình về một đề tài nào mà các bạn đam mê yêu thích thì người khác sẽ cảm nhận thế nào. Đó là lúc ta dùng cả người để nói thuyết phục người nghe bằng nét mặt cử chỉ dáng điệu nụ cười và thậm chí cả trang phục nữa.

Khi bạn nói “tôi rất vui được có mặt tại đây ngày hôm nay” nhưng nét mặt của bạn buồn bã thì liệu người ta có tin bạn không. Bây giờ các bạn thử nắm chặt tay lại gồng cứng lên rồi hô “Anh yêu em” thì giọng bạn có mềm mại được không hoặc bạn duỗi lỏng tay ra và hô “Quyết tâm” có ai tin không? Tại sao lại như thế? Vì cả cơ thể là một thể thống nhất khi ta thuyết trình dùng tổng lực cả người nói thì hiệu quả tăng lên gấp bội .

Lúc ta còn bé ta luôn có xu hướng sử dụng phi ngôn từ để diễn đạt ý tưởng của mình, sử dụng phi ngôn từ là bản năng của con người.

Khi sử dụng nó thì cảm xúc lí trí như hoà làm một và bạn sẽ có một bài thuyết trình không thể bị thất bại.

Tôi tin chắc rằng khi các bạn đã hiểu được sức mạnh tuyệt vời của phi ngôn từ thì các bạn đã nắm trong tay một bí quyết để trở thành nhà thuyết trình viên giỏi nhất.

Chúc các bạn luôn tự tin khi đứng trước đám đông để chứng minh một lẽ đơn giản “Sự vĩ đại là bình đẳng”.

*Chuẩn bị cho bài thuyết trình

Trong công việc cũng như mọi hoạt động khác, kỹ năng thuyết trình đóng 1 phần quan trọng dẫn đến sự thành công của mỗi cá nhân cũng như tập thể. Có đức kỹ năng thuyết trình tốt, bạn sẽ dễ dàng truyền tải được tưởng và mong muốn của mình đến người nghe. Với kỹ năng thuyết trình chuyên nghiệp bạn cũng sẽ dễ dàng thuyết phục được mọi đối tác, ban giám khảo dù là khó tính nhất.

Nhưng để đạt được điều đó, 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:

1. 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.

2. 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

3. Hình thức

a. 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.

b. 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.

4. Tập luyện

Rèn luyện lâu dài :

- Giọng nói: tiếng nói chuẩn là cần thiết, bạn cũng nên tập thở bằng bụng để cho hơi được dài , thường xuyên đọc văn và hành văn để có lời nói hay, cũng cần phải tập sử dụng nhiều giọng điệu khác nhau. Không phải ai sinh ra cũng có giọng nói hay, nhưng nếu kiên trì tập luyện, giọng nói của bạn sẽ có sức lôi cuốn khán giả.
 - Ứng khẩu : viết dàn bài ra giấy, tập nói một mình nhiều lần, bạn sẽ luyện được khả năng xử lý ngôn từ nhanh. Đồng thời, thường xuyên thu thập dụng ngữ , lời hay, cách dùng từ ngữ lạ từ sách báo, trong khi nói chuyện.
 - Cử chỉ : tập sử dụng các cử chỉ của tay, nét mặt để thể hiện tình cảm trong khi thuyết trình.
- Để quá trình rèn luyện này có hiệu quả, cách tốt nhất là cùng học theo nhóm, tham gia sinh hoạt câu lạc bộ, có như vậy bạn mới được thực hành nói trước mọi người.

Luyện tập ngay trước khi thuyết trình :

- Chọn trang phục phù hợp chủ đề sẽ tạo ấn tượng đầu tiên tốt đẹp cho khán giả và giúp bạn tự tin hơn.

Khớp với các thiết bị phụ trợ và với các phần khác của chương trình. Đặc biệt khi thuyết trình theo nhóm thì phải có buổi thao luyện cùng các thành viên khác để có sự thống nhất và logic trong cả buổi thuyết trình.

*Giai đoạn trình bày bài thuyết trình

1. Khi bắt đầu thuyết trình:

a. **Thực hiện một số điệu bộ nhằm thu hút sự chú ý của thính giả.** Một cử chỉ liên quan đến chủ đề của bài nói cũng giúp cho người nghe hình dung được sơ lược về đề tài bạn sắp đề cập. Thường thì bạn có thể đưa nó vào sau bài diễn thuyết.

b. **Đưa ra một thông báo hoặc thống kê** theo cách làm cho người khác phải giật mình.

c. **Hãy bông đùa một chút:** và dĩ nhiên là có liên quan đến chủ đề. Không phải ai cũng thích sự hài hước và sẽ hơi mạo hiểm nếu bạn hoàn toàn không biết gì về người nghe, nhưng sự sẽ không có cái gì có thể đánh gục khán giả của bạn hiệu quả bằng những tiếng cười thoải mái.

d. **Đưa ra những trích dẫn phù hợp** (hoặc câu danh ngôn nổi tiếng)

Ngoài việc trình bày cho mọi người hiểu về chủ đề, bạn cũng có thể tạo ra sự tín nhiệm từ phía người nghe bằng cách chứng minh rằng bạn nắm rõ về đề tài mình nói đến mức có thể tìm ra những trích dẫn

vô cùng phù hợp.

e. Thuật lại một câu chuyện có liên quan

Hầu hết mọi người chỉ diễn thuyết một vài lần trong đời nhưng chúng ta lại kể chuyện hằng ngày. Kể ra một câu chuyện nào đó có thể là cách thoải mái và tự nhiên để tạo đà cho phần còn lại của bài diễn văn.

f. Sử dụng câu hỏi tu từ : Là câu hỏi với câu trả lời là hiển nhiên, có tác dụng lôi kéo sự chú ý của khán giả.

2. Phần chính:

a. Ngôn ngữ nói: Diễn thuyết hay đọc

Thuyết trình một cách tự nhiên, như đang trò chuyện với khán giả. Tránh nói một cách đều đều như trả bài, cũng không nên chỉ nhìn và đọc lại bài thuyết trình đã chuẩn bị sẵn.

- Sự nhiệt tình: chứng tỏ quan điểm rõ ràng và tích cực, niềm yêu thích về chủ đề bạn đang nói thông qua giọng nói và các biểu cảm trên nét mặt. Nét mặt tươi vui, đừng quên những nụ cười sẽ là vũ khí giúp bạn tự tin hơn và lấy thiện cảm với người nghe

- Sự rõ ràng: giọng điệu của bạn cần rõ, chậm, đủ nghe, tránh nói lắp bắp và lòng vòng, lan man chỉ một vấn đề

- Trình bày ngôn từ thật đơn giản, dễ hiểu để tránh việc người nghe hiểu nhầm và sẽ gây khó khăn cho bạn lúc đặt và trả lời câu hỏi. Sử dụng thành thạo phương tiện hỗ trợ để giúp người nghe hiểu hơn.

b. Ngôn ngữ cơ thể:

- Giao tiếp bằng mắt (eye contact): phải duy trì sự giao tiếp bằng mắt với khán giả để tăng sự tin cậy, tăng sự thích thú, tập trung nơi khán giả, và bạn cũng có thể nhận ra được sự phản hồi ngầm từ khán giả đối với bài thuyết trình của mình. Nếu số lượng khán giả đông, hãy nhìn lướt một lượt, còn nếu bạn không thấy thoải mái khi nhìn thẳng vào mắt thính giả thì hãy nhìn vào vị trí khác trên khuôn mặt, có thể là mũi .

- Nét mặt: giữ nét mặt thân thiện , cởi mở . Kể cả khi bạn căng thẳng, nhờ nụ cười đó mà khán giả cũng sẽ đánh giá cao thái độ tích cực của bạn, và bạn sẽ cảm thấy thư giãn hơn. Đừng để quá nghiêm nghị hay cứng nhắc từ đầu đến cuối.

- Điệu bộ: giữ điệu bộ của bạn một cách tự nhiên, tránh những cử chỉ lặp lại. Dùng cử chỉ của bạn: như tay để nhấn mạnh các điểm chính và thu hút sự chú ý nơi khán giả

- Cách đi đứng: một dáng điệu và sự di chuyển tốt sẽ truyền tải được sự tự tin, chuyên nghiệp, và đáng tin cậy ở chính bạn.

Ko nên di chuyển quá nhanh hoặc quá chậm gây phản cảm cho người nghe. Cần chú ý khi đi lên bậc

thuyết trình vì không có gì làm cho sự tin cậy của thính giả đối với bạn giảm đi bằng những việc đại loại như vấp té trên đường bước lên trước người nghe

c. Phương tiện trợ giúp (visual aid):

Sử dụng các thiết bị hỗ trợ một cách bài bản, chính xác. Thường là powerpoint, tranh ảnh, đồ thị... Các phương tiện nhìn nên:

- Đủ lớn để khán giả có thể thấy rõ.
- Được đặt tại vị trí dễ nhìn, không đứng che tầm nhìn khán giả.
- Đơn giản và dễ hiểu: Các câu thể hiện trên màn hình cần đơn giản, ngắn gọn và nêu ra ý chính mà thôi. Mục đích của các câu này là để giúp người thuyết trình dễ dàng theo sát được nội dung theo cách logic nhất, đồng thời giúp người nghe tiện theo dõi và tránh được sự rườm rà. Mỗi trang thuyết trình (slide) cần từ 3 đến 5 câu là hợp lý.

d. Giao lưu khán giả :

- Thỉnh thoảng hỏi xem sự nắm bắt của khán giả tới đâu . Bác Hồ đã có câu nói nổi tiếng: ”Tôi nói đồng bào nghe rõ không?” rất hiệu quả.
- Đặt câu hỏi liên quan đến nội dung cần nói, để khán giả được suy nghĩ trước, và họ sẽ cảm thấy liên quan hơn và dễ tiếp thu hơn. Khi đó người thuyết trình phải phản ứng nhanh, làm sao vẫn dẫn câu chuyện theo ý ban đầu của mình, đừng để bị câu trả lời của khán giả làm lạc đường.

e. Giải quyết câu hỏi:

- Nêu rõ cho khán giả biết thời điểm đặt câu hỏi (sau mỗi đoạn nói, sau khi kết thúc, hay bất cứ lúc nào) phù hợp với buổi thuyết trình hôm đó. Cũng có thể giới hạn số câu hỏi và yêu cầu từng người hỏi một.
- Đối với các câu hỏi cố tình dồn bạn vào chân tường, hãy mỉm cười và bình tĩnh tìm một câu trả lời tích cực.

Nếu bạn không biết câu trả lời, có thể nói “ Hiện tôi chưa có câu trả lời, bạn có thể để lại danh thiếp, và tôi chắc chắn sẽ gửi câu trả lời cho bạn sau “ Tuy nhiên , chỉ làm điều này 1 đến 2 lần thôi.

Nếu bạn biết một người trong khán giả có thể giúp bạn trả lời, hãy giới thiệu người đó.

f. Tâm thế khi thuyết trình :

Tự chủ, không lo lắng, hăng hái, nhiệt tình là cần thiết khi bạn muốn truyền đạt lại cho người khác. Điều này có được khi bạn có sự chuẩn bị tốt (nội dung, thiết bị, luyện tập,...)

3. Kết thúc bài thuyết trình:

- Đưa ra thách đố hay lời kêu gọi cho thính giả: Cách kết thúc này rất có tác dụng ở những bài thuyết

trình mang tính thuyết phục người nghe

- Tóm tắt những ý chính: Một bản tóm tắt sẽ đặc biệt thích hợp cho những bài nói dài, chia làm những luận điểm cụ thể
- Cung cấp những trích dẫn thích hợp.
- Minh họa để tiêu biểu hoá các ý.
- Đưa ra những lí do để chấp nhận và thực hiện các đề nghị được ủng hộ

*Sau khi thuyết trình

Kết thúc một buổi thuyết trình không đồng nghĩa với sự kết thúc của mọi việc. Nói trên một khía cạnh nào đó thì đó là một sự bắt đầu mới. Đặc biệt những buổi thuyết trình giới thiệu sản phẩm, thì vấn đề hậu thuyết trình đóng vai trò quan trọng trong việc tìm kiếm và giữ chân khách hàng.

Lấy ví dụ bạn tổ chức buổi thuyết trình giới thiệu nhãn hiệu xe ô tô của hãng. Công việc sau khi buổi thuyết trình của bạn là gì? Đó là:

- Thống kê được đánh giá của khách hàng về buổi giới thiệu. Nó không chỉ cho ta biết sự quan tâm của họ tới sản phẩm mà còn đánh giá về điểm đạt và chưa đạt của buổi giới thiệu từ khâu tổ chức tới thực hiện
- Có thể cung cấp cho người tham dự 1 số tài liệu hay quà lưu niệm để nhắc họ nhớ tới buổi thuyết trình. Hay mục đích là tạo 1 hình ảnh trong trí nhớ của họ về sản phẩm.
- Giữ liên lạc được với các vị khách mời, người tham dự. Bởi họ có thể không là khách hàng của bạn sau buổi giới thiệu này, nhưng vẫn là khách hàng tiềm năng cho lần sau.

Vậy các điều cần làm sau 1 buổi thuyết trình là:

- Thống kê đánh giá của người tham gia
- Cung cấp tài liệu hay tặng vật
- Giữ liên lạc với những người tham gia

Kỹ năng lắng nghe

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

Vậy thế nào là lắng nghe?

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.

"Ba tuổi đủ để học nói nhưng cả cuộc đời không đủ để biết lắng nghe". Có miệng không có nghĩa là biết nói. Có mắt không có nghĩa là biết đọc. Có tay không có nghĩa là biết viết. Vậy có tai đâu có nghĩa là biết lắng nghe. Ta được học nói, học đọc, học viết rất nhiều. Vậy ta học lắng nghe ở đâu và ai dạy ta? Một kỹ năng mà chiếm đến 53% thời gian giao tiếp lại không được dạy. Từ bé ta được dạy nói, dạy đọc, dạy viết rất nhiều. Nhưng lắng nghe ta chỉ được dạy vắn vắn có vài câu: "Con phải biết nghe lời bố mẹ!", "Có nghe không thì bảo?!" Nhưng làm thế nào để nghe hiệu quả thì không bao giờ được dạy.

Thiên nhiên cho ta 2 tai chỉ để dùng mỗi một việc là lắng nghe. Đôi khi ta dùng vào việc phụ như đeo khuyên tai, hay để cho người khác kéo tai. Còn chỉ có mỗi một cái miệng để nói, để ăn và rất nhiều việc phụ khác nữa. Phải chăng ta nên nói ít và nghe nhiều gấp đôi. Khi ta có kỹ năng lắng nghe tốt thì công việc sẽ thuận lợi hơn, cuộc sống gia đình vui vẻ hơn, giải quyết xung đột dễ dàng hơn.

"Nói là gieo, nghe là gặt". Nhưng một thực tế đáng buồn là ta dùng hơn một nửa thời gian giao tiếp cho lắng nghe mà hiệu quả chỉ đạt 25 – 30%. Nếu ta thực tế ta đi gặt mà như vậy thì chắc là... chết đói. Vậy ta còn 75% tiềm năng nữa chưa khai thác. Nếu bạn là nhà đầu tư khôn ngoan thì tôi tin chắc bạn sẽ đầu tư vào mảnh đất tiềm năng 75% này.

Vậy điều gì làm ta nghe không hiệu quả?

Thái độ lắng nghe chưa tốt: Điếc hơn người điếc là người không muốn nghe. Ta thường hay ngộ nhận là ta biết rồi nên không muốn nghe hoặc chỉ nghe một phần, nhưng đến khi cần nhắc lại thì ta lại không nhớ. Tệ hại hơn nữa là ta chỉ nghe xem đối tác có gì sai, xấu để phản ứng lại.

Không chuẩn bị: Để nói một điều gì ta chuẩn bị rất kỹ tất cả các phương án. vậy mà trong giao tiếp ta chưa bao giờ chuẩn bị lắng nghe cả. Không chuẩn bị là chuẩn bị cho thất bại. Đó chính là nguyên nhân làm ta nghe kém hiệu quả.

Lắng nghe như thế nào?

"Cuộc hành trình ngàn dặm bắt đầu từ một bước nhỏ". Để nghe hiệu quả bước đầu chúng ta cần thay đổi một số thói quen nhỏ:

Thay đổi thái độ: Muốn lắng nghe hiệu quả thì đầu tiên phải Muốn. Nếu không muốn lắng nghe thì mọi kỹ năng đều vô ích.

Thay đổi cử chỉ: Thay vì nhìn lơ đãng thì hãy chú ý vào người nói thể hiện sự mong muốn lắng nghe. Gật đầu hòa nhịp cùng người nói. Về mặt thể hiện sự hào hứng lắng nghe. Đơn giản ta có thể tổng kết bằng một câu: "Mắt chớp chớp, mồm đớp đớp, mặt hóng hót, đầu gật như lạy phật".

Thay đổi lời nói: Thay vì ngồi im thì hãy thể hiện cho người nói biết mình đang lắng nghe họ bằng những tiếng đệm: "Tuyệt! Hay quá! Ôi giỏi ơi!..."; tiếng đệm: "Dạ! Vâng!..."; hoặc câu hỏi: "Vậy à? Thế á? Cái gì cơ? Thật không? Gì nữa?...". Đơn giản hóa ta có thể tổng kết bằng một câu: "Thế á! Thật không? Ôi giỏi ơi!".

Kỹ năng lắng nghe - viên kim cương giao tiếp

Không phải ngẫu nhiên mà câu thành ngữ "Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương" được mọi người công nhận là đúng. Biết lắng nghe - điều này có vẻ đơn giản nhưng không phải ai cũng có thể làm được vì lắng nghe là một hoạt động thường nhật hàng ngày, cho nên chỉ có một số ít người quan tâm tới việc phát triển kỹ năng nghe của mình.

Qua bài viết này hi vọng sẽ mang lại cho các bạn một cái nhìn khác về việc 'nghe' và 'hiểu'.

Vì sao phải học cách lắng nghe?

Nhiều doanh nghiệp thua lỗ hàng triệu đô la Mỹ mỗi năm chỉ vì truyền thông giao tiếp bị lệch lạc, bắt nguồn từ thất bại không biết lắng nghe và không hiểu được nhu cầu của khách hàng. Sinh viên không hiểu bài hoặc không nắm vững vấn đề của bài giảng; nhân viên không nắm vững chủ trương chính sách của cơ quan; cấp quản trị lãnh đạo cơ quan không thành công... phần lớn chỉ vì không biết lắng nghe.

Trên thực tế, các cuộc nghiên cứu chứng minh rằng người ta lắng nghe nội dung chỉ được 25% hoặc ít hơn, hầu hết mọi người thích nói hơn là nghe. Chúng ta chưa học được cách lắng nghe có hiệu quả vì thế khi một ai đó hỏi chúng ta về những điều vừa nghe thì họ sẽ nhận được những câu trả lời lộn xộn, không đúng với nội dung câu hỏi. Hoặc trong khi giao tiếp, nếu chúng ta cứ "thao thao bất tuyệt" sẽ

gây sự nhầm lẫn với người đối diện. Lắng nghe một cách hiệu quả là một cách tốt nhất để cải thiện khả năng giao tiếp của mình và thăng tiến

Mục đích của việc lắng nghe là nắm bắt được nội dung vấn đề, thu thập được nhiều thông tin, đánh giá nội dung thông tin và tương tác qua lại trong quá trình diễn đạt. Song song đó, lắng nghe sẽ tạo sự liên kết giữa người với người đó là liên kết về xúc cảm. Lúc này sự lắng nghe lại có thêm những mục đích mới tích cực về cảm xúc hơn như: tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với mọi người, chia sẻ sự cảm thông với người khác và khám phá ra những tính cách mới mẻ của một người đã quen. Ngoài ra, lắng nghe là một biện pháp hữu hiệu để giải quyết xung đột, mâu thuẫn; bằng sự chú tâm và chân thành khi lắng nghe bạn sẽ khiến đối phương cảm thấy được tôn trọng và họ cũng sẽ cởi mở với bạn hơn rồi sau đó những nút thắt của vấn đề sẽ được tháo gỡ một cách nhanh chóng. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, vì thế họ sống sáng suốt và thấu hiểu mọi việc xung quanh, thành quả mà họ thu được sẽ là lòng tin của mọi người, khả năng nắm được thông tin, khả năng cập nhật hóa thông tin và khả năng giải quyết được vấn đề.

Những nguyên nhân khiến chúng ta sao nhãng việc lắng nghe

Sau đây là những lí do khiến 75% chúng ta lắng nghe kém hiệu quả:

- Lười lắng nghe: Như đã nói ở phần trên, phần lớn chúng ta thích nói hơn là thích lắng nghe. Một người trung bình chỉ nhớ một nửa những gì đã nghe trong vòng mười phút nói chuyện và quên đi một nửa trong vòng bốn mươi tám tiếng đồng hồ. Chúng ta có khuynh hướng nhầm lẫn những chủ đề khô khan, không chú ý lắng nghe nếu người nói trình bày dờ, thiếu sự tập trung khi nghe người khác nói (suy nghĩ lan man, lo ra)... Chính những phản xạ có điều kiện này sẽ giết chết cái tôi biết lắng nghe trong bạn.
- Thái độ lắng nghe thiếu tích cực: Thái độ này xuất phát từ sự ích kỷ, vị kỷ trong mỗi con người chúng ta. Những lúc này cái tôi của bạn quá lớn, bạn cứ cho rằng bạn là người biết tất cả rồi, những vấn đề của họ chẳng thấm vào đâu so với bạn nên không cần quan tâm đến vấn đề mà người khác đang nói hay tiêu cực hơn là bạn chỉ chăm chăm nghe để tìm lỗi sai của người nói để phản bác lại. Vì thế bạn cũng đừng ngạc nhiên khi nhận lấy hậu quả từ thái độ này: bạn sẽ chẳng có thêm chút kiến thức nào cả nếu có chỉ là sự hài lòng một cách ngộ nhận về kiến thức của bản thân; bạn sẽ làm méch lòng rất nhiều người nếu thái độ này tiếp diễn ngày càng nhiều và điều này sẽ tệ hơn khi bạn gặp một người nói có bản lĩnh cũng phản bác lại ý kiến mà bạn đã chống đối họ một cách xác đáng, lúc này bạn sẽ vô cùng ê chề giống như chúa sơn lâm bị một con kiến quật ngã.
- Một rào cản phổ biến khác là lắng nghe có chọn lọc. Bạn đã có kinh nghiệm lắng nghe có chọn lọc nếu bạn đã từng ngồi họp và để cho tư tưởng của bạn suy nghĩ mông lung cho đến khi bạn nghe được một từ hoặc một cụm từ gây cho bạn chú ý trở lại. Một trong những vấn đề của việc nghe có chọn lọc là nó đọng lại trong tâm trí bạn không phải những gì người khác nói mà là những gì bạn nghĩ rằng người ta lẽ ra phải nói.

Những phương pháp lắng nghe hiệu quả

Khi muốn thay đổi một điều gì đó thì cần phải có thời gian, ở đây cũng vậy, bạn không cần phải trở thành người biết lắng nghe ngay tức thì, kiên nhẫn là đức tính cần được phát huy tối đa ngay lúc này. Chỉ cần nỗ lực hết sức mình thì kết quả bạn đạt được sẽ là những "trái ngọt" xứng đáng. Sau đây là những chiến lược để bạn rèn luyện:

- Khi một người nào đó nói, bạn có thực sự nghe được những gì họ nói không, hoặc bạn có nhắc

lại bạn sẽ trả lời như thế nào chưa? Điều đầu tiên là hãy cố gắng để đầu óc cởi mở đón nhận thông tin mới dựa trên tinh thần hiểu biết và tôn trọng nhau.

- Đừng chú trọng phong cách của người nói bằng cách hãy tự hỏi rằng diễn giả biết được điều gì mà bạn không biết.

- Hãy khách quan khi lắng nghe để bạn giảm được ảnh hưởng của cảm xúc khi nghe và kiên nhẫn cho đến khi bạn nghe được toàn bộ thông tin.

- Hãy tránh lo ra bằng cách đóng cửa lại, tắt điện thoại di động, và tiến gần tới người nói chuyện hơn.

- Hãy lắng nghe để nắm được những khái niệm và tư tưởng cũng như các sự kiện; biết được sự khác biệt giữa sự kiện và nguyên tắc,

ý kiến và ví dụ, bằng chứng và lập luận.

- Hãy đi trước người nói bằng cách đoán trước những gì họ sẽ nói và suy nghĩ về những gì họ đã nói.

- Hãy tìm kiếm thông tin không lời. Thường thì giọng nói hoặc cách diễn tả của diễn giả sẽ bộc lộ thông tin nhiều hơn là bằng lời.

- Hãy xem lại những điểm quan trọng. Nó có ý nghĩa không? Những khái niệm có được minh họa bằng sự kiện không?

- Hãy cởi mở bằng cách nêu các câu hỏi làm sáng tỏ sự hiểu biết của bạn; hãy khoan phán đoán phê bình cho đến khi diễn giả kết thúc phần trình bày.

- Đừng ngắt lời, bởi vì việc ngắt lời có thể gây lo ra trong khi bạn đang nỗ lực đạt tới trọng điểm của vấn đề.

- Hãy phán đoán và phê bình nội dung chứ không phải phê bình người nói.

- Hãy đưa ra ý kiến phản hồi. Hãy để họ biết bạn đang theo dõi cuộc nói chuyện với họ. Hãy nhìn thẳng vào họ. Hãy lặp lại và tóm tắt nội dung của người nói sau khi họ nói xong.

- Hãy ghi nội dung một cách ngắn gọn.

... Và cuối cùng, hãy lắng nghe bằng cả con tim và khối óc.

Những kỹ năng lắng nghe trong quá trình giao tiếp với khách hàng



- **Trường hợp ứng dụng thích hợp**

Làm thế nào để lắng nghe khách hàng phàn nàn hoặc khiếu nại cũng là một kỹ năng, xin mời xem những chi tiết sau đây.

- **Mô tả chi tiết**

Lắng nghe sự phàn nàn của khách hàng một cách chủ động và thành thật

Một nhân viên phục vụ tuyệt đối không được trốn tránh khách hàng, phải biết rằng, có một số việc muốn tránh cũng không thể tránh được, càng trốn thì phàn nàn của khách hàng càng nhiều, đây không phải là vấn đề có thể giải quyết được một sớm một chiều.

Lời phàn nàn của khách hàng thường là những thông tin tình báo kinh tế có giá trị nhiều khi dùng tiền cũng khó mua được. Thông thường, nhân viên hay dùng tiền để thu thập các tin tức tình báo, thực ra, lời phàn nàn của khách hàng chính là thông tin tình báo cần thiết cho chúng ta.

Một nhân viên phục vụ nên biết lắng nghe trong mọi tình huống, không nên thêm ý kiến chủ quan của mình vào, ít nhất là khi khách hàng chưa nói dứt lời thì tuyệt đối không nên đưa ra ý kiến của mình, nếu không, vấn đề sẽ chuyển hướng sang tranh luận, tranh cãi. Vì như thế chỉ có thể làm cho sự việc trở nên rối rắm, khách hàng sẽ phàn nàn về 2 vấn đề: thứ nhất là sản phẩm, thứ hai là tranh cãi, vấn đề sẽ trở thành phức tạp thêm.

Một nhân viên phục vụ nên tôn trọng lập trường của khách hàng, nhân viên không nên suy nghĩ theo hướng làm thay đổi lập trường của khách hàng. Ngược lại, bạn nên nói như thế này sẽ hiệu quả hơn: “Nếu tôi ở trong trường hợp này tôi cũng sẽ cảm thấy tức giận.” Bạn nên làm ổn định tình huống, giảm nhẹ va chạm rồi chia rẽ vấn đề ra để giải quyết.

Lắng nghe là một quá trình kiểm chế bản thân

Sự kiểm chế thể hiện ở 2 khía cạnh, một là kiểm chế bản thân không xen vào lời nói của người khác, hai là kiểm chế bản thân để tập trung tư tưởng vào công việc trước mắt. Lúc khách hàng nói chuyện, có khi họ sẽ dừng lại một chút nhưng không phải là đã nói hết, bạn không nên nhìn ngang nhìn dọc, xem đồng hồ hoặc ngáp ngắn, ngáp dài. Trong quá trình lắng nghe, bạn nên lấy lại sự bình tĩnh cho bản thân, không nên trốn tránh trách nhiệm, kể cả khi bạn không sai nhưng cũng không nên phản ứng lại, mà bình tĩnh để suy nghĩ và phân tích.

Lắng nghe quan điểm chính

Phải biết phân biệt giữa sự thật và sự phán đoán, quan điểm và ví dụ, chứng cứ và biện bạch. Nghe quan điểm chính chủ yếu là do khả năng ngôn ngữ của người nghe và chừng mực của người nói. Quan điểm chính có thể nêu ra trong lời nói lúc bắt đầu, đoạn giữa hoặc là khi kết thúc, cho nên, bạn nên luôn luôn tập trung lắng nghe. Nếu khách hàng nhắc lại hoặc là đưa ra kết luận thì bạn càng nên nghe kỹ hơn.

Đừng vội đưa ra kết luận

Nhân viên không nên đưa ra kết luận quá sớm, hãy chịu khó lắng nghe khách hàng nói hết ý kiến của họ. Để thể hiện thái độ cẩn thận và thành thật, tốt nhất bạn nên ghi chép những nội dung chính trong ý kiến của họ vào sổ ghi chép để họ xác nhận vào đó, làm như thế sẽ tạo ấn tượng tốt cho khách hàng, đồng thời cũng có lợi cho việc giải quyết vấn đề.

Nhắc nhở nhỏ

Trong quá trình lắng nghe, bạn có thể gật đầu không ngừng tỏ ý nhất trí về quan điểm của khách hàng, để cho họ biết bạn rất quan tâm đến vấn đề của họ.

Nghe là một quá trình kiểm chế bản thân, bạn hiểu biết cụ thể thế nào về vấn đề này?

Kiểm chế có thể chia ra thành 2 mặt, một là kiểm chế bản thân không xem vào lời nói của người khác, hai là kiểm chế bản thân để tập trung tư tưởng vào công việc trước mắt. Lúc khách hàng nói chuyện, có khi họ sẽ dừng lại một chút nhưng không phải là đã nói hết, có thể là họ đang cần suy nghĩ. Trong quá trình khách hàng nói, bạn không nên nhìn ngang nhìn dọc, xem đồng hồ hoặc ngáp ngắn, ngáp dài. Trong quá trình lắng nghe, bạn nên lấy lại bình tĩnh cho bản thân, không nên trốn tránh trách nhiệm, kể cả có lúc bạn không sai nhưng cũng không nên chống đối lại, nên bình tĩnh lại để suy nghĩ và phân tích.

Kỹ năng Teamwork

Tập hợp mọi người hợp tác và làm việc như một nhóm không phải là một điều dễ dàng như bạn có thể cảm thấy. Một loạt các nhân tố thường chống lại những nhà quản lý cố gắng theo đuổi mục đích này. Có thể thấy các nhân tố như lợi ích của mỗi cá nhân, hay niềm tin sai lệch mà mỗi người trong nhóm nghĩ có liên quan đến việc có được quyền lực và sự thành công, và cả những yếu tố văn hoá tàn dư của công ty cũ đã ăn sâu bám rễ vào nhiều nhân viên trong nhiều năm trước đó.

Chúng ta đã nghe nhiều về làm việc theo nhóm ở những nơi làm việc trong thời đại ngày nay. Trong khi cố gắng tìm kiếm những cách thức để có thể cạnh tranh tốt hơn trong điều kiện thị trường thế giới như hiện nay, lãnh đạo các tổ chức cuối cùng đã nhận thức được rằng, mọi người có thể làm được những thứ tốt hơn nhiều cho doanh nghiệp khi họ hợp tác làm việc theo nhóm chứ không làm việc một cách đơn lẻ trong một tập hợp những cá nhân.

Tuy nhiên, rất nhiều cái mà chúng ta gọi là "nhóm" ở nơi làm việc hiện nay đơn giản chỉ là những nhóm người được các nhà quản lý chúng ta gán cho một cái mác. Tạo ra một môi trường làm việc nhóm thực sự đòi hỏi nhà quản lý và nhân viên phải thay đổi hầu như tất cả những gì mà họ đã làm trước đây.

Vậy nhà quản lý cần tạo ra một nhóm làm việc như thế nào?

Đầu tiên, chúng ta cần định nghĩa những đặc điểm của một nhóm làm việc. Để làm được điều này hãy lấy đội tuyển Pháp vô địch thế giới năm 98 để định nghĩa một nhóm làm việc thực sự. Sau đây là các đặc điểm:

- Có cùng một mục tiêu chung. Trong một đội bóng, mọi người đều có mục tiêu là giành chiến thắng. Để trở thành một đội bóng chiến thắng, lợi ích của cả đội phải được đặt lên trên lợi ích của bất kỳ một cá nhân nào. Mục tiêu chung của cả đội chính là cái gắn kết các thành viên của đội. Bạn hãy nhớ lại và sẽ thấy rằng, không một thành viên nào của đội tuyển Pháp cố gắng tỏ ra mình là một ngôi sao, tất cả là vì đội bóng.
- Cùng nhau làm việc để đạt được các mục tiêu hoạt động đã được xác định rõ ràng. Một đội bóng có mục tiêu chiến thắng. Họ tập luyện và thực hành những gì được chỉ bảo trong trận đấu nhằm tới mục tiêu đó. Các mục tiêu này giúp các thành viên trong đội có một sự tập trung, điều sẽ giúp họ huy động và sự dụng năng lượng của mình. Mục tiêu của hoạt động sẽ khiến cho họ biết được họ đang làm tốt đến mức độ nào. Chẳng hạn như mục tiêu chiến thắng đội tuyển Paraguay dù chỉ một bàn đã giúp Pháp giành hết nỗ lực để có được bàn thắng vàng trước khi phải thi đá luân lưu 11 mét.
- Có cùng một cách tiếp cận trong làm việc tập thể. Ngoài việc tuân thủ các quy định và luật lệ trong thi đấu, một đội bóng chiến thắng sẽ có một chiến lược thi đấu rõ ràng và có một số chỉ dẫn về việc phối hợp với nhau để thực hiện một nhiệm vụ cụ thể. Trong một nhóm làm việc thực sự cũng vậy. Có sự phụ thuộc lẫn nhau của các thành viên trong nhóm, điều sẽ không tồn tại trong một nhóm bất kỳ. Họ hợp tác làm việc với nhau chặt chẽ để hướng tới một mục tiêu chung.
- Các thành viên chịu trách nhiệm liên đới đối với sản phẩm làm việc tập thể. Trong một đội bóng, mỗi vị trí đều có nhiệm vụ của riêng mình nhưng các thành viên quan tâm đến sự thành công của cả đội

cũng như quan tâm đến đến nhiệm vụ của chính mình. Khi một đội bóng chiến thắng, tất cả đều chiến thắng. Khi một đội bóng bại trận, tất cả đều thua. Trừ khi mỗi cá nhân thành viên và cả nhóm cùng chịu trách nhiệm đối với sản phẩm cuối cùng, nếu không họ sẽ không thể cùng nhau trở thành một nhóm. Nếu họ không phải chịu trách nhiệm lẫn nhau, có nhiều khả năng là các cá nhân sẽ đi ngược lại mục tiêu và lợi ích của cả nhóm.

Bạn có thể đã nghe nhiều đến câu nói "Không có chữ tôi trong từ nhóm". ý nghĩa ẩn sau câu nói này là mọi người không được ích kỷ và cần làm việc với nhau vì lợi ích của cả nhóm. Vì mỗi cá nhân về cơ bản đều là những sinh vật ích kỷ, điều quan trọng là người lãnh đạo phải cho mỗi thành viên thấy phải làm thế nào để lợi ích của cả nhóm chính là lợi ích tối cao của mỗi thành viên.

Khi mọi người làm việc như một nhóm, họ sẽ đem lại lợi ích nhiều hơn khi họ làm việc một cách độc lập. Ai lại không thích sự thành công của mỗi cá nhân mình? Tuy nhiên, nếu mọi người thành công trong vai trò một nhóm thành công, họ sẽ thu được nhiều thứ hơn. Họ sẽ cảm thấy sự gắn bó, tính cộng đồng với các thành viên trong nhóm - điều khó có thể đạt được trong một thế giới cạnh tranh, phát triển nhanh và kỹ thuật cao. Sẽ có sự hứng thú thực sự được nhân lên bởi số người trong một nhóm.

Để có thể liên kết mọi người từ những người mà chúng ta quản lý, chúng ta, các nhà quản lý, cần phải tìm cách đưa họ lại với nhau trong một tinh thần thực sự của một nhóm. Một trong những lý do khiến họ có thể làm việc hiệu quả hơn trong nhóm là vì họ đã được đáp ứng những nhu cầu cơ bản của con người khi làm việc trong nhóm. Khi chúng ta đáp ứng được những nhu cầu đó, họ sẽ được đáp ứng các nhu cầu về công việc.

Tại sao bóng đá lại ... hấp dẫn???

Trong những ngày cả thế giới cùng hướng về nước Đức, tận hưởng và cổ vũ cho không khí sôi động của World Cup 2006, có bao giờ bạn tự đặt câu hỏi vì sao trái bóng tròn trên sân lại khiến hàng tỉ người phải thức đêm vì nó? vì sao bạn yêu bóng đá? Một câu hỏi giản đơn nhưng có lẽ không thật dễ để trả lời đầy đủ. Dưới con mắt của Nhà quản lý, TBT Nguyễn Tất Thịnh đã "vẽ" ra bí mật của môn thể thao vua này với 21 nguyên nhân thú vị sau. Vietnamtoday xin chia sẻ cùng bạn đọc.

1. Đội bóng là một tổ chức được lập ra vì mục đích duy nhất là chiến thắng trên những sân chơi có đẳng cấp ngày càng cao hơn. Với điều đó người ta mới có thể tiếp tục nghĩ đến những điều khác
2. Đội bóng là tổ chức có tính cạnh tranh và đào thải rất cao, trong đó có ba điều đặc biệt quan trọng : Chiến thuật - Sự chuyên nghiệp – Văn hóa tổ chức
3. Trái bóng được xem như cơ hội mà các cầu thủ phải cố gắng giành lấy với khát vọng lập công, hơn thế nữa phải chiến thắng tính vị kỉ để chuyển cho đồng đội
4. Các cầu thủ phải học cách ‘di chuyển không bóng’ để giành thế chủ động, chiếm chỗ trên sân
5. Luật lệ khắt khe và bình đẳng, là sự kết hợp của qui tắc và đạo đức, loại bỏ sự may rủi. Trong đó nguy cơ cao nhất phá hỏng Fair Play lại là từ phía trọng tài. Muốn chơi đẹp phải hiểu và thực hành được luật chơi
6. Cầu thủ phải có kĩ năng đá bóng đỉnh cao, nhưng sân bóng phải là nơi mà sự phối hợp chiến thuật hơn là biểu diễn kĩ thuật cá nhân. Sức mạnh tổng hợp - khả năng chiếm chỗ - kĩ năng làm bàn

7. Huấn luyện viên chịu trách nhiệm về tổ chức chiến thuật, dùng người và quản lí sự thay đổi - Cầu thủ chịu trách nhiệm về thực hiện thành công vị trí chiến thuật
 8. Không chỉ bắt đầu, quan trọng hơn là kết thúc và nỗ lực cho đến phút cuối cùng
 9. Với bất cứ bên nào, luôn có cơ hội và nguy cơ cho đến phút cuối cùng
 10. Khán giả có thể cá cược nhưng mỗi cầu thủ phải tin tưởng và quyết tâm 100%
 11. Là bàn thắng của toàn đội nhưng ai lập công, là bàn thua của toàn đội nhưng ai phải chịu trách nhiệm chính
 12. Sự chiến thắng là khả năng của đội bóng nhưng là niềm vui của công chúng và niềm tự hào của xã hội sản sinh ra đội bóng
 13. Dù có đội thắng đội thua nhưng là ngày hội của tất cả. Thua không tuyệt vọng, thắng không tự mãn – Thua vẫn đáng ca ngợi nếu có phong cách và tinh thần , thắng vẫn đáng chê trách nếu thiếu lửa
 14. Sự di chuyển của quả bóng được dẫn dắt bởi chiến thuật, được kiểm soát bởi công chúng, được bay bổng bởi khát vọng, được nuôi dưỡng bởi văn hóa
 15. Sự bất ngờ không giống như may rủi mà là sự kì diệu của khả năng kiến tạo nhưng tình huống chiến thắng trong bất lợi
 16. Không thể không có ngôi sao, nhưng có nhiều ngôi sao vẫn có thể thua thảm hại
 17. Bóng đá có thể làm được nhiều điều, nhưng trước hết phải là chính nó như vẻ đẹp tốt đỉnh mà nó có thể công hiến
 18. Đội bóng mạnh luôn có cá tính, vì có đẳng cấp - Đội bóng đá yếu hay có tai tiếng vì xa lạ với danh dự
 19. Khung thành để làm gì khi không có trái bóng lao vào ? Nhưng đó phải là những đường bóng đẹp và những pha bắt điệu nghệ
 20. Bóng đá không có ngai vàng mà chỉ có chiếc cup vinh quang
 21. Nếu bạn không thể yêu được cả 2 đội bóng thì hãy thích lấy 1 đội. Nếu không thể thích được cả 1 đội hãy tìm thấy cái hay của 1 cầu thủ. Nếu không hài lòng với cả trận đấu thì hãy thích lấy 1 pha bóng. Nếu chưa thích được gì hãy reo hò với bạn bia trong trận đấu.
- Cuối cùng bạn có thể thích đội bóng này hay đội bóng khác nhưng bóng đá thống nhất chúng ta trong khát vọng chiến thắng, bởi vì vượt lên niềm vui hay nỗi buồn là Tình yêu với nó.

Day la 20 ky thuat can ghi nho

1. Học từ tổng quát đến cụ thể

Trước khi bắt đầu đọc, nên lướt qua để lấy ý chính. Bạn có thể hỏi một người nào đó đã đọc xong nhanh hơn để kiểm tra lại. Kỹ năng này sẽ thích hợp nhất khi bạn đọc hiểu một đoạn văn. Nếu vẫn chưa hiểu, hãy đọc lại một lần nữa. Từng chi tiết sẽ có thể sáng tỏ hơn.

2. Hiểu

Bạn phải biết rõ mình học để đạt được gì? Sau đó tìm kiếm mối liên hệ giữa cái bạn cần và cái bạn đang học.

Nếu việc học có thể cung cấp cho bạn những thông tin mà bạn cần thì bạn sẽ rất dễ dàng ghi nhớ nó. Đó là một trong những lý do tại sao phải làm rõ những gì bạn mong muốn.

3. Sắp xếp dữ liệu

Những dữ liệu bạn đã ghi nhớ được sắp xếp theo một trật tự mà bạn cho là hợp lý. Khi có thêm dữ liệu mới, bạn sẽ dễ dàng ghi nhớ nếu bạn sắp xếp nó gần với những dữ liệu tương tự hoặc có liên quan.

4. Học đi đôi với hành, học tập trung

Thực hành là một cách ghi nhớ rất tốt. Bạn có thể sử dụng những phương pháp trực tiếp, đơn giản để chuyển những gì được học thành thực tiễn.

Học lý thuyết suông có thể dễ không đúng với thực tế lắm. Đặc biệt càng lên cao, môi trường học sẽ càng bị động. Sinh viên chỉ ngồi lắng nghe, im lặng, và thờ ơ. Bạn không nên bị động như vậy! Học như vậy sẽ tốn năng lượng. Chẳng thà bạn cứ ngồi vào bàn và đọc sách còn hiệu quả hơn.

5. Thư giãn

Ở trạng thái thư giãn, bạn sẽ hấp thụ thông tin mới rất nhanh chóng và nhớ nó một cách chính xác và thoải mái. Thư giãn không có nghĩa là buồn ngủ, uể oải. Đó là trạng thái hoàn toàn tỉnh táo, tự do, thoải mái.

6. Sử dụng hình ảnh

Vẽ những bức tranh ngộ nghĩnh, biểu đồ,...những hình ảnh này có thể minh họa cho những thuật ngữ trừu tượng và rất dễ nhớ. Quan trọng là bạn phải sử dụng được trí tưởng tượng của mình.

Ngoài ra, việc tạo những hình ảnh chính là cơ hội để bạn có thể ghi nhớ thông tin đó thêm một lần nữa.

7. Lặp lại

Khi bạn lặp lại một điều gì đó thật to, bạn đã nắm được khái niệm của nó theo 2 cách khác nhau. Thứ nhất, bạn đã ghi nhận và diễn đạt được nó thông qua lưỡi và miệng. Thứ hai, bạn đã lắng nghe nó thêm một lần nữa.

Lặp lại là một kỹ thuật rất quan trọng khi ghi nhớ. Nó chỉ được phát huy tốt nhất nếu bạn lặp lại theo chính ngôn ngữ của bạn.

8. Viết

Kỹ thuật này rất rõ ràng. bạn có thể mở rộng bằng cách không chỉ viết một lần mà có thể nhiều lần.

Lựa chọn những từ ngữ cần phải nhớ và viết đi viết lại nhiều lần là một kỹ thuật ghi nhớ hiệu quả. Khi viết, bạn sẽ có ý thức làm sao để viết mạch lạc, logic và hoàn chỉnh. Thông qua các bộ phận của cơ thể như cách tay, bàn tay, ngón tay, bạn sẽ dễ dàng ghi nhớ những gì mình đã viết.

9. Hạn chế ôm đồm nhiều việc cùng một lúc

Chỉ chú tâm làm một công việc vào một thời điểm, bạn sẽ ghi nhớ nó lâu hơn.

10. Học

Một cách để bạn nâng cao trí tuệ của mình là bạn cần phải học nhiều hơn những gì bạn mong muốn đạt được chỉ để vượt qua kỳ thi.

11. Bỏ thói quen "học tạm thời, nhớ ngắn hạn"

Cách học này nhằm đối phó với các kỳ thi, nhưng sau này nó sẽ chẳng đem lại cho bạn kiến thức gì cả.

12. Dùng ánh nắng ban ngày

Nhiều người có thể tập trung làm việc rất hiệu quả vào ban ngày.

13. Cách học

Bạn sẽ thấy rằng nếu học nhiều môn với thời gian học ngắn sẽ hiệu quả hơn rất nhiều so với việc chỉ nhồi nhét một môn trong vòng 6 tiếng đồng hồ. Với cách học thứ nhất, bạn có thể nghỉ giải lao trước khi chuyển sang học môn khác.

14. Thái độ học tích cực

Nếu bạn muốn học nhanh chóng và ghi nhớ lâu, bạn phải tạo được niềm hứng thú khi học.

15. Chọn lọc những gì cần phải ghi nhớ

Đối với những kiến thức cần thiết để ghi nhớ, bạn sẽ áp dụng những kỹ thuật trên để lưu vào bộ nhớ. Không nên bắt bản thân mình phải nhớ hết mọi thứ!

16. Kết hợp những kỹ thuật ghi nhớ

Mỗi kỹ thuật có điểm hay riêng, bạn nên kết hợp chúng với nhau.

17. Liên tưởng

Khi bạn bị bế tắc và không thể nhớ ra một vấn đề mà bạn biết chắc chắn, hãy nghĩ đến vấn đề khác liên quan đến nó.

18. Lưu lại các cách ghi nhớ

Mỗi người có một cách nhớ riêng. Để phát triển khả năng ghi nhớ của bản thân, bạn nên tập thói quen xác định kỹ thuật ghi nhớ nào mà bạn đã sử dụng. Nên kết hợp thực tiễn với những gì bạn muốn ghi nhớ. Và hãy tự chúc mừng nếu bạn thành công nhé!

19. Hãy thường xuyên lục lại bộ nhớ

Kiến thức mà bạn đã ghi nhớ sẽ dễ dàng mất đi nếu bạn không thường xuyên nhắc lại.

Quan điểm này hướng đến một kỹ thuật ghi nhớ, đó là: hãy nhớ kỹ một điều gì đó, bạn sẽ thành công.

20. Và cố gắng nhớ lại, đừng bao giờ quên.

Đây là nguyên tắc đồng thời là kỹ thuật quan trọng nhất.

Bạn hãy tập thói quen, trước khi muốn ghi nhớ điều gì, nên tự nhắc nhở mình rằng: "tôi không bao giờ quên việc gì cả, có lẽ tôi sẽ gặp khó khăn khi muốn nhắc lại một điều gì đó nhưng tôi biết tôi đặt nó ở đâu trong bộ nhớ của mình"

Phe phan va sang tao

Tất cả chúng ta đều mong muốn làm việc trong một môi trường sáng tạo, nơi mà mọi hoạt động đều hướng tới một mục đích chung là tạo nên những kết nối mới, nhằm phục vụ cho cuộc sống của chính chúng ta với một không khí thật "fresh & fun".

Vì vậy, có một nguyên tắc chung mà tất cả mọi người đều biết: chúng ta tránh phê phán, không quy kết. Nguyên tắc này đưa ra để mọi người có thể phát huy hết khả năng, ý tưởng của mình mà không phải e dè hay lo sợ người khác chê cười.

Nếu chúng ta luôn phê phán một cách tiêu cực, bi quan với một thái độ xa lánh thì hậu quả nào tất yếu sẽ xảy ra? Mọi người sẽ không thể sáng tạo nên cái mới, không thể khuyến khích người khác phát huy hết khả năng của mình nếu lúc nào họ cũng tìm cách bác bỏ những ý tưởng mới vì một vài lý do chủ quan.

Nhưng chúng ta có nên loại bỏ hoàn toàn sự phê phán hay không? Câu trả lời thật đáng ngạc nhiên. Phê phán không đáng chê như vậy, thậm chí, phê phán là một giai đoạn không thể thiếu của sáng tạo.

* Phê phán mang tính sáng tạo là gì?

Trước hết, chúng ta phải hiểu phê phán là gì. Theo tôi, phê phán chính là chỉ ra những yếu tố, thành phần mang tính cũ, lạc hậu, tiêu cực hay tính "l" trong hệ thống. Như vậy, nó là một bước trong giai đoạn nhận thức vấn đề khi ta muốn giải quyết một vấn đề gì đó một cách sáng tạo.

Thật vậy, khi gặp một vấn đề, việc đầu tiên chúng ta nên làm là phải hiểu bản chất của vấn đề. Nếu ta coi vấn đề như một hệ thống thì, phê phán chính là cái nhìn giúp chỉ ra đâu là thành phần gây bất ổn, đâu là cái làm cho chúng ta không đạt được mục đích đề ra.

* Làm thế nào để nhận thức vấn đề bằng phê phán?

Muốn tìm ra những yếu tố trì hoãn hệ thống, mọi người cần phải hiểu thật rõ hệ thống mà chúng ta xem xét một cách bằng cách, sử dụng chính khái niệm của nó để tìm hiểu nó. Nói một cách đơn giản, muốn giải một bài toán hình học, chúng ta không thể dùng khái niệm số âm, số dương hay số nguyên tố của đại số để suy nghĩ được. Chúng ta phải dùng những khái niệm như đường thẳng, đoạn thẳng... để tìm ra lời giải phải không các bạn. Khi đã phân biệt được từng yếu tố, đâu là giả thiết, đâu là kết luận của bài toán, chúng ta sẽ nhìn thấy ngay đâu là yếu tố gây mất ổn định của hệ thống, để từ đó tìm cách giải quyết vấn đề.

Cũng giống như khi làm brainstorming, chúng ta phải luôn nhớ rằng, mục đích của chúng ta là giải quyết vấn đề một cách sáng tạo, vì vậy chúng ta phải nhìn nhận những gì chưa tốt theo con mắt tích cực, hướng đến mục tiêu của sáng tạo là tạo ra kết nối mới, có ích, có ý nghĩa đối với con người. Làm như vậy ta sẽ không bị rơi vào trạng thái quy kết, phê phán một cách tiêu cực như đã nói lúc đầu. Rõ ràng là, nếu ta có thái độ xa lánh những gì chưa tốt, ta không thể hiểu & giải quyết được vấn đề, nói cách khác, ta sẽ không đạt được mục đích của sáng tạo.

Ngoài ra, chúng ta cũng nên nhớ rằng, bên cạnh cái không tốt, cái tiêu cực của nó, ta cũng có thể tìm ra những yếu tố có thể giúp ích cho chúng ta. Nghĩa là, sự phê phán phải mang tính kế thừa. Chúng ta không đơn thuần loại bỏ cái cũ mà còn học tập, phát huy những gì hay, tiến bộ trong hệ thống, thậm chí trong chính yếu tố gây cản trở hệ thống mà ta đang xem xét.

* Tác dụng

Như mọi người đều biết, sáng tạo là tạo ra một cái gì đó mới, có ích, có ý nghĩa, làm cho cuộc sống trở nên thoải mái, không bị gò ép. Khi chúng ta vạch rõ những gì chưa tốt, những gì còn xấu trong hệ thống, có nghĩa là chúng ta đã chỉ ra được, đối tượng mà chúng ta cần thay đổi là gì. Và khi chúng ta loại bỏ yếu tố, thành phần đó, chúng ta đã tạo ra được một hệ thống hoàn toàn mới. Ở đó, tính lạc hậu, tiêu cực đã bị loại bỏ, cái tiến bộ, cái mới đã được kế thừa.

Rõ ràng, trong hệ thống mới này, chúng ta lại có thể phát hiện ra những gì chưa được đề rồi cải tiến, sáng tạo thêm cho nó phục vụ tốt hơn cho cuộc sống con người. Phê phán giúp ta có một cái nhìn khách quan, luôn mong muốn tạo ra một cái mới, tốt hơn, có ích hơn, tuyệt vời hơn. Nó giúp cho chúng ta luôn sáng tạo một cách không ngừng, vì bất kỳ hệ thống nào cũng có thể phát triển tốt hơn, giúp ích cho con người nhiều hơn.

Đối với mỗi cá nhân, cái nhìn phê phán giúp cho chúng ta, khi nhìn nhận bất cứ một vấn đề nào cũng có cái nhìn toàn diện, không chỉ nhìn vào những gì tốt đẹp của nó mà còn giúp ta chỉ ra những gì cần phải biến đổi, cần phải sáng tạo thêm.

* Tóm lại

Cuộc sống là một chuỗi những thách thức, muốn chiến thắng, chúng ta phải vượt qua những thách thức một cách sáng tạo. Việc trước tiên chúng ta cần làm là phải hiểu bản chất của vấn đề mà ta đang đối mặt. Sau khi đã chỉ rõ bản chất của vấn đề bằng con mắt phê phán, chúng ta bắt tay vào giải quyết vấn đề một cách sáng tạo. Sau khi vấn đề được giải quyết, chắc chắn cuộc sống lại đặt ta vào một thách thức mới. Và chúng ta? chúng ta luôn sẵn sàng cho sự khởi đầu mới, phải không các bạn?

Ky nang giai quyét van de

Có 7 cách để giải quyết vấn đề như sau:

1. Xác định vấn đề: bạn sẽ không giải quyết được gì nếu không hiểu rõ vấn đề. Cần tìm ra khó khăn chính chứ không phải các khó khăn bên lề. Hãy đặt 5 câu hỏi tại sao. Đến câu thứ 5 thì bạn phải tìm ra nguyên nhân chính là gì.
2. Thu thập thông tin: Xem xét kỹ vấn đề và khám phá ra những nguyên nhân tiềm ẩn làm nảy sinh vấn đề.
3. Đưa ra hành động: Mỗi khó khăn thường có rất nhiều cách giải quyết. Hãy nghĩ ra càng nhiều càng tốt. Ít nhất cũng sẽ có 2 cách: phù hợp hoặc không phù hợp. Nếu làm cùng một nhóm, một tập thể, bạn sẽ dễ dàng tìm ra phương án tối ưu nhất.
4. Phân tích và so sánh các giải pháp: sắp xếp chúng theo mức độ giảm dần tính hiệu quả. Một số cách có thể giải quyết vấn đề nhưng một số sẽ gây thêm rắc rối mới.
5. Quyết định: chọn giải pháp tối ưu nhất, vừa hiệu quả, vừa tiết kiệm chi phí
6. Lên kế hoạch: sử dụng các công cụ hỗ trợ lập kế hoạch

7. Thực hiện: dựa trên kế hoạch đã lập, chi tiết hoá thành hành động

Phương thức ngắn nhất để giải quyết vấn đề là QUAN SÁT - ĐỊNH HƯỚNG - QUYẾT ĐỊNH - HÀNH ĐỘNG. Tuy nhiên, có bao nhiêu vấn đề thật sự khó khăn mà bạn phải theo phương pháp này? Có những việc nhìn vào là giải quyết được ngay, không cần cách thức phức tạp. Có những chuyện nó tự giải quyết, bạn quên nó đi và khi bạn trở lại thì mọi việc đã ổn thoả. Ngược lại, có những vấn đề phức tạp đến mức phương thức trên lại trở nên quá đơn giản. Như vậy, khả năng giải quyết vấn đề là một quá trình rèn luyện chứ nó không tự có.

Chìa khoá giải đáp những vấn đề mới lạ là sự hiểu biết thấu đáo về lĩnh vực đó. Một người không phải là kĩ sư thì không thể xây dựng một cây cầu vì anh ta không có những kiến thức cơ bản để làm điều đó. Tương tự, một chuyên gia cũng chẳng có ích gì nếu khó khăn khi xây cầu đơn giản tới mức hiển nhiên.

Các phương pháp này thường làm cho những người chưa có kinh nghiệm lầm tưởng. Họ cho rằng việc tự tìm tòi sẽ giúp họ tìm ra giải pháp đúng đắn nhưng những vấn đề khó cần có phương pháp thử nghiệm. Trong khi những người học việc thường cứng đầu với lời giải đáp sai thì những người có kinh nghiệm, với vốn kiến thức sâu rộng, thường thấy ngay giải pháp đó là không thể và đưa ra một giải pháp mới. Giải pháp của họ là nhờ có sự thích ứng và hiểu biết chứ không hề giống phương pháp chúng ta đã đưa ra.

Tóm lại, cách giải quyết vấn đề luôn có giới hạn. Cách tốt nhất là bạn nên suy nghĩ và nghiên cứu kĩ để có những hiểu biết sâu sắc. Chỉ cần thay đổi một chút về mục đích, hay yêu cầu công việc là giải pháp được chọn đã khác nhau một trời một vực.

Tận dụng nguồn nhân lực của nhóm

Giáo hội là nơi tập trung những con chiên của Chúa với nhiều cá thể đảm trách những nhiệm vụ khác nhau. Tương tự, một nhóm phải là nơi hoà hợp những tài năng, tính cách và xuất thân khác nhau thành một khối thống nhất để hoàn thành nhiệm vụ bằng năng lực của các thành viên.

Để tạo tiền đề phát huy sức mạnh của tính đa dạng trong một nhóm, đầu tiên ta cần phát hiện được tài năng của một vài thành viên nổi trội nhất. Ta phải đánh giá đúng và trân trọng tất cả những kĩ năng cũng như tài năng mỗi người đóng góp cho tập thể. Bởi ta rất dễ bị rơi vào tình trạng coi trọng người này hơn người kia.

Bài viết này sẽ đưa ra 3 công cụ để giúp một nhóm hiểu rõ hơn vai trò của tính đa dạng về tài năng trong tập thể. Nó mang lại sự đồng cảm nhất định giữa các thành viên và rất hữu ích cho việc thúc đẩy nhóm phát triển xa hơn. Kết quả quan trọng mà ta có được là sự nhận thức về thế mạnh và tính cách của mỗi thành viên để xây dựng một tập thể vững mạnh và đảm trách những nhiệm vụ tương xứng với sức mạnh của nhóm.

Sự đa dạng về chuyên môn và kinh nghiệm

Mỗi thành viên sẽ làm một bảng tường trình tóm tắt lý do họ tham gia vào nhóm và những điều họ có

thể mang lại cho nhóm, rồi trình bày với các thành viên khác. Những người nhút nhát thường ngại bộc lộ bản thân nên người lãnh đạo có thể phát biểu thêm cảm nhận về họ cũng như những đóng góp của họ cho nhóm, giúp họ hoà nhập với mọi người. Nhưng, điều quan trọng là phải làm hết sức nhẹ nhàng và thận trọng.

Sự đa dạng về vai trò

Sự đa dạng về tài năng và xuất thân

Việc hiểu được tầm quan trọng của chất xám và năng khiếu của các thành viên trong nhóm thật sự rất cần thiết. Vì vậy, bạn nên nắm rõ công dụng của những công cụ trên để áp dụng trong việc xây dựng một tập thể vững mạnh. Chúc bạn thành công!

Quản trị thời gian

Thời gian có thể ví như tiền bạc, bạn phải học cách đầu tư thời gian chứ không học cách tiêu dùng thời gian. Đầu tư thời gian sẽ sinh lời, ngược lại, tiêu dùng thời gian sẽ mất đi. 7 bước cơ bản để quản trị thời gian một cách hiệu quả và sinh lợi:

Bước 1: Tập trung vào công việc mà bạn đang có trong tay.

Tại một thời điểm nhất định, khi đang làm một việc cụ thể, bạn chỉ nên tập trung hết sức vào làm việc đó. Làm một việc tại một thời điểm. Sau khi hoàn thành mới chuyển sang việc khác theo danh sách công việc bạn dự định làm.

Bước 2: Đầu tư chứ không tiêu tốn thời gian:

Trong tiếng Anh người ta hay dùng chữ spend time, nhưng thực chất người khôn ngoan phải biết invest time. Chẳng hạn, bạn chia 24 giờ thành 3 phần: 8 giờ dành cho ngủ, 8 giờ cho việc nghiên cứu, và 8 giờ còn lại dành để đầu tư cho công việc.

Bước 3: Liệt kê các công việc theo thứ tự ưu tiên:

Hãy nên làm việc quan trọng nhất vào buổi sáng khi bạn thông minh nhất. Nhiều người không làm việc, mà chỉ nghĩ nhiều. Khi bạn đã suy nghĩ và lập ra một danh sách công việc cần làm, hãy bắt tay thực hiện ngay và cứ theo danh sách đó mà làm.

Bước 4: Phải biết nói "Không".

Bạn phải cố gắng tránh những khoảng thời gian làm nhiễu bạn. Hãy dũng cảm nói "Không" với những điều phiền toái mà làm mất thời gian quý báu của bạn.

Bước 5: Tận dụng sự giúp đỡ của mọi người.

Đừng ngần ngại hỏi mọi người những điều bạn chưa biết rõ, nên nhờ người khác giúp bạn những việc quá năng lực của bạn. Làm như vậy, sẽ tiết kiệm được rất nhiều thời gian cho bạn đối với những việc khó.

Bước 6: Làm việc theo nhóm và vui vẻ trong nhóm.

Bạn đừng nghĩ rằng bạn có thể làm được tất cả mọi thứ. Do vậy bạn nên kết hợp với mọi người trong nhóm, thực hiện tốt cơ chế giao quyền và phân quyền phù hợp với mỗi người. Mỗi người hoàn thành tốt nhiệm vụ của họ thì sẽ tiết kiệm được rất nhiều thời gian.

Bước 7: Đừng lười biếng.

Nghĩa là: luôn luôn trì hoãn công việc; lười biếng để đưa ra quyết định; không làm việc bây giờ, để lúc khác; không phải việc của tôi, là việc của người khác; giải thích rất nhiều, mất thời gian.

7 kỹ năng cơ bản để làm việc nhóm một cách hiệu quả

7 kỹ năng được trình bày sau đây sẽ dùng trong suốt quá trình nghiên cứu mức độ “ăn ro” của các thành viên trong nhóm

1. Lắng nghe: Đây là một trong những kỹ năng quan trọng nhất. Các thành viên trong nhóm phải biết lắng nghe ý kiến của nhau. Kỹ năng này phản ánh sự tôn trọng (hay xây dựng) ý kiến giữa các thành viên.
2. Chất vấn: Qua cách thức mỗi người đặt câu hỏi, chúng ta có thể nhận biết mức độ tác động lẫn nhau, khả năng thảo luận, đưa ra vấn đề cho các thành viên khác của họ.
3. Thuyết phục: Các thành viên phải trao đổi, suy xét những ý tưởng đã đưa ra. Đồng thời họ cần biết tự bảo vệ và thuyết phục người khác đồng tình với ý kiến của mình.
4. Tôn trọng: Mỗi thành viên trong nhóm phải tôn trọng ý kiến của những người khác thể hiện qua việc động viên, hỗ trợ nhau, nỗ lực biến chúng thành hiện thực.
5. Trợ giúp: Các thành viên phải biết giúp đỡ nhau.
6. Sẻ chia: Các thành viên đưa ra ý kiến và tường thuật cách họ nghĩ ra nó cho nhau.
7. Chung sức: Mỗi thành viên phải đóng góp trí lực cùng nhau thực hiện kế hoạch đã đề ra.

Khái quát về nhóm làm việc

1. Khái niệm nhóm: Một nhóm người làm việc trong cùng một văn phòng hay thậm chí một dự án chung không phải lúc nào cũng tiến hành công việc của một nhóm làm việc. Nếu nhóm đó được quản lý theo kiểu chuyên quyền độc đoán hoàn toàn, có lẽ sẽ không có nhiều cơ hội cho sự tác động qua lại liên quan đến công việc giữa các thành viên trong nhóm. Nếu có bất kỳ ý tưởng bề phái nào trong nhóm, hoạt động của nhóm sẽ không bao giờ tiến triển được.

Ngược lại, nhóm làm việc là phương thức có thể được tận dụng dù với những cá nhân ở những khoảng cách xa làm việc ở những dự án khác nhau.

Nói một cách đơn giản, nhóm làm việc tạo ra một tinh thần hợp tác, phối hợp, những thủ tục được hiểu biết chung và nhiều hơn nữa. Nếu điều này diễn ra trong một nhóm người, hoạt động của họ sẽ được cải thiện bởi sự hỗ trợ chung (cả về thực tế lẫn lý thuyết).

2. Phân loại

2.1 Các nhóm chính thức

Các nhóm chính thức là những nhóm có tổ chức. Chúng thường cố định, thực hiện công việc có tính thi đua, và có phân công rõ ràng. Họ có cùng chung tay nghề chuyên môn để giải quyết các vấn đề và điều hành các đề án.

Các nhóm ở mọi cấp độ được tổ chức theo chuyên môn và mang tính chất lâu dài để đảm đương các

mục tiêu chuyên biệt. Các nhóm chức năng chính thức thường đưa ra những ý kiến chuyên môn theo các lĩnh vực riêng của họ.

2.2 Các nhóm không chính thức

Những nhóm người nhóm lại với nhau thất thường để làm việc theo vụ việc có tính chất đặc biệt nhằm giải quyết nhiều nhu cầu, như:

- Các nhóm thực hiện theo dự án theo thời vụ,
- Các nhóm linh động bàn thảo chiến lược hay cần dàn xếp từng vụ việc,
- Các nhóm nóng cần vận dụng trí tuệ cho những đề án cần nhiều sáng tạo,
- Chứng lực lượng đặc nhiệm tạm thời giải quyết gấp rút những vấn đề đặc biệt trong thời gian ngắn

2.3 So sánh các nhóm chính thức và không chính thức

Nhóm càng chính thức càng cần được huấn luyện về khả năng lãnh đạo của nó về các mặt như: các quy tắc của công ty và các quy trình phải tuân theo, thực hiện các báo cáo, ghi chép tiến độ, và các kết quả đạt được trên cơ sở thông lệ.

Cũng thế, các nhóm không chính thức tuân theo những quy trình thất thường. Những ý kiến và những giải pháp có thể được phát sinh trên cơ sở tùy thời và các quy trình quản lý nghiêm ngặt hơn.

Tuy nhiên, cần nhớ là, dù chính thức hay không chính thức, việc lãnh đạo nhóm luôn phải hướng về các thành quả và có sự phối hợp giữa các nhóm với nhau.

3. Các giai đoạn hình thành và phát triển

3.1 Hình thành

Hình thành là giai đoạn nhóm được tập hợp lại. Mọi người đều rất giữ gìn và rụt rè.

Sự xung đột hiếm khi được phát ngôn một cách trực tiếp, chủ yếu là mang tính chất cá nhân và hoàn toàn là tiêu cực.

Do nhóm còn mới nên các cá nhân sẽ bị hạn chế bởi những ý kiến riêng của mình và nhìn chung là khép kín.

Điều này đặc biệt đúng đối với một thành viên kém quan trọng và lo âu quá.

Nhóm phần lớn có xu hướng cản trở những người nổi trội lên như một người lãnh đạo.

3.2 Xung đột

Xung đột là giai đoạn tiếp theo. Khi đó, các bè phái được hình thành, các tính cách va chạm nhau, không ai chịu lùi một bước trước khi giờ nhai múa vuốt.

Điều quan trọng nhất là rất ít sự giao tiếp vì không có ai lắng nghe và một số người vẫn không sẵn sàng nói chuyện cởi mở.

Sự thật là, sự xung đột này dấy lên là một thái cực đối với nhóm làm việc của bạn nhưng nếu bạn nhìn xuyên qua cái bề ngoài tử tế và thấy được những lời mỉa mai, công kích, ám chỉ, có thể bức tranh

sẽ rõ hơn.

3.3 Giai đoạn bình thường hóa

Sau đó là giai đoạn bình thường hóa. Ở giai đoạn này, nhóm bắt đầu nhận thấy những lợi ích của việc cộng tác cùng với nhau và sự giảm bớt xung đột nội bộ.

Do một tinh thần hợp tác mới hiện hữu, mọi thành viên bắt đầu cảm thấy an toàn trong việc bày tỏ quan điểm của mình và những vấn đề này được thảo luận cởi mở bên với toàn bộ nhóm.

Sự tiến bộ lớn nhất là mọi người có thể bắt đầu lắng nghe nhau. Những phương pháp làm việc được hình thành và toàn bộ nhóm đều nhận biết được điều đó.

3.4 Giai đoạn hoạt động trôi chảy

Và cuối cùng là giai đoạn hoạt động trôi chảy.

Đây là điểm cao trào, khi nhóm làm việc đã ổn định trong một hệ thống cho phép trao đổi những quan điểm tự do và thoải mái và có sự hỗ trợ cao độ của cả nhóm đối với mỗi thành viên và với các quyết định của nhóm.

Đánh giá kết quả làm việc nhóm

1. Chọn các tiêu chuẩn đánh giá

Nỗ lực của nhóm chứa đựng một số yếu tố có thể đánh giá bằng việc thực hiện.

Hãy tìm các tiêu chuẩn đánh giá tầm rộng khi phân tích việc thực hiện.

Hãy đánh giá các tiêu chuẩn đó mà việc cải tiến của chúng bảo đảm các lợi ích kinh tế thực.

2. Đánh giá kết quả

Việc đánh giá kết quả cần phải có ý nghĩa và chính xác, nghĩa là cần thiết thực, vì nếu cần, bạn có thể hỏi thêm những người bên ngoài để họ đánh giá.

3. Đo lường sự thực hiện của nhân viên

Đánh giá tiến độ của toàn nhóm so với mục tiêu của đề án, kế hoạch thời gian, và tài chính.

Tài chính: chi phí thực tế; lãi so với dự kiến.

Thời gian: thành quả so với kế hoạch làm việc.

Chất lượng: độ chính xác; sự hài lòng của khách hàng.

Sự tiến triển: đóng góp với tập thể; khả năng.

4. Lãnh đạo

Đánh giá hiệu quả của việc lãnh đạo nhóm trong việc hỗ trợ và hướng dẫn nhóm.

Việc điều hành: đạt được các kết quả như kế hoạch đã vạch ra.

Ý kiến đánh giá ở trên: thực hiện đạt tiến độ của nhóm.

Ý kiến đánh giá bên dưới: Thực hiện đạt chỉ tiêu bên trên.

Tinh thần: ý kiến của nhóm, khách hàng, những người có liên quan.

5. Tiểu nhóm

Đánh giá hiệu quả của mỗi tiểu nhóm theo định mức của chỉ tiêu.

Các mục tiêu: những kết quả thực tế so với chỉ tiêu.

Chất lượng: ý kiến đánh giá của nội bộ.

Khách hàng: ý kiến đánh giá của khách hàng.

Cải tiến: dự tính các kết quả tương lai.

6. Các thành viên nhóm

Đánh giá sự đóng góp của cá nhân vào việc thực hiện kế hoạch toàn nhóm.

Hiệu suất: so với chỉ tiêu.

Ý kiến đánh giá: của cấp trên, của đồng nghiệp, và của khách hàng.

Tự đánh giá: so với đồng nghiệp.

Giá trị khác: có đóng góp gì thêm không; ý thức trách nhiệm

Các nguyên tắc làm việc nhóm

1. Tạo sự đồng thuận

Những buổi họp là cách thức tuyệt hảo để bồi đắp tinh thần đồng đội và thói quen làm việc theo nhóm ngay từ lúc đầu mới thành lập nhóm. Những loạt buổi họp giúp các thành viên mới làm quen với nhau, tạo sự nhất trí về các mục tiêu được giao cùng các vấn đề cần giải quyết về mặt tổ chức.

Những điểm cần ghi nhớ:

- 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.

2. Thiết lập các mối quan hệ với ban quản trị

Mọi nhóm cần có sự hỗ trợ của đôi 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

3. 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.

4. 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 đây 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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

Thông tin trong nhóm

1. Những phương pháp thông tin

Có nhiều cách để nhóm thông tin với nhau, dù là tình cờ hay có hẹn trước. Ví dụ như:

Những trao đổi bất chợt giữa các đồng nghiệp.

Những phương tiện truyền thống như sổ ghi nhớ, báo cáo, yết thị, fax, điện thoại.

Các phương tiện điện tử như thư điện tử, mạng nội bộ,... Phim ảnh hội nghị.

•

2. Chọn những phương pháp thông tin

Thư điện tử là một phương tiện truyền thông giữa các thành viên trong nhóm, có điều độ tin cậy không chắc chắn.

Các phần mềm có thể đáp ứng việc thông tin giữa các chuyên viên và nhóm.

Việc thông tin bằng phim ảnh hội nghị cũng hữu dụng, giúp các thành viên đánh giá các điều bộ và trạng thái của người khác.

Hệ thống điện thoại tốt giúp thông báo tin tức hội họp hay hội ý giữa các thành viên nằm ở các vị trí khác nhau.

3. Thông tin từ nội bộ

Khuynh hướng tự nhiên của nhóm thường chỉ lưu tâm sự vững mạnh tự tại – sự toàn tâm toàn ý của nhóm – khiến nhóm có thể bị yếu đi: họ trở thành cục bộ, chỉ biết mình.

Muốn tránh điều này, họ cần dựa vào những bộ phận khác ngay trong nội bộ cơ quan, chẳng hạn khi cần dữ liệu, họ phải nhờ đến bộ phận máy tính.

4. Duy trì sự giao tiếp

Cần giữ liên lạc với những nhân vật chủ chốt ở các phòng ban khác và bên ngoài cơ quan, biết chắc ai là những người cần được thông tin đặc biệt.

Dùng mọi phương tiện hiện đại để cập nhật hoá và soạn lại danh sách này thường xuyên để khi cần bạn có thể liên hệ nhờ giúp đỡ nhóm trong suốt quá trình hoạt động.

5. Tránh sự trùng lặp

Sự trùng lặp các vai trò là vấn đề tệ hại ở những cơ quan lớn.

Tránh sự lãng phí này, hãy cho lưu hành bảng liệt kê ngắn về chức năng của đội nhóm cho những người có liên quan, nhờ đó có thể phát hiện sự trùng lặp ngay.

6. Thông tin như thác đổ

Việc tải thông tin như thác khiến nhiều khi bị nhiễu, bóp méo, ... từ đó làm xáo trộn các mục tiêu và hiệu quả của nhóm.

Để tránh điều này, cần gạt bỏ mở rộng hơn là thu hẹp, và rồi, nếu cần thiết, thẩm tra ngược lên.

Quá trình làm việc theo nhóm

1. Tại lần họp đầu tiên

Khi nhóm nhận đề tài, trưởng nhóm sẽ đem ra cho các thành viên trong nhóm thảo luận chung, tìm ý tưởng hay, phát biểu và đóng góp ý kiến. Nhóm sẽ phân công, thảo luận công việc cho phù hợp khả

năng từng người dựa trên chuyên môn của họ.

Đề ra kế hoạch cụ thể, nhất ký công tác, thời gian dự tính sẽ hoàn thành và chuẩn cho lần họp sau. Thông báo phần thưởng, phạt với các thành viên.

2. Những lần gặp sau

Tiếp tục có nhiều cuộc họp khác để bổ sung thêm ý kiến và giải đáp thắc mắc cho từng người.

Biên tập lại bài soạn của từng người cũng như chuẩn bị tài liệu bổ sung.

3. Lần họp cuối cùng trước khi hoàn thành công việc

Người trưởng nhóm tổng hợp lại toàn bộ phần việc của mỗi thành viên

Chuẩn bị sẵn bài thuyết trình và trả lời những câu hỏi thường gặp.

Chọn người đứng lên thuyết trình đề tài, trả lời câu hỏi, ghi chú và một số người dự bị.

4. Mục tiêu buổi họp

Mỗi buổi họp cần có mục tiêu rõ ràng dựa trên việc trao đổi thông tin.

Cần xác định mục tiêu buổi họp.

Hướng dẫn dự bàn thảo và nhấn mạnh mục tiêu, nhưng cần nhắm đến sự đồng thuận của cả nhóm.

5. Tần số hội họp

Thường ta cần tổ chức họp hai tuần một lần nhằm giúp các thành viên trong nhóm ghi nhớ các kế hoạch và thời hạn công việc, đồng thời, giữ cho nhịp độ thông tin liên lạc được đều đặn.

Ngoài buổi họp chính thức thì những hình thức thông tin khác vẫn được duy trì.

6. Tốc độ diễn biến cuộc họp

Khi điều hành buổi họp bản thân bạn phải chuẩn bị nghị trình trước.

Đến giờ họp là tiến hành chương trình làm việc ngay.

Lý tưởng là một buổi họp chỉ kéo dài tối đa chừng 75 phút, thời hạn mà mọi người có thể tập trung vào vấn đề.

Cố gắng diễn giải vấn đề ngắn gọn, rõ ràng.

Phát triển nhóm

1. Phát triển nhóm của bạn

Người lãnh đạo nhóm giỏi cần hiểu rõ rằng sự thành đạt của nhóm tùy thuộc hoàn toàn vào việc phát triển của các thành viên ra sao. Hãy quan tâm đến việc bồi dưỡng và đào tạo các thành viên của nhóm. Hãy giúp họ thăng tiến tay nghề bằng cách phát triển các tài năng tự nhiên và tăng cường việc

đào tạo, đưa ra những thử thách, cùng những mục tiêu thiết thực.

2. Để con người phát triển

Nhóm càng lớn và càng dễ hoán chuyển, các thành viên càng có nhiều cơ hội phát triển nghề nghiệp do việc thay đổi các vai trò và được tăng tiến.

Mặc dù sự tăng tiến thường theo chiều thẳng, nhưng tay nghề trong nhóm lại thường tăng tiến theo chiều ngang, nghĩa là học hỏi lẫn nhau. Hãy để các thành viên được quyền tìm hướng phát triển chứ đừng cản trở họ.

3. Xây dựng sự nghiệp

Dù bạn hay các đồng nghiệp được việc đến đâu nhưng vấn đề là mọi thành viên phải biết là họ có trách nhiệm hoàn toàn đối với sự nghiệp của họ.

Hãy khuyến khích các thành viên coi việc làm việc trong nhóm là một phần của việc thăng tiến, ở đó lúc nào cũng mở ra các cơ hội mới để học hỏi, giúp họ tiến tới trên đường sự nghiệp – dù họ có thuyên chuyển đi đâu chẳng nữa.

Việc xây dựng sự nghiệp luôn hiệu quả hơn nếu nó là đích nhắm của người có óc cầu tiến để họ vững vàng bước tới thành công.

Giải quyết vấn đề trong nhóm

1. Làm thuần thục tinh thần đồng đội

Hãy cho các thành viên tự hào về phần việc của họ.

Đưa ra những mục tiêu đặc biệt có tính thử thách sức mạnh toàn nhóm.

Khuyến khích toàn nhóm thông tin rõ cho nhau biết các vấn đề và luôn khen họ (nếu đáng).

Dành thời gian trả lời chi tiết các báo cáo và thông tin của nhóm.

2. Nhận ra các vấn đề

Toàn nhóm đang gặp khó khăn âm ỉ. Bạn muốn mọi người hợp lòng với nhau nhưng xem chừng họ đang có những bất hoà với nhau hoặc bất hòa trong toàn nhóm.

Hãy đặt vấn đề xem những rắc rối này nằm ở đâu hoặc dấu hiệu không thoả lòng chung

3. Chuyện trò với từng người

Cần giải quyết các vấn đề cá nhân giữa các thành viên với tinh thần xây dựng.

Đừng vội phản ứng với những sự việc cho đến khi bạn nắm rõ nguyên nhân.

Nhóm nào cũng có những khó khăn cần vượt qua.

Cần ngăn chặn kiểu “đổ lỗi” cho người khác – nếu không nó sẽ làm mất tinh thần đồng đội.

4. Xử sự với người gây ra vấn đề

Sau khi đã nói chuyện với người gây ra vấn đề, có thể cần có hành động xa hơn. Hãy tích cực tìm cách hàn gắn mọi mối quan hệ. Những điều lưu ý:

- Hãy nói thật những gì bạn thấy được.
- Hãy nhìn vấn đề từ góc độ của nhóm.
- Hãy lợi dụng vấn đề làm đòn bẩy chuyển đổi.
- Luôn lạc quan khi giải quyết vấn đề.

- Cần là giải quyết vấn đề hơn là làm đình trệ công việc của bạn.
- Không nên cô chấp với người quá quắt.
- Chớ nóng nảy với bất kỳ ai trong nhóm.
- Đừng sao lãng mục tiêu của toàn nhóm.
- Đừng vội nhờ đến sự giúp đỡ bên ngoài.
- Đừng phớt lờ trước những căng thẳng khiến vấn đề trở nên tệ hại hơn

5. Giải quyết mâu thuẫn

Sự mâu thuẫn cá nhân với nhau có thể mau trở thành vấn đề cho toàn nhóm.

Hãy tạo điều kiện để một hay cả hai bên trình bày với bạn để có hướng xoa dịu tình hình.

Trường hợp do lỗi điều hành của bạn, lúc ấy cần trao đổi với toàn nhóm để nói lên hướng khắc phục.

Vấn đề ở đây là cải thiện cách hành xử, tránh mang tính chất khiển trách hoặc phê phán.

6. Sử dụng cách giải thích vấn đề

Coi những vấn đề liên quan đến công việc như những cơ hội để cả nhóm học hỏi và cải thiện.

Hãy diễn giải vấn đề để cả nhóm nhận ra chúng và học hỏi.

Có thể cử một người giải quyết vấn đề và báo cáo lại diễn biến quá trình giải quyết và kết quả giải quyết ra sao.