

# **ĐỀ CƯƠNG TỰ LUẬN “KĨ NĂNG MỀM”**

**Made by Nguyễn Hoài Nam (Tiểu Tử Xấu Xí)**

**Version 2021**

**Tình huống 1:** Tuần đầu tiên đi làm ở một công ty mới, bạn được phân ở chung phòng với một phụ nữ trung tuổi, kĩ tính, hay xét nét những hành động của bạn, phê bình với bạn từng lỗi mà bạn mắc phải, báo cáo với “sếp” mỗi khi bạn đi muộn, về sớm...

**Bạn hãy liệt kê 10 suy nghĩ của bạn về người phụ nữ này và phân loại các suy nghĩ đó, từ đó đánh giá chất lượng suy nghĩ của mình.**

**Bài làm**

→ Bài 3.1 trong Bài tập kĩ năng cá nhân.

**Tình huống 2:** Hãy ghi chép lại Nhật kí một ngày của bản thân bạn. Sau đó bạn thống kê quỹ thời gian bạn dành cho các hoạt động đó theo tính chất Quan trọng/Khẩn cấp dựa trên sự phân loại từ các góc phần tư của ma trận quản lý thời gian Eisenhower. Hãy rút ra những điều chỉnh phù hợp về các hoạt động của bản thân nếu thấy mình chưa quản lý thời gian hiệu quả.

**Bài làm**

→ Bài 5 trong Bài tập kĩ năng cá nhân.

**Tình huống 3:** Lắng nghe thấu hiểu là gì? Phân biệt các mức độ phản hồi trong lắng nghe một cách chủ quan và trong lắng nghe thấu hiểu. Nếu bạn thân của bạn có chia sẻ với bạn rằng “Tớ chẳng muốn đi học chút nào, tớ sẽ nghỉ học để đi kinh doanh”. Bạn hãy viết ra những phản hồi của mình với người bạn thân này theo các mức độ phản hồi của một người lắng nghe thấu hiểu.

**Bài làm**

**a) Lắng nghe thấu hiểu là gì?**

Lắng nghe thấu hiểu là kĩ năng lắng nghe chú tâm và tương tác nhằm thấu hiểu cảm xúc của người nói, bên cạnh những ý tưởng và suy nghĩ của họ. Đặc điểm nổi bật của lắng nghe thấu hiểu là mang đến sự đồng viên và hỗ trợ đối phương, thay vì đưa ra lời khuyên hoặc nhận xét.

Các mức độ của lắng nghe: Làm ngơ, giả vờ lắng nghe, lắng nghe có chọn lọc, chăm chú lắng nghe, lắng nghe và thấu cảm.

→ Lắng nghe thấu hiểu là nguyên tắc quan trọng trong lĩnh vực giao tiếp giữa người với người, là chìa khóa để có được cuộc giao tiếp hiệu quả. Lắng nghe không chỉ bằng tai, bằng mắt mà hãy lắng nghe bằng cả trái tim!

***b) Các mức độ phản hồi trong lắng nghe chủ quan:***

- + Đánh giá: Đồng ý hay không đồng ý.
- + Thăm dò: Đặt câu hỏi xuất phát từ khung tham chiếu của chính chúng ta.
- + Khuyến bảo: Đưa ra lời khuyên dựa trên kinh nghiệm của mình.
- + Lí giải: Tìm cách lí giải động cơ và hành vi của người khác theo kiểu “Suy bụng ta ra bụng người”.

***c) Các mức độ phản hồi trong lắng nghe thấu hiểu:***

- + Nhắc lại nguyên văn.
- + Lặp lại nội dung theo kiểu suy diễn.
- + Bộc lộ cảm xúc.
- + Cố gắng tìm hiểu bản chất vấn đề.

***d) Tình huống:***

- + Nhắc lại nguyên văn: “Không muốn đi học ư? Cậu nghĩ rằng mình đã đủ kiến thức và kinh nghiệm để kinh doanh rồi sao?”.
- + Lặp lại nội dung theo kiểu suy diễn: “Cậu không muốn đi học nữa à?”.
- + Bộc lộ cảm xúc: “Vậy là cậu không muốn đi học nữa ư? Nếu không có cậu đi học cùng, tớ thực sự buồn lắm đấy!”.
- + Cố gắng tìm hiểu bản chất vấn đề: “Cậu thực sự thấy chán học à hay gia đình nhà cậu gặp khó khăn về tài chính mà cậu định bỏ học để đi kinh doanh vậy?. Chúng ta đã cố gắng học tập suốt bao năm qua, chỉ 2 năm nữa thôi là ra trường rồi, tớ sẽ luôn ở bên cạnh động viên và giúp đỡ cậu vượt qua khó khăn, hãy cùng nhau cố gắng nhé!”.

**Tình huống 4:** “Hắn đã có lúc các em gặp những người có lời nói và hành động đầy sức mê hoặc khiến em như rơi vào vòng xoáy ảnh hưởng, bị dẫn dắt theo những ý tưởng, niềm tin của họ. Có lẽ cũng không ít lần em băn khoăn tự hỏi điều gì làm nên quyền uy của những bậc thầy thuyết phục đó. Câu trả lời là: vì họ biết cách thu hút mọi người, lay chuyển và biến những người chưa theo hoặc phản đối thành người ủng hộ dựa trên các nguyên tắc tâm lí của nghệ thuật thuyết phục. Điều gây ấn tượng không chỉ ở cách họ dễ dàng sử dụng sức thu hút và tài hùng biện để thuyết phục người khác đồng thuận với mình, mà còn ở chỗ họ khiến người khác cảm thấy hào hứng khi làm vậy. Họ chính là những chuyên gia thuyết phục.

Không chỉ các chuyên gia thuyết phục mới biết và áp dụng các nguyên tắc của nghệ thuật thuyết phục. Trong các mối quan hệ thường ngày với hàng xóm, bạn bè, người yêu, đồng nghiệp, khách hàng, đối thủ, chúng ta vẫn thường áp dụng những nguyên tắc tâm lý gây

**ảnh hưởng lên người khác”. (Trích Những đòn tâm lý trong thuyết phục của tác giả Robert B. Cialdini).**

**Robert Cialdini đã chỉ ra bao nhiêu đòn tâm lý trong thuyết phục? Hãy nêu tên các đòn tâm lý này? Lựa chọn một đòn tâm lý cụ thể và hãy nêu:**

- + Cơ sở tâm lý của thuyết phục dựa trên đòn tâm lý tương ứng;**
- + Cách vận dụng của thuyết phục dựa trên đòn tâm lý đó;**
- + Ứng phó với thuyết phục dựa trên đòn tâm lý đó.**

### **Bài làm**

**a) Các đòn tâm lý trong thuyết phục:**

- + Nguyên tắc đáp trả.
  - + Nguyên tắc cam kết và nhất quán.
  - + Nguyên tắc bằng chứng xã hội.
  - + Nguyên tắc thiện cảm.
  - + Nguyên tắc uy quyền đồng thuận.
  - + Nguyên tắc khan hiếm.
- Trong các đòn tâm lý trên, em lựa chọn nguyên tắc thiện cảm.

**b) Cơ sở tâm lý:**

Người xưa có câu: “Yêu nhau yêu cả đường đi”. Nếu đã “lỡ” có thiện cảm với ai, thật khó để có thể từ chối yêu cầu của họ. Chúng ta thường có xu hướng đồng ý trước những đề nghị của người mình quen biết hoặc người mình quý mến.

**c) Cách vận dụng:** Có 4 cách

- + Thứ nhất, thật dễ hiểu, là yếu tố ngoại hình. Không phải ngẫu nhiên mà những người làm dịch vụ khách hàng thường được tuyển lựa rất kỹ về ngoại hình. Cũng cần lưu ý rằng, một “ngoại hình” đẹp không chỉ là về yếu tố nhan sắc, diện mạo, mà còn là phong thái, cách ăn mặc.
- + Thứ hai là tạo ra sự tương đồng. Chúng ta thường dễ dàng đồng cảm với một người mà ta có thể tìm thấy ở họ sự giống nhau về cách ăn mặc, quê quán, sở thích hay điệu bộ cử chỉ. Một nhân viên bán hàng nói giọng địa phương có thể bán hàng tốt hơn với một khách hàng đến từ địa phương đó, nhờ cảm giác gần gũi thân thuộc mà giọng nói đem lại.
- + Thứ ba là đừng ngần ngại ban tặng những lời khen. Đây không nhất thiết phải là một hành động tăng bốc, ca tụng; nhưng bạn có thể dành thời gian để viết những lời nhận xét tích cực và chân thành dành cho đối phương.

+ Thứ tư, hãy hợp tác trong cùng một công việc. Một thí nghiệm đã chỉ ra rằng, cách nhanh nhất để thúc đẩy bất hòa là chia rẽ tập thể thành hai nhóm đối đầu cạnh tranh. Ngược lại, muốn xóa bỏ ác cảm, chỉ cần cùng nhau thực hiện một nhiệm vụ nào đó. Bạn có thể đề ra một lời gợi ý rằng hai bên có thể cùng đạt được một mục tiêu chung, trước khi đưa ra đề nghị, như một cách thỏa thuận ngầm rằng: “Chúng ta cùng chung chiến tuyến”.

***d) Cách ứng phó:***

+ Chúng ta cần tìm một cách tiếp cận chung, một cách có thể áp dụng với bất kỳ yếu tố liên quan đến thiện cảm nào nhằm trung hòa ảnh hưởng không mong muốn lên các quyết định tuân thủ của mình. Bí mật của cách tiếp cận này là sự kịp thời.

+ Thay vì nhận ra và ngăn chặn các yếu tố ngay từ đầu, tốt hơn hết là chúng ta hãy để nó xảy ra. Chúng ta không cần thận trọng với những gì có thể tạo ra thiện cảm thái quá với một người hay làm chúng ta nghe theo, mà hãy thận trọng với chính những thiện cảm thái quá mà người khác tạo ra.

+ Thời điểm bảo vệ mình thích hợp nhất là khi chúng ta cảm thấy thiện cảm của mình với người khác nhiều hơn mức cần thiết trong hoàn cảnh đó. Bằng cách tập trung chú ý vào kết quả chứ không phải vào nguyên nhân, chúng ta có thể tránh được nhiệm vụ nặng nề, gần như không thể là phát hiện và làm lệch hướng nhiều yếu tố tâm lý tác động đến thiện cảm.

+ Vì vậy, chúng ta chỉ cần nhạy cảm với điều duy nhất liên quan đến thiện cảm trong giao tiếp với những chuyên gia có khả năng điều khiển người khác: đó là cảm giác thiện cảm của mình với người đó xuất hiện nhanh và sâu sắc hơn mình nghĩ. Khi để ý đến cảm giác này, chúng ta sẽ biết ngay người này đã sử dụng thủ thuật nào đó, và chúng ta bắt đầu có biện pháp đối phó.

+ Chúng ta không cố ngăn cản ảnh hưởng của các yếu tố làm nảy sinh thiện cảm mà hoàn toàn ngược lại. Chúng ta cứ mặc cho các yếu tố phát huy tác dụng, và sau đó lợi dụng nó để chống lại người kia. Ảnh hưởng càng lớn càng dễ phát hiện, do đó càng dễ cho sự cảnh giác của chúng ta phản ứng lại.