

CHƯƠNG IV: MỘT SỐ KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ THUYẾT TRÌNH

4.1. Kỹ năng sử dụng phi ngôn ngữ

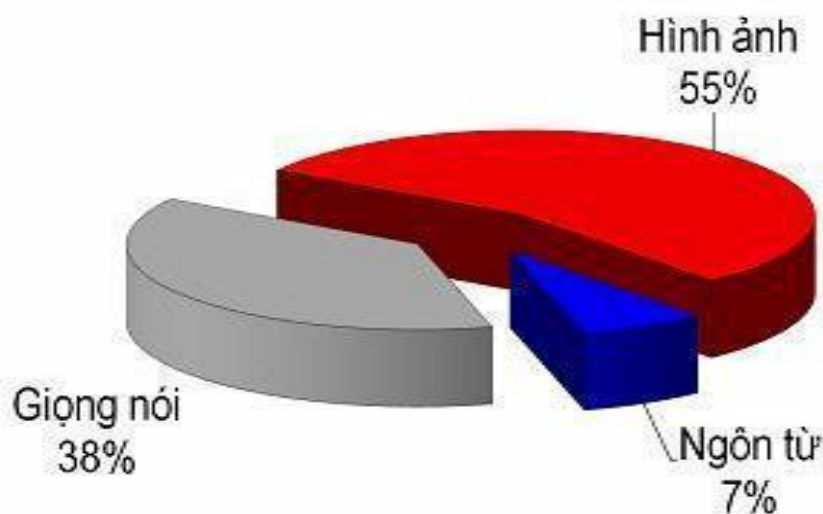
4.1.1. Ý nghĩa của ngôn ngữ cơ thể

Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp quan trọng nhất của con người. Sử dụng tốt ngôn ngữ sẽ giúp người thuyết trình truyền tải được thông điệp của mình đến thính giả, đồng thời cũng giúp thính giả lĩnh hội được những thông tin của người thuyết trình. Phi ngôn ngữ là các yếu tố đi kèm, bổ trợ, thậm chí thay thế cho ngôn ngữ. Sử dụng phi ngôn ngữ giúp thính giả nắm bắt được chính xác hơn thái độ của người thuyết trình và giúp tăng thêm giá trị diễn đạt của ngôn ngữ, đem lại hiệu quả cao cho lời nói.

Để hiểu rõ khái niệm Phi ngôn ngữ, chúng ta hãy phân biệt với Ngôn ngữ. Ngôn ngữ là nội dung bài thuyết trình được các người thuyết trình nói ra hoặc viết ra. Phi ngôn ngữ là giọng nói (bao gồm các yếu tố như: ngữ điệu, chất giọng, độ cao...) và hình ảnh cơ thể (bao gồm những gì thính giả nhìn thấy: nét mặt, dáng vẻ, trang phục, di chuyển...) khi thuyết trình. Để thuyết trình thành công ngoài yếu tố nội dung, người thuyết trình cần quan tâm đến việc thuyết phục người nghe bằng giọng nói, dáng điệu cử chỉ, trang phục, ánh mắt quan sát hội trường...

Trong mỗi khoảnh khắc, chúng ta đều gửi đi những thông điệp không lời một cách vô thức. Trong thuyết trình cũng vậy, chúng ta có thể vận dụng ngôn ngữ cơ thể để khẳng định thêm thông điệp muốn chuyển tải. Nếu chúng ta đang ở trạng thái thoải mái và vận dụng ngôn ngữ cơ thể một cách tự nhiên, thì thông điệp chuyển tải sẽ tăng thêm sức thuyết phục đối với người nghe.

Kết quả nghiên cứu của Allan Pease và Albert Melrabian (2008), trong giao tiếp, để tiếp thu được 1 % thông tin nào đó thì 7% nhờ vào nội dung thông tin, 38% nhờ vào giọng nói của người truyền thông tin, còn lại 55% là nhờ cử chỉ, điệu bộ của người truyền tin.



Hình 4.1: Sức mạnh của thông điệp

Nguồn: <https://www.slideshare.net/tamviet/ky-nang-phong-van-tim-viec>

4.1.2. Đặc điểm phi ngôn ngữ

- *Luôn tồn tại*: Khi đứng trước thính giả, dù nói hay không nói thì phi ngôn ngữ vẫn luôn thể hiện và được người khác ghi nhận. Ví dụ: dáng đứng, trang phục, di chuyển, nét mặt...

- *Có giá trị thông tin cao*: Hai người khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ, nhưng khi gặp nhau họ vẫn có thể hiểu nhau qua hành vi, cử chỉ. Trẻ con chưa biết nói, chưa biết đọc, chưa biết viết vẫn có thể cảm nhận được những gì người khác nói thông qua phi ngôn ngữ.

- *Phi ngôn ngữ giúp thay thế, bổ trợ hoặc nhấn mạnh thông tin muốn truyền tải*. Ví dụ, khi thể hiện cảm xúc, không nhất thiết phải nói ra, chỉ cần qua biểu hiện của nét mặt, người khác có thể hiểu được cảm xúc của mình.

- *Mang tính quan hệ*: Hành vi cử chỉ khi thuyết trình cũng thể hiện sự gần gũi, thân thiện giữa người nói và người nghe.

- *Khó hiểu*: Cùng một cử chỉ nhưng có thể được hiểu theo nhiều ý nghĩa khác nhau. Điều này gây nên sự nhầm lẫn trong giao tiếp và thuyết trình.

- *Chịu ảnh hưởng của văn hoá*: Phi ngôn ngữ chịu ảnh hưởng nhiều của văn hóa. Một số hành vi, cử chỉ phù hợp với địa phương này nhưng lại không phù hợp địa phương khác. Ví dụ: Hành động giơ ngón tay cái lên cao, với người châu Âu, Bắc Mỹ được coi là nhất, là khen ngợi, đồng ý nhưng với người Úc bị coi là chửi tục. Người Mỹ và người châu Âu hay sử dụng phi ngôn ngữ hơn là người châu Á.

4.1.3. Kỹ năng sử dụng phi ngôn ngữ trong thuyết trình

Ngôn ngữ cơ thể đóng vai trò rất quan trọng trong giao tiếp. Đặc biệt, trong thuyết trình ngôn ngữ cơ thể có thể quyết định tới 70% sự thành công (theo Lee Gek Ling, Singapore).

“*Trăm nghe không bằng mắt thấy*”. Cử chỉ của chúng ta cũng quan trọng không kém gì nội dung của bài nói chuyện. Nhưng đừng quên cử chỉ và vẻ mặt phải phù hợp và diễn tả được nội dung và ý tưởng của chúng ta.

Ví dụ: Khi thuyết trình về chủ đề tình yêu sinh viên thì vẻ mặt tươi vui nhưng khi thuyết trình về chủ đề mang tính chất chính trị như dân khoan của Trung Quốc tại biển đông thì vẻ mặt phải nghiêm túc, thể hiện sự nghiêm trọng của vấn đề.

Trong mỗi khoảnh khắc, chúng ta đều gửi đi những thông điệp không lời thể hiện cảm xúc và ý định của mình, dù ta nói hay không nói gì (nét mặt, dáng đứng, trang phục, di chuyển...). Trong thuyết trình cũng vậy chúng ta có thể vận dụng ngôn ngữ cơ thể để khẳng định thêm thông điệp muốn truyền tải. Tuy nhiên, chúng ta nên lưu ý giữ mình trong tư thế mở, không bắt chéo tay hoặc tạo ra những rào cản giữa chúng ta và người nghe. Sử dụng cử chỉ của bàn tay với mục đích nhấn mạnh, nhưng không lạm dụng quá mức khiến người nghe mất tập trung. Nếu chúng ta đang ở trạng thái thoải mái và vận dụng ngôn ngữ chuyển tải sẽ tăng thêm sức thuyết phục đối với người nghe. Đồng thời, chúng ta có thể giấu đi sự căng thẳng hồi hộp của bản thân.

➤ *Giọng nói*

- Giọng điệu, âm lượng có tác động đặc biệt đến bài thuyết trình. Người thuyết trình cần nắm vững và kiểm soát cơ chế hoạt động của cơ quan phát âm để điều chỉnh giọng nói, vì đây chính là vấn đề quan trọng, quyết định sự thành công của bài thuyết trình. Để phát âm rõ ràng, cần cung cấp đủ không khí cho phổi. Hãy hít thở từ từ và sâu để tăng lượng ô xy vào trong cơ thể và tăng lượng máu lên não. Phát âm tròn vành rõ chữ, tránh nói quá nhanh hoặc quá chậm. Đừng nói bằng một giọng đều đều. Hãy cao giọng hoặc hạ giọng để nhấn mạnh khi cần. Tùy thuộc vào việc chúng ta có giọng cao hay thấp, mà còn có những nghệ thuật khác nhau để thu hút người nghe. Nói chung, các nhà thuyết trình dù là nam hay nữ, nếu có được làn hơi đầy đặn, giọng vang ồm, thấp sẽ có lợi thế hơn rất nhiều so với những người có làn hơi mảnh, giọng cao. Người nói giọng cao, mảnh dễ bị rơi vào các tình trạng: nói bị hụt hơi, âm phát ra không rõ, nói nhanh,... Các cách nói đó đều không thu hút người nghe nên phải chú ý rèn luyện nhiều hơn. Trong quá trình rèn luyện hãy luôn nhớ: nói lí nhí là điều cấm kỵ, phải nói to, rõ ràng, lưu loát đó là điều tối thiểu cần có đối với một người thuyết trình.

- Chất lượng giọng nói cũng tác động rất lớn đến thành công của buổi thuyết trình. Chính vì vậy, cũng giống như ca sĩ, các thuyết trình gia phải thường xuyên luyện giọng. Chất lượng giọng nói phụ thuộc vào nhiều yếu tố, như: tốc độ, mức độ sôi nổi và chất giọng.

+ Âm lượng: vừa phải, đủ nghe, tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể. Âm lượng làm sao cho người ngồi xa chúng ta nhất cũng có thể nghe thấy.

+ Nhịp độ: Hãy luôn nhớ rằng: nói quá chậm hoặc quá nhanh đều làm cho bài nói không thành công. Nói quá chậm làm cho bài thuyết trình buồn tẻ, không thu hút được người nghe. Ngược lại, khi nói quá nhanh, chúng ta dễ mắc phải nhiều lỗi phát âm, nhiều âm bị nuốt trong cổ họng, không phát âm ra được, đặc biệt là những người thường hạ giọng ở cuối câu. Nói quá nhanh sẽ làm cho người nghe mệt óc, căng thẳng và không muốn nghe nữa. Nói vừa phải, rõ ràng, lưu loát, truyền cảm sẽ tạo thành sức hút mạnh mẽ đối với người nghe. Đặc biệt, những người được trời phú cho hoặc nhờ khổ luyện mà có được giọng nói âm vang, truyền cảm hay thánh thót, trầm bổng sẽ có được lợi thế hết sức to lớn khi thuyết trình.

+ Tốc độ: Vậy nói với tốc độ thế nào là vừa phải? Theo các nhà nghiên cứu, nếu chúng ta vốn là người có khả năng nói lưu loát, thì khi nói tiếng mẹ đẻ, chúng ta nên nói khoảng 120 - 150 từ/ phút. Nếu nói bằng ngôn ngữ thứ hai thì chỉ nên nói tối đa 100 từ/ phút. Tốc độ nói như vậy đủ giúp chúng ta có thể phát âm rõ ràng, truyền cảm, có thể dùng những từ hoa mỹ, có thể nhấn giọng, hạ giọng làm cho bài nói sinh động, thu hút được người nghe. Trình bày nhanh hoặc chậm sẽ thu hút sự chú ý của người nghe, nhưng đừng nên tăng hay giảm tốc độ trình bày mà không có chủ ý. Ngoài ra, chúng ta nên dừng một vài giây trước khi chuyển sang ý khác và tận dụng những dịp để giao tiếp bằng mắt với người nghe. Điều này sẽ giúp chúng ta có cơ hội nắm bắt các phản ứng của họ đối với bài thuyết trình. Trong quá trình phát biểu, chúng ta hãy nói với tốc độ ổn định, chỉ nhấn giọng khi chúng ta muốn nêu bật những ý quan trọng.

+ Ngữ điệu: thay đổi ngữ điệu khi trầm khi bổng tùy thuộc nội dung bài thuyết trình để tránh nhàm chán.

+ Mức độ sôi nổi: Hãy luôn nhớ rằng: nếu chúng ta nói sôi nổi, truyền cảm và luôn quan tâm đến những gì mình nói, thì người nghe sẽ chú ý lắng nghe và hưởng ứng. Ngược lại, nếu chúng ta nói với giọng đều đều, vô hồn, vô cảm thì người nghe sẽ nghĩ sang vấn đề khác, luôn cầu mong cho chúng ta sớm chấm dứt bài thuyết trình buồn tẻ, để họ được ra về hoặc chìm dần vào giấc ngủ, chẳng ai quan tâm đến chúng ta nữa, thậm chí có người còn huýt sáo, vỗ tay để mời chúng ta xuống, và tất nhiên buổi thuyết trình thất bại. Muốn cho bài nói sôi nổi chúng ta phải biết sử dụng giọng nói một cách linh hoạt, trong suốt bài nói có lúc cao, lúc trầm, phải có trọng tâm, có điểm nhấn, phải có lúc nhanh, lúc chậm, lúc sôi nổi, lúc thúc giục, lúc mượt mà du dương.

Người ta thường nói “*hát hay không bằng hay hát*”. Giọng hát hay giọng nói đều có thể luyện tập! Chúng ta nên chú ý đến âm điệu, âm độ, cao độ và cường độ của giọng nói. Nếu chúng ta chú ý sửa đổi khuyết điểm về giọng nói và cử chỉ thì bài thuyết trình của chúng ta sẽ lôi cuốn và hấp dẫn người.

➤ *Trang phục*

Trang phục cá nhân đóng một vai trò rất quan trọng khi ai đó muốn thuyết trình trước đám đông. Thính giả luôn luôn nhìn người thuyết trình trước khi nghe họ nói.

Các bài thuyết trình có nội dung khác nhau tùy theo từng ngữ cảnh khác nhau. Chính vì vậy, người thuyết trình phải có trang phục phù hợp với không gian, ngữ cảnh và cả thính giả của bài thuyết trình. Đôi khi bài nói của người thuyết trình có đủ sức hấp dẫn để chiến thắng được diện mạo chưa thực sự phù hợp, song một trong những yếu tố mang lại sự thành công là trang phục cá nhân đứng đắn, lịch sự (kết quả của một cuộc điều tra các giám đốc kinh doanh hàng đầu cho thấy 84% trong số các công ty của họ không nhận các ứng viên ăn mặc không nghiêm túc, lịch sự trong buổi phỏng vấn).

Hãy chọn bộ trang phục mà người thuyết trình cảm thấy thoải mái và hoàn toàn tự tin khi mặc chúng, bởi tất cả ánh mắt của thính giả sẽ tập trung vào đó. Hãy chọn bộ trang phục phù hợp với nội dung bài nói, tránh những trang phục quá chật, khó cử động, bởi nó sẽ khiến người nghe bớt chú ý đến những gì người thuyết trình nói, mà chú ý đến vẻ không thoải mái của họ. Một bộ trang phục vừa người, hoặc hơi rộng sẽ khiến người thuyết trình trông có vẻ thoải mái hơn.

Nếu người thuyết trình hơi có vấn đề về trọng lượng, đừng làm gì có thể khiến người ta chú ý đến nó. Với nam giới, một bộ vest vừa người, có cài khuy sẽ là cách tốt nhất để giấu đi cái bụng hơi to. Còn với phụ nữ, nên tránh những kiểu áo khoác mở nút trước. Một điều cũng rất nên làm, nếu có thể, đó là kiểm tra xem sân khấu hay bục mà người thuyết trình sẽ đứng nói có màu sắc như thế nào, để có thể chọn một bộ trang phục với màu sắc tương phản, hoặc một màu gì đó tôn người thuyết trình lên. Làm thế, chúng ta sẽ tránh được trường hợp: màu trang phục hòa vào màu nền sân khấu. Theo kinh nghiệm thực tế, người thuyết trình tốt là người có trang phục phù hợp với đối tượng, hoàn cảnh và chủ đề của bài thuyết trình. Luôn mặc sang hơn thính giả một bậc.

➤ *Mặt*

Thể hiện sự thân thiện, gần gũi với thính giả “*Hãy mỉm cười và cả thế giới sẽ cùng cười với bạn*”. Lời khuyên của Charlie Chaplin vô cùng hữu ích cho mọi thuyết trình viên. Người thuyết trình nên bắt đầu bài trình bày với một nụ cười nhưng hãy thay đổi biểu cảm trên khuôn mặt sao cho phù hợp với suy nghĩ và giọng nói và nội dung trình bày. Hãy mỉm cười, ít nhất chúng ta sẽ đạt được 3 lợi ích.

- Thứ nhất, khi chúng ta cười thì dù tim chúng ta đang đập thình thịch, chân chúng ta đang rung, người nghe vẫn tưởng là chúng ta rất tự tin.

- Thứ hai, chúng ta cười làm cho thính giả nghĩ rằng chúng ta là một người thân thiện, dễ mến, họ sẽ cảm thấy đầu óc thư thái hơn, cởi mở và gần gũi với chúng ta hơn.

- Thứ ba, khi chúng ta cười chúng ta sẽ thấy một số thính giả mỉm cười lại với chúng ta, điều đó sẽ làm cho chúng ta vững tin hơn, bớt hồi hộp và trình bày hay hơn.

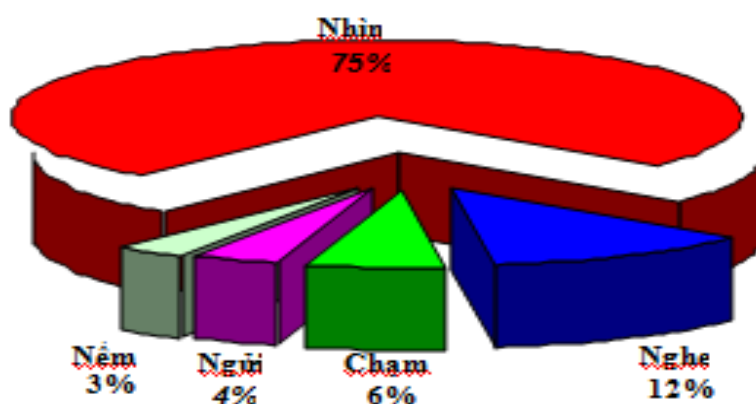
Cần tránh nét mặt lạnh tanh hoặc sự biến đổi khuôn mặt cau có khi ở phía dưới thính giả không tập trung hoặc không hợp tác.

Người thuyết trình có thể lắc đầu để tỏ sự không đồng tình, đảo mắt để cho thấy sự coi thường, nhìn hướng lên để chờ sự chỉ dẫn, hoặc nhướn mày để thể hiện sự quan tâm hay không có hứng thú...

➤ *Ánh mắt*

Mắt biểu hiện rất nhiều cảm xúc, suy nghĩ khác nhau. Trong giao tiếp hay thuyết trình thì mắt lại càng vô cùng quan trọng. Theo thống kê, mắt ta thu nhận đến 75% lượng thông tin hàng ngày (**hình 4.2**)

Quan sát đối tác khi giao tiếp với một đám đông hay trong hội trường khi thuyết trình sẽ giúp diễn giả điều tiết bài nói. Vì người nghe giống như cái gương của người nói. Nếu ta nói căng thẳng, người nghe sẽ cảm thấy căng thẳng theo ta, và ngược lại. Ánh mắt của người chuyển thông điệp hay người thuyết trình có ảnh hưởng lớn tới tâm trạng, thái độ thính giả. Khích lệ người khác bằng ánh mắt, trấn áp người khác cũng bằng ánh mắt, tạo niềm tin cho người nghe cũng bằng ánh mắt



Hình 4.2: Thu nhận thông tin qua các giác quan

Nguồn sưu tầm: https://www.slideshare.net/Marketing_Mindset_Academy/k-nng-giao-tip-54393865

- Người thuyết trình khi đứng trước thính giả gặp rất nhiều khó khăn trong việc quan sát thính giả như ánh đèn chiếu lên sân khấu, hội trường, mặc dù đôi lúc không quan sát thấy nhưng ta vẫn phải nhìn. Ta không nhìn rõ thính giả nhưng mọi hành vi, thái độ, biểu hiện của ta đều được thính giả để ý. Người thuyết trình luôn phải nhớ một nguyên tắc *“Ta không quan tâm đến thính giả, thính giả sẽ không quan tâm đến việc ta đang nói cái gì”*

Ánh mắt thiết lập mối quan hệ tốt, tạo sự thiện cảm, rút ngắn khoảng cách xa lạ giữa người thuyết trình và thính giả ngay từ khi người thuyết trình xuất hiện. Khi chúng ta nhìn thính giả có nghĩa là chúng ta đang nói rằng: họ quan trọng và chúng ta rất quan tâm tới họ. Khi chúng ta nhìn họ cùng có nghĩa là chúng ta đang hứa với họ, sẽ mang lại cho họ những điều bổ ích. Do đó, họ sẽ cảm thấy gần gũi hơn với chúng ta và chú ý lắng nghe chúng ta. Có rất nhiều hành vi biểu hiện của con mắt:

- Hành vi nhìn chăm chú: Hành vi này sẽ tạo cầu nối giữa hai người, làm cho thính giả cảm thấy dễ chịu... tất cả những hành vi này đều liên quan đến độ dài của khoảng thời gian khi người thuyết trình nhìn thính giả tạo xúc cảm cho người thuyết trình hay không

- Ánh mắt thể hiện sự nghiêm túc: Trong khi thuyết trình nếu người thuyết trình nhìn chăm chú vào vùng tam giác trên khuôn mặt của đối phương thì sẽ tạo ra không khí nghiêm túc, làm cho thính giả thấy được chúng ta đang thuyết trình rất nghiêm túc. Nếu nhìn chăm chú từ phần mắt của thính giả trở lên thì chúng ta sẽ luôn giữ thế chủ động.

- Ánh mắt xã giao: Khi ánh mắt của người thuyết trình nhìn chăm chú từ phần mắt của thính giả trở xuống, sẽ làm xuất hiện không khí xã giao. Một số thực nghiệm nghiên cứu về ánh mắt cho thấy, trong hoạt động xã giao, khi nói chuyện xã giao người ta cũng thường chú ý đến vùng tam giác trên khuôn mặt của thính giả, vùng tam giác này là chỉ khu vực gồm hai mắt và miệng

- Ánh mắt thân thiện: Ánh mắt này thường nhìn vào mắt và cằm của đối phương. Trong tiếp xúc thân mật vùng tam giác chỉ hai mắt và phần bụng.

- Mắt liếc nhẹ: Liếc nhẹ thể hiện sự hứng thú và cô ý. Một cái liếc nhẹ kèm theo một nụ cười thể hiện cảm hứng đối với thính giả. Nhưng liếc nhẹ kèm theo một cái chau mày hoặc bĩu môi thì thể hiện thái độ không vừa lòng hoặc phê bình. Có rất nhiều những hành vi được thể hiện trong giao tiếp bằng mắt.

Vậy người thuyết trình sẽ phải sử dụng quá trình giao tiếp bằng mắt như thế nào để đạt hiệu quả cao nhất?

Liên tục quan sát giúp người thuyết trình điều chỉnh được lời nói/ bài nói của mình. Khi thuyết trình, nhìn biểu hiện của thính giả ta có thể biết được được sự chú tâm của thính giả cũng như đo lường được mức độ thành công của cuộc giao tiếp hay của bài nói để kịp thời điều chỉnh. Thấy mắt thính giả chăm chú lắng nghe, ta biết được nội dung giao tiếp/ bài nói của ta đang cuốn hút người nghe. Trong trường hợp này, nếu thính giả thật sự chăm chú và tham gia đặt câu hỏi, ta có thể nói kỹ hơn, sâu hơn mặc dù đây chỉ là những ý phụ trong bài nói của mình. Ngược lại, mặc dù ta đang nói những nội dung cốt

lỗi của bài nói nhưng quan sát thấy thính giả không chú tâm, mắt nhìn đi chỗ khác hoặc bắt đầu nói chuyện riêng thì nếu cần ta điều chỉnh ngay nội dung bài nói vì có thể vấn đề ta đang đề cập thính giả không hứng thú hoặc đã biết. Bài thuyết trình thành công khi đảm bảo nguyên tắc “*Nói cái thính giả cần chứ không phải nói cái mình có*”.

Trong suốt quá trình thuyết trình, nếu có thể được chúng ta hãy nhìn tất cả mọi thính giả trong khán phòng, ít nhất mỗi người một lần. Giao tiếp bằng ánh mắt có hiệu quả rất tốt trong việc xây dựng mối quan hệ thân mật giữa mọi việc xây dựng mối quan hệ thân mật giữa mọi người với nhau. Việc tạo bầu không khí thân thiện trong buổi thuyết trình là rất quan trọng. Chúng ta hãy nhìn bao quát toàn bộ người nghe, cố gắng thu hút sự chú ý của những người ngồi xa bằng phát biểu. Thông thường nhiều người thuyết trình có xu hướng nhìn vào mắt của các người nghe tỏ ra quan tâm và hứng thú đến bài thuyết trình, và bỏ qua các người nghe có thái độ không tập trung hay chống đối. Chúng ta nên nhớ, những người cảm thấy mình không được người thuyết trình quan tâm đến thường có xu hướng phản ứng hơn nhiều so với những người được người thuyết trình chú tâm thu hút.

+ Nhìn theo hình chữ W hoặc M: Chúng ta nên nhìn khắp khán phòng theo kiểu chữ “W”, “M” (**hình 4.3**) hoặc “Z” nhìn như vậy sẽ tự nhiên hơn nhìn theo kiểu chữ “C”. Trong quá trình tiếp xúc bằng mắt với thính giả, chúng ta nên dừng lại ở mỗi người khoảng 3 giây là vừa.

+ Dừng cuối mỗi ý

+ Nhìn vào trán (vì nếu nhìn vào mắt dễ tạo sự bối rối)

Chú ý: Thông thường, buổi thuyết trình được tổ chức là vì lợi ích của người nghe chứ không phải vì lợi ích của người thuyết trình. Do đó, chúng ta hãy chắc chắn rằng mình biết cách đọc được phản ứng người nghe cũng như xử lý những phản ứng đó.



Hình 4.3: Nhìn theo hình chữ M và chữ W

Nguồn: <http://quantri.vn/dict/details/13599-giao-tiep-bang-mat-ky-nang-giao-tiep-phi-ngon-tu>

➤ **Tay**

- Trong khoảng từ cằm đến thắt lưng, đưa tay phù hợp với nhịp nói của mình.
- Dùng tay để minh họa cho lời nói
- Không: khoanh tay, cho tay vào túi quần, trò tay

➤ *Tư thế*

Nghiêm túc, tạo sự thoải mái, khi đi lên bục để nói chuyện, dáng đi của chúng ta phải thể hiện được chúng ta là người đàng hoàng, tự tin; chúng ta không cần phải vội vàng nhưng cũng đừng chậm chạp, ung dung, thông thả quá. Nếu chúng ta từ ngoài bước vào thì chúng ta cần tiếp xúc bằng mắt với thính giả, mỉm cười với họ. Nếu người nghe nhiệt liệt vỗ tay chào đón chúng ta thì chúng ta nên dừng lại trong giây lát, mỉm cười chào họ rồi sau đó mới bước lên bục;

Thông thường bản năng con người khi sợ hãi sẽ tìm chỗ dựa, động tác thường xuyên hay gặp nhất của người thuyết trình là tựa vào bàn, dáng đứng này rất mỏi và làm gò ép các cơ quan phát âm khiến giọng nói không mạnh mẽ, vang xa. Dáng đứng là một loại ngôn ngữ của cơ thể, nó mang tính minh họa và điều tiết. Khi nói hào hùng, thuyết phục người khác thì dáng phải vững chãi, năng động. Về tư thế khi thuyết trình, chúng ta hãy đứng nhiều nhất ở vị trí chính giữa sân khấu thuyết trình, nơi mọi người có thể nhìn thấy chúng ta càng rõ càng tốt. Với vị trí này, chúng ta là trung tâm của sự chú ý, mọi người sẽ dễ dàng bị lôi cuốn khi chúng ta ở vị trí này. Đừng ẩn nấp sau bục thuyết trình như nấp sau những công sự, khi không thể nhìn thấy rõ chúng ta, thính giả sẽ ít chú ý đến chúng ta khi mà lẽ ra chúng ta phải là trung tâm của sự chú ý.

Muốn thu hút được người nghe thì khi thuyết trình chúng ta hãy đừng đứng nghiêm như một pho tượng. Nghiêm quá trông chúng ta sẽ rất gò bó, căng thẳng, không sinh động, thiếu hấp dẫn. Ngược lại, chúng ta cũng đừng đứng theo kiểu con cò ngủ gật, chân duỗi, chân co, tì cả người lên bục thuyết trình, đứng như vậy trông cẩu thả, tùy tiện, không chuyên nghiệp. Chúng ta hãy đứng thẳng, hơi ngả về phía thính giả một chút, hai tay xuôi, hoặc một tay cầm micro, và phải biết cử động hai tay một cách thích hợp, hai bàn chân cách nhau khoảng 30 cm. Đừng khép chặt hai bàn chân vì nếu đứng quá lâu chúng ta sẽ phạm phải điều cấm kỵ như: Đứng đưa thân mình, thậm chí những người quá mập (béo) có thể bị ngã. Tuyệt đối không vừa nói vừa quay lưng về phía thính giả.

➤ *Di chuyển*

Khi thuyết trình nên tránh việc đứng im tại bục. Sự di chuyển giúp cho người thuyết trình trông tự nhiên và thoải mái hơn. Do đó, trong quá trình thuyết trình nên quan sát và chọn một vài chỗ trong phòng để di chuyển tới. Kể cả khi phải đứng gần với các thiết bị trợ giúp hình ảnh, thì thoảng hãy rời xa chúng để di chuyển gần tới người nghe và giúp người nghe có thể nhìn thấy cả người và cảm nhận được sự nhiệt tình của người trình bày. Nếu ta đứng im một chỗ, cơ thể sẽ cứng nhắc, giọng nói cũng sẽ đều đều không linh hoạt.

Vậy như thế nào được coi là di chuyển hợp lý?

- Di chuyển nhịp nhàng với sự kết hợp của việc hướng ánh mắt vào những minh họa trên bảng biểu cũng như đối tượng thính giả, đồng thời việc thuyết trình phải liên tục. Tránh di chuyển quá nhanh và liên tục vì thính giả sẽ cảm giác chúng ta như con rối, mất tập trung.

- Khi di chuyển đến thính giả thì khoảng cách lý tưởng gần thính giả là 1 mét. Nếu đến quá gần, gây bối rối cho thính giả, và đặc biệt, khi di chuyển tránh sự va chạm vào thính giả

- Di chuyển đến nhiều vị trí thính giả khác nhau, tạo sự đột biến đến nhiều đối tượng.

Nhưng hãy nhớ, di động hoặc cử động quá nhiều cũng sẽ gây phản tác dụng. Chỉ di động, cử động khi cần thiết mà thôi!

Dưới đây, xin tóm lược một số lỗi phổ biến trong thuyết trình và cách sửa chữa (**bảng 4.1**)

Bảng 4.1: Một số lỗi phổ biến trong thuyết trình và cách sửa chữa

TT	Lỗi	Cách sửa chữa
1	Nói lí nhí	Cần nói lớn hơn, cho đến khi âm thanh bật ra được bên ngoài, mọi người đều nghe rõ.
2	Ngắt hơi nhiều lần trong câu (tạo thành những khoảng dừng) hay dùng những tiếng đệm vô nghĩa, như: ơ”, “ơ”, ...	Cần phải tập luyện nhiều hơn, cho đến khi nói trôi chảy không phải ngừng giữa câu để nhớ, nghĩ, tập đến khi hết những tiếng đệm vô nghĩa.
3	Nói quá nhanh	Hãy nói chậm lại. Chỉ nói khoảng 120-150 từ/phút khi nói tiếng mẹ đẻ, 100 từ/phút khi nói ngôn ngữ thứ hai.
4	Nói chậm, rời rạc, buồn.	Rèn luyện nói nhanh hơn, sôi nổi hơn.
5	Ngại tiếp xúc bằng mắt với khán thính giả.	Hãy can đảm bắt đầu nhìn thính giả từ một bên theo dạng chữ “w” để rồi nhìn bao quát khắp phòng.
6	Ăn mặc cầu thả	Hãy tự nhìn vào gương và tự thấy khi ăn mặc cầu thả trông bạn như thế nào và lúc đó hãy chỉnh đốn lại.

4.1.4. Nhân biết các hiệu phi ngôn ngữ của người nghe

➤ Xét đoán tâm trạng của người nghe

Tâm trạng của người nghe bị tác động bởi các phương tiện di chuyển, thời tiết, hoàn cảnh khi đến tham dự buổi thuyết trình... Người thuyết trình nên đến địa điểm thuyết sớm để đánh giá tâm trạng và quan sát thái độ của người nghe từ đó lựa chọn những cách tiếp cận đạt hiệu quả nhất.

➤ Tìm kiếm các dấu hiệu

Trong quá trình chuẩn bị, chúng ta hãy chú ý và luyện tập việc thể hiện ngôn ngữ cơ thể và vận dụng nó trong khi thuyết trình. Và lúc đứng trên bục, chúng ta phải học cách “đọc” được ngôn ngữ cơ thể của người nghe. Chúng ta hãy để ý đến tất cả các dấu hiệu, bởi vì mỗi người nghe đều có một cách thể hiện khác nhau. Ví dụ, một số có thể dướn

người về phía trước khi đặt ra các câu hỏi, trong khi một số khác lại thu mình trong ghế và mắt nhìn vào một điểm nào đó như đang suy nghĩ điều gì khác thú vị hơn.

➤ *Nhận biết những dấu hiệu tiêu cực*

Người nghe có rất nhiều cách khác nhau để biểu lộ sự không đồng tình hay tỏ thái độ thiếu thân thiện. Ví dụ, chúng ta hãy để ý đến những biểu hiện như người nghe quay sang người ngồi bên cạnh vừa thì thầm vừa liếc nhìn chúng ta khi đang thuyết trình, những người khoanh tay trước ngực và trực tiếp tỏ thái độ không đồng tình với chúng ta, hay những người đang nhìn lơ đãng lên trần nhà hoặc ra ngoài cửa sổ và tỏ ra không hứng thú với phần thuyết trình của chúng ta. Tuy nhiên, chúng ta lưu ý nếu chỉ chú ý đến một dấu hiệu đơn lẻ, như một người ngồi bắt chéo chân chưa chắc những nhận định của chúng ta là đúng. Vì vậy, chúng ta nên nhìn vào toàn cảnh trước khi đưa ra kết luận chính xác.

Một số cách để ứng xử đối với những người không chú ý (bắt chéo chân, ngo ngậy, nhìn quanh phòng nhiều hơn bình thường)

- Thay đổi những gì chúng ta đang làm: ví dụ, bắt chợt ngừng nói hoặc thay đổi ngữ điệu.

- Đề nghị mọi người giơ tay. Ví dụ: *“Chỉ là tò mò thôi, bao nhiêu trong số các bạn tin rằng khách hàng thoả mãn với chính sách trả hàng hiện tại của chúng ta? Hãy giơ tay lên”*.

- Sử dụng những câu chuyện vui, khôi hài mà chúng ta đã chuẩn bị.

- Đưa ra các số liệu, hình ảnh sống động, hấp dẫn...

➤ *Nhận biết những dấu hiệu tích cực*

Chúng ta rất dễ nhận thức biểu hiện sự hứng thú của người nghe, như để ý đến những người đang mỉm cười, gật đầu hoặc dướn người về phía trước và nhìn chúng ta một cách chăm chú. Nét mặt của họ hơi nhú lên cũng có thể biểu hiện sự tập trung chú ý. Những người có biểu hiện như vậy đều có khả năng đồng cảm, đứng về phía chúng ta. Do đó, chúng ta hãy cố gắng thu hút và lôi cuốn họ chú ý, tham gia vào phần thuyết trình của mình.

4.2 Kỹ năng kiểm soát sự lo lắng

4.2.1. Hiện tượng run sợ khi nói trước đám đông

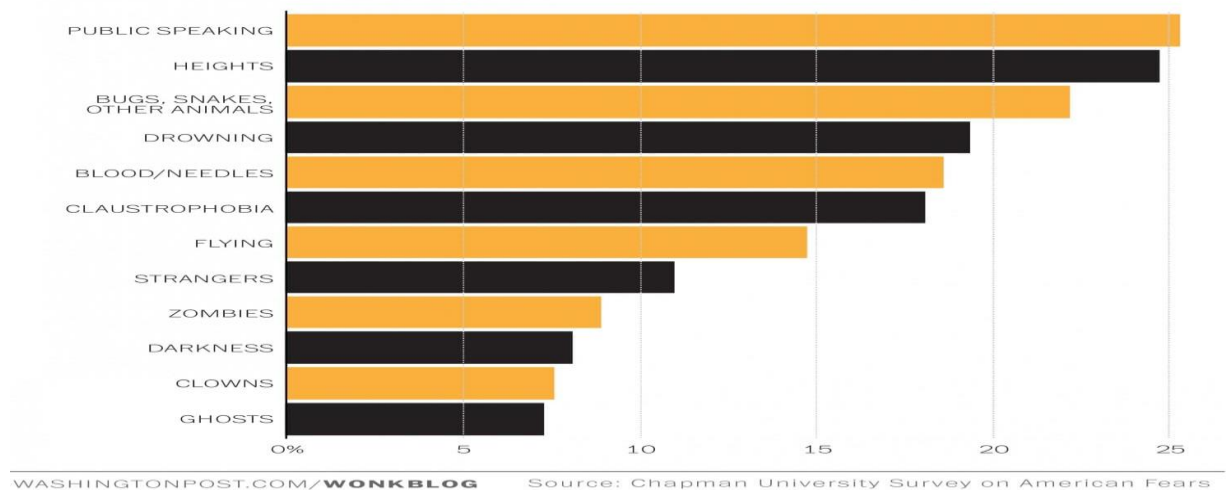
Run sợ khi nói trước đám đông là chuyện bình thường vì nó là tâm lý chung của đa số mọi người. Một số người cảm thấy hoàn toàn thoải mái khi đứng trước khán thính giả để thuyết trình. Thậm chí, họ còn cảm thấy thích thú mỗi khi có dịp đứng trước thính giả. Tuy nhiên, với phần đông những người khác, nhất là những người lâu nay vốn e dè và thiếu tự tin trong giao tiếp, thì việc phải đứng nói chuyện trước đám đông lại là điều khiến họ cảm thấy lo sợ, thậm chí, còn đáng lo sợ hơn tất cả các nỗi sợ khác.

Theo kết quả nghiên cứu của Bruskin Associates, Public Speaking chiếm giữ vị trí đầu tiên, trên cả những nỗi sợ về độ cao, côn trùng, vấn đề tài chính, bệnh tật hay cái chết. Báo cáo khảo sát của ĐH Chapman, Hoa kỳ cũng cho thấy 25,3% người Mỹ đều rất

e ngại việc phải nói trước đám đông (**hình 4.4**). Theo mô tả, các triệu chứng của nỗi sợ này bao gồm: Đau thắt dạ dày, ra mồ hôi tay, khô miệng, cổ họng đặc lại... Những biểu hiện này bắt nguồn từ Adrenaline - một loại hóc môn căng thẳng - giải phóng trong cơ thể; đây là phản ứng tự nhiên của con người khi bị săn đuổi hay đối mặt với thú dữ... Khi đó, cơ thể buộc ta phải chuyển sang trạng thái hành động để chạy trốn khỏi sự đe dọa cực độ đang đến.

What are you so afraid of?

% of Americans who say they fear...

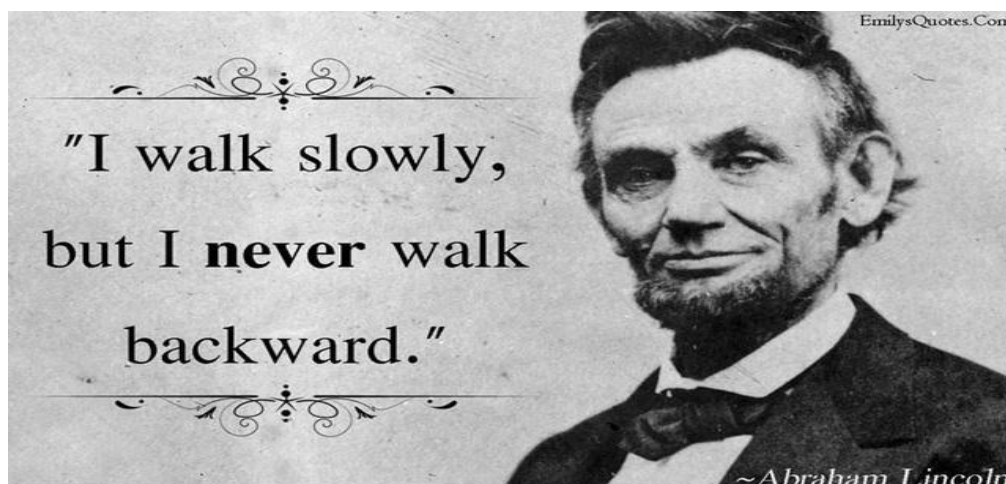


Hình 4.4: Sợ hãi nói trước đám đông là kinh khủng nhất đối với người Mỹ

Nguồn: <http://mangduhoc.net/tin-du-hoc/gat-bo-noi-so-thuyet-trinh-khi-du-hoc-1068>

Trước khi thuyết trình, người thuyết trình thường rơi vào những trạng thái như căng thẳng, hồi hộp, lo lắng, và luôn kỳ vọng buổi thuyết trình được thành công. Những diễn biến này vẫn xảy ra ngay cả đối với những người đã có kinh nghiệm, đặc biệt là đối với những người mới thuyết trình.

Trước đây, Abraham Lincoln - chủ nhân bài diễn văn lừng danh Gettysburg, một trong 03 vị tổng thống vĩ đại nhất của nước Mỹ - mỗi khi bắt đầu bài diễn thuyết đều “sợ sệt, tay chân thừa thãi, mặt mũi nhăn nhó, động tác khó hiểu...”



Hình 4.5: Abraham Lincoln

Nguồn: Theo Trí Thức Trẻ/Olymworld

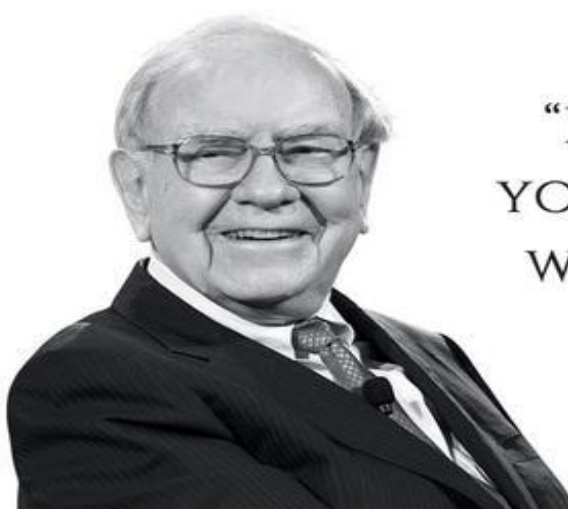
"Hai đầu gối run lên cảm cấp, mồ hôi ướt áo..." Đó là tình trạng lần đầu đứng trên sân khấu của James Zumwalt, diễn giả nổi tiếng ở Mỹ.



Hình 4.6: James Zumwalt

Nguồn: Theo Trí Thức Trẻ/Olymworld

Nhà đầu tư số một thế giới - Warren Buffett cũng từng thú nhận: "*Khi còn học ở phổ thông lẫn đại học, tôi rất sợ phải nói trước đám đông và tôi chưa bao giờ làm được việc đó...*"



"PRICE IS WHAT
YOU PAY. VALUE IS
WHAT YOU GET."

– WARREN BUFFETT –

Hình 4.7: Warren Buffett

Nguồn: Theo Trí Thức Trẻ/Olymworld

Những con người vĩ đại cũng từng có những giây phút yếu đuối, sợ hãi bình thường như bao người. Tuy nhiên, họ khác biệt ở chỗ thay vì chịu đầu hàng trước nỗi sợ hãi trần gian đó, những con người này đã từng bước vượt qua, chinh phục và làm chủ nó.

Sự thành công của họ không có gì là bí ẩn, đều cần có công thức và sự can trường. Nỗi sợ về cơ bản giống nhau, chỉ có bản lĩnh, tham vọng và sự can đảm mới quyết định sự thành bại.

4.2.2. Các nguyên nhân dẫn tới sự lo lắng

➤ *Chuẩn bị không tốt bài thuyết trình*

Trong quá trình chuẩn bị, người thuyết trình trải qua quá trình nghiên cứu chủ đề, thu thập và xử lý thông tin, sau đó xây dựng dàn ý cho bài thuyết trình. Không phải lúc nào cũng có đủ thông tin cho bài thuyết trình... khi thiếu thông tin sẽ làm cho người thuyết trình rơi vào trạng thái thiếu sự tự tin.

➤ *Kiến thức về chủ đề thuyết trình bị hạn chế*

Đây là trở ngại rất lớn cho người thuyết trình. Người ta thường nói “trăm hay không bằng tay quen”, sự hạn chế về kiến thức sẽ làm cho người thuyết trình khó triển khai được các ý chính, nội dung chính cần truyền đạt một cách phong phú và đa dạng. Thính giả mong muốn người thuyết trình có phong kiến thức rộng nhất là kiến thức thực tế, chứ không mong muốn một sự “sáo rỗng”.

➤ *Thể chất và tinh thần không tốt*

Căng thẳng ít hay nhiều đều làm cho thần kinh bị mệt mỏi, ảnh hưởng đến quá trình tập trung cho bài thuyết trình. Vì thế giá trị của bài thuyết trình sẽ bị giảm đi.

➤ *Thính giả nhìn chúng ta chăm chăm*

Như một phản ứng tự nhiên, mọi người đều cảm thấy ngượng ngập hoặc bối rối khi có ai đó nhìn mình quá lâu. Dẫn tới lúng túng và hoảng hốt!

➤ *Người nghe không mấy để ý đến những gì chúng ta nói*

Cảm giác lạc lõng sẽ xâm chiếm và cảm thấy sự hứng khởi cũng như công sức chuẩn bị sẽ “tan thành mây khói”. Nỗi sợ này khiến người thuyết trình không còn động lực hay sự tự tin để đứng trước đám đông nữa.

➤ *Sợ những yếu tố giấu mặt*

Có một thực tế là con người phải chịu nhiều nỗi sợ hãi hết sức mơ hồ như sợ lần đầu tiên thử sức một lĩnh vực nào đó, sợ gặp người lạ, sợ phải thay đổi thói quen... Dù không xác định được gốc rễ, chúng ta vẫn bị những yếu tố này chi phối. Trong thuyết trình cũng thế, có thể người nói sẽ sợ rủi ro, sợ những yếu tố không ngờ đến...

4.2.3. Biểu hiện của sự lo lắng

Tâm lý căng thẳng này sẽ làm cho các hoạt động của chúng ta không được tự nhiên. Do đó chúng ta nên làm mọi cách để kiểm soát cảm xúc bản thân, nhằm đạt được hiệu quả cao nhất khi thuyết trình. Để giải quyết trạng thái căng thẳng thần kinh, chúng ta cần đoán biết và xác định những triệu chứng căng thẳng thường tác động đến bản thân mình.

- Khuôn mặt không được tươi vui, trầm ngâm
- Giọng nói run run và tim đập mạnh.
- Đi đi, lại lại không rõ mục đích, đứng ngồi không yên.
- Tay liên tục vôn vê một thứ gì đó như vạt áo, bút, đồ trang sức, tóc, mũi...
- Toát mồ hôi, run tay, run chân, giọng nói ngắt quãng, thở hổn hển...

- Do quá lo lắng người thuyết trình còn lãng phí thời gian và sức lực cho những suy nghĩ tiêu cực, kiểu như:

- + Có lẽ mình không nên nhận lời mời thuyết trình thì hơn.
- + Mình đang nhận làm một công việc nguy hiểm.
- + Có lẽ mình chuẩn bị như thế vẫn chưa đủ.
- + Từ trước tới giờ, mình không thể trình bày được những ý tưởng hay.
- + Ước gì bây giờ mình có thể từ chối buổi thuyết trình ngày mai.

4.2.4. Kỹ năng kiểm soát sự lo lắng

Theo tác giả Sherri Thomas - tác giả của cuốn "*5 bước để xây dựng thương hiệu cá nhân*" cho rằng lo lắng khi thuyết trình trước đám đông là điều bình thường. Tuy nhiên, nếu có thể thuyết trình trôi chảy, tự tin, chúng ta sẽ xây dựng uy tín cho bản thân và tạo ảnh hưởng lớn cho sự nghiệp. Vậy làm thế nào để kiểm soát sự lo lắng?

➤ *Chấp nhận một thực tế, bất cứ ai cũng không hoàn hảo.*

Bất cứ ai cũng có thể cảm thấy lo lắng và nôn nóng trong một số trường hợp nào đó. Và bản thân mình cảm thấy lo lắng khi phải thuyết trình cũng không phải là ngoại lệ.

➤ *Chọn chủ đề đã biết rõ*

Chọn chủ đề quen thuộc với bản thân chắc chắn sẽ cho người thuyết trình lợi thế về sự tự tin vì người thuyết trình nắm rõ mình cần nói gì và kiểm soát được quá trình thuyết trình. Trong những tình huống bất thường như trục trặc về công cụ trình chiếu hay mất giấy ghi chú, vẫn có thể tiếp tục vì trong đầu người thuyết trình đầy thông tin. Ngoài ra, quen thuộc với chủ đề giúp người thuyết trình thấy phần hỏi đáp trở nên dễ chịu hơn

➤ *Chuẩn bị kỹ càng*

Cần bao nhiêu thời gian để chuẩn bị một bài thuyết trình? Một kinh nghiệm đã được nhiều người thuyết trình nổi tiếng đúc kết ra là: mỗi phút thuyết trình cần đến 1 giờ chuẩn bị. Theo các chuyên gia về thuyết trình, sự chuẩn bị hợp lý có thể làm giảm đáng kể nỗi lo lắng. Người thuyết trình sẽ phải tập nói vài lần và thậm chí trình diễn trước vài ba người bạn thân, điều đó giúp có được sự tự tin.

➤ *Lên kế hoạch sử dụng công cụ hỗ trợ*

Công cụ hỗ trợ có thể là máy chiếu, tờ rơi, bảng biểu... Nhờ sử dụng những thiết bị này, không những ý nói của người thuyết trình được làm sáng tỏ mà còn giúp tự tin hơn vì thính giả sẽ chuyển hướng nhìn sang tài liệu trình chiếu hơn là nhìn chăm chăm vào người thuyết trình và để mình chứng những gì mình nói, nên đi lại hay chỉ trên màn chiếu, điều đó góp phần giúp giải phóng bớt năng lượng gây căng thẳng.

➤ *Đừng bao giờ học thuộc bài nói*

Khi học thuộc bài nói, người thuyết trình sẽ phụ thuộc rất nhiều vào những gì mình nhớ, khiến không thể chủ động ứng biến nếu có tình huống xảy ra ngoài dự kiến. Mặt khác, trong lúc thuyết trình, có khi chỉ một yếu tố gây nhiễu hay sao nhãng của chính bản thân, người thuyết trình không thể nhớ ra mình cần nói gì tiếp theo hoặc bỏ sót cả một ý lớn. Lúc đó, có thể thành trò cười cho thính giả. Kể cả khi nhớ hết thì giọng đọc của

người thuyết trình sẽ như một cái máy, không truyền cảm. Người nghe sẽ nhanh chán với những gì người thuyết trình đọc từ trí nhớ chứ không phải những gì người thuyết trình trao đổi và họ sẽ đặt câu hỏi về sự thành thực của người thuyết trình..

➤ *Tưởng tượng sẽ thuyết trình thành công*

Người thuyết trình với suy nghĩ tiêu cực về bản thân và bài thuyết trình thường bị hạ gục bởi nỗi lo lắng khi đứng trước đám đông. Hãy tự tin rằng mình có thể làm được. Gạt bỏ cảm giác căng thẳng thần kinh và nên ngủ đầy giấc đêm hôm trước.

➤ *Đừng coi rụt rè là rào cản*

Rất nhiều người cho rằng, những người rụt rè khó có thể thuyết trình hay được. Thực tế không hẳn như vậy, vẫn có rất nhiều thuyết trình viên có lối sống khép kín và thậm chí hơi nhút nhát nhưng khi lên thuyết trình lại vô cùng sôi nổi. Đó là vì họ thực sự hứng thú với bài thuyết trình và muốn được truyền cảm hứng đó đến người nghe. Những người rụt rè thường hay để ý cách người khác nghĩ mình hơn là tập trung vào nội dung. Một khi chúng ta chỉ chuyên tâm vào những gì cần nói, sự rụt rè của chúng ta sẽ biến mất!

➤ *Chuẩn bị hình thức bên ngoài phù hợp và ấn tượng*

Trong mọi trường hợp, mỗi người chỉ có 90 giây để tạo cho người khác ấn tượng tốt về mình. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng, 93% ấn tượng đầu tiên đó được tạo nên bởi những tín hiệu không lời như cách chúng ta nói, vẻ bề ngoài và cách cư xử. Vì thế, để tạo ấn tượng tốt, để có thể tự tin đứng trước đám đông thính giả, người thuyết trình cần bảo đảm rằng vẻ bề ngoài của mình gửi đi những tín hiệu thích hợp nhất, tạo ấn tượng tốt nhất.

Do mọi người thường phán xét tính tin cậy của bài thuyết trình trên cơ sở hình thức bên ngoài, nên mọi cử chỉ, dáng điệu, nét mặt và thái độ của người thuyết trình cần tự nhiên và nhẹ nhàng. Nếu người thuyết trình đứng một cách cứng nhắc, thờ ơ và không có sự tạm nghỉ trong bài thuyết trình, mọi người sẽ rất dễ dàng nhận thấy sự thiếu tự tin ở họ.

➤ *Dành thời gian cho câu hỏi*

Tùy vào đối tượng và số lượng thính giả, chúng ta nên dành thời gian để giải đáp câu hỏi họ nêu ra sau khi kết thúc bài thuyết trình. Nếu số lượng người tham dự đông, chúng ta cần nhiều thời gian hơn để trả lời những câu hỏi mà họ không có thời gian nghiên cứu. Tuy nhiên, một mình chúng ta chắc chắn không thể giải đáp hết mọi thắc mắc của mọi người, "đừng để rơi vào cảm giác căng thẳng, như đang bị nén trong nồi áp suất đầy hơi" thay vào đó, hãy xin phép sắp xếp những cuộc trò chuyện riêng để cung cấp cho họ thông tin chi tiết.

➤ *Đừng băn khoăn về chuyên môn của mình*

Chúng ta không phải chuyên gia về lĩnh vực đó không có nghĩa là chúng ta không thể cung cấp cho người nghe một bài thuyết trình với nhiều nội dung hữu ích.

➤ *Không đọc lại nguyên văn slide*

Những slide đã chuẩn bị sẵn là tài liệu tốt nhưng đừng lúc nào cũng nhìn chăm chăm và đọc lần lượt từng slide một. Theo Thomas, chúng ta nên học cách thuyết trình theo ý mình, diễn đạt theo văn phong đối thoại để người nghe cảm thấy hứng thú chứ không phải đọc cho họ nghe những gì hiển hiện trên màn hình máy chiếu.

➤ *Cơ thể*

Di chuyển nhẹ nhàng vài mét trước khi thuyết trình, hít thở đều và sâu, tạo sự thư giãn cần thiết. Đối với hai bàn tay thì nên nắm chặt rồi thả lỏng càng chậm càng tốt và chúng ta có thể làm nhiều lần. Trong quá trình thuyết trình chúng ta có thể di chuyển vị trí của mình trong phạm vi giới hạn, ví dụ chúng ta có thể tiến đến gần thính giả. Khi đó chúng ta sẽ cảm thấy thoải mái vì cơ thể được giải phóng về không gian và khoảng cách, luôn đứng với tư thế thoải mái và hướng về phía thính giả.

➤ *Trước khi thuyết trình phải luyện tập cơ mặt để tạo sự tự nhiên nhất. Nên làm như sau:*

- Nhắm nghiền mắt lại thật chặt, ngậm môi và nhắm mắt, sau đó thư giãn để tập lần tiếp theo. Với bài tập này, có thể tập đi tập lại nhiều lần.

- Há miệng và mở mắt thật to đến mức có thể, sau đó thư giãn. Cách này sẽ giúp cho tất cả các cơ mặt được hoạt động căng ra và sẽ linh hoạt hơn. Nên tập đi tập lại liên tục nhiều lần.

- Mím môi và nhắm nghiền mắt chặt đến mức có thể, sau đó từ từ thư giãn. Với cách tập này sẽ giúp không bị cơ cứng khi nói, giọng nói sẽ mạch lạc, rõ ràng và không bị lú lẫm...

➤ *Kiểm soát hơi thở và giọng nói*

Tâm lý căng thẳng sẽ làm cho hơi thở của không đều, ức chế về tâm lý, chính vì vậy trước khi thuyết trình nên tìm một không gian thoáng đãng cho riêng mình và hít thở nhiều lần thật sâu. Tập hít thở một cách từ từ để điều hoà tốt được hơi thở của mình. Giọng nói cũng có tác động không nhỏ đến buổi thuyết trình: tốt nhất nhấp một chút nước, nên tránh những đồ uống như cà phê đặc, đồ uống có ga, đồ uống có đường... như vậy sẽ tránh được những kích thích có thể xảy ra ngoài ý muốn. Trong quá trình thuyết trình, nếu chúng ta cảm thấy hơi thở cũng như giọng nói có vấn đề, ngay lập tức phải điều chỉnh. Nếu đang nói nhanh quá thì cần phải giảm cường độ, điều tiết một cách nhịp nhàng mà vẫn gây hấp dẫn cho người nghe

4.3 Kỹ năng trao đổi với người nghe

4.3.1. Kỹ năng đặt câu hỏi

Mục đích đặt câu hỏi là khơi dậy được suy nghĩ của tất cả những người tham gia, khuyến khích sự tham gia của thính giả, dẫn dắt tư duy và định hướng đến phần trình bày cũng như tìm kiếm sự đồng cảm, sự ủng hộ của người nghe và tạo sự thân thiện. Đặt câu hỏi đúng giúp thính giả tập trung suy nghĩ, tạo quan điểm chung cũng như xây dựng và củng cố mối quan hệ, đồng thời thể hiện sự chân thành, quan tâm, thu hút sự tham gia của thính giả.

Trong buổi thuyết trình, thính giả không được tham gia vào bài thuyết trình, sẽ dẫn tới sự nhàm chán và mệt mỏi với những biểu hiện như: gھếch tay chân, làm việc riêng, nói chuyện với người bên cạnh, cười khinh, ngồi uể oải, ngủ gật, lắt đầu hoặc ngắms quanh phòng.... Nếu người thuyết trình lờ cuốn thính giả bằng các câu hỏi, thính giả trả lời đúng sẽ làm tăng hưng phấn theo dõi các nội dung tiếp theo. Mặt khác, đặt câu hỏi làm cho thính giả quan tâm và kích thích tư duy của thính giả.

➤ *Phân loại câu hỏi*

Có rất nhiều loại câu hỏi khác nhau, tùy theo mục đích và đối tượng của buổi thuyết trình mà người thuyết trình chọn loại câu hỏi cho phù hợp. Theo cách đặt câu hỏi, có thể chia thành hai loại: câu hỏi đóng và câu hỏi mở.

- Câu hỏi đóng: Là loại câu hỏi có sẵn các phương án trả lời, người được hỏi chỉ cần chọn một trong các phương án đó. Ví dụ, người thuyết trình hỏi: *“Bạn có thích buổi thuyết trình này không?”*, câu trả lời nhận được chỉ là “có” hoặc “không”. Câu hỏi đóng được sử dụng khi người thuyết trình muốn kiểm tra khả năng hiểu vấn đề của thính giả, khi có ít thời gian và cần giải quyết vấn đề nhanh chóng. Tuy nhiên, sử dụng câu hỏi đóng không đúng lúc có thể làm cho buổi thuyết trình thất bại. Trong thuyết trình, loại câu hỏi này ít khi được sử dụng.

- Câu hỏi mở: Là loại câu hỏi ngược lại với câu hỏi đóng, tức là không có các phương án trả lời được ấn định trước. Trong thuyết trình, câu hỏi mở giúp thính giả tư duy, có nhiều lựa chọn, có nhiều đáp án cũng như có nhiều quan điểm, ý kiến về một vấn đề. Câu hỏi mở thường bắt đầu bằng cụm từ: *Ở đâu, khi nào, tại sao, như thế nào, để làm gì...* Một câu hỏi mở thường hướng vào kiến thức, sự hiểu biết, quan điểm hoặc cảm xúc của người trả lời. Câu hỏi mở sẽ phát huy tác dụng trong trường hợp người thuyết trình muốn tìm kiếm thêm thông tin chi tiết về vấn đề, tham khảo ý kiến của thính giả hay phát triển một cuộc thảo luận mở. Ví dụ: Khi thuyết trình về vai trò của kỹ năng mềm, có thể đặt câu hỏi: *“Theo anh/chị, kỹ năng mềm có vai trò như thế nào đối với sinh viên”*. Người trả lời có thể thoải mái trả lời theo ý mình, do đó, thông tin thu thập được phong phú và đa dạng.

➤ *Các cấp độ câu hỏi*

Đối với người thuyết trình cũng như người tham dự buổi thuyết trình cũng cần có sự chuẩn bị cho mình về nội dung và câu hỏi để đặt cho thính giả hoặc tìm hiểu sâu về chủ đề thuyết trình. Cần chú ý các cấp độ câu hỏi trong quá trình đặt câu hỏi để có được những thông tin như mong muốn.

Bloom (1956) đã phân các hoạt động nhận thức ra thành 6 mức độ khác nhau: như, hiểu, vận dụng, phân tích, tổng hợp, đánh giá. Tương ứng với 6 mức độ của hoạt động nhận thức, người thuyết trình có thể sử dụng các câu hỏi ở 6 cấp độ sau đây (bảng 4.2)

Cần lưu ý rằng cấp độ từ 1 đến 6 tăng năng lực nhận thức của câu hỏi, cấp độ càng cao câu hỏi đòi hỏi năng lực nhận thức càng sâu. Người thuyết trình cần chuẩn bị các dạng câu hỏi và chuẩn bị ứng phó với những câu hỏi khó từ thính giả. Vì các đối tượng người nghe khác nhau, người thuyết trình cần chuẩn bị câu hỏi phù hợp.

Bảng 4.2: Các cấp độ câu hỏi

Cấp độ câu hỏi	Bloom 1956	Bloom 2001
Cấp độ 1	Nhắc lại	Nhắc lại
Cấp độ 2	Hiểu	Hiểu
Cấp độ 3	Áp dụng	Áp dụng
Cấp độ 4	Phân tích	Phân tích
Cấp độ 5	Tổng hợp	Đánh giá
Cấp độ 6	Đánh giá	Sáng tạo

Nguồn: Bloom (1956), Bloom (2001) theo Lê Đức Ngọc (2005)

Nội dung chi tiết các cấp độ câu hỏi được thể hiện trong **(phụ lục I)**

Khi đặt câu hỏi cho thính giả cần phải chú ý:

- Đặt câu hỏi để khuyến khích sự tham gia của thính giả một cách chủ động.
- Câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu và không quá khó. Chiến lược đặt câu hỏi là đi từ dễ đến khó, từ cụ thể đến trừu tượng.
- Nội dung câu hỏi phải gắn với phần nội dung bạn vừa trình bày
- Khi hỏi thính giả nên có sự gợi mở
- Kiểm soát tốt câu hỏi
- Động viên khi thính giả trả lời đúng.

4.3.2. Kỹ năng trả lời câu hỏi

Trong một buổi thuyết trình, người thuyết trình có những khoảng thời gian trao đổi với thính giả, trả lời các câu hỏi của thính giả đưa ra. Nếu người thuyết trình xử lý các câu hỏi tốt, uy tín sẽ được nâng cao và ảnh hưởng tích cực đến bài trình bày. Song nếu người thuyết trình lảng tránh câu hỏi hoặc tỏ ra khó chịu, họ sẽ phải gánh chịu tác động ngược lại.

Các câu hỏi do thính giả đưa ra có thể vừa lôi cuốn người nghe vừa tạo cơ hội để phân tích sâu hơn những lĩnh vực có ý nghĩa với người nghe. Câu hỏi có thể được đưa ra ngay trong lúc trình bày hoặc được để dành sau khi người nói kết thúc trình bày. Sẽ có rất nhiều tình huống xảy ra trong việc trả lời câu hỏi, có những câu hỏi nằm trong tầm kiểm soát của người thuyết trình nhưng cũng có những câu hỏi không nằm trong tầm kiểm soát của người thuyết trình và người thuyết trình không biết. Có những câu hỏi mang tính tranh luận về quan điểm, sự logic của bài thuyết trình, có những câu hỏi mang tính thách thức, có những câu hỏi mở, có những câu hỏi lửng...

Việc hỏi đáp có thể đem lại mạo hiểm cho người thuyết trình. Nếu người thuyết trình nói rằng “*Tôi không biết; Tôi không chắc lắm; Tôi sẽ liên lạc với quý vị sau*”, mức độ tin cậy của bài thuyết trình sẽ bị ảnh hưởng. Người thuyết trình có thể giảm được những sự cố rủi ro này nếu họ đoán trước câu hỏi và chuẩn bị câu trả lời cho câu hỏi đó.

Chính vì vậy, muốn hoàn thành tốt phần hỏi đáp, người thuyết trình phải luôn nhớ rằng cần phải đầu tư cho phần này không khác gì so với phần trình bày. Kể cả những diễn giả chuyên nghiệp nếu không chuẩn bị tốt phần này, bài thuyết trình của họ cũng có thể bị thất bại. Dưới đây là một số vấn đề cần lưu ý khi chuẩn bị phần trả lời câu hỏi của thính giả.

➤ *Chuẩn bị sẵn sàng cho mọi câu hỏi*

Khi viết dàn ý cho bài thuyết trình, người thuyết trình nên nghĩ đến những câu hỏi có thể xảy ra. Người thuyết trình nên tập nói trước bạn bè, hãy khuyến khích họ đặt ra càng nhiều câu hỏi càng tốt, hãy theo dõi câu hỏi và dành thời gian để trả lời chúng. Đặc biệt với những câu hỏi khó thì đây cũng là cơ hội tốt để người thuyết trình tìm hiểu và bổ sung thêm thông tin vào bài thuyết trình.

Tương tự như vậy, người thuyết trình cũng có thể dự đoán được câu hỏi và chuẩn bị trước câu trả lời. Người thuyết trình nên viết ra câu hỏi và câu trả lời. Như vậy, trong thời gian chuẩn bị người thuyết trình có thể suy nghĩ kỹ hơn và tiếp cận vấn đề toàn diện hơn. Nếu người thuyết trình trình bày về một vấn đề gây tranh cãi, hãy chắc rằng mình có thể trả lời được tất cả các câu hỏi thể hiện quan điểm đối lập. Nếu người thuyết trình nói về một chủ đề mang tính kỹ thuật hay chuyên môn, nên chú ý đến cách trả lời cụ thể nhưng sử dụng càng ít thuật ngữ chuyên ngành hay khoa học càng tốt. Những nhà thuyết trình chuyên nghiệp luôn chuẩn bị sẵn dụng cụ trực quan chỉ để sử dụng trả lời các câu hỏi được đặt ra.

➤ *Luyện tập cách trả lời câu hỏi*

Có hai cách luyện tập, một là bạn nhờ bạn bè, đồng nghiệp nghe mình trình bày rồi đặt câu hỏi, người thuyết trình trả lời và bạn bè của người thuyết trình tiếp tục dựa trên câu hỏi đó để “xoay” người thuyết trình. Cách này rất hữu ích đối với người thuyết trình, đặc biệt là các chính trị gia hay doanh nhân khi phải bảo vệ quan điểm của mình trong cuộc họp báo. Cách thứ hai là người thuyết trình ghi âm câu trả lời chuẩn bị trước của mình rồi nghe lại, từ đó chỉnh sửa câu trả lời cho hợp lý.

Để không bị hạn chế về mặt thời gian, khi trả lời câu hỏi nên đi thẳng vào vấn đề. Với câu hỏi đơn giản, người thuyết trình chỉ nên nghĩ ít hơn 1 giây. Với câu hỏi phức tạp, người thuyết trình có thể nghĩ nhiều hơn nhưng không nên quá một phút.

Tuy nhiên, dù người thuyết trình có dự đoán trước được câu hỏi, mọi việc vẫn có thể diễn ra không như ý. Có thính giả hỏi người thuyết trình câu ngoài dự đoán hoặc một số câu người thuyết trình dự phòng lại không có ai hỏi. Vì vậy, cần phải chuẩn bị trước câu hỏi và luyện tập cách trả lời sẽ giúp cho người thuyết trình luôn có phong thái tự tin và dễ dàng thích nghi hơn với những câu hỏi bất ngờ.

Một số điều người thuyết trình cần ghi nhớ khi chuẩn bị cho phần hỏi đáp:

- Phần hỏi đáp cũng quan trọng không kém phần thuyết trình
- Cần nghiên cứu kỹ tài liệu thuyết trình và thông tin liên quan sẽ giúp người thuyết trình lường trước được các vấn đề được hỏi

- Hầu hết các câu hỏi của thính giả đều có mục đích chung chứ không có mục đích cá nhân

- Sự căng thẳng có thể khiến người thuyết trình vội vã trả lời. Vì vậy, hãy bình tĩnh suy nghĩ trước khi đưa ra câu trả lời

- Nếu cần, hãy đề nghị người hỏi làm rõ nghĩa câu hỏi

- Nên trả lời từng câu hỏi một

- Nếu không rõ nội dung, nên mạnh dạn trả lời là không biết, cần nghiên cứu tiếp

- Cách xử lý câu hỏi

Nếu quan sát những diễn giả có kinh nghiệm trong phần hỏi đáp, chúng ta sẽ thấy họ chủ động thể nào để phần này hoàn toàn trong tầm kiểm soát, vận hành trơn tru và củng cố phần trình bày trước đó. Các cách sau đây có thể khiến chúng ta cũng thu được thành công tương tự.

➤ *Các cách để chủ động trong phần hỏi đáp*

- Thông báo về cách thức: Nếu người thuyết trình sẵn sàng đón nhận phần hỏi đáp, không có cách nào tốt hơn là cho thính giả biết mình luôn chủ động bằng việc thông báo ngay từ đầu phần thuyết trình về cách thức đặt câu hỏi. Người thuyết trình có thể đơn giản nói *"Xin cứ tự nhiên đặt câu hỏi trong lúc tôi nói"* hoặc *"Tôi rất vui được trả lời mọi câu hỏi sau khi kết thúc phần trình bày"*.

- Tiếp cận câu hỏi với thái độ tích cực: Một thái độ tích cực với tất cả các câu hỏi sẽ cho thính giả cảm giác người thuyết trình sẵn sàng và tôn trọng họ. Hãy xem những câu hỏi mà thính giả đặt ra thể hiện sự quan tâm và mong muốn tìm hiểu kỹ hơn về chủ đề người thuyết trình trình bày. Điều này hết sức quan trọng khi một thính giả nào đó hỏi phần người thuyết trình đã nói rõ khi trình bày, người thuyết trình không nên nói *"Tôi đã đề cập ở đầu bài thuyết trình rồi!"* hay *"Câu trả lời đã quá rõ ràng rồi còn gì!"*. Thay vào đó, người thuyết trình nên mở rộng hay đi sâu hơn ý đó để người nghe thật sự thấy bạn chuẩn bị chu đáo. Nếu người thuyết trình phớt lờ câu hỏi của bất cứ thính giả nào, người đó sẽ đánh giá tiêu cực về tư cách của bạn.

Nếu người thuyết trình trả lời với giọng điệu lạnh lùng hoặc hiếu chiến, thính giả cũng dễ đánh giá sai thái độ của người thuyết trình. Hãy coi phần hỏi đáp là cơ hội để người thuyết trình trao đổi ý kiến với thính giả, chứ không phải là một bài kiểm tra trình độ hay nhân cách của mình. Nếu ai đó hiểu sai ý trong bài thuyết trình, hỏi đáp chính là cách tốt nhất để họ hiểu những gì người thuyết trình trình bày. Thậm chí, khi câu hỏi đưa ra có vẻ thù địch, người thuyết trình vẫn nên giữ bình tĩnh. Bất cứ kiểu trả lời *"hơn - thua"* nào cũng để lại ấn tượng không tốt với thính giả.

- Lắng nghe thật trọng: Thật khó trả lời tốt khi người thuyết trình không nghe câu hỏi cẩn thận. Người thuyết trình rất cần chú ý đến người đặt câu hỏi, nhìn trực tiếp vào họ chứ không nhìn quanh hội trường, nhìn xuống sàn hay trần nhà. Khi người hỏi có vẻ khó khăn khi diễn đạt câu hỏi của mình, người thuyết trình nên khuyến khích hoặc giúp họ nói rõ hơn. Thông thường, người thuyết trình có thể nhận ra được mức độ của câu hỏi,

thái độ của người nghe và những ý nghĩa bên trong nếu người thuyết trình quan sát kỹ ngôn ngữ cơ thể.

Khi phải đối mặt với câu hỏi không rõ, người thuyết trình nên cố gắng tìm cách diễn đạt lại câu hỏi, ví dụ như *“Theo tôi hiểu, bạn đang thắc mắc về”*. Đơn giản hơn, người thuyết trình có thể yêu cầu người hỏi nhắc lại câu hỏi đó. Nếu người thuyết trình vẫn chưa rõ, người thuyết trình có thể yêu cầu đưa ví dụ về ý cần hỏi.

Có một lưu ý, trong khi lắng nghe câu hỏi, người thuyết trình nên chú ý đôi tay của mình. Hãy thử tưởng tượng người thuyết trình trình bày rất nhiệt tình, giới thiệu những ý tưởng rất tự tin, nhưng khi bị đặt câu hỏi người thuyết trình lại nhìn xuống nền nhà, tay run hồi hộp. Động tác này của người thuyết trình có thể phá vỡ hình ảnh tự tin của mình trong phần trình bày. Tay của người thuyết trình cần để ở vị trí phù hợp, để tay xuôi phía bên hông, ngón tay mở. Tập trung vào câu hỏi và lắng nghe câu hỏi một cách bình tĩnh.

- Hướng câu trả lời tới toàn bộ thính giả: Khi nghe câu hỏi, người thuyết trình nên nhìn trực tiếp vào người hỏi nhưng khi trả lời, người thuyết trình cần hướng đến tất cả những người có mặt. Sử dụng giao tiếp bằng mắt với người hỏi nhưng vẫn nhắc đến toàn bộ thính giả trong câu trả lời. Nếu chỉ tập trung vào trả lời người hỏi, những người khác sẽ có cảm giác đứng ngoài cuộc. Hãy sử dụng nguyên tắc 25%-75%, sử dụng 25% sự giao tiếp bằng mắt với người đặt câu hỏi và khoảng 75% với những người nghe (Điều này đặc biệt quan trọng trong trường hợp câu hỏi và câu trả lời hóc búa). Đừng thờ ơ với người đặt câu hỏi nhưng cũng đừng sao lãng với những người nghe còn lại. Điều này sẽ giúp người thuyết trình làm chủ được tình huống và thu hút được người nghe tham gia vào phần trình bày của mình.

Đối với toàn bộ thính giả, người thuyết trình nên nhắc lại câu hỏi để chắc rằng mình hiểu đúng và trả lời thẳng vào câu hỏi. Đây cũng là cách người thuyết trình tạo ra sự chú ý đối với người nghe và có thêm thời gian để suy nghĩ về câu trả lời.

- Chân thành và thẳng thắn: Nếu người thuyết trình gặp câu hỏi khó có thể trả lời, người thuyết trình không nên cố theo đuổi bằng những điểm chưa chứng minh hay nói vòng vo, điều đó chỉ khiến thính giả nghi ngờ tính xác thực toàn bộ phần trình bày trước đó. Có thể hỏi lại thính giả trong hội trường khi đó và đề nghị họ gợi ý câu trả lời; hoặc cũng có thể nhờ ai đó trả lời giúp; hay tốt hơn hết là người thuyết trình nên thừa nhận rằng mình không biết câu trả lời. Thính giả sẽ thông cảm cho người thuyết trình vì không ai có thể biết tất cả mọi thứ. Người thuyết trình không nên đưa ra câu trả lời mà chính mình cũng không biết liệu nó có chính xác hay không.

Nếu người thuyết trình không thể đưa ra câu trả lời ngay lập tức, người thuyết trình có thể xin phép đưa ra câu trả lời vào lúc khác bằng cách liên lạc lại với thính giả đưa ra câu hỏi đó qua email hoặc điện thoại. Người thuyết trình hãy cố gắng thể hiện cho thính giả thấy mình không tỏ ra phớt lờ câu hỏi đó và hãy mạnh dạn nói những câu sau đây:

+ *“Hiện nay, tôi không có câu trả lời, nhưng tôi có thể tìm giúp anh/chị. Xin vui lòng cho tôi địa chỉ tôi sẽ liên lạc với anh/chị”*

+ *“Tôi cần suy nghĩ một chút. Chúng ta sẽ trở lại câu hỏi này vào cuối buổi. Xin mời câu hỏi tiếp theo.”*

+ *“Tôi không chắc là mình biết rõ câu trả lời. Có lẽ, chúng ta hãy thảo luận thêm về vấn đề này vào cuối buổi thuyết trình.”*

+ *“Đó là một câu hỏi rất hay. Tuy nhiên, tôi không có bất kỳ số liệu nào về điều này cả, vì vậy tôi không thể đưa ra cho bạn một câu trả lời chính xác được”*

- Kiểm soát thời gian: Trong phần hỏi đáp, có thể người thuyết trình sẽ gặp một số tình huống như một người hỏi quá nhiều và chiếm hết thời gian của phần này. Để tránh sa đà vào tranh luận giữa người thuyết trình và người hỏi thay vì hướng tới toàn bộ thính giả, người thuyết trình có thể tiếp tục trả lời nhưng tối đa là hai câu hỏi từ một thính giả (tránh đôi co) và dành thời gian cho những thính giả khác. Nếu người hỏi kia vẫn muốn trao đổi thêm, người thuyết trình có thể hẹn gặp họ sau buổi thuyết trình.

Cũng có trường hợp thính giả đứng lên, trình bày rất *“dông dài”* nhưng người thuyết trình vẫn chưa nhận thấy mình cần trả lời vấn đề gì. Lúc đó người thuyết trình nên cắt ngang một cách lịch sự: *“Ý của bạn rất thú vị và đáng quan tâm. Nhưng xin lỗi, tôi có thể giúp bạn trả lời câu hỏi nào ở đây”*. Chắc chắn người hỏi sẽ đi thẳng vào vấn đề và thính giả cũng sẽ thông cảm với cách xử lý của người thuyết trình.

- Hãy trả lời đúng trọng tâm câu hỏi: Khi trả lời câu hỏi, người thuyết trình cần phải tập trung để trả lời đúng trọng tâm câu hỏi của thính giả. Người thuyết trình nên đi sâu vào câu hỏi (sau khi lặp lại câu hỏi, nếu cần thiết) và câu trả lời cần phải có đủ ý để bao quát cả vấn đề nhưng cũng cần ngắn gọn để thu hút được người nghe. Tránh trường hợp câu trả lời dài dòng, lan man, không ăn nhập với câu hỏi của thính giả. Sau khi trả lời câu hỏi, người thuyết trình cũng cần phải kiểm tra xem liệu người đặt ra câu hỏi đó có hài lòng với câu trả lời của mình hay không bằng cách nói: *“Đó có phải là câu trả lời cho câu hỏi của bạn chưa?”* hay *“Tôi hy vọng lời giải thích này phù hợp với tình huống mà bạn đưa ra”* ... Vào cuối phần hỏi đáp, người thuyết trình có thể nói *“Cảm ơn vì tất cả những câu hỏi tuyệt vời của các bạn”*.

➤ *Một số dạng câu hỏi và cách xử lý*

Trong phần hỏi- đáp với thính giả chúng ta có thể bắt gặp một số dạng câu hỏi sau:

- Câu hỏi tốt: Những câu hỏi này giúp chuyển thông điệp của chúng ta đến thính giả tốt hơn. Hãy cảm ơn người đã đặt câu hỏi và bình tĩnh trả lời câu hỏi.

- Câu hỏi khó: Đây là những câu hỏi mà chúng ta không thể hoặc không muốn trả lời. Hãy nói là chúng ta không biết, hoặc sẽ tìm hiểu thêm, hoặc đề nghị thính giả gợi ý.

Ví dụ: *“Hiện tôi không có câu trả lời nhưng tôi có thể tra cứu giúp anh (chị). Xin vui lòng cho tôi địa chỉ, tôi sẽ liên lạc với anh (chị) sau.”*

- Câu hỏi không cần thiết: Trả lời lại một cách ngắn gọn và chuyển sang câu hỏi tiếp.

Ví dụ: *“Thực sự không có câu trả lời đúng hoặc sai thật rõ ràng cho vấn đề này. Song cá nhân tôi cho rằng....”*

Hoặc: *“Tôi cần suy nghĩ một chút. Chúng ta có thể trở lại câu hỏi này vào cuối buổi. Xin mời câu hỏi tiếp theo.”*

- Câu hỏi không liên quan: Hãy khéo léo để chuyển sang câu hỏi tiếp.

Ví dụ: *“ Hôm nay, tôi không định đề cập đến cả khía cạnh đó của vấn đề...”, hay “Đây là vấn đề hoàn toàn tách biệt với chủ đề thuyết trình nên tôi không có đủ thời gian để thảo luận nó, tôi sẽ trả lời riêng cho”.*

4.4 Kỹ năng thuyết phục

4.4.1. Thuyết phục bằng sự thông cảm, thấu hiểu

Chúng ta phải nhập vai là người đối diện để thấu hiểu được, thông cảm, cảm nhận được tính cách, hoàn cảnh và tâm hồn của người nghe. Đồng thời để quan sát bên trong chúng ta đang suy nghĩ điều gì, như vậy chúng ta mới có thể đưa ra những lợi ích mà người nghe mong muốn để thuyết phục họ.

4.4.2. Thuyết phục bằng sự tin tưởng

- Tìm điểm tương đồng: Hãy khởi đầu bằng các vấn đề mà chúng ta thấy rằng người nghe dễ dàng đồng ý với mình. Nếu người nghe đã có ý phản bác từ đầu thì sẽ khó khăn cho sự thuyết phục về sau. Hãy làm cho câu trả lời đầu tiên là *“đồng ý”*.

- Trình bày rõ cả ưu và khuyết của vấn đề là cách cho thấy chúng ta đã khách quan và ở bên phía lợi ích của người nghe.

- Muốn tạo sự tin tưởng thì chúng ta phải tự tin, tránh ngập ngừng vì có thể sẽ làm chúng ta mất điểm trong việc thuyết phục

4.4.3. Thuyết phục bằng sự lôi cuốn

- Những lời khen ngợi làm người khác trở nên cởi mở với chúng ta hơn rất nhiều. Nhưng chúng ta phải luôn nhớ là không phải xu nịnh mà là khen thành thật.

- Sự thú vị góp phần khiến họ muốn nghe tiếp câu chuyện của chúng ta, như vậy chúng ta mới có cơ hội để thuyết phục.

- Hãy thuyết phục bằng những lợi ích họ sẽ được khi theo ý kiến của chúng ta và người nghe sẽ để tâm hơn nếu họ thấy rằng ý tưởng của chúng ta là độc đáo, là hiếm thấy.

- Tăng cường khả năng thuyết phục

- Chọn đúng thời điểm để thuyết phục cũng là điều rất quan trọng cần lưu ý.

- Biết cách “thể hiện” (quyền lực, đẳng cấp) cũng sẽ tăng cường khả năng thuyết phục của chúng ta (Ví dụ, một nhà quản lý cấp cao chắc chắn mọi người sẽ dễ bị thuyết phục hơn).

- Khả năng làm việc của chúng ta sẽ tạo nên cách họ cảm thấy về chúng ta. Đôi khi, danh tiếng luôn hoàn thành xuất sắc công việc có thể biến chúng ta trở thành một chuyên gia thuyết phục người khác. Họ sẽ lắng nghe lời khuyên của chúng ta, cởi mở hơn và chấp nhận yêu cầu.

4.4.4. Thuyết phục bằng uy tín

- Học cách thuyết phục cũng là cách tạo dựng uy tín, là cách để người khác nhìn nhận về chúng ta và nói về chúng ta khi chúng ta không ở bên cạnh họ.

- Với tất cả mọi thứ chúng ta làm có liên quan tới người khác đều hình thành và gây nên ảnh hưởng tới quan niệm của họ về chúng ta và sẽ định vị chúng ta trong tâm trí mọi người.

- Vì thế, hãy suy nghĩ về cách thức để có cách nói và làm khiến mọi người cởi mở với chúng ta hơn khi chúng ta yêu cầu và sẵn lòng giúp chúng ta đạt được mục tiêu.

Mọi người thường nghe theo những ý kiến của các chuyên gia. Nếu một chuyên gia nói ra điều gì đó thì điều ấy sẽ là sự thật. Vì thế, chúng ta hãy sử dụng điều ấy, hãy trích dẫn ý kiến của những chuyên gia nào đây phù hợp với vấn đề chúng ta nêu ra. Những ý kiến ấy sẽ nâng tầm vấn đề của chúng ta hơn.

4.4.5. Tạo sự khan hiếm, là duy nhất

Một quy luật “*Cái gì càng hiếm thì giá trị càng cao*”. Hãy làm cho chính chúng ta và những ý kiến của chúng ta trở nên là “*hàng độc*”, mọi người sẽ lắng nghe nhiều hơn. Chúng ta có thể làm điều này nếu chứng minh rằng chúng ta nắm giữ những thông tin độc quyền hoặc đề nghị mọi người hãy chỉ ra “*đối thủ*” của vấn đề mà chúng ta vừa nêu. Chúng ta đã đủ tự tin và thú vị để xoay sở vấn đề thành công chưa? Chúng ta nên nói cho người nghe biết rằng chúng ta có một đề nghị hiếm có, độc nhất vô nhị có thể mang lại cho họ những lợi ích đặc biệt mà họ không thể có nếu không tiếp nhận những yêu cầu chúng ta đưa ra. Vì vậy, chúng ta không những cần trình bày với người nghe về lợi ích mà họ sẽ đạt được, mà còn phải đề cập đến cả những thứ mà có thể họ sẽ đánh mất nữa.

4.5 Kỹ năng sử dụng phương tiện hỗ trợ

Trước khi thuyết trình, hãy nghĩ đến câu ngạn ngữ: “*Nói với tôi, tôi sẽ quên. Cho tôi thấy, tôi sẽ nhớ. Liên hệ đến những điều liên quan, tôi sẽ hiểu*”. Mục đích của người thuyết trình là làm cho người nghe hiểu, nhớ và làm theo những gì người thuyết trình nói. Để làm cho người nghe thấy hứng thú và bị cuốn hút, hãy bổ sung vào bài thuyết trình những hình ảnh sinh động. Một số chuyên gia đã khẳng định rằng 85% lượng kiến thức được ghi nhớ là nhờ hình ảnh. Do đó, một bài thuyết trình có sự kết hợp với các hỗ trợ hình ảnh sẽ dễ hiểu và được nhớ lâu hơn so với những bài thuyết trình thiếu đi sự hỗ trợ của hình ảnh.

Hỗ trợ hình ảnh là công cụ đặc biệt hữu dụng với những người thuyết trình chưa có nhiều kinh nghiệm bởi lẽ người nghe sẽ tập trung sự chú ý vào các hình ảnh trong bài trình bày mà giảm sự chú ý vào người nói. Tuy nhiên, những người thuyết trình có kinh nghiệm lại cố gắng hết sức để không bị che khuất hay làm lu mờ bởi hình ảnh. Mặc dù vậy hầu hết các thuyết trình gia đều đồng ý rằng: sử dụng hình ảnh trong bài trình bày sẽ giúp kích thích trí nhớ của người nói, khiến người nói tự tin, bình tĩnh hơn khi thuyết trình. Việc sử dụng các thiết bị hỗ trợ trong thuyết trình phải cân nhắc lợi ích và bất lợi, phải phù hợp với nội dung và đối tượng thính giả. Dưới đây là một số lợi ích của việc sử dụng thiết bị hỗ trợ hình ảnh khi thuyết trình.

4.5.1. Lợi ích của việc sử dụng các phương tiện hỗ trợ

- Đơn giản hóa các ý tưởng phức tạp: Có những nội dung, ý tưởng phức tạp khó có thể diễn tả bằng lời nói như công thức, hình họa thì việc sử dụng thiết bị hỗ trợ hình ảnh sẽ giúp diễn đạt ý tưởng và qua đó thính giả dễ hiểu hơn. Giúp người nghe theo dõi các ý tưởng, nội dung.

Với việc thiết kế, trình bày nội dung một cách logic và có sự chuẩn bị thông qua thiết bị hỗ trợ hình ảnh sẽ giúp thính giả dễ theo dõi và ghi lại một cách có tổ chức, hệ thống, giúp cho những thính giả trong một lúc nào đó bị sao nhãng vẫn có thể tiếp tục theo dõi được nội dung tiếp theo.

- Thu hút sự chú ý của người nghe: Sự chú ý của thính giả thay đổi theo thời gian mặc dù diễn giả thuyết trình rất hay nhưng chỉ sau 2 phút là thính giả đã bắt đầu mất tập trung, sử dụng các phương tiện hỗ trợ hình ảnh sẽ làm thu hút thính giả hơn, sẽ kéo dài sự tập trung của thính giả.

- Làm rõ sự so sánh: Sử dụng phương tiện trực quan sẽ giúp thính giả nhận ngay thấy mức độ khác nhau của vấn đề mà diễn giả định trình bày, không làm mất thời gian giải thích của người thuyết trình mà cũng không làm mất thời gian, công sức của thính giả khi phải cố hình dung.

- Trợ giúp cho người nghe nhiều nội dung hơn

- Trợ giúp người thuyết trình những ý chính cần trình bày.

4.5.2. Nguyên tắc sử dụng các phương tiện hỗ trợ

Phần chuẩn bị chúng ta đã lựa chọn được phương tiện hỗ trợ phù hợp, quan trọng hơn là việc sử dụng các phương tiện đó thế nào để hỗ trợ tốt cho bài thuyết trình. Khi sử dụng phương tiện hỗ trợ chúng ta cần chú ý:

- Đảm bảo tất cả thính giả đều nhìn thấy được;

- Thông tin viết không mâu thuẫn với thông tin nói;

- Thu hút thính giả bằng cách sử dụng màu sắc: Cần chú ý rằng việc trang trí này nhằm hỗ trợ chứ không được làm sao lãng các thông tin;

- Thông tin trình bày trên các phương tiện hỗ trợ phải rõ nghĩa, chính xác, cô đọng và trình bày đẹp;

- Cần phải nhấn mạnh được các điểm chính;

- Phải có tiêu đề cho từng phần.

4.5.2 Kỹ năng sử dụng các phương tiện hỗ trợ

➤ Bảng phấn, bảng trắng

Bảng phấn và bảng trắng là thiết bị dễ sử dụng, dễ trang bị, dễ có trong mọi hoàn cảnh và được sử dụng khá phổ biến trong thuyết trình. Tuy nhiên việc sử dụng bảng phấn (bảng trắng) để làm tăng hiệu quả của bài thuyết trình cũng là một nghệ thuật và sự chuẩn bị kỹ lưỡng.



Hình 4.8 : Bảng trắng



Hình 4.9: Bảng phấn

Sử dụng bảng phấn hoặc bảng trắng để:

- Liệt kê những nội dung chính của bài thuyết trình mà người thuyết trình sẽ trình bày
- Tổng kết những ý tưởng, những điểm cần lưu ý, chú ý sau khi kết thúc bài thuyết trình
- Ghi những tên khó nhớ, khó đọc, dễ nhầm, những tên mới cho thính giả dễ theo dõi
- Để vẽ biểu đồ, hình, dòng thời gian minh họa cho nội dung bài thuyết trình
- Để viết công thức, các bước minh họa cho nội dung liên quan đến .

Một số lưu ý khi sử dụng bảng phấn hoặc bảng trắng:

- Viết những nội dung quan trọng lên bảng cần có sự logic, viết tiêu đề bài thuyết trình lên bảng, có thể vẽ các đường thẳng, hình tròn, hình hộp, chữ in hoa, phần màu, bút dạ màu để phân biệt các nội dung hoặc nhấn mạnh các vấn đề. Nên xem trước kích cỡ của bảng để trình bày cho phù hợp, nên chia bảng thành các phần để dễ sử dụng.
- Đọc to trước khi viết lên bảng, khi viết xong đọc lại để thính giả có thể ghi chép và theo dõi nội dung trên bảng, Tránh vừa viết vừa đọc, trình thảo luận hoặc trả lời khi đang viết hoặc, tránh quay mặt vào bảng mà nên đứng nghiêng người xuống thính giả.
- Bảng phấn, bảng trắng dễ xóa nhưng không vì thế mà người thuyết trình có thể tùy tiện viết sai rồi xóa, cần nhắc thật kỹ trước khi viết những nội dung trên bảng để trình bày. Việc xóa đi viết lại sẽ làm xao nhãng sự chú ý của thính giả và có thể làm thính giả bức mình.
- Hãy chuẩn bị phấn, bút dạ để phòng đang viết thì hết, chuẩn bị phấn màu, bút dạ màu để phục vụ cho trình bày các vấn đề cần nhấn mạnh. Để khi viết trên bảng không phát ra tiếng kêu, nên viết nghiêng phấn hoặc bút ở góc 45 độ, nên bê đôi viên phấn khi viết để tránh khi đang viết bị gãy phấn làm bẩn tay.

Bảng phấn, bảng viết rất tiện lợi và hiệu quả tuy nhiên chỉ phù hợp với hội trường nhỏ, với phòng lớn thì bảng phấn và bảng trắng không hiệu quả với thính giả khó nhìn thấy. Như vậy cần phải biết trước phòng mà người thuyết trình sẽ thuyết trình để xem có nên sử dụng bảng phấn hay bảng trắng hay không hay sử dụng thiết bị khác phù hợp hơn.

➤ *Flipchart*

Flipchart giống như là một tập giấy khổ lớn giúp người thuyết trình trình bày những nội dung cần nhấn mạnh giống như bảng phấn hoặc bảng trắng tuy nhiên không thể xóa như bảng phấn, nhưng nếu viết sai có thể lật ra bỏ đi. Flipchart là một loại giá đỡ có chân di động với các kích thước khác nhau, trên giá có kẹp lớn dùng để kẹp các tập giấy sử dụng cho việc viết giống như bảng phấn. Sử dụng flipchart để nhấn mạnh nội dung hoặc để thu hút sự chú ý của thính giả



Hình 4.10: Flipchart



Hình 4.11: Thuyết trình với flipchart

Sử dụng flipchart để:

- Ghi chủ đề bài thuyết trình hoặc lịch trình của bài thuyết trình.
- Tổng kết những ý tưởng, những điểm cần lưu ý, chú ý sau khi kết thúc bài thuyết trình.
- Ghi những tên khó nhớ, khó đọc, dễ nhầm, những tên mới cho thính giả dễ theo dõi.
- Để vẽ biểu đồ, hình, dòng thời gian, ghi những ngày quan trọng minh họa cho nội dung bài thuyết trình
- Để viết công thức, các bước minh họa cho nội dung liên quan đến.

Một số lưu ý khi sử dụng flipchart:

- Lựa chọn flipchart kích cỡ phù hợp với kích cỡ của hội trường, để số lượng tờ giấy trên flipchart cho phù hợp không quá nhiều hoặc quá ít. Có thể sử dụng nhiều flipchart trong cùng một buổi thuyết trình để thính giả dễ theo dõi nội dung liên mạch
- Viết những nội dung quan trọng trên flipchart một cách hệ thống giống như viết trên bảng trắng hoặc bảng phấn. Sử dụng các bút màu, viết chữ cỡ to, vẽ các hình dạng để làm nổi bật những vấn đề cần nhấn mạnh
- Sử dụng flipchart viết sẵn nội dung. Có thể sử dụng flipchart viết sẵn các nội dung định trình bày một cách hệ thống, đánh số thứ tự các trang giấy hoặc flipchart để khi trình bày không bị nhầm lẫn.

- Khi thuyết trình không nên quay lưng lại thính giả để đọc những gì viết trên flipchart, không nên viết toàn bộ những gì định nói lên flipchart chỉ nên đưa những ý chính hoặc những hình ảnh, hình vẽ quan trọng cần làm rõ trong nội dung.

Flipchart cũng giống như bảng phấn hoặc bảng trắng chỉ có thể sử dụng trong hội trường nhỏ, trong hội trường lớn khó dùng vì thế khi sử dụng cần phải xem kích cỡ hội trường để xem có nên sử dụng flipchart hay không.

➤ *Máy chiếu đa năng*

Máy chiếu đa năng (Projector) ngày nay là lựa chọn của hầu hết của người thuyết trình vì tính ưu việt khi sử dụng máy, có thể sử dụng cho các loại hội trường lớn nhỏ, dễ sử dụng, dễ lưu giữ và có thể gửi cho thính giả một bản phô tô hoặc bản mềm nội dung mà người thuyết trình sẽ trình chiếu.



Hình 4.12: Máy chiếu đa năng



Hình 4.13: Máy tính để sử dụng với máy chiếu



Hình 4.14: Màn chiếu

Sử dụng máy chiếu đa năng để:

- Trình chiếu những ví dụ, khái niệm
- Chứng minh các bước trong quy trình
- Trình chiếu những mối quan hệ, hình ảnh
- Chứng minh hình, những lý thuyết phức tạp hoặc những vấn đề khó hiểu

- Tổng hợp những ý tưởng hoặc những ý kiến của thính giả

Một số lưu ý khi sử dụng máy chiếu đa năng:

- Trang trình chiếu chỉ là hỗ trợ cho nội dung người thuyết trình định nói chứ không phải để thính giả đọc vì thế phải chuẩn bị nội dung định nói nhiều hơn trang trình chiếu
- Photo sẵn một bản các trang trình chiếu để đề phòng trường hợp mất điện hoặc máy chiếu bị trục trặc
- Nên kiểm tra kỹ máy chiếu đề phòng hỏng, hoặc nên có thêm máy dự phòng, kiểm tra ánh sáng của hội trường để chắc chắn là thính giả có thể nhìn thấy hình ảnh được chiếu lên.

✓ *Chuẩn bị trang trình chiếu*

Chuẩn bị trang trình chiếu rất quan trọng, đóng góp vào sự thành công của bài thuyết trình. Sự cẩn thận và chuẩn bị kỹ trang trình chiếu sẽ giúp người thuyết trình tránh những rắc rối khi đang thuyết trình và trình bày đầy đủ hơn những gì định nói. Tuy nhiên, nếu trang trình chiếu không được chuẩn bị phù hợp sẽ có nguy cơ làm cho bài thuyết trình của người thuyết trình không hiệu quả và làm cho thính giả khó chịu.

✓ *Nguyên tắc khi thiết kế trang chiếu*

- Sử dụng màu sắc cẩn thận, trình dùng chữ màu đỏ với chữ màu xanh trên cùng trang chiếu. Không nên sử dụng quá nhiều màu chữ, tối đa 3 màu trên trang chiếu.
- Áp dụng nguyên tắc 6: 6 dòng trên 1 trang chiếu, 6 chữ trên 1 dòng, 6 mm cho chữ nhỏ nhất. Không nên cho toàn bộ những gì người thuyết trình định nói lên trang chiếu rồi đứng để đọc. Chỉ nên đưa những ý chính và sử dụng số hoặc các dấu để liệt kê các ý cho thính giả dễ theo dõi. Cần phân biệt 2 loại slide: loại để diễn thuyết thì theo quy tắc 6, loại trình bày kiến thức về đề tài khoa học hoặc để giảng thì nên viết tóm tắt để cho người học tham khảo.
- Cỡ chữ lớn, nhỏ theo cấp độ của ý trong trang chiếu, không nên quá nhỏ. Chữ nên chọn chữ Arial không có nét như vậy sẽ dễ nhìn hơn.
- Sử dụng màu chữ và màu nền tương thích để không làm mất chữ hoặc khó nhìn, gây phản cảm. Với màu nền đen nên sử dụng chữ các màu như màu vàng chanh, màu cam, màu hồng. Với màu nền trắng sử dụng chữ màu đen, hoặc chữ màu đậm.
- Nên làm nội dung trong 1 trang chiếu, sử dụng đồ thị, hình vẽ thay cho bảng biểu như thế sẽ dễ nhìn hơn.
- Nên thiết kế trang chiếu theo chiều đứng, không nên theo chiều ngang. Chiều đứng sẽ dễ nhìn và dễ thiết kế hơn chiều ngang.
- Chú ý không nên để lỗi chính tả trong trang chiếu. Nên kiểm tra thật kỹ chính tả vì nếu có lỗi thính giả sẽ khó hiểu hoặc làm mất sự tập trung của thính giả vào việc sửa lỗi
- Nên sử dụng hình ảnh để minh họa cho nội dung đang đề cập vì như vậy thính giả sẽ dễ nhớ và gây ấn tượng hơn. Tuy nhiên không nên quá nhiều hình ảnh, tối đa 3 hình trên 1 trang chiếu, không nên sử dụng hình động nhiều làm thính giả sẽ bị sao nhãng không tập trung vào nội dung.

✓ *Thuyết trình với trang chiếu*

- Khi bật màn hình không nên đứng trước đèn chiếu như vậy bóng của người thuyết trình sẽ chiếu lên màn chiếu làm sao nhằm sự chú ý của thính giả vào màn chiếu.

- Khi thuyết trình không đứng quay lưng lại thính giả để nhìn vào màn chiếu hoặc máy tính để đọc, nên có sự giao tiếp bằng mắt với thính giả. Nên đứng nghiêng góc 45 độ hoặc nhìn vào màn hình nội dung định nói rồi quay ra nói với thính giả.

- Máy chiếu có thể dùng điều khiển từ xa vì thế với hội trường lớn mà người thuyết trình di chuyển trong hội trường thì nên sử dụng điều khiển từ xa để điều khiển các trang chiếu. Đồng thời người thuyết trình cũng có thể sử dụng các bút laze để khi đứng từ xa có thể chỉ vào nội dung và người thuyết trình đang trình bày để thính giả dễ theo dõi. Nhưng cũng nên chú ý tắt khi không sử dụng bút chỉ tránh trường hợp chỉ vào mặt thính giả.

- Trang chiếu mà người thuyết trình chiếu phải phù hợp với nội dung đang nói, không nên nói nội dung khác mà vẫn để trang chiếu trước hoặc trang chiếu khác sẽ làm cho thính giả mất tập trung vào việc suy luận mối quan hệ giữa nội dung người thuyết trình nói và trang chiếu.

- Nên nói 1 trang chiếu trong tối đa 3-5 phút, vì vậy khi soạn trang chiếu phải xem thời gian bài thuyết trình của mình là bao nhiêu để soạn số lượng trang chiếu cho phù hợp.

4.5.3 Những lưu ý khi sử dụng phương tiện hỗ trợ thuyết trình

- Khi lựa chọn thiết bị hỗ trợ hình ảnh cho bài thuyết trình của mình người thuyết trình phải xem xét mục đích của việc sử dụng là gì, có phù hợp với thính giả, với nội dung bài thuyết trình, với kích cỡ của phòng thuyết trình, sử dụng có thuận tiện không? Phải hình dung ra hiệu quả nếu sử dụng thiết bị đó đến đâu đối với bài thuyết trình, lường trước được các bất lợi của nó khi sử dụng để có phương án ứng phó.

- Khi sử dụng thiết bị hỗ trợ hình ảnh, người thuyết trình phải chuẩn bị bài thuyết trình của mình một cách hệ thống và phải nhớ nội dung nào thì dùng đến thiết bị hỗ trợ để đưa ra một cách tự nhiên và liên tục. Nên chuẩn bị ra giấy những ý chính và ghi chú nội dung nào sử dụng thiết bị và nên nói những gì khi sử dụng thiết bị đó.

- Sau khi thuyết trình xong nên đánh giá lại bài thuyết trình của mình và xem hiệu quả của việc sử dụng thiết bị hỗ trợ hình ảnh cho bài thuyết trình đến đâu, có nên thay đổi hoặc thêm, bớt việc sử dụng không để rút ra bài học kinh nghiệm cho lần sau.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG IV

1. Cách thức Anh/chị hãy trình bày vai trò của ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong thuyết trình.
2. Anh/chị hãy trình bày kỹ năng sử dụng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong thuyết trình.
3. Anh/chị hãy nêu các loại câu hỏi và ưu điểm, nhược điểm của chúng? Tại sao cần đặt câu hỏi trong thuyết trình?
4. Anh/chị hãy nêu các cách thuyết phục trong thuyết trình.
5. Giả sử Anh/chị phải chuẩn bị một bài thuyết trình về việc tiết kiệm nước sạch cho người dân tại khu vực thuộc tỉnh nơi mình sinh sống. Anh/chị sẽ sử dụng thiết bị hỗ trợ hình ảnh nào trong trường hợp này. Vì sao? Anh/chị hãy đưa ra các lưu ý khi thuyết trình sử dụng thiết bị này trong trường hợp này.
6. Anh/chị hãy thiết kế một bài thuyết trình sử dụng máy chiếu đa năng.