

Nguyên tắc giao tiếp trong công việc và cuộc sống

Mười một nguyên tắc giao tiếp

01/ **Nhờ giúp đỡ.** Kết nối, bắt chuyện bằng 1 yêu cầu giúp đỡ (mọi ng đều sẵn lòng, không ai nỡ từ chối lời y/c giúp đỡ). Sau đó hãy hỏi những câu hỏi mở (what, why, when, who) để duy trì trò chuyện và giúp phá bỏ rào cản giao tiếp.

02/ **Nở nụ cười.** Xua tan không khí ngột ngạt, tạo niềm tin cho người đối diện, truyền năng lượng và phá bỏ rào cản giao tiếp.

03/ **Keep it simple.** Diễn đạt ý dùng các từ, cấu trúc câu đơn giản, phổ thông, lời nói chậm rãi. Nói có đầu có đuôi để dẫn dắt mọi người hiểu được nội dung. Tóm tắt nội dung sau các buổi họp, yêu cầu người nghe lặp lại để chắc chắn hiểu đúng.

04/ **Tìm điểm chung.** Tập trung vào câu chuyện của người đối diện, tìm điểm chung và giảm bớt cái tôi, tránh nói quá nhiều về bản thân mình.

05/ **Lắng nghe kỹ.** Trước đi đưa ra quyết định, kết luận cần lắng nghe thật đầy đủ, đặt các câu hỏi để hiểu rõ vấn đề, đặt mình vào hoàn cảnh của người đối diện rồi mới đi đến nhận xét (tránh đánh giá).

06/ **Đưa giải pháp.** Thay vì chỉ đưa ra vấn đề sẽ khiến người nghe khó chịu và chưa đủ thông tin để quyết định. Hãy đưa ra vấn đề kèm các giải pháp và giải thích giải pháp mình lựa chọn.

07/ **Phản hồi ngay.** Càng sớm càng tốt (asap), mình nên phải hồi ngay tin nhắn, email, hoặc các công cụ liên lạc gián tiếp khác. Đừng đợi quá lâu hoặc xong việc mới trả lời. Dù chưa giải quyết được vấn đề, mình thông báo mình đã nhận thông tin và thường xuyên cập nhật tình hình, khó khăn (nếu có).

08/ **Kiểm soát cảm xúc.** Giận quá mất khôn, đừng lớn tiếng tranh cãi, đánh giá hoặc chỉ trích ai đó khi mình đang giận để rồi sau đó hối hận. Hãy nghỉ ngơi đừng nói gì lúc này, hít thở thật sâu 5 lần để kiểm soát cảm xúc.

09/ **Giữ lời hứa** (dù là điều nhỏ nhất). Thực hiện đúng lời hứa và đúng thời gian. Tránh quên lời hứa hoặc thực hiện quá trễ so với thời gian đã hứa mà không có bất kỳ phản hồi hoặc trao đổi nào để người giao tiếp có thể hiểu và thông cảm.

10/ **Nói lời cảm ơn.** Câu cảm ơn có ý nghĩa vạn năng. Dùng từ “cảm ơn bạn” hoặc “anh cảm ơn em”, “anh cảm ơn Tùng”. (tránh chỉ dùng 2 chữ “cảm ơn”). Bên cạnh đó cũng đừng quên khen ngợi, khích lệ người đối diện một cách chân thành.

11/ **Tôn trọng mọi người.** Tôn trọng người khác chính là tôn trọng bản thân mình, bất kể địa vị hay giàu có càng cần phải tôn trọng người đối diện thông qua lời nói, hành động, thái độ khi giao tiếp cần chừng mực, khéo léo, khiêm tốn.