



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI
Khoa Kinh tế và Quản lý
Bộ môn Phát triển kỹ năng

KỸ NĂNG LẮNG NGHE

Bộ môn: Phát triển kỹ năng
Email: bmphattrienkynang@tlu.edu.vn
Điện thoại: 024 3564 3104



Mục tiêu

- Nhận thức được tầm quan trọng của lắng nghe trong giao tiếp, từ đó có ý thức rèn luyện
- Nhận biết được những yếu tố cản trở việc lắng nghe hiệu quả và cách khắc phục
- Áp dụng các kỹ năng trong lắng nghe để giao tiếp hiệu quả, hợp tác thành công



Nội dung

1. Khái niệm lắng nghe
2. Vai trò của lắng nghe
3. Những yếu tố cản trở việc lắng nghe hiệu quả
4. Các kiểu nghe và các cấp độ nghe
5. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả



1. Khái niệm lắng nghe

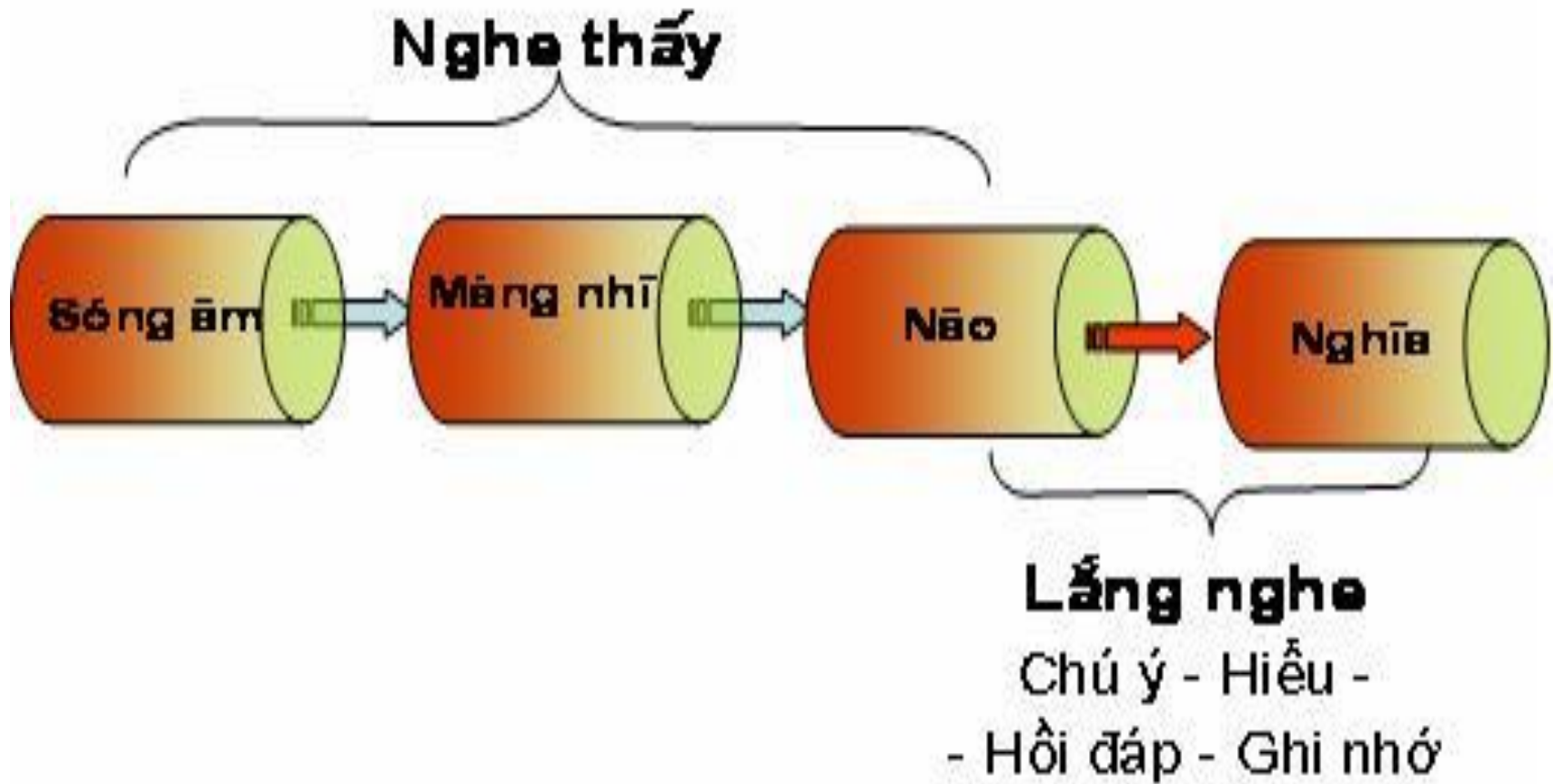
Lắng nghe là gì?

1.1. Sự khác nhau giữa nghe và lắng nghe



Tiêu chí phân biệt	Nghe	Lắng nghe
Sự hình thành, mục đích	Tiến trình vật lí, tiếp nhận âm thanh theo phản xạ vật lí	Chú ý để hiểu vấn đề, giải thích, phân tích, phân loại âm thanh, tiếng ồn, thông tin... để chọn lọc, loại bỏ, giữ lại
Công cụ	Chỉ cần thông tin mang đến và sử dụng tai	Sử dụng cả tai, trí óc và kỹ năng
Bản chất	Quá trình sinh lí, là khía cạnh sinh lý của lắng nghe	Quá trình tâm lý, tập trung cao độ để nghe và hiểu người nói
Tính chất	Tiến trình thụ động, nghe âm thanh vang đến tai, không nhận thức được	Tiến trình chủ động, nghe và chủ động hiểu thông tin của người nói, cần thời gian và nỗ lực có ý thức





Quá trình nghe và lắng nghe

1.2. Khái niệm nghe và lắng nghe

1.2.1. Khái niệm nghe

Nghe là hình thức tiếp nhận thông tin một cách **thụ động** thông qua thính giác.

1.2.2. Khái niệm lắng nghe

Lắng nghe là hình thức tiếp nhận thông tin một cách **chủ động**, tập trung thông qua thính giác.



2. Vai trò của lắng nghe

Lắng nghe có vai trò như thế nào trong giao tiếp?



2. Vai trò của lắng nghe

Đối với người nói

Thỏa mãn nhu cầu
được tôn trọng và chia sẻ

Tạo điều kiện và khuyến
khích người nói chia sẻ, thể
hiện quan điểm, ý tưởng,
một cách tự tin, liên mạch,
rõ ràng nhất có thể



2. Vai trò của lắng nghe

Đối với người lắng nghe

Thu thập
được nhiều
thông tin
để hiểu vấn
đề và hiểu
người nói

Tạo ra mối
quan hệ tốt
đẹp

Giải quyết
công việc
tốt hơn

Giải quyết
được xung
đột



Nhu cầu
phát huy bản ngã

Nhu cầu
được kính nể

Nhu cầu quan hệ xã hội

Nhu cầu an toàn

Nhu cầu sinh lí cơ bản

Tháp nhu cầu của Maslow



3. Những yếu tố ảnh hưởng đến việc lắng nghe





**BA TUỔI ĐỦ ĐỂ HỌC NÓI,
NHƯNG CẢ CUỘC ĐỜI
KHÔNG ĐỦ ĐỂ BIẾT LẮNG NGHE**



3.1. Rào cản chủ quan

- Thái độ
- Trạng thái tâm sinh lí
- Trình độ học vấn, chuyên môn
- Thói quen
- Những thành kiến tiêu cực





3.2. Rào cản khách quan

- Yếu tố môi trường
- Sự khác biệt về ngôn ngữ, văn hoá



4. Các kiểu nghe và các cấp độ nghe

4.1. Các kiểu nghe





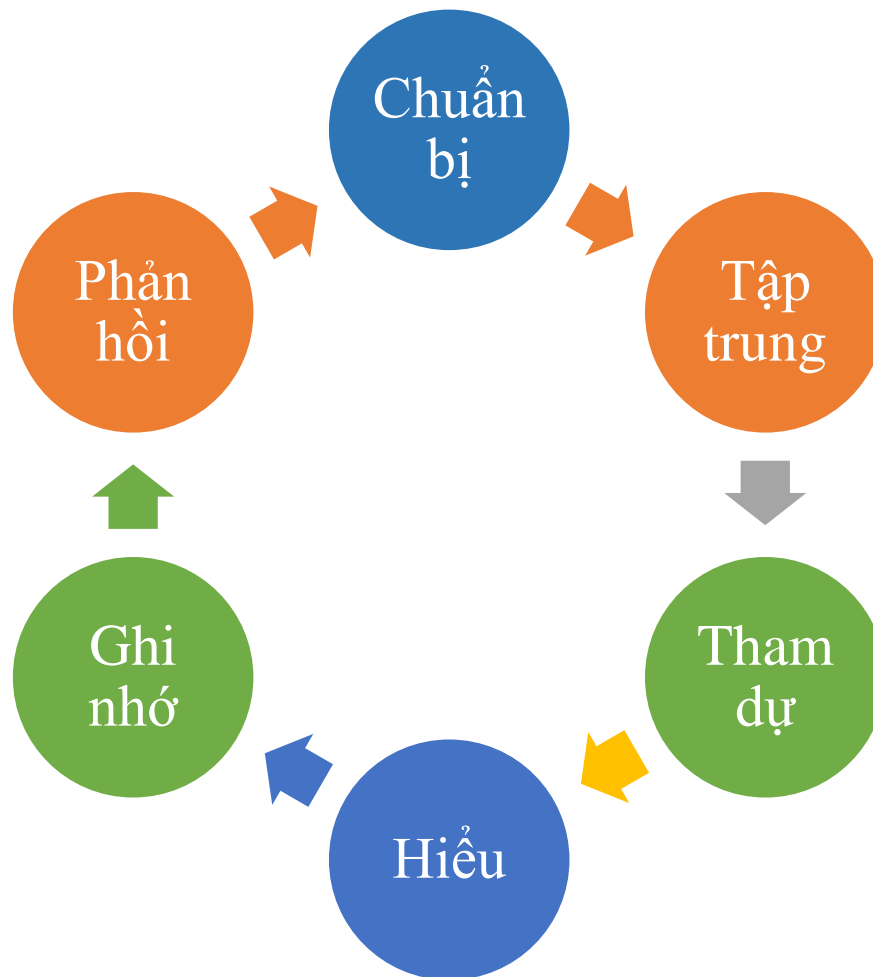
4. Các kiểu nghe và các cấp độ nghe

4.2. Các cấp độ nghe





5. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả



Chu trình lắng nghe



5. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

Rèn luyện kỹ năng lắng nghe

- Nghe xong rồi hãy nói
- Gác các việc khác lại
- Hồi đáp để ủng hộ người nói
- Nhìn vào người nói
- Không nên ngắt lời khi chưa thật sự cần thiết
- Nhắc lại và diễn giải nội dung



5. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

- Hỏi để làm rõ vấn đề
- Nỗ lực và tập trung
- Ghi chép





**Hãy lắng nghe để thấu hiểu
và để được thấu hiểu!**