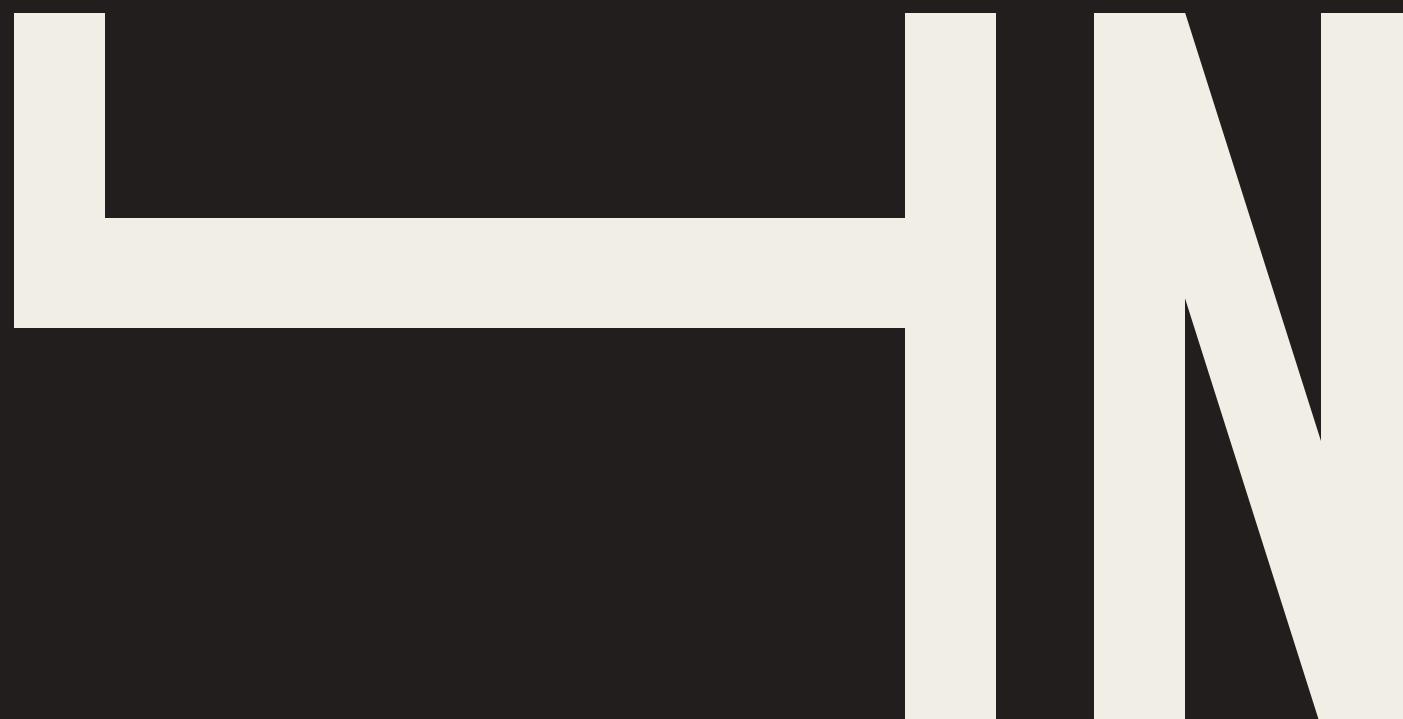


TỪ LẮNG NGHE ĐẾN GIAO TIẾP

LẮNG NGHE



GIAO TIẾP



Mục lục

Lời mở đầu 2

Lắng nghe: Các quy tắc cốt lõi
Hãy công nhận họ 5
Đồng cảm chứ đừng đánh giá 6
Lắng nghe khác với cho lời khuyên 7
Chia sẻ về bản thân, những đừng bẻ lái 8

Lắng nghe: Các chiến lược chi tiết
Tạo niềm tin để tâm sự 10
Tôi đang lắng nghe đây 11
3 chiến lược dùng câu hỏi để lắng nghe 12

Giao tiếp: 4 nguyên tắc giao tiếp trong công sở
Nguyên tắc 1 16
Nguyên tắc 2 17
Nguyên tắc 3 18
Nguyên tắc 4 19



Lời mở đầu

Không phải ai cũng có người để lắng nghe và không phải ai cũng lắng nghe giỏi. Tuy nhiên, đó là kỹ năng chúng ta có thể cải thiện được. Bản thân tôi cũng từng là một người không giỏi lắng nghe, và giờ đây khi đã hiểu biết hơn, tôi cũng muốn chia sẻ những gì mình biết với thế giới. Nếu như có nhiều người lắng nghe tốt hơn, thì dần dần cộng đồng chúng ta sẽ lành mạnh hơn, thấu hiểu nhau hơn và có sức khỏe tinh thần tốt hơn.

Giao tiếp cũng vậy. Đó không phải là một kỹ năng ta thường được dạy trên trường. Chính vì thế, không ít người trong chúng ta gặp khó khăn khi ra môi trường làm việc. Nếu như nhiều người hiểu về cách giao tiếp hiệu quả hơn thì mối quan hệ liên nhân của chúng ta cũng sẽ lành mạnh hơn rất nhiều. Chính vì vậy, đội ngũ Psychology Makes Sense đã hợp tác cùng chị Palette.Oflife để tạo nên quyển ebook ngắn gọn này.

Quyển ebook này là một tập hợp của những ý tưởng tuyệt vời nhất từ những người đi trước, hòa quyện thêm những tâm tư và trải nghiệm của chúng tôi. Tôi cũng mong rằng những người đi trước này được biết đến nhiều hơn, bởi nhờ có họ, chúng tôi mới có được nền tảng để chia sẻ lại.

Trong quyển ebook ngắn gọn này, mỗi trang là một ý tưởng riêng, được cô đọng lại để tạo nên trải nghiệm tốt nhất. Bạn có thể chọn bất cứ trang nào mà vẫn có thể hiểu được thêm một ý mới.

Cuối cùng, chúng tôi xin chân thành cảm ơn tất cả các bạn, những người đã luôn đồng hành cùng Psychology Makes Sense và Palette.Oflife. Các bạn đã thực sự tiếp cho chúng tôi rất nhiều động lực để tiếp tục tạo nên giá trị cho cộng đồng người Việt.

- Đội ngũ Psychology Makes Sense và Palette.Oflife



Lắng nghe

Phần 1- Các giá trị cốt lõi

HÃY CÔNG NHẬN HỌ



Hãy công nhận họ

Mở lòng với người khác thật là khó. Chúng ta nhiều khi phải tò ra mạnh mẽ, vậy nên việc nói về các vết thương đôi khi lại khó nhẫn. Tuy vậy, chia sẻ cảm xúc của mình không phải là yếu đuối, mà thực chất lại là một trong những việc dũng cảm nhất một người có thể làm. Chính vì vậy, hãy cho họ biết điều đấy.

Cảm ơn họ vì đã chia sẻ cảm xúc và cảm ơn. Cùng thể hiện sự tiếc nuối. Đừng phủ nhận cảm xúc của họ mà hãy công nhận họ vì họ đã cố gắng.

Thay vì nói “Có cái gì đâu mà buồn”, hãy nói “Cảm ơn bạn vì đã nói lên nỗi lòng của mình”.

Thay vì nói “Đừng buồn nữa”, hãy nói “Cậu đã trải qua một giai đoạn khó khăn, mình thấy thật làm tiếc vì chuyện đó” hay “Cậu đã cố gắng rất nhiều”.

Công nhận chấp nhận cảm xúc và góc nhìn của người khác, kể cả khi ta không đồng tình với họ. Một việc làm nhỏ như vậy thôi cũng có thể làm người khác cảm thấy được an ủi, có sự nhẹ nhõm, mở ra cơ hội cho những cuộc trò chuyện trong tương lai cũng như tạo nên liên kết càng bền chặt trong mối quan hệ.

ĐỒNG CẢM CHỨ ĐỪNG ĐÁNH GIÁ



Đồng cảm, chứ đừng đánh giá

Tôi hiểu mà, chúng ta đều muốn tin rằng mình đúng, và khi thấy mỗi khi họ có cách giải quyết “không hợp lý lắm”, ta lập tức đưa ra nhận xét ngay. Vậy nhưng, nếu cứ cố chứng tỏ bản thân thì làm sao ta có thể hiểu được góc nhìn của họ?

Khi nói rằng “Tôi hiểu ý cậu rồi!”, khá chắc rằng chúng ta vẫn dựa vào góc nhìn của bản thân. Mỗi người đều có các trải nghiệm riêng, những niềm tin riêng, và để hiểu được cảm nhận của họ thì ta không còn cách nào ngoài việc tạm thời cất những góc nhìn của mình đi. Câu chuyện có thể nghe “Chả có gì đáng buồn” ở phía của bạn nhưng không có nghĩa họ cũng thấy thế.

Nhiều người tin rằng nếu không chỉ ra lỗi sai của họ thì có nghĩa là mình đang đồng tình với họ. Tuy nhiên, lắng nghe là để đồng cảm chứ đâu phải đồng tình?. “Đồng tình” và “Đồng cảm” là hai thứ khác nhau. Đồng tình là ủng hộ ý kiến, trong khi “đồng cảm” là thấu hiểu cảm giác của họ. Mục tiêu của chúng ta sẽ không phải là xác nhận góc nhìn của họ mà là cố gắng để hiểu được nó.

Đây là câu chuyện của họ. Hãy đặt suy nghĩ của bản thân sang một bên, tập trung để ý tới những gì họ nói, và thấu cảm họ. Lí do gì đang khiến họ cảm nhận như vậy? Để thấu hiểu những tâm tư và suy nghĩ của người khác, ta chỉ có thể đặt mình vào vị trí của họ và lắng nghe.

THẺ LẮNG NGHE

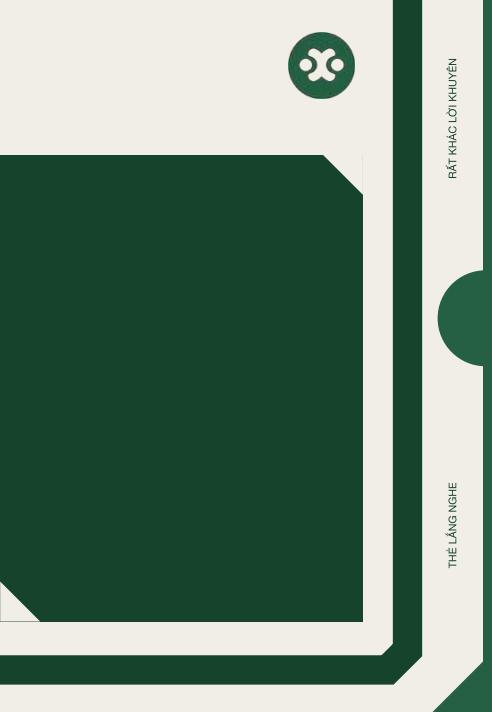
Ngày đi: ■■/■■/■■■■

Địa điểm: _____

Người nghe: _____

Người nói: _____

HSD: ■■/■■/■■■■



Lắng nghe khác với lời khuyên

Cho lời khuyên khiến ta cảm thấy thật thích. Nó cho ta thể hiện bản thân, giúp đỡ người ta giải quyết được vấn đề. Tuy nhiên, dù trong lòng thôi thúc, rất muốn đưa ra lời khuyên, thì trước tiên, hãy kiềm chế lại bản thân một tẹo.

Nhiều khi, họ chỉ cần được chia sẻ, cần được công nhận và được thấu hiểu, chứ không cần lời khuyên. Lúc đó, cái người ta cần chỉ là một bờ tường để họ trải lòng. Nếu muốn lời khuyên, họ đã hỏi bạn rồi.

Khi chúng ta khuyên nhủ, ngay lập tức ta đòi quyền nói thay vì lắng nghe. Ta còn vô thức truyền tín hiệu rằng họ không có khả năng tự giải quyết vấn đề của mình. Điều đó không chỉ ngắt quãng họ mà còn có thể dập tắt khả năng họ muốn chia sẻ thêm nữa.

Hãy nhớ, câu chuyện này không phải về bạn. Lắng nghe hết đỗ. Đơn giản như là, bạn đã bao giờ thấy một bác sĩ vội kê đơn khi chưa hiểu hết vấn đề của bệnh nhân chưa?

Tôi đoán chắc, bạn cũng rất nhiều lần nghĩ rằng khó chịu khi một người cứ bảo mình phải thử cách này thử cách kia trong khi mình đã làm hết, đơn giản là vì người ta không buồn hỏi sâu thêm về câu chuyện!

Thực chất, đôi khi cách cho lời khuyên tốt nhất lại là không cho gì cả. Thay vì nói “Đây là điều bạn cần làm”, chúng ta cần trật tự và sử dụng đôi tai lẩn trái tim của mình. Tạo cho họ một không gian thoải mái, và qua việc trải lòng, có thể họ sẽ dần hiểu rõ bản thân hơn và tìm được câu trả lời cho chính bản thân mình.

Lắng nghe không phải là về việc thay đổi họ, mà là cho họ cơ hội chia sẻ thì đúng hơn. Lắng nghe trước, giúp đỡ họ kể câu chuyện của mình. Nếu sau đó họ cần lời khuyên, họ sẽ hỏi. Khi đó, bạn có thể chia sẻ những gì bạn biết.

CHIA SẺ VỀ BẢN THÂN ← NHƯNG ĐỪNG BÉ LÁI ↓

Chia sẻ về bản thân, nhưng đừng bẻ lái

Một trong những lỗi sai lớn nhất tôi để ý được là việc đá sang hẵn câu chuyện của mình.

Khi nghe đến một đoạn mà mình có chuyện liên quan, ta “Uầy trước tớ cũng gặp chuyện buồn như vậy” và dành 30 phút tiếp theo kể về việc mình buồn như thế nào và mọi người ra sao. Khi làm như vậy, ta ngắt hẵn mạch ý của người cần lắng nghe, cắt đứt việc lắng nghe họ và không cho họ cơ hội trải lòng thêm, nhiều khả năng làm cho họ cảm thấy mệt mỏi và chán nản hơn.

Chúng ta đều rất muốn nói. Đúng, bạn có thể chia sẻ một tí về câu chuyện tương tự của bản thân, tuy nhiên hãy lắng nghe trước đã. Sau khi lắng nghe, ta có thể liên hệ một chút với bản thân để tạo nên sự đồng cảm, tuy nhiên hãy nhớ đừng nghiêng cuộc trò chuyện về vấn đề của bản thân. Họ muốn ở cạnh bạn để được lắng nghe, chứ không phải là để ngồi im nghe chúng ta nói.

Lắng nghe

Phần 2 - Các chiến lược chi tiết



Tạo niềm tin để tâm sự

Chúng ta bắt đầu một cuộc trò chuyện bằng niềm tin và cũng có thể kết thúc bằng chính thứ chúng ta bắt đầu. Xây dựng niềm tin là một quá trình, đó là yếu tố quan trọng nhất nếu ta muốn thành công trong bất cứ công việc nào mà chúng ta thực hiện.

Tâm sự cũng vậy. Bạn nghĩ mình có thể tâm sự và lắng nghe một ai đó mà họ không hề biết chút gì về bạn để đặt niềm tin?

Không đề cao bản thân khi mới giao tiếp là điều đầu tiên cần nhớ, tránh việc các đánh giá đưa ra rằng chúng ta là người tự mãn. Con người đa số khá tiêu cực trong suy nghĩ, và minh chứng rõ ràng nhất chính là khi nghe họ đánh giá một sự việc nào đó một cách chủ quan thường là sự chê bai thay vì xem xét cụ thể rồi nhận xét. Và việc họ cho rằng ta tự mãn sẽ gây mất điểm trong việc xây dựng niềm tin.

Hãy chủ động chia sẻ về câu chuyện thất bại của mình. Sau một hồi trao đổi những thông tin cơ bản với nhau, bạn có thể bắt đầu triển khai việc chia sẻ này. Khéo léo trong việc chia sẻ vấn đề của mình sẽ khiến họ tin ta hơn. Tại sao? Một câu chuyện thất bại được đánh đồng với sự xấu hổ, mà chúng ta dám phơi bày mặt tối của bản thân ra sẽ khiến họ cảm thấy bản thân đặc biệt khi được biết về câu chuyện đấy và có phần nào đồng cảm bởi cảm thấy rằng không phải chỉ bản thân mới có lúc cần giúp đỡ.

Điều cuối cùng, phụ thuộc vào khả năng bắt chước và thấu hiểu của chúng ta: sử dụng ngôn ngữ của họ. Trong suốt quá trình tâm sự và trò chuyện, tận dụng bất cứ khoảnh khắc nào mà ta có thể chuyển đổi nội dung từ ngôn ngữ của bản thân thành ngôn ngữ của họ. Ngôn ngữ ở đây là ngôn ngữ của cảm xúc, tư duy và phong cách của họ. Nếu họ là người vui vẻ, hãy giao tiếp với họ bằng ngôn ngữ vui vẻ; họ nghiêm túc, hãy giao tiếp bằng ngôn ngữ nghiêm túc. Con người có xu hướng thích những thứ tương đồng với mình bởi có nét gần gũi, quen thuộc, và ở đây là hình ảnh bản thân họ được mình chiếu lên.

TÔI ĐANG LẮNG NGHE ĐÂY

a

b

Tôi đang lắng nghe đây

Thêm một chút khéo léo giúp ta tiếp cận tới sự thành công trong việc lắng nghe dễ hơn. Sự khéo léo ở đây được sử dụng bằng cách tạo ám hiệu.

Vậy ứng dụng sao cho hiệu quả? Đan xen những ám hiệu việc chúng ta là một người biết lắng nghe khi đang trò chuyện với họ. Những thông tin ta đan xen cần có sự liên quan tới nhau trong từng lời nói.

Ví dụ như sau:

“Cậu thấy sau vụ việc đó thế nào, cứ thoải mái nhé, tớ sẽ lắng nghe cậu.” - Tôi nói.

“Tớ cũng không biết nũa, anh ta đèo cô gái đấy đến chỗ làm nail và nói dối tớ rằng đó là chị họ, tớ cảm thấy khó chịu lắm.” - Cô đấy đáp.

“Đừng lo, cứ kể đi, tớ nghe.” - Tôi đáp lại.

Vậy nhớ câu kể trên, cô gái kia không nói rằng “Tớ cảm thấy khó chịu lắm.” thì bạn phải làm sao?

Tóm tắt lại câu chuyện của họ và đặt câu hỏi là sự kết hợp “hoành tráng” giúp nâng cấp độ lắng nghe của bạn lên. Điều đó càng khẳng định rằng bạn có lắng nghe, bạn quan tâm nội dung của họ, và bạn đang muốn xác thực lại những gì họ kể.

Ví dụ:

“.....anh ta đèo cô gái khác và nói dối làm cậu thấy khó chịu, đúng không?” - tôi hỏi.

“Việc anh ta đèo cô gái khác và nói dối làm cậu thấy khó chịu, đúng không?” - tôi hỏi.

SỬ DỤNG CÂU HỎI MỞ



3 chiến lược dùng câu hỏi để lắng nghe

1. Sử dụng câu hỏi mở

Sau màn “dạo đầu” xây dựng niềm tin, chúng ta cũng có thể dễ dàng hơn trong việc để họ tâm sự và ta lắng nghe họ. Có điều để lắng nghe giỏi cũng tồn tại một vài quy tắc. Và những quy tắc sau hãy hiểu, đừng học thuộc.

Sau khi biết cảm xúc họ như nào, tận dụng câu hỏi mở kích thích người kia nói thêm. Câu hỏi mở hiểu đơn giản là để cho đối phương không đưa ra câu trả lời CÓ hoặc KHÔNG hoặc những từ ngữ quá ngắn gọn. Việc xuất hiện từ ngữ trả lời ngắn gọn cho thấy chúng ta đã tự đưa bản thân vào ngõ cụt của câu chuyện.

Câu hỏi mở thường khiến cho người trả lời phải suy nghĩ và đưa ra ý kiến, điều đó khiến cho người kiểm soát cuộc trò chuyện lại thuộc về người hỏi.

Ví dụ này:

“Điều này khiến cậu cảm thấy thế nào?”

“Nếu là cậu cậu sẽ giải quyết thế nào?”

“Bây giờ cậu đang mong muốn điều gì?”



2. Sử dụng câu hỏi mở kép

Tận dụng câu hỏi kép - một dạng câu hỏi mở phiên bản cao cấp hơn, giúp cho người nghe cảm giác họ được quan tâm chi tiết. Trong cùng một câu hỏi, bạn có thể hỏi về hai vấn đề cùng một lúc hoặc đưa ra hai ý kiến để hỏi cùng một lúc. Tuy nghe có vẻ không dễ dàng, nhưng hiệu quả sẽ cao hơn bởi câu hỏi kép gây cảm giác sự quan tâm cao độ dành cho người trả lời mà không bộc lộ sự quá tò mò.

Ví dụ ta có hai câu hỏi sau:

“Cậu có nghĩ sự việc vừa rồi khiến cậu thay đổi

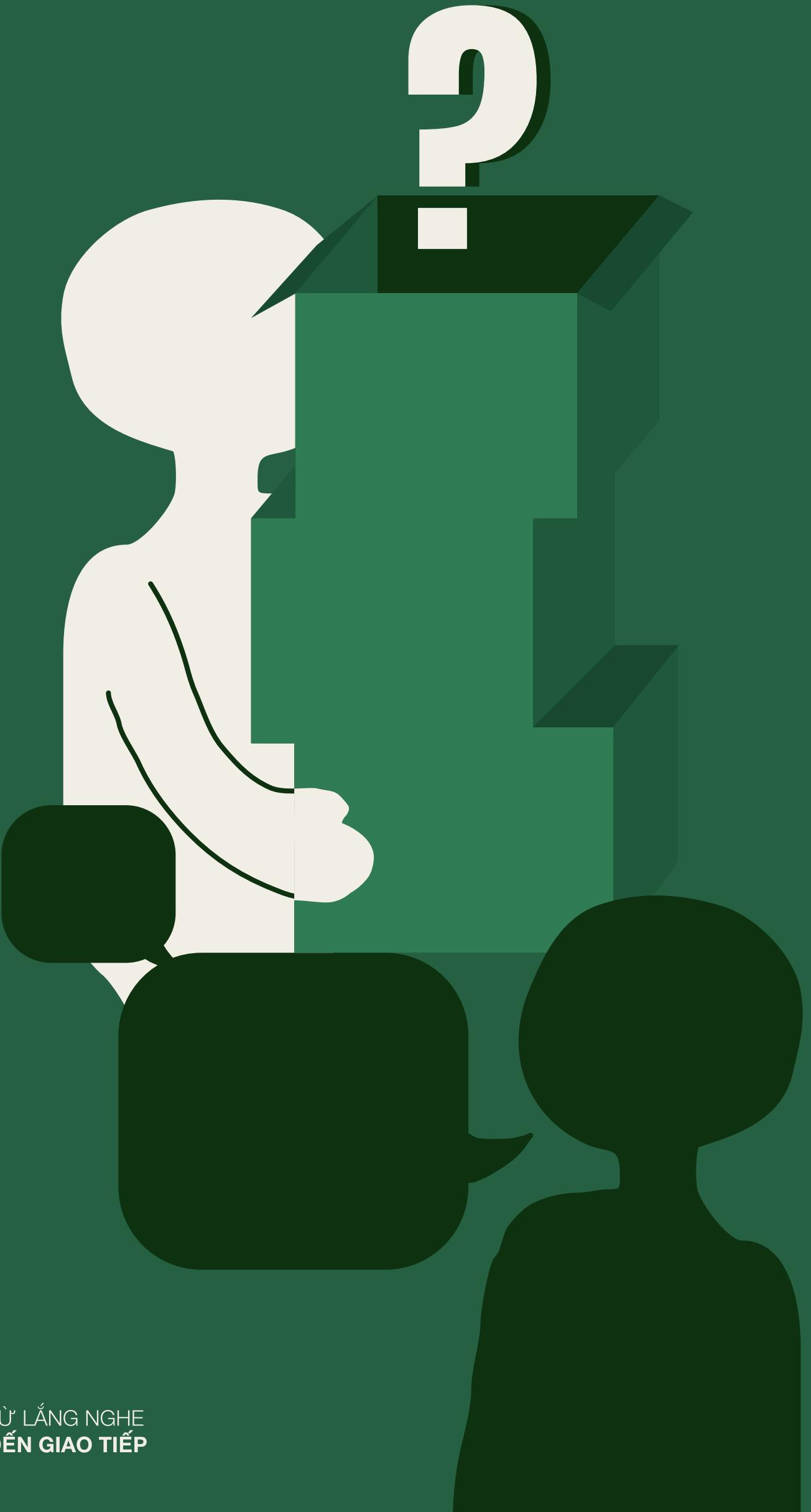
suy nghĩ không?”

“Cậu có hành động khác như nào?”

Nếu gộp lại thì chúng ta sẽ có câu hỏi:

“Cậu có nghĩ sự việc vừa rồi khiến cậu thay đổi

suy nghĩ hay hành động khác như nào?”



3, Hỏi nhiều đáp ít

Quy tắc cuối cùng này có thể gọi là bộ khung để áp dụng các quy tắc trên: quy tắc hỏi nhiều đáp ít. Cách sử dụng quy tắc vô cùng đơn giản, cứ 3 đến 5 câu hỏi về họ thì chúng ta sẽ đưa ra 1 câu nhận định, bộc lộ cảm xúc của bản thân về câu trả lời của họ dành cho những câu hỏi của mình.

Sau đây là một đoạn hội thoại về cách ứng dụng quy tắc:

“Tôi qua anh đấy đưa tớ lên CGV xem phim.”

- Cô bạn tôi kể.

“Thích thế, phim gì vậy?”

- Tôi hỏi.

“Haiz, tưởng được xem ai ngờ hết suất chiếu, thế là bọn tớ lại phải đi về.”

- Cô ấy than.

“Buồn vậy, thế rồi hai cậu đi đâu?”

- Tôi hỏi tiếp.

“Cũng may là lúc đấy chưa muộn nên bọn tớ đã ra lên bờ hồ.”

- Cô ấy kể thêm.

“Hehe, cũng vui đấy chứ, các cậu chơi gì ở bờ hồ hay ăn uống gì không?”

- Tôi hỏi thêm.

“Có chứ, anh đấy đưa tớ đi ăn kem Tràng Tiền, u là tròi, xong còn cho tớ thêm cốc trà sữa kem cheese béo ú và một bánh bông lan trứng muối to ơi là to. Chắc tớ lăn

“Thích nhé, hẳn một chàng trai hiểu sở thích ăn uống của mình là tuyệt vời quá còn gì.”

Khi kết thúc 3 câu hỏi liên quan tới người kia, chúng ta đưa ra một câu để bộc lộ cảm xúc hoặc nhận định của bản thân, giúp người nghe thấy rằng có sự quay lại trong cuộc trò chuyện. Sau câu nhận định, chúng ta có thể tiếp tục câu hỏi mà không gây cảm giác bị gượng ép.



TỪ LẮNG NGHE
ĐẾN GIAO TIẾP

Giao tiếp

4 nguyên tắc giao tiếp trong công sở

TIN TẬP

Nguyên tắc 1: Tạo sự tin cậy

Cũng giống như phương pháp tạo niềm tin trong tiền tâm sự, để giao tiếp hiệu quả trong môi trường công sở, nhất thiết phải tạo sự tin cậy cho người đối diện.

Tại sao phải tạo sự tin cậy?

Không giống như các hình thức giao tiếp đời thường như giao tiếp với bạn bè, thầy cô, gia đình, Giao tiếp trong môi trường công sở có sự đặc thù là những người đồng nghiệp không hề biết chúng ta từ trước, họ không hiểu điểm mạnh, điểm yếu hay sở thích của chúng ta để có thể thông cảm cho chúng ta nếu chúng ta lỡ lời, hay làm sai điều gì đó. Giao tiếp trong công việc là chuyên nghiệp, không có sự châm chước hay xen lẫn tình cảm cá nhân. Vì thế, để dễ dàng hợp tác trong công việc, chúng ta cần nhanh chóng lấy được cảm tình của đồng nghiệp bằng cách khiến họ cảm thấy tin tưởng chúng ta.

Làm thế nào để tạo sự tin cậy?

Khi giao tiếp với đồng nghiệp mới quen, điều đầu tiên cần quan tâm chính là ngoại hình và tác phong của chúng ta. Người ta thường nói, ấn tượng đầu tiên đóng vai trò quan trọng đối với việc định hình ý niệm ban đầu về người cùng giao tiếp.. Nếu ngay từ ban đầu, bạn đã thể hiện mình là người không cẩn thận, ăn mặc luộm thuộm, giao tiếp vụng về thì làm sao người đồng nghiệp mới quen có thể tin tưởng bạn? Vì vậy, hãy tạo ấn tượng tốt ngay từ lần giao tiếp đầu tiên bằng cách đến buổi gặp mặt đúng giờ, chú ý cách đi đứng, nói năng, trang phục của bản thân lúc mới gặp.

Lắng nghe nhiều hơn nói. Ở đây, tầm quan trọng của việc lắng nghe lại được nhắc lại. Để tạo sự tin cậy cho người khác, chúng ta cần lắng nghe để hiểu về tính cách đối phương, những sự quan tâm, yêu cầu của họ trong công việc,... Khi đã nắm bắt được những thông tin đó, bạn sẽ tinh tế để thực hành trong giao tiếp hoặc không bao giờ phạm phải những điều mà họ không thích. Đừng bao giờ chỉ mải mê nói về bản thân mình. Đối phương sẽ cảm thấy không được bạn tôn trọng

Đừng quên chào hỏi, xưng hô và bắt tay - những nghi thức xã giao tối thiểu nơi công sở. Đối với đồng nghiệp mới gặp, hãy thân thiện chào hỏi và giới thiệu rõ ràng về tên và chức danh của bạn, và chỉ giới thiệu những thông tin cần thiết cho công việc, tránh chia sẻ những thông tin thừa như tuổi, sở thích,... Càng làm tốt việc chào hỏi, bạn sẽ càng tạo được sự thân thiện và niềm tin. Việc xưng hô nên lịch sự như Anh, Em, Chị, Bạn, Tôi, hoặc gọi theo chức vụ của đồng nghiệp (giám đốc, trưởng phòng, trưởng nhóm,...) tránh sử dụng các từ thân mật, theo quan hệ xã hội như Chú, Bác, Cô,... Đồng nghiệp sẽ không thích bị gọi như vậy vì sẽ khiến họ cảm thấy bị già. Điều cuối cùng để kết thúc trọn vẹn buổi gặp mặt đầu tiên với đồng nghiệp là cái bắt tay. Bắt tay là nghi thức xã giao có tính phổ biến, thể hiện sự trân trọng và thái độ thân thiện với đối phương, đặc biệt trong công việc nó sẽ khiến người khác thật sự tin cậy ở bạn. Những điều cần tránh khi bắt tay: Khi bắt tay không nhìn người đối diện; dùng hai tay để bắt tay hai người cùng lúc; thời gian bắt tay quá lâu, lắc mạnh hoặc siết tay quá chặt; bắt tay chiếu lệ, hời hợt;...

KHÉO LÉO

TÔN TRỌNG

LINH HOẠT

Nguyên tắc 2: 3 yếu tố cần lưu tâm khi giao tiếp với cấp trên

1, Khéo léo

Cấp trên là những người bạn cần phải có cách cư xử khôn khéo và chọn lọc. Bạn nên dùng giọng điệu lễ phép để nói chuyện với cấp trên của mình. Trong mọi tình huống giao tiếp với họ, bạn nên giữ thái độ hòa nhã và khéo léo nhất. Đặc biệt trong việc trình bày quan điểm hay những vấn đề xoay quanh công việc. Bởi nếu bạn không khéo léo sẽ dễ dẫn đến tình trạng phát ngôn gây mất lòng cấp trên. Ví dụ, khi thấy sếp nói sai, bạn hoàn toàn có thể góp ý, ai cũng muốn được góp ý để cải thiện sai sót. Tuy nhiên, cần góp ý như nào để cấp trên không hiểu lầm là bạn đang “răn dạy” họ. Hoặc khi bạn muốn lấy lòng sếp, đừng khen một cách lộ liễu, họ sẽ thấy bạn là 1 kẻ xu nịnh.

2, Tôn trọng

Tôn trọng cấp trên là điều tiên quyết bạn cần phải ghi nhớ. Không ai thích một cấp dưới mặt lúc nào cũng khinh khỉnh với sếp. Như ví dụ bên trên, làm sao để góp ý cấp trên để họ cảm thấy bạn đang góp ý nhưng lại trông không phải vậy? Điều quan trọng là phải đặt sự tôn trọng cấp trên lên hàng đầu. Thay vì lớn tiếng góp ý với sếp trước mặt các đồng nghiệp khác bạn nên nói nhỏ với sếp khi chỉ có 2 người, điều này thể hiện sự tôn trọng của bạn tới sếp, bạn không muốn sếp mất mặt với đồng nghiệp khác. Đặc biệt vẫn cần nhấn mạnh ý kiến của sếp là đúng, nhưng vẫn “chưa đủ” và bạn chỉ góp ý để bổ sung ý kiến đó

3, Linh hoạt

Có những người quá sợ cấp trên đến nỗi không dám gần gũi hay mở lời với sếp, mỗi lần cần nói chuyện với sếp lại cảm thấy e dè. Có những người lại quá thân thiết, suông sã với cấp trên đến nỗi không còn ranh giới giữa lãnh đạo và nhân viên. Cấp trên se không thích cả 2 loại người này, họ sẽ thích một người vừa gần gũi, nhưng cũng biết phép tắc và giữ khoảng cách đúng nơi đúng lúc. Vậy điều bạn cần lưu tâm là lắng nghe nhu cầu của sếp và linh hoạt thay đổi cách nói chuyện tùy từng thời điểm. Nếu đang trong giờ làm việc, hãy nghiêm túc và lịch sự khi trao đổi. Ngoài giờ làm, bạn có thể trao đổi nhiều câu chuyện cá nhân hơn, giao tiếp thoải mái hơn, lắng nghe tâm sự nhiều hơn để hiểu đối phương. Chắc chắn bạn sẽ rất được lòng cấp trên.

LẮNG NGHE ĐỂ THẤU HIỂU

KHEN CHÊ ĐÚNG CHỖ

KHÔNG PHÂN XÉT

Nguyên tắc 3: 3 yếu tố cần lưu tâm khi giao tiếp với đồng nghiệp

1, Lắng nghe để thấu hiểu

Với đồng nghiệp, việc lắng nghe lại càng quan trọng để 2 bên cùng hiểu nhau và hạn chế được những cãi vã không đáng có trong công việc. Sau mức độ lắng nghe để tạo sự tin cậy như nguyên tắc 1, đến nguyên tắc 3 này, bạn cần đạt trình độ lắng nghe để thấu hiểu đồng nghiệp đang có vấn đề gì. Bạn nên đặt mình vào hoàn cảnh của người đối thoại để thấu hiểu họ và làm rõ sự khác biệt về điểm xuất phát giữa hai bên. Các cuộc cãi vã thường xảy ra do 2 bên đều không chịu lắng nghe và thấu hiểu lẫn nhau. Vì vậy, bạn luôn cần cải thiện và vận dụng khả năng này mỗi ngày để hạn chế tối đa những sự hiểu lầm và cãi vã không đáng có.

2, Khen chê đúng chỗ

Chân thành khen ngợi những ưu điểm của đồng nghiệp một cách tự nhiên.; Minh biết điều này là rất khó vì giữa những đồng nghiệp ngang cấp thường có sự ganh đua nhất định. Tuy nhiên bạn cần sòng phẳng trong việc giao tiếp và công nhận điểm mạnh của đồng nghiệp như một cơ hội để bạn học hỏi. Khi bạn thật lòng khen ngợi đồng nghiệp, họ sẽ chẳng có lý do gì để không yêu mến và giúp đỡ bạn cả. Khi góp ý sai sót của đồng nghiệp, hãy góp ý những bằng thiện chí; thi đua với đồng nghiệp một cách lành mạnh vì mục đích chung của công ty, đừng đố kỵ, ganh ty, hoặc gây khó khăn cho đồng nghiệp vì suy cho cùng, mục đích chung khi làm việc là đạt được mục tiêu công việc đề ra.

3, Không phán xét

Giữ thái độ công bằng, không phán xét khi làm việc chung là điều then chốt để giữ hòa khí nơi công sở. Đừng giữ định kiến cá nhân khi giao tiếp với người khác và phán xét họ dựa theo quan điểm cá nhân bạn, nếu không việc giao tiếp sẽ không bao giờ hiệu quả. Ví dụ, nếu đồng nghiệp chậm deadline, đừng vội phán xét cô ấy/anh ấy rằng họ lười biếng, hãy trực tiếp nói chuyện với đồng nghiệp để tìm ra nguyên nhân tại sao họ lại phạm lỗi, và cùng họ tìm ra cách giải quyết. Thay vì ngồi đoán định hay áp đặt một lý do nào đó cho hành vi của đồng nghiệp, việc giao tiếp, đối thoại thường xuyên sẽ giúp chúng ta duy trì mối quan hệ tốt và không vấp phải những định kiến, hiểu lầm với bất kỳ ai.



Nguyên tắc 4: Đừng tán gẫu, nói xấu sau lưng

Nếu bạn không muốn trở thành tâm điểm của sự chú ý, nếu bạn không muốn thời gian đi làm của mình trở nên ác mộng, mình khuyên thật lòng: Đừng dính vào một buổi tán gẫu hay nói xấu sau lưng người khác.

Lý do người mọi người hay thích tán gẫu, bàn tán nơi công sở. Sự thật là để các đồng nghiệp trở nên gần gũi nhau hơn, mọi người thường trò chuyện vào giờ giải lao, chia sẻ các thông tin/ suy nghĩ cá nhân để tìm điểm chung và bàn tán về nó. Tuy nhiên, đôi khi việc tán gẫu đã vượt quá giới hạn, những “bà tám” công ty không chỉ nói về chuyện cá nhân mình mà bàn tán về một người thứ 3 nào đó. Mà nói xấu về một người nào khác thì bao giờ cũng hấp dẫn, thú vị và tò mò hơn nhiều với việc chỉ nói về bản thân mình.

Tại sao không nên tham gia tán gẫu, bàn tán nơi công sở?
Tán gẫu quá nhiều, đặc biệt trong giờ làm sẽ khiến bạn mất tập trung, chất lượng công việc bị giảm sút, khiến bạn mất điểm trong mắt đồng nghiệp và cấp trên

Hơn nữa, việc tán gẫu nói xấu sau lưng sẽ khiến bạn trở nên “nhiều chuyện” khiến mọi người xa lánh. Có một sự thật là tất cả những tin đồn trong công ty đều xuất phát từ hội “bà tám”, họ tung tin, nói xấu về một thành viên nào đó khiến tin đồn lan ra trong công ty, rồi mọi người nghi ngờ nhau vì những tin đồn thất thiệt có thể dẫn đến hiểu lầm và xích mích không đáng có. Hơn nữa, bạn cũng không thể nào đảm bảo rằng, chính những người hay tán gẫu với bạn lại không tung tin đồn hay nói xấu sau lưng bạn. Chẳng ai lại muốn gần gũi với một “drama queen” vì họ cảm giác không tin tưởng cũng như đề phòng khi giao tiếp với bạn. Điều này còn có thể khiến bạn chẳng có một người bạn thân thực sự nào ở công ty cả.

Lời khuyên để bạn không bị lôi kéo vào hội “bà tám”
Hãy cẩn trọng với tất cả lời nói của mình ở công ty. Công ty cũng giống như một chốn thâm cung bí sử, lời nói của bạn có thể là con dao hai lưỡi chống lại bạn và gây ra rắc rối cho bạn. Hạn chế đừng phát ngôn tiêu cực và nói về cụ thể đích danh một ai trong công ty cả, họ có thể hiểu lầm là bạn đang nói xấu người đó. Bạn cũng không nên tiết lộ quá nhiều thông tin cá nhân của mình với tất cả mọi người vì họ có thể dùng thông tin đó để tạo tin đồn về bạn

Khi nói chuyện trong nhóm, nếu thấy dấu hiệu họ đang có ý đà kích hay nói xấu một người thứ 3 nào đó, hãy dừng thể hiện quan điểm cá nhân của mình, bởi nếu bạn hùa theo họ nói xấu thì bạn sẽ mang tiếng đi bàn tán sau lưng người khác, còn nếu bạn tỏ thái độ không thích, thì họ cũng sẽ không thân thiết với bạn nữa. Tốt nhất là chỉ lắng nghe và im lặng không thể hiện thái độ đồng tình hay phản đối.

“Chọn bạn mà chơi”. Tốt nhất là nên lựa chọn những người điềm tĩnh, có quan điểm giống bạn và thân thiện để kết bạn cùng. Đối với những người có thói soi xét, hay quan tâm đến đời tư người khác thì bạn hãy chỉ giữ mức độ giao tiếp xã giao, không thân thiết để tránh những thị phi hay bị lôi kéo sau đó.



LỜI KẾT

Vậy là chúng ta đã đi qua những phân tích và chia sẻ về kỹ năng lắng nghe cũng như giao tiếp. Nếu như phần 1 là những giải thích rất khoa học của Psychology Makes Sense về tầm quan trọng của lắng nghe thì Phần 2 là những chia sẻ và đúc rút từ kinh nghiệm thực tế của Palette về kỹ năng giao tiếp nơi công sở. Chúng tôi tin rằng, đến phần này, bạn đã hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của 2 kỹ năng và mối quan hệ tương hỗ của chúng.

Lắng nghe và giao tiếp tưởng chừng như tách biệt, nhưng hóa ra lại có mối quan hệ mật thiết với nhau. Lắng nghe là khởi nguồn của giao tiếp, muốn giao tiếp tốt, bạn phải là người lắng nghe giỏi. Hãy luôn nhớ sự thật này để trở thành người giao tiếp thành công và đem về cho bản thân nhiều mối quan hệ tích cực hơn nhé.

Tất nhiên, chúng tôi không đảm bảo rằng, sau khi đọc xong cuốn ebook này, bạn sẽ trở thành người lắng nghe, hay giao tiếp giỏi ngay lập tức, vì đó là quá trình và bạn cần phải mài dũa, chau chuốt kỹ năng của mình rất nhiều cho đến khi bạn tự tin trở thành người giao tiếp tốt. Nhưng chúng tôi tin rằng, cuốn sách này sẽ là khởi nguồn cho những sự phát triển lớn lao hơn của bạn trong tương lai, và mong bạn đã được tiếp thêm niềm tin, cũng như sức mạnh để quyết tâm trau dồi kỹ năng của mình.

Palette.oflife và đội ngũ Psychology Makes Sense một lần nữa xin chân thành cảm ơn sự ủng hộ của các bạn trong suốt thời gian vừa qua. Chúng tôi sẽ luôn cố gắng để đem đến nhiều thông tin bổ ích hơn nữa đến cho người trẻ Việt Nam.

Cảm ơn và chúc bạn nhiều thành công!

