

Jo Condrell - Bennie Bough

GIỚI THIỆU BẮT KỲ VÀ 101 cách nâng cao kỹ năng giao tiếp



THAMASHOP
Knowledge for the Future



NHÀ XUẤT BẢN
LAO ĐỘNG - SÁ BỆT

Giới thiệu các tác giả



Jo Condrill, là người sáng lập, Chủ tịch của GoalMinds. Bà vừa là diễn giả, người gây dựng và tư vấn với hơn 25 năm kinh nghiệm trong kinh doanh, chính phủ và các tổ chức tình nguyện. Jo là tác giả của: *Take Charge of Your Life: Dare to Pursue Your Dreams* và đồng tác giả của *From Book Signing to Best Seller*.

Jo đứng đầu câu lạc bộ Toastmaster ở khu vực Washington, D.C. và đứng đầu trong tổ chức thế giới này; sau đó trở thành thành viên Ban điều hành. Bộ trưởng Bộ Quốc phòng Hoa Kỳ đã trao tặng cho Jo giải thưởng dân sự cao nhất của Quân đội, Huân chương Dân sự Đặc biệt (Decoration Exceptional Civilian Service), vì vị trí lãnh đạo của bà trong Lầu năm góc. Jo là học viên trong ngành Quản trị kinh doanh của trường Đại học Lake; và là Thạc sĩ ngành Quản trị cộng đồng của trường Đại học Trung tâm Michigan.

- GoalMinds, Inc. <http://www.goalminds.com>
- Email: info@goalminds.com
- Phone: 310-993-7553



Bennie Bough, Tiến sĩ, Chủ tịch của Bough Communications, là một diễn giả, đứng đầu các cuộc họp seminar, là nhà tư vấn và là cựu Chủ tịch của Tổ chức Toastmaster quốc tế. Với 35 năm kinh nghiệm diễn thuyết và đào tạo, ông chia sẻ những kinh nghiệm đầu tiên, đặc biệt là trong việc làm sao để có được những bài nói có hiệu quả dù là cuộc nói chuyện mặt đối mặt hay trước một cuộc họp có cả ngàn người. Ngoài Mỹ và Canada, ông đã từng đào tạo về kỹ năng giao tiếp ở Việt Nam, Trung Quốc, Lào, Pakistan và Đài Loan.

Khách hàng của ông bao gồm những Chương trình Phát triển Hoa Kỳ, Bộ Hải quân, Trung tâm bảo vệ Môi Trường và Tổng công ty Khoa học Ứng dụng Quốc tế. Ông đã lấy bằng tiến sĩ Quan hệ quốc tế tại trường Đại học George Washington.

Để biết thêm thông tin về những cuộc họp seminar, sách và bằng của Bennie Bough, hoặc là lên kế hoạch mời ông về diễn thuyết cho công ty

hoặc tổ chức của bạn, hãy liên hệ:

- Bough Communications, Hoa Kỳ.
- Fairfax Station, VA 22039-3169
- Điện thoại: 703-690-9701 hoặc 703-690-2829
- Email: bbough@cox.net

Lời giới thiệu

Đã bao giờ bạn cảm thấy xấu hổ bởi vì mắc một lỗi ngữ pháp trong một cuộc phỏng vấn hay một cuộc nói chuyện quan trọng? Đã bao giờ bạn phát âm sai một từ hoặc sử dụng sai một thuật ngữ nào đó? Tất cả chúng ta đều rất có thể gặp phải những lỗi giao tiếp như vậy.

Đây là một cuốn sách nhỏ đưa ra những lời khuyên để bạn có thể thực hành ngay giúp nâng cao các kỹ năng giao tiếp của mình. Chúng tôi nhận ra rằng “biết” và “muốn” là hai điều cần thiết cho thành công. Cuốn sách này sẽ giúp bạn “biết” và tất cả những điều bạn cần làm là “muốn”. Chỉ bạn mới có thể quyết định việc nâng cao kỹ năng giao tiếp của mình.

Chúng tôi đã cố gắng và thử nghiệm những kỹ năng này. Chúng tôi đã thấy những thay đổi của chính mình. Chúng tôi đã thấy kết quả ở những người khác, và chúng tôi biết những thay đổi này có thể xuất hiện ngay lập tức. Chúng tôi không mong là bạn có thể thực hiện 101 cách này cùng một lúc, nhưng mỗi lần bạn thực hiện một cách ấy, bạn sẽ nhanh đến với thành công. Những ý tưởng trong cuốn sách này có được nhờ những thành công của bản thân chúng tôi. Chúng tôi biết rằng nếu bạn bắt đầu áp dụng những phương pháp trong cuốn sách này, bạn cũng sẽ nhanh chóng đạt được thành công. Hãy cam kết là bạn thực hiện trong một khoảng thời gian dài. Sự học hỏi lâu dài là một biểu hiện của những cá nhân thành công.

Nâng cao kỹ năng giao tiếp giúp ích cho bạn như thế nào?

- Tiền tài và danh vọng – bởi vì bạn có khả năng thăng tiến cao hơn trong công việc.
- Dễ dàng hòa hợp và có nhiều cơ hội hơn để có thể có được những điều mình muốn bởi không có hiểu nhầm nữa.
- Khả năng đưa ra những đề xuất mới bởi vì hiểu biết nhiều hơn về những sự kiện thế giới.
- Củng cố cảm giác an toàn và tình thân bạn bè, bởi vì có ít người chống đối hơn.

- Nâng cao tính tự tôn và quan điểm cởi mở, chan hòa hơn.
- Nâng cao chất lượng cuộc sống khi đã củng cố các mối quan hệ.

Những ai nên đọc cuốn sách này?

- Các nhà chuyên môn
- Các bậc cha mẹ
- Học sinh, sinh viên
- Nhân viên kinh doanh
- Các doanh nhân
- Người nội trợ
- Nhà lãnh đạo
- Những tình nguyện viên
- Các nhóm tiếp thị mạng

Nói chung, ai cũng nên đọc cuốn sách này! Bạn có tìm được ai mà không có lợi từ việc nâng cao những kỹ năng giao tiếp? Chúng tôi không thể tìm được! Nhưng những nhóm người đi trước sẽ thấy được rằng cuốn sách thực sự đáng đọc.

Một cá nhân như bạn phải làm sao để thu được hiệu quả cao nhất từ cuốn sách này?

Lật qua cuốn sách. Đọc qua những đề mục và những lời trích dẫn. Đọc lướt qua phần mục lục. Giở tiếp đến những trang chú dẫn. Và sau đó:

- Đọc qua cuốn sách từng trang một.
- Hãy đánh dấu vào những trang mà bạn cảm thấy mình đã có thể kiểm soát được.
- Quay trở lại và ưu tiên những trang khác.
- Bắt đầu tập trung vào một vấn đề cho đến khi bạn đã hiểu hết khái niệm.
- Tiếp theo là thực hành kỹ năng đó.
- Khi bạn đã kiểm soát được kỹ năng, hãy chuyển sang kỹ năng tiếp theo.
- Đặc biệt trong các lĩnh vực “hành vi cư xử”, bạn cần phải quyết định thay đổi, sau đó mới đến việc thực hành các kỹ năng.

Hãy bắt đầu ngay bây giờ! Hãy đặt một mục tiêu để hoàn thành cuốn sách trong một thời gian định trước và tự giao cho mình những việc phải làm trong từng khoảng thời gian định trước. Kiểm tra tiến trình của bạn và sau đó thì tự thưởng cho mình khi nó thành công.

Chúc cuộc hành trình trong sự phát triển của bạn sẽ có những điểm dừng để kỷ niệm những thành tựu mà bạn đạt được.

Lời cảm ơn!

Xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới Tiến sĩ Michael Wardinski, người đã dành cho tôi rất nhiều lời khuyên quý báu về thông tin trong cuốn sách và vẫn tiếp tục giúp chúng tôi có những ý tưởng mới.

Những lời ca ngợi dành tặng cuốn sách

“Khả năng giao tiếp tốt là rất cần thiết cho sự thành công. Cuốn sách này cung cấp chìa khóa cho thành công đó. Cuốn sách đưa ra những kỹ năng nhạy bén có hiệu quả đặc biệt. Một cuốn sách tuyệt vời nên đọc và làm theo những quy tắc trong đó.”

Stella Guerra Nelson

– Nguyên Thứ trưởng Bộ Nội vụ Hoa Kỳ

“Mặc dù tôi đã từng diễn thuyết và “giao tiếp” rất chuyên nghiệp trong hơn 25 năm, nhưng hầu hết từng trang của cuốn sách này đều tái hiện lại và nhắc tôi nhớ đến những ý tưởng và sự rèn luyện rất lớn. Công ty luật trước đây của tôi đã mất hàng ngàn đô chỉ để thuê “những chuyên gia” có thể giải quyết những vấn đề rắc rối của nhân viên trong công ty. Nếu mà lúc đó đưa cho mỗi nhân viên một cuốn cẩm nang này thì có lẽ sẽ hiệu quả hơn nhiều trong việc giúp cho họ làm việc vui vẻ hơn.”

Thomas MacMurray

– Luật sư kiêm chuyên gia tư vấn kinh doanh

“Thật vô giá! Ai lại không cần phải nâng cao những kỹ năng giao tiếp của mình chứ? Cuốn sách này thực sự có ích, được bố cục và sắp xếp rất tốt với những giá trị lớn trong tất cả các phương pháp giao tiếp với mọi người. Tôi thành thực khuyên bạn nên mua vài cuốn để tặng cho bạn bè và khách hàng”.

Dottie Walters,

– đồng tác giả của “Hãy nói và làm giàu”

“Những kỹ năng giao tiếp là rất cần thiết cho các đoàn thể có thể tồn tại. Tôi thấy trong cuốn sách này không chỉ có tác dụng tham khảo và chỉ dẫn để sử dụng cho những tình huống giao tiếp cho riêng mình. Tôi còn yêu cầu tất cả thành viên trong ban quản trị đều phải đọc nó và giữ một cuốn tại bàn làm việc để sử dụng bất cứ lúc nào.”

Johnny (Pawe) T. Uy,

– Chủ tịch Toastmaster Quốc tế

“Một doanh nghiệp thành công hay thất bại thường tùy thuộc vào những kỹ năng giao tiếp nhiều hơn là phát triển kỹ thuật. Cuốn sách tuyệt vời này giúp bạn nâng cao các kỹ năng giao tiếp như nghe và nói trên mọi phương diện, với cả những yếu tố khác như: ngôn ngữ cơ

thể, hành vi ứng xử và thái độ... giúp bạn có thể chinh phục được khách hàng, nhà cung cấp và tất cả những người liên quan tới bạn. Jo và Bennie có đủ tư cách để giúp bạn phát triển mạnh mẽ doanh nghiệp của mình.”

JudithKaye,
– Giám đốc điều hành Burwood Property Trust, Sydney,
Australia

Phần I

GIAO TIẾP

Biết rõ điều mình muốn nói

Bằng cách nghe, suy nghĩ và hệ thống tư duy của mình trước khi nói, bạn sẽ nâng cao hiệu quả trong việc giao tiếp.

Các bước hành động:

- Nghĩ trước khi nói.
- Hiểu rõ mình định nói gì.
- Nhanh chóng tiếp cận vấn đề. Nhờ đó, người nghe có thể dễ dàng ghi nhớ những điều bạn nói.
- Rèn luyện khả năng thuyết phục. Hầu như mọi thứ chúng ta nói đều là sự cố gắng để thuyết phục người khác chấp nhận quan điểm của chúng ta.
- Hãy tìm hiểu về người mà bạn có ý định nói chuyện cùng.
- Hãy xác định chi tiết những điều bạn muốn nói và mục tiêu bạn muốn đạt tới để có thể đi đến thành công.

Tôi tư duy tức là tôi tồn tại.
- Descartes -

Kiểm soát sự sợ hãi

Sự sợ hãi là một cơ chế phòng thủ để chúng ta tự bảo vệ mình. Chúng ta sợ rằng lòng tự trọng của mình bị sụp đổ. Đối với mỗi người, bản thân mình luôn đáng quý, lời nói của người khác về chúng ta dường như giống những cao ốc vừa có thể hỗ trợ, vừa có thể sụp đổ vào chúng ta. Thay vì việc luôn nghĩ: “Mình sẽ thất bại. Mình sẽ quên những điều định nói. Mình sẽ bị bẽ mặt. Mình sẽ sợ hãi. Mình sẽ ngừng thở...”, bạn hãy tập trung vào việc khác.

Các bước hành động:

- Hãy tập trung vào:
 - Người nghe, chứ không phải chính bạn.
 - Toàn bộ ý tứ, chứ không phải từng từ.
 - Thành công, chứ không phải những thứ khác.
- Tưởng tượng ra một kết quả lạc quan.
- Hít thở thật sâu, thả lỏng suy nghĩ.
- Chuẩn bị từ trước, biết rõ mình muốn nói gì.
- Kiểm soát khi nói về khuyết điểm của bản thân.
- Hãy nói bằng trái tim mình.

Điều duy nhất chúng ta cần phải sợ chính là sự sợ hãi.
- Franklin D. Roosevelt-

Hãy ngừng nói để nghe

Một cuộc hội thoại nên giống như một trận tennis, mỗi người đều cần có một lượt đi, một lượt lại. Nghệ thuật đích thực của giao tiếp là nghe và nói.

Các bước hành động:

- Hãy để người cùng đối thoại với bạn được nói.
- Tôn trọng quan điểm của người khác.
- Tập trung vào cuộc nói chuyện. Nếu bạn chỉ nghĩ về những điều bạn định nói mà không để ý nghe thì có thể bạn sẽ bỏ qua một thông tin vô cùng quan trọng nào đó.
- Hãy giúp mọi người giải quyết các khó khăn của họ bằng cách kiên nhẫn lắng nghe.

Dean Rusk, Nguyên Ngoại trưởng Hoa Kỳ đã nói rằng cách tốt nhất để thuyết phục những người khác là nghe họ nói.

Nghĩ kỹ trước khi nói

àng tập trung vào những điều mà mình định nói, bạn càng có cơ

Cộng đồng thuyết phục người khác đồng ý với quan điểm của bạn. Thêm nữa, bạn sẽ ít khi mắc phải những lỗi sai thông dụng.

Các bước hành động:

- Ngừng lại, nghĩ và cân nhắc xem bạn định nói gì.
- Chọn những từ đắt có thể nhấn mạnh được ý của bạn.
- Nói với ngữ điệu mà bạn muốn nói trong cuộc đàm luận.
- Xem bạn muốn gì sau cuộc trao đổi.
- Hiểu rõ về người nghe. Nếu có thể hãy cố gắng để hiểu suy nghĩ của họ.
- Định hình ý tưởng của mình sao cho thật dễ hiểu.

Tư duy giúp gạt bỏ những điều không thích hợp trong chốc lát.
- **Richard Buckminster Fuller** –

Tin tưởng vào ý của mình

Cần phải tin tưởng vào ý nghĩ của mình bởi vì đây chính là điểm then chốt của một cuộc đối thoại thành công. Khi bạn hoàn toàn tin tưởng vào nó, tự nhiên cả lời nói và hành động của bạn sẽ tuôn trào.

Các bước hành động:

- Nói bằng sự đam mê và sức thuyết phục.
- Đừng ngăn dòng cảm xúc của mình. Những lời nói và ngôn ngữ cử chỉ của bạn sẽ được đánh giá rất cao.
- Thể hiện sự nhiệt tình của mình.
- Tránh sự giả tạo, nếu không có thể bạn sẽ đánh mất sự tin tưởng.



Đừng để nỗi lo thất bại chen vào con đường của bạn.
- George Herman (“Babe”) Ruth -

Nhắc lại những ý chính

Sự lặp lại có thể củng cố lại ý chính của người nói và giúp người nghe có cơ hội nắm bắt nhiều hơn.
Các bước hành động:

- Thảo sẵn những ý chính. Thường xuyên nhắc lại.
- Nêu cần, chia nhỏ những ý chính theo nhiều cách trong suốt cuộc đàm thoại để có thể nhắc đi nhắc lại.
- Lịch sự hỏi người nghe đưa ra ý kiến của họ.
- Hãy hỏi những câu giúp cho người nghe hiểu rõ về những ý chính của bạn.

Sự lặp lại chính là nhạc điệu của toàn vũ trụ.
- Claude Bristol -

Tìm hiểu mong muốn của người nghe

Để đạt được mục tiêu đàm thoại nhiều nhất, hãy tập trung vào người nghe bằng cả tai và mắt. Hãy đặt ra cho họ những câu hỏi và tập trung lắng nghe phản hồi từ họ.

Các bước hành động:

- Hỏi thật nhiều câu hỏi.
- Đưa ra những câu hỏi mở. Hãy hỏi những câu hỏi không thể trả lời với “có” và “không”.
- Giải nghĩa câu hỏi hoặc những câu trả lời để người nghe chắc chắn đã hiểu về câu hỏi.
- Đưa ra những gợi ý khác để người nghe có thể nêu lên đánh giá của bản thân họ.
- Giải thích những thuật ngữ để tránh những hiểu lầm.
- Đáp lại và điều chỉnh những dấu hiệu không lời.

Andrew Bierce miêu tả một người không lịch sự là cứ luôn nói trong khi người khác muốn anh ta phải nghe.

Giải thích những từ viết tắt

Những từ viết tắt có thể có rất nhiều nghĩa. Ý nghĩa của những từ đó phụ thuộc vào ngữ cảnh được sử dụng. Các từ viết tắt được sử dụng như những từ thông thường nhưng lại được tạo nên từ các chữ cái đầu tiên của nhiều từ khác. Ví dụ: LOC (phát âm giống như lock) ở Lầu năm góc thì có nghĩa là Trung tâm Tổ chức Hậu cần (Logistics Operations Center). Những người làm việc ở đó hoặc có việc liên quan đến Trung tâm đều biết điều đó. Nhưng đối với hầu hết mọi người thì từ đó có một nghĩa hoàn toàn khác.

Các bước hành động:

- Tránh sử dụng các từ viết tắt bởi những từ đó không phải ai cũng có thể hiểu rõ.
- Hãy thông cảm về khả năng của người nghe trong việc nhận biết thông điệp của bạn

Giảm thiểu sử dụng biệt ngữ

Nếu bạn sử dụng biệt ngữ, người nghe sẽ phải nghĩ quá nhiều về ý nghĩ của bạn, bạn sẽ có nguy cơ bị họ hiểu lầm.

Các bước hành động:

- Tránh sử dụng biệt ngữ vì biệt ngữ được gọi là “shop talk” (loại ngôn ngữ chỉ được dùng cho những nhóm người nhỏ với nhau).
- Nếu nhất định phải dùng biệt ngữ, hãy giảm nhịp độ nói của bạn và để ý những phản ứng của người nghe thông qua nét mặt của họ.
- Thật cẩn thận khi sử dụng những từ ngữ không thông dụng hoặc tiếng lóng. Nên hiểu và đánh giá đúng khán giả của bạn. Các thuật ngữ kiểu này chỉ có thể phù hợp trong một số tình huống trong ngành công nghiệp giải trí. Ngoài ra, chúng không nên được sử dụng trong bất cứ một môi trường nào khác.

Bạn có thể có những ý tưởng sáng suốt, nhưng nếu bạn không thể giải thích nó một cách rõ ràng, những ý tưởng của bạn rồi sẽ chẳng đi đến đâu.

-Lee Iacocca

Phá bỏ những bất đồng

Trong các cuộc đàm thoại, có thể có những vấn đề liên quan đến sự cảm nhận của từng cá nhân và những vấn đề chưa rõ ràng. Để trở thành một chuyên gia giao tiếp giỏi, bạn nên để ý đến những vấn đề đó và tránh những hàng rào có thể ngăn trở cuộc nói chuyện của bạn.

Các bước hành động:

- Vượt qua những rào cản bằng cách chủ động suy nghĩ và lắng nghe. Những rào cản này có thể là: những hoạt động khi đoán trước được ý kiến của một người, lơ đãng khi nói.
- Giải quyết những cuộc tranh luận và sự phản đối với một thái độ thật nhẹ nhàng.
- Nhận thức được rằng những bất đồng thường hướng về một ý trong cuộc đàm thoại.
- Kiểm soát cảm xúc của bạn nếu không bạn sẽ trở nên yếu thế.
- Trong một số trường hợp, chiếm lợi thế trước một cuộc tranh cãi bằng cách chỉ ra vấn đề. Sau đó, đưa ra những lí do ủng hộ cho những luận điểm của mình và giải quyết tranh cãi.

Hài hước

Sự hài hước có thể phá vỡ các rào cản, làm giảm bớt căng thẳng. Sự hài hước khiến chúng ta dễ tiếp thu ý kiến của người khác.

Các bước hành động:

- Sử dụng những tình tiết hài hước tự phát bằng cách lợi dụng những tình huống đang xảy ra.
- Quay trở lại công việc nếu như câu chuyện hài hước trở nên nhạt nhẽo. Tránh việc giải thích dài dòng. Hãy tập trung vào vấn đề mà bạn đang nói đến.
- Thu thập các loại tài liệu gây cười như truyện vui, phim hoạt hình,...
- Tránh sử dụng những truyện cười gây tổn hại cho người khác.
- Sử dụng những pha hài hước liên quan đến bản thân, thường xuyên kể những chuyện về bản thân mình.
- Sử dụng những tình tiết hài hước để gia cố cho luận điểm của mình. Cười chỉ là phụ.
- Cười vì những truyện cười của bạn. Điều đó cũng tốt.

Sử dụng những giai thoại và kể chuyện

Giai thoại là những thông tin ngắn về một ai đó. Thường thì người nghe sẽ nhận biết những câu chuyện bạn kể và sẽ hiểu rõ kết quả của nó.

Các bước hành động:

- Đưa ra một ví dụ bằng cách liên hệ một việc tình cờ có thể ủng hộ ý của bạn.
- Trau chuốt lại, có thể thêm một số chi tiết cho hấp dẫn hơn như kể một câu chuyện, thêm cảm xúc, âm thanh chẳng hạn.
- Sử dụng những câu chuyện về bản thân bất cứ khi nào có thể. Như thế sẽ tốt hơn kể chuyện của người khác.
- Tránh những câu chuyện làm giảm giá trị của người khác.
- Sử dụng những từ ngữ trung lập về giới bất cứ khi nào có thể.
- Những câu chuyện ngắn hay hơn những truyện dài dòng.
- Sử dụng những giai thoại hoặc truyện để hiểu để ai cũng có thể hiểu ý bạn.

Yêu cầu người nghe cho ý kiến

Những luận điểm mà bạn đưa ra có thể khó hiểu. Phản hồi từ người nghe có thể khiến chúng dễ hiểu hơn.

Các bước hành động:

- Hãy đưa ra cho người nghe những câu hỏi chung chung: “Tôi giải thích như thế đã rõ chưa?” hoặc là: “Bạn có theo dõi được hết những gì tôi vừa nói đến không?”
- Hãy hỏi người nghe những câu hỏi chi tiết đảm bảo rằng họ hiểu được bạn đang nói gì. Bạn có thể nói: “Tôi đã nghe bạn nói là... Có đúng vậy không?”
- Giải thích kỹ thêm để khắc phục sự hiểu lầm.



Làm giàu vốn từ vựng của bạn

Sử dụng ngôn từ chính xác giống như khi bạn chơi tốt một loại nhạc cụ. Nó được củng cố dần dần. Bạn không thể học nhiều từ mới một lúc. Nhưng với sự đề ý và luyện tập thường xuyên, bạn sẽ nhanh chóng mở rộng được vốn từ của mình.

Các bước hành động:

- Khoanh tròn những từ mà bạn không hiểu khi đọc sách. Sau đó, kiểm tra lại nghĩa của chúng trong từ điển.
- Hãy nghe băng đọc từ vựng.
- Nghe phát âm chuẩn của những từ ngữ mà bạn cảm thấy không quen thuộc.
- Đọc to các từ đó. Tập sử dụng chúng trong câu.
- So sánh cách đọc của các từ khi bạn đọc và khi bạn nghe đọc trong băng.
- Đem theo các tờ giấy có ghi các từ mới ở trong túi hoặc ví của bạn. Hãy luyện tập sử dụng chúng trong lúc đi lại như trên xe buýt hoặc máy bay.
- Hãy đọc những tạp chí nổi tiếng và hoàn thành những câu đố về từ ngữ.
- Chơi trò ô chữ.

Sự khác nhau giữa từ đúng và từ gần đúng cũng giống như sự khác nhau giữa ánh chớp (lightening) và con đom đóm (lightening bug).

- Mark Twain -

Không nói âm ừ

Những tiếng âm ừ, như là “à”, “ừ”, “ừm”... hay những âm thanh tương tự, có thể sẽ làm cho ý của bạn trở nên khó hiểu hơn và giảm đi sự tin cậy của người nghe ở bạn.

Các bước hành động:

- Ngừng lại, suy nghĩ, sau đó hãy nói.
- Sử dụng những câu ngắn.
- Thay vì âm ừ, hãy im lặng.
- Loại trừ những nguyên nhân dẫn đến sự âm ừ:
 - Chủ đề không quen thuộc.
 - Cảm thấy lo lắng khi im lặng. (Những khoảng im lặng thường rất có hiệu quả nếu được sử dụng tốt và sẽ rất hữu dụng nếu bạn nghĩ đến những điều bạn sẽ nói tiếp sau đây thay vì lo lắng).
 - Cảm giác hồi hộp.
 - Thói quen.
- Luyện tập và luyện tập.
- Hãy ghi âm lại những gì bạn nói và nghe lại những tiếng âm ừ. Bạn thường dùng những loại nào? Hãy tập trung loại bỏ những kiểu đó. Sau một thời gian, bạn sẽ thấy tốt hơn.

Những tiếng âm ừ giống như những đoạn nhạc nền quá âm ỉ.
- **Kathi Bough** -

Phát âm rõ ràng

Khi bạn phát âm rõ ràng những lời mình nói thì người nghe có thể hiểu được bạn nói gì cho dù bạn nói to hay nói nhỏ.

Các bước hành động:

- Ghi lại những gì mình nói và nghe lại.
- Phát âm rõ ràng:
 - Bạn sẽ xóa bỏ sự hiểu nhầm.

- Nói với trọng âm sẽ khiến người khác dễ hiểu hơn.
- Thở sâu để giọng bạn trở nên rõ ràng mạch lạc hơn.
- Chú ý đến những từ hoặc âm thanh cần phải đọc rõ hơn.
- Nghe các phát thanh viên trên đài hoặc ti vi vì họ thường có cách phát âm rất rõ ràng.

Demosthenes, một nhà hùng biện vĩ đại người Hy Lạp, đã từng tập nói với một viên sỏi trong miệng để nâng cao khả năng phát âm của mình.

Tập phát âm đúng các từ

Bước đầu tiên là phải học cách phát âm đúng các từ Bước quan trọng tiếp theo là phải áp dụng vào thực tiễn.

Các bước hành động:

- Theo dõi nét mặt của mình bằng cách đứng trước gương khi bạn phát âm những từ khó.
- Nghe cách phát âm rồi đọc to những từ đó.
- Nghe những từ được người khác phát âm đúng. Ví dụ như:
 - Mở băng.
 - Nghe các chương trình truyền hình hoặc truyền thanh nói tiếng chuẩn.
- Phát âm đúng các từ nhằm giúp cho người nghe cảm thấy rõ ràng và dễ hiểu hơn (tránh lặp lại). Việc phát âm sai có thể dẫn đến sự mất lòng tin của người nghe ở nơi bạn.
- Đọc to những đoạn văn và những bài thơ trong khoảng mười đến mười lăm phút mỗi ngày và nhấn mạnh vào việc phát âm đúng.

Tôi sẽ trả công nhiều hơn cho một người vì khả năng thể hiện bản thân chứ không phải bất kỳ tố chất nào khác của anh ta.

- Charles Schwab -

Luyện tập lưỡi, hàm và môi

uyện tập bằng cách nói các từ với âm lượng lớn. Bài tập này giúp

L bạn giải tỏa sự căng thẳng, phát âm rõ ràng hơn, giúp những biểu hiện nét mặt tự nhiên tốt hơn.

Các bước hành động:

- Tập trung vào hiệu quả của lưỡi, hàm và môi khi bạn phát âm các từ.
- Tự tập luyện lưỡi, hàm và môi.
- Tập trước gương để bạn có thể thấy mình tiến bộ thế nào.
- Phát âm các từ thật đồng dạng. Bạn sẽ thoải mái hơn với những thay đổi mà bạn có thể nghe và nhìn thấy.



Tiếng nói chính là âm thanh của tâm hồn bạn.
- Arthur Joseph -

Sử dụng ánh mắt

Khi nói chuyện với ai đó, bạn cần phải biết nhìn vào mắt người nghe để có thể nhận thấy được phản hồi chính xác nhất thông qua những ám hiệu không lời. Ánh mắt tự tin biểu lộ sự thật thà và đáng tin cậy.

Các bước hành động:

- Thể hiện tầm quan trọng bằng ánh mắt.
- Trong những bài phát biểu chính thức, hãy tập trung ánh mắt với một người trong khoảng 3 đến 5 giây, sau đó chuyển ánh mắt sang người khác.
- Trong một cuộc nói chuyện thân mật có hai người hoặc theo nhóm, có thể nhìn lâu hơn. Điều quan trọng là tránh việc nhìn quá lâu có thể khiến cho người khác cảm thấy khó chịu.
- Nếu cần, hãy điều chỉnh cuộc nói chuyện để nhận được phản hồi mà bạn mong muốn. Ví dụ, nếu bạn nhận được một cái nhìn thách thức,

hãy làm rõ lại những ý chính của mình hoặc là đưa ra những câu hỏi để đảm bảo rằng người đó hiểu ý của bạn.

Những người đến từ những nền văn hóa khác nhau có những đức tin khác nhau về việc sử dụng ánh mắt. Hãy cẩn thận và không nên đánh giá một người nước ngoài không nhìn trực tiếp vào bạn giống như ở nước Mỹ.

Dùng điệu bộ, cử chỉ

Ngôn ngữ cử chỉ bao gồm nét mặt, chuyển động tay và người khi nói. Những cử chỉ này khiến cho những cuộc đàm thoại trở nên sống động và đóng vai trò của những dấu câu.

Các bước hành động:

- Sử dụng những chuyển động tự do về nét mặt, tay và người để hỗ trợ hay nhấn mạnh những ý được bạn nói ra. Điều này sẽ khiến cho người nghe hiểu thêm ý bạn muốn nói.
- Biểu lộ cảm xúc của bạn bằng những cử chỉ.



Ngắt quãng

ự ngắt quãng giúp cho người nghe bớt căng thẳng, có thể suy nghĩ

và thấu hiểu thông tin của bạn. Nó còn giúp người nghe có cơ hội được tham gia vào cuộc nói chuyện. Những quãng ngắt thực sự có sức mạnh. Nhưng bạn cần phải thận trọng. Sự im lặng không phải lúc nào cũng là vàng. Nếu ngắt quãng quá lâu thì lại là dấu hiệu của sự thiếu tự tin.

Các bước hành động:

- Tạo ra một quãng ngắt:
 - Ngừng nói.
 - Nghĩ đến điều tiếp theo mà bạn định nói.
- Nhấn mạnh vào ý của mình bằng cách ngừng lại hoặc là trước, hoặc là sau khi đưa ra ý đó.
- Tránh vội vàng chen ngang vào khi người khác ngắt lời.

Sự im lặng giống như toàn bộ sự thông thái và khôn ngoan khi viên đá cẩm thạch chưa được gọt rửa trở thành một tác phẩm điêu khắc vĩ đại.

- Aldous Huxley -

Hãy nói thật chậm

Khi nói quá nhanh hoặc phát âm các từ quá nhanh, bạn có thể sẽ khiến cho người nghe hiểu nhầm ý của mình hoặc khiến họ cảm thấy mệt mỏi khi nghe bạn nói. Nhưng cũng nên cẩn thận! Nếu bạn nói quá chậm trong suốt cả quá trình nói chuyện, người nghe có thể cảm nhận rằng bạn thiếu năng lượng hoặc sự quan tâm.

Các bước hành động:

- Nhấn mạnh ý của mình bằng cách nói chậm lại.
- Hãy nói với nhịp độ khác nhau. Điều này thể hiện sự tự tin và bình tĩnh. Nó cũng khiến cho cuộc nói chuyện rõ ràng, mạch lạc hơn.
- Nói chậm lại. Điều này sẽ khiến cho người nghe có cơ hội để lắng nghe và theo dõi tất cả những gì bạn nói.
- Nói chậm hơn nếu như bạn cảm thấy người nghe có những dấu hiệu đang gặp khó khăn trong việc hiểu được ý của bạn.



Tăng nhịp độ nói

Một người nghe bình thường có thể xử lý được thông tin trong khoảng 400 đến 600 từ mỗi phút. Bằng cách tăng nhịp độ nói, bạn có thể sẽ khiến họ cảm thấy tràn đầy năng lượng, nhiệt huyết và sự hứng thú.

Các bước hành động:

- Hãy giữ sự chú ý của người nghe bằng cách thay đổi nhịp điệu nói. Tăng và giảm nhịp độ. Nhịp độ ở mức bình thường khoảng 125 đến 150 từ mỗi phút.
- Nói nhanh hơn nếu như người nghe có vẻ thiếu quan tâm.
- Tăng nhịp độ nói để tránh tình trạng nói đều đều. Giọng nói đều đều vừa có thể khiến người khác buồn ngủ, vừa khiến bạn có vẻ uể oải.
- Đa dạng hóa bài phát biểu của mình bằng cách liên tục thay đổi nhịp độ nói.
- Luôn phát âm rõ ràng.



Thay đổi âm lượng nói

Giọng nói trầm bổng của bạn giống như khi bạn dùng các dấu câu.

Điều đó khiến cho người nghe chú ý đến bạn hơn.

G Các bước hành động:

- Đa dạng hóa cuộc thảo luận bằng cách thay đổi âm lượng nói của bạn.
- Hãy tìm một từ hay cụm từ và khám phá ý nghĩa của từ đó khi bạn thay đổi âm lượng của mình.
- Sử dụng âm lượng nói để nhấn mạnh.
- Tập điều chỉnh giọng nói của mình từ thấp đến cao rồi về thấp.
- Phát âm rõ ràng bằng cách tăng âm lượng nói của bạn.



Những lời nói ôn hòa là những lý lẽ danh giá.
- Thomas Fuller -

Đề ý đến giọng điệu của mình

G iọng điệu mà bạn nói có thể cho thấy cảm xúc của bạn.

Các bước hành động:

- Đề ý đến ngữ điệu mà bạn nói với người nghe, dù là qua điện thoại đi nữa.
- Hãy nói bằng giọng nhẹ nhàng để biểu hiện sự tôn trọng và sự yêu mến.
- Tránh không để lộ ra những cảm xúc tiêu cực của bạn khi nói (giọng nói của bạn thường biểu lộ những cảm xúc như mất bình tĩnh, giận dữ hoặc bác bỏ).
- Nếu như bạn cảm thấy đã để lại một ấn tượng xấu nào đó và muốn thay đổi, hãy nói là bạn muốn thay đổi nó.

Ghi lại tiếng nói của mình

Một trong những cách hiệu quả nhất để nâng cao kỹ năng giao tiếp là ghi lại giọng nói của bạn. Nghe chính mình nói, bạn sẽ biết được mình thực sự ra sao.

Các bước hành động:

- Biết được chất giọng của mình.
- Tập luyện cho những cuộc hội thoại, thuyết trình hay phỏng vấn quan trọng.
- Xin phép được ghi lại giọng nói của mình trong một cuộc nói chuyện với những người bạn thân.
- Nghe lại một mình để nâng cao được kỹ năng giao tiếp.



Chuẩn bị nghe

Cử động nghe có nghĩa là chú ý nghe và đôi khi phải đưa ra những phản hồi về phía người nói. Công việc lắng nghe đòi hỏi chúng ta phải tập trung vào người nói.

Các bước hành động:

- Hãy dành thời gian để lắng nghe.
- Tự tạo một tâm thế chủ động tiếp thu.
- Nghe bằng cả mắt và tai.
- Không nên sao nhãng khi nghe.
- Kiểm tra xem bạn thích kiểu nghe như thế nào và điều chỉnh làm

sao cho phù hợp với những tình huống cụ thể.

Bước đầu tiên của sự đổi mới là tập thói quen biết lắng nghe.

- Tom Peters -

Tập trung vào người nói

Một cuộc đàm thoại thực sự hiệu quả khi mọi sự tập trung đều được dồn vào lời nói và hành động của người nói.

Các bước hành động:

- Hãy nhìn vào người đang nói chuyện với bạn.
- Tránh những sao nhãng không cần thiết.
- Nhắm lại xem người nói đang nói gì để nghe tốt hơn.
- Hãy tự hỏi mình những câu hỏi để bạn có thể sẵn sàng trả lời người nói bất cứ lúc nào.
- Duy trì thể hiện ngôn ngữ cử chỉ để khuyến khích người nói.
- Đánh giá nền tảng và kinh nghiệm của người nói.

Không được sao nhãng

Không có điều gì khiến người khác cảm thấy quan trọng hơn là dành cho họ toàn bộ sự chú ý.

Các bước hành động:

- Tắt bỏ mọi thứ có thể khiến bạn sao nhãng như ti vi, đài, máy nhắn tin và mạng điện thoại.
- Tập trung vào người nói chuyện cùng bạn.
- Đừng để ý đến những âm thanh khác xung quanh.
- Khi không thể tránh khỏi sự gián đoạn, hãy giải thích lý do và sau đó phải thể hiện sự quan tâm khi trở lại.



Tập trung vào ý của người nói

Khi sao nhãng, bạn sẽ bỏ lỡ mất mạch câu chuyện hoặc ý chính. Người nói sẽ rất hứng khởi khi họ biết rằng bạn đã hiểu ý của họ.

Các bước hành động:

- Tập trung vào ý của người khác. Hãy để ý đến quan điểm của họ.
- Tránh:
 - Đoán trước kết quả.
 - Suy nghĩ linh tinh khi người khác đang nói.
 - Chỉ nghĩ đến việc bạn sẽ định nói gì tiếp đó.
 - Xem xét ý kiến của người khác để bạn có thể đáp lại hoặc phân tích ý kiến của họ.

Nếu như có bất cứ một bí quyết thành công nào thì nó nằm ở khả năng nhận biết ý kiến và xem xét mọi thứ từ góc độ của người khác như thể bạn chính là anh ta vậy.

- Henry Ford -

Hãy nghe băng đĩa khi đi lại

hững người quan tâm đến việc học hỏi trong cuộc sống luôn có

N giá trị rất cao đối với bất cứ tổ chức hay nghề nghiệp nào. Thời gian rất quý. Thời gian đi lại có thể trở nên có ích hơn nếu bạn sử dụng nó để nghe băng đĩa.

Các bước hành động:

- Chọn những loại băng đĩa có thể giúp bạn mở mang hiểu biết, như:
 - Sách nói.
 - Băng đĩa học ngoại ngữ
- Khi nghe, cần tập trung đến:
 - Những thông tin mới nhất trong lĩnh vực của bạn.
 - Nâng cao kiến thức trong lĩnh vực sở trường của bạn.

Đưa ra những câu hỏi

Cho dù bạn là người nói hay người nghe, việc đưa ra những câu hỏi đều tạo điều kiện cho việc trao đổi thông tin.

Các bước hành động:

- Đưa ra câu hỏi cho người nghe đề:
 - Làm rõ hơn ý của bạn.
 - Nâng cao sự thấu hiểu.
 - Đi sâu vào vấn đề.
- Thể hiện sự quan tâm bằng cách đặt câu hỏi về ý kiến và kinh nghiệm của người nói.
- Tránh những câu hỏi đi sâu vào vấn đề riêng tư.
- Đưa ra câu hỏi một cách thật lịch sự.
- Tránh thách thức những câu hỏi của người nghe và nhận thức được hậu quả nếu bạn làm thế. Bạn có thể cảm thấy:
 - Câu chuyện sẽ bị dừng lại
 - Cảm giác giận dữ và bị tổn thương.

Tôi không có tài năng gì đặc biệt. Tôi chỉ quá tò mò thôi.

- Albert Einstein -

Đừng mơ màng

Mơ màng là chuyện bình thường. Đó là do những khoảng thời gian rảnh của người nghe. Chúng ta xử lý thông tin với tốc độ khoảng 400-600 từ mỗi phút, trong khi đó tốc độ nói trung bình là vào khoảng 125 đến 150 từ mỗi phút. Sự chênh lệch đó chính là thời gian rảnh rỗi của người nghe.

Các bước hành động:

- Tập trung vào người nói.
- Hãy lắng nghe và tương tác bằng cách chủ động thể hiện những phản hồi bằng lời và không lời đối với người nói. Sử dụng những ám hiệu như gật đầu hoặc mỉm cười.
- Tập trung vào quan điểm của người nói; kiểm tra lại xem bạn có đồng ý với quan điểm đó hay không.
- Nếu bạn là người nói, hãy giảm thời gian rảnh của người nghe bằng cách sử dụng các ám hiệu bằng lời hoặc bằng hình ảnh. Cũng có thể kể những câu chuyện, những giai thoại hoặc truyện cười.

Có những khoảng thời gian dành cho việc mơ màng như khi cần phải tưởng tượng, sáng tạo hoặc là lúc được giải trí.

Chấp nhận các phương ngữ

Phương ngữ đối với một số người còn có sức hấp dẫn. Nó hoàn toàn có thể được chấp nhận.

Các bước hành động:

- Nhận thức được giá trị của các phương ngữ.
 - Chấp nhận sự khác biệt về cá nhân.
 - Lắng nghe thật chăm chú.
 - Tập trung để hiểu rõ vấn đề.
 - Nếu như bạn nói phương ngữ và đó là đặc điểm tự nhiên của bạn thì:
 - Đừng nên cố bỏ nó đi.
 - Tập trung vào các kỹ năng nói chuyện như: nói chậm rãi, rõ ràng và phát âm từ chính xác.
-

Một cuộc điều tra thông tin của Gallup Poll chỉ ra rằng trong tất cả những điều gây khó chịu thì chỉ có 24% số người Mỹ cảm thấy khó chịu với phương ngữ. Trong khi đó 68% không thích giọng nói the thé và 88% thấy khó chịu khi bị chen ngang.

Sử dụng sơ đồ tư duy

Sơ đồ tư duy là một hệ thống ghi lại những suy nghĩ của chúng ta để chúng ta có thể nghĩ bằng cả hai bán cầu não, có nghĩa là sử dụng toàn bộ trí óc của mình. Để làm được điều này, chúng ta phải sử dụng những từ khóa, các ký hiệu và màu sắc. Sơ đồ tư duy giúp chúng ta cùng một lúc vừa nghĩ vừa tổ chức lại suy nghĩ của mình.

Các bước hành động:

- Viết ra những ý chính, những ý tưởng trọng tâm.
- Khoanh tròn những ý chính, sau đó sử dụng những đường nối phân nhánh để thể hiện những ý tưởng liên quan.
- Trong khi ghi lại, hãy lập sơ đồ tư duy cho những điều mà bạn đang nghĩ đến. Bạn sẽ nghĩ ra được nhiều ý tưởng hơn, thấy được mối quan hệ giữa các từ khóa với nhau, viết ít hơn trong bản ghi chú bình thường và cảm thấy phấn khích hơn.
- Trong khi gọi điện thoại, hãy lập sơ đồ về người mà bạn sẽ gọi điện thể hiện: mục đích cuộc gọi, những câu hỏi mà bạn muốn trả lời hoặc bạn muốn đưa ra những lời phê bình như thế nào và những thông tin nào bạn muốn chia sẻ.

Phỏng vấn

Có dù là người phỏng vấn hay người được phỏng vấn, bạn vẫn có một mục tiêu là sẽ thành công trong cuộc đấu trí này.

Các bước hành động:

- Suy nghĩ lạc quan.
- Chuẩn bị cho cuộc phỏng vấn bằng cách thu thập thông tin về chủ đề và về người bạn sẽ cùng nói chuyện, hoặc là người ảnh hưởng đến bạn trong cuộc phỏng vấn.
- Hãy lập một danh sách những câu hỏi bạn muốn hỏi và những thông tin bạn cần để có được sau cuộc phỏng vấn.
- Cẩn thận lắng nghe những ý chính mà trước đó bạn chưa nghĩ đến.

- Tỏ vẻ hài lòng, mỉm cười khi phù hợp.
- Luôn luôn tập trung vào cuộc phỏng vấn.
- Không nên nói quá nhiều.
- Ghi chú, sử dụng sơ đồ tư duy.

Nhiệt huyết chính là chìa khóa để vui vẻ và đạt được hiệu quả trong một buổi phỏng vấn, dù ở cấp độ nào.
- Richard Nelson Bolles -

Phản nản

Khi chúng ta không hài lòng với các sản phẩm hay dịch vụ, chúng ta có thể sử dụng những kỹ xảo giao tiếp hiệu quả để cải thiện tình hình đó.

Các bước hành động:

- Chỉ ra vấn đề bạn gặp phải.
- Đưa ra những bằng chứng để chứng minh.
- Đưa ra giải pháp của bạn.
- Giữ bình tĩnh.
- Tránh công kích người đang nghe bạn phản nản.
- Hãy cho họ biết bạn muốn họ phải sửa lỗi như thế nào.
- Yêu cầu gặp người giám sát hoặc quản lý khi người bạn đang nói chuyện không đủ khả năng giúp bạn.
- Phương sách cuối cùng - hãy nói với họ về các phương pháp giải quyết mà bạn định sử dụng để giải quyết vấn đề, như là sẽ gửi đơn kiện tới nhà máy sản xuất hay đưa sự việc lên báo chí.

Sử dụng điện thoại

Điện thoại là cách thông dụng nhất trong giao tiếp thường ngày với mọi người. Kết quả tùy thuộc vào cách bạn dùng các kỹ xảo giao tiếp, đặc biệt là trong cách sử dụng điện thoại, cho dù bạn là người nhận điện hay người gọi điện.

Các bước hành động:

- Sắp xếp những ý tưởng trước khi bạn thực hiện cuộc gọi.
- Hãy nói với một giọng nói vui vẻ bằng cách nở một nụ cười.

- Tránh những câu thông báo dài dòng, nguyên tắc với người gọi điện trong hộp thư thoại của bạn.
- Tính giờ những cuộc gọi dành cho công việc, tránh dài dòng.
- Để lại tin nhắn nhằm tạo thuận lợi cho công việc. Trước khi gọi hãy:
 - Hiểu rõ mục đích cuộc gọi
 - Dùng bản đồ tư duy hoặc phác thảo thông điệp của bạn bằng những gạch đầu dòng.
- Ghi lại trong hộp thư thoại những thông tin sau:
 - Ngày và giờ bạn gọi
 - Tên và số điện thoại (nhớ là phải được phát âm rõ ràng)
 - Thông điệp của bạn.

Tham gia một cuộc họp Toastmaster

Tổ chức Toastmasters Quốc tế là một tổ chức giáo dục phi lợi nhuận hoạt động nhằm nâng cao các kỹ năng giao tiếp và kỹ năng lãnh đạo. Trong mỗi cuộc họp, các thành viên có mặt để thuyết trình và sẽ nhận được phản hồi với những lời nhận xét và hướng dẫn các phương pháp để tiến bộ. Trong môi trường này, các thành viên trau dồi được các kỹ năng nghe, nói và tư duy.

Các bước hành động:

- Học tập bằng cách quan sát người khác luyện các kỹ năng giao tiếp của họ.
- Lắng nghe những bí quyết của những người khác. Điều đó có thể được áp dụng cho chính bạn.
- Tiếp nhận những phản hồi dành cho bài thuyết trình của bạn.
- Nói chuyện với một Toastmaster hoặc một người đã từng làm Toastmaster về lợi ích khi trở thành một thành viên trong câu lạc bộ Toastmaster.

Phần 2

NÓI & VIẾT

Viết câu chủ đề

Câu chủ đề giúp bạn tư duy rõ ràng về những điều bạn định nói và giúp bạn luôn tập trung được vào thông điệp chính.

Các bước hành động:

- Viết câu chủ đề trước khi bạn định viết, cho dù đó là một đoạn văn, một bài luận hay một bài phát biểu.
- Sử dụng mẫu câu: với ai, cái gì, khi nào, ở đâu và như thế nào để thông điệp được tập trung và ngắn gọn.
- Viết đi viết lại cho đến khi bạn gói gọn ý của mình trong một câu.

Bí mật của thành công là luôn trung thành với mục tiêu.
- Benjamin Disraeli -

Sử dụng đề cương

Một bản đề cương sẽ giúp bạn tổ chức ý tưởng trước khi bạn nói hoặc viết. Khi dòng sáng tạo đang chảy, hãy viết ra những ý tưởng, sau đó mới quay trở lại và sắp xếp chúng.

Các bước hành động:

- Viết ra những điều bạn định nói theo các ý chính.
- Lập danh sách những ý chính hoặc chủ đề mà bạn muốn nhắc đến.
- Lập danh sách những ý bổ sung
- Đưa ra những chi tiết cần thiết.
- Cung cấp các ví dụ minh họa.
- Lập lại quá trình này cho đến khi bạn hoàn thành ý của mình.
- Sắp xếp theo một chuỗi logic, chẳng hạn như sắp xếp theo thứ tự quan trọng.
- Kiểm tra và sắp xếp lại các ý cho đến khi thấy nó thuyết phục nhất.

Viết ra những cảm xúc tiêu cực

Viết ra những cảm xúc tiêu cực có thể giúp bạn giải tỏa sự căng thẳng. Hãy viết ra tất cả những gì bạn muốn nói, đặc biệt khi nổi buồn, sự ức chế, giận dữ,... dâng tràn, hoặc khi nó có thể dẫn bạn đến những hành động tiêu cực.

Các bước hành động:

- Trấn tĩnh bản thân.
- Kiểm soát được cảm xúc của mình
- Viết ra nỗi bức dọc của bạn nhưng không gửi văn bản đó đi. Điều này sẽ giúp bạn trút đi sự bức dọc mà không hề gây ra thiệt hại gì.
- Bỏ bài viết đó của mình sang một bên và chỉ đọc lại nó sau khi bạn đã thoải mái trở lại.
- Thử nhờ một người nào khác không liên quan đến việc này nghe bạn nói, đọc những gì bạn viết và nhờ họ đưa ra nhận xét khách quan.
- Hủy bỏ toàn bộ những thứ bạn đã viết trong khi tức giận. Để thời gian trôi qua và bắt đầu lại.

Khi tức giận, hãy đếm đến mười trước khi bạn nói (hoặc viết). Nếu bạn rất tức giận, hãy đếm đến một trăm.

- Thomas Jefferson -

Nhanh chóng tiếp cận các vấn đề

Hiểu được mình muốn nói gì và nhanh chóng nói ra ý chính. Sự dài dòng ngăn cản việc lắng nghe hiệu quả. Người ta sẽ không nghe bạn nói trừ khi bạn nhanh chóng tiếp cận vấn đề.

Các bước hành động:

- Trả lời câu hỏi: “Ý mình là gì?”
- Đầu tiên hãy đưa ra ý chính, ý quyết định của bạn.
- Đừng để người nghe hoặc người đọc của bạn bị chen ngang trước khi bạn nói đến ý chính.
- Cuối cùng, lặp lại các ý của mình.



Giải thích những khái niệm trừu tượng

Sử dụng những khái niệm trừu tượng sẽ khiến cho ý tưởng trở nên rõ ràng hơn. Ví dụ: Khỏe như bò.

Các bước hành động:

- Sử dụng ẩn dụ.
- Giải thích rõ ý nghĩa bằng cách sử dụng những từ khác nhau.

Hạn chế sử dụng những từ ngữ tuyệt đối và tổng quát

Những từ mang tính tuyệt đối và tổng quát đều rất khó để giải thích hay phòng ngự. Các từ mang tính tổng quát làm yếu các luận điểm; còn các từ mang tính tuyệt đối thì thường là những luận điểm mang tính võ đoán và khó chứng minh.

Các bước hành động:

- Hạn chế sử dụng những từ ngữ tuyệt đối và tổng quát.
- Hãy giải thích tại sao bạn sử dụng những từ tuyệt đối hay tổng quát. Điều đó thể hiện rằng bạn ý thức được đặc tính của những từ đó và sử dụng nó chỉ với mục đích cụ thể.
- Khi sử dụng những từ mang tính tuyệt đối hay tổng quát, không nên

cho rằng những người nghe bạn nói cũng đồng ý với bạn.

*Tuyệt đối: Người Texas luôn luôn thân thiện....
Tổng quát: Mọi người đều tin người California cho rằng cái gì của họ
cũng là tốt nhất.*

Yêu cầu những gì bạn muốn

- Đưa ra yêu cầu của mình càng chi tiết càng tốt.
 - Hỏi về thông tin.
 - Đầu tiên là hãy nhờ người gần bạn nhất giúp đỡ. Đó là người có khả năng giúp bạn nhiều nhất.
 - Không nên cảm thấy khó chịu khi yêu cầu của mình không được đáp ứng.
 - Đợi một câu trả lời có thiện chí.
 - Đặt mình vào vị trí của người được yêu cầu.
 - Nhớ nói lời cảm ơn.
-

*Hãy yêu cầu, bạn sẽ được đáp ứng. Hãy tìm kiếm, bạn sẽ thấy.
Hãy gõ cửa, cửa sẽ mở ra cho bạn.*
- Kinh Thánh -

Dùng những động từ chủ động

Sử dụng từ chủ động khiến cho cuộc nói chuyện của bạn có nhiều sức mạnh và thuyết phục hơn.

Các bước hành động:

- Chỉ ra người hành động trước khi hành động được thực hiện.
- Sử dụng từ chủ động khiến cho câu của bạn rõ nghĩa hơn.
- Chỉ thỉnh thoảng mới sử dụng thể bị động để bài nói của mình thêm phong phú đa dạng.
- Chỉ rõ người chịu trách nhiệm cho hành động.

Sử dụng ngôn ngữ trung lập về giới

Ngon ngữ thể hiện sự bất bình đẳng giới gây nên sự tức giận ở nhiều người. Trong tiếng Anh, mặc dù “he” (anh ấy) thường được dùng với nghĩa chung, nhưng nếu như sử dụng nhiều quá sẽ không tốt chút nào.

Các bước hành động:

- Dùng đại từ số nhiều thay vì đại từ số ít. Dùng “của họ” thay vì dùng “của anh ấy” hoặc “của cô ấy”.
- Đặt câu không sử dụng đại từ như: “Mọi người đều mong làm việc đó thật tốt”, thay vì “công việc của anh ấy hay cô ấy”.
- Luôn đặt nữ giới và nam giới ở địa vị ngang nhau.
- Sử dụng các từ ngữ trung lập về giới.

Những định kiến... thường khó được loại bỏ ra khỏi những trái tim vốn chưa từng được vun xới hoặc tưới tắm bằng giáo dục chúng mọc lên ở đó, và bám chắc như cây cỏ mọc từ núi đá.

- Charlotte Bronte -

Trích dẫn nguồn của các số liệu

Việc trích dẫn nguồn chứng tỏ rằng bạn đã chuẩn bị kỹ, rằng bạn đã hiểu rõ về chủ đề và quyết tâm giành được sự tin cậy.

Các bước hành động:

- Kiểm tra nguồn trích dẫn để đảm bảo là bạn đúng.
- Lời trình bày của bạn phải chính xác.
- Khi đưa ra số liệu bằng giấy tờ, chỉ ra ngày cũng như nguồn của tài liệu đó.
- Nhắc đến nguồn tài liệu đó.

Minh họa bằng những ví dụ về cá nhân

Mọi người tưởng tượng ra hình ảnh chứ không phải từ ngữ. Sử dụng những ví dụ về cá nhân giúp cho họ có thể nhanh chóng liên hệ tới thông điệp của bạn mà không cần mất nhiều thời gian để chuyển nó thành hình ảnh.

Các bước hành động:

- Giúp mọi người liên hệ tới bạn bằng cách chia sẻ những kinh nghiệm của bản thân.
- Tạo ra một loạt những ví dụ về cá nhân bằng cách giữ một bản ghi chép hàng ngày.
- Dùng những câu chuyện trong quá khứ của bạn để minh họa các ý hoặc các thông điệp mà bạn muốn nói với người nghe.



Thể hiện cảm xúc

Cảm xúc có thể hỗ trợ cho việc nhận thức. Nó khiến người khác có thể cảm thông với chúng ta.

Các bước hành động:

- Miêu tả những cảm xúc thật.
- Đặt một giới hạn nào đó. Cảm xúc thái quá cũng có ảnh hưởng không tốt.
- Thể hiện rằng bạn rất dễ tiếp xúc, ví dụ như cười, di chuyển về phía trước và chìa tay ra để bắt tay.
- Sử dụng ngôn ngữ cử chỉ như một phần trong việc thể hiện cảm xúc của bạn. Ví dụ: cười, nhún mày, hoặc là có thể ôm, nếu như cảm thấy phù hợp.

...Với âm thanh, cảm xúc truyền đạt ý tưởng. Đó là một cách trực tiếp và nhờ thế nó có sức mạnh hơn nhiều.

- Alfred North Whitehead -

Càng đơn giản càng tốt

Những câu ngắn và đơn giản khiến người nghe dễ hiểu hơn.
Các bước hành động:

- Liên hệ các từ vựng của bạn với khả năng nhận thức của người nghe.
- Trình bày một ý tưởng bằng những cách khác nhau.
- Nếu bạn sử dụng các nghệ thuật trừu tượng, hãy đảm bảo là người nghe của bạn hiểu được. Yêu cầu được phản hồi.
- Không nên tạo ấn tượng với người nghe bằng cách sử dụng các từ dài.

*Những từ ngắn là tốt nhất.
Những từ cũ mà ngắn thì còn tốt hơn nữa.*
- Winston Churchill -

Vẽ tranh có lời thoại

Để giúp người nghe thấy được ý của bạn. Con người thường xử lý thông tin thông qua một giác quan quen thuộc (thị giác, xúc giác, khứu giác, thính giác, vị giác).

Các bước hành động:

- Sử dụng biện pháp mô tả bằng màu sắc, mùi vị và cảm giác.
- Sử dụng ẩn dụ và so sánh.
- Sử dụng những câu chuyện và các giai thoại để làm cho thông điệp của bạn thêm phong phú.
- Dùng càng nhiều kênh giác quan càng tốt.



*Từ ngữ chính là quần áo bên ngoài của ý nghĩ.
Vì thế, bạn cần phải trang bị cho tốt.*
- Khuyết danh -

Ngắn gọn, xúc tích

Ngắn gọn, xúc tích khiến cho ý của bạn rõ ràng, mạch lạc, sinh động và mạnh mẽ hơn. Người nghe sẽ nhanh chóng chú ý đến bạn. Những câu văn ngắn gọn, xúc tích thường dễ đọc hơn.

Các bước hành động:

- Chọn từ cẩn thận. Đôi khi một từ có thể thay thế nhiều từ khác mà lại có tác dụng hơn.
- Hãy giữ ý của bạn thật tập trung.



Càng biết nhiều bạn càng phải nói ít.
- James Rhon -

Bổ sung những ý chi tiết

Trong khi nói chuyện với người khác, hãy chuẩn bị đưa ra các chi tiết, tùy thuộc vào những biểu hiện và hành động của người nghe.

Các bước hành động:

- Đầu tiên hãy đưa ra ý quan trọng nhất, sau đó dùng các tài liệu bổ sung.

- Đưa ra thêm các số liệu để được tin cậy hơn.
- Đề ý đến người nghe xem biểu hiện của họ như thế nào để xác định bạn cần phải bổ sung chi tiết đến đâu cho ý của bạn.
- Đoán trước những câu hỏi thông qua biểu hiện của người nghe và chuẩn bị đưa ra cho họ những thông tin bổ sung.

Đề ý về ngữ nghĩa

Nghĩa của một từ rất đa dạng tùy theo cách sử dụng và trong một tình huống nhất định. Người nói hoặc người viết có thể sử dụng một từ với một nghĩa cụ thể, nhưng người nghe hoặc người đọc có thể hiểu nó theo một nghĩa khác. Để họ có chung một cách hiểu về từ đó là một điều vô cùng quan trọng.

Các bước hành động:

- Hãy hiểu rõ những từ có nhiều nghĩa. Làm rõ nếu cần.
- Yêu cầu phản hồi để đảm bảo rằng người nghe hiểu đúng nghĩa mà bạn muốn nói.

Không gì có thể khiến chúng ta xa cách mọi người bằng cách chúng ta nói.

- Earl Nightingale -

Trích dẫn lời của các chuyên gia

Trích dẫn lời của các chuyên gia chính là đưa ra chứng cứ mà bạn cần sử dụng song song với những ý tưởng hiện tại của bạn về chủ đề đó. Đưa ra nguồn của một trích dẫn sẽ khiến người khác tin cậy vào bạn hơn.

Các bước hành động:

- Dùng các nguồn bổ sung hợp lý để luận điểm của bạn đáng thuyết phục hơn.
- Chuẩn bị kỹ bài phát biểu. Đọc và nghe những người khác và các chuyên gia trong lĩnh vực của bạn.
- Đưa ra những quan điểm và kết luận của riêng bạn đối với những trích dẫn của mình.
- Sử dụng các trích dẫn để bổ sung cho ý bạn cần. Lạm dụng trích dẫn

có thể tạo ấn tượng xấu là bạn không có ý tưởng của riêng mình.

Nếu tôi có thể nhìn xa hơn, đó là bởi vì tôi đã đứng trên vai của những người khổng lồ.

- Sir Isaac Newton -

Tham khảo ý kiến các chuyên gia

Tham khảo ý kiến các chuyên gia về chủ đề của bạn giúp cho luận điểm của bạn trở nên đáng tin cậy và sâu sắc hơn.

Các bước hành động:

- Tìm kiếm cơ hội để gặp các chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực của bạn.
- Luôn sẵn sàng để thấy được cơ hội khi gặp gỡ với các chuyên gia.
- Ghi lại các thông tin của diễn giả, nhân ngày nào, dịp nào cũng như các thông tin phù hợp mà bạn muốn trích dẫn sau đó.
- Bổ sung thêm những sự việc chi tiết của một chuyên gia vào luận điểm của bạn.
- Hỏi ý kiến chuyên gia đó về việc bạn muốn trích dẫn ý của họ: “Tôi đang nghiên cứu về chủ đề này. Tôi có thể trích dẫn lời của ông được không?”

Không có ai là quá “lớn” đến nỗi họ không thể cộng tác với bạn.

- Elsom Eldridge, Jr. -

Kìm nén cảm xúc

Có nhiều lúc thích hợp để thể hiện cảm xúc của bạn và cũng có nhiều lúc bạn cần phải kìm nén cảm xúc của mình. Bạn cần phải kiểm soát những cảm xúc của mình để giữ tính khách quan.

Các bước hành động:

- Nhận thức được khi nào nên thể hiện cảm xúc và khi nào nên kìm nén cảm xúc.
- Kiểm soát cảm xúc của bản thân bằng cách thở sâu và chậm.
- Thật thận trọng khi thể hiện những cảm xúc mạnh như sự giận dữ.
- Tránh thể hiện những cảm xúc nồng nhiệt có xu hướng buồn phiền

và giảm sự tin cậy của người khác vào mình.

Hãy thật thận trọng với những từ ngữ mang tính cảm xúc.

Giữ một cuốn nhật ký

Viết nhật ký là ghi lại những suy nghĩ, ý tưởng và cảm xúc hàng ngày. Dần dần, nhật ký sẽ bao gồm lịch sử cá nhân và các ý tham khảo để xem xét lại quá trình tiến tới đích của chúng ta như thế nào. Nhật ký giúp chúng ta có thể phân loại và rút ra kết luận từ những điều đã xảy ra với mình.

Các bước hành động:

- Bắt đầu bằng một cuốn sổ có dòng kẻ.
- Giải trí ở một nơi yên bình và để cho dòng suy nghĩ của bạn tự tuôn ra trong sự yên tĩnh.
- Viết tất cả những gì xuất hiện trong đầu vào lúc đó. Như thế gọi là “viết tự do”.
- Viết chậm lại và tổ chức lại các ý nghĩ của mình.
- Nghĩ đến những gì bạn đang viết. Liên kết ý.
- Kiểm tra lại những điều mà bạn đã được dạy từ hồi bé. Sau đó, phân tích các giá trị và nhận thức của bạn đã thay đổi như thế nào, hay là không hề thay đổi.

Viết ra những suy nghĩ của mình khiến bạn không chỉ nhận thấy mình đang đi đâu, nó còn giúp bạn nhớ rõ những nơi bạn từng đến và tin vào mình, biết rằng mình tiến xa tới đâu.

- Randy “Blake” Mitchell -

Ghi chép

Trong những cuộc họp thương mại và vào nhiều lúc khác, khi bạn cần phải nhớ một điều gì đó, việc ghi chép là không thể thiếu. Luôn luôn mang theo giấy và bút để ghi lại những suy nghĩ và ý tưởng.

Các bước hành động:

- Nhận thức được điều gì quan trọng và điều gì không quan trọng.

- Đặt câu hỏi khi bạn cảm thấy nghi ngờ.
- Ghi lại những ý tưởng mới và những điều bạn cần phải thực hiện.
- Sau khi gặp một người nào đó lần đầu, hãy dành một vài giây để ghi lại những thông tin cơ bản về cả người và cuộc nói chuyện.



Một mảnh giấy trắng và một mẫu bút chì đánh bại trí nhớ tốt nhất.
- TS. Michael Wardinski -

Viết những bức thư ngắn

Những bức thư ngắn dành cho bạn bè, người thân và các thành viên trong gia đình sẽ khiến cả bạn và những người nhận đều được thoải mái tinh thần.

Các bước hành động:

- Giữ liên lạc. Thi thoảng “chào” bằng một bức thư ngắn.
- Dành một khoảng thời gian riêng trong ngày để viết. Sáng sớm là khoảng thời gian rất tốt cho nhiều việc. Thường lúc đó không có gì gây trở ngại và ý nghĩ có thể tự do tuôn chảy.
- Tìm một nơi phù hợp và thường xuyên để viết.
- Luôn mang theo các tấm card và đồ dùng văn phòng.
- Hãy viết về cảm xúc của bạn về các tình huống và sự kiện.
- Viết lời cảm ơn về những món quà và những giúp đỡ của mọi người và gửi ngay trong tuần mà sự kiện diễn ra.
- Thi thoảng gửi bưu thiếp trừ khi bạn cần phải giữ bí mật về thông tin.

Viết thư thương mại có hiệu quả hơn

ột bức thư thương mại phản ánh tính chuyên nghiệp của một người hay một tổ chức. Nó nâng cao hoặc hạ bớt khả năng đạt được những kết quả mong muốn của bạn.

Các bước hành động:

M Nghĩ thật kỹ trước khi viết.
Đặt ý chính của bạn ngay ở đoạn văn đầu tiên.

- Sử dụng thể chủ động. Chủ ngữ của câu chính là chủ thể của hành động. Ví dụ: “Ông giám đốc chủ trì cuộc họp”, thay vì “Cuộc họp do ông giám đốc chủ trì”.
- Tránh viết theo lối khoa trương và quá trang trọng.
- Gọi tên của người nhận ở đầu thư cũng như trong nội dung thư.
- Sử dụng các đại từ nhân xưng.
- Trong khi viết về các hoàn cảnh hoặc sự kiện, sử dụng các từ mô tả mà bạn nhìn, nghe, sờ, ngửi hoặc nếm thấy.
- Hãy kiểm tra lại nhiều lần những gì bạn viết.

Suy nghĩ là việc mà tôi thích nhất, còn viết chỉ đơn giản là những suy nghĩ của tôi được thể hiện ra thành nét chữ.

- Issac Asimov -

Dùng các câu ngắn

Câu càng ngắn càng có sức mạnh. Nó vừa dễ đọc lại vừa dễ hiểu.

Các bước hành động:

- Tránh những câu dài dòng, lan man.
- Xem lại bài viết của bạn và kiểm tra xem có những câu phức nào nên chuyển thành hai câu đơn.



Khả năng đơn giản hóa có nghĩa là loại bỏ những thứ không cần thiết để chỉ nhắc đến những điều thực sự cần.

- Hans Hoffman -

Giao tiếp qua mạng

Nếu như bạn có máy tính, thư điện tử (e-mail) là một cách gửi tin nhắn nhanh chóng cho một hoặc nhiều người. Tuy nhiên, người nhận có thể sẽ không mở e-mail của bạn trong một thời gian dài. Bất cứ những gì bạn gửi qua e-mail hoặc trên mạng đều được coi là thông tin công khai.

Các bước hành động:

- Đăng ký một dịch vụ online như Earthlink.net hay truy cập trực tiếp như là băng thông rộng (broadband).
- Học cách sử dụng e-mail. Bạn còn có thể giao tiếp thông qua các nhóm tin tức và các diễn đàn.
- Soạn e-mail với lời chào và phần kết.
- Soạn và sửa thư offline. Sau đó mới gửi thư khi bạn online.
- Cần phải chính xác; nhanh chóng đi vào ý chính. Tránh sử dụng những từ viết tắt.
- Tìm hiểu về network etiquette, các nghi thức qua mạng), về thói quen và cách hành xử liên quan đến dịch vụ mạng. Ví dụ, khi viết tắt cả bằng chữ hoa có nghĩa là bạn đang nói to. Tránh những phản ứng về cảm xúc.

Phần 3

CÁC KỸ NĂNG CHUNG

Đọc sách

Không ít người trong số chúng ta hiếm khi đọc sách bởi vì đó là một công việc cần sự yên tĩnh và tốn thời gian. Nhưng đọc sách lại giúp ta khám phá ra niềm vui được chia sẻ với những ý tưởng và những cuộc phiêu lưu của người khác trong tĩnh lặng. Đọc sách giúp chúng ta rèn luyện tốt hơn và có khả năng giao tiếp tốt hơn.

Các bước hành động:

- Hãy biến đọc sách thành một thói quen. Hãy dành một khoảng thời gian cho việc đọc sách.
- Đọc lướt qua tài liệu hoặc phần mục lục của cuốn sách.
- Đọc lướt phần nội dung để nắm được ý chính.
- Tập trung vào chủ đề chính.
- Đọc để luyện tập, đọc để cảm nhận.

Đọc để sống
- Gustave Flaubert -

Cập nhật các sự kiện đang diễn ra

Có rất nhiều nguồn thông tin cho bạn: báo, tạp chí, truyền hình, truyền thanh, Internet và những người quanh bạn nữa.

Các bước hành động:

- Suy ngẫm khi bạn đọc hoặc nghe. Bạn không cần thiết phải nhớ mọi thứ.
- Tìm những bài báo hoặc chương trình khác về cùng một sự kiện để xem.
- Thảo luận về các sự kiện với những người quen thân.
- Không phải ai cũng nhìn nhận các sự kiện theo cùng một cách.

- Đọc lướt qua những phần mà bạn không hứng thú trên báo hoặc tạp chí.

Chúng ta hãy đọc, hãy nghĩ, hãy nói, hãy viết... và hãy để cho tất cả các dòng tri thức được mở mang.

- John Adams -

Đọc sách về tâm hồn

Các cuốn sách như *Kinh thánh* và *Kinh Koran* không chỉ cho chúng ta những lời khuyên răn trong cuộc sống mà còn xoa dịu tâm hồn chúng ta. Những cuốn sách đó là nguồn cảm hứng để chúng ta có thể rút ra những thông tin và nguồn an ủi.

Các bước hành động:

- Đọc những cuốn sách về tâm hồn.
- Đăng ký những thư báo có thông tin thường xuyên để nâng cao tinh thần.
- Bắt đầu hình thành thói quen thường xuyên đọc những ý tưởng và thơ ca gây cảm hứng.
- Mang những cuốn sách như vậy bên mình để đọc mỗi khi rảnh rỗi.
- Hãy viết thơ khi cảm xúc dâng trào.

Mỗi ngày một lần, hãy nghe một bài hát, đọc một bài thơ hay, xem một bức tranh đẹp, và nếu có thể, hãy nói vài lời có ý nghĩa.

- Johann von Goethe -

Sử dụng Internet

Internet là một nguồn thông tin khổng lồ. Quan trọng là bạn phải tìm được những thứ mình muốn trong một khoảng thời gian nhất định và rút ra được những dữ liệu hữu dụng. Quá nhiều thông tin cũng gây khó khăn giống như thiếu thông tin vậy.

Các bước hành động:

- Biết được bạn đang tìm cái gì và vì sao bạn lại tìm nó. Bằng cách đó, bạn sẽ nhận ra ngay khi bạn nhìn thấy nó.
- Tưởng tượng câu trả lời hoàn hảo sẽ như thế nào, ví dụ như bảng chú

- giải một thuật ngữ hay một biểu đồ phân trăm.
- Biết những địa chỉ Internet hay những nguồn tham khảo chính.

Dáng điệu

Dáng điệu thể hiện sức mạnh riêng của từng cá nhân. Nó toát lên sức mạnh, nhận thức và sự tự tin. Hãy hiểu rằng những người khác sẽ có ấn tượng đối với bạn bằng cái nhìn đầu tiên.

Các bước hành động:

- Hãy để ý đến việc bạn là ai, vai trò của bạn như thế nào và người tiếp xúc với bạn là ai.
- Hãy tập trung và lắng mình xuống.
- Biểu lộ sức mạnh và khả năng thông qua sự tự tin và vẻ đĩnh đạc, đài hoàng.
- Ngồi thẳng, đứng thẳng.
- Sử dụng những động tác của mình thể hiện thông điệp mà bạn muốn truyền đạt.
- Lôi kéo sự chú ý của mọi người đến bạn theo cách tích cực.
- Kết hợp hài hòa giữa lời nói với cử chỉ.

Trong năm giây đầu tiên, các khán giả đánh giá bạn thông qua bề ngoài, ngôn ngữ cử chỉ, giọng nói, ý tưởng của bạn và cả cách bạn vận dụng và điều khiển mọi thứ.

- Lillian Brown -

Đưa ra những ám hiệu

Những ám hiệu nâng cao giá trị giao tiếp. Cử chỉ không ít khi có sức mạnh hơn cả lời nói.

Các bước hành động:

- Sử dụng giao tiếp bằng cử chỉ thể hiện sự lắng nghe chủ động.
- Cười để chỉ ra rằng bạn đã lĩnh hội được ý tưởng.
- Gật đầu để tỏ rõ sự đồng ý của bạn.
- Cần phải khôn khéo. Sử dụng cử chỉ thái quá sẽ làm giảm giá trị.
- Khôn khéo yêu cầu giải thích nếu như bạn cảm thấy khó hiểu những ám hiệu bằng cử chỉ.

- Chú ý đến vị trí của bạn trong một cuộc hội thảo.
- Người có quyền lực hơn thường ở vị trí có nhiều khoảng trống mà không bị lấn sang không gian của những người khác.
- Phía đầu bàn hoặc ở giữa bàn thường dành riêng cho người làm chủ trì cuộc họp.
- Một cuộc họp bàn tròn thể hiện rằng tất cả những người tham dự đều có vị thế như nhau.

Để ý đến tư thế của bạn

Tư thế của bạn ảnh hưởng đến những ấn tượng đầu tiên. Dáng đứng thẳng là một thể hiện của ngôn ngữ cử chỉ. Dáng đứng thẳng thể hiện sự tự tin, khả năng lãnh đạo và uy quyền.

Các bước hành động:

- Ngồi thẳng và đứng thẳng. Điều này thể hiện sự tự tin và uy quyền.
- Tập luyện những tư thế tốt khi bạn có một mình để nó có thể trở thành một điều tự nhiên.
- Tập thở sâu. Bạn sẽ bớt cảm thấy mệt mỏi.



Nếu bạn không thể đứng hoặc ngồi thẳng thì bạn có thể sử dụng giọng nói để thể hiện sự tự tin và uy thế của mình.

Trang phục phù hợp

hi bạn hài lòng với bề ngoài của mình, bạn sẽ cảm thấy tự tin hơn.

Khi bạn ăn vận phù hợp với hoàn cảnh, bạn sẽ không phải mất thời gian để ý đến mình. Dù vô tình hay cố ý, người nghe sẽ nghĩ rằng bạn là “một trong số chúng ta”. Điều này rất tốt cho cuộc trò chuyện.

Các bước hành động:

- Tìm hiểu xem cách ăn vận nào là phù hợp. Chú ý đến văn hóa vùng miền về trang phục.
- Đảm bảo rằng quần áo thể hiện đúng với những gì bạn muốn. Trước khi nói, ấn tượng lớn nhất đến từ những thứ bạn mặc trên người.
- Mặc quần áo thích hợp với không gian giao tiếp. Ví dụ: Nếu bạn là một nữ doanh nhân trong một công chuyện kinh doanh, những chiếc áo mỏng có ren sẽ không phù hợp. Tương tự thế, khi mọi người trong phòng họp đều mặc đồ Tây mà bạn lại xuất hiện với chiếc quần jeans và áo phông, bạn là người ăn mặc không phù hợp; trừ khi hôm đó được coi là “ngày thường”.
- Đọc một cuốn sách hướng dẫn cách ăn vận phù hợp với nhiều hoàn cảnh khác nhau như khi xuất hiện trước công chúng và những cuộc họp làm ăn.

Nụ cười

Nụ cười rất có hiệu quả để tạo lập một cuộc nói chuyện hiệu quả. Đó là một ấn tượng về nét mặt thể hiện rằng bạn đang hài lòng hoặc vui vẻ.

Các bước hành động:

- Nụ cười thể hiện rằng bạn đang có tâm trạng hài lòng, tích cực và dễ gần.
- Tập cười trước gương để lấy tự tin. Nhìn xem bạn như thế nào khi cười hở miệng, khi mỉm cười hay cười rạng rỡ... Điều đó có thể giúp bạn có một nụ cười phù hợp.
- Cười khi bạn muốn biểu hiện một thái độ tích cực:
 - Tôn trọng người khác.
 - Sự thân thiện.
 - Sự cởi mở.

Nụ cười chắc chắn là một biểu hiện tốt. Biểu hiện đó phải có sự thấu

hiếu, sự thân thiện và sự kiên nhẫn.

- Roderic Owen -

Xúc giác

Xúc giác là một giác quan khác cần phải chú ý trong giao tiếp. Tuy nhiên, cần phải dựa trên sự tôn trọng và được người khác cho phép.

Các bước hành động:

- Chú ý rằng khi bạn chạm vào một ai đó nghĩa là bạn đang lấn vào không gian của họ.
- Cách này để thể hiện sự ám áp, quan tâm và thấu hiểu.
- Phát triển các kỹ năng thông qua xúc giác:
- Nhẹ nhàng đặt tay mình lên cánh tay của người khác giữa phần khuỷu tay và cổ tay trong một cuộc nói chuyện thân mật.
- Ngừng việc đó nếu như thấy có bất cứ dấu hiệu tự vệ nào.
- Không bao giờ được dùng cách này để áp đặt suy nghĩ của bạn lên người khác.



Bắt tay đúng cách

hững đánh giá quan trọng đôi khi dựa trên một cái bắt tay.

Các bước hành động:

- Xiết tay người khác sao cho làn da ở kẽ ngón tay cái của bạn chạm vào kẽ ngón tay của người kia.
- Bắt tay thật chặt và có chủ đích, sau đó nói lỏng ra ngay.
- Không xiết tay quá mạnh vì bắt tay không phải là một cuộc kiểm tra sức mạnh. Nếu nắm tay quá mạnh có thể sẽ gây sự bức bối.
- Tập với một người thân nếu như bạn chưa tự tin với cái bắt tay của mình.



Nâng cao khả năng giao tiếp

Bạn cần đặt ra mục tiêu cải thiện trong một lĩnh vực giao tiếp và mong muốn sẽ có kết quả.

Các bước hành động:

- Tin mình có thể nâng cao kỹ năng giao tiếp.
- Đưa ra mục đích thực hiện nó từ trong tiềm thức.
- Nhận thức được sự thay đổi tốt trong kỹ năng giao tiếp sau một thời gian rèn luyện. Ví dụ: “Tôi đã nâng cao đáng kể khả năng giao tiếp của mình”.
- Chứng minh sự thay đổi đó bằng một kết quả tích cực.
- Học và tập những kỹ năng mới mà bạn thấy trong cuốn sách này để nâng cao khả năng giao tiếp.

Hãy bắt đầu làm những điều bạn có thể làm hoặc những điều bạn mong mình sẽ làm được...Sự dũng cảm chứa đựng thiên tài, sức mạnh và sự kỳ diệu.

- Johann von Goethe -

Hình dung

Hình dung là một kỹ năng sử dụng trí tưởng tượng để tạo ra những điều bạn muốn trong cuộc sống.

Các bước hành động:

- Tìm một nơi nghỉ ngơi và được thoải mái.
- Quên đi lo lắng và những suy nghĩ không liên quan.
- Nghĩ về kết quả mà bạn muốn sau khi đọc cuốn sách này. Tưởng tượng ra một bức tranh rõ ràng. Ví dụ: Thấy chính mình trở thành một diễn giả thú vị và hiệu quả.
- Suy nghĩ tích cực về các kỹ năng giao tiếp.
- Tự thấy bản thân mình đã hoàn thành những gì mà bạn đang bắt đầu làm. Thường xuyên tập trung vào ý tưởng hoặc vào bức tranh. Tiềm thức của bạn không thể phân biệt giữa sự thật và những tưởng tượng sống động của bạn.
- Bồi đắp thêm những suy nghĩ của bạn bằng âm thanh, màu sắc, mùi vị và sắp xếp các ý.
- Phát triển những ý nghĩ khẳng định tích cực, thể hiện rằng những điều bạn muốn mang tính hiện thực, không hề viển vông.
- Tự cảm thấy vui với những thành công của mình.

Biết linh hoạt

Linh hoạt là một phần của việc cho và nhận trong cuộc sống hàng ngày. Nó có nghĩa là “vươn lên” sau khi thất bại; là có khả năng vượt qua khó khăn và đi tiếp.

Các bước hành động:

- Sẵn sàng nhường quyền kiểm soát cuộc nói chuyện.
- Lắng nghe quan điểm của người khác.
- Sẵn sàng thay đổi suy nghĩ của mình.
- Sẵn sàng thỏa hiệp (nếu đó không phải là một vấn đề chính).
- Sẵn sàng trình bày quan điểm của mình bằng một cách khác, có thể là đơn giản hơn, để giúp cho người khác hiểu.

Phong vũ biểu trên nóc nhà thờ, mặc dù làm bằng sắt, sẽ nhanh chóng bị gió thổi bung ra nếu như nó không hiểu được nghệ thuật của việc xoay theo mọi cơn gió.

Biết liên kết

Từ cái nhìn đầu tiên, người nghe sẽ ngay lập tức đánh giá xem có thích hay có tin cậy vào người nói hay không. Nếu người nghe thấy thích thú với người nói, cuộc nói chuyện sẽ trở nên hiệu quả. Các ý tưởng của người nói sẽ rất dễ được chấp nhận.

Các bước hành động:

- Mỉm cười.
- Thân thiện.
- Gần gũi.
- Để ý đến nhận xét của người khác về bạn. Làm thế nào để “gặp nhau”.
- Để biết được điều mình muốn, hãy tìm những dấu hiệu đồng tình với những điều bạn tạo ra.
- Không nên tranh luận.
- Kiểm tra lại thiên hướng của bạn. Bạn có thiện ý đồng tình với người đang cùng nói chuyện? Hay bạn là người luôn luôn có khuynh hướng chơi trò “tranh luận”.

Tôi đã rút ra từ những kinh nghiệm cuộc sống rằng: phần lớn hạnh phúc hay nỗi lo lắng đều phụ thuộc vào thiên hướng của mình chứ không phải là những tình huống xảy ra đối với chúng ta

- Marth Washington -

Chân thành

Sự tin cậy một khi đã mất đi rất khó lấy lại. Tiếng tăm của bạn có thể sẽ de dọa.

Các bước hành động:

- Xuất hiện với vẻ bề ngoài đáng tin cậy.
- Cẩn thận với những điều đúng một nửa, những vấn đề khuất tất hay những lý do bí mật.
- Thể hiện sự tôn trọng với người khác.
- Thật nhạy cảm.

- Ứng biến thật nhanh. Không để cho người khác được tự do đánh giá mình. Sự thật không có tác dụng khi bạn nói với ai đó rằng chiếc cà vạt của họ xấu.
- Nếu cần thiết, hãy im lặng trong những hoàn cảnh xã hội thay vì thô lỗ hay chỉ trích.

Khi một người nói dối, họ đã làm hỏng một phần của thế giới.
- Merlin, nhân vật trong Excalibur -

Cảm thông

Hãy đặt mình vào vị trí của người nghe. Tự nghe chính mình như thể bạn đang ở vị trí của họ. Đứng trên quan điểm của người khác giúp cho thông điệp của mình dễ hiểu và dễ chấp nhận hơn.

Các bước hành động:

- Nhạy cảm với tình huống của người khác.
- Hãy nói bằng một ngôn ngữ phù hợp với người nghe.
- Cố hiểu quan điểm của người khác.

Nguyên tắc Bạch Kim: Đối xử với người khác như những gì mình muốn được đối xử.
**- TS. Tony Alessandra -
và TS. Michael J.O'Connor -**

Không nên quá nghiêm túc

Khi bạn có thể cười chính mình, bạn sẽ giống người hơn, sẽ dễ dàng để có một cuộc nói chuyện hiệu quả. Sự hài hước là một điểm mạnh.

Các bước hành động:

- Vui vẻ lên
- Cười to. Hãy nhìn thấy điểm hài hước trong các hoàn cảnh.
- Sẵn sàng thừa nhận một luận điểm.
- Thỉnh thoảng kể những câu chuyện vui về chính mình.
- Tìm kiếm những câu chuyện hài hước xảy ra quanh bạn hàng ngày.

Viết nó vào nhật ký. Hãy biến những điều đó thành những câu chuyện khiến cho cuộc trò chuyện của bạn thú vị hơn.

Người khiến cho bạn bè mình vui vẻ xứng đáng cả Thiên đường.
- Kinh Koran -

Loại bỏ những cảm xúc tiêu cực

Những cảm xúc tiêu cực bào mòn năng lượng của chúng ta. Cho dù điều đó rất khó tránh khỏi khi đối mặt với sự bất công hay phản ứng tự vệ, bạn vẫn cần phải xác định xem cảm giác tiêu cực đó có cần thiết hay không. Nói chung, mọi người thường có khuynh hướng tránh xa những người hay có thái độ tiêu cực.

Các bước hành động:

- Kiểm soát cảm xúc của bạn.
- Đề ý đến suy nghĩ của bản thân. Bạn thường hay tự nói với mình điều gì?
- Tránh những cảm xúc tiêu cực bởi vì chúng thường ảnh hưởng đến những cuộc nói chuyện. Những cảm xúc tiêu cực có thể tạo ra những dấu hiệu cử chỉ không phù hợp với những điều bạn đang cố gắng thể hiện.
- Tập suy nghĩ tích cực mỗi khi những cảm xúc tiêu cực ảnh hưởng tới sự tự tin của bạn. Lập một danh sách những lời khẳng định tích cực, như là:
 - Tôi sẽ...
 - Tôi có thể...
 - Tôi là...

Hãy nhớ không ai có thể hạ thấp bạn nếu bạn không cho phép.
- Eleanor Roosevelt -

Biết tiếp thu những ý tưởng mới

Chúng ta thường tập trung quá nhiều vào việc trình bày ý tưởng mà lại để sót những dấu hiệu quan trọng của người nghe.

Các bước hành động:

- C**
- Thả lỏng và bỏ thời gian để lắng nghe.
 - Nghe thật chăm chú.
 - Tự phán đoán xem người khác sẽ nói gì.
 - Xác định những ý tưởng mới sẽ được áp dụng vào những điều bạn đã biết như thế nào. Chúng có thể bổ sung vào kiến thức của bạn và khuyến khích bạn nghiên cứu sâu hơn, hoặc thay đổi suy nghĩ của bạn.
 - Xử lý thông tin với mục đích tìm ra lời giải đáp.
 - Nhường quyền kiểm soát.
 - Nghĩ trước khi bạn nói.

Một tâm khép kín là một tâm hồn đã chết.

- Edna Ferber -

Chịu trách nhiệm

C chịu trách nhiệm với bản thân để giao tiếp có hiệu quả.

Các bước hành động:

- Hãy chịu trách nhiệm với những điều bạn nói. Nếu như bạn không chắc chắn về độ chính xác của nó, hãy nói ra điều đó.
- Nếu người nghe bối rối, hãy hỏi: “Tôi trình bày có gì chưa rõ không?” thay vì hỏi: “Sao bạn lại không hiểu những gì tôi nói nhỉ?”
- Thừa nhận những lỗi sai khi giao tiếp, ví dụ như phát âm nhầm, và sửa lỗi đó càng sớm càng tốt.
- Nếu như bạn vô tình khiến ai đó tức giận, hãy sửa lỗi và xin lỗi họ.

Nói những lời tốt đẹp có thể rất dễ dàng, nhưng tác dụng của chúng thì thực sự vô giá.

- Mẹ Theresa -

Tôn trọng ý kiến của người khác

Không ai thực sự giống ai cả. Xây dựng mối quan hệ buộc chúng ta phải trao đổi ý tưởng, và tìm ra những điều đồng tình với nhau, chấp nhận có những khác biệt trong quan điểm.

Các bước hành động:

- K** Cố gắng hiểu tại sao người ta lại có cách nghĩ như thế. Những điều gì ảnh hưởng tới suy nghĩ của họ. Hãy nhớ, bạn không thể hiểu được quan điểm của người khác nếu bạn không đồng tình với họ.
- Khi người khác đang nói, hãy gạt bỏ những ý phụ không giống với suy nghĩ của bạn nếu chúng không ảnh hưởng tới kết quả.



Thừa nhận áp lực ảnh hưởng đến giao tiếp

Nếu bạn sống hay làm việc trong một môi trường có áp lực cao, tâm trạng không tốt có thể khiến việc giao tiếp không hiệu quả.

Các bước hành động:

- Nhận ra rằng sự thất vọng hay áp lực ảnh hưởng không tốt đến cuộc nói chuyện. Hãy khoan dung với người khác.
- Kiểm soát sự thất vọng của mình khi xung quanh bạn là những tiếng gào thét. (Ví dụ, trong một nhà hàng, các nhân viên cố gắng trả lời lẫn nhau còn các khách hàng thì gào lên để nói).
- Tránh nói cộc lốc, mất bình tĩnh hay lo lắng.
- Khi mọi người xung quanh dường như đã mất bình tĩnh, hãy là “mắt bão”. Bạn nên tự tạo ra cảm giác yên bình trong chính bản thân mình.

Một người có lợi thế nhất đối với người khác là khi họ luôn luôn bình tĩnh trong mọi hoàn cảnh.

- Thomas Jefferson -

Thực tế

Trong khi nỗ lực tranh thủ sự đồng ý của người khác, chúng ta thường cố tạo ấn tượng với họ bằng cách cường điệu những đặc điểm cá nhân của mình. Bằng cách đó, chúng ta đã nói quá những ý tưởng tích cực của mình và tạo ấn tượng xấu về bản thân. Thay vào đó, hãy luôn tự tin. Hãy là chính bạn để vượt qua tất cả.

Các bước hành động:

- Để mọi người biết được những điều bạn yêu, ghét và tín ngưỡng của bạn.
- Xác định mức độ phù hợp khi nói về chính mình. Không phải những điều bạn có thể nói với một người thân là sẽ nói được với một người quen.
- Đừng giả bộ làm một người khác. Ai cũng có thể cảm nhận thấy điều đó.

Hãy là chính mình. Sẽ không ai đánh giá sai về bạn trong bất cứ trường hợp nào.

- Shakespeare -

Xem lại thái độ của mình

Liệu mọi người có lập rào cản khi thấy bạn bước vào? Có thể lắm, nếu như bạn tạo ra những suy nghĩ tiêu cực trong họ.

Các bước hành động:

- Luôn giữ vẻ ngoài tích cực. Mọi người thường nghĩ tốt hơn về bạn.
- Nghĩ đến những điều tốt đẹp đã xảy ra với bạn.
- Hãy nghe những điều bạn nói với bản thân mình. Nếu như cuộc đối thoại bên trong bạn là tiêu cực, hãy thay đổi để nó trở nên tích cực và có tính xây dựng.



Tích cực và tiêu cực không phải là hai mặt của một đồng xu nếu như chỉ là quay mặt về hướng khác.
- Al Schneider -

Tiếng cười

Tiếng cười giúp giảm căng thẳng, rất tốt với cơ thể của chúng ta. Nó còn thể hiện rằng chúng ta cởi mở và dễ gần. Một nụ cười bằng mười thang thuốc bổ.

Các bước hành động:

- Cười chính mình. Điều đó khiến bạn trở nên đáng yêu.
- Không nên cười lỗi của người khác.
- Nói lỏng sự căng thẳng bằng cách cười và giải trí.
- Dỡ bỏ những rào cản giao tiếp bằng tiếng cười.
- Thiết lập quan hệ bằng những nhận xét hài hước.

Khi bạn cười, thế giới sẽ cười với bạn. Khi bạn khóc, bạn hãy khóc một mình.

Bởi vì, trái đất già nua buồn bã này đã quá đủ muộn phiền...

- Ella Wheeler Wilcox -

Cư xử lịch thiệp

Phong thái lịch thiệp luôn phù hợp và khiến bạn tốt hơn.
Các bước hành động:

- Hãy nói những câu như: “làm ơn, cảm ơn, xin lỗi” thật chân thành.

- Thể hiện sự tôn trọng với người khác. Nó sẽ nâng cao khả năng giao tiếp của bạn.
- Luôn chú ý cư xử lịch thiệp:
- Nó tạo ra một môi trường phù hợp cho giao tiếp hiệu quả.
- Nó giúp chúng ta thiết lập mối quan hệ.
- Thỉnh thoảng nên làm theo ý người khác. Hãy nghĩ rằng nhu cầu của họ cũng như của chính mình.

Nhận thấy những hành vi thao túng

Dễ gây ảnh hưởng mà không cần phải thao túng là một nghệ thuật. Thao túng hoặc điều khiển bằng cách sử dụng ảnh hưởng đặc biệt là những cách bất công bằng và không trung thực. (Định nghĩa của Paraphrasing Webster)

Các bước hành động:

- Thăng thấn.
- Tôn trọng người khác.
- Đưa ra những luận điểm có tính thuyết phục. Để người giao tiếp cùng tự mình quyết định.
- Tránh những hành vi thao túng. Nó có thể phản tác dụng.



Nhận biết sự chiếu cố

Chiếu cố là “xuống nước” với người khác. Nó được xem như hạ cố đến một vị trí khác, cố gắng thể hiện sự hòa nhã ân cần với cấp

dưới.

C Các bước hành động:

- Đối xử với mọi người bình đẳng, tôn trọng.
- Tránh cảm giác trịch thượng với người khác. Lời nói và cử chỉ của bạn phản ánh thái độ của bạn.
- Không nên vội vàng xét đoán người khác.



Một người muốn nâng mình lên thì phải nâng cao người khác.
- **Booker T. Washington** -

Tránh những từ ngữ gây tổn thương

Thước đo tâm cỡ của một người là sự ảnh hưởng đối với người khác. Tuy nhiên, sự thật thà đôi khi cũng là một thứ vũ khí gây tổn thương người khác.

Các bước hành động:

- Chỉ đưa ra phản hồi hoặc đánh giá khi được yêu cầu.
- Nghĩ đến vai trò của mình trong mối quan hệ trước khi đưa ra một lời phê bình. Bạn là giáo viên, cha mẹ, đồng nghiệp hay bạn bè?
- Đưa ra lời phê bình nhưng thêm vào đó vài ý tích cực với những gợi ý chỉ tiết để cải thiện.
- Đừng cá nhân quá. Đừng quá để ý đến hành vi và thái độ của người khác. Đừng công kích vào những giá trị của họ.
- Giữ uy tín cho người khác.
- Không khiến người khác phải xấu hổ.

Không nên có những hành vi thô bạo

Một số người cho rằng những hành vi thô bạo có thể khiến cho người khác dễ bảo hơn. Suy nghĩ này thường thấy ở một số quan hệ cấp trên/cấp dưới. Tuy nhiên, điều này thường dẫn đến những phản ứng thô bạo.

Các bước hành động:

- Xuống giọng và giảm bớt hành vi hoặc phản ứng thô bạo.
- Thể hiện sự tôn trọng đối với người khác.
- Nhận thức rằng không có ai là người chiến thắng trong lối hành xử thô bạo.
- Sử dụng kỹ thuật “đôi bên cùng có lợi” để tránh các phản ứng thô bạo.

Đừng nhâm lẫn sự động viên với sự lỗ mãng.

- Barbara Walters -

Ứng phó khéo léo với sự bất đồng

Tật không tương khi nghĩ rằng mọi người luôn luôn đồng ý với những quan điểm và làm theo những yêu cầu của bạn. Bạn làm gì khi người khác nói không với bạn?

Các bước hành động:

- Giữ bình tĩnh.
- Đảm bảo là bạn hiểu rõ sự việc.
- Đặt câu hỏi cho đến khi bạn đã hiểu rõ.
- Chấp nhận câu trả lời như là sự khác biệt trong quan điểm, còn hơn là sự chối bỏ.
- Tôn trọng sự đúng đắn trong quan điểm của người khác.
- Cố gắng dàn xếp ổn thỏa, trừ khi nó là vấn đề chính.
- Đo mức độ quan trọng của sự đồng tình. Nếu như đó là một điểm chính, bạn có thể phải quyết định ngừng cuộc nói chuyện, thậm chí là cả mối quan hệ nữa.

Thà bắt ép chính mình còn hơn gây áp lực cho người khác.

- M. E. de Montagne -

Tổ chức những cuộc họp có ích

Cho dù bạn là người chủ trì hay chỉ là một người tham gia cuộc họp, hãy nghĩ rằng mục đích và sự đóng góp của bạn vào đó sẽ tạo ra những bước tiến.

Các bước hành động:

- Khi bạn là người điều khiển cuộc họp:
- Chuẩn bị thật kỹ. Hãy đưa ra mục đích chi tiết cho cuộc họp và những kết quả mong muốn.
- Viết chương trình cuộc họp và phát cho mỗi người một bản. Tốt nhất là gửi trước chương trình cho những người tham gia.
- Gọi một số người tham gia chính để họ biết mình phải làm gì và có thời gian để chuẩn bị.
- Kiểm soát cuộc họp bằng cách:
 - Trình bày và thi hành những nguyên tắc cơ bản.
 - Nghe và cho phép trao đổi ý kiến.
 - Sử dụng kỹ năng đôi bên cùng có lợi.
 - Tóm tắt.
- Trong những cuộc họp chính thức, hãy sắp xếp để một nhà hùng biện lên nói.
- Nếu bạn là người tham gia:
- Hãy hiểu lý do việc tham gia cuộc họp và những mong muốn của bạn sau cuộc họp này.
- Hãy chú ý đến chương trình nghị sự khi nó đã được thông qua.

Đánh giá kinh nghiệm của người khác

Hãy tìm hiểu càng nhiều càng tốt về người mà bạn sẽ nói chuyện trong cuộc họp. Điều này sẽ giúp bạn có những nhận xét đúng đắn.

Các bước hành động:

- Nhận biết được kinh nghiệm của người khác.
- Đánh giá kinh nghiệm của người nghe bằng cách đặt câu hỏi.
- Giải thích những khái niệm phức tạp nếu như người nghe có ít kinh

nghiệm hơn bạn.



*Một người cẩn thận có thể thu lợi nhờ kinh nghiệm riêng của mình;
một người khôn ngoan lại thu lợi từ kinh nghiệm của người khác.*

- Bác sĩ Joseph Collins -

Nhận thức được thời điểm quan trọng

Cũng giống như trong trò chơi hoặc thể thao, thời gian là vô cùng quan trọng trong những cuộc hội đàm.

Các bước hành động:

- Hòa hợp với tâm trạng của người khác.
- Lắng nghe diễn tiến của cuộc hội thoại trước khi bổ sung thêm nhận xét của bạn khi tham gia vào một nhóm.
- Bổ sung nhận xét của bạn đúng lúc.
- Khéo léo thay đổi cuộc nói chuyện của bạn bằng cách chuyển đoạn hợp lý.



Quan sát và đánh giá, bởi vì đúng thời điểm chính là nhân tố quan

trọng nhất trong mọi điều quan trọng.
- Hesiod -

Tạo một hình ảnh tốt về bản thân

Quan điểm của người khác bước đầu được hình thành trước khi chúng ta nói. Quần áo, cách ăn mặc và thái độ sẽ tạo những ấn tượng đầu tiên.

Các bước hành động:

- Kiểm tra lại hình thức bên ngoài của mình.
- Kiểm tra mặt, răng, tay, móng tay và đầu tóc. Chúng có tạo ra một hình ảnh tích cực không?
- Quần áo phải sạch sẽ và được là ủi phẳng phiu.
- Màu sắc trang phục của bạn phải phù hợp với sự kiện.

Mọi người đều là tác phẩm của chính họ, hình ảnh trong suy nghĩ và niềm tin của họ.

Họ chính là kết quả của những điều họ nghĩ và tin tưởng.
- Claude Bristol -