**KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ**

***TS. Bùi Thị Ngọc Mai***

***Học viện Hành chính Quốc gia***

***SĐT: 0947.631.381***

***Mail: maingoc2962002@gmail.com***

**I. TẠI SAO CẦN CÓ KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ?**

**Cuộc sống = Giao tiếp**

**Con người không thể sống bình thường nếu không giao tiếp**

**Chúng ta giao tiếp để làm gì?**

***Với cá nhân:***

* **Để sinh tồn**
* **Thể hiện mình và hiểu người khác**
* **Quyết định các vấn đề trong cuộc sống**
* **Tạo nên cộng đồng**
* **Tạo nên văn hóa**

***Với tổ chức:***

* **Là công cụ, phương tiện để vận hành tổ chức**
* **Để quản lý và học hỏi lẫn nhau**
* **Đối với cấp trên: để quản lý, chỉ đạo, điều hành**
* **Đối với cấp dưới: để xin ý kiến, để chấp hành**
* **Có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hiệu quả công việc**

**GT-ƯX KHÔNG TỐT, CHUYỆN GÌ XẢY RA?**

**Chán nản, tự ti, im lặng**

**Căng thẳng, mệt mỏi**

**Bị xa lánh, không hợp tác**

**Bị hiểu lầm, mất lòng tin**

**Khắc khẩu, cãi vã, ly hôn, từ mặt**

**Mất việc, khó thăng tiến**

**…**

**GT-ƯX TỐT, CHUYỆN GÌ XẢY RA?**

**Được yêu quí**

**Thuận lợi về sự nghiệp, thăng tiến, làm ăn dễ dàng**

**Có được lòng tin**

**Gia đình hòa hợp, hạnh phúc**

**Bù được khiếm khuyết - xấu mà có duyên, xấu mà chân thành…**

**“Cách chúng ta giao tiếp sẽ quyết định chất lượng cuộc đời ta”**

***(Tony Robbins)***

**KN Giao tiếp, Ứng xử - chìa khóa của Thành công & Hạnh phúc**

**MỘT VÀI SỰ THẬT VỀ GIAO TIẾP**

1. **Đa phần các rắc rối và trục trặc thường gặp trong cuộc sống đều có nguyên nhân là do giao tiếp kém**
2. **Đa phần các người giàu có nhất thế giới và Việt Nam đều nhờ những mối quan hệ mà họ có được từ sự giao tiếp**
3. **Đa phần những thứ quý giá và tốt đẹp nhất cuộc sống của bạn đều phải xây dựng bằng Giao tiếp: Tình thân gia đình, Tình bạn, Tình yêu**
4. **Đa phần những người giàu nhất thế giới đều làm trong ngành Giao tiếp**

**Sách hay về Giao tiếp**

**II. NHỮNG LỖI THƯỜNG GẶP TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ**

**1. Hay chỉ trích, oán trách, than phiền**

* **Đồ ăn hại. Chỉ biết ăn với phá, không được tích sự gì**
* **Sao mày ngu/dốt/lười/hậu đậu… thế!**
* **Cái gì cũng phải bảo**
* **Con chẳng bao giờ chịu nghe lời!**
* **Học dốt như lợn thì sau này chỉ có mà ăn đất thôi**
* **Con làm xấu mặt bố/mẹ, đúng là của nợ**
* **Con với chả cái, càng lớn càng hư, không coi bố mẹ ra gì**
* **Anh chỉ được có thế thôi à?**
* **Anh không xứng để tôi yêu**
* **Biết thế này ngày xưa tôi không bao giờ lấy cô**
* **Học hành đàng hoàng tử tế mà làm việc chẳng ra đâu vào đâu**
* **Dễ vậy mà em không làm được à?**
* **Em có làm gì đâu mà than bận?…**

***Nếu bạn muốn người ta oán tới chết, thì hãy dùng những lời chỉ trích cay độc***

**Khẩu nghiệp là Họa lớn nhất trong cuộc sống**

**LỜI NÓI, ĐỌI MÁU**

**Than phiền tiêu cực làm người ta xa lánh**

**Tôi biết một phụ nữ, một người luôn than vãn rằng mình rất cô đơn. Không một người thân nào muốn ở gần bà. Và tôi cũng chẳng ngạc nhiên gì về điều ấy**

**Nếu bạn đến thăm bà, bà sẽ kể lể hàng giờ về công lao dưỡng dục của mình với hai cô cháu gái khi họ còn nhỏ; bà đã chăm sóc hai cô khi họ bị ho, lên sởi và quai bị; bà đã nuôi nấng họ bao nhiêu năm trời; đã lo cho một người đi học, đã che chở người kia cho đến tận khi cô ấy đi lấy chồng.**

**Các cháu gái có đến thăm bà không?**

**Tất nhiên là có, thỉnh thoảng thôi, theo bổn phận. Nhưng họ sợ chết khiếp những cuộc viếng thăm ấy. Họ biết rằng mình sẽ phải ngồi nghe hàng giờ liền những lời trách móc bóng gió. Họ sẽ được thết đãi bằng hàng tràng những lời phàn nàn chua cay không ngớt và những tiếng thở dài não ruột**

***(Trích từ sách của Dale Carnegie)***

**Muốn lấy mật đừng phá tổ ong**

* **Đừng chạm tự ái**
* **Đừng xúc phạm lòng tự trọng**
* **Đừng làm tổn thương**
* **Đừng gây mệt mỏi**

**Nếu phải chê, phê bình**

* **Chỉ nên chê chỗ 2 người**
* **Chê trong thế khen**
* **Kiểm soát giọng nói, thái độ, hành động**
* **Chê hành vi, không chê người**

**2. Đặt tính ĐÚNG SAI cao hơn HOÀN CẢNH**

**Em ơi, chắc chắn cô A là Hoa hậu**

**Tào lao, cô A thấp vậy sao là Hoa hậu, phải là cô B**

**Em mới tào lao, cô A khuôn mặt đẹp như vậy, chắc chắn là HH**

**Mắt anh sao vậy? Con nhỏ đó mà khen, gu của anh kiểu gì không biết. Thảo nào anh đi mua quần áo chưa cái bộ nào em mặc coi được**

**🡪 …???**

**2. Đặt tính ĐÚNG SAI cao hơn HOÀN CẢNH**

**TÔI NÓI ĐÚNG MÀ**

**Cuộc đời không chỉ có đúng sai, thắng thua**

**Nhiều khi Đúng là Sai, Thắng mà Thua**

**Điều quan trọng**: **Muốn HẠNH PHÚC hay THÀNH CÔNG?**

**GIAO TIẾP ĐỂ HẠNH PHÚC**

* **Trong mqh thân quen, gia đình**
* **Đi tìm điểm tương đồng trong giao tiếp**
* **Thắng vợ/chồng ích gì?**
* **Hãy tìm điểm mà 2 người cùng thích**
* **Hoặc cứ ủng hộ quan điểm của họ**
* **Hoặc tranh luận thì cứ để họ thắng. Và bạn cũng Thắng**
* **Hiếu chiến không bao giờ Thắng trong Hạnh phúc. Thắng mà lại là Thua**

**GT ĐỂ THÀNH CÔNG**

* **Trong mqh công việc**
* **Đi tìm điểm khác biệt**
* **Cần có nét riêng, có chính kiến**
* **Chứng minh sự vượt trội**
* **Hãy là “con bò tía”**

**Ghi nhớ**

**Trước 1 cuộc giao tiếp, tranh luận, hãy hỏi chính mình: Mình muốn HẠNH PHÚC hay THÀNH CÔNG?** **🡪 phải TỈNH TÁO, LINH HOẠT để giao tiếp hiệu quả**

**3. Vô duyên**

**Kể tên 1 số lỗi vô duyên trong giao tiếp?**

* **Không giới thiệu những người chưa quen nhau**
* **Đòi xem nhà của người khác**
* **Hỏi những câu quá riêng tư**
* **Khơi gợi lại chuyện buồn của người xung quanh**
* **Nói lấn át mọi người, coi mình là trung tâm**
* **Bật loa ngoài khi nói chuyện điện thoại**
* **Ngồi nói chuyện nhưng lướt điện thoại, nhắn tin, tỏ vẻ bận rộn**
* **Xem điện thoại của người khác**
* **Thì thầm ở chỗ đông người**
* **Quên nói lời “cảm ơn”, “xin lỗi”**

…

**4. Tốt bụng CỰC ĐOAN**

**Đọc sách đi con, tốt lắm…**

**Con không thích. Đọc sách con buồn ngủ lắm**

**…**

**Con phải đọc sách mới tiến bộ được. Lười đọc thì không biết gì hết, thua kém bạn bè, sau này làm ăn gì…**

**🡪 Thuyết phục, giận, buồn, cãi lộn: bố/mẹ chỉ muốn tốt cho con**

**Tập thể thao đi em, anh thấy em hơi mũm mĩm rồi**

**Em không thích…**

**…**

**Em lười tập thảo nào nhìn em như…, xấu lắm em ơi… em nhìn cô ABC xem người ta thon gọn thế kia…**

**🡪 Khó chịu, bực tức, ép buộc // giận dỗi**

**Tốt bụng CỰC ĐOAN là gì?**

**Có lòng tốt, muốn điều tốt cho người khác**

**Nhưng GÂY ÁP LỰC, ÁP ĐẶT người khác làm theo điều tốt đó**

**Luôn nói: Tôi chỉ muốn tốt cho…**

***Con đường dẫn tới địa ngục được dát vàng bằng những ý tốt*** ***(Ngạn ngữ phương Tây)***

**HẬU QUẢ CỦA TỐT BỤNG CỰC ĐOAN**

* **“Cô ấy quan tâm thái quá khiến tôi ngạt thở”**
* **Gây khó chịu, phản ứng**
* **Ngột ngạt, căng thẳng**
* **Cãi lộn, bỏ chạy**
* **PHÁ NÁT các mối quan hệ**
* **Mất bạn bè, người yêu, đồng nghiệp, người thân…**

**LÀM THẾ NÀO?**

* **Hãy dừng TỐT BỤNG CỰC ĐOAN**
* **Mà hãy TỐT BỤNG LÀM GƯƠNG**
* **Đừng ÉP người khác THAY ĐỔI**
* **Mà hãy làm cho họ MUỐN THAY ĐỔI**
* **“Thân ai nấy lo”**
* **Thành quả sẽ truyền cảm hứng, có sức hút**
* **Lời khuyên sẽ được nghe theo**
* **Ý TỐT CẦN ĐƯỢC THỂ HIỆN ĐÚNG CÁCH**

**5. Chen ngang, ngắt lời khi thảo luận, tranh luận**

**“Nhảy vào mồm người khác”**

**2 BÊN CÙNG NÓI, KHÔNG AI NGHE**

**Tăng xông, CÃI VÃ**

**Là nguyên nhân lớn nhất khiến cãi vã Leo thang**

**???**

**Làm thế nào để NGĂN CHẶN cuộc nói chuyện thành CÃI VÃ BẤT PHÂN THẮNG BẠI?**

**Đưa ra Luật chơi khi tranh luận:**

**Bây giờ anh có ý như thế này: để cho cuộc nói chuyện hiệu quả, không mất thời gian của 2 bên, và để tôn trọng nhau, anh có 1 luật nhỏ:**

**Em nói thì anh nghe em, từ đầu tới cuối, không được chen ngang. Em nói hết rồi thì anh mới nói**

**Ngược lại, khi em nói xong, tới lượt anh nói, thì em nghe anh nói hết rồi hãy nói.**

**Cho đối phương nói trước. Khi đối phương chen lời thì lấy thoả thuận ra**

**6. Cho lời khuyên khi không được yêu cầu**

**Anh ơi, da mặt em dạo này bị sao ý… chán ghê**

**Em xem có phải tại mĩ phẩm em dùng không?**

**Em mua toàn mĩ phẩm hàng hiệu mà, anh nói vớ vẩn**

**Tưởng hàng hiệu mà tốt à. Có khi đốt tiền mà rước họa vào thân. Mà người như em chắc gì phân biệt được hàng thật hàng giả, khéo bị lừa rồi**

**Lừa cái đầu anh…**

**Anh có ý tốt, phân tích, chỉ cho em thấy vấn đề mà em cư xử vậy hả?…**

**Tình huống phổ biến**

**Từ THIỆN CHÍ thành XUNG ĐỘT**

**Có chắc đối phương cần LỜI KHUYÊN?**

**Nhiều người nói, tâm sự chỉ để CHIA SẺ**

***Đa số mọi người không cần lời khuyên của ai, trừ khi chính miệng họ xin lời khuyên***

**Nhiều người quá vội vàng, nhiệt tình cho lời khuyên**

**LÀM THẾ NÀO?**

**3 bước:**

1. **Nghe tâm sự**
2. **Hỏi: em muốn anh lắng nghe em, hay là em cần anh cho em lời khuyên?**
3. **Nghe. Hoặc Cho lời khuyên**

**ÁP DỤNG**

**Sếp than thở: dạo này mệt mỏi, nhiều việc quá!**

**Nên làm gì?**

1. **Lắng nghe**
2. **Em có đỡ anh phần nào được không anh?**

**Ghi nhớ**

* **Đừng cho ai lời khuyên nếu họ không yêu cầu**
* **Làm sao để biết họ cần lời khuyên không? Hỏi: Anh muốn em lắng nghe anh, hay là anh cần em cho em lời khuyên???/Em có đỡ anh phần nào được không anh?**

**7. Thái quá**

* **Nói quá nhiều/quá ít**
* **Hỏi quá nhiều**
* **Nói quá to/quá nhỏ**
* **Thái độ quá nồng nhiệt/hời hợt, thiếu chân thành**
* **Cái Tôi quá lớn/thiếu tự trọng**
* **Quá tự tin (tự cao)/tự ti, lo lắng…**

**8. Nói, làm những điều nhạy cảm, cấm kỵ**

**Thứ người ta tránh, không thích làm, không thích nói đến**

**Mang tính CHỦ QUAN, cần xem xét kỹ**

**Tùy văn hóa từng người, từng cơ quan, từng vùng miền**

***Điều nhạy cảm:***

* **Tranh luận về chính trị, tôn giáo**
* **Bình phẩm về hình thể, khả năng**
* **Người thích được ghi nhận, thành tích lại nói: cái này em làm dễ ợt**
* **…**

***Những điều kiêng kỵ từ xa xưa của người Việt:***

* **Đầu năm mới và sáng mùng 1 đầu tháng kiêng đòi nợ, sợ rông cả năm hoặc cả tháng**
* **Sáng sớm kiêng văng tục, sợ rông cả ngày**
* **Nhà có tang kiêng dùng đồ đỏ**
* **Con cháu kiêng đặt tên giống tên ông bà, cha mẹ**
* **Trẻ con kiêng khen tốt đẹp béo đẫy**
* **Buôn bán kiêng nói con khỉ, con tiều, con hùm, con beo, sợ ế hàng**
* **Làm cửa ngõ kiêng đối ngõ với nhà khác, sợ độc**
* **Giường chiếu trong nhà kiêng dựng ngược, sợ sái**
* **Ở nhà kiêng ngồi giữa bậc cửa, e thất lễ**
* **Ra ngõ kiêng gặp gái, e bất lợi**
* **…**

***Cần làm gì?***

* **Tuyệt đối tránh nói đến những gì nhạy cảm hoặc cấm kỵ trong mắt người đối diện**
* **Cần tìm hiểu, suy nghĩ xem người kia ghét cái gì, kỵ nhất cái gì**
* **Thích cứ nói, nhưng bị ghét đừng than**

**9. Nói những chuyện bí mật**

* **Bí mật của bản thân**
* **Bí mật của người khác**
* ***Em kể với mình chị thôi nhé…* rồi cả cơ quan biết hết**
* **Dại dột, tự làm khổ mình**
* **Bị đề phòng, mất lòng tin**

**Cần tránh**

* **Không kể những chuyện thâm cung bí sử, bí mật của bản thân**
* **Nếu kể chỉ cho người thân, ko thì để trong lòng**
* **Không “buôn bán” chuyện bí mật của người khác**

**10. Nói xấu sau lưng người khác**

* **“Nói xấu sau lưng" là hành động chỉ ra khuyết điểm của người khác một cách lén lút với mục đích xấu; thậm chí dèm pha, bôi xấu, bóp méo hình ảnh của đối tượng được nhắc đến, nhằm hạ bệ họ, thỏa mãn nhu cầu vị kỉ cá nhân**
* **Rất HẤP DẪN, nhưng NGUY HIỂM**
* **Nói xấu sau lưng người khác là biến họ thành kẻ thù của mình**
* **Ếch chết tại miệng**
* **Vạ miệng**
* **Họa từ miệng mà ra**
* **Tổn thương người và mình**

***5 nhóm người bị ghét nhất ở công sở***

1. **“Bà Tám”**
2. **Không có năng lực nhưng lười biếng**
3. **Có năng lực nhưng nói nhiều, thích lên mặt dạy đời**
4. **Năng lực có hạn, nhưng ảo tưởng vô biên**
5. **Đi làm chỉ biết làm, mọi chuyện khác “don’t care”**

***Làm gì khi ở trong một nhóm hay nói xấu sau lưng người khác***

* **Không tham gia**
* **Ừ hữ, xem điện thoại, đi vệ sinh…**
* **Rời khỏi nhóm độc hại**
* **Một người cảm thấy tự tin, hài lòng với bản thân sẽ không có hoặc có rất ít nhu cầu hủy hoại danh tiếng, hình ảnh của người khác**

******

**III. MỘT SỐ NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP**

1. **Luôn nhớ rằng tên một người luôn là âm thanh êm đềm, ngọt ngào và quan trọng nhất đối với họ**
2. **Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng**
3. **Thành thật khen ngợi người khác**
4. **Chân thành**
5. **Mỉm cười**
6. **Tôn trọng**
7. **Lắng nghe**