

BÀI 9

KỸ NĂNG TRUYỀN ĐẠT HIỆU QUẢ

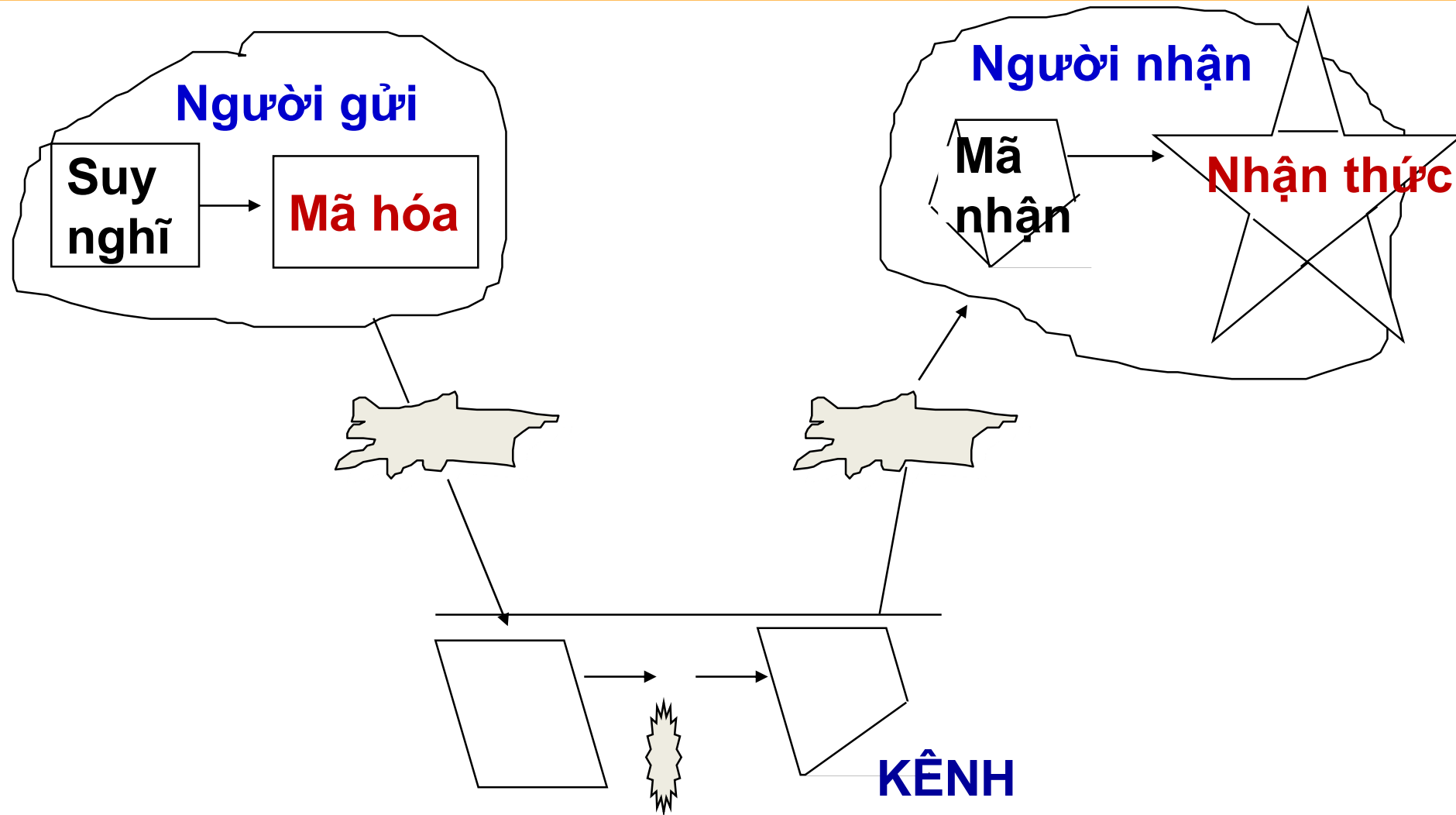


4. TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN

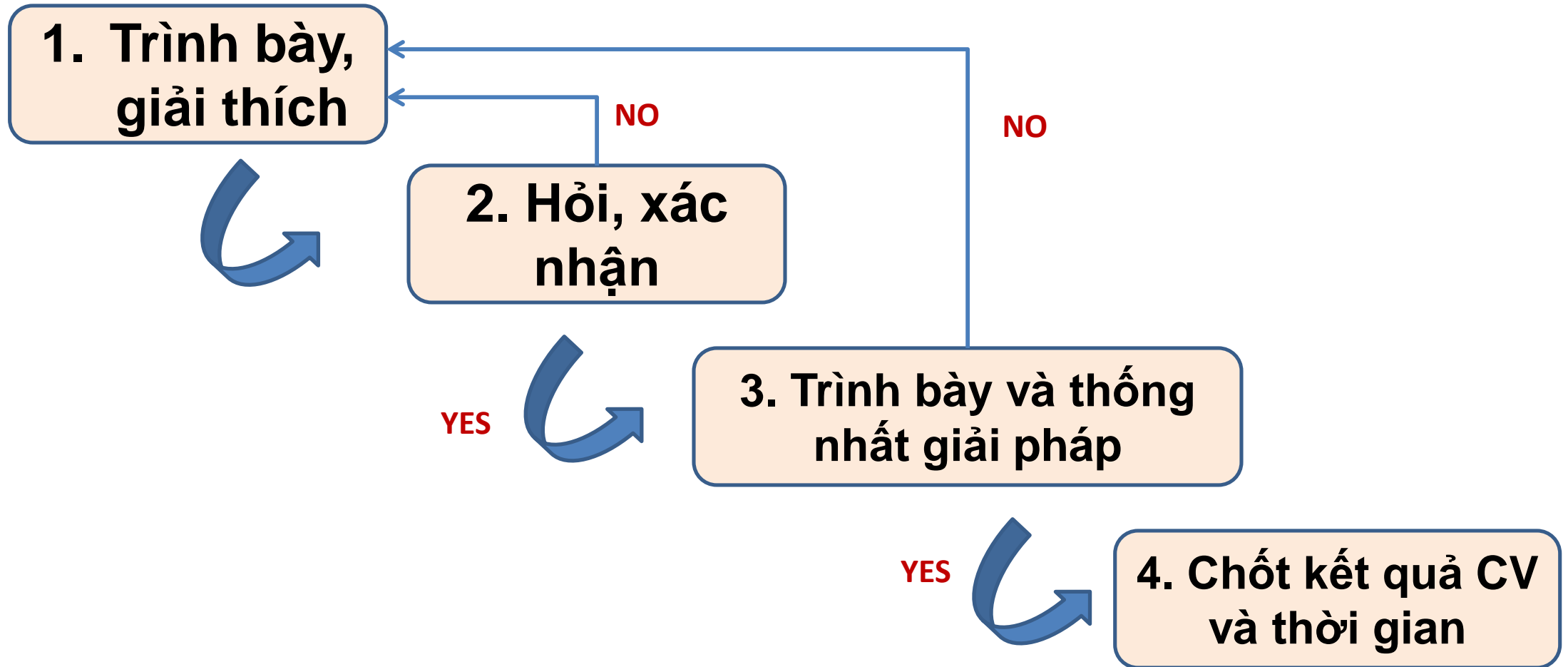
Truyền đạt thông tin là gì ?



QUÁ TRÌNH TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN



QUY TRÌNH TRUYỀN ĐẠT HIỆU QUẢ



07 nguyên tắc truyền đạt hiệu quả

1. Hướng vào vấn đề, không hướng vào con người
2. Mô tả, không đánh giá
3. coi trọng người mình giao tiếp
4. Cụ thể, không chung chung
5. Liên kết vấn đề đang nói với điều người kia đã nói
6. Thể hiện tính trách nhiệm của mình với những thông tin đưa ra
7. Lắng nghe tích cực

4.1 - Hướng vào vấn đề, **không** hướng vào con người

- **Hướng vào vấn đề**

“Tôi muốn chúng ta tìm giải pháp khắc phục tình trạng tiến độ công việc của ANH/CHỊ đang chậm dần so với kế hoạch.
..”

Hướng vào con người

“Sự vô trách nhiệm của anh đã làm cho tiến độ công việc của nhóm đang chậm dần so với kế hoạch . . .”

4.2 - MÔ TẢ, KHÔNG ĐÁNH GIÁ

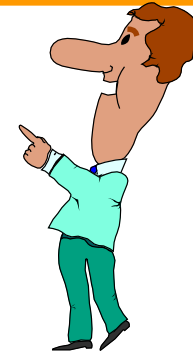
Mô tả

“Tiến độ công việc đang chậm dần so với kế hoạch đây. Tôi cảm thấy rất lo lắng về điều đó. Anh có cần thêm hỗ trợ gì không ?”

Đánh giá

“Anh thật sai lầm khi bố trí công việc theo kiểu này, tiến độ công việc đang chậm dần so với kế hoạch đó.”

4.2. MÔ TẢ, KHÔNG ĐÁNH GIÁ



- Bước 1:**
- Mô tả càng khách quan càng tốt
 - Tránh kết tội
 - Đưa ra bằng chứng hoặc số liệu nếu cần
- Bước 2:**
- Mô tả phản ứng hoặc suy nghĩ của mình
 - Mô tả những hậu quả khách quan đã có hoặc sẽ có
 - Tập trung vào hành vi và phản ứng cá nhân chứ không phải đặc điểm cá nhân của người khác
- Bước 3:**
- Đề nghị một giải pháp
 - Sẵn sàng bàn về giải pháp thay thế khác
 - Tập trung vào giải pháp chứ không phải ai đúng, ai sai

4.3. COI TRỌNG NGƯỜI MÌNH GIAO TIẾP

Coi trọng

Tôi nghĩ thế này, anh có đề nghị gì không ?



Không coi trọng

“ Anh chẳng hiểu gì cả, cứ làm như tôi nói đi”

Không coi trọng người mình giao tiếp sẽ dẫn đến điều gì ?



4.4. CỤ THỂ, **KHÔNG** CHUNG CHUNG

Cụ thể

“Hôm qua anh thực hiện khác với hướng dẫn công việc mà không hỏi ý kiến tôi”

Chung chung

“Anh chẳng bao giờ hỏi ý kiến tôi”



Phản ứng đối với những lời chung chung sẽ như thế nào ?

4.5. LIÊN KẾT VẤN ĐỀ ĐANG NÓI VỚI

ĐIỀU NGƯỜI NHẬN ĐÃ NÓI

Liên kết

Từ những khó khăn mà anh nêu ra, tôi đề nghị chúng ta bàn bạc về giải pháp này”

Không liên kết

“ Tôi muốn chúng ta thảo luận giải pháp này” (Mặc kệ anh muốn nói gì thì nói)

Làm thế nào để quá trình giao tiếp và truyền đạt được liên kết ?

4.6. THỂ HIỆN TRÁCH NHIỆM CỦA MÌNH ĐỐI VỚI THÔNG TIN ĐƯỢC ĐƯA RA

Có trách nhiệm

“Tôi quyết định **không** chấp nhận lời đề nghị của anh”

Không có trách nhiệm

“Đề nghị của anh rất hay nhưng **người ta** sẽ không chấp nhận nó đâu “

Không có trách nhiệm sẽ dẫn đến điều gì ?



BÀI TẬP VỀ NHÀ

- Chọn tình huống cần trao đổi với nhân viên
- Chọn đối tượng tra đổi
- Tìm hiểu nguyên nhân
- Truyền đạt cho đối tượng hiểu
- Kiểm tra mức độ hiểu của đối tượng



HẾT BÀI 9

KỸ NĂNG TRUYỀN ĐẠT HIỆU QUẢ

