

NHỮNG LỜI KHUYÊN TRONG GIAO TIẾP

Bạn có bao giờ gặp phải rắc rối khi người khác hiểu lầm ý bạn muốn diễn đạt chưa ? Bạn luôn gặp khó khăn trong vấn đề giao tiếp ?

Hãy đọc những lời khuyên sau này, có lẽ sẽ giúp được bạn...

Giao tiếp với khách hàng

1. Từ bỏ cách diễn đạt gây bất lợi:

Khi phục vụ cho khách hàng, những lời nói có ý giúp đỡ đôi khi lại phản tác dụng. Thay thế hai vế câu sau đây với ý nghĩa tích cực hơn:

- **“Xin thứ lỗi cho tôi”** là một cụm từ gợi cho người nghe cảm giác bị đặt vào tình huống chờ đợi và khó chịu. Cách thay thế tốt cho cụm từ này là “chỉ chốc lát thôi, vui lòng nhé” hoặc “tôi sẽ có mặt ngay mà”. Tốt hơn nữa nếu như bạn mô tả cụ thể việc bạn sẽ làm giúp người đó kèm theo cụm từ đó.

Ví dụ: “tôi tìm hồ sơ của ông chỉ một chốc thôi, Ông Jones vui lòng chờ nhé”. Bằng cách thêm vào các chi tiết, bạn sẽ cho ông Jones thấy bạn đã chấp nhận yêu cầu của ông ấy. Thêm tên ông ấy vào cuối câu nói bạn đã nhân hóa thông điệp bạn muốn gửi đến và tránh dùng cụm từ “xin mời người tiếp theo” một cách cứng nhắc, khách hàng không hề thích nghe câu này.

- **“Không thành vấn đề”** là một cụm từ mang ý nghĩa cho rằng người đó có khả năng giải quyết được tình huống đó, nhưng đôi khi người nghe lại vướng víu khi nghe chữ “vấn đề”. Cách thay thế tốt cho trường hợp này là “rất vui được giúp đỡ anh” “tôi rất vui lòng hỗ trợ anh” hay “rất sẵn lòng”. Các vế câu này chuyển tải được mức độ sử xử khéo léo và tạo ra trạng thái phấn khởi, như thế người nói sẽ gợi cho người nghe cảm giác chắc chắn sẽ có kết quả khả quan.

*Trích từ “words to Use, Words to Lose,” Susanne Gaddis,
www.communicationsdoctor.com*

2. Vượt qua những trở ngại

- **Phản đối nhưng không làm mất lòng**

Hãy sử dụng những cách sau đây để đưa ra ý kiến phản đối mà không gây cảm giác khó chịu cho mọi người.

- **Kèm chế bản thân:** đôi khi ta nói điều gì đó mặc dù không có ý xúc phạm người đó nhưng lại làm họ phật lòng

Chẳng hạn như: ai đó nói “tôi không đồng ý với cách chỉ đạo của anh”, và bạn sẽ đáp trả “Anh chưa đủ chuyện để lo sao? Dư hơi vậy?”. Cách trả lời như vậy ngay lập tức đặt người khác vào thế phòng thủ.

Cách tốt hơn là nói “tôi hiểu là anh không đồng ý, tuy vậy theo tôi ngay lúc này thì, đây là cách giải quyết tốt nhất cho chúng ta”

- **Hãy lắng nghe khi đồng nghiệp nghiệp bạn đang nói.** Lần sau khi bạn có ý kiến phản đối thay vì chuẩn bị câu đáp trả trong lúc người kia đang nói, thì hãy cố gắng lắng nghe họ nói với thái độ nghiêm túc nhất.

- **Biểu lộ cảm xúc một cách tế nhị.** Ghi nhớ sử dụng đại từ “tôi” khi biểu lộ cảm xúc. Thay vì nói “ánh mắt của anh làm tôi giận”, nên nói “tôi để ý thấy ánh mắt của anh không lưu tâm đến những gì tôi nói”

- **Hãy bỏ qua.** Dừng lại và tự hỏi xem liệu ý kiến phản đối mình có thích đáng không? nếu thắng trong cuộc tranh luận này có mang lại lợi ích gì tốt hơn không? Những việc làm đúng không phải lúc nào cũng làm bạn hài lòng.

Theo “*top 7 ways to Disagree With Someone,*” Kevin Kearns,
www.kearnsadvantage.com

3. Đối phó với những người hay gây khó khăn

- **Đừng trở thành nạn nhân của “kẻ đánh cắp thời gian”**

Quan niệm trên thế giới cho thấy mỗi khi có sự “va chạm” với cấp trên, đồng nghiệp hoặc khách hàng sẽ tạo cho bạn cảm hứng làm việc và giúp bạn mẽ hơn. Thực tế thì, chúng ta thường phải làm việc với những người “bòn rút” thời gian làm việc quý báu của chúng ta. Họ là những người gây phiền phức, nhiều sự và nói chung là phá hỏng sự tôn trọng thời gian của những người cùng làm việc với họ. Sử dụng những kỹ thuật sau để bảo vệ chính mình trước những “kẻ cắp thời gian”.

- **Thiết lập ranh giới cho các mối quan hệ.** Chẳng hạn như, nói cho những người hay nhiều sự biết rằng bạn không có thời gian để nghe những câu chuyện dài dòng với chủ đề chẳng liên quan gì đến công việc.
- **Góp ý chân thành với những “kẻ cắp thời gian”.** Nếu bạn phải làm việc với một người có khả năng diễn đạt kém, bạn nên cho người đó biết bạn không hiểu ý anh ta muốn nói gì. Ví dụ “tôi gặp khó khăn khi hiểu những gì anh muốn nói với tôi. Tôi thật sự muốn biết, ngay lúc này anh cần tôi giúp đỡ gì?”
- **Không nói lời xin lỗi khi đáp lời.** Những phản hồi mang tính cách cá nhân có tác rất dụng mạnh. Thế nên đừng cá nhân hóa vấn đề bằng cách đưa ra câu mở đầu như “tôi muốn góp ý bạn vài điều, nhưng đừng nghĩ là tôi có ý gì riêng nhé”
- **Can thiệp ngay từ đầu.** Bởi vì khi phải đối đầu với với ai đó thường sẽ làm bạn đau lòng, nên hầu hết người ta tránh dùng cách này. Nên góp ý càng sớm thì càng có ý nghĩa. Nếu bạn can thiệp đủ sớm, thì không phải vất vả đến hai lần để điều chỉnh lại tình thế, vì kẻ đánh cắp thời gian đang quen dần với việc “lây trộm” sự tập trung chú ý của bạn.

Theo “Defanging the Drainers,” Morrie Shechtman, Fifth Wave Leadership.