

KỸ NĂNG KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH TRONG HOẠT ĐỘNG CÔNG VỤ

TS.GVC. Trương Quốc Việt
Phó Chánh văn phòng

Học viện Hành chính và Quản trị công
ĐT: 098.456.8975. Email: viet tq@apag.edu.vn

*Thuyết trình không phải là tôi đang nói cái gì
mà là người nghe đang cảm nhận như thế nào*



Lâm Tâm người Việt sáng hơn - Năng Tâm người Việt cao hơn

Tinh thần Teamwork-mong đợi từ các Anh/Chị



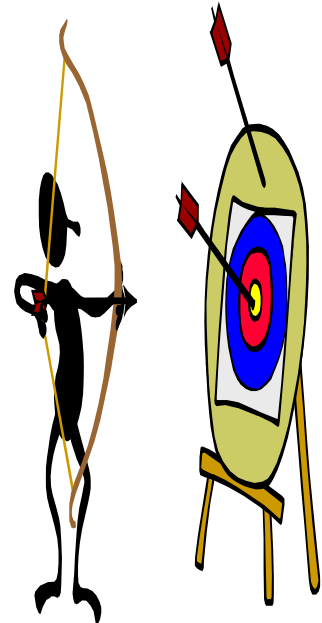
❖ Anh/Chị ***mong
đợi*** gì từ giảng
viên khi trao đổi
về chuyên đề ***Kỹ
năng thuyết
trình trong hoạt
động công vụ?***

Hãy **HỌC** như thể
bạn chưa bao giờ **BIẾT**

Mục tiêu buổi học



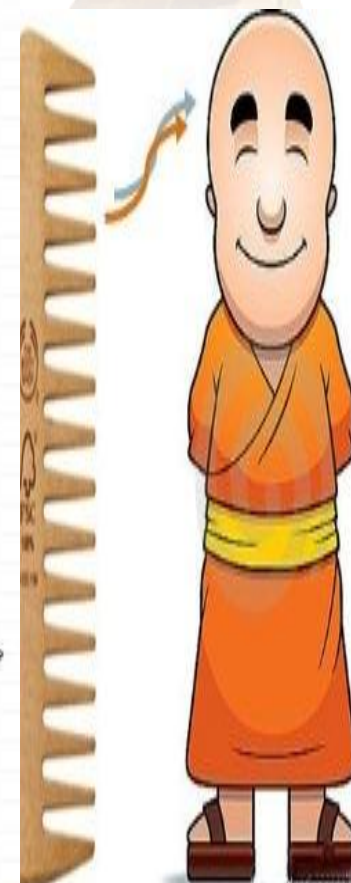
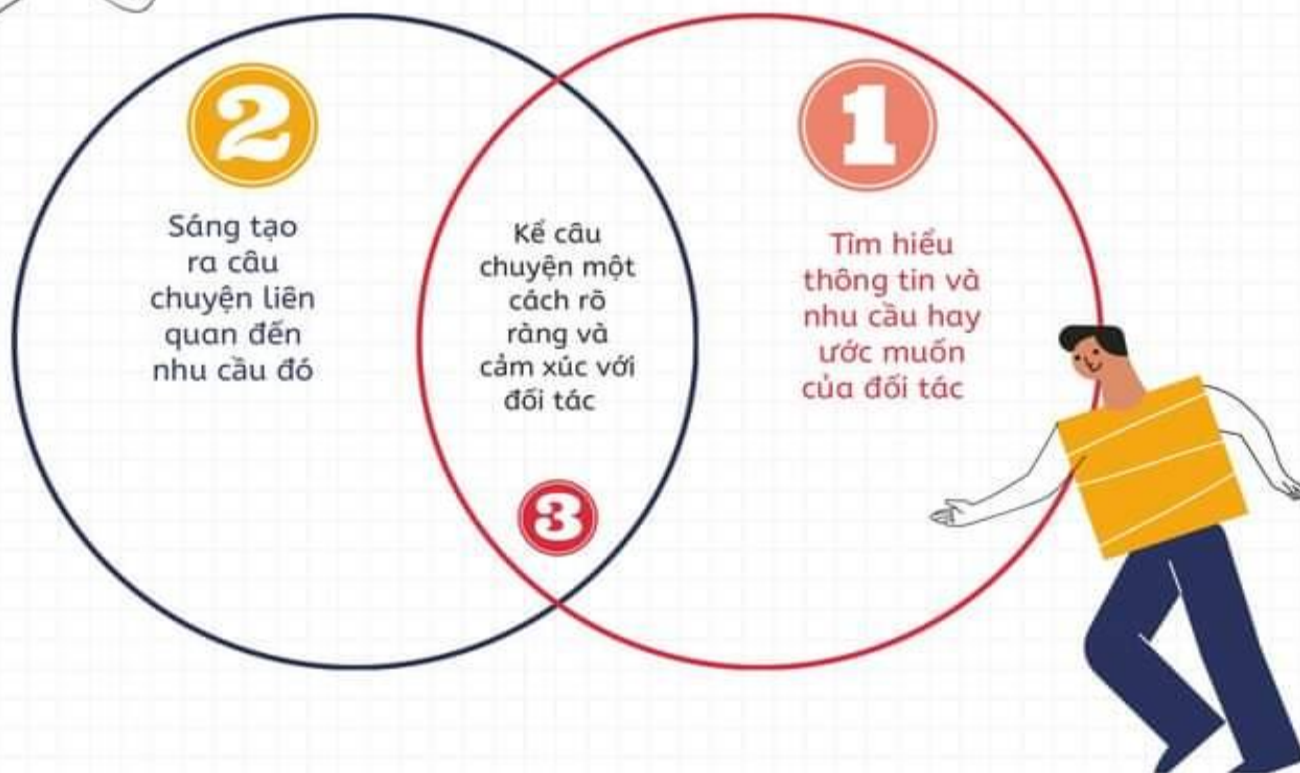
- Hiểu được bản chất của hoạt động thuyết trình, thuyết phục trong giao tiếp, giải quyết công việc và cuộc sống.
- Các tình huống sử dụng kỹ năng thuyết trình, thuyết phục trong hoạt động công vụ.
- *Cùng xem clip và cho biết Anh/Chị ấn tượng gì với vai đọc chúc văn vừa rồi của bạn nữ lớp 10.*



Ý nghĩa câu chuyện dưới góc độ nghệ thuật thuyết trình, thuyết phục



Kỹ năng thuyết phục ai đó





Suy cho cùng, cuộc đời là một chuỗi các hoạt động, giao tiếp thuyết trình, thuyết phục. Vì vậy thành công trong cuộc sống phụ thuộc rất nhiều vào cách ta ăn nói, ứng xử, cách ta hùng biện.

1. Khái niệm và vai trò của kỹ năng thuyết trình trong hoạt động công vụ



Khái niệm kỹ năng thuyết trình
trong hoạt động công vụ

Các tình huống sử dụng
kỹ năng thuyết trình trong hoạt động công vụ

Vai trò của kỹ năng thuyết trình
trong hoạt động công vụ

Khái niệm thuyết trình, thuyết phục



Thuyết trình là một hoạt động giao tiếp trực tiếp có chủ đích, có tổ chức, do cá nhân thực hiện nhằm truyền đạt thông tin hoặc lý giải một vấn đề ...với đối tượng tham dự để họ hiểu, đồng thuận và thực hiện.

❖ Thuyết trình trong hoạt động công vụ là hoạt động thuyết trình được tiến hành bởi một cá nhân thuộc về tổ chức công, để thực hiện chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao.



Khái niệm kỹ năng thuyết trình trong hoạt động công vụ



Kỹ năng thuyết trình trong hoạt động công vụ là khả năng vận dụng những kiến thức và kinh nghiệm về thuyết trình, thuyết phục để truyền đạt một cách có hiệu quả nội dung và thông điệp thuyết trình, thuyết phục tới đối tượng tiếp nhận nhằm đạt được những mục đích nhất định trong hoạt động công vụ.



Các tình huống sử dụng kỹ năng thuyết trình trong hoạt động công vụ



1.1

Phát biểu, diễn thuyết trong hội họp

1.2

Trình bày ý tưởng và kế hoạch công việc với cấp trên

1.3

Giải thích, hướng dẫn cho các đối tượng liên quan đến công việc được giao

1.4

Phổ biến văn bản và hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ

1.5

Đàm phán, thương lượng với đối tượng liên quan

Liên hệ đến các tình huống thuyết trình mà các Anh/Chị đang thực hiện?

Các tình huống sử dụng kỹ năng thuyết trình, thuyết phục trong hoạt động công vụ



1.1 Phát biểu, diễn thuyết trong hội họp

Bạn là người phát biểu? Là người phát biểu **đầu tiên**, bạn là người phát biểu **cuối cùng** thì phải làm sao?

Về mặt hiệu quả giao tiếp, Anh/Chị thấy đoạn hội thoại sau đã thành công chưa?

"Tôi rất chăm chú lắng nghe và cố gắng thấu hiểu, nhưng Bộ trưởng có nghe mà không hiểu tôi hỏi gì" đại biểu Ksor H'Boi Khấp
Chất vấn và trả lời chất vấn tại kỳ họp thứ 10, QH khóa 14 (11/2020)



Bộ trưởng Trần Hồng Hà:
“...lượng mưa đây có thể
nói là trời đổ nước xuống
chứ không phải là mưa
nữa”.

"mong đại biểu nghe lại
phát biểu của mình để thấu
hiểu nhau hơn”.

Lắng nghe để thấu hiểu



Nhĩ

Nhãn

Nhất

Vương

Tâm

聽

Luôn luôn lắng nghe, luôn luôn thấu hiểu

Các tình huống sử dụng kỹ năng thuyết trình, thuyết phục trong hoạt động công vụ



1.2. Trình bày ý tưởng và kế hoạch công việc với cấp trên
Lưu ý: cấp trên là người hiểu biết, bao quát, và có **«nghệ thuật chia bánh»**. Biết nghĩa ĐEN, hiểu và làm theo hành động và chủ ý của lãnh đạo. (vận dụng phong cách Hòa Thân). (TỰ TIN là cần thiết, nhưng CẦU THỊ là quan trọng)

Phải “**đúng vai, thuộc bài**” khi nêu ý kiến thuyết trình, thuyết phục cấp trên



❖ Cần phân biệt:

- ❖ **Tư vấn**: góp ý kiến về những vấn đề được hỏi đến, nhưng không có quyền quyết định
- ❖ **Tham vấn**: Hỏi hoặc đưa ra ý kiến để tham khảo.
- ❖ **Tham mưu**: đề xuất với cấp trên, lãnh đạo ý kiến, giải pháp, kế hoạch, triển khai thực hiện công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ theo quy định.
- ❖ Là người tham dự cuộc họp, khi phát biểu, trao đổi với lãnh đạo cần phải biết khi nào mình nói với vai trò, giọng điệu **Tư vấn**, khi nào **Tham vấn** và khi nào thì **Tham mưu**?

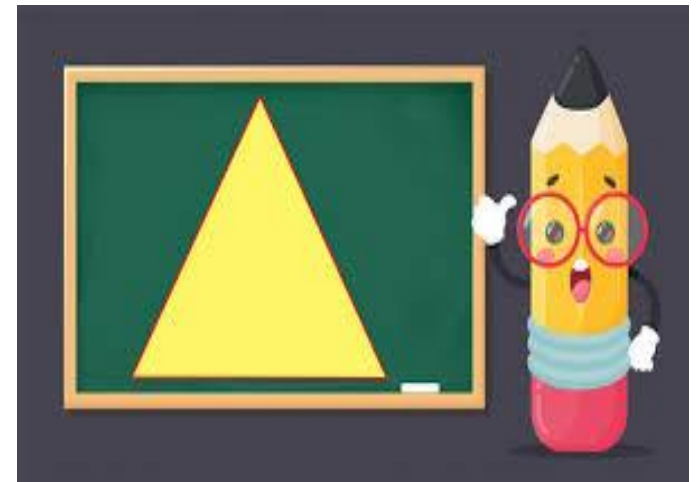
Làm thế nào để thuyết phục được cấp trên và các bên liên quan khi trình bày, bảo vệ quan điểm của mình?



Hoạt động và các quyết định quản lý cần được ban hành trên cơ sở khoa học, gồm:

- Cơ sở lý luận
- Cơ sở pháp lý
- Cơ sở thực tiễn

(Quy tắc Tam giác cân)



Kỹ năng chuẩn bị các căn cứ, cơ sở, lý lẽ để tham mưu với cấp trên



- ❖ **Căn cứ lý luận:** làm rõ, phân tích vai trò, tầm quan trọng của vấn đề
- ❖ **Căn cứ pháp lý:** Tra cứu, viện dẫn
 - Các chủ trương, đường lối, chính sách, văn bản pháp luật của Đảng và Nhà nước
 - Các chương trình, kế hoạch của cơ quan
 - Ý kiến chỉ đạo, định hướng của lãnh đạo (bằng văn bản)
- ❖ **Căn cứ thực tiễn:** thu thập, tổng hợp và phân tích tình hình/ kết quả hoạt động qua các tình huống, số liệu cụ thể ;Thông tin, tình hình xã hội; Kinh nghiệm, phương pháp của các nơi khác

Lưu ý khi thuyết trình, tham mưu với lãnh đạo:



Mỗi CB, CC Luôn nhớ: khi làm việc, khi tham mưu cần thường xuyên đặt câu hỏi:

- Công việc này là công việc gì? Có đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, bộ phận mình không?
- Công việc này cần làm như thế nào?
- Có cách gì tốt hơn không?
- Cách nào có lợi cho bản thân + tập thể hơn (không vi phạm PL)?
- Dự kiến sẵn các thái độ và tình huống của lãnh đạo về ý kiến tham mưu để có cách xử lý phù hợp



Dự kiến
thái độ của
cấp trên

Việc này không
làm được!

Khó lắm!
Lấy đâu ra
người làm?

Ý tưởng rất hay,
nhưng để tôi
nghiên cứu đã!

Tốt quá! OK!

Ứng phó thế nào?

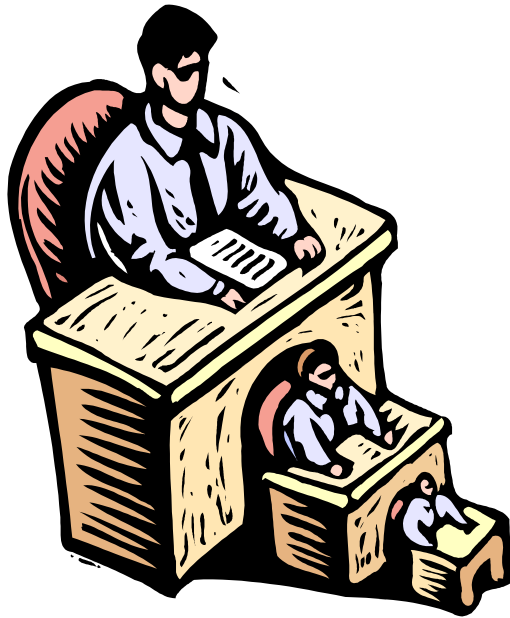


Lưu ý khi giao tiếp, thuyết trình với cấp trên



- ❖ Tuân thủ trật tự, đẳng cấp và mệnh lệnh của cấp trên
- ❖ Chào hỏi, xưng hô đúng vị thế
- ❖ Cần mạnh dạn bày tỏ ý kiến cá nhân về các quyết định của lãnh đạo có liên quan đến cá nhân và đơn vị
- ❖ Hãy chia sẻ với cấp trên bằng sự cảm thông và giúp đỡ thiết thực qua công việc
- ❖ Chủ động và thường xuyên báo cáo về việc thực hiện công việc của mình (rất quan trọng, vì làm gì thì làm, nên được “Vua biết mặt, Chúa biết tên”). Ban chứng minh năng lực qua các cơ hội giao tiếp, thuyết trình với cấp trên.

Lưu ý khi giao tiếp, thuyết trình với cấp trên



- ❖ Chấp nhận những cá tính khó thay đổi của cấp trên và học cách tiếp nhận những lời phê bình một cách vô tư; (cán bộ nào, phong trào ấy. Tính chuyên nghiệp).
- ❖ Học cách cư xử khéo léo, biết cách bảo vệ uy tín và thể diện cho lãnh đạo
- ❖ Hãy học hỏi những phong cách và kinh nghiệm tốt của cấp trên

Lưu ý khi giao tiếp, thuyết trình với cấp trên



❖ Đặc điểm tâm lý cấp trên:

- Thích khen (nhà giàu yêu kẻ thật thà, làm quan yêu kẻ vào ra nịnh thần)
- Khen để động viên khác với khen cho chết
- Khen khác với nịnh
- Quyền lực và uy quyền

❖ Kỹ năng giao tiếp với cấp trên:

- Nói những lời có cánh, quan tâm tới cấp trên;
- Nói ưu điểm cấp trên, hạn chế nói nhược điểm
- Cung kính, trân trọng; khiêm nhường, bày tỏ sự đồng tình, đồng cảm;
- Hiểu cấp trên “nắm rõ lai lịch” để “ghi lòng tạc rạ”
- Cấp trên phê phán, không nên phản đối ngay, nhận khuyết điểm trước, giải trình sau.

Lưu ý khi giao tiếp, thuyết trình với cấp trên



❖ Đặc điểm tâm lý cấp trên:

- Muốn chia sẻ,
- Luôn cảm thấy cô đơn;
- Nhiều việc
- >> Dễ sa ngã vì nhiều “ong bướm” bên cạnh rất nhiều

>> Anh hùng khó qua cửa ải mỹ nhân.

Phụ nữ dễ bị chinh phục bởi những lời đường mật, viễn cảnh mơ ước, thủ thỉ.

❖ Kỹ năng giao tiếp với cấp trên:

- Trân trọng; khiêm nhường, bày tỏ sự đồng tình, đồng cảm; cầu tiến, cầu thị
- Luôn luôn lắng nghe, lâu lâu sẽ hiểu;
- Nên có sổ ghi chép lời cấp trên
- Nói ngắn gọn

Lưu ý khi giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục với cấp trên



❖ Cấp trên là nữ:

- Dùng trạng từ khi báo cáo công việc (vì sếp nữ ít dùng từ theo nghĩa đen. Thay cách nói 2, 3 lần hoàn thành công việc bằng cách nói “hầu như”, lần nào cũng hoàn thành tốt công việc)
- Chịu đựng tốt những buổi nói chuyện căng thẳng, kéo dài hàng giờ
- Gương mặt kiên nhẫn
- Tâm lý an toàn, dễ bóc đồng (đặc biệt sếp lớn tuổi),
- Chịu sự chi phối của cảm xúc.

❖ Cấp trên là nam:

- Thích ngắn gọn, rõ ràng: Mỗi lần nêu 1 ý kiến ngắn gọn, xúc tích, cô đọng: một là, hai là, ba là...
- Uy quyền: Không nên khuyên răn: bản tính nam giới không thích là kẻ bại trận. Do đó, không được phê bình khi tranh luận về một sự cố nào đó.
- Gây ấn tượng bằng những con số cụ thể: vì nam giới tiếp cận logic và giỏi về con số. Vì vậy, báo cáo công việc nên kèm con số cụ thể.

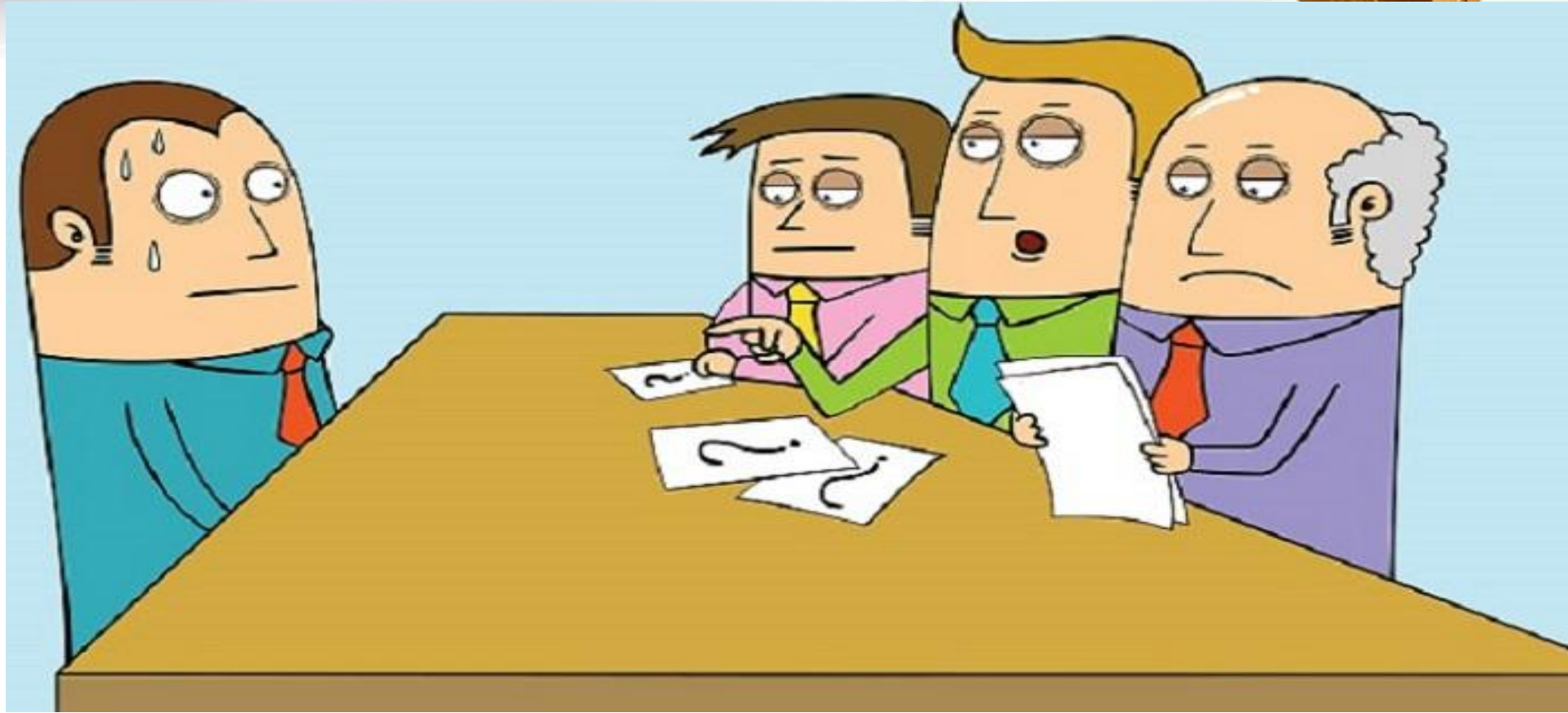
*Đàn ông chịu trả số tiền gấp đôi để mua thứ mình muốn.
Phụ nữ cũng trả nửa giá trị tiền để mua cái mình thực sự không cần*

Lưu ý khi giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục với cấp trên



- ❖ **Một số lỗi thường gặp khi thuyết trình, thuyết phục trong giao tiếp, ứng xử với cấp trên:**
 - Coi cấp trên là người nắm vận mệnh của mình, là thang leo để thăng tiến >> nịnh nọt, kính trọng nhưng xa lạ, thiếu tôn trọng chức quyền của cấp trên.
 - Cho rằng mọi việc cấp trên QĐ nên e dè, sợ sệt hoặc sùng bái quá mức cấp trên.
 - Nội dung truyền đạt không rõ ràng, **thông tin thiếu chính xác** dẫn đến mất lòng tin với cấp trên.
 - Báo cáo **vượt cấp hoặc báo cáo những việc vụn vặt** không cần thiết.
 - Giao tiếp **kiểu xuề xòa, bất kính**.
 - Thường xuyên báo cáo khó khăn, **nói xấu đồng nghiệp**.

Các tình huống sử dụng kỹ năng thuyết trình, thuyết phục trong hoạt động công vụ



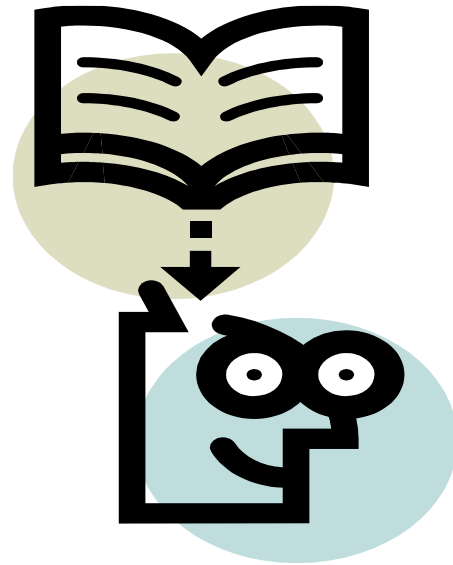
1.3. Giải thích, hướng dẫn cho khách đến giao dịch, làm việc hoặc cho các đối tượng liên quan

*Ân cần, chu đáo, tận tâm, thấu hiểu, nắm bắt **NHẬN THỨC**, **TÂM LÝ**, của đối tượng*

Nhận thức cá nhân



- **Chính trị gia:** thích nghe con số, sự kiện.
- **Lãnh đạo:** thích khen, nghe giải pháp, thích nhân viên tuân thủ, chấp hành.
- **Doanh nhân:** thích nghe mô hình, chiến lược, giải pháp và phải có biện pháp hành động.
- **Nhà khoa học:** thích nghe lập luận được chứng minh, điểm mới.
- **Nhân viên:** thích được tôn trọng, được lắng nghe, ghi nhận, thích nghe về tiền lương, thu nhập, cơ hội thăng tiến sự nghiệp.
- **Người dân:** thích nghe vai trò, trách nhiệm và cam kết hành động cụ thể của chính quyền, của CBCCVC.



Luật hấp dẫn



- Ai cũng thích người khác giống mình
 - Ai cũng nghĩ mình khách quan, nhưng cách cư xử hoàn toàn chủ quan
- >> Trong giao tiếp, thuyết trình cần:
Đặt mình vào hoàn cảnh người khác

Yêu cầu kỹ năng

**Lắng
nghe**

**Tiếp nhận toàn bộ tín hiệu mà
người dân, khách hàng thể hiện**

**Đặt
câu hỏi**

**Tìm hiểu xem khách hàng
có nhu cầu gì**

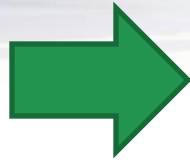
Đọc

**Xác định những nội dung liên
quan**

Trả lời

**Rõ ràng, rành mạch, nhất
quán, có lý, có tình**

Đương sự
là người
ít học



Nói đơn giản, dễ hiểu

Ví dụ

Đương sự
là người
hiểu biết



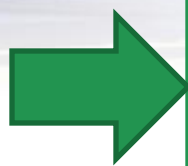
Dựa theo các quy định pháp
luật, căn cứ thực tiễn,
hợp lý, hợp tình

Đương
sự là
người già



Phải nói chậm, rõ ràng và có
thể phải hỗ trợ đọc cho họ
viết vì mắt họ kém. “Kính già”

Với
người
già



Đề cao sự tự tôn của họ. Dù gì họ cũng có kinh nghiệm nhất định. Hãy lắng nghe, khiêm nhường, lễ phép trong mọi tình huống

Ví dụ



Với
nam
giới



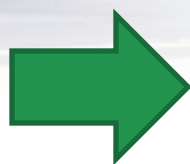
Giữ thể diện cho họ. Phải suy nghĩ cho họ, điều quan trọng không phải là **tôi nghĩ gì về anh ta, mà anh ta nghĩ gì về chính mình.**

Với
phụ nữ



Quan tâm cảm xúc của cô ấy. Tập trung giải mã cảm xúc của phụ nữ. Bạn cần khả năng san sẻ, lắng nghe và đáng tin cậy

**Thủ
trưởng,
cấp trên**



Giữ sự tôn nghiêm, kính trọng, thứ bậc. Cho dù là chuyện phiếm cũng phải giữ tôn kính cho họ

Ví dụ

**Với
người
trẻ,**



Lưu ý sự thẳng thắn của người trẻ. Không vòng vo, tam quốc, không nên thuyết giáo, nhắc nhở quá nhiều, mà nên lắng nghe họ

**Với
trẻ
nhỏ**



Tôn trọng sự ngây thơ, hồn nhiên, trong sáng. Không bộc lộ sự bất mãn trước mặt các cháu bé

1. 3. Giải thích, hướng dẫn cho khách đến giao dịch, làm việc hoặc cho các đối tượng liên quan



- ❖ Chào hỏi lịch sự, gọi cả họ và tên, các chức danh (nếu có).
- ❖ Phải chủ động chào, bắt tay, mời ngồi, mời nước... Hỏi thăm **xã giao vài ba câu** và vào ngay nội dung chính của công việc.
- ❖ Chọn thời cơ đúng lúc hãy đưa công văn, thư, quà biếu.
- ❖ Duy trì sự **nhật tình, vui vẻ** trong suốt thời gian tiếp khách (**không làm việc khác**).
- ❖ Nhìn vào mắt người giao tiếp, lắng nghe, gật đầu, mỉm cười... để khuyến khích họ nói. Tránh cử chỉ bất nhã.
- ❖ Nói ngắn gọn, rõ ràng, ngôn ngữ giản dị, dễ hiểu, lập luận chặt chẽ sẽ gây được sự mến phục của khách.
- ❖ Khiêm tốn, tôn trọng khách.
- ❖ Kết thúc cuộc gặp nhớ bắt tay, chào tạm biệt (và **chú ý đến tư trang của khách, nếu quên thì nhắc khéo**). Tùy **khách mà tiễn** tới cửa, ra tận xe, ra sân bay...

Các tình huống sử dụng kỹ năng thuyết trình, thuyết phục trong hoạt động công vụ



1.4. Phổ biến văn bản và hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn

Chắc chuyên môn, chia sẻ, cầm tay chỉ việc, tình huống thực tế, nắm bắt nhu cầu của người nghe, «không kiêu, không biểu hiện ngôi sao cô đơn»

Lưu ý khi giao tiếp, thuyết trình với đồng nghiệp



❖ Đặc điểm tâm lý

đồng nghiệp

- Vừa là chính thức, vừa là không chính thức
- Bình đẳng
- Quan hệ tốt không phải tự nhiên mà phải có quá trình.

❖ Kỹ năng giao tiếp với đồng nghiệp.

- Tôn trọng lẫn nhau
- Chú ý khoảng cách giao tiếp: giao tiếp trực tiếp là tốt nhất, biểu lộ tình cảm rõ nhất.
- Nói năng phải đúng trường mực, thông tin đầy đủ, ngôn ngữ cơ thể lịch sự.
- Có thể pha thêm ngôn ngữ hài hước, nhưng không xuồng xã.
- Không gia nhập các phe nhóm, trong cơ quan, đơn vị.

Lưu ý trong quan hệ giao tiếp với đồng nghiệp (không tốt, cần tránh)



- ❖ Luôn tìm cách nói xấu về gia đình đồng nghiệp, tố tội của đồng nghiệp với cấp trên.
- ❖ Thái độ ganh ghét, đố kỵ khi thấy đồng nghiệp thành công, thuận lợi
- ❖ Luôn đăm chiêu, buồn rầu, làm việc một mình, **xa lánh các sinh hoạt tập thể**.
- ❖ Nói quá nhiều, cười nói oang oang, ngôn ngữ thô tục...
- ❖ Nói chuyện ngoài công việc quá lâu.
- ❖ Nịnh cấp trên, gây bè phái trong đơn vị.
- ❖ Mượn tài liệu không nhớ trả/ hoặc tự tiện lục lợi giấy tờ trên bàn làm việc của người khác...
- Không tôn trọng người khác khi giao tiếp: **đang nói**, cắt ngang tùy tiện.
- Thái độ thiếu thiện chí: thái độ **cáu bẳn** khi đồng nghiệp đang nói.
- Lôi kéo, bè phái nơi công sở: “**buôn chuyện**”, đây là điều tối kỵ nơi công sở.

Cách ứng xử của cây lau



Cây có thể hơi uốn mình khi gặp gió to, nhưng không bị gãy, để có thể vươn cao ... hay “ba phải”?

>> Rèn luyện tư duy hệ thống, tư duy phản biện và tư duy linh hoạt.

Cách ứng xử của hai con dê



Không ai chịu ai, dễ rồi...

Hãy ghi nhớ



- ❖ Tôn trọng cấp trên là bổn phận
- ❖ Khiêm nhường với những người đồng cấp là ôn hòa
 - ❖ Khiêm tốn với cấp dưới là cao thượng
- ❖ Khiêm nhường với tất cả mọi người là an toàn

(Triết gia Aristotle)

Một ngôi sao chẳng sáng đêm

Một bông lúa chín chẳng nên mùa vàng

(Thơ Tố Hữu)

Bông lúa chín là bông lúa cúi đầu

(Ngạn ngữ Việt Nam)

Các tình huống sử dụng kỹ năng thuyết trình, thuyết phục trong hoạt động công vụ



1.5. Đàm phán, thương lượng với đối tác hoặc các đối tượng khác có liên quan đến công việc

Biết mình, biết ta. Biết điểm mạnh, điểm yếu của đối tác
Linh hoạt, nguyên tắc win – win; nguyên tắc hài lòng

Câu chuyện thằng Bòm qua lăng kính của người thương thuyết

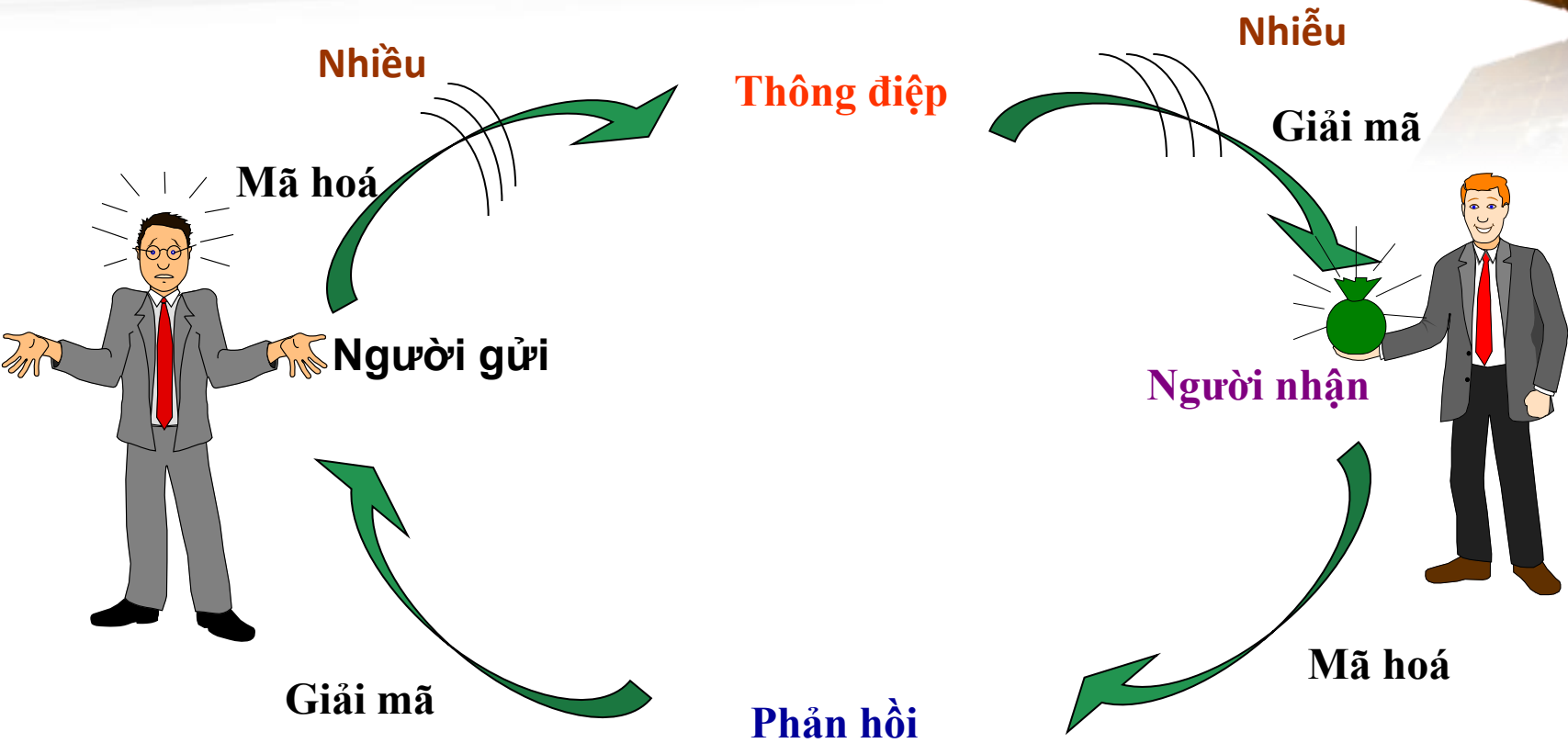


Thằng Bòm có cái quạt mo

Thằng Bòm có cái quạt mo
Phù ông xin đổi ba bò, chín trâu
Bòm rằng: Bòm chẳng lấy trâu
Phù ông xin đổi ao sâu cá mè
Bòm rằng: Bòm chẳng lấy mè
Phù ông xin đổi một bè gỗ lim
Bòm rằng: Bòm chẳng lấy lim
Phù ông xin đổi con chim đôi mồi
Bòm rằng: Bòm chẳng lấy mồi
Phù ông xin đổi năm xôi, Bòm cười.



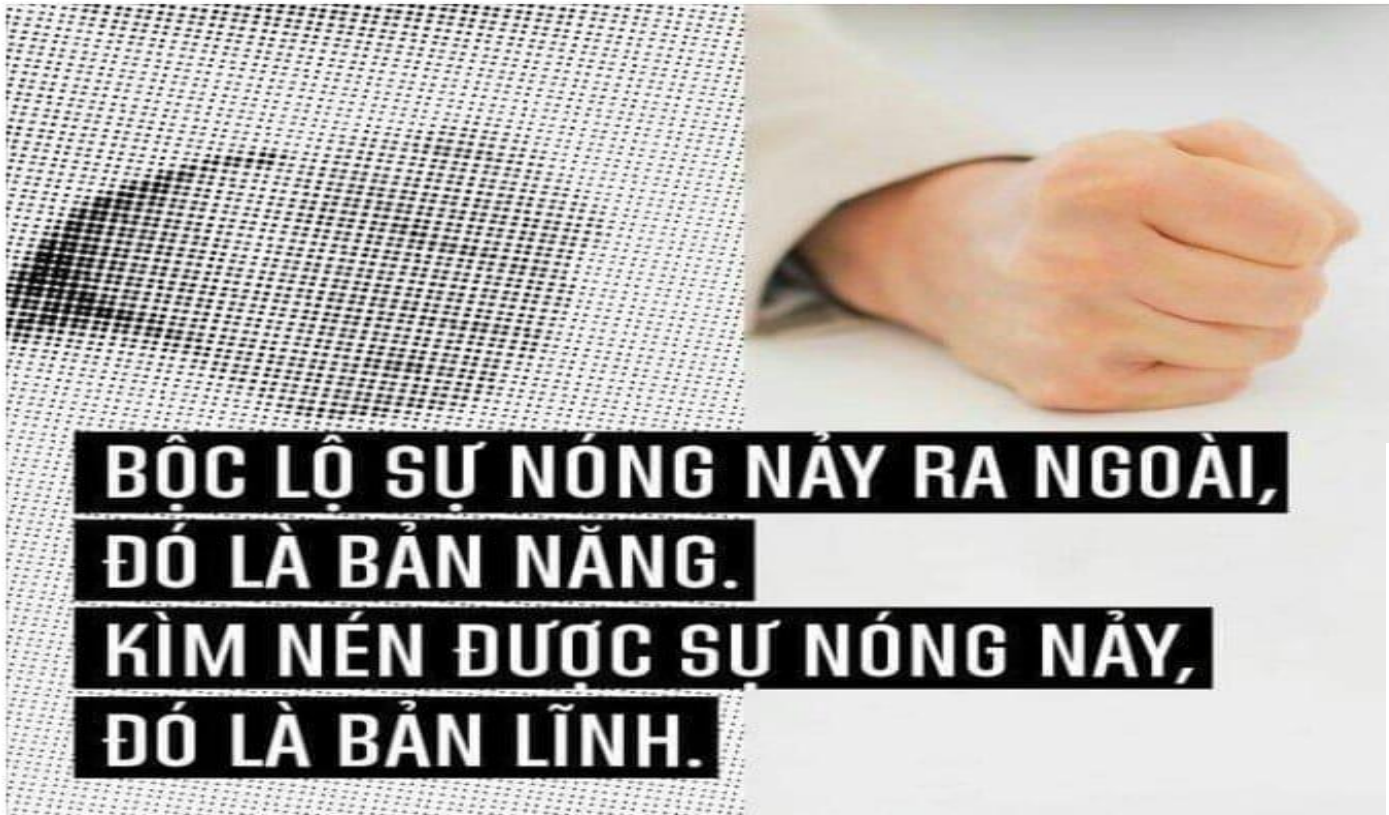
Quy trình giao tiếp, thuyết trình



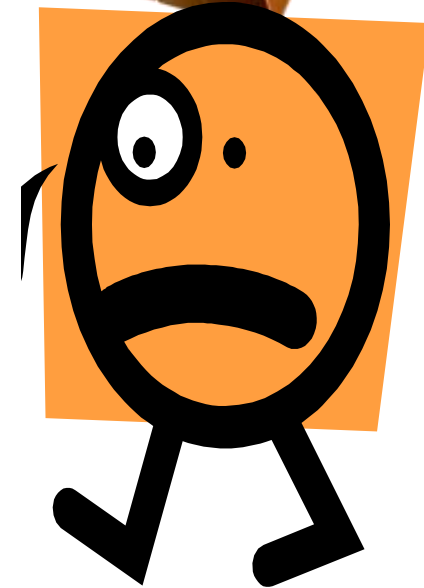
Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục

Trạng thái cảm xúc.

Các Anh/Chị có biết vì sao Gia Cát Lượng luôn mang chiếc quạt lông vũ bên mình?



BÔNG LÚC CHÍNH LÀ BÔNG LÚA CÚI ĐẦU



Like



Love



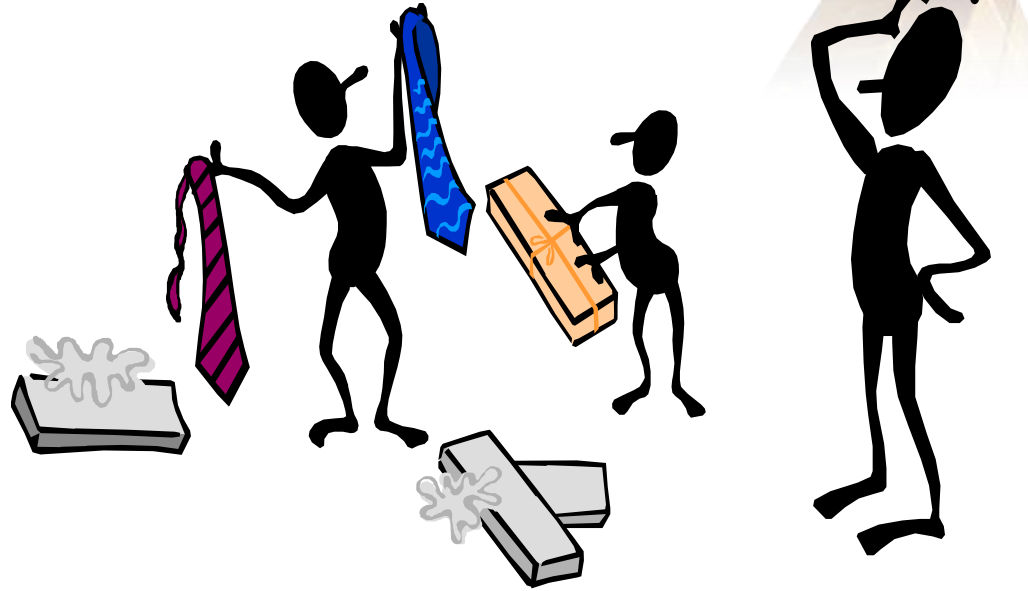
Haha



Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục



Bối cảnh



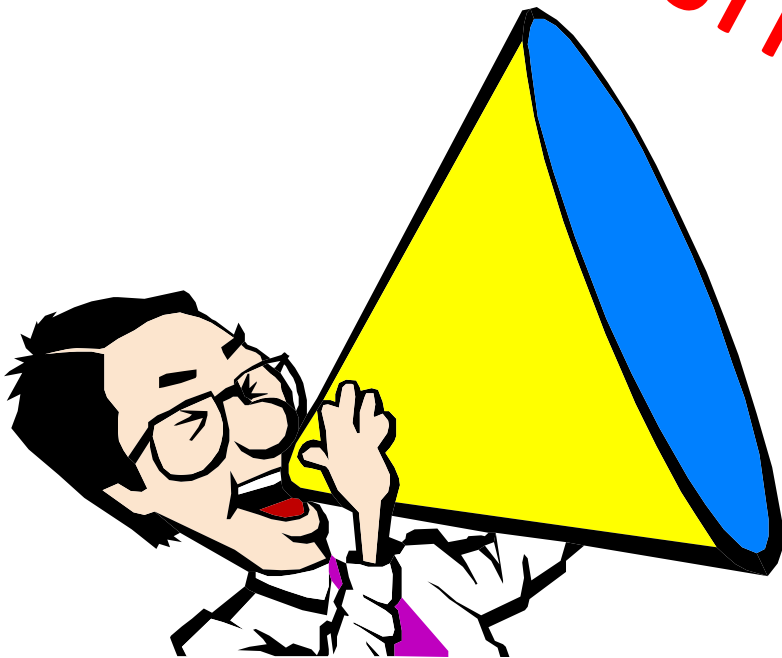
Bối cảnh bao gồm: Nơi chốn, Không gian, Sắp xếp bàn ghế, Ánh sáng, Nhiệt độ, Tiếng ồn, Sự ngắt quãng, Mức độ riêng tư,...

Các yếu tố này sẽ ảnh hưởng đến số lượng trao đổi trong giao tiếp (nói nhiều hay ít), mức độ thoải mái khi giao tiếp, thuyết trình mức độ chính xác của việc hiểu thông điệp.

Bản chất của thuyết trình, thuyết phục



Giao tiếp trực tiếp
thông qua
Lời nói và phi ngôn từ



3 THỨ MỘT ĐI KHÔNG TRỞ LẠI

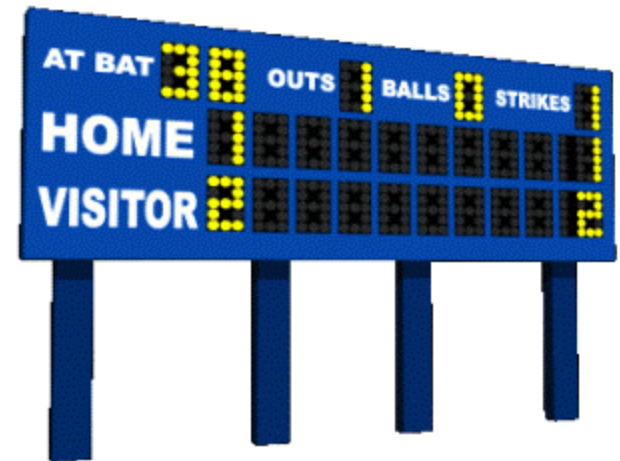


1. Mũi tên bay đi



2. Thời gian đã qua

3. Lời đã nói





LỜI CHƯA NÓI RA,
TÀ LÀ CHỦ NÓ

LỜI NÓI RA RỒI,
NÓ LÀ CHỦ TÀ

LỜI NÓI **KHÔNG** MẤT TIỀN MUA,
LỰA LỜI MÀ NÓI CHO VỪA LÒNG
NHAU

UỐN LƯỠI 7 LẦN TRƯỚC KHI NÓI

✓ Thường trực câu cảm ơn, xin lỗi, làm ơn, xin phép, xin chào, thưa....., dạ vâng ạ ...

Vật gì sắc nhất? Thanh gươm hay
lưỡi?



GÓI VÀNG

LỜI NÓI



ĐỢI MÁU

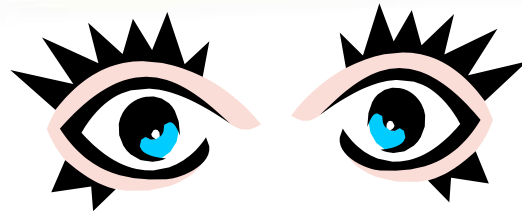
Rắn cần còn có thuốc chữa,
Người cần không có thuốc chữa
(Ngạn ngữ H'Mông)

13 chủ đề tiềm ẩn nguy cơ Khủng hoảng Truyền thông

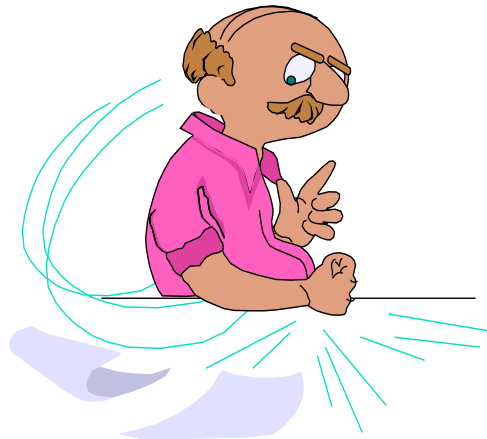
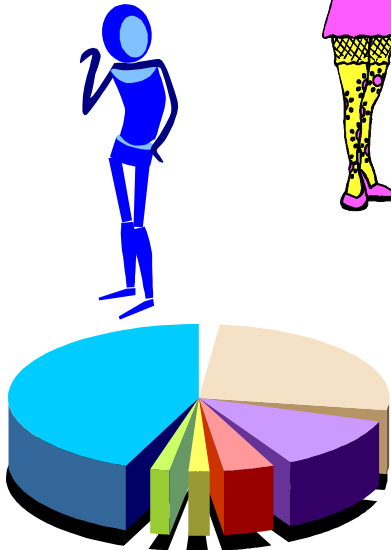
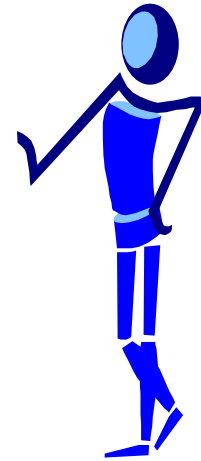
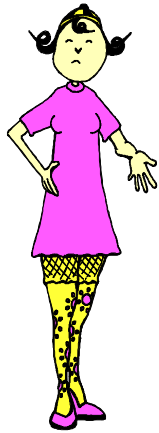
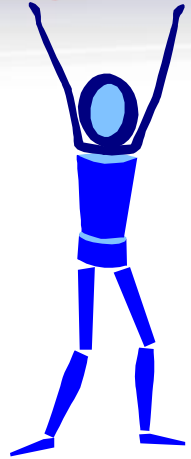
Truyền thông Trắng Đen khuyến nghị cá nhân, doanh nghiệp **tuyệt đối không** có bất cứ phát ngôn, hành động nào tạo ra, cổ vũ, ẩn ý đồng tình với việc xâm phạm quyền lợi của các **NHÓM YẾU THỂ** trong xã hội, bao gồm mà không giới hạn bởi:

1. NLD nghèo thuần túy
2. Lao động di cư
3. Lao động trẻ em
4. Người khuyết tật
5. Dân tộc ít người
6. Người tái hòa nhập cộng đồng
7. Người già neo đơn
8. Người có H
9. Cộng đồng LGBT nói chung
10. Người chuyển giới nói riêng
11. Ngược đãi động vật
12. Người bị ảnh hưởng bởi thiên tai thảm họa (nạn nhân động đất, sóng thần, covid...)
13. Nạn nhân các vụ xâm hại

Thuyết trình không chỉ dùng ngôn từ mà còn...



Sử dụng phi
ngôn ngữ





Phát biểu

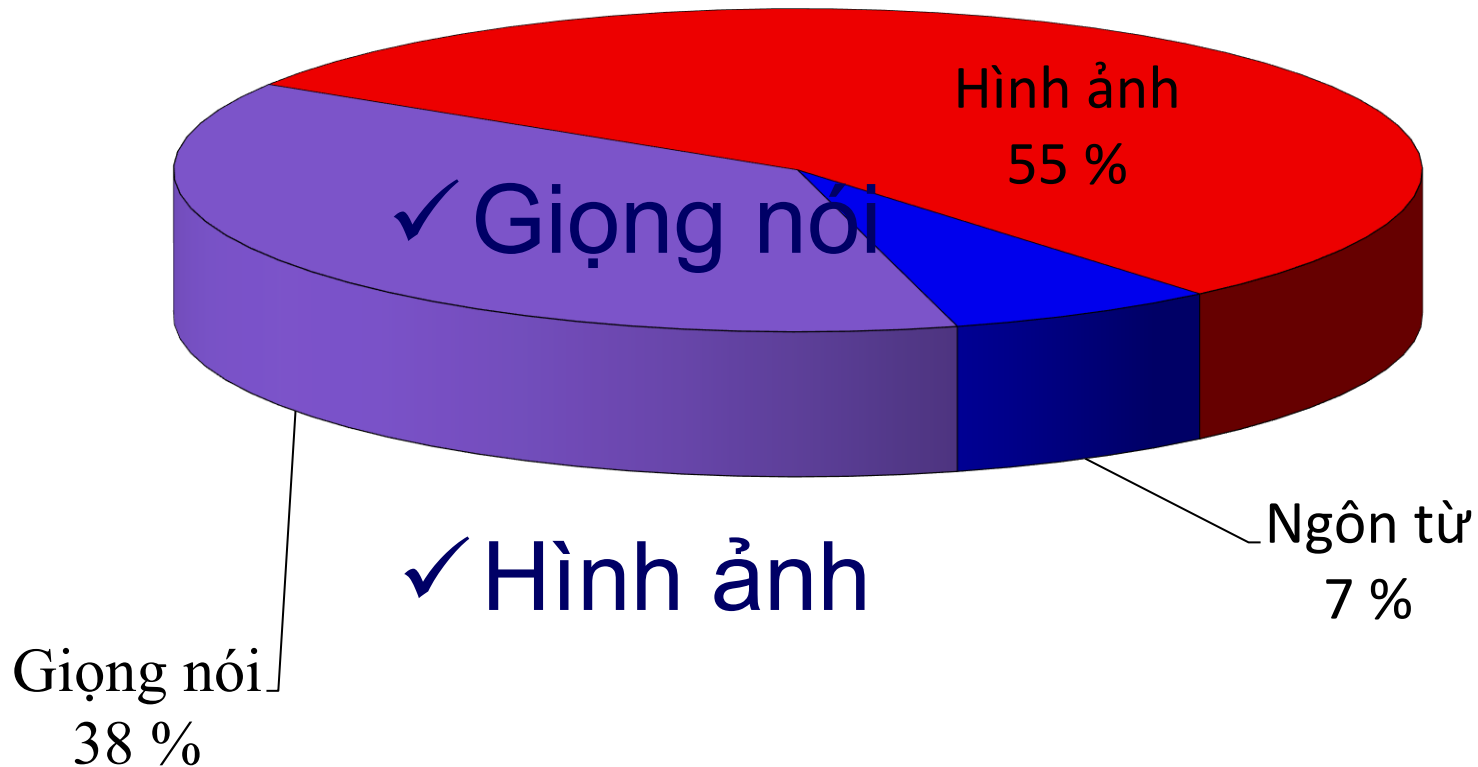
hay

Đọc bài phát biểu

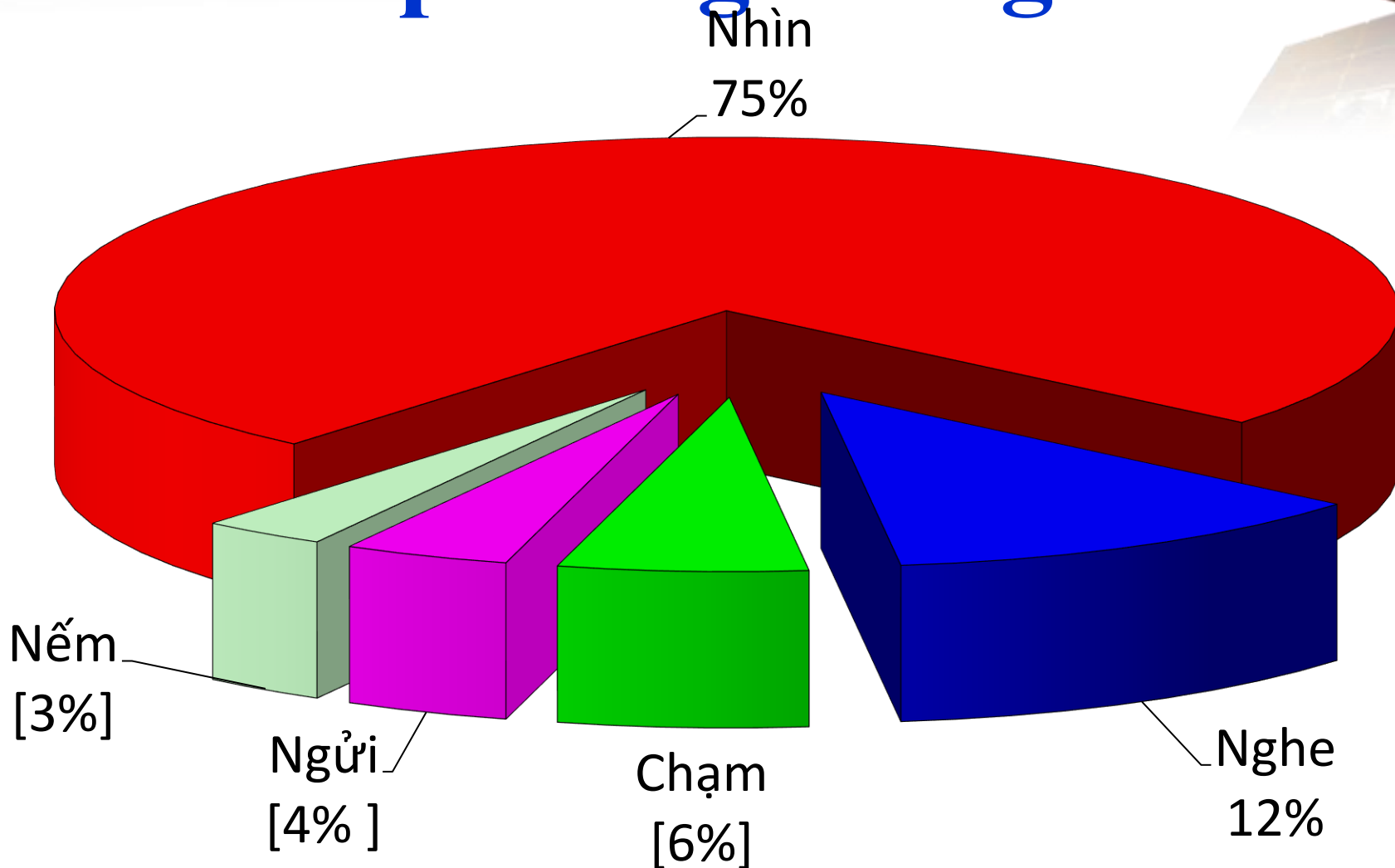
Sức mạnh của thông điệp sử dụng khi thuyết trình, thuyết phục



✓ Ngôn từ (nội dung)



Thu nhận thông tin từ phía người nghe

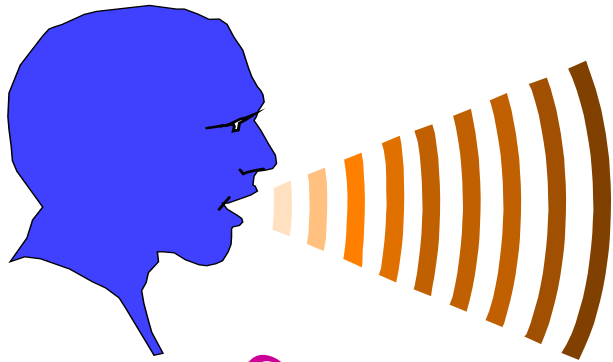


Kỹ năng thuyết trình phi ngôn từ



Sử dụng ngôn ngữ hình ảnh

Ánh mắt

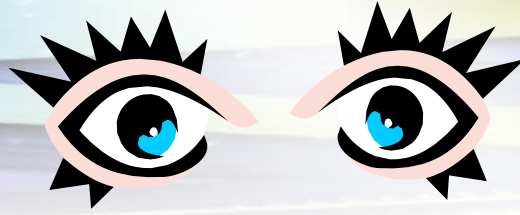


Giọng nói

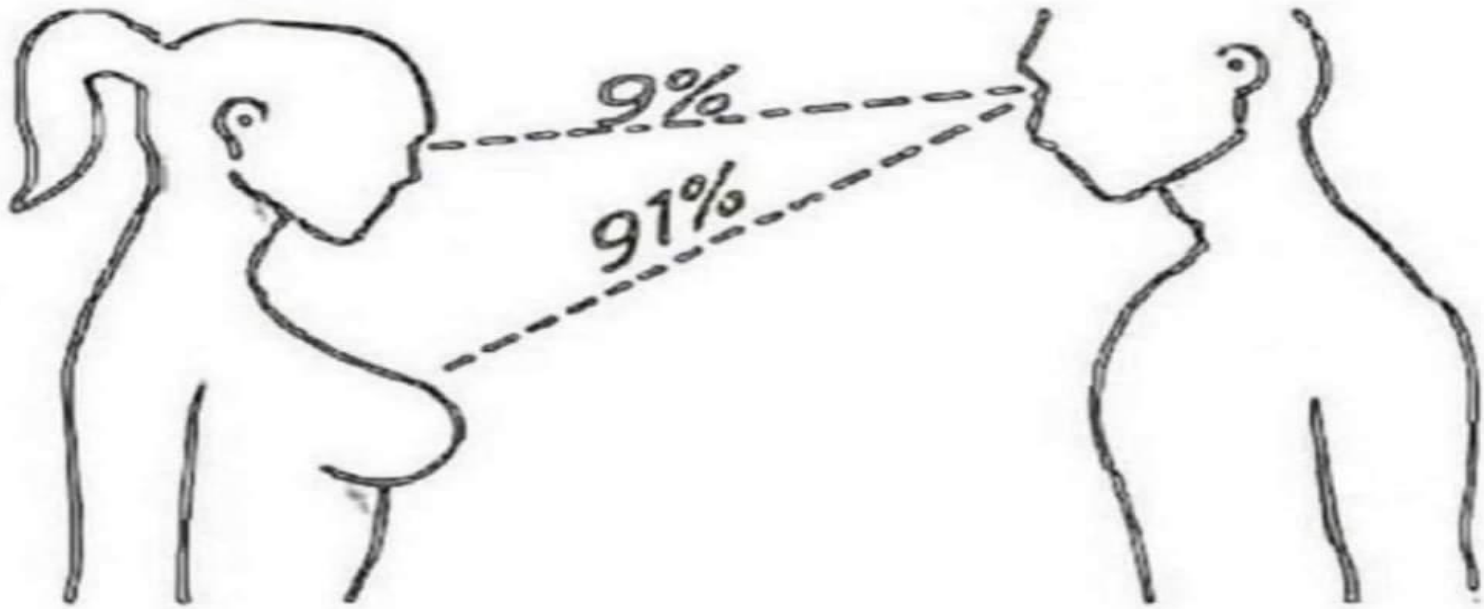
Cử chỉ, điệu bộ



Ánh mắt



❖ Giàu hai con mắt khó hai hàm răng



Thảo luận: Tại sao nam giới khó giao tiếp bằng mắt hơn phụ nữ?

❖ Thảo luận: “tại sao nam giới khó giao tiếp bằng mắt hơn phụ nữ”? Thực tế, trong thang máy, chúng ta đôi khi muốn tìm thấy chỗ để cất ánh mắt đi. Nhất là nam giới.

Sự biểu cảm của khuôn mặt



Giọng nói



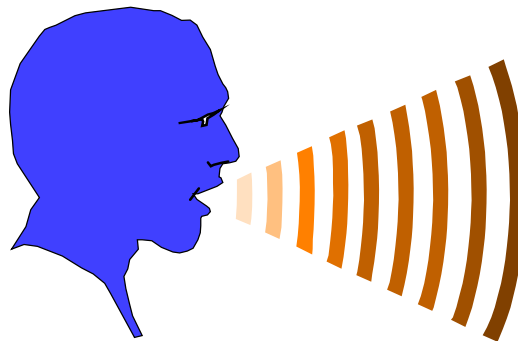
❖ **Tốc độ** (nhANH, chậm)

❖ **Cường độ** (to, nhỏ)

❖ **Sắc thái biểu cảm** (chứa đựng yếu tố cảm xúc)

❖ **Ngữ điệu** (lên, xuống trầm bổng)

❖ **Nhấn** (lặp lại, nhấn nhá câu, từ)



Cử chỉ, điệu bộ và tư thế



Cử chỉ, điệu bộ và tư thế



Cần tránh những biểu hiện sau



- ❖ Ánh mắt rụt rè, nhút nhát
- ❖ Chỉ nhìn tập trung vào 1 nhóm thỉnh giả
- ❖ Nhìn tài liệu liên tục
- ❖ Chớp mắt hoặc dụi mắt liên tục

Cần tránh những biểu hiện sau



- ❖ Nhún vai quá nhiều
- ❖ Lắc lư đầu quá nhiều
- ❖ Vung tay quá nhiều
- ❖ Trỏ tay hoặc chấp tay sau lưng
- ❖ Khoanh tay khi nói
- ❖ Gãi đầu hoặc dụi mắt
- ❖ Cầm bút hoặc mân mê một thứ gì đó mà không có mục đích

Khoảng cách giao tiếp, thuyết trình:

- **Khoảng cách thân mật/riêng tư**
Yêu thương, âu yếm, vỗ về:
 $0 - 0.45m$.
- **Khoảng cách cá nhân:**
Bạn bè, người quen, người thân,
 $0.45-1.2m$
- **Khoảng cách xã hội:**
Giao tiếp xã hội thông thường
 $1.2 - 3.5m$.
- **Khoảng cách công cộng:**
Không quen biết: trên $3.5m$.



Trang phục trong giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục



❖ ĂN CHO MÌNH/ MẶC CHO NGƯỜI

❖ ĂN TỰ ÖNG BAN ĐẦU

❖ CHIẾC ÁO KHÔNG LÀM NÊN THẦY
TU, NHƯNG KHÔNG CÓ CHIẾC ÁO
ĐÓ BIẾT AI LÀ THẦY TU



GÀN NỀ BỤNG, NỀ DẠ
LẠ NỀ ÁO, NỀ QUẦN.



VỪA MẮT MÌNH

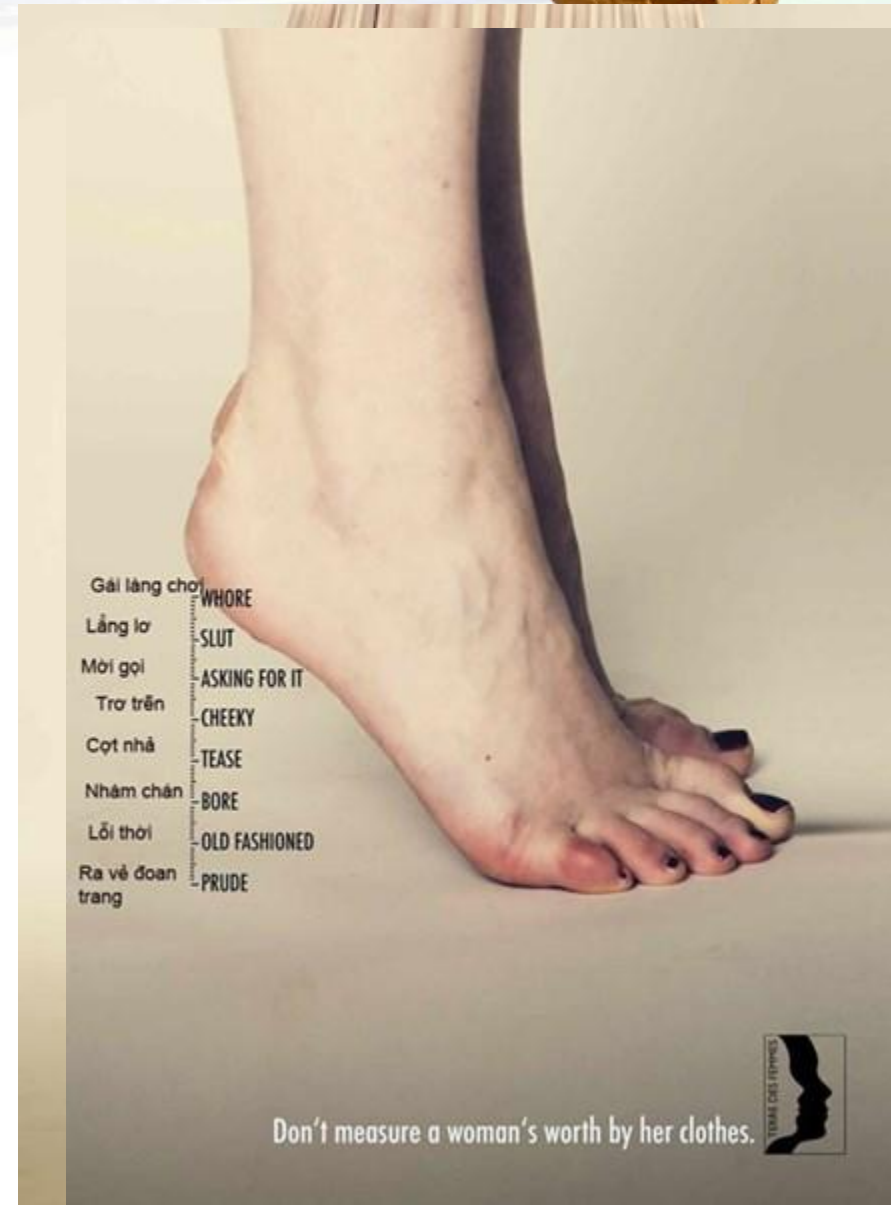
VỪA MẮT NGƯỜI



Trang phục, lễ phục:



- Địa vị xã hội, khả năng kinh tế
- Trình độ học vấn
- Chuẩn mực đạo đức



Trang phục + hành vi (phù hợp với hoàn cảnh nào?)



You begin making a first impression before you even speak.

What is your **interview attire** saying about you?

Interview Attire Do's

Always be respectful to your employer. The attire that you wear to an interview says a lot about you, so make sure it's appropriate for the occasion.

Grooming

Keep your hair clean and styled. Avoid heavy makeup. Keep your nails clean and short.

Posture

Stand up straight. Sit up straight. Avoid slouching or slumping.

Hands

Keep your hands clean. Avoid fidgeting. Avoid holding your hands in front of you.

Stockings

Wear dark, sheer stockings. Avoid light-colored stockings.

Shoes

Wear dark, closed-toe shoes. Avoid open-toe shoes.

Clothing

Wear a dark, conservative suit. Avoid bright colors and patterns.

Jewelry

Wear simple jewelry. Avoid large, flashy jewelry.

Manners

Be polite and respectful. Avoid interrupting. Avoid talking back.

Bags

Wear a dark, conservative bag. Avoid bright colors and patterns.

Interview Attire Don'ts

Don't wear anything that is too casual or too flashy. Don't wear anything that is too revealing or too provocative.

Grooming

Don't wear heavy makeup. Don't wear bright colors or patterns.

Posture

Don't slouch or slump. Don't fidget or fidget.

Hands

Don't hold your hands in front of you. Don't fidget or fidget.

Stockings

Don't wear light-colored stockings. Don't wear open-toe shoes.

Shoes

Don't wear open-toe shoes. Don't wear bright colors or patterns.

Clothing

Don't wear bright colors or patterns. Don't wear revealing or provocative clothing.

Jewelry

Don't wear large, flashy jewelry. Don't wear heavy jewelry.

Manners

Don't interrupt. Don't talk back. Don't be rude.

Bags

Don't wear bright colors or patterns. Don't wear revealing or provocative clothing.

Sử dụng trang phục và phụ kiện khi trình bày thuyết trình



- Trang phục thoải mái trong cử động.
- Phù hợp với buổi thuyết trình, màu sắc phải hài hòa, phù hợp. *(Tìm hiểu trước đối tượng nghe, thuyết phục)*
- Trang phục sạch sẽ, nữ tránh áo **hở cổ, không tay**
- Đầu tóc gọn gàng, thắt lưng phù hợp
- Chú ý biển tên, đồng phục (nếu có khi thực hiện nhiệm vụ cơ quan, đơn vị)...

Nguyên nhân giao tiếp, thuyết trình thất bại



- ❖ Suy diễn sai (không hiểu)
- ❖ Nhầm lẫn nghĩa của từ (tàng 1)
- ❖ Nhận thức khác nhau (thế hệ, địa vị, quan điểm, ý thức hệ,...)
- ❖ Thời gian không hợp (buổi trưa)
- ❖ Quá tải thông tin



❖ Biết nhiều không
bằng biết điều

❖ Một bồ cái lý không
bằng một lý cái tình

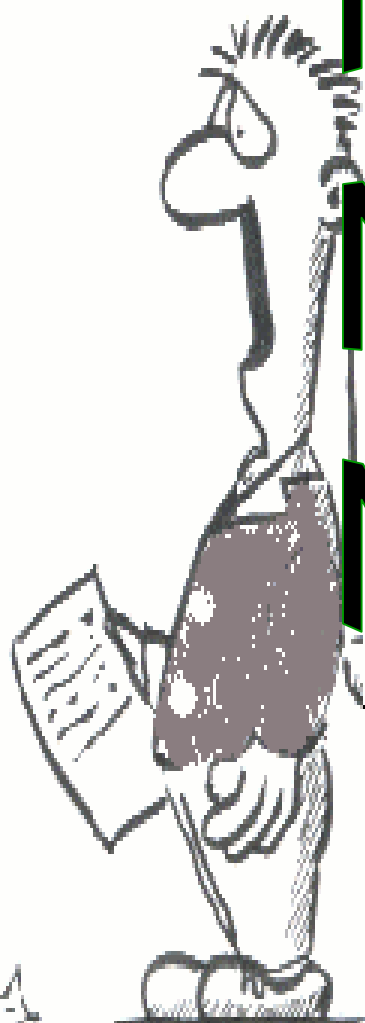


**Rượu nhạt
uống lắm
cũng say**

**Người khôn
nói lắm
dầu hay cũng nhầm**



Nói dài
Nói dài
Nói dài



Giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục thành công



Vấn đề không phải là nói cái gì
mà nói như thế nào

Quan trọng nhất
là cảm nhận của người nghe

Thuyết trình, thuyết phục hiệu quả



- ❖ Đứng về phía đối tác
- ❖ Nâng cao giá trị đối tác
- ❖ Lắng nghe tích cực

2. Cấu trúc bài thuyết trình



Mở đầu



- ❖ Thu hút sự chú ý của thính giả
- ❖ Giới thiệu khái quát mục tiêu
- ❖ Giới thiệu lịch trình làm việc
- ❖ Chỉ ra các lợi ích bài thuyết trình

Các cách tạo sự chú ý



- ❖ Ví dụ, minh họa, mẫu chuyện
- ❖ Các câu/ tình huống gây sốc
- ❖ Số thống kê, câu hỏi, trích dẫn
- ❖ Cảm tưởng của bản thân
- ❖ HÀi hước hoặc liên tưởng
- ❖ Kết hợp nhiều cách

Thân bài



- ❖ Lựa chọn nội dung quan trọng
- ❖ Chia thành các phần dễ tiếp thu (2-5 phần)
- ❖ Sắp xếp theo thứ tự lôgíc
- ❖ Lựa chọn thời gian cho từng nội dung

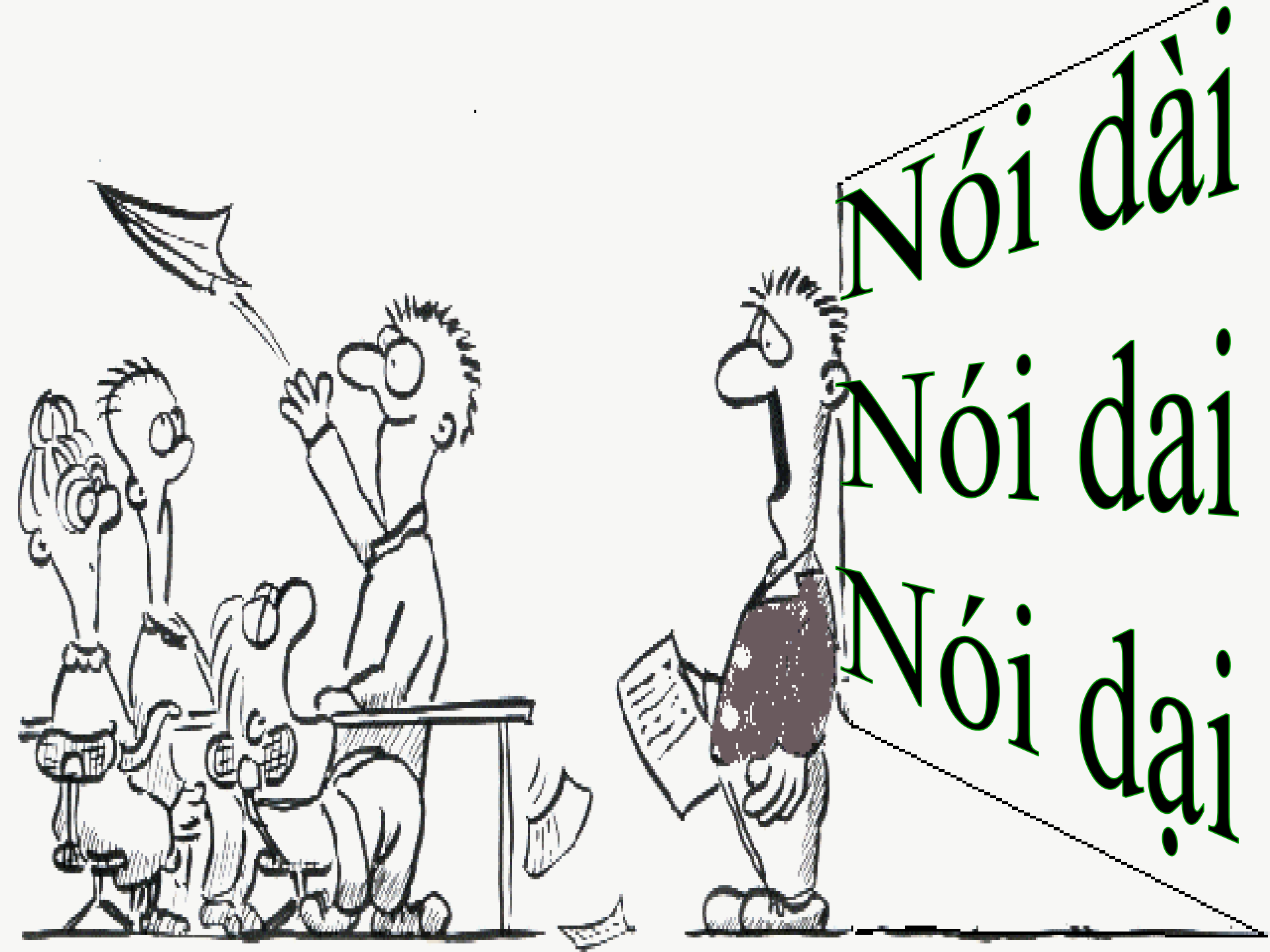




Giới hạn các điểm chính



Đa thư loạn tâm



Nói dài
Nói dài
Nói dài



KISS

Keep It Short & Simple

Hãy nói đơn giản và ngắn gọn



Biết nhiều không bằng biết điều

Kết luận



- ❖ Thông báo trước khi kết thúc
- ❖ Tóm tắt điểm chính
- ❖ Thách thức và kêu gọi



Điều cuối cùng sẽ sống cùng

Sự chú ý của người nghe



(Sự chú ý)

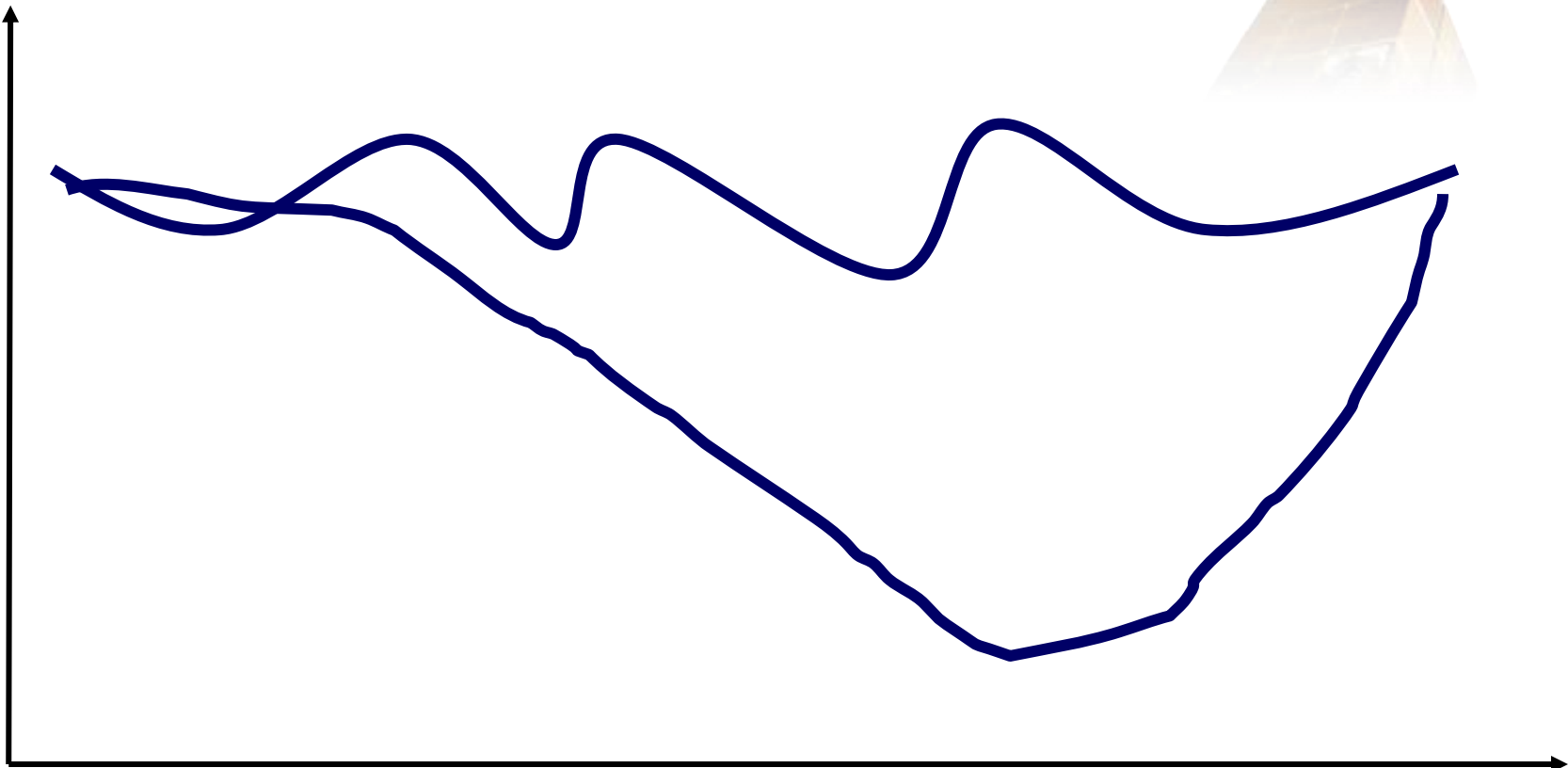
Cao

Thấp

Đầu buổi

Cuối buổi

(Thời gian)





A.B.C.

Always Be Closing

Luôn luôn có kết luận

Quy tắc 3T



❖ **T**ình bày khái quát những gì sẽ trình bày

❖ **T**ình bày những gì cần trình bày

❖ **T**ình bày tóm tắt những gì đã trình bày

Ba thời điểm quan trọng

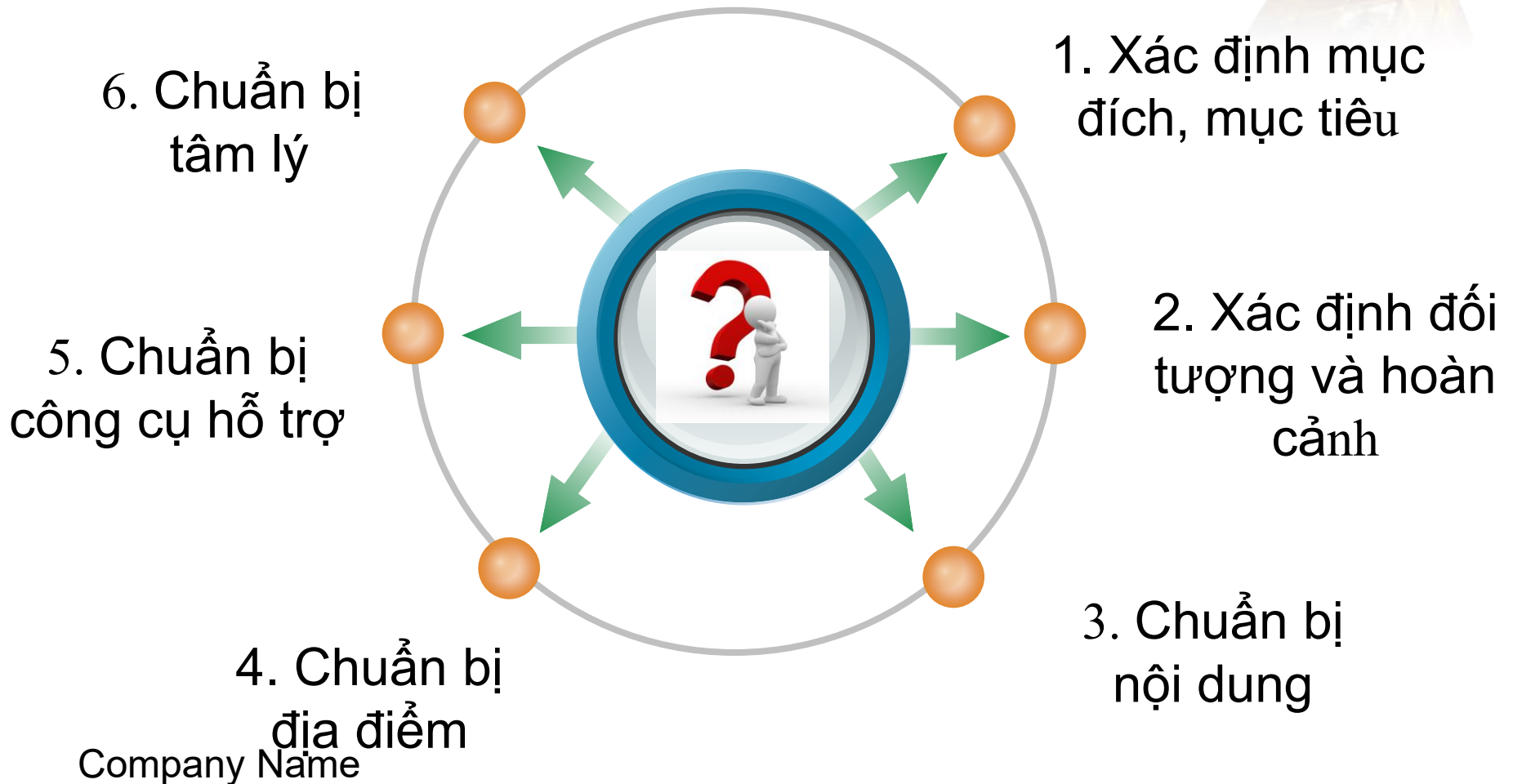


❖ Trước khi thuyết trình

❖ Giờ giải lao

❖ Sau khi thuyết trình

Trước khi thuyết trình





3. Một số lưu ý để giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục hiệu quả



- Sự thấu hiểu, tôn trọng
- Nụ cười, sự thân thiện
- Cảm xúc khi thuyết trình, thuyết phục
- Bối cảnh
- Phi ngôn từ
- Trang phục
- Thời gian



* Vai trò của kỹ năng thuyết trình, thuyết phục



+ Truyền đạt thông tin: Thể hiện, truyền đạt được những quan điểm, chủ trương, biện pháp của các cấp quản lý đến đối tượng thực hiện

+ Truyền cảm, thuyết phục: Thuyết phục được lãnh đạo, đồng nghiệp hiểu và ủng hộ ý tưởng, kế hoạch của cá nhân, đơn vị.

+ Giải thích, hướng dẫn, thuyết phục, thương lượng thành công với đối tác, khách hàng hoặc đối tượng liên quan đến công việc.

+ Tạo dựng hình ảnh và gây dựng uy tín: Nâng cao chất lượng công tác, uy tín của cá nhân và cơ quan.

Liên hệ: KNTT mang lại lợi ích gì cho các Anh/Chị trong công việc

* Yêu cầu đối với thuyết trình trong hoạt động công vụ



- ❖ Bảo đảm mục đích hoạt động công vụ
- ❖ Bảo đảm nguyên tắc hoạt động công vụ
- ❖ Bảo đảm tính khoa học và nghệ thuật
- ❖ Tính hiệu quả



Thực hành Thuyết trình và thảo luận



- Các học viên lựa chọn 1 chủ đề gắn với công việc mình đang làm và thuyết trình trong thời gian 5 phút
- Các học viên khác nghe và nhận xét một số vấn đề sau (ghi lên phần chat):

- 1/ Chủ đề (nói về vấn đề gì?) rõ ràng, cụ thể (có/không?)
- 2/ Nội dung bám sát vào chủ đề (có/ không?)
- 3/ Giọng nói rõ ràng, tốc độ vừa phải (có/ không?)
- 4/ Thái độ của người nói: thoải mái, tự tin (có/ không?)
- 5/ Tính thuyết phục (có/ không?)

Nếu không nhận xét, có thể cho điểm hoặc thể hiện qua các biểu tượng trong ứng dụng.

Thực hành, thảo luận



- ❖ Một số học viên thực hiện thuyết trình
- ❖ Các học viên còn lại nghe và nhận xét, góp ý



Giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục thành công



Luật hấp dẫn

Ai cũng thích
người khác giống mình

>> Trong giao tiếp, thuyết trình phải:
Đặt mình vào hoàn cảnh người khác

Sự ăn cho ta cái lực

Sự ở cho ta cái chí

Sự bang giao
cho ta cái nghiệp

Lời nói thành thực là biểu hiện của sự can đảm và trí tuệ.

Ngôn từ khôn khéo là kết tinh của trải nghiệm.

Ứng xử tinh tế là biểu hiện của giáo dục.



THANK YOU

FOR YOUR TIME !

TS.GVC. Trương Quốc Việt
Phó Chánh văn phòng

Học viện Hành chính và Quản trị công
ĐT: 098.456.8975. Email: viettq@apag.edu.vn