

COVID 19 và GIAO TIẾP

**Giao tiếp tốt hơn qua điện thoại
trong thời COVID 19**



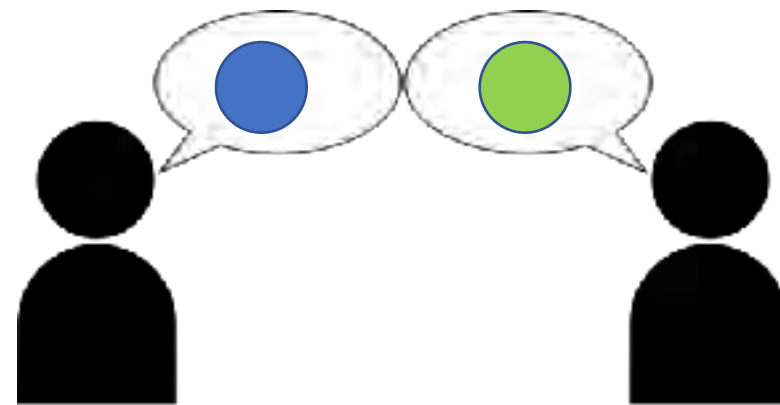
Nguồn tài liệu này

Giãn cách xã hội trong thời COVID -19 đồng nghĩa với việc giao tiếp qua điện thoại và gọi video có sự gia tăng lớn trong việc thay thế các cuộc đối thoại trực tiếp

Trong đó các nhóm với điều kiện bất lợi, chỉ có liên lạc qua điện thoại là có thể thực hiện
Chỉ có vài người đã được đào tạo cho việc cung cấp loại dịch vụ này

Tài liệu này giải thích cho bạn biết cách để có được kết quả giao tiếp tốt hơn từ các cuộc trò chuyện qua điện thoại





Nguồn tài liệu này

Các chiến lược được mô tả sẽ giúp việc cung cấp dịch vụ điện thoại tốt hơn cho mọi người.

Chúng cũng đặc biệt quan trọng đối với một số nhóm thường gặp khó khăn khi giao tiếp qua điện thoại.



Nhóm người
có hoàn cảnh
khó khăn



Trẻ em và người lớn
với các vấn đề
trong việc chú ý



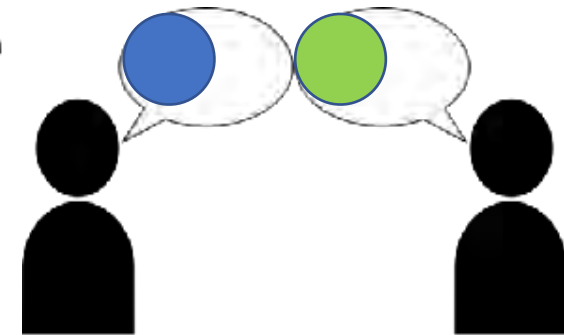
Người cao tuổi



Trẻ em và người lớn
với các vấn đề xã giao



Người thường lo lắng,
ngay cả trước đại dịch.



Những người nghe
một ngôn ngữ lạ



Giao tiếp qua điện thoại phá vỡ các tín hiệu qua thị giác

- Giãn cách xã hội liên quan đến phản ứng với COVID 19, đã phá vỡ các chiến lược mà người nghe thường sử dụng thị giác để giúp họ trong việc lắng nghe.
 - Các cuộc điện thoại loại trừ nó hoàn toàn
 - Cuộc gọi video hạn chế thông tin hình ảnh
 - Khẩu trang hạn chế việc thấy mặt và đọc khẩu hình miệng, hay âm thanh thì thầm

Các vấn đề trong giao tiếp qua điện thoại

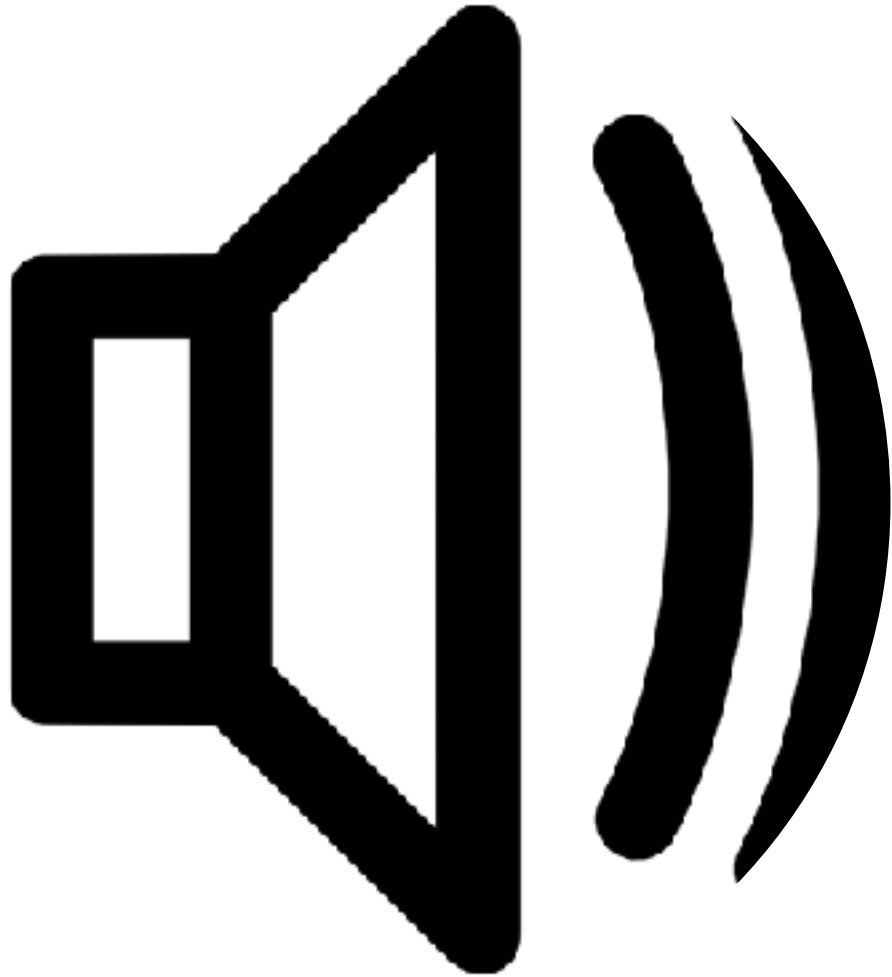
Mọi người dựa vào tín hiệu thị giác ở các mức độ khác nhau. Đó là xem mặt, đọc khẩu hình miệng và đọc ngôn ngữ cơ thể

Bởi vì những tín hiệu này không xuất hiện trong các cuộc trò chuyện trên điện thoại, mọi người có thể không thoải mái khi nói chuyện qua điện thoại, ngoại trừ với những người họ quen

Họ có thể lẩn tránh hoặc ít khi tham gia và nhận được rất ít qua các cuộc trò chuyện qua điện thoại



Khi không có các tín hiệu thị giác đi kèm, các từ ngữ ký hiệu cần được truyền đạt ý nghĩa hơn trong các cuộc trò chuyện qua điện thoại



Những cách giúp các từ ngữ khi nói ra được hiểu một cách trọn vẹn nhất

Địa điểm

Đảm bảo tiếng ồn xung quanh bạn được giảm tối đa

Nếu có tiếng ồn xung quanh người bạn đang gọi điện thoại - hãy đề nghị họ di chuyển đến nơi yên tĩnh hơn

Nếu những điều bí mật đang được thảo luận - hãy cho người đó biết rằng không có ai khác nghe cuộc hội thoại đó. Nếu đó là một cuộc gọi video, hãy cho người đó thấy rằng không gian xung quanh bạn không có ai khác.

Tránh sự xấu hổ

- Đừng hỏi rằng “Bạn có hiểu không”
- Hãy nói rằng “Tôi giải thích có đúng không hoặc tôi có nên nói lại không”
- Những người gặp khó khăn trong việc nghe hiểu thường xuyên trải qua cảm giác xấu hổ



Tốc độ nói có thể giết chết sự nghe hiểu

- Nói chậm hơn khi trò chuyện qua điện thoại



Thay đổi âm điệu

- Sử dụng nhiều biến thể âm điệu hơn để nhấn mạnh một số từ hoặc cụm từ quan trọng.
- Phần gạch dưới làm nổi bật các từ khoá quan trọng một cách trực quan, việc nhấn mạnh âm điệu này có tác dụng tương tự đối với âm thanh.
 - Khi bạn thay đổi âm điệu, nó sẽ giúp ý nghĩa của điều bạn nói rõ ràng hơn, dễ hiểu hơn.

Tác động của lời nói nhịp nhàng cũng như hệ sinh học. Nó giúp an ủi và khiến người ta trở nên phấn chấn hơn.

Robert Pinsky, Nhà tư vấn nhà thơ cho Viện Quốc hội Hoa Kỳ từ năm 1997 - 2000

Ngắn gọn.

- Chỉ nói những điều cần thiết - những điều không cần thiết tạo ra một “gánh nặng” cho nhận thức, đó là một vật cản cho việc nghe hiểu tốt

Cho thấy sự thay đổi về chủ đề

Giúp người nghe
chuẩn bị cho
những điều họ
sắp nghe

Nếu không, các
giả thiết của
chính họ sẽ khiến
họ hiểu sai

và có thể xảy ra
hiểu lầm

Khoảng ngắt

- Trong câu,
- giữa câu và
- giữa các người nói, nếu nhiều hơn một người.



Các khoảng ngắt sẽ giúp bộ não có thêm thời gian để xử lý điều được nói.

Ghi chú bằng việc chụp ảnh, nhắn tin hoặc gửi email cho người đó trước khi bắt đầu cuộc gọi.

Kích hoạt

- Nhằm trước thông tin về nội dung cuộc trò chuyện sẽ giúp họ hiểu tốt hơn về cuộc trò chuyện sắp diễn ra
- Nó giúp người ta sẵn sàng tiếp thu nội dung được nói trong cuộc trò chuyện
- và họ có thể chuẩn bị nội dung mà họ muốn nói đến trong cuộc trò chuyện

Tôi muốn trò chuyện về các khoản thanh toán của bạn.

Chúng đã được tạm dừng vì chúng tôi không nhận được thông tin từ phía bạn.

Tôi muốn hướng dẫn bạn cách để bạn có thể nhận lại khoản thanh toán đó

Thêm vào các tín hiệu trực quan trong quá trình gọi

- Ghi chú lại những điều quan trọng được thảo luận.
- Chụp ảnh và gửi đi dưới dạng tin nhắn.



Ôn tập

- Việc ôn tập cho phép người ta làm rõ sự hiểu biết của họ về những gì đã nói.
- Nó cũng giúp xác nhận rằng người đó có thực sự hiểu chính xác về nội dung cuộc trò chuyện.
- Điều này cũng đưa ra bằng chứng được lưu lại về những điểm chính trong những điều đã nói, trong trường hợp có những tranh chấp sau này.



Gửi tin nhắn hoặc email tóm tắt nội dung đã được thảo luận qua điện thoại



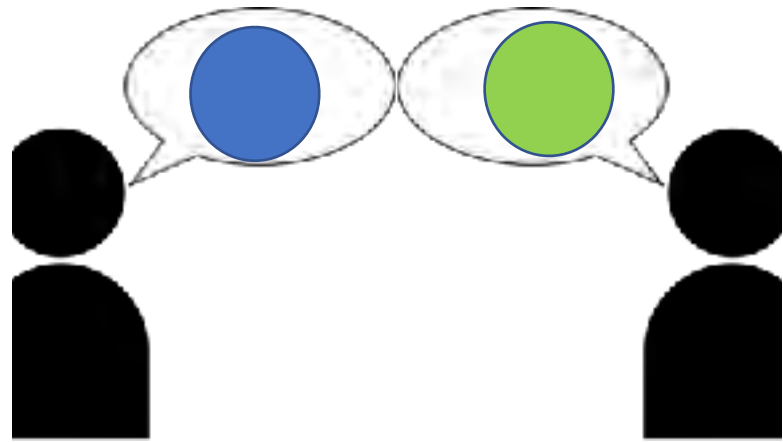
Tin nhắn mẫu được chụp lại và gửi đi sau khi kết thúc cuộc trò chuyện

Tiếp nối bằng video

- Tạo một đoạn video ngắn tóm tắt những điểm chính của cuộc trò chuyện.
- Người xem có thể xem và nghe lại nhiều lần mà không cảm thấy xấu hổ bởi việc đặt đi đặt lại các câu hỏi.
- Họ có thể nhờ người khác giải đáp để giúp họ hiểu hơn về những điều đã được nói.



Ngôn ngữ thân thuộc nhất



- Giao tiếp bằng ngôn ngữ quen thuộc nhất với một người sẽ trở nên quan trọng hơn khi việc giao tiếp trực tiếp không thể thực hiện được
- Nó giúp gia tăng cơ hội giao tiếp thành công hơn
- Sử dụng phiên dịch viên khi có thể
 - Sử dụng công nghệ để hỗ trợ thông dịch một cách có chiến lược

Utell.online – Chia sẻ thông tin một cách dễ dàng

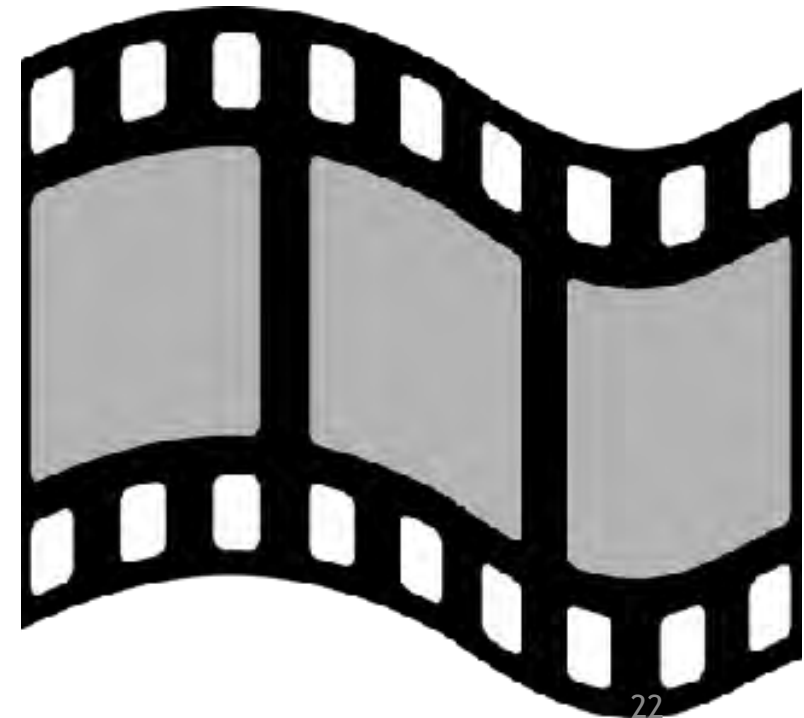
- Ứng dụng trực tuyến này được Damien phát triển để giúp đăng tải và gửi đi hai video ngắn.
- Ví dụ,
 - 1) một video mà bạn tóm tắt lại nội dung đã nói qua điện thoại
 - 2) một video mà phiên dịch viên phiên dịch lại nội dung bạn đã nói
- Điều này có thể được nhắn tin dưới dạng liên kết URL
- Đến trang <https://utell.online> hoặc gõ link

utell.online

Vào trình duyệt web của bạn Dr Damien Howard April 2020



Tạo một đoạn video ngắn



Video mà phiên dịch viên phiên dịch những điều bạn nói

Bạn bận rộn, vậy tại sao làm nhiều hơn ?

- Bởi vì nó mang đến kết quả giao tiếp tốt hơn
 - Đặc biệt đối với những người thường gặp bất lợi trong việc giao tiếp qua điện thoại
- Nó tiết kiệm thời gian và tránh rắc rối xảy ra trong tương lai từ việc hiểu lầm
 - Nhiều cuộc gọi, không tham gia cuộc gọi hoặc khiếu nại có thể dẫn đến việc mất nhiều thời gian và nỗ lực hơn để có kết quả giao tiếp tốt hơn.

‘Mỗi mũi khâu đúng lúc sẽ tránh được chín mũi khâu sau này’ - Việc gì làm được thì nên làm ngay sẽ tiết kiệm công sức hơn rất nhiều về sau.



Chia sẻ toàn cầu, hành động địa phương



- Nguồn tài liệu này được tạo bởi Phoenix Consulting, một công ty nhỏ chuyên về khắc phục các nhược điểm trong giap tiếp mà người Úc bản địa thường gặp phải. Chúng tôi tin rằng việc chia sẻ kiến thức toàn cầu là cần thiết để đối mặt với thách thức chung này của nhân loại.



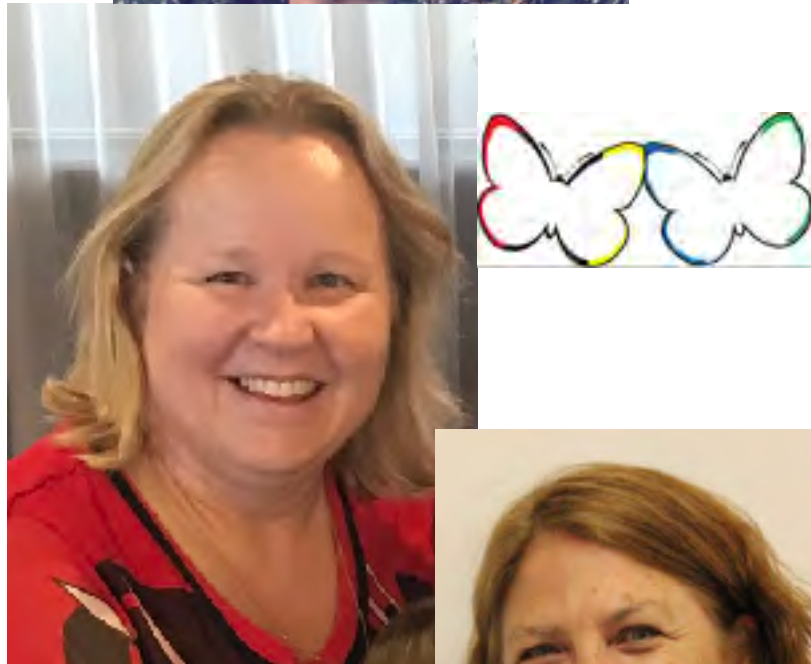
Để biết thêm thông tin chi tiết liên hệ qua tiếng Anh,
officeatphoenix@gmail.com hoặc đi đến
<http://www.phoenixtraining.online/> hoặc
www.lookafterkidsears.com.au.

Hoặc để lại địa chỉ
Email nếu bạn muốn
nhận các cập nhật về
nguồn tài liệu

Nguồn tài liệu này được phát triển bởi:



Tiến sĩ Damien Howard là một nhà tâm lý học, chuyên về các vấn đề trong giao tiếp cho những nhóm người có hoàn cảnh khó khăn.

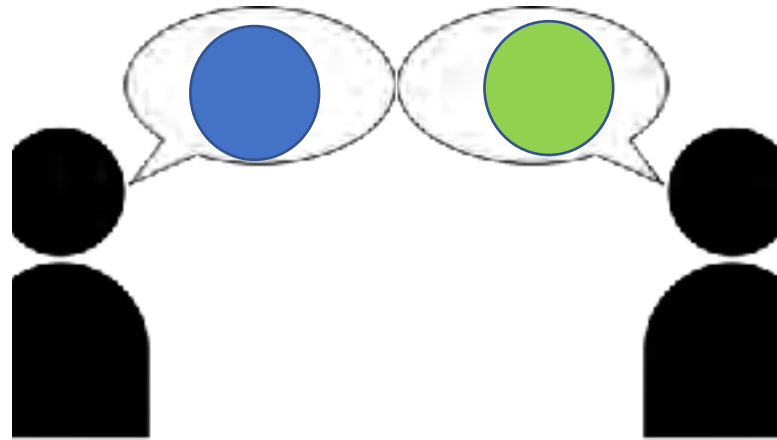


Bà Jody Barney là một Chuyên gia tư vấn cộng đồng người khiếm thính bản địa và Chuyên gia giao tiếp trực quan



Ann Carmody là một Nhà trị liệu ngôn ngữ và chuyên gia về giao tiếp bằng lời nói.

Tài liệu này được dịch bởi





Tôi không hiểu, bạn có thể nhắc lại được không?

Introduction

COVID 19 được xem là có ảnh hưởng lớn đến sự gia tăng của việc giao tiếp qua điện thoại và video, thay thế cho các cuộc đối thoại trực tiếp không thể thực hiện được do giãn cách xã hội. Một vài người cung cấp các dịch vụ như sức khỏe thiết yếu, giáo dục, phúc lợi và các dịch vụ khác đã được đào tạo về cách thực hiện loại hình giao tiếp này. Bài trình bày này mô tả các cách để có được kết quả giao tiếp tốt nhất từ các cuộc trò chuyện qua điện thoại. Những chiến lược này sẽ giúp việc cung cấp dịch vụ điện thoại tốt hơn cho hầu hết mọi người. Tuy nhiên, chúng đặc biệt quan trọng đối với một số nhóm người có khả năng gặp những khó khăn đặc biệt với các cuộc trò chuyện qua điện thoại.

Bao gồm;

- Những người nghe một ngôn ngữ xa lạ
- Người cao tuổi bị mất thính lực do tuổi tác hoặc các vấn đề về xử lý thính giác
- Những người là dân tộc thiểu số có hoàn cảnh khó khăn, đã trải qua các bệnh về tai khi còn nhỏ và để lại các di chứng liên quan đến các vấn đề về xử lý thính giác.
- Những người thường gặp phải lo lắng có thể ảnh hưởng đến năng lực tiếp nhận thông tin
- Nhiều người thường xuyên cần sự giúp đỡ từ gia đình hoặc các dịch vụ hỗ trợ để giải quyết các vấn đề trong cuộc sống. Họ thường có các tiền sử bệnh tai ở trẻ em, hoặc có vấn đề về xử lý thính giác không xác định hoặc gặp khó khăn trong học tập.
- Trẻ em và thanh thiếu niên có liên quan đến hành vi sai trái trong xã hội được cho là có tỷ lệ cao trong các vấn đề về xử lý thính giác
- Trẻ em và người lớn có vấn đề về sự chú ý sẽ ảnh hưởng đến khả năng tập trung tiếp nhận thông tin của họ

Lắng nghe về những vấn đề mà bắt đầu sớm trong cuộc sống thường góp phần vào những vấn đề xã hội và tâm lý sau này trong cuộc sống. Gặp khó khăn khi trò chuyện qua điện thoại thường chỉ là một phần của những vấn đề lớn hơn này.

Nếu bạn muốn tìm hiểu thêm về điều này. Học cách sàng lọc những vấn đề này và làm thế nào những người mắc các loại vấn đề này có thể tự giúp mình và được người khác giúp đỡ, hãy để lại tên của bạn trên mẫu thông tin liên hệ của chúng tôi và sẽ chúng tôi sẽ liên lạc với bạn khi có nhiều nguồn tài nguyên hơn trong ngôn ngữ của bạn.

Ngoài ra các tài nguyên khác về cách sử dụng các cuộc gọi video hiệu quả hơn - dành cho một hoặc nhiều người theo từng nhóm, sẽ sớm ra mắt. Hãy để lại tên và email của bạn nếu bạn quan tâm đến những điều này.

Tiến sĩ Damien Howard