

Bài 2:
**NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ
BẢN**

Hà Nội, tháng 9 năm 2010

Nội dung thứ 4:

Kỹ năng phản hồi

Mục tiêu:

1. Trình bày được khái niệm phản hồi và ý nghĩa của phản hồi trong giao tiếp
2. Trình bày được các cách phản hồi và nguyên tắc phản hồi trong giao tiếp
3. Áp dụng được kỹ năng đưa và nhận phản hồi trong giao tiếp

Nội dung:

1. Khái niệm phản hồi
2. Ý nghĩa của phản hồi
3. Các cách phản hồi
4. Các nguyên tắc phản hồi

1. Khái niệm

Phản hồi là cách đưa ra những nhận xét, đánh giá nhằm thay đổi thái độ và hành vi của đối tượng giao tiếp.

cuu duong than cong. com

2. Ý nghĩa của phản hồi

Đối với người phản hồi:

- Giúp xác nhận lại nội dung thông tin, phát triển thông tin và đánh giá mức độ hiểu thông tin của mình.
- Giúp thay đổi cách tiếp nhận thông tin và áp dụng thông tin.

2. Ý nghĩa của phản hồi

Đối với người nhận phản hồi:

- Hiểu được ảnh hưởng hành vi của họ đối với người khác.
- Giữ được hành vi của mình theo “đúng hướng đối tượng”, điều chỉnh thái độ, hành vi của mình phù hợp với đối tượng giao tiếp.
- Nhận thức được những điểm mạnh và điểm yếu của mình, từ đó có những quyết định phù hợp với nhận thức mới đó.

3. Các cách phản hồi

Cách phản hồi trực tiếp:

- Trong nhóm: Là cách cho và nhận phản hồi bằng cách trao đổi trực tiếp, với sự có mặt của nhiều người.
- Cá nhân: Là quá trình trao đổi riêng giữa người đưa phản hồi và người được nhận phản hồi.

3. Các cách phản hồi

Cách phản hồi gián tiếp:

- Viết thư
- Phiếu hỏi
- E-mail

4. Nguyên tắc phản hồi

- 4.1. Nên cụ thể, không nên chung chung
- 4.2. Nên mô tả , không nên phán xét
- 4.3. Hướng tới người nghe, không hướng tới người đưa ý kiến phản hồi
- 4.4. Tập trung vào cách ứng xử, không phải vào con người
- 4.5. Tập trung vào mặt tích cực, không phải vào mặt tiêu cực. Khen trước, chê sau.

- 4.6. Đề nghị đưa phản hồi nhưng không áp đặt
- 4.7. Bắt đầu bằng “tôi” hoặc “theo tôi”, không phải “chúng tôi” hay “mọi người”
- 4.8. Chọn thời điểm thích hợp
- 4.9. Thái độ chân thành, cởi mở và tôn trọng

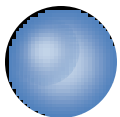
Mô hình cho và nhận phản hồi hiệu quả

cuu duong than cong. com



**Người
nhận phản
hồi**

Cởi mở



Chấp nhận

**Tự tin và
tin
tưởng**



**Người cho
phản hồi**



**Chân
thành**

**Phản hồi
hiệu quả**



**Quan tâm tới nhu cầu
người nghe**

Tài liệu tham khảo

1. Bộ môn Phát triển kỹ năng (2007): *Bài giảng tóm tắt môn Kỹ năng giao tiếp*. Trường Đại học Thủy lợi, Hà Nội.
2. Lydia Braakman và Karen Edwards (2002): *Nghệ thuật xây dựng năng lực thúc đẩy*. Sổ tay tập huấn của Tổ chức Helvetas Vietnam và Dự án Hỗ trợ phổ cập và đào tạo phục vụ nông nghiệp và lâm nghiệp vùng cao. Hà Nội.
3. Lê Kim Dung, Đặng Hường Giang (2005): *Tập huấn có sự tham gia*. Trung tâm nâng cao năng lực cộng đồng. Hà Nội.

5. Patti Hathaway, CSP (2006). *Feedback skills for leaders: Building constructive communication skills up and down the ladder*. Third Edition. NETg/Thomson Learning. Boston. USA

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com