



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦY LỢI
Khoa Kinh tế và Quản lý
Bộ môn Phát triển kỹ năng

KỸ NĂNG PHẢN HỒI

Bộ môn: Phát triển kỹ năng

Email: bmphattrienkynang@tlu.edu.vn

Điện thoại: 024 3564 3104



Mục tiêu bài học

- **Về kiến thức:**

Trình bày được khái niệm phản hồi, ý nghĩa của phản hồi và nguyên tắc phản hồi trong giao tiếp

- **Về kĩ năng:**

Biết cách đưa, nhận phản hồi một cách phù hợp với các đối tượng khác nhau trong giao tiếp

- **Về thái độ:**

Nhận thức được tầm quan trọng của kĩ năng phản hồi trong giao tiếp và có ý thức rèn luyện

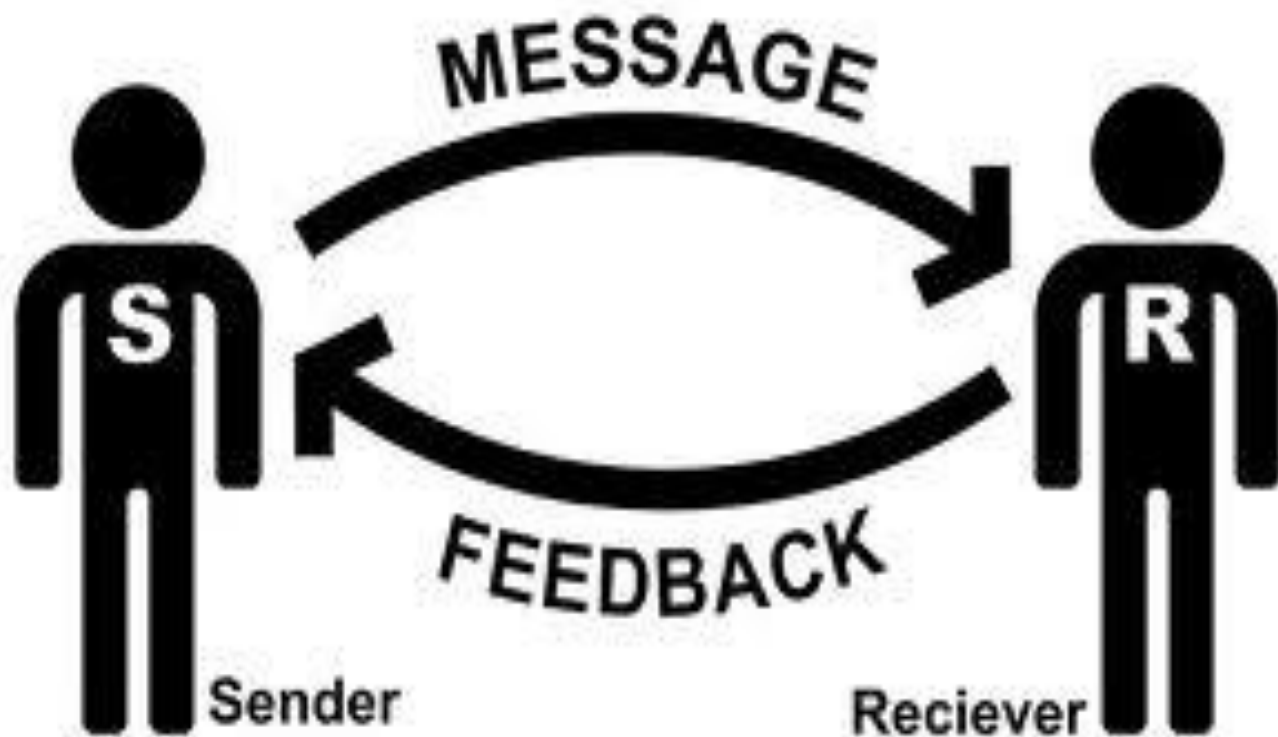


NỘI DUNG

- 1. Khái niệm phản hồi**
- 2. Ý nghĩa của phản hồi**
- 3. Các cách phản hồi**
- 4. Các nguyên tắc phản hồi**
- 5. Kỹ năng phản hồi hiệu quả**



1. Khái niệm kỹ năng phản hồi





1. Khái niệm kỹ năng phản hồi

1.1. Khái niệm phản hồi

Phản hồi là cách chủ thể giao tiếp diễn đạt, xác nhận lại những thông tin đã tiếp nhận từ đối tượng giao tiếp, từ đó đưa ra những đóng góp, đánh giá của cá nhân nhằm thay đổi thái độ và hành vi của đối tượng giao tiếp theo chiều hướng tích cực.



1. Khái niệm kĩ năng phản hồi

1.2. Khái niệm Kỹ năng phản hồi

Kỹ năng phản hồi là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm vào việc sử dụng hiệu quả ngôn từ để diễn đạt chính xác thông điệp của khách thể giao tiếp từ đó đưa ra những nhận xét, đánh giá phù hợp với bối cảnh và đối tượng giao tiếp.



2. Ý nghĩa của phản hồi

2.1. Đối với người phản hồi

- Phản hồi giúp xác nhận lại nội dung thông tin, phát triển thông tin và đánh giá mức độ hiểu thông tin của mình.
- Phản hồi giúp thay đổi cách tiếp nhận thông tin và áp dụng thông tin, thông qua việc phản hồi có thể định hướng để thay đổi cách triển khai công việc trong các giai đoạn tiếp theo.



2. Ý nghĩa của phản hồi

2.2. Đối với người nhận phản hồi

Hiểu được ảnh hưởng hành vi của họ đối với người khác

Điều chỉnh thái độ, hành vi, quan điểm của mình cho phù hợp với đối tượng

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

Căn cứ vào
phương thức
phản hồi

Phản hồi
trực tiếp

Phản hồi
gián tiếp

Căn cứ vào nội
dung phản hồi

Phản hồi
nội dung

Phản hồi
cảm xúc

Căn cứ vào mục
đích phản hồi

Phản hồi
tích cực

Phản hồi
khen - chê



4. Kỹ năng phản hồi

4.1. Nguyên tắc khi đưa phản hồi

Phản hồi
phải khách
quan

Đưa ra điểm
mạnh trước,
điểm cần
cải thiện sau

Phản hồi
phải cụ thể

Chọn thời
điểm thích
hợp



4. Kỹ năng phản hồi

4.2. Nguyên tắc nhận phản hồi

Kiểm soát
cảm xúc

Lắng nghe

Cảm ơn
người phản hồi



Những điều nên và không nên khi đưa phản hồi

Nên	Không nên
<ul style="list-style-type: none">- Khen ngợi những điểm tích cực- Phản hồi theo hướng xây dựng, đề xuất hoặc dưới dạng câu hỏi- Chắc chắn về những thông tin sẽ phản hồi- Đưa thông tin cụ thể, rõ ràng, ngắn gọn- Mô tả hành động, sự kiện, không kết luận tốt hay xấu- Những điều có thể thay đổi được- Sử dụng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ phù hợp- Đưa phản hồi vào thời điểm phù hợp	<ul style="list-style-type: none">- Đưa ngay phản hồi tiêu cực- Không nên nhằm vào cá nhân- Phản hồi những gì mà biết không rõ- Thông tin chung chung, mơ hồ- Đùa cợt, cường điệu quá mức- Phản hồi về những điều không thay đổi được- Đợi quá thời điểm mới phản hồi, nhân tiện phản hồi những điều xảy ra đã lâu



Những điều nên và không nên khi nhận phản hồi

Nên	Không nên
<ul style="list-style-type: none">- Lắng nghe- Làm rõ ý kiến phản hồi- Trân trọng ý kiến phản hồi: cảm ơn và xem xét ý kiến một cách nghiêm túc- Chấp nhận, không thanh minh hay giải thích, coi mọi ý kiến phản hồi đều hữu ích như nhau- Lấy ý kiến cụ thể về sự việc	<ul style="list-style-type: none">- Phủ định, phán xét lời phản hồi- Giải thích, tranh luận với người đưa phản hồi- Bực tức- Tỏ ra không thừa nhận ý kiến phản hồi



**Lời nói chẳng mất tiền mua
lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau!**



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!



*Thank
You*

