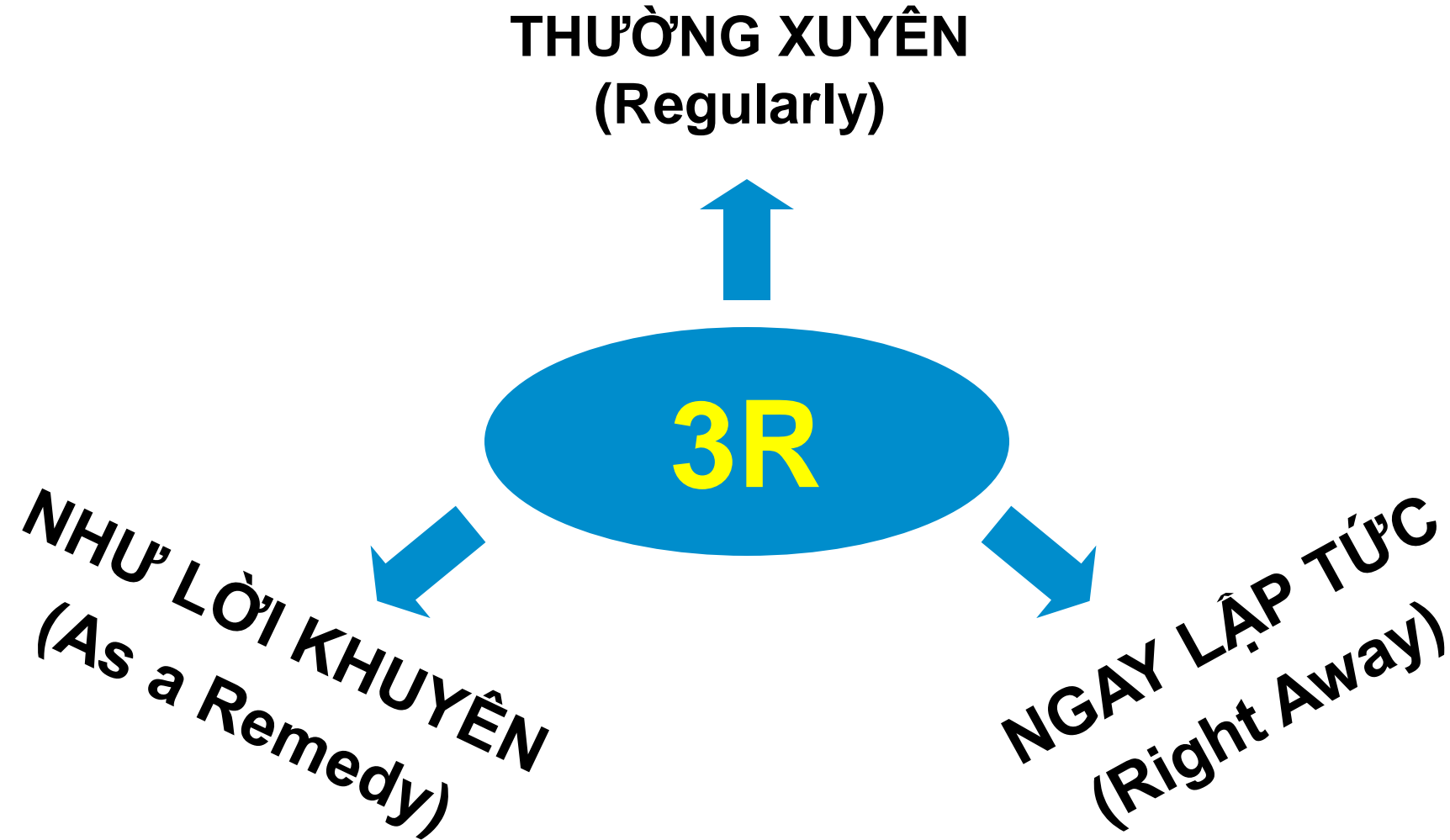


BÀI 10

PHƯƠNG PHÁP PHẢN HỒI HIỆU QUẢ



1. PHƯƠNG PHÁP PHẢN HỒI (FEEDBACK)



PHẢN HỒI TẠO ĐỘNG LỰC

Nếu sếp nói với bạn rằng:

Sao nói mãi mà làm
vẫn không được?

Có vậy mà làm cũng không
xong vậy thì còn làm được
cái gì nữa?

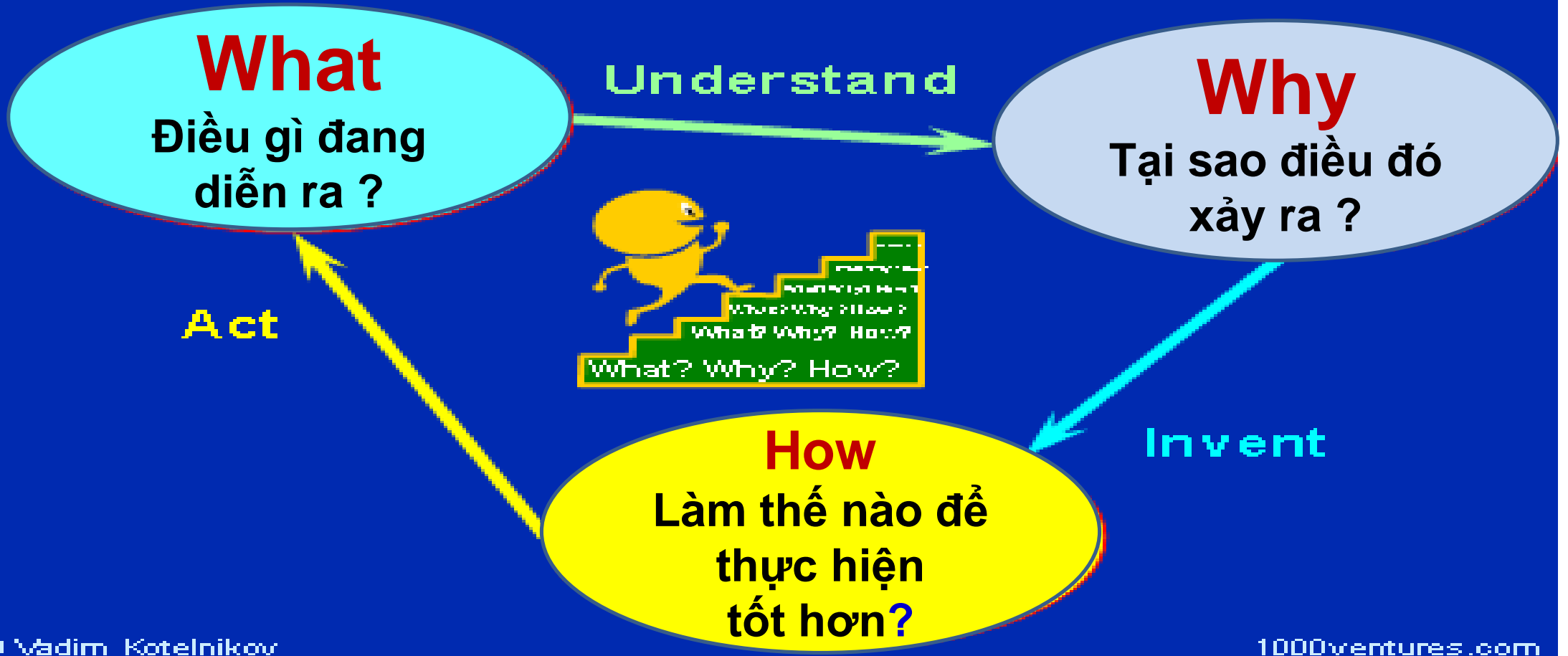
Hiếm có người làm dở
như em!



Bạn sẽ cảm thấy như thế nào?

2. QUY TRÌNH PHẢN HỒI

PHẢN HỒI LÀ NẮC THANG ĐI ĐẾN THÀNH CÔNG



SỨC MẠNH CỦA LỜI NÓI

- Anh đúng . . . NHƯNG ?
- Không thể thế được
- Dù sao chẳng nữa . . .
- Không, Anh không thể . . .

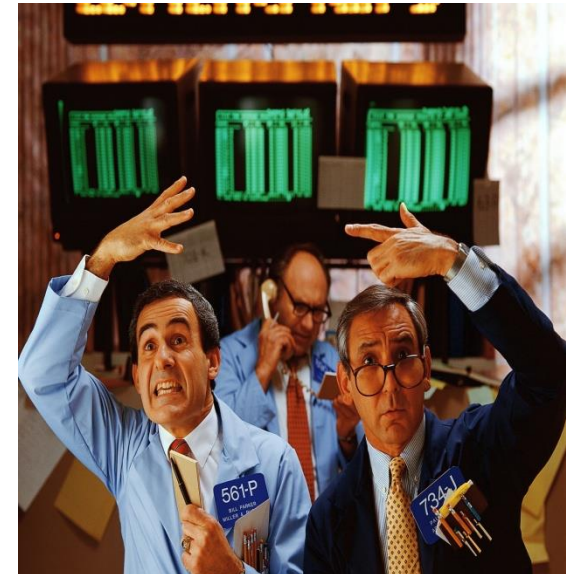


- | | | |
|---------------------|----------------|----------------|
| ➤ Mô tả | thay vì | Đánh giá |
| Cụ thể | | Chung chung |
| ➤ Tập trung vào | | Con người |
| dữ kiện/hành vi | | |
| ➤ Chia sẻ thông tin | | Cho lời khuyên |

UY LỰC CỦA LỜI NÓI

ĐƯA RA LỜI ĐỀ NGHỊ:

1. Đưa ra một vài lời đề nghị cho người được đánh giá xem xét sẽ dễ dẫn đến sự đồng thuận hơn
2. Đưa ra ý kiến của bạn bằng các câu hỏi



UY LỰC CỦA LỜI NÓI

	KHẢ NĂNG CHẤP NHẬN	KHẢ NĂNG TỪ CHỐI
LỜI ĐỀ NGHỊ	42%	18%
RA LỆNH	25%	39%

CHỌN CÁCH TIẾP CẬN ĐÚNG

Trường hợp 1: Nhân viên của bạn phàn nàn rằng bạn không ra chỉ thị và hướng dẫn rõ ràng. Bạn nói . . .

1. Anh muốn tôi nói với anh những gì cần phải làm của bất cứ công việc nào hay anh thích tự mình làm việc đó?
2. Nếu tôi cứ luôn phải nói với anh về tất cả những gì phải làm trong công việc của anh thì tôi tự làm lấy cho xong.
3. Tất cả những gì tôi muốn là anh làm việc thật tốt và chính xác để tôi còn hoàn thành công việc của mình nữa chứ

CHỌN CÁCH TIẾP CẬN ĐÚNG

Trường hợp 2: Nhân viên của bạn không bao giờ hỏi ý kiến của bạn nhưng lại mất hứng thú trong công việc và không hoàn thành tốt công việc. Bạn nói . . .

- 1. Theo quan sát của tôi, tôi muốn nhận xét vài lời đối với công việc của anh ?**
- 2. Anh có cho/ nghĩ rằng mình có thể hoàn thành công việc mà không cần sự hỗ trợ không ?**
- 3. Anh có muốn tôi đóng góp vài ý kiến về phương pháp thực hiện công việc không ?**

CHỌN CÁCH TIẾP CẬN ĐÚNG

Trường hợp 3: Bạn nhận ra có một lĩnh vực mà một nhân viên của bạn không thực hiện tốt. Nhân viên đó đưa ra một giải pháp. Bạn nói . . .

- 1. Đây là ý kiến hay. Nhưng những mặt hạn chế của giải pháp đó là gì ?**
- 2. Nó có vẻ là giải pháp hợp lý ban đầu nhưng tôi nghĩ rằng anh sẽ gặp khó khăn khi thực hiện nó đấy.**
- 3. Những ý kiến trên có nhiều ý tưởng hay. Anh có thêm những đề nghị gì khác không ?**

BÀI TẬP VỀ NHÀ



- Chọn trường hợp thực tế mà cần góp ý với nhân viên
- Chọn phương pháp phản hồi hiệu quả
- Thực hành và ghi chép lại kết quả để tăng cường kinh nghiệm

HẾT BÀI 10

PHƯƠNG PHÁP PHẢN HỒI HIỆU QUẢ

