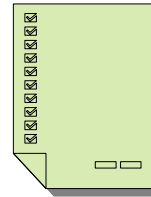


Công cụ FBI - Cho phản hồi để giúp nhân viên cải tiến hiệu quả công việc



Các bước cho phản hồi

- Mô tả **tình huống** cụ thể (Fact)
- Mô tả **hành vi** cụ thể (Behaviour)
- Nói rõ **tác động** của hành vi đó đến bản thân bạn/ đến người khác/ đến công ty (Impact)
 - Hỏi đối tượng **nguyên nhân** dẫn đến hành vi đề xuất **giải pháp** (đối với phản hồi tiêu cực)

Để việc cho phản hồi có hiệu quả, nên

- Có mục tiêu
- Chọn thời điểm hợp lý
- Đảm bảo người nhận hiểu ý của bạn
- Giữ bình tĩnh & khách quan
- Tập trung vào hành vi mà người nhận có thể kiểm soát được
- Lắng nghe ý kiến/ lý giải của người nhận
- Sử dụng cả ngôn ngữ lẫn phi ngôn ngữ

Phối hợp các công cụ với những tình huống cụ thể

- Nhân viên chưa có kỹ năng:
 - EDAC
 - 4Ps
 - FBI
- Nhân viên thiếu tự tin:
 - 4Ps
 - FBI