

**KỸ NĂNG VÀ
PHƯƠNG PHÁP**

THÚC ĐẨY



TRUNG TÂM HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN VÌ PHỤ NỮ VÀ TRẺ EM
THE CENTER FOR PROMOTING DEVELOPMENT FOR WOMEN AND CHILDREN
Tel./Fax: (84 - 4) 6658 7474 - Email: dwe.vietnam2003@gmail.com

Hand-out: Training on Facilitation skills and methods



Tài liệu tập huấn
Kỹ năng và phương pháp thúc đẩy

Hand out
Training on Facilitation Skills and Methods

Hà Nội - 2015

Tài liệu tham khảo

1. Helvetas Việt Nam: Dự án “Hỗ trợ phổ cập và đào tạo phục vụ Nông nghiệp và Lâm nghiệp Vùng cao (ETSP) - Bản dịch tài liệu kỹ năng thúc đẩy của RECOFTC (2004);
2. Lydia Braakmann (RECOFTC - Bangkok Thailand): The Art of facilitation participation: unlearning old habits and learning new ones;
3. Equitas Canada: Excerpts from Participation Practices in Adult Education - Resource Manual - International Human Rights Training Program (2011);
4. Bùi Thị Kim: Tài liệu tập huấn “Giới và dự án phát triển” - Bread for the World - DWC - Booklet, Hà Nội 2009;
5. Bùi Thị Kim - Nguyễn Vĩnh Chân: Tài liệu tập huấn “Kỹ năng và phương pháp thúc đẩy” - Dự án PCMM (2008 - 2012).

Mục Lục

Tài liệu tham khảo.....	2
Lời nói đầu.....	5
Mục tiêu khóa tập huấn và chương trình tập huấn.....	7
Các nội dung chính của khóa tập huấn.....	8
Chu trình học tập tích cực.....	9
Khái niệm thúc đẩy	10
Thái độ và năng lực của thúc đẩy viên.....	13
Một số kỹ năng thúc đẩy cơ bản	15
Kỹ năng lắng nghe.....	15
Kỹ năng đặt câu hỏi.....	18
Kỹ năng khuyến khích và xử lý ý kiến đóng góp.....	20
Kỹ năng trực quan.....	21
Kỹ năng đưa phản hồi.....	24
Kỹ năng ra quyết định có sự tham gia.....	27
Một số phương pháp thúc đẩy cơ bản	30
Não trái và não phải.....	30
Phương pháp động não.....	30
Phương pháp làm việc nhóm.....	32
Phương pháp chợ thông tin.....	33
Phương pháp tia chớp.....	34
Phương pháp hội ý tại chỗ (Phillips XYZ).....	35
Phương pháp châu cá.....	36
Phương pháp chất vấn chuyên gia.....	36
Phương pháp sắm vai.....	37
Ngôi nhà thúc đẩy	39

Tài liệu được xuất bản bởi

TRUNG TÂM HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN VÌ PHỤ NỮ VÀ TRẺ EM (DWC)
(The Center for Promoting Development for Women and Children)

Biên soạn: **Bùi Thị Kim**

Thiết kế và tranh ảnh: **DWC**

Lời nói đầu

Trong công tác phát triển, việc thúc đẩy sự tham gia là một quá trình nâng cao năng lực cho người dân và các bên liên quan nhằm phát huy tính sáng tạo, đảm bảo tính hiệu quả, hiệu suất và tính bền vững của dự án. Muốn thúc đẩy được sự tham gia thực sự của người dân và các bên liên quan, các cán bộ dự án và các cá nhân nòng cốt cần được trang bị các kỹ năng và phương pháp thúc đẩy cơ bản.

Khóa tập huấn “Kỹ năng và Phương pháp thúc đẩy” luôn được Trung tâm Hỗ trợ Phát triển vì Phụ nữ và Trẻ em (DWC) thực hiện đầu tiên trong các dự án phát triển, nhằm giúp cho các thành viên hiểu được lợi ích của việc huy động sự tham gia, sự khác nhau giữa phương pháp giảng dạy một chiều theo kiểu truyền thống và phương pháp học tập tích cực bằng cách sử dụng các phương pháp và kỹ năng thúc đẩy cơ bản. Khóa tập huấn cũng giúp các thành viên hiểu rõ vai trò của một người thúc đẩy chỉ là người dẫn dắt quá trình, tạo môi trường cởi mở, dân chủ và an toàn để mọi thành viên đều được bày tỏ quan điểm, được phát huy sáng tạo, được tham gia tối đa trong các cuộc họp và trong quá trình ra các quyết định. Vì vậy, người thúc đẩy cần có các kỹ năng và phương pháp để dẫn dắt quá trình thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm của mọi thành viên trên tinh thần tôn trọng lẫn nhau để họ có thể dẫn tới sự đồng thuận trong việc tìm ra các giải pháp giải quyết các khó khăn và tạo ra các thay đổi tích cực trong quá trình phát triển.

Cuốn sách nhỏ này tóm tắt nội dung và phương pháp thực hiện một khóa tập huấn hai ngày về “Kỹ năng và Phương pháp thúc đẩy” mà DWC đang thực hiện, sẽ là một tài liệu tham khảo hữu ích cho các cán bộ làm phát triển và các thầy cô giáo trong việc áp dụng các phương pháp giảng dạy tích cực. Rất mong nhận được sự góp ý của các độc giả để cuốn sách nhỏ được hoàn thiện hơn trong các lần xuất bản tiếp theo.

Bùi Thị Kim - Giám đốc DWC

Phương pháp và nội dung tập huấn:

Trong các khóa tập huấn bằng phương pháp tham gia, chúng tôi không dùng từ giáo viên hay giảng viên và học viên, mà chúng tôi gọi người tập huấn là “Thúc đẩy viên” và người tham dự là “Tham dự viên”. Khái niệm “Thúc đẩy viên” và “Tham dự viên” sẽ được sử dụng trong cuốn sách nhỏ này.



Khóa tập huấn sẽ được thực hiện lần lượt theo chương trình như sau:

1. Khai mạc
2. Giới thiệu làm quen
3. Tìm hiểu mong đợi của các tham dự viên khi tới khóa tập huấn
4. Nêu mục tiêu khóa tập huấn, so sánh với các mong đợi của tham dự viên
5. Giới thiệu phương pháp tập huấn
6. Thảo luận về nội quy lớp học
7. Phần nội dung chính
8. Đánh giá khóa tập huấn

Trong cuốn sách nhỏ này, chúng tôi chủ yếu tập trung vào phần mục tiêu của khóa tập huấn, phương pháp tập huấn và nội dung chính

Mục tiêu khóa tập huấn

Cuối khóa tập huấn, các tham dự viên sẽ:

- Hiểu chu trình học tập tích cực theo vòng xoắn ốc;
- Hiểu sự cần thiết của thúc đẩy trong quá trình phát triển;
- Hiểu rõ sự khác nhau giữa thúc đẩy viên và giảng viên theo kiểu truyền thống;
- Hiểu và biết cách áp dụng một số kỹ năng và phương pháp thúc đẩy cơ bản.

Phương pháp tập huấn:

- Phương pháp tham gia;
- Lấy tham dự viên làm trọng tâm;
- Không có giáo viên và học viên, chỉ có thúc đẩy viên và tham dự viên;
- Thúc đẩy viên sử dụng các kỹ năng và phương pháp thúc đẩy, chứ không phải giảng bài;
- Tạo cơ hội cho mọi người cùng bày tỏ quan điểm, cùng chia sẻ kinh nghiệm;
- Mọi ý kiến đều được tôn trọng.



Phương tiện trợ giúp tập huấn và văn phòng phẩm:

- Không sử dụng máy tính và máy chiếu;
- Phương tiện trợ giảng chủ yếu là giấy khổ lớn (A0), bút dạ 2 đầu, băng dính giấy, thẻ các màu (hồng, vàng, xanh lá cây, xanh da trời ..., không dùng các màu quá tối; để nguyên cỡ A4, sau đó có thể cắt làm đôi hoặc làm ba phù hợp với từng phần tập huấn);
- Bảng ghim (nếu có), có thể dùng các bức tường hoặc sàn nhà thay cho việc dùng bảng;
- Thường có một tập huấn viên chính và một người trợ giúp.



Các nội dung chính của khóa tập huấn:

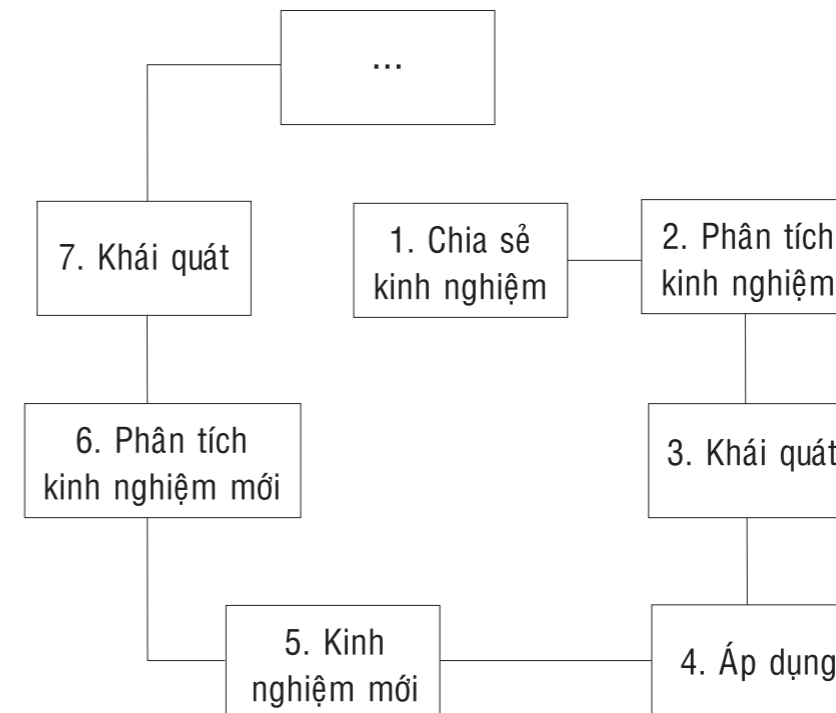
1. Chu trình học tập theo vòng xoắn ốc;
2. Khái niệm thúc đẩy, sự khác nhau giữa thúc đẩy viên và giảng viên theo kiểu truyền thống;
3. Thái độ và năng lực của thúc đẩy viên;
4. Một số kỹ năng thúc đẩy cơ bản;
5. Một số phương pháp thúc đẩy cơ bản.

Chu trình học tập tích cực

Phương pháp:

- Trực quan chu trình học tập tích cực, đề nghị các tham dự viên tự phân tích tại sao nên làm theo chu trình này?
- Thúc đẩy viên tóm tắt và khái quát, phân tích lợi ích của chu trình (chú trọng kinh nghiệm thực tiễn, là một quá trình học hỏi, mọi người được tham gia và nâng cao năng lực, khuyến khích phát huy sáng tạo...).

Lý thuyết:



Khái niệm thúc đẩy

Phương pháp:

- Trực quan mỗi phát biểu về thúc đẩy vào một tờ giấy khổ lớn (A0), phát cho mỗi nhóm một phát biểu và yêu cầu nhóm thảo luận, phân tích và đưa ra các ví dụ thực tiễn có liên quan đến phát biểu đó;
- Thúc đẩy viên tóm tắt và bổ sung các phân tích về bản chất của thúc đẩy.



Lý thuyết:

Một số phát biểu về thúc đẩy:

“Hiểu thúc là đứng ở bậc thấp hơn, có nghĩa là ngược nhìn lên, đây là cách thức tốt để hiểu người khác. Hãy đến với mọi người; hãy sống với họ, học hỏi họ, bắt đầu với những gì họ biết, xây dựng với những gì họ có. *Với người thúc đẩy kiệt xuất thì khi công việc đã được thực hiện, nhiệm vụ đã được hoàn thành, mọi người sẽ nói rằng: “Chính chúng tôi đã làm được việc đó”.*

“Bạn hãy làm mọi việc, trừ việc đưa ra câu trả lời đúng, điều này giúp cho người ta tự tìm ra giải pháp ... Một thúc đẩy viên chỉ giúp cho tất cả mọi người tìm ra khả năng của họ nhưng đừng liều lĩnh dẫn đường”.

“Con đường thực sự của sự tìm tòi không chỉ bao gồm việc tìm ra những cảnh quan mới mà ở chỗ có thêm những cặp mắt mới”.

“Thúc đẩy viên chưa có kinh nghiệm thường nói liên miên, còn thúc đẩy viên khôn ngoan thì biết lắng nghe, biết kêu gọi ý kiến, biết yêu cầu nhưng từ chối đưa ra câu trả lời”.

“Chúng ta học hỏi qua việc kế thừa và qua cả các sai sót, chứ không phải chỉ qua những gì đã làm đúng. Nếu chúng ta cho rằng đã thực hiện mọi điều đều đúng dẫn ở mọi thời điểm thì chúng ta đã không bao giờ cần thay đổi, chúng ta chỉ việc tiếp tục công việc hiện tại và thế là chúng sẽ kết thúc như nhau”.

- ☞ **Thúc đẩy** là việc sử dụng các kỹ năng và phương pháp khác nhau để tạo môi trường làm việc có hiệu quả nhất cho nhóm làm việc.
- ☞ **Thúc đẩy viên** là người có thái độ đúng mực, có kỹ năng và phương pháp thúc đẩy, biết sử dụng các vật cụ và vật liệu hiện có để hỗ trợ một nhóm người tự tìm ra các giải pháp giải quyết vấn đề theo cách của họ.

Thúc đẩy được sử dụng khi nào?

- Các hội thảo và tổ chức các sự kiện;
- Các khóa tập huấn;
- Các buổi họp lấy ý kiến của dân;
- Các cuộc họp chia sẻ kinh nghiệm, phân tích các vấn đề, tìm ra giải pháp;
- Các buổi họp lập kế hoạch để thực hiện một công việc ...;
- Giảng dạy cho học sinh, sinh viên;
- Ứng xử trong gia đình, với đồng nghiệp và trong cộng đồng.

Sự khác biệt giữa thúc đẩy viên và giảng viên theo kiểu truyền thống:

Giảng viên theo kiểu truyền thống	Thúc đẩy viên
Xuất hiện với một bài trình bày được chuẩn bị công phu	Xuất hiện với gương mặt vui vẻ và biết sử dụng nhuần nhuyễn các kỹ năng và phương pháp thúc đẩy
Chú trọng nhiều về mặt lý thuyết	Chú trọng nhiều đến kinh nghiệm thực tế
Ít quan tâm đến kiến thức hoặc kinh nghiệm của học viên	Dành hầu hết thời gian để lắng nghe kinh nghiệm và ý kiến đóng góp của tham dự viên
Chỉ cho phép học viên đặt câu hỏi vào một số thời điểm nhất định	Khuyến khích mọi người đặt câu hỏi vào mọi thời điểm
Kiểm soát kết quả đầu ra qua các bài kiểm tra và chấm điểm	Không kiểm soát đầu ra, không đánh giá, không cho điểm, khuyến khích mọi người cùng tham gia

Thái độ và năng lực của thúc đẩy viên

Phương pháp:

- Thảo luận chung và trực quan các ý kiến;
- Thúc đẩy viên có thể đặt các câu hỏi như: Thúc đẩy viên cần có thái độ như thế nào? Thúc đẩy viên cần có các năng lực gì?

Lý thuyết:

- **Thái độ** là sự kết hợp giữa các giá trị, niềm tin, ý kiến cá nhân. Chúng ta thường đánh giá thái độ của người khác nhưng lại ít suy nghĩ về thái độ của mình.

➤ Thái độ được thể hiện thông qua:

- ✓ Lời nói và ý kiến (chọn câu từ thích hợp);
- ✓ Giọng nói (to, nhỏ, vừa);
- ✓ Ngôn ngữ cơ thể (cử chỉ, hành động);
- ✓ Cách ứng xử trong nhóm (khi có sự bất hòa hay xung đột);
- ✓ Biểu hiện nét mặt (qua ánh mắt, nụ cười...).

➤ Người khác hiểu chúng ta thế nào?

- ✓ Qua ngôn từ: 7%
- ✓ Qua giọng nói: 13%
- ✓ Qua cử chỉ: 80%



➤ **Bốn thái độ chính của thúc đẩy viên:**

- ✓ **Quan tâm** đến hoàn cảnh và cuộc sống của mọi người. Mọi người sẽ cảm thấy tự tin khi chia sẻ ý nghĩ của mình với bạn nếu họ cảm thấy bạn quan tâm đến cuộc sống của họ;
- ✓ **Đồng cảm** có nghĩa là biết đặt mình vào địa vị của người khác để hiểu được hoàn cảnh của họ. Đồng cảm là thái độ rất quan trọng, giúp bạn hiểu được sự đa dạng của con người trong các hoàn cảnh và các tình huống. Mọi người sẽ tin tưởng bạn hơn nếu bạn biết đồng cảm với họ. Tuy nhiên thúc đẩy viên cũng cần giữ vai trò trung lập;
- ✓ **Tôn trọng** mọi người và tôn trọng mọi ý kiến và quan điểm, không phụ thuộc vào vị trí công tác, giới tính hay giai cấp của họ;
- ✓ **Có lòng tin tuyệt đối về khả năng của một nhóm.** Hãy tin vào khả năng của một nhóm trong việc tìm ra giải pháp để giải quyết mọi khó khăn. Thúc đẩy viên là người giúp nhóm tự tìm ra câu trả lời của họ.

Một số lời khuyên về thái độ của thúc đẩy viên:

- Đối xử theo cách mà bạn muốn người khác đối xử với bạn
- Không đánh giá, chỉ trích, không áp đặt ý kiến
- Cần hiểu rằng mỗi người có quan điểm riêng
- Không nên nghĩ là bạn biết nhiều hơn người khác
- Cung cấp thông tin nhưng không nên đưa ra các lời khuyên
- ...

Những năng lực then chốt của một thúc đẩy viên:

Điều hành nhóm	Đây là nhiệm vụ then chốt, hướng dẫn nhóm trao đổi ý tưởng, kinh nghiệm để đưa ra các kết quả, các kết luận hoặc lập kế hoạch hành động
Giao tiếp	Giao tiếp với các cá nhân và các nhóm làm việc một cách hiệu quả (đặc biệt chú ý kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng xử lý các ý kiến đóng góp ...)
Kiến thức chuyên môn	Khi truyền đạt các kiến thức chuyên môn, cần tôn trọng các kiến thức và kinh nghiệm thực tế, không áp đặt
Cách ứng xử	Tin tưởng vào mọi người, ứng xử phù hợp, đặc biệt là cách xử lý các xung đột

MỘT SỐ KỸ NĂNG THỨC ĐẨY CƠ BẢN

Kỹ năng lắng nghe

Phương pháp:

- Lần 1: yêu cầu các tham dự viên đếm từ 1 đến hết;
- Lần 2: yêu cầu các tham dự viên đếm nhưng phải bỏ qua các số chia hết cho 3;
- So sánh kết quả giữa hai lần đếm: Lần 1 chỉ cần nghe (nên hầu như không ai mắc lỗi), lần 2 cần kỹ năng “lắng nghe” nên nhiều người mắc lỗi. Phân tích sự khác nhau giữa “lắng nghe” và “nghe”.

Lý thuyết:

- Nghe là thụ động
- Lắng nghe là:
 - Chủ động
 - Tập trung chú ý
 - Tìm hiểu ý nghĩa

Bất kỳ một cuộc giao tiếp thành công nào đều bắt đầu bằng việc lắng nghe. Lắng nghe là một kỹ năng thúc đẩy cơ bản, vì mọi kỹ năng thúc đẩy khác đều dựa vào khả năng lắng nghe hiệu quả. Lắng nghe hiệu quả thường khó hơn chúng ta tưởng. Trên thực tế, chúng ta nghĩ rằng mình đang lắng nghe, nhưng thực ra chúng ta chỉ **đang nghe** mà **không thực sự lắng nghe!**

Các trở ngại trong lắng nghe:

Lúc nghe lúc không: thực tế hầu hết mọi người có khả năng suy nghĩ nhanh hơn gấp bốn lần khả năng nói. Vì thế trong mỗi phút lắng nghe, người nghe có khoảng 3-4 phút rảnh rỗi để suy nghĩ (việc riêng), nên họ không lắng nghe. Có thể vượt qua được trở ngại này bằng cách chú tâm lắng nghe không chỉ lời nói mà nên quan sát cả những ngôn ngữ cơ thể của người nói.

Từ ngữ nhạy cảm: đối với một vài người, có những từ họ cho là “công kích” và làm họ tức giận, họ sẽ không lắng nghe nữa. Như vậy người nói không thể tiếp tục giao tiếp với người nghe và hai bên không có cơ hội hiểu nhau.

Tai nghe nhưng tâm trí để nơi khác: đôi khi “người nghe” nhanh chóng cho rằng chủ đề nhàm chán và không có gì đáng nghe. Họ để tâm trí suy nghĩ về việc khác. Người thúc đẩy cần có các phương pháp thúc đẩy khác nhau để khuyến khích sự tham gia.

Nghe vô hồn: đôi khi “người lắng nghe” nhìn vào mắt người nói như thể đang nghe chăm chú, nhưng trong đầu họ lại đang nghĩ đến chuyện khác. Họ chìm trong suy nghĩ riêng và gương mặt họ mang vẻ ngái ngủ hoặc vô hồn. Nếu nhận thấy nhiều người tham gia có vẻ ngái ngủ, chúng ta cần tìm thời điểm thích hợp để nghỉ giải lao hoặc thay đổi nhịp độ nói chuyện.

Chủ đề khó, phức tạp: khi lắng nghe những ý tưởng phức tạp, chúng ta thường phải cố gắng để hiểu. Thông thường nếu một người không hiểu thì những người khác cũng vậy, vì thế có thể yêu cầu người nói làm rõ hoặc nêu ví dụ minh họa.

Kiểu nghe bỏ ngoài tai: thông thường, khi có ai đó nói đến vấn đề khác với những suy nghĩ và niềm tin của người nghe, thì vô tình người nghe sẽ không nghe nữa, gọi là kiểu nghe bỏ ngoài tai. Là thúc đẩy viên, trước hết bạn nên lắng nghe và tìm hiểu người đang nói nghĩ gì để hiểu rõ họ.

Những điều nên làm trong khi lắng nghe: đảm bảo khoảng cách giữa người nói và người nghe, nhìn hướng về người nói, bày tỏ mối quan tâm, đồng cảm bằng cách thỉnh thoảng gật đầu.

Các cấp độ của lắng nghe:

- 1. Lắng nghe bằng đầu:** bạn chỉ hiểu được nội dung người nói đang nói gì.
- 2. Lắng nghe bằng trái tim:** là lắng nghe bằng tình cảm, bằng sự đồng cảm, hiểu **giá trị** và **tâm trạng** của người nói.
- 3. Lắng nghe bằng chân:** nếu bạn đến tận nơi, bạn mới hiểu thực sự người nói muốn nói gì, vì sao họ nói với bạn điều đó, hiểu **ý nghĩa** của điều họ muốn nói, hiểu cả những **động lực** ẩn chứa sau đó ...



Kỹ năng đặt câu hỏi

Phương pháp:

- Hỏi các tham dự viên: đặt câu hỏi để làm gì, trực quan các ý kiến trên giấy khổ lớn (A0);
- Yêu cầu các tham dự viên phân tích câu: “Ai đặt một câu hỏi đẹp sẽ luôn nhận được câu trả lời đẹp”;
- Phân tích lý thuyết và yêu cầu các tham dự viên thử đặt các câu hỏi đóng và câu hỏi mở có liên quan đến dự án hoặc sự kiện nổi bật tại địa phương ...

Lý thuyết:

Mục tiêu của việc đặt câu hỏi là để:

- Tìm hiểu thông tin
- Khuyến khích suy nghĩ
- Đánh giá kiến thức, kinh nghiệm
- Xác định những mong muốn và khó khăn
- Kiểm tra việc tiếp nhận đầy đủ thông tin đã truyền đạt
- Kiểm tra việc hiểu đúng những thông tin đã được trình bày
- Khởi gợi câu hỏi mới,
- Để mọi người cùng suy ngẫm ...

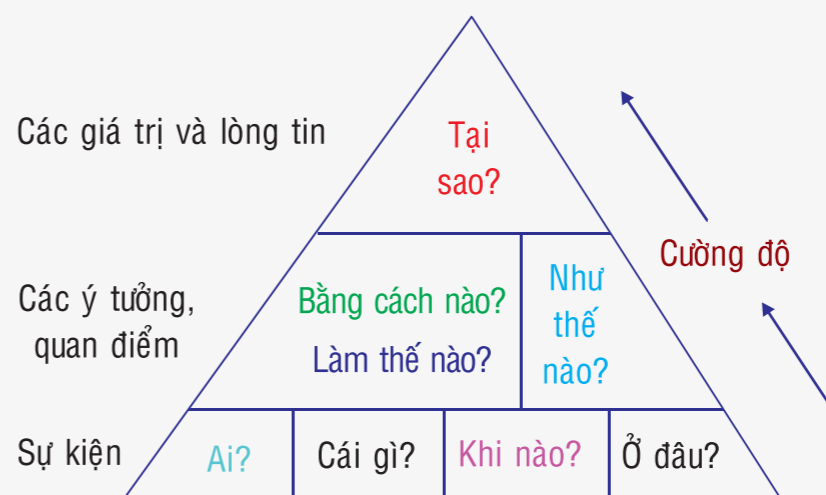
Phân loại câu hỏi:

Câu hỏi đóng: chỉ cần trả lời ngắn gọn, ví dụ như “Có” hoặc “Không”. Từ thường dùng để hỏi là: Ai? Cái gì? Ở đâu? Khi nào? Câu hỏi đóng giúp ta tìm hiểu về một sự kiện.	Câu hỏi mở: khi trả lời cần phân tích, tổng hợp, đánh giá, so sánh ... Các từ để hỏi thường là: Tại sao, bằng cách nào? Như thế nào? Câu hỏi mở giúp chúng ta tìm hiểu nguyên nhân một sự kiện, tìm hiểu phương thức, cách làm, tìm hiểu quan điểm...
--	---

Các lưu ý khi đặt câu hỏi:

- Đặt câu hỏi cụ thể, rõ ràng, không chung chung mơ hồ;
- Chỉ nêu một câu hỏi cho một lần hỏi;
- Khi cần thiết nên trực quan câu hỏi để mọi người dễ theo dõi.

Mô hình đặt câu hỏi:



Chú ý:

Câu hỏi “**Tại sao?**” thường được sử dụng ít nhất vì nó giúp đi sâu tìm hiểu các giá trị và lòng tin. Thay vì hỏi “**Tại sao?**”, bạn có thể đặt các câu hỏi như:

- Điều gì khiến anh/chị suy nghĩ như vậy? Hoặc
- Làm thế nào? Bằng cách nào?

Kỹ năng khuyến khích và xử lý các ý kiến đóng góp

Phương pháp:

Chia lớp làm 05 nhóm, mỗi nhóm thảo luận về một tình huống ứng xử khi đặt câu hỏi:

1. Không ai trả lời?
2. Trả lời sai?
3. Trả lời nửa đúng, nửa sai?
4. Trả lời đúng?
5. Nói dài, dài và ra ngoài chủ đề?

Bạn sẽ xử lý như thế nào?

Lý thuyết: Cách ứng xử đối với một số câu trả lời như sau:

Với câu trả lời...	Nên ứng xử...
1. Không ai trả lời	<ul style="list-style-type: none">♦ Xem lại câu hỏi hoặc♦ Trực quan câu hỏi hoặc♦ Diễn đạt lại câu hỏi để mọi người hiểu rõ hơn hoặc♦ Mời một người trả lời (không ép buộc).
2. Sai	<ul style="list-style-type: none">♦ Cảm ơn vì đã trả lời (không bình luận là sai)♦ Sau đó đề nghị người khác trả lời
3. Nửa đúng, nửa sai	<ul style="list-style-type: none">♦ Nhắc lại phần đúng, không đề cập đến phần sai và♦ Đề nghị người khác trả lời bổ sung
4. Đúng	<ul style="list-style-type: none">♦ Cảm ơn và khen ngợi
5. Nói dài, nói ra ngoài chủ đề	<ul style="list-style-type: none">♦ Lựa chọn thời cơ (khi người nói dừng lấy hơi), cảm ơn và nói rằng chủ đề đó chắc có nhiều người khác cũng quan tâm và cần được bàn vào một dịp khác

Các bước xử lý ý kiến đóng góp:

1. **Xem xét:** xem đóng góp đó có hợp lý không, không phê phán;
2. **Diễn giải:** cho người khác cùng hiểu;
3. **Yêu cầu làm rõ:** để mọi người cùng hiểu đúng ý của người nói;
4. **Yêu cầu đưa ra ví dụ:** để hiểu hơn, sinh động hơn;
5. **Hỏi các thành viên khác:** để làm rõ thêm, huy động sự tham gia;
6. **Tóm tắt:** để hiểu đúng và dễ nhớ.

Kỹ năng trực quan

Phương pháp:

- Yêu cầu một tham dự viên vẽ một bức tranh đơn giản theo sự mô tả của người khác (không được nhìn bức tranh, không được hỏi khi vẽ). Sau đó hỏi người vẽ có thể vẽ dễ dàng bức tranh không nếu họ được nhìn vào bức tranh đó?
- Để tham dự viên phân tích phát biểu sau:

“Những gì **nghe** tôi sẽ quên
Những gì **nhìn** tôi sẽ nhớ
Những gì được **tự làm** tôi mới học được”

- Nêu tầm quan trọng của việc tiếp nhận thông tin bằng mắt

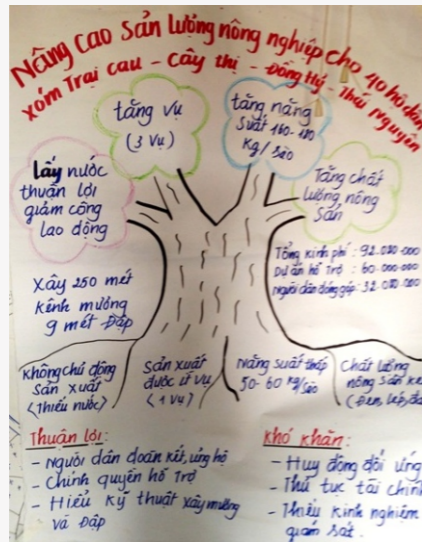
Lý thuyết:

Tỷ lệ % tiếp nhận thông tin bằng 5 giác quan: **1%** qua nếm, **2%** qua sờ, **3%** qua ngửi, **11%** qua nghe, **83%** qua nhìn. Vì vậy trực quan là rất quan trọng để người khác tiếp nhận thông tin bằng mắt.

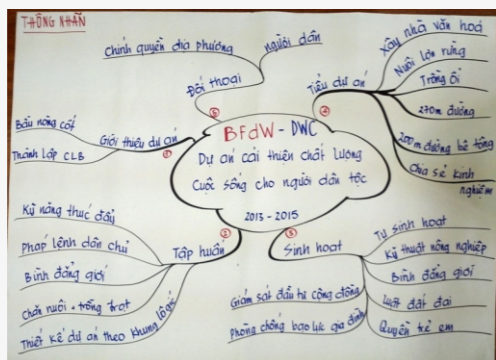
- Lợi ích của trực quan: dễ hiểu và dễ nhớ
- Yêu cầu tham dự viên phân tích mặt mạnh và yếu của từng phương pháp trực quan
- Kết luận về các phương pháp trực quan:
 1. **Hiện vật:** hiệu quả nhất nhưng không phải lúc nào cũng có điều kiện.
 2. **Mô hình:** hiệu quả nhưng tốn kém.
 3. **Chiếu phim:** hấp dẫn nhưng tốn kém, nếu mất điện sẽ không thực hiện được.
 4. **Tranh ảnh:** hấp dẫn và không tốn kém.
 5. **Máy chiếu và máy vi tính:** hấp dẫn nhưng không dễ sử dụng, tốc độ nhanh nên người tiếp thu khó nhớ, khó huy động sự tham gia, mất điện sẽ không sử dụng được.
 6. **Bảng và phấn hoặc bút dạ:** khó linh hoạt, không lưu giữ được thông tin.
 7. **Trực quan trên thẻ bìa màu và giấy khổ lớn (A0):** hơi tốn kém nhưng hiệu quả đối với người nghe, dễ huy động sự tham gia, mất điện vẫn sử dụng được ...

Các lưu ý khi trực quan:

- Chỉ dùng từ khóa, không viết dài dòng
- Chú ý lựa chọn màu bút, loại thẻ màu, kiểu chữ viết
- Sử dụng bảng biểu và các sơ đồ để dễ nhớ và dễ so sánh (sơ đồ hình cây, sơ đồ xương cá, sơ đồ tư duy...)
- Sử dụng tranh ảnh và hình vẽ để cung cấp thông tin: “một hình vẽ nói bằng 1000 lời”

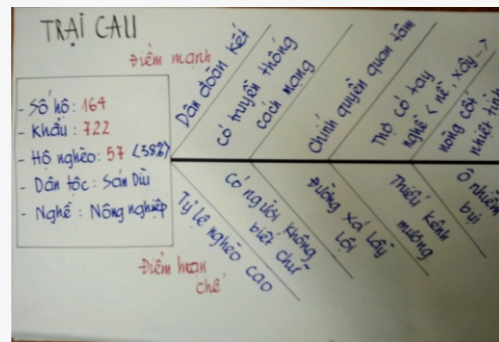


Sơ đồ hình cây



Sơ đồ tư duy

Sơ đồ xương cá



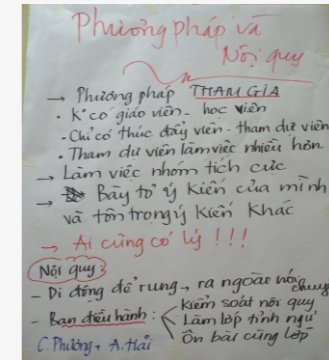
Tranh ảnh, hình vẽ minh họa

Lưu ý khi viết thẻ bìa màu và giấy khổ to (A0):

Cách viết	Tại sao? Để làm gì
Dùng bút đen hoặc xanh để viết, bút đỏ chỉ để nhấn mạnh hoặc trang trí	Chữ màu đỏ khó nhìn hơn và dễ làm người đọc nhức mắt
Viết bằng chữ in thường hoặc kết hợp với chữ in hoa	Viết toàn chữ in hoa trông rất rối mắt, tốn diện tích, mất nhiều thời gian khi viết
Không viết chữ bay bổng	Chữ bay bổng rất khó đọc
Viết các từ khóa	Viết câu dài rất tốn thời gian và khó nhớ
Khi dùng thẻ nên viết ngang, không nên viết dọc thẻ	Viết được nhiều chữ trên một dòng và khi đọc dễ theo dõi hơn
Chỉ viết 1 ý kiến trên 1 thẻ	Để dễ dàng xếp các thẻ có ý kiến giống nhau vào 1 nhóm
Chỉ viết tối đa 3 dòng trên 1 thẻ	Vì diện tích thẻ bé, để người khác dễ đọc
Các ý kiến cùng loại viết bằng một kiểu chữ trên cùng một loại thẻ	Để thể hiện một bố cục chặt chẽ và có lô gíc



Ví dụ về cách viết A0 và thẻ màu



Kỹ năng đưa phản hồi

Phương pháp:

- > Giới thiệu cửa sổ Johary và lợi ích của phản hồi
- > Đưa một số ví dụ về phản hồi chưa hiệu quả, yêu cầu các tham dự viên phân tích và đưa ra cách phản hồi hiệu quả hơn
- > Chia nhóm, yêu cầu mỗi nhóm thảo luận về một tình huống (tích cực hoặc không tích cực) mà họ đã trải nghiệm khi đưa hoặc nhận phản hồi

Lý thuyết:

Ví dụ về đưa phản hồi chưa hiệu quả:

- > “Liên, bạn hay sợ sệt quá, bạn nên tự tin hơn khi đứng trước đông người”
- > “Hùng, bạn hay lấn át mọi người quá. Bạn phải để cho người khác tham gia nữa chứ!”

Phản hồi và mục tiêu của phản hồi:

Phản hồi là cá nhân đưa ra thông tin về hành vi và cách thể hiện của người khác. Không giống tăng bốc, phản hồi không chỉ nhằm làm người khác hài lòng. Cũng không giống phê bình, chỉ trích vì phản hồi có **mục tiêu chân thành**, giúp mọi người thực sự thay đổi hành vi của mình.

Phản hồi là một cách giúp một người hiểu được ảnh hưởng hành vi của họ đối với người xung quanh. Phản hồi giúp mọi người điều chỉnh hành vi của mình góp phần hoàn thiện cách ứng xử.

Cửa sổ JOHARY giúp bạn hiểu được tác dụng của phản hồi. JOHARY mô tả cửa sổ với 4 ô. Mô hình cửa sổ này chỉ cách thông tin với nhau và giúp chúng ta hiểu được cách nâng cao kiến thức cho bản thân và xây dựng được lòng tin sâu đậm hơn trong nhóm thông qua chia sẻ và phản hồi.

Cửa sổ Johary, một tượng trưng cho cái tôi trong con người tổng thể



Phản hồi	Là cách những người khác bộc lộ cho bạn biết về phần mù mờ của bạn mà bạn không nhìn thấy
Chia sẻ	Là cách bạn cởi mở hơn với người khác
Khám phá	Là một kinh nghiệm trong đó một phần bí hiểm của bạn đột nhiên được khám phá; Khám phá thường xảy ra tự phát và không thể lập kế hoạch trước.

Nói cách khác, sở dĩ chúng ta nhìn nhận được bản thân mình một phần là nhờ vào những điều người khác nói cho chúng ta biết.

Đưa phản hồi như thế nào?

Phản hồi chỉ có tác dụng tích cực khi áp dụng những tiêu chí nhất định. Sau đây là một số lời khuyên để đưa phản hồi mang tính xây dựng:

Tiêu chí	Ví dụ xấu	Ví dụ tốt
Nên cụ thể , không nên chung chung	Lúc nào bạn cũng nói nhiều	Đúng lúc chúng ta đang quyết định thì bạn đã nói hơi nhiều
Nên mô tả , không nên phán xét	Bạn luôn làm tôi cáu giận	Tôi cảm thấy băn khoăn vì bạn hay ngắt lời tôi.
Tập trung vào cách ứng xử , không phải vào con người	Bạn kiêu ngạo quá!	Lúc tôi đang nói, bạn đã bấu môi. Bạn đã làm tôi mất hứng!
Tập trung vào mặt tích cực , không phải vào mặt tiêu cực	Sao ít khi thấy bạn cười thế?	Bạn cười thật ấm áp, có lẽ bạn nên cười nhiều hơn.
Thời điểm thích hợp và kịp thời	Tuần trước ...	Mọi người đã hiểu điều tôi muốn nhấn mạnh đến chưa?

Mô hình đưa phản hồi

Khi ... (nêu hành vi cụ thể)...

Tôi ... (mô tả cảm giác của bạn)...

Bởi vì ... (thông tin về ảnh hưởng của hành vi đó)...



Kỹ năng ra quyết định có sự tham gia

Phương pháp:

- Yêu cầu một tham dự viên đóng vai Giám đốc đảo và một số tham dự viên đóng vai là thành viên trong Ban giám đốc trên một khu đảo nghỉ mát đang có khoảng 20 người nghỉ (liệt kê danh sách khách nghỉ vào các thẻ màu);
- Đưa tình huống: Chuẩn bị có sóng thần, tàu cứu hộ đầu tiên chỉ cứu được 05 người (các tàu khác không biết có đến kịp hay không). Đề nghị Giám đốc đảo triệu tập họp Ban giám đốc thảo luận và ra quyết định cho 05 người nào lên tàu cứu hộ đầu tiên;
- Nhóm còn lại quan sát quá trình ra quyết định của Ban giám đốc;
- Sau đó nhóm quan sát phân tích quyết định cuối cùng thực chất là của ai? Ai là người đa lấn át nhất trong quá trình ra quyết định? Tại sao?

Lý thuyết:

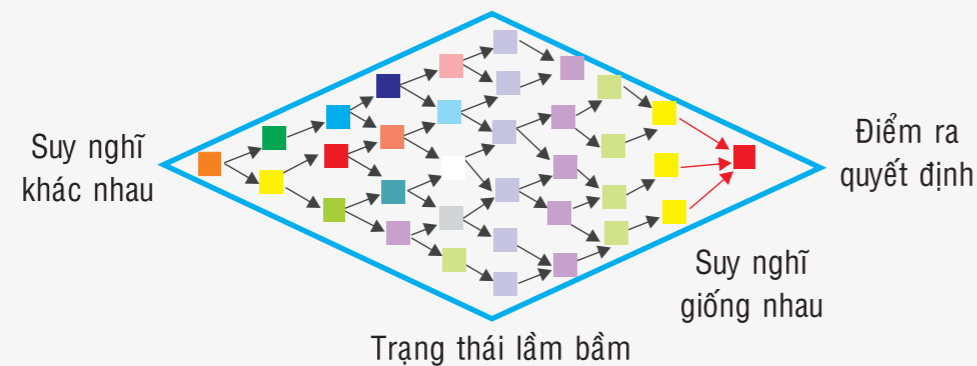
Bốn giá trị nòng cốt của việc ra quyết định có sự tham gia:

- **Hiểu biết lẫn nhau:** Sự tham gia đầy đủ trong quá trình ra quyết định giúp các bên liên quan hiểu biết lẫn nhau để cùng đi đến giải pháp đồng thuận;
- **Tham gia thực sự:** Các bên liên quan được khuyến khích nói ra hết mọi suy nghĩ của mình cũng như học cách phát hiện và thừa nhận sự đa dạng về quan điểm;
- **Trách nhiệm được chia sẻ:** Các bên liên quan sẽ cùng có trách nhiệm cao đối với việc xây dựng và phát triển các thỏa thuận bền vững;
- **Giải pháp tổng thể:** Có sự tham gia của nhiều bên liên quan thì giải pháp đưa ra sẽ không ngoan hơn, có sự nhìn nhận toàn diện và tổng thể hơn. Những giải pháp này phản ánh bức tranh và những triển vọng thực của tất cả các bên liên quan.

Những giá trị nòng cốt này chỉ được tạo ra khi các bên liên quan thực sự tham gia năng động vào các tiến trình ra quyết định.

Hình thái ra quyết định có sự tham gia và vai trò của thúc đẩy viên

Quá trình ra quyết định có sự tham gia thường theo dạng hình thái. Ban đầu, các suy nghĩ của các bên rất khác nhau, thường xảy ra tranh cãi, sau đó dần dần họ hiểu nhau và hình thành suy nghĩ giống nhau, khi đó là lúc có thể ra quyết định cuối cùng.



➤ Giai đoạn suy nghĩ khác nhau:

Lúc đầu, các nhóm cần phải tự mình suy nghĩ theo nhiều hướng khác nhau để mở rộng phạm vi các ý tưởng. Vai trò của thúc đẩy viên trong giai đoạn suy nghĩ khác nhau là tạo ra được những cơ hội cho mọi người được quyền bày tỏ quan điểm riêng. Vào thời điểm này thúc đẩy viên không nên cố gắng giải quyết những bất đồng mà coi trọng mọi ý kiến phát biểu và không nên đề nghị ai đó cân nhắc lại ý kiến của mình, bằng cách:

- Giúp cho nhóm không ra quyết định quá vội vàng, chỉ ra những hạn chế trong các ý kiến;
- Khuyến khích mọi người đều tham gia ý kiến, sử dụng các công cụ và kỹ năng cần thiết để thúc đẩy sự đa dạng trong quan điểm;
- Tôn trọng tất cả các ý kiến, không yêu cầu người khác xem xét lại hoặc cân nhắc lại ý kiến của họ;
- Khuyến khích mọi người nêu lên những vấn đề khó khăn hoặc những thách thức.

➤ Giai đoạn “Trạng thái lằm bằm”:

Là thời điểm sau khi cả nhóm đã có những suy nghĩ bất đồng và trước khi đạt được đồng thuận. Vai trò của thúc đẩy viên trong giai đoạn này là nghĩ ra cách giúp các thành viên chuyển từ trạng thái này sang trạng thái khác để đạt được quyết định có sự đóng góp của tất cả mọi người, giúp nhóm hiểu biết lẫn nhau. Thúc đẩy viên cần:

- Lắng nghe, kiên nhẫn, chịu đựng, linh hoạt;
- Khuyến khích tranh luận, đảm bảo rằng tranh luận là một quá trình bình thường;
- Khuyến khích chia sẻ những quan điểm chung, giải quyết hiểu lầm, kêu gọi ý kiến đề xuất;
- Biểu lộ niềm tin và sự tin cậy trong nhóm.

➤ Giai đoạn suy nghĩ giống nhau:

Khi nhóm xây dựng được sự hiểu biết chung và đến được sự đồng thuận. Khi mà các thành viên trong nhóm có thể kết hợp được những quan điểm của người khác vào suy nghĩ của mình, kết hợp những nhu cầu của mọi người để cùng tìm ra giải pháp. Nhiệm vụ chính của thúc đẩy viên là giúp đỡ nhóm khám phá ra các khả năng và tổng hợp lại thành một giải pháp phù hợp với tất cả mọi người.

Các bước ra quyết định có sự tham gia:

1. Nêu vấn đề, phân tích bối cảnh và ý nghĩa;
2. Thảo luận về các tiêu chí để đưa ra quyết định;
3. Lựa chọn quyết định dựa vào các tiêu chí đã được thống nhất;
4. Lựa chọn ưu tiên;
5. Rà soát lại kết quả của việc ra quyết định;
6. Tóm tắt lại và chắc chắn đây là quyết định của đa số và phản ánh được nguyện vọng chung.

MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP THỨC ĐẨY CƠ BẢN

Não trái và não phải

Nửa não trái của chúng ta chịu trách nhiệm cho các con số và từ ngữ. Nó được huy động khi tiếp nhận những hoạt động tình cảm liên quan đến lô gíc, danh sách và phân tích. Trong khi nửa não phải được huy động để tiếp nhận các giai điệu, hình ảnh, màu sắc, không gian và mô hình.

Hình thức giáo dục thông thường có xu hướng sử dụng chủ yếu nửa não trái. Các phương pháp thức đẩy thường được thiết kế sao cho chúng ta huy động đồng thời cả nửa não trái và nửa não phải cùng hoạt động để khả năng tiếp thu hiệu quả hơn.

Phương pháp động não

Phương pháp:

- Hỏi các tham dự viên động não là gì?
- Trình diễn hai phương pháp động não: trực quan các ý kiến và dùng thẻ màu
- Yêu cầu các tham dự viên phân tích lợi ích của động não
- Thúc đẩy viên tóm tắt lý thuyết
- Yêu cầu hai người thực hành, mỗi người thực hành một phương pháp động não

Lý thuyết:

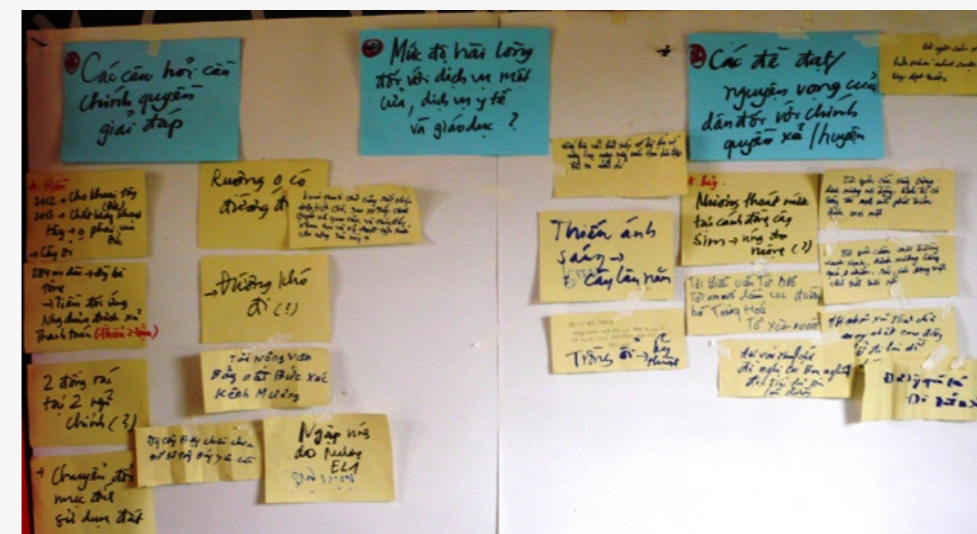
Động não là việc liệt kê tự do các ý tưởng, trong đó mọi ý tưởng đều được tôn trọng. Nguyên tắc của động não là chỉ nêu ý kiến mà không thảo luận hay đánh giá các ý kiến, kết nối các ý kiến với nhau, khuyến khích ý kiến mới lạ ...

Phương pháp động não thường được dùng khi bạn muốn đánh giá sự hiểu biết, kinh nghiệm của nhóm về một vấn đề, khi bạn muốn tìm hiểu xem nhóm có quen thuộc với vấn đề bạn cần giới thiệu không, khi bạn muốn phá vỡ sức ỳ ... Có thể động não bằng hai cách: dùng thẻ màu hoặc ghi trực quan các ý kiến.

Dùng thẻ màu để động não: khi có nhiều thời gian, khi muốn huy động sự suy nghĩ độc lập của từng thành viên, hoặc khi chủ đề động não là một chủ đề nhạy cảm.

Các bước thực hiện động não bằng thẻ bìa màu:

- Trực quan câu hỏi hoặc chủ đề cần động não;
- Nói rõ mỗi người được viết mấy thẻ, thẻ màu gì và hướng dẫn cách viết thẻ;
- Dành đủ thời gian để mọi người suy nghĩ và viết ý kiến lên thẻ;
- Thu thẻ và đọc to từng thẻ;
- Ghim hoặc dán thẻ lên bảng theo từng nhóm ý kiến;
- Đặt tiêu đề cho từng nhóm ý kiến (viết tiêu đề bằng thẻ có màu sắc hoặc hình dáng khác để dễ nhận biết);
- Tổng kết và tóm tắt kết quả động não.



Động não bằng cách ghi trực quan các ý kiến: khi có ít thời gian và chủ đề động não không nhạy cảm, có thể thảo luận công khai.

- Trực quan câu hỏi hoặc chủ đề cần động não;
- Hỏi lần lượt các tham dự viên và ghi lại các câu trả lời;
- Tóm tắt và tổng kết.

Phương pháp làm việc nhóm

Phương pháp: Thuyết trình trực quan các nội dung và ghi vào sơ đồ tư duy

Lý thuyết:

Làm việc nhóm là cuộc thảo luận giữa các thành viên trong một nhóm để cùng nhau giải quyết một vấn đề hoặc hoàn thành một nhiệm vụ được giao.

Số người trong một nhóm: Nên có từ 5 người trở lên và dưới 10 người. Nếu nhóm đông hơn có thể một số người không tham gia tích cực, nếu nhóm quá ít người có thể kém tính sáng tạo và không khí làm việc có thể không sôi động. Một nhóm có **07 thành viên** được coi là một nhóm làm việc có hiệu quả cao.

Cách chia nhóm: phụ thuộc vào chủ đề thảo luận nhóm, có thể chia ngẫu nhiên, chia theo giới tính, chia theo chuyên môn, chia theo lứa tuổi, chia theo địa bàn ...

Thời gian làm việc nhóm: ngắn hay dài phụ thuộc vào mức độ phức tạp của nhiệm vụ mà nhóm phải hoàn thành. Thông thường, thời gian làm việc nhóm khoảng 30 - 60 phút.

Các bước làm việc nhóm:

- Nêu rõ câu hỏi thảo luận nhóm;
- Chia nhóm và cử nhóm trưởng;
- Giao nhiệm vụ cho nhóm, nói rõ địa điểm và thời gian thảo luận;
- Nêu rõ cách chia sẻ kết quả sau thảo luận.

Các cách chia sẻ kết quả thảo luận:

- Từng nhóm báo cáo: đây là cách hay được áp dụng trong thực tế;
- Luân chuyển kết quả thảo luận trong các nhóm: các nhóm đọc kết quả thảo luận của nhau;
- Nhóm đầu tiên trình bày, các nhóm sau bổ sung những gì chưa có;
- Chợ thông tin: mọi người dạo quanh tham quan và ghi chép lại các thông tin quan trọng...



Phương pháp chợ thông tin

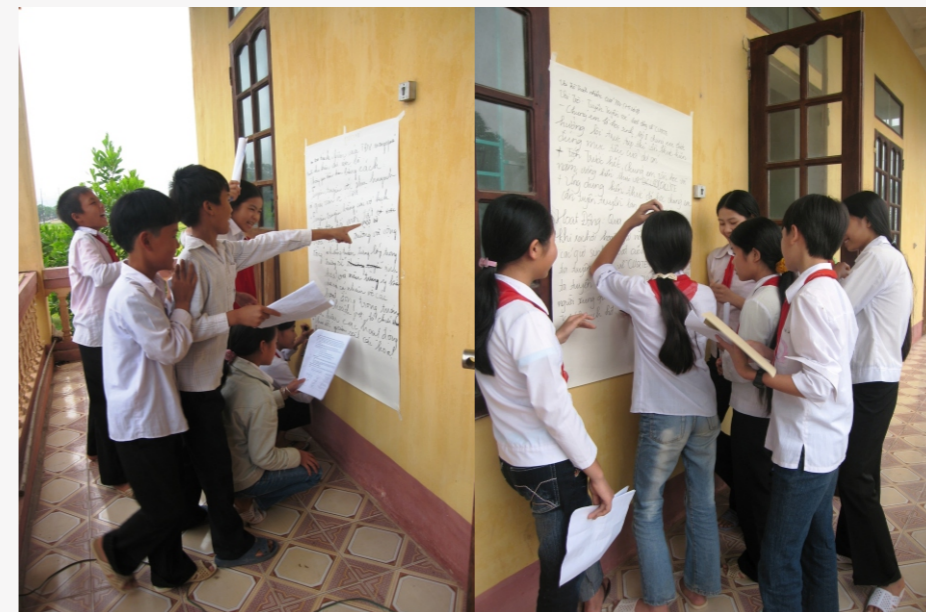
Phương pháp:

- Mô tả cách thực hiện phương pháp

Lý thuyết:

- Các bước thực hiện phương pháp chợ thông tin:
 - Các thông tin, kinh nghiệm được các cá nhân hoặc các nhóm chuẩn bị trình bày vào các tờ giấy to (tương tự như các pa-nô quảng cáo) và được trưng bày như “một gian hàng”;
 - Tại mỗi “gian hàng” có “người bán” để giải thích các thông tin cho “người mua”;
 - Chia thành các nhóm “người mua” đi dạo quanh chợ thông tin. Ghi vào thẻ các thông tin mua được;
 - Cuối cùng yêu cầu “người mua” chia sẻ các thông tin đã mua được từ “chợ thông tin”.

Phương pháp này giúp mỗi người tiếp thu và lựa chọn được các thông tin phù hợp với hoàn cảnh của mình



Phương pháp tia chớp

Phương pháp:

- Thúc đẩy viên trình diễn;
- Hỏi các quan sát của tham dự viên và trực quan các nội dung chính của

Lý thuyết:

Là hoạt động diễn ra rất nhanh, để các tham dự viên bày tỏ cảm nghĩ hoặc quan điểm của họ thật ngắn gọn. Phương pháp tia chớp thường được sử dụng khi cần tìm hiểu nhanh thông tin, dẫn dắt vào chủ đề cần trình bày, hoặc tạo dựng mối quan hệ thân thiện ban đầu giữa các thúc đẩy viên với các tham dự viên.

Cách thực hiện phương pháp tia chớp:

- Chỉ hỏi mỗi người một câu hỏi ngắn gọn;
- Không ghi lại các câu trả lời;
- Không nhận xét các câu trả lời, không bình luận;
- Có thể chỉ định người trả lời hoặc đề nghị xung phong trả lời.



Phương pháp hội ý tại chỗ (Phillips XYZ)

Phương pháp:

- Thúc đẩy viên trình diễn;
- Hỏi các quan sát của tham dự viên và trực quan các nội dung chính của phương pháp.

Lý thuyết:

Phương pháp này do một người Pháp tên là Phillips sáng tạo:

- X: là số lượng thành viên trong nhóm (3 đến 5 người ngồi cạnh nhau)
- Y: là thời gian để hội ý trong nhóm (1 đến 3 phút)
- Z: là số lượng ý kiến mà mỗi nhóm được nêu ra (1 đến 2 ý kiến)

Phương pháp này dùng để:

- Đa dạng hóa cách thảo luận;
- Tạo không khí;
- Chia sẻ kinh nghiệm tại chỗ;
- Sàng lọc các ý kiến đóng góp.



Phương pháp chấu cá

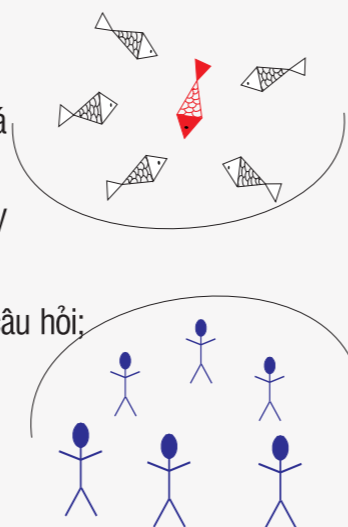
Phương pháp:

- Thúc đẩy viên trình diễn;
- Hỏi các quan sát của tham dự viên và trực quan các nội dung chính của phương pháp.

Lý thuyết:

Cách thực hiện phương pháp chấu cá:

- Chia hai nhóm: nhóm nhỏ là nhóm trong chấu cá và nhóm lớn là nhóm quan sát;
- Nhóm “chấu cá” thảo luận về một chủ đề, thúc đẩy viên hoặc một “con cá” điều hành cuộc thảo luận;
- Nhóm còn lại ngồi quan sát và có thể đặt các câu hỏi;
- Khi kết thúc thảo luận thúc đẩy viên hỏi nhóm quan sát rút ra bài học gì?
- Thúc đẩy viên tóm tắt và trực quan nội dung chính.



Phương pháp chất vấn chuyên gia

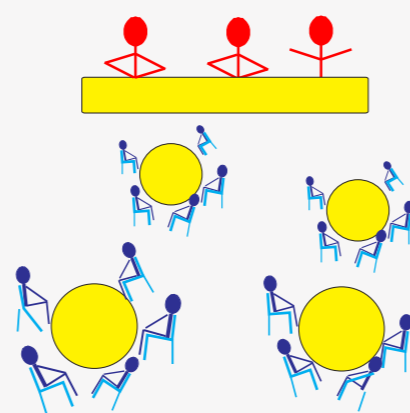
Phương pháp:

- Mô tả cách thực hiện phương pháp

Lý thuyết:

- Cách thực hiện phương pháp chất vấn chuyên gia:

- Một nhóm chuyên gia được ngồi lên hàng trên;
- Các chuyên gia có thể lần lượt trình bày về một chủ đề đã định;
- Các tham dự viên khác có thể hỏi/chất vấn;
- Ghi lại các câu hỏi và câu trả lời;
- Tóm tắt và đúc kết các kết quả quan trọng.



Phương pháp sắm vai

Phương pháp:

- Mô tả cách thực hiện phương pháp và các lưu ý cần thiết.

Lý thuyết:

- Cách thực hiện phương pháp sắm vai:
 - Tiểu phẩm có thể được biên soạn trước hoặc do các tham dự viên tự biên soạn;
 - Các nhóm phân vai và trình diễn tiểu phẩm;
 - Các nhóm khác nhận xét và rút ra bài học sau mỗi tiểu phẩm;
 - Các vai diễn nhằm gắn lý thuyết với thực tiễn, kích thích sự hứng thú của các tham dự viên, khuyến khích các kỹ năng phân tích thông qua tự đánh giá và quan sát người khác;
 - Người được đóng vai cảm nhận được cảm giác của mình trong các tình huống bị đối xử cụ thể;
 - Mọi bình luận đều hướng về vai diễn, chứ không về một cá nhân, nên các tham dự viên có thể bình luận một cách thoải mái.



Để trở thành thúc đẩy viên giỏi

Chúng ta cần có các thái độ của một thúc đẩy viên, sau đó học hỏi và rèn luyện dần từ các kỹ năng truyền thông cá nhân, tiếp đến các kỹ năng làm việc nhóm và các kỹ năng lập kế hoạch.

(Tham khảo Ngôi nhà thúc đẩy)



Ngôi nhà thúc đẩy

Tầng 3: Các kỹ năng
chú trọng vào việc
lập kế hoạch

Hỗ trợ tư vấn giám
sát và đánh giá

Hỗ trợ lập kế hoạch hành động

Giám sát tiến trình họp

Đề xuất tiến trình họp

Hỗ trợ lập chương trình thực tế

Tầng 2: Các kỹ năng
chú trọng vào nhóm

Hỗ trợ giải quyết xung đột và vấn đề

Đẩy mạnh các giải pháp tổng thể

Khuyến khích hiểu biết lẫn nhau

Giám sát các giai đoạn và các vai trò nhóm

Xây dựng động thái nhóm và hoạt động đồng đội

Khuyến khích sự tham gia thực sự

Cho / nhận và phản hồi

Xây dựng lòng tin và sự tự tin

Tầng 1: Các kỹ năng
truyền thông cá nhân

Khuyến khích
đối thoại

Diễn giải

Thăm dò

Hỏi và trả lời

Quan sát và lắng nghe

Sự cảm thông

Sự quan tâm

Sự tôn trọng

Tin tưởng vào nhóm



TRUNG TÂM HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN VÌ PHỤ NỮ VÀ TRẺ EM
THE CENTER FOR PROMOTING DEVELOPMENT FOR WOMEN AND CHILDREN

Tel./Fax: (84 - 4) 6658 7474 - Email: dwc.vietnam2003@gmail.com

Địa chỉ: Hà Nội, Việt Nam Address: Ha Noi, Viet Nam

*In ??? cuốn, khổ 16 x 22 cm tại Công ty ???
Giấy phép xuất bản số ??? do ??? cấp ngày ??? tháng ??? năm ???
In xong và nộp lưu chiểu tháng ??? năm ????*