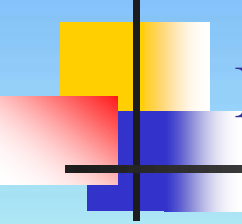


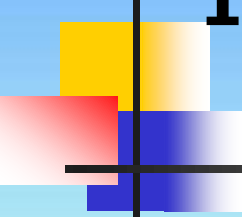
KỸ NĂNG TRUYỀN THÔNG - GDSK

Ths. Ngô Thị Thùy Dương
Phòng Điều dưỡng
Bệnh viện Nội tiết TW



MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, vị trí, tầm quan trọng của TT-GDSK.
2. Mô tả được các phương pháp truyền thông - GDSK
3. Trình bày được các kỹ năng tư vấn giáo dục sức khỏe.
4. Soạn thảo và thực hiện được các hoạt động TT-GDSK trong công tác chăm sóc người bệnh và cộng đồng.

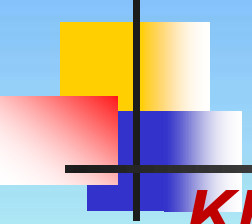


1. KHÁI NIỆM TRUYỀN THÔNG GDSK

Khái niệm về thông tin

Thông tin là những tin tức, thông điệp được cá nhân hay tổ chức phổ biến trực tiếp hay gián tiếp thông qua các phương tiện thông tin như báo, đài, tài liệu... tới người nhận mà không biết được phản ứng của người nhận.



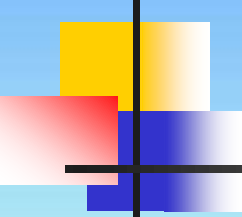


Khái niệm về tuyên truyền

- Tuyên truyền là hành động chuyển tải thông tin, thông điệp lặp đi, lặp lại nhiều lần mà không quan tâm tới phản ứng của người nhận.

Khái niệm về tư vấn:

- Tư vấn là tiến trình tương tác giữa cán bộ tư vấn (người tư vấn) và thân chủ (khách hàng), trong đó người tư vấn sử dụng kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp của mình giúp khách hàng thấu hiểu hoàn cảnh của mình và tự giải quyết vấn đề của mình



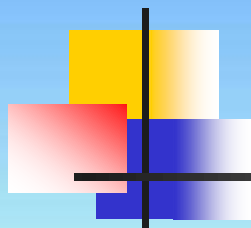
HÀNH VI SỨC KHỎE

Hành vi là gì?

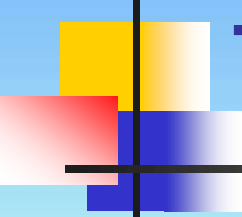
- Hành vi là những thói quen, việc làm có ảnh hưởng tốt hoặc xấu đối với cá nhân, cộng đồng, xã hội.
- Ví dụ: Ít vận động thể lực của người làm văn phòng

Hành vi sức khỏe là gì?

- Hành vi sức khỏe là những thói quen, việc làm có ảnh hưởng tốt hoặc xấu đối với sức khỏe của cá nhân, cộng đồng, xã hội.

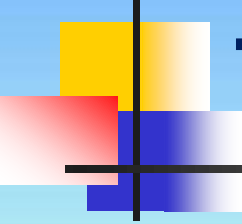


**Hành vi = Kiến thức + Thái độ +
Niềm tin + Thực hành**



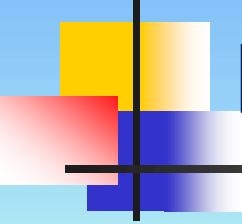
Tư vấn là gì ?

- Là một **T**iến trình **T**ương tác giữa nhân viên tư vấn và KH
- Nhằm giúp đỡ và cung cấp thông tin để KH có thể:
 - Phát triển **T**iềm năng của bản thân
 - **T**ự tìm ra giải pháp để giải quyết vấn đề
 - **T**ự tin hơn khi hành động theo quyết định mà họ đã lựa chọn



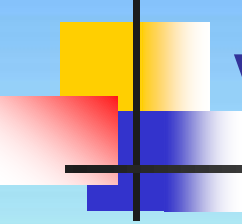
Tự vấn không phải là:

- Chỉ bảo hoặc ra lệnh
- Đưa ra lời khuyên
- Một cuộc trò chuyện
- Một sự chất vấn
- Một sự thú nhận
- Khẩn cầu



Mục đích của tư vấn

- Giúp khách hàng:
 - hiểu rõ hoàn cảnh của mình
 - tìm và lựa chọn những giá trị phù hợp để giải quyết vấn đề
- Thay đổi:
 - nhận thức của KH thông qua việc cung cấp thông tin
 - hành vi của KH

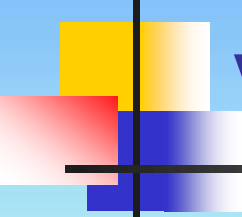


Vị trí, tầm quan trọng TT-GDSK

GDSK không thay thế các dịch vụ y tế khác, nhưng:

- rất cần thiết => sử dụng đúng các dịch vụ,
- GDSK khuyến khích những hành vi có lợi,
- giúp người dân nâng cao KT, KN,
- giúp người dân có khả năng đưa ra và lựa chọn giải pháp thích hợp nhất

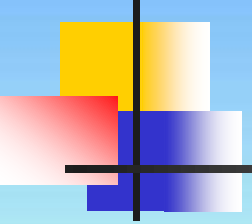
-> hành vi có lợi cho sức khỏe



Vị trí, tầm quan trọng TT-GDSK

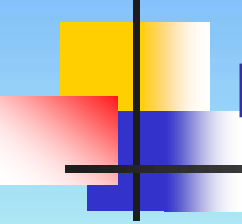
GDSK:

- ⇒ giảm tỉ lệ mắc bệnh
- ⇒ giảm tỉ lệ tàn tật, tỉ lệ tử vong.
- ⇒ CSSK đạt hiệu quả với chi phí thấp



Khái niệm về truyền thông

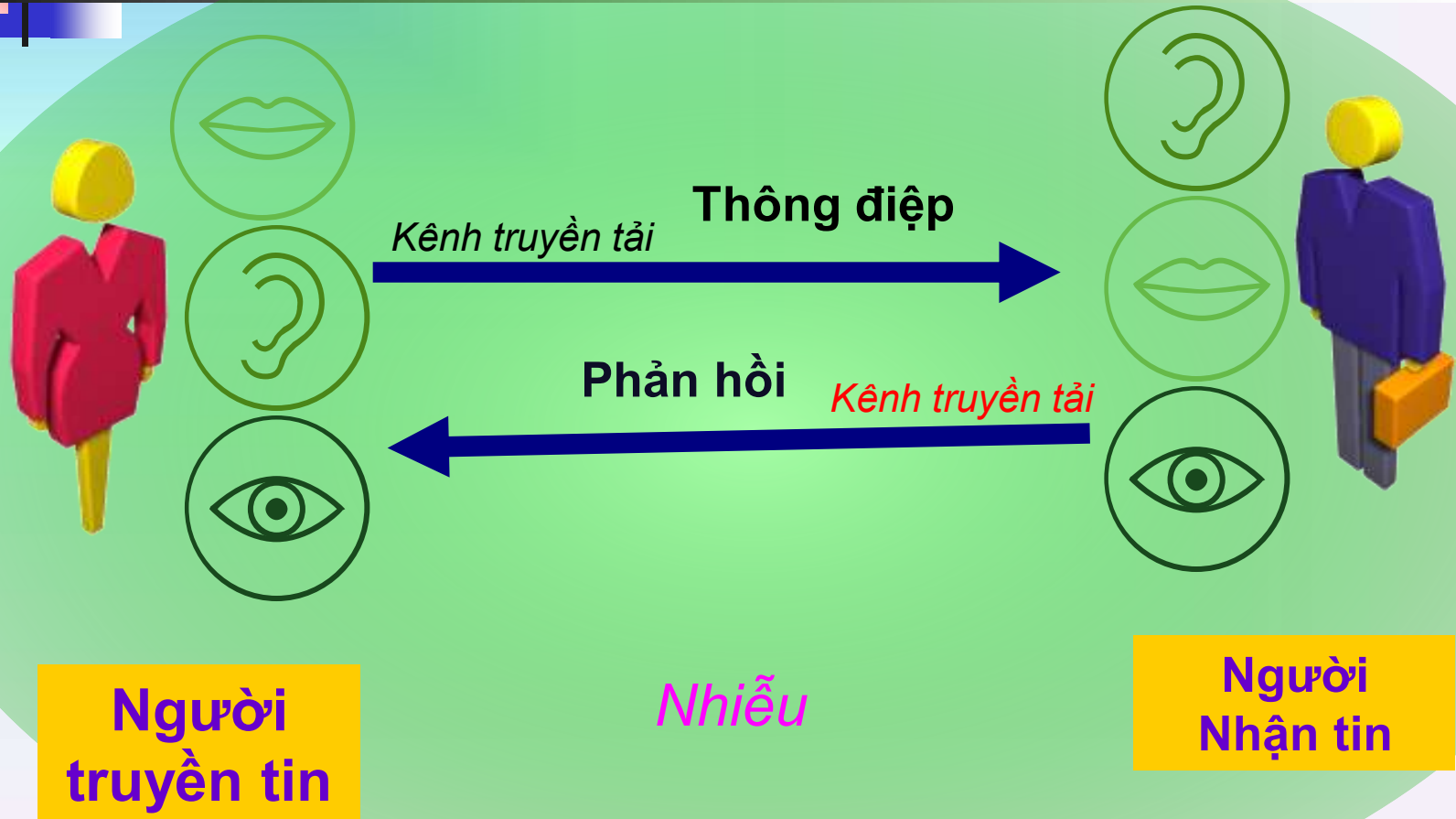
- Truyền thông là quá trình trao đổi, chia sẻ thông tin, kiến thức , thái độ và tình cảm giữa người với nhau, với mục đích làm tăng kiến thức, làm thay đổi thái độ và hành vi của cá nhân, của nhóm người và của cộng đồng.



Khái niệm về giáo dục sức khỏe

- GDSK là quá trình tác động có mục đích, có kế hoạch đến người dân, giúp họ nâng cao sự hiểu biết để thay đổi thái độ, chấp nhận và duy trì thực hiện những hành vi lành mạnh, có lợi cho sức khỏe cá nhân và cộng đồng

Các thành phần quá trình truyền thông



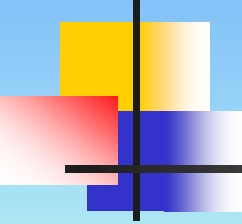
Tư vấn	Truyền thông
Giao tiếp giữa 1 TVV và 1 KH	Giữa 1 nhóm TTV với 1 người/nhóm người
Tính chất riêng tư, kín đáo, bí mật	Tính chất tuyên truyền cổ động
Định hướng vào vấn đề	Định hướng vào nội dung
KH tự tìm đến tư vấn	TTV tự đến cộng đồng

Tư vấn

- Giải toả tâm lý, giúp đỡ 1 người giải quyết 1 vấn đề cụ thể
- Thông tin nhằm thay đổi thái độ ,thúc đẩy thay đổi hành vi

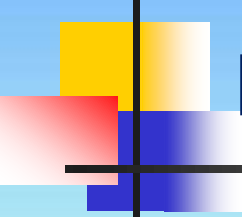
Truyền thông

- Cung cấp thông tin và nâng cao nhận thức cho nhiều người (mang tính chất khái quát)
- Nâng cao hiểu biết để giáo dục



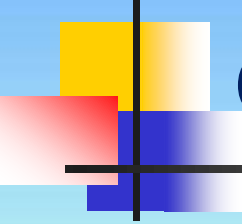
Nguyên tắc chung của tư vấn

1. Tôn trọng tình cảm và những giá trị của KH
2. Không phán xét, lên lớp hoặc bắt KH phải tuân theo những ý kiến riêng của TV
3. Thể hiện sự đồng cảm thông qua việc tìm hiểu hoàn cảnh của KH



Nguyên tắc chung của tư vấn

4. Giữ bí mật:
 - không bao giờ tiết lộ thông tin của KH
5. Kiên nhẫn:
 - không hối thúc KH
 - cho KH thời gian để họ xem xét hoàn cảnh của mình
6. Biết giới hạn của mình:
 - cần có những địa chỉ tin cậy để giới thiệu cho KH



Các yếu tố chính của giao tiếp

- 1 - Thông điệp
- 2 – Người truyền tin
- 3 – Người nhận tin
- 4 – kênh truyền thông
- 5 – phản hồi
- 6 – Nhiễu thông tin

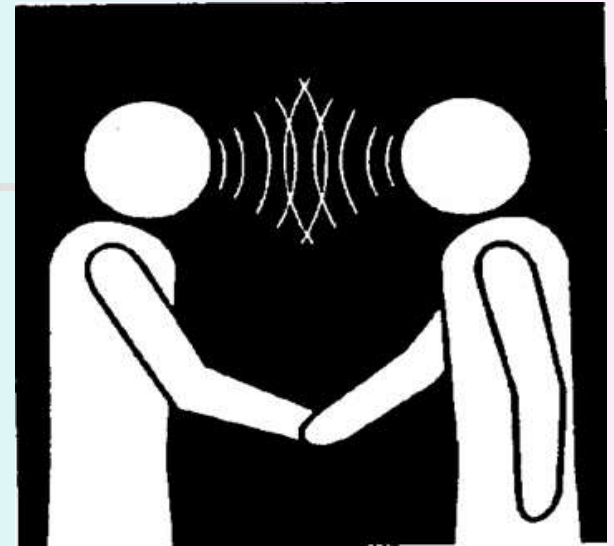
1. Thông điệp

1) Chính xác:

- Đúng ngữ pháp
- Không mắc lỗi chính tả
- Đúng nội dung cần truyền đạt
- Không vi phạm các phạm trù về văn hóa, tín ngưỡng.

2) Ngắn gọn xúc tích: thông điệp được chọn lọc và diễn đạt:

- ngắn nhất,
- cơ bản nhất,
- dễ hiểu nhất.



Thông điệp



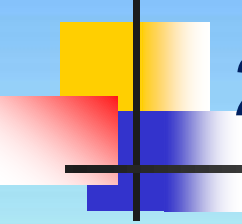
3) Rõ ràng:

- Thông điệp sắp xếp mạch lạc.
- Minh họa để làm rõ nghĩa,
- Hỗ trợ thích hợp của âm thanh, màu sắc, hình ảnh, giọng điệu.

4) Đơn giản:

Quen thuộc với người nghe.

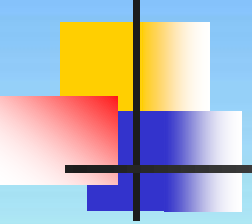
Tránh từ hay cụm từ dài; không sử dụng điệp khúc, như: theo tôi thì..., rằng thì là... đúng không...



2. Người truyền tin

Cần ba yếu tố quan trọng:

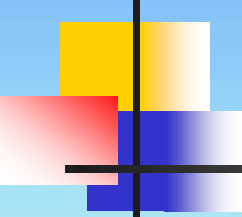
- Điều bộ cử chỉ: tạo ra hứng thú hay gây ra căng thẳng, buồn chán cho người nghe; thể hiện thái độ của người nói đối với người nghe
- Giọng điệu: rõ ràng, mạch lạc, có ngữ điệu thay đổi
- Từ ngữ: chính xác, rõ ràng, phù hợp người nghe, âm lượng vừa phải



3. Người nhận tin

Các đặc điểm của người nhận tin:

- Giới, tuổi, nghề nghiệp, tầng lớp xã hội, chủng tộc, trình độ văn hóa, nơi cư ngụ, nhu cầu, thị hiếu
- Môi trường,
- Thời điểm xảy ra giao tiếp
- Các yếu tố khác: tiếng ồn, tính nhạy cảm của chủ đề giao tiếp...



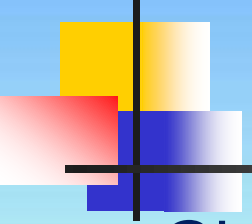
4. Kênh truyền thông

Thông điệp được truyền (chuyển tải) bằng một kênh (hay phương tiện) nối người truyền tin với người nhận tin.

5. Phản hồi

- Người nhận thông tin cần phải phản hồi
- Người truyền thông tin luôn luôn phải tìm cách để thu thập được thông tin phản hồi từ người nhận thông tin.

=> điều chỉnh thông tin sao cho phù hợp với đối tượng nhận tin

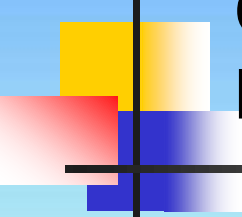


6. Nhiều thông tin

Giao tiếp thường bị ảnh hưởng của các yếu tố gây nhiễu từ người truyền tin hay người nhận tin hoặc do kênh truyền thông.

Ví dụ:

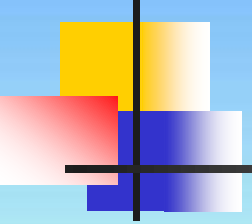
- Môi trường ồn ào
- Dùng một ký hiệu sai khi mã hoá hoặc hiểu sai ký hiệu khi giải mã.
- Kênh truyền thông bị lỗi kỹ thuật như trong hệ thống điện thoại.
- Yếu tố tâm lý hoặc ý kiến thiên lệch



CÁC PHƯƠNG PHÁP TRUYỀN THÔNG GIÁO DỤC SỨC KHỎE

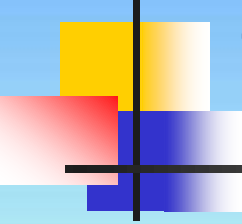
Phương pháp TT-GDSK trực tiếp

- TT-GDSK trực tiếp là một quá trình liên tục trao đổi hoặc chia sẻ thông tin, tình cảm, kỹ năng giữa người truyền thông – GDSK với một cá nhân hoặc một nhóm người nhận thông tin.



Phương pháp truyền thông – GDSK gián tiếp

TT – GDSK gián tiếp là phương pháp mà người GDSK không tiếp xúc trực tiếp với đối tượng giáo dục, các nội dung (thông điệp truyền thông) được chuyển tới đối tượng thông qua các phương tiện thông tin đại chúng.



Một số phương tiện truyền thông đại chúng
thường được sử dụng trong phương pháp
gián tiếp

Đài/Loa phát thanh

Vô tuyến truyền hình

Video

Báo, tạp chí

Pa nô, áp phích

Tranh lật hay sách lật

Tờ rơi (tờ bướm), sách mỏng

QUANH BẠN CÓ THỂ CÓ MA TUÝ



Hãy lựa chọn cách sống an toàn mạnh khỏe

 **BỘ Y TẾ**
TRUNG TÂM TRUYỀN THÔNG - GDM

Hà Nội 2004

The diagram illustrates the progression of infant feeding methods over time, organized into two columns and three rows. The left column (green background) focuses on breastfeeding, while the right column (yellow background) focuses on bottle-feeding. Arrows indicate the flow of development from birth to 6 months.

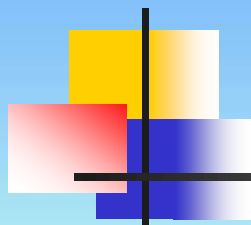
- Row 1 (Birth to 2 months):**
 - Left (Breastfeeding):** A woman in a blue patterned shirt is shown breastfeeding a baby. The text above is "Từ 0 - 2 tháng".
 - Right (Bottle-feeding):** A woman in a blue patterned shirt is shown bottle-feeding a baby. The text above is "Từ 0 - 2 tháng".
- Row 2 (3 to 4 months):**
 - Left (Breastfeeding):** A woman in a blue patterned shirt is shown breastfeeding a baby. The text above is "Từ 3 - 4 tháng".
 - Right (Bottle-feeding):** A woman in a blue patterned shirt is shown bottle-feeding a baby. A green thermos and a white container with a spoon are on the table. The text above is "Từ 3 - 4 tháng".
- Row 3 (5 to 6 months):**
 - Left (Breastfeeding):** A woman in a blue patterned shirt is shown breastfeeding a baby. The text above is "Từ 5 - 6 tháng".
 - Right (Bottle-feeding):** A woman in a blue patterned shirt is shown bottle-feeding a baby. A small bowl is on the table. The text above is "Từ 5 - 6 tháng".

At the bottom of each column, there is a final illustration representing the end of the period:

- Bottom Left (Green background):** A baby in a yellow shirt is lying on its stomach, playing with a green toy. This represents the state of the baby at 6 months.
- Bottom Right (Yellow background):** A baby in an orange shirt is lying on its stomach, playing with a green toy. This represents the state of the baby at 6 months.

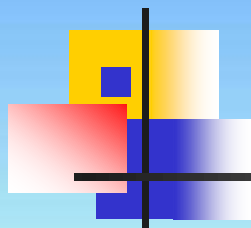


KỸ NĂNG CƠ BẢN TRONG TT - GDSK



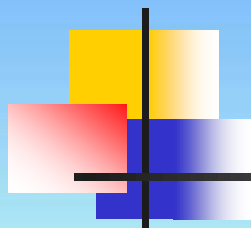
Kỹ năng làm quen

- - Cần chào hỏi thân mật khi tiếp xúc với đối tượng (chủ hộ gia đình, người dân nói chung).
- - Cần nêu rõ lý do, ý nghĩa của buổi giáo dục sức khỏe để cho đối tượng hiểu rõ, giúp họ hợp tác tốt trong quá trình trao đổi.
- - Trong lúc mở đầu cuộc trò chuyện, nên quan tâm đến các đặc điểm, các vấn đề liên quan đến hộ gia đình, tạo sự gần gũi, thân thiện.



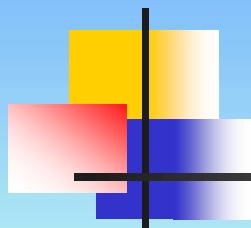
Kỹ năng quan sát

- - Nên có sự quan sát tổng thể các sự kiện, hiện tượng liên quan đến các vấn đề, chủ đề sức khỏe mà chúng ta chuẩn bị nói chuyện.
- - Trong buổi tiếp xúc, nói chuyện với đối tượng, nên quan sát bao quát để biết được mức độ quan tâm, chú ý của đối tượng với chủ đề như thế nào, để từ đó có các điều chỉnh hợp lý trong giao tiếp, ứng xử.
- - Nếu phát hiện được những vấn đề có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, có thể trao đổi ngay với đối tượng liên quan để có hướng giải quyết



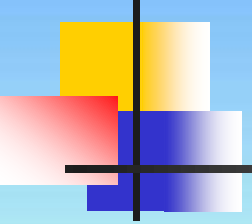
Kỹ năng lắng nghe

1. Có khi nào bạn làm sai với yêu cầu của giáo viên trong khi những người khác làm đúng không?
2. Có bao giờ bạn đề nghị bạn của bạn giải thích lại một chỗ nào đó về vấn đề mà họ đang nói với bạn không?
3. Có bao giờ ai đó chỉ chỗ để một món đồ nhưng bạn tìm hoài mà không thấy không?
4. Có khi nào các bạn trong lớp cười vì bạn hỏi một câu hỏi vừa được giải thích hoặc trả lời trước đó không?



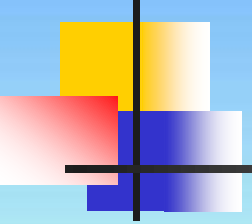
Kỹ năng lắng nghe

- 5. Có khi nào bạn sai hẹn chỉ vì bạn nhớ sai giờ hẹn không?
- 6. Có khi nào bạn bị bạn bè cho rằng bạn không lắng nghe khi họ nói không?
- 7. Có khi nào bạn nói “ Tôi không muốn nghe nữa ! ” hoặc “ Tôi không muốn nói đến chuyện đó ! ” không?



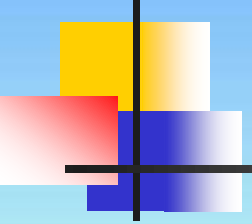
TẠI SAO PHẢI LẮNG NGHE ?

- Nghe là kênh truyền thông chính
- Giúp chúng ta học thêm
- Nhu cầu của con người.
- Giúp tạo nên mối quan hệ tốt trong giao tiếp



Lắng nghe tích cực

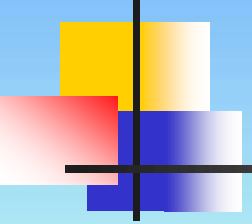
Đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong giao tiếp:
lắng nghe tích cực -> giải mã, hiểu được những điều ẩn chứa phía sau các lời nói, cử chỉ hay biểu hiện.



Lắng nghe tích cực

A. Những trở ngại

1. Có những dự đoán trước
2. Cho rằng chủ đề phức tạp, khó hiểu
3. Cho rằng chủ đề quá sơ đẳng
4. Chỉ lắng nghe những sự kiện, những ý chính
5. Mơ màng, để đầu óc suy nghĩ vẩn vơ.
6. Chỉ muốn được nói hơn là nghe người khác.



Những kiểu "lắng nghe" không tích cực

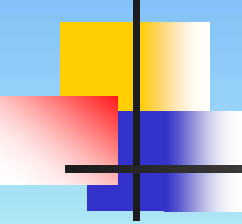
B. Những kiểu "lắng nghe" không tích cực

1. Kiểu lười

- Cho rằng lắng nghe không cần phải có nỗ lực
- Nghe và ghi chép có vẻ cẩn thận nhưng không cố gắng tìm hiểu

2. Kiểu giả vờ

- Thực sự không muốn lắng nghe
- Biết rằng mình cần phải có mặt nên giả vờ ngồi nghe. Thực sự chỉ mong hết giờ để ra về



Những kiểu "lắng nghe" không tích cực

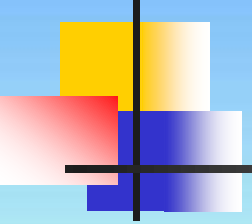
B. Những kiểu "lắng nghe" không tích cực

3. Kiểu pháp phòng

- Cảm thấy không an toàn
- Giả vờ nghe nhưng thực sự chỉ tập trung suy nghĩ về những câu sắp nói hơn là lắng nghe

4. Kiểu tự cho mình là trung tâm

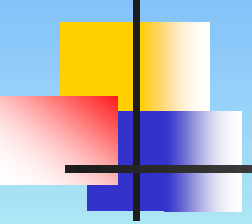
Chỉ thích nghe những điều nói về mình hoặc có liên quan đến mình và lược bỏ những thông tin còn lại



Lắng nghe tích cực

KHẢ NĂNG LẮNG NGHE

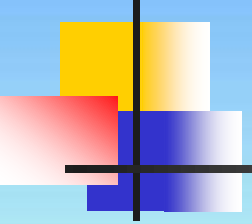
- Nghe nhanh hơn nói
- Trong khi nghe người nghe có nhiều thời gian để hiểu hơn là thời gian thực sự cần thiết.
- Luyện kỹ năng nghe sẽ giúp bạn sử dụng khoảng thời gian đó vào những công việc khác khiến cho lắng nghe có hiệu quả hơn.



Lắng nghe tích cực

Lắng nghe tích cực đòi hỏi người nghe không những phải nghe, mà còn:

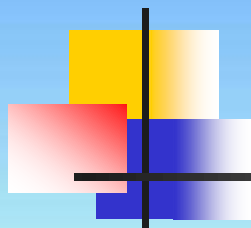
- phải quan tâm đến điệu bộ,
- các thay đổi âm điệu trong lời nói
- và phải hiểu cho được những điều mà đối tượng không thể nói ra được.



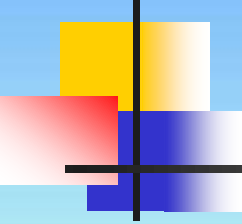
Lắng nghe tích cực

Để lắng nghe tích cực cần:

- Ngồi thoải mái đối diện với bệnh nhân
- Giữ một thái độ cởi mở
- Hơi nghiêng người về phía người bệnh
- Duy trì tiếp xúc bằng mắt vừa phải với người bệnh
- Hãy thư giãn để lắng nghe



-
- Nói là bạc
 - Im lặng là vàng
 - Lắng nghe là kim cương

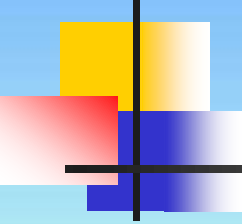


Kỹ năng đặt câu hỏi

Việc đặt câu hỏi để tìm hiểu vấn đề, để đánh giá mức độ hiểu biết và thái độ của đối tượng là rất cần thiết.

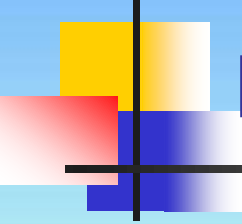
Có 2 dạng câu hỏi:

- Câu hỏi đóng
- Câu hỏi mở.



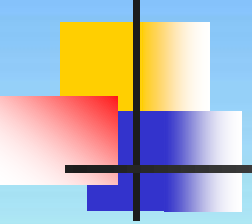
Kỹ năng đặt câu hỏi

- Cần đặt câu hỏi có liên quan .
- Nên kết hợp các dạng câu hỏi tùy thuộc vào tình huống.
- Cần đặt câu hỏi:
 - rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu,
 - phù hợp với đối tượng, giúp đối tượng có câu trả lời đúng trọng tâm, có đủ thông tin cho người GDSK.



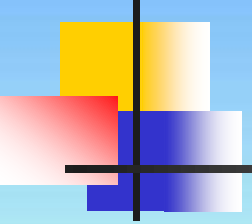
KỸ NĂNG GIẢI THÍCH

- Giải thích là một kỹ năng quan trọng.
- Công việc giải thích hầu như là công việc hàng ngày
- Trên thực tế, có người giải thích một cách rất dễ hiểu, dễ nhớ nhưng cũng có người giải thích không hiệu quả.



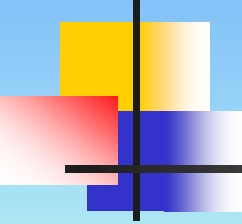
KỸ NĂNG GIẢI THÍCH

1. Hãy tìm xem người bệnh đã biết gì rồi bằng cách dùng các câu hỏi mở
2. Giải thích xong từng vấn đề trước khi bước qua vấn đề kế tiếp
3. Giữ cho lời giải thích luôn có thứ tự, mạch lạc bằng cách dùng cấu trúc câu có các từ ngữ mở đầu như
 - Trước hết....., điều thứ nhất là....., việc đầu tiên là....
 - Kế đến là....., điều thứ hai là.....
 - Sau hết....., cuối cùng là.....



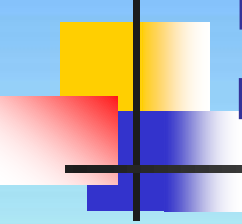
KỸ NĂNG GIẢI THÍCH

4. Dùng những chữ đời thường để người dân có thể hiểu được
5. Hỏi lại xem người dân có hiểu và nhớ không
6. Tạo cơ hội cho người dân đặt câu hỏi
7. Giúp người dân nhớ những điểm chính bằng cách dùng các phương tiện hỗ trợ giáo dục như sơ đồ, tranh, truyền đơn...
8. Kiểm tra xem liệu người dân sẽ thực hiện được những gì qua lời khuyên.



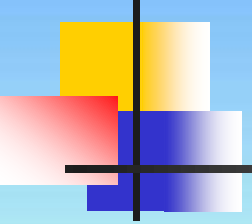
Kỹ năng sử dụng tài liệu TT– GDSK

- Chuẩn bị đầy đủ.
- Đúng thời điểm.
- Đúng cách.
- Tài liệu truyền thông chính thức



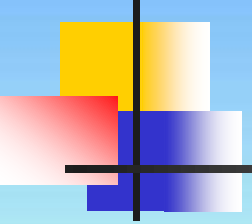
Kỹ năng khuyến khích, động viên, khen ngợi

- ❖ Bắt đầu bằng sự khen ngợi những điểm tốt dù là nhỏ -> sự tự tin.
- ❖ Tạo điều kiện đối tượng
- ❖ Không phê phán một cách gay gắt :
Những hiểu biết sai, những việc làm chưa đúng hay chưa làm của đối tượng,



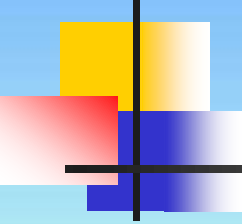
SOẠN THẢO NỘI DUNG GDSK

- Nguyên tắc soạn thảo nội dung GDSK là phải dựa vào mục đích GDSK đã xác định và những kiến thức y học sẵn có, đưa ra những nội dung cần phải giáo dục, trong đó cần phải trả lời được các câu hỏi sau:
 - Viết cho ai?.
 - Viết gì?



Thông tin được phân thành các loại sau :

- Những gì cần biết (thông tin hỗ trợ): Đó là những thông tin mà mỗi người dân phải biết và họ có thể tiếp thu và thực hiện được (thay đổi được hành vi).
- Những gì cần biết (thông tin hỗ trợ): Giúp cho đối tượng GDSK hiểu biết nhiều hơn
- Những gì nên biết: Giúp đối tượng nắm vững chủ đề



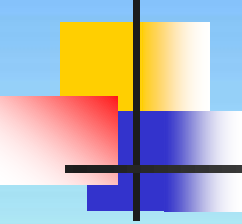
Cách viết thông tin:

Viết theo thể chủ động, có tính khẳng định chắc chắn.

- Dùng các từ ngữ đơn giản, dễ hiểu, ngôn ngữ địa phương, phù hợp với đối tượng
- Đưa ra được những lời khuyên thực tế, thiết thực với nhu cầu người dân và họ có thể làm được.

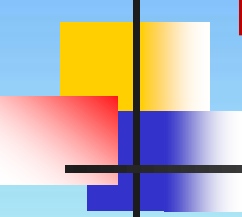
Nếu bài viết để phát thành: đọc không quá 10 phút.

Nếu bài viết để nói chuyện trực tiếp: Không quá 20 phút.



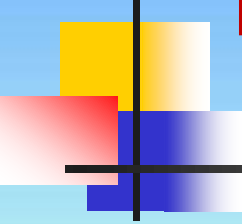
HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC MỘT BUỔI TT- GDSK

- ***Chuẩn bị địa điểm thực hiện***
 - Lựa chọn địa điểm yên tĩnh, thoáng mát, dễ nhìn, dễ nghe. Đảm bảo đủ ánh sáng
- ***Chuẩn bị về phía người nghe***
 - - Số lượng người nghe: 15-20 người.
 - - Thông báo cho người nghe về mục đích và nội dung của buổi nói chuyện giáo dục sức khỏe.
 - - Khuyến khích mọi người tham gia đầy đủ.



HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC MỘT BUỔI TT- GDSK

- ***Chuẩn bị về phía cán bộ thực hiện TT-GDSK***
- - Xác định chủ đề
- - Lựa chọn phương pháp trình bày phù hợp
- - Sắp xếp thời gian hợp lý. khoảng 15 – 20 phút.
- - Chuẩn bị đầy đủ hình ảnh và dụng cụ minh họa.
- - Trang phục chỉnh tề, phù hợp.
- - Chuẩn bị kỹ nội dung theo trình tự logic của vấn đề. Phải có kiến thức sâu và đầy đủ liên quan đến nội dung của buổi nói chuyện.



BẢNG ĐÁNH GIÁ NGƯỜI THỰC HIỆN TT - GDSK

- Đối tượng tham dự:.....
- Người thực hiện:.....
- Chủ đề:.....
- Thời gian thực hiện:.....
- Địa điểm thực hiện.....

TT	Nội dung	Không thực hiện	Thực hiện chưa đầy đủ	Thực hiện đủ	Tốt
1	Chuẩn bị môi trường				
2	Chuẩn bị người nghe				
3	Chuẩn bị người thực hiện TT- GDSK				
4	Bắt đầu hấp dẫn				
5	Chào hỏi, làm quen với đối tượng				
6	Người nói chuyện giới thiệu về mình				
7	Giới thiệu chủ đề nói chuyện, tạo sự chú ý của người nghe				
8	Nêu rõ mục tiêu của buổi TT- GDSK				
9	Nói đủ to để mọi người nghe rõ				
10	Trình bày nội dung chính thích hợp với chủ đề				
11	Quan sát bao quát được đối tượng nghe				
12	Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu				

TT	Nội dung	Không thực hiện	Thực hiện chưa đầy đủ	Thực hiện đủ	Tốt
13	Sử dụng các tài liệu, phương tiện thích hợp				
14	Nêu ví dụ minh họa cho người nghe dễ hiểu				
15	Kết hợp sử dụng ngôn ngữ không lời				
16	Tạo điều kiện để người nghe đặt câu hỏi				
17	Trả lời các câu hỏi của người nghe ngắn gọn, đủ ý				
18	Tóm tắt nội dung mấu chốt từng phần trình bày				
19	Tạo cơ hội cho người nghe thực hành lại nếu có nội dung thực hành				
20	Tóm tắt toàn bộ chủ đề thảo luận				
21	Nhấn mạnh những điểm cần nhớ, cần làm				
23	Cảm ơn người nghe và người tổ chức				
24	Tạo điều kiện tiếp tục hỗ trợ đối tượng				
	TỔNG				



Thank You