

BOOK SUMMARY – PROBLEM SOLVING 101

AGENDA

1. Bài học căn bản để giải quyết vấn đề
2. Giải quyết vấn đề bằng các xác định nguyên nhân gốc rễ
 - Step by step
 - Technique: Logic tree, plan table
3. Lên kế hoạch & chuẩn bị cho các mục tiêu
 - Chia nhỏ mục tiêu & hành động
 - Technique: Logic tree, tháp giả thuyết
4. Making decision
 - Technique: Xác định ưu & khuyết điểm và đánh giá dựa trên các tiêu chí

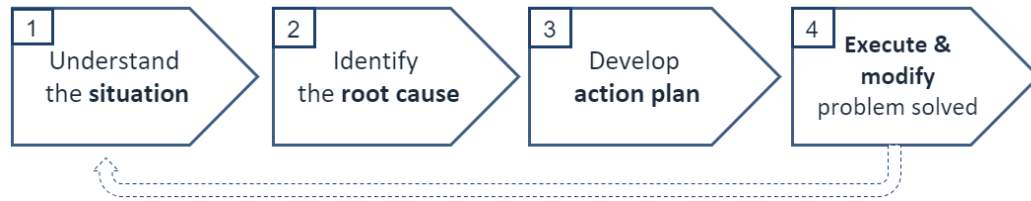
IMPORTANT NOTE

- ☐ 1. Start with the end in mind
- ☐ 2. Always willing to **reflect** on what you are doing
- ☐ 3. Always **asking Why?** Before How?
- ☐ 4. Always try to **break down** to smaller parts

1. BÀI HỌC CĂN BẢN ĐỂ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- Problem solving là 1 kỹ năng và thói quen có thể học được
- Các tư duy **cần tránh**
 - Cô thờ dài: nghĩ rằng mình sẽ *không giải quyết được* vấn đề
 - Chàng chỉ trích: chỉ *nhìn vào những khuyết điểm* của người khác mà không hành động
 - Cô mơ mộng: *tưởng tượng và không hành động gì*
 - Chàng xông xáo: Làm nhưng *không có kế hoạch*
- Tư duy **nên có**
 - Nghĩ rằng mình **có thể giải quyết được**
 - **Lập kế hoạch chi tiết** trước khi hành động
 - Sẵn sàng **reflect** lại kế hoạch để đưa ra những **chỉnh sửa**

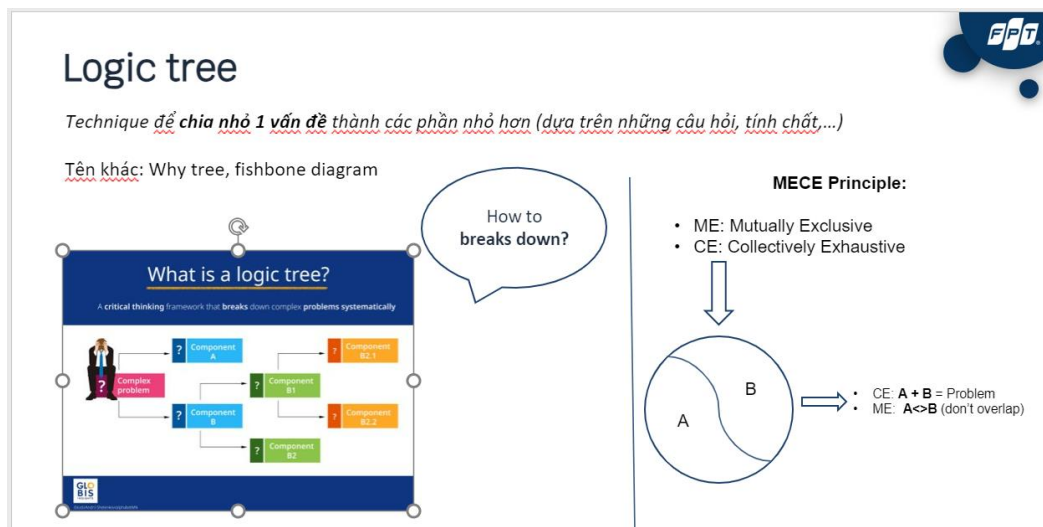
FRAMEWORK



TECHNIQUE

1. Logic tree

Áp dụng để chia nhỏ vấn đề thành các phần nhỏ hơn



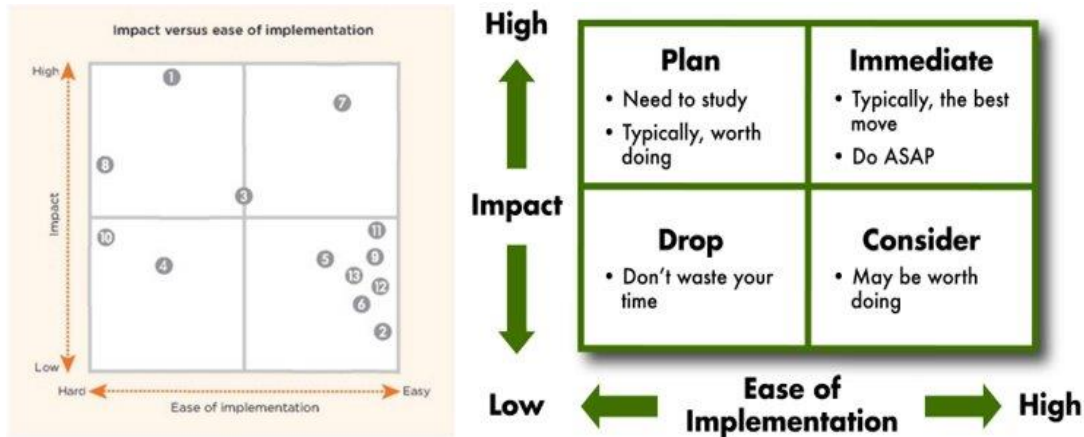
2. Design plan

Áp dụng để hệ thống các bước từ **xác định nguyên nhân** --> **kiểm chứng** các nguyên nhân đó

| Issue | Hypothesis | Rationale | Analysis | Information source |
|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| Các nguyên nhân từ bước 1.1 | Giả thuyết tương ứng với nguyên nhân | Lý do để củng cố giả thuyết | Phân tích | Nguồn data |
| ... | ... | ... | ... | ... |

3. Matrix

Áp dụng để cân nhắc tính **khả thi & tác động** của các hành động từ đó chọn hành động hiệu quả nhất.

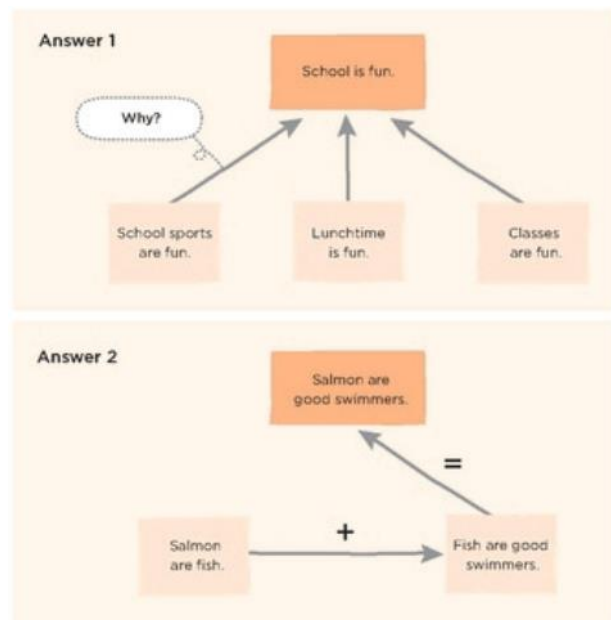


4. Tháp giả thuyết

Áp dụng để tổ chức và sắp xếp các cơ sở lập luận. Có 2 loại chính:

- Tháp giả thuyết cấu trúc nhóm: Answer 1 - Các ý nhỏ là 1 phần của luận điểm chính
Ex: Đi học vui (luận điểm chính) bởi vì ... ăn trưa vui, các lớp học vui, chơi thể thao vui,... (có thể còn nhiều luận điểm nhỏ nữa)

- Tháp giả thuyết cấu trúc cơ sở: Answer 2 – Suy ra luận điểm chính từ các ý nhỏ.
Ex: Cá hồi là cá + cá bơi giỏi --> cá hồi bơi giỏi



5. Ưu & khuyết điểm / Tiêu chí đánh giá

Dùng để cân nhắc các lựa chọn

| Choice | Ưu điểm | Khuyết điểm |
|--------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| A | Tiêu chí 1: ++ Tiêu chí 2: +++ Total: 5đ | Tiêu chí 1: -- Tiêu chí 2: - Total: -3đ |
| B | | |
| C | | |

| Tiêu chí | Tầm quan trọng | Option 1 | Option 2 | Option 3 |
|----------|----------------|----------|----------|----------|
| A | Cao | +++ | ++ | + |
| B | Thấp | + | + | +++ |
| C | Trung bình | ++ | +++ | ++ |

2. GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ BẰNG CÁCH XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN GỐC RỄ

Step 1: Phân tích tình hình và xác định nguyên nhân gốc rễ

- 1a: Liệt kê **tất cả nguyên nhân** có thể có

Áp dụng logic tree, dùng quy tắc MECE để chia nhỏ vấn đề

- ME: Mutually exclusive
- CE: Collectively exhaustive

- 1b: Đưa ra giả thuyết về **nguyên nhân có thể xảy ra nhất**

Ước lượng **khả năng xảy ra** của các nguyên nhân

- 1c: Xác định những **phân tích & thông tin cần thiết** để kiểm tra giả thuyết

Test Hypothesis, Survey, Sample collection

Step 2: Đưa ra **giải pháp**

- 2a: Đưa ra những **giải pháp khác nhau** để giải quyết vấn đề
- 2b: Đưa ra **lựa chọn ưu tiên**
- 2c: Đưa ra **kế hoạch hành động**

3. LÊN KẾ HOẠCH & CHUẨN BỊ CHO CÁC MỤC TIÊU

- PART 1: CHIA NHỎ MỘT ƯỚC MƠ THÀNH **NHIỀU MỤC TIÊU NHỎ**

Step 1: Xác định **mục tiêu cụ thể**

“Mục tiêu càng cụ thể, kế hoạch hành động càng khả thi”

=> Technique: **SMART**

S: *Specific* - Cụ thể

M: *Measurable* - Có thể đo lường

A: *Attainable* - Khả thi

R: *Relevant*: Thực tế

T: *Time-base*: Thiết lập thời gian

Step 2: Xác định **khoảng cách** giữa mục tiêu và tình trạng hiện tại

Step 3: Đưa ra **giả thuyết** về cách **rút ngắn khoảng cách** ấy để đạt được mục tiêu

- 3a: Liệt kê **tất cả ý tưởng** và lựa chọn
- 3b: Chọn **ý tưởng tốt nhất** làm giả thuyết

Step 4: **Kiểm tra giả thuyết**, quay lại bước 3 nếu giả thuyết bị bác bỏ

- 4a: Xác định những phân tích và thông tin để kiểm tra giả thuyết
- 4b: Phân tích và lên kế hoạch hành động

- BƯỚC QUAN TRỌNG NHẤT: **TIẾN HÀNH**

=> Lập 1 bảng tiến độ cụ thể, ghi lại tất cả những gì phải làm và khi nào cần làm

=> Theo dõi quá trình và đánh giá lại kế hoạch khi cần

4. MAKING DECISION

Technique

- Ưu & khuyết điểm
- Tiêu chí đánh giá

Note:

- Dành thời gian để suy nghĩ về những việc cần thực hiện và hành động
- Xin lời khuyên
- Xem lại quá trình tư duy

THE END!