

## Vấn đề

- Thông tin **đầu vào sai** sẽ cho thông tin **đầu ra sai**  

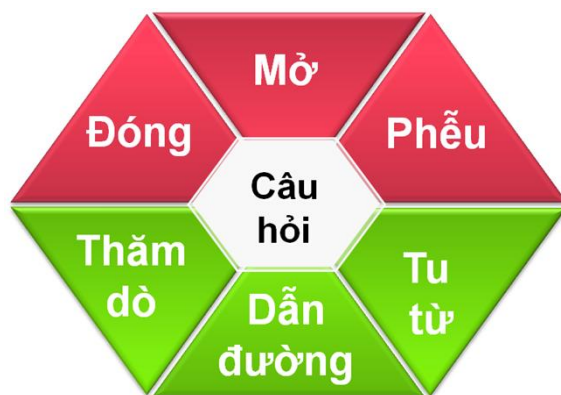
- Trong giao tiếp cũng vậy:  

- Hỏi sai** sẽ cho **câu trả lời sai** / không giống mong đợi

9/10/2014      Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm      2

## Nội dung trình bày

- Một số dạng câu hỏi



9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

3

## Câu hỏi đóng



- “Bạn có khát không?”  
– Có / Không
- “Bạn sống ở đâu?”

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

4

## Câu hỏi mở

- Gợi ra câu trả lời dài hơn
- Thường bắt đầu bằng
- Đặt ra nhằm thu thập



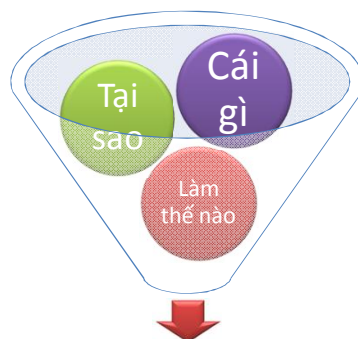
Ý kiến



Kiến thức



Cảm giác



Nói cho tôi biết..  
Hãy mô tả...

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

5

## Câu hỏi mở - Ví dụ

- *Chuyện gì xảy ra ở cuộc họp?*
- *Tại sao anh ta lại cư xử như vậy?*
- *Bữa tiệc diễn ra như thế nào?*
- *Nói cho tôi biết điều gì xảy ra tiếp theo.*
- *Hãy mô tả tình huống chi tiết hơn.*

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

6

## Câu hỏi **mở** - Thuận lợi

- Thích hợp để



**Tạo ra cuộc trò chuyện mở**

*"Bạn đã nghĩ ra điều gì cho kì nghỉ chưa?"*



**Tìm thêm chi tiết**

*"Chúng ta còn cần phải làm gì để khiến cho điều này thành công?"*



**Tìm ý kiến hay vấn đề**

*"Bạn nghĩ sao về những thay đổi này?"*

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

7

## Câu hỏi **đóng** - Thuận lợi

- Thích hợp để



**Kiểm tra hiểu biết**

*"Vậy thì nếu tôi có chứng chỉ này, tôi sẽ được tăng lương?"*



**Kết thúc thảo luận /  
Đưa ra quyết định**

*"Bây giờ chúng ta đã biết sự thật, tất cả đều đồng ý đây là cách hành xử đúng đắn chứ?"*



**Gợi ý**

*"Bạn có hài lòng với dịch vụ của ngân hàng không?"*

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

8

## Câu hỏi **đóng** – Bất lợi

Câu hỏi đóng đặt nhầm chỗ

Giết chết cuộc đối thoại

Dẫn đến im lặng khó xử

Cần tránh khi cuộc đối thoại đang diễn ra liên tục

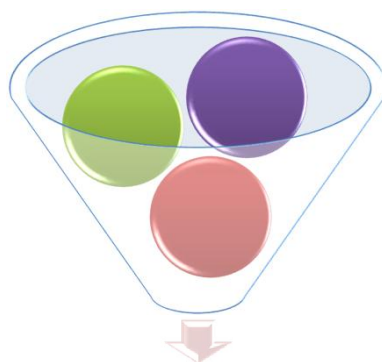
9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

9

## Câu hỏi **dạng phễu**

- Bắt đầu với các câu hỏi tổng quát
- Tập trung vào một điểm nào đó ở mỗi câu trả lời
- Hỏi càng lúc càng chi tiết hơn.



Thường được sử dụng khi lấy lời khai

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

10

## Câu hỏi dạng phỏng – Ví dụ

- “Có bao nhiêu người tham gia cuộc đấu?”  
*“Khoảng mười người.”*  
 “Là người lớn hay trẻ em?”  
*“Hầu hết là trẻ em.”*  
 “Chúng thuộc độ tuổi nào?”  
*“Khoảng 14, 15.”*  
 “Chúng có ăn mặc thứ gì đặc biệt không?”  
*“Có, vài đứa đội mũ dùng đánh bóng chày.”*  
 “Anh có nhớ là có biểu tượng gì trên mũ không?”  
*“Bây giờ anh nhắc tôi mới nhớ, có, tôi thấy một chữ N lớn.”*

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

11

## Câu hỏi dạng phỏng – Thuận lợi

- Tìm ra nhiều chi tiết hơn đối với một điểm cụ thể: *“Nói kĩ hơn cho tôi về lựa chọn 2”*
- Tăng hứng thú hoặc tăng mức độ tự tin với người bạn đang nói:
  - “Bạn có bao giờ dùng IT Helpdesk chưa?”
  - “Họ có giải quyết vấn đề của bạn không?”
  - “Thái độ của người nhận cuộc gọi của bạn như thế nào?”

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

12

## Câu hỏi thăm dò

Chiến lược khác để lấy thêm chi tiết

- Yêu cầu cho một ví dụ
- Giúp hiểu rõ hơn vấn đề

Cần thêm thông tin để làm rõ

- “*Khi nào anh cần bản báo cáo này, và anh có muốn xem một bản nháp trước khi tôi gửi bản cuối cùng hay không?*”

Kiểm xem điều vừa được nói có bằng chứng hay không

- “*Làm sao anh biết là CSDL mới bộ phận bán hàng không sử dụng được?*”

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

13

## Cách sử dụng câu hỏi thăm dò

- Sử dụng 5 câu **Tại sao** giúp tiếp cận gốc rễ vấn đề
  - **Tại sao khách hàng của chúng ta, Hinson Corp, không vui?** Bởi vì chúng ta không cung cấp dịch vụ mà chúng ta nói là sẽ cung cấp.
  - **Tại sao chúng ta không đáp ứng được lịch trình cung cấp?** Công việc tốn nhiều thời gian hơn là chúng ta đã nghĩ.
  - **Tại sao việc này lại tốn nhiều thời gian hơn?** Bởi vì chúng ta đã đánh giá thấp sự phức tạp của công việc.
  - **Tại sao chúng ta đánh giá thấp mức độ phức tạp của công việc?** Bởi vì chúng ta đã đánh giá quá nhanh thời gian cần để hoàn thành mà không liệt kê ra các giai đoạn cụ thể cần làm để hoàn thành dự án.
  - **Tại sao chúng ta không làm điều đó?** Bởi vì chúng ta đang bị trễ hạn các dự án khác. Chúng ta rõ ràng là cần phải đánh giá lại các thủ tục ước lượng thời gian và đặc tả.

9/10/2014

Kĩ năng soạn thảo báo cáo, trình bày và làm việc nhóm

14

## Thuận lợi

- Có được sự rõ ràng để bảo đảm rằng bạn **có được toàn bộ câu chuyện** và bạn hiểu nó hoàn toàn
- Lấy được thông tin từ người đang cố gắng **tránh nói** cho bạn điều gì đó

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

15

## Câu hỏi dẫn đường

- Câu hỏi dẫn đường cố **dẫn dắt** người trả lời theo cách suy nghĩ của bạn

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

16



## Cách sử dụng

- Có sự giả định: "*Bạn nghĩ là dự án này sẽ trễ bao lâu?*". Câu hỏi này giả định là dự án chắc chắn sẽ không hoàn thành đúng hạn.
- Thêm vào sự kêu gọi đồng ý cá nhân ở cuối: "*Lori làm việc rất hiệu quả, bạn có nghĩ vậy ko?*" or "Lựa chọn 2 tốt hơn, phải không?"

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

17

## Cách dùng

- Diễn đạt câu hỏi sao cho câu trả lời "**đễ nhất**" là "**có**" (**Khuy nh hướng thông thường của chúng ta là nói "có" hơn là "không"** đóng một vai trò quan trọng trong việc diễn đạt các câu hỏi dùng lấy ý kiến
  - "**Chúng ta có nên đồng ý lựa chọn 2?**" có khả năng nhận được một câu trả lời tích cực hơn là "**Bạn có muốn đồng ý lựa chọn 2 hay là không?**".
  - Một cách tốt để đặt câu hỏi là làm cho nó có tính cá nhân. Ví dụ, "**Bạn có muốn tôi tiếp tục với lựa chọn 2?**" sẽ tốt hơn "**Tôi có nên chọn lựa chọn 2 không?**".

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

18

## Cách dùng

- Cho phép lựa chọn giữa hai đáp án, cả hai đều khiến bạn vui, hơn là lựa chọn một đáp án và không làm gì cả.
- Một cách chặt chẽ thì người được hỏi sẽ vẫn có thể nói "Không cái nào cả" khi bạn hỏi "Bạn thích A hay B hơn", nhưng hầu hết mọi người vẫn sẽ quyết định giữa hai lựa chọn

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

19

## Thuận lợi

- Có được câu trả lời bạn muốn nhưng vẫn để cho người khác cảm thấy họ vẫn có sự lựa chọn.
- Kết thúc cuộc mua bán: "Nếu không còn câu hỏi nào thì chúng ta đồng ý giá đó chứ?"
- Ghi chú:
  - Câu hỏi dẫn đường có xu hướng đóng.

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

20

## Câu hỏi tu từ

- Ta sử dụng câu hỏi tu từ để khuyến khích người nghe – bởi vì họ sẽ bị dẫn dụ vào việc đồng ý:
  - “Các thiết kế của John sáng tạo đấy chứ?”
  - Người nghe sẽ trả lời: “*Đúng thế và tôi thích làm việc với đồng nghiệp sáng tạo như vậy*” - hơn là cảm thấy bạn đang “**chỉ bảo**” cái gì đó giống như “**John là một nhà thiết kế sáng tạo.**” (và người nghe có thể trả lời “*Vậy thì sao?*”)

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

21

## Sử dụng các kĩ thuật đặt câu hỏi

- **Tìm hiểu:** Đặt câu hỏi đóng và mở, sử dụng câu hỏi thăm dò.
- **Xây dựng mối quan hệ:** Người ta thường hồi đáp một cách tích cực nếu bạn hỏi về điều họ làm hoặc lấy ý kiến của họ. Nếu bạn đặt câu hỏi một cách khẳng định “*Hãy kể cho tôi nghe bạn thích gì nhất khi làm việc ở đây*”, bạn sẽ xây dựng và duy trì một cuộc đối thoại mở.

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

22

- **Quản lí và huấn luyện:** Ở đây, câu hỏi tu từ và dẫn đường cũng rất hữu dụng. Chúng có thể giúp khiến người khác thực hiện loại hành động mà bạn đã đề nghị: “Có thêm bằng cấp cao hơn chẳng phải là rất tuyệt sao?”
- **Tránh hiểu nhầm:** Sử dụng **câu hỏi thăm dò để làm rõ ràng**, đặc biệt khi kết quả là quan trọng. Và để bảo đảm bạn không nhanh chóng kết luận, công cụ [Thang suy diễn](#) có thể hữu dụng.

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

23

- **Giảm nhẹ một tình huống căng thẳng:** Bạn có thể làm giảm giận dữ của một khách hàng hay đồng nghiệp bằng cách sử dụng **câu hỏi dạng phễu để có thêm thông tin chi tiết về điều họ than phiền**. Điều này không chỉ làm sao lắng cảm xúc của họ mà còn thường giúp bạn xác định điều mà bạn có thể làm, vốn là thứ sẽ giúp cho họ cảm thấy mình đã “thắng” một cái gì đó và sẽ không cần phải giận dữ nữa.

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

24

- **Thuyết phục người khác:** Không ai thích bị thuyết giảng, **nhưng hỏi một loạt câu hỏi mở** sẽ giúp cho những người khác nắm bắt được nguyên nhân phía sau quan điểm của bạn: "Bạn nghĩ gì về việc dùng nửa ngày để giới thiệu cho bộ phận bán hàng nâng cấp máy tính xách tay?"

9/10/2014

Các công cụ sáng tạo

25

