

# Kỹ năng mềm

**Bài 2 (tt): Kỹ thuật đặt câu hỏi**

Trình bày: Cao Thị Thùy Liên

# Nội dung

- Một số dạng câu hỏi
- Sử dụng các kỹ thuật đặt câu hỏi

# Vấn đề

- Không dám hỏi
  - Hỏi thì dốt nát trong chốc lát, không hỏi thì dốt nát suốt đời
- Hỏi không có mục đích
  - Hỏi để làm gì?
  - Trò chơi đoán số (1 số từ 1-8, 3 câu hỏi)

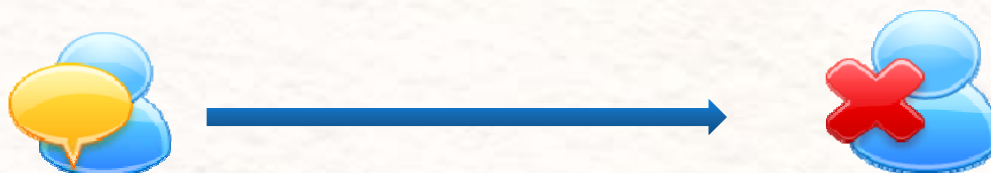


# Vấn đề

- Hỏi sai -> trả lời sai / không như mong đợi
  - Thông tin đầu vào sai -> thông tin đầu ra sai



- Trong giao tiếp cũng vậy:



Một số dạng  
câu hỏi



## Câu hỏi đóng



Trả lời ngắn

Chỉ gồm  
một sự thật

- “Bạn có khát không?”
- “Bạn sống ở đâu?”

## Câu hỏi đóng

## Trò chơi: đoán địa danh





# 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



# Câu hỏi đóng - Thuận lợi

Thích hợp để



**Xác nhận /  
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?"*

# Câu hỏi mở

- Gọi câu trả lời dài hơn
- Thường bắt đầu bằng
- Nhằm thu thập



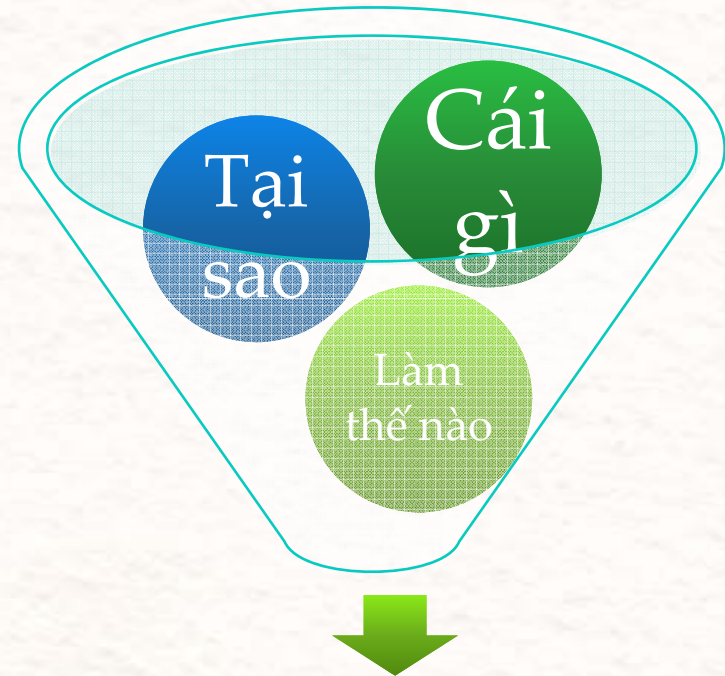
Ý kiến



Kiến thức



Cảm giác



*Cho tôi biết...*  
*Hãy mô tả...*

## Câu hỏi mở - Ví dụ

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

# 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?"*



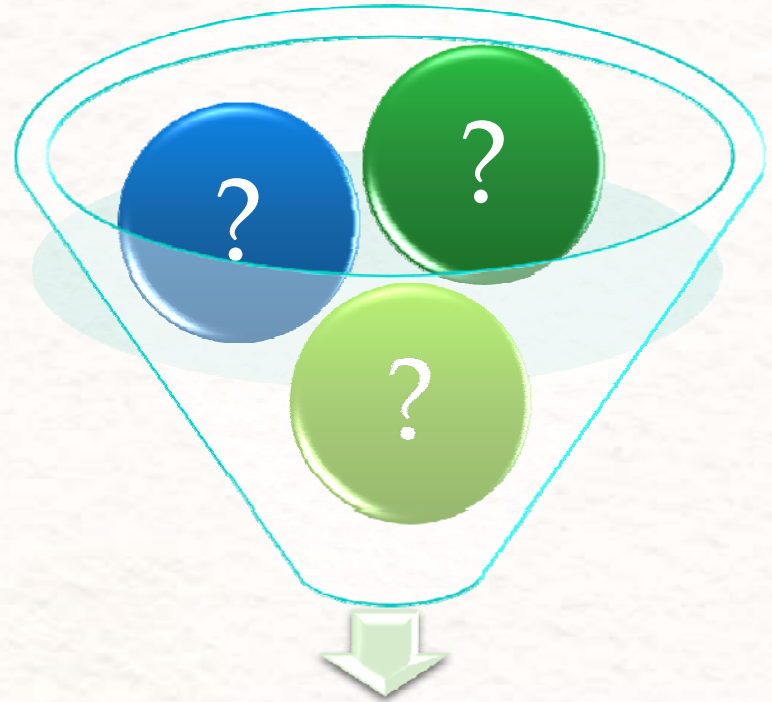
**Tìm ý kiến  
hay vấn đề**

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



# Câu hỏi dạng phễu

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



Thường được sử dụng  
khi lấy lời khai

# Câu hỏi dạng phễu – Ví dụ

*“Có bao nhiêu người tham gia cuộc đấu đả?”*

*“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?”*

*“Anh nhắc tôi mới nhớ, có, tôi thấy một chữ N lớn.”*



## Câu hỏi dạng phễu – 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 / tự tin của người 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?”



# Câu hỏi thăm dò

Cách khác để lấy thêm chi tiết

- Yêu cầu cho 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?*”



## Câu hỏi thăm dò - Thuận lợi

- Bảo đảm bạn có được toàn bộ câu chuyện và hiểu nó hoàn toàn
- Lấy được thông tin từ người đang cố gắng tránh nói cho bạn điều gì đó

# Câu hỏi dẫn đường

- Dẫn dắt người trả lời theo cách suy nghĩ của bạn



# Câu hỏi dẫn đường - Cách sử dụng

- Có sự giả định
  - “Bạn nghĩ là dự án này **sẽ trễ** bao lâu?”
    - > Giả định: dự án chắc chắn 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?**”
  - “Lựa chọn 2 tốt hơn, **phải không?**”

# Câu hỏi dẫn đường - Cách sử dụng

- Diễn đạt câu hỏi sao cho câu trả lời “**đễ nhất**” là “**CÓ**” (**khuyh hướng thông thường**)
  - “Chúng ta có nên đồng ý lựa chọn 1 **hay** lựa chọn 2?” >> “**Bạn có muốn đồng ý lựa chọn 2 hay là không?**”
- Làm cho câu hỏi có tính cá nhân
  - “Bạn có muốn tôi tiếp tục với lựa chọn 2?” >> “**Tôi có nên chọn lựa chọn 2 không?**”
- Cho phép lựa chọn giữa hai đáp án
  - Có được câu trả lời bạn muốn
  - Người khác cảm thấy họ vẫn có sự lựa chọn



## Câu hỏi tu từ

- Khuyến khích người nghe hưởng ứng
  - “*Các thiết kế của John sáng tạo đấy chứ?*” >> “*John là một nhà thiết kế sáng tạo.*”

## Sử dụng các kỹ thuật đặt câu hỏi

- Sử dụng
- Một số sai lầm nên tránh

## Sử dụng các kỹ thuật đặt câu hỏi

- **Tìm hiểu:** Câu hỏi đóng và mở, thăm dò.
- **Tránh hiểu nhầm:** Sử dụng câu hỏi thăm dò để làm rõ
- **Giảm nhẹ một tình huống căng thẳng:** câu hỏi dạng phễu giúp có thêm thông tin về điều bị than phiền
- **Câu hỏi dẫn dắt:** luật sư, điều tra vs. khảo sát
- **Thuyết phục người khác:** một loạt câu hỏi mở giúp người khác nắm bắt nguyên nhân đằng sau quan điểm của bạn.

# 5 Whys

- **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 như đã nói.
  - *Tại sao chúng ta không đáp ứng được lịch trình cung cấp?* - Công việc tốn nhiều thời gian hơn chúng ta nghĩ.
  - *Tại sao việc này lại tốn nhiều thời gian hơn?* - Vì chúng ta đánh giá thấp sự phức tạp của công việc.
  - *Tại sao chúng ta đánh giá thấp mức độ phức tạp của công việc?* - Vì chúng ta đã không liệt kê cụ thể các giai đoạn cần làm để hoàn thành dự án.
  - *Tại sao chúng ta không làm điều đó?* - Vì chúng ta đang bị trễ các dự án khác. Rõ ràng là chúng ta cần phải đánh giá lại các thủ tục ước lượng thời gian và đặc tả.



# Sai lầm khi đặt câu hỏi

- Thiếu sự chuẩn bị
- Thuyết trình thay vì đặt câu hỏi
  - Đi quá sâu vào nguyên nhân, hiện trạng
  - Người nghe quên mất câu hỏi
- Câu hỏi dài dòng không mục đích
  - Người nghe không hiểu câu hỏi
- Không lắng nghe câu trả lời / ngắt lời
  - Thiếu tôn trọng
- Câu hỏi không phù hợp thời gian, không gian...

# Thay cho lời kết

“Bạn hãy học cách hỏi hợp lý,  
cách lắng nghe chăm chú,  
cách trả lời thông minh,  
và dừng lại khi không còn gì để nói.”  
*(danh ngôn)*

# Thực hành phản biện nhóm (10p)

Xem [clip sau](#).

1 nhóm bảo vệ quan điểm Đồng tình,  
1 nhóm bảo vệ quan điểm ngược lại.

Luân phiên 1 nhóm hỏi để phản biện  
– 1 nhóm trả lời để bảo vệ.

