

Kỹ năng mềm

Bài 8: Kỹ năng Giải quyết vấn đề và Ra quyết định

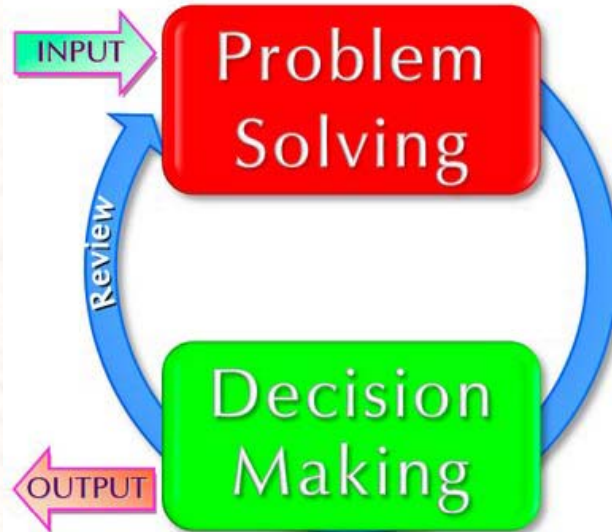
Trình bày: Cao Thị Thùy Liên

Giới thiệu

- Khái niệm
- Tâm quan trọng
- Phân loại
- Kỹ thuật ra quyết định

Khái niệm

- Giải quyết vấn đề \Leftrightarrow Ra quyết định
 - Dùng kỹ năng ra quyết định để giải quyết vấn đề
 - Bằng cách lựa chọn 1 trong vài giải pháp



Tâm quan trọng

- Phải ra quyết định mọi lúc
 - Trưa nay ăn gì?
 - Học ngành nào?
 - 5 lựa chọn quan trọng của đời người?

Chọn LỄ để SỐNG

Chọn NGƯỜI để LẤY

Chọn VIỆC để LÀM

Chọn THẦY để HỌC

Chọn BẠN để CHƠI

Tâm quan trọng

- Đối diện áp lực cao
 - Mọi quyết định đều có Được vs. Mất
 - Tránh né ra quyết định
 - Chờ thêm thông tin
 - Trông chờ vào người khác
 - Tung đồng xu, biểu quyết...
- ➔ Tự quyết và chấp nhận hệ quả



Phân loại

- **Quyết định theo chuẩn**
 - Thường lệ, lặp lại
 - Quyết định theo qui định, tiền lệ có sẵn / suy luận logic
 - Vd: Mua hóa mỹ phẩm quen dùng
- **Quyết định cấp thời**
 - Nảy sinh bất ngờ, cần thực hiện tức thì
 - Quyết định bằng mục tiêu và trực giác
 - Vd: Mua hóa mỹ phẩm lạ có khuyến mãi
- **Quyết định có chiều sâu**
 - Cần thảo luận, lên kế hoạch
 - Vd: Mua hóa mỹ phẩm đặc trị

Kỹ thuật Ra quyết định

1. Xác định mục đích quyết định

- Xác định vấn đề

2. Thu thập thông tin

3. Xác định tiêu chí đánh giá giải pháp

4. Liệt kê các lựa chọn

- Brainstorm ý tưởng

5. Đánh giá hệ quả từng lựa chọn

- Theo tiêu chí ở bước 3
- Ưu khuyết điểm mỗi lựa chọn



6. Xác định giải pháp tốt nhất

7. Thực thi quyết định

- Lên kế hoạch và thực hiện

8. Đánh giá kết quả

- Đánh giá quyết định
- Đánh giá việc thực thi

Kỹ thuật Ra quyết định – Xác định vấn đề

- Vấn đề cần giải quyết?
 - Tại sao phải giải quyết?
 - *Phạm vi vấn đề*
 - Ai, cái gì có liên quan?
 - Vấn đề về hệ thống hay con người?
- > Quyết định nguồn lực cho việc tìm giải pháp

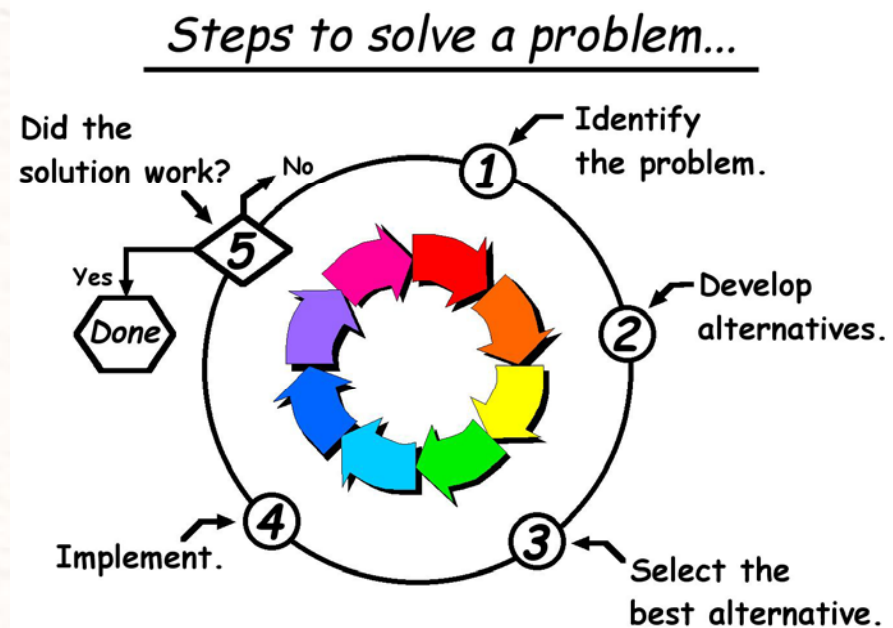


Kỹ thuật Ra quyết định – Xác định vấn đề

Phân tích vấn đề

- Thông tin liên quan
- Nguyên nhân

Đặt mục tiêu



Kỹ thuật Ra quyết định – Xác định vấn đề

- Xem xét tình huống từ nhiều góc độ
- Hiểu đúng bản chất tình huống
- Nhận biết sớm nhờ lắng nghe , quan sát
- *Chấp nhận bạn có thể là một phần nguyên nhân*
- *Khó khăn*
 - Thành kiến, chỉ thấy một khía cạnh
 - Phân tích kém
 - Không rõ điều gì đang xảy ra \Rightarrow xác định sai vấn đề

Kỹ thuật Ra quyết định – Thu thập thông tin

- Dữ liệu liên quan đến vấn đề
 - Tổng hợp bằng mindmap
- Phân biệt sự kiện vs. ý kiến / cảm xúc
- Thực tế không thể tập hợp mọi thông tin -> không trì hoãn
- Quá ít hoặc quá nhiều thông tin -> cái nào quan trọng?



Kỹ thuật Ra quyết định– Xác định giải pháp tốt nhất

- Hiệu quả
 - Thỏa mãn các mục tiêu đến mức độ nào?
 - Lâu dài?
- Khả thi
 - Thực hiện như thế nào?
 - Phí tổn (tài chính, thời gian, công sức...)
- Rủi ro có thể có



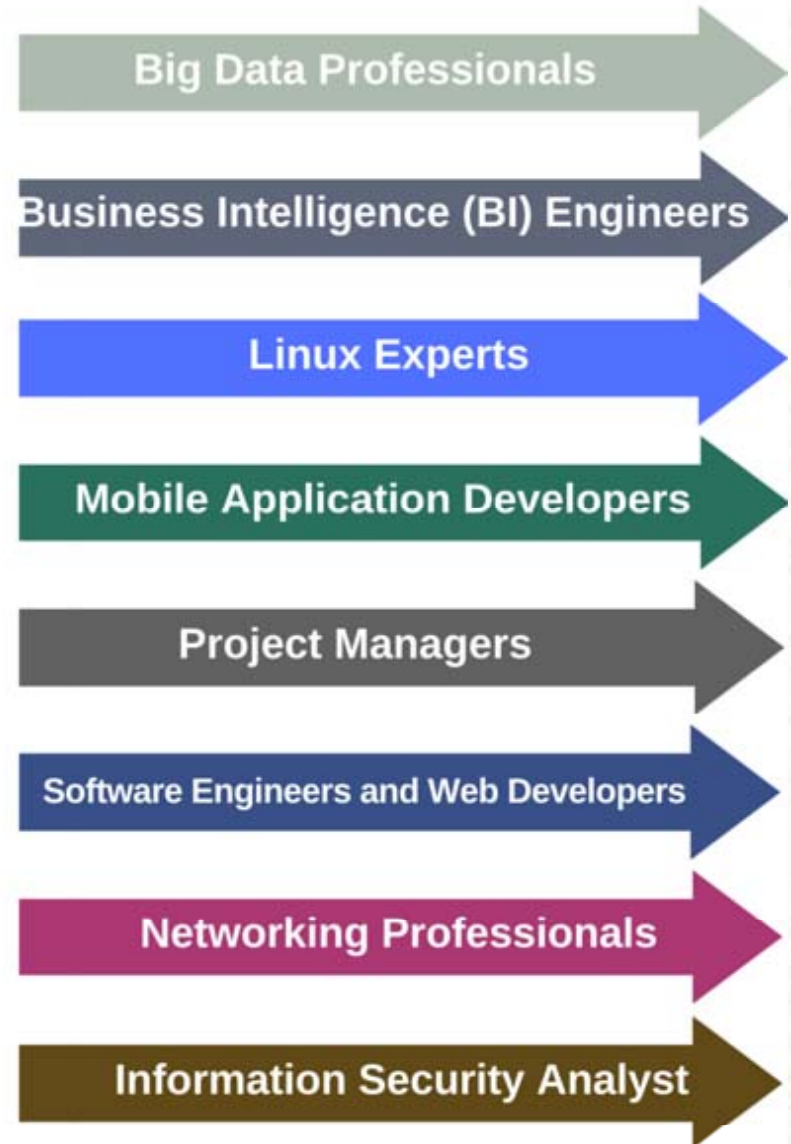
Thảo luận nhóm

Xác định định hướng nghề nghiệp



Nội dung thảo luận

- Đặt vấn đề
 - 8 nghề hot nhất 2016

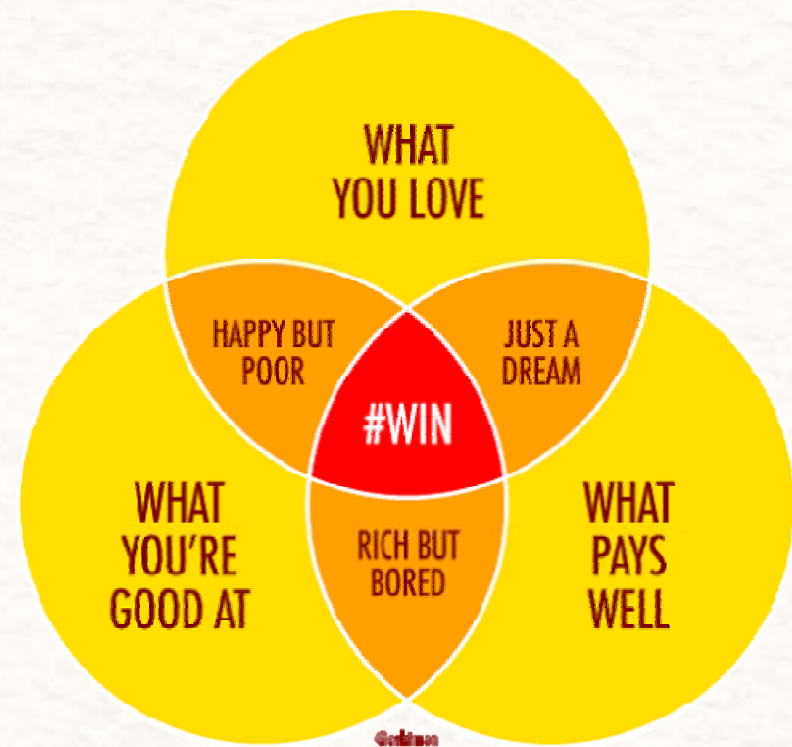


Nội dung thảo luận

- Định hướng chuyên ngành, lĩnh vực của mỗi bạn
 - Nghiên cứu, Công nghiệp...
 - > Hướng cụ thể (big data, security, mobile...)
- Định hướng vị trí công việc
 - Gia nhập Cty công nghệ lớn, startup, freelancer...
 - > Hướng cụ thể (Cty mơ ước và vai trò, ý tưởng startup...)

Cách thức thảo luận

- Làm việc nhóm 15 phút: Mindmap
 - Mỗi thành viên 2 lựa chọn
 - Phân tích từng lựa chọn
 - Đam mê: như thế nào...
 - Năng lực: cần có gì, đã có gì...
 - Nhu cầu xã hội: đủ kiện...
 - Dán mindmap lên bảng
- Trình bày cá nhân
 - GV gọi 3 bạn
 - Trình bày 3 phút, hỏi đáp 2 phút



Mở rộng

- Vậy thì sao?
- Futures wheel
- Quantitative Pros and Cons
- 5 WHYs
- Win - Win

Vậy thì sao?

Phân tích vấn đề và giải pháp



Futures wheel Brainstorm hệ quả của 1 thay đổi



Futures wheel Brainstorm hệ quả của 1 thay đổi



5 WHYs

Tìm nguyên nhân gốc



Quantitative Pros and Cons

Định lượng 2 mặt lợi hại của giải pháp

CHÍNH SÁCH LÀM VIỆC TỪ XA	
Ưu	Khuyết
Giảm stress đi lại, tăng hiệu quả (+5)	Thành viên khó kết nối (-4)
Tăng linh hoạt cho NV có con nhỏ (+4)	Cần trang bị dụng cụ cho NV làm việc tại nhà (-4)
Có thể thuê các NV giỏi sống ở xa (+4)	Không thể theo dõi NV dùng thời gian như thế nào (-3)
NV cần yên tĩnh tự do sẽ làm việc tốt hơn (+5)	Cty có thể mất kiểm soát dữ liệu (-5)
NV cải tiến kỹ năng giao tiếp qua email và IM (+3)	Khó họp trực tiếp khi cần (-1)
+21	-17

Win - Win

- Cạnh tranh (win-lose)
- Thích nghi (lose-win)
- Lò đi / Tránh né (lose-lose)
- Thỏa hiệp (lose-lose)
- **HỢP TÁC (WIN-WIN SITUATION)**



Tham khảo

- Các kỹ thuật hỗ trợ khác cho việc ra quyết định
https://www.mindtools.com/pages/article/newTED_00.htm