

*“The company is the campus, the business is curriculum, and leaders shall teach”*

# HỎI THẾ NÀO

để học tốt, làm tốt, dạy tốt và lãnh đạo tốt?

Câu hỏi hay **đáp án**,  
cái nào quan trọng hơn?

Chúng ta sinh ra đã là những chuyên gia xuất sắc về môn HỎI.

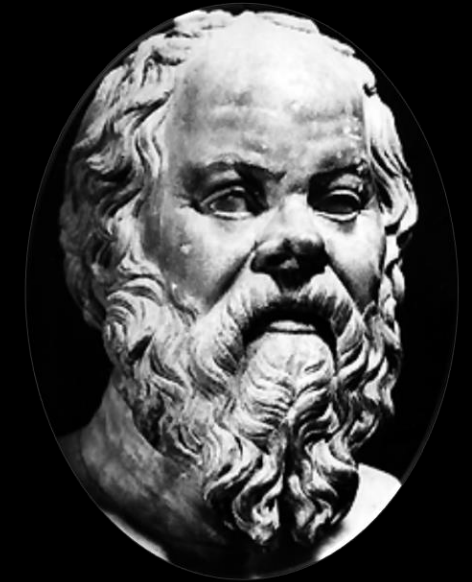
Nhưng hình như càng về già, chúng ta lại càng dốt môn này. Dốt dần đều thì phải?



# Các câu hỏi có giống nhau?

- Đóng - Mở
- Tu từ
- Định hướng
- Điều tra/Thăm dò
  - *Làm rõ khái niệm/vấn đề/mục đích*
  - *Điều tra nguồn gốc và tính xác thực của thông tin*
  - *Điều tra các giả định*
  - *Điều tra lý do, nguyên nhân và bằng chứng*
  - *Đặt câu hỏi về quan điểm và lập trường*
  - *Điều tra ý nghĩa và hậu quả*

Socratic  
Questions



Socrates, 471-399 BC



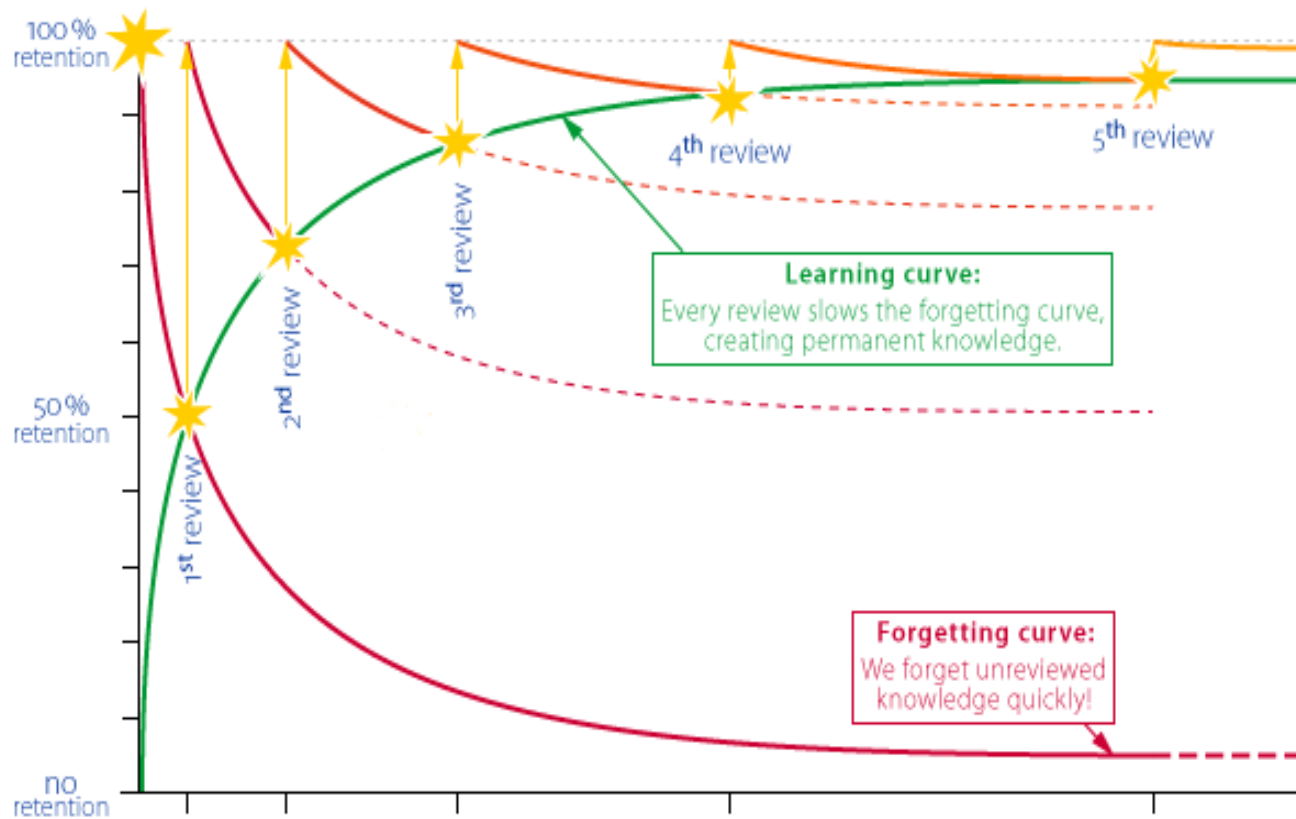
Có thật là biết không?

Vấn đề Gettier

<http://duongtrongtan.com/co-that-la-biet-khong/>



Ta biết được bao nhiêu?



Ta còn biết  
được bao nhiêu  
sau 1 tuần?

## *Câu hỏi làm rõ khái niệm/vấn đề/công việc*

- Tại sao lại bạn/Sếp/chú lại nói như vậy?
- Điều bạn/Sếp đang nói thực ra có nghĩa gì?
- Điều này có liên quan gì đến chủ đề chúng ta đang nói chuyện không?
- Bản chất của .... là gì?
- Những điều chúng ta biết về ... là gì?
- Bạn đang nói rằng ..... hay .....?
- Bạn có thể lấy ví dụ?
- Bạn nhắc lại điều đó bằng cách khác được không?



## *Điều tra các giả định*

- Chúng ta có thể giả định những gì khác không?
- Bạn dường như đang giả định ... ?
- Bạn đã chọn những giả định đó như thế nào?
- Xin vui lòng giải thích tại sao / làm thế nào ... ?
- Làm thế nào bạn có thể xác minh hay bác bỏ giả định?
- Điều gì sẽ xảy ra nếu ... ?
- Bạn có đồng ý hay không đồng ý với ... ?

# *Điều tra lý do, nguyên nhân và bằng chứng*

- Tại sao điều đó xảy ra?
- Làm thế nào để bạn biết điều này?
- Chỉ cho tôi ... ?
- Bạn có thể cho tôi một ví dụ về điều đó?
- Bạn nghĩ gì về nguyên nhân ... ?
- Bản chất của việc này là gì?
- Những lý do này có đủ tốt?
- Điều đó có đứng vững được không?
- Làm thế nào nó có thể bị bác bỏ?
- Làm thế nào tôi có thể chắc chắn về những gì bạn đang nói?
- Tại sao ... xảy ra?
- Tại sao? (hỏi nó – bạn sẽ không bao giờ có được qua một vài lần)
- Có bằng chứng hỗ trợ những gì bạn đang nói không?
- Dựa vào đâu để bạn nói như thế?

Kỹ thuật: Hỏi 5 lần tại sao (5WHYs) nối tiếp nhau để tìm ra nguyên nhân sâu xa của vấn đề.

# *Đặt câu hỏi về quan điểm và lập trường*

- Một cách khác để soi rọi điều này là ..., điều này có hợp lý không?
- Có những cách nào khác để nhìn vào đó không?
- Tại sao nó lại cần thiết?
- Ai được lợi từ điều này?
- Sự khác biệt giữa .... và .... là gì?
- Tại sao nó lại tốt hơn so với ...?
- Những điểm mạnh và điểm yếu của ..... là gì?
- Việc ..... và ..... giống nhau ở điểm nào?
- Bạn có thể so sánh .... và ..... như thế nào?
- Bạn có thể nói gì về điều đó?
- Có góc nhìn nào khác về vấn đề này không?

## *Điều tra ý nghĩa và hậu quả*

- Sau đó, những gì sẽ xảy ra?
- Hậu quả của việc giả định rằng ..... là gì?
- Làm thế nào ..... được sử dụng để .....?
- Ý nghĩa của ..... là gì?
- Làm thế nào để ... ảnh hưởng đến ... ?
- Làm thế nào để ... phù hợp với những gì chúng ta học được trước đây?
- Tại sao ... lại quan trọng?
- Đây là điều tốt nhất để ... ? Tại sao?

# Điều tra nguồn gốc thông tin

- Dữ liệu/thông tin này đến từ đâu?
- Thông tin này có đáng tin không? Bằng chứng?
- Liệu có thể kiểm chứng/kiểm tra chéo thông tin này?
- Có thể lặp lại việc tạo ra thông tin đó không (Bug)?

Kỹ thuật: 5W1H – có thể vận dụng cho rất nhiều tính huống khác nhau.

- Ai đã nói? (*Who*)
- Họ nói những gì? (*What*)
- Họ nói ở đâu? (*Where*)
- Họ nói vào lúc nào? (*When*)
- Tại sao họ lại nói thế? (*Why*)
- Họ đã nói như thế nào? (*How*)

Hãy thận trọng với thời đại 3 Giật !  
(Giật tít, Giật gân, Giật mình)

## *Nghi vấn về câu hỏi*

- Vậy thực ra bạn đang muốn hỏi điều gì?
- Tại sao bạn nghĩ rằng tôi hỏi câu hỏi này?
- Tôi có lí không? Tại sao không?
- Tôi có thể hỏi điều gì khác không?
- Điều đó có nghĩa là gì?

# Phương pháp Socrates

1. Xác định một tuyên bố là “lẽ thường” (có thể nghi vấn)
2. Tìm những điều kiện hoặc hoàn cảnh mà tuyên bố đó là sai
3. Nếu tìm thấy ngoại lệ, thì tuyên bố đó là sai hoặc ít nhất là không chính xác
4. Tuyên bố ban đầu phải được làm mềm đi để tính tới các ngoại lệ
5. Lặp lại các bước nếu tiếp tục thấy các ngoại lệ với tuyên bố đã điều chỉnh
6. Sản phẩm của tư duy luôn ưu việt hơn sản phẩm của trực giác

Nếu đã biết, vậy thì bao nhiêu?



# Mức độ hiểu biết

Theo thang trí năng Bloom  
Còn gọi là “Câu hỏi Bloom”

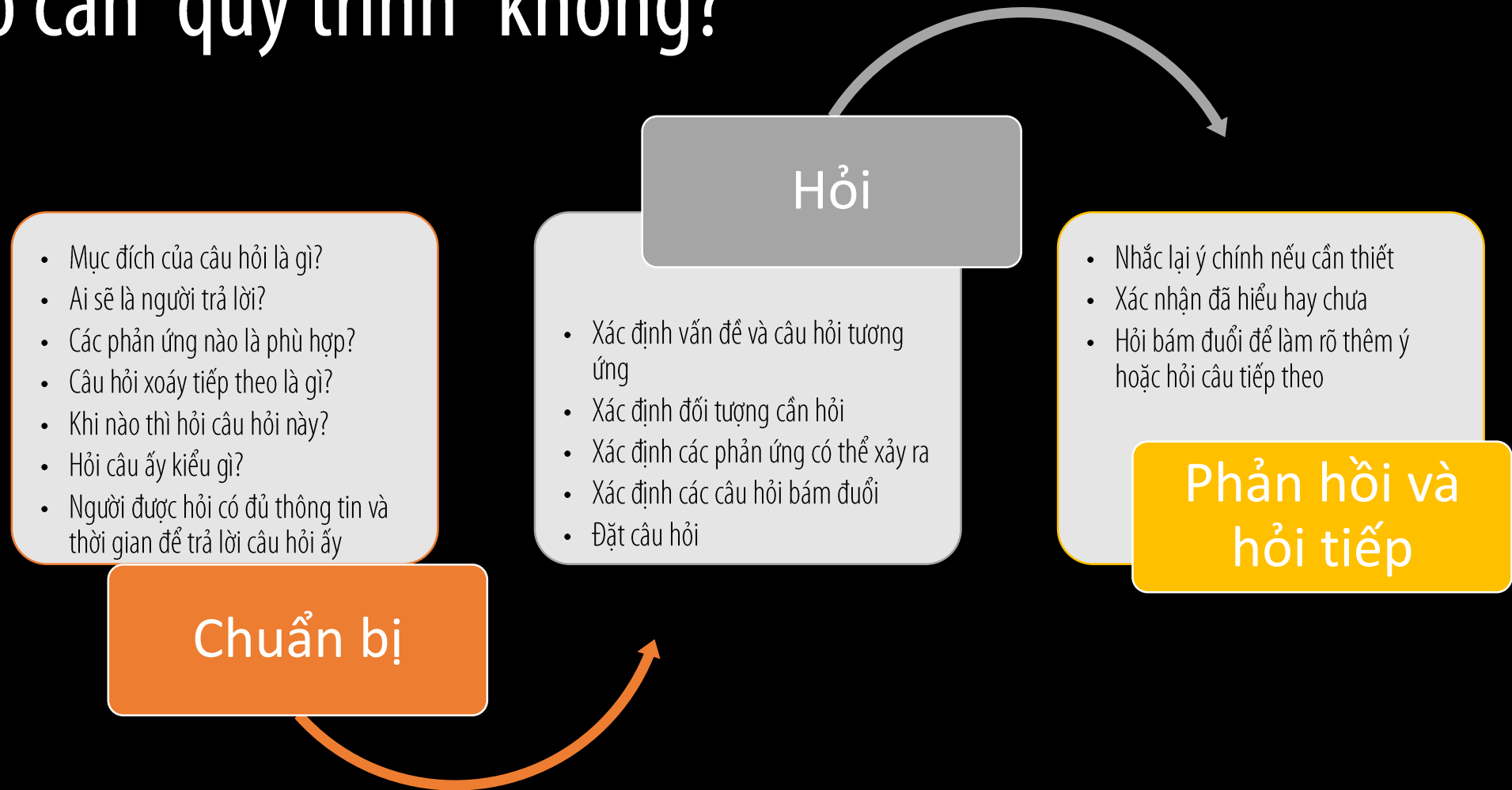
Mức độ	Ví dụ
Biết (Nhớ được)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Việc _____ xảy ra khi nào?</li><li>• Bạn có thể liệt kê ba thành phần chính của máy tính?</li><li>• Bạn có thể nhắc lại khái niệm “thông tin” được không?</li></ul>
Hiểu (Giải thích được/Lấy ví dụ được)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bạn phân loại như thế nào?</li><li>• Bạn so sánh như thế nào?</li><li>• Bạn có thể giải thích những gì đang xảy ra?</li></ul>
Áp dụng (Dùng được)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bạn có thể vận dụng các kiến thức được học để giải quyết bài toán này không?</li><li>• Cách tiếp cận bạn sẽ sử dụng là gì?</li><li>• Bạn có thể dùng dữ liệu này vào việc gì?</li></ul>
Phân tích (Tách ra được)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Các thành phần của quy trình sản xuất là gì?</li><li>• Bạn có thể can thiệp vào thành phần nào nào của quy trình? Mối quan hệ giữa ..... và ..... là gì?</li></ul>
Tổng hợp (Gộp lại được)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bạn sẽ thay đổi điều gì để giải quyết .....?</li><li>• Bạn sẽ kết hợp những gì để để cải thiện (thay đổi)?</li><li>• Bạn có thể xây dựng một lý thuyết cho ..... không?</li></ul>
Đánh giá (Biết Hay/Dở)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bạn có đồng ý với hành động đó không?</li><li>• Dựa vào những gì bạn biết, bạn sẽ đánh giá điều đó như thế nào?</li><li>• Tại sao nó lại tốt hơn?</li></ul>

Hỏi quan trọng thế, nhưng sao người ta lại ít hỏi thế?

# Môi trường tốt để hỏi

- An toàn (tâm lí)
- Lắng nghe
- Thấu hiểu
- Chấp nhận ý kiến trái chiều
- Tranh luận bằng lí lẽ, kiểm soát cảm xúc
- Hỏi về vấn đề, không phán xét/tấn công cá nhân
- Tinh thần sẵn sàng hỏi/giải quyết vấn đề

# Hỏi có cần “quy trình” không?



# Khi nào dùng câu hỏi gì?

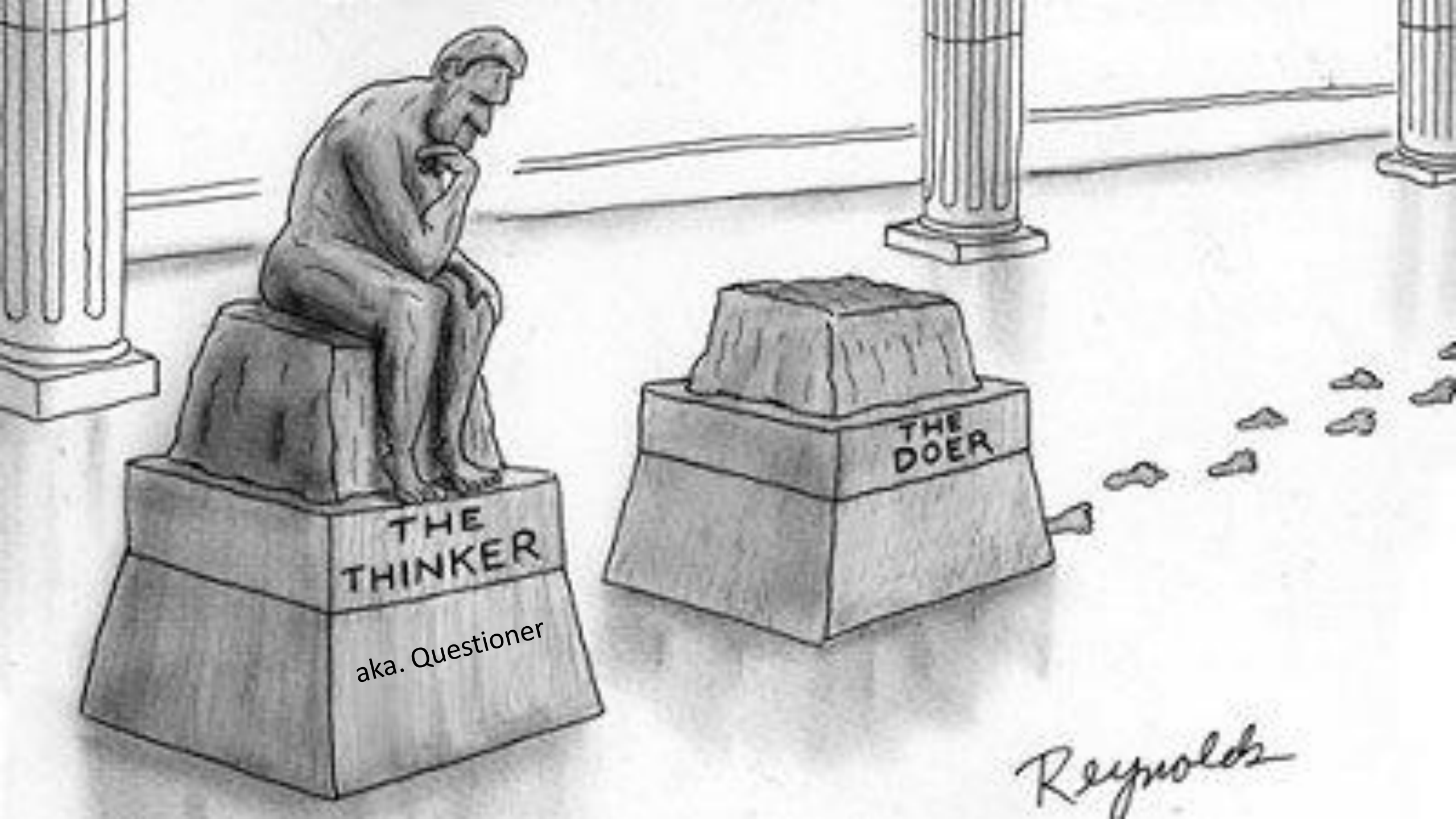
Tình huống	Kĩ thuật/Công cụ
Đọc/Học bài	SQ3R, Câu hỏi Bloom
Nghe giảng/Hội thoại	Các câu hỏi Socrates
Làm thân/Tạo quan hệ	Các câu hỏi Socrates, điều tra nhân thân, sở thích, mối quan tâm, điểm chung, quan điểm, sự khác biệt.
Lập kế hoạch	5W2H
Gặp lỗi/Vấn đề	5WHYs, Các câu hỏi Socrates
Coaching/Mentoring	Các câu hỏi Socrates
Nhận nhiệm vụ/Giao nhiệm vụ	Các câu hỏi điều tra mục đích, khái niệm, tiêu chuẩn Kết hợp SMART 5W2H
Họp cải tiến	5W1H, 5WHYs
Thuyết phục	Điều tra phương án tốt hơn, Điều tra lí do/Nguyên nhân
Để kiểm tra/Đánh giá	Các câu hỏi Bloom

# Một số câu hỏi quyền năng

- *Thực sự vấn đề là gì?*
- Sếp muốn giải quyết vấn đề gì với [nhiệm vụ này]? (Điều gì đang khiến sếp lo lắng?)
- Ai là người dùng cuối của [cái này]?
- ... Vậy chúng ta sẽ tiến lên như thế nào? Bước tiếp theo là gì?
- Bài học rút ra là gì?
- *Tôi là ai? Tôi làm [việc này] để làm gì? Tôi sẽ như thế nào?*

Bạn có hỏi tốt hơn  
sau hôm nay?





aka. Questioner

THE  
DOER

Reynolds