

01

LẮNG NGHE CHỦ ĐỘNG (3 CẤP ĐỘ) | Active Listening



Ngừng chuẩn bị câu trả lời, bắt đầu thực sự thấu hiểu.

MẸO NHỎ

Khoảng lặng là một công cụ mạnh mẽ. Hãy dừng lại 2-3 giây sau khi người khác nói xong.

MỤC TIÊU

Xây dựng niềm tin, thấu hiểu những gì được nói và cả những điều ẩn sau lời nói.

CÁC BƯỚC CHÍNH

1. Nghe nội tại: Nghe nhưng tâm trí bạn suy nghĩ riêng (“mình sẽ nói gì tiếp theo?”).
2. Nghe tập trung: Chú ý hoàn toàn vào lời nói, dữ kiện của người đối diện.
3. Nghe toàn diện: Nghe cả lời nói, cảm xúc, ngôn ngữ cơ thể và năng lượng.

CÂU HỎI “VÀNG”

Cảm xúc thực sự đằng sau câu chuyện này là gì? Điều gì đang diễn ra, ngoài những gì tôi nghe thấy?

VÍ DỤ

Nhân viên nói: “Dạo này em hơi quá tải.”

Bạn hãy nói: “Tôi nghe thấy sự mệt mỏi trong giọng nói của bạn. Hãy chia sẻ thêm được không?”

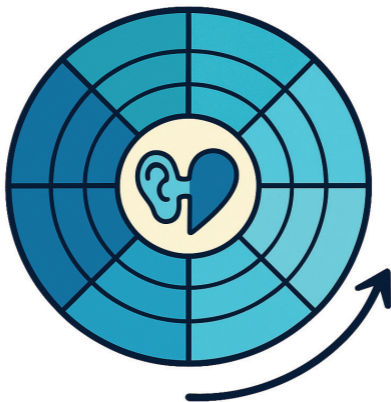
THỬ THÁCH NHANH

Thực hành trò chuyện với một người bạn và tập trung lắng nghe ở cấp độ 3 (toàn diện). Sau đó, hãy ghi lại:

- Một cảm xúc mà người nói không trực tiếp gọi tên.
- Bạn đã nhận ra cảm xúc đó qua dấu hiệu nào (ngữ điệu, ngôn ngữ cơ thể, từ ngữ)?



BÃNH XE CUỘC ĐỜI | The Wheel of Life



Công cụ trực quan để có cái nhìn tổng thể về sự cân bằng trong cuộc sống.

MẸO NHỎ

Mục đích không phải là đạt điểm 10 ở mọi nơi, mà là nâng cao nhận thức về sự cân bằng cá nhân.

MỤC TIÊU

Nhanh chóng đánh giá mức độ hài lòng với cuộc sống, từ đó xác định lĩnh vực ưu tiên cải thiện.

CÁC BƯỚC CHÍNH

1. Vẽ bánh xe: Chia vòng tròn thành 8 phần: Sự nghiệp, Tài chính, Sức khỏe, Gia đình, Tình yêu, Phát triển bản thân, Giải trí, Cố gắng.
2. Chấm điểm: Tự đánh giá mức độ hài lòng từ 1-10 cho mỗi phần.
3. Khám phá: Nối các điểm và dùng câu hỏi để khám phá “bánh xe”.

CÂU HỎI “VÀNG”

Nếu bánh xe này thực sự lăn, chuyển đi sẽ ra sao? Bạn sẽ chọn khía cạnh nào để ưu tiên tăng điểm?

VÍ DỤ

Một người thấy kiệt sức và nhận ra điểm “Sức khỏe” là 3. Đây mới là gốc rễ vấn đề, không phải công việc.

THỬ THÁCH NHANH

Hãy tự vẽ và chấm điểm bánh xe cuộc đời của bạn.

- Điều gì khiến bạn ngạc nhiên nhất về hình dạng “bánh xe” của mình?
- Trong tháng tới, bạn sẽ chọn 1 khía cạnh nào để tăng 1 điểm? Tại sao?

03

THIẾT LẬP HỢP ĐỒNG KHAI VẤN | **Coaching Contracting**



Tạo ra sự rõ ràng và cam kết ngay từ đầu.

MẸO NHỎ

Một bản hợp đồng tốt giúp giảm thiểu mọi hiểu lầm tiềm ẩn trong tương lai.

MỤC TIÊU

Thống nhất mục đích, kỳ vọng, vai trò và quy tắc nền tảng (bảo mật, lịch trình) cho mối quan hệ khai vấn.

CÁC BƯỚC CHÍNH

1. Mục đích & kỳ vọng: Coachee muốn đạt được gì?
2. Vai trò & trách nhiệm: Coach và coachee làm gì?
3. Bảo mật: Thống nhất giới hạn của tính bảo mật.
4. Hậu cần: Thống nhất thời gian, địa điểm, tần suất, chi phí (nếu có).

CÂU HỎI “VÀNG”

Thành công của quá trình coaching này đối với bạn là như thế nào? Để buổi làm việc hiệu quả nhất, bạn cần điều gì từ tôi?

VÍ DỤ

Coach và coachee cùng thống nhất: “Chúng ta sẽ gặp nhau 2 tuần/lần, mọi thông tin đều bảo mật, và mục tiêu của bạn là tự tin hơn trong việc ủy quyền.”

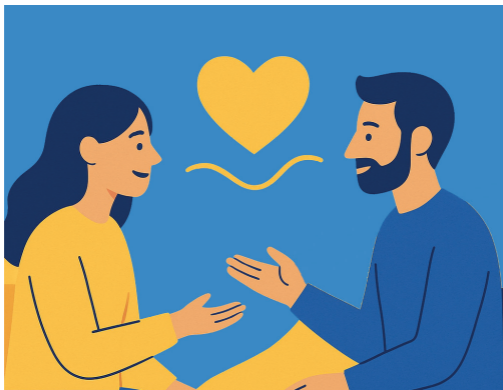
THỬ THÁCH NHANH

Lần tới khi bắt đầu 1 nhiệm vụ chung với đồng nghiệp, hãy chủ động hỏi họ 2 câu hỏi:

- “Để hoàn thành tốt nhất việc này, kỳ vọng của bạn ở tôi là gì?”
- “Bạn cần tôi hỗ trợ theo cách làm việc nào để hiệu quả nhất?”

04

XÂY DỰNG SỰ TIN TƯỞNG & KẾT NỐI | Building Rapport



Mối quan hệ là nền tảng của mọi cuộc chuyện trò ý nghĩa.

MẸO NHỎ

Sự chân thành là chìa khóa. Đừng bắt chước một cách máy móc, hãy kết nối thật tâm.

MỤC TIÊU

Tạo ra không gian an toàn, tin cậy và đồng điệu, nơi coachee cảm thấy thoải mái để cởi mở, chia sẻ.

CÁC KỸ THUẬT CHÍNH

- Đồng điệu ngôn ngữ cơ thể: Phản chiếu một cách tinh tế tư thế, cử chỉ của người đối diện.
- Đồng điệu giọng nói: Điều chỉnh tốc độ, âm lượng, ngữ điệu tương đồng.
- Sử dụng từ khóa: Lắng nghe và sử dụng lại những từ ngữ quan trọng mà người đối diện dùng.
- Thể hiện đồng cảm: Xác nhận và gọi tên cảm xúc.

CÂU HỎI “VÀNG”

Tôi có đang hiện diện 100% với người này không? Làm thế nào để họ cảm thấy được thấu hiểu hơn nữa?

VÍ DỤ

Khi coachee nói “Em cảm thấy rất áp lực”, coach phản hồi: “Tôi hiểu rằng bạn đang cảm thấy rất áp lực. Hãy cùng tìm hiểu về nó nhé.”

THỬ THÁCH NHANH

Thử lặp lại trong câu phản hồi của bạn một từ khóa quan trọng mà người đối diện đã dùng và quan sát phản ứng của họ xem họ có cảm thấy được lắng nghe và cởi mở hơn không.



MÔ HÌNH GROW (TỔNG QUAN) | The GROW Model

MÔ HÌNH GROW



Khung sườn kinh điển để cấu trúc mọi cuộc trò chuyện khai vấn.

MẸO NHỎ

Là mô hình kinh điển, tập trung vào việc xác định vấn đề và hành động để giải quyết. Rất linh hoạt, không nhất thiết phải tuân tự.

MỤC TIÊU

Cung cấp cấu trúc 4 bước logic đi từ việc xác định mục tiêu đến xây dựng kế hoạch hành động.

CÁC BƯỚC CHÍNH

1. G - Goal (Mục tiêu): Bạn muốn đạt được điều gì?
2. R - Reality (Thực tại): Điều gì đang diễn ra?
3. O - Options (Lựa chọn): Bạn có thể làm gì?
4. W - Will (Ý chí/Hành động): Bạn sẽ làm gì?

CÂU HỎI “VÀNG”

Kết quả lý tưởng bạn muốn đạt được là gì? Bước đi nhỏ nhất đầu tiên của bạn là gì?

VÍ DỤ

Chuyển từ mục tiêu mơ hồ “muốn giao tiếp tốt hơn” đến hành động cụ thể “sẽ chuẩn bị 3 ý chính và nhờ A nghe thử vào chiều mai”.

THỬ THÁCH NHANH

Dành đúng 5 phút và tự trả lời nhanh 4 câu hỏi sau đối với 1 vấn đề bất kỳ của bạn:

- Kết quả cụ thể tôi muốn đạt được là gì?
- Tình hình thực tế lúc này là gì?
- Ba lựa chọn tôi có thể làm là gì?
- Bước đi nhỏ nhất tôi sẽ làm ngay hôm nay là gì?



CÂU HỎI MỞ ĐẦU QUYỀN NĂNG | Powerful Opening Questions



Bắt đầu một cách sâu sắc, thay vì hời hợt.

MẸO NHỎ

Sau khi đặt câu hỏi, hãy im lặng và cho họ không gian để suy nghĩ. Câu trả lời đầu tiên không phải lúc nào cũng là câu trả lời thật nhất.

MỤC TIÊU

Nhanh chóng tập trung vào điều quan trọng nhất, tạo không khí cởi mở và định hướng cho buổi làm việc.

CÂU HỎI “VÀNG”

- Điều gì đang ở trong tâm trí bạn lúc này?
- Để buổi nói chuyện thực sự có giá trị, chúng ta nên tập trung vào điều gì?
- Thử thách lớn nhất bạn đang đối mặt trong tuần này là gì?
- Nếu có một điều muốn giải quyết xong khi chúng ta kết thúc, đó sẽ là gì?

VÍ DỤ

Thay vì hỏi “Dạo này có gì mới không?”, bạn hãy hỏi “Điều quan trọng nhất chúng ta nên thảo luận hôm nay là gì?”.

THỬ THÁCH NHANH

Sử dụng một trong những câu hỏi trên để bắt đầu cuộc trò chuyện quan trọng tiếp theo của bạn.

Việc bắt đầu bằng câu hỏi này đã thay đổi không khí và hướng đi của cuộc trò chuyện như thế nào so với cách bạn vẫn thường bắt đầu?

07

KỸ THUẬT PHẢN CHIẾU & DIỄN GIẢI | Reflecting & Paraphrasing



Cho họ thấy bạn thực sự lắng nghe và thấu hiểu.

MẸO NHỎ

Diễn giải ngắn gọn hơn câu nói gốc. Luôn kết thúc bằng ngữ điệu hỏi để kiểm tra lại sự thấu hiểu.

MỤC TIÊU

Xác nhận sự thấu hiểu, giúp người nói nghe lại suy nghĩ của chính họ, khuyến khích họ đào sâu hơn.

CÁC BƯỚC CHÍNH

1. Phản chiếu (Reflecting): Lặp lại chính xác một từ hoặc cụm từ quan trọng mà người nói vừa dùng.
2. Diễn giải (Paraphrasing): Tóm tắt lại ý của người nói bằng ngôn từ của chính bạn.

CÂU HỎI “VÀNG”

- “Nghe có vẻ như bạn đang cảm thấy...”
- “VẬY ĐIỀU BẠN ĐANG NÓI LÀ...”
- “Bạn đã nhắc đến từ ‘thất vọng’. ‘Thất vọng’ về...”

VÍ DỤ

Coachee nói: “Sếp giao quá nhiều việc, tôi không biết bắt đầu từ đâu, thật là hỗn loạn.” Bạn diễn giải: “Nghe có vẻ như bạn đang cảm thấy choáng ngợp vì khối lượng công việc và thiếu sự ưu tiên rõ ràng.”

THỬ THÁCH NHANH

Lần tới khi ai đó chia sẻ một điều phức tạp, hãy thử diễn giải lại ý của họ với cụm từ: “Nghe có vẻ như bạn đang cảm thấy/suy nghĩ rằng... Có đúng vậy không?”. Hãy quan sát xem hành động này giúp họ làm rõ suy nghĩ của chính mình như thế nào.

08

TRẠNG THÁI “TÒ MỒ” | The Curiosity Mindset



Tạm gác lại vai trò chuyên gia, trở thành một người khám phá.

MẸO NHỎ

Sự tò mò chân thành là một món quà. Nó cho người khác thấy rằng bạn thực sự quan tâm đến suy nghĩ của họ.

MỤC TIÊU

Giữ thái độ cởi mở, không phán xét, không đưa ra giải pháp vội vàng và thực sự tò mò về thế giới quan của coachee.

CÁC BƯỚC CHÍNH (Thực hành nội tâm)

1. Tắt “Máy tư vấn”: Nhận diện và tạm dừng ngay lập tức suy nghĩ “Tôi biết giải pháp rồi!”.
2. Đặt câu hỏi “Tôi tự hỏi...”: Luôn tự hỏi mình “Tôi tự hỏi tại sao họ lại nghĩ như vậy?” hoặc “Tôi tự hỏi điều gì ẩn sau câu nói đó?”.
3. Chấp nhận “Tôi không biết”: Thoải mái với việc không biết câu trả lời và tin rằng coachee có câu trả lời của riêng họ.

CÂU HỎI “VÀNG”

Điều đó có ý nghĩa như thế nào với bạn? Hãy nói thêm về điều đó... Điều gì khiến bạn nói vậy?

VÍ DỤ

Khi coachee nói “Tôi không thể làm được việc này”, hãy hỏi: “Điều gì khiến bạn cảm thấy ‘không thể?’”.

THỬ THÁCH NHANH

Lần tới khi bạn có xu hướng đưa ra lời khuyên, hãy dừng lại và hỏi: “Tôi tò mò muốn biết thêm về...” hoặc “Điều gì khiến bạn nói vậy?”.

09

LÀM RÕ MỤC ĐÍCH BUỔI COACH | Session Goal



Không có đích đến, mọi con đường đều như nhau.

MẸO NHỎ

Một mục tiêu rõ ràng cho buổi làm việc giúp cả hai tập trung và tiết kiệm thời gian.

MỤC TIÊU

Xác định kết quả cụ thể, đo lường được điều họ muốn ngay khi kết thúc buổi làm việc.

CÁC BƯỚC CHÍNH

1. Hỏi về chủ đề: “Hôm nay sẽ tập trung vào điều gì?”
2. Hỏi về kết quả: “Điều gì cần phải xảy ra để bạn cảm thấy đây là một buổi làm việc thành công?”
3. Cụ thể hóa: Giúp chuyển từ ý tưởng mơ hồ (“muốn tự tin hơn”) sang mục tiêu cụ thể (“muốn có 3 hành động chuẩn bị cho buổi họp ngày mai”).

CÂU HỎI “VÀNG”

Kết quả lý tưởng bạn muốn sau buổi hôm nay là gì?
Làm thế nào để biết mình đã đạt được mục tiêu?

VÍ DỤ

Coachee: “Em muốn nói về việc quản lý thời gian.”
Coach: “Tuyệt vời. Vậy bạn muốn có được điều gì liên quan đến quản lý thời gian?”

THỬ THÁCH NHANH

Bắt đầu cuộc họp tiếp theo của bạn bằng cách hỏi: “Mục tiêu quan trọng nhất chúng ta cần đạt được trong cuộc họp này là gì?”.

Kết thúc cuộc họp bằng câu hỏi: “Chúng ta đã đạt được mục tiêu đề ra lúc đầu chưa?”.



TỔNG KẾT 5 GIAI ĐOẠN KHAI VẤN | The 5 Coaching Stages



Bản đồ tổng quan cho mọi hành trình khai vấn.

MẸO NHỎ

Đây là một dòng chảy, không phải là các bước cứng nhắc. Đôi khi bạn cần quay lại giai đoạn trước để làm rõ thêm.

MỤC TIÊU

Cung cấp tổng thể 5 giai đoạn của quy trình khai vấn.

CÁC BƯỚC CHÍNH

1. Kết nối & thiết lập bối cảnh: Xây dựng niềm tin, thống nhất luật chơi.
2. Khám phá & nâng cao nhận thức: Đào sâu vấn đề, tìm ra “sự thật”.
3. Định hướng & lên phương án: Xác định tương lai mong muốn, sáng tạo giải pháp.
4. Cam kết & lập kế hoạch hành động: Biến ý tưởng thành các bước cụ thể.
5. Phản hồi & duy trì động lực: Ghi nhận, hỗ trợ và duy trì năng lượng.

CÂU HỎI “VÀNG”

Chúng ta đang ở giai đoạn nào của cuộc trò chuyện?
Giai đoạn tiếp theo cần tập trung vào điều gì?

VÍ DỤ

Dùng “Bánh xe cuộc đời” để tìm vấn đề, chuyển sang “Câu hỏi kỳ diệu” để hình dung tương lai.

THỬ THÁCH NHANH

Trong cuộc trò chuyện sắp tới, hãy tự hỏi mình:

- Chúng ta đang ở giai đoạn nào?
- Để chuyển sang giai đoạn tiếp theo, câu hỏi tôi cần đặt ra là gì?