**CÁC MÔ HÌNH GIÚP BẠN RÈN KĨ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ:**

1. **Mô hình IDEAL**

* Identify the Problem: Nhận định ra vấn đề và đánh giá các yếu tố tạo ra vấn đề.
* Define the Problem: Xác định rõ các vấn đề cần giải quyết, tìm và nguyên nhân gốc rễ để giải quyết vấn đề.
* Examine the options: Sáng tạo ra, đánh giá và lựa chọn các giải pháp khả thi để giải quyết vấn đề. Đồng thời lập kế hoạch chi tiết và khả thi để thực hiện giải pháp đã chọn.
* Act on the Plan: Thực thi kế hoạch đã định.
* Look at the consequences: Đo lường kết quả sau khi giải quyết vấn đề, đánh giá hiệu quả.

1. **Mô hình 5W1H :**

* Là mô hình giúp bạn xác định mục tiêu, kế hoạch, và đường đi nước bước cụ thể cho mỗi chiến dịch, dự án, hay ý tưởng nào đó. Phương pháp 5W1H được dùng phổ biến trong marketing, giúp doanh nghiệp nhanh chóng lên kế hoạch thực hiện và đạt được mục tiêu đề ra.

**Sử dụng: 5W và 1H**

|  |  |
| --- | --- |
| **QUESTION** | **DIỄN GIẢI** |
| WHAT | Vấn đề là gì? |
| WHY | Tại sao lại xảy ra vấn đề này?  Tại sao đây lại là 1 vấn đề?  Tại sao vấn đề này lại cấp bách? |
| WHO | Ai gây ra vấn đề này?  Ai chịu ảnh hưởng bởi tác động của vấn đề? |
| WHEN | Vấn đề xảy ra khi nào? |
| WHERE | Vấn đề xảy ra ở đâu?  Tầm ảnh hưởng của nó là rộng hay hẹp? |
| HOW | Làm sao để giải quyết vấn đề ?  Làm sao để giảm thiểu thiệt hại? |

Xác định đúng vấn đề là yếu tố căn bản để có giải pháp giải quyết hợp lý, hữu hiệu.

=> Tránh nhìn nhận vấn đề một chiều chỉ dựa theo ý muốn chủ quan của mình mà cần xem xét, hình dung vấn đề theo nhiều cách, từ những góc nhìn khác nhau; phân tích những vấn đề phức tạp thành nhiều hợp phần; tìm mối quan hệ giữa những sự việc khác nhau cũng như những điểm giống nhau từ những sự việc khác nhau.

1. **Sơ đồ xương cá**

Phương pháp biểu đồ xương cá (Fishbone Diagram) do ông Kaoru Ishikawa đưa ra và sau đó được ứng dụng vào các quy trình quản trị tại Nhật Bản từ những năm 1960. Đây là biểu đồ nguyên nhân – kết quả nhằm nhận diện những nguyên nhân của vấn đề và đưa ra giải pháp trong quản lý, lãnh đạo. Sử dụng sơ đồ xương cá giúp chúng ta nhìn nhận được tổng thể vấn đề trong mối quan hệ nhân– quả, được thể hiện như hình vẽ dưới đây:

**Mục đích của việc tạo biểu đồ xương cá:**

- Truy tìm các yếu tố, nguyên nhân của vấn đề từ gốc đến ngọn một cách có thứ tự, và

không bỏ sót.

- Giúp tìm kiếm dễ dàng các nguyên nhân quan trọng để tiến hành cải thiện vấn đề.

Thực hiện những bước sau đây trên hệ thống của biểu đồ xương cá để đạt được tổng thể của bức tranh vấn đề mà bạn cần giải quyết:

**Bước 1**:

* Đầu cá – nêu tên vấn đề. Tên vấn đề cần được chúng ta phát biểu súc tích, thể hiện được bản chất vấn đề, mong đợi giải quyết vấn đề, cũng xác định được vai trò, vị trí của người giải quyết vấn đề.

**Bước 2**:

* Xương cá – Thể hiện các nguyên nhân của vấn đề. Từ trục “xương sống”, vẽ các nhánh “xương” – đại diện cho từng nhân tố, yếu tố chính gây ra vấn đề. Trên bề mặt phẳng của tờ giấy, chúng ta có thể vẽ càng nhiều càng tốt các “xương sườn” này để thể hiện toàn bộ, đầy đủ nguyên nhân của vấn đề, như hình minh hoạ dưới đây:

**Bước 3:**

* Xương nhánh – Thể hiện các nguyên nhân chi tiết, phụ thuộc vào trục “xương sườn” – là các nhân tố, yếu tố lớn. Sử dụng kỹ thuật tư duy công não (brainstorming) để chỉ ra nhiều nhánh nguyên nhân trực tiếp của vấn đề.

**Xây dựng các giải pháp**

Nhiệm vụ của chúng ta là có thật nhiều giải pháp, tương ứng với hệ thống nguyên nhân đã được phân tích trước đó. Nếu bạn là người đang giải quyết vấn đề của mình hay là một

thành viên của nhóm, bạn cần lưu ý những điều sau đây:

- Khuyến khích bản thân và người khác sáng tạo, nghĩ về những điều mới.

- Không phê bình, đánh giá, mà chỉ ghi nhận và lưu lại các ý tưởng.

- Không lãng phí bất kỳ nguồn trí lực nào của các thành viên mà cần đảm bảo ai cũng có

lượt để trình bày quan điểm, cũng như đưa ra các giải pháp.

Trong giai đoạn này, ta cần chú ý là phải xác định rõ những đặc điểm cần có của giải pháp:

- Mục tiêu mong muốn là gì?

- Những mục tiêu tối thiểu nào cần phải đạt được?

- Những điều kiện nào của giải pháp cần phải được đáp ứng.

Bước 4: Lựa chọn giải pháp tối ưu

1. **Phương pháp bản đồ tư duy( Mind Map )**

* Phương pháp này được phát triển vào cuối thập niên 60 của thế kỷ XX bởi Tony Buzan nhằm giúp học sinh ghi lại nội dung bài học bằng những từ ngữ chính hoặc hình ảnh then chốt, mà không phải mất công liệt kê, trình bày. Cách ghi chép này cũng nhằm giúp học sinh ôn tập và củng cố kiến thức một cách đơn giản nhưng dễ nhớ. Tính hiệu quả của sơ đồ tư duy sau đó được mở rộng ứng dụng, chứ không chỉ trong phạm vi lớp học.
* Cách thức sử dụng phương pháp bản đồ tư duy khá đơn giản và càng tăng tính hiệu quả khi kết hợp với não công.
* Viết hoặc vẽ tên vấn đề ở chính giữa một mặt phẳng (giấy hoặc bảng).
* Khuyến khích sử dụng màu sắc và hình ảnh để nâng cao sự ghi nhớ và hứng thú của người tham gia. Nếu sử dụng từ ngữ, nên cô đọng thành từ khoá mang tính đại diện và dễ hiểu.
* Từ “tâm” chính là vấn đề, vẽ những đường nối (mũi tên), kết hợp cùng biểu tượng, hình ảnh để diễn đạt những khía cạnh liên quan đến vấn đề.
* Tiếp tục tương tự, chúng ta lại tìm những điều liên quan với phân nhánh từ những hình ảnh, biểu tượng hoặc từ khóa ban đầu.
* Cứ liên tục như vậy (kết hợp não công), chúng ta sẽ trải qua nhiều phân nhánh, tầng bậc và đi đến cùng cốt lõi của vấn đề.
* Với ưu điểm của bản đồ tư duy, tương tự như sơ đồ xương cá đã được phân tích ở trên, các nhà quản lý, giáo dục thường vận dụng vào hoạt động giải quyết vấn đề.

1. **Phương pháp tư duy sáu chiếc mũ ( Six thinking hats)**

* Phương pháp 6 chiếc mũ tư duy được phát kiến bởi Edward de Bono vào những năm 1980. Phương pháp này giúp mọi người khi tham gia giải quyết một vấn đề nào đó luôn phải đứng trên nhiều góc nhìn, để từ đó đưa ra những quyết định tốt hơn.
* Cách thức tổ chức giải quyết vấn đề bằng phương pháp 6 chiếc mũ tư duy khá đơn giản và cũng đòi hỏi người tham gia phải tuân thủ một số quy định sau:
* 01 người đóng vai trò điều hành, có thể là trưởng nhóm
* Tại một thời điểm nhất định, mọi người phải đội mũ cùng màu.

- Khi “đội” chiếc mũ có màu gì, thì người tham gia phải đưa ra những ý kiến, đánh giá trên góc nhìn của ý nghĩa tượng trưng của chiếc mũ đó, bao gồm:

1) Mũ trắng – đánh giá vấn đề khách quan, dựa trên những dữ kiện có sẵn.

2) Mũ đỏ - đánh giá vấn đề dựa trên trực giác và cảm xúc.

3) Mũ đen – đánh giá vấn đề theo góc nhìn tiêu cực, e dè, sợ hãi, nguy hiểm, cẩn trọng.

4) Mũ vàng – đánh giá vấn đề trên góc nhìn tích cực, chỉ ra những điểm mạnh, lợi thế, tính khả thi của dự án.

5) Mũ xanh lá cây – đưa ra các giải pháp, ý tưởng thực thi cho vấn đề đang được thảo luận.

6) Mũ xanh dương – đây là chiếc mũ của người điều hành, kiểm soát tiến trình buổi thảo luận.

- Phương pháp tư duy sáu chiếc mũ cho thấy mọi người sẽ phải cùng tập trung giải quyết vấn đề, trên nhiều góc nhìn. Tính cá nhân được kiểm soát khá chặt chẽ, được khuyến khích trình bày nhưng cần phải tuân thủ đến lượt của việc “đội” mũ. Đứng trên nhiều góc độ cũng khiến cho mọi thành viên hiểu nhau và thống nhất cao về giải pháp.

1. **Phương pháp não công( Brainstorming )**

Khái niệm “động não” được đề cập đầu tiên bời Alex Faickney Osborn năm 1939 và được mô tả là một kỹ thuật hội ý bao gồm một nhóm người nhằm tìm ra lời giải cho vấn đề đặc trưng bằng cách góp nhặt tất cả ý kiến của nhóm người đó nảy sinh trong cùng một thời gian theo một nguyên tắc. Phương pháp não công dùng để đưa ra nhiều giải pháp sáng tạo cho một vấn đề, hoạt động bằng cách nêu các ý tưởng tập trung vào vấn đề, cho nhiều lĩnh vực giáo dục, kinh doanh, quảng cáo, quản lý,...

Để thực hiện phương pháp não công, cần phải nhất trí về cách thức thực hiện trong nhóm. Với nhóm nhiều người, quy định này càng phải rõ ràng và yêu cầu chấp hành, chẳng hạn như:

* 01 người (có thể hoặc không phải là trưởng nhóm) điều khiển và có thể cần đến 01 người đóng vai trò thư ký để ghi chép lại các ý tưởng của mọi thành viên.
* Không thành viên nào có quyền đòi hỏi, cản trở hay từ chối đưa ra một ý tưởng liên quan đến vấn đề mà cả nhóm đang cùng giải quyết.
* Không thành viên nào được pháp đánh giá, khen/ chê, phê bình, thêm bớt ý kiến của một người khác.
* Mọi ý kiến được ghi chép rõ ràng, đầy đủ và trong một thời gian được vạch định.
* Sau đó, cả nhóm sẽ lược bỏ các câu trả lời, ý tưởng trùng lặp hoặc thu gọn, khoanh vùng lại. Cùng nhau đánh giá để lược bỏ những ý kiến không phù hợp và chọn ra ý tưởng tốt, khả thi hơn. Đây là giai đoạn của phản biện nhóm.
* Phương pháp não công giúp khiến nhóm có thể phát triển nhiều ý tưởng, đặc biệt là những ý tưởng mới, lạ hoặc có thể kết hợp nhiều suy nghĩ để từ đó cho ra các giải pháp hữu hiệu hơn.