NC-02 · Bài 5

Những lỗi làm hỏng cả một buổi phỏng vấn, và lớp này dừng ở đâu

Lớp Phỏng vấn và quan sát người dùng

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi tên được những lỗi làm hỏng cả một buổi phỏng vấn, và xếp được mỗi lỗi vào lúc nó xảy ra: trước, trong hay sau buổi.
- Nhận ra được những chỗ câu trả lời bị lệch vì văn hoá giữ thể diện ở Việt Nam, và đổi được câu hỏi để đi qua chỗ đó.
- Lên được một việc làm trong tháng này với những gì cả lớp đã dạy.

1 · Có những lỗi xảy ra từ trước buổi, và tới lúc ngồi xuống mới lộ ra

- Lỗi thứ nhất là hẹn sai người.
- Lỗi thứ hai là hẹn sai chỗ.
- Lỗi thứ ba là đi cùng, hoặc để cấp trên của người được hỏi ngồi cùng.
- Lỗi thứ tư là mang một khung câu hỏi chưa ai thử.
- Bốn lỗi này có chung một điểm.

2 · Trong và ngay sau buổi, phần lớn lỗi do chính người hỏi gây ra

- Lỗi thứ nhất trong buổi là để lộ câu trả lời mình mong.
- Lỗi thứ hai là nói nhiều hơn nghe.
- Lỗi thứ ba là đưa phương án ra quá sớm.
- Lỗi thứ tư là bênh vực sản phẩm khi người ta chê.
- Ngay sau buổi cũng có hai lỗi làm mất phần lớn những gì đã thu được: không viết lại trong ngày, và để một người tự đọc lại ghi chép của chính mình.
- Lỗi làm hỏng cả buổi xếp theo lúc xảy ra: lỗi trước buổi phải chặn từ lúc hẹn, lỗi trong buổi phần lớn do người hỏi, lỗi sau buổi thì không ai nhìn thấy. -->

3 · Ở Việt Nam, văn hoá giữ thể diện làm câu trả lời lệch theo những đường riêng

- Sách của chúng tôi gọi đây là một khó khăn riêng khi nghiên cứu người dùng ở Việt Nam: văn hoá giữ thể diện (face-saving).
- Sách chỉ ra mấy hoàn cảnh hay gặp.
- Cách đi qua những chỗ này, theo sách, có bốn việc.
- Việc thứ nhất cần nói rõ giới hạn, vì nó dễ bị hiểu sai.
- Theo quan điểm của chúng tôi, cách đi qua chắc chắn hơn cả không nằm ở mẹo giấu tên, mà ở việc hỏi về chuyện đã xảy ra.

4 · Năm bài gói lại thành một buổi làm cho đúng nghề, còn những việc sau buổi thuộc các lớp khác

- Gói cả lớp lại thì một buổi phỏng vấn hay quan sát làm đúng nghề có hình dạng như sau.
- Lớp này có giới hạn của nó.
- Một việc làm được trong tháng này: chọn một quyết định đang chờ, viết câu hỏi cần trả lời, làm ba buổi với ba người đang làm việc đó...

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp những lỗi làm hỏng cả một buổi

Lỗi	Lúc xảy ra	Dấu hiệu nhận ra	Cách tránh
Hẹn sai người	trước buổi	câu trả lời toàn là quy định, không có lần cụ thể	khi hẹn, tả việc chứ không tả chức danh
Cấp trên ngồi cùng	trước buổi	người được hỏi nhìn sang cấp trên trước khi trả lời	xin phép cấp trên, rồi nói chuyện riêng
Khung chưa thử	trước buổi	người được hỏi phải hỏi lại câu của bạn	hỏi thử một người ngoài dự án
Để lộ câu trả lời mình mong	trong buổi	bạn gật đầu, ghi nhanh hơn ở một số câu	phản ứng đều tay với mọi câu trả lời

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp những lỗi làm hỏng cả một buổi tiếp

Lỗi	Lúc xảy ra	Dấu hiệu nhận ra	Cách tránh
Đưa phương án quá sớm	trong buổi	người ta bắt đầu nhận xét bản vẽ thay vì kể việc	giữ phương án tới sau buổi
Câu trả lời cho phải phép	trong buổi, rõ ở Việt Nam	toàn lời khen, không có lần cụ thể	chưa nói tên hãng tới cuối, hỏi việc đã làm
Không viết lại, một người đọc	sau buổi	danh sách phát hiện mỏng, chỉ khớp ý một người	viết lại trong ngày, nhiều người đọc riêng

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Tưởng lỗi nằm ở người được hỏi**

  Cách tránh: trước khi kết luận về người được hỏi, nghe lại bản ghi âm và soát theo bảng ở trên.

- **Sửa bằng cách hỏi nhiều người hơn, thay vì sửa cách hỏi**

  Cách tránh: sau hai ba buổi đầu, dừng lại soát cách hỏi, sửa khung, rồi mới đi tiếp.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Đầu thế kỉ hai mươi, ở Berlin có một con ngựa tên Hans được cho là biết làm tính: người hỏi đặt một bài toán, con ngựa gõ móng đúng số lần.
- Khi đặt câu hỏi, người hỏi hơi cúi người về phía trước để nhìn chân con ngựa.
- Nhìn theo bài này: người hỏi không gian lận, và không biết mình đang để lộ câu trả lời.

Điều rút ra: người được hỏi đọc được điều bạn mong qua cử chỉ, kể cả khi chính bạn không biết mình đang để lộ.

Ví dụ dưới đây là một cuộc điều tra tâm lý học có thật, được ghi lại trong một cuốn sách đã có bản tiếng Anh từ năm 1911, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy bản ghi âm hoặc ghi chép của buổi phỏng vấn gần nhất bạn đã làm hay đã ngồi dự.
- [ ] Soát nó theo bảng tổng hợp ở trên: với mỗi lỗi, ghi có hoặc không, và nếu có thì chép ra đúng chỗ nó xảy ra.
- [ ] Rồi chọn một lỗi nặng nhất, viết lại câu hỏi hoặc cách sắp xếp buổi để lần sau không mắc nữa.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/NC-02/bai-05.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập