

Quy Trình Điều Phối Nhóm Nhỏ

Khi lớp chia thành các phòng nhỏ, đây là quy trình giữ nhịp một phòng 6–8 người trong khoảng 15–20 phút: gọi tên, nghe, nhắc lại, nối mọi người lại với nhau, và chọn một người mời ra chia sẻ ở nhóm lớn. Dùng cùng với Sổ Tay Dẫn Lớp – bài này là nhiệm vụ "lúc chia nhóm nhỏ", còn Sổ Tay Dẫn Lớp là nhiệm vụ "đầu giờ".

 **NÓI** = **đọc to nguyên văn** cho nhóm nghe

 **HIỂU** = **chỉ để mình hiểu, KHÔNG** đọc ra miệng

↓ Tải PDF về máy

Việc của mình là gì, và không là gì

Người mới nhận việc hay hỏng ở đúng một chỗ: thấy học viên kể chuyện buồn là muốn giúp ngay. Muốn giúp là tốt, nhưng trong phòng nhỏ này, giúp bằng cách nghe mới đúng việc.

✅ BỐN VIỆC NÊN LÀM

- **Gọi tên.** Gọi đích danh từng người theo danh sách, không hỏi câu "ai muốn nói trước".
- **Nghe.** Nghe hết một lượt, mắt nhìn vào camera, không gõ phím, không nhìn chỗ khác.
- **Nhắc lại.** Nhắc đúng một chi tiết bằng chính chữ của họ, để họ biết mình được nghe thật.
- **Cảm ơn rồi chuyển người.** Gọn, ấm, đúng giờ.

🚫 BỐN VIỆC KHÔNG LÀM

- **Không khuyên.** Không câu nào bắt đầu bằng "chị nên", "anh thử", "theo em thì".
- **Không dạy thêm.** Bài học chính đã có ở phần đầu giờ và trong app rồi.
- **Không gỡ ca sâu.** Chuyện nặng thì ghi lại, báo Mentor chính xử lý riêng sau buổi.
- **Không đoán nhĩn.** Không nói câu nào nghe giống chẩn đoán tâm lý người ta.

💬 BA CÂU LUÔN CÓ TRONG PHÒNG

"Mời chị Lan. Một điều sáng — một niềm vui, một điều mình đã làm tốt, hay một bài học tích cực — của chị tuần qua, và một chỗ chị còn thấy kẹt."

"Cảm ơn chị. Chỗ chị vừa nói, mình nghe rồi."

🚫 BA CÂU KHÔNG BAO GIỜ NÓI

"Theo mình thì chị nên nói chuyện thẳng với chồng chị."

"Cái đó là do tổn thương hồi nhỏ của chị đó."

"Chị mà học khoá kia nữa là gỡ được ngay."

"Chuyện này sâu quá, một phút không đủ. Mình ghi lại, sau buổi Mentor sẽ liên hệ riêng chị nhé."

Nhịp một phòng nhóm nhỏ

Năm chạng, đi đúng thứ tự, mắt luôn nhìn đồng hồ. Bảy người thì mỗi người khoảng một phút là vừa, tám người thì rút ngắn lại và nói gọn hơn.

01 Mở phòng và đặt luật

💡 HIỂU

Người ta vừa rời phòng lớn đông người bước vào một phòng nhỏ, hơi lạ. Vài mươi giây đầu là để họ thấy phòng này an toàn và có người cầm trịch. Gọi tên đủ mặt trước, nói rõ luật bằng một câu, nói rõ mỗi người có bao nhiêu giây.

🗣️ NÓI

"Chào Anh Chị. Phòng mình có [số người] người, [số phút] phút, ai cũng được nói. Mình xin một luật thôi: mình nghe nhau chứ mình không khuyên nhau. Ai nói xong thì mình cảm ơn rồi mời người kế tiếp."

BẤY Đừng mở đầu bằng câu hỏi "ai muốn chia sẻ trước". Phòng sẽ im, và cái im đầu tiên làm cả phòng ngại tới hết buổi.

02 Vòng gọi tên

HIỂU

Đây là phần giữ chân mạnh nhất buổi. Một người bị bỏ qua một lần là buổi sau họ không vào nữa. Gọi đích danh theo đúng thứ tự, hỏi đúng hai câu, nghe xong nhắc lại một chi tiết bằng chính chữ của họ rồi mới cảm ơn, chuyển người kế tiếp. Ghi lại chỗ kẹt nào lặp lại ở nhiều người, cuối phòng sẽ dùng tới. Vừa nghe vừa để ý trong đầu: ai đang có một vấn đề thật đáng gở, hoặc một câu chuyện tâm đắc đáng để cả lớp cùng nghe – người này sẽ được mời ra chia sẻ ở nhóm lớn (bước 05 dưới đây).

NÓI

"Mời chị Lan. Một điều sáng – một niềm vui, một điều mình đã làm tốt, hay một bài học tích cực – của chị tuần qua, và một chỗ chị còn thấy kẹt. Ngắn thôi, khoảng một phút." – (sau khi chị nói xong) "Cảm ơn chị. Chỗ chị vừa nói, mình nghe rồi. Mời anh Tuấn."

BẤY Nghe xong đừng bình luận, đừng phân tích, đừng gở. Nhắc lại, cảm ơn, chuyển người. Nghề nằm ở chỗ dừng đúng lúc.

03 Nối mọi người lại với nhau

HIỂU

Phần này quý nhất và người mới hay bỏ quên. Người ta đi lớp không phải để nghe hay, mà để biết mình không lẻ loi. Nói ra một chuyện lặp lại ở nhiều người, nêu số người chứ không phán xét ai.

NÓI

"Sáng nay có [số người] anh chị nói cùng một chuyện: [chỗ kẹt lặp lại]. Mình để ý nhé, cái đó không phải riêng ai trong phòng này đâu."

BẤY Đừng nhân dịp này giảng một bài đạo lý. Nói ra chỗ giống nhau rồi dừng.

04 Chốt phòng và trả người về

HIỂU

Người ta rời phòng nhóm phải mang theo một thứ cảm được, chứ không chỉ mang theo cảm giác vừa kể chuyện xong. Ai vừa kể chuyện nặng thì nói riêng một câu với họ trước khi về. Báo trước hai mươi giây rồi cùng về, đừng để hệ thống kéo người ta đi giữa câu.

NÓI

"Trước khi mình về phòng lớn, mỗi người gõ vào khung chat một việc nhỏ sẽ làm hôm nay. Một việc thôi, nhỏ cũng được. Cảm ơn Anh Chị đã nói thật với nhau."

BÃY Hết giờ là về, dù trong phòng đang hay. Giữ người lại trễ là làm hỏng đồng hồ của cả lớp.

05 Chọn người mời ra chia sẻ ở nhóm lớn

HIỂU

Từ người mình đã để ý trong vòng gọi tên, chọn ra một người có vấn đề thật đáng gỡ hoặc một câu chuyện tâm đắc. Trước khi về phòng lớn, mời riêng người đó: "Chị có sẵn lòng ra chia sẻ lại chuyện này ở nhóm lớn không?" – hỏi trước, đừng bất ngờ gọi tên người ta giữa nhóm lớn. Đồng thời, tự mình nghĩ trước một hướng gợi mở hoặc một công thức phù hợp với câu chuyện đó, để khi Thầy Cô hỏi ý mình, mình có sẵn góc nhìn mà chia sẻ, không lúng túng. Đây cũng là lúc mình luyện đúng nghề đang học.

NÓI

"Phòng em có chị [tên], câu chuyện của chị rất đáng nghe, em xin phép mời chị chia sẻ lại ở đây cho cả lớp."

BÃY Đừng chọn người để mình được nói hay – chọn người vì câu chuyện của họ đáng được cả lớp nghe. Nếu người đó không sẵn lòng ra chia sẻ, tôn trọng, đừng ép.

Nghề nằm ở chỗ nhắc lại

Nếu chỉ học được một kỹ năng từ quy trình này, hãy học kỹ năng này. Nhắc lại đúng chữ của người ta là cách nhanh nhất làm một người thấy mình được nhìn thấy.

✅ NHẮC LẠI ĐÚNG CÁCH

Học viên nói: "Sáng nào tôi cũng quát con lúc chuẩn bị đi học, quát xong ngồi trên xe tôi thấy mình tệ."

- "Cảm ơn chị. Quát xong, ngồi trên xe thì thấy mình tệ. Mình nghe rồi."
- Dùng lại chính chữ của họ: quát, trên xe, thấy mình tệ
- Ngắn, một câu, rồi dừng

❌ NHẮC LẠI SAI CÁCH

- "Ý chị là chị đang bị stress đúng không" — đây là dán nhãn, không phải nhắc lại
- "Chị ơi cái đó ai cũng bị hết, bình thường mà" — đây là gạt chuyện của họ đi
- "Chị thử dậy sớm hơn xem sao" — đây là khuyên, người ta sẽ thôi kể thật

Khi có người kệt, không nói được gì: dùng đúng ba câu hỏi này, hỏi một câu rồi im, chờ họ nghĩ, đừng hỏi dồn — "Chuyện đó gần đây nhất xảy ra lúc nào ạ?"
· "Anh Chị mong nó khác đi thế nào?" · "Việc nhỏ nhất Anh Chị làm được trong tuần này là gì?"

Người ngồi quan sát

Mỗi phòng có thể có hai người: một người dẫn, một người ngồi quan sát — đúng vai "Mentor quan sát" trong Ban Điều Phối. Người quan sát bật camera, không nói xen vào, chỉ lên tiếng khi người dẫn mời.

GHI LẠI NGAY SAU BUỔI, LÚC CÒN NHỚ

- ✓ Sĩ số có mặt trên tổng số của phòng
- ✓ Có bao nhiêu người được gọi đúng tên, có ai không được nói không
- ✓ Người dẫn nói khoảng bao nhiêu phút trên tổng thời lượng phòng
- ✓ Số lần người dẫn buột miệng khuyên, dạy hoặc dán nhãn
- ✓ Có ai xúc động hoặc khóc không, người dẫn xử lý thế nào
- ✓ Một câu người dẫn nói hay nhất, và một câu nên bỏ ở buổi sau
- ✓ Chỗ kẹt lặp lại trong phòng, và tên người nên được liên hệ riêng
- ✓ Có mời ai ra chia sẻ ở nhóm lớn không, tên là gì, và người dẫn đã nghĩ trước hướng gợi mở gì cho câu chuyện đó

Gửi lại cho ai: nhấn thẳng cho người dẫn và báo Mentor chính trong ngày, đừng để qua hôm sau. Viết thẳng, không viết cho đẹp lòng nhau — mai mốt đổi vai, ai cũng có lúc được người khác quan sát mình.

Gặp tình huống thì làm sao

Những chuyện chắc chắn sẽ xảy ra trong phòng nhóm. Bấm vào từng dòng để xem cách xử lý.



Cả phòng im, không ai nói gì



Có người nói mãi không dừng



Có người khóc trong phòng nhóm



Có người hỏi thẳng mình nên làm gì bây giờ



Có người hỏi về khoá khác, hỏi học phí



Mình bị rớt mạng hoặc vắng khỏi phòng



Luật cứng, việc trước và sau buổi

NĂM ĐIỀU TUYỆT ĐỐI KHÔNG LÀM

- × **Không bán bất cứ thứ gì.** Không báo giá, không mời mua, không nhắc chương trình khác trong phòng.
- × **Không để ai không được gọi tên.** Bảy người thì đủ bảy cái tên được gọi.
- × **Không đem chuyện trong phòng ra ngoài.** Kể cả chuyện hay, kể cả kể mà giấu tên.
- × **Không nhắn riêng học viên ngoài việc của lớp.** Muốn theo tiếp một người thì báo Mentor chính rồi hãy nhắn.
- × **Không dán nhãn, không hứa điều VFC chưa có.** Và không hứa sẽ có người gọi lại nếu mình không chắc.

VIỆC LÀM NGAY SAU BUỔI

- ✓ Nhắn lại cho Mentor chính trong ngày: sĩ số, ai vắng, chỗ kẹt lặp lại, tên người cần liên hệ riêng
- ✓ Nhắn riêng cho người đã xúc động hoặc kể chuyện nặng, ngay trong buổi, không để qua ngày
- ✓ Người quan sát gửi phiếu quan sát trong ngày
- ✓ Có mặt trước giờ mở phòng khoảng 15–20 phút, kiểm tra tai nghe, danh sách nhóm, tên hiển thị đúng họ tên thật

