



Số 257 - Tháng Mười Hai 2025

Tiêu điểm

2025

Nhìn lại một năm đáng nhớ





01

TINH HOA LÃNH ĐẠO BẢN THÂN

Sức mạnh tư duy: Dẫn dắt cuộc trò chuyện khó -
Kỹ năng cần có của mọi nhà lãnh đạo



02

TINH HOA LÃNH ĐẠO ĐỘI NGŨ

Xung đột văn minh:
Giải quyết bất đồng hiệu quả



03

TINH HOA LÃNH ĐẠO VƯƠN XA

Vốn niềm tin:
Tài sản quý giá mà lãnh đạo cần bảo vệ



04

GÓC SỨC KHỎE & HẠNH PHÚC NỔI BẬT

Cẩm nang sống khỏe: Góc nhìn trong thời đại AI
- quản lý số quá tải và mệt mỏi khi ra quyết định



05

TIÊU ĐIỂM TIẾNG NÓI TẦM NHÌN

Những chiêm nghiệm về Lãnh đạo:
Quản lý quá trình thay đổi từ Cũ sang Mới



06

BÀI ĐỌC ĐẶC BIỆT CỦA NĂM

Cẩm nang lãnh đạo: AI là công cụ hỗ trợ:
tăng cường chứ không thay thế sự phán đoán
của lãnh đạo



07

ĐỘI NGŨ INFLUENCER TẠI HD

Sức mạnh đằng sau bản tin của chúng tôi!



TRONG
SỐ
NÀY:



DẪN DẮT CÁC ĐỐI THOẠI THÁCH THỨC:

KỸ NĂNG CẦN CÓ CỦA MỌI NHÀ LÃNH ĐẠO



Những đối thoại thách thức là không thể tránh khỏi trong vai trò lãnh đạo, nhưng nhiều nhà lãnh đạo lại gặp khó khăn khi đối mặt vì sợ phát sinh mâu thuẫn hoặc tạo cảm xúc tiêu cực. Mâu thuẫn là một phần tự nhiên trong mọi mối quan hệ. Một số người sợ bị từ chối dẫn đến tránh né xung đột hoặc gặp khó khăn khi thảo luận những chủ đề nhạy cảm do sự chênh lệch quyền lực – điều này rất phổ biến trong những đối thoại thách thức.

Là một nhà lãnh đạo, những đối thoại này có thể khiến bạn cảm thấy áp lực vì không thể đoán trước được phản ứng từ người đối diện. Họ có thể bất ngờ bày tỏ quan điểm trái ngược hoặc bộc lộ cảm xúc mạnh. Nếu bạn chưa chuẩn bị kỹ hoặc không biết cách xử lý, bạn sẽ dễ tránh né thay vì chủ động đối mặt.

Dưới đây là một số chiến lược để chuẩn bị và điều hướng các cuộc trò chuyện khó:



Lắng nghe chủ động

Giao tiếp hiệu quả là giao tiếp hai chiều. Bên cạnh việc truyền đạt thông điệp rõ ràng, kỹ năng lắng nghe cũng rất quan trọng. Không ai sinh ra đã là người biết lắng nghe – điều này cần luyện tập. Hãy đặt câu hỏi với sự tò mò không phán xét để hiểu góc nhìn của người khác. Nhắc lại những điểm chính giúp thể hiện sự thấu hiểu và ghi nhận cảm xúc.

Quản lý cảm xúc

Nhận diện cảm xúc của bản thân. Nếu bị tác động bởi một tình huống, hãy tìm hiểu nguyên nhân và làm dịu bản thân trước khi trò chuyện. Có nhiều kỹ thuật giúp bạn xoa dịu cảm xúc và quản lý cảm xúc hiệu quả. Khi đã bình tĩnh, hãy dành vài phút để hình dung kết quả lý tưởng của cuộc trò chuyện sắp tới. Điều này không chỉ giúp định hướng lý trí mà còn tạo ra trạng thái cảm xúc bình hòa, để cuộc trò chuyện có thể phát triển một cách tích cực.

Dẫn dắt các cuộc đối thoại thách thức

Chia sẻ sự thật thay vì ý kiến cá nhân. Đôi khi, ý kiến cá nhân có thể mang định kiến, trong khi sự thật thường trung lập. Việc giao tiếp dựa trên sự thật không chỉ giúp giọng điệu điềm đạm hơn mà còn giúp cấu trúc thông điệp mang tính xây dựng. Hãy giữ thông điệp đơn giản, rõ ràng và trực tiếp – tránh tạo sự hiểu lầm. Nội dung phản hồi nên tập trung vào vấn đề, không nhằm vào con người. Mọi người thường có xu hướng cảm thấy bị công kích cá nhân trong xung đột, và đó cũng là một phần lý do khiến giao tiếp trở nên kém hiệu quả.

Đóng khung phản hồi mang tính xây dựng

Sự thẳng thắn đôi khi khó duy trì, đặc biệt trong những tình huống đòi hỏi phải giữ sự thấu cảm. Trong lãnh đạo bản thân, tính minh bạch được hình thành khi mọi người đều được thông tin đầy đủ về những thách thức và thay đổi hiện tại, từ đó dẫn đến những quyết định phù hợp. Hãy truyền tải thông điệp của bạn với sự thấu cảm để dẫn dắt cuộc trò chuyện một cách tinh tế. Điều cốt lõi là đối phương cảm thấy được lắng nghe và được tôn trọng.

Giữ Trách nhiệm mà vẫn Duy trì Niềm tin

Những cuộc trò chuyện khó đôi khi là bước ngoặt – có thể giữ lại hoặc làm tan vỡ một thỏa thuận, một mối quan hệ nơi công sở, hiệu quả làm việc cá nhân, hay thậm chí là tinh thần và sự phối hợp của cả tập thể. Mỗi nhà lãnh đạo đều có phong cách giao tiếp riêng, và điều đó không sao cả. Điều quan trọng là bạn nhớ và vận dụng những kỹ năng đã đề cập ở trên. Có thể ban đầu sẽ hơi lúng túng khi áp dụng, nhưng theo thời gian, bạn sẽ tạo được nền tảng vững chắc để bắt đầu những cuộc trò chuyện khó – theo cách bình tĩnh, rõ ràng và hướng tới kết quả tích cực. Đó chính là cách để biến thử thách thành cơ hội gắn kết và phát triển.

Nguồn tham khảo:

<https://www.linkedin.com/pulse/navigating-difficult-conversations-one-skill-fc4kf/>
<https://www.linkedin.com/pulse/soft-skills-dealing-difficult-conversations-kim-tasso/>
<https://www.smartbrief.com/original/overcome-barriers-difficult-conversations>



Ying Yin Lee

Consultant / Senior Learning & Capacity Development Executive, Human Dynamic APAC

XUNG ĐỘT VĂN MINH

GIẢI QUYẾT BẤT ĐỒNG HIỆU QUẢ

Khi xung đột xảy ra trong công việc, bạn phản ứng thế nào? Lùi lại, nhường nhịn, kiên quyết, thỏa hiệp, hay tìm giải pháp chung? Công cụ Đo lường Phong cách Xung đột Thomas Kilmann (TKI) được sử dụng rộng rãi vì khái quát 5 cách tiếp cận phổ biến trong một khung tham chiếu rõ ràng và thực tiễn. Mỗi phong cách đều có giá trị, nhưng kết quả phụ thuộc vào cách nó được áp dụng.

01 | Tránh – Lùi lại để hạ nhiệt

Khi nào phát huy hiệu quả:

Khi cảm xúc dâng cao, việc tiếp tục sẽ chỉ khiến tình hình tồi tệ hơn.

Mục tiêu:

Xoa dịu căng thẳng để mọi người có thể quay lại với cái đầu tỉnh táo hơn.

Kỹ năng vi mô – Ghi nhận cảm xúc:

Việc gọi tên cảm xúc một cách cởi mở giúp giải tỏa áp lực.

Ví dụ:

Người quản lý nói: “Tôi thấy là tình hình đang nóng lên. Chúng ta hãy tạm dừng tại đây và tiếp tục vào ngày mai.” Sự tạm dừng này giúp hạ nhiệt và tạo cơ hội bắt đầu lại.

02 | Nhường nhịn – Giữ gìn mối quan hệ

Khi nào phát huy hiệu quả:

Khi vấn đề quan trọng với người khác hơn là với bạn.

Mục tiêu:

Duy trì thiện chí với chi phí cá nhân thấp, đồng thời tránh tích tụ bức xúc ngầm.

Kỹ năng vi mô – Lắng nghe thấu cảm + Thiết lập ranh giới:

Ghi nhận ưu tiên của họ nhưng vẫn giữ cho nhu cầu của bạn được nhìn thấy.

Ví dụ:

Trong lập kế hoạch ngân sách: bạn nhận thấy nhu cầu của đồng nghiệp cấp bách hơn. “Tôi hiểu chiến dịch này rất quan trọng và tôi ủng hộ việc tăng phân bổ cho đợt này. Quý tới, chúng ta hãy cùng xem lại ngân sách vận hành để cải tiến hiệu suất không bị bỏ qua.”

03 | Cạnh tranh – Rõ ràng và Dứt khoát

Khi nào phát huy hiệu quả:

Khi sự an toàn, đạo đức hay tính tuân thủ bị đe dọa và không thể thỏa hiệp.

Mục tiêu:

Bảo vệ các chuẩn mực quan trọng bằng quyết định dứt khoát.

Kỹ năng vi mô – Diễn đạt bằng ‘Tôi’ + Nhắc đến tiêu chuẩn chung

Tránh dùng ngôn ngữ buộc tội “Bạn”. Hãy dùng “Tôi” và viện dẫn chính sách để giữ vững nguyên tắc mà không đổ lỗi.

Ví dụ:

Khi một thành viên đề xuất bỏ qua bước kiểm tra an toàn, quản lý nói: “Tôi không thể phê duyệt nếu thiếu bước kiểm tra an toàn. Chính sách yêu cầu điều này, dù nó có làm chậm việc phát hành.”

04 | Thỏa hiệp – Tìm điểm cân bằng phù hợp cho cả hai bên

Khi nào phát huy hiệu quả:

Khi cả hai bên đều có nhu cầu chính đáng, nhưng tiến độ quan trọng hơn sự hoàn hảo.

Mục tiêu:

Đạt được thỏa thuận một cách công bằng để công việc được tiếp tục.

Kỹ năng vi mô – Tóm tắt & Làm rõ:

Nhắc lại nhu cầu của cả hai bên, thể hiện sự công bằng & tạo nền cho giải pháp cân bằng.

Ví dụ:

Khi tranh luận về thời hạn, một bên cần thêm thời gian kiểm tra, bên kia phải kịp kỳ hạn của lãnh đạo. Người quản lý ghi nhận cả hai nhu cầu và đề xuất phương án dung hòa. Việc công nhận lợi ích của cả hai khiến thỏa hiệp trở nên công bằng.

05 | Hợp tác – Đồng hành xây dựng giải pháp tối ưu hơn

Khi nào phát huy hiệu quả: Với các vấn đề phức tạp, quan trọng, cần sự sáng tạo và đồng thuận.

Mục tiêu: Xây dựng giải pháp vững chắc đáp ứng các nhu cầu cốt lõi.

Kỹ năng vi mô – Tái định hình: Chuyển trọng tâm sang mục tiêu chung và khuyến khích đóng góp để mở ra sự hợp tác thật sự.

Ví dụ: Lãnh đạo kêu gọi hợp tác: “Mục tiêu chung của chúng ta là chất lượng và kiểm soát ngân sách. Những ý tưởng nào có thể giúp đạt cả hai?” Các ý tưởng được đưa ra, và kế hoạch cuối cùng là sự kết hợp từ cả đội ngũ.



Ines Wong
Senior Consultant,
Human Dynamic APAC



VỐN NIỀM TIN:

TÀI SẢN QUÝ GIÁ MÀ LÃNH ĐẠO CẦN BẢO VỆ

Niềm tin là tài sản lớn nhất của một nhà Lãnh đạo, nó chính là yếu tố tạo nên kết quả hơn cả chiến lược hay báo cáo. Nó giúp xây dựng niềm tin nhanh hơn cả quyền lực, và khi bền bỉ nuôi dưỡng, nó sẽ là nền tảng cho thành công lâu dài. Mỗi ngày, các lãnh đạo đều đang giao dịch loại tiền tệ này – vốn niềm tin.

Niềm tin phát triển thông qua những hành động nhất quán, giao tiếp rõ ràng, và chính trực tại những thời khắc quyết định. Đây chính là cách lãnh đạo củng cố tài sản quý giá này.

NÊN LÀM: LÀM SAO ĐỂ PHÁT TRIỂN VỐN NIỀM TIN CỦA MÌNH

• Thực hiện đúng cam kết

Mọi lời hứa, dù lớn hay nhỏ, đều là khoản gửi vào tài khoản niềm tin của bạn. Một trưởng bộ phận bán hàng đã hứa sẽ thực hiện phần phân tích cho buổi thuyết trình với khách hàng quan trọng và đã tuân thủ bằng cách luân chuyển nhân sự phù hợp, giúp anh ấy xây dựng được uy tín với cả team và khách hàng.

• Minh bạch về những giới hạn

Việc thừa nhận rằng mình không biết thể hiện sự tự tin. Một trưởng bộ phận tuân thủ đã thừa nhận việc chưa kịp chuẩn bị cho những thay đổi pháp lý đột ngột và trình bày lộ trình ứng phó rõ ràng. Sự thẳng thắn của lãnh đạo đã khơi dậy tinh thần đồng hành của nhân viên và tạo niềm tin cho khách hàng, biến sự bất định thành niềm tin vững chắc.

• Nhanh chóng nhận trách nhiệm khi sai

Những nhà lãnh đạo dám nhận sai sẽ tạo ra văn hóa coi trọng việc học hỏi. Một quản lý dự án tại công ty công nghệ đã thẳng thắn nhận sai về mốc thời gian trong cuộc họp giữa các phòng ban và chia sẻ kế hoạch điều chỉnh. Thay vì mất niềm tin, mọi người đánh giá cao sự trung thực và tiếp tục phối hợp chặt chẽ.

• Bảo mật thông tin

Việc giữ gìn thông tin nhạy cảm thể hiện sự tôn trọng. Trong các buổi lắng nghe nhân viên, những lãnh đạo cam kết giữ kín phản hồi trong buổi đó đã nhận được sự tham gia tích cực hơn và xây dựng niềm tin bền vững theo thời gian.

KHÔNG NÊN LÀM: NHỮNG HÀNH VI BÀO MÔN NIỀM TIN

• Hứa quá khả năng trước áp lực

Sự đồng thuận ngắn hạn đôi khi dẫn đến hậu quả dài hạn. Một lãnh đạo trong ngành công nghệ đã hứa mức thưởng cao khi chưa được phê duyệt ngân sách. Khi sự thật bị lộ, tỷ lệ nghỉ việc tăng vọt và uy tín cá nhân giảm sút rõ rệt.

• Che giấu những thông tin quan trọng

Khi lãnh đạo giữ kín các kế hoạch tái cơ cấu, nhân viên sớm muộn cũng sẽ nghe được qua tin đồn – điều này dễ dẫn đến tâm lý hoang mang và mất kết nối với tổ chức.

• Đổ lỗi cho người khác

Đổ trách nhiệm cho các bộ phận khác trước mặt khách hàng có thể bảo vệ thể diện của bạn trong một lúc, nhưng sẽ làm mất uy tín và phá vỡ tinh thần hợp tác trong nội bộ.

• Thiên vị

Một giám đốc tài chính thường giao những dự án tiềm năng lớn cho một vài người, khiến những người còn lại bị ra rìa. Kết quả là: giảm sút tinh thần cũng như tính chủ động.

Niềm tin nhân đôi sức ảnh hưởng. Nó thúc đẩy hợp tác, củng cố quan hệ với khách hàng và giúp tổ chức vững vàng qua khủng hoảng. Nhưng một khi đã đánh mất, không quyền lực nào có thể mua lại được.

Divya Khanna

Ex-Director,
Client Relationship Management,
Human Dynamic APAC



Con người trong thời đại AI:

QUẢN LÝ SỰ QUÁ TẢI SỐ & MỆT MỎI RA QUYẾT ĐỊNH



Sự đổ bộ liên tục của thông tin do AI tạo ra, cùng với áp lực phải làm quen với các công cụ mới và thích nghi với khả năng thay đổi nhanh chóng của AI, đang khiến não bộ của chúng ta quá tải. Trong bối cảnh đó, người lãnh đạo giữ vai trò quan trọng trong việc định hình văn hóa tổ chức và giảm thiểu tác động tiêu cực của sự quá tải kỹ thuật số.

Nếu không được kiểm soát, quá tải số sẽ làm giảm khả năng phán đoán, tăng căng thẳng và bóp nghẹt sự sáng tạo – những yếu tố cốt lõi trong vai trò ra quyết định. Việc phát lộ những rủi ro này có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe tổ chức và sức bền cá nhân.

Dưới đây là những hành động thiết thực để tránh "kiệt sức vì AI":

- ▶▶ **1. THIẾT LẬP RANH GIỚI RÕ RÀNG GIỮA CÔNG VIỆC VÀ ĐỜI SỐNG:**
Khuyến khích nhân viên đặt giới hạn cho việc sử dụng thiết bị điện tử ngoài giờ làm.
- ▶▶ **2. KHUYẾN KHÍCH ĐỊNH KỲ TẠM NGỪNG CÔNG NGHỆ:**
Hãy thúc đẩy văn hóa "detox số" – ví dụ như dành một ngày không công nghệ mỗi tuần, hoặc các khoảng nghỉ ngắn không dùng thiết bị trong ngày làm việc.
- ▶▶ **3. KHUYẾN KHÍCH SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MỘT CÁCH TỈNH THỨC:**
Xây dựng văn hóa sử dụng công nghệ đúng mục đích, làm chủ thiết bị, thay vì bị cuốn theo. Nên tỉnh thức khi sử dụng các công cụ số.
- ▶▶ **4. ƯU TIÊN NHỮNG VIỆC THẬT SỰ QUAN TRỌNG:**
AI có thể hỗ trợ lọc bớt thông tin dư thừa, nhưng vai trò lãnh đạo là giúp nhân viên tập trung vào điều cốt lõi, tránh bị ngợp bởi quá nhiều dữ liệu.
- ▶▶ **5. ĐÀO TẠO VÀ HỖ TRỢ:**
Tổ chức các buổi đào tạo về cách sử dụng AI hiệu quả và kỹ năng quản lý thông tin số một cách thông minh.
- ▶▶ **6. KHUYẾN KHÍCH CHIA SẺ VÀ ĐỐI THOẠI:**
Tạo môi trường an toàn để nhân viên có thể chia sẻ mối lo về quá tải số và AI. Sự cởi mở giúp lãnh đạo nắm bắt vấn đề và xây dựng lòng tin.
- ▶▶ **7. LÀM GƯƠNG:**
Lãnh đạo cần là người tiên phong trong việc xây dựng thói quen số lành mạnh – từ cách đặt ranh giới công việc, đến việc chăm lo sức khỏe tinh thần của chính mình.

Việc thiết lập những thói quen số bền vững và nuôi dưỡng văn hóa quan tâm đến sức khỏe tinh thần sẽ giúp tổ chức tận dụng sức mạnh AI mà không đánh đổi sự cân bằng và hiệu suất của đội ngũ. Mấu chốt là sự cân bằng – để AI hỗ trợ chúng ta, chứ không làm chúng ta kiệt sức.



Leeann Dio

Managing Director, Human
Dynamic Philippines

Quản lý quá trình thay đổi



TS. Eric Kung

Chủ tịch & Cố vấn Cấp Cao
Human Dynamic Group. APAC

Từ Cũ



SANG MỚI



Khi lãnh đạo những thay đổi của tổ chức, các lãnh đạo doanh nghiệp sẽ phải đối mặt với tình thế tiến thoái lưỡng nan giữa “phá hủy và làm lại” bản sắc công ty và chiến lược kinh doanh của mình. Nhiều mô hình quản lý kinh doanh như chu kỳ phát triển tổ chức, chu kỳ phát triển sản phẩm, và Mạng lưới của Tập đoàn Tư vấn Boston (BCG) được sử dụng để phân tích các tổ chức và sản phẩm có liên quan đến các chu trình đó và xây dựng chiến lược thị trường phù hợp với từng giai đoạn khác nhau. Cái Cũ và cái Mới luôn chồng chéo lên nhau.



Chúng ta có thể gọi đó là “chuyển tiếp”, “làm mới” hay “chuyển hóa”. Cái Cũ đã làm nên thành công của công ty trong quá khứ và do đó bản sắc hiện tại của công ty gắn rất chặt với hình ảnh công ty và mô hình kinh doanh cũ. Tuy nhiên, môi trường thay đổi không ngừng, và công ty đã phát triển những sản phẩm mới để thích ứng với sự thay đổi đó hoặc “tái định vị” nội bộ trên thị trường.

Nếu nhìn vào ngành công nghiệp ô tô, chúng ta có thể nhận thấy những thay đổi nhanh chóng trong 15 năm qua từ động cơ xăng sang xe điện, và bây giờ là động cơ hydro. Nhiều công ty như Toyota và BMW đã thông báo rằng họ sẽ không tham gia vào thị trường xe điện bởi vì nó đã bị thống trị bởi các công ty xe điện Trung Quốc, những công ty bán xe điện giá rẻ bị sản xuất dư thừa sang châu Âu và Bắc Mỹ, giết chết thị trường xe điện của các công ty ô tô lâu đời như Nissan, Honda, Ford, và GM. Mọi công ty trong bất kỳ lĩnh vực nào đều sẽ phải đối mặt với câu hỏi này về việc thay thế cái cũ bằng cái mới.

Với Human Dynamic, chúng tôi đã thành công trong thị trường dịch vụ Huấn luyện Công việc – Cuộc sống, và chúng tôi muốn thoát khỏi GIÁ RẺ (thị trường chương trình hỗ trợ nhân viên cấp thấp) vốn đã trở thành một “đại dương đỏ” với sự cạnh tranh cao và những cuộc chiến về giá khốc liệt. Chúng tôi tái định vị bản thân là nhà cung cấp hàng đầu trong khu vực về “Giải pháp Tích hợp cho Lãnh đạo và Thay đổi”. Tuy nhiên, chúng tôi đã trải qua “nỗi đau của sự phát triển” hoặc sự chuyển đổi đầy đau đớn khi doanh thu chính từ sản phẩm cũ giảm xuống và doanh thu từ sản phẩm mới chưa tăng đủ nhanh. Luôn có sự cám dỗ muốn quay trở lại cái cũ và từ bỏ cái mới bởi vì sự chuyển tiếp hoặc chuyển hóa không bao giờ dễ dàng.

Mỗi công ty phải tự đặt câu hỏi về bản sắc và chiến lược kinh doanh của mình. Khách hàng tương lai sẽ quyết định hoạt động kinh doanh trong tương lai, từ đó quyết định bản sắc tương lai của công ty. Điều này tương tự, mặc dù không giống hoàn toàn, với quá trình phát triển của con người. Mặc dù chúng ta có thể thích sống trong thời thơ ấu hay những năm tháng vị thành niên hoặc thời đại học, chúng ta vẫn lớn lên và các giai đoạn cuộc đời vẫn thay đổi. Cuộc sống sẽ tiếp diễn và việc kinh doanh cũng sẽ tiếp diễn cho dù ta có muốn thay đổi hay không. Đây là một quá trình năng động, không phải một vị trí tĩnh tại.



**Để giữ thăng bằng, như lái một chiếc xe đạp,
quý vị phải tiếp tục di chuyển và thích nghi.
“Tồn tại hay không tồn tại, đó là vấn đề.”**

AI LÀ CÔNG CỤ HỖ TRỢ LÃNH ĐẠO

Tăng cường chứ không thay thế sự phán đoán

AI đã trở thành một phần quen thuộc trong công việc của tôi những ngày này. Tôi dùng nó để đẩy nhanh việc tìm kiếm thông tin, tổng hợp dữ liệu, hoặc soạn thảo nội dung giao tiếp. Nhờ vậy, công việc trở nên nhẹ nhàng hơn, nhất là khi tôi phải làm việc với nhiều dữ liệu và các bên liên quan khác nhau.

Tuy nhiên, dù tiện lợi đến mấy, đôi khi tôi vẫn cảm thấy thiếu một điều gì đó. Kết quả AI đưa ra thường rất chẵn chu và chuyên nghiệp, nhưng đôi khi thiếu cảm xúc hoặc không đúng “ý”. Nó thiếu cái chất thật trong lời nói – và điều đó quan trọng.

Vì những sắc thái nhỏ này ảnh hưởng đến cách chúng ta kết nối với người khác, và đến cả việc người khác đón nhận các quyết định của mình ra sao.

Vậy nên, tôi bắt đầu chú ý nhiều hơn đến cách sử dụng AI, đặc biệt trong những quyết định liên quan đến con người, giá trị và bối cảnh. Dưới đây là vài điều tôi đã học được:



1. Nhìn xa hơn những gì dữ liệu thể hiện

AI rất giỏi phát hiện xu hướng, nhưng nó không nhìn thấy toàn bộ bức tranh. Nó không biết về mối quan hệ giữa các bên, không hiểu được thời điểm, hay những gì đang diễn ra đằng sau hậu trường. Ví dụ, một khách hàng có thể bị đánh giá là “ít giá trị” trong báo cáo, nhưng có thể họ đang chuyển đổi hoặc chuẩn bị ký một hợp đồng lớn. Những thứ như vậy không nằm trong dashboard, nhưng lại thay đổi hoàn toàn cách ta nên tiếp cận. Đôi khi, chậm lại một chút để hỏi: “Có điều gì mà hệ thống không biết nhưng chúng ta biết không?” – chính cái nhìn con người đó mới tạo nên sự khác biệt trong quyết định.



Xin Yuan Low

Director, Solution, Innovation & Excellence,
Human Dynamic Group, APAC

Tóm lại, AI là công cụ cực kỳ hữu ích – nhưng vẫn chỉ là công cụ. Điều làm nên lãnh đạo thực thụ là cách ta hiện diện, cách ta kết nối với người khác và cách ta đưa ra quyết định một cách có suy nghĩ và thấu cảm.

Con người không mong mình hoàn hảo – điều họ mong đợi là sự rõ ràng, chân thành và đặt trái tim trong cách ta dẫn dắt.



2. Dùng AI để động não – nhưng không nên để AI vạch chiến lược

AI có thể đưa ra hàng loạt gợi ý: xu hướng mới, đối thủ đang làm gì, hoặc giải pháp nào có vẻ hiệu quả theo dữ liệu. Nghe rất hữu ích, nhưng không phải lúc nào cũng phù hợp. Có thể thời điểm chưa đúng, đội ngũ đang quá tải, hoặc đơn giản là nó không phù hợp với mục tiêu hiện tại. AI giúp gợi mở ý tưởng, nhưng hướng đi thì vẫn nên do con người quyết định. Đừng quên tự hỏi: “Điều này có thực sự phù hợp với chúng ta ngay lúc này không?”



3. Luôn hiện diện – vì AI không cảm nhận được nhu cầu con người

AI có thể giúp ghi chú hay soạn tin nhắn, nhưng nó không thể cảm nhận cảm xúc hay ngữ cảnh. Trong một cuộc họp, có người im lặng không phải vì họ đồng ý, mà có thể vì họ chưa thoải mái. Điều đó không thể hiện trong bản tóm tắt, nhưng lại rất quan trọng. Đặc biệt trong các nhóm làm việc đa văn hóa, sự im lặng không có nghĩa là đồng thuận. Tin nhắn do AI viết ra có thể rất mạch lạc, nhưng đôi khi lại thiếu đi cái “chất người” – sự ấm áp, ý nghĩa, và sự quan tâm thật sự. Trước khi gửi hay ra quyết định, hãy tự hỏi: “Nghe có đúng là mình không?”, “Câu này có giống như mình thực sự nói không?”

Sức mạnh phía sau bản tin của chúng tôi!



Radhika Dahiya
Ban Biên Tập



Sonia Hillary
Ban Biên Tập



Xin Yuan Low
Ban Biên Tập



Sharmini Karim
Ban Biên Tập



Ines Wong
Ban Biên Tập



Rachel Kang
Thiết kế



Mahanya Ramesh
Điều Phối Viên Khu Vực,
APAC



Andrew Ching
Ấn Phẩm Trực Tuyến
& Hỗ Trợ Kỹ Thuật



Anh Nguyen
Điều Phối Khu Vực &
Biên/Phiên Dịch



Grace Cho
Điều Phối Khu Vực &
Biên/Phiên Dịch



Tim Kuo
Điều Phối Khu Vực &
Biên/Phiên Dịch



Samuel Cheng
Điều Phối Khu Vực &
Biên/Phiên Dịch