



Số 266 - Tháng 9, 2026

CÔNG THỨC KIẾN TẠO NƠI LÀM VIỆC TUYỆT VỜI



<https://www.myhdspace.com/>

💡 Đón đọc **INFLUENCER** số tháng 9:
“Góc nhìn phát triển Lãnh Đạo & Quản trị thay đổi”
đã sẵn sàng! 🙌

SCAN TO READ





NỘI DUNG CHÍNH:

1

HIỆU SUẤT CÁ NHÂN

XÂY DỰNG ẢNH HƯỞNG BẰNG NIỀM TIN

Xin Yuan Low – Director, Solution Innovation & Excellence

2

HIỆU QUẢ ĐỘI NHÓM

NHỮNG ĐỘI NGŨ NƠI MỌI NGƯỜI DÁM LÊN TIẾNG

Shalini Gunarajan – Senior Consultant, Human Dynamic Malaysia

3

HIỆU QUẢ TỔ CHỨC

CHI NHẬN LÀ CHẤT XÚC TÁC CHO ĐỘNG LỰC

Ryan Peter – Consultant, Human Dynamic India

4

GÓC SỨC KHỎE & HẠNH PHÚC

GIỮ GÌN CÁC MỐI QUAN HỆ TRONG GIAI ĐOẠN CĂNG THẲNG

Karson Wong – Consultant, Human Dynamic Hong Kong

5

GÓC NHÌN LÃNH ĐẠO

LÃNH ĐẠO TRONG TỪNG KHOẢNH KHẮC THƯỜNG NGÀY

Sufiya Suhail – Regional Manager, Human Dynamic India

HIỆU SUẤT CÁ NHÂN

Xây dựng ảnh hưởng bằng niềm tin



Tôi từng nghe rằng: “Năng lực mà không được nhìn thấy thì chẳng khác nào một khuyết điểm.” Tôi đã suy nghĩ rất nhiều. Bạn có thể thực sự giỏi trong việc mình làm, nhưng nếu mọi người không biết bạn có năng lực gì, bạn vẫn có thể bị bỏ qua. Vì vậy, thể hiện thực sự có ý nghĩa.

Tuy nhiên, sự thể hiện chỉ có thể giúp bạn đến một mức độ nhất định. Mọi người có thể biết bạn là ai và bạn giỏi điều gì, nhưng điều đó không có nghĩa là họ tin tưởng bạn, coi trọng ý kiến của bạn hoặc cảm thấy thoải mái khi thành thật với bạn.

Hãy nghĩ về những người có ảnh hưởng lớn nhất đến bạn trong công việc. Họ có phải lúc nào cũng là những người thể hiện nổi bật nhất không? Có lẽ là không. Thông thường, đó là những người bạn tin tưởng. Bạn biết mình có thể cởi mở chia sẻ mà không phải suy đoán hay băn khoăn về động cơ của họ. Bạn biết họ sẽ cố gắng hết sức và thực hiện đúng những gì họ đã cam kết. Bạn coi trọng những điều họ chia sẻ. Và khi họ cần sự hỗ trợ của bạn, bạn thường sẵn lòng hỗ trợ họ.

Tôi nghĩ đó chính là điều khiến một số mối quan hệ công việc trở nên hiệu quả và bền vững. Chúng ta không cần quá cố gắng để chứng minh bản thân hay liên tục kiểm soát cách mình thể hiện trước người khác. Chúng ta biết mình có thể mong đợi điều gì ở nhau và biết rằng có thể tin tưởng, dựa vào nhau khi cần.

Theo quan sát của tôi thì niềm tin đó thường được xây dựng từ những điều rất đơn giản.



Thực sự quan tâm đến mọi người



Chúng ta đều có những ưu tiên riêng và những việc cần hoàn thành. Vì vậy, sẽ dễ dàng bắt đầu một cuộc trò chuyện với ý nghĩ về cập nhật thông tin mà mình cần, câu hỏi mà mình muốn có câu trả lời hoặc công việc cần được tiếp tục triển khai.

Nhưng sẽ có sự khác biệt khi chúng ta quan tâm đến người đối diện. Họ đang cố gắng đạt được điều gì? Điều gì quan trọng với họ? Họ đang hào hứng với điều gì, hoặc đang gặp khó khăn ở đâu?

Điều đó không có nghĩa là mọi cuộc trò chuyện đều phải trở nên mang tính cá nhân. Đôi khi, đơn giản chỉ là thực sự lắng nghe, ghi nhớ điều họ từng chia sẻ hoặc chủ động hỏi thăm lại sau đó. Mọi người thường có thể nhận ra khi sự quan tâm là chân thành và khi cuộc trò chuyện chỉ xoay quanh những điều chúng ta cần từ họ.

Trở thành người mà người khác có thể tin tưởng



Tôi thấy điều này ngay trong chính đội ngũ của mình. Khi tôi vắng mặt và có vấn đề phát sinh, các đồng nghiệp thường chủ động hỗ trợ và xử lý thay vì chờ đến khi tôi quay lại giải quyết. Và tôi cũng sẽ làm điều tương tự cho họ.

Tôi nghĩ điều đó nói lên rất nhiều về niềm tin. Công việc không dừng lại chỉ vì một người vắng mặt. Có một sự thấu hiểu không cần nói thành lời rằng chúng ta sẽ quan tâm, hỗ trợ lẫn nhau khi có thể.

Đáng tin cậy rất quan trọng trong việc xây dựng niềm tin theo thời gian. Nếu bạn nói sẽ làm một việc gì đó, hãy thực hiện. Nếu kế hoạch thay đổi, hãy thông báo cho mọi người biết. Nếu ai đó đã hỗ trợ bạn, hãy ghi nhận. Nếu bạn mắc lỗi, hãy nhận trách nhiệm. Những điều này có thể rất nhỏ, nhưng theo thời gian, đó chính là cách mọi người biết rằng họ có thể tin và dựa vào bạn.





Là người mà mọi người có thể thành thật

Những người tôi tin tưởng nhất trong công việc là những người sẽ nói với tôi khi họ có suy nghĩ khác. Và tôi trân trọng điều đó.

Khi chưa có đủ niềm tin, chúng ta thường dè dặt hơn. Chúng ta giữ lại suy nghĩ của mình, nói giảm nói tránh những điều mình thực sự nghĩ vì không chắc người đối diện sẽ đón nhận như thế nào. Mọi thứ sẽ khác khi có sự tin tưởng. Chúng ta có thể nói "Tôi không đồng ý", hoặc thậm chí "Tôi đã sai", mà không phải lo sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ mối quan hệ. Khi đồng quan điểm, việc hợp tác với nhau rất dễ dàng. Nhưng có thể thành thật với nhau và vẫn tiếp tục làm việc hiệu quả cùng nhau sau đó mới là điều khiến một mối quan hệ trở nên bền chặt hơn.

Cuối cùng, thể hiện vẫn rất quan trọng. Mọi người cần biết bạn có thể làm được gì. Nhưng được nhìn thấy chỉ là bước khởi đầu. Chính niềm tin chúng ta xây dựng thông qua quá trình làm việc cùng nhau mới khiến mọi người coi trọng những đóng góp của chúng ta, lắng nghe những điều chúng ta chia sẻ và muốn tiếp tục làm việc cùng chúng ta. Và điều đó có sức ảnh hưởng lâu dài hơn nhiều so với sự thể hiện đơn thuần.



Xin Yuan Low

Director, Solution Innovation & Excellence

HIỆU QUẢ ĐỘI NHÓM

Những đội ngũ nơi mọi người dám lên tiếng

Bạn đã bao giờ đặt một câu hỏi trong cuộc họp và nhận lại sự im lặng chưa? Bạn có thể cho rằng không có quan ngại nào. Mọi người đồng ý. Đội ngũ thống nhất.

Nhưng im lặng không phải lúc nào cũng có nghĩa là đồng ý. Đôi khi, điều đó có nghĩa là mọi người đang cân nhắc liệu họ có cảm thấy an toàn để nói ra điều mình thực sự nghĩ hay không.

Trong quá trình làm việc với các đội ngũ, tôi nhận thấy rằng giao tiếp cởi mở hiếm khi xảy ra chỉ vì lãnh đạo nói: "Cứ trao đổi với tôi bất cứ lúc nào." Mọi người chú ý nhiều hơn đến những gì xảy ra sau khi ai đó lên tiếng. Lãnh đạo có trở nên phòng thủ khi bị chất vấn không? Một ý kiến khác biệt có được tìm hiểu thêm hay nhanh chóng bị gạt bỏ? Có phải một người tự tin luôn chiếm phần lớn thời gian trong mọi cuộc thảo luận? Khi ai đó thừa nhận một sai lầm, phản ứng đầu tiên là tìm hiểu hay đổ lỗi?

Chính những khoảnh khắc nhỏ này dần cho đội ngũ biết điều gì an toàn để nói ra và điều gì tốt hơn nên giữ lại.



An toàn tâm lý không có nghĩa là mọi người đều đồng ý. Một đội ngũ có sự an toàn tâm lý không nhất thiết là một đội ngũ luôn thoải mái. Vẫn có thể có những bất đồng, những phản hồi khó tiếp nhận và những cuộc trao đổi mang tính thách thức.

Điểm khác biệt là mọi người có thể nói: "Tôi nhìn nhận vấn đề này theo cách khác" "Tôi nghĩ chúng ta có thể đang bỏ sót điều gì đó" hoặc "Tôi đã mắc lỗi" mà không phải lo rằng việc lên tiếng sẽ ảnh hưởng đến uy tín hoặc các mối quan hệ của họ.

Điều này quan trọng vì những đội ngũ hiệu quả cần nhiều hơn sự hợp tác. Họ cần những cuộc trao đổi và tranh luận lành mạnh. Khi mọi người có thể đặt câu hỏi về những giả định và nêu lên các quan ngại từ sớm, đội ngũ sẽ có nhiều khả năng nhận diện vấn đề trước khi chúng trở nên nghiêm trọng hơn.



Các nhà lãnh đạo cũng cần chú ý đến việc tiếng nói của ai đang được lắng nghe.

Những thành viên ít lên tiếng có thể có những góc nhìn giá trị, nhưng họ cần thêm không gian để tham gia vào cuộc trao đổi. Thay vì hỏi “Có ai có ý kiến gì không?” rồi chờ ba giây, hãy thử hỏi: “Chúng ta đã nghe một vài góc nhìn. Có điều gì chúng ta có thể đang bỏ sót không?” Hoặc chủ động mời những người chưa lên tiếng chia sẻ ý kiến, mà không khiến họ cảm thấy bị đặt vào tình thế phải trả lời ngay.

Tự kiểm tra nhanh dành cho lãnh đạo

Trước cuộc họp tiếp theo, hãy tự hỏi mình:

- Tôi có lắng nghe đủ trước khi phản hồi một ý kiến trái quan điểm không?
- Tôi có chủ động tạo không gian cho những người ít lên tiếng không?
- Tôi có đặt những câu hỏi khuyến khích sự khác biệt trong quan điểm, thay vì chỉ tìm kiếm sự đồng thuận không?
- Khi ai đó nêu ra một vấn đề, tôi có tìm hiểu và đặt câu hỏi trước khi đưa ra cách xử lý không?
- Mọi người có thể thừa nhận sai lầm mà không cảm thấy xấu hổ hoặc lo bị đổ lỗi không?
- Tôi có cảm ơn mọi người vì đã nêu lên những vấn đề khó, ngay cả khi tôi không đồng ý với họ không?
- Tôi có làm gương về sự cởi mở bằng cách thừa nhận khi mình không biết, cần sự hỗ trợ hoặc đã thay đổi quan điểm không?

Sau cùng, các nhà lãnh đạo không thể yêu cầu mọi người phải giao tiếp thẳng thắn. Họ cần tạo điều kiện để điều đó có thể diễn ra. Và đôi khi, thước đo tốt nhất về hiệu quả đội nhóm không nằm ở việc mọi người nhanh chóng đạt được sự đồng thuận đến đâu, mà ở việc họ cảm thấy an toàn đến mức nào khi đưa ra những ý kiến khác biệt.



Shalini Gunarajan

Senior Consultant, Human Dynamic Malaysia

HIỆU QUẢ TỔ CHỨC

Sự ghi nhận là chất xúc tác tạo động lực



Trong nhiều tổ chức, thách thức không nằm ở việc thiếu động lực, mà ở việc liệu mọi người có cảm thấy mình được nhìn nhận, được coi trọng và được ghi nhận hay không.

Mọi người làm việc chăm chỉ, âm thầm giải quyết vấn đề, hỗ trợ đồng nghiệp và đảm nhận những trách nhiệm mà không phải lúc nào cũng được nhìn thấy, nhưng lại hiếm khi nhận được một lời động viên cho đến khi có điều xảy ra ngoài ý muốn. Theo thời gian, sự im lặng đó có thể truyền đi một thông điệp: đóng góp là điều được kỳ vọng, nhưng không nhất thiết được coi trọng.

Ghi nhận thường được xem như một phần thưởng sau khi hoàn thành công việc. Nhưng chức năng sâu xa hơn của nó là giúp duy trì hiệu suất. Đó là một hình thức giao tiếp cho mọi người biết rằng: “Nỗ lực của bạn đã được nhìn nhận. Đóng góp của bạn có ý nghĩa. Bạn thuộc về nơi này.” Động lực không chỉ được hình thành từ mục tiêu hay chế độ đãi ngộ, mà còn từ việc mọi người có thể kết nối công việc của mình với ý nghĩa và tác động mà công việc đó tạo ra.

Nghiên cứu cũng cho thấy mối liên hệ này. Một nghiên cứu của Gallup và Workhuman, theo dõi 3.447 nhân viên, cho thấy những nhân viên được ghi nhận đúng mức có khả năng rời tổ chức thấp hơn 45% sau hai năm (Gallup & Workhuman, 2024). Trong một nghiên cứu thực địa với hơn 300 người lao động, việc được ghi nhận công khai và bất ngờ đã làm tăng đáng kể hiệu suất trong một báo cáo nhiệm vụ ngắn hạn (Bradler et al., 2016). Vì vậy, ghi nhận không chỉ đơn thuần là một cách nâng cao tinh thần. Khi được sử dụng một cách có chủ đích, ghi nhận có thể góp phần vào sự gắn kết của nhân viên, khả năng giữ chân nhân tài và hiệu quả của tổ chức.



Chất lượng của sự ghi nhận rất quan trọng. “Làm tốt lắm” có thể khiến người nghe cảm thấy vui, nhưng lại cung cấp rất ít thông tin hữu ích. Sự ghi nhận có chủ đích cần cụ thể, đúng thời điểm và chân thành:

Ghi nhận đóng góp:

Người đó đã làm
được gì?

Nêu rõ tác động:

Mang giá trị cho
ai hoặc điều gì?

Kết nối với mục tiêu:

Tại sao điều đó lại
quan trọng với đội
ngũ / tổ chức?



Ví dụ: “Bạn đã nhận ra rủi ro từ sớm và đưa vấn đề ra với đội ngũ trước khi nó trở thành vấn đề với khách hàng. Điều đó đã giúp chúng ta phản ứng một cách rõ ràng và kịp thời.”

Sự ghi nhận không nên chỉ từ quản lý dành cho nhân viên. Các thành viên trong đội ngũ thường nhìn thấy những đóng góp mà lãnh đạo có thể bỏ sót, đặc biệt trong các đội ngũ làm việc theo mô hình hybrid. Một lời cảm ơn chân thành, một sự ghi nhận trong cuộc họp hoặc một tin nhắn riêng nêu rõ sự hỗ trợ của một người có thể củng cố niềm tin và cảm giác thuộc về. Nghiên cứu cho thấy những biểu hiện của lòng biết ơn có thể khuyến khích sự đóng góp bằng cách củng cố cảm nhận của mỗi cá nhân rằng họ được coi trọng và trân trọng. Việc ghi nhận cũng có thể giúp nhận ra tiến bộ của đội ngũ, sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các thành viên và kết nối lại với mục đích chung cũng như động lực của chính mình.



Với tổ chức, mục tiêu không phải là xây dựng thêm một chương trình khen thưởng. Mục tiêu là biến sự ghi nhận thành một phần không thể tách rời trong cách làm việc, được lồng ghép vào các buổi trao đổi định kỳ, tổng kết dự án, họp team và phối hợp hằng ngày. Đồng thời, sự ghi nhận cần công bằng và bao quát. Khi liên tục ưu tiên ghi nhận những người có độ hiện diện cao, gần lãnh đạo hoặc tạo ra những kết quả nổi bật, những đóng góp thầm lặng nhưng có giá trị tương đương rất dễ bị bỏ qua.

Suy ngẫm

Những đóng góp đáng tin cậy của ai mà chúng ta đã bắt đầu xem là điều hiển nhiên?

Những hành vi nào đang được thói quen ghi nhận hiện tại khuyến khích?

Hôm nay, tôi có thể ghi nhận điều gì một cách cụ thể, chân thành và không cần chờ đến một dịp chính thức?



Ghi nhận không phải là một nhiệm vụ bổ sung sau khi công việc thực sự đã hoàn thành. Đó là một trong những cách tổ chức làm cho những đóng góp có giá trị trở nên rõ ràng và khiến mọi người muốn tiếp tục đóng góp.

Tham khảo

1. Bradler, C., Dur, R., Neckermann, S., & Non, A. (2016). Employee recognition and performance: A field experiment. *Management Science*, 62(11), 3085–3099. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2015.2291>
2. Gallup & Workhuman. (2024). *The human-centered workplace: Building organizational cultures that thrive*. Gallup.



Ryan Peter

Consultant, Human Dynamic India

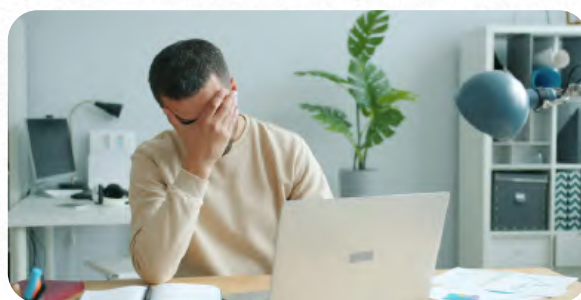


GÓC SỨC KHỎE & HẠNH PHÚC

Giữ gìn các mối quan hệ trong giai đoạn căng thẳng



Khi công việc dồn dập và thời hạn trở nên gấp gáp, giao tiếp hiệu quả thường là điều đầu tiên chúng ta bỏ qua. Áp lực lớn kích hoạt các phản ứng phòng vệ và bản năng sinh tồn của hệ thần kinh. Thay vì phối hợp với nhau một cách suôn sẻ, chúng ta có thể vô tình cáu gắt với đồng nghiệp, nhìn nhận mọi việc theo hướng tiêu cực hoặc im lặng và rút khỏi cuộc trao đổi. Tuy nhiên, những mối quan hệ tốt đẹp không chỉ là điều “có thì tốt”. Chúng là nền tảng thực sự của niềm tin, sức khỏe của đội ngũ và thành công lâu dài.



Căng thẳng cũng rất dễ được mang về nhà. Khi chúng ta mang những thói quen và các giao tiếp căng thẳng trong công việc vào cuộc sống cá nhân, chúng ta có thể vô tình làm tổn thương những người quan tâm đến mình nhất. Bảo vệ những mối quan hệ quan trọng này không có nghĩa là bạn phải loại bỏ hoàn toàn căng thẳng khỏi cuộc sống. Điều đó có nghĩa là xây dựng nhận thức về cảm xúc của chính mình. Bằng cách kết hợp những thực hành chánh niệm đơn giản với những nguyên tắc Giao tiếp ôn hòa (Nonviolent Communication – NVC), bạn có thể chuyển hóa những phản ứng nóng vội thành sự kết nối bình tĩnh và có ý nghĩa.

Four Habits for Mindful & Compassionate Communication Under Stress

Sử dụng công cụ S.T.O.P. để giảm phản ứng bộc phát: Trước khi trả lời một tin nhắn khiến bạn khó chịu hoặc bước vào một cuộc tranh luận, hãy dành một khoảng dừng để điều chỉnh trạng thái của hệ thần kinh. Dừng những gì bạn đang làm. Hít thở sâu để lấy lại sự cân bằng hoặc đơn giản là dành cho bản thân một khoảnh khắc tạm dừng. Quan sát cảm xúc và những gì đang diễn ra trong tâm trí, cơ thể mà không phán xét trải nghiệm đó. Sau đó, tiếp tục với một chủ đích rõ ràng.



Tập trung vào sự thật thay vì những diễn giải chủ quan: Khi căng thẳng, chúng ta thường phỏng đoán động cơ của người khác và mặc định theo hướng tiêu cực. Hãy chỉ tập trung vào những sự việc thực tế. Ví dụ, thay vì nói: “Bạn không quan tâm đến ý kiến của tôi”, hãy nói: “Tôi nhận thấy chúng ta vẫn chưa trao đổi về những phản hồi của tôi đối với bản dự thảo đề xuất này.”

Tập trung vào nhu cầu thay vì đổ lỗi: Đổ lỗi khiến người khác có xu hướng phòng thủ. Chia sẻ nhu cầu của mình giúp họ hiểu bạn hơn. Thay vì nói: “Đừng làm gián đoạn công việc của tôi nữa”, hãy nói: “Khi các cuộc họp được thêm vào vào phút cuối, tôi cảm thấy lo lắng vì tôi cần thời gian và năng lượng tập trung để hoàn thành báo cáo này.” Cách tiếp cận này tạo điều kiện cho sự phối hợp và cùng giải quyết vấn đề, thay vì dẫn đến xung đột.



Tạo khoảng chuyển vào cuối ngày làm việc: Hãy dành cho bản thân khoảng năm phút giữa thời điểm kết thúc công việc và khi trở về nhà. Một đoạn đi bộ ngắn hoặc vài nhịp thở có chủ đích có thể giúp cơ thể giải tỏa căng thẳng của ngày làm việc. Khoảng nghỉ đơn giản này giúp ngăn áp lực công việc ảnh hưởng đến thời gian dành cho gia đình.

Duy trì sự kết nối bền chặt mỗi ngày

Giao tiếp hiệu quả là một thói quen cần được thực hành mỗi ngày, đặc biệt là trong những giai đoạn khó khăn. Khi bạn biết dừng lại, phân biệt và quan sát thực tế thay vì phán xét, đồng thời chia sẻ rõ ràng những điều mình cần và coi trọng, bạn đang bảo vệ những mối quan hệ và sự gắn kết quan trọng nhất của mình. Áp lực vẫn sẽ xuất hiện, nhưng bạn có thể biến những thời điểm đó thành cơ hội để xây dựng niềm tin sâu sắc hơn, cả trong công việc và cuộc sống cá nhân.

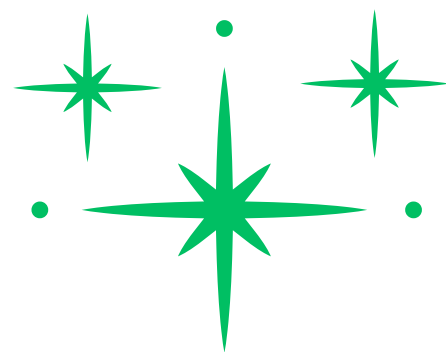


Karson Wong

Consultant,
Human Dynamic
Hong Kong

GÓC NHÌN LÃNH ĐẠO

Lãnh đạo trong từng khoảnh khắc thường ngày



Khi nghĩ về lãnh đạo, chúng ta thường nghĩ đến những thời điểm quan trọng – xây dựng chiến lược, đưa ra các quyết định quan trọng, dẫn dắt sự thay đổi hoặc ứng phó với khủng hoảng.

Nhưng một số tín hiệu mạnh mẽ nhất mà chúng ta truyền tải với tư cách là nhà lãnh đạo lại xuất hiện trong những khoảnh khắc rất nhỏ.



Cách chúng ta phản ứng khi một ai đó mắc lỗi. Việc chúng ta có thực sự lắng nghe khi một nhân viên nêu lên mối quan ngại. Cách chúng ta ứng xử khi các ưu tiên thay đổi. Và liệu hành động của chúng ta có nhất quán với những giá trị mà chúng ta nói rằng mình coi trọng hay không.

Tôi nhận thấy rằng những khoảnh khắc thường ngày này có thể tác động rất lớn đến cách mọi người nhìn nhận về lãnh đạo của mình và cuối cùng là về văn hóa nơi làm việc. Thách thức trong lãnh đạo thường không nằm ở việc không biết phải làm gì. Mà nằm ở việc chúng ta có chủ động và chủ đích trong cách mình hiện diện và ứng xử trước những tình huống hàng ngày hay không.



Một vài khoảnh khắc thường ngày khiến tôi nhớ mãi:

Khi ai đó đưa ra một vấn đề

Chúng ta rất dễ chuyển sang chế độ tìm giải pháp. Tôi nhận thấy rằng chỉ cần hỏi: “Bạn có thể chia sẻ thêm về điều gì đang xảy ra không?” cũng có thể thay đổi hoàn toàn cuộc trò chuyện. Câu hỏi này tạo không gian để người đối diện suy nghĩ, thay vì khiến họ cảm thấy mình phải đưa ra câu trả lời ngay từ đầu.

Khi các ưu tiên đột ngột thay đổi

Trong những môi trường có tốc độ thay đổi nhanh, các ưu tiên chắc chắn sẽ thay đổi. Một điều tôi học được là việc truyền đạt lý do đằng sau sự thay đổi có thể quan trọng không kém việc truyền đạt chính sự thay đổi đó. Mọi người có thể không phải lúc nào cũng đồng ý với một quyết định, nhưng khi hiểu được bối cảnh, họ sẽ dễ dàng đồng thuận và cùng hướng về một mục tiêu hơn.



Khi một ai đó mắc lỗi

Đây là một trong những khoảnh khắc mà phản ứng của người lãnh đạo có thể để lại ấn tượng lâu dài đối với một nhân viên. Thay vì ngay lập tức hỏi: "Điều gì đã xảy ra?", tôi cố gắng tìm hiểu chuyện gì đã xảy ra và chúng ta có thể học được gì từ đó. Mục tiêu là duy trì tinh thần trách nhiệm mà không tạo ra một môi trường nơi mọi người sợ lên tiếng hoặc ngại thử những điều mới.

Khi lời nói và hành động cần nhất quán

Nếu tôi nói rằng một điều gì đó quan trọng, hành động của tôi cũng cần thể hiện đúng điều đó. Nếu tôi cam kết thực hiện một việc, tôi cố gắng hoàn thành đúng cam kết hoặc chủ động thông báo sớm khi hoàn cảnh thay đổi. Những điều này có thể rất nhỏ, nhưng sự nhất quán chính là cách uy tín được xây dựng theo thời gian.





Khi một ai đó làm tốt công việc

Sự ghi nhận không phải lúc nào cũng cần mang tính chính thức. Tôi nhận thấy rằng khi sự ghi nhận cụ thể hơn, chỉ rõ một người đã làm gì và đóng góp đó tạo ra tác động như thế nào thì lời ghi nhận sẽ trở nên ý nghĩa hơn rất nhiều. Mọi người muốn biết rằng những đóng góp của họ đã được nhìn nhận.

Khi một cuộc trò chuyện trở nên khó khăn

Một số khoảnh khắc quan trọng nhất trong lãnh đạo lại là những khoảnh khắc khiến chúng ta cảm thấy không thoải mái. Chậm lại, lắng nghe đầy đủ và lựa chọn sự tò mò, tìm hiểu thay vì phỏng đoán có thể khiến một cuộc trò chuyện khó khăn trở nên rất khác biệt. Đôi khi, khoảng dừng trước khi phản hồi chính là hành vi lãnh đạo quan trọng nhất. Văn hóa lãnh đạo được tạo nên không chỉ qua những sáng kiến lớn hay các chương trình phát triển lãnh đạo. Nó được hình thành từ những tương tác thường ngày, diễn ra những lúc không ai gọi đó là “khoảnh khắc lãnh đạo”.

Với tôi, thông điệp nhắc nhở rất đơn giản: nói đúng điều mình thực sự muốn nói, làm đúng những gì mình đã cam kết và chú ý đến cảm nhận của mọi người trước những hành động của mình. Có thể chúng ta sẽ không nhớ từng cuộc trò chuyện mình đã có với tư cách là nhà lãnh đạo, nhưng đội ngũ thường sẽ nhớ cách những cuộc trò chuyện đó khiến họ cảm thấy như thế nào.



Sufiya Suhail

Regional Manager, Human Dynamic India