

EHG GIFT · LÃNH ĐẠO & VĂN HÓA

Đừng nói hộ

Don't Say It For Them

Vì sao càng nhắc, người ta càng không đổi, và cách giúp một người tự nhận ra để tự muốn thay đổi.

Lại là tôi, Đỗ Văn Đàn đây. Hôm nay tôi muốn chia sẻ một điều tôi thấy rất đúng, và rất hữu ích cho bất cứ ai đang dẫn dắt người khác.

Có bao giờ anh chị em nhắc một điều với đội mình đến lần thứ mười, mà mọi thứ vẫn y nguyên chưa? Ta nói bằng cả sự chân thành, ta phân tích rõ ràng, ta chỉ ra căn kể. Vậy mà người kia chỉ gật đầu cho qua, rồi ngày mai lại đầu vào đấy. Cái cảm giác ấy vừa mệt, vừa có phần cô đơn.

Và có lẽ, sự thật hơi phũ là thế này: vấn đề không nằm ở chỗ ta nói chưa đủ hay, hay chưa đủ nhiều. Nó nằm ở chỗ ta đang nói thay. Trong khi điều duy nhất thật sự có sức thay đổi một con người, lại là để chính họ tự nhận ra.

01 · VÌ SAO Càng NÓI, NGƯỜI TA Càng KHÔNG ĐỔI

Why Telling Doesn't Work

Đây là một điều rất con người. Khi ta nói với ai đó rằng họ đang có vấn đề, phản xạ đầu tiên của họ thường là phản bác, là biện minh, là không công nhận. Nhưng khi chính họ tự nhận ra vấn đề, họ lại dễ dàng thừa nhận, và bắt đầu cân nhắc chuyện thay đổi.

“Điều mình nói ra, người ta dễ chối bỏ. Điều họ tự nhận ra, họ mới thật sự thấm.”

02 · NỖI ĐAU KHÔNG PHẢI LÀ NHU CẦU

Pain Is Not Need

Nhưng nhận ra vấn đề thôi vẫn chưa đủ. Bởi con người có thể chịu đựng một vấn đề trong thời gian rất dài mà vẫn không chịu thay đổi. Ai cũng biết mình cần tập thể dục, nhưng vẫn trì hoãn. Một người quản lý biết đội mình đang có vấn đề, nhưng vẫn chưa hành động.

“Biết mình có một vấn đề, và thật sự muốn thay đổi nó, là hai chuyện hoàn toàn khác nhau.”

03 · BA CÂU HỎI, THAY CHO MỘT LỜI KHUYÊN

Three Questions, Not One Answer

Vậy nên, thay vì kết luận và đưa giải pháp, hãy đặt ba câu hỏi, và để chính họ đi qua từng bước:

◆ **Một, để họ tự gọi tên vấn đề.** Đừng phán rằng đội em đang có vấn đề.

Hãy hỏi: “Điều gì ở đội mình đang khiến em trở nên nhất?”

- ◆ **Hai, để họ tự thấy cái giá.** Đừng vội chỉ ra hậu quả.

Hãy hỏi: “Nếu cứ để như thế này thêm sáu tháng nữa, em nghĩ điều gì sẽ xảy ra?”

- ◆ **Ba, để họ tự nói ra điều muốn đổi.** Đừng vội đưa giải pháp.

Hãy hỏi: “Vậy điều em muốn thay đổi trước tiên là gì?”

Khi tự trả lời được cả ba, họ đã đi qua trọn ba trạng thái: nhận ra vấn đề, hiểu cái giá, và hình thành nhu cầu. Đến lúc đó, sự thay đổi mới thật sự là của họ, chứ không phải của ta.

“Người lãnh đạo giỏi không phải là người có câu trả lời hay nhất, mà là người biết hỏi đúng câu hỏi, để người kia tự tìm ra câu trả lời của chính mình.”

“Trả lời một câu hỏi bằng một câu hỏi. Giải quyết một vấn đề bằng cách cùng nhau trả lời một câu hỏi. Chỉ có tự gọi được tên, thì mới nhớ được lâu.”

04 · VÌ SAO MỘT CÂU HỎI LẠI ĐÁNH THỨC

Why a Question Awakens

Và đây là tầng sâu nhất, tầng mà tôi mong anh chị em thật sự thấm. Khi ta trao cho ai đó một lời khuyên, ta trao cho họ một sự thật đi mượn. Nhưng khi ta giúp họ tự tìm ra, họ có được một sự thật của riêng mình. Sự thật đi mượn thì có ngày phải trả lại. Còn sự thật tự tìm thấy thì ở lại cả một đời.

“Một sự thật được người khác trao cho, ta có thể quên. Một sự thật ta tự gọi được tên, ta mang theo mãi mãi.”

Sâu hơn nữa, đặt một câu hỏi thay vì phán một câu trả lời, thật ra là một hành vi của sự tôn trọng. Nó ngầm nói với người kia: tôi tin em đủ sâu sắc để tự nhìn ra. Còn nói hộ, dù bằng tất cả thiện chí, lại vô tình nói: em không tự thấy được đâu, để tôi thấy giùm.

Cho nên, chúng ta không thay đổi một con người bằng cách áp lên họ cái thấy của mình. Chúng ta đánh thức trong họ cái thấy của chính họ. Và đó, có lẽ, là cách đánh thức một con người vừa hiệu quả nhất, vừa tử tế nhất.

05 · KHÔNG CHỈ Ở CÔNG SỞ

Not Only at Work

Điều đẹp nhất là cách này không chỉ dùng ở nơi làm việc. Với khách hàng, nó giúp họ tự nói ra nhu cầu, thay vì ta phải gắng sức thuyết phục. Với con cái, nó giúp con tự nhận ra điều cần đổi, thay vì càng nói càng chống đối. Với người thương, nó giúp mở ra những điều khó nói thẳng. Tất cả chung một nguyên tắc.

“Đừng nói hộ điều người khác cần tự nhận ra.”

06 · VÀ TÔI CŨNG ĐANG TỰ NHẮC CHÍNH MÌNH

A Word to Myself, Too

Cho phép tôi thành thật. Chính tôi, nhiều lúc, cũng mắc đúng cái lỗi này. Tôi cũng sốt ruột, cũng muốn nói ngay cho xong, cũng muốn trao một câu trả lời thay vì kiên nhẫn hỏi. Viết ra những dòng này, trước hết là để tự nhắc chính mình.

Và có một điều nữa tôi trần trụi, xin nói thẳng, nhưng bằng cả sự yêu thương. Đôi khi tôi thấy một số anh chị quản lý dừng lại: bớt quan sát, bớt học hỏi, bớt trau dồi. Không phải vì các anh chị hết tâm. Mà vì khi ta ngừng học, ngừng nạp thêm, thì ta bắt đầu ăn dần vào vốn kiến thức cũ của chính mình, tiêu mãi mà không tích lũy thêm, nên vốn ấy cứ vơi đi. Thiếu kiến thức thì mất tự tin; mất tự tin thì sinh ỉ; và một khi đã ỉ, ta phó mặc, ta đứng yên một chỗ, ta không lớn thêm được một phần trăm nào nữa.

“Không ai lười vì bản chất. Người ta chẳng lại, phần lớn, vì đang ăn dần vào vốn kiến thức cũ mà quên tích lũy thêm.”

Nhưng đây mới là điều đáng lo nhất: một người quản lý đứng yên, thì cả đội phía dưới cũng đứng yên theo. Cho nên, xin đừng để cái ỉ ấy thắng. Chỉ cần mỗi ngày quan sát thêm một chút, học thêm một chút, hỏi thêm một câu, đó đã là một phần trăm giúp ta bước ra khỏi chỗ đứng cũ. Tôi viết những dòng này không phải để trách, mà để cùng anh chị em vượt qua đúng cái rào cản ấy.



Nói cho cùng, đây cũng chính là tinh thần của chúng ta: chúng ta không áp đặt, chúng ta gieo. Bởi một điều chỉ thật sự thay đổi khi người ta coi nó là việc của chính mình. Và không gì giúp một người coi việc là việc của mình nhanh bằng việc để họ tự nhận ra.

1. Có điều gì tôi đang nhắc đi nhắc lại, mà lẽ ra nên hỏi để người kia tự nhận ra?
2. Lần gần nhất, tôi đưa cho đội một câu trả lời, hay đặt cho họ một câu hỏi?
3. Với một vị khách đang băn khoăn, hay một bạn nhân viên làm chưa tốt, tôi vội đưa ra lời giải, hay đã hỏi để họ tự nói ra điều thật sự cần?
4. Hôm nay, tôi đã nạp thêm được gì vào vốn kiến thức của mình, hay lại tiêu thêm một ngày vào vốn cũ mà không tích lũy được điều gì mới?

“Đừng nói hộ điều người khác cần tự nhận ra. Hãy hỏi, để họ tự gọi tên vấn đề, tự thấy cái giá, và tự nói ra điều mình muốn đổi.”

1 người · 1 ngày · 1% ♥

DO VAN DAN (Mr)

Chairman / CEO

M: (84) 903 260 987 · E: chairman@ehg.com.vn

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP