

NÂNG CAO KỸ NĂNG QUẢN LÝ NHÓM CỦA NHÀ LÃNH ĐẠO TRONG CÁC DOANH NGHIỆP

● NGUYỄN THỊ MINH HUYỀN

TÓM TẮT:

Kỹ năng quản lý nhóm được coi là một trong những yếu tố quyết định đến hiệu quả làm việc nhóm và sự thành công của nhà lãnh đạo. Vì vậy, một người lãnh đạo cần sở hữu kỹ năng quản lý nhóm để trở thành người định hướng, dẫn dắt doanh nghiệp. Bài viết nghiên cứu kỹ năng quản lý nhóm chính là năng lực định hướng và tạo động lực cho các thành viên trong nhóm hoặc nhân viên của công ty. Đây là loại kỹ năng quan trọng có tác động đáng kể đến phong cách làm việc của thành viên trong nhóm nói riêng và doanh nghiệp nói chung. Nhờ vậy, công việc sẽ đạt chất lượng cao và đạt được mục tiêu mà doanh nghiệp đặt ra.

Từ khóa: nhóm, làm việc nhóm, kỹ năng quản lý nhóm, nhà lãnh đạo, doanh nghiệp.

1. Đặt vấn đề

Kỹ năng quản lý nhóm là một kỹ năng quan trọng nhất của những người trong bộ phận quản lý, lãnh đạo của doanh nghiệp. Có những nhà lãnh đạo gặt hái được những thành tựu xuất sắc cho doanh nghiệp, nhưng không phải ai cũng có kỹ năng quản lý nhóm giỏi. Kỹ năng quản lý nhóm không phải tự có, mà cần có thời gian rèn luyện, học hỏi, nhìn nhận và cần kinh nghiệm mới có thể lãnh đạo. Người đứng đầu chính là người đưa ra những chiến lược, mục tiêu quan trọng để dẫn dắt các thành viên trong nhóm. Đồng thời, nhà lãnh đạo cần đề xuất các nguyên tắc, quy tắc chuẩn mực để thành viên trong nhóm tuân thủ. Điều này nhằm nâng cao tinh thần đoàn kết, cũng như phát huy hết sức mạnh của tập thể.

2. Khái niệm về nhóm, làm việc nhóm và kỹ năng quản lý nhóm

Một nhóm người làm việc trong cùng một văn

phòng, thậm chí một dự án chung không phải lúc nào cũng tiến hành công việc của một nhóm làm việc. Nhóm làm việc là phương thức được tận dụng dù với những cá nhân ở những khoảng cách xa làm việc ở những dự án khác nhau. Nhóm làm việc tạo ra một tinh thần hợp tác, phối hợp, những thủ tục được hiểu biết chung và nhiều hơn nữa. Nếu điều này diễn ra trong một nhóm người, hoạt động của họ sẽ được cải thiện bởi sự hỗ trợ chung.

Làm việc nhóm là việc một nhóm người hợp tác với nhau để cùng hoàn thành một hay nhiều mục tiêu chung. Làm việc nhóm là một trong các kỹ năng quan trọng của môi trường doanh nghiệp. Theo nhiều nghiên cứu, hầu hết các doanh nghiệp đang có xu hướng chuyển đổi từ cấu trúc theo mô hình cấp bậc sang quản lý theo nhóm, vừa giúp công việc tinh gọn, đồng thời nâng cao hiệu suất hoạt động. Để làm việc hiệu quả, nhà quản lý cần phải có các kỹ năng như tổ chức nhóm, phân bổ

nguồn nhân lực, phân công công việc, quản lý và kiểm soát công việc, khích lệ nhóm làm việc, tương tác với các thành viên và xử lý vấn đề. Các thành viên trong nhóm cần phải có các kỹ năng mềm như kỹ năng thiết lập và duy trì mối quan hệ hợp tác tích cực với các thành viên, kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, đặt vấn đề, quản lý thời gian,... Làm việc nhóm sẽ giúp các thành viên phát triển kỹ năng cá nhân, thu nạp kiến thức, kinh nghiệm của người khác cho bản thân và giúp bạn xây dựng mối quan hệ với những người xung quanh.

Kỹ năng quản lý nhóm là vận dụng những kiến thức, kinh nghiệm của bản thân giúp nhóm phối hợp, tương tác với nhau nhịp nhàng, hướng tới đạt được mục đích chung. Kỹ năng quản lý nhóm rất quan trọng với những người làm lãnh đạo [1]. Các doanh nghiệp có thể bỏ ra rất nhiều tiền để tuyển những nhân viên giỏi nhất. Quản lý nhóm bao hàm làm việc nhóm, giao tiếp, đặt mục tiêu và đánh giá hiệu quả công việc. Hơn nữa, quản lý nhóm còn bao gồm khả năng nhận thức vấn đề và giải quyết các mâu thuẫn trong nhóm. Có nhiều cách thức quản lý và phong cách lãnh đạo khác nhau mà một người trưởng nhóm có thể làm theo để tăng hiệu suất cá nhân và xây dựng một nhóm hoạt động hiệu quả.

3. Tầm quan trọng của kỹ năng quản lý nhóm

Điều quan trọng với một người lãnh đạo là trí tuệ về cảm xúc, khả năng hiểu được bản thân và cả nhân viên của họ. Những yếu tố đó góp phần làm nên kỹ năng quản lý và làm việc nhóm hiệu quả. Kỹ năng quản lý đội nhóm có thể thúc đẩy tinh thần hợp tác, sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau giữa các thành viên. Từ đó, tạo ra những giải pháp mới cho mọi vấn đề khó khăn. Thêm nữa, một người lãnh đạo phát huy tốt khả năng quản lý đội nhóm sẽ giúp tận dụng mọi nguồn lực chung của nhóm. Kỹ năng của mỗi cá nhân và sự tự giám sát của nhóm sẽ tạo điều kiện cho việc hoàn thành mục tiêu một cách tốt nhất. Thậm chí, với những vấn đề có thể được xử lý bởi một cá nhân thì việc giao cho đội nhóm giải quyết vẫn có những ích lợi riêng như tăng khả năng quyết định và nhìn nhận đa dạng vấn đề. Tầm quan trọng của kỹ năng này không chỉ là gia tăng được chất lượng và hiệu quả

công việc của nhóm mà các thành viên nhóm cũng sẽ có xu hướng muốn gắn bó lâu dài với công việc và doanh nghiệp.

4. Các kỹ năng nhà lãnh đạo cần có để quản lý nhóm hiệu quả

- Kỹ năng lập kế hoạch, tư duy chiến lược của người lãnh đạo nhóm là họ cần biết xây dựng kế hoạch và phát triển các chiến lược cụ thể, sau đó thúc đẩy các thành viên thực hiện công việc. Nhờ đó, các thành viên trong nhóm có thể hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ đúng thời gian và chỉ tiêu. Một nhóm sẽ trở nên vững mạnh khi người đứng đầu có tầm nhìn tốt cho tương lai. Người lãnh đạo phải là người biết truyền tải tầm nhìn của mình đến các thành viên trong nhóm và chuyển nó thành tầm nhìn chung cho cả nhóm.

- Kỹ năng phân công công việc là một kỹ năng quan trọng cần có của trưởng nhóm để hoàn thành công việc một cách tốt nhất. Phân công công việc đúng người giúp công việc được giải quyết hiệu quả, nhanh chóng và ngược lại. Phân công công việc đúng khả năng và trách nhiệm của từng người cũng là một kỹ năng mà người trưởng nhóm phải vô cùng nhạy bén, vì mỗi cá nhân đều có một điểm mạnh riêng, làm thế nào để phát huy được điểm mạnh đó vào công việc chung của nhóm để tận dụng được nhân lực và làm việc nhóm hiệu quả. Không dừng ở việc hỗ trợ phân công công việc, các giải pháp phân mềm còn hỗ trợ tổ chức thời gian, phân cấp mức độ ưu tiên công việc, tạo đánh giá và theo dõi tiến độ công việc trực quan trên một hệ thống. Trưởng nhóm là người xây dựng kế hoạch, phân bổ công việc và kiểm tra tiến độ công việc. Kỹ năng phân chia công việc cũng sẽ khiến cho các thành viên nhóm không có ý thức tự giác, chịu trách nhiệm với công việc được giao, tạo cơ hội để họ phát huy sở trường của mình. Thêm vào đó, người lãnh đạo phải quản lý tốt thời gian của bản thân, cũng như thời gian của các thành viên trong nhóm để sắp xếp và phân chia công việc phù hợp đến từng thành viên.

- Kỹ năng giải quyết vấn đề khi làm việc nhóm, theo Mumford (2000), đó là khả năng sáng tạo của nhà lãnh đạo để giải quyết các vấn đề mới và bất thường, vấn đề chưa được xác định của tổ

chức [2]. Những kỹ năng này bao gồm khả năng xác định những vấn đề quan trọng, thu thập thông tin về vấn đề, phân tích và làm rõ vấn đề, đưa ra các giải pháp hay phương án giải quyết vấn đề. Đôi khi, việc xảy ra xung đột là điều khó tránh, quan trọng là trưởng nhóm cần biết cách hòa giải các vấn đề giữa các thành viên trong nhóm. Để có được khả năng quản trị xung đột hiệu quả, trưởng nhóm cần trang bị tư duy phản biện, cách xác định vấn đề, sự đồng cảm, khả năng lắng nghe, suy nghĩ và lập luận logic, cũng như sự uyển chuyển và khéo léo trong giao tiếp, khả năng thương lượng và giải quyết vấn đề. Trong những thời điểm khó khăn, kỹ năng giải quyết vấn đề tốt sẽ giúp người lãnh đạo nhóm đối phó và giải quyết vấn đề một cách bình tĩnh [2]. Theo đó, tiến độ công việc không bị ảnh hưởng và giúp các thành viên yên tâm hơn khi làm việc.

- Kỹ năng giao tiếp, xây dựng mối quan hệ để trưởng nhóm truyền đạt ý tưởng của mình tới mọi người một cách rõ ràng và mạch lạc. Không chỉ thông qua giao tiếp trực tiếp, mà kỹ năng truyền đạt này cần vận dụng trong cả trao đổi qua e-mail hoặc điện thoại. Các phương thức như giao tiếp bằng lời nói, giao tiếp bằng hình ảnh, giao tiếp bằng văn bản, sự hợp tác, sáng tạo, khả năng thuyết phục có thể giúp nhóm làm việc hiệu quả, vai trò của người lãnh đạo nhóm vô cùng quan trọng. Một trưởng nhóm giỏi cần biết cách đàm phán, thuyết phục, tạo điều kiện cho quá trình làm việc diễn ra suôn sẻ. Bên cạnh đó, việc giao tiếp, đàm phán hiệu quả cũng có thể giúp giải quyết những mâu thuẫn trong nhóm để đồng đội hiểu nhau hơn và hỗ trợ nhau phát triển tốt hơn.

- Kỹ năng quản lý và kiểm soát công việc đòi hỏi người đứng đầu phải nắm chắc kỹ năng quản lý và kiểm soát công việc không chỉ cho các thành viên khác, mà còn cho chính bản thân họ. Nhờ vậy, họ sẽ biết cách giải quyết các vấn đề phát sinh, không làm gián đoạn công việc chung của nhóm. Trưởng nhóm phải là người nắm rõ tình hình các công việc mà các thành viên đang triển khai, tiến độ, thời gian hoàn thành, việc nào cần được ưu tiên hoàn thành trước. Từ đó, họ sẽ đưa ra những đánh giá khách quan về tiến độ

hoàn thành và cách hướng giải quyết để hoàn thành công việc hiệu quả. Tuy nhiên, việc quản lý và kiểm soát công việc theo cách truyền thống như bằng email, trưởng nhóm sẽ gặp nhiều khó khăn trong việc nắm bắt thông tin tiến độ công việc thường xuyên, lượng công việc đã hoàn thành theo thời gian thực tế.

Chính vì vậy, nhiều doanh nghiệp đang áp dụng phần mềm quản lý công việc nhóm nhằm quản lý và kiểm soát hiệu quả công việc của từng thành viên trong nhóm. Mỗi thành viên trong nhóm sẽ được cấp một tài khoản riêng. Từ đó, trưởng nhóm có thể dễ dàng giao việc, lên kế hoạch làm việc và cập nhật hiệu suất làm việc hàng ngày lên hệ thống. Trong cùng một nhóm, bạn có thể nhận xét, bình luận, nhắc nhở công việc cho các thành viên khác. Từ đó, việc học hỏi, trao đổi kinh nghiệm và tương tác với nhau được thực hiện dễ dàng và hiệu quả hơn. Ngoài ra, phần mềm còn hỗ trợ nhóm tương tác, trao đổi thông tin, tổ chức cuộc họp và xây dựng quy trình làm việc một cách chuyên nghiệp.

5. Nâng cao kỹ năng quản lý nhóm cho nhà lãnh đạo trong các doanh nghiệp

Xây dựng nhóm đa dạng và hòa hợp là một trong các cách nâng cao hiệu quả làm việc nhóm, thay vì chỉ tập hợp nhiều người có cùng chí hướng. Nhóm tập hợp đa dạng về quan điểm, kỹ năng, kiến thức có thể tạo ra sự sáng tạo, đổi mới trong công việc chung.

Kiểm soát nhân viên khéo léo là cách trưởng nhóm giúp nhân viên có thể được sáng tạo, tìm ý tưởng mới, được phép mắc lỗi sai. Ngoài ra, họ cần tạo môi trường làm việc an toàn về tâm lý để các thành viên cảm nhận được sự thoải mái, tạo thêm niềm tin trong mối quan hệ công việc.

Biết lắng nghe, chia sẻ chính là sự đồng cảm và lắng nghe rất cần thiết trong cuộc sống. Theo đó, trưởng nhóm không những hiểu được nguyên nhân sâu xa của các vấn đề đang tồn tại, mà còn kịp thời thể hiện sự quan tâm với các thành viên.

Biết phê bình và tạo động lực đúng lúc đòi hỏi sự khéo léo, chân thành và cả sự công minh của trưởng nhóm. Tất cả các ý kiến được đưa ra cần phải mang tính xây dựng, hạn chế tối đa tính chủ

quan để không gây mất đoàn kết giữa các thành viên trong nhóm.

Việc trao quyền cho nhân viên để giao việc hiệu quả nhất trong nhóm. Trưởng nhóm nên có sự tin tưởng nhân viên của mình bằng cách ủy thác cho họ những dự án quan trọng và trách nhiệm chính, họ sẽ cảm thấy bản thân mình có sự kết nối và giá trị hơn, cần xem xét và cân nhắc kỹ về năng lực thật sự của các thành viên. Bên cạnh đó, cần phải đảm bảo rằng họ có đủ kiến thức và kinh nghiệm để hoàn thành nhiệm vụ được giao. Trưởng nhóm nên tạo cơ hội để thành viên nhóm có thể khắc phục thiếu sót và rút kinh nghiệm nếu cần.

Cùng nhau đưa ra quyết định sau khi tranh biện, thảo luận nhóm là điều cần thiết. Các cá nhân mang các quan điểm khác nhau có thể khuyến khích tranh luận, kích thích giải quyết vấn đề sáng tạo hơn cũng như là nâng cao hiệu quả của làm việc nhóm. Trưởng nhóm có năng lực biết đưa ra những quyết định hiệu quả, mang tính thiết yếu và có được sự đồng thuận của các thành viên trong nhóm.

Nâng cao kỹ năng giao tiếp để làm việc nhóm có hiệu quả, việc truyền tải các thông điệp và giao tiếp với nhau giữa các thành viên trong nhóm là yếu tố rất quan trọng để thực hiện công việc suôn sẻ. Kỹ năng giao tiếp còn thể hiện ở việc trưởng nhóm truyền cảm hứng để người khác có niềm tin. Trưởng nhóm cần trung thực, rõ ràng với các thành viên trong nhóm và không ngừng tiếp thêm động lực, khích lệ các thành viên trong nhóm; từ đó giúp kích thích sự sáng tạo và hiệu quả trong làm việc nhóm.

Việc hỗ trợ phát triển chuyên nghiệp nhằm khuyến khích thành viên nhóm theo đuổi việc học hỏi các kiến thức cao hơn và củng cố các kỹ năng của họ là một trong những lợi ích không những trong làm việc nhóm, mà còn trong doanh nghiệp. Trưởng nhóm hỗ trợ để thành viên nhóm có cơ hội tham gia các khóa học kỹ năng, nâng cao năng lực nghề nghiệp trình độ chuyên môn. Các khóa học trực tuyến từ các tổ chức uy tín sẽ là một cách để họ mở rộng kiến thức trong khi vẫn có thể đáp ứng nhu cầu của một công việc toàn thời gian. Trưởng nhóm cũng nên tập trung vào sự phát triển kỹ năng cá nhân của mình, tham gia một khóa đào tạo quản lý

có thể trang bị bí quyết và kinh nghiệm, giúp nâng cao hiệu quả làm việc nhóm.

Trưởng nhóm đóng vai trò hết sức quan trọng và có tầm ảnh hưởng lớn đối với các thành viên. Đó chính là vai trò trong việc gây ảnh hưởng đến tinh thần và văn hóa trong làm việc nhóm. Khi đối diện với những thách thức kinh doanh, trưởng nhóm nên là tấm gương cho nhóm bằng cách giữ bình tĩnh trước những áp lực, thể hiện lòng can đảm và làm việc chuyên nghiệp, từ đó giúp nâng cao hiệu suất công việc và cũng khiến nhân viên nỗ lực, tin tưởng bạn hơn. Ngoài ra, một người quản lý có nhận thức rõ ràng về một mục tiêu chung sẽ thúc đẩy nhóm làm việc tốt hơn. Trưởng nhóm có thể nâng cao hiệu quả làm việc nhóm bằng cách đưa ra các ví dụ cụ thể về những nỗ lực của các thành viên nhóm để từng bước hoàn thành mục tiêu và đem lại những tác động tích cực đến doanh nghiệp. Điều này cũng phần nào truyền động lực và cảm hứng cống hiến của các thành viên với nhóm. Để quản lý hiệu quả công việc nhóm, trưởng nhóm cần thiết lập các mục tiêu được xác định rõ ràng để nhóm hướng tới và tạo ra một lộ trình các nhiệm vụ nhỏ hơn có thể thực hiện được, giúp nhóm cảm thấy có động lực và được trang bị kỹ lưỡng để thành công hơn trong công việc chung của nhóm.

6. Kết luận

Tóm lại, để nâng cao hiệu quả làm việc nhóm, trong cách quản lý nhân sự, doanh nghiệp cần tập trung xây dựng các nhóm đa dạng, hòa hợp, cần xác định rõ vai trò, trách nhiệm của từng thành viên, xây dựng niềm tin, thúc đẩy sự giao tiếp, trao quyền cho nhân viên, quản lý hiệu quả các cuộc họp, đồng thời cung cấp cơ hội học hỏi nâng cao kỹ năng cho nhóm. Để đảm bảo nhóm hoạt động với hiệu suất cao, hướng tới việc hoàn thành dự án chung một cách tốt nhất, việc đào tạo các kỹ năng quan trọng giúp các thành viên thực hiện nhiệm vụ của mình một cách thuận lợi là điều mà các nhà lãnh đạo hay trưởng nhóm cần phải làm. Việc cung cấp các cơ hội học tập không chỉ nâng cao kỹ năng làm việc nhóm, mà còn gia tăng sự gắn kết và hài lòng của từng thành viên trong nhóm. Việc vận dụng các hệ thống đào tạo trực tuyến để xây dựng các khóa học

liên quan đến kỹ năng, kiến thức cần có của nhóm cho từng dự án, cấp quyền cho các thành viên tham gia vào hệ thống. Song song với việc cung cấp cơ hội học hỏi nâng cao kỹ năng, trưởng nhóm cần giúp các thành viên trong nhóm hiểu rõ tầm quan

trọng của làm việc nhóm, cũng như cách để trở thành một thành viên tích cực trong nhóm. Điều này giúp các thành viên gắn kết và đóng góp nhiều cho sự thành công chung của các nhóm hoạt động trong doanh nghiệp ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Pierce, J.L. and Newstrom J.W (2008). *On The Meaning of Leadership in Leaders and The Leadership Process*, McGraw-Hill, New York.
2. Mumford, Zaccaro, Harding, Jacobs and Fleishman (2000). Leadership Skills for a Changing World: Solving Complex Social Problems. *Leadership Quarterly* 11(1), 23, 200.

Ngày nhận bài: 17/12/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 17/1/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 29/1/2023

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN THỊ MINH HUYỀN

Trường Quốc tế - Đại học Quốc gia Hà Nội

ENHANCING THE TEAM MANAGEMENT SKILLS OF BUSINESS LEADERS

● **MA. NGUYEN THI MINH HUYEN**

International School, Vietnam National University - Hanoi

ABSTRACT:

Team management skill is considered as one of the decisive factors for the effectiveness of teamwork and the success of leaders. Therefore, a team leader needs to have good team leadership skills to become a successful business leader. This paper explores the team management skill in terms of the ability to direct and motivate team members. This skill has a significant influence on the working style of team members in particular and the business in general. As a result, the team would have a better performance and achieve goals.

Keywords: team, teamwork, team management skill, leaders, enterprises.