

- CHƯƠNG 9 -

TƯ DUY CHỊU TRÁCH NHIỆM

1. Tư duy chịu trách nhiệm là gì?

a. Cách nhìn nhận vấn đề của người có tư duy trách nhiệm

Tư duy chịu trách nhiệm là cách nhìn nhận và hành động trong mọi công việc với tinh thần sẵn sàng gánh vác, chủ động đối mặt và giải quyết vấn đề.

Người có tư duy chịu trách nhiệm trong công việc thường tự đặt mình vào vị thế chủ động, coi việc hoàn thành nhiệm vụ hay đạt được mục tiêu là trách nhiệm của chính mình. Họ không viện cớ hay phàn nàn, không đổ lỗi cho môi trường xung quanh, mà sẽ:

- ◉ **Tự nhận thức rõ vai trò của mình:** Biết việc gì thuộc phạm vi quản lý, thuộc chức trách của bản thân.
- ◉ **Chủ động tìm giải pháp:** Khi gặp khó khăn, thay vì than phiền hay thụ động chờ đợi, họ tập trung tìm cách khắc phục.
- ◉ **Không sợ sai lầm:** Nếu phạm lỗi, họ thẳng thắn thừa nhận, nhìn nhận bài học và cải thiện; thay vì che giấu hoặc biện bạch.
- ◉ **Đảm bảo chất lượng công việc:** Dồn tâm huyết để làm tốt phần việc của mình, đồng thời có tinh thần phục vụ lợi ích chung.

Nhờ vậy, tư duy chịu trách nhiệm giúp cá nhân phát huy tối đa khả năng, xây dựng lòng tin của cấp trên và đồng nghiệp, đồng thời tạo nền tảng vững chắc cho phát triển năng lực cũng như thăng tiến lâu dài.

Ví dụ: Khi doanh số bán hàng online sụt giảm, một nhân viên kinh doanh chủ động phân tích dữ liệu và hỏi ý kiến khách hàng để tìm ra nguyên nhân. Anh đề xuất thay đổi nội dung quảng cáo, áp dụng khuyến mãi và thường xuyên báo cáo kết quả cho quản lý. Nhờ tinh thần đó, doanh số nhanh chóng phục hồi, nhóm cũng học hỏi được nhiều kinh nghiệm quý giá.

b. Khác biệt giữa tư duy chịu trách nhiệm và tư duy nạn nhân

Để có cái nhìn sâu sắc hơn về sự khác biệt giữa người có tư duy chịu trách nhiệm và người có tư duy nạn nhân trong công việc, hãy theo dõi hai câu chuyện dưới đây.

Câu chuyện đầu tiên kể về một cô gái thực tập sinh với thói quen hay đổ lỗi cho người khác:

Một ngày nọ, vị giám đốc của một công ty nhận được lá thư từ một thực tập sinh, trong đó cô này than phiền rằng mình đã thực tập gần hai tháng, nhưng mỗi ngày đều có công việc không bao giờ kết thúc. Các đồng nghiệp của cô cũng luôn tìm cách chèn ép cô, khiến cô cảm thấy rất ảm ức và bất mãn.

Sau khi nhận được thư, vị giám đốc quyết định chú ý đến thực tập sinh này. Một ngày, ông giao cho cô một công việc quan trọng, đó là gửi một bưu kiện cho một khách hàng. Ông đặc biệt dặn cô phải cẩn thận và chú ý đến chi tiết.

Vài ngày sau, khách hàng gọi điện thông báo rằng họ chưa nhận được bưu kiện. Vị giám đốc liền gọi thực tập sinh đến và hỏi xem cô có giữ lại mã số bưu kiện sau khi gửi không. Thực tập sinh lắc đầu, và vị giám đốc phải tự mình kiểm tra thông tin về bưu kiện và liên hệ lại với khách hàng.

Khi ông xử lý xong vấn đề này, vị giám đốc mới biết được rằng thực tập sinh đó đã than phiền sau lưng ông, nói rằng ông cố tình đối xử bất công với cô, luôn tìm cách chỉ trích và làm khó cô.

Khi nghe được những lời này, vị giám đốc không do dự và quyết định sa thải cô thực tập sinh đó ngay lập tức. Ông nói rằng một người có thể tha thứ cho sự thiếu sót về năng lực, nhưng nếu cứ luôn than phiền mà không chịu tự nhìn nhận lại vấn đề của mình, thì người như vậy không thể thay đổi.

Chúng ta hãy cùng tiếp tục xem xét câu chuyện thứ hai về chàng trai cũng bắt đầu từ vị trí thực tập sinh:

Sau khi tốt nghiệp đại học, Minh ấp ủ ước mơ trở thành nhà quản lý ngân hàng.

Tuy nhiên, anh không tìm được vị trí thực tập phù hợp, đành chấp nhận làm trợ lý tài chính tại một tổ chức quỹ. Công việc hằng ngày chất chồng, lãnh đạo lại vô cùng khắt khe, khiến anh bận tối mắt tối mũi mỗi ngày, thậm chí thường xuyên bị phê bình.

Có lần, Minh than phiền với đồng nghiệp rằng công việc quá nặng nề và sếp thì *"khó chiều"*. Nghe xong, đồng nghiệp tỏ thái độ không hài lòng, nói:

“Cậu thử xem lại mình đi. Cậu có thật sự cố gắng chưa? Hay chỉ mãi phàn nàn thôi?”

Câu nói ấy như một “cú tát” khiến Minh giật mình nhìn lại bản thân. Anh hiểu rằng nếu muốn đạt được ước mơ, trước hết phải có tinh thần chịu trách nhiệm với công việc hiện tại.

Từ đó, anh không ngại khó khăn, dốc hết sức phối hợp theo mọi sắp xếp của lãnh đạo. Minh còn dành nhiều thời gian bổ sung kiến thức về quỹ, liên tục nâng cao chuyên môn. Mỗi lần vấp phải sai sót, anh thừa nhận trách nhiệm và chủ động đề xuất phương án cải thiện.

Chỉ sau một thời gian ngắn, tinh thần đó đã giúp Minh lột xác từ một “lính mới” hay than vãn thành một chuyên viên giao dịch tài chính lão luyện, nhận được sự tin tưởng của cấp trên. Khi kỳ thực tập kết thúc, nhờ lý lịch ấn tượng và thái độ làm việc tích cực, Minh được nhận vào một ngân hàng địa phương đúng như mơ ước, chính thức hiện thực hóa hoài bão của mình.

Bạn có nhận ra điểm chung giữa 2 nhân vật chính trong câu chuyện trên là gì không?

- ▶ **Xuất phát điểm thấp nhất:** Cả hai đều bắt đầu từ vị trí thực tập sinh, phải làm quen với công việc từ những bước đi đầu tiên.
- ▶ **Chịu áp lực từ sếp và công việc:**
 - Họ luôn bị đặt trong môi trường khắt khe, thường xuyên bị cấp trên kiểm tra, phê bình.
 - Khối lượng công việc lớn, “không bao giờ kết thúc”, khiến họ gặp rất nhiều khó khăn.

► **Giai đoạn đầu có tâm lý bất mãn:**

- Cô gái liên tục than phiền về khối lượng việc và đồng nghiệp.
- Minh cũng có lúc phàn nàn, cảm thấy sắp “*khó chiều*” và công việc nặng nề.

► **Đứng trước thử thách trong công việc:**

- Cô gái nhận nhiệm vụ gửi bưu kiện quan trọng nhưng mắc lỗi vì thiếu cẩn trọng.
- Minh thì bị phê bình nhiều lần, buộc phải nhìn nhận lại bản thân và hoàn thiện kỹ năng.

Thế nhưng, chính sự khác nhau trong lối suy nghĩ và cách giải quyết vấn đề đã khiến hai nhân vật trên nhận lại những kết quả rất khác nhau:

► **Cô gái thực tập sinh:**

- Thường xuyên than phiền về công việc, cho rằng mình bị chèn ép.
 - Đổ lỗi cho hoàn cảnh và người khác, không chịu nhìn nhận thiếu sót của bản thân.
 - Khi được giao nhiệm vụ quan trọng (gửi bưu kiện), cô làm sai nhưng không tìm cách khắc phục mà tiếp tục trách móc lãnh đạo.
- Bị giám đốc cho thôi việc vì thái độ thiếu tinh thần chịu trách nhiệm, không tự nhìn nhận lỗi sai để sửa đổi.
- Mất đi cơ hội tiếp tục rèn luyện và thăng tiến ở môi trường hiện tại.

► **Chàng trai Minh:**

- Ban đầu cũng than phiền về khối lượng công việc và sắp khắt khe.
- Sau khi được đồng nghiệp nhắc nhở, anh dừng việc oán trách, bắt đầu nghiêm túc học hỏi, cải thiện chuyên môn.
- Chủ động nhận trách nhiệm khi xảy ra sai sót, đề xuất giải pháp khắc phục, không ngừng trau dồi kiến thức về lĩnh vực quy.

→ Lột xác từ một “lính mới” hay than vãn thành chuyên viên tài chính vững vàng, được lãnh đạo tin tưởng.

→ Hoàn thành kỳ thực tập với thành tích ấn tượng, được nhận vào làm tại ngân hàng như mong ước, hiện thực hóa hoài bão của mình.

Qua đó chúng ta thấy rõ những điểm khác biệt rất lớn giữa tư duy nạn nhân và tư duy chịu trách nhiệm:

	Tư duy nạn nhân	Tư duy chịu trách nhiệm
Cách nhìn nhận vấn đề	<ul style="list-style-type: none"> - Luôn coi mình là người bị hại, bị ép buộc. - Thường đổ lỗi cho hoàn cảnh hoặc người khác khi gặp khó khăn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhìn nhận bản thân có vai trò và trách nhiệm giải quyết vấn đề. - Tập trung tìm hiểu nguyên nhân, giải pháp xuất phát từ chính mình.
Trạng thái tinh thần	<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên tiêu cực, thiếu động lực. - Cảm thấy bất công, hay bất mãn, dễ thất vọng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Duy trì tinh thần chủ động, lạc quan. - Sẵn sàng đối mặt và giải quyết khó khăn bằng hành động cụ thể.
Thái độ với sai lầm	<ul style="list-style-type: none"> - Phủ nhận, biện minh hoặc chối bỏ trách nhiệm khi có lỗi. - Dễ dàng đẩy lỗi cho môi trường, đồng nghiệp, cấp trên. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thẳng thắn nhìn nhận lỗi sai và rút kinh nghiệm. - Xem sai lầm là cơ hội học hỏi để hoàn thiện bản thân.
Mức độ chủ động	<ul style="list-style-type: none"> - Bị động, chờ người khác ra quyết định hoặc giải quyết vấn đề. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tự tin, chủ động đưa ra giải pháp và không ngại hành động.

	- Thường không dám thử thách, thiếu sáng tạo vì sợ chịu trách nhiệm.	- Dám đảm nhận nhiệm vụ mới, thử thách mới để nâng cao năng lực và giá trị cá nhân.
Cách ứng xử với môi trường	- Hay phàn nàn, chỉ trích, phản ứng bị động khi gặp khó khăn. - Dễ tạo căng thẳng, xung đột trong đội nhóm do thiếu tinh thần hợp tác.	- Phối hợp, trao đổi để tháo gỡ vấn đề, cùng tìm hướng đi hiệu quả. - Thúc đẩy tinh thần làm việc nhóm, xây dựng quan hệ tin cậy với đồng nghiệp, cấp trên.
Kết quả và tác động	- Ít cơ hội phát triển do thiếu chủ động và năng lực giải quyết vấn đề. - Dễ tự giới hạn tiềm năng, ảnh hưởng đến thành tích cá nhân và tập thể.	- Có nhiều cơ hội thăng tiến, phát triển kỹ năng. - Được tin tưởng, đánh giá cao nhờ thái độ và năng lực giải quyết công việc.

Nhìn chung, tư duy nạn nhân khiến bạn trở nên thụ động, thường xuyên tiêu cực, làm chậm quá trình phát triển cả về chuyên môn lẫn bản thân. Ngược lại, tư duy chịu trách nhiệm giúp bạn chủ động hơn, biết nhìn nhận vấn đề một cách toàn diện, rút kinh nghiệm từ sai lầm và liên tục tiến lên.



2. Tầm quan trọng của tư duy chủ động trong công việc

a. Tác động của tư duy chịu trách nhiệm trong công việc

► Quyết định trực tiếp đến hiệu quả công việc:

- **Chủ động xử lý vấn đề:** Người có tinh thần trách nhiệm không dừng lại ở việc phát hiện lỗi hay khó khăn, mà sẽ chủ động tìm giải pháp khắc phục. Thay vì nói “*Tôi không biết phải làm sao*”, họ sẽ đi tìm hiểu, tham khảo ý kiến hoặc tự đề xuất phương án.
- **Giảm thiểu sai sót:** Nhờ ý thức cao trong từng khâu, từ kiểm tra chất lượng đến kiểm soát quy trình, họ ít khi để xảy ra lỗi lặp lại hoặc những sơ suất nghiêm trọng.
- **Tăng tốc tiến độ:** Khi bạn tự chịu trách nhiệm, mọi khâu triển khai thường diễn ra trơn tru hơn, ít phụ thuộc hay chờ đợi can thiệp từ cấp trên, góp phần rút ngắn thời gian hoàn thành nhiệm vụ.

Ví dụ: Giả sử bạn được giao soạn tài liệu hướng dẫn cho khách hàng. Nếu mang tư duy chịu trách nhiệm, bạn sẽ không viện cớ thiếu thời gian hay “*đỡ*” cho đồng nghiệp không hỗ trợ, mà tập trung tìm hiểu chi tiết yêu cầu, lập kế hoạch từ sớm và kiểm tra kỹ trước khi gửi. Chính nhờ việc tìm kiếm nguyên nhân (chẳng hạn các thông tin chưa rõ ràng) và theo đuổi giải pháp (liên hệ kịp thời với người cung cấp thông tin), tài liệu đến tay khách hàng đúng hạn, hạn chế sai sót, đồng thời nâng cao uy tín cá nhân cũng như đội ngũ.



► Tạo dựng uy tín và niềm tin:

- ◉ **Được cấp trên và đồng nghiệp tin cậy:** Thái độ dám làm, dám nhận lỗi và biết sửa sai thể hiện sự đáng tin cậy. Lãnh đạo có cơ sở để tin tưởng giao thêm những nhiệm vụ chiến lược.
- ◉ **Gây ấn tượng chuyên nghiệp:** Trong mắt đối tác hoặc khách hàng, một cá nhân luôn làm việc đến nơi đến chốn sẽ tạo cảm giác an tâm. Điều này rất quan trọng trong việc xây dựng thương hiệu cá nhân cũng như hình ảnh của tập thể.
- ◉ **Nền tảng cho các mối quan hệ công việc:** Khi bạn giữ chữ “*tín*” trong từng công việc, đồng nghiệp lẫn cấp trên sẽ tin tưởng hợp tác, từ đó mở rộng cơ hội phát triển kỹ năng và sự nghiệp.

Ví dụ: Bạn được giao nhiệm vụ dẫn dắt buổi thuyết trình quan trọng trước ban lãnh đạo. Thay vì tặc lưỡi “*do lịch gấp nên không thể chuẩn bị tốt*”, bạn đánh giá kỹ nội dung cần trình bày, lắng nghe góp ý của đồng nghiệp, thậm chí chạy thử một buổi demo ngắn để điều chỉnh. Cách làm này cho thấy bạn dám nhận thách thức, tập trung đi tìm nguyên nhân nếu có điểm thiếu sót và khắc phục kịp thời. Kết quả, bạn hoàn thành bài thuyết trình mạch lạc, thuyết phục và nhận được lòng tin vững chắc từ sếp lẫn đồng nghiệp.

► Giúp phát huy tối đa năng lực:

- ◉ **Khuyến khích sự dẫn thân:** Tư duy trách nhiệm không cho phép người ta hài lòng với hiện trạng. Họ chấp nhận thách thức, từ đó từng bước nâng cao năng lực xử lý vấn đề.
- ◉ **Thúc đẩy học hỏi liên tục:** Để đảm bảo kết quả công việc tốt hơn, người có tinh thần trách nhiệm sẽ tự trau dồi kỹ năng, cập nhật kiến thức mới, sẵn sàng tham gia các khóa đào tạo hoặc đọc tài liệu chuyên ngành.
- ◉ **Tạo môi trường “*thử và sai*” lành mạnh:** Khi dám chịu trách nhiệm, bạn không sợ mắc lỗi, bởi bạn biết mỗi sai sót là cơ hội để học hỏi và cải thiện.

Ví dụ: Khi được giao tìm hiểu và áp dụng công nghệ mới, người có tinh thần trách nhiệm sẽ không thoái thác rằng “*công nghệ này quá phức tạp*” hay “*chưa ai hướng dẫn*”. Họ chủ động tra cứu tài liệu, tham dự hội thảo, thử nghiệm trên môi trường giả lập. Nếu phát hiện lỗi, họ không ngại nhận sai, tìm hiểu cốt lõi vấn đề rồi chỉnh sửa. Chính tinh thần dám học, dám làm giúp bạn nhanh chóng thành thạo công nghệ, tự nâng cao năng lực và tạo tiền đề cho những cơ hội lớn hơn.

► **Thúc đẩy tinh thần làm việc nhóm:**

- **Tăng cường tinh thần phối hợp:** Khi mỗi thành viên đều gánh vác trách nhiệm, mọi khâu sẽ được hoàn tất nhịp nhàng, tránh tình trạng “*nước chảy đổ*” hoặc “*đổ lỗi*”.
- **Hỗ trợ đồng đội:** Người có tinh thần trách nhiệm sẵn sàng hỗ trợ thành viên khác khi họ gặp khó khăn, vì họ hiểu rằng thành công của nhóm cũng là thành công của chính mình.
- **Xây dựng bầu không khí tích cực:** Mọi người được thúc đẩy bởi thái độ “*dám nghĩ, dám làm*” và cùng nhau đạt mục tiêu. Điều này giúp đội nhóm mạnh hơn, gắn kết hơn.

Ví dụ: Trong một sự kiện kết nối khách hàng, bạn được phân công lo phần hậu cần, trong khi bộ phận kinh doanh phụ trách khách mời. Nếu thiếu tinh thần trách nhiệm, bạn có thể vin có “*bên kinh doanh chưa đưa danh sách*” mà trì hoãn. Nhưng nếu chủ động đặt câu hỏi, xác định nhu cầu từ đầu (chẳng hạn cần ghế, âm thanh, thiết bị hỗ trợ), bạn sẽ sớm hoàn thiện công tác chuẩn bị. Với lối suy nghĩ tập trung tìm giải pháp, bạn còn gợi ý để bộ phận kinh doanh cập nhật danh sách cuối cùng kịp thời. Kết quả, cả nhóm phối hợp nhịp nhàng, sự kiện diễn ra suôn sẻ và khách hàng hài lòng.



► Xây dựng văn hóa doanh nghiệp vững mạnh:

- **Tạo nên giá trị cốt lõi:** Doanh nghiệp nào cũng muốn bồi đắp văn hóa trách nhiệm, vì đó là chỗ dựa quan trọng để duy trì chất lượng sản phẩm, dịch vụ và uy tín với khách hàng.
- **Hạn chế rủi ro, sai phạm:** Tinh thần trách nhiệm giúp phát hiện sớm sai sót, xử lý kịp thời và giảm thiểu thiệt hại. Khi mọi người cùng nâng cao ý thức, tỷ lệ rủi ro hoặc sự cố giảm đáng kể.
- **Góp phần phát triển bền vững:** Đội ngũ nhân viên trách nhiệm thúc đẩy công ty cải thiện quy trình, sáng tạo sản phẩm mới và duy trì lợi thế cạnh tranh dài lâu trên thị trường.

Ví dụ: Nếu một nhân viên marketing chạy quảng cáo mà thông điệp gây hiểu lầm khiến khách hàng phàn nàn, họ sẽ **tìm hiểu nguyên nhân** (do chưa nắm kỹ mong muốn khách hàng hay chưa phối hợp với bộ phận sản phẩm), sau đó **điều chỉnh ngay lập tức nội dung** quảng cáo, cập nhật thông tin rõ ràng hơn. Đồng thời, họ gửi thư xin lỗi công khai hoặc thông báo chính thức để lấy lại niềm tin khách hàng và rút kinh nghiệm về việc kiểm duyệt nội dung trước khi phát hành. Tinh thần này không chỉ giữ chân khách, mà còn giúp công ty kịp thời điều chỉnh quy trình, qua đó xây dựng nên môi trường làm việc minh bạch, trách nhiệm – nền tảng để doanh nghiệp phát triển bền vững.

b. Tại sao các chủ doanh nghiệp rất cần những nhân sự có tư duy chịu trách nhiệm?

Thứ nhất, những nhân sự có tư duy chịu trách nhiệm đồng nghĩa với việc họ có rất nhiều những phẩm chất tốt khác:

- **Chủ động và tự giác:** Luôn tự khởi xướng công việc, không chờ người khác nhắc nhở. Biết đặt mục tiêu và kế hoạch cho bản thân, **làm việc hướng đến kết quả** chứ không chỉ làm cho xong.

- **Sở hữu kết quả công việc:** Hiểu rằng **kết quả tốt hay xấu đều phụ thuộc vào nỗ lực của mình**, nên họ sẵn sàng nhận trách nhiệm cho mọi kết quả. Họ **không đổ lỗi** cho hoàn cảnh hay đồng nghiệp khi có sai sót, mà nhìn nhận vai trò của mình trong vấn đề đó.
- **Trung thực và minh bạch:** Nếu xảy ra lỗi, họ **thẳng thắn thừa nhận** thay vì che giấu. Họ báo cáo kịp thời với cấp trên và đồng đội về khó khăn hoặc sai sót, nhằm cùng tìm cách giải quyết, thay vì trốn tránh trách nhiệm.
- **Tập trung vào giải pháp và cải thiện:** Người có tinh thần trách nhiệm **đề cao việc học hỏi từ sai lầm**. Họ tích cực trau dồi kỹ năng và điều chỉnh cách làm để sai sót không lặp lại, luôn tìm kiếm phương án tối ưu để hoàn thành công việc tốt hơn.
- **Giữ cam kết và đáng tin cậy:** Luôn **đúng hẹn, đúng tiến độ** và tuân thủ các thỏa thuận đã đề ra. Đồng nghiệp và quản lý có thể tin tưởng giao việc cho họ vì biết họ sẽ làm đến cùng và **giữ lời hứa**.

Thứ hai, những phẩm chất mà nhân sự có tư duy chịu trách nhiệm sở hữu sẽ giúp doanh nghiệp tạo ra những giá trị khác biệt:

- **Nâng cao hiệu suất và chất lượng công việc:** Khi nhân viên có tinh thần trách nhiệm, họ hiểu rõ **thành bại của doanh nghiệp gắn liền với đóng góp của mình**. Việc mỗi cá nhân chủ động làm chủ nhiệm vụ và nỗ lực hoàn thành tốt cũng giúp giảm thiểu tình trạng trì trệ, chông chéo công việc, tạo ra một đội ngũ làm việc **nhANH NHẸN và HIỆU QUẢ HƠN**. Kết quả là năng suất chung được cải thiện và **thành tích kinh doanh tăng lên rõ rệt**.
- **Giảm thiểu sai sót và lãng phí:** Tinh thần chịu trách nhiệm khuyến khích nhân viên **tuân thủ quy trình và kiểm soát chất lượng** chặt chẽ hơn. Họ ý thức được hậu quả của sai lầm nên cẩn trọng trong công việc, đồng thời sẵn sàng sửa sai ngay khi phát hiện. Bên cạnh đó, một văn hóa đề cao trách nhiệm chung

sẽ khiến đồng nghiệp **nhắc nhở lẫn nhau tuân thủ quy định**, qua đó tránh được những lỗi lặp lại không đáng có. Nhờ vậy, doanh nghiệp **giảm thiểu được sai sót vận hành** và tránh các tổn thất về chi phí hoặc uy tín do lỗi gây ra.

- **Tăng khả năng sáng tạo và đổi mới:** Khi nhân viên dám chịu trách nhiệm, họ cũng dám **nghĩ khác và làm khác** để tìm ra cách giải quyết tốt hơn. Thay vì sợ hãi rủi ro, họ chủ động **đổi mới với thách thức** và tìm kiếm giải pháp sáng tạo. Lãnh đạo có thể kỳ vọng những ý tưởng mới mẻ và sáng kiến cải tiến từ đội ngũ có tư duy trách nhiệm, bởi nhân viên cảm thấy mình được tin tưởng và **được trao quyền** để thử nghiệm cái mới. Môi trường làm việc với tinh thần trách nhiệm cao thường đi đôi với văn hóa **cải tiến liên tục**, nơi mọi người cùng tìm cách tối ưu quy trình và sản phẩm.
- **Gia tăng sự gắn kết và hài lòng của nhân viên:** Nhân sự có tinh thần trách nhiệm thường cảm thấy **công việc của mình có ý nghĩa** và thấy mình đóng góp thực sự vào mục tiêu chung. Do đó, họ có xu hướng gắn bó hơn với vai trò và tổ chức. Khi mọi người đều làm tròn phần việc và tin tưởng lẫn nhau, **tinh thần đồng đội** được nâng cao, nhân viên hài lòng hơn với môi trường làm việc. Điều này cũng **giảm tỷ lệ nghỉ việc** và giúp doanh nghiệp giữ chân nhân tài lâu dài.



3. Làm thế nào để loại bỏ tâm lý nạn nhân và rèn luyện tư duy chịu trách nhiệm?

a. Bạn có phải là người mang tư duy nạn nhân hay không?

► **Đừng nhầm lẫn “*nghiêm túc làm việc*” với “*chịu trách nhiệm về kết quả*”:**

Trong công việc, nhiều người lầm tưởng rằng:

- Làm việc cẩn thận, tỉ mỉ đồng nghĩa với “*có trách nhiệm*”.
- Thường xuyên tăng ca, cần cù chăm chỉ là “*có trách nhiệm*”.
- Chỉ cần xung phong nhận nhiều nhiệm vụ cũng trở thành “*có trách nhiệm*”.

Nghe qua có vẻ hợp lý, nhưng điều quan trọng nhất trong công việc vẫn là **cam kết đạt được kết quả**.

“*Nghiêm túc*” hay “*chăm chỉ*” trong công việc chỉ thể hiện thái độ, trong khi “*chịu trách nhiệm*” chính là **đảm bảo đạt (hoặc vượt) mục tiêu**.

Bạn cần tự hỏi:

- Mình đã đạt được mục tiêu đề ra hay chưa?
- Mình có dừng ở mức “*chăm chỉ*” hay đã thực sự làm mọi cách để đảm bảo kết quả mong muốn?

Dù thái độ, tinh thần cần mẫn hay thời gian làm việc rất quan trọng, chúng vẫn không thể thay thế cho kết quả cuối cùng. Một nhà quản lý, hay bất cứ ai giữ trọng trách, cần tập trung hoàn thành kết quả đúng hạn, đúng chất lượng – đó mới thật sự là “*chịu trách nhiệm*”.

► **Dấu hiệu của tư duy nạn nhân và sự mơ hồ về trách nhiệm với kết quả:**

- Thường xuyên kể lể khó khăn:

- ◆ Hay nói: *“Tôi đã vất vả thế nào”, “Phải làm thêm bao nhiêu giờ”,...*
- ◆ Lấy việc *“nỗ lực”* để xin thông cảm, thay vì nhìn thẳng vào kết quả chưa đạt.
- Thoái thác trách nhiệm khi có sai sót:
 - ◆ Vô tội khẳng định *“Tôi không liên quan”, “Do người khác gây ra”,...*
 - ◆ Đổ lỗi cho cấp dưới, cho rằng *“Tôi đã nhắc rồi, họ không chịu nghe”*.
 - ◆ Tự coi mình là *“nạn nhân”* của hoàn cảnh, né tránh lỗi của chính mình.
- Tìm đủ lý do bên ngoài:
 - ◆ Đổ lỗi cho bối cảnh: *“Thị trường khó khăn”, “Đối thủ mạnh”, “Chính sách không thuận lợi”,...*
 - ◆ Quên mất việc tìm cách thích ứng hoặc vượt qua trở ngại mới là trách nhiệm then chốt.

b. Rèn luyện tư duy chịu trách nhiệm từ những bước nhỏ nhất

► Thiết Lập “Mục tiêu – Kế hoạch – Kiểm Tra định kỳ”:

- **Bước 1: Xác định mục tiêu cụ thể:** *“Trong 2 tuần phải đạt 300 đơn hàng online”* hoặc *“Hoàn thành báo cáo phân tích thị trường trước thứ Sáu, 17h”*.
- **Bước 2: Lập kế hoạch ngắn hạn:** Chia mục tiêu thành công việc từng ngày/tuần. Ví dụ, để đạt 300 đơn, ngày đầu ưu tiên quảng cáo Facebook, ngày tiếp theo triển khai email marketing,...
- **Bước 3: Đặt lịch nhắc kiểm tra:** Mỗi cuối ngày hoặc cuối tuần, tự đánh giá: *“Đã đạt bao nhiêu %?”, “Còn thiếu gì?”, “Cần thay đổi chiến thuật thế nào?”*.



Ví dụ: Bạn phụ trách chiến dịch ra mắt sản phẩm mới. Mục tiêu bán được 1.000 sản phẩm trong 1 tháng.

- ▶ **Tuần 1:** Tập trung chạy quảng cáo mạng xã hội, đặt mục tiêu 250 sản phẩm.
- ▶ **Cuối tuần 1:** Kiểm tra, thấy chỉ đạt 180 sản phẩm. Lý do: nội dung quảng cáo chưa hấp dẫn.
- ▶ **Tuần 2:** Điều chỉnh thông điệp, chạy thử A/B testing, cải thiện lượt tương tác.

→ **Kết quả:** Bạn bù lại được 70 sản phẩm còn thiếu và tiếp tục đạt 1.000 sản phẩm trước hạn.

→ **Lợi ích:** Giúp bạn chủ động xoay chuyển tình hình, không chờ “nước đến chân mới nhảy”, đảm bảo bám sát mục tiêu và nâng cao tinh thần chịu trách nhiệm.



▶ Biến “khó khăn” thành bài tập giải quyết vấn đề

- **Bước 1: Phân tích nguyên nhân gốc rễ:** Gặp khó khăn? Thay vì than phiền, đặt câu hỏi “*Vì sao phát sinh?*”, “*Thiếu nhân sự, thiếu quy trình, hay giao tiếp kém?*”.
- **Bước 2: Đề xuất ít nhất 2-3 phương án:** Có thể là xin hỗ trợ tạm thời, thay đổi cách làm, hoặc chỉnh sửa quy trình.
- **Bước 3: Trao đổi và ra quyết định nhanh:** Ghi nhận ý kiến của những bên liên quan, thống nhất cách giải quyết rồi thực hiện.

Ví dụ: Hệ thống máy in liên tục hỏng, khiến phòng ban mất thời gian đợi in tài liệu. Ai cũng kêu ca “*Máy cũ quá, sắp không chịu mua mới*”.

- ▶ Bạn chủ động kiểm tra số lần hỏng, ghi chép nguyên nhân (giấy kẹt, mực in kém,...).
- ▶ Đề xuất mua một máy in dự phòng, đồng thời liên hệ bộ phận IT bảo trì máy cũ định kỳ.
- ▶ Sếp đồng ý ngay vì thấy bạn nắm rõ vấn đề, có phương án cụ thể, chi phí hợp lý.

→ **Kết quả:** Phòng ban tiết kiệm được thời gian, hạn chế rủi ro trễ deadline. Uy tín cá nhân bạn tăng lên vì cách ứng phó chuyên nghiệp.

→ **Lợi ích:** Bạn chứng minh mình không dừng ở “*than phiền*” mà **thật sự chịu trách nhiệm tìm giải pháp, giải quyết** rất ráo vấn đề.

▶ **Rõ ràng vai trò và phối hợp linh hoạt với đồng nghiệp:**

- **Bước 1: Xác định nhiệm vụ cốt lõi:** Biết rõ chức năng của mình, và ai chịu trách nhiệm phần nào trong quy trình chung.
- **Bước 2: Thiết lập kênh giao tiếp:** Tạo group chat, file chia sẻ online,... để mọi người dễ theo dõi tiến độ, tránh “*quên*” cập nhật.
- **Bước 3: Tôn trọng phạm vi của đồng nghiệp:** Không can thiệp công việc người khác mà không thông báo hoặc chưa được ủy quyền.

Ví dụ: Bạn là quản lý marketing, phối hợp với trưởng phòng sản xuất để ra mắt sản phẩm mới.

- ▶ Thỏa thuận: Marketing chịu trách nhiệm nghiên cứu thị trường, đề xuất tính năng nổi bật. Phòng sản xuất xác nhận tính khả thi và kế hoạch chế tạo.

- ▶ Mỗi tuần, hai bên họp trực tuyến cập nhật tiến độ. Nếu phòng marketing muốn điều chỉnh bao bì, phải trao đổi trước với phòng sản xuất, tránh tự ý đặt in ấn rồi bỏ lỡ chi tiết kỹ thuật.

→ **Kết quả:** Dự án ra mắt đúng thời hạn, chất lượng đạt yêu cầu, không xảy ra lỗi do “ông nói gà, bà nói vịt.”

→ **Lợi ích:** Giúp công việc mạch lạc, tránh trùng lặp hoặc lãng phí nhân lực do hiểu lầm vai trò.

▶ **Dám nhận sai và học hỏi từ sai lầm**

- **Bước 1: Thừa nhận lỗi nhanh chóng:** Khi phát hiện sai sót, báo cáo ngay với quản lý, đồng đội, tránh vòng vo.
- **Bước 2: Sửa sai triệt để:** Tìm gốc rễ lỗi, tinh chỉnh quy trình, tạo chốt kiểm tra để không lặp lại.
- **Bước 3: Không ngừng học hỏi:** Tự hỏi “Thiếu kỹ năng gì?”, “Có cần đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật không?” và hành động bù đắp khoảng trống.

Ví dụ: Bạn nhập sai dữ liệu doanh thu, gây nhầm lẫn nghiêm trọng cho báo cáo quý.

- ▶ Thẳng thắn thừa nhận sai, lập tức điều chỉnh báo cáo, kiểm tra toàn bộ số liệu gốc.
- ▶ Trao đổi với quản lý, đề nghị thiết lập quy trình “phê duyệt kép” (hai người cùng ký xác nhận) cho các số liệu quan trọng.
- ▶ Tự đăng ký khóa excel nâng cao để hạn chế lỗi hàm tính.

→ **Kết quả:** Tránh thiệt hại lớn khi đưa ra chiến lược đầu tư sai. Đồng nghiệp thấy bạn chịu trách nhiệm, tổ chức cũng hoàn thiện quy trình hơn.

→ **Lợi ích:** Tư duy chịu trách nhiệm giúp bạn tiến bộ không ngừng, đồng thời củng cố niềm tin của cấp trên và đồng đội.

► **Quan tâm nhu cầu của người liên quan và linh hoạt trong giải pháp:**

- ◉ **Bước 1: Giao tiếp rõ ràng:** Hỏi xem sếp, đồng nghiệp hoặc khách hàng thực sự mong đợi gì (chi phí, thời gian, kết quả?), tránh làm sai hướng.
- ◉ **Bước 2: Linh hoạt trong khuôn khổ:** Ranh giới nào bắt buộc tuân thủ (quy định công ty, pháp luật), ranh giới nào có thể điều chỉnh (thương lượng, sáng tạo).
- ◉ **Bước 3: Thương lượng khi cần:** Nếu người liên quan yêu cầu vượt ngoài quy định, đánh giá khả năng “*châm chước*” hoặc cần cấp trên phê duyệt, tránh tự ý hành động.

Ví dụ: Một khách hàng lớn muốn đổi mẫu thiết kế sát ngày ra mắt. Theo hợp đồng, mọi thay đổi sau ngày X phải đóng phí bổ sung.

- Bạn chủ động trao đổi xem khách muốn thay đổi mức độ nào. Nếu nhỏ, có thể hỗ trợ miễn phí để giữ quan hệ tốt. Nếu lớn, giải thích rõ chi phí phát sinh để khách quyết định.
- Đề xuất giải pháp “*nửa vời*”: Nếu khách chỉ thay màu sắc hoặc logo, không tính thêm chi phí; nếu thay toàn bộ bố cục, cần xin cấp trên duyệt ngân sách.

→ **Kết quả:** Khách hàng chấp nhận phương án trung gian, bạn vừa đáp ứng được “*tình cảm*” với khách, vừa không phá vỡ quy định chi phí.

→ **Lợi ích:** Giúp bạn tránh căng thẳng, xung đột; đồng thời thể hiện khả năng chịu trách nhiệm lẫn khéo léo đàm phán.



4. Bài tập thực hành

Bài tập 1: Viết “Bảng tự phản tỉnh” hằng ngày

- ▶ **Mục tiêu:** Nhận thức rõ tiến độ công việc, thừa nhận sai lầm (nếu có) và tự tìm giải pháp.
 - ▶ **Thực hiện:**
 - Cuối mỗi ngày, dành 5–10 phút ghi chép ngắn gọn: “*Hôm nay mình đặt mục tiêu gì, đã đạt được chưa? Nếu chưa đạt, vì sao?*”.
 - Liệt kê những điểm sai sót hoặc chưa hoàn thiện (dữ liệu thiếu, trễ deadline, phản hồi khách hàng chưa kịp...).
 - Đề xuất hành động cụ thể để khắc phục cho ngày hôm sau, ví dụ: bổ sung báo cáo còn thiếu, đặt lịch sớm để tránh trễ hẹn,...
- Tạo thói quen tự nhìn nhận lỗi thay vì né tránh.
- Giúp bạn rút kinh nghiệm thực tế mỗi ngày, dần hình thành tư duy “*mình chịu trách nhiệm với kết quả*”.

Bài tập 2: “Hộp ý kiến phản hồi” cho đội nhóm

- ▶ **Mục tiêu:** Tập xây dựng tinh thần chịu trách nhiệm cả ở khía cạnh hợp tác, nhất là trong làm việc nhóm.
- ▶ **Thực hiện:**
 - **Thống nhất** với đồng nghiệp về một “*hộp ý kiến*” (có thể là bảng điện tử, file Google Form hay góc feedback tại văn phòng) để chia sẻ phản hồi, đề xuất hoặc đánh giá về nhau.
 - **Mỗi tuần** (hoặc theo chu kỳ bạn chọn), mọi người dành 5–10 phút ghi lại những quan sát tích cực (ai đã hỗ trợ tốt, ai hoàn thành phần việc xuất sắc) và những góp ý xây dựng (chỗ nào cần cải thiện).

◉ **Định kỳ họp ngắn** (15–20 phút) để trao đổi trực tiếp về những phản hồi, tránh để hiểu lầm, đồng thời **khuyến khích** mỗi người nhận trách nhiệm về phần việc hoặc sai sót của mình.

→ Tạo môi trường minh bạch, khích lệ tinh thần chủ động nhận lỗi, khen thưởng đúng người, đúng việc.

→ Giúp từng cá nhân tự điều chỉnh thái độ, tăng khả năng chịu trách nhiệm trong đội nhóm.

Bài tập 3: “Thử thách chủ động giải quyết vấn đề” 5 ngày

▶ **Mục tiêu:** Rèn thói quen không đổ lỗi, chủ động đi tìm gốc rễ và đề xuất giải pháp khi gặp khó khăn.

▶ **Thực hiện:**

◉ Trong vòng **5 ngày liên tục**, cam kết với bản thân **“mỗi khi có vấn đề phát sinh, mình sẽ không phàn nàn mà lập tức tìm giải pháp”**.

◉ Mỗi ngày, khi vướng phải sự cố hoặc trở ngại (đồng nghiệp đưa thiếu số liệu, thiết bị hỏng, khách hàng phàn nàn,...), hãy **tự hỏi:**

◆ “*Vì sao chuyện này xảy ra?*”

◆ “*Có những hướng giải quyết nào?*”

◆ “*Cần phối hợp với ai, cần xin ý kiến cấp trên không?*”

◉ **Ghi chú ngắn** về cách bạn đã xử lý để so sánh kết quả: Liệu vấn đề có được giải quyết nhanh hơn, giảm căng thẳng hơn?

→ Xây dựng phản xạ chủ động, không chờ người khác chỉ đạo hay đùn đẩy.

→ Sau 5 ngày, bạn sẽ thấy rõ hiệu quả cải thiện trong công việc, đồng thời tạo niềm tin nơi đồng nghiệp, sếp và cả chính bản thân bạn.