**Mục Lục**

**Lời cảm ơn.......................................................................................................... 2**

**Câu 1. Theo bạn cuộc họp đầu tiên của một nhóm cần phải làm những nội dung công việc gì? Những quy định nào ......................................................... 3**

**Câu 2.** **Bạn hãy chỉ ra một số hạn chế của người Việt trong làm việc nhóm, những hạn chế này có ảnh hưởng thế nào đến hiệu quả................................. 5**

**Câu 3.** **Thảo vừa được giao nhiệm vụ phụ trách một nhóm gồm 13 thành viên. Cả nhóm Thảo cùng phải thực hiện một công việc.......................................... 9**

**LỜI CẢM ƠN**

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn đến nhà trường Học viện Công nghệ Bưu chính  
Viễn thông đã đưa môn học Kỹ năng làm việc nhóm vào trong chương trình giảng  
dạy, giúp sinh viên không chỉ rèn luyện được kỹ năng, kiến thức chuyên môn mà còn cả kỹ năng mềm.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn đến giảng viên môn Kỹ năng Thuyết trình – cô Trần Hương Giang đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em cũng như toàn bộ tập thể nhóm lớp 19 trong suốt thời gian học tập. Trong thời gian học tập, em đã được tiếp thu thêm nhiều kiến thức bổ ích, nâng cao kỹ năng mềm của bản thân. Điều này thực sự giúp ích cho em rất nhiều trong quá trình học tập và công tác hiện tại cũng như sau này.

Tuy nhiên, vì thời gian học tập trên lớp không nhiều, những hiểu biết và kỹ năng về môn học này của em vẫn còn nhiều hạn chế. Do vậy, bài tiểu luận kết thúc học phần của em khó tránh khỏi những thiếu sót, mong cô xem xét và góp ý giúp bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

**Câu 1. Theo bạn cuộc họp đầu tiên của một nhóm cần làm những nội dung công việc gì? Những quy định nào nên được đề ra trong cuộc họp đó để công việc của nhóm tiến hành trôi chảy ? Hãy liệt kê và lý giải những quy định đó ?**

**Trả lời:**

***\*****Những nội dung công việc của một nhóm cần làm trong cuộc họp đầu tiên:*

- Xác định mục tiêu:

Mục tiêu được xác định trên nguyên tắc cụ thể, rõ ràng, dễ hiểu ,có thể đo lường được, được sự nhất trí của tất cả các thành viên trong nhóm, phải đảm bảo tính khả thi ,phải có thời hạn xác định để hoàn thành mục tiêu đó. Trong các cơ quan, doanh nghiệp hay tổ chức, thông thường cấp quản lý sẽ xác định mục tiêu và truyền đạt lại cho nhóm. Các thành viên trong nhóm lúc này phải trao đổi, chia sẻ, chất vấn để đạt được sự thấu hiểu về mục tiêu, tránh việc hiểu không nhất quán dẫn đến bất đồng, tranh cãi, lãng phí nguồn lực

- Phân công nhiệm vụ và trách nhiệm rõ ràng:

+ Mỗi nhiệm vụ nên giao cho một người cụ thể để người đó hoàn toàn chịu trách nhiệm về công việc .

+ Cần phải hiểu rõ những ưu-nhược điểm của mỗi thành viên, đánh giá được những kỹ năng mà họ sở hữu. Từ đó mới có thể đảm rằng nhiệm vụ được giao phó cho thành viên phù hợp và tính khả thi cao nhất.

+ Khi phân công nhiệm vụ, hãy giao những nguồn lực cần thiết và quyền tự quyết định phần việc của nhóm viên. Họ sẽ thể hiện sự nhiệt tình, hăng hái với công việc hơn khi cảm thấy được tự chủ nhiều hơn với những điều kiện thuận lợi.

+ Cần rà soát lại xem có thành viên nào trong tình rạng quá tải công việc và thành viên nào không được giao đủ việc. Mọi người đều phải đóng góp và được hưởng quyền lợi như nhau. Sự công bằng mang lại cảm giác an tâm, tin tưởng và thúc đẩy hiệu quả công việc.

+ Nếu nhiệm vụ không thể tìm ra được người có đủ năng lực giải quyết hoặc nếu thành viên nào đó không đủ khả năng đảm nhận nhiệm vụ trong nhóm thì cần phải tiến hành việc tái đào tạo. Trong trường hợp tình hình không thể cải thiện được, nhóm phải nghĩ đến việc sa thải thành viên không đủ năng lực và tuyển dụng người mới...

- Xây dựng các nguyên tắc để nhóm hoạt động một cách hiệu quả:

Bằng cách lấy ý kiến chung của mọi người về các vấn đề liên quan đến công việc và lối sống của các thành viên trong nhóm để xây dựng nên các nguyên tắc phù hợp với tất cả các thành viên.

***\**** *Những quy định, nguyên tắc nên được đề ra trong cuộc họp để công việc của nhóm tiến hành trôi chảy và những lý giải về các quy định, nguyên tắc đó:*

• Tất cả các cuộc họp đều có sự tham gia đầy đủ của các thành viên nhóm

Vì khi có đầy đủ các thành viên, các công việc nhiệm vụ nhóm sẽ có được sự bàn bạc, thống nhất của tất cả các thành viên trong nhóm, việc triển khai, phân chia công việc mới cụ thể ,chính xác và hiểu quả nhất được,…

• Cuộc họp sẽ bắt đầu và kết thúc đúng giờ. Mọi thành viên đều có trách nhiệm nhắc nhở những thành viên khác không được đến muộn.

Đúng giờ sẽ giúp cho các thành viên khác trong nhóm không phải chờ đợi bạn, hay phải mất thêm thời gian nhắc lại những gì đã thảo luận trước đó. Điều đó cũng thể hiện mình tôn trọng nhóm.

• Tắt điện thoại di động trong giờ họp

Để thể hiện sự tôn trọng người khác, tránh mất sự tập trung của tất cả mọi người khi họp,…..

• Những ý kiến đóng góp phải mang tính xây dựng

Khi đóng góp ý kiến, nhận xét về một vấn đề nào đó, bạn nên đi thẳng vào vấn đề, tránh vòng vo và làm mọi thứ phức tạp lên. Khi đó người nghe sẽ có thể vui vẻ tiếp nhận những đóng góp từ bạn mà không cảm thấy bị hoang mang và bối rối. Mọi đóng góp phải liên quan đến đề tài mà nhóm đang thảo luận, phục vụ một cách hiểu quả cho mục tiêu của nhóm ,đóng góp một cách khách quan, không được áp đặt suy nghĩ hoặc dựa trên cảm xúc cá nhân,…

• Những ý kiến trái chiều sẽ được xem xét và bàn bạc cẩn thận

Khi đóng góp ý kiến, những ý kiến trái chiều nên được tất cả các thành viên ttrong nhóm cùng bàn bạc một cách cẩn thận những mặt lợi và hại để thực hiện mục tiêu đề ra một cách hiệu quả nhất. Mặt khác, cũng để tôn trọng các thành viên đưa ra ý kiến trái chiều đó, cùng nhau xem xét xem ý kiến nào hiệu quả cho công việc một cách tốt nhất, rồi cả nhóm cùng thống nhất quyết định

• Mọi người đều có nhiệm vụ của mình và phải thực hiện, hoàn thành nhiệm vụ đó.

Khi đã hiểu rõ những ưu-nhược điểm của mỗi thành viên, đánh giá được những kỹ năng mà họ sở hữu để đảm bảo rằng nhiệm vụ được giao phó cho thành viên phù hợp và tính khả thi cao nhất.Bên cạnh đó, cũng cần rà soát lại xem có thành viên nào trong tình rạng quá tải công việc và thành viên nào không được giao đủ việc. Mọi người đều phải đóng góp và được hưởng quyền lợi như nhau. Sự công bằng mang lại cảm giác an tâm, tin tưởng và thúc đẩy hiệu quả công việc. Mỗi người đều được giao cho một nhiệm vụ cụ thể và người đó phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về công việc để đảm bảo mục tiêu đề ra hoàn thành đúng tiến độ.

• Khuyến khích thái độ vui vẻ, hòa đồng, thiện chí

Khi đó, mọi thành viên trong nhóm đều tìm thấy niềm vui, sự hài lòng với công việc, họ sẽ ít căng thẳng hơn, làm việc tích cực hơn. Môi trường làm việc thân thiện, các thành viên hòa đồng, dễ phối hợp. Điều này giúp mọi người giao tiếp tự do và cởi mở hơn. Các thành viên cũng sẽ khuyến khích và động viên nhau làm việc tin tưởng, gắn kết với nhau hơn và nhờ đó tạo ra một môi trường làm việc thoải mái.Từ đó, giúp công việc hoàn thành một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.

**Câu 2. Bạn hãy chỉ ra một số hạn chế của người Việt trong làm việc nhóm, những hạn chế này có ảnh hưởng thế nào đến hiệu quả làm việc của nhóm? Rút ra những điều gì tâm đắc của bản thân khi làm việc trong nhóm ?**

**Trả lời:**

**\****Một số hạn chế của người Việt trong làm việc nhóm và những ảnh hưởng của nó đến hiệu quả làm việc của nhóm:*

*-*Sự thiếu tin tưởng giữa các thành viên trong nhóm

Sự thiếu tin tưởng có thể phá vỡ đoàn kết và “đe dọa năng suất” của nhóm. Không những vậy, nếu giữa người với người không hiểu nhau thì sẽ tạo ra một nền văn hóa “độc hại”, mạnh ai nấy làm, động lực của toàn team suy giảm.

- Mâu thuẫn trong nhóm

Xung đột hoặc mâu thuẫn là những thứ khó tránh khỏi khi làm việc trong nhóm, dù chỉ là 2 người hoặc rất nhiều người. Chúng ta có thể xung đột vì hàng tá lí do từ lợi ích, bất đồng quan điểm, sự ganh tị…Nhưng cuối cùng, gốc rễ của hầu hết các cuộc xung đột đều sinh ra do **giao tiếp kém** hoặc **không đủ khả năng kiểm soát cảm xúc** của bản thân.Điều đó sẽ dẫn đến nhiều xung đột, nhóm không thể có tiếng nói chung.

-Cái tôi quá lớn trong tập thể

Một nhân viên “được việc” thì kiến thức, kinh nghiệm là những yếu tố quan trọng hàng đầu. Tuy nhiên, trong một tập thể, kiến thức không phải là sức mạnh duy nhất – trừ khi nó được chia sẻ. Mỗi thành viên trong nhóm đều có mức độ kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm khác nhau. Nếu như một ai đó cố gắng thể hiện để chứng minh năng lực cá nhân của mình, luôn phê phán thậm chí là coi thường ý kiến của người khác thì mâu thuẫn tất yếu sẽ xảy ra. Vì vậy, không thể coi tập thể là “sân khấu” để bất kì một cá nhân riêng lẻ nào tìm cách thể hiện. Những nhóm hoạt động có hiệu quả là những nhóm mà các thành viên không ngại chia sẻ, giúp đỡ nhau trong các vấn đề, cùng phối hợp với nhau để giải quyết nhiệm vụ chung.

-Hay nể nang, ngại va chạm

Tâm lý “nể nang” thực sự tồn tại ở rất nhiều người, đặc biệt khi họ có mối quan hệ thân thiết với những thành viên khác của nhóm. Nể nang đôi khi cũng được coi là dĩ hòa vi quý – cố gắng tránh hết mức mọi phiền phức, luôn chấp nhận, luôn hòa giải, sợ xung đột. Các thành viên nể nang nhau, nhân viên nể nang sếp, trưởng nhóm. Tuy nhiên, nếu quá nể nang thì tập thể sẽ không thể phát triển, các thành viên luôn hài lòng với một ý tưởng bất kì được đưa ra, không ai dám tranh luận vì sợ mất đi mối quan hệ vốn có. Chính vì thế mà công việc không được giải quyết hiệu quả và đúng tiến độ.Quá nể nang trong công việc khiến các cá nhân mất dần tư duy phản biện và sức sáng tạo.

-Sự tự giác kém, thích thụ động

Khi làm việc trong một team không phải ai cũng chủ động và hết mình với công việc, không ít những cá nhân lười nhác và đùn đẩy công việc hoặc trách nhiệm cho người khác. Hoặc cũng có những người luôn bật chế độ “thụ động”, ai làm gì cũng tán thành, không bao giờ chủ động đưa ý kiến xây dựng trước tập thể. Những người như vậy sẽ trở thành gánh nặng của tập thể, kéo thành quả lao động của nhóm đi xuống.

-Tiếp cận vấn đề theo triết lý Thua- Thắng

Các nhân viên Việt Nam thường tiếp cận vấn đề theo triết lý thua – thắng khi đòi hỏi quyền lợi cho bản thân cá nhân nhiều hơn trong khi không quan tâm tới quyền lợi của nhóm và các thành viên khác. Suy nghĩ thua – thắng là tác động tạo ra điểm yếu khi các nhân viên Việt Nam tập trung vào tiểu tiết thay vì đại cục. Thay vì tìm các tiếp cận hệ thống giải quyết vấn đề, các nhóm Việt Nam sa đà vào các tác vụ giải quyết tiểu tiết hàng ngày.

-**Không tuân thủ quy trình và các luật lệ của nhóm**

Mỗi nhóm hay rộng hơn là mỗi tổ chức đều có những quy định và nguyên tắc riêng với công việc. Tuy nhiên, không phải cá nhân nào cũng nghiêm túc thực hiện những luật lệ ấy. Tình trạng này có thể khiến mọi người làm việc không theo quy trình, đôi khi vượt khỏi thẩm quyền được phép của bản thân, dẫn tới nhiều sai lầm nghiêm trọng.

*\* Rút ra những điều tâm đắc của bản thân khi làm việc trong nhóm:*

**-Giao tiếp cởi mở**

  Giao tiếp là nền tảng của làm việc nhóm hiệu quả. Cho dù bạn đang thực hiện một bài thuyết trình với các bạn cùng lớp hoặc đảm trách một dự án mới tại nơi làm việc, thì điều quan trọng là nói chuyện cởi mở và trung thực với các thành viên trong nhóm của bạn về những kỳ vọng, thời hạn và trách nhiệm. Giao tiếp cởi mở sẽ giúp thúc đẩy niềm tin và tạo nên một môi trường nhóm tích cực. Khi có những bất đồng xảy ra, việc thẳng thắn và tôn trọng trong giao tiếp của bạn với các thành viên khác trong nhóm sẽ giúp vấn đề được giải quyết nhanh chóng.

**-Biết lắng nghe**

  Khi đã là một đội, bạn cần biết tôn trọng và lắng nghe ý kiến của người khác, bởi trong chúng ta không ai hoàn hảo cả. Những ý kiến có hay tới đâu cũng sẽ có những thiếu sót và lắng nghe sẽ giúp phát hiện ra các thiếu sót đó để ý tưởng được hoàn thiện hơn. Hơn nữa, lắng nghe còn giúp các thành viên trong nhóm hiểu nhau hơn, biết được điểm yếu của nhau để cùng góp ý sửa chữa.

**-Phải có sức mạnh thuyết phục**

Trong khi lắng nghe ý kiến của các thành viên khác trong nhóm, bạn cũng cần kỹ năng thuyết phục để hướng người khác ủng hộ các đề xuất của mình. Các nhóm thường có cách tiếp cận khác nhau để đi đến thỏa thuận, nhưng trong một số tình huống, một thành viên có kinh nghiệm trong lĩnh vực cần phải “đấu tranh” cho quan điểm của mình bằng các lý lẽ và bằng chứng rõ ràng với mục tiêu để nhóm có thể hoạt động hiệu quả nhất.

**-Biết trợ giúp và tôn trọng lẫn nhau**

  Trong cùng một nhóm, các thành viên phải biết trợ giúp lẫn nhau trong công việc, nếu đồng đội gặp khó khăn hãy sẵn sàng chia sẻ, giúp đỡ họ. Việc làm này sẽ tạo nên sự gắn kết giữa các thành viên trong nhóm.Bên cạnh đó các thành viên cần tôn trọng lẫn nhau, không nên tự đề cao mình, nghĩ rằng mình giỏi hơn và xem thường các thành viên khác. Việc giúp đỡ và tôn trọng lẫn nhau giữa các thành viên trong nhóm chính là động lực lớn nhất để cùng làm việc và hướng tới mục đích chung cuối cùng.

**-Có trách nhiệm với công việc được giao**

  Làm việc một mình hay nhóm bạn cũng cần có trách nhiệm với công việc. Khi làm việc một mình, kết quả không tốt thì chỉ bạn là người chịu trách nhiệm, nhưng làm việc nhóm thì khác. Nếu bạn ỷ lại hoặc không hoàn thành nhiệm vụ được giao nghĩa là bạn đang làm ảnh hưởng đến cả tập thể. Khi đó công lao của những người cố gắng làm tốt cũng bị phủ nhận tất cả, bởi kết quả cuối cùng mới là thước đo kết quả chứ không phải chỉ một phần công việc được hoàn thành.

**-Sẵn sàng tham gia tích cực**

  Các nhóm làm việc chỉ thành công khi tất cả các thành viên tham gia đầy đủ vào việc chia sẻ ý tưởng và thực hiện các nhiệm vụ. Những thuộc tính hợp tác này làm cho một thành viên có giá trị hơn nhiều đối với nhóm của mình. Sự tham gia và hợp tác tích cực cũng giúp bạn nhận được sự tôn trọng của các thành viên khác trong nhóm, khiến họ sẵn sàng nghe ý kiến của bạn hơn.

**-Phải có tư duy phản biện**

  Tư duy phản biện cho phép bạn đưa ra quyết định tốt hơn, sáng suốt hơn. Bạn có thể dễ dàng xuôi theo điều mà cả nhóm đã quyết định hoặc một thành viên tin rằng đó là cách hành động tốt nhất nhưng nhưng đôi khi một cách tiếp cận khác hoặc một ý tưởng mới có thể giúp đạt được kết quả tốt hơn. Bằng cách suy nghĩ nghiêm túc về tình huống - xem xét tất cả các khía cạnh của vấn đề, phản ánh những kinh nghiệm trong quá khứ và lắng nghe những gì các thành viên khác trong nhóm nói - bạn có thể đạt được một bước đột phá giúp nhóm tiến lên theo những cách mới và thú vị hơn.

**-Đưa ra và nhận lại phản hồi**

  Nhiều người sợ các phản hồi tiêu cực hoặc trở nên tức giận khi họ cảm thấy bị chỉ trích, nhưng bạn có thể sử dụng phản hồi này để cải thiện mối quan hệ với đồng nghiệp. Bằng cách lắng nghe những lời chỉ trích một cách hòa nhã, bạn sẽ tạo ra một môi trường làm việc cởi mở và trung thực hơn, nơi các thành viên khác trong nhóm của bạn cảm thấy thoải mái để bày tỏ ý kiến của họ. Chấp nhận những lời chỉ trích không có nghĩa là bạn phải đồng ý với lời phê bình mà chỉ đơn giản là chấp nhận quan điểm của người khác.Mặt khác, kỹ năng đưa ra phản hồi và phê bình mang tính xây dựng cho đồng nghiệp của bạn cũng rất quan trọng để tạo ra một đội ngũ mạnh mẽ và hiệu quả. Tập trung vào việc sử dụng ngôn ngữ tích cực khi cung cấp phản hồi, vì những từ ngữ tiêu cực có thể khiến người nhận cảm thấy phòng thủ và điều này sẽ cản trở cuộc thảo luận mở.

**Câu 3. Thảo vừa được giao nhiệm vụ phụ trách một nhóm gồm 13 thành viên . Cả nhóm Thảo cùng phải thực hiện một công việc và nếu hoàn thành tốt sẽ nhận được phần thưởng xứng đáng. Thảo rất hăm hở bắt tay vào việc Thảo hăm hở bắt tay vào việc, cô phân công công việc cụ thể cho từng người. Theo cô nếu mỗi người đều làm tốt phần việc của mình thì nhóm sẽ được thưởng xứng đáng. Tuy nhiên, mọi việc không như Thảo nghĩ, chỉ có 5 người tích cực với công việc được giao, số khác gần như chỉ làm theo cách đối phó, họ khá thờ ơ với công việc chung và phần thưởng. Thảo hết sức bối rối.**

**Câu hỏi: 1. Vì sao một số người thờ ơ với nhóm?**

**2. Thảo nên làm gì để đưa nhóm làm việc hiệu quả?**

**Trả lời:**

1.Một số người thờ ơ với nhóm là vì sự tự giác của họ còn kém,họ thích thụ động, hoặc là họ rất nhút nhát và ngại phát biểu, không muốn thể hiện mình hoặc thậm chí là lười nhác và đùn đẩy công việc hoặc trách nhiệm cho người khác .Khi được giao nhiệm vụ thay vì việc thành viên trong nhóm đều cần phải nỗ lực, đưa ra ý kiến để thành phẩm đạt chất lượng tốt nhất thì những bạn đó lại có suy nghĩ "mình không làm sẽ có người khác làm" nên thờ ơ, vì kiểu gì cũng có điểm, điểm chung của cả nhóm mà…

2. Thảo nên đưa ra các nguyên tắc, quy định cho cả nhóm để mọi người cùng phải tuân theo. Nguyên tắc được công bố rõ ràng, minh bạch đòi hỏi sự chấp hành nghiêm ngặt của mọi thành viên trong nhóm. Các nguyên tắc đó có thể là: “Mọi người đều có nhiệm vụ của mình và phải thực hiện, hoàn thành nhiệm vụ đó.Những bạn cố tình không chấp hành các nguyên tắc đó sẽ phải nhận các hình phạt, thậm chí là có thể là mời ra khỏi nhóm,…”Khi gia nhập vào một nhóm có đề ra nguyên tắc,tất cả mọi thành viên bắt buộc phải tham gia đóng góp ý kiến và công sức, thể hiện bản thân trong các hoạt động chung của nhóm,nó sẽ khiến những bạn nhút nhát buộc phải chuẩn bị ý kiến để phát biểu, phải tham gia các hoạt động ngoài công việc, dần họ trở nên mạnh dạn hơn, tự tin hơn và xóa bỏ ngăn cách với những người xung quanh….từ đó, công việc của Thảo cũng như cả nhóm sẽ hiệu quả hơn.