# [HoRenSo - để tương tác nhóm hiệu quả](http://hanoiscrum.net/hnscrum/agile-doc/tutorial/219-horenso-tuong-tac-nhom-hieu-qua)

Các nhóm cộng tác đạt được hiệu quả tốt nhất thông qua tương tác (interaction) chứ không phải từ quy trình và công cụ. Dù quy trình và công cụ có thể phục vụ đắc lực cho việc cộng tác, nhưng các nhóm cần tập trung vào khía cạnh tương tác để đạt hiệu quả cao nhất. Một trong những cốt lõi của tương tác là giao tiếp (communication). HoRenSo là một phương pháp giao tiếp đặc trưng của Nhật Bản, rất đơn giản nhưng hiệu quả, giúp giảm thiểu tình trạng mù mờ thông tin, xóa dần các hiểu lầm không đáng có trong trao đổi thông tin trong công việc. Ngày càng nhiều nơi ngoài nước Nhật áp dụng phương pháp này để gia tăng tính hiệu quả trong giao tiếp và cộng tác nhóm. Chúng tôi xin giới thiệu HoRenSo theo góc nhìn của V-NEXT, một công ty gia công phần mềm cho thị trường Nhật Bản.

### HoRenSo là gì?

HoRenSo là tập các phương pháp giao tiếp trong công sở. Giao tiếp ở công sở khác với giao tiếp thông thường trong cuộc sống. Sử dụng tốt công cụ HoRenSo sẽ giúp tối ưu hóa giá trị của tổ chức.

### Tại sao HoRenSo?

HoRenSo giúp chúng ta tương tác tốt với đồng nghiệp. Đồng nghiệp là người dưới cấp, cùng cấp hoặc trên cấp. Bằng cách tương tác với đồng nghiệp, chúng ta hoàn thành công việc, tạo cơ hội thăng tiến cho bản thân và người khác. Không ai có thể thành công mà không tương tác.

### Bản chất của HoRenSo là gì?

HoRenSo được viết tắt từ 3 kĩ thuật giao tiếp trong công sở bao gồm: Báo cáo (Hokoku), Liên lạc (Renraku), Thảo luận (Soudan). Báo cáo, liên lạc dùng để chia sẻ, thu thập thông tin và trách nhiệm. Thảo luận dùng để tìm ra giải pháp.

**Báo cáo (Hokoku):**

Dùng để chia sẻ thông tin cho người trên cấp hoặc người chịu trách nhiệm chính về công việc. Dưới dạng tài liệu hoặc bằng miệng. Các báo cáo thường chứa thông tin đã được tuyển lọc và phân tích. Báo cáo thường mang tính văn phong, qui củ.

Mục đích của báo cáo là để cấp trên nắm được tình hình.

**Liên lạc(cập nhật thông tin - Renraku):**

Dùng để chia sẻ thông tin với người đồng cấp, dưới cấp, trên cấp hoặc các bộ phận khác, giúp cho mọi người hoặc các bộ phận có thể phối hợp với nhau hiệu quả.

**Thảo luận (Soudan):**

Dùng để tìm ra giải pháp để xử lí các vấn đề phức tạp, cần sự kết hợp suy nghĩ của nhiều người. Có nhiều kĩ thuật khác nhau trong thảo luận: Hero-based, brainstorming, mindmapping…

## Thực hành HoRenSo như thế nào?

Để HoRenSo tốt cần lưu ý đến những điểm sau:

* Thông tin đầy đủ, chính xác, ngắn gọn
* Định kì
* Kịp thời
* Định hướng
* Nghiêm túc

Dưới đây là các đặc điểm về cách thực hiện HoRenSo tốt và không tốt.

### Về Báo cáo (Ho)

|  |  |
| --- | --- |
| **Tốt** | **Tồi** |
| * Định kì * Chính xác * Đầy đủ. * Tin xấu báo trước * Văn phong lịch sự, tôn trọng người nhận tin. * Thông tin có tuyển chọn và phân tích. * Tư vấn giải pháp. | * Ngẫu hứng * Thiếu chính xác. * Ít thông tin. * Tin tốt báo trước. * Văn phong thiếu tôn trọng. * Thông tin mang tính thống kê. * Chỉ hỏi và tham khảo. |

### Về Liên lạc (Ren)

|  |  |
| --- | --- |
| **Tốt** | **Tồi** |
| * Sử dụng hình thức truyền tin nhanh nhất có thể * Thông tin dễ đọc, dễ chấp nhận. * Nhanh, kịp thời (realtime). * Quảng bá (càng nhiều người biết càng tốt) * Làm liên tục | * Sử dụng phương pháp email, chat khi đang ngồi gần nhau. * Mất quá nhiều thời gian đọc tin. * Chậm, quá lâu mới thực hiện. * Ít người biết. * Làm ngẫu hứng. |

### Về Thảo luận (So)

|  |  |
| --- | --- |
| **Tốt** | **Tồi** |
| * Đông người, nhiều cá tính, phong cá ch. * Ghi nhận các ý kiến. * Khuyến khích nói. * Mục đích rõ ràng, ai cũng nắm * Có quyết định cuối cùng. * Mọi người tuân thủ theo quyết định | * Ít người, quản điểm và cách làm giống nhau. * Không ghi nhận. * Bác bỏ ngay lập tực. * Không ai biết mục đích. * Không ra quyết định cuối. * Mỗi người làm một hướng. |

## Một số gợi ý thực hành HoRenSo tốt

### Xác nhận trước khi thực hiện công việc

Trước khi thực hiện một việc do người khác nhờ vả hoặc giao phó, cần phải tiến hành xác nhận. Các thông tin cần xác nhận bao gồm: Cách hiểu của mình về vấn đề, giải pháp xử lí, hậu quả hoặc chi phí phải mất để xử lí vấn đề.

Kể cả khi nghĩ rằng mình hiểu đúng cũng cần phải xác nhận. Không nên nghĩ rằng, người khác cũng nghĩ giống mình.

### Báo cáo kịp thời

Việc báo cáo kịp thời giúp cho cấp quản lí có thể hỗ trợ kịp thời hoặc giúp quản lí yên tâm về công việc.

Việc báo cáo cần:

* Thực hiện định kì. Tốt nhất là cuối mỗi buổi làm việc (sáng và chiều). Nên thống nhất với quản lí trước về tần suất và thời điểm báo cáo. Vd: Tôi đã hiểu rồi, giờ tôi sẽ thực hiện theo cách chúng ta vừa thảo luận, tầm 11h 30 trưa và 17h chiều tôi sẽ báo cáo kết quả công việc với anh.
* Nhanh gọn. Cần đưa ra thông tin có tuyển lọc và mang tính phân tích, sắp xếp, giải pháp. Vd: Tôi vừa xử lí 5 issue đơn giản nhất, hiện còn 3 issue khó, có thể tôi không làm xong kịp, tôi cần hỗ trợ thêm anh A để có thể hoàn thành được công việc đúng tiến độ.

### Tin xấu báo sớm

Tin xấu sẽ thành tin tốt nếu nó được báo cáo sớm. Khi đó, cấp quản lí sẽ có biện pháp hỗ trợ kịp thời để cùng xử lí công việc. Người làm việc giỏi và chuyên nghiệp là người thường xuyên báo tin xấu trước khi nó kịp xẩy ra. Vd: Còn 3 tiếng nữa là đến giờ release, khả năng cao không xong được việc như commit. (Tốt nhất, hãy báo cáo hoặc liên lạc ngay nếu “cảm thấy” tín hiệu xấu)

### Không có vấn đề gì cũng báo cáo

Đôi khi ta nghĩ không có vấn đề gì nhưng thực sự là có vấn đề tiềm ẩn mà chỉ người có kinh nghiệm mới biết được. Ngoài ra, định kì báo cáo sẽ giúp quản lí yên tâm về công việc và nắm được tiến độ, từ đó đưa ra quyết định chính xác.

### Luôn chia sẻ thông tin cho người khác

Hãy tìm mọi cách nhanh và ngắn gọn nhất để chia sẻ thông tin cho mọi người. Có thể bằng cách trao đổi trực tiếp, dán lên bảng tin hoặc thông báo trong cuộc họp hằng ngày.

Việc chia sẻ tin thường xuyên sẽ giúp mọi người nắm bắt được tình hình của nhau, qua đó sẽ làm việc ăn ý và giúp đỡ được nhau.

### Thảo luận ngay khi có thể

Khi gặp khó khăn hãy thảo luận. Hãy tìm sự hợp tác từ đồng sự hoặc cấp trên. Hãy chủ động sắp xếp một cuộc họp để cùng tìm ra giải pháp. Thảo luận là để mọi người cùng nhau nghĩ ra giải pháp, là giải đáp thần kì cho mọi bài toán hóc búa.

### Chủ động khi thực hiện

Việc tiến hành HoRenSo có thể xuất phát từ hai phía. Quản lí yêu cầu thực hiện và chúng ta chủ động thực hiện. Nếu chúng ta chủ động, chúng ta sẽ tiết kiệm được thời gian cho quản lí, giúp quản lí có thời gian để suy nghĩ việc khác hữu ích hơn. Hơn nữa, nó cũng thể hiện thái độ làm việc nghiêm túc, cầu tiến và trách nhiệm. Người chủ động thì luôn được đánh giá cao hơn.

Nguồn: [HanoiScrum.net](http://hanoiscrum.net/hnscrum/agile-doc/tutorial/219-horenso-tuong-tac-nhom-hieu-qua)