

Đồng bộ kỳ vọng nơi công sở

Tài liệu thực hành và 20 gợi ý mẫu câu làm rõ yêu cầu trong công việc, giúp giảm thiểu hiểu lầm và bảo vệ tiến độ chung.

Mục đích tài liệu:

Tài liệu này tổng hợp các nguyên tắc tư duy, sơ đồ trực quan và mẫu câu ứng biến thực tế nhằm giúp người làm việc chuyển hóa những kỳ vọng ngầm ẩn thành thỏa thuận rõ ràng trước khi dốc sức thực hiện.

Phần I

Sơ đồ dòng chảy & 3 nguyên tắc làm rõ

Phần II

20 mẫu câu thực tế cho 4 bối cảnh

Phần III

Worksheet tự phản tư & theo dõi tuần

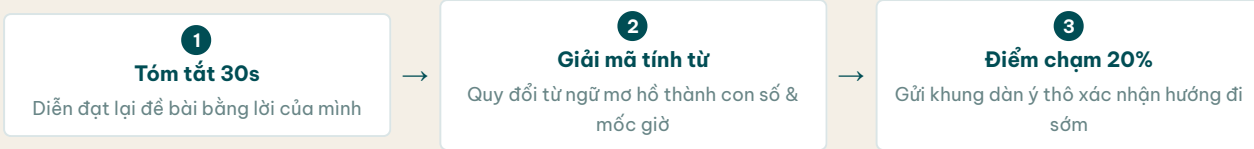
“Sự rõ ràng là lòng tốt lớn nhất mà chúng ta có thể dành cho nhau trong công việc.”



Phần I: Ba nguyên tắc đồng bộ kỳ vọng

Phương pháp tư duy giúp triệt tiêu cảm giác "em tưởng" khi tiếp nhận và chuyển giao nhiệm vụ.

SƠ ĐỒ DÒNG CHẢY: 3 BƯỚC ĐỒNG BỘ KỲ VỌNG



1. Tóm tắt lại yêu cầu bằng ngôn ngữ của chính mình

Khi người giao việc vừa dứt lời, hãy dành 30 giây để diễn đạt lại nội dung vừa nghe theo cách hiểu của bạn. Nhịp dừng ngắn ngủi này giúp hai bên cùng nhìn vào một bức tranh cụ thể và phát hiện ngay những điểm chưa khớp.

2. Làm rõ các tính từ chung chung

Những từ như *sớm*, *nhANH gON*, *bài bản* hay *chuyên nghiệp* luôn có cách hiểu khác nhau tùy trải nghiệm mỗi người. Hãy khéo léo quy đổi chúng thành mốc thời gian, phạm vi tài liệu hoặc tiêu chí đầu ra cụ thể.

3. Khóa điểm chạm sớm ở mốc 20% tiến độ

Khi khung dàn ý hoặc bản phác thảo thô vừa thành hình, hãy chủ động gửi người giao việc xem qua trong vài phút. Điểm chạm này giúp xác nhận hướng đi trước khi dốc toàn bộ thời gian và nguồn lực để hoàn thiện.

Bốn câu hỏi tự rà soát trước khi bắt tay thực hiện

- **Mục tiêu cốt lõi:** Đầu việc này giải quyết vấn đề gì và phục vụ cho ai?
- **Thời hạn bàn giao:** Mốc thời gian chính xác cần nộp là mấy giờ, ngày nào?
- **Định dạng đầu ra:** Người nhận mong muốn bản tóm tắt 1 trang, bảng số liệu hay bản thảo đầy đủ?
- **Điểm chạm 20%:** Khung dàn ý dự kiến sẽ được gửi để xác nhận hướng đi vào lúc nào?

Mẫu câu tham khảo theo từng bối cảnh

1. Khi trao đổi với cấp trên

Bối cảnh	Thói quen chưa tối ưu	Mẫu câu gợi ý (Từ khóa in đậm)
Nhận nhiệm vụ có yêu cầu chung chung	Gật đầu nhận việc rồi tự suy đoán theo ý mình.	“Em xin phép xác nhận lại để đảm bảo đúng ý anh : Mục tiêu chính của bản báo cáo này là so sánh 3 phương án trên 1 trang để phục vụ cuộc họp chiều mai, đúng không anh?”
Nhận yêu cầu “Làm nhanh gọn nhé”	Cố làm thật chi tiết làm trễ mốc thời gian.	“Dạ, anh cho em hỏi đầu việc này cần gửi trước mấy giờ và mình ưu tiên ra khung sườn 1 trang trước hay cần số liệu chi tiết luôn ạ?”
Khóa điểm chạm ở mốc 20% tiến độ	Làm một mạch đến 100% mới mang đi nộp.	“Em đã lên khung dàn ý cho 3 phần chính . Anh xem lướt qua giúp em 1 phút xem hướng tiếp cận đã đúng ý anh chưa nhé.”
Phát sinh thêm yêu cầu giữa chừng	Âm thầm ôm việc dẫn đến quá tải.	“Nếu mình bổ sung thêm phần này, em xin phép điều chỉnh mốc nộp sang chiều mai để đảm bảo chất lượng số liệu nhé anh.”
Khi công việc hiện tại đang quá tải	Nhận thêm việc rồi trễ hạn tất cả.	“Hiện em đang ưu tiên báo cáo tài chính hạn 16h hôm nay . Nếu việc mới cần gấp hơn, anh duyệt giúp em lùi báo cáo tài chính sang sáng mai nhé.”

2. Khi phối hợp với đồng nghiệp liên phòng ban

Bối cảnh	Thói quen chưa tối ưu	Mẫu câu gợi ý (Từ khóa in đậm)
Cần số liệu từ bộ phận khác	Nhắn “gửi sớm nhé” không có thời hạn cụ thể.	“Để bên mình kịp hoàn thiện báo cáo trước thứ Sáu, bạn gửi giúp mình file số liệu thô trước 17h thứ Năm được không?”
Bàn giao phần việc cho người tiếp quản	Gửi file mà không có hướng dẫn tóm tắt.	“Mình đã hoàn thành khảo sát ở Sheet 1. Bạn xem qua 2 phút xem có điểm nào cần làm rõ trước khi bắt đầu phần tiếp theo không nhé.”
Có yêu cầu phát sinh ngoài thỏa thuận	Cả nể nhận làm thêm làm ảnh hưởng việc chính.	“Yêu cầu này rất hợp lý nhưng hiện nằm ngoài kế hoạch ban đầu . Mình xin phép ghi nhận để cùng đưa vào đợt 2 nhé.”
Khi phía đối tác bàn giao chậm	Ngồi chờ thụ động rồi chậm tiến độ chung.	“Chào bạn, phần việc tiếp theo đang chờ số liệu từ bạn. Bạn ước lượng giúp mình khoảng mấy giờ có để bên mình chủ động nhé.”
Thống nhất sau cuộc họp phối hợp	Họp xong không có văn bản xác nhận lại.	“Mình xin tóm tắt 2 đầu việc đã thống nhất : Bên mình gửi bản thảo trước 15h thứ Ba , bên bạn phản hồi trước 17h thứ Tư nhé.”

3. Khi giao việc cho nhân sự trẻ hoặc thực tập sinh

Bối cảnh	Thói quen chưa tối ưu	Mẫu câu gợi ý (Từ khóa in đậm)
Giao nhiệm vụ mới	Hỏi "hiểu chưa" rồi để nhân sự tự xoay xở.	"Anh vừa tóm tắt yêu cầu. Em hãy diễn đạt lại theo cách hiểu của em xem mục tiêu bài này là gì và hạn nộp là mấy giờ nhé."
Thiết lập cách thức trao đổi	Mặc định nhân sự sẽ tự biết khi nào cần hỏi.	" Khi lên xong dàn ý sơ bộ 20% , em gửi anh xem qua 2 phút trước khi viết nhé. Cứ thoải mái hỏi lại, anh luôn ưu tiên làm rõ từ đầu. "
Góp ý khi phát hiện lệch hướng	Chê trách làm nhân sự e dè, sợ sai.	"Khung sườn này em làm rất chu đáo. Tuy nhiên trọng tâm bài này cần hướng vào nhóm khách hàng SME , em điều chỉnh lại nhánh này nhé."
Khi kết quả chưa đúng vì hiểu nhầm	Quy chụp là nhân sự thiếu trách nhiệm.	"Kết quả này đang khác so với dự kiến. Chúng ta cùng xem lại xem ở khâu giao việc, điểm nào anh nói chưa rõ hoặc em đang hiểu khác nhé."
Khuyến khích chủ động hỏi	Không tạo không gian tâm lý an toàn.	" Hỏi lại để hiểu đúng đề bài là thói quen rất tốt của người làm việc cẩn thận. Em có điểm nào chưa rõ về việc này không?"

4. Khi trao đổi qua tin nhắn và email

Bối cảnh	Thói quen chưa tối ưu	Mẫu câu gợi ý (Từ khóa in đậm)
Gửi tài liệu cần phản hồi	Gửi file đính kèm mà không nói rõ cần làm gì.	"Em vừa cập nhật bản thảo. Anh xem giúp em 2 câu hỏi ở trang 1 và phản hồi trước 11h trưa nay để em kịp hoàn thiện nhé."
Nhận chỉ đạo vắn tắt qua tin nhắn	Chỉ thả biểu tượng cảm xúc rồi tự làm.	"Em đã nhận tin nhắn. Theo em hiểu thì mình sẽ ưu tiên nhóm khách hàng A trước, hạn gửi thứ Ba . Nếu có điểm nào chưa chuẩn anh chỉnh giúp em nhé."
Dự báo nguy cơ trễ tiến độ	Đợi đến sát giờ mới báo không kịp.	"Dự án đang chờ dữ liệu bổ sung. Nếu trước 14h chưa có số liệu, tiến độ có thể lùi 1 ngày . Em đề xuất phương án tạm thời như sau..."
Nhận email nhiều thông tin rời rạc	Đọc lướt và dễ bỏ sót đầu việc.	"Cảm ơn email của anh. Em xin trích xuất 2 việc chính cần làm tuần này : (1)... (2)... Anh xem giúp em đã đầy đủ chưa nhé."
Bàn giao sản phẩm hoàn tất	Gửi file xong không có bước chốt lại.	"Em gửi bản hoàn thiện tại đây. Nhờ anh xem qua và phản hồi trước 17h hôm nay để team tiến hành đóng đầu việc nhé."

Worksheet tự phản tư & theo dõi tuần

Bản ghi chép thực hành giúp bạn quan sát cảm xúc và đo lường sự tiến bộ trong giao tiếp mỗi ngày.

MỤC TIÊU THEN CHỐT TUẦN NÀY (MY WEEKLY KEYSTONE HABIT)

Ghi lại 1 hành vi duy nhất bạn cam kết thực hành tuần này (ví dụ: Luôn dành ra 30 giây nhắc lại đề bài bằng ngôn ngữ của mình):

1. Đầu tuần — Tiếp nhận công việc

☐ Đã hoàn thành

Có chi tiết nào bạn đang tự suy đoán mà chưa được người giao việc xác nhận rõ ràng không?

2. Giữa tuần — Điểm chạm 20% tiến độ

☐ Đã hoàn thành

Bạn đã gửi bản phác thảo thô cho ai để kiểm tra hướng tiếp cận trước khi làm chi tiết chưa?

3. Cuối tuần — Đánh giá sự rõ ràng

☐ Đã hoàn thành

Tuần này có tình huống "em tưởng" nào phát sinh không? Bạn rút ra được bài học gì cho lần tới?

 Điểm tự đánh giá sự rõ ràng trong tuần:

★ ★ ★ ★ ★ [/ 5]

“Giao tiếp hiệu quả không phải là cố chứng tỏ mình hoàn hảo, mà là cùng nhau hướng đến sự rõ ràng để công việc nhẹ nhàng hơn.”



TRI THỨC MỞ RỘNG

Quét mã để phản tư & tải thêm Playbook tại TriLong Atlas