



ẤN PHẨM THỰC CHIẾN SỐ 06 · A4 DOUBLE-SIDED

Làm Việc Nhóm Tinh Gọn

Khung quản trị ma sát, ma trận phân quyền RACI 1 trang và 6 mẫu câu tháo ngòi xung đột giúp đội ngũ làm việc ăn ý mà không bị phần mềm phức tạp bóp nghẹt.



1. Ba Ảo Giác Công Cụ Khiến Nhóm Tê Liệt (Tâm Lý Học Tổ Chức)

1. Bảng Việc Đẹp, Deadline Trượt

Dồn hết thời gian thiết lập màu sắc, tag nhãn Kanban thay vì thống nhất đầu ra cụ thể. Công nghệ hóa sự hỗn loạn chỉ khiến dự án trượt hạn nhanh hơn.

2. '@everyone' Trôi Tuột Vô Tận

Khi một trách nhiệm được gửi chung cho 10 người, trong vô thức não bộ (Social Loafing), trách nhiệm đó bằng 0. Ai cũng nghĩ người khác sẽ trả lời.

3. Chụp Màn Hình Phòng Thủ

Khi thiếu An toàn tâm lý (Amy Edmondson), công cụ biến thành khiên che chắn trách nhiệm thay vì chiếc cầu nối chân thành để cùng giải quyết khúc mắc.



2. Ma Trận Phân Quyền RACI Tinh Gọn 1 Trang (Nguyên Tắc: 1 Chữ A Duy Nhất)

Hạng Mục Công Việc	Người Làm (R)	Chịu Trách Nhiệm (A)	Cố Vấn (C/I)	Tiêu Chuẩn Hoàn Thành (DoD)
Khảo sát & Thu thập số liệu	R Nhân sự A	A Nhân sự A	C Trưởng nhóm	Bảng dữ liệu Excel đã làm sạch, có nguồn kiểm chứng chéo.
Soạn thảo bản đề xuất dự án	R Nhân sự A, B	A Nhân sự B	C Ban cố vấn	Bản tóm tắt 2 trang A4 nêu rõ mục tiêu, ngân sách và rủi ro.
Nghiệm thu & Báo cáo cấp trên	R Nhân sự B	A Trưởng nhóm	I Cả phòng ban	Biên bản nghiệm thu có đủ chữ ký và cam kết mốc tiếp theo.

✅ Bộ 4 Tiêu Chí Kiểm Tra "Định Nghĩa Thế Nào Là Xong" (Definition of Done - DoD)

- ☐ **Đúng định dạng quy chuẩn:** Tài liệu được lưu trữ đúng 1 nguồn sự thật (Single Source of Truth), đặt tên file chuẩn.
- ☐ **Được người nhận việc xác nhận:** Không tự cho là xong khi người nhận chưa phản hồi nghiệm thu.
- ☐ **Kiểm tra chéo không lỗi ngô nghê:** Đã rà soát chính tả, số liệu khớp nhau và đường liên kết hoạt động tốt.
- ☐ **Điểm chạm 20% tiến độ:** Đã chia sẻ bản thảo thô ngay từ ngày đầu để tránh rủi ro đập đi làm lại.



3. Sáu Mẫu Câu Tháo Ngòi Xung Đột & Đồng Bộ Mục Tiêu Nơi Công Sở

1. Báo động sớm khi có nguy cơ trễ hạn:

Thay vì im lặng chờ đến giờ chót mới xin hoãn:

“Đầu việc X của em đang vướng khâu số liệu từ bên thứ 3. Em dự kiến sẽ chậm khoảng 4 tiếng, em gửi trước phần 1 để anh xem trước nhé.”

2. Chặn đúng cái bẫy 'Em tưởng':

Thay vì gặt đầu mơ hồ rồi làm sai hướng:

“Em xin phép xác nhận lại: Đầu ra việc này là bản báo cáo 1 trang phục vụ họp chiều mai, ưu tiên tốc độ hơn số liệu chi tiết đúng không anh?”

3. Nguyên tắc 3 tin nhắn (Dừng chat, gọi trực tiếp):

Khi qua lại 3 tin nhắn mà bắt đầu căng thẳng:

“Vấn đề này trao đổi qua tin nhắn rất dễ hiểu lầm ý nhau. Mình alo trực tiếp 2 phút hoặc kéo ghế ngồi lại giải quyết luôn cho nhanh nhé!”

4. Làm rõ chữ A khi bị đùn đẩy trách nhiệm:

Khi công việc rơi vào khoảng trống không ai nhận:

“Để dự án không bị nghẽn, nhóm mình chốt luôn: Bạn Nam sẽ là người chịu trách nhiệm cuối (chữ A) duyệt nộp, mình sẽ hỗ trợ khâu nội dung.”

5. Thương lượng mức tải khi nhận việc đột xuất:

Thay vì ảm ức ôm đồm rồi kiệt sức:

“Em rất sẵn lòng làm việc mới này. Hiện em đang có Task A (hạn chiều nay). Anh muốn em dời hạn Task A hay điều chỉnh phạm vi để làm việc mới?”

6. Nghiệm thu dứt điểm sau bàn giao:

Đóng gói quy trình chuyên nghiệp:

“Em đã bàn giao đủ 3 file theo tiêu chuẩn DoD tại thư mục chung. Anh xem qua giúp em trước 16h để em chính thức đóng task nhé.”

4. Bản Kiểm Toán Sức Khỏe Nhóm (Team Health Check — Đánh Giá Nhanh)

- | | |
|--|--|
| 1. Nhóm của bạn có duy trì duy nhất một nguồn sự thật (Single Source of Truth) không? | ☐ Có ☐ Chưa rõ ☐ Không |
| 2. Mọi đầu việc quan trọng đều có duy nhất 1 người đứng tên chịu trách nhiệm cuối (chữ A)? | ☐ Có ☐ Chưa rõ ☐ Không |
| 3. Thành viên có cảm thấy an toàn tâm lý khi thừa nhận sai sót hoặc đặt câu hỏi chưa hiểu? | ☐ Có ☐ Chưa rõ ☐ Không |
| 4. Các thành viên có chia sẻ bản phác thảo thô ở mốc 20% tiến độ trước khi làm toàn bộ? | ☐ Có ☐ Chưa rõ ☐ Không |
| 5. Khi có bất đồng qua 3 tin nhắn, nhóm có thói quen gọi điện hoặc đối thoại trực tiếp ngay? | ☐ Có ☐ Chưa rõ ☐ Không |

 **Góc Sổ Tay Tự Vấn:** Trong dự án đang chạy, một rào cản giao tiếp nào bạn có thể chủ động ngồi lại làm rõ với đồng đội hôm nay?

