NGHỆ THUẬT KÊU GỌI, LẮNG NGHE VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI CỦA NHÂN VIÊN

Bạn là nhà quản lý. Công việc quen thuộc của bạn là theo sát và hỗ trợ đội nhóm của bạn để cùng nhau đạt kết quả tốt nhất. Để hoàn thành sứ mệnh đó một cách hiệu quả, bạn cần biết liệu bạn có đang làm đúng cách hay không - từ góc nhìn của nhân viên chứ không chỉ cảm nhận cá nhân của riêng bạn. Những điều đã và đang làm tốt cần được phát huy, và những điểm yếu cần được sửa chữa càng sớm càng tốt.

Đó là lý do tại sao bạn cần nhận về phản hồi từ phía nhân viên (employee feedback) .

Tài liệu này sẽ chỉ dẫn cho bạn trọn bộ quy trình tiếp nhận phản hồi của nhân viên: từ cách khuyến khích họ đưa ra ý kiến, nghệ thuật lắng nghe và sau cùng là cách biến các phản hồi thành hành động.

1. Làm thế nào để khuyến khích nhân viên đưa ra phản hồi thường xuyên hơn?

1.1 Tổ chức các cuộc phỏng vấn

Theo truyền thống, một số công ty thường dựa vào các cuộc phỏng vấn thôi việc (exit interview) để thu thập ý kiến của nhân viên về người quản lý trong thời gian cùng làm việc. Nhưng cách này dường như không mang lại nhiều giá trị bởi lẽ lúc đó nhân viên đã rời đi.

Đa số các công ty khác lại lồng ghép quá trình phản hồi hai chiều giữa nhà quản lý và nhân viên vào buổi đánh giá định kỳ hằng quý/năm, bao gồm cả hình thức gặp gỡ trực tiếp và điền thông tin vào biểu mẫu công khai có sẵn.

Mang tính chất ngắn hạn hơn nữa là cuộc họp 1-1 để bạn có cơ hội tiếp xúc riêng lẻ và thấu hiểu từng nhân viên. Rất nhiều người ngại bày tỏ quan điểm trước đám đông, nhưng trong cuộc trò chuyện hai người, họ lại nhiệt tình chia sẻ.

Mặc dù 3 cách này không quá muộn để bạn tiếp nhận thông tin, nhưng rất có thể bạn đã đã lãng phí một khoảng thời gian dài trong hình ảnh một nhà quản lý không tốt; và biết đâu đó, nhân viên của bạn đã biểu hiện kém và nghỉ việc vì lý do này.

Năm 2015, một báo cáo của Gallup đã chỉ ra rằng, các nhân viên có cuộc họp thường xuyên với nhà quản lý sở hữu độ gắn kết (employee engagement) cao hơn gấp 3 lần.

Trong doanh nghiệp hiện đại ngày nay, đã đến lúc bạn nhận phản hồi hữu ích từ nhân viên thường xuyên hơn, thậm chí là theo thời gian thực (real-time). Dưới đây là một vài ý tưởng dễ dàng áp dụng và mang lại hiệu quả nhất.

1.2 Quan tâm, hỏi han nhân viên thường xuyên

Cách tốt nhất để nhận được phản hồi thẳng thắn từ nhân viên là tạo ra văn hóa giao tiếp cởi mở và trung thực. Để làm điều này, hãy bắt đầu bằng cách thể hiện sự quan tâm thực sự về

những gì nhân viên của bạn đang làm, điều gì gây ra vấn đề cho họ và cách bạn có thể giúp đỡ.

Thử chú ý hơn tới các phản ứng phi ngôn ngữ của nhân viên, ví dụ như đôi mắt u ám, khuôn mặt căng cứng hay những ngón tay đang bấu vào nhau. Đó chính là dấu hiệu cho thấy đã đến lúc bạn xuất hiện.

Đặt câu hỏi sẽ giúp bạn đánh giá xem nhân viên đang cảm thấy thế nào về môi trường, khối lượng công việc và năng suất của họ, từ đó xác định được thời điểm thích hợp bạn cần cung cấp sự hỗ trợ và khi nào bạn có thể cần phải lùi lại. Ví dụ như: “Giai đoạn này mọi thứ vẫn ổn như lúc đầu chứ?”

Bạn cũng có thể đưa ra các câu hỏi cụ thể về bạn và hiệu suất của bạn để xem nhân viên nhìn nhận nhà quản lý của họ như thế nào. Hãy khéo léo sử dụng các câu hỏi theo xu hướng khuyến khích đối thoại, chẳng hạn như “Tôi có thể làm gì để hỗ trợ bạn trong dự án này?”

Lưu ý rằng cách đặt câu hỏi của bạn sẽ điều hướng nhân viên tới các cách trả lời khác nhau. Nếu bạn muốn hỏi ý kiến thẳng thắn về một vấn đề, hãy dùng câu hỏi có - không. Nếu bạn muốn biết thêm thông tin chi tiết, hãy thử đặt câu hỏi mở.

1.3 Thẳng thắn thừa nhận khuyết điểm bản thân

Điều hiệu quả nhất bạn có thể làm để gây thiện cảm với nhân viên và khiến họ muốn đưa ra phản hồi nhiều hơn là đồng cảm và thành thật. Hãy thừa nhận rằng con người luôn luôn có khả năng phạm sai lầm, và bạn cũng nằm trong số đó. Tiếp theo là một lời xin lỗi chân thành và câu hỏi liệu nhân viên của bạn trông đợi quản lý của họ thay đổi như thế nào.

Cách làm này xoá bỏ rào cản chủ - tớ, sự bất mãn về bất bình đẳng hay bất kỳ tin đồn tiêu cực nào khác. Nhân viên tin tưởng bạn. Biết đâu đó, ngay lập tức họ sẽ muốn ngay lập tức phản hồi cho bạn về một vài sự việc trước khi nó leo thang thành vấn đề nghiêm trọng hơn.

1.4 Chính sách phản hồi ẩn danh

Nếu bạn gặp khó khăn trong việc trực tiếp nói chuyện với nhân viên, bạn có thể thử nghiệm cung cấp cho họ tùy chọn gửi phản hồi ẩn danh.

Bạn có thể làm điều này theo cách truyền thống là sử dụng Hòm thư góp ý và đọc những nội dung trong đó hằng tuần / hằng tháng. Hoặc bạn có thể tận dụng công nghệ để nhân viên có thể phản hồi ẩn danh ngay lập tức qua điện thoại hoặc máy tính của họ, qua Google Forms chẳng hạn. Thông báo sẽ được gửi đến bạn ngay lập tức, và danh tính người phản hồi tuyệt đối được giữ bí mật.

Cho dù bạn lựa chọn phương án nào, hãy khiến nhân viên tin rằng mọi phản hồi đều được tiếp nhận đầy đủ, bao gồm cả những lời tiêu cực.

1.5 Nhấn mạnh văn hoá phản hồi cho nhân viên mới

Văn hoá doanh nghiệp, bao gồm các chính sách, thông lệ, thói quen ở doanh nghiệp là thứ mà mọi nhân viên mới đều quan tâm. Nếu bạn muốn nhân viên quen thuộc và sẵn sàng tâm thế đưa ra phản hồi, hãy nhấn mạnh nó trong nội dung onboarding nhân viên mới.

Hãy cho nhân viên của bạn biết phản hồi của họ quan trọng như thế nào đối với công ty nói chung, cá nhân bạn nói riêng, và cách những đồng nghiệp khác đang thực hiện điều đó. “Môi trường này đề cao văn hoá phản hồi, tôi cũng sẽ tham gia cùng với họ.”

2. Nghệ thuật lắng nghe phản hồi của nhân viên

Khuyến khích nhân viên bày tỏ quan điểm là tốt, nhưng nếu bạn không thể hiện sự tôn trọng trong khi họ (đã mạnh dạn) đưa ra phản hồi, 99% là sẽ không có sự hợp tác lần sau. Đây là lúc bạn cần thiết phải áp dụng nghệ thuật lắng nghe để khiến nhân viên có được trải nghiệm phản hồi tốt nhất.

2.1 Kiểm soát cảm xúc của bạn

Khi đề nghị nhân viên cung cấp cho bạn ý kiến phản hồi, nghĩa là bạn đã ngầm thoả thuận với họ về một cuộc giao tiếp cởi mở mà không sợ bị ganh ghét hay trả thù.

Mọi người đều có xu hướng trở nên xúc động khi bị phê bình, chê bai và bạn cũng không ngoại lệ. Cảm giác này có thể kích hoạt cơ chế tăng nhịp tim, cảm giác căng thẳng và trạng thái tức giận. Nếu bạn để cảm xúc của mình chiếm ưu thế, các phản ứng lúc đó của bạn sẽ phá vỡ thoả thuận ngầm kia và khiến nhân viên cảm thấy lo sợ.

Hãy rèn luyện tư duy của bạn trước đó. Rằng mọi phản hồi tiêu cực từ phía nhân viên chính là cơ hội có 1-0-2 để bạn cải thiện phong cách lãnh đạo của bản thân và giữ chân người tài trong đội nhóm. Khi đó, bạn sẽ sẵn sàng mỉm cười khi nhân viên của bạn thoải mái đưa ra phản hồi của họ.

2.2 Chú tâm ghi chép lại các phản hồi của nhân viên

Nếu bạn làm lơ đi hoặc miễn cưỡng gật đầu với phản hồi đầu tiên, nhân viên của bạn sẽ không còn động lực tiếp tục. Ngược lại, nếu bạn nhìn thẳng vào mắt và lắng nghe họ, đan xen một vài cử chỉ như gật đầu đồng tình hoặc đưa tay ra dấu tiếp tục, cuộc trò chuyện có tiềm năng sẽ đi tiếp tới nội dung sau cùng.

Sẽ tuyệt vời hơn nữa nếu bạn có một cuốn sổ nhỏ để ghi chú lại những phản hồi từ phía nhân viên, một cách trân trọng và cẩn thận. Hành động này giống như lời động viên “Những gì bạn đang nói thực sự tuyệt vời. Tôi đã ghi nhận chúng. Mong rằng bạn có thể cung cấp nhiều giá trị hơn nữa.”

Chú ý rằng bạn cũng cần hạn chế sự chen ngang của các cuộc điện thoại hay lời phản bác từ phía bạn hoặc người khác trong khi phản hồi đang dở dang.

3. Nên xử lý ra sao với các phản hồi đã nhận được?

Ngay cả khi bạn đã thể hiện tinh thần lắng nghe tích cực, phản hồi từ phía nhân viên sẽ bị ngừng cung cấp nếu chúng không tạo ra ảnh hưởng tích cực sau đó. Trong trường hợp không có gì thực sự thay đổi, nhân viên vẫn cần biết rằng bạn đã tiếp thu và có thiện chí giải quyết vấn đề được đưa ra.

www.eLib.vn

Nói cách khác, bạn cần thiết phải hành động dựa trên những phản hồi của nhân viên, sao cho chúng tạo ra các giá trị có ích.

3.1 Lập danh sách và sắp xếp các phản hồi theo độ ưu tiên

Những thứ bạn note lại trong quá trình lắng nghe phản hồi không thể tồn tại lâu dài và giúp bạn xử lý vấn đề một cách đầy đủ và khoa học. Bởi vậy, hãy dành thời gian ghi lại chúng theo một cách nào đó mà bạn thấy hợp lý nhất.

Đánh giá các phản hồi đó theo độ ưu tiên là bước tiếp theo bạn cần làm, và bạn sẽ biết đâu là điều nghiêm trọng cần giải quyết ngay lập tức, và đâu là vấn đề có thể chần chừ lại một vài ngày. Quyết định này phụ thuộc vào mức độ đánh giá tầm quan trọng, tính chất cấp bách và khả năng giải quyết của từng phản hồi.

Tất cả những yếu tố này sẽ rất khác nhau đối với từng trường hợp. Tuy nhiên, bạn có thể tham khảo ưu tiên cao hơn các phản hồi sau:

- Các vấn đề quan trọng (có tầm ảnh hưởng lớn)
- Các vấn đề khẩn cấp (nhạy cảm với thời gian)
- Các vấn đề dễ dàng xử lý (tốn ít thời gian và nguồn lực)

Sau khi đã có một danh sách ưu tiên sơ bộ, bạn cần so sánh chúng với mục tiêu của riêng bạn với tư cách là nhà quản lý. Mặc dù nó không phải lúc nào cũng dễ chịu, nhưng có đôi khi bạn cần phải gác lại lợi ích của một cá nhân để đảm bảo sự ổn định của tập thể.

3.2 Lên kế hoạch hành động

Đây là lúc bạn cần sắp xếp các phương án giải quyết danh sách vấn đề kể trên vào kế hoạch của mình.

Mặc dù đây không phải là một phần trực tiếp của quá trình nhận về phản hồi, nhưng về cơ bản, đây là hành động cho thấy bạn đang làm tròn trách nhiệm của một người quản lý - khiến nhân viên tin tưởng hơn và sẵn sàng đưa ra các phản hồi mới.

3.3 Cho nhân viên biết kết quả có được từ phản hồi của họ

Bạn luôn cần cho nhân viên biết chính xác những gì bạn đã làm và thu về điều gì sau khi hành động dựa trên phản hồi của họ. Cho dù kết quả không được như mong đợi, ít nhất bạn cũng đã nỗ lực và họ đã không hề lãng phí thời gian đưa ra phản hồi.

Ngoài ra, nếu bạn nhận được một ý kiến chưa hợp lý hoặc không khả thi, hãy dành một chút thời gian để nói chuyện với người đưa ra phản hồi (nếu biết danh tính) và giải thích tại sao điều đó lại không thể.

4. 10 mẹo hay của nghệ thuật đưa ra phản hồi cho nhân viên

Bất kỳ nhà quản lý nào thì cũng đều không tránh khỏi giai đoạn đề ra phản hồi (feedback) tới nhân sự, gồm có cả điều tích cực & tiêu cực. thẩm mỹ và nghệ thuật góp ý không thật lớn tát, mà nằm ở ngay trong 10 mẹo dưới đây.

Với nhân cách là nhà thống trị, bạn quan trọng phải đưa ra cả phản hồi bắt đầu và k bắt đầu cho nhân viên. để ý rằng feedback thiếu khéo léo có thể khiến cho nhân viên của công ty khó chịu, từ đó gây phản công dụng.Dưới đó là 10 tips đề ra góp ý "nghệ thuật" nhất, để đảm bảo nhân viên của người sử dụng Quan sát nhận tích cực and tiếp thu được ích lợi tối đa.

4.1 Sử dụng các ví dụ minh hoạ cụ thể, chân thực

Bạn có thể cải thiện góp ý của bản thân bằng cách dùng những gợi ý cụ thể mà bạn vừa mới trực tiếp tận mắt chứng kiến, bao gồm cả event tích cực and sự cố ngoài ý muốn.

Thử hình dung, trong team của bạn có 1 thành viên sống khép kín đáo, xa rời đồng đội and thường xuyên hững hờ với các đề nghị tích cực từ mọi người.

90% là bạn sẽ bị ngó lơ khi thờ ơ nói "Hãy câu kết hơn!", nhưng sẽ sở hữu giá trị hơn nhiều nếu như bạn kiên nhẫn hướng dẫn chi tiết "Lần tới team đi liên hoan tiệc tùng nhớ đi cùng để đảm bảo an toàn Các bạn nữ nhé. Trong đội nhóm mình, em cũng là kẻ cảnh giác nhất nên mỗi ngày hãy tích cực phản hồi cho những hành vi của người xung quanh."

4.2 Lấy các giá trị hoặc mục đích tập thể làm điểm tham chiếu

Đôi lúc bạn sẽ gặp phải các tình huống mà bạn cảm thấy hành vi của ai đó k hoàn toàn đúng, nhưng lại không thể diễn giải vấn đề sự thật ở đấy là gì.

1 cách có lợi trong tình huống này là sử dụng các giá trị của doanh nghiệp hay mục đích group như một điểm tham chiếu cho phản hồi. dĩ nhiên, bạn sẽ phải lưu ý đến cấp độ nặng trĩu nhẹ của vấn đề để tránh đặt ra các từ ngữ quá "đao lớn búa lớn".

Ví dụ, nếu giữa những giá trị cốt lõi của người sử dụng là "Teamwork", bạn có thể đề cập đến điều ấy để click mạnh hành động hợp tác yếu hèn tầm thường của những thành viên. có thể cá nhân nhân viên k nhận thức rõ ràng bởi họ ít bị tác động trực tiếp, nhưng xét từ góc nhìn tập thể chung, dễ dàng phân biệt hành động này thực sự là mối nguy khốn.

4.3 Tránh phản hồi theo "mô hình bánh kẹp"

Góp ý theo "mô hình bánh kẹp" (compliment sandwich) Có nghĩa là bạn đưa ra phản hồi tiêu cực ở giữa hai hoặc nhiều hơn thế nữa ghi nhận tích cực. mẹo làm này khá chung ngoài đời thực, bởi lẽ người khác tầm thường cảm nhận thấy lo âu khi phải chê bai nên cố gắng làm dịu nó bằng một số trong những lời khen cùng lúc.

Không những thế, hướng dẫn feedback đó lại ít mang lại hiệu quả. nhân sự của chúng ta cũng có thể rời khỏi cuộc họp với tâm trạng bồn chồn and k nhận thức đc có 1 vấn đề lớn đang sống sót.

Mặc dầu những cuộc trò chuyện với nhân viên xoàng khiến cho hai bên đều kinh kinh hồn, nhưng bạn quan trọng phải thực hiện đó để tách bóc biệt rõ rệt các feedback tích cực và tiêu cực. nếu như khách hàng cảm nhận thấy không thích hợp để đưa chúng ra trước mặt đồng đội, hãy để dành cho buổi họp 1-1 với nhân viên – cơ hội tuyệt vời để bạn và nhân viên dễ chịu share.

4.4 Hạn chế đề cập tới những tin đồn không xác thực

Mỗi doanh nghiệp luôn luôn có ít nhất một số trong những một mình like “buôn chuyện”, thậm chí phát hành lời đồn thổi rơi lệch về các người khác. khi chúng ta là nhà thống trị trong nơi này, điều quan trọng là phải sáng suốt để test tính xác thực của bất kỳ lời đồn thổi nào trước lúc bạn feedback cho nhân viên hoặc truyền đạt tới ai khác.

Nếu khách hàng không thể khẳng định các thông tin đó, đừng đề cập tới khi đặt ra feedback cho nhân sự. Bởi có thể lời đồn chỉ là 1 trò đùa độc ác ý hoặc thủ đoạn nhằm mục đích gây mâu thuẫn nội bộ từ phía cá nhân nào đó.

Trong trường hợp bắt buộc phải đề cập tới bởi tính nghiêm trọng của sự việc, hãy giao tiếp khéo léo nhất đủ sức and khiến nhân sự hiểu rằng bạn là kẻ đủ sức tin tưởng tương tự như có công dụng khắc phục vấn đề.

4.5 Thu thập thông tin phản hồi từ những người khác

Nếu khách hàng không phải cứ thao tác nghiêm ngặt với những member trong team, hãy thành lập mối liên kết giỏi với các người thân cận nhất với bọn họ. điều đó sẽ giúp bạn có được góp ý đúng mực and thực tế hơn những gì bạn tự suy đoán dựa trên kinh nghiệm bản thân.

Ví dụ, nếu như khách hàng vừa mới cai quản một tổ kinh doanh, & nhân sự liên tục phải ra ngoài để gặp gỡ khách hàng theo cặp 2 người. Bạn chỉ nhận về công bố thành quả chứ không còn trực tiếp dõi theo hành động của chúng ta. lúc này, hãy xem thêm quan điểm từ những đồng nghiệp cùng cấp làm việc chung với chúng ta.

Chúng ta có thể thảo luận trực tiếp với họ hoặc sử dụng biểu mẫu đánh giá.

4.6 Chắc chắn rằng phản hồi mang lại kết quả

Thật không có ý nghĩa nếu khách hàng send phản hồi tới nhân sự mà không hề đem lại kết quả gì tiếp nối. Cần đảm nói rằng nhân sự của khách hàng biết phải làm gì để refresh chính mình sau lúc nghe đến những feedback đó.

Loại hình góp ý SBI đủ nội lực là chọn có ích của bạn. đó là mẹo bạn kể lại một câu chuyện theo lần lượt 3 yếu hèn tố: Situation (Tình hình), Behavior (Hành vi) and Impact (Tác động).

Ví dụ:

- Tình huống: “Chắc bạn còn nhớ, vào ngày đầu tuần trước, vì lỗi hệ thống bất ngờ nên team bọn họ phải huy động nhân công nhiều nhất đủ sức để update bằng tay lại toàn cục ác nghiệt liệu của một tuần trước đây.”
- Hành vi: “Hầu hết người xung quanh đều bận việc hoặc kiếm cớ nào đấy để không tham gia, chỉ có duy nhất bạn xung phong ở lại tăng trưởng ca và rủ thêm 2 cộng sự từ đội nhóm khác giúp đỡ.”
- Tác động: “Tôi thực sự thở phào nhẹ nhõm khi bạn đang cải tiến kết thúc chỉ trong tối hôm đó. Lỗi nền móng vừa mới đc cải tiến vào trong ngày hôm sau, & tôi thấy biết ơn bạn cho tới tận bây giờ.”

Mô hình phản hồi SBI này tuy đơn giản nhưng lại giúp đóng khung cuộc nói chuyện và kéo đến thành quả mang tính chất xây dựng. phương pháp tiếp cận này giúp đỡ bạn đưa thông tin góp ý tốt hơn & ngầm định hướng cho nhân viên những hành vi đc đề nghi cho lần tiếp theo.

4.7 Phản hồi cả điều tốt và điều xấu

Một trong những người có thói quen chỉ cung cấp những tin tức xấu khi đưa ra phản hồi, còn với những điều đáng khen ngợi, chúng ta tặc lưỡi bỏ lỡ vì "đó là bổn phận tất nhiêntuy nhiên của khách hàng."

Bạn dễ dàng hình dung ra pic người cai quản được xem là chỉ chuyên đi soi mói nhân viên chứ? and nhân viên của chúng ta sẽ luôn chán ghét và căng não mỗi khi chúng ta hình thành – vì chúng ta biết 99% là các bạn sẽ chê bai điều nào đó.

Trái lại, những phản hồi tích cực đúng kênh, đúng chỗ & đúng mục tiêu giúp cho tâm lý của cả hai bên đều dễ chịu hơn nhiều. không những thế, bạn chớ nên quá phô trương việc khen ngợi này để hạn chế nảy sinh tư tưởng tự mãn.

4.8 Trung thực khi đưa ra phản hồi

Tốt nhất là bạn nên thẳng thắn đi vào vấn đề. những câu nói vòng vo chẳng có tác dụng hoặc tránh né phản hồi xấu chỉ sử dụng mọi thứ tệ hơn thôi. nhân sự của người sử dụng nên biết thực sự để Nhìn nhận tính đúng – sai của sự việc & thay đổi bản thân.

Hãy đừng quên chủ đề của mỗi thành viên đều có ảnh hưởng trực tiếp tới hiện trạng and năng suất thao tác làm việc của đội nhóm. nếu như bạn chậm chạp trong phản hồi hoặc đề ra một điều gì đó sai thực sự, dù chỉ từ một một mình, bạn sẽ fail trong công việc đặt phát hành niềm tin cẩn cho cộng đồng.

4.9 Lường trước về diễn biến tiếp theo

Chắc hẳn bạn chẳng hề muốn mọi thứ cốt truyện theo chiều hướng xấu đi sau cuộc feedback. Điều bạn có thể sử dụng với nhân cách người đặt ra phản hồi là lường trước các trường hợp xấu và chuẩn bị sẵn biện pháp tiết kiệm/giải quyết.

Chung, nhân sự sẽ chỉ bức xúc với các điều tiêu cực. bạn có thể "rào trước" điều đó bằng một lưu ý tráng lệ và trang nghiêm trước lúc mở màn để nhân viên sẵn sàng trước tư tưởng, bộc lộ sự đồng cảm và ôn hoà suốt trong quãng công cuộc giao tiếp.

Trong trường hợp xấu nhất, chẳng hạn như phản hồi nghiêm trọng & bạn buộc phải đào thải nhân sự, hãy giành riêng cho họ một số sự ghi nhận và nói tới những dự đoán tích cực của người tiêu dùng về bọn họ sau đây.

4.10 Không chậm trễ trong việc phản hồi

Hãy đưa ra phản hồi của bạn kịp thời ngay trong lúc bạn đánh giá và nhận định đó là động thái quan trọng. Đừng đợi đến khi nhân sự của doanh nghiệp quá muộn để sửa sai, and cũng đừng để sự việc bị trôi vào quên lãng bởi những mối thân mật khác.

Mừng đón phản hồi and bình chọn theo thời hạn thực là một trong 10 phép tắc xây dựng lên chân dung nhà chỉ dẫn về sau (Theo đánh giá của Jacob Morgan trong cuốn sách The Future of Work). điều này thực sự đúng đắn, bởi chẳng vị tướng nào đợi tới tận thời điểm cuối năm mới họp bàn và chấn chỉnh quân ngũ.

Điều này cũng đúng với các feedback tích cực. nếu như bạn giữ nó lâu quá, nhân sự sẽ thấy chán nản vì không đc xác nhận, thậm chí đủ nội lực không biết họ đang khiến tốt & thay đổi nó đi.

Tạm kết

Quá trình tiếp nhận và xử lý phản hồi của nhân viên không hề dễ dàng, và bạn luôn cần áp dụng các "nghệ thuật" một cách khéo léo và tối ưu nó thường xuyên để phù hợp nhất với đội ngũ nhân sự. Ngay bây giờ, hãy khuyến khích đội nhóm của bạn lên tiếng và nêu bật những vấn đề họ thấy - bạn sẽ ngạc nhiên về những gì có nguy cơ đã bị bỏ lỡ thời gian qua.

www.eLib.vn