

Kỹ năng mềm: Bắt đầu từ thái độ tích cực

Huỳnh Toàn Tổng trưởng Tổng Đoàn Sao Bắc Đẩu

Vậy kỹ năng mềm là gì? Và tại sao người Việt lại thiếu kỹ năng mềm?

Định nghĩa về kỹ năng mềm khá rộng nhưng theo tôi, kỹ năng mềm là khả năng, là cách thức chúng ta tiếp cận và phản ứng với môi trường xung quanh, không phụ thuộc vào trình độ chuyên môn, kiến thức. Nhiều người cho rằng kỹ năng mềm chính là tính cách, là bản sinh. Nhưng tôi không nghĩ vậy. Với tôi, kỹ năng mềm là do chúng ta rèn luyện mà có. Người Việt Nam đặc biệt yếu kỹ năng mềm vì nền văn hóa Việt là văn hóa cộng đồng, mọi cái tôi cá nhân đều bị triệt tiêu, mọi sự khác biệt đều bị cô lập và phản ứng.

Từ nhỏ, chúng ta đã được dạy “trứng không được khôn hơn vịt”. Ở nhà, chúng ta không được phép nghĩ và làm trái ý bố mẹ. Đến trường, chúng ta không được nghĩ và làm trái với những gì thầy cô dạy. Và kết quả là kỹ năng Tư duy sáng tạo của chúng ta bị giết chết ngay từ khi chưa kịp sinh ra. Học sinh nào dám giải bài theo cách khác với cách của thầy dạy thì lập tức bị trừ điểm, thậm chí bị đánh rớt (vì không đúng với đáp án). Chúng ta giống như những con ngựa bị chủ che mắt tầm nhìn nên phải làm lũi một đường mà tiến dù có khi con đường ấy chẳng sáng sủa gì.

Và vì chỉ biết nhìn thẳng nên kỹ năng nhận định và giải quyết vấn đề của chúng ta cũng yếu nốt. (Có khó gì đâu mấy bài toán đó, nhưng vì không nhận ra cái lắt léo được giấu trong đề bài nên ta không giải được). Vì quen sống trong cái tôi đơn độc, chúng ta trở thành những “viên kim cương” vững chắc lúc nào không hay. Những “viên kim cương” ấy không thể liên kết với cát, xi măng được và chúng ta không biết làm việc nhóm. Chúng ta chỉ được dạy cách lắng nghe (vừa nghe vừa ngủ gật vì mỗi lần phát biểu chính kiến là ta bị “dập” và vì bị nghe nói dài lê thê không đầu không cuối nhiều quá) nên ta không biết “cách trình bày” (kỹ năng thuyết trình). Và cũng vì chỉ biết nghe hoặc nói một chiều nên kỹ năng giao tiếp của chúng ta cũng kém tuốt. Những kỹ năng mềm khác cũng gặp hoàn cảnh tương tự.

Nếu như trước đây, những người như nói trên được xem là ngoan hiền, mẫu mực được mọi người quý mến thì trong thời mở cửa hội nhập lại trở nên lạc hậu, thiếu khả năng thích ứng. Nhiều bạn trẻ học rất chăm, có nhiều bằng cấp, chứng chỉ tốt nhưng vẫn không vượt qua nổi vòng phỏng vấn tuyển dụng vì những câu hỏi “chẳng đâu vào đâu”. Và rồi khi làm việc thực tế thì chúng ta lại thiếu linh hoạt trong khi môi trường xung quanh luôn biến đổi và đòi hỏi mỗi ngày một cao hơn. Thế là ta thất bại.

Đào tạo những thái độ tích cực

Nhà tuyển dụng thường đau đầu và thất vọng trước những ứng viên được đánh giá rất cao về kiến thức với những xấp bằng cấp sáng chói nhưng lại không thể đáp ứng được yêu

cầu công việc, thậm chí có bạn không thể tồn tại nổi đến hết thời gian thử việc chỉ vì thiếu các kỹ năng làm việc cơ bản. Có hàng trăm kỹ năng mềm, nhưng tối thiểu để thành công, bạn cần có các kỹ năng sau:

1. Kỹ năng tư duy sáng tạo: Biết cách và dám suy nghĩ (tư duy) khác người đối với một thành viên trong xã hội có truyền thống văn hóa làng xã lâu đời như người Việt chúng ta là điều không dễ dàng. Tuy nhiên, nếu không dám nghĩ khác thì chúng ta sẽ không bao giờ có được sự sáng tạo. Và bạn hoàn toàn yên tâm về khả năng rèn luyện tư duy sáng tạo của mình vì nó rất đơn giản, vấn đề là bạn có vượt qua được chính mình để nghĩ và làm một cách khác hay không mà thôi. Và một điều hết sức hiển nhiên là thành quả của sự sáng tạo dù ở bất cứ lĩnh vực nào, lúc nào cũng được đánh giá cao.

2. Kỹ năng giải quyết vấn đề: Biết đâu là vấn đề quan trọng để giải quyết trong vô số hiện tượng phát sinh quanh mình là một kỹ năng hết sức quan trọng. Người thành công không phải là người làm (giải quyết) tất cả công việc (sự việc, hiện tượng) phát sinh hay nhìn thấy mà là người biết đâu là việc quan trọng để làm. Làm đúng việc bao giờ cũng đáng giá gấp nhiều lần làm việc đúng. Dĩ nhiên làm đúng việc và đúng cách nữa thì sẽ càng thành công hơn.

3. Kỹ năng quản lý thời gian: Đôi lúc chúng ta thấy mình ngập chìm trong biển công việc. Nhưng nếu để ý một chút, bạn sẽ thấy những người thành đạt lại thường rất an nhàn. Được như vậy là nhờ họ biết chọn đâu là việc quan trọng và phân bổ thời gian hợp lý để giải quyết. Theo thống kê, chỉ 20% công việc quan trọng lại tạo nên 80% hiệu quả. Vì vậy, bạn chỉ cần dành thời gian để giải quyết 20% công việc (vấn đề) để thành công. Đừng cố sức làm tất cả chỉ để đạt 20% hiệu quả.

4. Kỹ năng làm việc nhóm: Mỗi người luôn có thế mạnh và điểm yếu riêng. Vì vậy, nếu biết kết hợp với nhau, chúng ta sẽ tạo thành một sức mạnh to lớn. Hơn nữa, không ai có thể cáng đáng hết mọi việc. Tuy nhiên, với người Việt thì kỹ năng làm việc nhóm lại rất yếu. Nguyên nhân: cũng lại văn hóa, chúng ta luôn được dạy “dĩ hòa vi quý” nên thường chỉ chăm chăm đi tạo mối quan hệ chứ không dám tranh luận khi cần thiết, một hoạt động không thể thiếu trong làm việc nhóm. Nhưng chúng ta lại dễ dàng dẫn đến cãi vã vặt vãnh theo kiểu công tư lẫn lộn khi bị chạm tự ái (cái tôi kim cương của mình). Đó cũng là việc bạn phải học và rèn luyện.

5. Kỹ năng giao tiếp: Người Việt chúng ta thường mắc lỗi giao tiếp lớn nhất là giao tiếp một chiều. Thường là chỉ “giao” mà không “tiếp”. Nghĩa là chỉ nói hoặc viết và truyền đi mà không lắng nghe hoặc tiếp nhận thông tin phản hồi. Một lỗi khác cũng tác hại không kém là khi giao tiếp lại quá chú trọng vào con người (cá nhân, đối tượng giao tiếp) mà không để tâm đến mục đích giao tiếp (sự kiện, vấn đề). Điều này thường dẫn đến hiện tượng nói tràn giang đại hải, không đầu không cuối, đang nói vấn đề này lại chen vào vấn đề khác làm cho người nghe không thể hiểu nổi hoặc chưa đi vào mục tiêu vấn đề đã vội chỉ trích cá nhân (chủ thể của vấn đề) gây “phản ứng tự vệ”. Phần người nghe cũng thế, chưa kịp nhận thức vấn đề nhưng cứ thấy ai bàn về vấn đề của mình thì vội vàng “tự vệ”. Vì vậy, nếu biết tập trung vào mục tiêu, biết lắng nghe thì bạn sẽ giao tiếp hiệu quả hơn.

Tuy nhiên, nếu chỉ có kiến thức và kỹ năng tốt nhưng không có thái độ làm việc tốt, bạn cũng chưa thể thành công. Bạn chỉ thành công khi hội đủ 03 yếu tố: kiến thức tốt, kỹ năng tốt và thái độ tích cực. Đây chính là mô hình năng lực ASK, có người còn viết là KSA+. KSA+ được viết tắt từ:

a* K: Knowledge (kiến thức)

* S: Skill (kỹ năng)

* A: Attitude/ Active (tô chất, thái độ, tâm huyết)

Ngoại trừ tố chất là yếu tố bẩm sinh, chúng ta không bàn trong bài biết này và gần như không thay đổi được. Tất cả chúng ta đều có thái độ, có tâm huyết nhưng vấn đề là thái độ, tâm huyết thế nào. Người được gọi là chuyên nghiệp thì ngoài việc phải có kiến thức, kỹ năng tốt còn cần phải có thái độ tích cực. Chính vì vậy, có người viết thêm dấu “+” vào để nhấn mạnh ý này. (Và tôi chọn cách viết này, vì tôi cho đó là yếu tố quan trọng để phân biệt đâu là người giỏi và người chuyên nghiệp).

Câu hỏi đặt ra là thế nào là thái độ tích cực? Thái độ tích cực có học được không?

Thái độ tích cực là: đạo đức nghề nghiệp, là nuôi dưỡng niềm đam mê (tâm huyết), là nhiệt tình, là trung thực, là cầu tiến,... Bạn thử tưởng tượng xem, một nhân viên IT không có đạo đức nghề nghiệp, sẵn sàng đánh cắp dữ liệu hay phá hỏng dữ liệu khi có mâu thuẫn với ai đó thì chuyện gì sẽ xảy ra? Một nhân viên bảo trì không có nhiệt tình, không sẵn sàng làm việc ngoài giờ thì sao? (Cả công ty bạn phải dừng việc để cho một mình nhân viên này làm à?). Hay một thủ quỹ lại thiếu tính trung thực thì bạn có yên tâm được không? Và tất cả những điều đó đều có thể học được.

Thân chào và Chúc Bạn thành công!