



Trải nghiệm Nhân viên: Tâm điểm của Mọi Thay đổi

“Hơn 70% các chương trình thay đổi đều thất bại. Nguyên nhân sâu xa thường không nằm ở chiến lược, mà ở cách chúng ta đối xử với con người.”

Sự thành công của mọi sáng kiến thay đổi – từ tái cơ cấu đến áp dụng công nghệ mới – đều phụ thuộc vào cách nhân viên nhìn nhận, cảm nhận và phản ứng.

Chúng ta đã thực sự hiểu được hành trình của họ chưa?

Khi Niềm tin Bị Phá vỡ: Vi phạm Hợp đồng Tâm lý

Hợp đồng Tâm lý là những kỳ vọng và nghĩa vụ bất thành văn, dựa trên niềm tin, giữa nhân viên và tổ chức.

Các thay đổi lớn có thể khiến nhân viên cảm thấy "thỏa thuận" ban đầu bị phá vỡ, dẫn đến cảm giác thất vọng, tức giận và mất lòng tin.



Hệ quả của Sự Vi phạm: Từ Vô hình đến Thiệt hại

Khi niềm tin bị tổn hại, phản ứng của nhân viên ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh.

Hành vi



Giữ lại thông tin

Noto Serif Vietnamese Regular của nhân viên xấy giữ lại thông tin.

Rời bỏ tổ chức

Noto Serif Vietnamese Regular với nhâng tiũn rời bỏ tổ chức.



Mắc nhiều lỗi hơn

Noto Serif Vietnamese Regular hơn
cói nhân viên vả vọng ngũn cảm
nhiều lỗi hơn

Cảm xúc

Thất vọng,
Tức giận,
Ngờ vực



Quan điểm cũ:

"Kháng cự" là một từ tiêu cực, phi lý, và cần phải "vượt qua".

**Chuyển đổi Lăng kính:
Từ "Kháng cự"
đến "Phản ứng"**

Quan điểm mới:

"Phản ứng" là một cách tiếp cận trung lập, thừa nhận những lý do chính đáng và cần được thấu hiểu.

Bốn Lĩnh vực Phản ứng của Con người

Nhận thức (Cognitive):

Suy nghĩ, đánh giá, phân tích.

Cảm xúc (Emotional):

Cảm giác, tâm trạng, thái độ.

Hành vi (Behavioural):

Hành động, quyết định, việc làm.

Thể chất (Physical):

Các triệu chứng cơ thể, sức khỏe.



Mối liên kết Nhận thức & Hành vi

Suy nghĩ và đánh giá của nhân viên (**nhận thức**) sẽ trực tiếp dẫn đến hành động của họ (**hành vi**).



Nỗi lo sâu thẳm: Mất bản sắc Vai trò (Role Identity)

Trong tái cơ cấu, nhân viên có thể đột nhiên không biết mình thuộc về đâu. Tình trạng mơ hồ này dẫn đến mất tự tin và lo âu, đe dọa lòng tự trọng và giá trị > công việc của họ.



Lập bản đồ Hành trình Cảm xúc: Đường cong Thay đổi Kübler-Ross



Lưu ý: Dù nền tảng lý thuyết còn yếu, mô hình này có sức hấp dẫn về mặt trực giác.

Phấn khích hay Phiền nhiễu: Ai là người cầm lái?

PHẤN KHÍCH



Thay đổi là **phấn khích** khi nó được thực hiện **bởi chúng ta**.

PHIỀN NHIỄU



Thay đổi là **phiền nhiễu** khi nó **bị áp đặt lên chúng ta**.

Cảm xúc không phải là một phương trình

Không thể giả định mọi nhân viên sẽ phản ứng giống hệt nhau.

Trạng thái cảm xúc của một cá nhân **trước khi** thay đổi xảy ra sẽ ảnh hưởng đến cách họ diễn giải sự thay đổi đó.



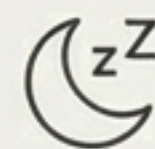
Trạng thái cảm xúc của một cá nhân **trước khi** thay đổi xảy ra sẽ ảnh hưởng đến cách họ diễn giải sự thay đổi đó.

Cần tiếp cận từng cá nhân với sự thấu cảm, thay vì áp dụng một công thức chung.

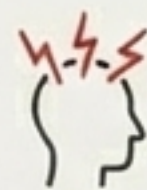


Khi Cơ thể Lên tiếng: Tác động Thể chất của Thay đổi

“Mức độ thay đổi quá mức đang "theo đúng nghĩa đen là làm cho các nhà quản lý đổ bệnh".”



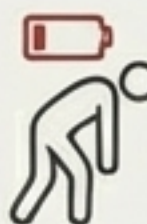
Mất ngủ (Insomnia)



Đau đầu kéo dài (Persistent headaches)



Căng cơ (Muscular tension)

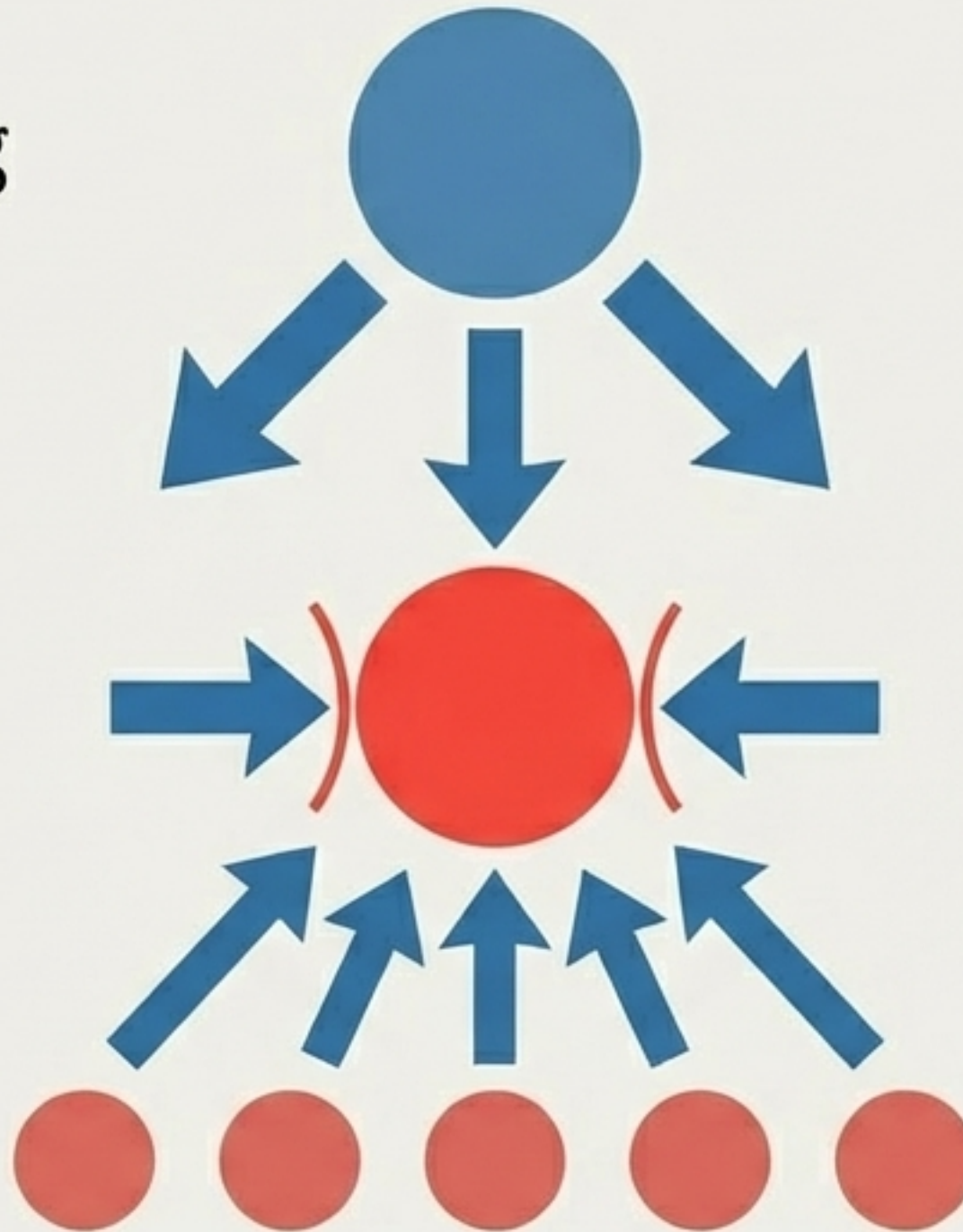


Mệt mỏi triền miên (Constant tiredness)

Hai Góc nhìn: Trải nghiệm của Giám đốc và Quản lý

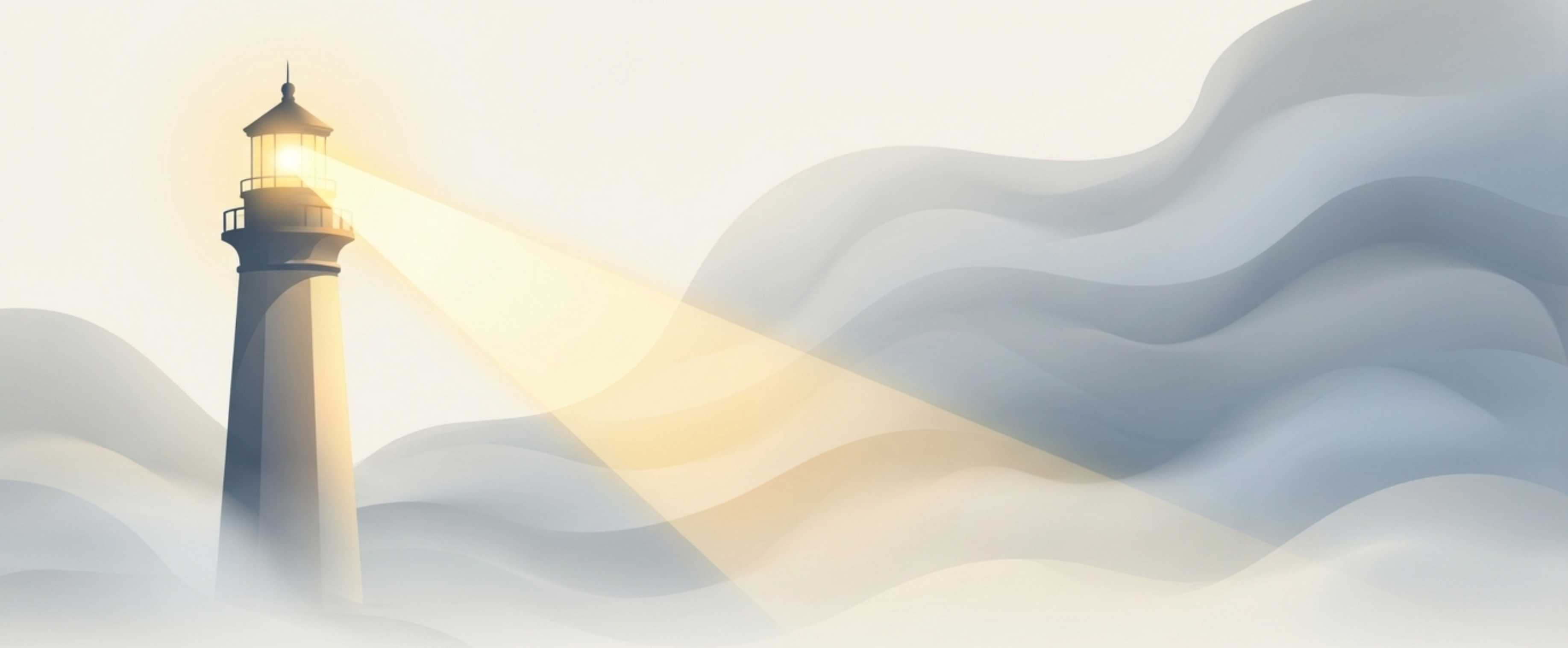
Giám đốc

Cảm thấy tích cực hơn, căng thẳng thấp hơn. Lý do: có quyền kiểm soát quá trình.



Quản lý

Trải qua căng thẳng cao hơn. Lý do: chịu áp lực từ trên xuống và đối mặt với phản ứng từ dưới lên.



Vũ khí Chống lại Sự Mơ hồ: Sức mạnh của Truyền thông

Mọi người muốn được cập nhật ngay cả khi chưa có thông tin gì cụ thể để nói.
Sự im lặng tạo ra khoảng trống cho tin đồn và sợ hãi. Giao tiếp thường xuyên giúp duy trì niềm tin.

Trao quyền Kiểm soát qua Sự tham gia



Thay vì chỉ thông báo, hãy mời nhân viên tham gia vào quá trình định hình sự tsự thay đổi.

Lợi ích kép

Giúp họ cảm thấy có quyền kiểm soát.

Giảm bớt lo âu và tăng cường sự chấp nhận.

Xây dựng Nền tảng: Thực hành HR hướng về Nhân viên



Truyền thông tốt

Đủ nhân sự

Phần thưởng
phù hợp

Ba Nguyên tắc Vàng cho Nhà Lãnh đạo Thay đổi

1. **Thấu hiểu Toàn diện:**

Thay đổi tác động đến cả thể chất và tinh thần. Hãy quan tâm đến toàn bộ con người.



2. **Bảo vệ Niềm tin:**

Hợp đồng tâm lý là nền tảng. Hãy hành động minh bạch và chính trực.

3. Trao quyền Chủ động: Trao quyền kiểm soát là cách hiệu quả nhất để chuyển hóa phản ứng tiêu cực thành năng lượng tích cực.

Nâng Tâm Tư Duy & Năng Lực Lãnh Đạo Theo Tiêu Chuẩn Quốc Tế

Thinking School là một tổ chức đào tạo quốc tế tiên phong tại Việt Nam, chuyên cung cấp các giải pháp giáo dục toàn diện nhằm phát triển kỹ năng tư duy phản biện, quản lý và lãnh đạo. Chúng tôi nổi bật với phương pháp đào tạo hiện đại, ứng dụng công nghệ số hóa và các case study thực tiễn, giúp học viên áp dụng hiệu quả kiến thức vào công việc và cuộc sống.

Tác Động Đã Được Chứng Minh



45.000+

Học viên đã tham gia



300+

Khách hàng doanh nghiệp



Doanh nghiệp đa quốc gia (MNCs)

Doanh nghiệp trong nước



4.6/5

Điểm đánh giá trung bình của học viên (dựa trên 13 tiêu chí)



2000+

Ngày đào tạo đã triển khai

Chất Lượng Vượt Trội Được Công Nhận



Kiểm định bởi **FIBAA**: Hoạt động theo tiêu chuẩn chất lượng của Thụy Sĩ và Châu Âu.

Số 1 về Đào tạo Tư duy phản biện tại Việt Nam

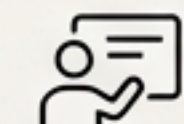
Vị thế dẫn đầu được khẳng định.

Hệ sinh thái đào tạo toàn diện



65+

Khóa học chuyên sâu



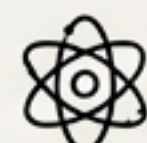
16+

Đội ngũ Giảng viên chuyên gia



Hệ thống học tập trực tuyến (LMS) và Ứng dụng di động (iOS & Android) đã được đăng ký bản quyền.

Tiên Phong Đổi Mới & Sáng Tạo



Doanh nghiệp Khoa học và Công nghệ: Được Sở KH-CN Tp.HCM công nhận, tiên phong trong số hóa quản lý và nội dung đào tạo.



Giải thưởng Sáng tạo TP.HCM: Nhận giải thưởng cho "Giải pháp nâng cao chất lượng dạy và học & quản lý đào tạo".

Hành trình phát triển bền vững



2018: Thành lập & phát triển hệ thống LMS 1.0



2019: Thành lập Thinking School Thụy Sĩ



2022: Đạt chứng nhận kiểm định FIBAA & nâng cấp hệ thống lên phiên bản 2.0

Kết Nối & Bắt Đầu Hành Trình Cùng Thinking School

Tư Vấn Trực Tiếp

📍 **Địa chỉ:** 127G Lê Văn Duyệt, P. 3, Q. Bình Thạnh, TP. HCM

☎ **Hotline:** 0909 00 64 09

✉ **Email:** info@thinkingschool.vn

🕒 **Thời gian làm việc:**

Thứ 2 – Thứ 6: 8h00 – 20h30

Thứ 7, Chủ nhật & Ngày Lễ: 10h00 – 20h30

Cập Nhật Tri Thức & Thông Tin Mới Nhất

Chúng tôi liên tục cập nhật những kiến thức mới, thông tin kỹ năng, chương trình ưu đãi, và các hoạt động cộng đồng trên các kênh mạng xã hội.



Quét để truy cập website và tìm hiểu thêm về các khóa học của chúng tôi.