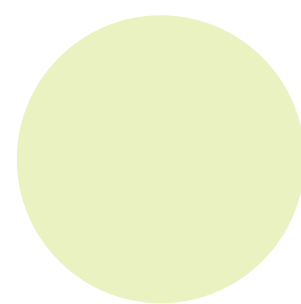


KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO VÀ NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP

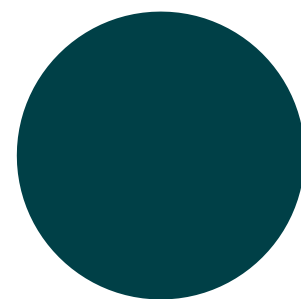
BS. PHẠM NGỌC THANH
Chuyên viên tâm lý OUCRU



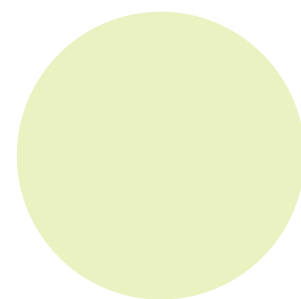
Mục tiêu



Thế nào là người lãnh đạo và người quản lý



Giới thiệu ba mô hình lãnh đạo



Nghệ thuật giao tiếp của người lãnh đạo

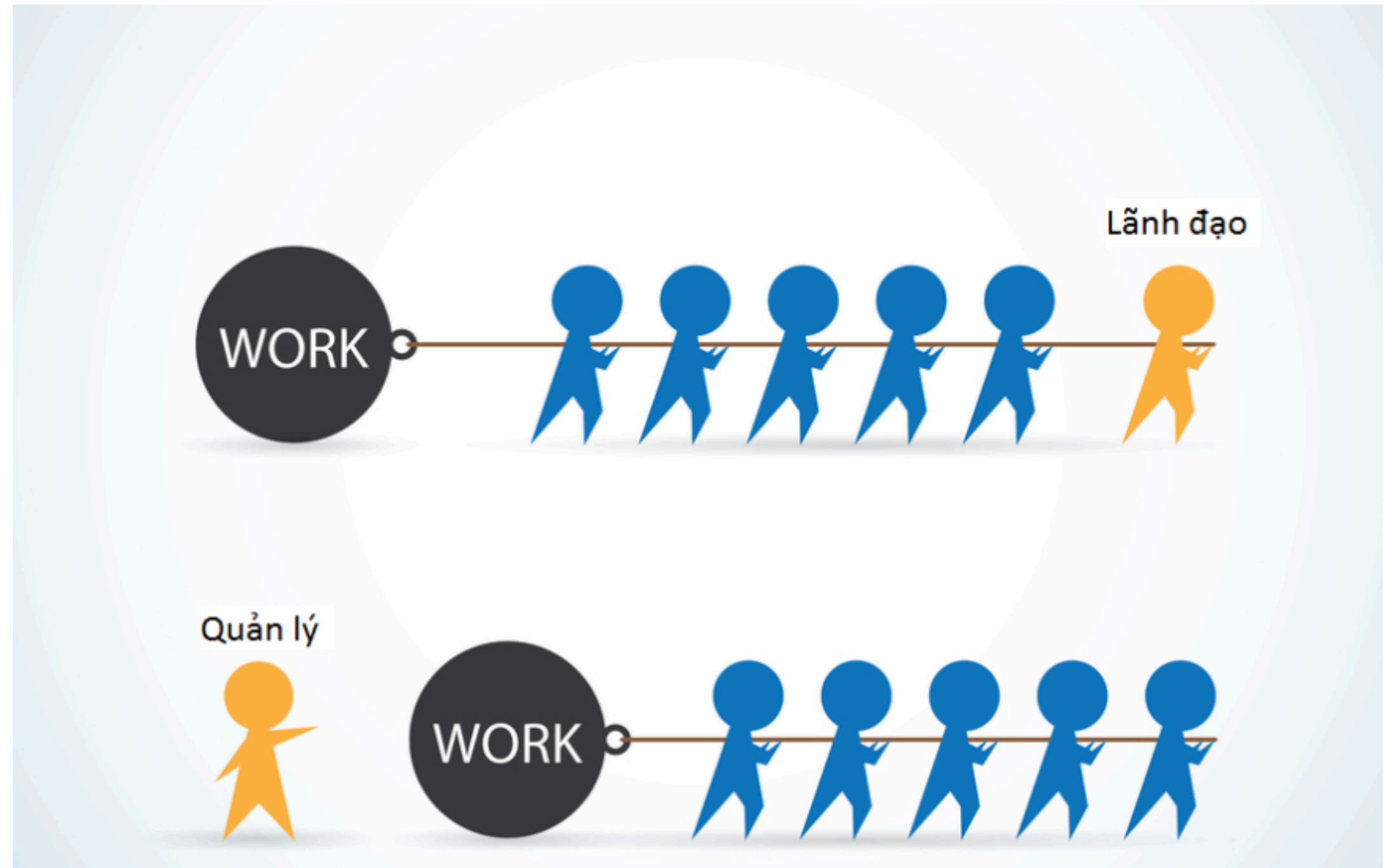
CÂU HỎI SUY NGHĨ

Lãnh đạo là gì ?

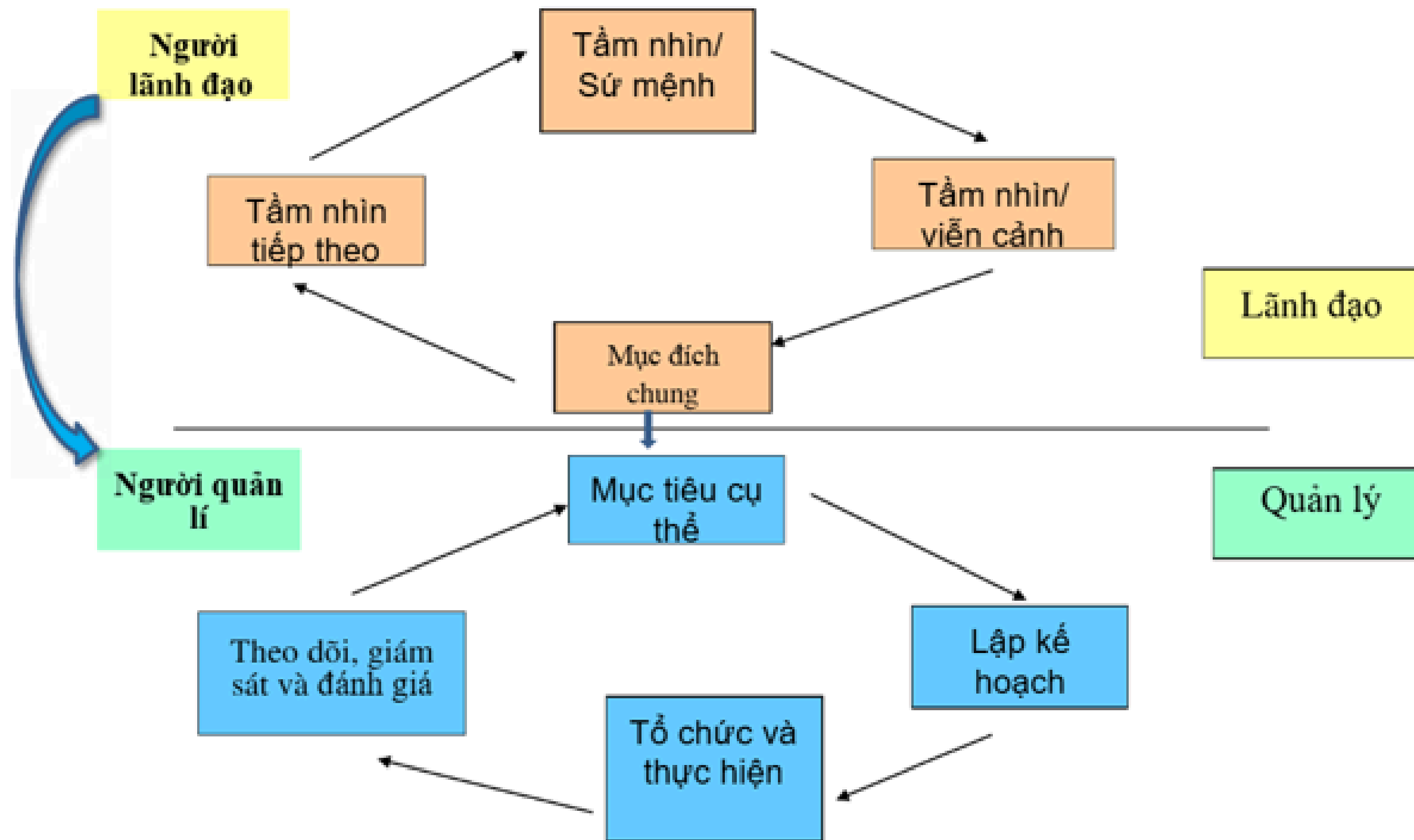
Quản lý là gì?



Lãnh đạo hay quản lý?



MỐI QUAN HỆ LĐ & QL



Lãnh đạo hay quản lý?

Tiêu chí	Người lãnh đạo	Người quản lý
Tầm nhìn	Định hướng dài hạn, truyền cảm hứng	Tập trung vào mục tiêu ngắn hạn, hiệu quả công việc
Vai trò	Tạo động lực, dẫn dắt thay đổi	Duy trì trật tự, kiểm soát quy trình
Phong cách	Khuyến khích sáng tạo, trao quyền	Tuân thủ quy định, phân công nhiệm vụ
Mối quan hệ	Xây dựng niềm tin, kết nối đội ngũ	Giám sát, đảm bảo tuân thủ quy trình
Trong bệnh viện	Định hình văn hóa chăm sóc, lấy bệnh nhân làm trung tâm	Quản lý nguồn lực, đảm bảo hoạt động trơn tru

CÂU HỎI SUY NGHĨ

Người lãnh đạo có những đặc điểm gì?

Người lãnh đạo có những kỹ năng gì?



ĐẶC ĐIỂM CỦA NGƯỜI LÃNH ĐẠO GIỎI



CÁC KĨ NĂNG LÃNH ĐẠO

Kĩ năng tư duy:

Khả năng nhận diện vấn đề,
Khả năng bao quát chung và liên kết các cấu phần.

Kĩ năng con người:

- Làm việc với người khác.
- Làm việc thông qua người khác
- Xây dựng các mối quan hệ
- Nhóm và tổ chức
- Tạo môi trường làm việc thoải mái

Kĩ năng kĩ thuật:

Trình độ,
Năng lực,
Sự hiểu biết
và thực hiện các
nhiệm vụ
cụ thể.

Một số kĩ năng con người khác:

Giao tiếp hiệu quả
Làm việc nhóm
Khuyến khích động viên
Giải quyết xung đột
Ra quyết định

So Sánh Ba Mô Hình Lãnh Đạo Trong Bệnh Viện

Transformational Leadership



Đặc điểm chính: Truyền cảm hứng, định hướng tầm nhìn, thúc đẩy đổi mới.

Ưu điểm:

- Khuyến khích nhân viên vượt qua giới hạn cá nhân.
- Tạo môi trường học hỏi liên tục.
- Nâng cao tinh thần và sự gắn kết đội ngũ.

Thách thức:

Cần thời gian để xây dựng niềm tin và văn hóa thay đổi.

Servant Leadership



Đặc điểm chính: Lãnh đạo phục vụ, đặt nhu cầu của nhân viên và bệnh nhân lên hàng đầu.

Ưu điểm:

- Tăng sự hài lòng của nhân viên và bệnh nhân.
- Xây dựng văn hóa hỗ trợ và chăm sóc.
- Giảm xung đột, tăng hợp tác liên ngành.

Thách thức:

Cô thế thiêu tính quyết đoán trong tính hướng khân cấp.

Clinical Leadership



Đặc điểm chính: Lãnh đạo dựa trên chuyên môn y khoa, ra quyết định làm sáng quá.

Ưu điểm:

- Đảm bảo chất lượng chăm sóc và an toàn người bệnh.
- Tăng tính tin cậy từ đồng nghiệp và bệnh nhân.
- Hỗ trợ đào tạo và phát triển kỹ năng chuyên môn.

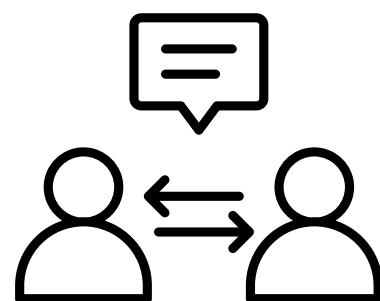
Thách thức:

- Dễ tập trung quá nhiều vào kỹ thuật, bỏ qua khía cạnh cảm xúc và động lực đội ngũ.

NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP CỦA LÃNH ĐẠO

● Lắng nghe chủ động

● Giao tiếp hai chiều



● Minh bạch thông tin

● Tránh các cử chỉ như bỏ tay vào túi quần hay áo blouse, chống nạnh, ngồi chéo chân...



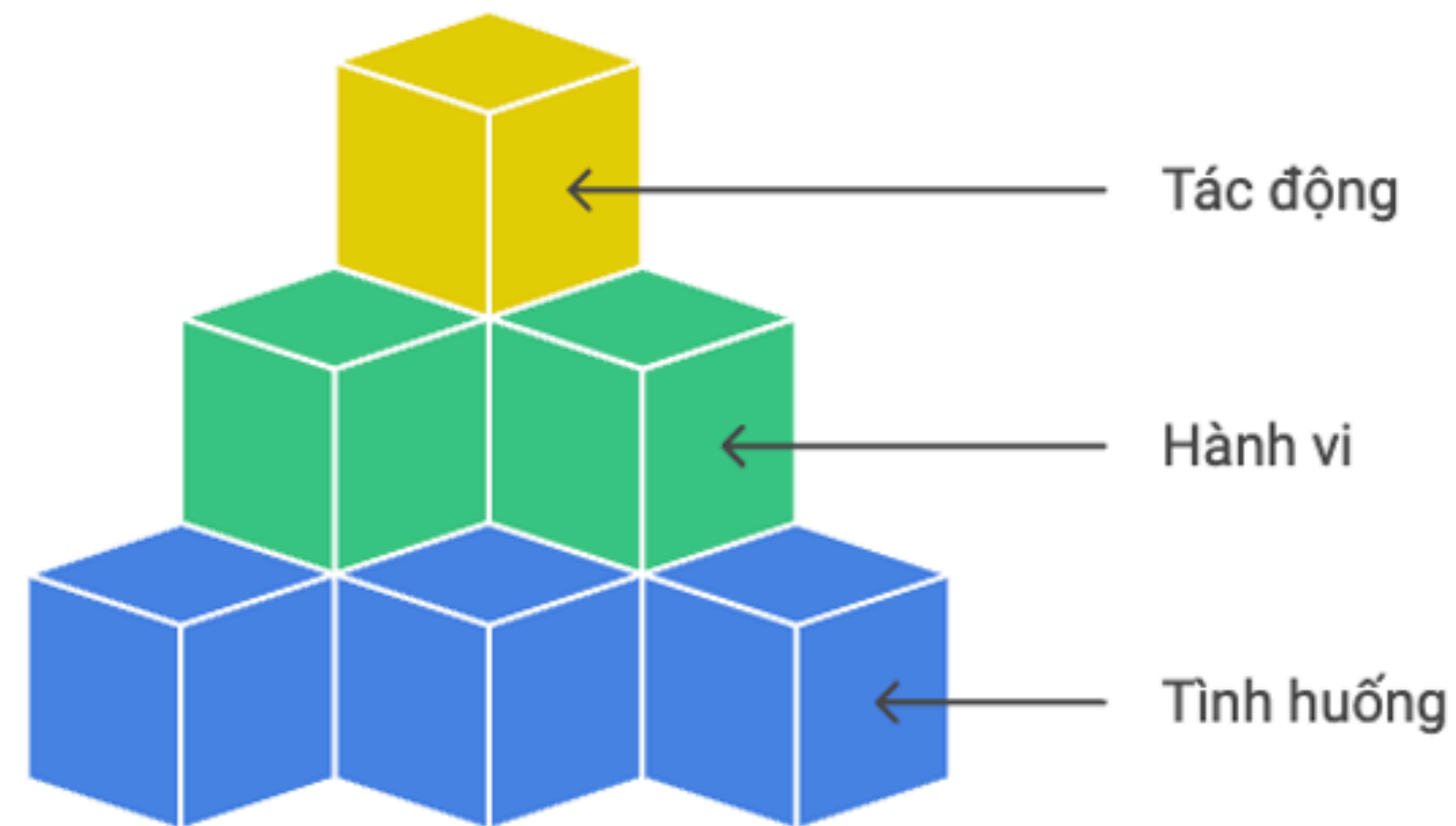
NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP CỦA LÃNH ĐẠO

- Kỹ năng thấu cảm
- Quan tâm đến cảm xúc của người bệnh
- Dùng ngôn ngữ cơ thể tích cực (ánh mắt, nụ cười)
- Giúp người bệnh cảm thấy được tôn trọng và an toàn



NGHỆ THUẬT PHẢN HỒI CỦA LÃNH ĐẠO

Mô hình Phản hồi SBI



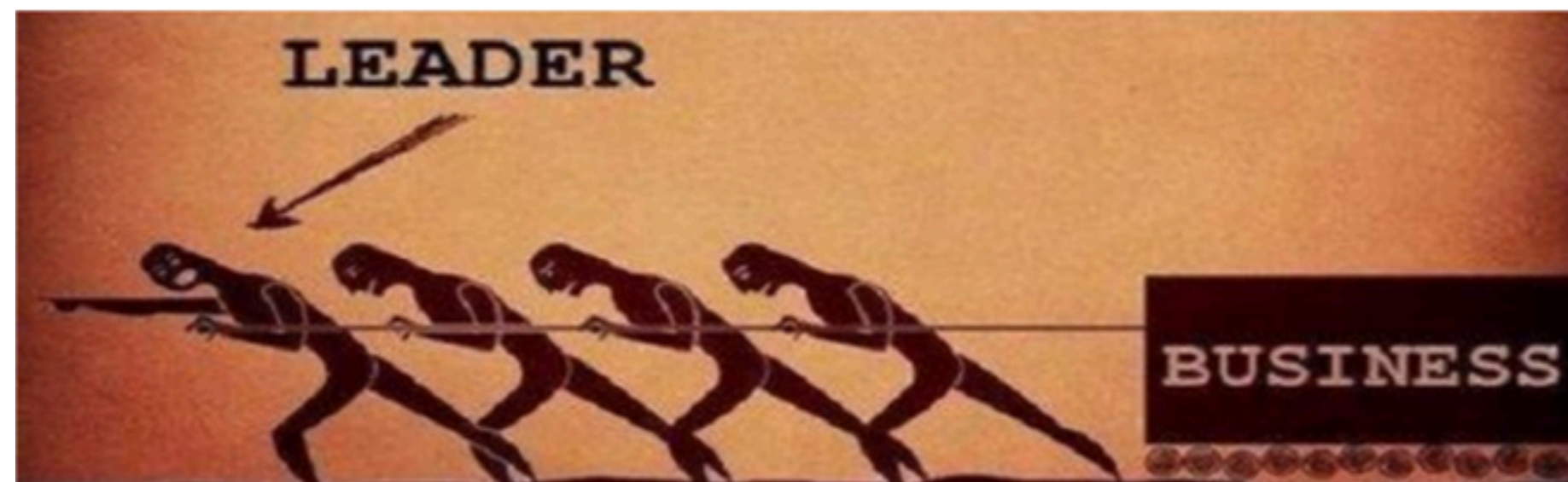
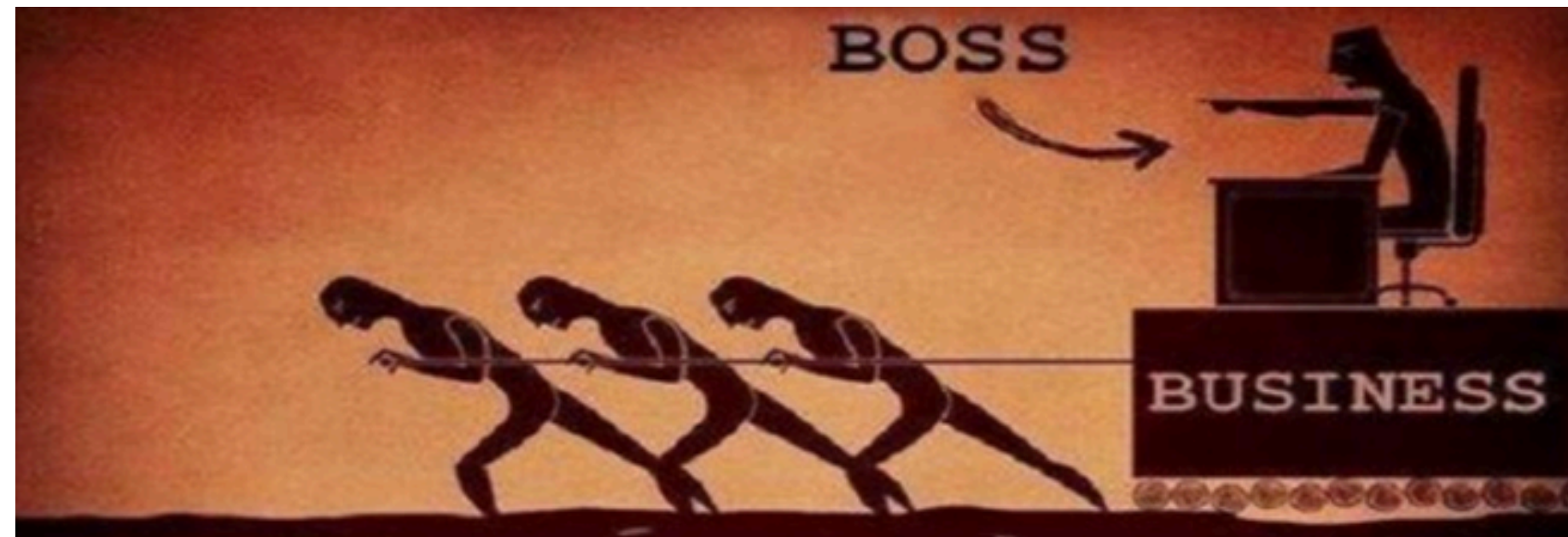
NGHỆ THUẬT PHẢN HỒI CỦA LÃNH ĐẠO

Ví dụ: Phản hồi cho bác sĩ nội trú

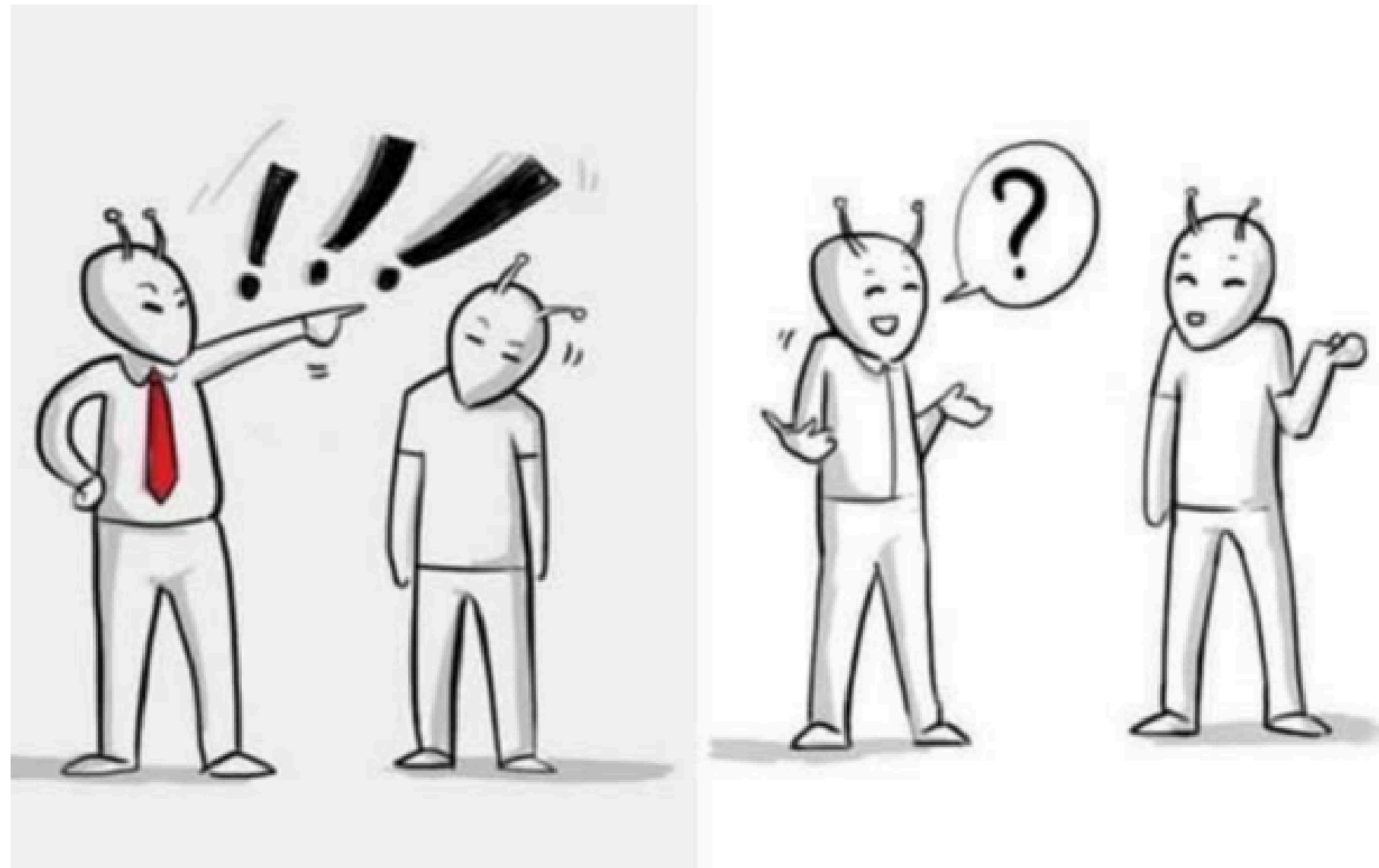
- S: “Trong buổi giao ban sáng nay...”
- B: “Khi báo cáo bệnh án, em đi khá nhanh và bỏ sót phần tiền sử quan trọng.”
- I: “Điều này khiến cả nhóm khó nắm tình trạng người bệnh và có thể ảnh hưởng tới quyết định điều trị”

Không công kích cá nhân mà chỉ tập trung vào hành vi

HÀNH VI LÃNH ĐẠO



HÀNH VI LÃNH ĐẠO



HÀNH VI LÃNH ĐẠO



HÀNH VI LÃNH ĐẠO



HÀNH VI LÃNH ĐẠO



HÀNH VI LÃNH ĐẠO



TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bryan Jones et al (2024). Strengthening clinical leadership and management. Lessons from our research in the UK and US. The Health Foundation
- Center for Creative Leadership(2025).
Use Situation –Behavior- Impact (SBI) to understand Intent

CẢM ƠN ĐÃ LẮNG NGHE!

Oxford University Clinical Research Unit
Centre for Tropical Medicine
764 Vo Van Kiet, District 5, Ho Chi Minh City, Viet Nam

t+ 84 28 39237954
www.oucru.org

In partnership with Hospital for
Tropical Diseases

