

Phong cách lãnh đạo phục vụ là gì?

Ts. Phạm Đình Bá

08/5/2023



Trong bài “ ‘Lời Vàng Ý Ngọc’ của các cấp lãnh đạo” trên trang Việt Nam Thời Báo, tác giả Michael Do làm một sưu tầm vô giá về những *ngụ ngôn* của lãnh đạo đảng cộng sản Việt Nam, ví dụ như ông Trọng nói “Nếu là người, hãy là người cộng sản”. [1]

Không chịu thua ông Trọng, ông thủ tướng Phạm Minh Chính phán: “Nhân quyền là chỉ cần lo cho người dân có cái ăn, cái mặc.” [1]

Thế thì đâu là những phong cách lãnh đạo khác với kiểu lãnh đạo cộng sản. Bài này tóm lược một phong cách lãnh đạo thay thế.

Phong cách lãnh đạo phục vụ dựa trên ý tưởng rằng các nhà lãnh đạo ưu tiên phục vụ những điều tốt đẹp. Các nhà lãnh đạo với phong cách này phục vụ những người dưới quyền của họ trước tiên. Họ không ưu tiên các mục tiêu riêng của họ. Nhân viên trong môi trường lãnh đạo phục vụ có nhiều khả năng cảm thấy rằng tiếng nói của họ được lắng nghe.

Lý thuyết lãnh đạo phục vụ, xuất hiện từ những năm 1970, lập luận rằng các nhà lãnh đạo có nhiệm vụ tập trung chủ yếu vào việc đáp ứng nhu cầu của cấp dưới hơn là nhu cầu của chính họ hoặc của tổ chức. Chúng ta hãy xem xét kỹ hơn lý thuyết lãnh đạo mới lạ này. [2]

Khi xem xét các mô hình lãnh đạo khác nhau để cạnh tranh nhất là trong thương trường, các nhà lãnh đạo có nhiều lựa chọn, bao gồm lãnh đạo có sự tham gia, lãnh đạo lôi cuốn, lãnh đạo chỉ thị, lãnh đạo độc đoán và lãnh đạo gia trưởng. Trong bài viết này, chúng ta xem xét kỹ hơn về lý thuyết lãnh đạo phục vụ, một mô hình lãnh đạo đầy tham vọng nhưng phần nào chưa được nghiên cứu kỹ lưỡng bắt nguồn từ các mục tiêu cao cả.

Lý thuyết lãnh đạo phục vụ là gì?

Trong một bài báo có ảnh hưởng năm 1977, “Những yếu tố cần thiết của sự lãnh đạo phục vụ”, Robert Greenleaf, một nhà nghiên cứu quản lý và điều hành ở công ty viễn thông AT&T cũ, đã đề xuất một phong cách lãnh đạo trong đó các nhà lãnh đạo đặt nhu cầu, nguyện vọng và lợi ích của cấp dưới lên trên lợi ích của họ.

Greenleaf viết: “Những nhà lãnh đạo này tìm cách giúp những người theo họ “phát triển tốt hơn, khôn ngoan hơn, tự do hơn, tự chủ hơn và bản thân họ có nhiều khả năng trở thành người phục vụ hơn”.

Nếu mục tiêu chính của lãnh đạo truyền thống là thúc đẩy các mục tiêu của tổ chức, thì mục đích của lãnh đạo phục vụ là “phục vụ người khác theo cách mà họ có khả năng trở thành,” Sen Sendjaya và James C. Sarros của Đại học Monash ở Úc viết vào năm 2002.

Greenleaf đã phát triển lý thuyết lãnh đạo phục vụ sau khi đọc cuốn tiểu thuyết Hành trình về Phương Đông “Journey to the East” của Hermann Hesse, mô tả một nhóm đàn ông trên một chuyến hành trình thần thoại mà người hầu của họ, Leo, “duy trì họ bằng tinh thần và bài hát”. Leo hóa ra là một “nhà lãnh đạo vĩ đại và cao quý”, người chỉ đóng giả làm người hầu.

Sendjaya và Sarros viết: “Hơn 2.000 năm trước, các vị vua cổ đại cũng thực hiện vai trò lãnh đạo phục vụ, “thừa nhận rằng họ đang phục vụ đất nước và thần dân của họ”, mặc dù các hành động của các vị vua thường không phù hợp với những mục tiêu này.

Các tác giả cũng trích dẫn câu chuyện trong Kinh thánh về Chúa Giê-su rửa chân cho các môn đồ như một minh họa cụ thể về sự lãnh đạo phục vụ.

Trong các tổ chức hiện đại, phong cách lãnh đạo phục vụ trái ngược với hình ảnh truyền thống của các nhà lãnh đạo đưa ra các chỉ thị từ trên xuống.

Herb Kelleher, đồng sáng lập hãng hàng không Southwest Airlines và là CEO của hãng từ năm 1981 đến 2009, thường được coi là một nhà lãnh đạo phục vụ thành công. Dưới sự lãnh đạo của ông, Southwest được biết đến với nền văn hóa vui vẻ, lấy nhân viên làm trung tâm.

“Tôi luôn tin rằng nhà lãnh đạo giỏi nhất là người phục vụ tốt nhất,” Kelleher từng nói. “Và nếu bạn là người hầu, theo định nghĩa, bạn không kiểm soát. Chúng tôi cố gắng đánh giá cao từng cá nhân và nhận thức được họ là con người—chứ không chỉ là những người làm việc cho công ty của chúng tôi.”

10 đặc điểm của nhà lãnh đạo phục vụ

Larry C. Spears viết trong một bài báo năm 1992: “Lãnh đạo phục vụ tìm cách thu hút những người khác tham gia vào quá trình ra quyết định, dựa trên hành vi có đạo đức và quan tâm, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của người lao động và đồng thời cải thiện sự quan tâm và chất lượng cuộc sống của tổ chức”.

Đặc biệt, Spears xác định 10 đặc điểm lãnh đạo phục vụ:

- *Lắng nghe*—cam kết lắng nghe người khác một cách chăm chú, cùng với những khoảng thời gian suy ngẫm.
- *Đồng cảm*—một nỗ lực để hiểu, đồng cảm và chấp nhận người khác.
- *Chữa lành*—tập trung vào việc giúp người khác vượt qua vết thương tình cảm và hỗ trợ tìm kiếm sự toàn vẹn.
- *Nhận thức*—nhận thức chung và tự nhận thức, góp phần hiểu biết về các vấn đề liên quan đến quyền lực, đạo đức và giá trị.
- *Thuyết phục*—trái ngược với lãnh đạo độc đoán, dựa vào việc thuyết phục người khác dựa trên giá trị của các lập luận hơn là ép buộc hoặc thao túng.
- *Khái niệm hóa*—một khả năng nghĩ xa hơn thực tế hàng ngày và ước mơ lớn.
- *Tầm nhìn xa*—nỗ lực để “hiểu các bài học từ quá khứ, thực tế của hiện tại và hệ quả có thể xảy ra của một quyết định cho tương lai.”
- *Quản lý*—hành xử với sự hiểu biết rằng một người được giao nhiệm vụ điều hành tổ chức vì lợi ích lớn hơn của xã hội.
- *Cam kết đối với sự phát triển của con người*—niềm tin “rằng con người có giá trị nội tại ngoài những đóng góp vô hình của họ với tư cách là người lao động” dẫn đến cam kết mạnh mẽ đối với “sự phát triển của mỗi cá nhân”.
- *Xây dựng cộng đồng*—mong muốn tạo ra một cộng đồng thực sự trong tổ chức và các tổ chức khác.

Những lời chỉ trích về lý thuyết lãnh đạo phục vụ

Lý thuyết lãnh đạo phục vụ đã phải đối mặt với những lời chỉ trích trong những năm qua. Các học giả nữ quyền, bao gồm cả giáo sư danh dự Deborah Eicher-Catt của Đại học Bang Pennsylvania, đã lưu ý rằng lý thuyết lãnh đạo phục vụ dựa trên các phương pháp lãnh đạo gia trưởng.

Và trong một bài báo năm 2012, Brenda L.H. Marina và Debora Y. Fonteneau chỉ ra rằng diễn ngôn về sự lãnh đạo của người hầu đã bỏ qua lịch sử lâu đời về việc những người hầu Da đen bị khuất phục và ngược đãi. Thật vậy, thuật ngữ lãnh đạo phục vụ có vẻ thiếu nhạy cảm khi áp dụng cho phụ nữ, người da màu và những người khác trong lịch sử đã phải đối mặt với sự gạt ra ngoài lề và ngược đãi ở nơi làm việc và xã hội nói chung.

Hơn nữa, một số nghiên cứu thực nghiệm đã được tiến hành để kiểm tra các đề xuất của lý thuyết lãnh đạo phục vụ và xác nhận tính hiệu quả của nó. Và như các nhà nghiên cứu Jan G. Langhof và Stefan Gueldenberg của Đại học Liechtenstein viết trong một bài báo năm 2021, lý thuyết lãnh đạo phục vụ có thể không phải lúc nào cũng thúc đẩy hành vi đạo đức, vì nó dựa trên khuôn khổ đạo đức của từng cá nhân lãnh đạo và cấp dưới hơn là dựa trên nền tảng đạo đức đã được thống nhất rộng rãi và tiêu chuẩn.

Bất chấp những thiếu sót của nó, có rất nhiều khía cạnh đáng ngưỡng mộ của lý thuyết lãnh đạo phục vụ mà các nhà lãnh đạo có thể chọn để áp dụng trong tổ chức của họ, bao gồm cả việc nhấn mạnh vào việc thúc đẩy sự phát triển của nhân viên, giao tiếp cởi mở và cộng đồng.

Nguồn:

1. VNTB - Michael Do. *VNTB – Lời Vàng Ý Ngọc” của các cấp lãnh đạo*. 17/02/2023; Available from: <https://vietnamthoibao.org/vntb-loi-vang-y-ngoc-cua-cac-cap-lanh-dao/>.
2. Program on Negotiation - Harvard Law School - Daily Blog - Leadership Skills - Amanda MacArthur. *Servant Leadership Theory*. MAY 8TH, 2023 Available from: <https://www.pon.harvard.edu/daily/leadership-skills-daily/servant-leadership-theory/>.