

NHỮNG BIỆN PHÁP NÂNG CAO KĨ NĂNG GIAO TIẾP CHO CÁN BỘ LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ GIÁO DỤC

○ ThS. HOÀNG VĂN BÌNH*

1. Giao tiếp (GT) là một trong những kĩ năng quan trọng nhất của cuộc sống hiện đại, quyết định phần lớn vào sự thành công hay thất bại trong cuộc đời, công việc của con người. Đặc biệt, xã hội càng văn minh, đòi hỏi tính văn hóa trong GT càng cao. Làm thế nào để ứng xử một cách thông minh, khôn khéo, tế nhị, kịp thời, có hiệu quả là điều ai cũng mong muốn. Trong công tác quản lí (QL) nói chung, QL ngành giáo dục nói riêng - một môi trường có tính đặc thù - càng đòi hỏi người cán bộ lãnh đạo (CBLĐ) phải có kĩ năng giao tiếp (KNGT) mềm dẻo, linh hoạt, khôn khéo, tế nhị... mới đạt được thành công trong nhiệm vụ được giao.

Trên thực tế, đa số CBLĐ - QL ngành giáo dục đều nhận thức đầy đủ và sâu sắc về sự cần thiết, tầm quan trọng của KNGT đối với công tác LĐ, QL. Bản thân họ cũng không ngừng học hỏi, tự nâng cao kĩ năng (KN) nghề nghiệp, KNGT để hoàn thành tốt các công việc được giao.

Tuy nhiên, một bộ phận CBLĐ, QL trong quá trình GT đã bộc lộ những hạn chế, yếu kém nhất định làm ảnh hưởng không nhỏ đến uy tín của đơn vị nói riêng, hình ảnh của ngành nói chung: 1) Một số CBLĐ, QL có tâm lí ngại GT, nhất là với người lạ, với cấp trên hoặc công luận, đôi khi còn lảng tránh GT. Do đó, việc thiết lập mối quan hệ trong GT của họ rất hạn chế, ảnh hưởng không tốt đến công việc; 2) Không ít CBLĐ, QL trong quá trình GT không chú ý tới đối tượng GT. Họ chỉ nói những gì mình nghĩ và mình cho là đúng, không cần biết người nghe có cần những thông tin đó hay không. Thậm chí, nhiều CBLĐ, QL khi GT với cấp dưới cũng như với nhân dân chỉ thích thể hiện quyền uy của mình, buộc đối tượng GT phải chấp nhận và tuân theo mệnh lệnh mà họ đưa ra, khiến cấp dưới rất ngại GT với họ; ngược lại, nhiều CBLĐ, QL dù rất giỏi về

chuyên môn, nghiệp vụ nhưng trong GT lại rất lúng túng, không biết cách diễn đạt nên không thu hút được người nghe hoặc người nghe không hiểu ý đồ của người nói...; 3) Một số CBLĐ, QL có thói quen sử dụng khẩu ngữ địa phương, phát âm không chuẩn xác, nói ngọng... cũng gây ức chế và làm giảm hiệu quả GT; 4) Một số CBLĐ, QL trong các cuộc họp thường áp đặt uy quyền, mệnh lệnh cho cấp dưới. Khi tranh luận với đối phương luôn dùng lời lẽ gay gắt, âm điệu lớn để lấn át người khác, gây ức chế cho đối tượng GT, tạo không khí căng thẳng trong cơ quan; không kiểm soát được cảm xúc của bản thân, khi nóng giận thường có những cử chỉ, lời lẽ thiếu văn hóa như đập bàn, quát tháo, xúc phạm đồng nghiệp, cấp dưới; 5) Một số CBLĐ thiếu nghiêm túc trong công tác chuẩn bị, chưa coi trọng quy trình GT cơ bản, chưa nhận thức rõ tầm quan trọng của bài viết (hoặc bài nói) nên có thái độ chủ quan, thường phát biểu tùy hứng theo cảm tính, những thông tin đưa ra thiếu sự kiểm chứng, diễn đạt dài dòng, lủng củng làm người nghe thiếu sự tin tưởng vào nội dung của người nói. Ngược lại, có những bài viết (hoặc bài nói) dù đã được thư kí chuẩn bị trước nhưng do bận việc và chủ quan nên nhiều CBLĐ, QL đã không duyệt lại để phát hiện những lỗi sai sót hoặc điều chỉnh lại nội dung...

Hiện nay, cùng với việc nâng cao phẩm chất chính trị, năng lực công tác cho đội ngũ CBLĐ, cán bộ QL, cần có biện pháp tổ chức đào tạo - bồi dưỡng (ĐT-BD), nâng cao KNGT cho đội ngũ CBLĐ, cán bộ QL nhằm nâng cao năng lực QL, LĐ cho họ. Do vậy, bên cạnh việc nâng cao ý thức tự học, tự nâng cao KNGT của mỗi CBLĐ QL, các cơ quan QL giáo dục cần chú trọng tới việc ĐT, BD KNGT cho cán bộ đơn vị mình.

* Trưởng Cao đẳng Vinh Phúc

2. Một vài biện pháp nâng cao KNGT cho CBLĐ, QL giáo dục

1) *Xây dựng kế hoạch ĐT-BD.* Căn cứ vào tình hình thực tế, nhu cầu ĐT, BD và quy hoạch đội ngũ cán bộ QL để xây dựng kế hoạch BD ngắn hạn, dài hạn phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương, đơn vị.

Về mục tiêu: nhằm tạo ra đội ngũ cán bộ QL có KNGT vững vàng, linh hoạt đáp ứng yêu cầu của công việc.

Nội dung ĐT-BD phải phong phú, đa dạng, vừa đảm bảo kiến thức chung, vừa cập nhật những thông tin mới, dành thời gian hợp lý cho các hoạt động hội thảo chuyên đề, tăng cường các nội dung về nghiệp vụ LD QL, KN sống, GT ứng xử,...

Phương thức ĐT-BD: mềm dẻo, linh hoạt, kết hợp nhiều hình thức ĐT-BD phù hợp với tình hình thực tế của địa phương trong từng giai đoạn như: ĐT cơ bản ban đầu; BD tập trung ngắn hạn, dài hạn, vừa học vừa làm; tự học, tự BD, học từ xa; hội thảo, tham quan học tập thực tế...; BD qua giao việc thử thách, kèm cặp...

Để đảm bảo tính khả thi và hiệu quả khi thực hiện kế hoạch, một mặt phải xuất phát từ mục tiêu, nhiệm vụ, thực trạng đội ngũ; mặt khác, phải chú ý tới yêu cầu của công việc và nhu cầu của đội ngũ, biết họ thiếu gì, cần gì để BD kiến thức cần thiết, sát thực nhất.

2) *Xác định nội dung chương trình ĐT, BD*

Mục tiêu: - Xác định hệ thống những kiến thức, KN cơ bản nhằm ĐT-BD đội ngũ CBLĐ QL sát với yêu cầu và nhiệm vụ trong giai đoạn mới; - Thường xuyên cập nhật những kiến thức mới, chú trọng những kiến thức, KNGT phù hợp.

Nội dung BD: - Những vấn đề cơ bản về hoạt động GT; - Một số nghi thức GT tiêu biểu; - Một số KNGT; - Rèn luyện KNGT.

Xác định các hình thức BD: có thể tiến hành linh hoạt, mềm dẻo nhiều hình thức khác nhau như: ĐT ban đầu; BD cập nhật kiến thức; tự BD; tham quan học tập và phổ biến kinh nghiệm...

Để thuận lợi cho chương trình BD KNGT cho CBLĐ, QL, chúng tôi đề xuất một chương trình BD ngắn hạn với thời lượng dự kiến thực hiện trong 2 tuần (45 tiết) theo chương trình cơ bản sau:

Bài 1. Những vấn đề cơ bản về hoạt động GT

1. Các khái niệm: a) GT; b) KNGT

2. Mục đích và vai trò của hoạt động GT:

a) Mục đích; b) Vai trò

3. Quá trình GT: a) Mô hình của quá trình GT; b) Các yếu tố cấu thành quá trình GT

4. Phong cách GT: a) Khái niệm; b) Cấu trúc của phong cách GT; c) Các phong cách GT; d) Sử dụng ngôn ngữ GT

5. Đặc điểm tâm lý của con người trong GT

6. Các quy tắc GT cơ bản: a) Chân thành; b) Tôn trọng; c) Minh bạch; d) Linh hoạt; e) Công bằng.

Bài 2. Một số nghi thức GT tiêu biểu

1. Gặp gỡ làm quen

2. Một số nghi thức xử sự trong GT

3. Trang phục và đồng phục

4. Tiếp xúc nơi đông người

Bài 3. Một số KNGT thông thường

1. Ấn tượng ban đầu

2. KN trò chuyện

3. KN thuyết trình

4. KNGT qua điện thoại

5. Một số chú ý khi đọc thoại, hội thoại

Bài 4. Rèn luyện KNGT thông thường

1. Theo quá trình GT: a) Chuẩn bị GT; b) Tiến hành GT; c) Sau GT

2. Theo các KNGT cơ bản: a) Rèn luyện KN lập kế hoạch; b) Rèn luyện KN lắng nghe tích cực; c) Rèn luyện KN nói; d) Rèn luyện KN báo cáo; e) Rèn luyện KN sử dụng GT phi ngôn ngữ).

Nước ta đang trong quá trình CNH, HĐH và hội nhập quốc tế; vì vậy, mỗi CBLĐ, QL nói chung, ngành giáo dục nói riêng cần không ngừng rèn luyện, nâng cao trình độ về kiến thức lẫn chuyên môn nghiệp vụ, trong đó có KNGT để đảm đương trọng trách mà Đảng và nhân dân giao phó. □

Tài liệu tham khảo

1. Lê Thị Bình - Hải Vang. *Tâm lý học ứng xử.* NXB Giáo dục, H. 1997.

2. Ngô Công Hoàn - Hoàng Anh. *Giao tiếp sự phạm.* NXB Giáo dục, H. 2000.

3. Nguyễn Văn Lê. *Vấn đề giao tiếp.* NXB Giáo dục, H. 1992.

4. Trần Tuấn Lộ. *Tâm lý học giao tiếp.* NXB TP. Hồ Chí Minh, 1993.

5. Lê Văn Quán. *Văn hoá ứng xử truyền thống của người Việt.* NXB Văn hoá thông tin, H. 2007.

6. Hương Thảo. *Những lời khuyên trong ứng xử giao tiếp.* NXB Lao động - Xã hội, H. 2007.

7. Nguyễn Thị Oanh. *Tâm lý học truyền thống và giao tiếp.* NXB Khoa học phụ nữ, TP. Hồ Chí Minh 1995.