

# HOÀN THIỆN KỸ NĂNG GIAO TIẾP DỰA TRÊN CƠ SỞ NĂNG LỰC GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH CẤP XÃ TỈNH BẮC KẠN

○ ThS. NÔNG ĐÌNH ĐỨC \*

**T**rong công tác, cán bộ cấp xã (CBCX) ở miền núi phát giao tiếp nhiều với người dân tộc thiểu số (DTTS); mà trong số đó, nhiều người còn kém về tiếng Việt cũng như việc thực hiện giao tiếp ở công sở. Thực tế này đã gây ra nhiều khó khăn trở ngại cho CBCX trong giao tiếp quản lý hành chính (QLHC). Vì vậy, CBCX cần thiết phải được nâng cao hơn nữa năng lực giao tiếp (NLGT) của mình để góp phần thực hiện những nhiệm vụ trong công tác QLHC.

Từ những mức độ chưa đầy đủ của NLGT của CBCX được phát hiện qua khảo sát, có thể đề xuất bổ sung hình thức đào tạo (ĐT) góp phần hoàn thiện mức độ các NLGT cho các CBCX trong công tác ĐT, bởi những cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2009-2015 của tỉnh Bắc Kạn.

## 1. Khái niệm

*Hoàn thiện kỹ năng giao tiếp (KNGT) cho CBCX trên cơ sở NLGT* là hoạt động cung cấp cho người học những kiến thức, KN và kinh nghiệm về giao tiếp để họ thể hiện NLGT của mình theo các chuẩn NLGT trong QLHC đã xác định.

*Chuẩn NLGT* trong QLHC là các chỉ số về kiến thức và KNGT cần thiết để có được NLGT trong QLHC.

*NLGT của CBCX trong QLHC* là một tập hợp các kiến thức, thái độ và KN ảnh hưởng đến phần lớn việc thực thi giao tiếp hành chính. Năng lực này ảnh hưởng đến chất lượng thực thi nhiệm vụ quản lý và có thể hoàn thiện thông qua ĐT. Việc xác định chuẩn NLGT được xây dựng trên cơ sở hiệu quả giao tiếp trong bối cảnh các bên giao tiếp bất đồng về ngôn ngữ, sự đa dạng về phong tục, tập quán, thói quen giao tiếp, những yêu cầu về trách nhiệm xử lý công việc của CBCX trong giao tiếp, nhóm các lĩnh vực giao tiếp thường gặp, mô tả tiêu chí thực thi giao tiếp có hiệu quả và sự thể hiện NLGT linh hoạt trong các tình huống khác nhau.

Căn cứ những khái niệm định hướng như trên, chúng tôi thiết kế chương trình hoàn thiện NLGT trong QLHC dựa trên cơ sở năng lực của CBCX tỉnh Bắc Kạn như sau.

## 2. Thiết kế chương trình ĐT và tiến trình thực hiện

*Về hình thức, địa điểm:* ĐT theo hình thức tập huấn tại chỗ, tại nơi làm việc của CBCX, tại các lớp nghiệp vụ của CBCX tại Trường Chính trị tỉnh.

*Về thời gian:* Không quá dài, mỗi đợt tối đa là 1 tuần.

*Về quy mô lớp:* 3-5 học viên/lớp.

*Về nội dung:* Tập huấn theo các nhóm KNGT còn ở mức độ thấp được phát hiện thông qua khảo sát là *KN nói* (diễn đạt), *KN nghe* và *KN phản hồi* theo đề nghị của cán bộ các xã. Lựa chọn học phần đồng kì tham dự (bởi có xã cần chuyên đề này, có xã cần chuyên đề khác). Những người đã giữ cương vị cán bộ xã nhiệm kì thứ hai không nhất thiết phải theo học chương trình giống như cán bộ xã mới làm nhiệm kì đầu.

Mục đích của việc ĐT là nhằm đáp ứng ngay nhu cầu nâng cao mức độ KNGT của CBCX. ĐT gắn với thực tế đặc điểm giao tiếp của người DTTS địa phương, không sao chép, áp đặt mô hình đã có.

*Về phương pháp:* Các phương pháp được lựa chọn theo hướng hoàn thiện các KNGT cụ thể mang yếu tố địa phương, sử dụng nhiều phương pháp tình huống, phương pháp hội thảo nhóm nhỏ.

Theo thiết kế trên, *tiến trình ĐT* thực hiện như sau:

1) *Phân tích các KN thành phần trong các nhóm KNGT còn ở mức độ thấp thu được qua kết quả khảo sát; cung cấp kiến thức về KNGT cho học viên.* Để các CBCX học tập một cách hiệu quả, những kiến thức về giao tiếp,

\* Trường Cao đẳng cộng đồng tỉnh Bắc Kạn

KNGT là không thể thiếu. Tuy nhiên, việc trang bị những kiến thức này cho học viên sẽ không thực sự hiệu quả. Thay vào đó, cần cung cấp cho họ những tài liệu, văn bản, sách báo có liên quan để họ có thể tự học (thay vì giảng viên lên lớp để đọc thay họ), tự tra cứu trước khi đến lớp và khi cần. Khi nói rằng các CBCX cần phải thành thạo KNGT không có nghĩa rằng tất cả các hoạt động tập huấn cần phải hướng tới KNGT nhiều hơn.

2) *Gợi ý cho nhóm học viên để xuất nội dung tập huấn cần có.* Không phải KNGT nào của CBCX được nghiên cứu cũng có thể được cải thiện thông qua tập huấn, ví dụ: khó có thể cải thiện KN lắng nghe qua một khóa DT. Thực tế cho thấy phần lớn những khó khăn trong việc thực hiện những KNGT của CBCX không thể giải quyết được thông qua tập huấn thuần túy mà tập huấn chỉ có thể hỗ trợ thêm cho việc khắc phục những mặt, những mức độ, những KN thành phần còn hạn chế mà thôi. Ví dụ: Một hoạt động đọc tài liệu hoặc một vài lần xử lý tình huống thuần túy khó có thể giúp các CBCX cải thiện ngay KN nghe thấu cảm bởi trong thực tiễn có muôn vàn các tình huống giao tiếp khác nhau, đòi hỏi phải có cách lắng nghe linh hoạt, phù hợp với tình huống.

3) *Thảo luận theo nhóm.* Quá trình khảo sát sơ bộ chúng tôi thấy một thực tế: không ai hiểu giao tiếp của CBCX với người DTTS chính chính bản thân họ. Thực tế này cho thấy, khó có thể "dạy" cho CBCX về KNGT của họ tốt hơn chính bản thân họ. Vì vậy, hoạt động học tập cần được thực hiện dưới dạng các hội thảo nhỏ, ở đó các CBCX được nghiên cứu tiến hành trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm của bản thân trong việc nâng cao mức độ của các KNGT.

Vai trò của lớp học, của giảng viên là cung cấp cho học viên những tài liệu tham khảo và lý luận cần thiết, thực hành, rèn luyện KNGT cụ thể của họ. Trong quá trình này, giảng viên chỉ đóng vai trò người dẫn dắt, nêu tình huống. Qua quá trình điều hành thảo luận và giảng dạy, giảng viên cũng sẽ được học hỏi, cọ xát với thực tiễn để có những kiến thức thực tiễn và cùng với thời gian, dần hoàn thiện công tác giảng dạy của mình đối với đối tượng này. Vì vậy, phương pháp giảng dạy chủ đạo áp dụng trong chương trình tập huấn là phương pháp tình huống.

### 3. Kết quả đạt được

*Bảng 1. So sánh điểm  $\bar{x}$  về mức độ các KN thành phần trong KN nói của cán bộ cấp xã được DT*

TT	Các KN thành phần trong KN nói	Điểm TB			
		Trước DT	Thủ bậc	Sau DT	Thủ bậc
1	Nhóm KN chuẩn bị cho việc diễn đạt	2,32	1	2,33	5
2	Nhóm KN thể hiện	2,32	1	2,44	3
3	Nhóm KN loại thức, phối hợp các phương tiện phi ngôn ngữ khi diễn đạt	2,23	3	2,34	4
4	Nhóm KN phân phối chú ý khi diễn đạt	2,2	5	2,8	1
5	Nhóm KN từ thái độ khi diễn đạt	2,3	4	2,5	2
Trung		2,27		2,4	

*Bảng 2. So sánh điểm  $\bar{x}$  về mức độ các KN thành phần trong KN nghe của cán bộ cấp xã được DT*

TT	Các KN thành phần trong KN lắng nghe	Điểm TB			
		Trước DT	Thủ bậc	Sau DT	Thủ bậc
1	Nhóm KN tập trung chú ý vào đối tượng	2,3	2	2,5	1
2	Nhóm KN kiểm soát và biểu hiện cảm xúc tích cực khi nghe	2,18	5	2,21	4
3	Nhóm KN đồng ý, khuyến khích người nói	2,19	4	2,19	5
4	Nhóm KN tham nhập vào nội dung giao tiếp để hiểu thông tin người nói muốn truyền đạt	2,37	1	2,37	2
5	Nhóm KN hiểu nội dung người nói định truyền đạt thông qua các kênh thông tin từ phía người nói	2,24	3	2,28	3
Trung		2,26		2,308	

*Bảng 3. So sánh điểm  $\bar{x}$  về mức độ các KN thành phần trong KN phản hồi của cán bộ cấp xã được DT*

TT	Các KN thành phần trong KN phản hồi	Điểm TB			
		Trước DT	Thủ bậc	Sau DT	Thủ bậc
1	Hiểu đối tượng giao tiếp	2,4	2	2,8	2
2	KN sử dụng các phương tiện hỗ trợ khi phản hồi thông tin	2,37	3	2,57	3
3	Kiểm soát và điều chỉnh cảm xúc của mình	2,35	4	2,55	4
4	KN biểu đạt thông tin và thái độ của mình	2,42	1	2,82	1
5	KN ghi ấn tượng, cảm xúc, điều khiển, điều chỉnh đối tượng giao tiếp qua sự phản hồi	2,34	5	2,64	5
Trung		2,378		2,57	

So sánh các kết quả đạt được theo các số liệu trên, chúng tôi nhận thấy: 1) Có thể DT để nâng cao mức độ các KNGT cho CBCX trên cơ sở NLGT của chính bản thân họ; 2) Các mức độ KNGT sau DT dù chưa có sự khác biệt lớn nhưng có nghĩa; 3) Các CBCX có được cơ hội học tập lẫn nhau để nâng cao hiệu quả giao tiếp với người DTTS trong công tác QLHC; 4) Mô hình DT hoàn thiện KNGT này có thể sử dụng cho việc nâng cao NLGT cho CBCX ở tỉnh Bắc Kạn. □

(Xem tiếp trang 26)

HIV sẽ mắc một số bệnh thường gặp như sốt, ho, viêm họng, tiêu chảy, đau bụng, ngứa... khiến trẻ không tham gia học được.

- Hiện nay, việc thực thi luật phòng chống HIV/AIDS còn hạn chế. 28,5% người lớn và 38% trẻ nhiễm H nhận thấy điều này là lí do khiến các em không được tiếp nhận đến trường để học tập.

- 25% trẻ nhiễm HIV cho rằng, nhà trường, thầy hiệu trưởng không muốn nhận các em đến lớp vì áp lực của các phụ huynh HS khác, và lo sợ các em sẽ lây nhiễm bệnh đến các bạn.

- GV không biết cách chăm sóc cho những trẻ có HIV: 33% ý kiến của người lớn và 15% các em nhiễm HIV cho rằng GV cũng kì thị, xa lánh, không biết cách chăm sóc các em.

- Ngoài ra, chính quyền địa phương không cho phép, các cơ quan ban ngành vẫn chưa mạnh mẽ vào cuộc cũng là nguyên nhân làm cho các em chưa được đến trường.

Những nguyên nhân trên bắt nguồn từ nhận thức về HIV/AIDS. Phần lớn người dân trong cộng đồng, các bậc phụ huynh chưa hiểu về căn bệnh này, sự lây truyền và các cách phòng tránh, nên họ có thái độ kì thị, xa lánh những người có HIV nói chung và trẻ em có HIV nói riêng. Còn những người được trang bị kiến thức và kĩ năng phòng tránh, chăm sóc người có HIV thì có sự hiểu biết và không còn thái độ phân biệt, kì thị đối với

nhóm trẻ nhiễm HIV. Khi được hỏi, phần lớn các thành viên của nhóm điều tra đều cho phép con em mình học tập bình thường với trẻ có HIV (33% cán bộ) và dặn dò con em cẩn thận khi tiếp xúc với những trẻ đó (58% cán bộ). Tuy có sự hiểu biết và có trình độ, nhưng cũng có một số người yêu cầu con em phải tránh xa trẻ nhiễm HIV (3,5%), cũng như chuyển lớp không cho con em học cùng với trẻ đó (1,5%) và yêu cầu nhà trường không cho trẻ đó học tiếp (4%).

Để trẻ bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS được GDHN và có cơ hội học tập, phát triển đời sống, Đảng, Nhà nước, Bộ GD-ĐT và các ban, ngành đoàn thể xã hội cũng như toàn bộ cộng đồng nỗ lực đấu tranh, chung tay góp sức. □

- (1) Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. "Kế hoạch hành động quốc gia vì trẻ em bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS đến năm 2010 và tầm nhìn 2020". 2009.
- (2) Tô Thu Hà. Tìm hiểu Luật Phòng, chống nhiễm virus gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV - AIDS). NXB Lao động, H. 2007.

#### Tài liệu tham khảo

1. Vũ Ngọc Bình. Giới thiệu Công ước của Liên hợp quốc về quyền trẻ em. NXB Chính trị quốc gia, H. 2007.

## Hoàn thiện kĩ năng giao tiếp...

(Tiếp theo trang 21)

#### Tài liệu tham khảo

1. Khổng Diên. Dân số và dân số tộc người ở Việt Nam. NXB Khoa học xã hội, H. 1995.
2. Nguyễn Tuấn Dũng - Đỗ Minh Hợp. Từ điển quản lí xã hội. NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2002.
3. Nguyễn Trọng Điều (chủ biên). Quản trị nguồn nhân lực, quan hệ giao tiếp và một số kĩ năng lãnh đạo trong tổ chức (tập 2). NXB Chính trị quốc gia, H. 2003.
4. Nguyễn Ngọc Hiến. Thiết kế chương trình đào tạo quản lí nhà nước trên cơ sở năng lực ở Việt Nam hiện nay. NXB Chính trị quốc gia, H. 2006.

#### SUMMARY

The article discusses the designing of syllabus and implementing the training of communication skills for commune officers in mountainous areas in Bac Kan province in order to overcome their shortcomings in communication skills in grass-root administrative management.

## Phát triển kĩ năng giao tiếp...

(Tiếp theo trang 23)

đầu câu chuyện", hay "bệnh từ miệng vào, họa từ miệng ra" - vì vậy, ngay khi đang học tập trong nhà trường phổ thông, HS cần rèn luyện để có được một kĩ năng GT phù hợp trong quá trình hoàn thiện bản thân, đó cũng là yếu tố quan trọng cho sự thành công của các em trong tương lai.

- (1) Hồ Chí Minh. Toàn tập (tập 1, tr.263). NXB Chính trị quốc gia, H. 2002.

#### Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Quang Uẩn (chủ biên). Giáo trình tâm lí học đại cương. NXB Đại học sư phạm, H. 2007.
2. Huỳnh Văn Sơn (chủ biên). Kĩ năng giao tiếp. NXB Trẻ, TP Hồ Chí Minh, 2011.
3. Huỳnh Văn Sơn (chủ biên). Tâm lí học giao tiếp. NXB Đại học sư phạm, TP. Hồ Chí Minh, 2011.
4. T.Harv Eker. Bí quyết tư duy của những người giàu có. NXB Trẻ, TP Hồ Chí Minh, 2011.