Journal of educational equipment: Education management, Volume 1, Issue 314(June 2024)
ISSN 1859 - 0810

Vận dụng các nghi thức giao tiếp cơ bản trong Học phần Giao tiếp quản lý cho sinh viên ngành Chính trị học, Trường Đại học Tân Trào

Trần Thúy Vân*

**Trường Đại học Tân Trào*

Received: 15/04/2024; Accepted: 26/04/2024; Published:12/05/2024

***Abstract**: Understanding and skillfully applying basic communication etiquette in social management activities will directly affect the effectiveness of management activities. Therefore, when developing the political science training program, Tan Trao University pays great attention to training leadership and management skills, which requires students to understand and apply communication etiquette. Basic communication, appropriate to the specific context and culture. The module Communication in Managament sets the goal of training communication in management process. From here, it is necessary to have research on the theory and practice of applying basic communication etiquette in management activities.*

***Keywords**: Means of comunication, social management, communication in management.*

1. Đặt vấn đề

Ngành chính trị học của trường đại học Tân Trào đào tạo những cán bộ lãnh đạo, quản lý trong tương lai. Một trong những kỹ năng quan trọng của nhà quản lý, lãnh đạo là phải giao tiếp giỏi với mọi đối tượng mình tiếp xúc trong quá trình công tác. Do đó, nhà trường và khoa rất chú trọng tới những học phần rèn luyện kỹ năng. Giao tiếp trong quản lý xã hội, vừa là môn học lý thuyết vừa là môn học thực hành. Trong quá trình học, SV được trang bị những kiến thức cơ bản về giao tiếp, ứng xử, đồng thời thực hành rèn luyện kỹ năng vận dụng kiến thức môn học vào các tình huống giao tiếp hằng ngày cũng như trong hoạt động nghề nghiệp sau này. Sau khi học, SV sẽ hiểu được bản chất, đặc điểm của quá trình giao tiếp; các loại hình giao tiếp và đặc trưng của chúng; các nguyên tắc cơ bản, các giai đoạn của quá trình giao tiếp trong quản lý; các phương tiện giao tiếp trong quản lý. SV cũng sẽ được rèn luyện một số kỹ năng giao tiếp (KNGT) cơ bản của nhà quản lý và nghi thức giao tiếp trong quản lý. Học phần cũng dành thời lượng cho hoạt động đi thực tế, quan sát, học hỏi kỹ năng giao tiếp của một số nhà quản lý tại đơn vị đến thực tập.

Vì vậy, việc trang bị kiến thức và rèn luyện thuần thục các nghi thức giao tiếp là một yêu cầu hàng đầu của SV chuyên ngành chính trị học. Cho nên, cần thiết phải nghiên cứu những nghi thức giao tiếp và hướng dẫn SV vận dụng, rèn luyện để SV không bị bỡ ngỡ khi tham gia giao tiếp trong quản lý.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Khái niệm nghi thức giao tiếp trong quản lý

”Nghi thức giao tiếp trong quản lý xã hội là những phương thức giao tiếp trong hoạt động quản lý xã hội được quy định tại các văn bản quản lý nhà nước, theo tập quán, truyền thống dân tộc hoặc quốc tế mà các bên cần tuân thủ và thực hiện nghiêm chỉnh.” [1]

Ở đây nói đến các nghi thức chung trong giao tiếp hành chính, những lưu lý khi sử dụng các nghi thức này trong hoạt động quản lý xã hội của các nhà lãnh đạo, quản lý và các cán bộ, công chức, viên chức nhà nước. Cần phân biệt nghi thức giao tiếp trong quản lý với các nghi thức nhà nước được quy định trong Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 2/8/2007 của Thủ tướng chính phủ về việc ”Ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước”.

2.2. Một số nghi thức giao tiếp cơ bản của người quản lý

2.2.1. Ứng xử trong giao tiếp

Trong quá trình giao tiếp nhà quản lý cần chú ý đến những thuộc tính tâm lý cần có trong ứng xử như: Năng lực quan sát đối tượng; Kỹ năng biểu hiện những ý nghĩ, tình cảm, nhận thức của mình với người khác; Tôn trọng nhân cách của người giao tiếp; Năng lực tự chủ trong các tình huống giao tiếp; tìm hiểu những bí quyết thành công trong ứng xử; Con người ta ai cũng có nhu cầu được coi mình là nhân vật quan trọng; Biết người biết ta trăm trận trăm thắng; Tôn trọng nhân cách của người tiếp xúc; Giữ thể diện cho người khác; Đặt địa vị mình vào địa vị người khác mà xét đoán; Ai cũng thích được khen; Hãy gieo vào lòng họ niềm tin vào khả năng, sự cố gắng và những thành tích của họ; Luôn giữ nụ cười trên môi và những giọng nói ngọt ngào; Cố gắng nhớ được những cái cần nhớ; Quan

tâm đến người, người Sẽ quan tâm đến ta; Không chỉ biết nói cho người khác nghe mà phải biết nghe người khác nói...

Nhìn chung cách ứng xử trong giao tiếp phải dựa trên một nền tảng tâm lý,văn hóa, tố chất của nhà quản lý. Được rèn luyện thông qua thực tiễn hàng ngày nơi công sở. Nhà quản lý cần chú ý các thuộc tính tâm lý của đối tượng giao tiếp để từ đó có cách ứng xử phù hợp, mang lại hiệu quả trong công việc.

2.2.2. Chào hỏi nơi công sở

- Khi gặp nhau thì nam chào nữ trước, cấp dưới chào cấp trên, trẻ chào già trước, người mới đến chào người đã đến trước, người từ ngoài vào chào người ở trong phòng.

- Buổi sáng gặp nhau ở công sở nhất thiết phải chào nhau.

- Sau ngày lễ, sau chuyến đi công tác xa về, kèm theo lời chào còn có thể bắt tay, thăm hỏi nhau.

- Gặp nhau ở ngoài hành lang cũng cần chào nhau, thay vì cúi mặt họ nhìn đi chỗ khác.

- Nếu trong cơ quan không mấy người có thiện cảm với bạn thì bạn phải chủ động chào hỏi trước nhằm gây thiện cảm với người đó, xua tan sự lạnh nhạt.

- Khi thủ trưởng bước vào phòng, bạn cần đứng dậy để chào hoặc xoay hẳn người lại, nhìn thủ trưởng để chào. Khi thủ trưởng đi cùng khách thì phải chào cả thủ trưởng lẫn khách. Khi thủ trưởng đi ra, nhân viên cũng phải đứng dậy chào.

- Kết thúc ngày làm việc, bạn nên chào đồng nghiệp và chào những người gặp ở nhà xe; Kết thúc một tuần làm việc, bạn nên chào thủ trưởng hay đồng nghiệp bằng một lời chúc: chúc ngày nghỉ vui vẻ.

2.2.3. Bắt tay người đối thoại

Khi bắt tay cần chú ý một số quy tắc:

- Nếu thủ trưởng là đàn ông chìa tay ra, bạn nên bắt tay chắc chắn. Nếu thủ trưởng không chìa tay ra thì bạn chỉ nên chào hỏi và hơi cúi đầu kính cẩn chứ đừng cố bắt tay thủ trưởng. Nếu là phụ nữ chìa tay ra bạn cũng nên bắt cho chắc chắn, nhưng đừng bóp quá mạnh hoặc giữ tay phụ nữ quá lâu, hoặc giật tay lâu và mạnh thái quá.

- Khi bắt tay, nên dịu dàng, tự nhiên, chân thành, còn nếu bóp mạnh là thô bạo, hời hợt và vô lễ, vồ vập là sỗ sàng. Mùa đông, khi bắt tay phải tháo găng, phụ nữ có thể không cần tháo găng khi bắt tay nam giới. Không được đút một tay trong túi áo, túi quần **còn** một tay đưa ra bắt tay người khác.

- Người chưa quen thì không nên chủ động bắt tay khách, nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động giới thiệu rồi mới bắt tay. Tay đang ướt, đang bẩn có thể xin lỗi không bắt tay người khác khi họ chìa tay ra nhưng phải nói lời xin lỗi: xin lỗi tay tôi đang bẩn.

- Không chủ động bắt tay người có cương vị cao hơn mình, nhất là đối với khách là phụ nữ. Cần đứng dậy, người hơi cúi bắt tay của người có cương vị cao hơn mình nhưng không khủng núm, cong gập người.

- Khi có nhiều người cùng giơ tay cho mình bắt, phải bắt tay người có tuổi tác, cương vị cao hơn trong xã hội trước. Không nên dùng hai tay nắm chặt tay phụ nữ, nhưng để tỏ rõ sự tôn kính thì nên đưa cả hai tay ra đón lấy tay người hơn mình vì cương vị xã hội và tuổi tác. Không được đưa đồng thời hai tay phải, trái để bắt tay hai người. Không được vừa bắt tay vừa hút thuốc hoặc tay kia đút túi quần. Khi bắt tay không ngoảnh mặt sang hướng khác.

- Chỉ người có cương vị cao tuổi hơn mới được vỗ vai cấp dưới hoặc người trẻ tuổi hơn. Chỉ nên xoa đầu trẻ nhỏ. Bạn nên thận trọng khi đụng chạm vào cơ thể của người khác, nhất là người khác giới.

Việc bắt tay trở thành một nghi thức quan trọng trong chào hỏi. Khi bắt tay chúng ta phải kết hợp với lời chào, lời chúc và ánh mắt, cử chỉ, nụ cười... thì ngời đối diện mới cảm nhận được thành ý của chúng ta.

2.2.4. Tự giới thiệu mình

Trong giao tiếp, không ít trường hợp bạn phải tự giới thiệu về mình. Giới thiệu như nào để người đối diện dễ nhớ, dễ tiếp nhận thông tin và thể hiện được sự khiêm tốn, trân trọng của mình cũng cần phải có những lưu ý:

- Nếu đi công tác đến nơi người ta chưa biết bạn thì nên trình giấy giới thiệu về mình. Kèm theo giấy giới thiệu, bạn nên đưa thêm danh thiếp của mình.

- Trong đoàn công tác gồm nhiều người, nếu bạn là trưởng đoàn, bạn nên giới thiệu những người khác trước. Nếu đoàn quá đông, mọi người đều đứng, bạn chỉ cần giới thiệu vài ba người quan trọng, mọi người ngồi bạn có thể giới thiệu tất cả. Khi giới thiệu, bạn có thể bắt đầu bằng người gần bạn nhất hoặc xa bạn nhất, cuối cùng bạn tự giới thiệu về mình. Nếu bạn không phải là trưởng đoàn thì bạn nên giới thiệu trưởng đoàn trước.

- Theo lẽ thường, tiền chủ hậu khách, nếu chủ đã giới thiệu thành phần đón tiếp, thì tiếp đó trưởng đoàn khách cũng phải giới thiệu đoàn khách cho chủ. Đừng vì hai trưởng đoàn đã quen nhau mà bỏ qua phần giới thiệu, đặt các thành phần khác của đoàn vào thế khó xử.

- Để có không khí làm việc chuyên nghiệp, dẫu quen nhau cũng phải giới thiệu ngắn gọn thành phần của đoàn. Không ít trường hợp vẫn nhân vật đó hôm qua còn ở chức vụ này, hôm nay dự họp đã ở cương vị khác. Việc giới thiệu một vài chức vụ, chức vị đã trở thành thói quen truyền thống.

- Trong giới thiệu phải tuân theo nguyên tắc: người phải giới thiệu mình trước là đàn ông với phụ nữ, trẻ với già và nhân viên phải giới thiệu với thủ trưởng trước.

2.2.5. Trang phục nơi công sở

Trang phục khi giao tiếp nơi công sở cũng là một trong những yếu tố quan trọng vì nó thể hiện tính chuyên nghiệp và sự tôn trọng đối với đối tượng giao tiếp. Trang phục nơi công sở có 2 loại: lễ phục và y phục thông thường.

Lễ phục là trang phục chính thức mà các công chức nhà nước sử dụng trong các buổi lễ, cuộc họp trọng thể, các cuộc tiếp khách nước ngoài.

Y phục trong giờ làm việc tại các công sở của mỗi cán bộ, công chức, chỉnh tề, văn minh, tiết kiệm, giản dị nhưng nhất thiết không được tùy tiện, luộm thuộm, thiếu nghiêm túc và phải dần dần đi vào nền nếp chính quy.

2.3. Vận dụng các nghi thức giao tiếp cơ bản giảng dạy học phần Giao tiếp trong quản lý xã hội cho sinh viên ngành Chính trị học, trường Đại học Tân Trào

Trong chương trình đào tạo ngành chính trị học của trường Đại học Tân Trào, tổ xây dựng chương trình có lựa chọn 3 học phần: Tâm lý học đại cương, Nghệ thuật phát biểu miệng và Giao tiếp trong quản lý xã hội để cung cấp cho SV những cơ sở tâm lý khoa học và rèn luyện kỹ năng thực tiễn. Ngoài ra học phần Thực tập 1 và Thực tập 2 được xây dựng nhằm tạo điều kiện cho SV quan sát, tìm hiểu, học hỏi những người cán bộ lãnh đạo, quản lý về các kỹ năng này. Nhờ đó SV có cơ hội tiếp cận và vận dụng những kiến thức đã học vào quá trình phát biểu miệng cũng như giao tiếp xã hội; đây là các học phần bổ trợ kỹ năng rất tốt cho SV.

Trong học kỳ VI của chương trình đào tạo, SV có một đợt thực tập giáo trình 6 tuần để quan sát, tìm hiểu, nghiên cứu các hoạt động quản lý của một cơ quan hành chính nhà nước. Trong đợt thực tập I của SV khóa 2021 - 2025, SV được bố trí thực tập tại Ủy ban nhân dân xã Nhân Lý, huyện Chiêm Hóa, tỉnh Tuyên Quang.

Quá trình thực tập có khá nhiều thuận lợi giúp cho SV thực hành kỹ năng giao tiếp như:

- SV được đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp hướng dẫn. Đây là một đồng chí đã làm việc trong các cơ quan công sở hành chính nhà nước hơn 20 năm và trực tiếp giữ vai trò quản lý gần 2 nhiệm kỳ nên có đủ những kinh nghiệm và kỹ năng thực tế về nghi thức giao tiếp trong quản lý hành chính nhà nước. Hơn nữa người hướng dẫn lại rất nhiệt tình, chỉ dạy và ủng hộ SV nên thời gian thực tập các em có cơ hội được tiếp cận, vận dụng nhiều kỹ năng, nghi thức giao tiếp.

- Các SV được thực tập tại quê nhà nên có những gần gũi, gắn bó và hiểu biết về phong tục, tập quán địa phương. Do đó, quá trình giao tiếp, tiếp dân cũng khá thuận lợi.

- Các cán bộ, công chức tại đơn vị thực tập nhiệt tình, giúp đỡ và tạo mọi điều kiện cho SV được tiếp cận với các công việc nội bộ của đơn vị.

- SV có nền tảng kiến thức khoa học, có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, ham học hỏi, có tinh thần cầu thị và khả năng thích nghi nên hoàn thành khá tốt các công việc được giao.

Bên cạnh đó cũng còn một số khó khăn như: Là SV năm thứ 3 nên các em còn non trẻ, vẫn còn rụt rè và ngại đưa ra các ý kiến của mình; thời gian thực tập khá ngắn nên chưa đủ để các em thực hành hết các kỹ năng đã được học...

Kết quả thực tập được người hướng dẫn ở cơ sở đánh giá: 2/2 SV xếp loại xuất sắc. Qua 6 tuần thực tập, về nghi thức giao tiếp, SV được quan sát các cán bộ lãnh đạo, quản lý ở cơ sở thực hiện các nghi thức giao tiếp trong quá trình làm việc nội bộ, tiếp dân, tiếp khách đồng cấp và cả khách cấp trên. Từ đó củng cố thêm những kiến thức và kỹ năng về nghi thức giao tiếp nói riêng và văn hóa giao tiếp nói chung.

3. Kết luận

Kỹ năng giao tiếp là một trong những kỹ năng sống còn của nhà quản lý. Trong đó việc nắm vững và vận dụng linh hoạt các nghi thức giao tiếp được coi là hoạt động không thể thiếu của một SV chuyên ngành chính trị học, có nguyện vọng trở thành một nhà lãnh đạo, quản lý trong tương lai. Điều này đòi hỏi SV phải tìm hiểu các văn bản liên quan đến nghi thức giao tiếp nơi công sở, văn hóa giao tiếp, nghi lễ hành chính nhà nước… để làm nền tảng cho hoạt động thực hành các nghi thức giao tiếp trong tương lai.

Tài liệu tham khảo

1. Học viện Báo chí và Tuyên truyền, Khoa Nhà nước và pháp luật (2020), *Giao tiếp trong quản lý xã hội* (Tài liệu lưu hành nội bộ)

2. Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội (2005), *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp* (dùng trong các trường THCN), NXB Giáo dục, Hà Nội.

3. Trung Kiên (Biên soạn và tổng hợp), 2019, *Kỹ năng giao tiếp với công dân và tổ chức,* http://danvan.vn/Home/MagazineStory?ID=718

4. Hoàng Văn Tuấn (1996), *Các quy tắc hay trong giao tiếp*, NXB Thanh niên, Hà Nội.