

HOÀN THIỆN KĨ NĂNG THUYẾT TRÌNH TRONG GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH

ThS ĐÀO THỊ ÁI THI*

1. Kĩ năng thuyết trình trong giao tiếp hành chính.

Kĩ năng thuyết trình là kĩ năng cơ bản trong quan hệ giao tiếp hành chính. Hoạt động giao tiếp hành chính có hai loại quan hệ giao tiếp cơ bản:

Thứ nhất, quan hệ trong nội bộ tổ chức, bao gồm giao tiếp giữa cấp trên và cấp dưới; giao tiếp giữa các thành viên với nhau.

Thứ hai, quan hệ ra bên ngoài xã hội công dân, đó là giao tiếp giữa cán bộ, công chức (CB,CC) với các tổ chức xã hội và nhân dân.

Bài viết này chỉ tập trung nghiên cứu kĩ năng thuyết trình của CB,CC với các tổ chức xã hội và nhân dân. Trong giao tiếp với tổ chức xã hội và công dân, CB,CC khi sử dụng kĩ năng thuyết trình thường gắn chặt với các hoạt động sau:

- Phải trực tiếp giải quyết các thủ tục và vụ việc hành chính liên quan đến người dân theo trách nhiệm và quyền hạn.

- Trình bày, giải thích, hướng dẫn người dân thực hiện quyền lợi và nghĩa vụ đối với Nhà nước.

- Giải thích, tuyên truyền cho nhân dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước; vận động, cổ vũ nhân dân tham gia các phong trào thi đua yêu nước.

- Giải đáp, trả lời những yêu cầu, thắc mắc, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của nhân dân về các vụ việc liên quan đến cuộc sống, tâm tư và nguyện vọng của

nhân dân, những việc làm sai phạm của CB,CC.

- Làm công tác hoà giải những mâu thuẫn giữa các tổ chức, công dân với nhau; thăm hỏi nhân dân trong lúc gặp khó khăn.

- Đổi thoại trực tiếp với nhân dân để thu thập thông tin, thăm dò phản ứng để có cách quản lý phù hợp và để triển khai đường lối, chính sách vào thực tiễn.

- Tiếp xúc với các đại diện của nhân dân qua các tổ chức quần chúng như Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ, Công đoàn v.v.

- Trả lời điện thoại khi nhân dân gọi đến với nhiều lý do khác nhau...

Trong quan hệ giao tiếp với tổ chức xã hội và nhân dân, CB,CC cần phải nói đúng, nói đủ, nói rõ ràng, đơn giản, nói trúng lòng dân để dân nghe, dân hiểu, dân hài lòng và dân làm theo. Nhà nước ta là nhà nước của dân, do dân và vì dân. Do vậy, CB,CC khi thực thi công vụ thực chất là thay mặt Nhà nước, thay mặt nhân dân để đảm trách công việc quản lý và chăm lo đến đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân.

Trên thực tế, CB,CC có không ít người “biết làm mà không biết nói” hoặc “biết nói mà không biết làm”, cả hai điều này đều không đem lại hiệu lực và hiệu quả cho hoạt động hành chính. Chính vì vậy, việc “biết nói và biết làm” luôn phải gắn chặt với nhau. Muốn thuyết trình để người dân hiểu và thực hiện tốt nghĩa vụ của

* Học viện Hành chính Quốc gia.

mình với Nhà nước thì trước tiên CB,CC phải là người gương mẫu “lời nói phải đi đôi với việc làm” như Chủ tịch Hồ Chí Minh đã dạy.

Qua khảo sát trên 500 CB,CC của một số cơ quan bộ, ngành, đặc biệt là những ngành quan hệ nhiều đến người dân, như ngành Thuế và UBND các cấp trên toàn quốc bằng câu hỏi “CB,CC hiện nay có yếu và thiếu kĩ năng thuyết trình trong quan hệ giao tiếp với người dân”, kết quả là 70,5% số người trả lời là “đúng”; 8,9% nói “chưa đúng lắm”; 20,9% nói “khó trả lời”. Như vậy việc nâng cao kĩ năng thuyết trình cho đội ngũ CB,CC là một yêu cầu khách quan trong công cuộc cải cách hành chính hiện nay.

2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện kĩ năng thuyết trình trong giao tiếp hành chính.

Một là, khi thuyết trình cần quan tâm một cách hài hoà ngôn ngữ nói và thái độ biểu cảm.

Các nhà nghiên cứu trên thế giới về sử dụng ngôn ngữ giao tiếp đều cho rằng sự thành công của mỗi con người khi giao tiếp với người khác là 35% do các yếu tố của lời nói như phát âm, âm điệu, giọng điệu, nhịp điệu (giao tiếp bằng ngôn từ); còn 65% là do thái độ biểu cảm; 75% là do âm sắc của lời, 25% là lời. Như vậy, sự thành công trong giao tiếp của CB,CC với tổ chức xã hội và nhân dân không chỉ phụ thuộc vào nội dung lời nói phát ra thành tiếng mà phần nhiều phụ thuộc vào thái độ, ánh mắt, điệu bộ, cử chỉ có bộc lộ ra “nét đẹp” của sự lễ phép, thiện chí và tôn trọng nhân dân hay không.

Hai là, cần nắm vững nguyên tắc sử dụng ngôn từ trong khi thuyết trình.

Trong giao tiếp với công dân và tổ chức, ngôn ngữ được sử dụng là dạng ngôn ngữ theo phong cách hành chính - công vụ.

Phong cách hành chính - công vụ sử dụng các phương tiện ngôn ngữ đặc thù

nhằm mục đích giao tiếp trong các lĩnh vực pháp luật và hành chính.

Ba là, cần nâng cao năng lực tư duy, cảm nhận khi thuyết trình.

Sự hiểu biết, thái độ và hành động của mỗi CB,CC khi thực thi công vụ phải luôn gắn chặt với nhau. Hồ Chủ tịch cũng đã từng dạy: “Suy nghĩ trước khi nói”, như vậy, con người phải dùng “cái đầu” của mình để phân biệt cái đúng, cái sai; dùng “trái tim” của mình để cảm nhận cái hay, cái dở mỗi khi định thực hiện một “hành vi nói” của mình làm sao cho hài lòng người dân nhất.

Gặp gỡ, chào hỏi, trao đổi, thuyết phục, ban hành mệnh lệnh, thuyết trình cho người khác nghe và nghe người khác nói là việc thường xuyên của CB,CC khi giao tiếp với nhân dân. Xã hội càng phát triển, trình độ dân trí càng cao thì nhu cầu được tôn trọng và được thừa nhận ở nhân dân càng lớn. Do vậy, đòi hỏi CB,CC khi giao tiếp, trao đổi, xử lý công việc cần phải có văn hoá, nhạy bén, hiệu quả để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân. Khi đã được tôn trọng, được thừa nhận thì người dân sẽ tự khẳng định mình, khẳng định vai trò và nghĩa vụ của mình một cách tốt nhất, đó là một tất yếu khách quan.

Bốn là, Nhà nước cần có chính sách định hướng cụ thể trong việc đào tạo, bồi dưỡng kĩ năng giao tiếp, đặc biệt là kĩ năng thuyết trình cho CB,CC.

Để rèn luyện kĩ năng thuyết trình, trước tiên, cần có những giải pháp định hướng cụ thể từ phía Nhà nước về yêu cầu phục vụ, có thái độ tôn trọng nhân dân, hình thành tình cảm theo thang giá trị mới và có hành vi giao tiếp văn hoá.

Định hướng này nhằm vào mục tiêu là nâng cao kĩ năng giao tiếp, đặc biệt là kĩ năng thuyết trình cho CB,CC theo thang giá trị phát triển mới của thời đại, thuyết trình thuyết phục nhân dân, lôi cuốn và cảm hoá họ thực hiện trách nhiệm công

dân của mình đối với Nhà nước. Muốn vậy, công tác đào tạo, bồi dưỡng kĩ năng giao tiếp trong hành chính nói chung và kĩ năng thuyết trình nói riêng cần được đưa vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng CB,CC. Trong đào tạo, bồi dưỡng kĩ năng thuyết trình cho CB,CC, cần lưu ý một số điểm sau:

- *Tính chính xác, rõ ràng*: thể hiện việc thông tin đến người dân không được sai lệch, không được bóp méo.

- *Tính dễ hiểu, có sức thuyết phục*: không dùng từ đa nghĩa, tối nghĩa, tiếng lóng, tiếng địa phương, không nói cộc lốc, khô khan.

- *Tính khách quan*: lời nói của CB,CC đối với dân là thể hiện cho tiếng nói ý chí và quyền lực của Nhà nước, nhân danh nhà nước chứ không phải là thể hiện ý đồ riêng của cá nhân. Vì vậy, khi nói CB,CC không tự đưa các quan điểm riêng của mình mà phải nhân danh cơ quan trình bày ý chí của Nhà nước.

- *Tính trang trọng, lịch sự*: lời nói của CB,CC là lời nói đại diện chính quyền, vì vậy phải thể hiện tính trang trọng, uy nghiêm. Lời nói trang trọng thể hiện sự tôn trọng nhân dân, tăng uy tín của bản thân CB,CC và cơ quan tiếp dân, phản ánh trình độ giao tiếp, văn hoá, văn minh trong hành chính.

- *Luyện kĩ năng phát âm*: việc phát âm chuẩn, rõ ràng, tốc độ vừa phải có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của quá trình thuyết trình, người dân sẽ nghe thông tin không bị sai lệch.

- *Luyện giọng nói*: giọng nói thường phản ánh một cách chân thật cảm xúc, tình cảm của CB,CC đối với dân, cho nên nó có sức truyền cảm to lớn. Cần nói bằng giọng điệu phù hợp với hoàn cảnh, tình huống để giúp cho việc thể hiện thông điệp một cách chính xác đến người dân. Cần chú ý nhịp điệu, ngữ điệu để người dân cảm thấy vấn đề là quan trọng hay không.

- *Ánh mắt, nét mặt và nụ cười*: mắt nhìn khi nói nhằm tạo mối liên hệ gần gũi, thân thiện với người dân và cũng dùng mắt để quan sát thái độ, phản ứng của người dân trước lời nói của mình. Nét mặt biểu hiện thái độ, cảm xúc của CB,CC đối với nhân dân, để người dân cảm thấy CB,CC rất thương dân, biết chia sẻ và thông cảm với nhân dân. Nụ cười của CB,CC khi nói với dân đã đem lại niềm tin, sự thiện cảm, thái độ an tâm cho người dân đối với Nhà nước.

- *Tư thế và động tác*: có vai trò quan trọng trong khi thuyết trình của CB,CC với người dân. CB,CC thể hiện phong độ và tư thế đàng hoàng của những người nhân danh Nhà nước, đại diện quyền lực nhà nước.

- *Chú ý đến trang phục trong khi thuyết trình*: để phân biệt người đang thi hành công vụ với nhân dân và đồng thời cũng thể hiện khiếu thẩm mĩ, văn hoá giao tiếp công sở, thái độ tôn trọng nhân dân, tự trọng đối với công việc. Án mặc lịch sự, nghiêm túc khi thuyết trình trước dân, thể hiện hình ảnh của con người có lương tâm, có trách nhiệm nghề nghiệp, coi trọng công việc.

- *Chú ý đến khoảng cách*: trong khi nói với nhân dân, CB,CC nên giữ khoảng cách, không quan liêu hoặc không quá gần gũi một cách bỗ bã. Trong giao tiếp, nếu CB,CC không tuân thủ vùng khoảng cách thì hoạt động công vụ sẽ mất tính trang nghiêm và khách quan.

- *Chú ý đến vị trí khi thuyết trình*: sự sắp đặt bàn và chỗ ngồi trong giao tiếp cũng phản ánh mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân. Trong giao tiếp với dân, chỗ ngồi để tiếp xúc với dân còn thể hiện tính uy nghiêm của cơ quan quyền lực nhà nước và tính dân chủ đối với nhân dân. Như vậy, nói với dân không đúng chỗ, đúng lúc là làm ngược với điều trên □