

Nâng cao kỹ năng giao tiếp cho học sinh ngành hành chính văn phòng

Đinh Thị Như Hoa
Trường Cao đẳng Thái Nguyên

Đối với mỗi cá nhân, khả năng giao tiếp là một lợi thế để thể hiện bản thân cũng như nắm bắt cơ hội trong cuộc sống. Mỗi người, trong quá trình sống và học tập, làm việc luôn cố gắng để trau dồi và hoàn thiện kỹ năng quan trọng này. Đặc biệt, đối với học sinh đang theo học ngành Hành chính văn phòng thì kỹ năng này không chỉ góp phần nâng cao khả năng tiếp cận kiến thức mà còn mở ra khả năng nắm bắt các cơ hội nghề nghiệp đến với mình.

1. Mở đầu

Một cách khái quát nhất, kỹ năng giao tiếp là sự vận dụng các tri thức, kinh nghiệm của chủ thể vào trong những hoàn cảnh giao tiếp cụ thể để thực hiện có hiệu quả các mục tiêu giao tiếp đã đề ra. Theo cách tiếp cận này thì kỹ năng giao tiếp được hiểu là khả năng cá nhân truyền đạt, biểu thị một cách hiệu quả những tri thức và kinh nghiệm, quan điểm của bản thân thông qua việc sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ vào những hoàn cảnh khác nhau của quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích giao tiếp. Như vậy, kỹ năng giao tiếp không chỉ bao gồm khả năng sử dụng ngôn ngữ linh hoạt mà còn là sự kết hợp nhiều khả năng quan trọng khác như khả năng lắng nghe, khả năng sử dụng ngôn ngữ hình thể, kiểm chế và biểu lộ cảm xúc... để diễn tả quan điểm và suy nghĩ của cá nhân.

Với vị trí là nhân viên hành chính văn phòng thì kỹ năng giao tiếp đóng vai trò vô cùng quan trọng. Lúc này, giao tiếp không chỉ là hoạt động mang tính truyền tải thông tin đơn thuần mà giao tiếp chính là kỹ năng để thiết lập và duy trì các mối quan hệ trong và ngoài cơ quan, thường xuyên có những tiếp xúc với nhiều đối tượng khác nhau như từ lãnh đạo, đồng nghiệp đến đối tác, khách hàng... với trình độ, năng lực và quyền lợi khác nhau trong mối quan hệ với cơ quan, đơn vị mình. Để cho kỹ năng giao tiếp trở thành chìa khóa dẫn đến sự thành công, học sinh ngành hành chính văn phòng phải rèn luyện những kỹ năng cơ bản sau:

2. Kỹ năng nghe

- Lắng nghe là kỹ năng quan trọng của nhân viên hành chính văn phòng, vì có thể đem lại những lợi ích như: thực hiện tốt nhiệm vụ của cấp trên, hiểu được nhu cầu, tình trạng của đối tượng giao tiếp;

hiểu được khó khăn của đối tượng cần giúp đỡ...

Để có thể rèn luyện kỹ năng nghe hiệu quả phục vụ công việc sau này, các bạn học sinh ngành hành chính văn phòng cần nên chú ý những kỹ năng cơ bản sau:

Thứ nhất: Tập trung chú ý vào người nói

Là một nhân viên hành chính văn phòng các bạn cần bắt đầu tiếp xúc bằng một thái độ tích cực và nhiệt tình (chào hỏi, mời ngồi...) sẵn sàng về mặt tinh thần, tình cảm và thể chất để lắng nghe; duy trì việc giao tiếp bằng ánh mắt với người nói một cách thân thiện (tuyệt đối không liếc xéo, liếc trộm) làm tăng thêm sự tự tin cho người nói và thể hiện sự chú ý lắng nghe và quan tâm đến những gì họ đang nói. Tránh nhìn chằm chằm liên tục vào mắt người nói có thể làm cho họ không thấy thoải mái. Đồng thời nên chọn cách diễn đạt bằng điệu bộ cử chỉ "mở": Người nghe chỉ cần một cử chỉ rất nhỏ và nhẹ nhàng là hãy nghiêng người về phía người nói hoặc ngồi gần lại với người nói hoặc ngồi đối diện với người nói và tập trung hoàn toàn vào người nói với tư thế thoải mái, không sử dụng quá nhiều cách diễn đạt bằng điệu bộ có thể làm cho mọi sự việc thêm phần căng thẳng, đôi khi còn gây ra sự hiểu nhầm.

Thứ hai: Tạo môi trường giao tiếp không bị các tác động làm phân tán hoặc ngắt quãng người nghe, đặc biệt là phải loại bỏ yếu tố tâm lý bất lợi đan xen như vui buồn bất chợt và người nghe luôn luôn phải tìm mọi cách để chứng tỏ cho người nói biết rằng: "Tôi đang chú ý ông (bà) nói đây". Đây là thành công ban đầu của hoạt động giao tiếp.

- Bên cạnh việc biết lắng nghe thì nhân viên hành chính văn phòng cũng cần phải khuyến khích đối tượng giao tiếp nói. Để khuyến khích người nói, người nghe có thể sử dụng các thủ thuật như sau :

+ Tạo cơ hội cho người nói được trình bày:

Không ngắt lời người nói khi chưa cần; Không vội vàng tranh cãi hay phán quyết; Hãy để cho người nói tự bộc lộ hết cảm xúc và suy nghĩ hay một quyết định nào đó. Có thể bằng những câu hỏi nhẹ nhàng như: “Ông, bà có muốn nói về điều này không?”; “Ông, bà dường như đang có sự lo lắng/ bức xúc?” ...

+ Khuyến khích bằng lời: Khi muốn họ tiếp tục nói: Vâng; xin ông (bà) cứ tiếp tục nói; Thế à! Tôi biết; Tôi hiểu; Ông (bà) hãy nói cho tôi biết thêm về điều này... Khi người nói tỏ ra khó bắt đầu cuộc giao tiếp hoặc đang ngập ngừng, lưỡng lự, nhân viên hành chính văn phòng có thể hỏi: “Bây giờ ông (bà) muốn nói điều gì?; “?”. Hoặc cũng có thể khuyến khích không bằng lời: Sử dụng các cử chỉ tích cực và có tính hỗ trợ: gật đầu để chứng tỏ sự đồng tình của người nghe với người nói, ghi chép của người nghe thể hiện với người nói rằng: “Tôi đang chú ý một cách nghiêm túc với những gì mà anh đang nói”.

+ Khi muốn người nói tự khám phá một điều gì đó ở chính họ: “Ông (bà) nghĩ thế nào về vụ việc?; “Ông (bà) thấy tình hình này thế nào?...”

+ Khi muốn làm rõ một điều gì đó: “Ông (bà) nói... có ý nghĩa gì”; “Ông (bà) có thể cho biết thêm về?...”

+ Khi muốn kiểm soát cuộc nói chuyện hoặc chuyển sang một chủ đề cụ thể nào đó, nhân viên hành chính văn phòng có thể nói: “Xin ông (bà) quay trở lại vấn đề...”; “Xin ông (bà) cho biết thêm thông tin chi tiết về...”;

+ Khi muốn biết tình hình, số liệu, thông tin mà người nghe đang cần: “Ông (bà) có chấp nhận đề nghị của chúng tôi không?”

Để việc lắng nghe thật sự mang lại hiệu quả trong quá trình giao tiếp các bạn cũng cần ghi lại ý chính trong khi nghe và phản hồi lại sau khi nghe. Một số phương pháp sử dụng để đưa ra phản hồi có thể sử dụng: nói lại ý chính đã nghe được một cách ngắn gọn bằng một vài từ hoặc một câu làm rõ ý chính mà người nói muốn trao đổi; tóm tắt, thu gọn lại thành ý chính (thường dùng ở cuối cuộc giao tiếp); thể hiện sự cảm thông, nghĩa là người nghe nhận diện ra tình cảm đằng sau lời người nói, người nghe phải tìm cách ghi nhận.

3. Kỹ năng nói

Có kỹ năng nói tốt không chỉ giúp nhân viên hành chính giải quyết công việc đạt hiệu quả hơn, mà còn giúp tự khẳng định bản thân trước tập thể, tự nâng cao uy tín của mình. Để kỹ năng nói đạt hiệu quả cao trong quá trình giao tiếp cần:

Thứ nhất: Sử dụng ngôn ngữ nói chính xác, rõ ràng, dễ hiểu, có sức thuyết phục.

Muốn vậy, trước hết cần lắng nghe nhằm tiếp nhận, phân tích thông tin để trả lời (nói, phản hồi), trao đổi có hiệu quả; Hỏi lại, chốt lại vấn đề để chắc

chắn là đã hiểu được yêu cầu hay nội dung trình bày của người dân; Diễn đạt từ tốn, có ngữ điệu để người nghe có thể hiểu một cách rõ ràng và đúng như nội dung người nói muốn truyền đạt; Sử dụng các câu hỏi để người nghe nhắc lại thông điệp một cách chính xác, qua đó biết được họ đã hiểu đúng hay chưa; Nói ngắn gọn, cô đọng, kết cấu câu đơn giản diễn đạt theo trật tự logic; Sử dụng hình ảnh, ví dụ quen thuộc với người dân, gắn sát với nội dung trao đổi.

Trong các trường hợp giải thích, hướng dẫn, để lời nói có sức thuyết phục và người nghe luôn sẵn sàng hưởng ứng một cách tích cực cần luôn giải thích tại sao người dân cần phải làm như vậy. Đặc biệt, không nên dùng những từ ngữ và cách nói có thể gây ra hiểu lầm; phản hồi sớm khi chưa suy nghĩ và phân tích kỹ càng nội dung thông điệp và ý tưởng, mục đích của người chuyển tải thông điệp.

Thứ hai: Sử dụng ngôn ngữ nói cần khách quan, lịch sự

Lời nói trang trọng, lịch sử thể hiện sự tôn trọng đối tượng giao tiếp, đặc biệt với vị trí là nhân viên hành chính văn phòng, sẽ là người khách hàng, đối tác gặp mặt, làm việc đầu tiên, họ sẽ phải đại diện cho lãnh đạo, cơ quan do đó, lời nói của họ không chỉ phản ánh trình độ giao tiếp, mà còn thể hiện văn hóa của tổ chức. Do đó, nhân viên hành chính văn phòng luôn phải chú ý trong việc sử dụng cách xưng hô, sử dụng ngôn từ và cách diễn đạt nhã nhặn, lịch thiệp. Tuyệt đối không dùng lời lẽ thiếu thiếu nghiêm túc, có tính mỉa mai, châm chọc, xúc phạm người nghe, không dùng tiếng lóng, từ thông tục, tránh thói quen ngắt lời người khác để trình bày ý kiến của mình, đôi khi đơn thuần chỉ nhằm mục đích “thể hiện”.

Bên cạnh việc giao tiếp thông qua lời nói thì yếu tố phi ngôn từ như giọng nói, cách đi đứng, cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, vẻ mặt, tư thế, trang phục, khoảng cách, vị trí... đều có ý nghĩa nhất định. Vì vậy, muốn nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp, cần nắm được những thói quen, những quy tắc trong việc sử dụng các phương tiện giao tiếp phi ngôn từ để không chỉ hiểu được ý đồ của người khác, mà còn có thể diễn đạt được ý đồ của mình một cách đa dạng, phong phú. Người giao tiếp giỏi chính là người biết kết hợp khéo léo, nhuần nhuyễn ngôn ngữ có âm thanh với ngôn ngữ không có âm thanh trong giao tiếp. Cụ thể:

* Giọng nói: Trong giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, cần sử dụng giọng nói nhẹ nhàng, ấm áp để giải thích, thuyết phục, hoà giải làm cho người nghe cảm thấy thoải mái, dễ chịu. Giọng nói rõ ràng, dứt khoát, quyết đoán khi cần thể hiện uy lực, mệnh lệnh phải tuân thủ. Nói về những tin vui thì nên nói với giọng vui vẻ.

Luôn phải nói rõ ràng, không lảm bảm hay liến

thoảng. Nói nhanh quá sẽ làm người nghe khó theo dõi, còn nói chậm quá dễ làm người nghe buồn chán. Cũng cần phải chú ý đến cả nhịp điệu, ngữ điệu nói, nên nói lúc trầm, lúc bổng, lúc lên giọng, xuống giọng thì lời nói mới nổi bật lên, mới hấp dẫn người nghe. Tránh lạm dụng vì lơ đãng những từ lấp lổ trống bằng những từ không có nghĩa gì cả như "à", "ờ"...

* Ánh mắt: Trong khi nói, ánh mắt giúp đem tạo mối liên hệ gần gũi, thân thiện với người nghe, tạo sự sinh động khi nói, nhấn mạnh những điểm quan trọng, giúp lời nói dễ hiểu hơn, bao quát được người nghe. Vì vậy, trong giao tiếp nhất thiết phải biết sử dụng mắt, biết giao tiếp bằng mắt. Có cái nhìn làm người nghe cảm thấy tự tin, thoải mái, gần gũi, nhưng cũng có cái nhìn gây lo lắng, phân vân. Để sử dụng mắt có hiệu quả, cần lưu ý một số điểm sau đây:

- Nhìn thẳng vào người đối thoại.
- Không nhìn người khác với ánh mắt coi thường, giễu cợt.
- Không đảo mắt hoặc đưa mắt liếc nhìn một cách vụng trộm.
- Không nheo mắt hoặc nhắm mắt cả hai mắt trước mặt người khác.

* Nét mặt: Nét mặt biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người. Trong giao tiếp, nét mặt là yếu tố thường được người khác chú ý quan sát, nó góp phần quan trọng vào việc tạo nên hình ảnh trong con mắt người khác.

* Nụ cười: Nụ cười là một phương tiện giao tiếp quan trọng chứa đựng nhiều nội dung phong phú. Nụ cười không những đem lại cho người khác cảm giác thoải mái, tự tin, mà còn làm cho họ cảm thấy đây là tín hiệu của sự tốt lành, của tình hữu hảo và lòng chân thành. Khi chúng ta tươi cười với người khác, đó là chúng ta "nói" với họ rằng: Tôi rất mừng vì được gặp anh, tôi sẵn sàng tiếp chuyện anh, anh là người được hoan nghênh...

Như vậy, nụ cười biểu hiện thái độ tích cực, là "lời" chào hữu hiệu nhất, nó có thể giải toả cả những ý tưởng đối địch ở người khác. Trong giao tiếp, có lẽ không có gì dở bằng một bộ mặt cau có, lầm lì, lạnh lùng, không biết mỉm cười. Tuy nhiên, có nhiều nụ cười khác nhau và không phải nụ cười nào cũng tốt. Nụ cười phải tự nhiên, chân thành, phù hợp hoàn cảnh thì mới có hiệu quả.

* Động tác: Động tác cũng là một loại ngôn ngữ không có âm thanh trong giao tiếp. Nó bao gồm các cử chỉ bằng đầu, như gật đầu, lắc đầu; các cử chỉ bằng tay, cử chỉ này làm cho câu chuyện trở nên sinh động, hấp dẫn, lôi cuốn hơn. Sử dụng động tác nên tự nhiên để minh hoạ cho ngôn từ để làm tăng hiệu quả truyền đạt thông tin. Tránh lạm dụng động tác: vung tay, lắc lư cơ thể quá nhiều...

* Tư thế: Tư thế có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có ba tư thế chủ yếu: đi, đứng và ngồi. Người xưa đã cho rằng, đã là người quân tử thì phải: "đi như gió, đứng như cây thông và ngồi như chuông". Đó chính là sự khái quát về đẹp của tư thế trong giao tiếp.

Tư thế đi: Đi nhanh và nhẹ nhàng, đầu ngẩng cao, ngực hơi ưỡn ra phía trước.

Tư thế đứng: Đứng thẳng người, ngẩng cao đầu, vai không nhô ra phía trước, hai cánh tay buông xuôi tự nhiên, lòng bàn tay hướng vào trong.

Tư thế ngồi: Ngồi phải có tư thế đứng đắn, thoải mái, tự nhiên, thanh thản.

Trong những quan hệ giao tiếp chính thức không nên ngồi choán hết chỗ, không nghiêng về một bên, lưng và đầu phải thẳng. Nếu ngồi lâu, cảm thấy mệt, có thể tựa lưng, nhưng không được duỗi chân ra theo kiểu nửa nằm, nửa ngồi. Khi ngồi, tay đặt lên tay vịn của ghế hoặc lên đùi, hoặc lên bàn, hai chân nên khép lại, nam giới có thể bắt chéo chân nhưng không gác chân quá cao, không rung chân, nữ giới có thể gác bàn chân lên nhau nhưng không được duỗi thẳng ra phía trước.

* Khoảng cách: Trong giao tiếp, khoảng cách giữa người nói và người đối thoại cũng có những ý nghĩa nhất định. Tùy theo mục đích giao tiếp có thể thay đổi khoảng cách cho phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đạt mục đích.

Như vậy, để giao tiếp hành chính đạt hiệu quả, ngoài kỹ năng nghe và nói, nhân viên hành chính văn phòng cũng cần phải rèn luyện kỹ năng thuyết trình, nghe điện thoại, đọc, viết và tuân thủ các nghi thức giao tiếp; biết cách tạo ấn tượng ban đầu trong hoạt động giao tiếp, nắm vững kỹ năng điều khiển cảm xúc. Kỹ năng giao tiếp phải được rèn luyện liên tục, không ngừng, không phải ai sinh ra cũng có khả năng giao tiếp tự tin, khéo léo và thu hút sự chú ý của người khác. Vì vậy, bạn phải tích lũy và phát triển khả năng này như một thói quen hằng ngày để đạt được thành công./.

Tài liệu tham khảo

- Huỳnh Văn Sơn (2011), Giáo trình tâm lý học giao tiếp, NXB Đại học Sư Phạm.
- Mai Hữu Khuê (2007), Kỹ năng giao tiếp trong hành chính, NXB Lao Động, Hà Nội.
- Nguyễn Phương Huyền (2010), Kỹ năng giao tiếp của nhân viên Thư ký văn phòng, Đề tài cấp Bộ.