

THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ CHÍNH TRỊ TRONG HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN Ở ĐƠN VỊ CƠ SỞ QUÂN ĐỘI HIỆN NAY

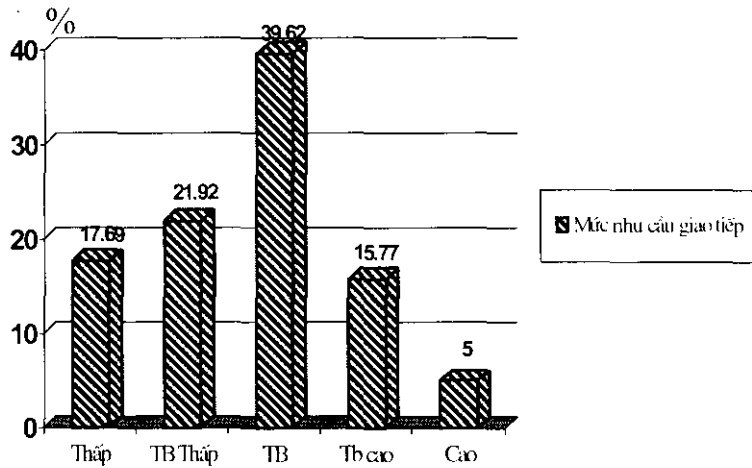
Nguyễn Hoàng Lân

Học viện Chính trị quân sự.

Tiến hành hoạt động tuyên truyền là một trong những chức năng, nhiệm vụ quan trọng của đội ngũ cán bộ chính trị (CBCT) ở đơn vị cơ sở, góp phần làm cho quân đội vững mạnh về chính trị, hoàn thành thắng lợi mọi nhiệm vụ được giao. Muốn tuyên truyền thành công, một trong những yếu tố quyết định là, người CBCT phải có kỹ năng giao tiếp với đối tượng tuyên truyền. Bởi vì, nếu không thiết lập được sự tiếp xúc cần thiết thì sức mạnh của lời nói sinh động trong khi tuyên truyền hoàn toàn không phát huy được hiệu quả. Kỹ năng giao tiếp của CBCT trong quá trình tuyên truyền được biểu hiện ở khả năng nghiên cứu, đánh giá về đối tượng, cũng như khả năng quan sát, nhận biết nhanh và chính xác những biểu hiện tâm lý, để từ đó phán đoán nội tâm, diễn biến tâm lý của đối tượng mà điều chỉnh nội dung, phương pháp trong quá trình tuyên truyền. Kỹ năng giao tiếp của chủ thể tuyên truyền còn được biểu hiện ở khả năng điều khiển, định hướng các trạng thái và cảm xúc của đối tượng trong quá trình tuyên truyền, xử lý các tình huống xảy ra trong khi tuyên truyền.

Để khảo sát thực trạng kỹ năng giao tiếp của đội ngũ CBCT các đơn vị, cùng với việc phát phiếu khảo sát ý kiến đánh giá của cán bộ, chiến sĩ các đơn vị và bản thân đội ngũ CBCT, chúng tôi đã sử dụng 3 trắc nghiệm (Trắc nghiệm về nhu cầu giao tiếp, trắc nghiệm của V.P. Dakharov và trắc nghiệm về khả năng điều khiển người khác)⁽¹⁾. Kết quả thu được qua khảo sát 300 CBCT cho thấy: Về nhu cầu giao tiếp của đội ngũ CBCT ở các đơn vị phát triển không đồng đều (điều này có thể do điều kiện hoạt động trên các địa bàn khác nhau, tính chất, yêu cầu và đặc thù nhiệm vụ đã tạo ra mức độ nhu cầu giao tiếp khác nhau cho đội ngũ CBCT ở từng đơn vị). Trong đó, nhu cầu giao tiếp ở mức thấp và trung bình thấp trong số CBCT được nghiên cứu chiếm tỉ lệ 39,61%, nhu cầu giao tiếp mức trung bình là 39,62%, nhu cầu giao tiếp trung bình cao và cao là

20,77%. Như vậy, chỉ có 60,39% CBCT có nhu cầu giao tiếp từ trung bình trở lên. Trong đó số CBCT có nhu cầu giao tiếp cao là không đáng kể (13 người = 5%). Nếu xét điểm trung bình (theo cách tính của trắc nghiệm) thì số điểm đạt được $\bar{X} = 23,19$ chỉ ở mức trung bình của thang xếp loại (càng ở nhóm ít tuổi quân càng đạt mức thấp). Chúng tôi biểu thị nhu cầu giao tiếp của CBCT ở đơn vị cơ sở bằng biểu đồ sau:



Về các kỹ năng giao tiếp của CBCT, qua sử dụng trắc nghiệm giao tiếp của V.P. Dakharov với 260 CBCT, kết quả thu được như sau:

STT	Các nhóm KNGT	Điểm	Tổng điểm	Điểm TB (X)	Thứ bậc	Xếp loại
1	Kỹ năng tiếp xúc, thiết lập quan hệ giao tiếp		2457	9,45	5	III
2	Kỹ năng biết cân bằng nhu cầu của chủ thể và đối tượng giao tiếp		2834	10,9	2	II
3	Kỹ năng biết nghe và biết lắng nghe đối tượng giao tiếp		2678	10,3	3	II
4	Kỹ năng tự chủ cảm xúc và hành vi		2067	7,95	10	III
5	Kỹ năng tự kiểm chế và kiểm tra đối tượng giao tiếp		2158	8,3	9	III
6	Kỹ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu, mạch lạc		2366	9,1	6	III
7	Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo giao tiếp		2496	9,6	4	III
8	Kỹ năng thuyết phục đối tượng trong giao tiếp		2301	8,85	7	III
9	Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp		2210	8,5	8	III
10	Sự nhạy cảm trong giao tiếp		3042	11,7	1	II
	Tổng chung		24609	9,465		III

Kết quả tính toán cho thấy: không có kỹ năng giao tiếp nào của CBCT đạt điểm “lý tưởng” (16 điểm), cũng không có kỹ năng nào đạt loại giỏi (mức I). Sự biểu hiện cụ thể của từng nhóm kỹ năng theo từng thứ bậc cho thấy: Nhóm kỹ năng có điểm cao nhất trong 10 nhóm kỹ năng giao tiếp của CBCT là *sự nhạy cảm trong giao tiếp được 3042 điểm (theo tiêu chí cũng chỉ đạt mức II)*; cùng đạt ở mức II còn có *kỹ năng biết cân bằng nhu cầu của chủ thể với đối tượng giao tiếp và nhóm kỹ năng biết nghe và lắng nghe đối tượng giao tiếp*. Các nhóm kỹ năng còn lại tuy có số điểm khác nhau (từ 2067 đến 2496) nhưng cũng chỉ đạt ở mức trung bình (mức III).

Về khả năng điều khiển người khác của CBCT, trong số 260 CBCT không có ai đạt mức điểm giỏi (từ 27 - 30 điểm), tỷ lệ đạt mức điểm khá (từ 19 - 26 điểm) cũng rất ít (chỉ có 15/260) chiếm 5,7%, số các đồng chí đạt mức điểm trung bình là 45/260 = 17,4%, trong khi tỷ lệ đạt mức điểm yếu còn khá cao với 200/260 đồng chí, chiếm tới 76,9%. Trong số CBCT đạt mức điểm yếu thì số đạt mức điểm từ 10 - 15 là 90 đồng chí và số đạt mức điểm dưới 10 là 110 đồng chí. Qua 10 tình huống của trắc nghiệm có thể đánh giá khả năng điều khiển người khác của CBCT tại các đơn vị cơ sở còn có những hạn chế nhất định.

Tổng hợp toàn bộ kết quả khảo sát và trắc nghiệm có thể thấy rằng: Khả năng giao tiếp của CBCT ở đơn vị cơ sở nhìn chung mới chỉ đạt ở mức trung bình; trong khi số CBCT có nhu cầu giao tiếp cao chỉ có 5% thì số CBCT có nhu cầu giao tiếp thấp còn chiếm tỷ lệ đáng kể (46 người = 17,69%). Trong giao tiếp, CBCT đã có sự nhạy cảm, biết cân bằng nhu cầu giao tiếp, có sự quan tâm, chia sẻ với mọi người xung quanh: biết lắng nghe và tôn trọng đối tượng giao tiếp; trong tranh luận đã cố gắng “*nói có sách, mách có chứng*”... đây là những phẩm chất có lợi cho hoạt động tuyên truyền. Tuy nhiên, trong quá trình giao tiếp, CBCT (đặc biệt là số CBCT trẻ tuổi) còn một số hạn chế về khả năng giao tiếp, những hạn chế đó đã ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động tuyên truyền mà CBCT tiến hành ở các đơn vị cơ sở.

Do còn gặp khó khăn trong việc *định hướng giao tiếp*, nên nhiều CBCT chưa hình thành được biểu tượng về đối tượng tuyên truyền, hoàn cảnh và diễn biến sơ bộ của buổi tuyên truyền, chưa phác thảo dự báo được mô hình định hướng cho buổi tuyên truyền sắp diễn ra. Vì thế, tính chủ động của CBCT thường chưa cao, nội dung, phương pháp, hình thức tuyên truyền chọn lựa còn xuất phát từ cảm tính, nên nhiều khi chưa sát hợp, còn khiên cưỡng. Trong 260 CBCT được trắc nghiệm có tới 135 người (51,9%) đồng ý rằng “*Không phải ai cũng biết rõ ngay là mình phải làm gì, khi nào và làm như thế nào, vì thế cần phải chỉ dẫn và khuyên bảo họ*”. Do chưa ý thức rõ giao tiếp là yêu cầu mang tính nghề nghiệp, nên một số CBCT chưa thật sự quan tâm học hỏi, rèn luyện khả năng giao tiếp cho bản thân, còn tới 39,61% CBCT có nhu cầu giao tiếp ở

mức thấp và trung bình thấp, đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến hiện tượng “*khó gần*” giữa CBCT với chiến sĩ; CBCT chưa thể hoà đồng thật sự để trở thành “*thân thiết như người chị, hiểu biết như người bạn*” đối với bộ đội.

Do khả năng *định vị trong giao tiếp* chưa thật tốt nên CBCT chưa tạo được bầu không khí thuận lợi trong giao tiếp, chưa có khả năng đặt mình vào vị trí của đối tượng để có thể “*nghĩ như họ nghĩ, hiểu như họ hiểu*”; việc xác định đúng không gian và thời gian của buổi tuyên truyền, chọn thời điểm, cách mở đầu, kết thúc buổi tuyên truyền... cũng còn nhiều lúng túng. Trong quá trình thực hiện tuyên truyền, nhiều CBCT còn chưa tạo được không khí thuận lợi để đối tượng có thái độ giao tiếp tích cực với mình, vì thế, chưa tạo được ấn tượng, sự cuốn hút cần thiết trước, trong quá trình tuyên truyền. Nhà tâm lý học người Nga V.I. Mikhêép đã viết: “*Dù bạn giải thích rõ mục tiêu của mình như thế nào, dù bạn thể hiện nó chính xác đến đâu thì bạn cũng không thể thuyết phục được cấp dưới của mình nếu chưa tạo ra bầu không khí tin tưởng lẫn nhau*”⁽²⁾. Trong khi tiến hành tuyên truyền, nhiều CBCT còn gặp khó khăn trong việc ngăn chặn, kìm hãm những biểu hiện phân tán, ảnh hưởng tới quá trình tuyên truyền, khả năng biến đổi linh hoạt mềm dẻo, khả năng sử dụng những phương tiện trong giao tiếp (đặc biệt là ngôn ngữ) cũng như khả năng tự chủ cảm xúc của bản thân CBCT trong khi tuyên truyền cũng có những hạn chế nhất định, trong 260 CBCT thì có 127 ý kiến (49%) cho rằng họ khó kiểm chế mình, khó giữ được bình tĩnh khi tranh cãi; 112 CBCT (43%) cho rằng họ gặp khó khăn trong diễn đạt suy nghĩ của mình một cách dễ hiểu, ngắn gọn... Những hạn chế trên đây đã cản trở CBCT trong việc tạo ra bầu không khí thân mật, cởi mở, tin tưởng lẫn nhau giữa người tuyên truyền và đối tượng tuyên truyền, làm giảm sức thuyết phục của các nội dung tuyên truyền. Trong 52,14% ý kiến chiến sĩ các đơn vị đánh giá các bài tuyên truyền, giảng chính trị của CBCT đạt chất lượng trung bình, có 38,46% cho nguyên nhân là do phương pháp truyền đạt và cách giao tiếp còn khô khan, cứng nhắc.

Với 76,9% CBCT chỉ đạt từ 8 - 15 điểm (mức điểm yếu về *khả năng điều khiển người khác*), nhiều CBCT còn có khó khăn trong việc chủ động điều khiển, dẫn dắt diễn biến trạng thái tâm lý của người nghe theo hướng tích cực. Việc CBCT có xu hướng tác động đến bộ đội bằng con đường giải thích, thuyết phục thông qua uy tín và sự gương mẫu của bản thân đã tạo ra sức chinh phục trong quá trình tuyên truyền. Tuy nhiên, việc ngại sử dụng những phương pháp mang tính quyền lực, áp đặt... cũng gây ra những hạn chế về khả năng điều khiển người khác của cán bộ chính trị, không tạo ra “*cái uy cần thiết*” cho CBCT trong quá trình tuyên truyền, từ đó không tạo được sự ám thị cần thiết về mặt tâm lý. Một số CBCT còn có lối sống “*dĩ hoà vi quý*”, “*trung bình chủ nghĩa*”, chỉ mong sao yên ổn bản thân, chưa tích cực, mạnh dạn đấu tranh góp ý, phê bình những sai trái trong đơn vị, chưa có được uy tín trước bộ đội. Do chưa tạo được uy tín cần thiết trước cán bộ, chiến sĩ, nên khi tiến hành tuyên

truyền, CBCT đã không có được hiệu quả mà tâm lý học gọi là “*hiệu quả tâm danh thiếp*”, không được người nghe coi là “*người của mình*” và vì thế, không tạo được những thiện cảm cần thiết, làm nảy sinh những tâm thế tích cực trong đối tượng để họ đón nhận nội dung tuyên truyền một cách hiệu quả nhất.

Có thể nói rằng, kỹ năng giao tiếp của CBCT ở các đơn vị cơ sở hiện nay còn những hạn chế nhất định, trong 7 công đoạn của quá trình chuẩn bị và tiến hành tuyên truyền tại đơn vị mà chúng tôi khảo sát, giao tiếp với người nghe được đội ngũ CBCT xếp thứ 3 về mức độ khó khăn. Điều đó cho thấy, muốn nâng cao chất lượng hoạt động tuyên truyền ở đơn vị cơ sở trong quân đội hiện nay, một trong những vấn đề cần quan tâm đó là phát triển kỹ năng giao tiếp cho CBCT. Để phát triển kỹ năng giao tiếp cho CBCT cần lưu ý:

Thứ nhất, cần trang bị cho họ những tri thức cần thiết về giao tiếp. Trên cơ sở trang bị kiến thức chủ nghĩa Mác - Lênin để hình thành cho CBCT một thế giới quan, phương pháp luận đúng đắn, cần quan tâm trang bị những kiến thức tâm lý học về giao tiếp, giáo dục những chuẩn mực đạo đức của con người Việt Nam xã hội chủ nghĩa, bản chất cao đẹp của Bộ đội Cụ Hồ; giáo dục cho họ những nguyên tắc giao tiếp, những quy định về chức trách nhiệm vụ chuyên môn nghề nghiệp của mình, từ đó mà xác định thái độ, hành vi giao tiếp cho phù hợp.

Thứ hai, thông qua hoạt động thực tiễn phong phú mà phát triển kỹ năng giao tiếp cho CBCT, gắn với quá trình hình thành, phát triển năng lực chuyên môn nghề nghiệp của họ. Thường xuyên chăm lo xây dựng các mối quan hệ qua lại trong tập thể; xây dựng bầu không khí tâm lý xã hội tích cực, lành mạnh trong đơn vị; thường xuyên quan tâm tới sự hình thành tâm trạng tích cực, đồng thời sử dụng dư luận tích cực của tập thể để điều chỉnh, định hướng thái độ hành vi giao tiếp của CBCT.

Thứ ba, tăng cường hoạt động giao lưu, kết nghĩa, mở rộng mối quan hệ trong và ngoài đơn vị để phát triển kỹ năng giao tiếp cho CBCT. Cần đa dạng hoá các hình thức hoạt động kết nghĩa với nhân dân và các đơn vị trên địa bàn đóng quân, thông qua đó để CBCT bộc lộ được khả năng giao tiếp và rèn luyện củng cố phát triển khả năng giao tiếp của mình.

Thứ tư, cần quan tâm chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho cán bộ, chiến sĩ trong đơn vị, tăng cường phát huy dân chủ, kỷ luật, tạo điều kiện thuận lợi để phát triển các mối quan hệ giao tiếp trong đơn vị theo hướng tích cực.

Kỹ năng giao tiếp của CBCT là một trong những yếu tố góp phần quyết định đến hiệu quả của hoạt động tuyên truyền ở đơn vị. Quan tâm nghiên cứu và hoàn thiện kỹ năng giao tiếp cho CBCT chính là biện pháp thiết thực nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tuyên truyền ở các đơn vị cơ sở trong quân đội hiện nay.

Chú thích

1. Ngô Công Hoàn (chủ biên), Nguyễn Thị Thanh Bình, Nguyễn Thị Kim Quý. *Những trắc nghiệm tâm lý*, Tập 2. NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội, 1997.
2. V.L. Mikhêép. *Những vấn đề xã hội tâm lý trong quản lý lễ lối và phương pháp làm việc của người lãnh đạo*. NXB Lao động, Hà Nội, 1979.