

KỸ NĂNG DIỄN ĐẠT CỦA CÁC NHÀ QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Ngọc Quỳnh Dao

Đại học Sài Gòn.

Để duy trì và phát triển doanh nghiệp trong thời kì cạnh tranh và hội nhập quốc tế, đòi hỏi nhà quản lý phải có năng lực cao về tổ chức, quản lý. Một doanh nghiệp thành công không chỉ cần có những kỹ năng nghề nghiệp, mà còn phải có các kỹ năng quan hệ, giao tiếp; kỹ năng diễn đạt suy nghĩ và cảm xúc của mình như khả năng phát biểu trong hội nghị khách hàng, hội nghị tổng kết; trình bày, thuyết phục trước đám đông v.v... Nói khái quát, mọi công việc của nhà quản lý doanh nghiệp từ những hoạt động đối ngoại đến đối nội đều liên quan trực tiếp đến kỹ năng diễn đạt. Rõ ràng, kỹ năng diễn đạt để qua đó bày tỏ cung cấp thông tin, bày tỏ quan điểm và thuyết phục người khác là kỹ năng cần thiết của một doanh nhân. Vấn đề đặt ra là trong thực tế, các nhà quản lý doanh nghiệp hiện nay có kỹ năng diễn đạt ở mức nào?

Để tìm hiểu vấn đề này, chúng tôi đã khảo sát 50 nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ thuộc nhiều lĩnh vực sản xuất và kinh doanh tại thành phố Hồ Chí Minh, kết hợp với thăm dò 100 nhân viên làm việc tại các doanh nghiệp này. Chủ đề chính của khảo sát nhằm vào ba lĩnh vực: Đánh giá về tầm quan trọng của kỹ năng diễn đạt và mức độ tự tin của các nhà quản lý doanh nghiệp khi diễn đạt trước đám đông; các kỹ năng diễn đạt hiện có và các con đường nâng cao kỹ năng diễn đạt của nhà quản lý doanh nghiệp. Dưới đây là kết quả khảo sát các vấn đề nêu trên.

1. Đánh giá của các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ về tầm quan trọng của kỹ năng diễn đạt và mức độ tự tin của họ khi diễn đạt trước đám đông

1.1. Đánh giá của các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ về tầm quan trọng của kỹ năng diễn đạt trước đám đông

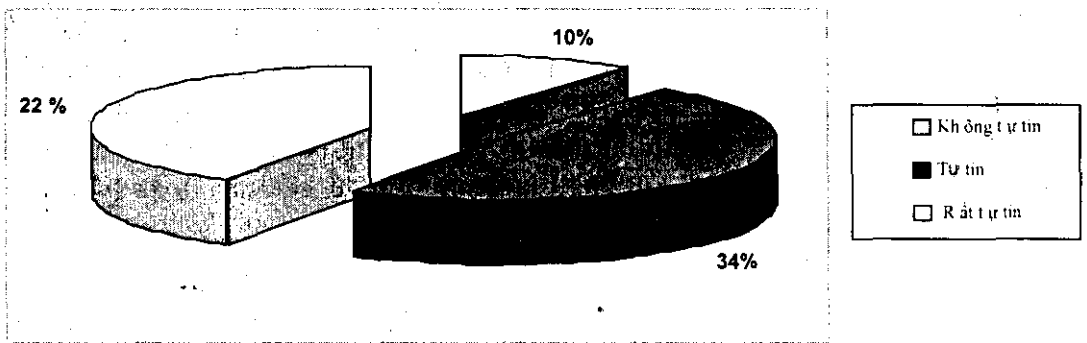
Vấn đề đặt ra là các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ đánh giá như thế nào về vai trò của kỹ năng diễn đạt đối với hiệu quả công việc và sự thành

đạt của các doanh nhân? Kết quả cho thấy có tới 100% nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ cho rằng kỹ năng diễn đạt trước đám đông có vai trò quan trọng hoặc rất quan trọng đối với họ và công việc của họ. Trong đó 96% khẳng định kỹ năng này rất quan trọng. Không có ai cho rằng kỹ năng này không quan trọng. Điều đó chứng tỏ các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ đánh giá rất cao vai trò của kỹ năng diễn đạt trong công việc cũng như trong sự nghiệp của mình.

1.2. Mức độ tự tin của các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ khi diễn đạt trước đám đông

Sự tự tin luôn được coi là một trong những tiêu chí quan trọng để xác định thái độ tích cực của các nhà quản lý doanh nghiệp khi diễn đạt trước đám đông. Các nhà quản lý tự nhận xét bản thân mình như thế nào khi đứng nói chuyện trước nhiều người. Họ có tự tin hay không? Với câu hỏi đặt ra cho các nhà quản lý: Bạn có tự tin khi diễn đạt vấn đề nào đó trước đám đông? Chúng tôi nhận được kết quả như sau:

Biểu đồ 1: Tự đánh giá mức độ tự tin khi nói chuyện của nhà quản lý



Qua biểu đồ 1 ta thấy hầu hết những người quản lý doanh nghiệp đều khẳng định là mình tự tin khi nói chuyện trước đám đông. Đây là một yếu tố giúp họ thành công trong hoạt động kinh doanh.

2. Mức độ kỹ năng diễn đạt trước đám đông của các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ

Diễn đạt trước đám đông là một hành động phức hợp bao gồm nhiều kỹ năng thành phần. Muốn đạt hiệu quả cao trong các cuộc diễn thuyết, thuyết trình v.v..., nhà quản lý doanh nghiệp phải có ở mức cao các kỹ năng thành phần của kỹ năng diễn đạt. Vấn đề đặt ra là trong thực tiễn, các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ tại địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đạt mức nào đối với các kỹ năng thành phần đó? Để giải quyết vấn đề này chúng tôi dựa vào kết quả đánh giá của các nhà quản lý doanh nghiệp và kết quả đánh giá của các

nhân viên về kỹ năng diễn đạt của nhà quản lý doanh nghiệp của mình. Các kết quả khảo sát vấn đề này được trình bày trong bảng 1 và bảng 2.

Bảng 1: Mức độ kỹ năng diễn đạt trước đám đông của các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ tại địa bàn thành phố Hồ Chí Minh

(n = 50)

S T T	Các kỹ năng thành phần của kỹ năng diễn đạt	Mức độ kỹ năng của các nhà quản lý doanh nghiệp (%)		
		Cao	Trung bình	Thấp
1	Kỹ năng xác định mục đích, nội dung cần truyền đạt	72	20	8
2	Kỹ năng giảng giải lôgic, rõ ràng	64	22	14
3	Kỹ năng trình diễn vấn đề dễ hiểu	74	22	4
4	Kỹ năng giải thích vấn đề phức tạp thành đơn giản, dễ nhớ	70	24	6
5	Kỹ năng sử dụng ngôn từ chính xác và giàu hình ảnh	62	28	10
6	Kỹ năng xử lý tình huống bất thường trong lúc diễn đạt	64	24	12
7	Kỹ năng sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ	32	44	24
8	Kỹ năng sử dụng các biểu cảm phi ngôn ngữ	28	40	32
9	Kỹ năng cảm hoá, lôi cuốn, hấp dẫn người nghe	40	42	18
10	Kỹ năng quan sát, thu nhận thông tin phản hồi từ phía người nghe	42	46	12

Nhìn chung, các nhà quản lý doanh nghiệp đánh giá khá cao khả năng trình bày của bản thân. Các kỹ năng như kỹ năng xác định mục đích, nội dung cần truyền đạt; kỹ năng giảng giải lôgic, rõ ràng; kỹ năng trình diễn vấn đề dễ hiểu; kỹ năng giải thích vấn đề phức tạp thành đơn giản, dễ nhớ; kỹ năng sử dụng ngôn ngữ; kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt của các nhà quản lý đều được đánh giá ở mức độ cao (từ 62% đến 74%). Điều này chứng tỏ các nhà quản lý rất tự tin khi trình bày vấn đề trước các nhân viên. Tuy nhiên, khi đánh giá mức độ sử dụng hai kỹ năng: sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ và sử dụng các biểu cảm phi ngôn ngữ, kết quả cho thấy có 68% đến 72% đánh giá ở mức trung bình và thấp.

Kết quả ở bảng 2 cho thấy nhận xét của các nhân viên về những kỹ năng diễn đạt trước đám đông của các nhà quản lý doanh nghiệp chỉ ở mức độ trung bình. Mặc dù các nhà quản lý đã biết xác định được mục đích và nội dung cần truyền đạt (42% được đánh giá ở mức độ cao), nhưng họ vẫn chưa thuyết phục được người nghe. Một số kỹ năng như kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể còn chưa đạt (30% đến 40% được đánh giá ở mức thấp).

Quan sát và đối chiếu số liệu ở hai bảng 1 và 2, chúng tôi nhận thấy, có sự tương đồng về đánh giá giữa hai khách thể nghiên cứu ở một số kỹ năng. Cụ thể, đánh giá của cả hai nhóm nghiên cứu có điểm tương đồng ở kỹ năng sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ và sử dụng các biểu cảm phi ngôn ngữ. Kết quả cho thấy khả năng sử dụng các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ khi trình bày trước đám đông của các nhà quản lý doanh nghiệp chỉ ở mức trung bình, do đó cần phải có những biện pháp nâng cao khả năng này. Đây là những kỹ năng khá quan trọng trong việc trình bày trước đám đông và đã được các nhà nghiên cứu cũng như thực tế khẳng định tính hiệu quả của phương tiện phi ngôn ngữ.

Bảng 2: Đánh giá của nhân viên về kỹ năng diễn đạt trước đám đông của các nhà quản lý doanh nghiệp vừa và nhỏ tại địa bàn thành phố Hồ Chí Minh

(n = 100)

S T T	Các kỹ năng thành phần của kỹ năng diễn đạt	Mức độ kỹ năng của các nhà quản lý doanh nghiệp (%)		
		Cao	Trung bình	Thấp
1	Kỹ năng xác định mục đích, nội dung cần truyền đạt	42	54	6
2	Kỹ năng giảng giải lôgic, rõ ràng	18	70	12
3	Kỹ năng trình diễn vấn đề dễ hiểu	22	66	12
4	Kỹ năng giải thích vấn đề phức tạp thành đơn giản, dễ nhớ	16	68	16
5	Kỹ năng sử dụng ngôn từ chính xác và giàu hình ảnh	14	58	28
6	Kỹ năng xử lý linh hoạt tình huống bất thường trong lúc diễn đạt	22	56	22
7	Kỹ năng sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ	24	46	30
8	Kỹ năng sử dụng các biểu cảm phi ngôn ngữ	18	42	40
9	Kỹ năng cảm hoá, lời cuốn, hấp dẫn người nghe	22	48	30
10	Kỹ năng quan sát, thu nhận thông tin phản hồi từ phía người nghe	28	44	28

Tóm lại, qua khảo sát thực tiễn, chúng tôi rút ra nhận định sơ bộ về thực trạng kỹ năng diễn đạt của các nhà quản lý doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh. Hầu hết các nhà quản lý đều thừa nhận rằng kỹ năng diễn đạt trước đám đông có ảnh hưởng rất lớn đến công việc của họ cũng như sự nghiệp của chính họ. Tuy nhiên, trong thực tế, kỹ năng diễn đạt của họ chưa cao, trong đó có nhiều kỹ năng thành phần quan trọng của kỹ năng này còn ở mức thấp. Điều này đã làm giảm hiệu quả tác động của họ tới đối tượng, đặc biệt khi họ tiếp xúc, trình bày với những đối tượng ngoài doanh nghiệp.

3. Các biện pháp để nâng cao kỹ năng diễn đạt của nhà quản lý doanh nghiệp

Kỹ năng diễn đạt trước đám đông không phải là yếu tố bẩm sinh mà được hình thành và phát triển trong cuộc sống và trong lĩnh vực hoạt động của mỗi cá nhân. Vậy trong thực tế, kỹ năng diễn đạt của các nhà quản lý doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh được phát triển chủ yếu thông qua biện pháp nào? Kết quả khảo sát cho thấy như sau:

Bảng 3: Các biện pháp nâng cao kỹ năng diễn đạt của các nhà quản lý doanh nghiệp hiện nay

(n = 50)

Các biện pháp nâng cao kỹ năng diễn đạt	Tỉ lệ %
Đọc các tài liệu phổ biến về cách diễn đạt trước đám đông	56
Nghe nói chuyện chuyên đề về cách diễn đạt trước đám đông	14
Tham gia các lớp học về kỹ năng diễn đạt trước công chúng	18
Các hình thức khác	12

Cách thức phổ biến nhất hiện nay để các nhà quản lý doanh nghiệp nâng cao khả năng diễn đạt của mình là tích cực tìm mua và đọc các tài liệu phổ biến về cách diễn đạt trước đám đông (56%), tiếp đến là tham dự các khoá học về kỹ năng diễn đạt do các cơ quan chuyên môn tổ chức (18%). Ngoài ra, một số doanh nhân nâng cao kỹ năng diễn đạt của mình bằng cách học hỏi theo kiểu bắt chước các diễn giả trong khi tham dự các buổi nói chuyện chuyên đề hay các hội nghị chuyên môn v.v... (14%). Nhìn chung, các biện pháp mà nhà quản lý doanh nghiệp tiến hành để nâng cao khả năng diễn đạt đều có tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế hiện nay.