

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẠC LIÊU
TRƯỜNG **CĐ KINH TẾ - KỸ THUẬT**

GIÁO TRÌNH
NGHIỆP VỤ VỤ THƯ KÝ
VĂN PHÒNG

Tháng 9 năm 2021

LỜI NÓI ĐẦU

Những năm gần đây, khi nền kinh tế Việt Nam phát triển, nhiều cơ quan, to chức và doanh nghiệp rất cần đến lao động có nghiệp vụ và kỹ năng của người thư ký. Thư ký là một nghề được nhiều người, nhất là lớp trẻ ngày nay lựa chọn. Nhưng nghề thư ký hiện đại ngày càng đòi hỏi nhiều kỹ năng hơn, đảm nhiệm công việc phức tạp hơn. Phạm vi chuyên môn nghiệp vụ thư ký bao quát rộng, ngoài các nghiệp vụ hành chính văn phòng còn bao hàm một số các nghiệp vụ chuyên môn, dịch vụ khác như kế toán, tài chính, quản trị nhân sự, quản trị văn phòng, thống kê tổng hợp, lễ tân đối ngoại... Do đó, muốn thỏa mãn yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động hiện nay thì người thư ký phải được đào tạo theo một nội dung chương trình qui định.

Bằng kinh nghiệm nhiều năm đảm trách công việc thư ký văn phòng tại các cơ quan, công sở, doanh nghiệp, cộng với sự tham khảo học tập, kế thừa kiến thức trong các giáo trình thư ký đã biên soạn những năm trước đây của Tiến sỹ Dương Văn Khảm, Tiến sỹ Trần Hoàng,... và những kỹ năng của các đồng nghiệp đã trực tiếp làm thư ký, giảng dạy thư ký ở các trường thuộc hệ thống giáo dục Việt Nam, chúng tôi biên soạn cuốn giáo trình **Nghề nghiệp thư ký** nhằm đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập của giáo viên và sinh viên chuyên ngành Thư ký văn phòng và Thư ký giám đốc. Giáo trình gồm 10 chương:

Chương I: Những vấn đề chung về người thư ký Chương II: Kỹ

năng giao tiếp công sở Chương III: Tổ chức phòng làm việc

Chương IV: Nhiệm vụ của người thư ký trong công tác văn thư

Chương V: Người thư ký với hoạt động thông tin liên lạc

Chương VI: Xây dựng chương trình, kế hoạch

Chương VII: Tổ chức các cuộc họp, hội nghị

Chương VIII: Tổ chức các chuyến đi công tác

Chương IX: Tiếp khách và đãi khách.

Chương X: Tác phong, nếp sống và tính thẩm mỹ của người thư ký trong công sở

Giáo trình được các tác giả cố gắng biên soạn tương đối hoàn chỉnh, với hy vọng mang đến những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ thư ký, giúp cho giáo viên, học sinh và những người muốn lựa chọn nghề thư ký đạt được những mục tiêu của mình. Tuy nhiên, thư ký là một nghề chỉ phát triển mạnh nhất vào những năm gần đây; việc vận dụng những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ thư ký còn phụ thuộc vào khả năng, trình độ cũng như sự năng động của từng người. Do đó, giáo trình không tránh khỏi những thiếu sót nhất định, rất mong được sự góp ý của đồng nghiệp, sinh viên và những người quan tâm đến lĩnh vực này để giáo trình được hoàn thiện hơn.

MỤC LỤC

		Trang
	Mục lục Lời nói đầu	
	Chương I: Những vấn đề chung về người thư ký	
	Chương II: Kỹ năng giao tiếp công sở	
	Chương III: Tổ chức phong làm việc	
	Chương IV: Nhiệm vụ của người thư ký trong công tác văn thư	
	Chương V: Người thư ký với hoạt động thông tin liên lạc	
	Chương VI: Xây dựng chương trình, kế hoạch	
	Chương VII: Tổ chức các cuộc họp, hội nghị	
	Chương VIII: Tổ chức các chuyến đi công tác	
	Chương IX: Tiếp khách và đại khách.	
	Chương X: Tác phong, nếp sống và tính tham mĩ của người thư ký trong công sở	

Chương I

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ NGƯỜI THƯ KÝ

I. Khai niệm, chức năng, nhiệm vụ của người thư ký

1. Khái niệm

Trong những năm gần đây, khai niệm thư ký được sử dụng rộng rãi trong xã hội. Trong thực tế, tùy từng chức năng nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức mà người thư ký đảm nhiệm nhưng công việc nhiều hoặc ít khác nhau nên đã có những khai niệm về thư ký được hiểu theo các nghĩa khác nhau, có thể nêu một vài khai niệm sau:

Thető Tư điện tiếng Việt của tác giả Đào Duy Anh thì thư ký “là người giúp việc biên chép, viết lách, làm các công việc về giấy tờ; là người làm nhiệm vụ soạn thảo văn bản giấy tờ quan trọng, điều hành các công việc hàng ngày của một to chức, cơ quan; là người giúp việc một nhân vật cao cấp trong các công việc về giấy tờ, giao thiệp, sắp xếp và chuẩn bị nội dung công việc hàng ngày”.

Thető các tác gia Phạm Hưng, Lê Văn In, Nghiêm Kỳ Hồng thì “Thư ký được hiểu trước hết là người lao động, là người nắm nhiệm vụ thông tin, biết nhiệm vụ cần làm và làm được nhiệm vụ”.

Thető quan điểm của Khoa Văn bản và Công nghệ Hành chính, thuộc Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia TP. Hồ Chí Minh thì “Thư ký là người giúp việc, trợ giúp cho một tập thể quản lý hoặc cá nhân một thủ trưởng để giúp cho các cấp quản lý đạt được hiệu quả hoạt động cao hơn”.

Thető Hiệp hội Thư ký chuyên nghiệp (IPS) “Thư ký là trợ lý của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng nhận lãnh trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, sáng kiến và biết đưa ra quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình”.

Thető PGS - TS. Vũ Thị Phụng (Trưởng Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội): “Thư ký văn phòng là người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc có liên quan đến nhưng lĩnh vực chuyên môn của văn phòng như quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu; đảm nhận các yêu cầu về thông tin, liên lạc, giao tiếp và to chức, sắp xếp công việc hàng ngày

nhằm hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động của một cơ quan hoặc người lãnh đạo của một cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp”.

Như vậy, từ các cách hiểu khác nhau, khái niệm thư ký đề cập tới các nội dung cơ bản sau:

Thứ nhất: là người được giao làm các công việc có liên quan tới công tác văn thư, liên lạc thư tín và thủ tục hành chính ở các văn phòng (nhân viên văn thư, lưu trữ, lễ tân...).

Thứ hai: là người được giao ghi chép hay soạn thảo những văn bản, giấy tờ quan trọng trong cuộc họp, hội nghị, hội thảo... (thư ký hội nghị, thư ký hội đồng khoa học)

Thứ ba: là người giúp việc cho thủ trưởng cơ quan hay cá nhân có vị trí cao cấp trong công việc hàng ngày, được hiểu là thư ký riêng hay trò lý (trò lý giám đốc, thư ký riêng của Bộ trưởng).

Thứ tư: hiện nay ở Việt Nam cũng như trên thế giới thư ký còn được hiểu là các chức danh quản lý như: Chánh, Phó Văn phòng; Trưởng, Phó phòng Hành chính.

Từ các nghĩa trên, có thể đi tới một khái niệm chung nhất: “*Thư ký là người giúp việc cho một tập thể hoặc cá nhân lãnh đạo trong một cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; thực hiện các công việc có liên quan tới văn bản và công việc tổ chức nhằm hỗ trợ cho quá trình quản lý và điều hành của lãnh đạo*”

2. Chức năng của người thư ký

Lao động của nhà lãnh đạo là loại hình lao động phức tạp và có ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất và hiệu quả công việc của tổ chức đó. Để người lãnh đạo có nhiều thời gian suy nghĩ sáng tạo, ban hành các quyết định đúng đắn, tùy từng cấp độ vị trí lãnh đạo, cần có một hoặc nhiều người làm nhiệm vụ thư ký, giúp việc. Theo V.I.Lê-nin thì nhiệm vụ của người thư ký là loại lao động “để tất cả các vấn đề được chọn lọc và đánh giá sơ bộ”.

Chức năng của người thư ký là giúp việc cho công tác quản lý và điều hành của lãnh đạo cũng như của tổ chức, giải phóng lãnh đạo khỏi những công việc sự vụ, tập trung vào các công việc quan trọng. Chức năng cơ bản của người thư ký có thể chia thành hai nhóm chính sau:

Nhóm chức năng liên quan đến công tác tổ chức thông tin phục vụ cho lãnh đạo bao gồm: xây dựng và ban hành văn bản, tổ chức quản lý và giải quyết văn bản; xử lý phân tích tổng hợp thông tin để bảo đảm thông tin cho hoạt động quản lý; theo dõi và báo cáo kịp thời việc thực hiện các quyết định quản lý, chỉ thị của người lãnh đạo...

Nhóm chức năng thuộc về công tác tổ chức bao gồm: lập kế hoạch làm việc,

lich tiếp khách của lãnh đạo; tổ chức và thực hiện việc giao tiếp; tổ chức các cuộc họp, hội nghị; chuẩn bị cho lãnh đạo đi công tác; tổ chức, sắp xếp phòng làm việc ...

3. Nhiệm vụ của người thư ký

Với chức năng của mình, người thư ký hàng ngày phải thực hiện rất nhiều công việc khác nhau, thậm chí có người cho rằng công việc của người thư ký có thể được ví von trong mấy chữ “bung, bê, kê, dọn; dầu, đèn, kèn, trống”. Thực tế thì nhiệm vụ của người thư ký không phải như vậy. Các nhiệm vụ của người thư ký được thể hiện ở các nhóm nhiệm vụ cơ bản sau:

3.1. Những nhiệm vụ cao nhàn

Trong hoạt động của mình, người thư ký phải độc lập thực hiện những công việc như tiếp khách đến liên hệ công tác; chuẩn bị các chuyến đi công tác của thủ trưởng, giữ liên lạc với lãnh đạo khi lãnh đạo đi công tác; giao tiếp điện thoại; phân phối thông tin và truyền đạt các công việc

3.2. Những nhiệm vụ liên quan đến văn bản

Đây là công việc chiếm nhiều thời gian làm việc của người thư ký. Đó là những công việc như soạn thảo, đánh máy văn bản theo yêu cầu của người lãnh đạo; chuyển giao văn bản, hồ sơ tới các (đơn vị, bộ phận) theo yêu cầu của nhà quản lý; giải quyết các văn bản đơn giản theo chỉ thị của lãnh đạo, lập hồ sơ công việc, hồ sơ nguyên tắc; ghi biên bản các cuộc họp, các cuộc thảo luận...

3.3. Những nhiệm vụ về tổ chức công việc

Một trong những nhiệm vụ quan trọng của thư ký là tổ chức hoặc phối hợp tổ chức, sắp xếp công việc của lãnh đạo cũng như của bản thân thư ký. Đó là xử lý văn bản; biên tập tổng hợp xây dựng đề án; thẩm giá xây dựng chương trình, kế hoạch công tác của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; sắp xếp phòng làm việc của lãnh đạo.

Người thư ký còn thực hiện nhiều công việc theo yêu cầu công tác như báo cáo về tình hình hoạt động chung trong cơ quan, doanh nghiệp hay cung cấp các thông tin theo yêu cầu của lãnh đạo; làm việc với tài chính, ngân hàng, công ty bảo hiểm, luật sư, tòa án; thực hiện các nghiệp vụ kế toán; quản lý thư viện, tủ tư liệu riêng của lãnh đạo, có thể làm phiên dịch cho lãnh đạo.

Như vậy, có thể nói nhiệm vụ của người thư ký rất đa dạng, với các yêu cầu về chất lượng công việc rất khác nhau. Điều đó đòi hỏi người thư ký phải có sự hiểu biết rộng, am tường về chuyên môn nghiệp vụ cũng như các kỹ năng nghề nghiệp thành thạo, có như vậy mới có thể hoàn thành tốt các nhiệm vụ của mình.

II. Vị trí, yêu cầu của người thư ký

1. Vị trí của người thư ký

Người lãnh đạo - với trách nhiệm là người đứng đầu một cơ quan, tổ chức, hàng ngày phải thực hiện một khối lượng công việc rất lớn liên quan tới nhiều lĩnh vực, nhiều vấn đề khác nhau để điều hành cơ quan, tổ chức đó. Thư ký thực sự có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ người lãnh đạo thực hiện có hiệu quả trách nhiệm của mình. Vị trí của người thư ký thể hiện cụ thể như sau:

Thư ký là người thu thập, cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ và chính xác cho hoạt động quản lý và điều hành của lãnh đạo. Thông tin phục vụ cho hoạt động của một cơ quan, tổ chức đến từ nhiều nguồn khác nhau, chính vì vậy việc thu thập các thông tin một cách đầy đủ, xử lý các thông tin chính xác cũng như báo cáo kịp thời cho lãnh đạo là hoạt động hàng ngày của người thư ký. Thư ký là “bộ nhớ” của lãnh đạo. Người lãnh đạo hàng ngày phải giải quyết một khối lượng công việc rất lớn với các nhu cầu thông tin hết sức đa dạng, thường xuyên yêu cầu thư ký cung cấp các thông tin như số liệu, báo cáo, đề án, kế hoạch, các thông tin quy phạm pháp luật có liên quan... Vì thế, người thư ký cần phải có phương pháp lưu trữ thông tin một cách khoa học thông qua sắp xếp văn bản, sổ sách, giấy tờ, hồ sơ hoặc lưu trữ trong các phương tiện kỹ thuật để dễ dàng tra tìm và cung cấp kịp thời phục vụ lãnh đạo. Cô trí nhớ tốt, chính xác cũng là điều quan trọng để giúp người thư ký hoàn thành nhiệm vụ của mình một cách nhanh, có hiệu quả.

Thư ký là người nối liền và duy trì các mối quan hệ của lãnh đạo trong nội bộ và bên ngoài. Hoạt động của lãnh đạo luôn gắn liền với các mối quan hệ đa chiều trong và ngoài cơ quan, tổ chức. Trong nội bộ có quan, tổ chức, đó là mối quan hệ công tác với nhưng cán bộ, viên chức thuộc quyền. Với môi trường bên ngoài là quan hệ với lãnh đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan cấp dưới, lãnh đạo các cơ quan tổ chức đối tác; với cơ quan, tổ chức nước ngoài; với chính quyền địa phương nơi đang trụ sở... Tất cả các mối quan hệ đó được thực hiện thông qua nhiều hình thức khác nhau như qua văn bản, điện thoại, gặp tiếp hoặc qua các cuộc họp, hội nghị. Và phần nhiều thông qua nhân tố trung gian là người thư ký. Chính vì vậy, người thư ký bằng việc thực thi nhiệm vụ của mình góp phần quan trọng trong việc duy trì và thiết lập các mối quan hệ đa chiều đó. Thái độ và phong cách làm việc của người thư ký sẽ góp phần tang cường, mở rộng các mối quan hệ nhưng cũng có thể gây ảnh hưởng tiêu cực tới các mối quan hệ đó.

Thư ký là người góp phần đảm bảo cho hoạt động của lãnh đạo được đều đặn và thông suốt Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý, điều hành, người lãnh đạo phải tiến hành rất nhiều các hoạt động khác nhau: họp, đàm phán, gặp tiếp... với quy mô, tính chất, thành phần khác nhau. Để các hoạt động đó được tiến hành có hiệu quả cần phải sắp xếp một cách khoa học và hợp lý nếu không sẽ gây ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của cơ quan cũng như uy tín của lãnh đạo. Việc sắp xếp, tổ chức

các hoạt động đó cũng là trách nhiệm của người thư ký.

2. Yêu cầu đối với người thư ký

Để có thể làm việc được tốt, ngoài yêu cầu đảm bảo đủ sức khoẻ như nhưng loại hình lao động khác, người thư ký cần có những yêu cầu sau:

2.1. Yêu cầu về năng lực chuyên môn nghiệp vụ

2.1.1. Thư ký phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ vững vàng

Người thư ký phải hiểu biết sâu sắc và thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn của mình. Các nghiệp vụ chuyên môn cơ bản như: Biên tập và xử lý văn bản; nhận và nói điện thoại; tiếp khách, đãi khách; thụ thập, xử lý thông tin; tổ chức hội nghị; tổ chức các chuyến đi công tác; đánh máy, sao in phát hành văn bản; lập hồ sơ; hỗ trợ công tác quản lý; làm việc với tài chính, ngân hàng, bảo hiểm... người thư ký phải thực hiện nhanh chóng, chính xác theo đúng yêu cầu.

Người thư ký cũng phải có khả năng truyền đạt và hướng dẫn các nghiệp vụ chuyên môn cho người khác. Trong cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có rất nhiều thành viên với nhiều lứa tuổi và kinh nghiệm, kiến thức khác nhau. Do đó cần có sự trao đổi, truyền đạt kinh nghiệm, học hỏi kiến thức nhằm mục đích đảm bảo cho hoạt động của cơ quan được thông suốt và hiệu quả. Để thực hiện các nhiệm vụ chung, đôi khi người thư ký cần truyền đạt, hướng dẫn để đồng nghiệp, đối tác thực hiện theo đúng yêu cầu chuyên môn. Ví dụ: về thể thức văn bản khi các đơn vị soạn thảo trình bày không đúng theo quy định, thư ký cần giúp đỡ hay hướng dẫn các đơn vị này thực hiện lại cho đúng.

2.1.2. Chu động, quyết đoán trong công việc

Thư ký phải luôn chủ động, linh hoạt trong việc thực hiện chức trách mà mình đã được giao, nắm vững nhiệm vụ, phải tự mình tìm tòi, sắp xếp, triển khai công việc, để các phương án giải quyết không lệ thuộc vào cấp trên. Công việc sâu khi thực hiện xong phải tự kiểm tra, đôi khi cần phải phát hiện các sai sót, nhầm lẫn và kịp thời sửa chữa. Đây cũng là một trong những tiêu chí để đạt được sự tín nhiệm, lòng tin của lãnh đạo và đồng nghiệp. Sự chủ động của thư ký được thể hiện thông qua việc hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ của mình, luôn có ý thức nâng cao, sáng tạo trong việc thực thi nhiệm vụ, biết phản đối những yêu cầu của lãnh đạo, chủ động thực hiện những công việc cần thiết mà không đợi phải nhắc nhở. Yêu cầu này đòi hỏi thư ký phải nắm vững chuyên môn nghiệp vụ, sự nhanh nhẹn cũng như tính quyết đoán trong công việc.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, không phải lúc nào mọi việc cũng diễn ra theo đúng chương trình kế hoạch đã được xây dựng từ trước, đôi khi có những tình huống bất ngờ có thể ảnh hưởng tới công việc chung. Do đó, người thư ký phải biết linh hoạt vận dụng các kinh nghiệm và khả năng quyết đoán của mình để đưa ra cách

xử lý tình huống thích hợp mà không ảnh hưởng tới công việc hay uy tín của lãnh đạo. Tuy nhiên, cách xử lý tình huống trong công việc phải dựa trên các quy tắc, quy định trong tổ chức, phải phù hợp với thẩm quyền và nhiệm vụ của mình.

2
.2. Yếu cầu về kỹ năng

2.2.1. cơ kỹ năng tổ chức và phối hợp làm việc khoa học

Phương pháp làm việc khoa học được hiểu là khi thực hiện một nhiệm vụ nào đó thì cần phải suy nghĩ thấu đáo, có hệ thống và dựa trên những căn cứ xác thực. Người thư ký khi thực hiện các nhiệm vụ của mình cần phải suy xét vấn đề hết sức thấu đáo ở mọi khía cạnh, mọi góc độ trước khi đưa ra quyết định cuối cùng để thực hiện.

Công việc của người thư ký mang tính trợ giúp và một phần phụ thuộc vào hoạt động của lãnh đạo. Việc sắp xếp, tổ chức hợp lý các công việc là rất quan trọng vì nó đảm bảo cho người thư ký hoàn thành đầy đủ các công việc được giao theo đúng tiến độ, đúng yêu cầu. Ví dụ: nếu việc xây dựng các kế hoạch làm việc hàng ngày, hàng tuần một cách chi tiết, khả thi sẽ giúp thư ký thực hiện tốt các nhiệm vụ trên theo đúng yêu cầu.

Trong nhiều trường hợp, để hoàn thành được nhiệm vụ của mình, người thư ký phải phối hợp, cộng tác với các đồng nghiệp một cách chặt chẽ. Điều đó đòi hỏi thư ký phải có sự phối hợp một cách tích cực, chủ động với đồng nghiệp trên tinh thần hợp tác, hiểu biết lẫn nhau vì lợi ích chung.

2.2.2. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử

Một trong những công việc của người thư ký là thường xuyên giao tiếp với lãnh đạo, với đồng nghiệp và với các đối tác. Đây là công việc mà người thư ký phải có khả năng quan sát và phân loại đối tượng giao tiếp thông qua hình thức bên ngoài như tuổi tác, trang phục, hình dáng, phong cách; khả năng dự đoán động cơ, nhu cầu của đối tượng giao tiếp để đưa ra các phương án phù hợp. Nghệ thuật đặt mối quan hệ, sự nhã nhặn, khả năng phân tích, phân đoán tình huống cùng với sự tôn trọng đối tượng giao tiếp sẽ giúp cho thư ký tiến hành trao đổi, phối hợp làm việc được thuận lợi.

Phong cách giao tiếp không chỉ đơn giản là những biểu hiện cơ tính thường xuyên, liên tục của hành vi mà còn phản ánh trình độ văn hóa, trình độ học vấn, thái độ tôn trọng và khả năng thu hút của người thư ký với đối tượng giao tiếp. Điều này cũng có nghĩa để có một kỹ năng giao tiếp tốt, người thư ký phải lựa chọn hành vi phù hợp với đối tượng giao tiếp, văn hóa giao tiếp, môi trường giao tiếp ... Thái độ tôn trọng, phong cách tự tin, ngôn ngữ chuẩn xác kết hợp với những nghi thức giao tiếp cơ bản biểu hiện của một phong cách giao tiếp tốt. Phong cách giao tiếp tốt sẽ giúp thư ký bước đầu tạo ấn tượng và niềm tin với đối tượng giao tiếp.

2.2.3. Kỹ năng ghi nhớ chính xác

Kỹ năng ghi nhớ chính xác sẽ giúp thư ký giải quyết công việc được nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm thời gian công sức trong việc tra cứu tài liệu. Thư ký là người giúp việc đắc lực cho lãnh đạo, đồng thời là “bộ nhớ” của lãnh đạo. Nhiều thông tin mà thư ký cần nhớ nhanh là chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của cơ quan; họ tên, vị trí công tác của các vị trí quản lý trong cơ quan; các lãnh đạo, cá nhân hay cơ quan thường xuyên cộng tác với cơ quan, lãnh đạo mình; vị trí lưu giữ hồ sơ, tài liệu; số điện thoại và các năng lực sở trường, thói quen, cá tính của một số người nhất định.

Các thông tin đó được thư ký nhớ chính xác sẽ có thể đáp ứng ngay các yêu cầu của lãnh đạo hay các vị trí quản lý khác trong cơ quan, giúp lãnh đạo có thể đưa ra các quyết định của mình nhanh hơn, chính xác hơn. Đây là một yêu cầu vừa phụ thuộc vào năng lực, vừa đòi hỏi người thư ký phải rèn luyện thường xuyên.

2.2.4. Kỹ năng sử dụng trang thiết bị văn phòng

Hoạt động văn phòng bao gồm nhiều nghiệp vụ khác nhau, giữa các nghiệp vụ do có sự tương tác lẫn nhau, đòi hỏi người thư ký không chỉ thành thạo công việc chuyển môn mà còn phải biết sử dụng thành thạo các trang thiết bị văn phòng hiện đại như máy vi tính, thiết bị sao chụp in nhanh, tổng đài điện thoại, máy fax và các phương tiện viễn thông khác, máy chiếu, thiết bị hội nghị

2.3. Yêu cầu về phẩm chất

2.3.1. Yêu nghề, có ý thức vươn lên trong nghề nghiệp

Yêu nghề là một phẩm chất cần thiết của người lao động. Người thư ký cũng vậy, có yêu nghề thì mới toàn tâm toàn ý với công việc được giao và hoàn thành một cách xuất sắc. Hoạt động của người thư ký không trực tiếp làm ra sản phẩm mà là trợ giúp cho các hoạt động chung của cơ quan, của lãnh đạo. Vì thế, nhưng người làm công việc này phải vượt qua mặc cảm tạm lỵ về vị trí và tính chất của công việc trong môi trường quản chung của cả cơ quan, tổ chức. Trong xã hội, còn có một số ít người có cách nhìn lệch lạc về người thư ký nên đôi khi cũng ảnh hưởng đến tâm lý và ý thức nghề nghiệp. Chính vì vậy, người thư ký phải có lòng yêu nghề và có ý thức dũng đảm, tự tin, tự tôn trọng nghề của mình và phải thể hiện nó bằng chính hiệu quả công việc hàng ngày.

2.3.2. Có ý thức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm cao với công việc

Khi được giao nhiệm vụ, người thư ký phải thực hiện với tinh thần trách nhiệm cao nhất. Không nên toại đo xem thường mà thực hiện quá loa, đại khái, chiếu lệ hoặc không thực hiện tới cùng. Cũng không được quan trọng hóa, đề cao vị trí của mình khi thường xuyên được tiếp xúc với lãnh đạo các cấp. Điều đó dẫn đến việc giảm uy tín, không được tin nhiệm của cả đồng nghiệp và của lãnh đạo, ảnh hưởng đến quá trình làm việc của người thư ký. Trong một số trường hợp cụ thể, thư ký có

thể đệ nghị từ chối nhưng công việc không thuộc nhiệm vụ của mình nếu như thấy rằng mình không thể hoàn thành được; mạnh dạn phân tích, giải thích rõ ràng cho lãnh đạo với thái độ bình tĩnh, nhẹ nhàng, tôn trọng lãnh đạo; không nện co nhưng biểu hiện bộc phát, thiếu sự kìm chế. Ngược lại, khi nhận nhiệm vụ, người thư ký cần thực hiện với tất cả tâm huyết, trí tuệ và giải quyết một cách triệt để.

2.3.3. Năng động, linh hoạt trong công việc

Trong giải quyết công việc thuộc nhiệm vụ của mình, người thư ký phải năng động, linh hoạt. Năng động, linh hoạt trong công việc là phải nhạy bén tìm mọi cách để thực hiện tốt yêu cầu đề ra, có cách xử lý giải quyết công việc không cứng nhắc, máy móc mà vẫn giữ được nguyên tắc làm việc phù hợp. Ví dụ: Khi gặp những vấn đề ngoài dự kiến, những vấn đề khó vượt tầm quyền của mình, người thư ký cần phải nhanh chóng xin ý kiến lãnh đạo hoặc trao đổi ngay với đồng nghiệp để được hỗ trợ.

Ngoài ra, sự năng động, linh hoạt còn giúp người thư ký hiểu được tâm trạng, suy nghĩ của lãnh đạo thông qua những biểu hiện phi ngôn ngữ. Đây thực sự là điều quan trọng vì không phải lúc nào lãnh đạo cũng có thể nói ra những điều suy nghĩ của mình. Nếu như thư ký làm việc với lãnh đạo một cách “ăn ý” như vậy sẽ đem lại hiệu quả công việc rất cao trong mọi tình huống.

2.3.4. Xây dựng niềm tin với lãnh đạo, đồng nghiệp

Trong thực tế công việc tại các cơ quan, tổ chức, người lãnh đạo không thể và không có thời gian kiểm soát hết mọi công việc của người thư ký, mà thường đặt trọn niềm tin vào người giúp việc của mình. Vì vậy, người thư ký phải tạo dựng được niềm tin của người lãnh đạo đối với bản thân. Trước hết, người thư ký cần làm tốt chức năng của mình, hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ được giao, luôn tự giác và chủ động, tìm tòi sáng tạo trong quá trình thực thi nhiệm vụ. Người thư ký luôn học hỏi để vững vàng trong chuyên môn nghiệp vụ, ngoài ra còn trau dồi phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống lành mạnh tuân thủ nghiêm túc kỷ luật lao động... Tất cả những cố gắng đó theo thời gian sẽ tạo nên được niềm tin của lãnh đạo và là yếu tố quan trọng khẳng định vai trò của người thư ký trong sự phát triển của cơ quan, tổ chức.

2.3.5. Bảo vệ những thông tin quan trọng của cơ quan, tổ chức

Công việc của thư ký tiếp xúc nhiều với thông tin của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, trong đó có thể bao gồm cả những thông tin quan trọng liên quan đến quyết định quản lý, tổ chức - nhân sự, các chính sách trong sản xuất, kinh doanh, tình hình tài chính ... Có thể sẽ gây ra hậu quả nghiêm trọng nếu như thư ký không biết bảo vệ những thông tin đó. Chính vì vậy, người thư ký cần nắm chắc quy chế thông tin trong cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Không nói, không cung cấp thông tin hay tài liệu cho những đối tượng không có chức năng, nhiệm vụ hay trách nhiệm, thẩm quyền. Không

để văn bản, tài liệu mà thiếu sự quản lý sắp xếp bảo quản; hủy ngay những tài liệu in sai hay photo thừa, bảo vệ các thông tin lưu giữ trong máy tính; cẩn trọng trong phát ngôn, truyền đạt thông tin. Những vấn đề tưởng như nhỏ nhặt ấy sẽ giúp thư ký bảo vệ hiệu quả thông tin của cơ quan, doanh nghiệp, tránh được những sai sót đáng tiếc có thể xảy ra.

2.3.6. *Biết kiểm chế' cảm xúc cá nhân*

Trong quá trình thực hiện các công việc hàng ngày, có rất nhiều những tình huống dẫn tới các sắc thái tâm lý khác nhau của thư ký như áp lực công việc nặng nề, đòi hỏi giao tiếp khéo léo, chuyển Tiếng của ca nhân, những bất đồng quan điểm với đồng nghiệp... Những yếu tố đó có thể làm cho thư ký dễ có những phản ứng không kiểm soát như: khó chịu, nóng giận, bức xúc hoặc các hành vi tiêu cực, các biểu hiện tâm lý phản cảm. Chính vì thế, người thư ký cần phải biết tự kiểm chế trông chừng tình huống căng thẳng, không xử. Phải luôn luôn giữ được sự bình tĩnh, tỉnh táo, cân bằng về tâm lý để cô thê xử sự phù hợp với cương vị công tác để không ảnh hưởng đến nhiệm vụ được giao, đến uy tín của cơ quan, doanh nghiệp cũng như bản thân người thư ký.

Để có thể thực hiện tốt yêu cầu này, thư ký cần chú ý tới những vấn đề cơ bản sau: Bình tĩnh và cô" gắng kiểm soát bản thân và quá trình giao tiếp, không cãi gắt, thóa mạ hay cô nhưng hành vi thiếu lịch sự, thiếu văn hũa, thiếu suy nghĩ chín chắn trước khi nói cần tư duy nhanh để đưa ra các biện pháp giải quyết phù hợp.

2.4. Yếu cầu về hiểu biết xã hội.

2.4.1. *Người thư ký phải có kiến thức xã hội*

Nếu như trình độ nghiệp vụ giúp thư ký đưa ra giải pháp chính xác khi thực hiện nhiệm vụ thì kiến thức xã hội lại là cơ sở giúp thư ký thiết lập các quan hệ giao tiếp và xây dựng hình ảnh của một người thư ký chuyên nghiệp. Các kiến thức về kinh tế, văn hóa, xã hội, lịch sử. có vai trò quan trọng giúp thư ký hoàn thành tốt các nhiệm vụ và khẳng định vị trí, vị thế của mình.

2.4.2. *Cộng kiến thức tâm lý*

Hiểu biết sâu sắc tâm lý học sẽ giúp thư ký dành được thiện cảm của đối tượng giao tiếp và có thể giúp lãnh đạo hạn chế và loại trừ những mâu thuẫn ở nơi làm việc. Tuy nhiên, cùng với kiến thức về tâm lý, thư ký phải có kiến thức về văn hũa bởi trạng thái tâm lý của cá nhân còn phụ thuộc vào vùng và nền văn hũa nơi cá nhân đô sống.

2.4.3. *Cộng kiến thức về ngôn ngữ*

Đây là một trong những điều kiện bắt buộc bởi ngôn ngữ chính là phương tiện cơ bản, quan trọng mà người thư ký sử dụng để thu thập, khái thác thông tin và thiết

lập quá trình giao tiếp. Trong môi trường với tư duy, ngôn ngữ chính là hình thức thể hiện và là vẻ đẹp bên ngoài của tư duy, năng lực bản thân người thư ký.

Đề đáp ứng nhu cầu công việc, người thư ký buộc phải có kiến thức và làm chủ được về ngôn ngữ, bao gồm ngôn ngữ phổ thông (phục vụ cho các hoạt động giao tiếp xã hội) và ngôn ngữ chuyên môn để đáp ứng đúng yêu cầu của từng loại việc.

2.4.4. Có khả năng thích ứng với hoàn cảnh

Yêu cầu này đòi hỏi người thư ký phải thích ứng nhanh với hoàn cảnh công tác, với mọi trường hợp làm việc. Thực tế công việc đòi hỏi người thư ký thường xuyên di chuyển; khí hậu thay đổi, văn hóa khác lạ của các địa phương trong các chuyến công tác; nhiệm vụ có áp lực, cường độ làm việc lớn.... Bên cạnh đó, những thay đổi ngay từ chính người lãnh đạo và những đòi hỏi của họ nhiều khi cũng gây nên sự mệt mỏi cho người thư ký. Thích ứng với hoàn cảnh là yếu tố cần thiết để người thư ký nhanh chóng nắm bắt và làm chủ tình hình, không làm vào thế bị động. Để làm được điều đó, thư ký cần phải rèn luyện bản lĩnh, có sức khỏe tốt và có ý chí, nghị lực vững vàng, luôn học hỏi để nâng cao sự hiểu biết về kiến thức chuyên môn và kiến thức xã hội khác

2.4.5. Có khả năng vận dụng nhưng quy phạm xã hội (quy phạm pháp luật, quy phạm đạo đức, phong tục, tập quán truyền thống ...) vào các tình huống

Thư ký luôn là người đứng trung gian trong việc thiết lập các mối quan hệ. Giao tiếp đa dạng thành một trong những hoạt động cơ bản của thư ký. Hiệu quả trong giao tiếp của thư ký không chỉ là những giá trị thông tin thụ thập, mà việc tạo ấn tượng tốt là việc thư ký phải thực hiện. Do đó, khả năng vận dụng sang tạo các quy phạm xã hội sẽ là điều kiện để thư ký thiết lập các quan hệ giao tiếp có tính xã hội trước khi thiết lập các quan hệ chính thức. Bên cạnh các mối quan hệ về công việc, chức vụ, địa vị ... giao tiếp công sở cũng không thể nằm ngoài và đi ngược lại các quy luật của xã hội.

CAU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN:

1. Khai niệm, chức năng, nhiệm vụ của người thư ký
2. Những yêu cầu cần thiết để trở thành một người thư ký. Theo anh (chị) yêu cầu nào là quan trọng nhất, tại sao?
4. Có ý kiến cho rằng: “Thư ký là một nghề đơn giản, ai cũng có thể làm được, không cần chuyên môn”. Anh chị có suy nghĩ gì, tài sào?

Chương II KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG SỞ

I. Giao tiếp công sở

1. Khái niệm

1.1. Giao tiếp

Theo nghĩa hẹp giao tiếp được định nghĩa “giao tiếp là truyền đi một thông điệp”.

Theo David K.Berlo,(1960) thì “Giao tiếp của con người là một quá trình có chủ định hay không chủ định, có ý thức hay không có ý thức mà trong đó các cảm xúc và tư tưởng được biểu đạt trong các thông điệp ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ. Giao tiếp của con người được diễn ra ở các mức độ: trong con người, giữa con người với con người và cộng đồng. Giao tiếp của con người là một quá trình năng động, liên tục, bất thuận nghịch tác động qua lại và có tính ngữ cảnh”.

Theo từ điển tiếng Việt của tác giả Nguyễn Như Ý - 1998 “Giao tiếp là trao đổi, tiếp xúc với nhau”.

Từ các khái niệm trên chúng ta có thể hiểu *giao tiếp là một hoạt động đơn giản của con người mà ở đó con người giao tiếp với nhau trên quan điểm bình đẳng nhằm thỏa mãn nhu cầu nhất định.*

1.2. Giao tiếp công sở

Giao tiếp công sở là hoạt động xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm đạt được mục tiêu nhất định, giao tiếp còn là sự giao lưu tình cảm, tư tưởng để phát triển nhân cách con người trong cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Vai trò của giao tiếp

Giao tiếp là một nhu cầu của con người trong xã hội. Trong cuộc sống đời thường ai cũng khao khát được người khác quan tâm chú ý đến bản thân mình. Sự quan tâm chú ý, sự đùm bọc, thương yêu, sự chăm sóc, lắng nghe, sự khoan dung, động viên vỗ về của mọi người xung quanh có giá trị tích cực giúp mỗi người chúng ta trở thành con người lành mạnh, làm nảy nở trong tâm hồn những giá trị cao quý, những tình cảm lớn.

Giao tiếp đóng một vai trò rất quan trọng trong sự hình thành và phát triển nhân cách của mỗi cá nhân, giao tiếp ảnh hưởng không nhỏ tới đời sống tinh thần của mỗi người. Không ai có thể hình thành và phát triển nhân cách hoàn thiện mà không

cần giao tiếp.

Giao tiếp là con đường dẫn chúng ta đạt tới hạnh phúc trong cuộc sống. Vai trò này thể hiện ở các khía cạnh: tạo điều kiện và cơ hội tăng trưởng phát triển tri thức; hình thành cá tính độc lập và cá tính riêng qua giao tiếp với nhiều người, nhiều cá tính khác nhau.

Sức khỏe và tâm lý con người cũng được xây dựng trong giao tiếp. Theo Johnson (1980), khả năng xây dựng và duy trì các mối quan hệ hợp tác và phụ thuộc lẫn nhau với những người khác thường được xem như là sự biểu lộ sờ khởi của sức khỏe tâm lý. Một số người vì một vài lý do nào đó không thể xác định nổi các mối quan hệ giao tiếp với mọi người, thường có thái độ lo âu, suy nghĩ, bất lực và cô đơn. Kỹ năng giao tiếp vững về cũng là tâm bệnh của con người.

3. Chức năng của giao tiếp

3.1. Chức năng xã hội

Thông tin - tổ chức: chức năng này bao quát tất cả quá trình chuyển và nhận thông tin. Qua việc giao tiếp, trao đổi giữa chủ thể và khách thể quản lý, các thông tin được phát đi, thu nhận (phản hồi) để tổ chức thực hiện các quyết định quản lý.

Phản ánh, điều khiển, điều chỉnh, đánh giá: Trong giao tiếp có thể tác động đến động cơ, mục đích, chương trình, ra quyết định đến việc thực hiện các hoạt động riêng biệt và kiểm tra, kiểm soát các hoạt động đó. Qua đó, quá trình kích thích và điều chỉnh hành vi, hoạt động được thực hiện.

Tổ chức hoạt động phối hợp cùng nhau: Con người luôn cần có sự giúp đỡ của người khác. Họ luôn luôn sống, hoạt động cùng với người khác. Ngay từ đầu đã bộc lộ mối quan hệ duy vật giữa con người với nhau, những nhu cầu này do phương thức sản xuất quyết định. Muốn thắng lợi thì mỗi người phải dựa vào số đông (tập thể, xã hội). Không có giao tiếp, con người không thể trao đổi kinh nghiệm, thống nhất mục đích, phương pháp hành động, do đó hoạt động phối hợp cùng nhau cũng không thể có được.

Động viên, khuyến khích, kích thích: Trong giao tiếp, con người không chỉ truyền thông tin cho nhau hay tác động, điều chỉnh lẫn nhau mà còn tạo ra trạng thái cảm xúc kích thích, khuyến khích, động viên, an ủi... để cùng làm việc có hiệu quả hơn.

3.2. Chức năng tâm lý xã hội

Chức năng này thể hiện chủ yếu là hình thành, phát triển và hoàn thiện các mối quan hệ liên nhân cách, đây là chức năng quan trọng và phức tạp nhất. Sự phân tích chức năng này đòi hỏi phải có sự nghiên cứu kết hợp nhiều lĩnh vực: Tâm lý học, Xã hội học, Đạo đức học và cả Kinh tế học. Các quan hệ đồng chí, bạn bè hay ngược lại thù địch ... được hình thành như thế nào, cơ chế tâm lý của các hiện tượng đó ra sao, vai trò của chúng trong sự phát triển của cá nhân như thế nào phụ thuộc rất nhiều vào giao tiếp. Các chức năng trên được thực hiện như thế nào còn phụ thuộc vào những mối quan hệ được hình thành giữa những người giao tiếp với nhau.

4. Các nguyên tắc trong giao tiếp

Thư ký là người phải thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, những người đến cơ quan để liên hệ công tác. Họ cũng là người trực tiếp liên hệ với lãnh đạo để trao đổi, tổ chức công việc. Từ đặc thù công việc đó, có thể thấy rằng thư ký là một “nhân vật” vô cùng quan trọng, vì vậy, người thư ký phải biết giữ những nguyên tắc cho mình.

4.1. Ân cần

Trong giao tiếp người thư ký tránh tỏ ra thờ ơ, lạnh nhạt hoặc có vẻ mặt khó chịu, bực tức, luôn thể hiện sự quan tâm và tôn trọng của mình với đối tượng giao tiếp.

4.2. Đĩnh đạc, ngay ngắn

Tác phong làm việc đĩnh đạc, ngay ngắn không tỏ ra chậm chạp, lè mề; trang phục lịch sự, trang nhã và phù hợp với từng công việc, từng hoàn cảnh.

Nếu giao tiếp bằng ngôn ngữ nói, thư ký không nên trả lời theo kiểu: hỏi câu nào trả lời câu ấy. Sử dụng từ ngữ đúng cách; tốc độ và âm thanh vừa đủ; không nói quá to hoặc nói quá nhiều, nói lạc đề và nói quá nhỏ. Khi thư ký nói năng rõ ràng mạch lạc đúng chủ đề sẽ tạo nên sự tin cậy ở người đối diện.

4.3. Đồng cảm, ôn hoà

Khi giao tiếp, người thư ký cần thể hiện cảm xúc đúng lúc, đúng chỗ, mắt luôn hướng về người đối thoại bày tỏ sự quan tâm, đồng cảm với thái độ người nói. Không vung tay tùy tiện, đặc biệt là chỉ ngón tay về phía mặt đối tượng giao tiếp theo “nhịp điệu” lời nói “đanh thép”; phải có thái độ ôn hòa, không hách dịch với khách hay tỏ ra “trên cơ”, những nhiễu nhiễu người có nhu cầu cần gặp lãnh đạo hoặc giải quyết nhanh một vấn đề nào đó; không làm việc riêng nhất là cắt móng tay, cắt móng chân hoặc trang điểm.

4.4. Nhiệt tình

Người thư ký phải thể hiện sự sẵn sàng phối hợp giúp đỡ người khác khi cần thiết, đừng tỏ ra khó khăn, ích kỷ hay tư lợi. Tuy nhiên, sự nhiệt tình của người thư ký trong giao tiếp cũng cần vừa đủ để tạo thuận lợi cho cả các bên giao tiếp tránh sự hiểu lầm từ phía đối tác khi thấy thái độ quá nhiệt tình của người thư ký.

4.5. Nhất quán, khiêm nhường

Người thư ký cần khắc phục sự phát ngôn bất nhất, thay đổi tùy tiện, bác bỏ những gì mình đã nói ra hoặc dễ dàng hứa nhưng không làm theo lời hứa.

Khiêm nhường là đức tính tốt mà người thư ký cần trau dồi, học hỏi. Người thư ký cần tránh tranh luận không cần thiết, hoặc thích bộc lộ sự hiểu biết, sự khôn ngoan của mình hơn người; không nên dồn đối tượng giao tiếp vào thế bí để giành phần thắng về mình.

5. Các dòng giao tiếp trong công sở

5.1. Giao tiếp trong hệ thống chỉ huy

Có 3 khả năng xảy ra

- Thông tin bị biến dạng, xuyên tạc khi đi từ cấp dưới lên cấp trên;
- Thông tin bị thất lạc khi đi từ cấp trên xuống cấp dưới;
- Sự giao tiếp hàng ngang có thể bị trở ngại do tính cách cá nhân.

5.2. Giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới

- Đề hướng dẫn công việc;
- Đề trả lời;
- Khuyến khích động viên, tạo nên cảm hứng làm việc.

5.3. Giao tiếp từ dưới lên trên

- Phản hồi lại các quyết định của cấp trên;
- Báo cáo công việc;
- Đề xuất ý kiến mới.

5.4. Giao tiếp hàng ngang

- Giao tiếp giữa các bộ phận cùng cấp nhằm trao đổi công việc;
- Sự phối hợp giữa cá nhân với cá nhân hoặc với bộ phận cùng cấp.

6. Các yếu tố ảnh hưởng (rào cản) trong giao tiếp

6.1. Rào cản tâm lý

Nhận thức, trình độ, sự hiểu biết: khả năng nhận thức nhanh - chậm, khả năng hiểu biết đúng - sai, trình độ học vấn, địa vị xã hội, khác quan điểm, trạng thái tâm lý, không tập trung, tư duy rập khuôn, thiếu phản hồi.... của mỗi người khác nhau có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình giao tiếp.

Tâm trạng; phụ thuộc vào nội dung, tính chất vấn đề của cuộc giao tiếp mà tâm trạng các bên đối thoại có những diễn biến tâm lý khác nhau.

6.2. Rào cản ngôn ngữ

Trong tất cả các phương tiện mà con người sử dụng để giao tiếp thì ngôn ngữ là phương tiện thoả mãn được các nhu cầu giao tiếp nhiều nhất. Sở dĩ ngôn ngữ trở thành một công cụ giao tiếp vạn năng của con người vì nó hành trình cùng con người, từ lúc con người xuất hiện cho đến nay. Trong thực tế, hầu như không còn ngôn ngữ

nào là chưa có ảnh hưởng của nền văn hoá ngoại lai. Nói cách khác, tất cả các ngôn ngữ đang tồn tại hiện nay đều đã từng trải qua những quá trình tiếp xúc văn hoá với ngôn ngữ khác bên ngoài. Chính vì vậy, chúng ta không thể nói về độ thuần khiết (pure), độ trong sáng của một ngôn ngữ xét theo nguồn gốc, xét theo nguyên lai. Do vậy khi sử dụng ngôn ngữ để giao tiếp không phải các bên tham gia giao tiếp đều hiểu biết để có thể truyền đạt thông tin một cách chính xác nên đôi khi giao tiếp bằng ngôn ngữ cũng gặp những trở ngại làm cho cuộc giao tiếp không được thành công trọn vẹn.

6.3. Rào cản văn hóa

Trong từng văn hóa vùng miền và văn hóa dân tộc đều có những sự khác biệt, sự khác biệt đó có ảnh hưởng trong giao tiếp (các khác biệt phi ngôn ngữ; tên và cách xưng hô; phong tục, tập quán; trang phục; giới tính...). Để vượt qua rào cản này người thư ký phải lưu ý:

- Tìm hiểu sự khác biệt của các nền văn hóa, xem sự khác biệt đó như một cơ hội;
- Nhận thức được hành vi giao tiếp của mình bị chi phối bởi văn hóa;
- Linh động và sẵn sàng thay đổi;
- Nhạy cảm đối với các hành vi giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ;
- Nhận thức được giá trị, niềm tin và thông lệ của các nền văn hóa.

6.4. Rào cản vật chất

Các yếu tố có thể ảnh hưởng: tài liệu, trang thiết bị.

Để giao tiếp có hiệu quả và truyền đạt được thông điệp của mình mà không bị hiểu lầm hay lúng túng, người thư ký phải hạn chế những ảnh hưởng của các rào cản bằng cách giao tiếp một cách rõ ràng, mạch lạc, chính xác trên cơ sở có chuẩn bị chu đáo về tâm lý và các vấn đề khác liên quan đến cuộc giao tiếp (cơ sở pháp lý, văn hóa giao tiếp, ngôn ngữ giao tiếp, cơ sở vật chất.)

7. Một số kỹ năng trong giao tiếp

7.1. Kỹ năng nói

Nói là ngôn ngữ hướng vào người khác, được biểu hiện bằng âm thanh và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thính giác. Ngôn ngữ nói là hình thức cổ xưa nhất trong lịch sử loài người. Cùng với sự phát triển của xã hội, lời nói của con người đến nay đã phát triển đến mức độ cao (nói hoa mỹ, nói bóng bẩy, nói ý, nói so sánh...). Ngôn ngữ nói gồm hai loại độc thoại và đối thoại.

Trong giao tiếp bằng lời nói, người thư ký cần lưu ý:

- Âm điệu của lời nói: vừa phải, dễ nghe, không cao giọng quá, nói to quá hoặc nói nhỏ quá;
- Khi nói chuyện nên tập trung vào chủ đề đang thảo luận, tránh để tư tưởng bị

phân tán dẫn đến không hiểu nội dung câu chuyện;

- Khi đối tượng giao tiếp đang nói thì ta nên lắng nghe, tránh ngắt lời hoặc cướp lời của người nói khi họ chưa nói hết ý của họ;

- Trong khi giao tiếp nên tránh "thao thao bất tuyệt" mà không chú ý đến thái độ của đối tượng giao tiếp, hoặc đưa ra nhiều câu hỏi cùng một lúc khiến người khác không kịp trả lời;

- Khi nói về một chủ đề nào đó, nếu thư ký không được rõ thì nên lắng nghe chứ không nên "nói bừa", nghĩa là phải đảm bảo sự thành thật và chính xác trong lời nói của mình. Không nên tỏ ra mình là kẻ hiểu biết nhiều hơn tất cả mọi người;

- Không nên bảo thủ chỉ coi trọng ý kiến của mình mà không tôn trọng ý kiến của người khác.

7.2. Kỹ năng viết

Viết là thứ ngôn ngữ hướng vào người khác, được biểu hiện bằng các ký hiệu chữ viết và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thị giác. Ngôn ngữ viết cho phép con người tiếp xúc với nhau một cách gián tiếp trong khoảng cách không gian và thời gian lớn. Ngôn ngữ viết có những yêu cầu nhất định đối với cả người viết và người đọc. Trong ngôn ngữ viết, người viết không thể sử dụng những phương tiện phụ, hỗ trợ như giọng nói, cử chỉ điệu bộ, nét mặt... Không phải lúc nào người ta cũng biết trước được phản ứng của người đọc đối với điều mình viết ra vì không nghe, không nhìn thấy người đọc. Về phía người đọc cũng khó khăn vì họ không thể bày tỏ ý kiến một cách trực tiếp. Vì vậy, để khắc phục những khó khăn trên, ngôn ngữ viết có những yêu cầu chặt chẽ hơn: phải viết tỷ mỉ, chính xác, tuân thủ đầy đủ các quy tắc ngữ pháp, chính tả và lô gíc.

Trong giao tiếp bằng chữ viết, đặc biệt là ngôn ngữ sử dụng trong soạn thảo văn bản, người thư ký cần tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu ngôn ngữ và văn phong (chuẩn xác, đơn nghĩa, nhất quán, dễ hiểu, lịch sự, ngắn gọn, cô đọng, lưu ý cách xưng hô, sử dụng từ và cụm từ.).

7.3. Kỹ năng nghe

Có thể có người cho rằng để thành công trong giao tiếp cần có “thuật ăn nói”, điều đó cũng đúng. Nhưng ngày nay, khoa học rất nhấn mạnh về “nghệ thuật lắng nghe” và coi nó là một kỹ năng căn bản trong truyền thống cũng như tư vấn hay quản lý. Nghe ở đây không chỉ bằng đôi tai mà còn bằng cả khối óc, bằng con tim và cảm xúc. Khi tiếp chuyện với ai, người thư ký nên nhìn vào đôi mắt họ để thu hút hết điều họ nói, cả những điều họ chưa diễn tả đầy đủ bằng lời. Vì nghe tức là học, lắng nghe là một triết lý, một kỹ thuật ngày càng được quan tâm nhưng rất khó thực hiện. Trong cuộc sống, bất kỳ ai cũng có điểm gì đó hơn mình và mình có thể học từ họ, cho nên người thư ký “bớt lời để nghe nhiều” đó là người thư ký hoàn hảo.

Để việc giao tiếp đạt hiệu quả, người thư ký phải biết lắng nghe và có sự phản hồi.

Lắng nghe: luôn tỏ ra là mình đang chú ý tới người nói bằng cách gật đầu hay phản ứng đáp lại bằng những câu ngắn gọn thể hiện sự chăm chú của bạn như: dạ, vâng, ừ, à, thế à, vậy ư.

Phản hồi: nghĩa là sử dụng những từ ngữ của mình để nhắc lại nội dung câu chuyện mà đối tượng đang nói bằng những câu tóm tắt ngắn gọn, mục đích là để mình hiểu rõ và chính xác hơn về thông tin mà đối tượng đưa ra, tránh hiểu nhầm. Đôi khi chúng ta nghĩ là chúng ta hiểu được người nói nhưng thực ra chúng ta lại không hiểu. Trong trường hợp như vậy, người thư ký sử dụng hình thức phản hồi để hiểu rõ hơn những thông điệp mà người nói đang đề cập.

7.4. Kỹ năng lập luận

Lập luận là trình bày có lý lẽ, hệ thống để chứng minh cho kết luận về một vấn đề nào đó.

Lập luận dựa trên 4 quá trình:

- Khái quát hóa và suy diễn: Khái quát hóa là quá trình đi đến nhận định về một nhóm sự vật, hiện tượng, căn cứ trên thông tin đã có về một bộ phận của nhóm đó mà ta được biết là giống nhau với các bộ phận khác của nhóm. Suy diễn là vận dụng một khái quát vào một trường hợp cụ thể.

- So sánh và tìm ra sự tương phản: quá trình này cho phép rút ra kết luận về sự giống nhau hay khác nhau.

- Nguyên nhân và kết quả: để quan hệ nhân quả tham gia vào sự lập luận phải có hai điều kiện

+ Có nhân thì có quả, không có nhân thì không có quả.

+ Có quả ắt phải có nhân, không có quả nào lại không có nguyên nhân gây ra.

- Sự suy nghĩ sáng tạo: giúp ta thêm bớt hay phối hợp các kinh nghiệm đã tích lũy được để tạo ra ý mới. Suy nghĩ sáng tạo huy động tư duy trừu tượng để cấu tạo lại, tạo hình lại các khái niệm đã có.

Trên thực tế, có ba cách lập luận: Lập luận dựa vào hệ thống giá trị chung; lập luận dựa vào quyền thế; lập luận dựa vào chứng cứ và logic.

Trong ba cách lập luận nói trên, lập luận dựa vào chứng cứ và logic là thiết thực nhất và đúng đắn nhất. Với cách lập luận này, chúng ta không chỉ tiết kiệm được thời gian, tránh được việc tranh luận, thậm chí cãi vã, công kích nhau, mà còn tìm ra được giải pháp phù hợp nhất để giải quyết những vấn đề đang phát sinh trong cuộc sống. Tranh luận dựa vào chứng cứ đòi hỏi phải có thông tin và có nghiên cứu.

Kỹ năng lập luận là kỹ năng phức tạp, đòi hỏi người thư ký phải thành thục các kỹ năng khác, đồng thời phải có khả năng tư duy nhanh, tầm hiểu biết rộng, khả năng phân tích tổng hợp tốt các thông tin liên quan đến vấn đề lập luận.