

VIỆN HÀN LÂM  
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

**CHU ÂN THỊNH**

**KỸ NĂNG GIAO TIẾP ĐỐI VỚI DÂN  
CỦA CẢNH SÁT KHU VỰC QUẬN THANH XUÂN,  
HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Tâm lý học

Mã số: 60.31.04.01

**LUẬN VĂN THẠC SĨ TÂM LÝ HỌC**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

**TS. ĐẶNG THỊ VÂN**

**HÀ NỘI - 2016**

## LỜI CẢM ƠN!

Để hoàn thành khóa cao học tâm lý học khóa 2014 – 2016, ngoài những nỗ lực, cố gắng của bản thân tôi còn nhận được sự quan tâm, động viên hỗ trợ từ rất nhiều người, Tôi xin chân thành cảm ơn đến:

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến các thầy cô giáo trong **Khoa Tâm lý học – Học viện Khoa học xã hội**, đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập và làm luận văn tốt nghiệp.

Em xin bày tỏ sự biết ơn và lòng kính trọng đến cô **TS Đặng Thị Vân**, đã tận tình, tận tâm hướng dẫn em trong suốt quá trình em thực hiện đề tài này.

Cũng qua đây cho tôi gửi lời cảm ơn đến các chiến sỹ cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân, Hà Nội đã giúp đỡ tôi trong thời gian lấy số liệu nghiên cứu khảo sát để hoàn thành luận văn này.

Gia đình và bạn bè tôi đã hỗ trợ, động viên tôi trong suốt quá trình tham dự khóa cao học và thực hiện đề tài luận văn này!

*Hà Nội, ngày 30 tháng 07 năm 2016*

Tác giả

**Chu Ân Thịnh**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài: *“Kỹ năng giao tiếp đối với dân của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân, Hà Nội”* là công trình nghiên cứu khoa học do tôi thực hiện. Các số liệu và kết quả nêu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa được công bố trong công trình nghiên cứu nào khác.

Tác giả luận văn

**Chu Ân Thịnh**

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>Chương 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI NHÂN DÂN CỦA CẢNH SÁT KHU VỰC QUẬN THANH XUÂN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	11
1.2. Đặc điểm tâm lý của CSKV trong hoạt động giao tiếp với dân .....	23
1.3. Một số loại kỹ năng giao tiếp với dân chủ yếu cần được hình thành ở cảnh sát khu vực.....	28
<b>Chương 2: TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>36</b>
2.1. Vài nét về địa bàn nghiên cứu và công tác triển khai liên quan đến nhiệm vụ của Cảnh sát khu vực .....	36
2.2. Đặc điểm về khách thể nghiên cứu .....	39
2.3. Các phương pháp nghiên cứu.....	40
2.4.Tiến trình nghiên cứu .....	42
<b>Chương 3:KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI NHÂN DÂN CỦA CẢNH SÁT KHU VỰC QUẬN THANH XUÂN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Thực trạng về kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân .....	44
3.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân .....	69
3.3. Một số biện pháp chủ yếu rèn luyện kỹ năng giao tiếp với dân cho Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân.....	73
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>77</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>80</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Thực trạng kỹ năng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân .....	44
Bảng 3.2: Kỹ năng thiết lập mối quan hệ trong giao tiếp của CSKV Quận TX .....	47
Bảng 3.3: Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân với đối tượng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân.....	48
Bảng 3.4: Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân.....	50
Bảng 3.5: Kỹ năng tự kiểm chế trong giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân .....	52
Bảng 3.6: Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân .....	54
Bảng 3.7: Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân .....	56
Bảng 3.8: Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân .....	58
Bảng 3.9: Kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân.....	60
Bảng 3.10: Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp của cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân .....	61
Bảng 3.11: Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân .....	63
Bảng 3.12: Sự khác biệt về kỹ năng giao tiếp theo thời gian công tác.....	65
Bảng 3.13: Sự khác biệt về kỹ năng giao tiếp theo trình độ.....	66
Bảng 3.14. Kỹ năng giao tiếp của CSKV quận Thanh Xuân qua đánh giá của người dân.....	68
Bảng 3.15: Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của CSKV quận Thanh Xuân .....	70
Bảng 3.16: Các biện pháp rèn luyện kỹ năng giao tiếp với dân cho CSKV...	73

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

C.Mác từng nhận định rằng: “Hoạt động trong sự giao tiếp trực tiếp với người khác đã trở thành cơ quan biểu hiện cuộc sống của tôi và là một trong những phương thức lĩnh hội kinh nghiệm sống của loài người” [3]. Qua đó có thể thấy rằng, giao tiếp có vai trò vô cùng quan trọng đối với sự hình thành và phát triển nhân cách của mỗi cá nhân.

Cơ quan Công an nói chung, cơ quan Cảnh sát nói riêng là một trong những cơ quan quan trọng của Nhà nước. Thông qua việc thực hiện pháp luật của Nhà nước, lực lượng Cảnh sát thể hiện bản chất giai cấp, tính nhân dân của mình trong hoạt động bảo vệ an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội. Trước thực tiễn muôn vàn những diễn biến và tác động tiêu cực, để không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động nghề nghiệp của mình, “làm cho dân tin, dân yêu, dân ủng hộ” thì lực lượng Công an nói chung và lực lượng Cảnh sát nói riêng đã và đang không ngừng chỉnh đốn, xây dựng lực lượng thực sự trong sạch, vững mạnh. Mỗi cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát dù ở vị trí công tác nào cũng phải thường xuyên tu dưỡng, rèn luyện phẩm chất đạo đức Cách mạng theo 6 điều Bác Hồ dạy, gắn bó mật thiết với nhân dân, nêu cao tinh thần, ý thức phục vụ nhân dân để chiến đấu và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Kiên quyết đấu tranh chống các biểu hiện hách dịch, sách nhiễu, vi phạm quyền làm chủ của nhân dân. Bên cạnh đó, lực lượng cũng luôn đoàn kết, tổ chức và tuyên truyền nhân dân đề cao tinh thần cảnh giác, tích cực phòng chống các âm mưu và hành động chống phá của kẻ thù. Từ đó, vận động nhân dân tích cực tham gia phong trào quần chúng bảo vệ an ninh Tổ quốc, xây dựng và nhân rộng các điển hình tiên tiến trong quần chúng.

Có thể nói, hoạt động tiếp xúc với dân là một trong những hoạt động vô cùng quan trọng của lực lượng Công an nhân dân nói chung và lực lượng Cảnh sát khu vực nói riêng trong công tác phòng ngừa, đấu tranh chống tội phạm và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Hoạt động tiếp xúc với dân của lực lượng Cảnh sát không chỉ là hoạt động giao tiếp thông thường trong xã hội, mà còn là

một trong những hoạt động nghiệp vụ mang tính sâu sắc. Thông qua hoạt động giao tiếp với dân, lực lượng Cảnh sát không chỉ thu thập được những thông tin tư liệu, dư luận về những vấn đề liên quan đến an ninh trật tự để có biện pháp giải quyết kịp thời, mà còn giúp họ nhận biết được thái độ của dân đối với các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong các lĩnh vực khác nhau. Mặt khác, nó còn là cầu nối giúp mối quan hệ giữa lực lượng Cảnh sát với nhân dân ngày một bền chặt hơn. Từ đó góp phần củng cố lòng tin của quần chúng nhân dân đối với Đảng và Nhà nước, đối với ngành Công an.

Từ lý luận và thực tiễn nêu trên cho thấy, giao tiếp nói chung và giao tiếp với nhân dân nói riêng của lực lượng Cảnh sát khu vực có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong công cuộc giữ gìn trật tự an toàn xã hội. Tuy nhiên, họ thực sự có kỹ năng giao tiếp cần thiết để thực hiện tốt nhiệm vụ của mình hay chưa cần phải được nghiên cứu cụ thể, qua đó đề xuất những biện pháp nhằm bồi dưỡng, nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp với nhân dân cho lực lượng Cảnh sát khu vực là vấn đề vô cùng cần thiết.

Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi đã lựa chọn đề tài nghiên cứu: “***Kỹ năng giao tiếp với nhân dân của lực lượng Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân***”

## **2. Tình hình nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp**

Giao tiếp có một vai trò vô cùng quan trọng đối với sự hình thành và phát triển nhân cách của mỗi cá nhân. Thông qua giao tiếp, cá nhân có thể chia sẻ và lĩnh hội được những thông tin hữu ích cho cá nhân mình. Đồng thời đó cũng là cơ hội để mỗi cá nhân có thể bộc lộ được tình cảm, cảm xúc của mình dành cho những người xung quanh. Tuy nhiên, để có được hiệu quả trong giao tiếp thì đòi hỏi mỗi cá nhân cần phải có kỹ năng giao tiếp. Trong tâm lý học, nhà nghiên cứu Socrate (470- 399) là người đầu tiên có tư tưởng về kỹ năng giao tiếp, ông đã đề ra phương pháp kích biện (khuyến khích người khác nói) trong tranh luận và đối thoại. Cho đến nay, vẫn có rất nhiều nhà nghiên cứu bàn về vấn đề kỹ năng giao tiếp. Những công trình nghiên cứu này thường đi theo các hướng nghiên cứu sau:

## ***2.1. Nghiên cứu kỹ thuật của kỹ năng giao tiếp***

Đại diện cho hướng nghiên cứu này có một số tác giả như: V.A.Krutelxki, E.X.Cudin, A.G.Kovaliov, S.Henry (1981), Trần Trọng Thủy, Đào Thị Oanh, Nguyễn Thị Thanh Bình, ... Nhìn chung, những nhà nghiên cứu đi theo hướng nghiên cứu này đều xem kỹ năng là những phương thức thực hiện hành động phù hợp với mục đích và điều kiện hành động mà con người đã nắm vững. Nghĩa là, khi con người đã nắm được cách hành động thì tức là họ đã có kỹ thuật và có kỹ năng hành động. Khi nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp, có nhiều tác giả cho rằng, muốn thực hiện được hành động giao tiếp, con người cần phải có những tri thức về hành động giao tiếp đó. Nghĩa là hiểu được mục đích giao tiếp, cách thức thực hiện, phương tiện giao tiếp, điều kiện hành động và sử dụng chúng vào các tình huống giao tiếp. Xuất phát từ việc xem kỹ năng giao tiếp là mặt kỹ thuật của hành động giao tiếp, một số tác giả cho rằng, việc nắm bắt được kỹ thuật hành động giao tiếp thông qua việc học tập và rèn luyện sẽ giúp cá nhân đạt hiệu quả trong giao tiếp.

Nhìn chung, những công trình nghiên cứu theo hướng nghiên cứu này đã có những đóng góp vô cùng quan trọng cho tâm lý học nói chung và tâm lý học giao tiếp nói riêng. Nó đã chỉ rõ phương thức, thủ thuật, thao tác thực hiện hành động giao tiếp, cơ sở để xây dựng hình thành, củng cố các hành vi giao tiếp cụ thể cho mọi đối tượng. Chúng tôi đã vận dụng hướng nghiên cứu này vào trong đề tài nghiên cứu của mình và xem đó là một trong những cơ sở cho đề tài nghiên cứu.

## ***2.2. Nghiên cứu mặt năng lực của kỹ năng giao tiếp***

Một số nhà nghiên cứu như E.A.Milenian, A.V.Petrovski, N.D.Levitov, X.I.Kixegop, K.K.Platonov, G.G.Gobulep đã chú trọng đến mặt năng lực của kỹ năng giúp con người thực hiện một hoạt động có hiệu quả. Các tác giả cũng đã chỉ ra rằng, kỹ năng không chỉ là mặt kỹ thuật thao tác hành vi đơn thuần, mà còn liên quan tới kết quả mục đích đạt được của hoạt động. Từ đó, khi vận dụng vào xem xét quá trình giao tiếp của con người, có thể nhận định rằng, cá nhân được xem là có kỹ năng giao tiếp khi họ có năng lực nhất định để thực hiện được



quá trình giao tiếp có hiệu quả. Như vậy, có thể hiểu rằng, kỹ năng giao tiếp là năng lực vận dụng tri thức, kinh nghiệm vào quá trình giao tiếp để đạt được hiệu quả giao tiếp.

Kỹ năng giao tiếp vừa có tính ổn định, tính mềm dẻo, tính linh hoạt và tính mục đích. Tính ổn định trong giao tiếp được hiểu là khả năng giao tiếp tốt, đạt hiệu quả ở mọi hoàn cảnh, không gian và thời gian khác nhau. Tuy nhiên, một người có năng lực giao tiếp tốt, không phải lúc nào cũng có thái độ, hành vi, cử chỉ giống nhau trong mọi hoàn cảnh, tình huống khác nhau, mà ở họ luôn luôn có tính mềm dẻo. Tính mềm dẻo chính là sự linh hoạt, nhạy cảm, khả năng điều chỉnh thái độ, hành vi sao cho phù hợp với từng hoàn cảnh giao tiếp để đạt được những mục đích giao tiếp đã đề ra.

Xét một cách đầy đủ, hiệu quả của quá trình giao tiếp luôn có sự liên kết chặt chẽ với những phẩm chất đạo đức, nhận thức của mỗi cá nhân. Vì thế mà khi đề cập đến kỹ năng, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp, nhà nghiên cứu không chỉ dừng ở tiêu chí kết quả đúng, khả năng linh hoạt mà còn xem xét đến cả những yếu tố khác như thái độ, động cơ của cá nhân trong kỹ năng đó. Từ đó, đã tạo được sự kết nối giữa các yếu tố kiến thức, kỹ thuật và giá trị (thái độ, niềm tin) trong hành vi của mỗi hoạt động giao tiếp nhất định [15]. Nhìn chung, các tác giả đều cho rằng, mọi hành vi của con người đều xuất phát từ cách mà người ta suy nghĩ. J.Louise (1995) nhận định rằng, kỹ năng là yếu tố mang tính thực tiễn và là kết quả của sự liên kết giữa lý thuyết và giá trị (thái độ, niềm tin) [22]. S.A.Morales & W.Sheator (1987) [23] xem hành vi có kỹ năng là khả năng lựa chọn những kiến thức, kỹ thuật thích hợp và sử dụng chúng có hiệu quả. Tuy nhiên, tác giả lại nhấn mạnh sự lựa chọn đó vị chi phối bởi thái độ, niềm tin của cá nhân đối với hoạt động cụ thể.

Ở trong nước, có một số tác giả như Ngô Công Hoàn, Nguyễn Ánh Tuyết, Trần Quốc Thành, Nguyễn Quang Uẩn cũng cho rằng, kỹ năng là năng lực vận dụng tri thức về hành động, hay các thao tác của hành động theo đúng quy trình để có kết quả mong muốn. G.S Vũ Dũng nhận định, kỹ năng là năng lực vận

dụng có kết quả những tri thức về phương thức hành động đã được chủ thể lĩnh hội để thực hiện những nhiệm vụ tương ứng [9].

Thông qua những quan điểm nêu trên, chúng tôi nhận thấy rằng, giao tiếp trong hoạt động nghề nghiệp khác với giao tiếp trong đời thường, nó đòi hỏi có cách thức, thủ thuật phương pháp nhất định phù hợp với nội dung công việc. Giao tiếp trong hoạt động nghề nghiệp, nếu chỉ dừng lại ở những thao tác giao tiếp thông thường thì sẽ khó đạt được mục đích công việc đề ra, mà cần phải có năng lực vận dụng tri thức, kinh nghiệm, thái độ vào quá trình này.

### **2.3. Nghiên cứu cấu trúc kỹ năng giao tiếp**

Các tác giả theo hướng nghiên cứu này như A.A.Leontiev, V.P. Dakharov,.. đã xem kỹ năng giao tiếp như một hệ thống toàn vẹn bao gồm những yếu tố, thành phần bộ phận khác nhau. Mỗi yếu tố, mỗi thành phần lại có vị trí và vai trò khác nhau trong mối quan hệ hữu cơ giữa các yếu tố của hệ thống đó.

A.A.Leontiev đã chia kỹ năng giao tiếp thành 8 kỹ năng thành phần như: kỹ năng điều khiển hành vi bản thân; kỹ năng quan sát; kỹ năng nhạy cảm xã hội; kỹ năng đọc, hiểu, mô hình hoá nhân cách đối tượng giao tiếp; kỹ năng làm gương; kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ; kỹ năng kiến tạo sự tiếp xúc; kỹ năng nhận thức [ dẫn theo 17].

A.A.Bodalev, V.A.Cancalich, N.V.Kudomin, A.A.Leontiev [ dẫn theo 17] đã nhìn nhận cấu trúc theo giai đoạn nên họ đã chia giao tiếp thành các giai đoạn như sau: giai đoạn điều khiển, điều chỉnh quá trình giao tiếp; giai đoạn phân tích hệ thống giao tiếp đã được thực hiện; giai đoạn xây dựng mô hình giao tiếp cho hoạt động tiếp theo.

Còn V.A.Cancalich thì phân cấu trúc giao tiếp thành 4 thành phần cơ bản: thành phần nhận thức; thành phần tổ chức; thành phần điều khiển giao tiếp và thành phần định hướng giao tiếp trong hoạt động tiếp theo.

Căn cứ vào cách phân chia cấu trúc kỹ năng giao tiếp như trên, kỹ năng giao tiếp được phân thành 3 nhóm chính, bao gồm: nhóm kỹ năng định hướng; nhóm kỹ năng định vị; nhóm kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp.

*Kỹ năng định hướng giao tiếp*: là khả năng cá nhân dựa vào những biểu hiện bên ngoài của đối tượng giao tiếp, như: sắc thái biểu cảm, ngữ điệu, thanh điệu của lời nói, cử chỉ, điệu bộ; hay thời điểm và không gian giao tiếp để từ đó phán đoán chính xác về mối quan hệ giữa chủ thể với đối tượng giao tiếp.

*Kỹ năng định vị*: là khả năng chủ thể giao tiếp biết đặt mình vào đối tượng giao tiếp để tạo ra điều kiện nhằm tác động đến đối tượng giao tiếp, giúp họ chủ động lắng nghe và giao tiếp với mình.

*Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp*: là khả năng thu hút đối tượng, xác định được nguyện vọng, hứng thú của đối tượng và biết sử dụng các phương tiện giao tiếp để làm chủ trạng thái bản thân và duy trì được cuộc giao tiếp.

#### **2.4. Nghiên cứu quá trình hình thành của kỹ năng giao tiếp**

Theo P.A.Rudic (1974) và G.Theodorson (1969), ban đầu kỹ năng mới chỉ là những thao tác riêng lẻ, đơn giản, quá trình rèn luyện chúng trở thành hành động nhanh chóng, chính xác và sau đó trở thành kỹ xảo [ dẫn theo 17].

Quá trình hình thành và phát triển kỹ năng giao tiếp là kết quả của quá trình con người lĩnh hội tri thức, vận dụng chúng vào trong những điều kiện, hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp khác nhau để đạt được mục đích giao tiếp đã đề ra. Bản chất của quá trình hình thành và hoàn thiện kỹ năng giao tiếp chính là quá trình cấu trúc lại các thao tác cho phù hợp với từng đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp. Kỹ năng giao tiếp được hình thành và phát triển theo từng giai đoạn từ thấp (kỹ năng nguyên phát, nguyên sinh) đến kỹ năng bậc cao (kỹ năng thứ phát- thứ sinh), tiến triển theo 4 trình độ: trình độ ban đầu, trình độ sáng kiến, trình độ mới và trình độ tích hợp.

Dựa trên cơ sở đó, một số tác giả đã phân chia các giai đoạn hình thành và phát triển của các kỹ năng giao tiếp, như: A.A. Leontiev trong nghiên cứu giao tiếp sư phạm, ông đã soạn những bài tập luyện kỹ năng định hướng tiền giao tiếp, luyện kỹ năng tiếp xúc, luyện kỹ năng giao tiếp [ dẫn theo 17].

Tác giả Hoàng Thị Anh thì xem sự phát triển kỹ năng giao tiếp sư phạm có 5 giai đoạn, gồm: giai đoạn định hướng giao tiếp, giai đoạn tạo ra bầu không khí tiền

giao tiếp, giai đoạn thăm dò tâm hồn của đối tượng giao tiếp, giai đoạn thu hút sự chú ý của đối tượng giao tiếp, giai đoạn cuối cùng là giao tiếp ngôn ngữ [7].

Từ những quan điểm trên, chúng tôi nhận định kỹ năng giao tiếp của người Cảnh sát được hình thành và phát triển trong quá trình hoạt động nghề nghiệp của họ dựa trên cơ sở kinh nghiệm, vốn sống thực tiễn của cá nhân, kiến thức chuyên môn, kiến thức giao tiếp nghề nghiệp được đào tạo, bồi dưỡng, sự hoàn thiện các phẩm chất nhân cách cần thiết của người chiến sĩ Cảnh sát. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng phân chia kỹ năng giao tiếp của người chiến sĩ Cảnh sát với nhân dân thuộc khu vực quản lý gồm những giai đoạn cụ thể như: xác định mục đích giao tiếp, chuẩn bị nội dung, hình thức, phương pháp, phương tiện cho buổi giao tiếp, nắm bắt tâm lý chung của dân cũng như những nét tâm lý riêng của người dân trong khu vực quản lý, bắt đầu cuộc giao tiếp và cuối cùng là kết thúc cuộc giao tiếp.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### ***3.1. Mục đích nghiên cứu***

Mục đích nghiên cứu của đề tài là chỉ ra thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân. Xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng. Căn cứ vào lý luận và kết quả nghiên cứu thực tiễn đề xuất một số biện pháp bồi dưỡng nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp của họ đối với dân.

#### ***3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu***

Đề đạt được những mục đích trên, đề tài cần giải quyết những nhiệm vụ cụ thể như sau:

+Xác định cơ sở lý luận liên quan đến kỹ năng giao tiếp với nhân dân của Cảnh sát khu vực trên địa bàn Quận Thanh Xuân.

+ Tìm hiểu thực trạng kỹ năng giao tiếp với nhân dân của Cảnh sát khu vực trên địa bàn Quận Thanh Xuân qua trắc nghiệm, chỉ ra một số yếu tố tác động đến thực trạng đó.

+ Đề xuất một số biện pháp nhằm bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng giao tiếp với nhân dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân.

## **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Kỹ năng giao tiếp với nhân dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân.

### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, chúng tôi tiến hành nghiên cứu trên số lượng là 100/117 Cảnh sát khu vực đang trực tiếp hoạt động tại các cơ quan Công an phường (Thanh Xuân Bắc, Thượng Đình, Thanh Xuân Trung, Thanh Xuân Nam, Kim Giang, Phương Liệt, Khương Mai, Khương Trung, Khương Đình, Hạ Đình, Nhân Chính) thuộc địa bàn Quận Thanh Xuân - Hà Nội và 150 người dân (có hộ khẩu thường trú trên địa bàn) đại diện cho các hộ gia đình trên địa bàn khảo sát.

## **5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

### **5.1. Phương pháp luận**

Luận văn được thực hiện trên cơ sở lý luận của Tâm lý học ứng dụng. Nghiên cứu được thực hiện trên cơ sở một số nguyên tắc phương pháp luận cơ bản sau đây:

- Nguyên tắc tiếp cận thực tiễn: Để xác định thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV cần được đánh giá thông qua quá trình giao tiếp thực tế của họ với người dân khi triển khai các nhiệm vụ nghiệp vụ được giao trên cơ sở đánh giá của chính bản thân họ hay qua đánh giá của người dân đã từng được tiếp xúc với các chiến sĩ CSKV.

- Nguyên tắc tiếp cận hệ thống: Kỹ năng giao tiếp bao gồm nhiều kỹ năng bộ phận vì thế cần nghiên cứu chúng một cách hệ thống, toàn diện mới đưa ra nhận định một cách khoa học, khách quan và toàn diện. Mặt khác, có nhiều yếu tố chi phối đến thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV. Vì vậy, nguyên tắc hệ thống – cấu trúc cũng là cách tiếp cận quan trọng khi triển khai nghiên cứu này.

## **5.2. Các phương pháp nghiên cứu**

### **5.2.1. Nhóm các phương pháp nghiên cứu lý luận**

Tìm hiểu, phân tích, tổng hợp, hệ thống hoá những tài liệu trong nước và ngoài nước có liên quan đến vấn đề nghiên cứu nhằm xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài, các phương pháp có liên quan đến đề tài, các luận chứng để lý giải các kết quả thu nhận.

### **5.2.2. Nhóm các phương pháp nghiên cứu để thu thập thông tin**

#### **5.2.2.1. Phương pháp điều tra bằng trắc nghiệm**

Đây là phương pháp chính sử dụng trong nghiên cứu này nhằm tìm hiểu thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân- Thành phố Hà Nội. Từ đó, phân tích và chỉ ra những yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng này.

#### **5.2.2.2. Phương pháp phỏng vấn sâu**

Phương pháp này được sử dụng trong nghiên cứu nhằm thu thập thêm thông tin hỗ trợ cho quá trình điều tra bằng trắc nghiệm. Chúng tôi, tiến hành phỏng vấn sâu với một số cán bộ lãnh đạo Công an phường, cảnh sát khu vực và nhân dân thuộc các khu vực khảo sát. Nội dung phỏng vấn tập trung vào các vấn đề cụ thể như sau:

- Cảnh sát hiểu về kỹ năng giao tiếp với nhân dân như thế nào? Giao tiếp có vai trò đối với hoạt động nghề nghiệp của cán bộ cảnh sát khu vực ra sao?

- Những kỹ năng cần thiết của cán bộ Cảnh sát khu vực khi giao tiếp với dân? và mức độ thể hiện những kỹ năng đó của cán bộ Cảnh sát khu vực hiện nay như thế nào?

- Cảnh sát khu vực có những thuận lợi và khó khăn trong giao tiếp với người dân thuộc khu vực mình phụ trách như thế nào?

#### **5.2.2.3. Phương pháp chuyên gia**

Phương pháp này được sử dụng trong quá trình xây dựng công cụ nghiên cứu thực tiễn (phiếu điều tra, phiếu phỏng vấn), xác định thang đo đánh giá thực trạng kỹ năng giao tiếp của CSKV.

### **5.2.3. Phương pháp xử lý số liệu**

Sử dụng các phương pháp thống kê toán học qua sự hỗ trợ của phần mềm thống kê SPSS (phiên bản 20.0) để định lượng nội dung nghiên cứu.

## **6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn**

Kế thừa những thành tựu của các tác giả đi trước, từ góc độ của tâm lý học ứng dụng, tác giả luận văn đã xác định được khái niệm kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV, những kỹ năng cụ thể cần thiết trong kỹ năng giao tiếp đối với CSKV. Đặc biệt, qua nghiên cứu thực tiễn, tác giả đã làm rõ thực trạng về kỹ năng giao tiếp của CSKV quận Thanh Xuân, chỉ ra một số yếu tố ảnh hưởng và đề xuất một số biện pháp nhằm bồi dưỡng kỹ năng này cho CSKV thuộc địa bàn nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu của luận văn sẽ là gợi mở quan trọng cho các nhà nghiên cứu tiếp tục quan tâm đến vấn đề này và là tài liệu tham khảo hữu ích cho những nghiên cứu có liên quan.

## **7. Cấu trúc của Luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận và kiến nghị, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục. Luận văn có cấu trúc gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về kỹ năng giao tiếp với nhân dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân.

Chương 2: Tổ chức và phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân.

## Chương 1

# CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI NHÂN DÂN CỦA CẢNH SÁT KHU VỰC QUẬN THANH XUÂN

### 1.1. Một số khái niệm cơ bản

#### 1.1.1. Khái niệm về giao tiếp

##### 1.1.1.1. Định nghĩa Giao tiếp

Giao tiếp là một trong những phạm trù quan trọng của tâm lý học, là một hiện tượng phức tạp, được xem xét dưới nhiều góc độ khác nhau. Cho đến nay, vẫn chưa có sự thống nhất chung về khái niệm giao tiếp do vẫn còn nhiều định nghĩa, nhiều cách hiểu khác nhau về giao tiếp.

Qua tìm hiểu chúng tôi thấy các nhà tâm lý học tiếp cận vấn đề giao tiếp theo các hướng khác nhau:

*Hướng thứ nhất:* Các tác giả chú ý đến sự tác động, sự truyền thông tin, tiếp nhận thông tin giữa người với người như tác giả: E.E Aequyt, M.Acgain, P.Oathavut, G.Branh, D.Giacson...

Tác giả G.Thines cho rằng, giao tiếp là sự truyền đạt thông tin, trong đó trạng thái của hệ thống phát thông tin ảnh hưởng tới trạng thái của việc hệ thống nhận thông tin [ dẫn theo 14].

Tác giả E.E Aequyt, M.Acgain thì nhận định rằng: Giao tiếp là sự tác động, sự truyền thông tin và tiếp nhận thông tin, là sự trao đổi thông tin của con người. Ba nhà tâm lý học người Pháp P.Oathavut, G.Branh, D.Giacson thì coi giao tiếp là một quá trình xã hội hóa thường xuyên diễn ra giữa người với người, quá trình này tổng hợp nhiều hành vi khác nhau là: Hành vi ngôn ngữ, hành vi cử chỉ điệu bộ [7].

Tác giả Nguyễn Khắc Viện thì nhấn mạnh giao tiếp phi ngôn ngữ là những biểu diễn thông qua cơ thể như những cử động, tư thế [ dẫn theo 14].

Một số cách giải thích về giao tiếp như trên, tuy có phần đúng nhưng vẫn còn phiến diện, làm cho nội hàm khái niệm giao tiếp bị thu hẹp, coi giao tiếp đơn thuần là những mặt riêng lẻ như sự thông báo, sự trao đổi thông tin hay tổ hợp những hành vi nhỏ lẻ,...Mặt khác, với cách phân tích như trên của tác giả thì mới



chỉ dừng lại ở việc mô tả bên ngoài, chứ chưa làm nổi bật lên được bản chất bên trong của giao tiếp.

*Hướng thứ hai:* Nhằm khắc phục những thiếu sót của hướng nghiên cứu trên, những tác giả theo hướng nghiên cứu này đã có xu thế mở rộng khái niệm giao tiếp, họ đồng nhất giao tiếp với giao lưu. Vì thế, họ đã xem giao tiếp là một hiện tượng tâm lý chung ở cả người và động vật.

Trong cuốn sách “*Văn hoá và nhân cách*”, tác giả B.V.Xôclov viết rằng: “Giao tiếp là sự tác động lẫn nhau giữa những con người và giữa những động vật có tâm lý với nhau”, thu hẹp hơn thì có thể hiểu đơn giản là: “giao tiếp là mối quan hệ giữa con người với những động vật nuôi trong nhà” [2].

Trong những công trình nghiên cứu của mình, hai tác giả J.Bremont (1971) và R.Chakin đã dùng thuật ngữ “Giao tiếp thính giác ở chim” và “Giao tiếp ở khi” để mô tả khía cạnh thông báo giữa các động vật [ dẫn theo 6].

Mặc dù đã khắc phục những hạn chế của các tác giả đi theo những xu hướng nghiên cứu trước. Những tác giả theo xu hướng nghiên cứu mở rộng khái niệm giao tiếp vẫn còn những hạn chế nhất định, đó là đã làm mất đi bản chất xã hội của giao tiếp người và không làm rõ được sự khác nhau giữa bản chất giao tiếp của con người với sự thông báo của động vật.

*Hướng thứ ba:* Khác với những nhà nghiên cứu đi theo hai xu hướng nghiên cứu trước, những nhà tâm lý học đi theo hướng nghiên cứu này đã xem giao tiếp là quá trình hiện hoá các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người. Các nhà tâm lý theo xu hướng này đã phủ nhận giao tiếp là sự tiếp xúc giữa động vật với nhau, bởi vì bản chất hai hiện tượng này hoàn toàn khác nhau, mà giao tiếp chỉ có ở hiện tượng người.

V.N.Panpherov cho rằng: Giao tiếp là sự tác động qua lại giữa con người. Nội dung của nó là sự nhận thức qua lại và trao đổi thông tin nhờ sự giúp đỡ của những phương tiện khác nhau của sự thông báo với mục đích xây dựng mối quan hệ qua lại có lợi đối với quá trình hoạt động nói chung [21].

G.M.Andreeva thì cho rằng: Giao tiếp có ba mặt quan hệ hữu cơ với nhau, đó là mặt thông tin, mặt tri giác của con người đối với con người, mặt tác động qua lại của con người với nhau [5].

Nhà nghiên cứu L.V.Bueva nhận định rằng: Giao tiếp là tính hiện thực được quan sát trực tiếp, là sự cụ thể hóa tất cả các mối quan hệ xã hội, là sự nhân cách hóa, là hình thái nhân cách của các mối quan hệ đó [ dẫn theo 12].

Ở Việt Nam, có nhiều nhà tâm lý học cũng đưa ra nhiều quan điểm khác nhau về giao tiếp. Trong một số bài viết, giáo trình tâm lý học, các nhà nghiên cứu thường dùng thuật ngữ “Giao lưu” hoặc “Giao tiếp” để chỉ mối quan hệ tiếp xúc tâm lý và tác động qua lại giữa người với người. Mặc dù có sự khác nhau về việc sử dụng các thuật ngữ trong nghiên cứu, nhưng các tác giả đều có sự thống nhất với hướng nghiên cứu thứ ba khi xét về nội hàm khái niệm giao tiếp.

Tác giả Phạm Minh Hạc cho rằng: Giao lưu là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người – người để hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa con người với nhau [11].

Hai tác giả Nguyễn Thạc và Hoàng Anh cho rằng “Giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người với con người mà qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý và được biểu hiện ở các quá trình thông tin, hiểu biết, rung cảm, ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau” [16].

Hoàng Anh trong luận án của mình có viết: Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý, tạo nên quan hệ giữa hai người hoặc nhiều người với nhau, chứa đựng một nội dung xã hội – lịch sử nhất định, có nhiều chức năng: tác động, hỗ trợ, cùng nhau, thông báo, điều khiển, nhận thức hành động và tình cảm... nhằm thực hiện mục đích nhất định của một hoạt động nhất định [7].

Trong cuốn tâm lý học đại cương, tác giả Nguyễn Quang Uẩn cho rằng: “Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về tình cảm, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau hay nói khác đi giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người – người, hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác” [ 20].

Tóm lại, cho đến nay vẫn còn nhiều cách định nghĩa khác nhau về giao tiếp. Điều này chứng tỏ giao tiếp là một hiện tượng phức tạp, đa dạng, mặc dù quan niệm về giao tiếp chưa có sự thống nhất hoàn toàn. Nhưng nhìn chung các nhà tâm lý học đều chỉ ra những nét chung và cơ bản sau của giao tiếp đó là:

- Nói tới giao tiếp là nói tới sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa người và người bị quy định bởi xã hội.

- Nói tới giao tiếp là nói tới sự trao đổi chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng các phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ.

Từ việc phân tích các định nghĩa trên có thể khái quát lại như sau: Giao tiếp là quá trình tiếp xúc trao đổi thông tin, suy nghĩ, cảm xúc... giữa người với người thông qua ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ...

Giao tiếp là một quá trình phức tạp và nhiều mặt. Vì vậy có thể nghiên cứu giao tiếp như là quá trình tác động qua lại của các cá thể, cũng như quá trình thông tin, thái độ của người đối với người, quá trình ảnh hưởng lẫn nhau của họ và như là quá trình gây cảm xúc và hiểu biết lẫn nhau.

Các tác giả có thể trình bày theo các cách khác nhau, cùng với việc sử dụng từ ngữ không giống nhau, nhưng qua các ý kiến của tác giả chúng ta thấy giao tiếp phải bao gồm các nội dung sau:

*Giao tiếp có tính xã hội:* Giao tiếp là một hiện tượng xã hội, là một hiện tượng đặc thù của con người và được thể hiện chỉ trong xã hội loài người. Trong thế giới động vật không có giao tiếp, không có các quan hệ mang tính chuẩn mực mà chỉ có quan hệ mang tính bầy đàn nhằm thực hiện những nhu cầu mang tính sinh học.

Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người-người, hiện thực hoá các quan hệ xã hội giữa các cá nhân với nhau và là điều kiện để tiến hành các hoạt động chung của các cá nhân. Qua giao tiếp, sự trao đổi tiếp xúc giữa người với người làm nảy sinh, hình thành các chuẩn mực giá trị xã hội và đáp ứng các mục đích, nhu cầu của cá nhân, nhóm và xã hội.

*Giao tiếp có tính lịch sử:* Giao tiếp bao giờ cũng mang tính chất lịch sử phát triển xã hội loài người, bởi lẽ giao tiếp có nội dung xã hội cụ thể được diễn ra

trong một không gian, thời gian với các đối tượng cụ thể trong một hoàn cảnh xã hội nhất định. Các quan hệ người ở các giai đoạn phát triển lịch sử khác nhau đều có đặc trưng riêng. Các phương tiện giao tiếp giữa các cá nhân chịu sự chi phối của sự phát triển xã hội.

*Giao tiếp có tính chủ thể:* Giao tiếp bao giờ cũng được thực hiện bởi các cá nhân cụ thể. Dù ở loại hình giao tiếp nào, nội dung giao tiếp gì cũng đều do những cá nhân thực hiện. Cá nhân trong giao tiếp vừa là chủ thể vừa vừa là khách thể của giao tiếp. Các cá nhân tham gia vào quá trình giao tiếp luôn đổi vai trò chủ thể cho nhau và chi phối tác động lẫn nhau. Do đó hoạt động giao tiếp có sự khác biệt với các hoạt động khác, đó là hoạt động mang tính chủ thể - chủ thể. Mức độ tác động phụ thuộc vào vị trí, vai trò xã hội và một số đặc điểm tâm lý xã hội của mỗi cá nhân.

*Giao tiếp có tính nhận thức và tự nhận thức:* Giao tiếp dù mang mục đích gì đi chăng nữa cũng đều diễn ra sự trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, thế giới quan và nhân sinh quan, nhu cầu nguyện vọng của những người tham gia vào quá trình giao tiếp. Chính thông qua sự trao đổi chia sẻ thông tin mà con người tăng cường vốn kiến thức, hiểu biết của mình, nhận thức về thế giới và về người khác, học hỏi kinh nghiệm từ người khác. Nhờ đặc trưng này mà những phẩm chất tâm lý, hành vi ứng xử của con người được nảy sinh và phát triển, cũng nhờ có giao tiếp mà quá trình xã hội hoá của mỗi cá nhân được diễn ra.

Con người thường tự nhận thức và đánh giá bản thân mình trên cơ sở nhận thức người khác. Thông qua tiếp xúc với những người khác mà cá nhân nhận thức về mình sâu sắc hơn. Những thông tin phản hồi từ người cùng giao tiếp và những hành vi ứng xử của họ giúp cho cá nhân nhận thức được về bản thân, xây dựng được khái niệm bản thân, nhận thức được những mặt mạnh, mặt yếu, điều kiện hoàn cảnh của mình để từ đó tự hoàn thiện mình.

*Giao tiếp có tính truyền cảm:* Trong giao tiếp có sự lan truyền cảm xúc, tâm trạng, đặc biệt với sự tham gia của các kênh giao tiếp phi ngôn ngữ như nét mặt, tư thế, giọng nói... Sự truyền cảm được thể hiện rõ nét trong đồng cảm, ám thị.

Chính điều này làm tăng tính sinh động, tính cảm xúc của quan hệ liên nhân cách.

Dựa trên những luận điểm trên và căn cứ vào tính đặc thù trong giao tiếp của các chiến sỹ cảnh sát khu vực và mục đích nghiên cứu của mình, trong đề tài này chúng tôi tán thành khái niệm giao tiếp của tác giả B.B. Bôgôxlovski và nhấn mạnh: "*Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý qua lại giữa con người với con người biểu hiện ở sự trao đổi thông tin, trao đổi cảm xúc, tình cảm, hiểu biết và tác động ảnh hưởng lẫn nhau*".

Chúng tôi coi đây là khái niệm công cụ, làm điểm tựa cho đề tài nghiên cứu của mình.

#### *1.1.1.2. Vai trò và chức năng của giao tiếp*

##### *\* Vai trò của giao tiếp*

Về vấn đề này, C.Mác đã chỉ ra rằng: "*Sự phát triển của một cá thể phụ thuộc vào sự phát triển của nhiều cá thể khác mà nó đã giao lưu trực tiếp hay gián tiếp*" C.Mác còn nhấn mạnh rằng: "*Trong giao tiếp những cá thể sáng tạo lẫn nhau về thể chất và tinh thần*" [4].

L.X.Vugôxki đã viết: "*Giao tiếp có vai trò quan trọng không phải chỉ trong việc làm phong phú thêm nội dung ý thức của trẻ, trong việc giúp trẻ tiếp thu những tri thức và kỹ năng mới, mà nó còn quyết định cấu trúc của ý thức nữa*" [dẫn theo 18].

A.N.Lêônchiep đã nói: "*Sự hoạt động của trẻ em bao giờ cũng nằm trong giao tiếp. Giao tiếp dưới hình thức cũng hoạt động, hoặc dưới hình thức giao tiếp ngôn ngữ, hay thậm chí giao tiếp trong ý nghĩ cũng là điều kiện tất yếu và chuyên biệt của sự phát triển của người trong xã hội*" [1]. Qua đây, chúng ta có thể thấy rằng, với mỗi cá nhân, giao tiếp không chỉ là điều kiện cho sự phát triển trí tuệ mà nó còn góp phần hình thành và phát triển nhân cách của mỗi cá nhân.

Có thể nói giao tiếp là một nhu cầu không thể thiếu đối với mỗi cá nhân và xã hội loài người, là một trong những nhu cầu tinh thần hết sức quan trọng đối với sự phát triển của mỗi cá nhân. Nếu như nhu cầu này không được thỏa mãn, con người sẽ bị "đói giao tiếp", dễ mắc bệnh trầm cảm, bệnh "Hospitalnison

(bệnh do nằm viện), trong giao tiếp cá nhân tiếp thu lĩnh hội được kinh nghiệm xã hội, chuẩn mực của xã hội, chuyển nó thành giá trị riêng của mỗi người từ đó nhân cách được hình thành.

*\* Chức năng của giao tiếp*

Khi bàn về chức năng của giao tiếp, cho đến nay vẫn còn nhiều quan điểm khác nhau, nhiều cách phân chia khác nhau.

Tác giả Phạm Minh Hạc đã phân chia các chức năng giao tiếp làm hai nhóm:

- *Nhóm các chức năng thuần túy xã hội*: bao gồm các chức năng giao tiếp phục vụ các nhu cầu chung của xã hội hay của một nhóm người để điều khiển và tác động lẫn nhau.

- *Nhóm các chức năng tâm lý xã hội*: bao gồm các chức năng giao tiếp phục vụ các nhu cầu của từng thành viên trong xã hội với người khác.

Các nhà tâm lý học B.F.Lômôp, A.A.Bôđaliôp đã phân chia chức năng giao tiếp làm 3 loại:

- *Chức năng thông tin (thông báo, truyền tin)*: chức năng này có cội nguồn sinh học. Để thông báo cho nhau thông tin gì đó động vật thường phát ra tín hiệu, ví dụ: những tín hiệu để tự bảo vệ, tín hiệu tìm gặp nhau... Ở con người chức năng thông tin đa dạng và phức tạp hơn nhiều, bởi vì nội dung thông tin cần truyền đạt là rất nhiều, rất phức tạp. Con người có phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và những phương tiện khoa học kỹ thuật hỗ trợ để đảm bảo chức năng thông tin này.

- *Chức năng điều chỉnh, điều khiển*: Khi tiến hành giao tiếp, muốn đạt được mục đích giao tiếp thì chủ thể phải linh hoạt, mềm dẻo, biết làm chủ hành vi, cảm xúc của mình để thay đổi theo điều kiện, hoàn cảnh giao tiếp, biết lựa chọn phương tiện ngôn ngữ phù hợp để tác động đến đối tượng giao tiếp.

- *Chức năng đánh giá*: Trong quá trình giao tiếp con người bao giờ cũng bộc lộ những hiểu biết, những tình cảm, thái độ, thế giới quan... ra bên ngoài. Vì vậy, thông qua một số lần tiếp xúc, giao tiếp với người nào đó chúng ta có thể nhận, xét, đánh giá được tâm lý, ý thức, nhân cách của họ. Thông qua giao tiếp

với người khác chúng ta biết soi mình vào người khác để tự đánh giá mình. Giao tiếp là một phương thức giúp cá nhân tiến hành so sánh xã hội để đánh giá người khác cũng như tự đánh giá mình.

Theo các tác giả Nguyễn Thạch - Hoàng Anh, giao tiếp có 03 chức năng cơ bản sau:

- Chức năng thông tin hai chiều giữa hai người hoặc hai nhóm người.
- Chức năng tổ chức, điều khiển phối hợp hành động của một nhóm người trong hoạt động cùng nhau.

- Chức năng giáo dục và phát triển nhân cách: Nhờ có giao tiếp con người lĩnh hội được kinh nghiệm lịch sử - xã hội và hoàn thiện bản thân.

Tác giả Trần Trọng Thủy [19], trong "*Nhập môn khoa học giao tiếp*" (1997) đã nêu ra các chức năng giao tiếp như sau:

- Chức năng tổ chức phối hợp hoạt động cùng nhau
- Chức năng làm cho con người nhận thức lẫn nhau
- Chức năng hình thành và phát triển các mối quan hệ liên nhân cách

Sự phân loại chức năng giao tiếp theo quan niệm của các nhà tâm lý học tuy có sự khác nhau, song hoàn toàn không phải là trái ngược nhau. Do đó có thể thống nhất rằng giao tiếp có 3 chức năng cơ bản:

- Chức năng thông tin
- Chức năng tổ chức, điều khiển
- Chức năng giáo dục và phát triển nhân cách.

#### *1.1.1.3. Các hình thức giao tiếp*

Giao tiếp tham dự trong mọi hoạt động của con người cho nên có nhiều cách phân chia thành các hình thức giao tiếp khác nhau. Sau đây là một vài cách phân chia đó

*Căn cứ vào tính chất trực tiếp hay gián tiếp của quá trình giao tiếp, có hai hình thức giao tiếp là:*

- Giao tiếp trực tiếp: Là sự tiếp xúc, trao đổi giữa các chủ thể giao tiếp, được thực hiện trong cùng một khoảng thời gian và không gian nhất định. Đây là hình thức giao tiếp thông dụng nhất trong mọi hoạt động của con người, các chủ

thể tiến hành giao tiếp mặt đối mặt với nhau tại cùng một địa điểm và thời điểm nào đó. Các chủ thể giao tiếp có thể đưa ra tác động và thu nhận được ngay thông tin phản hồi với nhau.

Trong thực tế thì giao tiếp trực tiếp có thể tồn tại dưới các hình thức: Trò chuyện, đàm thoại, song thoại, phỏng vấn, hội họp, diễn thuyết...

- Giao tiếp gián tiếp: Là giao tiếp được thực hiện thông qua các phương tiện trung gian như: thư từ, sách báo, điện thoại, ti vi... Trong thời đại hiện nay, giao tiếp gián tiếp thuận lợi, nhanh chóng và đỡ mất thời gian hơn so với giao tiếp trực tiếp. Tuy vậy, nó lại kém hiệu quả hơn, tính chất giao tiếp ít sinh động và thường phải tuân theo những yêu cầu nhất định của ngôn ngữ nói và viết, cũng như sự phụ thuộc vào điều kiện máy móc kỹ thuật.

*Căn cứ vào mục đích giao tiếp, có hai loại giao tiếp là:*

- Giao tiếp chính thức: Là giao tiếp có sự ấn định theo quy luật, mang tính hình thức, thực hiện theo một quy trình được các tổ chức thừa nhận, thể hiện ở các hình thức hội họp, mít tinh, ký kết... Giao tiếp chính thức nhằm giải quyết một vấn đề cụ thể, mang tính thiết thực như giao tiếp giữa các cơ quan, xí nghiệp, công ty hoặc giữa các nguyên thủ Quốc gia...

- Giao tiếp không chính thức: là loại giao tiếp không mang tính hình thức, không có sự quy định về lễ nghi, các hình thức giao tiếp cũng như cách trang phục, địa điểm... thường không bị lệ thuộc, không gò bó. Đó là giao tiếp giữa các cá nhân hoặc nhóm mang tính chất cá nhân, không đại diện cho ai cả. Mục đích của loại giao tiếp này thường nhằm thỏa mãn nhu cầu tiếp xúc, giải trí của con người.

*Căn cứ theo số người tham dự trong giao tiếp, có 3 loại giao tiếp, đó là:*

- Giao tiếp song đôi: Là giao tiếp trong đó chủ thể và đối tượng là hai cá nhân tiếp xúc với nhau.

- Giao tiếp nhóm: Là giao tiếp giữa cá nhân với nhóm hoặc giữa các thành viên trong nhóm và ngoài nhóm với nhau.

- Giao tiếp xã hội: Tức là giao tiếp với tầm quốc gia, quốc tế.



Căn cứ theo tính chất các hoạt động của con người, ta có các loại giao tiếp tương ứng với từng loại hoạt động khác nhau. Có bao nhiêu hoạt động thì có bấy nhiêu loại giao tiếp như: giao tiếp sư phạm, giao tiếp trong kinh doanh, giao tiếp trong quản lý, giao tiếp nghiệp vụ công an... Trong giao tiếp theo tính chất hoạt động, các đặc điểm nghề nghiệp bao trùm lên phong cách ứng xử của các chủ thể giao tiếp, nó quy định đến tính cách, cách biểu hiện ngôn ngữ, cách biểu cảm nét mặt cử chỉ, giọng điệu, tư thế... cũng như quy định tính chất, nội dung của thông tin. Vì vậy, mà có sự khác nhau trong giao tiếp giữa các thương gia với giữa các nghệ sỹ hay khác hẳn với các nhà sư phạm.

### **1.1.2. Kỹ năng, Kỹ năng giao tiếp**

#### **1.1.2.1. Khái niệm về kỹ năng**

Về kỹ năng, có nhiều quan niệm, quan niệm khác nhau trong tâm lý học. Tác giả V.A, Cruchetki cho rằng: "*kỹ năng là phương thức thực hiện hành động đã được con người nắm vững*". A.G.Côvaliôv trong cuốn "*Tâm lý học cá nhân*" đã nhấn mạnh: "*Kỹ năng là phương thức thực hiện hành động thích hợp ới mục đích và những điều kiện hành động*".

Các tác giả Lê Văn Hồng, Lê Ngọc Lan, Nguyễn Văn Thành cho rằng: "*Kỹ năng là khả năng vận dụng kiến thức (khái niệm, cách thức, phương pháp...) để giải quyết một nhiệm vụ mới*" [13].

Trong "*Từ điển tâm lý học*" do Vũ Dũng chủ biên thì: "*Kỹ năng là năng lực vận dụng có kết quả tri thức về phương thức hành động đã được chủ thể lĩnh hội để thực hiện những nhiệm vụ tương ứng*" [ 9 ].

Có rất nhiều tác giả trong và ngoài nước nghiên cứu và đưa ra những định nghĩa về kỹ năng khác nhau. Tổng kết lại, chúng ta thấy đã có các quan niệm như sau:

- *Loại khái niệm nghiêng về mặt kỹ thuật của hành động*. Theo quan niệm này, kỹ năng là phương thức hành động mà con người đã nắm vững. Có nghĩa con người có kỹ năng về một hành động nào đó là con người nắm được các tri thức về cách thức tiến hành hoạt động đó và thực hiện hành động đúng yêu cầu của nó.

- Loại quan niệm xét kỹ năng nghiêng về năng lực của con người. Theo quan niệm này, kỹ năng thể hiện ở năng lực thực hiện một hành động có kết quả với chất lượng cần thiết trong điều kiện xác định.

Trên cơ sở nghiên cứu hai loại quan niệm ở trên chúng tôi cho rằng: *Kỹ năng là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm đã có để thực hiện có kết quả các hành động phù hợp với những điều kiện nhằm đạt được mục đích nhất định.*

#### 1.1.2.2. Khái niệm kỹ năng giao tiếp

\* *Kỹ năng giao tiếp là gì?*

Dù đã có rất nhiều công trình nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp. Nhưng cho đến nay vẫn chưa có sự thống nhất giữa các nhà nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp. Dưới đây là quan điểm của một số nhà nghiên cứu về khái niệm kỹ năng giao tiếp.

Tác giả Nguyễn Văn Đính trong cuốn "*Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*" đưa ra định nghĩa: "*Kỹ năng giao tiếp là khả năng nhận biết mau lẹ những biểu hiện bên ngoài và đoán biết diễn biến tâm lý bên trong của con người (đối tượng giao tiếp). Đồng thời biết sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, biết cách định hướng để điều chỉnh và điều khiển quá trình giao tiếp đạt tới mục đích nhất định*" [10].

Hoàng Thị Anh trong luận án PTS tâm lý học mang tên "*Kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên*" đã định nghĩa: "*Kỹ năng giao tiếp sư phạm là kỹ năng giao tiếp được vận dụng vào quá trình tiếp xúc giữa giáo viên và học sinh trong hoạt động giảng dạy và giáo dục. Đó là khả năng nhận thức nhanh chóng những biểu hiện bên ngoài và diễn biến tâm lý bên trong của học sinh và bản thân giáo viên, là kỹ năng sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, biết cách tổ chức, điều chỉnh, điều khiển quá trình giao tiếp nhằm đạt mục đích giáo dục*" [7].

Phân tích các nghiên cứu lý luận và từ kinh nghiệm thực tiễn thu được, chúng tôi quan niệm rằng: "*Kỹ năng giao tiếp là khả năng vận dụng những tri thức, kinh nghiệm giao tiếp đã có của chủ thể để thực hiện có hiệu quả những tình huống giao tiếp cụ thể*".

\* *Phân loại kỹ năng giao tiếp*

- Căn cứ vào quá trình diễn biến của một pha giao tiếp người ta chia thành 3 nhóm kỹ năng giao tiếp sau:

+ *Nhóm kỹ năng định hướng*: Là những kỹ năng giao tiếp biểu hiện ở chỗ dựa vào những dấu hiệu bên ngoài (như hành vi, cử chỉ, sắc thái biểu cảm, nội dung ngữ điệu, thanh điệu của lời nói...) để phán đoán chính xác trạng thái tâm lý bên trong mà phán đoán bản chất của đối tượng giao tiếp.

+ *Nhóm kỹ năng định vị*: Là những kỹ năng giao tiếp giúp chủ thể xác định vị trí trong giao tiếp, biết đặt mình vào vị trí đối tượng để có thể hiểu và đồng cảm với đối tượng giao tiếp.

+ *Nhóm kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp*: Là những kỹ năng giao tiếp giúp cho chủ thể thu hút được đối tượng vào quá trình giao tiếp, nó biểu hiện ở chỗ chủ thể biết làm chủ và tự điều khiển mình để lôi cuốn và điều khiển đối tượng giao tiếp.

- Căn cứ các giai đoạn của quá trình giao tiếp: Quá trình giao tiếp có thể chia thành các giai đoạn, mỗi giai đoạn có các kỹ năng giao tiếp tương ứng với giai đoạn đó. Các kỹ năng theo cách phân chia này là Kỹ năng trước khi giao tiếp; kỹ năng bắt đầu giao tiếp và kỹ năng trong giao tiếp.

Tóm lại, cho đến nay vẫn có nhiều cách phân loại các kỹ năng giao tiếp khác nhau, mỗi cách phân loại xét dưới góc độ nào đó đều có tính hợp lý của nó. Tuy nhiên, kỹ năng giao tiếp là một vấn đề phức tạp bao gồm một hệ thống các kỹ năng đan xen, thống nhất, tác động qua lại với nhau trong quá trình giao tiếp của chủ thể. Cho nên dù phân chia theo cách nào cũng chỉ

mang tính chất tương đối và chủ thể muốn đạt được hiệu quả quá trình giao tiếp phải biết sử dụng phối hợp các kỹ năng giao tiếp một cách hợp lý.

### ***1.1.3. Kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực***

Căn cứ vào khái niệm kỹ năng, kỹ năng giao tiếp và hoạt động chuyên môn nghiệp vụ của các chiến sĩ cảnh sát khu vực, chúng tôi mạnh dạn đưa ra khái niệm sau: *Kỹ năng giao tiếp với dân của các chiến sĩ Cảnh sát khu vực là kỹ năng giao tiếp được sử dụng trong hoạt động nghiệp vụ với quần chúng nhân dân. Là khả năng vận dụng những tri thức chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm sống vào các tình huống giao tiếp cụ thể giữa chiến sĩ Cảnh sát khu vực với nhân dân nhằm đạt được mục đích giao tiếp.*

Kỹ năng giao tiếp với dân có ý nghĩa rất quan trọng đối với công tác Cảnh sát khu vực. Để quản lý tốt địa bàn, người Cảnh sát khu vực phải tiếp xúc với nhân dân, hiểu được đặc điểm, tình hình dân cư, nắm vững các đối tượng..., muốn thực hiện tốt được những vấn đề này đòi hỏi người chiến sĩ Cảnh sát khu vực phải có kỹ năng giao tiếp với dân tốt. Đồng thời kỹ năng giao tiếp với dân của mỗi chiến sĩ Cảnh sát khu vực cũng chính là sự hiện thực hóa thái độ giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực và cũng là tiêu chuẩn đánh giá năng lực giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực.

Việc giao tiếp với nhân dân của các lực lượng vũ trang nói chung, lực lượng Cảnh sát khu vực nói riêng được tiến hành tốt, thể hiện mối quan hệ gắn bó giữa Đảng, Nhà nước với nhân dân.

## **1.2. Đặc điểm tâm lý của CSKV trong hoạt động giao tiếp với dân**

### ***1.2.1. Đặc điểm hoạt động của lực lượng cảnh sát khu vực***

Hoạt động của lực lượng cảnh sát khu vực có những nét đặc trưng sau:

*Thứ nhất*, Hoạt động của lực lượng cảnh sát khu vực mang đặc điểm hoạt động của lực lượng quản lý hành chính về trật tự xã hội.

Hoạt động của lực lượng cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội gắn liền với luật lệ hành chính của Nhà nước về an ninh trật tự (ANTT).

Trong hệ thống các văn bản pháp luật hành chính của Nhà nước ta bao gồm: Các văn bản quy phạm pháp luật hành chính và các văn bản hướng dẫn thực hiện trên các lĩnh vực quản lý Nhà nước, trong đó có quản lý Nhà nước về ANTT. Thực chất của hoạt động quản lý hành chính về trật tự xã hội này là quá trình tổ chức thực hiện những nội dung của biện pháp hành chính về ANTT được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước. Đây là cơ sở pháp lý để xác định phạm vi, đối tượng quản lý, quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm cũng như các mối quan hệ giữa các chủ thể quản lý và công dân khi thực hiện các nội dung của biện pháp hành chính về ANTT.

Hoạt động của lực lượng cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội vừa mang tính công khai, tính nghiệp vụ công an, vừa mang tính xã hội sâu sắc, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân.

Hoạt động của lực lượng quản lý hành chính về trật tự xã hội chịu ảnh hưởng và tác động rất lớn của điều kiện địa lý, dân cư, xã hội.

Công tác quản lý hành chính về trật tự xã hội bao gồm những nội dung diễn ra trên các lĩnh vực như: cư trú, di lại, hoạt động nghề nghiệp, sử dụng phương tiện đặc biệt. Đó là những vấn đề liên quan trực tiếp đến cuộc sống, sinh hoạt thường ngày của người dân. Ở mỗi vùng miền đều có tính chất dân cư khác nhau, phong tục tập quán khác nhau, do đó các nội dung quản lý hành chính về trật tự xã hội cũng bị ảnh hưởng khác nhau. Vì vậy, để phát huy có hiệu quả công tác quản lý hành chính về trật tự xã hội, các lực lượng làm công tác này cần chú ý đến đặc điểm riêng của từng vùng, miền khác nhau để tiến hành các nội dung quản lý hành chính về trật tự xã hội được thuận lợi.

*Thứ hai*, Cảnh sát khu vực là một trong những lực lượng nghiệp vụ của lực lượng cảnh sát nhân dân có nhiệm vụ giữ gìn ANTT được bố trí tại các khu vực dân cư ở thành phố, thị xã và các địa bàn phức tạp về ANTT. Do vậy, ngoài những đặc điểm của lực lượng cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, lực lượng cảnh sát khu vực còn có những đặc điểm riêng.

- Cảnh sát khu vực là lực lượng nghiệp vụ công khai, thường xuyên và trực tiếp có mối quan hệ rộng với nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác nhau.

- Địa bàn công tác của cảnh sát khu vực tương đối ổn định ở các thành phố, thị xã, thị trấn, các khu vực đô thị hóa. Đây là những địa bàn có tính phức tạp về ANTT.

- Cảnh sát khu vực là lực lượng vũ trang nhưng hoạt động có tính đặc thù của viên chức trên cơ sở điều lệnh cảnh sát khu vực.

Thứ ba, Cảnh sát khu vực là một bộ phận trong hệ thống tổ chức của lực lượng Cảnh sát nhân dân, vì vậy lực lượng cảnh sát khu vực phải tuân theo các nhiệm vụ, quyền hạn và các quy định khác trong pháp lệnh Cảnh sát nhân dân Việt Nam, một trong những lực lượng vũ trang của Nhà nước. Quá trình thực hiện nhiệm vụ cảnh sát khu vực thường độc lập tác chiến trong những điều kiện phức tạp về nhiều mặt, về địa bàn, đối tượng, nhiệm vụ... Vì vậy, để tạo điều kiện giúp cho cảnh sát khu vực thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Bộ Công an đã ban hành điều lệnh cảnh sát khu vực. Thực hiện đầy đủ các quy định của điều lệnh cảnh sát khu vực không những góp phần quan trọng trong quản lý con người, đảm bảo quyền và nghĩa vụ của công dân mà còn có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, nhằm ổn định duy trì và giữ vững ANTT ở địa bàn thành phố, thị xã, thị trấn, các khu vực phức tạp về ANTT.

### **1.2.2. Đặc điểm tâm lý trong hoạt động giao tiếp với dân và những đòi hỏi về kỹ năng giao tiếp với dân của các chiến sỹ Cảnh sát khu vực**

Hoạt động tiếp xúc với nhân dân là hoạt động giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân nhằm giải quyết những yêu cầu của quần chúng trên cơ sở pháp luật của Nhà nước quy định. Thông qua công tác tiếp xúc với nhân dân, lực lượng Công an nhân dân có điều kiện tổ chức, vận động, hướng dẫn nhân dân chấp hành pháp luật, thu thập nắm tình hình những vấn đề có liên quan ANTT phục vụ công tác phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh chống tội phạm;

ngăn ngừa đấu tranh bài trừ tệ nạn xã hội, góp phần giữ vững An ninh quốc gia và trật tự, an toàn xã hội.

Như vậy, thực chất của công tác tiếp xúc với nhân dân của lực lượng Cảnh sát nhân dân nói chung và cảnh sát khu vực nói riêng là hoạt động giao tiếp giữa công an với nhân dân. Tiếp xúc với nhân dân để thiết lập, xây dựng mối quan hệ mật thiết giữa công an với nhân dân, để giải quyết các yêu cầu pháp luật quy định, để thực hiện các yêu cầu nghiệp vụ của lực lượng Công an nhân dân. Nội dung, hình thức, phương pháp, thời gian, đối tượng, địa điểm tiếp xúc có thể khác nhau, song nhìn chung do tính chất đặc thù, hoạt động tiếp xúc với nhân dân của cảnh sát khu vực có đặc điểm sau:

*- Đối tượng của hoạt động giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực rất đa dạng và phức tạp với nhiều đối tượng, các thành phần, lứa tuổi rất khác nhau.*

Đối tượng của hoạt động giao tiếp của cảnh sát khu vực không đơn thuần chỉ là đối tượng trong quan hệ giao tiếp thông thường trong xã hội mà còn là đối tượng đặc biệt quan trọng của hoạt động giao tiếp nghiệp vụ của Cảnh sát khu vực. Trong đó, có liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của người dân. Do vậy, người chiến sỹ Cảnh sát khu vực phải nhận thức sâu sắc điều đó và thực hiện tốt theo phương châm của Đảng và Nhà nước: Tôn trọng quyền dân chủ của nhân dân, "*dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra*". Mọi hành vi giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực đều phải nhằm mục đích đảm bảo tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân theo quy định của pháp luật. Đặc điểm này đặt ra cho Cảnh sát khu vực cần phải có:

*- Thái độ đúng đắn với đối tượng giao tiếp của mình*

Thái độ chính là quan hệ thực của cá nhân đối với các mối quan hệ xã hội. Thái độ là mặt nội dung, là bản chất trong tính cách con người, chính thái độ sẽ chi phối đến hành vi của cá nhân, thái độ đúng đắn sẽ có hành vi tương ứng phù hợp. Muốn có thái độ đúng đắn thì trong hoạt động tiếp xúc với nhân

dân, chiến sỹ Cảnh sát khu vực cần phải tôn trọng dân, kính trọng dân, tôn trọng quyền dân chủ của nhân dân. Người Cảnh sát khu vực cần phải biết lắng nghe tiếng nói từ người dân, biết tham khảo ý kiến tối đa từ dân, phải tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của mọi công dân, không được có thái độ hách dịch, cửa quyền làm nhân dân bức xúc, khiến họ không hợp tác với Cảnh sát khu vực làm ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác quản lý hành chính về trật tự xã hội ở địa bàn.

+ *Hành vi của người cảnh sát khu vực cần có sự phù hợp đối với đối tượng giao tiếp*

Hành vi là hình thức biểu hiện của thái độ ra bên ngoài bằng hành động, cử chỉ, phong cách ứng xử, đi đứng, nói năng của chủ thể giao tiếp. Người chiến sỹ Cảnh sát khu vực khi giao tiếp với dân, muốn gây được thiện cảm, muốn thu hút được quần chúng nhân dân tham gia vào phong trào giữ vững ANTT xã hội thì ngay cả cách giao tiếp, phong thái đi đứng phải đĩnh đạc, đường hoàng, lời ăn, tiếng nói phải tế nhị, khéo léo và linh hoạt. Có thể nói hoạt động tiếp xúc với nhân dân của Cảnh sát khu vực là hoạt động khó khăn, phức tạp đòi hỏi mỗi chiến sỹ Cảnh sát khu vực phải khéo léo trong hành vi, nỗ lực hết mình với tinh thần trách nhiệm cao mới có thể thực hiện tốt được công việc chuyên môn.

\* *Hoạt động tiếp xúc với nhân dân của cảnh sát khu vực diễn ra thường xuyên trên mọi địa bàn và các lĩnh vực khác nhau trong điều kiện, hoàn cảnh khác nhau.*

Lực lượng cảnh sát khu vực là lực lượng gần gũi với nhân dân nhất, hàng ngày, hàng giờ trực tiếp quan hệ tiếp xúc để hướng dẫn quần chúng thực hiện thể lệ hành chính, vận động quần chúng thực hiện mọi chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Qua quan hệ tiếp xúc, cảnh sát khu vực có điều kiện nắm hộ, nắm người, giáo dục, cảm hóa các đối tượng, nắm vững tình hình về an ninh trật tự. Trên cơ sở đó có kế hoạch chủ động thực hiện các



biện pháp phòng ngừa tại cơ sở, góp phần giữ vững an ninh trật tự tại địa bàn cơ sở.

*\* Hoạt động giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực không những phải đáp ứng được đòi hỏi của quần chúng nhân dân mà còn phải đảm bảo thực hiện tốt được các biện pháp quản lý hành chính về trật tự xã hội ở cơ sở.*

Đây là nhiệm vụ rất quan trọng trong công tác của Cảnh sát khu vực. Thông qua việc tiếp xúc với nhân dân lực lượng cảnh sát khu vực giải quyết các yêu cầu gắn liền với quyền lợi thiết thực (kinh tế, chính trị, xã hội) của mỗi người dân trên cơ sở quy định của pháp luật. Đồng thời, lực lượng cảnh sát khu vực có điều kiện thu thập, tích lũy tài liệu phục vụ yêu cầu công tác cơ bản trước mắt và lâu dài, đi sâu nắm bắt những vấn đề có liên quan đến an ninh trật tự. Cũng thông qua hoạt động này mà Cảnh sát khu vực hướng dẫn quần chúng thực hiện thể lệ hành chính, vận động được nhân dân thực hiện mọi chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Qua hoạt động tiếp xúc với dân Cảnh sát khu vực còn nắm được tình hình về ANTT từ đó chủ động thực hiện các biện pháp phòng ngừa, giữ vững ANTT ở cơ sở.

### **1.3. Một số loại kỹ năng giao tiếp với dân chủ yếu cần được hình thành ở cảnh sát khu vực**

#### **1.3.1 Cơ sở đề xuất hệ thống kỹ năng giao tiếp với dân**

+ Căn cứ vào quan điểm của Đảng, phẩm chất và tiêu chuẩn nghiệp vụ của người công an nhân dân khi giao tiếp với quần chúng nhân dân.

Trên quan điểm cách mạng là sự nghiệp của quần chúng, không có sự tham gia tích cực của đông đảo quần chúng nhân dân lao động thì không thể có những chuyển biến cách mạng trong lịch sử. Đảng ta cũng chỉ rõ mỗi cán bộ, Đảng viên phải thấu suốt theo quan điểm “lấy dân làm gốc”, theo phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”, chống cách làm việc quan liêu, làm việc gây phiền hà cho quần chúng. Hơn nữa, thông qua giao tiếp với nhân dân, cảnh sát khu vực thực hiện được công tác nghiệp vụ của mình, giúp

ngành Công an hoàn thành tốt nhiệm vụ mà Đảng và Nhà nước đã giao cho, đồng thời qua mối quan hệ tiếp xúc với nhân dân, cảnh sát khu vực cũng thể hiện các phẩm chất tâm lý của mình, từ đó được nhân dân nhìn nhận, đánh giá tạo điều kiện hoàn thiện bản thân và từng bước xây dựng lực lượng Công an nhân dân trong sạch vững mạnh. Do vậy những kỹ năng giao tiếp của người chiến sỹ cảnh sát khu vực phải làm sao thể hiện được tính linh hoạt, khôn khéo, mềm dẻo và tế nhị trong tất cả các mối quan hệ.

+ *Căn cứ vào thực tiễn đấu tranh bảo vệ an ninh trật tự ở nước ta và những đặc thù của công tác tiếp xúc với nhân dân của lực lượng cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội và điều lệnh cảnh sát khu vực.*

Thực tiễn đấu tranh bảo vệ ANTT ở nước ta đã chỉ rõ: Bảo vệ an ninh quốc gia và giữ gìn trật tự an toàn xã hội là một nội dung làm chủ của nhân dân, vận động quần chúng giữ gìn an ninh trật tự là một hình thức thể hiện quyền làm chủ của nhân dân, là một biện pháp rất cơ bản trong cuộc đấu tranh bảo vệ an ninh tổ quốc.

Dưới góc độ của Tâm lý học, giao tiếp với nhân dân là một dạng của hoạt động giao tiếp nghề nghiệp mang nhiều nét đặc thù, tính đặc thù của giao tiếp với dân được thể hiện ở mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, hoàn cảnh và tình huống giao tiếp.

+ *Căn cứ vào kết quả nghiên cứu lý luận về những kỹ năng giao tiếp trong các lĩnh vực khác nhau như: Giao tiếp trong kinh doanh, đàm phán; giao tiếp trong sư phạm; giao tiếp trong quản lý...Giao tiếp là quá trình tiếp xúc tâm lý giữa người với người, từ đó thiết lập những mối quan hệ nhất định, vì vậy trong các lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau ngoài những nét chung, chức năng, nhiệm vụ chung thì còn có những nét riêng mang tính đặc thù của nó.*

### ***1.3.2 Một số loại kỹ năng giao tiếp với dân chủ yếu cần được hình thành ở các chiến sỹ cảnh sát khu vực***

Căn cứ vào tính chất nghiệp vụ của cảnh sát khu vực, chúng tôi nhận thấy các kỹ năng giao tiếp cần thiết với họ cần được rèn luyện và vận dụng linh hoạt trong công tác dựa vào các kỹ năng giao tiếp mà V.P. Dakharov đã đưa ra, cụ thể là:

#### ***1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ***

- Tôi tiếp xúc quan hệ với mọi người dễ dàng và tự nhiên.
- Tôi thường cúi đầu hoặc quay mặt hướng khác khi tiếp xúc với người lạ.
- Tôi không đồng tình với những người niềm nở ngay lập tức khi tiếp chuyện với những người chưa quen lắm.
- Trong giao tiếp, mở đầu câu chuyện rất khó khăn.
- Tôi cần nhiều thời gian để thích nghi với đơn vị mới
- Tôi không bao giờ từ chối tiếp xúc với người lạ.
- Tôi không gặp khó khăn khi tiếp xúc với (đại đa số mọi người) đám đông.
- Tôi biết cách làm cho người lạ gần gũi tôi hơn.

#### ***2. Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp***

- Khi giao tiếp tôi biết kết hợp hài hòa nhu cầu, sở thích của mình và mọi người.
- Nói chuyện với bạn bè không cần chú ý đến nhu cầu, sở thích của họ.
- Tôi không chú ý khi quan tâm đến việc riêng của người khác.
- Tôi ít khi có ý định tìm hiểu ý đồ của người khác khi họ tiếp xúc với tôi.
- Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới.
- Nếu quan tâm để ý tới tất cả những gì mà người khác làm chỉ tốn thời gian vô ích mà thôi.

- Khi không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được.

- Tôi thường cố gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác.

### **3. *Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp***

- Tôi hay suy nghĩ việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc nói chuyện với người khác.

- Tôi cảm thấy có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì người tiếp xúc đã nói.

- Tôi có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi.

- Tôi hay để ý đến chỗ ngập ngừng, lưỡng lự, khó nói của người nói chuyện vì những chỗ đó cho tôi nhiều thông tin quan trọng về họ hơn cả những gì họ nói ra.

- Trong thực tế thường xảy ra là người nói chuyện nói một đằng còn tôi biết ngụ ý họ nói về vấn đề khác.

- Đôi khi mọi người nói rằng tôi không quan tâm đến bạn bè lắm.

- Tôi khó tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện.

- Tôi biết ngay khi người nói chuyện lạc đề.

### **4. *Kỹ năng tự kiểm chế trong khi giao tiếp***

- Không dễ dàng tự kiểm chế mình khi người khác trêu chọc, khích bác, nói xấu tôi.

- Tôi khó mà giữ được bình tĩnh khi tiếp xúc với người có định kiến, chụp mũ cho tôi.

- Tôi thường không bình tĩnh lắm khi tranh cãi.

- Mọi người cho rằng tôi không có khả năng tự chủ cảm xúc khi tranh luận.

- Mọi người đã làm cho tôi mất cân bằng cảm giác.

- Tôi biết tự kiểm chế mình.

- Mọi người khó lòng làm tôi mất bình tĩnh.
- Nhiều người nói rằng họ muốn giữ cách bình tĩnh như tôi.

### **5. Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi**

- Tôi cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác.
- 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, khuyên bảo họ ngay.
- Kinh nghiệm cho thấy rằng tôi biết cách an ủi người đang có điều gì lo lắng, buồn phiền.
- Tôi có cách ngăn cản người hay nói.
- Tôi không biết làm cách nào ngăn cản người hung hăng trong tranh luận.
- Khi người càng lúng túng bối rối tôi càng ít tác động vào họ.
- Khi người nói chuyện bị xúc động chi phối tôi không làm họ ngừng lời.
- Tôi thường buộc phải nêu lên những đặc điểm máu chột, hóc búa trong khi tranh luận.

### **6. Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể**

- Mọi người cho rằng tôi hấp dẫn, có duyên.
- Tôi thường diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình.
- Tôi khôn thích nhiều lời vì rằng đằng sau những lời lẽ ấy chẳng có gì đáng chú ý cả.
- Tôi luôn sẵn sàng học cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu.
- Tôi chưa có kỹ năng diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn.
- Không phải lúc nào tôi cũng diễn đạt suy nghĩ của mình dễ hiểu, ngắn gọn.
- Tôi cảm thấy nhiều người nói chuyện rời rạc, không chính xác cần phải uốn nắn cho họ ngay.
- Tôi không hài lòng về mình vì còn nói hơi nhiều.

### **7. *Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp***

- Tôi gặp khó khăn khi phải tiếp thu ý kiến, quan điểm của người khác.
- Thậm chí khi người nói chuyện đưa ra lý lẽ mới, tôi cũng không chú ý và thường bỏ ngoài tai.
- Nhiều vấn đề không giải quyết được vì mọi người không nhường nhịn nhau khi tranh luận.
- Không nên giữ khư khư ý kiến nếu biết rằng nó sai lầm trong khi tranh luận.
- Nhiều khi tôi thấy đại đa số người ta giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận.
- Tiếc rằng nhiều người thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác.
- Tôi rất ngạc nhiên vì nhiều người không để ý đến thái độ của người nói chuyện.
- Tôi gặp phải khó khăn khi phải thay đổi quan điểm trong tình thế câu chuyện đã theo hướng khác.

### **8. *Kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp***

- Trong tiếp xúc tôi không cố dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của người khác.
- Tôi thường nói có sách, mách có chứng khi tranh luận.
- Tôi chưa học được cách thuyết phục người khác có hiệu quả.
- Nếu người khác có ý kiến trái ngược tôi không phí thời gian thuyết phục họ.
- Thực tế cho thấy tôi thuyết phục lại người nói chuyện với mình không khó khăn lắm.
- Người ta cho rằng tôi hơn hẳn họ trong việc thuyết phục người khác.
- Nếu tôi cần thuyết phục người nào đó thì tôi thường thành công.

- Tôi không thể làm cho người khác đồng tình với quan điểm của tôi cả khi họ không tin vào chính mình nữa.

### ***9. Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp***

- Tôi không thể tự mình duy trì được nề nếp trong cơ quan, trong tổ của mình.

- Khi tôi tin điều gì đó 100% tôi cũng không nói như đinh đóng cột.

- Tôi biết cách xây dựng bầu không khí tin tưởng, giúp đỡ lẫn nhau trong cơ quan.

- Tôi thường tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè.

- Trong nói chuyện tôi thường giữ vai trò tích cực, sôi nổi.

- Khi giải quyết việc gì trong tập thể tôi cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm vào việc đó.

- Tôi hay thiếu tự tin khi nói chuyện.

- Tôi không có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể.

### ***10. Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp***

- Tôi rất áy náy khi làm phiền người khác.

- Không phải lúc nào tôi cũng biết được thái độ đối xử của người khác đối với tôi.

- Ngay lập tức tôi có thể thờ ơ, lãnh đạm khi thấy đứa trẻ khóc.

- Tôi rất nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân.

- Điều khó chịu của người thân làm tôi áy náy, băn khoăn khá lâu.

- Nhiều lần người ta nói rằng tôi không nhạy cảm với thái độ tiếp xúc của người khác.

- Tôi không thường xuyên “nắm bắt” được trạng thái của người khác.

- Nếu ai đó, cạnh tôi mà đau khổ, buồn phiền thì tôi cũng cảm thấy động lòng.

## **Tiểu kết chương 1**

Có thể nói, hoạt động tiếp xúc với dân là một trong những hoạt động vô cùng quan trọng của lực lượng Công an nhân dân nói chung và lực lượng Cảnh sát khu vực (CSKV) nói riêng trong công tác phòng ngừa, đấu tranh chống tội phạm và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Hoạt động tiếp xúc với dân của CSKV không chỉ là hoạt động giao tiếp thông thường trong xã hội, mà còn là một trong những hoạt động nghiệp vụ mang tính sâu sắc. Thông qua hoạt động giao tiếp với dân, CSKV không chỉ thu thập được những thông tin tư liệu, dư luận về những vấn đề liên quan đến an ninh trật tự để có biện pháp giải quyết kịp thời, mà còn giúp họ nhận biết được thái độ của dân đối với các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong các lĩnh vực khác nhau. Mặt khác, nó còn là cầu nối giúp mối quan hệ giữa lực lượng Cảnh sát với nhân dân ngày một bền chặt hơn. Từ đó góp phần củng cố lòng tin của quần chúng nhân dân đối với Đảng và Nhà nước, đối với ngành Công an.

Giao tiếp nói chung và giao tiếp với nhân dân nói riêng của CSKV có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong công cuộc giữ gìn trật tự an toàn xã hội. Tuy nhiên, họ thực sự có kỹ năng giao tiếp cần thiết để thực hiện tốt nhiệm vụ của mình hay chưa cần phải được nghiên cứu cụ thể, qua đó đề xuất những biện pháp nhằm bồi dưỡng, nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp với nhân dân cho lực lượng Cảnh sát khu vực, Căn cứ vào tính chất nghiệp vụ của cảnh sát khu vực, chúng tôi nhận thấy các kỹ năng giao tiếp cần thiết với họ cần được rèn luyện và vận dụng linh hoạt trong công tác dựa vào các kỹ năng giao tiếp mà V.P. Dakharov đã đưa ra.



## **Chương 2**

### **TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU**

#### **2.1. Vài nét về địa bàn nghiên cứu và công tác triển khai liên quan đến nhiệm vụ của Cảnh sát khu vực**

Quận Thanh Xuân được thành lập theo nghị định 74/CP ngày 26/12/1996 của Chính phủ, có hiệu lực kể từ ngày 01/01/1997, trên cơ sở toàn bộ diện tích tự nhiên và nhân khẩu của các phường Thượng Đình, Thanh Xuân Bắc, Thanh Xuân, Kim Giang, Phương Liệt; 78,1 ha diện tích tự nhiên và 20.862 nhân khẩu của phường Nguyễn Trãi, 98,4 ha diện tích tự nhiên và 5.506 nhân khẩu của phường Khương Thượng (thuộc quận Đống Đa); toàn bộ diện tích tự nhiên và nhân khẩu của xã Nhân Chính (huyện Từ Liêm) và xã Khương Đình (huyện Thanh Trì). Tổng diện tích tự nhiên 913,2 ha và 117.863 nhân khẩu, gồm 11 đơn vị hành chính trực thuộc là:

1- Phường Thanh Xuân (được đổi tên thành phường Thanh Xuân Trung) có 106,2 ha diện tích tự nhiên và 11.036 nhân khẩu.

2. Phường Thượng Đình có 65,8 ha diện tích tự nhiên và 13.516 nhân khẩu.

3- Phường Kim Giang có 22,3 ha diện tích tự nhiên và 8.387 nhân khẩu.

4- Phường Phương Liệt có 102,8 ha diện tích tự nhiên và 13.030 nhân khẩu.

5- Phường Thanh Xuân Nam được thành lập trên cơ sở 32,8 ha diện tích tự nhiên và 8.266 nhân khẩu của phường Thanh Xuân Bắc.

6- Phường Thanh Xuân Bắc còn lại 48,4 ha diện tích tự nhiên và 17.857 nhân khẩu.

7- Phường Khương Mai được thành lập trên cơ sở 98,4 ha diện tích tự nhiên và 5.506 nhân khẩu của phường Khương Thượng (quận Đống Đa).

8- Phường Khương Trung được thành lập trên cơ sở 78,1 ha diện tích tự nhiên và 20.862 nhân khẩu của phường Nguyễn Trãi (quận Đống Đa).

9- Phường Khương Đình được thành lập trên cơ sở 138,9 ha diện tích tự nhiên và 5.929 nhân khẩu của xã Khương Đình.

10- Phường Hạ Đình được thành lập trên cơ sở phần còn lại của xã Khương Đình gồm 58,6 ha diện tích tự nhiên và 4.245 nhân khẩu.

11- Phường Nhân Chính được thành lập trên cơ sở toàn bộ diện tích tự nhiên và nhân khẩu của xã Nhân Chính, gồm 160,9 ha và 9.229 nhân khẩu.

*Địa giới quận Thanh Xuân sau khi thành lập:*

Phía Đông giáp quận Hai Bà Trưng,

Phía Tây giáp huyện Từ Liêm (nay là quận Nam Từ Liêm), và thị xã Hà Đông, tỉnh Hà Tây (nay là quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội)

Phía Nam giáp huyện Thanh Trì

Phía Bắc giáp quận Đống Đa và quận Cầu Giấy.

Dân số khi thành lập quận có 117.863 nhân khẩu, đến tháng 4/1997 tổ chức tổng kiểm tra dân số trên địa bàn quận có trên 142.800 nhân khẩu, đến năm 2013 toàn quận có trên 255.800 nhân khẩu, sự phân bố dân cư trên địa bàn quận không đồng đều.

Kinh tế trên địa bàn quận tăng trưởng khá, tốc độ tăng trưởng bình quân 3,7%, giá trị sản xuất công nghiệp – xây dựng tăng 1,9%, giá trị thương mại – dịch vụ tăng 7,8%; đến năm 2015 trên địa bàn quận có 54 doanh nghiệp nhà nước và trên 8.000 doanh nghiệp ngoài quốc doanh hoạt động (tăng 46,44% so với năm 2010); 10.200 cơ sở kinh doanh cá thể (tăng 77,82% so với năm 2010).

Trên địa bàn quận có khoảng 20 trường Đại học, Cao đẳng, trung cấp với số lượng học sinh – sinh viên khoảng gần 30.000. Số người nước ngoài tạm trú trên địa bàn quận nhằm phục vụ cho công việc và học tập ngày càng gia tăng.

Tình trạng đất đai và nhà cửa trên địa bàn quận còn nhiều chỗ chưa được giải quyết dứt điểm như: cấp sổ đỏ, cấp sổ hộ khẩu, tình trạng xây dựng không phép và lấn chiếm khoảng không trong xây dựng diễn ra khá phổ biến. Mặt khác Thanh Xuân là một quận đang trong quá trình chuyển hóa theo sự phát triển của Thủ đô, có nhiều dự án xây dựng chung cư, quy hoạch các công trình phục vụ xã hội, một số văn bản pháp luật và hướng dẫn còn thiếu, đôi khi còn mâu thuẫn. Năng lực lãnh đạo, trình độ chuyên môn của số ít cán bộ còn hạn chế, công tác tham mưu còn chậm và chưa được chuyên môn hóa, chưa nắm bắt kịp yêu cầu nhiệm vụ thực tế. Công tác phối hợp giữa các đơn vị chưa thường xuyên, đồng bộ, vẫn còn biểu hiện của sự né tránh, đùn đẩy... Nên việc giải quyết đơn, thư khiếu nại tố cáo còn chưa được triệt để, dẫn đến khiếu kiện kéo dài.

Tình hình an ninh trật tự ngày càng được củng cố, bảo vệ tốt an ninh chính trị nội bộ, chủ động giải quyết có hiệu quả các vấn đề phức tạp, không để xảy ra tình trạng phá hoại, hình thành các tổ chức chính trị đối lập, không để phát sinh điểm nóng về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ngày càng được đảm bảo, trong giai đoạn từ năm 2010 – 2015 tỉ lệ khám phá phạm pháp hình sự đạt trên 76,55%, khám phá trọng án đạt 92,86%, kiểm chế sự gia tăng về tội phạm và loại hình phạm tội đặc biệt là giảm các án nghiêm trọng. Trật tự giao thông và trật tự đô thị ngày càng có chuyển biến tích cực, đặc biệt là sau khi thành lập Ban chỉ đạo 197 trên toàn Thành phố. Song bên cạnh đó vẫn còn tiềm ẩn nhiều loại tội phạm hình sự, kinh tế, ma túy tệ nạn xã hội lợi dụng các khu vực giáp ranh với địa bàn quận để hoạt động với thủ đoạn ngày càng tinh vi hơn đặc biệt là số đối tượng cơ hội chính trị phản động, đối tượng truyền đạo trái phép vẫn tiếp tục thực hiện mưu đồ xấu.

Trong vai trò là lực lượng chiến lược, nòng cốt, nhân tố quan trọng trong phong trào bảo vệ an ninh tổ quốc ở cấp cơ sở. Vị trí, vai trò, tầm quan trọng của lực lượng Cảnh sát khu vực đã được xác định ngay trong những

ngày đầu thành lập. Công an quận đặt niềm tin và giao nhiệm vụ cho lực lượng Cảnh sát khu vực thực sự trở thành một cầu nối tin cậy giữa công an và nhân dân bởi đây là lực lượng thường xuyên tiếp xúc với nhân dân, trong công việc thường ngày, người cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội là biểu hiện cụ thể của hình ảnh chiến sĩ CAND mà người dân “tai nghe, mắt thấy”. Mọi cử chỉ, hành động, lời nói đều được người dân nhìn nhận, đánh giá; nếu tốt thì được dân tin yêu, ủng hộ, giúp đỡ; nếu cán bộ, chiến sĩ không thực hiện nghiêm túc điều lệnh, lời nói, cử chỉ bất cẩn sẽ làm giảm uy tín chung của ngành công an.

Từ nhận thức đúng đắn về vị trí, ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác điều lệnh đối với việc nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý hành chính và xây dựng hình ảnh đẹp của người cán bộ cảnh sát quản lý hành chính trong lòng nhân dân, nhiều năm qua, Công an Quận đã chủ động phối hợp các đơn vị, công an các huyện tích cực tham mưu, đề xuất Công an Thành Phố chỉ đạo toàn diện các mặt công tác quản lý hành chính, trong đó chú trọng việc chấp hành điều lệnh, xây dựng nếp sống văn hóa, chấn chỉnh tư thế, lễ tiết, tác phong, lề lối làm việc, phục vụ nhân dân.

Thường xuyên tổ chức cho cán bộ, chiến sĩ lực lượng cảnh sát khu vực nghiên cứu, học tập, quán triệt các quy định của pháp luật liên quan đến công tác quản lý hành chính về trật tự xã hội để cán bộ, chiến sĩ nắm vững, áp dụng trong quá trình giải quyết công việc.

## **2.2. Đặc điểm về khách thể nghiên cứu**

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu trên 100 Cảnh sát khu vực đang công tác tại các Công an các phường trên địa bàn quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội với những nội dung sau:

Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Hiện nay lực lượng Cảnh sát khu vực của quận Thanh Xuân có trình độ Trung cấp (chiếm tỷ lệ 37%) và Đại học (chiếm tỷ lệ 63%).

Về thời gian công tác của CSKV: Chúng tôi chia làm 3 nhóm nghiên cứu như sau:

Nhóm 1: Thời gian công tác từ 1 đến dưới 5 năm, chiếm tỷ lệ 44%

Nhóm 2: Thời gian công tác từ 5 đến dưới 10 năm, chiếm tỷ lệ 50%

Nhóm 3: Thời gian công tác từ 10 đến 15 năm, chiếm tỷ lệ 6%

### **2.3. Các phương pháp nghiên cứu**

#### **2.3.1. Nhóm các phương pháp nghiên cứu lý luận**

Tìm hiểu, phân tích, tổng hợp, hệ thống hoá những tài liệu trong nước và ngoài nước có liên quan đến vấn đề nghiên cứu nhằm xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài, các phương pháp có liên quan đến đề tài, các luận chứng để lý giải các kết quả thu được.

Phân tích các văn bản có tính chất chỉ đạo, định hướng cho ngành Công an nói chung và lực lượng cảnh sát khu vực nói riêng như: Pháp lệnh lực lượng cảnh sát nhân dân Việt Nam, các văn bản quy định riêng của cảnh sát khu vực, điều lệnh cảnh sát khu vực.

Phân tích các thư, bài phát biểu, các bài nói chuyện của các đồng chí lãnh đạo đảng nhà nước, văn kiện đại hội Đảng ngành Công an, thư Bác Hồ gửi ngành Công an nhân dân nói chung.

#### **2.3.2. Phương pháp điều tra bằng *trắc nghiệm***

Đây là phương pháp chính sử dụng trong nghiên cứu này. Sử dụng phiếu điều tra nhằm tìm hiểu thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân- Thành phố Hà Nội. Từ đó, phân tích và chỉ ra những yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng này.

+ Chúng tôi sử dụng bảng trắc nghiệm về kỹ năng giao tiếp của V.P. DAKHAROV, nhằm khảo sát trên toàn bộ lực lượng Cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân. Bảng hỏi được chia làm 10 nhóm kỹ năng như sau:

- Khả năng thiết lập mối quan hệ: Bao gồm các câu 1,11,21,31,41,51,61,71.

- Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp: Bao gồm các câu 2,12,22,32,42,52,62,72.

- Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp: Bao gồm các câu 3,13,23,33,43,53,63,73.

- Kỹ năng tự kiểm chế trong khi giao tiếp: Bao gồm các câu 4,14,24,34,44,54, 64,74.
- Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi: Bao gồm các câu 5,15,25,35,45,55,65, 75.
- Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể: Bao gồm các câu 6,16,26,36,46,56,66, 76.
- Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp: Bao gồm các câu 7,17,27,37,47, 57, 67,77.
- Kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp: Bao gồm các câu 8,18,28,38,48, 58,68,78.
- Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp: Bao gồm các câu 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79.
- Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp: Bao gồm các câu 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80.

+ Cách xử lý phân tích số liệu: Mỗi mệnh đề có 3 mức điểm: 0, 1, 2.

- Điểm 0: ứng với không có dấu hiệu của năng lực tương ứng.
- Điểm 1: Năng lực không xuất hiện thường xuyên, ở mức đôi khi, thỉnh thoảng.
- Điểm 2: Có năng lực tương ứng và được thể hiện thường xuyên trong nhiều trường hợp.

Dựa vào thang điểm quy ước của V.P. DAKHAROV cho mỗi kỹ năng, chúng tôi chia làm 4 mức độ như sau:

*Mức 1: Từ 0 đến dưới 0,5 điểm: Chưa có kỹ năng giao tiếp*

*Mức 2: Từ 0,5 đến dưới 1 điểm: Có kỹ năng giao tiếp, nhưng ít thể hiện*

*Mức 3: Từ 1 đến dưới 1,5 điểm: Có kỹ năng giao tiếp, được thể hiện ở mức đôi khi, thỉnh thoảng.*

*Mức 4: Từ 1,5 điểm đến 2 điểm: Có kỹ năng giao tiếp, được thể hiện thường xuyên trong mọi trường hợp.*

#### **2.3.4. Phương pháp phỏng vấn sâu**

Phương pháp này được sử dụng trong nghiên cứu nhằm thu thập thêm thông tin hỗ trợ cho quá trình điều tra bằng bảng hỏi. Chúng tôi, tiến hành phỏng vấn sâu với một số cảnh sát khu vực thuộc diện điều tra và nhân dân

thuộc các khu vực khảo sát. Nội dung phỏng vấn tập trung vào các vấn đề cụ thể như sau:

Cảnh sát hiểu về kỹ năng giao tiếp với nhân dân như thế nào? Giao tiếp có vai trò đối với hoạt động nghề nghiệp của cán bộ cảnh sát khu vực ra sao?

Những kỹ năng cần thiết của cán bộ Cảnh sát khu vực khi giao tiếp với dân? và mức độ thể hiện những kỹ năng đó của cán bộ Cảnh sát khu vực hiện nay như thế nào?

Cảnh sát khu vực có những thuận lợi và khó khăn trong giao tiếp với người dân thuộc khu vực mình phụ trách như thế nào?

### **2.3.5. Phương pháp chuyên gia**

Xin ý kiến của các chuyên gia khi xây dựng công cụ nghiên cứu, các thang đánh giá mức độ kỹ năng giao tiếp của khách thể thuộc diện điều tra.

### **2.3.6. Phương pháp xử lý số liệu**

Sử dụng các phương pháp thống kê toán học và các phần mềm xử lý số liệu thống kê. Phương pháp toán thống kê với sự trợ giúp của phần mềm thống kê SPSS 20.0 dành cho các nghiên cứu khoa học xã hội. Các thông số khai thác bao gồm tần xuất, điểm trung bình, độ lệch chuẩn.

## **2.4. Tiến trình nghiên cứu**

Đề tài được bắt đầu nghiên cứu từ đầu tháng 02 năm 2016 và được thực hiện với các bước thời gian như sau:

Tháng 2/ 2016 bảo vệ tên đề tài tại hội đồng khoa học của khoa, xác định tên đề tài, xin ý kiến chuyên gia.

Tháng 03/2016: Trao đổi với giao viên hướng dẫn, xây dựng đề cương.

Tháng 04/2016: Hoàn thành phần nghiên cứu lý luận.

Tháng 05/2016: Tiến hành khảo sát

Tháng 06/2016: Xử lý và phân tích số liệu

Tháng 07/2016: Hoàn thành nghiên cứu đề tài, in ấn và đệ trình.

## **Tiểu kết chương 2**

Ở chương này, chúng tôi khái quát lại đặc điểm tình hình quận Thanh Xuân từ ngày thành lập đến nay và công tác của Cảnh sát khu vực Công an quận Thanh Xuân. Ngoài ra, một vài nét cơ bản về khách thể nghiên cứu, các phương pháp nghiên cứu cụ thể nhằm làm rõ thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân cũng được đề cập.



### Chương 3

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI DÂN CỦA CẢNH SÁT KHU VỰC QUẬN THANH XUÂN

### 3.1. Thực trạng về kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân

Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài này, hệ thống kỹ năng giao tiếp với của Cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân được khai thác xem họ đạt ở mức độ nào? Kỹ năng nào được các chiến sĩ cảnh sát quan tâm rèn luyện để đạt mức cao, kỹ năng nào cần phải rèn luyện thêm để phục vụ công tác của họ ngày một tốt hơn. Đồng thời, trình độ, số năm công tác của Cảnh sát khu vực có ảnh hưởng đến thực trạng kỹ năng giao tiếp của họ hay không cũng được xem xét, phân tích.

#### 3.1.1. Đánh giá chung Kỹ năng giao tiếp với dân của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân

**Bảng 3.1: Thực trạng kỹ năng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

STT	Kỹ năng giao tiếp	ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
1	Kỹ năng thiết lập mối quan hệ	1,12	0,24	1
2	Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng GT	1,08	0,24	2
3	Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp	0,99	0,24	8
4	Kỹ năng tự kiềm chế trong giao tiếp	0,96	0,29	9
5	Kỹ năng tự chủ cảm xúc hành vi	0,90	0,26	10
6	Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể	1,00	0,29	7
7	Kỹ năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp	1,02	0,23	5
8	Kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp	1,01	0,21	6
9	Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp	1,04	0,27	3
10	Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp	1,03	0,29	4
	<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,02</b>	<b>0,89</b>	

Ghi chú: Điểm cao nhất 2 điểm, điểm thấp nhất 0 điểm

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

Số liệu bảng 3.1 cho thấy trong hệ thống 10 kỹ năng giao tiếp được phân chia theo quan điểm của V.P. Dakharov thì *Kỹ năng thiết lập mối quan hệ* ở Cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân thể hiện rõ nét nhất với điểm trung bình của kỹ năng này là 1,12. Kết quả phản ánh trên được lý giải như sau: Trong quá trình công tác cũng như điều lệ của Cảnh sát khu vực thì đây là lực lượng công khai, gần dân nhất, thường xuyên thăm hỏi đến từng hộ dân, thường xuyên tiếp xúc gặp gỡ dân trong quá trình làm việc, là lực lượng cán bộ cơ sở gắn bó với địa bàn nhất, luôn luôn nắm vững địa bàn của mình trên mọi mặt như: Công tác hộ tịch, hộ khẩu, khai báo tạm trú, tạm vắng, xây dựng và nắm vững cơ sở bí mật, hồ sơ sưu tra, án tù tha với từng đối tượng, ngoài ra còn các hình thức kinh doanh có điều kiện... Mặt khác, trong hoạt động nghiệp vụ của mình, Cảnh sát khu vực còn thường xuyên tổ chức, vận động quần chúng nhân dân tham gia phong trào toàn dân bảo vệ an ninh tổ quốc.

Một số kỹ năng khác cũng đã và đang được Cảnh sát khu vực thuộc địa bàn nghiên cứu vận dụng trong giao tiếp với dân là *Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân với đối tượng giao tiếp*; *Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp* với điểm trung bình lần lượt là 1,08 và 1,04 xếp thứ bậc 2 và 3 trong hệ thống các kỹ năng giao tiếp cần thiết. Tuy nhiên, qua kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy còn nhiều chiến sĩ cảnh sát khu vực chưa thực sự rèn các kỹ năng này ở mức cao, họ mới đôi khi vận dụng hay không phải với đối tượng người dân nào họ cũng vận dụng tốt các kỹ năng đó. Một trong những cách thuyết phục dân một cách hiệu quả là khả năng điều khiển quá trình giao tiếp với dân, đặt vị trí của mình vào vị trí của người dân để hiểu dân có nguyện vọng gì, biết chia sẻ với mong muốn của dân từ đó những nhiệm vụ nghiệp vụ của các chiến sĩ cảnh sát khu vực mới thực hiện trên tinh thần hợp tác tích cực của người dân.

Cũng qua kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy *Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi* có điểm trung bình thấp nhất (ĐTB = 0,90), kỹ năng này xếp thứ 10/10 kỹ năng được khảo sát. Điều đó có nghĩa kỹ năng này ít được vận dụng hiệu quả trong giao tiếp của nhóm khách thể nghiên cứu. Thực tế, tiếp xúc với

dân là một việc làm tưởng chừng dễ nhưng lại khó bởi người dân có trình độ học vấn khác nhau, lứa tuổi khác nhau, nếu các chiến sĩ cảnh sát khu vực không hiểu được tâm lý của họ thì sẽ gặp không ít khó khăn trong quá trình giao tiếp với họ. Việc tiếp xúc với dân với thể hiện sự khéo léo, nhã nhặn, tôn trọng người dân nên việc làm chủ cảm xúc và hành vi là một trong số các kỹ năng cần được trau dồi một cách thường xuyên ở mỗi chiến sĩ cảnh sát khu vực song qua điều tra thực tiễn kỹ năng này chưa được rèn luyện và sử dụng một cách hiệu quả trong công tác của họ kéo theo kỹ năng quan trọng khác cũng có điểm trung bình chưa cao là *kỹ năng kiểm chế cảm xúc trong giao tiếp* xếp thứ bậc 9. Dưới đây là kết quả phân tích từng kỹ năng trong hệ thống kỹ năng được quan tâm trong nghiên cứu này.

### ***3.1.2. Phân tích các kỹ năng cụ thể trong hệ thống kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân***

#### ***3.1.2.1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ***

Kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy, *Kỹ năng thiết lập mối quan hệ* được các chiến sĩ cảnh sát khu vực thể hiện ở mức đôi khi, thỉnh thoảng với điểm trung bình đạt được là 1,12. Trong nhóm kỹ năng này thì biểu hiện được các chiến sĩ cảnh sát khu vực thể hiện rõ nét nhất là kỹ năng tiếp xúc với người dân một cách thoải mái, tự nhiên với điểm trung bình cao nhất trong các biểu hiện, đạt 1,59. Điều này được lý giải như sau: Lực lượng Cảnh sát khu vực là lực lượng nòng cốt nắm vững địa bàn cơ sở, đồng thời là người gần gũi với quần chúng nhân dân, tiếp xúc với nhân dân hàng ngày nên việc tiếp xúc khi làm việc hay giao tiếp với dân cần có sự tự nhiên nhằm tạo ra sự thân thiện, thoải mái với người dân cũng như giải tỏa những căng thẳng liên quan đến công việc cần giải quyết, mặt khác tạo điều kiện thuận lợi cho chính các chiến sĩ cảnh sát trong triển khai nhiệm vụ được giao. Khi giao tiếp với dân, các chiến sĩ cảnh sát khu vực tuy không đến nỗi cúi đầu hoặc quay mặt hướng khác khi tiếp xúc với người lạ (ĐTB = 1,18), mở đầu một câu chuyện một cách khó khăn (ĐTB = 1,16), không từ chối khi tiếp xúc với người lạ (ĐTB = 1,13) hoặc biết cách làm cho người lạ gần gũi khi tiếp xúc (ĐTB =

1,08), nhưng những Cảnh sát khu vực lại khó khăn trong việc niềm nở tiếp chuyện với người chưa quen lắm (ĐTB = 0,78). Có thể họ gặp một số rào cản tâm lý trong giao tiếp như thiếu tự tin, sợ chủ đề của mình không hấp dẫn hoặc không được người dân chấp nhận, chính điều này làm cản trở đến việc họ cần thêm thời gian để thích nghi với đơn vị mới (ĐTB = 1,02) hay giảm bớt khó khăn khi tiếp xúc với đám đông (ĐTB = 1,04).

**Bảng 3.2: Kỹ năng thiết lập mối quan hệ trong giao tiếp của CSKV Quận TX**

<b>Kỹ năng thiết lập mối quan hệ</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Tôi tiếp xúc quan hệ với mọi người dễ dàng và tự nhiên	1,59	0,63
Tôi thường cúi đầu hoặc quay mặt hướng khác khi tiếp xúc với người lạ*	1,18	0,72
Tôi không đồng tình với những người niềm nở ngay lập tức khi tiếp chuyện với những người chưa quen lắm*	0,78	0,68
Trong giao tiếp, mở đầu câu chuyện rất khó khăn*	1,16	0,65
Tôi cần nhiều thời gian để thích nghi với đơn vị mới	1,02	0,81
Tôi không bao giờ từ chối tiếp xúc với người lạ	1,13	0,72
Tôi không gặp khó khăn khi tiếp xúc với (đại đa số mọi người) đám đông	1,04	0,71
Tôi biết cách làm cho người lạ gần gũi tôi hơn	1,08	0,72
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,12</b>	<b>0,24</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

Qua số liệu phân tích trên là minh chứng quan trọng để các chiến sĩ cảnh sát khu vực quan tâm, lên kế hoạch rèn luyện *kỹ năng thiết lập mối quan hệ với đối tượng giao tiếp* một cách thường xuyên hơn.

### 3.1.2.2. Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp

Có thể nói *Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp* là một trong những kỹ năng giúp cá nhân giữ gìn và củng cố mối quan hệ gần

bó, thân tình với đối tượng, góp phần quyết định thành công trong giao tiếp. Kết quả điều tra thực trạng kỹ năng này ở cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân được trình bày ở bảng 3.3.

**Bảng 3.3: Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân với đối tượng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Khi giao tiếp tôi biết kết hợp hài hòa nhu cầu, sở thích của mình và mọi người	1,60	0,62
Nói chuyện với bạn bè không cần chú ý đến nhu cầu, sở thích của họ*	0,98	0,71
Tôi không thú vị khi quan tâm đến việc riêng của người khác	1,29	0,66
Tôi ít khi có ý định tìm hiểu ý đồ của người khác khi họ tiếp xúc với tôi*	1,02	0,79
Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới	0,99	0,79
Nếu quan tâm để ý tới tất cả những gì mà người khác làm chỉ tốn thời gian vô ích mà thôi*	0,92	0,75
Khi không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được	1,02	0,82
Tôi thường cố gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác	0,87	0,71
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,08</b>	<b>0,24</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

Căn cứ vào điểm trung bình và bảng xếp hạng cho thấy đây là kỹ năng xếp ở vị trí thứ 2 trong 10 kỹ năng (ĐTB = 1,08), thể hiện ở mức đôi khi, thỉnh thoảng.

Số liệu ở bảng 3.3 cho thấy lực lượng Cảnh sát khu vực thuộc diện điều tra đã biết kết hợp hài hòa nhu cầu, sở thích của mình và mọi người (ĐTB = 1,6) điều này được thể hiện ở mức độ thường xuyên, trong mọi trường hợp. Trong giao tiếp, họ luôn luôn cố gắng tìm hiểu nhu cầu và sở thích của người

dân. Song họ cảm thấy không thú vị khi quan tâm đến việc riêng của người khác (ĐTB = 1,29), việc tìm hiểu ý đồ của người khác khi tiếp xúc với họ (ĐTB = 1,02) hay việc không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được (ĐTB = 1,02) điều này chỉ diễn ra ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng.

Song họ chưa thực sự quan tâm đến nhu cầu của đối tượng giao tiếp, ở đây là nhu cầu mong muốn của người dân nơi mà họ tiếp xúc để giải quyết các nhiệm vụ nghiệp vụ họ được giao, điều này được biểu hiện qua mệnh đề: *Tôi thường cố gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác* (ĐTB = 0,87) có điểm trung bình thấp nhất, đạt ở mức độ có kỹ năng giao tiếp nhưng ít được thể hiện. Bên cạnh đó, họ cho rằng *Nếu quan tâm để ý tới tất cả những gì mà người khác làm chỉ tốn thời gian vô ích mà thôi* (ĐTB = 0,92) hay *Nói chuyện với bạn bè không cần chú ý đến nhu cầu, sở thích của họ* (ĐTB = 0,98), *Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới* (ĐTB = 0,99). Hầu hết trong cuộc sống các mối quan hệ đều mang tính chất qua lại, việc quan tâm đến nhu cầu của người dân luôn là điều kiện quan trọng của lực lượng vũ trang nói chung, của cảnh sát khu vực nói riêng nhằm tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của quần chúng nhân dân, song điều này lại ít thể hiện trong giao tiếp họ nhóm khách thể được điều tra.

### 3.1.2.3. Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp

Kết quả nghiên cứu thực tiễn (xem bảng 3.4) cho thấy *Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp* của Cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân được đánh giá ở mức độ ít thể hiện (ĐTB = 1,0), xếp thứ 8 trong 10 kỹ năng được khảo sát.

Trong giao tiếp, lắng nghe là một kỹ năng rất quan trọng, lắng nghe có hiệu quả sẽ nắm bắt tốt thông tin từ đối tượng. Để lắng nghe hiệu quả chủ thể giao tiếp phải lắng nghe cả ngôn ngữ có lời và ngôn ngữ không lời vì hai loại ngôn ngữ này bổ sung cho nhau. Từ đó, chúng ta hiểu được ý nghĩ người khác muốn truyền đạt gì cho mình để phản hồi lại cho họ.

Cũng qua bảng số liệu 3.4, chúng ta thấy kỹ năng nghe đối tượng giao

tiếp của lực lượng CSKV gặp phải rất nhiều khó khăn trong giao tiếp, việc xác định đúng chủ đề câu chuyện luôn đặt lên hàng đầu, và đối tượng giao tiếp cần

**Bảng 3.4: Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Tôi hay suy nghĩ việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc nói chuyện với người khác*	0,78	0,79
Tôi cảm thấy có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì người tiếp xúc đã nói	0,83	0,75
Tôi có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi	0,86	0,74
Tôi hay để ý đến chỗ ngập ngừng, lưỡng lự, khó nói của người nói chuyện vì những chỗ đó cho tôi nhiều thông tin quan trọng về họ hơn cả những gì họ nói ra	0,99	0,79
Trong thực tế thường xảy ra là người nói chuyện nói một đằng còn tôi biết ngụ ý họ nói về vấn đề khác	0,98	0,57
Đôi khi mọi người nói rằng tôi không quan tâm đến bạn bè lắm*	1,03	0,73
Tôi khó tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện*	1,19	0,71
Tôi biết ngay khi người khác nói chuyện lạc đề	1,32	0,78
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,0</b>	<b>0,24</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại  
(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

phải xác định mình đang nói về vấn đề hay nội dung gì, Mặt khác, lực lượng CSKV cần nắm rõ điều này hơn khi làm việc, bởi trong quan hệ với nhân dân có nhiều đối tượng khác nhau, trình độ dân trí khác nhau, khi tiếp xúc giải quyết công việc là những hoàn cảnh hoàn toàn khác nhau nên việc xác định mục tiêu, chủ đề của câu chuyện là yếu tố quan trọng nhằm truyền đạt thông tin của mình đến quần chúng nhân dân, từ đó việc phát hiện khi người nói chuyện lạc đề (ĐTB = 1,32) được đánh giá là cao nhất, tiếp theo đó là việc tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện (ĐTB = 1,19); kỹ năng quan tâm đến bạn bè (ĐTB = 1,03). Như vậy, trong giao tiếp, những kỹ năng cụ thể trong kỹ năng lắng

nghe bước đầu thể hiện ở các chiến sĩ Cảnh sát khu vực khi giao tiếp với người dân. Thực tế, người dân chỉ có thể hợp tác, phối hợp giải quyết những nhiệm vụ khi người thi hành công vụ hiểu được rõ tâm tư nguyện vọng, đề xuất chính đáng của họ, vì thế kỹ năng này rất cần các chiến sĩ cảnh sát khu vực rèn luyện và vận dụng một cách thường xuyên, linh hoạt để không chỉ lắng nghe tiếng nói của dân mà còn bằng khả năng thuyết phục, đàm phán hiệu quả của người cảnh sát mà dân lắng nghe và thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ của mình.

Biểu hiện có điểm trung bình thấp nhất là việc hay suy nghĩ việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc nói chuyện với người khác (ĐTB = 0,78); tiếp đến là các biểu hiện như có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì người tiếp xúc đã nói (ĐTB = 0,83) hay việc diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc (ĐTB = 0,86). Kết quả phản ánh trên cho thấy sự thiếu tập trung khi lắng nghe với đối tượng giao tiếp, chúng ta cũng có thể hiểu rằng việc tiếp xúc đồng thời một lúc với nhiều người dân thì việc nắm bắt và ghi nhớ thông tin của Cảnh sát khu vực là rất nhiều. Mặt khác, trong giao tiếp, họ vừa nghe lại còn vừa phải sử dụng biện pháp nghiệp vụ để thu giữ thông tin dư luận xung quanh cùng tại thời điểm vì vậy việc rèn luyện những kỹ năng này không đơn giản nhưng nếu có ý thức, mục đích, kế hoạch rèn luyện khoa học, các kỹ năng đó vẫn phát triển ở mức độ cao hơn, thành thạo hơn.

Qua kết quả nghiên cứu thực tiễn còn cho thấy kỹ năng lắng nghe ngôn ngữ bằng lời và ngôn ngữ không lời của lực lượng Cảnh sát khu vực ít được thể hiện được phản ánh qua mệnh đề *Tôi hay để ý đến chỗ ngập ngừng, lưỡng lự, khó nói của người nói chuyện vì những chỗ đó cho tôi nhiều thông tin quan trọng về họ hơn cả những gì họ nói ra* có ĐTB = 0,99, hạn chế này có thể do việc nắm bắt ý chính trong lời nói, câu chuyện của đối tượng giao tiếp, vì vậy làm cho các chiến sĩ cảnh sát khu vực khó phát hiện ngụ ý trong lời nói của đối tượng giao tiếp (ĐTB = 0,98). Một trong những lý do nữa làm nên sự hạn chế trên là do trong quá trình giao tiếp đa số lực lượng CSKV không cố tình tìm hiểu ý đồ của người khác. Điều này làm cho họ không nhận ra ngụ ý của người khác. Đây là một điểm hạn chế. Có thể họ cố tình tránh đi sự căng thẳng trong giao tiếp.



Qua những số liệu thu ược minh chứng ở trên và phân tích ở trên cho thấy lực lượng CSKV cũng đã có nhiều cố gắng để việc giao tiếp của mình có hiệu quả, mặc dù các kỹ năng đó còn được bộc lộ ở mức thấp cần rèn luyện thêm nhiều.

#### 3.1.2.4. Kỹ năng tự kiểm chế trong giao tiếp

**Bảng 3.5: Kỹ năng tự kiểm chế trong giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng tự kiểm chế trong giao tiếp</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Không dễ dàng biết tự kiểm chế bản thân mình khi người khác trêu chọc, khích bác, nói xấu tôi*	1,03	0,63
Tôi khó mà biết giữ được bình tĩnh khi tiếp xúc với người có định kiến, chụp mũ cho tôi*	1,11	0,67
Tôi thường không biết bình tĩnh lắm khi tranh cãi*	0,90	0,78
Mọi người cho rằng tôi không có khả năng tự chủ cảm xúc khi tranh luận*	1,02	0,71
Mọi người đã làm cho tôi mất cân bằng cảm xúc*	0,84	0,58
Tôi biết tự kiểm chế mình	1,05	0,85
Mọi người khó lòng làm tôi mất bình tĩnh	0,74	0,65
Nhiều người nói rằng họ muốn giữ cách bình tĩnh như tôi	1,02	0,76
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>0,96</b>	<b>0,29</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

Qua bảng số liệu 3.5 cho thấy *Kỹ năng tự kiểm chế trong giao tiếp* của lực lượng CSKV đạt ở mức ít thể hiện, đồng thời trong 10 kỹ năng nghiên cứu thì đây là kỹ năng xếp thứ 9. Căn cứ vào những biểu hiện cụ thể của kỹ năng này cho thấy việc bình tĩnh khi tiếp xúc với người có định kiến chụp mũ (ĐTB = 1,11) chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Trong giao tiếp với

dân, các chiến sĩ cảnh sát khu vực phải đối mặt với nhiều thành phần khác nhau, cũng như trong mối quan hệ công việc thì không ít người khi giao tiếp thường chup mũ, hay nói phủ đầu đối tượng giao tiếp của mình ngay khi mới bắt đầu câu chuyện, điều này không thể làm cho người giao tiếp với mình bình tĩnh để trả lời các câu hỏi mà người kia đưa ra. Mặt khác, điều đó còn tạo cảm giác khó chịu, tức tối trong cuộc nói chuyện tiếp theo, chính điều này làm thất bại mối quan hệ giao tiếp ngay khi ban đầu, mặt khác nó sẽ dẫn đến việc không tự kiểm chế bản thân mình (ĐTB = 1,05) trong quá trình giao tiếp.

Trong khi tranh luận điều cơ bản nhất là sự bình tĩnh (ĐTB = 0,90) và khả năng tự chủ cảm xúc (ĐTB = 1,02) của cả người nói lẫn người nghe, tuy nhiên điều này thì CSKV lại ít thể hiện hoặc thỉnh thoảng mới thể hiện, điều này có thể sẽ dẫn đến việc họ bị mất cân bằng cảm xúc (ĐTB = 0,84) và mất bình tĩnh khi tranh luận (ĐTB = 0,74). Và đến đây chúng ta thấy rằng trong giao tiếp đôi khi phải giữ cách bình tĩnh (ĐTB = 1,02) thì mới dễ dàng tự kiểm chế khi người khác trêu chọc, kích bác, nói xấu mình (ĐTB = 1,03).

Khả năng tự kiểm chế trong giao tiếp là một trong những khả năng khó rèn luyện nhất, nhưng không phải không thể. Trong cuộc sống nói chung, giao tiếp nói riêng, nếu cá nhân hành xử trong lúc quá nóng giận, bức bối đều là những hành động sai lầm. Khi cảm xúc tức giận xâm chiếm, cá nhân mất kiểm soát lời ăn tiếng nói; hành vi ứng xử gây ra những hậu quả đáng tiếc. Có thể nói khả năng kiểm chế cảm xúc trong giao tiếp là một kỹ năng quan trọng đối với mọi lứa tuổi, mọi nghề nghiệp. Đặc biệt, đối với người CSKV thì vô cùng cần thiết. Có rất nhiều trường hợp, CSKV không kiểm chế được cảm xúc nóng giận của mình đã xử lý tình huống sơ phạm sai lầm và làm giảm giá trị nhân cách của mình trước mặt tổ chức và nhân dân.

#### *3.1.2.5. Kỹ năng tự chủ cảm xúc hành vi*

*Kỹ năng tự chủ cảm xúc hành vi* của lực lượng CSKV là một trong những kỹ năng yếu nhất (ĐTB = 0,90), xếp ở thứ bậc 10 trong 10 kỹ năng

được khảo sát. Nếu ở CSKV có kỹ năng này phát triển thì trong quá trình giao tiếp của họ sẽ tránh được việc phán xét người khác một cách vội vàng. Họ

**Bảng 3.6: Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng tự chủ cảm xúc hành vi</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Tôi cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác	1,14	0,47
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, khuyến bảo họ ngay	0,65	0,67
Kinh nghiệm cho thấy rằng tôi biết cách an ủi người đang có điều gì lo lắng, buồn phiền	0,90	0,66
Tôi có cách ngăn cản người hay nói	0,86	0,80
Tôi không biết làm cách nào ngăn cản người hung hăng trong tranh luận*	0,91	0,64
Khi người càng lúng túng bối rối tôi càng ít tác động vào họ	0,98	0,74
Khi người nói chuyện bị xúc động chi phối tôi không làm họ ngừng lời	0,84	0,71
Tôi thường buộc phải nêu lên những đặc điểm máu chót, hóc búa trong khi tranh luận	0,94	0,76
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>0,90</b>	<b>0,26</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác (ĐTB = 1,14), được xếp ở thứ bậc cao nhất trong nhóm kỹ năng này khi nghiên cứu, song kỹ năng này cũng chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi. Điều này chúng ta cũng dễ dàng nhận thấy rằng trong công việc cũng như tác phong làm việc của lực lượng CSKV là địa bàn của ai người áy náy, nên dân của ai người đầy quản lý, mặt khác, khi giao tiếp họ thấy rằng mỗi người một công việc riêng nên xen vào công việc của nhau là không nên. Ngoài ra, trong quá trình tác nghiệp, với chiến sĩ cảnh sát khu vực 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, khuyến bảo họ ngay (ĐTB = 0,65) là biểu hiện có điểm trung bình thấp nhất, điều này chúng ta có thể thấy rằng họ không có khả năng tự tin vào bản thân mình để hướng dẫn người làm gì, khi nào, làm như thế nào, trong quan hệ giao tiếp với dân của CSKV điều cần nhất là hướng dẫn người dân thực hiện và chấp hành nội quy của pháp luật, mặt khác trong công tác nghiệp vụ họ là người nắm rõ công việc để hướng dẫn cho dân một cách tốt nhất, song trong thực tế, việc chỉ dẫn khuyến bảo người dân thì các chiến sĩ CSKV chưa phát huy.

Cũng qua bảng số liệu cho thấy rằng việc hạn chế tác động thêm khi người khác lúng túng, bối rối (ĐTB = 0,98); trong khi tranh luận họ phải nêu lên những điểm mấu chốt (ĐTB = 0,94); hay làm cách nào để ngăn cản người hung hăng trong tranh luận (ĐTB = 0,91); cách an ủi người đang có điều gì lo lắng buồn phiền (ĐTB = 0,90); hay việc tìm ra cách ngăn cản người khác hay nói (ĐTB = 0,86); hoặc việc người nói chuyện bị xúc động chi phối không làm cho họ ngừng lời (ĐTB = 0,84) là một loạt những biểu hiện của khả năng tự chủ cảm xúc, hành vi những thể hiện còn yếu ở các chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân.

Qua phỏng vấn, chiến sĩ có mã số 56, công tác tại phường Phương Liệt chia sẻ: *“Giao tiếp với dân thực sự không đơn giản, nhiều người dân tính khí thất thường, tỏ thái độ thiếu hợp tác trong khi giải quyết công việc, nếu lúc đó mình cũng nóng vội, bức xúc thì không giải quyết được việc gì. Song tiếp xúc với họ nhiều lần, họ vẫn chứng nào tật ấy thì mình cũng khó mà kiềm chế sự bức bối, đôi khi tôi cũng nhận thấy mình còn phải rèn luyện thêm kỹ năng kiểm soát cảm xúc tiêu cực của bản thân”*.

Để bồi dưỡng hiệu quả kỹ năng này, các chiến sĩ CSKV cần hiểu rõ tâm lý của từng lứa tuổi, nắm được các kỹ thuật kiểm soát cảm xúc như hướng người dân đến một hướng suy nghĩ khác, chủ động tạo ra một nội dung giao tiếp mới,... Vì thế, các chiến sĩ CSKV cần chủ động đề xuất và tham gia

các lớp tập huấn về kỹ năng liên quan đến giao tiếp để có kế hoạch rèn luyện một cách khoa học mới góp phần nâng cao hiệu quả công tác.

### 3.1.2.6. Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể

**Bảng 3.7: Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Mọi người cho rằng tôi hấp dẫn, có duyên	0,93	0,69
Tôi thường diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình	1,22	0,82
Tôi không thích nhiều lời vì rằng đằng sau những lời lẽ ấy chẳng có gì đáng chú ý cả	1,05	0,79
Tôi luôn sẵn sàng học cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu	1,07	0,73
Tôi chưa có kỹ năng diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn*	0,95	0,74
Không phải lúc nào tôi cũng diễn đạt suy nghĩ của mình dễ hiểu, ngắn gọn*	1,04	0,80
Tôi cảm thấy nhiều người nói chuyện rời rạc, không chính xác cần phải uốn nắn cho họ ngay.	0,91	0,69
Tôi không hài lòng về mình vì còn nói hơi nhiều*	0,87	0,63
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,00</b>	<b>0,29</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

Kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy, Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể trong giao tiếp của các chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân đạt điểm trung bình là 1,00; ứng với mức đôi khi, thỉnh thoảng.

Qua kết quả thu được ở bảng 3.7 cho thấy rằng khả năng diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình (ĐTB = 1,22) đạt điểm trung bình cao nhất trong nhóm kỹ năng này, xong cũng chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Qua đây cho thấy, việc diễn đạt một vấn đề nào đó đối với lực lượng CSKV là không

dễ dàng, thực trạng này chủ yếu do nguyên nhân họ chưa học cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu (ĐTB = 1,07). Nói nhiều là một vấn đề rất được quan tâm trong những cuộc trò chuyện. Thường thì người nói nhiều sẽ không được đối tượng giao tiếp đánh giá cao. Người nói nhiều là người ít chịu lắng nghe, học hỏi từ người khác. Họ thường cho rằng mình hiểu biết hơn người. Tuy nhiên, qua điều tra cho thấy biểu hiện không thích nói nhiều (ĐTB = 1,05) của CSKV lại chỉ đạt ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Điều này còn thể hiện ở việc diễn đạt suy nghĩ của mình dễ hiểu, ngắn gọn (ĐTB = 1,04) của CSKV chỉ đạt ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Mặt khác còn do nguyên nhân diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn (ĐTB = 0,95) đến đối tượng giao tiếp ít được thể hiện. Từ kết quả này chúng ta thấy sự bày tỏ một vấn đề gì đó đối với CSKV là không dễ dàng bởi sự hấp dẫn, có duyên (ĐTB = 0,93) trong giao tiếp của CSKV ít được thể hiện, mặt khác sự rời rạc trong nói chuyện, không chính xác (ĐTB = 0,91) của đối tượng giao tiếp cũng làm cho CSKV khó khăn trong cách hiểu, diễn đạt ý nghĩa một cách cụ thể.

Nếu khả năng diễn đạt ngôn ngữ khó hiểu hoặc không đúng như những gì ta muốn nói thì sẽ làm cho đối tượng giao tiếp của chúng ta không hiểu được vấn đề mình đang nói là gì. Bên cạnh đó, nếu khả năng nói của một người yếu sẽ làm cho đối tượng giao tiếp đánh giá không cao về người đó. Khả năng nói cũng thể hiện một phần nào đó sự lịch thiệp và trình độ nhận thức của con người. Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể của các chiến sĩ CSKV thuộc diện điều tra chưa đạt ở mức cao do nhiều nguyên nhân, có thể do tuổi đời, tuổi nghề còn trẻ nên vốn sống, vốn kinh nghiệm nghề nghiệp chưa nhiều hay chưa được trải nghiệm nhiều trong môi trường nghề nghiệp,... Song nếu được luyện tập thường xuyên một cách có chủ đích thì kỹ năng này sẽ được phát huy trong công việc và giao tiếp thường nhật.

### *3.1.2.7. Kỹ năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp*

Kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy *Kỹ năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp* đã và đang được các chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân quan tâm bồi dưỡng và rèn luyện phản ánh qua điểm trung bình đạt 1,02 xếp ở thứ bậc 5 trong

hệ thống 10 kỹ năng giao tiếp song cũng chỉ ứng với mức đôi khi, thỉnh thoảng mà chưa thành thạo áp dụng mọi đối tượng, mọi hoàn cảnh giao tiếp.

Số liệu bảng 3.8 cho thấy vấn đề tiếp thu ý kiến, quan điểm người khác (ĐTB = 1,26) của CSKV được thể hiện rõ nét nhất trong nhóm kỹ năng này, họ không bảo thủ, sẵn sàng tiếp nhận ý kiến của người khác song cũng chỉ thể hiện

**Bảng 3.8: Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo của cảnh sát khu vực quận**

**Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Tôi gặp khó khăn khi phải tiếp thu ý kiến, quan điểm của người khác*	1,26	0,75
Thậm chí khi người nói chuyện đưa ra lý lẽ mới, tôi cũng không chú ý và thường bỏ ngoài tai*	0,89	0,63
Nhiều vấn đề không giải quyết được vì mọi người không nhường nhịn nhau khi tranh luận.	0,85	0,74
Không nên giữ khư khư ý kiến nếu biết rằng nó sai lầm trong khi tranh luận	1,13	0,77
Nhiều khi tôi thấy đại đa số người ta giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận*	1,01	0,76
Tiếc rằng nhiều người thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác*	1,15	0,67
Tôi rất ngạc nhiên vì nhiều người không để ý đến thái độ của người nói chuyện	1,01	0,72
Tôi gặp phải khó khăn khi phải thay đổi quan điểm trong tình thế câu chuyện đã theo hướng khác*	0,89	0,82
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,02</b>	<b>0,23</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Việc thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác (ĐTB = 1,15) trong giao tiếp luôn có hai vấn đề hoặc là quan điểm đó đúng thì sẽ có lợi hơn hoặc là ngược lại, điều này dễ hiểu là do mọi người

không nên giữ khư khư ý kiến nếu biết nó sai lầm trong khi tranh luận (ĐTB = 1,13). Tuy nhiên, để làm cho một người thay đổi ý kiến của mình cần phải có những cuộc tranh luận và họ luôn giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận (ĐTB = 1,01).

Cũng qua bảng số liệu trên ta cũng thấy việc nhiều người không để ý đến người nói chuyện (ĐTB = 1,01) chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi, điều này nói lên rằng khi giao tiếp với dân, nhiều chiến sĩ CSKV chưa thực sự quan tâm đến thái độ, phản ứng của người cùng giao tiếp mặc dù họ cũng nhận ra rằng đây là một hạn chế.

Khi giao tiếp việc đưa ra lý lẽ mới (ĐTB = 0,89) là một điều rất cần thiết song ở đây lại chưa được các chiến sĩ CSKV quan tâm, và bị bỏ ngoài tai điều này có thể xuất phát từ việc họ gặp phải khó khăn khi phải thay đổi quan điểm trong tình thế câu chuyện đã theo hướng khác (ĐTB = 0,89), mặt khác còn do trong khi tranh luận mọi người không nhường nhịn nhau nên nhiều vấn đề không được giải quyết (ĐTB = 0,85) lại được ít thể hiện.

Người linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp là người không bảo thủ suy nghĩ, ý kiến của mình đối với người khác. Mỗi người có một sự hiểu biết nhất định nên qua giao tiếp mỗi người có thể nhận ra được sự sai lầm và hạn chế trong suy nghĩ, quan điểm của mình từ đó rút kinh nghiệm sửa chữa. Trong giao tiếp, nếu một người nào đó quá bảo thủ cũng có nghĩa người đó đánh mất đi nhiều cơ hội để hoàn thiện bản thân mình. Trên cơ sở xác định được nguyên lý này, các chiến sĩ CSKV cần linh hoạt trong suy nghĩ, hành động để dễ dàng tìm được tiếng nói chung với người dân khi tác nghiệp.

#### *3.1.2.8. Kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp*

Đây là kỹ năng có điểm trung bình xếp thứ 6 trong 10 kỹ năng được khảo sát (ĐTB = 1,01), kỹ năng này được thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Qua số liệu nghiên cứu cho thấy ở kỹ năng này thì việc thuyết phục người khác (ĐTB = 1,18) của CSKV được thể hiện rõ nét nhất trong hệ thống các kỹ năng cụ thể có liên quan, tuy nhiên cũng chỉ được thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng, điều này một phần là do họ chưa học được cách thuyết phục người khác



có hiệu quả (ĐTB = 0,97), một phần là do kỹ năng thuyết phục người nói chuyện (ĐTB = 0,99) của CSKV không được tốt lắm và ít được thể hiện trong giao tiếp. Tuy nhiên, khi thuyết phục người khác nhiều CSKV đã thành công (ĐTB = 1,03), song điều này cũng chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng, điều này

**Bảng 3.9: Kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Trong tiếp xúc tôi không cố dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của người khác	0,93	0,70
Tôi thường nói có sách, mách có chứng khi tranh luận	1,09	0,81
Tôi chưa học được cách thuyết phục người khác có hiệu quả*	0,97	0,73
Nếu người khác có ý kiến trái ngược tôi không phí thời gian thuyết phục họ*	1,18	0,66
Thực tế cho thấy tôi thuyết phục lại người nói chuyện với mình không khó khăn lắm	0,99	0,64
Người ta cho rằng tôi hơn hẳn họ trong việc thuyết phục người khác	0,79	0,73
Nếu tôi cần thuyết phục người nào đó thì tôi thường thành công	1,03	0,70
Tôi không thể làm cho người khác đồng tình với quan điểm của tôi cả khi họ không tin vào chính mình nữa*	1,08	0,77
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,01</b>	<b>0,21</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

để nhận thấy khi nhiều người cho rằng CSKV hơn hẳn họ khi thuyết phục người khác (ĐTB = 0,79) lại ít được thể hiện. Trong khi đó, lực lượng CSKV là lực lượng nòng cốt cấp cơ sở, là lực lượng trong lòng dân, đồng thời còn là lực lượng tuyên truyền và hòa giải mâu thuẫn tại địa bàn, quan trọng hơn cả là lực lượng khuyên răn các loại đối tượng tù tha, tiền án, tiền sự. Song kỹ năng thuyết phục lại không được thể hiện một cách mạnh mẽ, rõ ràng mà chỉ được thể hiện ở mức độ đôi khi thỉnh thoảng, có lúc lại được ít thể hiện trong quan hệ giao tiếp với dân.

Tình cảm là một lợi thế để tranh thủ sự đồng tình, ủng hộ của người khác. Tuy nhiên CSKV chưa biết sử dụng tình cảm cho hiệu quả. Vì vậy, việc họ dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của người khác (ĐTB = 0,93) ít được thể hiện trong giao tiếp. Mà họ thường làm việc theo kiểu nói có sách, mách có chứng (ĐTB = 1,09) hơn, điều này một phần do họ muốn làm cho người khác đồng tình quan điểm với mình hơn (ĐTB = 1,08), tuy nhiên nó cũng chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng.

Để thuyết phục người khác nói chung, người dân trong quá trình giải quyết nhiệm vụ đòi hỏi người chiến sĩ phải có kiến thức chuyên môn sâu rộng, kỹ năng nghiệp vụ vững vàng, nói và làm phải đi đôi với nhau để tạo dựng ở người dân niềm tin tưởng, uy tín từ đó họ mới hợp tác để cùng giải quyết nhiệm vụ.

### 3.1.2.9. Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp

**Bảng 3.10: Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp của cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Tôi không thể tự mình duy trì được nề nếp trong cơ quan, trong tổ của mình*	1,16	0,63
Khi tôi tin điều gì đó 100% tôi cũng không nói như đinh đóng cột	1,10	0,79
Tôi biết cách xây dựng bầu không khí tin tưởng, giúp đỡ lẫn nhau trong cơ quan	1,01	0,84
Tôi thường tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè	1,15	0,76
Trong nói chuyện tôi thường giữ vai trò tích cực, sôi nổi	0,91	0,79
Khi giải quyết việc gì trong tập thể tôi cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm vào việc đó.	0,91	0,77
Tôi hay thiếu tự tin khi nói chuyện*	0,99	0,67
Tôi không có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể*	1,11	0,78
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,04</b>	<b>0,27</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

Qua bảng số liệu 3.10 cho thấy *Kỹ năng chủ động điều khiển quá trình giao tiếp* (ĐTB = 1,04) của lực lượng CSKV chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Việc duy trì được nề nếp trong cơ quan, tổ chức (ĐTB = 1,16) được thể hiện ở mức đôi khi, thỉnh thoảng điều này cũng dễ hiểu vì trong lực lượng Công an cấp cơ sở có bao gồm nhiều lực lượng khác nhau, giờ giấc làm việc cũng như sinh hoạt của mỗi tổ không đồng nhất với nhau trong một đơn vị nhất định, mặt khác thời gian của lực lượng CSKV ở tại cơ quan là không nhiều thời gian làm việc ở trụ sở để giao ban đơn vị, hội ý công tác, viết báo cáo, nghiên cứu tài liệu không ½ thời gian làm việc trong ngày. Mặt khác, cũng một phần do vai trò chủ chốt trong tập thể (ĐTB = 1,11) của họ chỉ thỉnh thoảng hoặc đôi khi thể hiện. Bên cạnh đó việc xây dựng bầu không khí tin tưởng, giúp đỡ nhau trong cơ quan (ĐTB = 1,01) cũng đôi khi mới được thực hiện. Chính điều này làm cho họ có khoảng cách với nhau trong một tập thể đơn vị, một mặt nữa còn là do tư tưởng việc của ai người nấy làm, tránh làm phiền lẫn nhau trong công việc. từ đó dẫn đến việc thỉnh thoảng mới tổ chức các hoạt động tập thể (ĐTB = 1,15) cùng nhau.

Vì vậy, vai trò của cá nhân CSKV trong tập thể khi giao tiếp ít được thể hiện (ĐTB = 0,91) từ đó dẫn đến việc hướng mọi người tập chung giải quyết dứt điểm một việc nào đó (ĐTB = 0,91) cũng không được cao. Điều này một phần là do sự tự tin trong giao tiếp (ĐTB = 0,99) , thuyết phục người khác của CSKV rất thấp, chính điều này dẫn đến một hiện tượng là đôi khi hoặc thỉnh thoảng họ tin điều gì 100% thì cũng không nói như đinh đóng cột (ĐTB = 1,10). Như vậy, trong giao tiếp, nếu chúng ta không đủ khả năng điều khiển, chủ động thì có khi đối tượng giao tiếp dẫn ta sang một vấn đề khác mà ta không hề hay biết. Trong thuật hùng biện có một thuật đó là so sánh hai sự vật hiện tượng với nhau nhưng chúng không tương đồng về bản chất. Đối tượng giao tiếp sẽ dùng thuật này bào chữa cho mình và dẫn ta sang một vấn đề khác. Nếu không để ý và không đủ trình độ để nhận ra thì ta thấy những gì họ nói thật thuyết phục. Vì thế, trong quá trình tác nghiệp, cách chiến sĩ CSKV

cần tinh táo, làm chủ được quá trình giao tiếp và điều khiển nó theo mục đích đã định.

### 3.1.2.10. Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp

Kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy *Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp* của các chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân xếp thứ bậc 4 trong 10 kỹ năng được khảo sát, có ĐTB = 1,03 đạt ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Có thể nói, sự quan tâm, cảm thông cho nhau giữa con người với con người là đạo lý ngàn

đời mà ông cha ta đã dạy. Hiện nay, một số người chọn cách sống theo lối chủ nghĩa cá nhân, ít quan tâm đến người khác. Đây là lối sống cần phải được chấn chỉnh kịp thời.

**Bảng 3.11: Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân**

<b>Kỹ năng biểu hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Tôi rất áy náy khi làm phiền người khác	1,17	0,60
Không phải lúc nào tôi cũng biết được thái độ đối xử của người khác đối với tôi*	1,07	0,82
Ngay lập tức tôi có thể thờ ơ, lãnh đạm khi thấy đứa trẻ khóc*	1,23	0,72
Tôi rất nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân	0,92	0,68
Điều khó chịu của người thân làm tôi áy náy, băn khoăn khá lâu	0,84	0,81
Nhiều lần người ta nói rằng tôi không nhạy cảm với thái độ tiếp xúc của người khác*	1,08	0,73
Tôi không thường xuyên “nắm bắt” được trạng thái của người khác*	0,87	0,75
Nếu ai đó, cạnh tôi mà đau khổ, buồn phiền thì tôi cũng cảm thấy động lòng	0,80	0,57
<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,03</b>	<b>0,29</b>

Ghi chú: (\*) là mệnh đề âm tính được quy định điểm ngược lại

(Nguồn điều tra của tác giả năm 2016)

Kết quả trên phù hợp với việc nói rằng không thật sự nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân. Trẻ con là đối tượng dễ gây lòng trắc ẩn nơi con người, nhất là khi chúng khóc. Tuy nhiên, biểu hiện này ở các chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân cũng chỉ thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng động lòng trắc ẩn trước đứa trẻ đang khóc (ĐTB = 1,23). Cũng qua đây chúng ta thấy rằng việc làm phiền người khác (ĐTB = 1,17) đôi khi cũng làm cho bản thân họ áy náy, băn khoăn. Có lẽ một phần do họ không nhạy cảm với thái độ tiếp xúc của người khác (ĐTB = 1,08) và dẫn đến việc họ không nắm bắt được thái độ đối xử của người khác với họ (ĐTB = 1,07).

Qua khảo sát chúng ta cũng thấy rằng sự nhạy cảm trong giao tiếp của CSKV chỉ thể hiện ở mức thỉnh thoảng, đôi khi tuy nhiên có lúc lại ít được thể hiện đó là sự nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân (ĐTB = 0,92). Phải chăng do áp lực công việc hay do tính chất của công việc đã bắt buộc họ phải thể hiện như vậy? Bên cạnh đó, việc nắm bắt được trạng thái của người khác (ĐTB = 0,87) cũng ít được thể hiện trong giao tiếp của CSKV, điều này sẽ làm cho họ không thể hiểu một cách toàn diện về đối tượng giao tiếp, không biết đối tượng đang nghĩ gì, trạng thái cảm xúc của họ như thế nào?... Chính điều này đã tăng phần thất bại các mối quan hệ giao tiếp của CSKV với dân. Bởi vậy, họ ít thể hiện khi gặp ai đó đau khổ, buồn phiền (ĐTB = 0,80), điều này dẫn đến việc họ cũng ít cảm thấy áy náy hay băn khoăn khi nhìn thấy người than khó chịu (ĐTB = 0,84).

Có thể khẳng định, có sự nhạy cảm trong giao tiếp là thể hiện sự tinh tế của con người, là sự đồng cảm, đồng pha trong cảm xúc dẫn tới sự thành công trong giao tiếp nhưng trên thực tế các chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân chưa có được kỹ năng này ở mức độ cao.

**3.1.3. Một số tiêu chí so sánh kỹ năng giao tiếp của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân với dân**

**3.1.3.1. Sự khác biệt về mức độ kỹ năng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân theo số năm công tác**

**Bảng 3.12: Sự khác biệt về kỹ năng giao tiếp theo thời gian công tác**

ST T	Kỹ năng giao tiếp	Thời gian công tác (ĐTB)			Hệ số khác biệt
		1-5 năm	6-10 năm	>10 năm	
1	Khả năng thiết lập mối quan hệ	1,10	1,14	1,12	<b>.420</b>
2	Khả năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng GT	1,08	1,09	1,11	
3	Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp	1,00	0,98	1,04	
4	Khả năng tự kiểm chế trong giao tiếp	0,91	0,99	0,97	
5	Năng lực tự chủ cảm xúc hành vi	0,92	0,90	0,86	
6	Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể	0,98	1,02	1,01	
7	Khả năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp	1,02	1,03	1,02	
8	Năng lực thuyết phục đối tượng giao tiếp	1,00	0,98	1,06	
9	Năng lực chủ động, điều khiển quá trình GT	0,94	1,08	1,09	
10	Sự nhạy cảm trong giao tiếp	1,03	1,04	0,98	
	<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>0,99</b>	<b>1,02</b>	<b>1,03</b>	

(Nguồn số liệu phân tích của tác giả năm 2016)

Qua phép so sánh mức độ kỹ năng giao tiếp của nhóm khách thể theo thời gian công tác cũng cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê được phản ánh qua hệ số sai biệt  $P=0,42 > 0,05$ . Điều đó có nghĩa thời gian công tác không phải là yếu tố chi phối mạnh mẽ đến khả năng giao tiếp của chủ thể.

Tuy nhiên, căn cứ vào ĐTB thang đo thì nhóm cán bộ công tác trên 10 năm có điểm cao nhất (đạt ở mức có kỹ năng giao tiếp, được thể hiện ở mức đôi khi, thỉnh thoảng) và nhóm cán bộ mới công tác có ĐTB thấp nhất (ở mức có kỹ năng giao tiếp nhưng thể hiện chưa rõ nét). Một thực tế không thể phủ nhận là qua thời gian công tác, cán bộ không chỉ trau dồi trình độ chuyên môn

nghiệp vụ mà còn tích lũy được nhiều kinh nghiệm công tác và nhiều kỹ năng hỗ trợ khác trong đó có kỹ năng giao tiếp. Họ biết cách ứng xử hợp lòng dân hơn, hiểu được tâm lý của người dân để tiếp cận và giải quyết công việc một cách hiệu quả. Tuy nhiên, mỗi cán bộ cần nhận thức tầm quan trọng của việc rèn luyện các kỹ năng nghiệp vụ cần thiết với nhiệm vụ được giao và chủ động và có ý thức rèn luyện chúng kể cả vừa mới bước vào nghề chứ không phải cứ phụ thuộc vào thời gian công tác lâu mà có được các kỹ năng đó.

### 3.1.3.2. Sự khác biệt về mức độ kỹ năng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân theo trình độ

Căn cứ vào phép phân tích so sánh kỹ năng giao tiếp của nhóm khách thể theo trình độ cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê (xem bảng 3.13)

**Bảng 3.13: Sự khác biệt về kỹ năng giao tiếp theo trình độ**

STT	Kỹ năng giao tiếp	Trình độ		Hệ số khác biệt
		Đại học (ĐTB)	Trung cấp (ĐTB)	
1	Khả năng thiết lập mối quan hệ	1,12	1,13	<b>.099</b>
2	Khả năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng GT	1,07	1,10	
3	Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp	1,01	0,97	
4	Khả năng tự kiểm chế trong giao tiếp	0,97	0,95	
5	Năng lực tự chủ cảm xúc hành vi	0,91	0,89	
6	Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể	0,99	1,02	
7	Khả năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp	0,99	1,06	
8	Năng lực thuyết phục đối tượng giao tiếp	1,02	0,99	
9	Năng lực chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp	1,05	1,03	
10	Sự nhạy cảm trong giao tiếp	1,02	1,03	
	<b>Điểm trung bình thang đo</b>	<b>1,02</b>	<b>1,02</b>	

Điều này được phản ánh qua ĐTB đạt được là như nhau ( $\text{ĐTB} = 1,02$ ) của nhóm khách thể có trình độ Đại học và nhóm trung cấp cũng như hệ số khác biệt lớn hơn 0,05 ( $P=0,099$ ).

Kết quả này được lý giải như sau: Kỹ năng giao tiếp là kỹ năng được rèn luyện trong cuộc sống nói chung, nghề nghiệp nói riêng. Trình độ không phải là yếu tố quyết định đến khả năng giao tiếp nếu cá nhân thực sự đặt mục tiêu và có ý thức rèn luyện thường xuyên kỹ năng này thì dù ở trình độ nào đi chăng nữa, cá nhân vẫn có thể đạt được kỹ năng này ở mức độ cao.

### ***3.1.4 Thực trạng kỹ năng giao tiếp của CSKV quận Thanh Xuân qua ý kiến đánh giá của người dân***

Để có thêm căn cứ cho việc đề xuất những giải pháp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho CSKV nói chung, công tác trên địa bàn quận Thanh Xuân nói riêng, chúng tôi tiến hành khảo sát ý kiến đánh giá của người dân về thực trạng kỹ năng giao tiếp của CSKV. Kết quả được trình bày ở bảng 3.15.

Qua khảo sát chúng ta thấy rằng kỹ năng thiết lập mối quan hệ của CSKV với người dân ( $\text{ĐTB} = 1,82$ ) được nhân dân đánh giá là kỹ năng đạt ở mức khá và là kỹ năng xếp thứ bậc cao nhất trong 10 nhóm kỹ năng được khảo sát: Điều này cũng dễ nhận thấy, bởi việc thiết lập mối quan hệ với dân là điều kiện cơ bản để họ làm việc với dân trong suốt quá trình làm việc tại địa bàn. Mặt khác, CSKV còn làm công tác vận động và tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước đến từng hộ dân, từng cơ sở bí mật trong việc nắm bắt tình hình dư luận dân cư, phản ứng của nhân dân đối với các vấn đề thời sự xã hội, từ đó giúp họ có cái nhìn tổng quan về dân cư trên địa bàn quản lý. Mặt khác, việc thiết lập mối quan hệ trong giao tiếp sẽ giúp CSKV chủ động, tự tin hơn trong quá trình giao tiếp với đối tượng giao tiếp, tránh việc để cho đối tượng giao tiếp né tránh.

Điều này cũng một phần là do sự nhạy cảm trong giao tiếp ( $\text{ĐTB} = 1,43$ ) của CSKV với dân và năng lực chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp ( $\text{ĐTB} = 1,37$ ), sự nhạy cảm và chủ động là yếu tố quyết định trong cuộc giao tiếp. Nếu



**Bảng 3.14. Kỹ năng giao tiếp của CSKV quận Thanh Xuân qua đánh giá của người dân**

STT	Các kỹ năng	Mức độ đánh giá				ĐTB
		Tốt 3đ	Khá 2đ	TB 1đ	Kém 0đ	
1	Kỹ năng thiết lập mối quan hệ	0	84,7	12,7	2,7	1,82
2	Khả năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp	0	46,0	37,3	16,7	1,29
3	Năng lực chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp	0	42,7	51,3	6,0	1,37
4	Khả năng diễn đạt cụ thể dễ hiểu	0	28,0	62,7	9,3	1,19
5	Năng lực thuyết phục đối tượng giao tiếp	0	28,7	56,0	15,3	1,13
6	Sự nhạy cảm trong giao tiếp	0	52,0	38,7	9,3	1,43
7	Khả năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp	0	46,0	38,7	15,3	1,31
8	Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp	0	26	60	14	1,12
9	Khả năng tự kiềm chế trong giao tiếp	0	23,3	67,3	9,3	1,14
10	Năng lực tự chủ cảm xúc hành vi	0	22	70,7	7,3	1,15

(Nguồn số liệu điều tra của tác giả năm 2016)

như không có sự chủ động và nhạy cảm thì lực lượng CSKV sẽ khó khăn trong việc khai thác, tìm hiểu thêm thông tin để phục vụ cho việc nắm sát tình hình địa bàn, cũng như tư tưởng của nhân dân trong quá trình làm việc, từ đó có thể dẫn đến việc bỏ sót đối tượng, bỏ sót thông tin trong dư luận nhân dân, cho nên cần phải có sự linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp (ĐTB = 1,31) khả năng này xếp thứ 4 trên 10 nhóm kỹ năng được khảo sát. Tuy nhiên, căn cứ vào điểm trung bình thì các kỹ năng này ở các chiến sĩ CSKV mới chỉ được người dân trên địa bàn đánh giá ở mức trên trung bình.

Cũng qua khảo sát cho thấy kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp (ĐTB = 1,12) của CSKV với dân được đánh giá là thấp nhất, việc này dẫn đến khả năng thuyết phục đối tượng giao tiếp (ĐTB = 1,13) của CSKV với dân chỉ đạt mức độ

trung bình, điều này một phần do khả năng tự kiểm chế trong giao tiếp (ĐTB = 1,14) và khả năng tự chủ cảm xúc hành vi (ĐTB = 1,15); Mặt khác do khả năng diễn đạt cụ thể dễ hiểu (ĐTB = 1,19) của CSKV đến với dân chưa được phát huy trong quá trình tiếp xúc với dân, mới chỉ thể hiện ở mức độ trung bình. Kết quả phản ánh trên có thể một phần là do trong công tác đang còn gặp nhiều khó khăn về địa bàn, một phần là do áp lực công việc nên CSKV cũng chưa thực sự quan tâm đến dân, thực hiện nhiệm vụ hiệu quả bằng chính khả năng thuyết phục hay sự đồng cảm của mình. Mặt khác, do còn nhiều hạn chế trong việc giao lưu tiếp xúc với khách thể giao tiếp, bởi lực lượng CSKV là lực lượng mang tính chất đặc thù, phải tiếp xúc với nhiều người khác nhau về giới tính, độ tuổi, về trình độ và nhận thức cho nên để đồng thời diễn đạt một vấn đề nào đó cho mọi người cùng hiểu cũng không phải là điều dễ dàng. Bởi lẽ, mỗi cá nhân có những quan điểm, tư tưởng, cách sống khác nhau nên không thể nhận diện một vấn đề như nhau được.

Nhìn chung qua bảng khảo sát của dân về khả năng giao tiếp với dân của CSKV chúng ta thấy rằng: Đa số người dân đều nhận định rằng CSKV có kỹ năng giao tiếp với họ đạt mức độ trung bình trở lên.

### **3.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân**

Kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy, kỹ năng giao tiếp của các chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân chưa được hình thành và phát triển ở mức độ cao, nhiều kỹ năng bộ phận của kỹ năng này còn yếu. Yếu tố nào có ảnh hưởng đến thực trạng này? Kết quả được trình bày ở bảng 3.14.

Căn cứ vào số liệu trình bày ở bảng 3.14 cho thấy, phần lớn CSKV quận Thanh Xuân đều nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng và vai trò của các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của họ với dân.

Về *Các phẩm chất chính trị - đạo đức của bản thân CSKV*, có tới 87,0% cho rằng phẩm chất chính trị - đạo đức rất ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của họ và là yếu tố có điểm trung bình cao nhất về mức độ rất ảnh hưởng

trong 7 yếu tố được khảo sát. Trong đó, không có chiến sĩ nào cho rằng yếu tố này không ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp. Đây là sự kết hợp giữa lập

**Bảng 3.15: Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của CSKV quận Thanh Xuân**

STT	Các yếu tố ảnh hưởng	Mức độ			ĐTB
		<i>Rất ảnh hưởng</i>	<i>Ảnh hưởng</i>	<i>Không ảnh hưởng</i>	
1	Các phẩm chất chính trị - đạo đức của CSKV	87,0	13,0	0,0	<b>1,87</b>
2	Xu hướng nghề nghiệp và năng lực chuyên môn của CSKV	46,0	37,0	17,0	<b>1,29</b>
3	Chưa nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp	41,0	51,0	8,0	<b>1,33</b>
4	Chưa được hướng dẫn, rèn luyện và phát triển kỹ năng giao tiếp	29,0	62,0	9,0	<b>1,20</b>
5	Môi trường làm việc	29,0	56,0	15,0	<b>1,14</b>
6	Kinh nghiệm sống và vốn từ ngữ	53,0	38,0	9,0	<b>1,44</b>
7	Thiếu sách báo, tài liệu tham khảo	47,0	34,0	19,0	<b>1,28</b>

Ghi chú: 2đ ứng với mức rất ảnh hưởng; 1đ ứng với mức ảnh hưởng; 0đ ứng với mức không ảnh hưởng (Nguồn số liệu điều tra của tác giả năm 2016)

trường, quan điểm, tư tưởng của người chiến sĩ Công an trong lòng dân, với phương châm dựa vào sức dân để thực hiện nhiệm vụ mà Đảng, Chính phủ và Nhân dân giao phó, mặt khác phẩm chất đạo đức của họ còn liên quan đến lối sống, tính cách, tác phong khi làm việc với dân, tin vào dân, xây dựng nhân dân thành khối đại đoàn kết với tư cách là người cán bộ cấp cơ sở, chính những điều này sẽ góp phần điều chỉnh, định hướng, điều khiển họ có thái độ, hành vi đúng mực trong quan hệ ứng xử với dân trong mọi trường hợp.

Yếu tố có ảnh hưởng thứ hai theo nhận định của các chiến sĩ CSKV thuộc khách thể điều tra là *Kinh nghiệm sống và vốn từ ngữ* với điểm trung bình là 1,44. Số liệu điều tra thực tế là có đến 53,0% số lượng CSKV cho rằng *Kinh nghiệm sống và vốn từ ngữ* rất ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp. Kết quả phản ánh này cũng có căn cứ khoa học nhất định, bởi trong quá trình lao động, con người tích lũy kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm sống từ đó

giúp họ có được những kỹ năng thuần thục hơn trong cuộc sống. Mặt khác, vốn từ ngữ cũng là một điều rất quan trọng trong quá trình giao tiếp vì nó sẽ làm cho cuộc trò chuyện thêm phong phú, sinh động hơn. Tuy nhiên, 38,0% số CSKV trong diện điều tra thì cho rằng nó chỉ mang tính chất ảnh hưởng, còn lại 9,0% thì cho rằng nó không ảnh hưởng. Như vậy, khi nghiên cứu chúng ta thấy rằng lực lượng CSKV đã rất quan tâm đến ngôn ngữ bằng lời của mình song thực tế họ chưa vận dụng thật hiệu quả kinh nghiệm sống được tích lũy trong quá trình học tập, làm việc để phát triển kỹ năng giao tiếp của mình.

Một trong các yếu tố cũng ảnh hưởng không nhỏ đến kỹ năng giao tiếp của các chiến sĩ CSKV là *Chưa nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp* với điểm trung bình là 1,33, xếp ở vị trí số 3 trong số các yếu tố ảnh hưởng. Số CSKV đánh giá ở mức độ ảnh hưởng chiếm tỷ lệ là 51,0%, còn mức rất ảnh hưởng là 41,0%. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít CSKV cho rằng yếu tố này không ảnh hưởng gì đến kỹ năng giao tiếp của họ. Qua thực tế điều tra, phần nhiều CSKV đánh giá rất cao về tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp, và họ cho rằng cần phải có yếu tố này thì giao tiếp mới thành công, điều này chúng ta dễ nhận thấy rằng không chỉ ở ngành Công an nói riêng, mà các ngành khác nói chung thì giao tiếp có tầm quan trọng rất lớn trong hoạt động nghề nghiệp của họ, tùy thuộc vào những lĩnh vực hoạt động riêng mà có những vấn đề giao tiếp khác nhau.

*Về xu hướng nghề nghiệp và năng lực chuyên môn* cũng ít nhiều ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp; có tới 46,0% cho rằng rất ảnh hưởng, tiếp theo là 37,0% cho rằng ảnh hưởng và không ảnh hưởng chiếm 17,0%. Đây là những khả năng mà trong quá trình học tập, công tác họ tích lũy được kinh nghiệm, đồng thời nó là điều kiện để các chiến sĩ CSKV hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Ngoài ra, cũng qua kết quả điều tra cho thấy, có tới 62,0% số người được khảo sát cho rằng sẽ ảnh hưởng đến giao tiếp nếu họ *Chưa được hướng*

*dẫn, rèn luyện và phát triển kỹ năng giao tiếp*(điểm trung bình là 1,20), trong khi đó có 9,0% lại cho rằng việc đó không hề ảnh hưởng chút nào, điều này nói lên hai quan điểm rằng: Giao tiếp là quá trình học tập và rèn luyện chứ không phải sinh ra đã có, và giao tiếp ở đây là thuần thực về kỹ năng chứ không phải giao tiếp cơ bản thông thường, trong huấn luyện nghiệp vụ chuyên môn của CSKV thì việc rèn luyện giao tiếp luôn được xem là quan trọng, và luôn phải trao đổi trong quá trình làm việc, vì họ luôn phải đối mặt với nhiều thành phần trong xã hội khác nhau, từ người có trí thức đến người không có trí thức, không phân biệt giới tính, tuổi tác, mà họ phải làm sao để nghe được dân nói, hiểu được điều dân muốn nói, từ đó biết được tâm tư nguyện vọng của dân để biết cách tiến hành và xử lý công việc một cách khéo léo nhất.

Trong giao tiếp, môi trường tiếp xúc công việc cũng là một yếu tố ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình giao tiếp, có 56,0% số cảnh sát khu vực điều tra cho rằng môi trường chỉ mang mức độ ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp, 29% số lượng CSKV khi điều tra cho rằng môi trường rất ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp, còn lại 15,0% thì cho rằng môi trường không ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy phần nhiều CSKV không đánh giá đây là yếu tố quan trọng.

Vấn đề *thiếu sách báo, tài liệu tham khảo* cũng rất được đề cao trong quá trình rèn luyện kỹ năng giao tiếp của CSKV với điểm trung bình là 1,28. Cụ thể: có tới 47,0% số CSKV trong diện điều tra cho rằng sách báo và tài liệu tham khảo rất quan trọng để phát triển kỹ năng giao tiếp của họ. Một chiến sĩ CSKV mã 34 thuộc phường Hạ Đình cho biết: *“Thông qua sách báo tôi biết được kinh nghiệm của người đi trước, từ đó rút ra cho bản thân mình những bài học kinh nghiệm nhằm áp dụng vào quá trình sống, làm việc”*. Trong khi đó có 19,0% thì cho rằng tài liệu, sách báo không ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp. Như vậy, dù thế nào đi thì tài liệu và sách báo vẫn quan trọng đối với lực lượng CSKV trong quá trình giao tiếp, nó vừa là tài liệu

tham khảo để học tập, vừa là nơi mở ra những kiến thức mới trên con đường tìm kiếm thành công.

Nhìn chung dù ít hay nhiều thì các yếu tố trên đều ảnh hưởng vào quá trình giao tiếp của lực lượng CSKV, nó không chỉ mang màu sắc riêng của ngành Công an mà còn mang màu sắc chung cho nhiều lĩnh vực khác. Nó đều quan trọng và góp phần tích cực vào quá trình giao tiếp của lực lượng CSKV. Trong các yếu tố thì *Các phẩm chất chính trị-đạo đức của CSKV; Vốn kinh nghiệm, vốn từ* là các yếu tố chiếm ưu thế. *Môi trường làm việc* là yếu tố ít ảnh hưởng hơn cả theo nhận định của các chiến sĩ CSKV thuộc diện nghiên cứu.

### **3.3. Một số biện pháp chủ yếu rèn luyện kỹ năng giao tiếp với dân cho Cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân**

Qua nghiên cứu về thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV, các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp và sự đánh giá của nhân dân về kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV cũng như đề xuất của chính CSKV về vấn đề bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp phục vụ cho công tác của họ, chúng tôi xin đề xuất một số biện pháp rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho đối tượng này. Số liệu điều tra được trình bày ở bảng 3.16.

**Bảng 3.16: Các biện pháp rèn luyện kỹ năng giao tiếp với dân cho CSKV**

Số TT	Biện pháp	Mức độ ( % )			ĐTB
		Rất cần 2đ	Cần 1đ	Không cần 0đ	
1	Nâng cao KNGT cho CSKV qua các lớp bồi dưỡng, tập huấn	93	7	0	<b>1,93</b>
2	Bồi dưỡng phẩm chất chính trị - đạo đức qua các buổi chuyên đề	87	13	0	<b>1,87</b>
3	Lấy ý kiến của nhân dân theo định kỳ	74	26	0	<b>1,74</b>
4	Xây dựng môi trường làm việc thân thiện	72	23	5	<b>1,67</b>

*(Nguồn số liệu điều tra của tác giả năm 2016)*

Qua nghiên cứu thực tiễn cho thấy việc nâng cao kỹ năng giao tiếp cho lực lượng CSKV là rất cần thiết. Việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp dù qua hình thức tự học hay được hướng dẫn, cũng có thể là qua kinh nghiệm làm việc lâu

năm mà có được thì việc thực hiện các biện pháp bồi dưỡng kỹ năng này luôn được các chiến sĩ CSKV xác định và lên kế hoạch rèn luyện để phục vụ công tác ngày một tốt hơn.

Một trong những biện pháp khi thực hiện có thể đánh giá được hiệu quả một cách rõ nét nhất là việc *Nâng cao kỹ năng giao tiếp cho CSKV qua các lớp bồi dưỡng, tập huấn* với điểm trung bình cao nhất là 1,93. Đại đa số CSKV trong diện điều tra cho rằng đây là vấn đề rất cần thiết đối với họ để rèn luyện kỹ năng giao tiếp. Thực tế đã kiểm chứng, khi cá nhân được tập huấn về kỹ năng, họ sẽ nắm bắt được các kỹ thuật thực hiện; đồng thời qua các buổi tập huấn, bồi dưỡng họ có thể học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau trong việc xử lý các tình huống trong khi tiếp cận với dân, vì thế, hiệu quả giao tiếp với dân được nâng lên.

Bên cạnh đó, vấn đề *bồi dưỡng phẩm chất chính trị - đạo đức qua những buổi chuyên đề* cũng được lực lượng CSKV đồng tình ủng hộ với điểm trung bình đạt 1,87. Có thể nói, việc nâng cao nghiệp vụ chuyên môn luôn đặt lên hàng đầu song luôn luôn giữ vững lập trường chính trị, nâng cao đạo đức cách mạng luôn được ngành Công an coi trọng và đó là then chốt để tuyển chọn lực lượng công hiến cho ngành. Phẩm chất chính trị - đạo đức là điều mà ai cũng mong muốn mình hoàn thiện để phục vụ cho cách mạng, phục vụ cho nhân dân, đồng thời nó còn là yếu tố để hoàn thiện bản thân, có phẩm chất chính trị - đạo đức tốt sẽ tạo sự tự tin hơn trong giao tiếp cho CSKV và là thể hiện sự tin tưởng của lãnh đạo cấp trên đối với người CSKV khi xuống quản lý địa bàn.

*Việc lấy ý kiến của nhân dân theo định kỳ* luôn luôn được quan tâm. Đây cũng có thể xem là một trong những biện pháp giúp CSKV nhìn nhận lại năng lực công tác của bản thân nói chung, kỹ năng giao tiếp với dân nói riêng. Trong thực tế, việc lấy ý kiến nhân dân được tổ chức họp tập thể, mặt khác việc đóng góp ý kiến của mình cho lực lượng Công an làm việc cũng ít được người dân thể hiện, mà chỉ là qua tiếp xúc cử tri tại địa bàn, hay thông qua các cuộc họp giữa lực lượng CSKV với dân, có thể là qua chi bộ của cụm dân cư, hay ban bảo vệ dân phố, điều này đã góp phần làm giảm đi sự đóng góp ý kiến của quần chúng nhân dân trong quá trình Bảo vệ an ninh chính trị, an ninh trật tự trên địa bàn dân

cur, mặt khác còn làm cho lãnh đạo các cấp không nắm bắt kịp thời hay nắm bắt thiếu chính xác về CSKV của mình khi làm việc tại địa bàn. Việc lấy ý kiến của nhân dân góp ý cho CSKV về kỹ năng giao tiếp nhận được sự ủng hộ của nhiều CSKV thuộc diện điều tra với điểm trung bình là 1,74.

*Xây dựng môi trường làm việc thân thiện* cũng rất quan trọng để phát triển kỹ năng giao tiếp của CSKV, có thể là môi trường công tác mới, cũng có thể là bầu không khí làm việc, cũng có thể là môi trường cụm dân cư khi làm việc đều tạo tính tích cực hay tiêu cực khi làm việc. Vì thế, môi trường làm việc thân thiện được xem là một trong các biện pháp có tác dụng tích cực đến việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp của CSKV qua đánh giá của CSKV, tuy nhiên không có sự đồng thuận hoàn toàn trong tổng số khách thể nghiên cứu, vẫn còn CSKV cho rằng không cần xây dựng môi trường làm việc thân thiện.

Tóm lại: Đa số CSKV trong phạm vi nghiên cứu này có nguyện vọng tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp. Bên cạnh đó, nâng cao bồi dưỡng chính trị - đạo đức góp phần quan trọng trong quá trình giao tiếp, để lực lượng CSKV không chỉ giỏi về chuyên môn mà còn có bản lĩnh về chính trị, có đạo đức tốt trong giao tiếp. Việc định kỳ lấy ý kiến đóng góp của nhân dân, xây dựng môi trường làm việc đều được lực lượng CSKV tán thành và xem đó là một trong những biện pháp để rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho CSKV.

### **Tiểu kết chương 3**

Ở chương này, tác giả đã tiến hành làm rõ thực trạng kỹ năng giao tiếp của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân, trên một số tiêu chí, từ đó có cái nhìn tổng quan về tình hình thực hành kỹ năng giao tiếp và chỉ ra được những hạn chế khi giao tiếp của lực lượng cảnh sát khu vực. Trên cơ sở đó đề xuất các biện pháp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho lực lượng cảnh sát khu vực.

Từ kết quả khảo sát cho ta thấy kỹ năng giao tiếp của lực lượng cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân cơ bản đã có kỹ năng giao tiếp nhưng chỉ mới thể hiện ở mức độ đôi khi, thỉnh thoảng. Một số kỹ năng được CSKV thể hiện rõ nét hơn trong giao tiếp với dân là kỹ năng thiết lập mối quan hệ; kỹ năng cân bằng nhu cầu với đối tượng giao tiếp, kỹ năng chủ động điều khiển quá trình giao tiếp.



Còn nhiều kỹ năng cần đặc biệt chú trọng rèn luyện là kỹ năng tự chủ hành vi, cảm xúc; kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp

Để bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp phục vụ tốt hơn cho công tác, mỗi CSKV cần nhận thức rõ về tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong công tác chuyên môn nghiệp vụ, từ đó lên kế hoạch tập luyện và tự đánh giá hiệu quả thường xuyên để tìm nguyên nhân và cách khắc phục những hạn chế, yếu kém của các kỹ năng cụ thể trong kỹ năng giao tiếp. Chủ động tham gia khi có lớp tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp nếu đơn vị tổ chức, hoặc tìm kiếm các lớp tập huấn về kỹ năng nói chung, kỹ năng giao tiếp nói riêng được tổ chức ngoài giờ để nắm rõ nguyên lý và kỹ thuật vận dụng kỹ năng đó.

## KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 1. Kết luận

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn về kỹ năng giao tiếp, tác giả luận văn đã xây dựng được khái niệm công cụ để phục vụ nghiên cứu thực tiễn như sau:

*Kỹ năng giao tiếp với dân của các chiến sĩ CSKV: là kỹ năng giao tiếp được sử dụng trong hoạt động nghiệp vụ với quần chúng nhân dân. Là khả năng vận dụng những tri thức chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm sống vào các tình huống giao tiếp cụ thể giữa chiến sĩ Cảnh sát khu vực với nhân dân nhằm đạt được mục đích giao tiếp.*

Đồng thời, tác giả cũng xác định rõ cơ sở đề xuất hệ thống kỹ năng giao tiếp cần thiết với CSKV đó là căn cứ vào quan điểm của Đảng; tính chất nghiệp vụ cũng như yêu cầu trong công tác của họ.

Kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy, trong hệ thống các kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV thì *Kỹ năng thiết lập mối quan hệ; Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp và Kỹ năng chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp* là những kỹ năng được thể hiện rõ nét hơn các kỹ năng khác trong hệ thống 10 kỹ năng được đề cập trong nghiên cứu này. Tuy nhiên, các chiến sĩ CSKV mới chỉ thể hiện ở mức đôi khi, thỉnh thoảng hoặc không thường xuyên. Một số kỹ năng chưa được phát huy, ít được các chiến sĩ CSKV thể hiện trong khi thực hiện nghiệp vụ của mình, điển hình là *Kỹ năng tự chủ cảm xúc hành vi; Kỹ năng tự kiểm chế trong giao tiếp và Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp.*

Qua nghiên cứu thực tế cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ kỹ năng giao tiếp theo trình độ cũng như thời gian công tác. Điều đó khẳng định rằng, trình độ hay thời gian công tác không phải là yếu tố quyết định đến mức độ cao thấp trong việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp của các chiến sĩ CSKV.

Một số yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến kỹ năng giao tiếp của CSKV qua tự đánh giá là các phẩm chất chính trị-đạo đức của họ và kinh nghiệm sống và vốn từ ngữ. Môi trường làm việc hay vấn đề các chiến sĩ CSKV chưa được

rèn luyện kỹ năng giao tiếp không phải là các yếu tố quan trọng chi phối đến kỹ năng giao tiếp với dân của họ.

Kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy có sự đánh giá tương đồng về mức độ kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV ở người dân thuộc địa bàn và bản thân các chiến sĩ CSKV thuộc khách thể nghiên cứu. Phần nhiều, người dân nhận định rằng, các chiến sĩ CSKV đều có các kỹ năng giao tiếp cần thiết nhưng mới ở mức trên trung bình. Kỹ năng nổi bật nhất mà các chiến sĩ cần phát huy hơn nữa là kỹ năng thiết lập mối quan hệ và sự nhạy cảm trong giao tiếp; Kỹ năng cần đặc biệt chú trọng rèn luyện thêm là kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp và kỹ năng thuyết phục.

## **2. Một số kiến nghị**

Căn cứ vào tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp đối với các chiến sĩ CSKV cũng như kết quả nghiên cứu thực tiễn về thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của CSKV quận Thanh Xuân, chúng tôi đưa ra một số kiến nghị sau:

### **2.1. Đối với các chiến sĩ CSKV**

Nhận thức rõ về tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong công tác chuyên môn nghiệp vụ, từ đó lên kế hoạch tập luyện và tự đánh giá hiệu quả thường xuyên để tìm nguyên nhân và cách khắc phục những hạn chế, yếu kém của các kỹ năng cụ thể trong kỹ năng giao tiếp.

Chủ động tham gia khi có lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp nếu đơn vị tổ chức, hoặc tìm kiếm các lớp tập huấn về kỹ năng nói chung, kỹ năng giao tiếp nói riêng được tổ chức ngoài giờ để nắm rõ nguyên lý và kỹ thuật vận dụng kỹ năng đó.

Chú trọng bồi dưỡng cả 10 kỹ năng được đề cập trong nghiên cứu này, đặc biệt nên phát huy hơn nữa khả năng thiết lập mối quan hệ; khả năng chủ động; điều khiển quá trình giao tiếp. Bên cạnh đó, cần trau dồi và vận dụng thường xuyên năng lực tự chủ cảm xúc, hành vi và khả năng kiềm chế trong giao tiếp bằng những kỹ thuật tâm lý đơn giản như linh hoạt hướng người dân sang một hướng mới khi bản thân có thái độ khó chịu với phản ứng của người dân, hay lựa chọn một thời điểm giao tiếp thích hợp hơn, hay tập thói quen suy nghĩ

tích cực trong mọi vấn đề, mọi hoàn cảnh có như vậy thì kỹ năng kiểm soát cảm xúc, tự chủ hành vi mới dần được hoàn thiện.

## **2.2. Đối với đơn vị công tác của CSKV**

Tổ chức tại đơn vị hay cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp theo định kỳ để các chiến sĩ CSKV nắm rõ nguyên lý và vận dụng tốt các kỹ thuật thực hiện kỹ năng giao tiếp hiệu quả.

Tổ chức thi chuyên môn nghiệp vụ trong đó lồng ghép thi về kỹ năng giao tiếp để CSKV có cơ hội thể hiện khả năng của bản thân cũng như nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp và lợi thế của nó trong công tác.

## **2.3. Đối với các cấp trên**

Thường xuyên mở các lớp tập huấn chuyên đề về kỹ năng giao tiếp cho lực lượng CSKV nói riêng và các lực lượng khác nói chung, đồng thời, tổ chức các cuộc thi nghiệp vụ chuyên môn theo định kỳ để tạo cơ hội cho các chiến sĩ rèn luyện và phát triển kỹ năng giao tiếp và các kỹ năng cần thiết khác góp phần nâng cao hiệu quả công tác.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. A.N.Lêonchiep (1977), *Hoạt động, ý thức, nhân cách*, NXB Chính trị, Matxcova.
2. B.V.Xocov (1972), *Văn hóa và nhân cách*, NXB Khoa học Lê Nin Grát.
3. C.Mac (1962), *Bản thảo kinh triết học*, NXB Sự thật, Hà Nội.
4. C.Mac, F. Ăngghen (1971), *Tuyển tập (tập 2)*, NXB Sự Thật, Hà Nội.
5. G.M.Andreeva (1972), *Tâm lý học xã hội*, NXB Matxcova.
6. M.Rauchlin (1995), *Tâm lý học đại cương*, NXB Thế giới, Hà Nội.
7. Hoàng Thị Anh (1993), *Kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên*, Luận án phó tiến sỹ Tâm lý học, Đại học sư phạm 1, Hà Nội.
8. Nguyễn Ngọc Bích (1998), *Tâm lý học nhân cách, một số vấn đề lý luận*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
9. Vũ Dũng (2000), *Từ điển Tâm lý học*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
10. Nguyễn Văn Đính (1997), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
11. Phạm Minh Hạc, *Tâm lý học*, NXB Giáo dục, Hà Nội 1984.
12. Giang Hà Huy (1996), *Kỹ năng quản lý*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
13. Lê Văn Hồng – Lê Ngọc Lan – Nguyễn Văn Thành (1995), *Tâm lý học lứa tuổi và Tâm lý học sư phạm*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
14. Nguyễn Văn Lê (1992), *Vấn đề giao tiếp*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
15. Bùi Thị Xuân Mai (2007), *Một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ xã hội*, Luận án tiến sỹ Tâm lý học, Hà Nội.
16. Nguyễn Thạc – Hoàng Anh (1995), *Luyện giao tiếp sư phạm*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
17. Nhữ Văn Thao (2012), *Kỹ năng giao tiếp của chính trị viên trong quân đội nhân dân Việt Nam*, Luận án tiến sỹ Tâm lý học, Học viện Chính trị, Hà Nội.

18. Trần Trọng Thủy (10/1963), *Giao tiếp và sự phát triển nhân cách* (trích báo cáo khoa học), Đại học sư phạm Hà Nội.
19. Trần trọng Thủy (1996), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
20. Nguyễn Quang Uẩn, Trần Hữu Luyện, Trần Quốc Thành (1995), *Tâm lý học đại cương*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

#### **TÀI LIỆU TIẾNG ANH**

21. George Ritzetz (1996), *Sociologica theory, fourth Edition*, The MC.Grawhill companies, Inc
22. J.Louise (1995), *SW practices – A generalist approach*. Allyn & Bacon Press.
23. S.A.Morales & Wshacfor (1987), *Social work a profession for many faces*. Allyn & Bacon Press.

#### **KHÁC**

24. <http://vi.wikipedia.org>

## PHỤ LỤC

### PHIẾU TRỪNG CẦU Ý KIẾN 1

(Dùng cho cảnh sát khu vực)

#### **BẢNG HỎI TRẮC NGHIỆM VỀ KHẢ NĂNG GIAO TIẾP CỦA V.P. DAKHAROV**

Để phục vụ cho việc nghiên cứu khoa học, bước đầu tìm hiểu kỹ năng giao tiếp của cảnh sát khu vực với nhân dân. Chúng tôi tiến hành sử dụng bộ câu hỏi trắc nghiệm về khả năng giao tiếp của V.P. DAKHAROV, qua trắc nghiệm này chủ thể tiến hành có thể nhận ra những mặt ưu và nhược điểm của bản thân hay của đối tượng trong quan hệ giao tiếp. Xin đ/c vui lòng trả lời cho câu hỏi sau

**Câu hỏi:** Theo đ/c trong quá trình giao tiếp với nhân dân để đạt được hiệu quả, người cảnh sát khu vực cần có những kỹ năng thể hiện như thế nào về các nội dung sau đây:

**Chú ý:** \* Sau khi đọc kỹ lần lượt từng câu hỏi và câu trả lời tương ứng a, b, c. đ/c hãy khoanh tròn vào câu trả lời nào phù hợp với ý kiến cá nhân của đ/c.

\* Thời gian đ/c dùng để trả lời cho 80 câu hỏi dưới đây là 30 phút.

\* Không gạch xóa và ghi gì trên các câu hỏi, tránh nhầm lẫn, bỏ sót câu hỏi.

\* Tất cả mọi câu trả lời và thông tin cá nhân của người thực hiện bảng hỏi sẽ được giữ kín.

1. Tôi tiếp xúc quan hệ với mọi người dễ dàng và tự nhiên.

a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không đúng

2. Khi giao tiếp tôi biết kết hợp hài hòa nhu cầu, sở thích của mình và mọi người.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không đúng

3. Tôi hay suy nghĩ việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc nói chuyện với người khác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

4. Không dễ dàng tự kiểm chế mình khi người khác trêu chọc, kích bác, nói xấu tôi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

5. Tôi cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác.

a. Đúng b. Còn tùy người c. Không

6. Mọi người cho rằng tôi hấp dẫn, có duyên.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

7. Tôi gặp khó khăn khi phải tiếp thu ý kiến, quan điểm của người khác.

a. Đúng b. Gần như thế c. Không

8. Trong tiếp xúc tôi không cố dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

9. Tôi không thể tự mình duy trì được nề nếp trong cơ quan, trong tổ của mình.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

10. Tôi rất áy náy khi làm phiền người khác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

11. Tôi thường cúi đầu hoặc quay mặt hướng khác khi tiếp xúc với người lạ.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

12. Nói chuyện với bạn bè không cần chú ý đến nhu cầu, sở thích của họ.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

13. Tôi cảm thấy có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì người tiếp xúc đã nói.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

14. Tôi khó mà giữ được bình tĩnh khi tiếp xúc với người có định kiến, chưởi



mũ cho tôi.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

15. 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, khuyến bảo họ ngay.

a. Đúng    b. Không hoàn toàn    c. Không

16. Tôi thường diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

17. Thậm chí khi người nói chuyện đưa ra lý lẽ mới, tôi cũng không chú ý và thường bỏ ngoài tai.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

18. Tôi thường nói có sách, mách có chứng khi tranh luận.

a. Đúng    b. Còn tùy lúc    c. Không

19. Khi tôi tin điều gì đó 100% tôi cũng không nói như đinh đóng cột.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

20. Không phải lúc nào tôi cũng biết được thái độ đối xử của người khác đối với tôi.

a. Đúng    b. Không hoàn toàn    c. Không

21. Tôi không đồng tình với những người niềm nở ngay lập tức khi tiếp chuyện với những người chưa quen lắm.

a. Đúng    b. Khó trả lời    c. Không

22. Tôi không chú ý khi quan tâm đến việc riêng của người khác.

a. Đúng    b. Còn tùy lúc    c. Không

23. Tôi có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi.

a. Đúng    b. Còn tùy lúc    c. Không

24. Tôi thường không bình tĩnh lắm khi tranh cãi.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

25. Kinh nghiệm cho thấy rằng tôi biết cách an ủi người đang có điều gì lo



- a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không
37. Không nên giữ khư khư ý kiến nếu biết rằng nó sai lầm trong khi tranh luận.
- a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không
38. Nếu người khác có ý kiến trái ngược tôi không phí thời gian thuyết phục họ.
- a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không
39. Tôi thường tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè.
- a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không
40. Tôi rất nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân.
- a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không
41. Tôi cần nhiều thời gian để thích nghi với đơn vị mới
- a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không
42. Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới.
- a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không
43. Trong thực tế thường xảy ra là người nói chuyện nói một đằng còn tôi biết ngụ ý họ nói về vấn đề khác.
- a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không
44. Mọi người đã làm cho tôi mất cân bằng cảm giác.
- a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không
45. Tôi không biết làm cách nào ngăn cản người hung hăng trong tranh luận.
- a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không
46. Tôi chưa có kỹ năng diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn.
- a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không
47. Nhiều khi tôi thấy đại đa số người ta giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận.
- a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

48. Thực tế cho thấy tôi thuyết phục lại người nói chuyện với mình không khó khăn lắm.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

49. Trong nói chuyện tôi thường giữ vai trò tích cực, sôi nổi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

50. Điều khó chịu của người thân làm tôi áy náy, băn khoăn khá lâu.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

51. Tôi không bao giờ từ chối tiếp xúc với người lạ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

52. Nếu quan tâm đến ý tứ tất cả những gì mà người khác làm chỉ tốn thời gian vô ích mà thôi.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

53. Đôi khi mọi người nói rằng tôi không quan tâm đến bạn bè lắm.

a. Đúng b. Khó trả lời c. Không

54. Tôi biết tự kiềm chế mình.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

55. Khi người càng lúng túng bối rối tôi càng ít tác động vào họ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

56. Không phải lúc nào tôi cũng diễn đạt suy nghĩ của mình dễ hiểu, ngắn gọn.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

57. Tiếc rằng nhiều người thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

58. Người ta cho rằng tôi hơn hẳn họ trong việc thuyết phục người khác.

a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không

59. Khi giải quyết việc gì trong tập thể tôi cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm vào việc đó.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

60. Nhiều lần người ta nói rằng tôi không nhạy cảm với thái độ tiếp xúc của

người khác.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

61. Tôi không gặp khó khăn khi tiếp xúc với (đại đa số mọi người) đám đông.

a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không

62. Khi không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được.

a. Đúng                                      b. Không hẳn thế                                      c. Không

63. Tôi khó tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện.

a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không

64. Mọi người khó lòng làm tôi mất bình tĩnh.

a. Đúng                                      b. Còn tùy lúc                                      c. Không

65. Khi người nói chuyện bị xúc động chi phối tôi không làm họ ngừng lời.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

66. Tôi cảm thấy nhiều người nói chuyện rời rạc, không chính xác cần phải uốn nắn cho họ ngay.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

67. Tôi rất ngạc nhiên vì nhiều người không để ý đến thái độ của người nói chuyện.

a. Đúng                                      b. Khó trả lời                                      c. Không

68. Nếu tôi cần thuyết phục người nào đó thì tôi thường thành công.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

69. Tôi hay thiếu tự tin khi nói chuyện.

a. Đúng                                      b. Đôi khi                                      c. Không

70. Tôi không thường xuyên “nắm bắt” được trạng thái của người khác.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

71. Tôi biết cách làm cho người lạ gần gũi tôi hơn.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

72. Tôi thường cố gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác.

a. Đúng                                      b. Không hoàn toàn                                      c. Không

73. Tôi biết ngay khi người nói chuyện lạc đề.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

74. Nhiều người nói rằng họ muốn giữ cách bình tĩnh như tôi.

a. Đúng    b. Còn tùy lúc    c. Không

75. Tôi thường buộc phải nêu lên những đặc điểm máu chốt, hóc búa trong khi tranh luận.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

76. Tôi không hài lòng về mình vì còn nói hơi nhiều.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

77. Tôi gặp phải khó khăn khi phải thay đổi quan điểm trong tình thế câu chuyện đã theo hướng khác.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

78. Tôi không thể làm cho người khác đồng tình với quan điểm của tôi cả khi họ không tin vào chính mình nữa.

a. Đúng    b. Không hoàn toàn    c. Không

79. Tôi không có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

80. Nếu ai đó, cạnh tôi mà đau khổ, buồn phiền thì tôi cũng cảm thấy động lòng.

a. Đúng    b. Đôi khi    c. Không

\* Xin đ/c cho biết đôi nét về bản thân.

- Họ và tên: ..... Giới tính: Nam,

Nữ.....

- Năm Sinh..... Cấp

bậc.....

- Trình độ chuyên môn ..... Trình độ đào tạo.....

- Số năm làm CSKV ..... Đơn vị công tác.....

## PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN 2

(phiếu khảo sát dành cho lực lượng CSKV)

Câu hỏi: Theo đồng chí, trong các yếu tố sau đây yếu tố nào ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của lực lượng CSKV, đồng chí lựa chọn theo mức độ ảnh hưởng.

Đồng chí đánh dấu X vào ô mình lựa chọn

Số TT	Các yếu tố ảnh hưởng	Mức độ ảnh hưởng		
		Rất ảnh hưởng	Ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
1	Các phẩm chất chính trị - đạo đức của CSKV			
2	Xu hướng nghề nghiệp và năng lực chuyên môn của CSKV			
3	Chưa nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp			
4	Chưa được hướng dẫn, rèn luyện và phát triển kỹ năng giao tiếp			
5	Môi trường làm việc			
6	Kinh nghiệm sống và vốn từ ngữ			
7	Thiếu sách báo, tài liệu tham khảo			

### PHIẾU TRỪNG CẦU Ý KIẾN 3

(phiếu khảo sát dành cho nhân dân địa bàn khảo sát)

Câu hỏi: Theo Ông (Bà, Anh, Chị) trong các kỹ năng sau đây, cảnh sát khu vực tại địa bàn đã thực hiện được kỹ năng nào?

Bằng cách đánh dấu X vào ô bạn quý vị chọn

Số TT	Các kỹ năng	Mức độ đánh giá			
		<i>Tốt</i>	<i>Khá</i>	<i>Trung bình</i>	<i>Kém</i>
1	Kỹ năng thiết lập mối quan hệ				
2	Khả năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp				
3	Năng lực chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp				
4	Khả năng diễn đạt cụ thể dễ hiểu				
5	Năng lực thuyết phục đối tượng giao tiếp				
6	Sự nhạy cảm trong giao tiếp				
7	Khả năng linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp				
8	Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp				
9	Khả năng tự kiềm chế trong giao tiếp				
10	Năng lực tự chủ cảm xúc hành vi				



## PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN 4

(phiếu khảo sát dành cho lực lượng cảnh sát khu vực)

Câu hỏi: Theo đồng chí để kỹ năng giao tiếp được tốt hơn, trong các biện pháp sau đây, đồng chí hãy đánh giá theo mức độ cần thiết của nó.

Số TT	Biện pháp	Mức độ		
		<i>Rất cần</i>	<i>Cần</i>	<i>Không cần</i>
1	Nâng cao KNGT cho CSKV qua các lớp bồi dưỡng, tập huấn			
2	Bồi dưỡng phẩm chất chính trị - đạo đức qua các buổi chuyên đề			
3	Lấy ý kiến của nhân dân theo định kỳ			
4	Xây dựng môi trường làm việc thân thiện			