

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

BÙI ĐỨC TRỌNG

**KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ
TRONG THỰC HIỆN NHIỆM VỤ**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

Hà Nội - 2018

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

BÙI ĐỨC TRỌNG

**KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ
TRONG THỰC HIỆN NHIỆM VỤ**

**Ngành: Tâm lý học
Mã số: 9.31.04.01**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Lã Thị Thu Thủy

Hà Nội - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Luận án: “Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ” là công trình nghiên cứu khoa học của riêng tôi. Tôi xin cam đoan các dữ liệu, kết quả trong luận án là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

Tác giả luận án

Bùi Đức Trọng

LỜI CẢM ƠN

Sau quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, đến nay tôi đã hoàn thành luận án: “Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ”.

Có được kết quả này, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới các thầy cô giáo của Học viện Khoa học xã hội, cô giáo hướng dẫn khoa học, các đồng nghiệp, bạn bè, người thân đã hướng dẫn, động viên, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để tôi hoàn thành luận án của mình.

Hà Nội, tháng 6 năm 2018

Tác giả

Bùi Đức Trọng

MỤC LỤC

Trang

MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU	8
1.1. Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục ở nước ngoài.....	8
1.2. Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục ở Việt Nam.....	17
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ	28
2.1. Các khái niệm cơ bản.....	28
2.2. Một số vấn đề lý luận về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.....	33
2.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.....	60
CHƯƠNG 3: TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	74
3.1. Tổ chức nghiên cứu.....	74
3.2. Phương pháp nghiên cứu.....	81
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN VỀ KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ	92
4.1. Thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.....	92
4.1.1. Đánh giá chung về thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.....	92
4.1.2. Biểu hiện của từng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.....	94
4.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.....	127
4.3. Kết quả thực nghiệm tác động.....	135
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	147
1. Kết luận.....	147
2. Kiến nghị.....	149
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ	
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Xin đọc là
BG	Bắc Giang
CAX	Công an xã
ĐCL	Độ chênh lệch
ĐLC	Độ lệch chuẩn
ĐTB	Điểm trung bình
KNTP	Kỹ năng thuyết phục
PT	Phú Thọ

DANH MỤC CÁC BẢNG

Trang

1.	Bảng 2.1	Nội dung biểu hiện các kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã	55
2.	Bảng 3.1	Phân bố khách thể nghiên cứu theo giai đoạn và theo phương pháp nghiên cứu	75
3.	Bảng 3.2	Đặc điểm mẫu khách thể nghiên cứu thực trạng	75
4.	Bảng 3.3	Thang điểm và tiêu chí đánh giá kỹ năng thuyết phục người dân	84
5.	Bảng 4.1	Đánh giá chung mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã	93
6.	Bảng 4.2	Mức độ đầy đủ kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX	95
7.	Bảng 4.3	Mức độ thuần thực kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX	98
8.	Bảng 4.4	Mức độ linh hoạt kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX	100
9.	Bảng 4.5	Mức độ đầy đủ kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX	105
10.	Bảng 4.6	Tính thuần thực của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX	107
11.	Bảng 4.7	Mức độ linh hoạt kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX	109
12.	Bảng 4.8	Mức độ đầy đủ kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX	114
13.	Bảng 4.9	Mức độ thuần thực kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX	117
14.	Bảng 4.10	Mức độ linh hoạt kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX	119
15.	Bảng 4.11	Đánh giá tổng hợp mức độ ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX	128
16.	Bảng 4.12	Đánh giá tổng hợp mức độ ảnh hưởng của các yếu tố khách quan đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX	130
17.	Bảng 4.13	Kết quả phân tích hồi quy đa biến	133
18.	Bảng 4.14	Đánh giá chung về sự thay đổi kỹ năng thuyết phục người dân trước và sau thực nghiệm tác động	137
19.	Bảng 4.15	Sự thay đổi của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục trước và sau thực nghiệm tác động	138
20.	Bảng 4.16	Sự thay đổi của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục trước và sau thực nghiệm tác động	140
21.	Bảng 4.17	Sự thay đổi của kỹ năng tiến hành thuyết phục trước và sau thực nghiệm tác động	142

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Trang

1.	Sơ đồ 1	Tương quan giữa các tiêu chí đánh giá kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục	102
2.	Sơ đồ 2	Tương quan giữa các tiêu chí đánh giá kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục	111
3.	Sơ đồ 3	Tương quan giữa các tiêu chí đánh giá kỹ năng tiến hành thuyết phục	122
4.	Sơ đồ 4	Tương quan giữa các kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục	125
5.	Sơ đồ 5	Tương quan giữa kỹ năng thuyết phục với các kỹ năng thành phần	126
6.	Biểu đồ 4.1	So sánh kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục theo địa phương	102
7.	Biểu đồ 4.2	So sánh kỹ năng nhận biết đối tượng TP theo thâm niên công tác	103
8.	Biểu đồ 4.3	So sánh kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục theo địa phương	112
9.	Biểu đồ 4.4	So sánh kỹ năng lựa chọn cách thức TP theo thâm niên công tác	113
10.	Biểu đồ 4.5	So sánh kỹ năng tiến hành thuyết phục theo địa phương	123
11.	Biểu đồ 4.6	So sánh kỹ năng tiến hành thuyết phục theo thâm niên công tác	124
12.	Biểu đồ 4.7	Kỹ năng thuyết phục người dân của CAX trước và sau thực nghiệm	138
13.	Biểu đồ 4.8	Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục trước và sau thực nghiệm	140
14.	Biểu đồ 4.9	Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục trước và sau thực nghiệm	142
15.	Biểu đồ 4.10	Kỹ năng tiến hành thuyết phục trước và sau thực nghiệm	144

MỞ ĐẦU

1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI

1.1. Kỹ năng thuyết phục bao gồm một hệ thống các kỹ năng thể hệ sự lựa chọn, vận dụng tri thức, kinh nghiệm của con người, giúp con người đạt được những mục đích trong công việc. Kỹ năng thuyết phục được hình thành trong quá trình sống, học tập, rèn luyện của cá nhân, trong quan hệ giữa con người với con người. Kỹ năng thuyết phục như là một phương tiện trong hoạt động, giao tiếp để con người thể hiện được quan điểm, thái độ và giá trị xã hội của bản thân. Đối với người cán bộ công an, kỹ năng thuyết phục người dân sẽ giúp họ xây dựng mối quan hệ gắn bó mật thiết với nhân dân, nâng cao hiệu quả công tác đảm bảo an ninh và trật tự an toàn xã hội. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã chỉ rõ: *“Công an dù có vài ba nghìn hay năm bảy vạn đi nữa thì lực lượng ấy vẫn còn ít lắm bên cạnh lực lượng nhân dân. Năm vạn người chỉ có năm vạn cặp mắt, năm vạn đôi bàn tay, phải làm sao có hàng chục triệu đôi bàn tay, hàng chục triệu cặp mắt và đôi tai mới được. Muốn vậy phải dựa vào dân, không được xa dân, nếu không sẽ thất bại. Khi nhân dân giúp đỡ ta nhiều thì thành công nhiều, giúp đỡ ta ít thì thành công ít, giúp đỡ ta hoàn toàn thì thắng lợi hoàn toàn...”* [7 tr.26]. Vì vậy, người cán bộ công an phải biết dựa vào dân để hoạt động, khi đã thuyết phục được người dân, đoàn kết được nhân dân thì việc gì cũng làm được và Người đã nhấn mạnh: *“Xa rời nhân dân thì tài tình mấy cũng không làm gì được”*[7 tr.29].

Sau hơn 30 năm đổi mới, đất nước ta đã giành được nhiều thắng lợi to lớn, trong đó đời sống của người dân ngày càng phát triển, môi trường chính trị - xã hội được ổn định, giữ vững. Tuy nhiên, việc xây dựng mối quan hệ giữa chính quyền cơ sở với người dân không phải lúc nào cũng đã làm tốt. Tại một số địa phương, do chưa làm tốt công tác vận động thuyết phục người dân nên đã để xảy ra những vụ việc làm mất an ninh trật tự, khiếu kiện, biểu tình, những phần tử xấu lợi dụng, gây rối, làm ảnh hưởng xấu đến uy tín của hệ thống chính trị cơ sở, giảm lòng tin của quần chúng nhân dân vào sự nghiệp cách mạng của Đảng.

1.2. Công an xã là chủ thể có vai trò quan trọng trong quá trình điều hành, quản lý nhà nước về an ninh trật tự tại cơ sở. Họ là người thường xuyên tham mưu cho hệ thống chính trị cơ sở về chiến lược bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự an toàn xã hội, góp phần xây dựng môi trường chính trị, kinh tế, văn hóa, đời sống của nhân dân ngày càng phát triển. Trong hoạt động nghề nghiệp của mình, nếu công an xã có kỹ năng thuyết phục tốt, biết dựa vào dân và biết cách thuyết phục vận động thì chắc chắn quần chúng nhân dân sẽ tin theo, làm theo những chủ trương đường lối, chính sách pháp luật, hạn chế những tiêu cực xảy ra trong xã hội.

Trong những năm qua, lực lượng công an xã ở nước ta nhìn chung đã hoàn thành tốt được chức trách nhiệm vụ, góp phần đáng kể trong đảm bảo an ninh trật tự, giữ gìn ổn định môi trường chính trị xã hội tại cơ sở. Tuy nhiên với tính chất đặc thù của lực lượng bán chuyên trách, chưa được đào tạo bài bản tại các trường công an nhân dân. Do vậy, nhìn chung khả năng sử dụng giao tiếp trong thực hiện nhiệm vụ của cán bộ công an xã còn có những hạn chế, đặc biệt là kỹ năng thuyết phục người dân trong quá trình vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh trật tự, đấu tranh tố giác tội phạm.

Đảng và Nhà nước ta luôn đề cao vai trò, vị trí và tầm quan trọng của lực lượng công an xã trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Năm 2008, UBTV Quốc hội đã ban hành Pháp lệnh công an xã, Chính phủ đã ban hành các Nghị định và chế độ chính sách cụ thể đối với cán bộ công an cấp xã. Tuy nhiên, việc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ cũng như tập huấn các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng vận động thuyết phục cho lực lượng này còn rất hạn chế [69 tr.8]. Một số địa phương đã phối hợp với các trường công an để biên soạn giáo trình, tài liệu, đưa nội dung giảng dạy, tập huấn về kỹ năng giao tiếp cho cán bộ công an cấp xã, tuy nhiên việc này đang còn rất hạn chế. Hơn nữa, từ thực tế hiện nay cho thấy tại hầu hết các địa phương, lực lượng công an xã đang phải đảm đương quá nhiều nhiệm vụ, với sức ép của quần chúng nhân dân và sự chỉ đạo của chính quyền cơ sở, cán bộ công an xã dường như chỉ mới thực hiện tốt vai trò quản lý theo chức năng hành chính; việc đi sâu đi sát, tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của

người dân, thuyết phục, vận động nhân dân thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật còn nhiều bất cập, hiệu quả thuyết phục chưa cao.

Trước nhu cầu đòi hỏi ngày càng cao về kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ nói chung, đội ngũ cán bộ công an nói riêng, đã có các công trình nghiên cứu về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp, nhưng nghiên cứu trực tiếp về kỹ năng thuyết phục nói chung còn rất ít ỏi. Đặc biệt từ khi triển khai Pháp lệnh số 06 (ngày 21/11/2008) của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa 12 về Pháp lệnh công an xã cũng như các quyết định của Chính phủ, kế hoạch của Bộ công an về tăng cường đào tạo bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho lực lượng công an xã thì hầu như việc nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã đến nay còn đang bỏ ngỏ.

Chính vì vậy, nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã sẽ giúp hệ thống chính quyền cơ sở và lực lượng công an xã có thêm cơ sở lý luận và thực tiễn để tăng cường quản lý, điều hành trên lĩnh vực bảo đảm an ninh trật tự; đồng thời có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao năng lực giao tiếp và kỹ năng thuyết phục người dân trong giải quyết các tình huống thực tiễn; tăng cường mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa công an xã với nhân dân, từ đó góp phần củng cố được "thế trận lòng dân" và xây dựng thế trận an ninh nhân dân vững chắc.

Xuất phát từ yêu cầu lý luận và thực tiễn nêu trên, chúng tôi lựa chọn đề tài: ***“Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ”***.

2. MỤC ĐÍCH VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN

2.1. Mục đích nghiên cứu của luận án

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và chỉ ra thực trạng biểu hiện, mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, luận án đề xuất, kiến nghị một số biện pháp nhằm góp phần nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn hiện nay.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu của luận án

Để hoàn thành được mục đích nghiên cứu của đề tài, chúng tôi thực hiện các nhiệm vụ sau:

2.2.1. Tổng quan các vấn đề nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục và kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

2.2.2. Xây dựng cơ sở lý luận nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã: làm rõ các khái niệm công cụ, các nhóm kỹ năng cần thiết trong thuyết phục người dân của công an xã và các tiêu chí đánh giá, đồng thời chỉ ra một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

2.2.3. Làm rõ thực trạng biểu hiện và mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, chỉ ra một số yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng này.

2.2.4. Đề xuất, kiến nghị một số biện pháp góp phần rèn luyện, phát triển và nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng công an xã.

3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Biểu hiện và mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Đề tài tiến hành nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân trên số lượng khách thể là 252 cán bộ công an xã thuộc địa bàn 2 tỉnh: Bắc Giang và Phú Thọ. Bên cạnh đó, để có thêm cơ sở khoa học, đề tài khảo sát thêm ý kiến đánh giá của 60 người dân (những người đã từng được tiếp xúc, làm việc với cán bộ CAX) tại các địa phương có khách thể nghiên cứu thuộc 2 tỉnh Phú Thọ và Bắc Giang.

- *Phạm vi về nội dung*: Có nhiều nội dung công an xã cần thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, luận án chỉ tập trung nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân trên lĩnh vực chấp hành các chủ trương, chính sách, pháp luật của nhà nước về an ninh trật tự. Nhóm đối tượng mà công an xã tiến hành thuyết phục là những người dân bình thường, không có biểu hiện tiêu cực và không vi phạm pháp luật.

- *Phạm vi về không gian*: Khảo sát kỹ năng thuyết phục người dân của cán bộ công an xã tại 2 địa phương: tỉnh Bắc Giang và tỉnh Phú Thọ.

4. PHƯƠNG PHÁP LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN

4.1. Phương pháp luận nghiên cứu

Đề tài luận án được thực hiện trên cơ sở một số nguyên tắc phương pháp luận cơ bản trong Tâm lý học như sau:

- *Tiếp cận hệ thống*: con người là một thực thể xã hội, hành vi của con người phải được xem là kết quả của nhiều yếu tố khác nhau: yếu tố chủ quan, yếu tố khách quan. Vì vậy, khi nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã phải nghiên cứu trong mối quan hệ tương hỗ của nhiều yếu tố, trong đó phải kể đến: yếu tố tâm lý cá nhân, tâm lý xã hội, yếu tố giáo dục, môi trường xã hội...

- *Tiếp cận cơ sở lý thuyết hoạt động và giao tiếp*: kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã được thực hiện thông qua hoạt động nghề nghiệp của công an xã. Việc nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã phải thông qua quan sát, điều tra, đánh giá kết quả hoạt động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của công an xã.

- *Tiếp cận cơ sở của Tâm lý học xã hội*: xét về nguồn gốc thì tất cả mọi hiện tượng tâm lý đều có tính chất xã hội; tâm lý của cá nhân ảnh hưởng đến tâm lý của tập thể và ngược lại tâm lý của tập thể lại tác động đến tâm lý của từng cá nhân. Vì vậy, việc nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã sẽ được xem xét trong mối quan hệ của nhiều yếu tố tác động, những quy luật hình thành và những nét tâm lý đặc trưng của nhóm xã hội.

4.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể

- Phương pháp nghiên cứu văn bản tài liệu
- Phương pháp lấy ý kiến chuyên gia
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp thực nghiệm tác động
- Phương pháp thống kê toán học

Trong những phương pháp được sử dụng nói trên, phương pháp điều tra bằng bảng hỏi và phương pháp quan sát là những phương pháp chính để giải quyết các nhiệm vụ thực tiễn của đề tài này.

5. ĐÓNG GÓP MỚI VỀ KHOA HỌC CỦA LUẬN ÁN

5.1. Đóng góp về lý luận

Luận án đã xây dựng được một cách tương đối hệ thống về lý luận kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ, từ khái niệm đến biểu hiện và các yếu tố ảnh hưởng. Đây là vấn đề lý luận chưa được nghiên cứu nhiều ở nước ta hiện nay. Kết quả nghiên cứu về mặt lý luận cũng là cơ sở lý luận cho việc nghiên cứu các đề tài về tâm lý của cán bộ công an xã ở nước ta hiện nay.

5.2. Đóng góp về thực tiễn

Kết quả nghiên cứu thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ cho thấy: kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã thể hiện ở các nhóm kỹ năng thành phần: nhận biết đối tượng thuyết phục, lựa chọn cách thức thuyết phục và tiến hành thuyết phục. Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã được thực hiện ở mức độ trung bình, còn biểu hiện sự thiếu hụt, sai sót, mức độ thuần thục và sáng tạo chưa cao. Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học có ý nghĩa lớn đối với công tác tuyển chọn và đào tạo lực lượng công an xã ở nước ta hiện nay. Kết quả nghiên cứu làm tài liệu tham khảo bổ ích phục vụ công tác nghiên cứu về công tác vận động quần chúng và giảng dạy môn Tâm lý học ở các trường công an nhân dân ở nước ta hiện nay.

6. Ý NGHĨA LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA LUẬN ÁN

6.1. Ý nghĩa lý luận của luận án

Luận án đã hệ thống hóa và xác định được một số vấn đề lý luận cơ bản về kỹ năng, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Trong đó, luận án đã xây dựng được một khái niệm mới là kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã; xác định được những lý luận cơ bản (khái niệm, mức độ, biểu hiện, tiêu chí đánh giá, ý nghĩa, yêu cầu) về một số kỹ năng quan trọng của công an xã trong hoạt động thuyết phục người dân. Các kết quả nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã đã góp phần làm sáng tỏ thêm lý luận về tâm lý học giao tiếp, tâm lý học ứng xử và tâm lý học trong lĩnh vực dân vận ở nước ta hiện nay.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn của luận án

Luận án đã làm rõ thực trạng mức độ biểu hiện các kỹ năng cơ bản trong quá trình thuyết phục người dân của công an xã. Trong đó đã phân tích mức độ của từng kỹ năng thành phần trong hoạt động thuyết phục người dân trên cả 3 phương diện: tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt. Các chỉ số về khu vực, địa bàn, thâm niên công tác được phân tích và so sánh để thấy sự khác biệt. Luận án đã chỉ ra mức độ ảnh hưởng của một số yếu tố chủ quan và khách quan tới kỹ năng thuyết phục người dân và làm rõ tính khả thi của biện pháp tác động nâng cao kỹ năng này; trên cơ sở đó đưa ra những kiến nghị cho cấp ủy, chính quyền địa phương, các cơ quan chức năng tại cơ sở và công an xã một số biện pháp nhằm phát triển, nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng công an xã, góp phần bảo đảm an ninh trật tự và phát triển kinh tế, xã hội tại cơ sở.

Kết quả nghiên cứu của luận án có thể là tài liệu tham khảo nhằm bổ sung vào nội dung, chương trình đào tạo, huấn luyện để nâng cao năng lực công tác nói chung và kỹ năng vận động quần chúng nói riêng cho lực lượng công an xã.

7. CẤU TRÚC CỦA LUẬN ÁN

Ngoài các nội dung cơ bản theo cấu trúc quy định của luận án (mở đầu, kết luận, kiến nghị, danh mục tài liệu tham khảo, danh mục các công trình khoa học liên quan đến luận án, phụ lục), luận án được kết cấu theo 4 chương:

Chương 1. Tổng quan tình hình nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ

Chương 2. Cơ sở lý luận về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ

Chương 3. Tổ chức và phương pháp nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Chương 4. Kết quả nghiên cứu thực tiễn về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong thực hiện nhiệm vụ.

Chương 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ TRONG THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

1.1. Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục ở nước ngoài

1.1.1. Các nghiên cứu về thuyết phục

- *Quan điểm về thuyết phục thời cổ đại:*

Thuật ngữ "thuyết phục" là khái niệm đã xuất hiện từ rất sớm. Thời cổ đại, người ta đã quan tâm đến vấn đề thuyết phục công chúng đó chính là "nghệ thuật diễn thuyết" với các đại biểu là Socrate (470 - 399 TCN), Platon (428 - 377 TCN) và Arixtôt (384 - 322 TCN). Các nhà triết học thời bấy giờ đã cho rằng, diễn thuyết trước công chúng là nghệ thuật nói chuyện với một nhóm người theo một phương cách được chuẩn bị trước nhằm cung cấp thông tin hoặc gây ảnh hưởng đến họ, trong diễn thuyết có năm yếu tố căn bản thường được biểu thị đó là: "*ai đang nói điều gì với ai và đang sử dụng phương tiện nào để gây ra kết quả gì*" [dẫn theo 6, tr.20].

Arictôt trong cuốn sách đầu tiên của loài người bàn về Tâm lý học mang tên "Bàn về tâm hồn" đã quan tâm tới kỹ năng hoạt động nói chung. Theo ông, nội dung phẩm hạnh của con người là: "biết định hướng, biết việc làm, biết tìm tòi" [dẫn theo 52, tr.1]. Có nghĩa con người có phẩm hạnh phải là con người có kỹ năng làm việc. Trong hệ thống các kỹ năng cần thiết của con người có một loại kỹ năng đặc biệt xuất hiện trong giao tiếp, quan hệ, tác động qua lại giữa con người với nhau đó là kỹ năng thuyết phục.

Kể từ khi triết gia cổ đại Arictôt đặt nền móng cho giao tiếp hiệu quả cách đây hơn 2.300 năm, các giá trị cơ bản của nhân loại không thay đổi nhiều qua thời gian. Trong đó, học thuyết về thuyết phục của ông có ảnh hưởng cực kỳ sâu rộng. Đối với ông, thuyết phục là một nghệ thuật, đó là "nghệ thuật khiến người khác làm một việc mà họ thường không làm nếu bạn không yêu cầu" [dẫn theo 6, tr.20]. Ông thấy rằng, như tất cả các loài động vật khác, con người có nhu cầu thuyết phục đồng loại hầu như hàng ngày. Tất cả các tình huống thuyết phục đều vươn đến mục tiêu

đưa người nghe từ điểm xuất phát mà ông gọi là điểm A đến điểm B (mục tiêu thuyết phục). Ông gọi sự thay đổi thái độ theo cách này là thuyết phục. Tại điểm A, đối phương hay người nghe không quan tâm hoặc phản đối ý tưởng lẫn đề nghị của mình. Do vậy, điều cần làm là giúp họ thấu hiểu quan điểm đưa ra và quan trọng hơn là tin vào thông điệp. Aritxtốt lập luận rằng bất kỳ lời lẽ nào - nói với một hay hàng trăm người - dù có gây hứng thú, gợi suy tưởng hay giàu tính hùng biện đến đâu cũng không phải là vấn đề mấu chốt. Mục đích duy nhất của thông điệp là mang người nghe đến điểm B.

Nhằm tăng sức thuyết phục, ông nói về ba loại chứng cứ khác nhau đã được các diễn giả sử dụng khi thuyết phục: [dẫn theo 6, tr.21,22].

Ethos (thuộc luân lý - người phát ngôn và uy tín)

Pathos (có sức lay động)

Logos (hợp lý)

Những thông điệp giàu sức thuyết phục đều kết hợp cả ba yếu tố trên nhằm đạt được mục tiêu đưa người khác từ điểm A đến điểm B.

Ethos liên quan đến người phát ngôn và tính cách của họ được biểu lộ thông qua hoạt động giao tiếp. Để người khác tin tưởng, thông điệp cần có “độ tin cậy từ nguồn phát” (source credibility) - đây là điều tồn tại trong tâm trí người nghe. Nó là hình ảnh đáng tin cậy về người nói được tạo dựng trong mắt người nghe. Nó liên quan đến nhân tố con người và thể hiện sự chân thành được biểu lộ ở mỗi cá nhân.

Pathos liên quan đến cảm xúc của người nghe. Aritxtốt từng nói, “người nghe bị thuyết phục khi lời nói tác động đến cảm xúc của họ”. Nói cách khác, để thuyết phục người nghe thì vấn đề quan trọng là tác động đến cảm xúc của họ. Điều này đòi hỏi người nói phải có sự đồng cảm.

Logos chỉ ngôn ngữ mà người nói sử dụng. Cách lựa chọn từ ngữ, câu chuyện, lời trích và sự kiện đều được Aritxtốt đề cao trong việc thuyết phục người nghe chấp nhận quan điểm của người nói.

- *Quan điểm về thuyết phục theo các trường phái Tâm lý học phương Tây:*

Các trường phái Tâm lý học phương Tây mặc dù có những quan điểm cụ thể khác nhau song nhìn chung có thể chia làm hai hướng khi nghiên cứu các tác động hình thành và phát triển nhân cách.

Hướng thứ nhất: Gồm trường phái Phân tâm học với đại biểu là S.Freud; trường phái phát minh sinh vật với các đại biểu Đ.Dewey, E.Toocdai, Moring (Mỹ), Darlington (Anh), K.Lorenz (Áo)...; trường phái Tâm lý học nhân văn với các đại biểu A.Maslow và C.Rogers. Những trường phái này đã tuyệt đối hoá các điều kiện bên trong, hạ thấp và đơn giản hoá vai trò của các tác động giáo dục, thuyết phục tới sự hình thành và phát triển nhân cách. Theo họ, mọi đặc điểm tâm lý cũng như hệ thống nhu cầu, các giá trị xã hội và đạo đức của con người đều là cái “tiền định” trong cấu trúc sinh vật, nằm trong các gen di truyền. Sự phát triển đơn giản chỉ là quá trình chín muồi của những thuộc tính đã có, bằng con đường di truyền. Hướng này phủ nhận vai trò của tác động thuyết phục đối với sự hình thành và phát triển nhân cách, và đương nhiên thuyết phục cũng chỉ là cái có được do định trước ở mỗi con người. Tuy nhiên, quan điểm này đã cho ta thấy cần quan tâm tới những cái cá biệt trong quá trình tác động, thuyết phục con người.

Hướng thứ hai: Nhấn mạnh các điều kiện bên ngoài, đại diện là trường phái Tâm lý học hành vi của các tác giả J.Watson, Thoocdai, Skinner, W.Mischel, A.Badura. Ở xu hướng này, những nhà nghiên cứu đã tuyệt đối hoá các điều kiện bên ngoài, quá đề cao vai trò yếu tố xã hội và coi giáo dục có thể thay các yếu tố tâm lý trong sự hình thành và phát triển nhân cách. Họ chưa thấy được con người là một chủ thể có ý thức, mọi tác động từ môi trường bên ngoài đều phải thông qua các điều kiện bên trong của chủ thể. Các nhà hành vi chủ nghĩa đã quy định hành vi của con người theo công thức *kích thích - phản ứng*. Quan niệm đó đã làm mờ nhạt vai trò của ý thức cá nhân trong quá trình tác động, giáo dục. Theo họ, để con người tiếp nhận quan điểm chỉ cần quan tâm tới những tác nhân trực tiếp của hành vi, không cần phải thuyết phục để khơi dậy tính tự giác tiếp nhận mà phải dùng vật chất để kích thích và thoả mãn bản năng thấp hèn, từ đó con người sẽ tiếp nhận quan điểm một cách máy móc, dập khuôn.

Tâm lý học phương Tây cũng đã có những đóng góp nhất định cho việc tìm ra cách thức, biện pháp nhằm tác động, thuyết phục con người. Nhưng do bị chi phối bởi lăng kính giai cấp nên việc đề xuất các biện pháp tác động tâm lý không dựa trên những căn cứ khoa học xác đáng, dẫn tới chỗ chưa phát huy được sức mạnh bên trong của con người.

- *Quan điểm về thuyết phục của các nhà kinh điển Mác - Lênin:*

Trong tiến trình xây dựng hệ thống lý luận cách mạng, các nhà kinh điển của chủ nghĩa Mác - Lênin luôn chú ý đặc biệt tới nhiệm vụ giáo dục con người. Đây là một nhiệm vụ rất khó khăn, phức tạp, việc thực hiện nó đòi hỏi không thể không có biện pháp thuyết phục.

Theo quan niệm của các nhà kinh điển Mác - Lênin, thuyết phục là trực tiếp tác động vào quá trình nhận thức, cảm xúc tình cảm và ý chí của đối tượng. Mục đích làm cho đối tượng có hiểu biết đúng đắn, sâu sắc, đồng thời có thái độ tình cảm tích cực, có nỗ lực quyết tâm cao, từ đó hình thành ý thức tự giác tiếp nhận các quan điểm tư tưởng để phát triển nhân cách.

Thuyết phục là quan điểm chỉ đạo xuyên suốt, là yêu cầu quan trọng và là nguyên tắc cơ bản trong giáo dục xã hội chủ nghĩa. V.I.Lênin (1870-1924) đã chỉ rõ: “Nhiệm vụ thứ nhất của bất cứ chính đảng nào có trọng trách với tương lai là phải thuyết phục cho đa số nhân dân thấy được sự đúng đắn của cương lĩnh và sách lược của mình” [41 tr.16]. Người khẳng định: “Tài nghệ của mỗi một người tuyên truyền và mỗi một cử động là ở chỗ ảnh hưởng một cách tốt nhất đến một thính giả nhất định, làm cho một chân lý nào đó đối với họ trở nên có sức thuyết phục mạnh nhất, dễ hiểu nhất, để lại những ấn tượng rõ ràng nhất, sâu sắc nhất” [41 tr.42]. Tư tưởng này cho thấy, để thuyết phục được người khác, người đi thuyết phục phải đặt linh hồn và tư tưởng sống vào trong lời nói cử chỉ, thái độ của mình. Đó không đơn thuần chỉ là những từ ngữ hoa mỹ, máy móc, những công thức có sẵn mà là sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa tri thức, cảm xúc và niềm tin của người đi thuyết phục.

Các nhà kinh điển Mác - Lênin đã coi thuyết phục là nhiệm vụ hàng đầu để quần chúng nhân dân thấy sự đúng đắn của cương lĩnh và sách lược của Đảng cộng sản. Để thuyết phục tốt, ngoài những kiến thức cơ bản, phải có sự hiểu biết về con người, có kinh nghiệm hoạt động thực tiễn, có uy tín cao trước quần chúng và phải có khả năng diễn đạt vấn đề một cách tốt nhất.

1.1.2. Các nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục

- Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục của các nhà Tâm lý học Xô Viết:

Các nhà Tâm lý học Xô Viết đã đề cập tới kỹ năng thuyết phục trong tác phẩm: “Những cơ sở tâm lý học và giáo dục học trong công tác đảng”. Theo các tác giả của công trình nghiên cứu này thì thuyết phục là một cơ chế tâm lý xã hội của sự tác động qua lại giữa con người trong giao tiếp: “Các phương thức và cơ chế căn bản của sự tác động qua lại giữa con người trong quá trình giao tiếp gồm có: sự noi gương, sự cảm hoá, sự lây lan về tâm lý, sự thuyết phục...” [9 tr.111].

A.G. Kôvaliốp trong tác phẩm “Tâm lý học cá nhân” đã đề cập tới kỹ năng thuyết phục: “Thuyết phục là quá trình tác động của một người hoặc của một tập thể đến một người khác nhằm ảnh hưởng đến lý trí và tình cảm trong sự thống nhất giữa hai mặt đó để hình thành những quan điểm, thái độ mới hoặc thay đổi những thái độ không đúng và hình thành thái độ mới phù hợp với những yêu cầu của xã hội, biểu hiện trong những nguyên tắc và tiêu chuẩn đạo đức cộng sản” [37 tr.187]. Còn trong tác phẩm “Tâm lý học xã hội”, A.G. Kôvaliốp đã chỉ ra uy tín của người lãnh đạo trong thuyết phục. Ông cho rằng: "trong thuyết phục quần chúng thì yếu tố quan trọng nhất là uy tín của người lãnh đạo. Người lãnh đạo càng có uy tín bao nhiêu thì ảnh hưởng của họ đối với quần chúng càng lớn lao bấy nhiêu; sức tác động có tính chất ám thị và thuyết phục của những lời nói, của sự gương mẫu cá nhân của người ấy sẽ tăng lên" [37 tr.204].

A.G. Kôvaliốp khẳng định, hoạt động thuyết phục không những chỉ tác động đến lý trí mà còn tác động đến cả tình cảm của con người và chỉ trong điều kiện ấy thuyết phục mới có kết quả. Quá trình thuyết phục đòi hỏi phải có tác động lẫn nhau

một cách tích cực giữa người thuyết phục và người được thuyết phục. Để hoạt động thuyết phục đạt hiệu quả, theo A.G. Kôvaliốp cần phải có một số yêu cầu sau:

Lựa chọn nội dung và hình thức thuyết phục thích hợp với trình độ phát triển lứa tuổi của cá nhân. Nội dung thuyết phục phải dễ hiểu, hợp đối tượng.

Khi thuyết phục cần phải nắm được những đặc điểm cá biệt của người được thuyết phục. Trước hết cần phải biết nhân sinh quan hay thái độ thực sự của đối tượng thuyết phục.

Trong bất cứ điều kiện nào, sự thuyết phục cần phải nhất quán, có lý có lẽ, có bằng chứng cụ thể.

Việc thuyết phục cần phải bao gồm những luận điểm khái quát (nguyên tắc và quy tắc) cũng như những sự kiện, những ví dụ cụ thể.

Trong lúc thuyết phục, cần phải phân tích những hành vi mà những người đang nói chuyện đều biết rõ. Việc hai bên cùng biết rõ một sự kiện là nhân tố rất quan trọng vì nó sẽ làm giảm đi sự nghi ngờ về tính chân thực của sự kiện.

Quá trình thuyết phục người khác, người đi thuyết phục cần tin tưởng sâu sắc vào những điều mình nói, thông qua thái độ (vẻ mặt, điệu bộ, giọng nói) của mình.

Các tác giả V.V. Seliac, A.D. Glotoskin, K.K. Platonov trong tác phẩm "Tâm lý học quân sự" [61] đã chỉ ra kỹ năng thuyết phục trong công tác tuyên truyền như sau: "Tính thuyết phục trong tuyên truyền có nghĩa là nội dung thông tin mà chúng ta đem lại cho người nghe được họ tiếp nhận như một chân lý không còn nghi ngờ gì cả. Cơ sở và nền tảng để thuyết phục đó là niềm tin của người tuyên truyền vào tư tưởng tuyên truyền; là sự hiểu biết sâu sắc vấn đề lý luận và thực tiễn, là khả năng diễn đạt tư tưởng một cách sáng tỏ, khẳng định nó bằng những tư liệu, số liệu thực tế phong phú và cung cấp thêm cho người được tuyên truyền những hiểu biết mới".

Nhà Tâm lý học Nga V.G.Kruscô đã có công trình nghiên cứu mang tên: "Các sơ đồ của tâm lý học xã hội". Trong tác phẩm này, tác giả đã đưa ra sơ đồ: đặc trưng tâm lý của phương pháp thuyết phục trong hoạt động tâm lý. Theo đó thì phương pháp thuyết phục được tiến hành bằng hai con đường: con đường thứ nhất

là thuyết phục bằng lời với các phương thức như giải thích, chứng minh, bác bỏ; con đường thứ hai là thuyết phục bằng hành động thông qua kinh nghiệm của chủ thể và kinh nghiệm của người khác. Tác giả cũng thể hiện trong sơ đồ các điều kiện cơ bản của phương pháp thuyết phục, các phương tiện thuyết phục, các hình thức thuyết phục.

Các công trình khoa học của các nhà Tâm lý học Xô Viết đã luận giải về hoạt động thuyết phục, đồng thời cũng chỉ ra những yêu cầu và kỹ năng cần thiết để đảm bảo việc thuyết phục đạt hiệu quả; đây sẽ là những căn cứ lý luận quan trọng cho việc nghiên cứu kỹ năng thuyết phục.

- Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục của các tác giả khác trên thế giới:

Trong tác phẩm “Thuyết phục bằng tâm lý”, tác giả Rober B.Cialdoni (Mỹ) đã đưa ra cơ chế thuyết phục bằng tâm lý [11 tr.21]. Ông đã phân tích và chỉ ra sáu nguyên tắc tâm lý của nghệ thuật thuyết phục như: sự nhất quán, sự đáp trả, bằng chứng xã hội, uy thế, thiện cảm, sự khan hiếm. Đây là những nguyên tắc tâm lý ảnh hưởng và chi phối đến những quan điểm, sự lựa chọn và quyết định của mỗi con người. Còn trong tác phẩm “Những đòn tâm lý trong thuyết phục”, Rober B.Cialdoni đã chỉ ra một số kỹ năng quan trọng trong quá trình thuyết phục đó là: sự hấp dẫn của ngoại hình, sự tương đồng về tâm lý, những lời khen, quan hệ hợp tác, sự điều hòa và liên hệ [11 tr.226].

Dale Carnegie (Mỹ), tác giả của cuốn “Đắc nhân tâm - Nghệ thuật thuyết phục lòng người” cũng đã phân tích một số nội dung về kỹ năng thuyết phục như: nghệ thuật nói trước công chúng, cách gây được thiện cảm với người khác, cách dẫn dụ lòng người trong kinh doanh... Trong môn tâm lý thực hành, Dale Carnegie đã chỉ ra những kỹ năng giao thiệp với người khác và ông cho rằng: “người nào biết cách chỉ huy, điều khiển người khác là có một số vốn vô cùng quý giá ở dưới gầm trời này”.

Trong nghệ thuật thuyết phục, Dale Carnegie đã chỉ ra 6 cách gây thiện cảm, 12 cách dẫn dụ người khác cho họ nghĩ như mình và 9 cách sửa tính người mà không làm cho họ phật ý. Ông đã chỉ ra những nghệ thuật căn bản để thuyết

phục lòng người như: "muốn lấy mật thì đừng phá tổ ong", "luôn giữ nụ cười trên môi", và "hãy tự cáo lỗi trước đã" ...[12 tr.17,18].

Tác giả David J. Lieberman (Mỹ) - chuyên gia về hành vi học, trong tác phẩm “Không thể bị lừa dối” đã cho rằng, trong giao tiếp để có thể thuyết phục được người khác, bạn phải cần có kỹ năng kiểm soát tình huống và dự đoán phản ứng của đối tượng giao tiếp. Ông đã đưa ra nguyên tắc trong nghệ thuật thuyết phục là: “trung thực là chính sách tốt nhất” và “dối trá chỉ làm tổn thương tất cả mọi người” [42 tr.213]. Trong cuốn sách “Đọc vị bất kỳ ai”, David J. Lieberman đã đưa ra 7 kỹ năng cơ bản trong việc nhận định suy nghĩ của người khác đó là: Liệu đối phương có đang che giấu điều gì không? Liệu anh ta có thích điều đó không? Liệu đối phương có thực sự tin không? Mọi chuyện có thực sự là như vậy? Liệu anh ta có thực sự quan tâm? Thực ra họ đang là đồng minh hay kẻ phá hoại? Có phải bạn đang nói chuyện với người ôn hòa và an toàn không? [42 tr.45].

Tác giả Jennifer B. Kahnweiler (Mỹ) - chủ tịch Hội đồng quản trị tập đoàn About You Ine của Mỹ, cũng đã nghiên cứu và chỉ ra những kỹ năng thuyết phục trong giao tiếp. Trong tác phẩm “Lãnh đạo hướng nội - phát huy thế mạnh tiềm ẩn nhờ quy trình 4P”, bà cho rằng, để thuyết phục được công chúng cần phải hình thành một số kỹ năng sau [36 tr.77,141]: nắm vững mục tiêu của bạn; chuẩn bị tâm lý và trình phục nỗi sợ hãi; kết nối với công chúng của bạn; sử dụng có hiệu quả giọng nói của bạn; sử dụng ngôn ngữ cơ thể của mình; phát huy sáng tạo; biết cách lắng nghe trọn vẹn; chú ý quan sát nét mặt; tuyệt đối không phàn nàn; xây dựng uy tín cá nhân.

Còn tác giả Maurice A.Bercoff (Mỹ), trong cuốn sách “Nghệ thuật đàm phán” đã chỉ ra rằng: trong thuyết phục không chỉ có lý lẽ vững chắc, cấu trúc chặt chẽ, lập luận logic là chúng ta sẽ áp đặt được quan điểm của chúng ta cho người đối thoại. Điều quan trọng trong đối thoại là phải biết: tính khí anh ta như thế nào, anh ta thực sự muốn gì, điều gì là quan trọng nhất đối với anh ta. Tác giả đã chỉ ra 5 trở ngại trong việc thuyết phục, đó là: đánh giá thấp nhận thức của người khác; bám vào lập trường của người khác, không chịu nghe họ giải thích; lẫn lộn nhân cách với nghề nghiệp của người đối thoại; tự đánh giá quá cao sức mạnh của bạn

trong đối thoại; đưa ra đề nghị không hợp với giá trị hay tín ngưỡng của người đối thoại [5, tr.131,138].

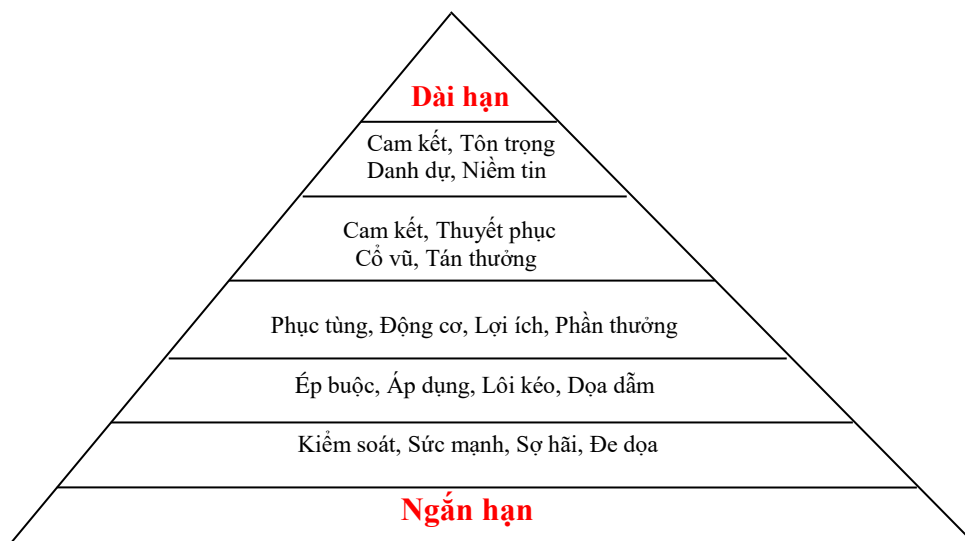
Tác giả Hoàng Nam Đẩu (Trung Quốc), trong cuốn sách "Nghệ thuật thuyết phục đối tác" đã chỉ ra những nguyên tắc và kỹ năng cần thiết để thuyết phục đối tác đó là: lấy được cái "gật đầu" của đối tác (sự hài lòng, chấp nhận); chỉ nói lý lẽ sẽ không đủ rung động lòng người; khi phải biết tự tin khi thuyết phục; chứng cứ xác thực sẽ mang lại hiệu quả thiết thực; thông tin đưa ra cần có chung cảm xúc từ hai phía; làm cho đối tác hăng hái, phấn chấn; củng cố niềm tin cho đối tác; biết tán thưởng lại nghệ thuật thuyết phục của đối phương [21 tr15,25].

Tác giả John C. Maxwell (Mỹ), trong tác phẩm "Để trở thành nhà lãnh đạo quần chúng xuất sắc" đã nghiên cứu và đưa ra quan điểm của mình về nghệ thuật thuyết phục quần chúng. Tác giả cho rằng, trong nghệ thuật thuyết phục quần chúng thì: "Con người cũng giống như con bê vậy. Bạn có thể đẩy họ, đánh họ, hay thậm chí kéo họ mà họ vẫn không chịu di chuyển. Nhưng hãy cho họ thấy một lý do hợp lý, một lý do mà họ thấy có lợi, họ sẽ nhẹ nhàng làm theo. Con người sẽ làm mọi việc vì lợi ích của chính họ. Không phải là vì bạn. Và những lý do này là cảm xúc được đánh thức bởi cách mà họ cảm nhận" [47, tr138].

Tác giả Kurt W. Mortensen - người sáng lập ra Học viện thuyết phục tại Mỹ. Trong cuốn sách "IQ trong nghệ thuật thuyết phục", ông đã chỉ ra những kỹ năng đàm phán và thuyết phục trong kinh doanh tại Mỹ. Ông cho rằng, thuyết phục không phải là một kỹ năng đơn lẻ mà là kết quả từ sự kết hợp hài hòa của rất nhiều kỹ năng cần thiết khác. Từ kỹ năng lập trình suy nghĩ, thấu hiểu khán giả, tạo được sự đồng cảm và hòa hợp, cho đến những kỹ năng như thuyết trình và giao tiếp, tạo ảnh hưởng lên người khác, gây dựng niềm tin, phát triển cá nhân... [50 tr.33].

Trong tác phẩm "12 Quy tắc vàng của nghệ thuật thuyết phục", ông đã cho rằng: "Thuyết phục là quá trình thay đổi hoặc cải tiến thái độ, niềm tin, ý kiến hoặc cử chỉ đối với một kết quả được xác định trước thông qua sự tuân thủ tự nguyện" [50 tr.56].

Còn trong tác phẩm "Sức mạnh thuyết phục", Kurt W.Mortensen đã đưa ra Bảng cấp bậc thuyết phục như sau: [51 tr41].



Theo tác giả, thuyết phục dựa vào những phẩm chất nằm ở phần đáy của kim tự tháp này là những phẩm chất được sử dụng thường xuyên nhất và dễ dàng nhất nhưng chỉ mang lại những kết quả tạm thời, không mang lại điều mà con người thực sự mong đợi. Thuyết phục dựa vào những phẩm chất liệt kê ở trên đầu kim tự tháp có hiệu quả dù có áp lực hay không. Phương pháp như vậy sẽ tạo ra những kết quả lâu dài bởi vì nó gắn chặt với lợi ích thực sự của con người.

Tóm lại, những nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục của các tác giả nước ngoài đã có những giá trị nhất định trong việc cung cấp cơ sở lý luận và căn cứ khoa học cho việc nghiên cứu kỹ năng thuyết phục, đặc biệt là việc xây dựng thang đo đánh giá các biểu hiện của kỹ năng thuyết phục. Tuy nhiên cũng chưa có tài liệu nào chỉ ra bản chất và đặc điểm của kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã xét trên phương diện tâm lý học và các biện pháp cụ thể để rèn luyện nâng cao các kỹ năng này cho Công an xã.

1.2. Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục ở Việt Nam

1.2.1. Các nghiên cứu về thuyết phục

- *Quan điểm về thuyết phục theo tư tưởng Hồ Chí Minh và Đảng Cộng sản Việt Nam:*

Dưới góc độ chính trị xã hội, Hồ Chí Minh xem thuyết phục là một nguyên tắc chỉ đạo trong sự nghiệp giáo dục con người mới ở Việt Nam. Hồ Chí Minh chỉ rõ: “Phương pháp giáo dục thì theo nguyên tắc tự nguyện tự giác, giải thích bàn

bạc, thuyết phục chứ không gò bó” [48 tr216]. Để thực hiện tốt phương pháp này thì yêu cầu đầu tiên đối với người làm công tác thuyết phục là phải có trình độ, đặc biệt là trình độ lý luận. Hồ Chí Minh đã chỉ ra “Vì kém lý luận, cho nên gặp mọi việc không biết xem xét cho rõ, cân nhắc cho đúng, xử lý cho khéo, không biết nhận rõ điều kiện hoàn cảnh khách quan, ý mình nghĩ thế nào làm thế. Kết quả thường thất bại” [48 tr234].

Trong phương pháp thuyết phục, Hồ Chí Minh rất coi trọng tư cách, uy tín của người đi thuyết phục, sự gương mẫu về mọi mặt, đặc biệt là lời nói đi đôi với việc làm là yếu tố quan trọng tác động trực tiếp tới hiệu quả thuyết phục. Người đã chỉ rõ: “Nếu miệng thì tuyên truyền bảo người ta siêng làm, mà tự mình thì ăn trưa, ngủ trễ; bảo người ta tiết kiệm, mà tự mình thì xa xỉ, lung tung thì tuyên truyền một trăm năm cũng vô ích” [48 tr.163]. Do vậy, mỗi cán bộ làm công tác vận động thuyết phục phải thực sự có những phẩm chất cần thiết, nhất là uy tín để thu hút quần chúng, đồng thời phải không ngừng hoàn thiện các kỹ năng, phải giỏi thuyết phục, khéo léo vận dụng trong từng hoàn cảnh, đối tượng cụ thể. Người dạy: “Nói cũng phải học, mà phải chịu khó học mới được, vì cách nói của dân chúng rất đầy đủ, rất hoạt bát, rất thiết thực mà lại rất giản đơn. Anh em đi tuyên truyền chưa học cách nói đó, cho nên khi viết khi nói khô khan, cứng nhắc, không hoạt bát, không thiết thực” [48 tr 235].

Thuyết phục là một vấn đề rất phức tạp. Để đạt được mục đích của thuyết phục, người đi thuyết phục phải tích cực nghiên cứu, phân tích tình huống để nắm và hiểu diễn biến tâm lý của đối tượng. Hồ Chí Minh đã khẳng định: “Người tuyên truyền không điều tra, không phân tích, không nghiên cứu, không hiểu biết quần chúng, chỉ gặp sao nói vậy, bạ gì viết nấy, nhất định thất bại” [48, tr144].

Vận dụng một cách linh hoạt và sáng tạo những quan điểm của các nhà kinh điển Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, Đảng cộng sản Việt Nam đã luôn coi trọng công tác thuyết phục, giáo dục nhằm xây dựng con người trong mỗi giai đoạn lịch sử cách mạng cụ thể. Hội nghị lần thứ 7 Ban Chấp hành Trung ương Khóa XI đã tiếp tục khẳng định: “Cách mạng là sự nghiệp của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân; chính nhân dân là người làm nên thắng lợi lịch sử; toàn bộ

hoạt động của Đảng phải xuất phát từ lợi ích và nguyện vọng chính đáng của nhân dân; sức mạnh của Đảng là ở sự gắn bó mật thiết với nhân dân; quan liêu, tham nhũng, xa rời nhân dân sẽ dẫn đến những tổn thất khôn lường đối với vận mệnh của đất nước, của chế độ và của Đảng. Công tác dân vận là nhiệm vụ chiến lược đối với toàn bộ sự nghiệp cách mạng của Đảng và dân tộc” [dẫn theo 33, tr.64].

Với lực lượng Công an nhân dân, việc nắm vững đặc điểm quần chúng, vận động thuyết phục là một trong những vấn đề có tính nguyên tắc trong tiến hành công tác vận động quần chúng. Bản chất Công an nhân dân Việt Nam là Công an của nhân dân, vì nhân dân phục vụ, dựa vào dân để làm việc. Nghị quyết số 40/NQ-TW ngày 08/11/2004 của Bộ Chính trị đã xác định: “Tiếp tục xây dựng lực lượng công an nhân dân cách mạng, chính quy, tinh nhuệ, từng bước hiện đại, tuyệt đối trung thành với Tổ quốc, với Đảng và gắn bó mật thiết với nhân dân; đấu tranh ngăn chặn, làm thất bại mọi âm mưu, hoạt động của các thế lực thù địch, ngăn chặn các loại tội phạm” [65, tr26].

Những quan điểm cơ bản của tư tưởng Hồ Chí Minh và Đảng cộng sản Việt Nam về thuyết phục trong công tác vận động quần chúng nhân dân có ý nghĩa vô cùng to lớn trong nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân; đây chính là cơ sở phương pháp luận chỉ đạo quá trình nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

- Các công trình nghiên cứu về thuyết phục:

Các công trình nghiên cứu ở trong nước về thuyết phục cũng đã được thể hiện rõ theo hai hướng:

Hướng thứ nhất, nghiên cứu thuyết phục dưới góc độ là một phương pháp giáo dục, với các tác giả như: Đặng Vũ Hoạt, Phạm Tất Dong, Hồ Ngọc Đại... Theo quan điểm này, thuyết phục là phương pháp tác động trực tiếp vào ý thức của con người bằng lời nói và việc làm sinh động, bằng sự kiện thực tế khách quan, nhằm làm cho họ hiểu rõ chân lý và quyết tâm hành động theo chân lý. Yêu cầu đặt ra với phương pháp này là: người đi thuyết phục phải có hiểu biết sâu sắc và có lòng tin vào những vấn đề cần đưa ra thuyết phục, phải điềm tĩnh, kiên trì khéo léo và linh hoạt trong giáo dục thuyết phục; những vấn đề đưa ra thuyết phục phải bảo

đảm tính đúng đắn, chân thực, khách quan, chính xác; người đi thuyết phục luôn luôn gần gũi, hiểu được tâm lý, sinh lý, trình độ, lứa tuổi, vốn sống của đối tượng để có biện pháp và cách thức thuyết phục phù hợp; người đi thuyết phục phải là người có uy tín, có phẩm chất và năng lực sư phạm, đặc biệt phải mẫu mực trong cuộc sống, lời nói đi đôi với việc làm.

Hướng thứ hai, nghiên cứu thuyết phục dưới góc độ của Tâm lý học xã hội và Tâm lý học quản lý:

Tác giả Vũ Dũng, trong cuốn “Tâm lý học quản lý” đã đề cập đến năng lực thuyết phục trong nhóm các đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo quản lý. Đó là người lãnh đạo muốn tổ chức được tập thể thực hiện những mục tiêu đề ra thì anh ta phải nắm được tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của những người dưới quyền, đồng viên họ để tạo ra sức mạnh chung. Tác giả cho rằng, người lãnh đạo không chỉ thể hiện khía cạnh quyền lực của người đó được trao mà còn phải biết đến nghệ thuật thuyết phục, khích lệ, lôi cuốn và thúc đẩy những người bị lãnh đạo thực hiện nhiệm vụ chung nhằm đạt được mục tiêu đề ra [15, tr32].

Tác giả Nguyễn Đình Xuân trong cuốn “Giáo trình Tâm lý học quản lý” lại quan niệm: Muốn thuyết phục và dẫn dụ con người làm việc tự giác theo ý, cần sử dụng các phương pháp tâm lý sau: tìm hiểu đối tượng, biết nguyên nhân của mọi hành vi tâm lý của họ; khích lệ bằng khen là chính; chú ý tới mọi người; đối xử tế nhị, ngọt ngào dẫn dụ người đối thoại đến chỗ đồng ý với cái ý của lãnh đạo; nên đề cao họ thấy được vai trò của họ trong công việc; luôn tạo ra cơ hội cho mọi người dưới quyền thăng tiến trên con đường sự nghiệp [85, tr.182].

Trong cuốn “Tâm lý học ứng xử” tác giả Lê Thị Bùng đã chỉ ra một số khía cạnh của thuyết phục trong ứng xử và giao tiếp: sự biểu hiện ý nghĩ, tình cảm; quan sát đối tượng; tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp; làm chủ cảm xúc. Để thuyết phục thành công trong quan hệ ứng xử, tác giả đã đưa ra hai phương châm là: “Giữ thể diện cho người” và “Biết người biết ta trăm trận trăm thắng” [8 tr.14,15].

Tác giả Lê Văn Hào, trong tác phẩm “Tâm lý học xã hội” nghiên cứu về thuyết phục trên lĩnh vực truyền thông đã cho rằng: Tất cả các tương tác giữa con người với con người đều liên quan đến thuyết phục ở dạng này hay dạng khác. Tác giả cho rằng,

mọi người thường sử dụng hai con đường để thuyết phục (trung tâm và ngoại biên). Thuyết phục theo con đường trung tâm là dựa trên động cơ, lý lẽ hợp lý, chất lượng nội dung và tính logic của thông điệp; thuyết phục theo con đường ngoại biên là dựa vào hình thức, sự hấp dẫn, nổi tiếng của người truyền thông.

Tác giả đã chỉ ra ba khía cạnh của quá trình thuyết phục là: *ai* thuyết phục, thuyết phục về *vấn đề gì* và thuyết phục *ai*. Nói đến *ai thuyết phục* là nói đến người truyền thông, người truyền thông hiệu quả là người có sự tín nhiệm, tin cậy và tinh thông về vấn đề thuyết phục, bên cạnh đó phải có cảm xúc và sức lôi kéo. Thuyết phục *vấn đề gì* là nói đến bản thân thông điệp, thông điệp có hiệu quả là thông điệp được trình bày một cách logic, làm cho người tiếp nhận thấy có liên quan đến họ, phù hợp với giá trị văn hóa cơ bản của họ. *Thuyết phục ai* là nói về khán thính giả - đối tượng thuyết phục: nếu thông điệp đưa ra nằm trong phạm vi dễ chấp nhận thì đối tượng thường dễ bị thuyết phục, bên cạnh đó các yếu tố như nhân cách, tâm trạng, tuổi tác, giới tính... cũng quyết định đến hiệu quả của thuyết phục [39 tr.250,251,252].

1.2.2. Các nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục

- *Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục trên phương diện Tâm lý học:*

Trên phương diện Tâm lý học, mặc dù chưa có công trình nào nghiên cứu sâu về kỹ năng thuyết phục, nhưng trong các công trình nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp nói chung, các tác giả đề cập đến hoạt động thuyết phục như là một trong những hiện tượng tâm lý xã hội nảy sinh trong quá trình hoạt động và giao tiếp giữa các cá nhân với nhau.

Tác giả Nguyễn Thị Thanh Hà đã coi kỹ năng thuyết phục là một loại kỹ năng giao tiếp, nó nằm trong nhóm kỹ năng đóng vai trò tích cực chủ động trong giao tiếp, nhóm kỹ năng này gồm có: kỹ năng tự kiểm chế và kiểm tra đối tượng, kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp và kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp [25].

Tác giả Trần Thị Thanh Hà quan niệm, trong kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp có kỹ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp. Thuyết phục đối tượng thực hiện những gì mà mục đích giao tiếp đặt ra là yêu cầu chính đối với người làm công tác tuyên truyền vận động. Muốn vậy, người đi thuyết phục phải biết tạo

quan hệ với đối tượng thuyết phục, phải biết trình bày rõ ràng, chính xác, hấp dẫn, mạnh mẽ và dễ hiểu những điều cần trao đổi tuyên truyền vận động. Biết chọn và sử dụng từ ngữ hợp lý, phù hợp với trình độ nhận thức và tình cảm của đối tượng để tạo được sự thông hiểu và đồng cảm trong giao tiếp, từ đó thuyết phục được đối tượng theo mục đích đã định.

Tác giả Nhữ Văn Thao đã nghiên cứu và chỉ ra trong giao tiếp, cá nhân chủ yếu sử dụng ba nhóm kỹ năng là: kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng truyền đạt thông tin, kỹ năng thu nhận và xử lý thông tin phản hồi. Trong nhóm kỹ năng truyền đạt thông tin thì kỹ năng quan trọng nhất chính là việc điều khiển, thuyết phục làm thay đổi thái độ của đối tượng giao tiếp. Tác giả cho rằng, thuyết phục là quá trình truyền đạt và tác động bằng lời nói và việc làm sinh động, khiến đối tượng chấp thuận, tin tưởng, noi theo một cách tự giác. Theo tác giả, người cán bộ thuyết phục phải có uy tín, gương mẫu trong hành vi, hành động, cảm hóa đối tượng bằng kiên thức, kinh nghiệm, vốn sống phong phú của mình, bằng sự kiên trì bền bỉ, thái độ đúng mực, chân thành, bao dung, sự thấu hiểu đối tượng [64].

Tác giả Đinh Thị Mai có phân tích và chỉ ra kỹ năng thuyết phục là một trong các nhóm kỹ năng giao tiếp cơ bản trong công tác tuyên truyền của báo cáo viên. Theo đó, tác giả cho rằng kỹ năng thuyết phục bao gồm các kỹ năng thành phần sau đây: hiểu được đối tượng tuyên truyền, sử dụng thông tin thuyết phục, dùng phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và tự chủ cảm xúc khi thuyết phục [46].

Tác giả Vũ Dũng, Nguyễn Thị Mai Lan trong cuốn "Giáo trình Tâm lý học quản lý" đã chỉ ra một số nội dung thuyết phục trong công tác lãnh đạo quản lý. Các tác giả cho rằng, để đảm bảo tính thuyết phục trong truyền đạt thông tin với cấp dưới, người lãnh đạo cần phải chú ý một số kỹ năng cơ bản sau: phải hiểu rõ đối tượng nhận tin; nắm được nhu cầu của đối tượng về thông tin; hiểu được trình độ của người nhận tin; thông tin đưa ra phải rõ ràng, dứt khoát, dễ hiểu; chú ý thái độ, cảm xúc của người nhận, tránh sự quyền uy, ra mệnh lệnh. Theo các tác giả, người lãnh đạo không nên xem việc truyền đạt thông tin là hoạt động một chiều mà phải xem nó là hoạt động hai chiều, có tác động qua lại lẫn nhau. Trong quá trình

tác động, phải chú ý đến thái độ, phản ứng của cấp dưới, từ đó hiểu được mức độ đồng tình, ủng hộ, các nhu cầu, nguyện vọng của người lao động [15 tr.295].

Tác giả Dương Thị Liễu, trong cuốn “Kỹ năng thuyết trình” đã chỉ ra chìa khóa để thuyết trình thành công. Tác giả đã đưa ra các đặc điểm, hình thức, phương pháp của thuyết trình và 6 công việc chủ yếu khi tiến hành thuyết trình. Tuy không trực tiếp đề cập đến kỹ năng thuyết phục nhưng tác giả đã tập trung phân tích một số kỹ năng quan trọng trong hoạt động thuyết phục như: đánh giá đúng bản thân, tìm hiểu người nghe, xác định trước mục tiêu của buổi nói chuyện, và biết sử dụng có hiệu quả phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ [44 tr.137,138].

Thái Trí Dũng, tác giả của cuốn sách “Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh” đã tiếp cận đến vấn đề kỹ năng thuyết phục trong giao tiếp kinh doanh; tác giả đã chỉ ra một số kỹ năng thuyết phục cần thiết trong kinh doanh như: các kỹ xảo trong giao tiếp kinh doanh, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đàm phán, các giai đoạn của một cuộc đàm phán, áp lực giao tiếp và các yếu tố thỏa mãn khách hàng...[19].

Các tác giả Đỗ Thùy Vân và Vũ Thu Phương trong cuốn sách "Nghệ thuật thuyết phục" lại quan niệm mục đích của thuyết phục là làm cho người ta thay đổi hành vi và thói quen. Theo các tác giả, muốn thuyết phục trước hết phải làm cho người ta có cảm giác được tôn trọng, được lắng nghe và chia sẻ. Thông tin đưa ra để thuyết phục phải trùng khớp với những nhận định và lòng tin của người đối thoại. Thông điệp phải thỏa mãn được những nhu cầu và khát vọng thiết yếu của đối tượng, hài hòa với những nguyên tắc xã hội. Các tác giả đã chỉ ra rằng, để thuyết phục thành công cần phải phải biết một số phương pháp sau: nghiên cứu trước đối tượng của bạn; làm cho người đối thoại được thoải mái; làm cho họ thấy là bạn đang lắng nghe; hãy tỏ ra đồng cảm với người đối thoại và hãy kiên nhẫn, biết kiềm chế cảm xúc [82 tr.9,14].

Trong cuốn sách “Kỹ năng giao tiếp”, tác giả Chu Văn Đức đã có quan điểm về kỹ năng thuyết phục như sau: Thuyết phục là đưa ra tình tiết, sự kiện, phân tích, giải thích làm cho người khác thấy đúng, thấy hay mà tin theo làm theo. Tác giả đã phân tích quy trình thuyết phục gồm các kỹ năng cơ bản sau: tạo không khí bình

đăng, lắng nghe để hiểu người đối thoại, bày tỏ sự thông cảm, giải quyết vấn đề (giải tỏa lo ngại, bận tâm, từ chối) [22, tr89,90].

Ngoài ra, một số công trình nghiên cứu khác trên lĩnh vực Tâm lý học như: kỹ năng giao tiếp của giáo viên, kỹ năng giao tiếp của sinh viên, kỹ năng giao tiếp của cán bộ ngân hàng, kỹ năng tuyên truyền của cán bộ phụ nữ cơ sở, kỹ năng vận động đồng bào công giáo... tuy không trực tiếp nghiên cứu, phân tích sâu về các kỹ năng thuyết phục nhưng cũng đã tiếp cận ở các góc độ khác nhau về năng lực thuyết phục trong hoạt động giao tiếp.

- Nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục trên lĩnh vực an ninh, trật tự:

Tác giả Nguyễn Đình Thuận, trong công trình nghiên cứu “Biện pháp vận động quần chúng trong công tác công an” đã đề cập: biện pháp vận động thuyết phục quần chúng trong công tác công an là cách thức công an nhân dân sử dụng nhằm huy động sức mạnh của toàn dân bảo vệ an ninh quốc gia và giữ gìn trật tự an toàn xã hội. Để bảo vệ an ninh quốc gia và giữ gìn trật tự an toàn xã hội, Đảng, Nhà nước ta đã chỉ đạo lực lượng công an nhân dân cả về đường lối, phương châm, nguyên tắc và cho phép sử dụng nhiều biện pháp công tác trong đó có biện pháp thuyết phục vận động quần chúng. Trong các biện pháp mà lực lượng công an sử dụng thì biện pháp vận động quần chúng là biện pháp cơ bản, chiến lược, làm cơ sở và nền tảng cho việc áp dụng các biện pháp nghiệp vụ khác [65].

Trong cuốn sách “Kỹ năng giao tiếp - đào tạo bậc trung cấp cảnh sát nhân dân”, tác giả Nguyễn Thị Hiền cũng đã đề cập đến kỹ năng thuyết phục trong hệ thống các kỹ năng giao tiếp. Trong đó tác giả đã chỉ ra một số yêu cầu trong giao tiếp để đảm bảo tính thuyết phục đối tượng như: kỹ năng gây thiện cảm qua ấn tượng ban đầu; kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe và diễn đạt trong giao tiếp [dẫn theo 27, tr.62].

Trong cuốn giáo trình “Tâm lý học - đào tạo bậc trung cấp công an nhân dân” của các tác giả: Nguyễn Văn Tập, Nguyễn Thị Hiền, Bùi Đức Trọng, đã nêu ra phương pháp thuyết phục trong hệ thống các phương thức tác động tâm lý. Trong đó các tác giả cho rằng thuyết phục là quá trình thông báo đến đối tượng giao tiếp nhằm biến đổi quan điểm, thái độ hoặc xây dựng quan điểm, thái độ mới

ở đối tượng giao tiếp. Các tác giả này đã phân tích: thực chất của hoạt động thuyết phục là chủ thể dùng ngôn ngữ phân tích có lý có tình, làm thay đổi tâm lý của đối tượng giao tiếp; hiệu quả của thuyết phục phụ thuộc vào chủ thể thuyết phục và đối tượng bị thuyết phục; mối quan hệ giữa chủ thể thuyết phục và đối tượng thuyết phục cùng với điều kiện, phương tiện, môi trường xã hội... đều có ảnh hưởng đến hiệu quả của việc thuyết phục [dẫn theo 63, tr.116].

Trong công trình nghiên cứu “Một số vấn đề về Tâm lý học nghiệp vụ cảnh sát nhân dân” của các tác giả Hoàng Cung, Chúc Văn Chiên, Đỗ Văn Thọ, Nguyễn Như Chiên, Hoàng Thị Bích Ngọc, đã phân tích phương pháp thuyết phục trong hỏi cung bị can đó là phương pháp thuyết phục cảm hóa. Theo quan điểm của các tác giả này, thuyết phục là phương pháp tác động bằng cách phân tích vạch ra chân lý, lẽ phải, giúp cho bị can nhận rõ đúng sai, phải trái, thiệt hơn về các vấn đề có liên quan đến bị can, từ đó có sự chuyển đổi nhận thức, quan điểm, quan niệm và thay đổi động cơ khai báo. Các tác giả cho rằng, cần phải lưu ý một số kỹ năng để thuyết phục thành công như:

Trước khi thuyết phục phải tạo uy tín, chiếm được lòng tin của đối tượng;

Phải lựa chọn thông tin và cách thuyết phục phù hợp;

Chuẩn bị kỹ những tri thức, kinh nghiệm, hiểu biết cần thiết về lý luận và thực tiễn để tác động làm tăng hiệu quả thuyết phục;

Những luận điểm đưa ra thuyết phục và những thông tin đưa ra để chứng minh phải có căn cứ đảm bảo tính chính xác;

Phải căn cứ vào đặc điểm tâm lý riêng của đối tượng (giới tính, lứa tuổi, dân tộc và cá tính riêng) để lựa chọn cách tác động sao cho đối tượng tiếp nhận một cách thoải mái, không cảm thấy bị xúc phạm hay gò ép, khó khăn [78, tr132,133].

Tác giả Nguyễn Xuân Yêm, Hoàng Thị Bích Ngọc trong công trình nghiên cứu “Tâm lý học hình sự” đã đề cập đến kỹ năng thuyết phục trong hệ thống các phương thức tác động tâm lý của hoạt động điều tra hình sự. Theo hai tác giả này thì: thuyết phục là sự thông báo với mục đích thay đổi hoặc tạo nên những quan điểm, thái độ mới ở người bị tác động tâm lý. Đó là phương pháp tác động tâm lý bằng cách phân tích, giải thích, khuyên nhủ bằng lý lẽ, lập luận logic, kết hợp với sự đối xử chân

tình... nhằm tạo sự tin cậy, tin tưởng, từ đó dần dần thay đổi thái độ của đối tượng. Các tác giả đã cho rằng, để thuyết phục có hiệu quả, cần chú ý các vấn đề sau:

Phân tích, làm rõ các đặc điểm tâm lý của đối tượng thuyết phục.

Chủ thể thuyết phục phải phù hợp với đối tượng thuyết phục và có uy tín.

Nội dung thuyết phục phải phù hợp với nhu cầu, trình độ nhận thức, vốn kinh nghiệm và sự từng trải của đối tượng thuyết phục.

Trong thuyết phục phải nắm được những thông tin ngược chiều, nắm được phản ứng của đối tượng thuyết phục để điều chỉnh nội dung cho phù hợp.

Luôn thể hiện thái độ chân tình, quan tâm để cảm phục đối tượng thuyết phục [86 tr.159,160]

Bên cạnh những công trình nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục trên lĩnh vực An ninh trật tự của các tác giả nói trên, còn một số công trình nghiên cứu khác, tuy không trực tiếp nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục nhưng cũng đã tiếp cận ở các góc độ khác nhau về công tác vận động, thuyết phục người dân như: *Công tác vận động quần chúng trong đền bù giải phóng mặt bằng trên địa bàn tỉnh Nghệ An* của tác giả Lê Xuân Hoài; *Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của lực lượng công an phụ trách xã về an ninh trật tự tại các tỉnh Nam Bộ* của tác giả Phạm Quang Phúc; *Đặc điểm tâm lý đám đông gây rối an ninh trật tự* của tác giả Vũ Trung Quý; *Sử dụng biện pháp vận động quần chúng trong điều tra ban đầu* của tác giả Lê Quốc Trân...

Như vậy, các nghiên cứu một lần nữa khẳng định tầm quan trọng của việc rèn luyện kỹ năng thuyết phục và được nhìn nhận ở nhiều góc độ từng kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục, xác định đối tượng thuyết phục, lựa chọn nội dung phù hợp, sử dụng ngôn ngữ thuyết phục... Tuy nhiên chưa có công trình nào nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã và phân tích sự khác biệt, đặc thù của hoạt động thuyết phục nghề nghiệp trong công tác vận động quần chúng bảo vệ an ninh trật tự.

Tóm lại: Phân tích các tài liệu lý luận trong nước và ngoài nước liên quan đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã có thể bước đầu rút ra một số nhận xét sau:

Kỹ năng nói chung và kỹ năng thuyết phục nói riêng là vấn đề được nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu và được tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau: Từ việc phân loại, mô tả kỹ năng đến nguyên tắc, điều kiện, phương pháp rèn luyện kỹ năng thuyết phục được các tác giả đề cập và xem xét như là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả của quá trình giao tiếp.

Các công trình nghiên cứu đã có những đóng góp đáng kể làm phong phú hơn lý luận về thuyết phục và kỹ năng thuyết phục, là cơ sở lý luận quan trọng để đi sâu nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, đồng thời có căn cứ xây dựng tiêu chí đánh giá các biểu hiện của kỹ năng thuyết phục, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

Tuy nhiên, kỹ năng thuyết phục chỉ được các tác giả trình bày chủ yếu dưới dạng những phương pháp, cách thức, kinh nghiệm và đưa ra lời khuyên cho những người làm công tác vận động thuyết phục quần chúng. Các tác giả chưa đi sâu nghiên cứu về đặc điểm và bản chất tâm lý của kỹ năng thuyết phục người dân, các thành phần cơ bản cấu thành kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã xét về phương diện tâm lý học.

Các tác giả cũng đã đưa ra một số phương pháp và biện pháp tổ chức hoạt động để nâng cao kỹ năng thuyết phục, tuy nhiên các biện pháp cụ thể nhằm hình thành và tổ chức rèn luyện kỹ năng thuyết phục, đặc biệt là kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã còn chưa thể hiện rõ.

Nhìn chung các công trình nghiên cứu về kỹ năng và kỹ năng thuyết phục đã vận dụng một cách sáng tạo có hệ thống các lý luận vào thực tiễn và giải quyết được nhiều vấn đề của thực tiễn quản lý xã hội ở Việt Nam. Tuy vậy, do tính chất phức tạp, đặc thù của công tác vận động quần chúng bảo vệ an ninh trật tự, đặc biệt là kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã thì chưa có công trình nào đề cập đến. Có thể nhận thấy đây là một mảng "trống" rất cần được quan tâm nghiên cứu.

Chương 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ TRONG THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

2.1. Các khái niệm cơ bản

2.1.1. Kỹ năng

Kỹ năng là vấn đề đã được quan tâm nghiên cứu từ rất sớm trong lịch sử tư tưởng nhân loại. Aristot (384 - 322 TCN) đã đề cập đến kỹ năng trong cuốn sách “Bàn về tâm hồn”. Tuy nhiên mãi đến thế kỷ XIX, kỹ năng mới được nghiên cứu một cách khoa học, sâu sắc và cụ thể, song các nhà khoa học đã có những quan điểm nghiên cứu khác nhau [dẫn theo 64, tr29].

Quan điểm thứ nhất 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. Các tác giả như V.A.Cruchetxki, V.X.Kudin, V.V.Tsebuseva, A.G.Kôvaliop, S.Henrry... xem kỹ năng như là sự đưa ra cách thức hành động phù hợp với mục đích trong điều kiện nhất định. V.A.Cruchetxki cho rằng, kỹ năng là phương thức thực hiện hành động đã được con người nắm vững, chỉ cần nắm vững phương thức hành động là con người đã có kỹ năng, không cần tính đến kết quả của hành động. A.G.Kôvaliop xem kỹ năng là những phương thức thực hiện hành động thích hợp với mục đích và điều kiện hành động, còn kết quả hành động thế nào lại phụ thuộc vào nhiều yếu tố, chứ không phải cứ nắm vững cách thức hành động thì đem lại kết quả tương ứng [38]. Các tác giả trong nước như Trần Trọng Thủy, Đào Thị Oanh cho kỹ năng là mặt kỹ thuật của hành động, con người nắm được cách hành động tức là có kỹ thuật hành động và có kỹ năng. Nhìn chung các tác giả theo quan điểm nghiên cứu này đều nhấn mạnh phương thức của hành động, xem xét kỹ năng trong mối quan hệ với hành động và khía cạnh kỹ thuật của hành động [66].

Quan điểm thứ hai xem xét kỹ năng ở góc độ năng lực của cá nhân và cũng là điều kiện cần thiết để có năng lực trong một lĩnh vực nhất định. Tiêu biểu như N.D.Levitov, K.K.Platonov, A.I.Piscunov và G.G.Golubev xem kỹ năng là năng lực của người thực hiện công việc có kết quả với một chất lượng cần thiết trong những

điều kiện mới và trong những khoảng thời gian tương ứng. Trong cấu trúc kỹ năng không chỉ bao hàm tri thức, kỹ xảo mà cả tư duy sáng tạo [dẫn theo 64 tr.36].

Các tác giả khác như X.L.Rubinstein, L.X.Vugotxki, A.N.Leontiev, I.A.Galperin, V.V.Davudov... dựa trên kết quả nghiên cứu về tâm lý học hoạt động đã đưa ra quan niệm coi kỹ năng chủ yếu là một phần của năng lực hành động, kỹ năng hành động đồng nghĩa với hành động có kỹ năng.

Một số tác giả trong nước như Nguyễn Quang Uẩn, Vũ Dũng, Trần Quốc Thành cũng xem kỹ năng không chỉ đơn thuần là mặt kỹ thuật của hành động mà là biểu hiện của năng lực, gắn với kết quả của hành động.

Trong Từ điển Tâm lý học do Vũ Dũng chủ biên đã định nghĩa: kỹ năng là năng lực vận dụng có kết quả những tri thức về phương diện hành động đã được chủ thể lĩnh hội để thực hiện những nhiệm vụ tương ứng [18, tr.131].

Giáo trình Tâm lý học quân sự, xác định kỹ năng là trình độ vận dụng đúng đắn các kiến thức và kỹ xảo đã có một cách sáng tạo để giải quyết các nhiệm vụ trong mọi tình huống [74 tr.154].

Từ điển Tâm lý học quân sự, đã định nghĩa 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. Đồng thời còn phân chia kỹ năng thành hai cấp độ là kỹ năng bậc thấp và kỹ năng bậc cao, trong đó sự khác biệt giữa chúng là mức độ vận dụng linh hoạt, sáng tạo trong những hoàn cảnh, điều kiện biến đổi phức tạp [74 tr.166].

Như vậy, có thể rút ra nhận xét chung về kỹ năng như sau: *kỹ năng là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm để thực hiện có hiệu quả hành động hay hoạt động trong điều kiện nhất định*. Kỹ năng không chỉ là mặt kỹ thuật của hành động mà còn là biểu hiện năng lực của chủ thể hành động. Kỹ năng luôn gắn với một hành động hay một hoạt động cụ thể nào đó và được xem như là đặc điểm của hành động, không có kỹ năng chung chung, trừu tượng tách rời hành động. Vì vậy, cấu trúc của kỹ năng phụ thuộc vào cấu trúc của hoạt động mà chủ thể đang thực hiện. Cơ chế hình thành kỹ năng là cơ chế hoạt động trí óc theo giai đoạn, từ hiệu

rõ mục đích, cách thức, điều kiện, phương tiện hành động, triển khai hành động đúng trong thực tiễn.

Người có kỹ năng hành động là người: có tri thức về hành động (mục đích, cách thức thực hiện hành động, các điều kiện, phương tiện thực hiện mục đích); có sự tiến hành hành động đúng với yêu cầu của nó; đạt được kết quả phù hợp với mục đích đã đặt ra; có thể hành động đạt kết quả với những hành động tương tự trong những điều kiện khác.

2.1.2. Thuyết phục

Thuyết phục là một khái niệm được sử dụng ở nhiều ngành khoa học khác nhau như: giáo dục học, đạo đức học, khoa học quản lý, công tác đảng, công tác chính trị... Trong tâm lý học, thuyết phục được coi là một hiện tượng tâm lý xã hội và đã có một số công trình nghiên cứu về vấn đề này.

Ngay từ thời cổ đại, Aristot (384 - 322 TCN) đã cho rằng thuyết phục là một nghệ thuật, đó là “nghệ thuật khiến người khác làm một việc mà họ thường không làm nếu bạn không yêu cầu” [6 tr.20].

Trong từ điển Tiếng Việt của Hoàng Phê chủ biên đã định nghĩa: Thuyết phục là làm cho bản thân người ta thấy đúng, thấy hay, tin theo, làm theo (lấy lẽ phải thuyết phục, hành động gương mẫu có sức thuyết phục) [57, tr.669]. Cách khái quát như vậy cho thấy quá trình thuyết phục diễn ra bằng cách người đi thuyết phục cung cấp thông tin tới đối tượng thuyết phục, đó chính là sự thông báo, có thể là thông báo bằng ngôn ngữ, cử chỉ, hay thông qua hành động. Đối tượng thuyết phục tiếp nhận thông tin sau đó phải có sự diễn ra của một cơ chế “chuyển hoá” thông tin, làm cho họ nhận thức được sự đúng đắn và ý nghĩa của vấn đề tiếp nhận, từ đó họ tin tưởng và quyết tâm hành động theo.

Nghiên cứu của A.G.Kôvaliốp đã chỉ ra: “Thuyết phục là tác động của một người hoặc của một tập thể đến một người khác nhằm ảnh hưởng đến lý trí và tình cảm trong sự thống nhất giữa hai mặt đó để hình thành những quan điểm, thái độ mới hoặc thay đổi những thái độ không đúng và hình thành thái độ mới phù hợp

với những yêu cầu của xã hội, biểu hiện trong những nguyên tắc và tiêu chuẩn đạo đức cộng sản” [38 tr.187].

Mặc dù A.G.Kôvaliốp nghiên cứu thuyết phục dưới góc độ là một phương pháp giáo dục, nhưng qua khái niệm mà tác giả đưa ra ta thấy thuyết phục chỉ được thực hiện trong mối quan hệ người - người và diễn ra trong quá trình giao tiếp của con người. Thuyết phục chính là những tác động ảnh hưởng tới lý trí và tình cảm làm cho đối tượng được “cảm hoá” qua đó mà hình thành những quan điểm, thái độ mới hoặc thay đổi những quan điểm, thái độ không đúng.

Tác giả Kurt W.Mortensen đã cho rằng: Thuyết phục là quá trình thay đổi hoặc cải tiến thái độ, niềm tin, ý kiến hoặc cử chỉ đối với một kết quả được xác định trước thông qua sự tuân thủ tự nguyện [51 tr.31].

Tác giả Chu Văn Đức đã định nghĩa: Thuyết phục là đưa ra tình tiết, sự kiện, phân tích, giải thích làm cho người khác thấy đúng, thấy hay mà tin theo làm theo [22 tr.89,90].

Theo tác giả Nguyễn Văn Tập, Nguyễn Thị Hiền thì thuyết phục được hiểu là quá trình thông báo đến đối tượng giao tiếp nhằm biến đổi quan điểm, thái độ hoặc xây dựng quan điểm, thái độ mới ở đối tượng giao tiếp [dẫn theo 63, tr.116].

Còn các tác giả Nguyễn Xuân Yêm, Hoàng Thị Bích Ngọc lại cho rằng: thuyết phục là sự thông báo với mục đích thay đổi hoặc tạo nên những quan điểm, thái độ mới ở người bị tác động tâm lý. Đó là phương pháp tác động tâm lý bằng cách phân tích, giải thích, khuyên nhủ bằng lý lẽ, lập luận logic, kết hợp với sự đối xử chân tình... nhằm tạo sự tin cậy, tin tưởng, từ đó dần dần thay đổi thái độ của đối tượng [86 tr.159].

Dưới góc độ khoa học Tâm lý, các nhà tâm lý học quân sự cho rằng: “Thuyết phục có nghĩa là làm cho người nghe, người xem đồng ý với quan điểm của cán bộ tuyên truyền cổ động, coi đó như là những quan điểm của mình, thông qua sự thuyết phục mà hình thành niềm tin, hình thành động cơ của hành vi và hoạt động” [58 tr.486]. Theo cách hiểu như vậy thì thuyết phục là dùng lời nói, hành động hoặc kết hợp cả lời nói và hành động để tác động tới đối tượng, những tác động đó phải bảo

đảm điều kiện để đối tượng nhận thức đầy đủ cả “nghĩa” và “ý” của nội dung thuyết phục. Trên cơ sở đó đối tượng có sự chấn chỉnh, cấu tạo lại tri thức đã lĩnh hội theo cách hiểu của riêng mình mà vẫn “trùng khớp” với quan điểm của người đi thuyết phục, qua đó bộc lộ thái độ cảm xúc và ý chí hành động.

Qua phân tích một số quan điểm khác nhau về thuyết phục, có thể thấy các tác giả đều có chung nhận định thuyết phục chính là quá trình tác động tâm lý đến đối tượng giao tiếp nhằm mục đích xây dựng những thái độ mới, quan điểm mới ở đối tượng giao tiếp. Theo chúng tôi với phạm vi nghiên cứu của đề tài, khái niệm thuyết phục được hiểu như sau: *thuyết phục là hoạt động tác động được xác định bởi chủ thể thuyết phục tới đối tượng thuyết phục trong điều kiện và hoàn cảnh cụ thể để thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của đối tượng thuyết phục theo mục đích nhất định.*

Thuyết phục là một hiện tượng tâm lý xã hội, nảy sinh trong quá trình hoạt động - giao tiếp giữa các cá nhân. Thuyết phục được diễn ra trong các quan hệ giao tiếp đa dạng, phong phú của con người, nó là một hoạt động quan trọng để thực hiện mục đích giao tiếp. Để đạt được hiệu quả cao trong thuyết phục, chủ thể tiến hành phải có kỹ năng thuyết phục.

2.1.3. Kỹ năng thuyết phục

Từ khái niệm kỹ năng cho thấy muốn có kỹ năng về một hành động nào đó con người phải có một số yêu cầu sau:

- Có tri thức về hành động đó, nghĩa là nắm được mục đích, cách thức, các điều kiện để thực hiện hành động.
- Tiến hành hành động theo đúng quy trình.
- Đạt kết quả hành động không chỉ trong điều kiện quen thuộc, mà cả trong những điều kiện khác.

Hoạt động thuyết phục với một đối tượng cụ thể nào đó là cả một quá trình với nhiều diễn biến khác nhau. Trong quá trình đó có thể sẽ có rất nhiều các tình huống, hoàn cảnh thuyết phục diễn ra, mỗi hoàn cảnh lại đặt ra mục đích, cách thức và điều

kiện thực hiện hành động khác nhau và có quy trình xử lý khác nhau. Vì vậy, mỗi tình huống thuyết phục cụ thể được coi là một hành động trong thuyết phục.

Kỹ năng thuyết phục không chỉ đơn thuần là mặt kỹ thuật của các hành động thuyết phục mà còn biểu hiện năng lực của chủ thể hoạt động. Đó chính là khả năng vận dụng linh hoạt và có hiệu quả các tri thức, kinh nghiệm trong hoạt động thuyết phục đã có vào giải quyết những tình huống cụ thể nảy sinh trong quá trình giao tiếp.

Như vậy có thể quan niệm: *Kỹ năng thuyết phục là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm của chủ thể thuyết phục để nhận biết đối tượng thuyết phục, lựa chọn cách thức thuyết phục và tiến hành có hiệu quả hoạt động thuyết phục đối tượng nhằm đạt được mục đích đề ra.*

Kỹ năng thuyết phục thực chất là tổ hợp của một hệ thống các kỹ năng xử lý các tình huống thuyết phục cụ thể. Vì vậy, để có kỹ năng thuyết phục chủ thể phải dự báo được các tình huống thuyết phục có thể xảy ra, nhanh chóng nhận biết được đối tượng thuyết phục và các điều kiện, hoàn cảnh nảy sinh. Nếu chủ thể không nhận biết được tình huống và không kịp thời phát hiện khi tình huống xuất hiện họ sẽ rơi vào thế bị động, lúng túng trong xử lý và hiệu quả thuyết phục sẽ kém. Việc dự kiến tình huống và khả năng nhận biết tình huống cũng như năng lực khái quát nhanh chóng, đề ra mục đích, cách thức, điều kiện để thực hiện tình huống đòi hỏi chủ thể thuyết phục phải huy động cả về tri thức và kinh nghiệm đã có trong thuyết phục một cách nhanh chóng và sáng tạo nhất.

Như vậy, kỹ năng thuyết phục sẽ bao gồm: việc nhận biết rõ về đối tượng thuyết phục, dự báo các điều kiện hoàn cảnh xảy ra, lựa chọn cách thức thuyết phục phù hợp, tiến hành thực hiện có hiệu quả các hành động thuyết phục cụ thể.

2.2. Một số vấn đề lý luận về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

2.2.1. Công an xã và đặc điểm tâm lý trong hoạt động thuyết phục người dân của công an xã

2.2.1.1. Công an xã

Theo pháp lệnh số 06/2008/PL-UBTVQH12 ngày 21/11/2008 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội: "Công an xã là lực lượng vũ trang bán chuyên trách, thuộc hệ thống tổ chức của công an nhân dân, làm nòng cốt trong phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn xã". Theo mục 2, điều 17, luật công an nhân dân: "Công an xã là lực lượng vũ trang bán chuyên trách, làm nòng cốt trong phong trào toàn dân bảo vệ Tổ quốc tại cơ sở" [81 tr.2,3].

Công an xã có chức năng tham mưu cho cấp ủy đảng, ủy ban nhân dân cùng cấp về công tác bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn xã; thực hiện chức năng quản lý về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, các biện pháp phòng, chống tội phạm và các vi phạm pháp luật khác về an ninh, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn xã theo quy định của pháp luật.

Công an xã chịu sự lãnh đạo trực tiếp, toàn diện của cấp ủy đảng, sự quản lý, điều hành của ủy ban nhân dân cùng cấp và sự chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ của công an cấp trên.

Hoạt động của công an xã tuân thủ Hiến pháp và pháp luật; cấp dưới phục tùng cấp trên; dựa vào nhân dân, chịu sự giám sát của nhân dân (mục 2, điều 4, chương 1, Pháp lệnh công an xã).

Như vậy, căn cứ vào chức trách nhiệm vụ được giao của công an xã (điều 9, chương 2, Pháp lệnh công an xã), chúng ta có thể chỉ ra những nội dung chủ yếu công an xã cần thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đó là:

- Thuyết phục người dân tích cực tham gia xây dựng phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc.
- Thuyết phục người dân chấp hành tốt các chủ trương, chính sách, pháp luật về an ninh, trật tự, an toàn xã hội.
- Thuyết phục người dân tích cực tham gia tố giác tội phạm, phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh chống tội phạm và tệ nạn xã hội theo quy định của pháp luật.
- Thuyết phục người dân phối hợp các lực lượng chức năng bảo vệ an ninh, trật tự, tính mạng, tài sản của cá nhân, cơ quan, tổ chức trên địa bàn xã.

- Thuyết phục người dân chấp hành tốt các quy định về quản lý cư trú, chứng minh nhân dân, quản lý vật liệu nổ, vũ khí, công cụ hỗ trợ, phòng cháy chữa cháy, cứu hộ cứu nạn, bảo vệ môi trường.

- Thuyết phục người dân tham gia bảo vệ hiện trường, lấy lời khai người bị hại, người biết việc, cung cấp hồ sơ, tài liệu, vật chứng, tạo điều kiện cho cơ quan có thẩm quyền xác minh, xử lý các vụ việc.

- Thuyết phục người dân loại bỏ thói quen, nếp sống lạc hậu, hình thành ý thức tự giác chấp hành pháp luật, xây dựng đời sống văn hóa mới tại nông thôn.

- Thuyết phục người dân tham gia đóng góp ý kiến để xây dựng lực lượng công an xã trong sạch, vững mạnh về chính trị, tổ chức, nghiệp vụ.

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là kỹ năng thuyết phục của người cán bộ quản lý chính quyền đối với quần chúng nhân dân. Đó là khả năng vận dụng tri thức, kinh nghiệm của công an xã để thực hiện việc thuyết phục người dân theo chức trách, nhiệm vụ được giao. Song chỉ khi nào công an xã thực hiện thuyết phục một cách có hiệu quả mới được coi là có kỹ năng thuyết phục. Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã còn được xem như một nghệ thuật lãnh đạo, đó là sự khéo léo vận dụng các tri thức, kinh nghiệm và nghị lực cá nhân của công an xã vào việc xử lý các tình huống phức tạp, đa dạng trong thực tiễn một cách phù hợp. Đồng thời kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã còn là tổng hợp các biện pháp, cách thức, thủ thuật trong giao tiếp nhằm động viên, khích lệ, đặc biệt là lôi cuốn và thu hút được đông đảo người dân hướng vào thực hiện tốt các chủ trương, chính sách, pháp luật.

Để thuyết phục người dân có hiệu quả, công an xã rất cần nhiều loại kỹ năng khác nhau, trong đó có các loại kỹ năng cơ bản được công an xã sử dụng một cách rộng rãi trong quá trình thuyết phục người dân đó là: kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục phù hợp, kỹ năng tiến hành thuyết phục.

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là kết quả của quá trình đào tạo một cách cơ bản về kiến thức chuyên môn nghề nghiệp và sự rèn luyện vận dụng trong thực tiễn trở thành các hành vi kỹ năng tương ứng. Vì vậy, sự hình

thành, phát triển kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là một quá trình phức tạp, bị chi phối tác động, quy định của nhiều yếu tố. Muốn nâng cao trình độ, khả năng thuyết phục người dân cho cán bộ công an xã phải nhận thức được các mặt đó và phải tính đến các đặc điểm tâm lý trong hoạt động thuyết phục người dân của công an xã.

2.2.1.2. Đặc điểm tâm lý trong hoạt động thuyết phục người dân

Căn cứ Nghị quyết số 31/NQ-TW ngày 2/12/1980 và Nghị quyết số 40/NQ-TW ngày 08/11/2004 của Bộ Chính trị thì biện pháp vận động quần chúng là một trong những biện pháp công tác công an đã được chính thức xác định. Vì vậy, hoạt động thuyết phục người dân nói riêng và hoạt động vận động quần chúng nói chung là nhiệm vụ rất quan trọng, có ý nghĩa chiến lược của lực lượng công an.

Căn cứ vị trí, chức năng và nhiệm vụ, quyền hạn của công an xã đã được quy định trong Pháp lệnh Công an xã số 06/2008/PL-UBTVQH12, ngày 21/11/2008 thì hoạt động thuyết phục người dân của công an xã là hoạt động giao tiếp của lực lượng công an với nhân dân nhằm giải quyết những yêu cầu của người dân trên cơ sở những quy định của pháp luật. Thông qua công tác thuyết phục người dân, công an xã có điều kiện tổ chức, vận động, hướng dẫn người dân chấp hành các chủ trương đường lối, chính sách pháp luật, thu thập, nắm tình hình những vấn đề liên quan đến an ninh trật tự, phục vụ công tác phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh chống tội phạm; ngăn ngừa các tệ nạn xã hội, góp phần giữ vững an ninh quốc gia và trật tự, an toàn xã hội, củng cố "thế trận lòng dân" và xây dựng thế trận an ninh nhân dân vững chắc.

Từ những căn cứ nói trên có thể thấy bản chất hoạt động thuyết phục người dân của công an xã là hoạt động giao tiếp giữa lực lượng công an xã với nhân dân. Thuyết phục người dân để xây dựng mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa công an với nhân dân, để giải quyết các yêu cầu của pháp luật quy định và thực hiện các yêu cầu nghiệp vụ của lực lượng công an. Vì thế, hoạt động thuyết phục người dân của công an xã mang những đặc điểm sau:

a. Thuyết phục để củng cố mối quan hệ giữa công an xã với người dân

Sự tồn tại và phát triển của xã hội loài người đã chứng minh rằng: quần chúng là người sáng tạo ra lịch sử và quyết định thắng lợi của mọi cuộc cách mạng xã hội. Nguyễn Trãi đã có câu nói nổi tiếng: “Chở thuyền là dân và lật thuyền cũng là dân, thuyền bị lật mới tin rằng dân như nước”.

Thực tiễn đã cho thấy nếu mất lòng dân là mất chế độ, dựa vào dân, được dân tin yêu ủng hộ thì nền an ninh trật tự mới được đảm bảo vững chắc. Lênin đã dựa vào sức mạnh của quần chúng công nông để bảo vệ chính quyền Xô Viết, Người chỉ rõ “sức mạnh mà chính quyền mới được dựa vào và tìm cách dựa không phải là sức mạnh của lưỡi lê, cũng không phải sức mạnh của đồng tiền mà sức mạnh ấy dựa vào quần chúng nhân dân” [dẫn theo 64, tr.55].

Đảng và Nhà nước đặc biệt coi trọng vai trò của quần chúng nhân dân trong sự nghiệp bảo vệ an ninh trật tự, Chủ tịch Hồ Chí Minh chỉ rõ: “Công an dù có vài ba nghìn hay năm bảy vạn đi nữa thì lực lượng ấy vẫn còn ít lắm bên cạnh lực lượng nhân dân. Năm vạn người chỉ có năm vạn cặp mắt, năm vạn đôi bàn tay, phải làm sao có hàng chục triệu đôi bàn tay, hàng chục triệu cặp mắt và đôi tai mới được. Muốn vậy phải dựa vào dân, không được xa dân, nếu không sẽ thất bại. Khi nhân dân giúp đỡ ta nhiều thì thành công nhiều, giúp đỡ ta ít thì thành công ít, giúp đỡ ta hoàn toàn thì thắng lợi hoàn toàn...” [7 tr.26]. Vì vậy, lực lượng công an phải biết dựa vào dân để hoạt động, khi đã thuyết phục được nhân dân, đoàn kết được nhân dân thì việc gì cũng làm được và Người đã nhấn mạnh: “Xa rời nhân dân thì tài tình mấy cũng không làm gì được” [7 tr.27].

Lực lượng công an xã do chức năng nhiệm vụ của mình thường xuyên, trực tiếp tiếp xúc với nhân dân nên có nhiều thời gian và điều kiện lắng nghe ý kiến, nguyện vọng, tâm tư tình cảm của người dân. Qua tiếp xúc, công an xã có thể hiểu được nỗi vui buồn, khó khăn, vướng mắc của người dân trong địa phương hoặc khu vực được phân công phụ trách, từ đó tìm cách giúp đỡ, tạo điều kiện hoặc báo cáo tham mưu cho cấp trên để giúp đỡ người dân khắc phục. Trong quá trình thuyết phục, nếu có nội dung và có phương pháp, kỹ năng tốt sẽ tạo ra sự tin cậy, gắn bó, người dân hiểu thêm vai trò, trách nhiệm của của lực lượng công an nói

chung và của công an xã nói riêng; sự gắn bó đó là thước đo tín nhiệm của người dân với công an xã ở mỗi địa phương. Vì vậy, vận động thuyết phục người dân là việc làm cần thiết và không thể thiếu được của lực lượng công an xã nhằm tăng cường, củng cố mối quan hệ tốt đẹp với quần chúng nhân dân.

b. Thuyết phục người dân của công an xã là hoạt động giao tiếp đặc thù, phức tạp

Công tác vận động, thuyết phục người dân của công an xã là hoạt động mang tính xã hội, đa dạng, phức tạp, liên quan đến mọi tầng lớp nhân dân. Đối tượng thuyết phục của công an xã gồm nhiều thành phần xã hội, lứa tuổi, trình độ hiểu biết về chính sách pháp luật, kiến thức xã hội khác nhau. Ở từng vùng, miền, từng địa phương đều có những đặc điểm tâm lý, điều kiện kinh tế, lối sống sinh hoạt, phong tục tập quán của người dân cũng có sự khác nhau. Nhất là ở các địa bàn vùng dân tộc, vùng tôn giáo, vùng sâu, vùng xa...

Do vậy, để nâng cao hiệu quả công tác thuyết phục người dân đòi hỏi người cán bộ công an xã phải có phương pháp phù hợp với trình độ nhận thức, phong tục, tập quán sinh hoạt của người dân. Đây chính là những yếu tố phức tạp, có tác động ảnh hưởng, chi phối trực tiếp đến kết quả quá trình thuyết phục. Để đảm bảo cho hoạt động thuyết phục người dân của công an xã phù hợp với tình hình kinh tế xã hội, đòi hỏi công an xã phải kịp thời nắm bắt những biến động về tình hình kinh tế, xã hội, nhất là những thông tin về đối tượng thuyết phục. Mặt khác, công an xã phải làm tốt công tác nắm tình hình, nghiên cứu nắm chắc đặc điểm của từng địa phương, sử dụng linh hoạt các kỹ năng thuyết phục nhằm phát huy hiệu quả hoạt động thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

c. Thuyết phục người dân của công an xã là hoạt động có tính giai cấp, tính quần chúng

Công an là công cụ đấu tranh giai cấp. công an xã là một bộ phận của lực lượng công an nhân dân. Vì vậy, các mặt công tác của lực lượng công an xã cũng mang tính chất giai cấp. Hoạt động thuyết phục người dân là một trong những công cụ quan trọng của công an xã để thực hiện nhiệm vụ của mình. Thông qua

hoạt động thuyết phục để cho công an gần gũi với người dân, giúp cho các cấp ủy đảng, chính quyền quan tâm đến đời sống của từng người dân, phát hiện kịp thời những mâu thuẫn trong nhân dân, nắm được những dân người tốt, người dân còn chậm tiến, lạc hậu.

Từ công tác vận động thuyết phục, công an xã nắm được tâm tư nguyện vọng, khó khăn của người dân để giải quyết hay tham mưu đề xuất với cấp ủy đảng, chính quyền địa phương có biện pháp giải quyết. Qua công tác thuyết phục, công an xã phát hiện, nắm tình hình hoạt động của tội phạm, tình hình trật tự xã hội, phát hiện những hành vi vi phạm lợi ích hợp pháp của người dân. Trên cơ sở đó tiến hành các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn và đấu tranh. Quá trình thuyết phục người dân của công an xã phải đặt lợi ích của người dân lên trên hết, kiên quyết đấu tranh với những phần tử xấu và tội phạm.

Công tác thuyết phục của lực lượng công an nói chung và của công an xã nói riêng đều nhằm phục vụ lợi ích của người dân, bảo vệ cuộc sống bình yên hạnh phúc, tính mạng, tài sản của người dân. Chính vì vậy, việc thuyết phục của công an xã được tiến hành với mọi người trong phạm vi địa bàn phụ trách, không phân biệt lứa tuổi, giới tính, thành phần, tôn giáo, dân tộc, nghề nghiệp, những người dân tốt và kể cả các loại đối tượng mà lực lượng công an cần chú ý quản lý, giáo dục.

Qua hoạt động thuyết phục, công an xã thực hiện được nhiệm vụ tuyên truyền, giáo dục đường lối, chính sách, vận động người dân chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật, đấu tranh với những hành vi sai trái. Mặt khác, thông qua tiếp xúc, người dân hiểu được công an hơn, tự giác giúp đỡ công an, góp phần xây dựng lực lượng công an trong sạch vững mạnh, xây dựng mối quan hệ đoàn kết gắn bó; đồng thời người dân có điều kiện để góp ý phê bình công an, tự giác tham gia phong trào bảo vệ an ninh trật tự. Vấn đề này, Hồ Chủ Tịch đã dạy: "Ta có quan tâm tới đời sống quần chúng thì quần chúng sẽ theo ta. Ta được lòng dân thì ta không sợ gì cả. Nếu không được lòng dân thì không thể làm tốt công tác công an" [7 tr.29].

d. Thuyết phục người dân của công an xã là hoạt động giao tiếp có tính độc lập cao

Trong quá trình tiếp xúc, thuyết phục các đối tượng, công an xã luôn luôn là người chủ động thiết lập và thực hiện mối quan hệ này như: quan hệ với ai, trao đổi thông tin gì, diễn ra ở đâu, diễn ra vào thời điểm nào... Vì vậy, chất lượng công tác vận động quần chúng phụ thuộc vào trình độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã (phải linh hoạt, mềm dẻo về nội dung cũng như hình thức giao tiếp, nghệ thuật trong việc cung cấp thông tin cũng như khai thác thông tin).

Hoạt động thuyết phục người dân của công an xã không những phải đáp ứng đòi hỏi của người dân mà còn phải đảm bảo thực hiện tốt các biện pháp quản lý hành chính về trật tự xã hội tại cơ sở. Đây là chức năng rất quan trọng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của công an xã. Thông qua việc tiếp xúc với nhân dân, lực lượng công an xã 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, công an xã có điều kiện thu thập, tích lũy tài liệu phục vụ yêu cầu công tác cơ bản về trước mắt và lâu dài; đi sâu nắm bắt những vấn đề có liên quan đến an ninh trật tự trên địa bàn mình được giao phụ trách. Cũng thông qua hoạt động này mà công an xã hướng dẫn người dân thực hiện quy định hành chính, vận động được nhân dân thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Thông qua hoạt động thuyết phục người dân, công an xã còn nắm được tình hình an ninh trật tự từ phía nhân dân, từ đó chủ động triển khai các biện pháp phòng ngừa, bảo đảm giữ vững an ninh trật tự tại cơ sở.

2.2.2. Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

2.2.2.1. Khái niệm kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Xuất phát từ các khái niệm: kỹ năng, thuyết phục, kỹ năng thuyết phục, công an xã, đồng thời căn cứ vào chức trách, nhiệm vụ của lực lượng công an xã theo luật định, dựa trên tiến trình của hoạt động thuyết phục, trong nghiên cứu này chúng tôi quan niệm, *kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là sự vận dụng những tri thức chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm để nhận biết đối tượng*

thuyết phục, lựa chọn cách thức thuyết phục và tiến hành có hiệu quả hoạt động thuyết phục nhằm đạt được mục đích đề ra.

Như vậy, kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã sẽ bao gồm: việc nhận biết rõ về đối tượng thuyết phục, lựa chọn tốt cách thức thuyết phục và tiến hành thực hiện có hiệu quả các hành động thuyết phục cụ thể.

2.2.2.2. Ý nghĩa và nguyên tắc, yêu cầu khi thực hiện kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

a. Ý nghĩa của kỹ năng thuyết phục người dân

Kỹ năng thuyết phục người dân có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong hoạt động nghề nghiệp của người cán bộ công an xã. Để thực hiện tốt chức trách, nhiệm vụ được giao, công an xã cần có sự hợp tác, phối hợp và giúp đỡ rất nhiều từ phía quần chúng nhân dân. Kỹ năng thuyết phục sẽ giúp công an xã và người dân có sự thống nhất về quan điểm, lập trường, cách giải quyết công việc; bảo đảm việc triển khai các chủ trương, chính sách, pháp luật được hiệu quả, tránh được những mâu thuẫn, bất đồng, tiêu cực trong đời sống xã hội. Kỹ năng thuyết phục người dân có tác dụng như sau:

- Giúp công an xã trực tiếp phòng ngừa, đấu tranh chống các thế lực thù địch, các loại tội phạm, các hành vi vi phạm pháp luật, ngăn ngừa làm giảm tai nạn, đẩy lùi tệ nạn xã hội và các hiện tượng tiêu cực trong đời sống xã hội.

- Tạo ra những điều kiện thuận lợi để gắn bó chặt chẽ giữa quyền và nghĩa vụ của công dân trong việc thực hiện nhiệm vụ chính trị của Đảng, Nhà nước, của các ngành, các tổ chức đoàn thể xã hội.

- Góp phần quan trọng vào việc đảm bảo ổn định đời sống kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và các hoạt động khác của nhân dân ở từng khu vực dân cư, từng địa bàn cơ sở.

b. Một số nguyên tắc, yêu cầu khi thực hiện kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Kỹ năng thuyết phục là một trong những kỹ năng quan trọng nhất của hoạt động giao tiếp, giúp chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp thống nhất được mục

tiêu, cách giải quyết, giúp quá trình giao tiếp đạt được mục đích đề ra. Không có một cách thuyết phục chung, khuôn mẫu cho mọi tình huống. Việc vận dụng kỹ năng thuyết phục còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: hoàn cảnh giao tiếp, nội dung, mục đích, đối tượng cần thuyết phục. Do vậy, trong hoạt động thuyết phục người dân của công an xã, cần chú ý một số yêu cầu sau:

- Bám sát nhu cầu, lợi ích của đối tượng thuyết phục.
- Tạo ra sự tin tưởng ở đối tượng thuyết phục.
- Thể hiện sự chân thành, đồng cảm và thấu hiểu.
- Tác động vào nhận thức, tình cảm, ý chí của đối tượng thuyết phục.
- Đưa ra lý lẽ phân tích thấu đáo, đủ lý, đủ tình.
- Chấp nhận những quan điểm trái chiều của đối tượng.
- Khơi gợi được động lực, nhu cầu hành động ở đối tượng thuyết phục.

2.2.2.3. Các nhóm kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Khi bàn về các kỹ năng thuyết phục cơ bản, nhiều nhà tâm lý học đã hướng vào các nhóm kỹ năng tạo nền tảng, được sử dụng chủ yếu trong quá trình thuyết phục nhằm nhận thức đối tượng thuyết phục, lựa chọn cách thức tác động phù hợp, sử dụng thông tin, lập luận, các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Chẳng hạn, A.G. Kôvaliốp khi đề cập đến kỹ năng thuyết phục đã cho rằng thuyết phục là phải tác động đến lý trí và tình cảm để hình thành những quan điểm, thái độ ở đối tượng giáo dục; trong thuyết phục cần phải nhất quán, có lý lẽ, có bằng chứng cụ thể. V.G.Kruscô đã cho rằng thuyết phục được tiến hành bằng hai con đường: thuyết phục bằng lời (thông qua lý lẽ giải thích, chứng minh, bác bỏ...) và thuyết phục bằng hành động. Rober B.Cialdoni (Mỹ) đã chỉ ra một số kỹ năng quan trọng trong quá trình thuyết phục đó là: kỹ năng tạo sự hấp dẫn của ngoại hình, cách dùng những lời khen, cách thiết lập mối quan hệ hợp tác. Jennifer B. Kahnweiler (Mỹ) thì cho rằng, những kỹ năng quan trọng nhất để thuyết phục là: khả năng kết nối, sử dụng có hiệu quả giọng nói, sử dụng ngôn ngữ cơ thể, biết cách lắng nghe trọn vẹn. Tác giả Chu Văn Đức cho rằng kỹ năng thuyết phục gồm các kỹ năng: tạo không khí bình đẳng, lắng nghe người đối thoại, bày tỏ sự thông cảm, tác động

đến nhận thức, tình cảm và ý chí của người đối thoại. Tác giả Nguyễn Văn Tập, Nguyễn Thị Hiền cho rằng kỹ năng thuyết phục là một dạng kỹ năng thông báo đến đối tượng giao tiếp nhằm biến đổi quan điểm, thái độ hoặc xây dựng quan điểm, thái độ mới ở đối tượng giao tiếp. Tác giả Nguyễn Xuân Yêm, Hoàng Thị Bích Ngọc cho rằng kỹ năng thuyết phục chính là các nhóm kỹ năng tác động tâm lý bằng cách phân tích, giải thích, khuyên nhủ, đưa ra lý lẽ, lập luận lôgic, kết hợp với sự đối xử chân tình... nhằm tạo sự tin cậy, tin tưởng, từ đó dần dần thay đổi thái độ của đối tượng.

Tóm lại, mỗi lĩnh vực hoạt động nghề nghiệp khác nhau đòi hỏi có những kỹ năng thuyết phục cơ bản khác nhau, nhưng nhìn chung, dựa vào tiến trình của hoạt động thuyết phục, có thể khái quát kỹ năng thuyết phục theo các nhóm sau: nhóm kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, nhóm kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục phù hợp và nhóm kỹ năng tiến hành hoạt động thuyết phục.

Đối với công an xã, do tính chất, nội dung yêu cầu của nhiệm vụ công tác, do đặc điểm của người dân đòi hỏi cần có những kỹ năng thuyết phục vừa đa dạng, phong phú, vừa đảm bảo sự tuân thủ chặt chẽ theo nguyên tắc nhất định của công tác công an. Song trước hết đó phải là những kỹ năng nền tảng, cơ bản nhất, giúp cho công an xã tổ chức tiến hành các nội dung vận động, thuyết phục quần chúng nhân dân đạt kết quả.

Căn cứ vào chức trách, nhiệm vụ của công an xã đã nêu ở trên, đồng thời từ thực tiễn công tác vận động quần chúng của lực lượng công an cho thấy, hoạt động thuyết phục người dân của công an xã chủ yếu tập trung vào truyền đạt những chủ trương, chính sách, pháp luật về an ninh trật tự, tham gia phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh tố giác tội phạm, đóng góp ý kiến để xây dựng lực lượng công an xã trong sạch, vững mạnh. Vì vậy, công an xã rất cần thiết và thường xuyên phải sử dụng các kỹ năng thuyết phục cơ bản là: kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục và kỹ năng tiến hành thuyết phục.

Từ những cơ sở đã nêu trên, căn cứ vào thực tiễn công tác vận động quần chúng của công an xã, kết hợp với việc tham khảo các ý kiến của những chuyên

gia trong lĩnh vực tâm lý học cũng như các chuyên gia trên lĩnh vực quản lý an ninh trật tự, chúng tôi cho rằng, kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã bao gồm hệ thống các kỹ năng cơ bản liên quan mật thiết lẫn nhau. Nội dung cụ thể được thể hiện ở các nhóm kỹ năng cơ bản sau đây:

a. Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục

Đối tượng thuyết phục của công an xã là chính là mọi thành phần người dân, phong phú, đa dạng về học vấn, tuổi tác, nghề nghiệp, nhân cách, hiểu biết xã hội và nhất là hiểu biết về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về an ninh trật tự. Do vậy, nếu không nhận biết được đối tượng thuyết phục là ai, trình độ học vấn, nhu cầu, quan điểm, thái độ của họ như thế nào thì việc thuyết phục họ chấp nhận, tin tưởng và hành động theo đường lối, chính sách, pháp luật sẽ rất khó khăn. Hồ Chí Minh cho rằng: "Người cán bộ tuyên truyền không điều tra, không nghiên cứu, không hiểu biết quần chúng, chỉ gặp sao nói vậy, bạ gì viết nấy, nhất định thất bại" [49 tr.300]. Công an xã càng có hiểu biết sâu sắc, cụ thể thì cơ hội thành công trong thuyết phục càng lớn như cổ nhân đã từng dạy: "Biết người biết ta, trăm trận trăm thắng".

Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của công an xã biểu hiện ở các nội dung sau:

- Thu thập được các thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục

Việc nắm bắt được các thông tin cá nhân của đối tượng giao tiếp sẽ là yếu tố quan trọng giúp quá trình giao tiếp thành công. Nhu cầu, quan điểm, chính kiến của mỗi người thường liên quan nhiều tới nghề nghiệp, trình độ học vấn, địa vị xã hội, kinh nghiệm và vốn hiểu biết của mỗi người. Do vậy, khi thuyết phục người dân, công an xã cần thiết phải nắm được các thông tin cơ bản sau đây:

- + Biết được giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục.
- + Hiểu được nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng.
- + Biết được mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng thuyết phục.

+ Nắm được nhân thân, lý lịch, tiểu sử của bản thân đối tượng thuyết phục.

- *Xác định được mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục*

Muốn sử dụng thông tin thuyết phục có hiệu quả, công an xã phải biết được trình độ hiểu biết của người dân, biết xác định xem đối tượng cần thuyết phục đã có những kiến thức về chính sách, pháp luật chưa, mức độ hiểu biết của họ đến đâu để lựa chọn nội dung, cách thức vận động phù hợp. Kỹ năng xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục được thể hiện ở các tiêu chí sau đây:

+ Biết được trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục.

+ Biết được vốn kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục.

+ Đánh giá được kinh nghiệm của đối tượng.

+ Hiểu được sự từng trải và bản lĩnh của đối tượng thuyết phục.

- *Xác định mức độ quan tâm của đối tượng đối với nội dung thuyết phục*

Sự quan tâm của đối tượng là biểu hiện cụ thể của nhu cầu, nguyện vọng cá nhân. Sự quan tâm chính là quan điểm, thái độ của đối tượng đối với những nội dung thông tin công an xã sẽ tiến hành thuyết phục. Vì thế, khi tiến hành thuyết phục, công an xã cần phải xác định tâm trạng của người dân như: sự phấn chấn hay lo lắng, sự ủng hộ hay phản kháng, vì tự nguyện hay ép buộc. Kỹ năng xác định mức độ quan tâm của đối tượng được biểu hiện ở các nội dung sau:

+ Biết được nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng thuyết phục.

+ Đánh giá được thái độ của đối tượng đối với vấn đề cần thuyết phục.

+ Nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng thuyết phục.

+ Dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục.

Như vậy, kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục trong hoạt động thuyết phục người dân của công an xã là tổ hợp các biểu hiện của các tiêu kỹ năng: thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục, xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục, xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục. Đây

là một quá trình nhận thức về đối tượng thuyết phục, từ việc thu thập các thông tin, sự kiện bên ngoài đến việc phân tích, đánh giá thái độ bên trong của đối tượng nhằm lựa chọn nội dung, cách thức thuyết phục cho phù hợp. Qua phân tích cũng cho thấy, kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục có vị trí quan trọng trong hệ thống các kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

b. Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục

Thuyết phục là một trong những biện pháp tác động tâm lý đặc trưng trong giao tiếp. Thuyết phục người khác một là nghệ thuật, đó chính là quá trình tác động nhằm làm thay đổi thái độ, hành vi của người khác theo ý muốn nhất định. Hiệu quả của thuyết phục suy cho cùng đều phụ thuộc vào ba nhân tố là chủ thể thuyết phục, thông điệp đưa ra và đối tượng được thuyết phục.

Đối tượng thuyết phục của công an xã là những người dân có trình độ, nhu cầu, quan điểm, lợi ích, hoàn cảnh sống khác nhau, vì thế họ mang những đặc điểm tâm lý đặc trưng khác nhau. Tùy thuộc vào mục tiêu, đối tượng, điều kiện hoàn cảnh cụ thể có thể có những cách thức tác động mềm dẻo, dân chủ hay cứng rắn, kiên quyết, tác động đến nhóm hay lựa chọn tác động cá nhân, tác động bằng cách trực tiếp hay gián tiếp... Do vậy, trong quá trình thuyết phục, công an xã phải biết cân nhắc, lựa chọn hình thức tác động phù hợp để đảm bảo thuận lợi và mang lại hiệu quả thuyết phục cao nhất.

Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của công an xã biểu hiện ở các nội dung sau:

- Xác định được mục đích thuyết phục

Mục đích thuyết phục chính là cái mong muốn cuối cùng mà chủ thể thuyết phục kỳ vọng đạt được ở đối tượng thuyết phục. Mục đích thuyết phục sẽ quy định việc lựa chọn nội dung và hình thức thuyết phục phù hợp. Đối với công an xã, trong hoạt động thuyết phục người dân thì mục đích của hoạt động thuyết phục chính là sự thay đổi hoặc hình thành mới các quan điểm, thái độ, hành vi chấp hành chính sách, pháp luật của người dân. Việc thuyết phục người dân của công an xã trước tiên phải xuất phát từ quan điểm quần chúng của Đảng, vì lợi ích của

quần chúng và phải đảm bảo hoàn thành tốt chức trách nhiệm vụ được giao. Kỹ năng xác định mục đích thuyết phục được thể hiện ở các tiêu chí cụ thể sau:

- + Đảm bảo được lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục.
- + Hình thành được quan điểm, thái độ, hành vi đúng đắn, phù hợp với chủ trương, chính sách, pháp luật ở đối tượng thuyết phục.
- + Xây dựng mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa công an xã với quần chúng nhân dân.
- + Phục vụ tốt yêu cầu nghiệp vụ của công tác công an.

- Lựa chọn nội dung thuyết phục

Xuất phát từ chức trách nhiệm vụ được giao, lực lượng công an xã có rất nhiều nội dung cần phải vận động thuyết phục người dân để đảm bảo tốt các hoạt động của hệ thống chính trị tại cơ sở. Nội dung thuyết phục người dân của công an xã rất đa dạng, phong phú, liên quan đến các mặt của đời sống xã hội. Có nội dung thuyết phục phù hợp với đối tượng này nhưng chưa chắc đã phù hợp với đối tượng khác, trong hoàn cảnh này thì đúng nhưng trong hoàn cảnh khác lại không còn phù hợp. Do vậy, việc lựa chọn nội dung thuyết phục vừa đáp ứng được yêu cầu chính sách luật pháp, vừa đảm bảo phù hợp với đối tượng thuyết phục sẽ giúp cho việc thuyết phục người dân của công an xã dễ dàng đạt kết quả. Kỹ năng lựa chọn nội dung thuyết phục được biểu hiện ở các tiêu chí sau:

- + Nội dung thuyết phục phải phù hợp với đối tượng thuyết phục.
- + Nội dung thuyết phục phải gắn với nhu cầu thực sự của đối tượng.
- + Nội dung thuyết phục phải đúng với chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật.
- + Đảm bảo chặt chẽ về mặt pháp luật.

- Quyết định hình thức thuyết phục

Trong nhóm kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục thì việc quyết định hình thức thuyết phục là khâu quan trọng nhất. Trên cơ sở nhận thức về đối tượng

thuyết phục, xác định mục tiêu, lựa chọn nội dung thuyết phục, người công an xã với tư cách là chủ thể của hoạt động thuyết phục sẽ phải phân tích, tính toán để chọn ra phương thức tác động thích hợp nhất. Hình thức tác động này vừa phải đảm bảo chặt chẽ yêu cầu về chính trị, pháp luật, nghiệp vụ, vừa phải phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh cụ thể của đối tượng cần thuyết phục. Kỹ năng quyết định hình thức thuyết phục được biểu hiện ở các nội dung sau:

- + Nhận định rõ đối tượng thuyết phục.
- + Xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục.
- + Tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục.
- + Phân tích, xem xét điều kiện, hoàn cảnh cụ thể.
- + Lựa chọn hình thức thuyết phục tối ưu.

Với những phân tích trên có thể thấy, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục người dân của công an xã là một tổ hợp các tiểu kỹ năng gồm: xác định mục đích thuyết phục, lựa chọn nội dung thuyết phục, quyết định hình thức thuyết phục. Sự thiếu hụt một trong các kỹ năng trong tổ hợp này có thể làm hạn chế hiệu quả thực hiện kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của công an xã. Đồng thời phân tích trên cũng chỉ ra kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục có ảnh hưởng quan trọng tới hiệu quả hoạt động thuyết phục người dân của công an xã. Hoạt động này có đảm bảo được pháp luật, dân chủ, lợi ích quần chúng hay không phụ thuộc quan trọng vào khả năng lựa chọn cách thức thuyết phục của công an xã.

c. Kỹ năng tiến hành thuyết phục

Thuyết phục người khác là một công việc không hề đơn giản bởi một lẽ thường tình là bất kỳ ai, khi đã có ý kiến về một vấn đề nào đó thì thường có niềm tin nhất định vào ý kiến của mình và không muốn tiếp thu ý kiến của người khác. Thông thường, trong giao tiếp con người mới chỉ dừng lại ở việc thông báo và trao đổi thông tin lẫn nhau, không phải ai cũng biết cách thuyết phục. Trình độ thuyết phục chính là ở khả năng sử dụng thông tin, lập luận, tác động bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ đến đối tượng thuyết phục để đạt được mục đích nhất định.

Công an xã là chủ thể có vai trò quan trọng trong quá trình điều hành, quản lý nhà nước tại chính quyền cơ sở về nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự. Theo chức năng nhiệm vụ được giao, công an xã phải thường xuyên tiếp xúc với các tầng lớp nhân dân. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu công an xã biết dựa vào quần chúng, biết cách thuyết phục vận động quần chúng thì chắc chắn người dân sẽ tin theo, làm theo những chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã còn được xem như một nghệ thuật lãnh đạo, đó là sự khéo léo vận dụng các tri thức, kinh nghiệm và nghị lực cá nhân của công an xã vào việc xử lý các tình huống phức tạp, đa dạng diễn ra trong thực tiễn một cách phù hợp.

Do đó, để đạt được mục đích thuyết phục, công an xã phải sử dụng một nhóm kỹ năng trong quá trình tiến hành thuyết phục, các kỹ năng đó là:

- Sử dụng thông tin thuyết phục

Thuyết phục được người dân không chỉ là cách thức thuyết phục mà bản thân thông tin phải có sức thuyết phục với họ. V.V.Seliac, A.D.Glotoskin, K.K.Platonov đã cho rằng, tính thuyết phục trong tuyên truyền có nghĩa là nội dung thông tin mà chúng ta đem lại cho người nghe được họ tiếp nhận và không còn nghi ngờ gì cả [70]. Trong hoạt động thuyết phục người dân, việc sử dụng thông tin thuyết phục được biểu hiện ở các nội dung sau:

+ Thông tin chính xác, khách quan: các quan điểm, nội dung đưa ra để thuyết phục người dân cần chính xác, không đề cao nhưng cũng không được hạ thấp lợi ích của người dân; các tài liệu, minh chứng có độ tin cậy cao.

+ Thông tin phù hợp: khối lượng thông tin, mở rộng hay giới hạn phạm vi thông tin cần phù hợp với trình độ nhận thức và vốn hiểu biết của đối tượng thuyết phục; quan điểm thuyết phục phải gắn với nhu cầu, lợi ích chính đáng của đối tượng.

+ Thông tin phong phú: các thông tin đưa ra cần đa dạng, phong phú, nhiều chiều, tránh những thông tin lặp lại; kết hợp những gương người tốt, việc tốt trong

phong trào toàn dân bảo vệ an ninh trật tự; phê phán những biểu hiện tiêu cực, đấu tranh với các luận điệu xuyên tạc, sai trái.

+ Thông tin sát với thực tiễn: các nội dung, quan điểm đưa ra phải gắn với tình hình đặc điểm tại địa phương, gắn với nhu cầu thực tại của quần chúng.

- Lập luận thuyết phục

"Lập luận là một hoạt động ngôn từ. Bằng công cụ ngôn ngữ, người nói đưa ra những lý lẽ nhằm dẫn dắt người nghe đến một hệ thống xác tín nào đó: rút ra một (hay một số) kết luận hay chấp nhận một (hay một số) kết luận nào đó" [43 tr.145]. Lập luận thuyết phục có thể hiểu là cách sắp xếp và sử dụng lý lẽ, dẫn chứng để trình bày, giải thích vấn đề làm cho người khác tin tưởng, chấp nhận. Trong thuyết phục người dân của công an xã, hành vi lập luận thuyết phục được xem là có kỹ năng khi có các biểu hiện sau:

+ Trình bày vấn đề lôgic, rõ ràng, dễ hiểu: trình bày lôgic là rất quan trọng trong lập luận. Nếu trong lập luận mà thiếu lôgic, công an xã không những không hoàn thành nhiệm vụ mà còn bị giảm uy tín của bản thân trước con mắt của người dân. Baikova.Gh.V cho rằng: "Nếu trong lập luận thiếu lôgic thì người nghe tiếp thu rất khó khăn và biểu lộ sự không tin tưởng" [9 tr.181]. công an xã có kỹ năng trình bày lôgic tức là biết trình bày các lý lẽ, các quan điểm, chủ trương theo trình tự rõ ràng, phù hợp với đặc điểm của người được thuyết phục. Các lý lẽ, quan điểm được trình bày trong mối liên hệ chặt chẽ với nhau, không có sự áp đặt.

+ Giải thích vấn đề sáng tỏ: công an xã cần lý giải trực tiếp vào vấn đề, không vòng vo, né tránh; sử dụng ngôn ngữ súc tích, khoa học để phân tích cụ thể, thấu đáo từng quan điểm, đường lối; không sử dụng từ ngữ trừu tượng, khó hiểu, làm cho vấn đề trở nên phức tạp; ngôn từ khúc triết, truyền cảm.

+ Sử dụng bằng chứng thuyết phục: "Lập luận là quá trình đưa ra kết luận dựa trên bằng chứng cụ thể" [51, tr330]. Như vậy, rõ ràng bằng chứng là thành phần quan trọng trong kỹ năng lập luận. Để lập luận thuyết phục, trong quá trình thuyết phục người dân, công an xã cần sử dụng các chứng cứ có tính thuyết phục.

Tức là chúng phải cụ thể, gắn với thực tiễn đang diễn ra, có nguồn gốc rõ ràng và có độ tin cậy cao.

+ Đưa ra lý do chính đáng, có lợi cho đối tượng: Trong nghệ thuật thuyết phục, điều quan trọng là phải làm cho đối tượng nhận thấy được lợi ích của họ khi họ hợp tác với mình. Vì thế, những lý do xác đáng, đảm bảo quyền lợi cho đối tượng thuyết phục sẽ giúp chủ thể thuyết phục dễ dàng thành công.

- Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục

Jim Rohn cho rằng: "Khả năng thuyết phục thực sự chỉ đến khi ta dành hết tâm huyết của mình trong mỗi lời ta nói. Ngôn từ luôn có hiệu lực riêng của nó. Những ngôn từ đầy cảm xúc sẽ có hiệu quả rất mạnh mẽ" [51, tr31]. M.I.Ca-Li-nin đã nói: "Ngôn ngữ đối với người cán bộ công - Đó là tất cả" [9]. Công an xã càng có khả năng sử dụng lời nói thành thực thì sức thuyết phục với người dân càng cao.

Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục của công an xã được xem là có kỹ năng khi ngôn ngữ sử dụng có các biểu hiện sau:

+ Ngôn ngữ chính xác, khoa học: ngôn ngữ thuyết phục cần chính xác về mặt ngữ nghĩa, cách phát âm và văn cảnh. Mỗi câu từ đều mang ý nghĩa nhất định, không có từ rỗng.

+ Ngôn ngữ ngắn gọn, cô đọng: công an xã không nên nói dài dòng, cần đi trực tiếp vào vấn đề cần thuyết phục; sử dụng câu đơn, ít mệnh đề.

+ Ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu: đối với người dân, cái gì càng đơn giản thì càng dễ hiểu; trong thuyết phục, công an xã cần chú ý sử dụng ngôn ngữ ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với tâm lý người nghe, không nên sử dụng ngôn từ đa nghĩa, khó hiểu. Arixtôt đã nói: "Hãy nghĩ như người thông minh nhưng nói như người bình thường" [6 tr.128].

+ Ngôn ngữ có nghĩa tích cực, truyền cảm: công an xã cần sử dụng những từ ngữ tạo nên cảm xúc tích cực, làm cho người được thuyết phục cảm thấy an tâm,

tin tưởng hơn đối với vấn đề đang thuyết phục; không nên dùng những từ ngữ gây tổn thương, tạo cảm xúc tiêu cực ở người được thuyết phục. Kurt W. Mortensen đã viết: "Sử dụng ngôn ngữ mang ý nghĩa tích cực sẽ khơi gợi niềm tin, sự an tâm, kích thích hành vi tích cực và thu hút được sự chú ý của người nghe hơn; còn việc sử dụng từ ngữ tiêu cực sẽ khơi gợi sự chán nản, lo âu, buồn phiền" [50 tr127].

+ Ngôn ngữ không áp đặt: khi thuyết phục người dân, công an xã không dùng các từ ở dạng mệnh lệnh thức, có tính chất áp đặt như: mọi người phải hiểu rằng hay phải nhớ rằng...

- *Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục:*

Cùng với ngôn ngữ nói và sự biểu cảm qua phi ngôn ngữ, người nghe có thể hiểu được thông tin và hiểu được cảm xúc của người nói, làm cho việc tiếp thu thông tin sẽ trở nên dễ dàng và hiệu quả hơn. Albert Mehrabian (1960) đã cho rằng, có khoảng 55 - 60% ý nghĩa thông điệp được tạo ra từ ngôn từ có tính thị giác hay còn gọi là hình vi phi ngôn ngữ hoặc ngôn ngữ cơ thể. Jamer Borg (2007) đã chỉ ra: "Cảm xúc được biểu hiện tốt hơn qua các thông điệp phi ngôn từ" [6 tr.94]. Điều này cho thấy, nếu biết sử dụng phi ngôn ngữ hợp lý, công an xã có thể sẽ tăng được hiệu quả thuyết phục người dân.

Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục của công an xã trong thuyết phục người dân được xem là có kỹ năng khi có các biểu hiện sau:

+ Thể hiện ánh mắt truyền cảm: ánh mắt tự nhiên, thể hiện sự gần gũi, luôn hướng về phía đối tượng giao tiếp để tạo sự đồng cảm.

+ Biểu cảm nét mặt phù hợp: công an xã khi thuyết phục người dân cần thể hiện nét mặt tự tin, điềm đạm; bám sát nội dung giao tiếp, tâm trạng của đối tượng; nét mặt thư giãn, mỉm cười, không căng thẳng hay buồn rầu, lạnh nhạt.

+ Sử dụng cử chỉ, tư thế, tác phong giao tiếp phù hợp: cử chỉ, tác phong giao tiếp cần tương hợp với lời nói, đa dạng, giữ vẻ tự nhiên, không gượng ép hoặc cố tình, chỉ sử dụng cử chỉ hoặc thay đổi tư thế trong những lúc thật cần thiết.

+ Thể hiện sự thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng: sự thiện cảm ban đầu luôn để lại ấn tượng tốt đẹp trong giao tiếp; việc tôn trọng người dân của công an xã cũng là nguyên tắc và yêu cầu trước tiên trong quá trình tiếp xúc với quần chúng nhân dân.

- Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục

Tự kiểm chế cảm xúc của công an xã trong quá trình thuyết phục người dân được coi là hành vi điều khiển, điều chỉnh cảm xúc (tích cực, tiêu cực) trong quá trình tương tác trực tiếp với đối tượng thuyết phục nhằm tránh làm tổn thương tới họ và ảnh hưởng đến hiệu quả thuyết phục. Tự kiểm chế cảm xúc không chỉ là thể hiện kỹ năng sống, kỹ năng nghề nghiệp, mà còn thể hiện khía cạnh đạo đức và văn hóa ứng xử của người công an xã. Tự kiểm chế cảm xúc có thể làm tăng hay giảm hiệu quả hoạt động thuyết phục người dân của công an xã.

Tự kiểm chế cảm xúc của công an xã trong thuyết phục người dân được xem là có kỹ năng khi có biểu hiện sau:

+ Tạo ra cảm xúc tích cực: trong thuyết phục, chủ thể phải biết gạt bỏ sự mệt mỏi, buồn chán và những lo toan sang một bên, tạo sự thoải mái, lạc quan, tin tưởng để lôi kéo, cuốn hút được đối tượng; "nếu như cảm xúc tiêu cực có thể làm con người trượt xuống vực thẳm thì những cảm xúc tích cực có khả năng vực chúng ta trở lại" [dẫn theo 73 tr.42]. Công an xã khi thuyết phục người dân cần thể hiện sự lạc quan, tin tưởng vào chủ trương, chính sách, pháp luật cũng như những vấn đề đang trình bày trước quần chúng, đặc biệt không nên nói những vấn đề tiêu cực trong xã hội. Công an xã cần thể hiện sự nhiệt tình, niềm đam mê, lý tưởng nghề nghiệp để làm rung động mạnh mẽ trái tim của quần chúng và khi đó dễ dàng thuyết phục được họ. "Mọi người bị thuyết phục bởi sức thuyết phục sâu sắc hơn là tầm cao những lập luận logic của bạn; bởi lòng nhiệt tình chứ không phải bất cứ bằng chứng nào bạn có thể đưa ra" [50 tr.197].

+ Chấp nhận quan điểm của đối tượng thuyết phục: khi thuyết phục người dân về những chủ trương, chính sách, pháp luật, chắc chắn sẽ không tránh khỏi

những quan điểm trái chiều, phủ nhận lợi ích của các chủ trương đường lối. Vì vậy, công an xã cần giữ thái độ bình tĩnh, tôn trọng và sẵn sàng đón nhận những quan điểm trái chiều, tạo cho đối tượng cảm thấy thoải mái và như thế sẽ làm giảm sự phản kháng, đề phòng của họ. Đặc biệt không nên dùng sức mạnh của mình để dồn họ vào thế bí, khuất phục họ, buộc họ phải thay đổi ý kiến dẫn đến tranh cãi quyết liệt. Công an xã nên quan tâm, lắng nghe ý kiến của đối tượng thuyết phục, không được ngắt lời mà phải kiên nhẫn, bình tĩnh nghe hết lời họ nói; phát hiện những kẽ hở trong quan điểm của họ để tìm cách thức tác động hiệu quả.

+ Chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục: khi thuyết phục, công an xã cần đặt mình vào vị trí người dân để phân tích; quan tâm tới hành vi, cử chỉ, thái độ của họ; ánh mắt, nét mặt và điệu bộ thể hiện sự quan tâm, hứng thú và đồng cảm với những cảm xúc của họ.

+ Tự kiềm chế, che giấu được tâm trạng thi cần thiết.

+ Tự chủ được cảm xúc, hành vi của bản thân.

Những phân tích trên cho thấy, biểu hiện của kỹ năng tiến hành thuyết phục cũng khá phức tạp, thể hiện ở kỹ năng sử dụng thông tin thuyết phục, lập luận thuyết phục, sử dụng ngôn ngữ thuyết phục, sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục và tự kiềm chế cảm xúc khi thuyết phục. Trong 3 nhóm kỹ năng cơ bản như đã trình bày ở trên, kỹ năng tiến hành thuyết phục được xem là nhóm kỹ năng quan trọng nhất để đạt được mục đích thuyết phục. Sự vận dụng kỹ năng không chỉ đòi hỏi sự hiểu biết về đối tượng thuyết phục, sự tinh thông về chuyên môn nghiệp vụ, nắm vững chính sách pháp luật mà còn đòi hỏi phẩm chất đạo đức, thái độ tôn trọng, sự đồng cảm với đối tượng thuyết phục.

Trên đây chúng tôi đã chỉ ra 3 nhóm kỹ năng cơ bản trong hoạt động thuyết phục người dân của công an xã cùng với các biểu hiện của chúng. Các kỹ năng thuyết phục được chỉ ra ở trên cùng với các biểu hiện của nó chỉ là tương đối nhằm mục đích nghiên cứu. Bởi vì trên thực tế, có thể việc tiếp cận các kỹ năng này còn có thể hiểu theo nhiều góc độ khác nhau.

Chúng tôi xin khái quát nội dung biểu hiện của các kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục của công an xã trong hoạt động thuyết phục người dân ở Bảng 2.1. Việc khái quát này là cơ sở để chúng tôi thiết kế thang đo nghiên cứu thực trạng các kỹ năng này ở công an xã.

Bảng 2.1: Nội dung biểu hiện các kỹ năng thuyết phục người dân

Các kỹ năng thuyết phục	Nội dung biểu hiện các kỹ năng thuyết phục
I. Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục	1. Thu thập được thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục - Biết được giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục. - Hiểu được nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng. - Biết được mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng thuyết phục. - Nắm được nhân thân, lý lịch, tiểu sử của bản thân đối tượng thuyết phục.
	2. Xác định được mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục - Biết được trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục. - Biết được vốn kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục. - Đánh giá được kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục. - Hiểu được bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng.
	3. Xác định được mức độ quan tâm của đối tượng đối với nội dung thuyết phục - Biết được nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng thuyết phục. - Đánh giá được quan điểm, thái độ của đối tượng đối với vấn đề cần thuyết phục. - Nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng thuyết phục. - Dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng.
II. Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục	1. Xác định được mục đích thuyết phục - Đảm bảo được lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục. - Hình thành được quan điểm, thái độ, hành vi đúng đắn, phù hợp với chủ trương, chính sách, pháp luật ở đối tượng thuyết phục. - Xây dựng mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa công an xã với quần chúng nhân dân. - Phục vụ tốt yêu cầu nghiệp vụ của công tác công an.
	2. Lựa chọn nội dung thuyết phục - Nội dung thuyết phục phải phù hợp với đối tượng thuyết phục. - Nội dung thuyết phục phải gắn với nhu cầu thực sự của đối tượng. - Nội dung thuyết phục phải đúng với chủ trương, đường lối,

	<p>chính sách, pháp luật.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo chặt chẽ về mặt pháp luật.
	<p>3. Quyết định hình thức thuyết phục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhận định rõ đối tượng thuyết phục - Xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục. - Tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục. - Phân tích, xem xét điều kiện, hoàn cảnh cụ thể. - Lựa chọn hình thức thuyết phục tối ưu.
III. Kỹ năng tiến hành thuyết phục	<p>1. Sử dụng thông tin thuyết phục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin chính xác, khách quan - Thông tin phù hợp - Thông tin phong phú - Thông tin sát với thực tiễn
	<p>2. Lập luận thuyết phục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày vấn đề logic, rõ ràng, dễ hiểu - Giải thích vấn đề sáng tỏ - Sử dụng bằng chứng thuyết phục - Đưa ra những lý do chính đáng, có lợi cho đối tượng.
	<p>3. Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ngôn ngữ chính xác, khoa học - Ngôn ngữ ngắn gọn, cô đọng - Ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu - Ngôn ngữ có nghĩa tích cực, truyền cảm - Ngôn ngữ không áp đặt
	<p>4. Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thể hiện ánh mắt truyền cảm - Biểu cảm được nét mặt phù hợp - Sử dụng cử chỉ, tác phong, tư thế giao tiếp phù hợp - Thể hiện sự thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng.
	<p>5. Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tạo ra cảm xúc tích cực - Chấp nhận quan điểm của đối tượng thuyết phục - Chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục - Tự kiềm chế, che giấu được tâm trạng khi cần thiết - Tự chủ được cảm xúc, hành vi của bản thân.

d. Quan hệ giữa các nhóm kỹ năng

Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục là những nhóm kỹ năng cơ bản quan trọng trong hoạt động thuyết phục người dân của công an xã. Các kỹ năng này quan hệ chặt chẽ với nhau, tác động ảnh hưởng trực tiếp lẫn nhau.

Thuyết phục trước hết là sự liên hệ tác động qua lại giữa các cá nhân, để lại dấu ấn, ảnh hưởng lẫn nhau về quan điểm, thái độ, từ đó chi phối việc định hướng giá trị và hành vi của các chủ thể. Vì thế, việc nhận biết đối tượng thuyết phục là kỹ năng rất quan trọng, nó giúp chủ thể thuyết phục hiểu được đối tượng thuyết phục, là cơ sở để thực hiện các kỹ năng khác. Muốn có những tác động để đi đến mục đích thuyết phục, công an xã phải nhận thức được đối tượng giao tiếp, nắm được những diễn biến tâm lý của đối tượng, thấu hiểu được nhu cầu, nguyện vọng, kết hợp với khả năng sử dụng ngôn ngữ để phân tích, lập luận, tác động cảm hóa thì quá trình thuyết phục đó mới có hiệu quả.

Ngược lại, đối với công tác thuyết phục người dân của công an xã, điều quan trọng là phải tiến hành tác động, dẫn dắt, điều khiển về nhận thức, thái độ, hành vi của người dân theo đúng những chủ trương đường lối, chính sách pháp luật, đảm bảo thực hiện tốt các yêu cầu về an ninh trật tự. Vì vậy, việc lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp sẽ là yếu tố quan trọng để tiến hành hoạt động thuyết phục có hiệu quả. Đồng thời, thông qua quá trình thuyết phục, chủ thể lại có thêm thông tin để nhận thức đầy đủ hơn về đối tượng thuyết phục.

Như vậy, có thể khẳng định kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục là những kỹ năng cơ bản quan trọng, chúng có sự liên hệ chặt chẽ với nhau, tác động qua lại và ảnh hưởng trực tiếp lên nhau. Thiếu hụt một kỹ năng nào đó sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng của các kỹ năng còn lại, cũng như ảnh hưởng đến toàn bộ quá trình thuyết phục người dân của công an xã.

2.2.2.4. Tiêu chí đánh giá mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Trên cơ sở những phân tích, tổng hợp lý luận về kỹ năng, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, đồng thời dựa trên cơ sở kế thừa quan điểm của một số tác giả đi trước như Trần Hữu Luyện, Đinh Thị Mai, Nguyễn Mai Hương. Việc xem xét đánh giá kỹ năng thuyết phục người dân của

công an xã sẽ được dựa vào 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt của kỹ năng.

- *Tính đầy đủ của kỹ năng*: Là việc thực hiện được tất cả các nội dung cần thiết của hoạt động gồm: hiểu được mục đích, yêu cầu của kỹ năng, làm được đầy đủ tất cả các nội dung của kỹ năng, không bỏ sót hay bị thiếu hụt nội dung cần thiết nào. Tính đầy đủ được thể hiện qua 5 mức độ:

+ Mức tốt: Chủ thể thực hiện được hầu như tất cả các nội dung của kỹ năng, việc bỏ sót hoặc bị thiếu hầu như không đáng kể.

+ Mức khá: Chủ thể thực hiện được phần lớn các nội dung của kỹ năng, bỏ sót một phần nhỏ hoặc bị thiếu một phần nhỏ nào đó nội dung của kỹ năng.

+ Mức trung bình: Các nội dung của kỹ năng làm được chỉ trội hơn phần chưa làm được không nhiều, sự chênh lệch giữa nội dung làm được và nội dung thiếu hụt là không đáng kể.

+ Mức yếu: Chủ thể đã thực hiện các nội dung của kỹ năng nhưng còn thiếu hụt nhiều, vẫn có những nội dung của kỹ năng bị sai, bị bỏ sót nhiều hoặc không phù hợp.

+ Mức kém: Chưa thực hiện đầy đủ nội dung kỹ năng, còn thiếu và bỏ sót rất nhiều các nội dung cần thiết để tiến hành hoạt động.

- *Tính thuần thực của kỹ năng*: Là sự thực hiện trôi chảy, thành thạo, không lúng túng hay vụng về khi vận dụng phù hợp các thao tác của kỹ năng với mục đích và điều kiện của hoạt động thuyết phục người dân. Tính thuần thực được đánh giá qua 5 mức độ:

+ Mức tốt: Cá nhân thể hiện sự rất thành thạo, nhuần nhuyễn, không hề lúng túng hay do dự khi thực hiện các nội dung của kỹ năng thuyết phục.

+ Mức khá: Cá nhân thể hiện sự thành thạo các nội dung của kỹ năng để thực hiện hành động, tuy nhiên vẫn có chút lúng túng, mức độ lúng túng ít hơn mức độ thành thạo.

+ Mức trung bình: Cá nhân thể hiện sự thành thạo của nội dung kỹ năng để thực hiện hành động, mức độ lúng túng và thành thạo ngang nhau.

+ Mức yếu: Cá nhân thể hiện sự tương đối thành thạo của nội dung kỹ năng, mức độ lúng túng nhiều hơn mức độ thành thạo.

+ Mức kém: Cá nhân chưa biết cách làm, chưa thể hiện sự trôi chảy, còn rất nhiều lúng túng khi thực hiện các nội dung của kỹ năng.

- *Tính linh hoạt của kỹ năng*: Thể hiện khả năng vận dụng một cách sáng tạo, độc đáo của Công an xã với những phương thức hành động mới, vận dụng linh hoạt các nội dung của kỹ năng để đạt được mục đích thuyết phục. Tính linh hoạt của kỹ năng được thể hiện ở 5 mức độ:

+ Mức tốt: Cá nhân có khả năng thực hiện các thao tác của hành động bằng những phương thức mới, sáng tạo, thậm chí không cần tuân thủ theo đúng trình tự của các giai đoạn hình thành kỹ năng. Tính sáng tạo liên quan nhiều đến khả năng tư duy phán đoán của cá nhân.

+ Mức khá: Cá nhân thực hiện các nội dung của kỹ năng một cách sáng tạo, phù hợp trong từng điều kiện và hoàn cảnh giao tiếp khác nhau.

+ Mức trung bình: Cá nhân thực hiện các nội dung của kỹ năng một cách sáng tạo ở từng điều kiện, hoàn cảnh nhất định nhưng chưa phổ biến.

+ Mức yếu: Cá nhân có khả năng thực hiện các nội dung của kỹ năng nhưng chưa có sự vận dụng linh hoạt trong những tình huống, điều kiện khác nhau.

+ Mức kém: Việc thực hiện các nội dung của kỹ năng chỉ là hoàn toàn bắt chước mô hình đã có.

Tổng hợp 3 tiêu chí, có thể đưa ra tổng hợp đánh giá về kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã như sau:

Mức tốt: Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã đạt ở mức cao nhất. công an xã có khả năng thực hiện đầy đủ, thuần thục các thao tác thực hiện hoạt động thuyết phục trên cơ sở hiểu rõ mục đích, yêu cầu, cách thức hành động. Có sự kết hợp hợp lý các thao tác và phù hợp với điều kiện của hoạt động, hầu như không bị thiếu hoặc bỏ sót. Ở mức độ này, công an xã không chỉ vận dụng đầy đủ, thuần thục các thao tác trong điều kiện ổn định quen thuộc mà còn thực hiện linh hoạt, sáng tạo trong những điều kiện khác nhau của hoạt động thuyết phục.

Mức khá: công an xã có khả năng thực hiện tương đối đầy đủ, thường xuyên và thuần thực các thao tác thực hiện hành động thuyết phục, tuy nhiên vẫn còn thiếu một số thao tác; sự kết hợp các thao tác tương đối hợp lý và phù hợp với điều kiện của hoạt động, ít sai sót, vận dụng trong những điều kiện khác nhau của hoạt động, tuy nhiên tính sáng tạo chưa cao.

Mức trung bình: Kỹ năng thuyết phục người dân ở mức bình thường. Ở mức độ này, công an xã đã có được tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt cần thiết. Công an xã nhận thức được mục đích, yêu cầu cách thức hành động và thực hiện có kết quả hành động cơ bản trong điều kiện quen thuộc, ít sai sót. Về cơ bản, công an xã đã có sự thuần thực trong các thao tác riêng lẻ và bước đầu đã có sự kết hợp hợp lý các thao tác trong điều kiện ổn định nhưng chưa thực sự hợp lý, vận dụng trong các điều kiện khác nhau để giải quyết các nhiệm vụ thuyết phục nhưng chưa thuần thực.

Mức yếu: công an xã có biết cách thực hiện hành động nhưng chưa đầy đủ, có hiểu biết về cách thức thực hiện hành động sang chưa thực hiện được, còn nhiều sai sót. Sự thành thạo trong các thao tác chưa nhiều hoặc mai một và bớt đi theo thời gian; sự kết hợp các thao tác còn chưa hợp lý, chưa có sự vận dụng linh hoạt trong những điều kiện hoạt động khác nhau.

Mức kém: công an xã chưa có kỹ năng thuyết phục, công an xã chưa có nhận thức đầy đủ về mục đích hành động, còn đang phải tìm kiếm cách thức hành động dưới dạng "thử và sai" hoặc hoàn toàn bất chước nên còn nhiều sai sót, gần như không có biểu hiện thao tác cần thiết. Sự thuần thực, phù hợp cần thiết trong các biểu hiện của kỹ năng chưa có, công an xã cũng chưa biết vận dụng các thao tác vào điều kiện khác nhau của hoạt động thuyết phục.

2.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là loại kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng này sẽ hỗ trợ cho các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ của lực lượng công an xã đạt hiệu quả tốt. Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã không

phải là những thao tác hành vi hay những kỹ thuật đơn giản, nó được hình thành và vận dụng trong quan hệ giao tiếp giữa người cán bộ công an xã với người dân. Kỹ năng thuyết phục luôn chứa đựng các yếu tố tâm lý đặc trưng riêng biệt trong hệ thống các kỹ năng giao tiếp. Chính vì vậy, trong quá trình hình thành và phát triển, kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã sẽ chịu sự chi phối, tác động của nhiều yếu tố chủ quan, khách quan, chủ thể, khách thể, trong môi trường mang tính chất đặc thù của công tác công an.

Để xem xét về các yếu tố khách quan, chủ quan tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, trong quá trình nghiên cứu, chúng tôi đã xin ý kiến của một số chuyên gia tâm lý học, chuyên gia trong lĩnh vực dân vận, quản lý nhà nước về an ninh trật tự đối với vấn đề này. Kết quả là có 3 yếu tố chủ quan có số ý kiến tập trung, chiếm tỷ lệ trên 60% là: trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm thực tiễn, phẩm chất nhân cách và 3 yếu tố khách quan có số ý kiến tập trung, chiếm tỷ lệ trên 50% là: sự lãnh đạo của cấp ủy chính quyền, môi trường làm việc, công tác đào tạo, bồi dưỡng cho lực lượng công an xã.

Kế thừa các nghiên cứu về kỹ năng của những tác giả đi trước, cùng với ý kiến của các chuyên gia, đặc biệt là dựa vào đặc điểm hoạt động thuyết phục người dân của công an xã cũng như thực tiễn công tác dân vận hiện nay. Trong khuôn khổ cho phép của đề tài, luận án chỉ tập trung đi sâu nghiên cứu một số yếu tố chủ quan và khách quan dưới đây.

2.3.1. Một số yếu tố chủ quan

Với tư cách là chủ thể của hoạt động thuyết phục, ở người cán bộ công an xã có những yếu tố cơ bản sau đây sẽ ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân:

2.3.1.1. Trình độ kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo

Kiến thức luôn là nền tảng quan trọng của đời sống tâm lý cá nhân, có vai trò quan trọng trong hoạt động giao tiếp, là nhân tố bên trong quy định bản chất của sự hình thành và phát triển nhân cách. Đối với người công an xã, kiến thức là cơ sở để hình thành kỹ năng thuyết phục người dân trong hoạt động nghiệp vụ của

mình. Kiến thức của con người có thể được hình thành từ nhiều cách, bằng hoạt động thực tế hoặc thông qua quá trình học tập. Kiến thức sẽ quyết định tay nghề của người công an xã, kinh nghiệm và vốn sống là quan trọng, giúp quá trình thuyết phục đạt kết quả tốt, nhưng điều đó không thể thay thế cho tay nghề của công an xã.

Công an xã sẽ không thể hoàn thành được nhiệm vụ giao phó nếu họ không có được nền tảng kiến thức, kỹ năng, kỹ xảo, chuyên môn nghiệp vụ trong lĩnh vực được giao. Mặt khác, công tác tiếp xúc, thuyết phục người dân của công an xã là một lĩnh vực chuyên môn đặc thù, đòi hỏi người thuyết phục phải có năng lực chuyên môn nhất định, có kiến thức về chính trị, pháp luật, nghiệp vụ cơ bản, đặc biệt là hệ thống kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ thông qua đào tạo, bồi dưỡng một cách bài bản, có hệ thống.

Là chủ thể của công tác vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệm vụ công an xã là phải tác động vào ý thức, tâm lý, tình cảm nhằm nâng cao nhận thức, xây dựng niềm tin của quần chúng nhân dân vào hệ thống chính quyền cơ sở, đề cao cảnh giác, tích cực tham gia đấu tranh, tố giác tội phạm. Vì vậy, công an xã phải được đào tạo tay nghề một cách bài bản, có hệ thống, trong đó bao hàm hệ thống các kiến thức nền tảng về chính trị, pháp luật, nghiệp vụ quản lý hành chính về an ninh trật tự, đặc biệt là kiến thức về tâm lý, xã hội, văn hóa giao tiếp ứng xử, cùng với các giá trị nhân văn, đạo đức.

Quá trình thực hiện nhiệm vụ của công an xã là quá trình tác động đến các mối quan hệ của con người trên từng lĩnh vực rất nhạy cảm, luôn vận động biến đổi theo xu hướng phát triển ngày càng cao của xã hội. Nếu có hệ thống kiến thức sâu rộng thì công an xã mới có khả năng vận dụng và lý giải một cách khoa học những vấn đề nảy sinh trong đời sống xã hội cũng như thực tiễn đấu tranh của lực lượng công an. Vì vậy, công an xã phải luôn được cập nhật kiến thức thông qua đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ, đồng thời phải thường xuyên vận dụng vào thực tiễn hoạt động nghề nghiệp của mình một cách đúng đắn, sáng tạo.

Ngoài ra, phải biết tiếp cận các kỹ năng giao tiếp khác nhau, lựa chọn những nội dung cần thuyết phục phù hợp để triển khai trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Tóm lại, hiệu quả hoạt động thuyết phục người dân của công an xã phụ thuộc vào hệ thống kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ được trang bị, đó cũng là nền tảng cơ bản để hình thành, phát triển kỹ năng thuyết phục trong công tác vận động quần chúng của lực lượng công an xã.

Xem xét trình độ kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo của công an xã như một yếu tố quan trọng tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân, luận án tập trung vào một số nội dung thể hiện trình độ kiến thức, chuyên môn nghề nghiệp của công an xã như: trình độ chính trị, pháp luật; kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ công an; kiến thức về tâm lý, xã hội, giao tiếp; nắm vững quy trình công tác, tiếp xúc với nhân dân.

2.3.1.2. Kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn

Kinh nghiệm là sự hiểu biết được đúc kết lại trong quá trình hoạt động của mỗi cá nhân. Kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn có ảnh hưởng nhất định tới hiệu quả kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Những kinh nghiệm tích lũy được trong cuộc sống và trong công tác là những bài học được rút ra từ thực tiễn sẽ giúp cho công an xã xử lý một cách linh hoạt và khéo léo các tình huống thuyết phục. Nó tạo cho công an xã một nền tảng tri thức quý báu đã được kiểm chứng từ thực tiễn cuộc sống và hoạt động nghề nghiệp của mỗi cá nhân, giúp công an xã vận dụng vào thực tiễn hoạt động thuyết phục một cách nhanh chóng và đạt hiệu quả.

Nếu công an xã có nhiều kinh nghiệm sẽ giúp họ xử lý công việc tốt, chủ động và bình tĩnh trong mọi tình huống. Các vấn đề phức tạp mới nảy sinh sẽ được nghiên cứu, so sánh với vốn tri thức, kinh nghiệm đã có để tìm ra phương án hành động tốt nhất. Hơn thế nữa, kinh nghiệm còn là yếu tố làm cho người dân tìm thấy sự tin tưởng ở người cán bộ công an, từ đó họ dễ dàng tiếp nhận những tác động từ phía công an xã. Theo C.Rogers (1962), những người càng có kinh nghiệm thì họ càng có khả năng chân thành và thấu hiểu trong giao tiếp và vì thế họ còn biết cách

tự kiểm soát bản thân trong những tình huống dễ xúc động, tự chủ không bị lấn át bởi cảm xúc mạnh [94].

Kinh nghiệm, vốn sống thực tiễn thường được xem xét ở nhiều mặt khác nhau trong hoạt động thực tiễn của công an xã, trong đó tuổi tác là một dấu hiệu rõ rệt nhất và cũng được xem là yếu tố có tác động ảnh hưởng lớn nhất đến kỹ năng thuyết phục nghề nghiệp của họ. Thực tiễn cho thấy trong vận động thuyết phục quần chúng, người dân thường đánh giá cán bộ công an ở nhiều góc độ, trong đó có tuổi tác. Cùng với kinh nghiệm nghề nghiệp, tuổi đời là sẽ là điều kiện hết sức thuận lợi cho việc thực hiện các kỹ năng thuyết phục có hiệu quả. Mặt khác, kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn nghề nghiệp sẽ giúp cho công an xã những hiểu biết sâu sắc hơn về đặc điểm văn hóa của đối tượng thuyết phục. Điều đó góp phần tạo ra môi trường thân thiện để họ đồng cảm với đối tượng. Sự đồng cảm, gần gũi với nhân dân sẽ giúp cho hoạt động thuyết phục của công an xã càng có hiệu quả.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, tuổi tác chưa hẳn đã là lợi thế khi tiến hành hoạt động thuyết phục. Sự chênh lệch tuổi tác giữa chủ thể và đối tượng thuyết phục đôi khi lại là một trở ngại, nhất là khi đối tượng thuyết phục là lớp trẻ, họ khó tìm thấy sự đồng cảm về quan điểm với quá lớn tuổi, bởi họ cho rằng những người đó chưa chắc đã hiểu đúng điều mà mình nghĩ. Vì vậy, độ tuổi chỉ nói lên bề dày kinh nghiệm sống, nó không thay thế được kiến thức, kỹ năng, kỹ xảo, chuyên môn nghề nghiệp, những cái mà chỉ có qua đào tạo, rèn luyện thì công an xã mới có thể có được.

Tóm lại, kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn được xem là một trong những yếu tố quan trọng tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Càng tích lũy được nhiều kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn, công an xã càng có nhiều thuận lợi hơn để thực hiện thành công hoạt động thuyết phục người dân.

Từ phân tích như trên, xem xét kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn của công an xã là một yếu tố có tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân, luận án chú ý tới

một số nội dung như: sự am hiểu cuộc sống, kinh nghiệm nghề nghiệp; kinh nghiệm giao tiếp; tuổi đời; thâm niên công tác.

2.3.1.3. Các phẩm chất nhân cách

Như đã nghiên cứu ở phần trên, thuyết phục là sự tác động ảnh hưởng, sự phản ánh mối quan hệ người - người, nó không chỉ là sự thông báo thông tin mà còn là sự tương tác, điều khiển, điều chỉnh lẫn nhau giữa các chủ thể giao tiếp, thông qua đó các phẩm chất nhân cách hình thành, phát triển, biểu hiện. Vì vậy, các phẩm chất nhân cách có liên quan chặt chẽ, tác động đến sự phát triển kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

Trong phẩm chất nhân cách, trước tiên phải kể đến tính cách, tính cách của Công an xã biểu hiện trong hệ thống những mối quan hệ với hiện thực xung quanh. Trong quan hệ với quần chúng nhân dân, tính cách của công an xã có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả của quá trình thuyết phục. Thông thường, người dân sẽ có thái độ e ngại tiếp xúc hoặc tìm cách lảng tránh những cán bộ chính quyền thiếu cởi mở, khắt khe, cứng nhắc. Ngược lại, nếu tỏ ra quá dễ dãi, thiếu trách nhiệm, cầu thả, thì hiệu quả công việc sẽ không cao.

Một trong những nét tâm lý cá nhân luôn được xem xét tới trong hoạt động của lĩnh vực công an đó là lòng yêu thích nghề nghiệp. Người ta cũng thường xem đây như là một đặc trưng đầu tiên của xu hướng nghề nghiệp của người cán bộ công an, bởi công tác vận động thuyết phục người dân là một lĩnh vực đặc biệt, tác động làm chuyển biến, thay đổi thái độ, niềm tin cho con người trong điều kiện xã hội luôn có những biến đổi phức tạp. Vì thế, đòi hỏi người công an xã ngoài năng lực chuyên môn, phải có phẩm chất đặc biệt, nhất là tình cảm nghề nghiệp để làm tốt vai trò của mình, điều này không phải bình thường ai cũng dễ dàng làm được. Sự hứng thú, say mê nghề nghiệp là động lực to lớn thúc đẩy, chi phối hoạt động của công an xã, tạo nên sự nhiệt tình, tìm tòi sáng tạo mang lại hiệu quả to lớn cho công việc.

Cùng với lòng yêu nghề nghiệp, giá trị đạo đức cá nhân luôn được xem là một yếu tố hàng đầu có ảnh hưởng rất lớn đến hành vi, cách ứng xử trong quan hệ

giao tiếp với nhân dân của công an xã. Chính giá trị đạo đức là nhân tố hàng đầu để tạo nên uy tín cá nhân. Người cán bộ chính quyền có tư cách đạo đức tốt sẽ có uy tín cao, tác dụng nêu gương trước tập thể và thu hút được đông đảo quần chúng nhân dân một cách thuyết phục. Chủ tịch Hồ Chí Minh cho rằng đạo đức là cái gốc, cái nền tảng của người cách mạng, *"cũng như sông thì có nguồn mới có nước, không có nguồn thì sông cạn. Cây phải có gốc, không có gốc thì cây héo. Người cách mạng phải có đạo đức, không có đạo đức thì dù tài giỏi mấy cũng không lãnh đạo được nhân dân"* [49 tr.252,253]. Theo Người thì đạo đức cách mạng là cơ sở, nền tảng để mỗi cán bộ, đảng viên phấn đấu hoàn thiện mình, hình thành năng lực để hoàn thành nhiệm vụ cách mạng.

Bên cạnh các phẩm chất như tích cách, lòng yêu nghề, phẩm chất đạo đức thì phong cách giao tiếp của công an xã cũng là yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân. Phong cách giao tiếp của công an xã được biểu hiện như là những nét độc đáo riêng biệt trong giao tiếp. Nó bao gồm một hệ thống những hành vi, cử chỉ, lời nói, thái độ để công an xã ứng xử với người dân. Mỗi loại cán bộ lãnh đạo, quản lý đều có những nét chung về phong cách giao tiếp của hoạt động nghề nghiệp. Tuy nhiên ở mỗi cá nhân, phong cách giao tiếp lại có tính riêng biệt nhất định, phụ thuộc vào điều kiện hoàn cảnh xã hội, sự giáo dục, sự trải nghiệm, rèn luyện của bản thân mỗi người. Trong nghiên cứu lý luận và thực tiễn thường thấy có ba loại phong cách lãnh đạo chủ yếu và tương ứng với nó là các phong cách giao tiếp như: phong cách giao tiếp dân chủ, phong cách giao tiếp độc đoán, phong cách giao tiếp tự do.

Đối với công an xã, do ảnh hưởng của yêu cầu nhiệm vụ, phong cách giao tiếp của công an xã có những nét riêng, không đồng nhất và cũng không thuộc hẳn về một loại phong cách nhất định nào. Công an xã có phong cách giao tiếp hoàn hảo là người biết căn cứ vào điều kiện hoàn cảnh, môi trường tiếp xúc, đối tượng tiếp xúc cụ thể mà thể hiện tính mềm dẻo khi giao tiếp với nhân dân trên nền tảng năng lực, phẩm chất chính trị, đạo đức cách mạng của người cán bộ công an.

Uy tín là một trong những yếu tố có ảnh hưởng khá lớn đến hiệu quả thuyết phục người dân của công an xã. Uy tín của công an xã là một hiện tượng tâm lý xã hội nảy sinh trong quan hệ giao tiếp giữa công an xã với quần chúng nhân dân. Đó là quyền uy của người công an được hình thành trên cơ sở các phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực hoạt động nghề nghiệp và các phẩm chất nhân cách đặc trưng của người công an, tạo nên giá trị xã hội của nhân cách. Nó có sức cảm hóa, có khả năng thu hút, lôi kéo những người xung quanh, được đông đảo người dân tin tưởng và tự nguyện, phục tùng tiếp nhận.

Uy tín của công an xã là uy tín cá nhân, đồng thời cũng là uy tín của nhà lãnh đạo quản lý, người đại diện cho chính quyền tiến hành các nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự, thực hiện đường lối chính sách, pháp luật tại cơ sở. Hiệu quả hoạt động thuyết phục của công an xã phụ thuộc rất lớn vào uy tín của họ đối với quần chúng nhân dân. Công an xã có uy tín là người bằng tài năng, đạo đức của mình sẽ đưa ra những quyết định lãnh đạo đúng đắn, tối ưu, có năng lực tổ chức, thuyết phục, động viên cổ vũ mọi người. Công an xã lúc này sẽ được mọi người đề cao, thiện cảm, gần gũi, gắn bó chặt chẽ, hiệu quả công tác vận động thuyết phục được tăng lên rất nhiều lần.

Uy tín của công an xã cũng là kết quả của quá trình tự tu dưỡng, tự rèn luyện của mỗi người công an xã; nó là hệ quả tất yếu của các yếu tố phẩm chất chính trị, đạo đức, tình cảm, thái độ nghề nghiệp, trình độ kiến thức chuyên môn được đào tạo, kinh nghiệm vốn sống của bản thân như đã nêu ở trên. Cũng chính nhờ vào uy tín này mà cương vị, chức trách đảm nhiệm của công an xã được củng cố, tạo sức cảm hóa thuyết phục mọi người, được người dân trong địa phương tin tưởng, hành động theo.

Từ những phân tích trên cho thấy, các phẩm chất nhân cách của công an xã là một trong những nhân tố có tác động quan trọng đến hiệu quả thuyết phục của họ. Để đánh giá các phẩm chất nhân cách của công an xã, chúng tôi xem xét qua các nội dung cơ bản là: tính cách; lòng yêu nghề; phẩm chất đạo đức; phong cách giao tiếp; uy tín cá nhân; tự tu dưỡng, tự rèn luyện.

2.3.2. Một số yếu tố khách quan

2.3.2.1. Sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương đối với công tác vận động quần chúng bảo vệ ANTT

Vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh trật tự là trách nhiệm của cấp ủy và chính quyền mỗi địa phương. Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ VIII đã khẳng định: "Phát huy sức mạnh tổng hợp của toàn dân, của cả hệ thống chính trị, từng bước tăng cường tiềm lực quốc phòng và an ninh của đất nước, xây dựng vững chắc nền quốc phòng toàn dân, thế trận quốc phòng toàn dân, gắn với nền an ninh nhân dân và thế trận an ninh nhân dân... bảo vệ vững chắc độc lập, chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ và chủ nghĩa xã hội ở nước ta". Lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương đối với công tác vận động quần chúng trước hết là xác định mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể đối với công tác dân vận trong từng giai đoạn phát triển. Đây là một yêu cầu, một chức năng quan trọng nhất trong công tác lãnh đạo của Đảng đối với nhiệm vụ bảo vệ an ninh trật tự. Nếu cấp ủy đảng và chính quyền địa phương không xây dựng được mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể trong công tác vận động quần chúng, công an xã sẽ không biết mình cần phải đạt được mục tiêu, nhiệm vụ gì và như vậy sẽ không biết cần rèn luyện kỹ năng thuyết phục người dân như thế nào.

Lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương đối với công tác vận động quần chúng còn biểu hiện ở quá trình tổ chức tuyên truyền, vận động, thuyết phục người dân tham gia bảo vệ an ninh trật tự. Khi cấp ủy, chính quyền địa phương tổ chức công tác dân vận chu đáo, khoa học thì buộc công an xã phải nỗ lực nghiên cứu, học tập và rèn luyện kỹ năng thuyết phục để đáp ứng yêu cầu. Ngược lại khi cấp ủy và chính quyền tổ chức triển khai công tác vận động một cách hình thức, chiếu lệ thì có thể công an xã cũng sẽ không chú trọng tới việc rèn luyện kỹ năng thuyết phục để thuyết phục hiệu quả.

Cùng với việc tổ chức quá trình vận động quần chúng, sự lãnh đạo về nội dung, phương pháp thuyết phục luôn được coi là một khâu cơ bản trong công tác lãnh đạo của chính quyền đối với nhiệm vụ bảo vệ an ninh trật tự. Để việc thuyết

phục người dân đi đúng phương hướng, việc chỉ đạo, định hướng nội dung thuyết phục một cách thường xuyên là rất cần thiết.

Bên cạnh đó, lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương đối với công tác dân vận còn là sự quan tâm, chăm lo đến lợi ích của người cán bộ làm nhiệm vụ vận động, thuyết phục quần chúng. Vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh trật tự là nghĩa vụ và trách nhiệm của công an xã nhưng đây là công việc đầy khó khăn, gian khổ. Vì thế nếu chế độ đãi ngộ thấp, điều kiện công tác không được đảm bảo sẽ không kích thích được sự nhiệt tình và hiệu quả làm việc của công an xã. Cấp ủy, chính quyền địa phương cần xây dựng chế độ đãi ngộ phù hợp cho lực lượng công an xã, nhất là chế độ phụ cấp khi công an xã làm nhiệm vụ thuyết phục, vận động người dân.

Từ những phân tích trên đây cho thấy, sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương đối với công tác vận động quần chúng là một yếu tố tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Để xem xét sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền đối với công tác vận động quần chúng bảo vệ an ninh trật tự, luận án chú ý tới các biểu hiện sau đây: Đặt ra mục tiêu và nhiệm vụ vận động cụ thể; tổ chức quá trình vận động khoa học; chỉ đạo, định hướng nội dung vận động người dân; kịp thời đánh giá chất lượng công tác vận động, thuyết phục; quan tâm thỏa đáng tới lợi ích của công an xã.

2.3.2.2. Điều kiện, môi trường công tác để triển khai vận động, thuyết phục người dân của công an xã

Sự thành công của quá trình thuyết phục sẽ phụ thuộc trực tiếp vào các điều kiện và môi trường công tác, làm việc của công an xã, trong đó phải kể đến các yếu tố cơ bản như: yếu tố thuộc về người dân với vai trò là đối tượng thuyết phục, trình độ nhận thức của người dân, sự hợp tác ủng hộ của quần chúng, sự hướng dẫn về mặt chuyên môn của cơ quan cấp trên, sự phối hợp của các ban ngành đoàn thể tại địa phương, các nguyên tắc, chuẩn mực, quy chế hoạt động của lực lượng công an xã.

Người dân là đối tượng thuyết phục của công an xã. Trình độ nhận thức của người dân tại mỗi địa phương là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả quá triển triển khai vận động quần chúng. Trình độ nhận thức của người dân sẽ quyết định đến việc lĩnh hội, chấp hành những chủ trương chính sách, pháp luật của nhà nước về an ninh trật tự. Mặt bằng dân trí cao và đồng đều sẽ là điều kiện khách quan thuận lợi cho lực lượng Công an xã tổ chức công tác vận động, thuyết phục người dân, ngược lại nếu mặt bằng dân trí thấp, không đồng đều sẽ gây những cản trở, khó khăn trong quá trình triển khai vận động.

Muốn triển khai tốt công tác dân vận, công an xã phải nhận được sự đồng tình, ủng hộ từ phía người dân. Đối tượng thuyết phục của công an xã là những người dân với những đặc điểm về lứa tuổi, nghề nghiệp, trình độ nhận thức, thói quen... đa dạng, mang đặc trưng riêng của mỗi người, tất cả các đặc điểm này đều ảnh hưởng trực tiếp đến sự hình thành, phát triển và hiệu quả kỹ năng thuyết phục của công an xã. Công an dù có tài giỏi đến đâu cũng khó có thể đạt được mục đích thuyết phục nếu đối tượng không tham gia giao tiếp, không thể hiện thái độ hợp tác, ủng hộ.

Cùng với mặt bằng nhận thức và sự phối hợp ủng hộ của người dân thì việc hướng dẫn, chỉ đạo về chuyên môn của các cơ quan chức năng cấp trên mà trực tiếp là công an cấp huyện đối với lực lượng công an xã là hết sức quan trọng. Pháp lệnh công an xã đã chỉ rõ: Công an xã là lực lượng nòng cốt trong phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội tại địa bàn cơ sở. Tuy nhiên, với tính chất là lực lượng vũ trang bán chuyên trách, công an xã còn nhiều hạn chế về mặt nghiệp vụ, chức năng, thẩm quyền giải quyết các hoạt động liên quan đến an ninh trật tự. Đó đó, sự hướng dẫn thường xuyên, kịp thời của các cơ quan chức năng cấp trên đối với lực lượng công an xã là hết sức cần thiết.

Ngoài ra, với tư cách là một cơ quan quản lý nhà nước trong hệ thống chính trị tại địa bàn cơ sở, công an xã rất cần sự phối hợp, hiệp đồng của các lực lượng khác cũng như các ban ngành, đoàn thể tại địa phương mình để tranh thủ các điều kiện thuận lợi trong triển khai công tác. Công tác dân vận trong giai đoạn hiện nay luôn được Đảng và Nhà nước ta xác định là nhiệm vụ quan trọng của toàn hệ thống

chính trị, chỉ một mình công an xã triển khai thì chắc chắn hiệu quả mang lại sẽ không cao. Cùng với đó thì việc xây dựng, đề ra những nguyên tắc, nội quy, quy chế hoạt động của công an xã tại mỗi địa phương cũng là điều kiện quan trọng để giúp lực lượng công an xã có cơ sở cụ thể, rõ ràng trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

Tóm lại, điều kiện và môi trường công tác được xem là một trong những yếu tố quan trọng tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Qua những phân tích như trên, khi xem xét yếu tố điều kiện, môi trường công tác, đề tài chú ý tới một số nội dung như: trình độ nhận thức của người dân; sự hợp tác, ủng hộ của người dân; sự hướng dẫn về mặt chuyên môn của cơ quan cấp trên; sự phối hợp của các ban ngành đoàn thể tại địa phương; các nguyên tắc, quy chế hoạt động của lực lượng công an xã.

2.3.2.3. Công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục người dân cho công an xã

Một yếu tố có tác động quan trọng tới kỹ năng vận động quần chúng nói chung và kỹ năng thuyết phục người dân nói riêng đó là công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng này đầy đủ, thường xuyên. Trong điều kiện hiện nay, công nghệ thông tin cũng như các phương tiện truyền thông phát triển mạnh mẽ, trình độ dân trí ngày càng cao, tình hình an ninh trật tự ngày càng phức tạp, nếu không được đào tạo bài bản, bồi dưỡng và rèn luyện thường xuyên, công an xã sẽ không thể đủ sức để đảm đương được nhiệm vụ tuyên truyền, vận động, thuyết phục người dân tin tưởng và làm theo các chủ trương, đường lối, chính sách pháp luật về an ninh trật tự tại cơ sở.

Quy định về công tác đào tạo, huấn luyện, bồi dưỡng đối với lực lượng công an xã, tại điều 5 Pháp lệnh công an xã đã chỉ rõ: "Nhà nước có chính sách ưu tiên xây dựng, đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng ổn định lực lượng công an xã; có chế độ đãi ngộ và bảo đảm các điều kiện hoạt động cho công an xã" [81 tr.1]; tại điều 17 Pháp lệnh công an xã cũng khẳng định: "Hàng năm, công an xã được huấn luyện,

bồi dưỡng kiến thức chính trị, pháp luật, nghiệp vụ theo chương trình do Bộ trưởng Bộ Công an quy định" [81 tr.4].

Thông qua công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn thường xuyên, công an xã có điều kiện được trang bị những kiến thức cơ bản về công tác công an, nghiệp vụ quản lý hành chính về trật tự xã hội, các kỹ năng tay nghề cũng như cập nhật những kiến thức về tâm lý, xã hội, giao tiếp để củng cố và rèn luyện kỹ năng vận động quần chúng của mình, góp phần hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao. Trong công tác đào tạo, bồi dưỡng, cùng với mục tiêu, nội dung, phương pháp, thời gian bồi dưỡng, cần chú ý lựa chọn những nội dung về văn hóa ứng xử, kỹ năng giao tiếp, lựa chọn những giảng viên có chất lượng, vững vàng về lý luận, có thực tiễn và kinh nghiệm trong công tác vận động quần chúng.

Với những phân tích như trên, khi xem xét công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục cho công an xã là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới kỹ năng thuyết phục người dân của họ, đề tài quan tâm ở một số khía cạnh sau: nội dung, phương pháp đào tạo; thời gian đào tạo bồi dưỡng; chất lượng cơ sở đào tạo; sự quan tâm tạo điều kiện của cấp ủy, chính quyền địa phương để nâng cao trình độ cho đội ngũ công an xã; tần suất bồi dưỡng các chuyên đề về công tác vận động quần chúng.

Trên đây chúng tôi đã chỉ ra một số nhân tố cơ bản ảnh hưởng tới kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Trong đó có các nhân tố chủ quan là: trình độ kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo, kinh nghiệm, vốn sống thực tiễn, các phẩm chất nhân cách và các nhân tố khách quan là sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương, điều kiện, môi trường công tác và công tác đào tạo, bồi dưỡng. Các nhân tố chủ quan, khách quan trên có mối quan hệ với nhau và cùng tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, tuy rằng mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố là khác nhau. Các nhân tố chủ quan sẽ tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân mạnh hơn so với các nhân tố khách quan. Việc nhận thức được mức độ tác động của các yếu tố chủ quan và khách quan tới kỹ năng

thuyết phục người dân sẽ là cơ sở cho việc đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng công an xã.

Kết luận chương 2

Kỹ năng thuyết phục có vai trò hết sức quan trọng trong công tác vận động quần chúng của lực lượng công an nói chung và công an xã nói riêng tại các địa bàn cơ sở hiện nay. Kỹ năng thuyết phục không những là một trong những yêu cầu về năng lực cần thiết của người cán bộ công an mà còn là công cụ đắc lực giúp lực lượng công an nhân dân hoàn thành tốt các chức trách, nhiệm vụ do Đảng, chính quyền và nhân dân giao phó.

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là loại kỹ năng của hoạt động nghề nghiệp, mang nét đặc thù riêng, nó khác với kỹ năng thuyết phục xảy ra trong đời sống thường ngày cả về mục đích và tính chất. Trong quá trình tiếp xúc, vận động quần chúng nhân dân, các kỹ năng thuyết phục cơ bản giúp công an xã thiết lập được mối quan hệ với nhân dân, nhận thức được đặc điểm tâm lý của người dân, lựa chọn cách thức tác động phù hợp để đạt được mục đích thuyết phục, từ đó góp phần hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ được giao.

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã không bẩm sinh có sẵn, sự hình thành phát triển của nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó có yếu tố thuộc về chủ thể thuyết phục, có yếu tố thuộc về đối tượng thuyết phục và yếu tố thuộc về môi trường hoàn cảnh thuyết phục. Trong đó yếu tố thuộc về chủ thể công an xã đóng vai trò quan trọng nhất.

Để nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho công an xã đòi hỏi phải có sự tác động tổng hợp của các yếu tố, trong đó chú trọng bồi dưỡng về kiến thức chuyên môn nghề nghiệp, kiến thức giao tiếp, văn hóa ứng xử, kết hợp với rèn luyện kỹ năng thuyết phục thông qua quá trình tổ chức vận động quần chúng của lực lượng công an. Bên cạnh đó, cần phát huy hơn nữa vai trò của cấp ủy, chính quyền địa phương trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo để triển khai có hiệu quả công tác dân vận nói chung và công tác vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh trật tự nói riêng tại cơ sở.

Chương 3

TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Tổ chức nghiên cứu

3.1.1. Địa bàn nghiên cứu

3.1.1.1. Tỉnh Bắc Giang

Bắc Giang là một tỉnh thuộc vùng Đông Bắc Việt Nam. Về quy hoạch kinh tế trước đây Bắc Giang nằm trong vùng trung du và miền núi phía Bắc, từ năm 2012 là tỉnh nằm trong quy hoạch vùng Thủ đô Hà Nội. Bắc Giang cách Thủ đô Hà Nội 50 km. Bắc Giang có diện tích tự nhiên là 3.823 km², có 1.624.456 nhân khẩu, là tỉnh có mật độ dân số bình quân cao hơn so với mật độ dân số bình quân cả nước. Bắc Giang có 10 đơn vị hành chính cấp huyện và 230 đơn vị hành chính cấp xã.

Kể từ khi có Pháp lệnh công an xã năm 2008, tính đến năm 2017, công an tỉnh Bắc Giang đã liên kết với Trường Cao đẳng Cảnh sát nhân dân I - Bộ Công an mở được 3 lớp đào tạo trình độ trung cấp cho lực lượng công an xã với số lượng 450 người.

3.1.1.2. Tỉnh Phú Thọ

Phú Thọ là tỉnh trung du miền núi, cửa ngõ phía Tây Bắc của Thủ đô Hà Nội, nằm cách Thủ đô Hà Nội 80 km về phía Bắc. Phú Thọ là tỉnh nằm trong quy hoạch vùng Thủ đô Hà Nội. Tỉnh Phú Thọ có 3.533 km² diện tích tự nhiên và 1.313.926 nhân khẩu. Phú Thọ có 13 đơn vị hành chính cấp huyện và 277 đơn vị hành chính cấp xã.

Từ khi có Pháp lệnh công an xã năm 2008, tính đến năm 2017, công an tỉnh Phú Thọ đã liên kết với Trường Cao đẳng Cảnh sát nhân dân I - Bộ Công an mở được 4 lớp đào tạo trình độ trung cấp cho lực lượng công an xã với số lượng 570 người.

3.1.2. Khách thể nghiên cứu

- Khách thể nghiên cứu là những cán bộ công an xã có thâm niên công tác từ 5 năm đến trên 10 năm thuộc các huyện của 2 địa phương là tỉnh Phú Thọ và tỉnh Bắc Giang. Khách thể nghiên cứu được lựa chọn theo mẫu thuận tiện. Đối với mẫu nghiên cứu là người dân (lựa chọn khách thể là những người đã từng tiếp xúc, làm việc với CAX), Dưới đây là đặc điểm khái quát về mẫu khách thể nghiên cứu chính thức:

Bảng 3.1. Phân bố khách thể nghiên cứu theo giai đoạn và theo phương pháp nghiên cứu

Giai đoạn	Phương pháp	SL khách thể	Thời gian
Điều tra thử	Bảng hỏi	30 công an xã	Tháng 4/2016
Điều tra chính thức	Bảng hỏi công an xã	252 công an xã	Từ tháng 5/2016 đến tháng 11/2016
	Bảng hỏi người dân	60 người dân	
	Quan sát	30 công an xã	
	Phỏng vấn sâu	15 cán bộ	
Thực nghiệm	Thực nghiệm tác động	20 công an xã	Từ tháng 1/2017 đến tháng 4/2017

Bảng 3.2. Đặc điểm mẫu khách thể nghiên cứu thực trạng

Đặc điểm của khách thể		Số lượng (n= 252)	%
Địa phương công tác	Tỉnh Bắc Giang	129	51,2
	Tỉnh Phú Thọ	123	48,8
Thâm niên công tác	Dưới 5 năm	29	11,5
	Từ 5 năm đến 10 năm	159	63,1
	Trên 10 năm	64	25,4
Chuyên môn nghiệp vụ	Chưa được đào tạo, tập huấn	20	7,9
	Được tập huấn ngắn hạn	62	24,6
	Được đào tạo trung cấp CAX	170	67,5
Điều kiện địa phương	Điều kiện kinh tế TB và khá	138	54,8
	Điều kiện KT còn khó khăn	114	45,2

3.1.3. Các giai đoạn nghiên cứu

Luận án được nghiên cứu và tổ chức triển khai từ năm 2015 đến 2018 với các giai đoạn và nhiệm vụ cụ thể như sau:

3.1.3.1. Giai đoạn nghiên cứu lý luận

- Mục đích: Phân tích, tổng hợp những công trình nghiên cứu của các tác giả trong nước và ngoài nước về vấn đề kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết phục

người dân của CAX; hình thành tổng quan của đề tài nghiên cứu, đồng thời đánh giá, nhận xét những thành tựu cũng như những vấn đề có tính cấp thiết còn đang bị bỏ ngỏ trong lĩnh vực nghiên cứu kỹ năng thuyết phục.

- Thời gian: từ tháng 5 năm 2015 đến tháng 3 năm 2016.

- Nội dung: Xây dựng đề cương chi tiết của luận án, hình thành khung lý thuyết về vấn đề kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Xây dựng các khái niệm công cụ như: kỹ năng, thuyết phục, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

- Cách thức tiến hành: tìm hiểu, phân loại, tập hợp và đọc, phân tích các tài liệu liên quan đến vấn đề kỹ năng thuyết phục.

3.1.3.2. Giai đoạn thiết kế công cụ điều tra (bảng hỏi CAX, bảng hỏi người dân, phiếu quan sát CAX, phiếu phỏng vấn sâu)

a. Tìm hiểu các kỹ năng thuyết phục người dân của CAX để xây dựng phiếu điều tra.

- Mục đích: Kế thừa lý luận, khảo sát thực tiễn hoạt động của công an xã để có cơ sở tìm ra các nhóm kỹ năng thành phần cấu thành kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã phục vụ việc xây dựng công cụ điều tra.

- Cách thực hiện: phân tích, tổng hợp, kế thừa các công trình nghiên cứu của nhiều tác giả trong nước và ngoài nước có liên quan đến kỹ năng, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết phục người dân. Đồng thời lấy ý kiến của một số nhà khoa học, của một số chuyên gia trong lĩnh vực quản lý trật tự an toàn xã hội và giảng viên trực tiếp giảng dạy môn học kỹ năng giao tiếp của một số trường công an nhân dân.

- Trong bước này, chúng tôi sử dụng chủ yếu các câu hỏi mở trong phiếu hỏi để các khách thể trả lời những vấn đề liên quan theo quan điểm của họ.

b. Thiết kế công cụ điều tra

Để thiết kế công cụ điều tra của luận án, chúng tôi xây dựng bảng hỏi dành cho CAX, bảng hỏi dành cho người dân, phiếu quan sát các kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục người dân, phiếu phỏng vấn sâu CAX, phiếu bài tập tình huống.

* Thiết kế phiếu trưng cầu ý kiến chuyên gia (xem phụ lục 1.1)

- Mục đích: hình thành mẫu bảng hỏi và mẫu phiếu quan sát để tiến hành điều tra thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

- Nội dung: Tiến hành hỏi trực tiếp các chuyên gia và giảng viên có uy tín và kinh nghiệm về vấn đề kỹ năng thuyết phục người dân theo các nội dung: Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục.

- Thời gian tiến hành: từ tháng 10 năm 2015 đến tháng 01 năm 2016

- Hình thức lấy ý kiến: Khảo sát trực tiếp các chuyên gia và giảng viên đã và đang trực tiếp công tác, giảng dạy để căn cứ vào nội dung, mục đích công tác vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh trật tự để có thêm căn cứ hoàn thiện nội dung, hình thức phiếu trưng cầu ý kiến.

* Thiết kế phiếu trưng cầu ý kiến CAX (xem phụ lục 1.2)

- Mục đích: hình thành bảng hỏi về thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

- Nội dung tiến hành: Phiếu trưng cầu ý kiến của CAX được thiết kế dựa trên các thuộc tính của kỹ năng (tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt) và sự đánh giá mức độ biểu hiện của cả 3 nhóm kỹ năng thành phần là: Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục; các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX; các nội dung đề xuất, kiến nghị của CAX nhằm phát triển và nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng CAX.

- Thời gian tiến hành: từ tháng 10 năm 2015 đến tháng 01 năm 2016

- Cách thức tiến hành: Sau khi thiết kế bảng hỏi, chúng tôi tiến hành phát phiếu để khảo sát thử trên số lượng khách thể là 35 cán bộ CAX tại tỉnh Bắc Giang để kiểm tra độ tin cậy và độ giá trị của các item trong bảng hỏi.

* Thiết kế phiếu trưng cầu ý kiến người dân (xem phụ lục 1.3)

- Mục đích: hình thành bảng hỏi để lấy ý kiến đánh giá của người dân về thực trạng mức độ kỹ năng thuyết phục của CAX.

- Nội dung tiến hành: Phiếu trưng cầu ý kiến của người dân đánh giá về kỹ năng thuyết phục của công an xã bao gồm các nội dung: Tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt trên 3 nhóm kỹ năng thành phần là: Kỹ năng nhận biết đối

tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục.

- Thời gian thực hiện: từ tháng 10 năm 2015 đến tháng 01 năm 2016

- Cách thức tiến hành: Sau khi thiết kế bảng hỏi, chúng tôi tiến hành khảo sát trên 60 người dân tại một số xã thuộc 2 tỉnh Bắc Giang và Phú Thọ để có cơ sở đánh giá về thực trạng mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của CAX tại các địa phương này (khi lấy ý kiến đánh giá của người dân, chúng tôi chỉ tập trung vào những người đã từng được tiếp xúc và làm việc với CAX).

- * Thiết kế phiếu quan sát công an xã (xem phụ lục 1.4)

- Mục đích: hình thành phiếu quan sát kỹ năng thuyết phục người dân của CAX để sử dụng cho nghiên cứu phát hiện thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân, bao gồm quan sát biểu hiện của các nhóm kỹ năng: Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục.

- Thời gian tiến hành: từ tháng 10 năm 2015 đến tháng 01 năm 2016

- Nội dung tiến hành: tổ chức quan sát, chấm điểm các hành vi, cử chỉ, lời nói, biểu hiện của CAX trong quá trình gặp gỡ, giải quyết công việc cho người dân ở tất cả các kỹ năng thành phần.

- Hình thức đánh giá khách thể quan sát: Quan sát trên tổng số 30 ca làm việc của cán bộ CAX (các khách thể đã khảo sát thử nghiệm bảng hỏi), căn cứ tính chất công việc, đặc thù nghề nghiệp, những đặc điểm của hoạt động thuyết phục người dân để xây dựng và hoàn chỉnh nội dung của phiếu quan sát.

- * Thiết kế phiếu phỏng vấn sâu công an xã (xem phụ lục 1.5)

- Mục đích: hình thành phiếu phỏng vấn CAX về phương pháp, hình thức tổ chức công tác vận động, thuyết phục quần chúng nhân dân, những thuận lợi và khó khăn trong công tác thăm hỏi, vận động, thuyết phục người dân...

- Nội dung tiến hành: Phỏng vấn 15 công an xã để họ cho ý kiến đánh giá về thực trạng biểu hiện, mức độ kỹ năng thuyết phục người dân theo các nhóm kỹ năng thành phần đã xây dựng.

- Thời gian tiến hành: từ tháng 10 năm 2015 đến tháng 01 năm 2016

- Hình thức: gặp gỡ, trao đổi trực tiếp với công an xã để xây dựng các tiêu chí đánh giá, hoàn chỉnh nội dung phiếu phỏng vấn.

3.1.3.3. Giai đoạn khảo sát thử

- Mục đích: Chúng tôi tổ chức khảo sát thử trên diện hẹp khách thể công an xã để xác định độ tin cậy, độ giá trị của bảng hỏi, tiến hành chỉnh sửa những câu hỏi không đạt yêu cầu.

- Thời gian tiến hành: Tháng 4 năm 2016

- Nội dung: tổ chức khảo sát thử bằng các phiếu hỏi đã dự kiến; tính toán độ tin cậy, độ hiệu lực của các bảng hỏi.

- Hình thức: Dữ liệu đã thu thập được qua khảo sát thử được xử lý bằng chương trình phần mềm SPSS phiên bản 20.0. Ở giai đoạn này, chúng tôi chỉ quan tâm đến độ tin cậy và độ giá trị của bảng hỏi nên đã sử dụng kỹ thuật phân tích hệ số tin cậy Cronbach Alpha và độ đo giá trị của thang đo trong bảng hỏi (xem tại Phụ lục 2).

Toàn thang đo có hệ số tin cậy Cronbach Alpha là 0,93, các tiểu thang đo đều có hệ số Cronbach Alpha nhỏ hơn 0,93. Các mệnh đề đều có nội dung phù hợp với từng miền đo. Các mệnh đề trong một yếu tố có tương quan cao với một thành phần cụ thể của miền đo.

Kết quả phân tích cho thấy độ hiệu lực và độ tin cậy của thang đo chấp nhận được, đảm bảo có thể sử dụng các thang đo này trong nghiên cứu thực tiễn. Chúng tôi đã chỉnh sửa 18 item về cách diễn đạt câu hỏi và ngữ nghĩa cho dễ hiểu và phù hợp hơn với khách thể nghiên cứu.

3.1.3.4. Giai đoạn khảo sát chính thức

- Mục đích: Nhằm đánh giá thực trạng biểu hiện và mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của CAX theo các nhóm kỹ năng đã xây dựng: Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục; đồng thời đánh giá mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến các kỹ năng thuyết phục người dân.

- Thời gian tiến hành: Tháng 5 và tháng 6 năm 2016

- Nội dung khảo sát: Trong giai đoạn này, chúng tôi sử dụng các phương pháp: điều tra bằng bảng hỏi, quan sát, phỏng vấn sâu, giải bài tập tình huống kiểm tra mức độ đạt được của kỹ năng thuyết phục....

- Cách thức thực hiện:

Tổ chức điều tra thông qua bảng hỏi đối với 252 cán bộ công an xã thuộc 81 xã, thị trấn của 15 huyện thuộc 2 tỉnh Bắc Giang và Phú Thọ.

Điều tra bằng bảng hỏi đối với người dân (những người đã được gặp gỡ, tiếp xúc, làm việc với CAX) tại địa bàn của 08 xã nơi các khách thể điều tra công tác của hai tỉnh Bắc Giang và Phú Thọ.

Tổ chức quan sát, chấm điểm kỹ năng thuyết phục người dân trong quá trình gặp gỡ, tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân của cán bộ CAX tại một số xã thuộc địa bàn nghiên cứu.

Bố trí lịch để gặp gỡ, tiến hành phỏng vấn sâu 15 cán bộ CAX, 25 người dân và cán bộ công an huyện phụ trách phong trào toàn dân bảo vệ an ninh trật tự tại cơ sở.

3.1.3.5. Giai đoạn thực nghiệm tác động

- Mục đích: Chúng tôi tiến hành hoạt động thực nghiệm nhằm khẳng định tính đúng đắn của giả thuyết khoa học đã nêu. Mục tiêu nhằm so sánh sự khác biệt về mức độ phát triển kỹ năng thuyết phục trước tác động và sau quá trình tác động sư phạm; đánh giá hiệu quả của các biện pháp tác động sư phạm trong việc phát triển kỹ năng thuyết phục người dân cho cán bộ CAX.

- Thời gian tổ chức: Từ tháng 01 năm 2017 đến tháng 4 năm 2017

- Nội dung thực hiện: Quá trình thực nghiệm được triển khai theo ba bước: chuẩn bị thực nghiệm, tiến hành thực nghiệm, xử lý kết quả thực nghiệm và rút ra kết luận.

Kết quả thực nghiệm được phân tích, xử lý và đưa ra những kết luận khoa học nhằm khẳng định giả thuyết nghiên cứu của đề tài; trên cơ sở đó đưa ra một số kiến nghị, giải pháp nhằm bồi dưỡng, phát triển kỹ năng thuyết phục cho lực lượng CAX.

3.1.3.6. Giai đoạn xử lý số liệu, hoàn chỉnh đề tài và bảo vệ luận án

Quá trình xử lý số liệu của luận án được tiến hành trên cả hai phương diện phân tích định lượng và phân tích định tính. Dữ liệu định tính được thực hiện trong suốt quá trình triển khai luận án. Dữ liệu định lượng được xử lý theo khoảng thời gian cụ thể như sau:

Phân tích số liệu điều tra trên bảng hỏi và xử lý các số liệu thu được từ công an xã: tháng 8 năm 2016.

Phân tích số liệu điều tra trên bảng hỏi người dân và xử lý số liệu từ ý kiến đánh giá của người dân: tháng 8 năm 2016.

Phân tích số liệu điều tra thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân trên phiếu quan sát thực tiễn: tháng 9 đến tháng 10 năm 2016.

Phân tích số liệu sau quá trình tổ chức thực nghiệm tác động nhằm nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho công an xã: tháng 6 năm 2017.

Tiếp thu ý kiến đóng góp, chỉnh sửa, hoàn thiện luận án: tháng 6 năm 2017 đến tháng 3 năm 2018.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

3.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận

- *Mục đích:* Tổng hợp, đánh giá các công trình nghiên cứu của các tác giả trong nước và ngoài nước, từ đó xác định được những vấn đề lý luận cơ bản về kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

- *Nội dung:*

+ Phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa và khái quát hóa các công trình nghiên cứu của các tác giả trong nước và ngoài nước về vấn đề kỹ năng thuyết phục.

+ Nghiên cứu các khái niệm công cụ gồm: khái niệm kỹ năng, khái niệm thuyết phục, khái niệm kỹ năng thuyết phục, khái niệm kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

+ Nghiên cứu các nhóm kỹ năng thuyết phục cơ bản của CAX.

+ Nghiên cứu các đặc điểm, biểu hiện của kỹ năng trong hoạt động thuyết phục người của CAX.

+ Nghiên cứu những yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

- *Các thức tiến hành:*

+ Dựa trên nguyên tắc hệ thống, nguyên tắc tiếp cận hoạt động, tiếp cận tâm lý học xã hội để xây dựng cơ sở lý luận của vấn đề nghiên cứu; phương pháp chủ yếu được sử dụng để nghiên cứu lý luận trong luận án là phương pháp nghiên cứu tài liệu thông qua các hoạt động cụ thể như:

+ Nghiên cứu các công trình khoa học, các tài liệu, sách, luận án tâm lý học, các tạp chí và những bài viết... của các nhà tâm lý học, các tác giả trong lĩnh vực dân vận, quản lý về an ninh trật tự; những báo cáo tổng kết, báo cáo chuyên đề liên

quan đến công tác vận động quần chúng của lực lượng công an. Tìm hiểu vai trò, chức năng nhiệm vụ, yêu cầu phẩm chất, năng lực của CAX trong các văn bản, nghị quyết của Đảng, Nhà nước, ngành Công an...

+ Phân tích, tổng hợp các lý luận về tâm lý học đại cương, tâm lý học giao tiếp, tâm lý học xã hội, các tài liệu bàn về quan điểm thuyết phục của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, các tài liệu tâm lý về người lãnh đạo quản lý, tâm lý học xã hội trong lãnh đạo, tâm lý học xã hội trong tuyên truyền, các Chỉ thị, Nghị quyết của Đảng, tài liệu về công tác vận động quần chúng, công tác xây dựng lực lượng công an...

+ Hệ thống hóa, khái quát hóa những lý thuyết, các công trình nghiên cứu của các tác giả, nhà tâm lý học trong và ngoài nước được công bố cũng như các tài liệu khác liên quan tới kỹ năng thuyết phục nhằm xây dựng cơ sở lý luận nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục người dân.

+ Bên cạnh đó, đề tài còn kết hợp sử dụng phương pháp chuyên gia nhằm có thêm ý kiến của các nhà chuyên môn, các chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý an ninh trật tự và vận động quần chúng. Thông qua các chuyên gia, chúng tôi có thêm các thông tin đầy đủ, toàn diện về vấn đề nghiên cứu.

3.2.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn

3.2.2.1. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

- *Mục đích:* Nhằm thu thập thông tin về thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX và các yếu tố ảnh hưởng tới kỹ năng thuyết phục người dân.

- *Khách thể:* Khách thể điều tra qua bảng hỏi gồm 252 công an xã, 60 người dân là những người đã từng tiếp xúc, làm việc với CAX thuộc tỉnh Bắc Giang và tỉnh Phú Thọ nhằm thu thập những thông tin về thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX; một số yếu tố chủ quan và yếu tố khách quan tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX (*thông tin về khách thể có phụ lục kèm theo*).

- *Nội dung:* Nội dung điều tra bao gồm các câu hỏi nhằm đánh giá kỹ năng thuyết phục được thể hiện trong bảng hỏi chính thức sau khi đã chỉnh sửa ở giai đoạn điều tra thử trên CAX, cụ thể như sau:

+ Bảng hỏi dành cho nhóm khách thể là CAX gồm 3 phần chính:

Phần A: Đánh giá thực trạng mức độ kỹ năng thuyết phục người dân bao gồm 3 nhóm kỹ năng thành phần là: *kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục* theo 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt. Mỗi tiêu chí được khảo sát trên tổng số 46 item trong bảng hỏi.

Phần B: Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX, trong đó có các yếu tố chủ quan và các yếu tố khách quan.

Phần C: Thông tin chung về khách thể điều tra gồm: địa bàn công tác, thâm niên công tác, trình độ học vấn, chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo, điều kiện kinh tế của địa phương... nhằm mục đích so sánh các mối tương quan giữa các biến số này với kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

Phần D: Một số câu hỏi mở để khách thể đánh giá, nhận định, cho ý kiến về các biện pháp nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho CAX.

+ Bảng hỏi dành cho nhóm khách thể là người dân cũng được thiết kế gồm 3 phần tương tự:

Phần A: Đánh giá của người dân về thực trạng mức độ kỹ năng thuyết phục của CAX theo 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt.

Phần B: Nhận định của người dân về các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

Phần C: Các câu hỏi mở về kiến nghị để nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho CAX.

Kết quả kiểm định thang đo: toàn thang đo có hệ số tin cậy Cronbach Alpha là 0.96, các tiểu thang đo đều có hệ số tin cậy Cronbach Alpha từ 0,81 đến 0,96. Từ độ tin cậy này, chúng tôi dùng thang đo để khảo sát chính thức trong nghiên cứu thực tiễn.

- *Cách thức tiến hành:*

Tiến hành điều tra khảo sát thực trạng về kỹ năng thuyết phục người dân của CAX trên các mẫu phiếu đã thiết kế. Số lượng gồm 5 loại phiếu:

Phiếu điều tra thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã (dành cho công an xã).

Phiếu điều tra thực trạng các yếu tố tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã (dành cho CAX).

Phiếu điều tra đánh giá thực trạng kỹ năng thuyết phục của CAX dành cho người dân.

Phiếu quan sát thực trạng mức độ biểu hiện của kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

Phiếu điều tra thực trạng kỹ năng thuyết phục sau thực nghiệm tác động.

Về cách thức cho điểm trong thang đo: Đối với mỗi tiêu chí: *tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt* của kỹ năng đều đánh giá theo 5 mức độ từ thấp đến cao, trong đó, điểm thấp nhất là 1, điểm cao nhất là 5. Mức độ cao thấp của kỹ năng thuyết phục được tính toán dựa trên cơ sở điểm trung bình trên toàn thang đo cũng như của các tiểu thang đo, cộng/trừ độ lệch chuẩn. Theo đó, kỹ năng thuyết phục nói chung và nhóm kỹ năng thành phần được phân chia theo 5 mức độ: Tốt, Khá, Trung bình, Yếu, Kém.

Bảng 3.3. Thang điểm và tiêu chí đánh giá kỹ năng thuyết phục người dân

Mức độ	Điểm trung bình	Biểu hiện của kỹ năng		
		Tính đầy đủ	Tính thuần thực	Tính linh hoạt
Tốt	4.01 trở lên	Rất đầy đủ	Rất thuần thực	Rất linh hoạt
Khá	3.51 đến 4.00	Đầy đủ	Thuần thực	Linh hoạt
Trung bình	2.66 đến 3.50	Bình thường	Bình thường	Bình thường
Yếu	2.22 đến 2.65	Chưa đầy đủ	Chưa thuần thực	Chưa linh hoạt
Kém	1 đến 2.21	Không biết cách	Còn lúng túng	Khó thay đổi

3.2.2.2. Phương pháp quan sát

- *Mục đích:* Sử dụng quan sát để thu thập thêm những thông tin về thực trạng biểu hiện của kỹ năng thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của CAX. Ghi chép, chấm điểm các biểu hiện hành vi, cử chỉ cũng như hiệu quả các thao tác trong hoạt động thuyết phục người dân theo các tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt của kỹ năng

- *Nội dung quan sát:* Quan sát có hệ thống quá trình thuyết phục người dân của Công an xã diễn ra tại trụ sở làm việc của một số địa bàn thuộc tỉnh Bắc Giang, tỉnh Phú Thọ gồm các nội dung: quan sát thái độ, hành vi cử chỉ, lời nói khi tiếp xúc, quan hệ với nhân dân, khi nắm bắt diễn biến tâm lý người dân, khi tác

động, dẫn dắt đối tượng giao tiếp để đạt được mục đích thuyết phục; khi sử dụng ngôn ngữ (giọng điệu, âm sắc, cách phân tích diễn đạt vấn đề, cách đặt câu hỏi, cách lắng nghe, nắm bắt, cách tác động điều chỉnh, kích lệ đối tượng, thái độ khi tác động, ánh mắt, tư thế, trang phục, biểu cảm của nét mặt...).

- *Cách tiến hành quan sát:* Dựa vào các tiêu chí đã xây dựng trong phiếu quan sát, cũng giống như phiếu điều tra qua bảng hỏi, việc quan sát kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã được ghi chép, chấm điểm dựa trên 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt. Thang điểm đánh giá mức độ thuyết phục qua quá trình quan sát thực tiễn cũng tương tự như phương pháp điều tra bằng bảng hỏi.

3.2.2.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

- *Mục đích:* Sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu để thu thập những thông tin định tính về sự cần thiết của những kỹ năng thuyết phục trong tiếp xúc với người dân của lực lượng CAX, bổ sung, kiểm chứng và làm rõ những kết quả đã thu được từ khảo sát trên diện rộng.

- *Nội dung:* Nội dung phỏng vấn tập trung vào một số vấn đề:

- + Quan niệm về kỹ năng thuyết phục.
- + Quá trình thực hiện thuyết phục người dân thường diễn ra như thế nào.
- + Nhận xét, đánh giá khả năng thuyết phục người dân của CAX hiện nay.
- + Các yếu tố chủ quan, khách quan và mức độ ảnh hưởng của chúng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.
- + Những tồn tại, hạn chế và biện pháp, cách thức để nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng CAX.

- *Cách thức tiến hành:*

+ Phỏng vấn sâu cán bộ CAX có thâm niên công tác từ 10 năm trở lên, gặp từng người để trao đổi về các nội dung đã chuẩn bị, đề nghị họ chia sẻ những nội dung qua phỏng vấn: mục đích sử dụng các kỹ năng thuyết phục; thái độ, hành vi cử chỉ, nói năng khi thực hiện kỹ năng; khó khăn ảnh hưởng khi tiến hành thuyết phục vận động nhân dân và những nguyên nhân tác động đến kỹ năng thuyết phục của CAX (có phụ lục kèm theo).

+ Phỏng vấn một số người dân đã trực tiếp được CAX gặp gỡ, vận động thuyết phục, đề nghị họ kể lại những thái độ, hành vi cử chỉ, cách nói năng của

CAX, hiệu quả giao tiếp với người dân; cảm nhận đánh giá của họ về cuộc tiếp xúc đó (*có phụ lục kèm theo*).

+ Phòng vấn một số cán bộ công an huyện phụ trách phong trào toàn dân bảo vệ ANTT, đề nghị họ đánh giá về thực trạng, mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của cán bộ CAX tại địa bàn được giao phụ trách, thực trạng những yếu tố nào ảnh hưởng tới kỹ năng thuyết phục của CAX, những khuyến nghị nhằm bồi dưỡng và nâng cao hiệu quả của kỹ năng này (*có phụ lục kèm theo*).

3.2.2.4. Phương pháp thống kê toán học

- *Mục đích*: Sử dụng phép thống kê toán học để thu thập, trích rút những số liệu khách quan, có ý nghĩa khoa học và độ tin cậy, phục vụ cho việc phân tích, luận giải những vấn đề luận án đặt ra.

- *Cách thức tiến hành*:

Sử dụng phần mềm SPSS phiên bản 20.0 để xử lý các số liệu thu thập được từ bảng hỏi và phiếu quan sát. Các thông số và phép toán thống kê được sử dụng trong nghiên cứu này chủ yếu là phân tích thống kê mô tả và phân tích thống kê suy luận.

* *Thống kê mô tả*: Nhằm đánh giá thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX. Các chỉ số được sử dụng trong phân tích thống kê mô tả là:

+ *Điểm trung bình cộng (mean)* dùng để tính điểm đạt được của từng ý kiến và của từng nhân tố cũng như từng kỹ năng thành phần và toàn bộ các kỹ năng.

+ *Độ lệch chuẩn (Std. Deviation)* dùng để mô tả mức độ tập trung hay phân tán của các câu trả lời.

+ *Tần suất*, chỉ số phần trăm các phương án lựa chọn cho từng ý kiến.

* *Thống kê suy luận*: Để đánh giá độ tin cậy của các thang đo

+ *Phân tích so sánh*: chủ yếu sử dụng phép so sánh giá trị trung bình. Các giá trị trung bình được coi là khác nhau có ý nghĩa về mặt thống kê khi xác suất $p < 0.05$. Sử dụng phép kiểm định T về độc lập giữa hai mẫu (Tets) để so sánh giữa hai nhóm. Sử dụng phân tích phương sai để so sánh giá trị trung bình giữa ba nhóm trở lên.

+ *Phân tích tương quan*: sử dụng phép tương quan nhị biến để tìm hiểu sự liên hệ giữa hai biến số, xem sự biến thiên của một biến số này xảy ra thì đồng thời biến số kia sẽ thay đổi như thế nào. Mức độ liên kết hay độ mạnh của mỗi liên hệ

giữa hai biến số được nhận định qua hệ số tương quan (r) - *peason*, hệ số r có giá trị từ -1 đến +1. Giá trị của nó cho biết độ mạnh và hướng của mối liên hệ: nếu giá trị là + (tức $r > 0$) thể hiện mối liên hệ nghịch, nếu $r = 0$ thì hai biến số đó không có mối liên hệ.

3.2.2.5. Phương pháp thực nghiệm tác động

- Cơ sở đề xuất thực nghiệm:

Từ phân tích, đánh giá kết quả nghiên cứu thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX, chúng tôi nhận thấy:

Phần lớn CAX hiện còn thiếu hụt các kỹ năng thuyết phục cơ bản, nhất là kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục. Nguyên nhân chủ yếu là do nhiều Công an xã được tuyển chọn từ các trình độ, lĩnh vực đào tạo khác nhau hoặc chưa được qua các loại hình đào tạo, nên kiến thức và trình độ chuyên môn, nghiệp vụ chưa có, kỹ năng giao tiếp nói chung, kỹ năng thuyết phục nói riêng còn bị hạn chế. Bên cạnh đó, các kiến thức về giao tiếp cần có cho hoạt động nghề nghiệp của CAX còn chưa được trang bị một cách đầy đủ, ít có các khóa đào tạo, bồi dưỡng bổ sung về nội dung, phương pháp vận động quần chúng cho họ; trong khi để thực hiện nhiệm vụ được giao, CAX hầu như vẫn thường xuyên phải sử dụng các kỹ năng thuyết phục chủ yếu dựa vào kinh nghiệm thông thường để giải quyết các nhiệm vụ. Vì vậy, nhu cầu được đào tạo, bồi dưỡng về trình độ nghiệp vụ, nâng cao kỹ năng giao tiếp nói chung và kỹ năng thuyết phục người dân nói riêng là rất cần thiết và có ý nghĩa.

Từ những nội dung phân tích như trên, chúng tôi tiến hành xây dựng chương trình và tổ chức thực nghiệm tác động vào các nhân tố cơ bản nhằm nâng cao trình độ kỹ năng thuyết phục người dân cho cán bộ CAX. Trong quá trình thực nghiệm, tập trung hàng đầu là việc bồi dưỡng kiến thức, luyện tập các kỹ năng nhận biết về đối tượng giao tiếp, kỹ năng nắm bắt diễn biến tâm lý, kỹ năng lựa chọn cách thức tác động, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ bằng việc tổ chức lớp tập huấn chuyên sâu trên tổng số 20 cán bộ CAX được chọn ra từ địa bàn các xã theo một số tiêu chí cụ thể như: có thâm niên công tác từ 5 năm đến 10 năm, có trình độ học vấn từ trung cấp trở lên, chưa được qua đào tạo nghiệp vụ công an xã. Sau khoảng thời gian 05 tháng (từ tháng 01/2017 đến tháng 5/2017), chúng tôi tiến hành điều tra, đánh giá sự thay đổi và phát triển kỹ năng thuyết phục người dân của những cán bộ CAX đã tham gia

lớp thực nghiệm. Công cụ điều tra sau thực nghiệm được sử dụng chủ yếu bằng phiếu trưng cầu ý kiến và phỏng vấn trực tiếp CAX.

- Mục đích thực nghiệm tác động:

Thông qua chương trình đào tạo, tập huấn chuyên sâu để tác động tâm lý, sự phạm nhằm thử nghiệm nâng cao những kỹ năng thuyết phục cơ bản cho cán bộ công an xã.

Trong quá trình tổ chức thực nghiệm, chúng tôi cung cấp những kiến thức, bài tập tình huống nhằm giúp khách thể tự nhận thức bản thân, phân tích, so sánh, liên hệ với vị trí, vai trò, trách nhiệm của mình trong hoạt động dân vận; khái quát hóa những kiến thức về giao tiếp, về kỹ năng ứng xử, kỹ năng tiếp xúc cơ bản trong quan hệ với quần chúng nhân dân; thực hành và ứng dụng kỹ năng thuyết phục trong những tình huống giả định; bổ sung tri thức mới để làm căn cứ thay đổi hành vi cũ, hình thành thói quen giao tiếp mới.

- Nội dung thực nghiệm:

Xây dựng các nội dung bổ sung kiến thức về kỹ năng thuyết phục người dân, lựa chọn biện pháp tác động sự phạm - tâm lý chủ yếu và tổ chức chương trình tác động thực nghiệm đối với nhóm khách thể là 20 cán bộ công an xã đã được lựa chọn.

Lựa chọn các tiêu chí để tiến hành đánh giá kết quả thay đổi kỹ năng thuyết phục sau quá trình thực nghiệm tác động; phân tích mức độ biểu hiện của các chỉ số trước thực nghiệm và sau thực nghiệm.

Phân tích, đánh giá hiệu quả của quá trình tác động sự phạm - tâm lý, trên cơ sở sự thay đổi của kỹ năng này, chúng tôi đưa ra một số đề xuất, giải pháp tâm lý, giáo dục nhằm bồi dưỡng và nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân đối với lực lượng CAX.

- Giả thuyết khoa học của thực nghiệm:

Kỹ năng thuyết phục người dân của CAX sẽ được nâng cao hơn nếu thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về kỹ năng giao tiếp nói chung và kỹ năng thuyết phục nói riêng; kỹ năng thuyết phục sẽ được củng cố nếu thường xuyên rèn luyện, xử lý các tình huống giao tiếp qua thực tiễn công tác của CAX.

- Cách thức tiến hành thực nghiệm tác động:

** Chuẩn bị thực nghiệm:*

Chọn đối tượng để tổ chức bồi dưỡng, tập huấn chuyên sâu gồm 20 cán bộ công an xã ở các địa bàn đại diện (chọn lựa, gặp gỡ, xác định tiêu chí khách thể thực nghiệm).

Phổ biến, quán triệt cho họ về nội dung, thời gian, phương pháp, địa điểm tiến hành.

** Khảo sát trước thực nghiệm:*

Chúng tôi tiến hành khảo sát trước thực nghiệm tác động sư phạm - tâm lý để kiểm chứng những thông tin cho phép đánh giá kỹ năng thuyết phục của CAX. Kết quả khảo sát sẽ là căn cứ để phân tích, đánh giá, đối chiếu với kết quả khảo sát sau CAX sau quá trình tổ chức thực nghiệm tác động.

Công cụ để khảo sát trước thực nghiệm là bảng hỏi đã được thiết kế để dùng trong đánh giá thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX.

** Thiết kế chương trình tập huấn chuyên sâu:*

Trên cơ sở những kiến thức, kỹ năng đã có trước đây của công an xã, chương trình tập huấn chuyên sâu sẽ cung cấp thêm những kiến thức mới, giúp họ nhận thức và tự rèn luyện kỹ năng.

Cung cấp, trang bị kiến thức mới:

+ Một số vấn đề chung về kỹ năng giao tiếp, khái niệm giao tiếp, vai trò của giao tiếp, chức năng của giao tiếp; các hình thức giao tiếp và phương tiện giao tiếp.

+ Các kỹ năng giao tiếp cơ bản: kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng nói, kỹ năng viết, một số kỹ năng xã giao thông thường (chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, gửi danh thiếp, gọi điện thoại...)

+ Kỹ năng thuyết phục: định nghĩa thuyết phục, các kỹ năng thuyết phục cơ bản của CAX, nhóm kỹ năng nhận thức về đối tượng, nhóm kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, nhóm kỹ năng tổ chức tác động để đạt được mục đích thuyết phục, nhóm kỹ năng sử dụng ngôn ngữ.

+ Một số vấn đề cần chú ý có ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã.

Tổ chức rèn luyện kỹ năng:

+ Chia nhóm để tổ chức thảo luận, trao đổi, giải đáp trên lớp.

+ Tổ chức thực hành: trả lời một số kiến thức về nhận thức chính trị; vai trò của quần chúng nhân dân trong phong trào toàn dân bảo vệ an ninh tổ quốc; chức năng nhiệm vụ của CAX; những nội dung chủ yếu cần thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

+ Giải quyết các bài tập tình huống: nêu nội dung tình huống, học viên thể hiện phương án trả lời, giáo viên đưa ra bình luận tình huống và đáp án tối ưu.

+ Sinh hoạt tập thể dưới hình thức hùng biện, học viên sẽ chuẩn bị nội dung và hùng biện trên lớp theo các chủ đề: "*Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh - Công an nhân dân vì nước quên thân, vì dân phục vụ*" và "*Công an nhân dân vì bình yên cuộc sống, vì hạnh phúc nhân dân*".

+ Tổ chức thi viết: viết về những tình huống giao tiếp cụ thể trong ứng xử với người dân (tối thiểu mỗi học viên 3 tình huống): nội dung ấn tượng, phù hợp với chức trách nhiệm vụ của CAX, cách xử lý giải quyết đảm bảo tính thuyết phục cao.

* *Tổ chức khảo sát sự phát triển kỹ năng thuyết phục của công an xã sau thực nghiệm:*

Khảo sát sự phát triển và thay đổi của kỹ năng thuyết phục người dân trong và sau khóa học bằng bảng hỏi, quan sát và phỏng vấn nhằm đánh giá sự tiến bộ, thay đổi về kỹ năng thuyết phục. Sau thời gian 05 tháng (từ tháng 1/2017 đến tháng 5/2017), tiến hành điều tra lần 2 bằng bảng hỏi (tương tự như bảng hỏi dùng để điều tra lần 1), những đã được thay đổi một số nội dung, hình thức, trật tự câu hỏi cho phù hợp với khách thể thực nghiệm.

- *Đánh giá kết quả thực nghiệm:*

Để phân tích, đánh giá kết quả thực nghiệm tác động sự phạm - tâm lý cả về mặt định lượng và định tính. Luận án sử dụng các phương pháp cơ bản đã được dùng trong đánh giá thực trạng (mục 3.2.2.4). Bên cạnh đó, còn sử dụng phương pháp quan sát, phương pháp phỏng vấn sâu để có thêm cơ sở thực tiễn khẳng định giá thuyết khoa học của thực nghiệm tác động.

Kết luận chương 3

Xuất phát từ những nguyên tắc tiếp cận cơ bản như nguyên tắc hệ thống, nguyên tắc tiếp cận hoạt động, nguyên tắc tiếp cận tâm lý học xã hội, để nghiên cứu kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, luận án đã sử dụng tổng hợp

những phương pháp cơ bản nhất trong nghiên cứu tâm lý học như phương pháp nghiên cứu tài liệu, phỏng vấn sâu, quan sát, điều tra bằng bảng hỏi, giải bài tập tình huống, thực nghiệm. Trong thực hiện đề tài này, chúng tôi lấy phương pháp điều tra bằng bảng hỏi làm phương pháp chủ đạo.

Sử dụng phương pháp nghiên cứu lý luận để tập trung phân tích cơ sở lý luận của đề tài, hình thành khung lý thuyết, xây dựng các khái niệm công cụ của luận án như: kỹ năng, thuyết phục, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Sử dụng phương pháp nghiên cứu thực tiễn để tập trung phân tích, đánh giá, so sánh mức độ biểu hiện của các kỹ năng thuyết phục cơ bản của CAX nhằm chứng minh giả thuyết nghiên cứu.

Sử dụng phương pháp thống kê toán học trên nền tảng hệ điều hành SPSS for Windows phiên bản 20.0 để xử lý các số liệu thu thập được. Phần mềm toán thống kê này sẽ giúp luận án thu được những kết quả và kết luận đủ độ tin cậy, đảm bảo khách quan, khoa học.

Từ kết quả nghiên cứu lý luận và thực tiễn về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, luận án sử dụng phương pháp thực nghiệm nhằm mục đích kiểm tra tính đúng đắn của giả thuyết khoa học đã đưa ra. Trên cơ sở đó, đề xuất một số kiến nghị về các biện pháp nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho công an xã, bảo đảm thực hiện có hiệu quả công tác vận động quần chúng tại cơ sở của lực lượng công an, góp phần xây dựng thế trận an ninh nhân dân ngày càng vững chắc.

Chương 4

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN VỀ KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ TRONG THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

Trên cơ sở mục đích, đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận án như đã trình bày ở chương 1, chương 2, chương 3, để giải quyết được nhiệm vụ đặt ra, luận án tập trung vào một số nội dung sau:

Tìm hiểu thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của CAX tại một số địa phương qua biểu hiện 3 kỹ năng: kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục.

Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX. Áp dụng thử nghiệm chương trình tập huấn tập trung vào bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục người dân cho CAX làm cơ sở để đưa ra những kiến nghị về biện pháp nhằm phát triển, nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho CAX.

4.1. Thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

4.1.1. Đánh giá chung về thực trạng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Thực trạng mức độ KNTP người dân của CAX được trình bày cụ thể ở bảng 4.1. Kết quả cho thấy, kỹ năng thuyết phục người dân ở mức Trung bình (ĐTB = 3,09) xét theo tất cả các kỹ năng thành phần được nghiên cứu bao gồm: *Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục và kỹ năng tiến hành thuyết phục*. Điều này có nghĩa là trong quá trình thuyết phục, công an xã đã thực hiện được tất cả các kỹ năng này, tuy nhiên một số nội dung vẫn bị thiếu hoặc bỏ sót, sự thành thạo của kỹ năng chưa cao. CAX đã biết vận dụng các điều kiện khác nhau để giải quyết các nhiệm vụ thuyết phục, cả yếu tố sáng tạo và yếu tố dập khuôn cùng tồn tại, mức sáng tạo chưa phổ biến.

Kết quả trên cũng cho thấy sự thích ứng với các điều kiện hoàn cảnh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của CAX chưa cao, tính nhạy bén, tích cực và chủ động trong công tác vận động, thuyết phục người dân chưa hiệu quả.

Trong các kỹ năng được nghiên cứu, *kỹ năng tiến hành thuyết phục* đạt mức cao nhất (ĐTB = 3,53). Hai kỹ năng còn lại (*kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục và kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục*) đạt mức điểm thấp hơn (ĐTB = 3,01), đây là các kỹ năng cơ bản CAX còn lúng túng và gặp khó khăn nhiều nhất, đặc biệt là khả năng tìm hiểu đánh giá nhu cầu, nguyện vọng của người dân cũng như việc nhận định, phán đoán thái độ hợp tác của quần chúng còn chưa linh hoạt, thiếu hiệu quả. Kết quả cụ thể như sau:

Bảng 4.1: Đánh giá chung mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của CAX

Kỹ năng \ Tiêu chí		Tính đầy đủ		Tính thuần thực		Tính linh hoạt		Chung	
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Nhận biết đối tượng thuyết phục	Công an xã (n = 252)	3,06	0,898	3,04	0,851	3,14	0,862	3,08	0,840
	Người dân (n = 60)	2,97	0,894	3,14	0,881	3,10	0,840	3,07	0,858
	Chung	3,01	0,832	3,09	0,837	3,12	0,823	3,07	0,820
	Mức độ	Trung bình		Trung bình		Trung bình		Trung bình	
Lựa chọn cách thức thuyết phục	Công an xã (n = 252)	3,23	0,912	3,14	0,892	3,12	0,862	3,16	0,861
	Người dân (n = 60)	3,81	0,916	3,27	0,875	2,01	0,687	3,03	0,833
	Chung	3,52	0,908	3,21	0,859	2,56	0,740	3,09	0,817
	Mức độ	Khá		Trung bình		Yếu		Trung bình	
Tiến hành thuyết phục	Công an xã (n = 252)	3,27	0,885	3,03	0,847	3,07	0,861	3,05	0,834
	Người dân (n = 60)	3,79	0,898	2,81	0,960	2,63	0,712	3,07	0,825
	Chung	3,53	0,903	2,92	0,818	2,85	0,763	3,10	0,798
	Mức độ	Khá		Trung bình		Trung bình		Trung bình	
Kỹ năng thuyết phục người dân = 3,09 (Trung bình)									

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Xét theo các tiêu chí đánh giá, tính linh hoạt có (ĐTB = 2,84) thấp hơn so với tính đầy đủ (ĐTB = 3,35) và tính thuần thực (ĐTB = 3,07). Theo kết quả nghiên cứu thực trạng từ các phương pháp khác nhau, kết quả quan sát thực tiễn ở tất cả các kỹ năng thành phần của CAX đều có mức thấp nhất so với kết quả khảo sát người dân và kết quả điều tra bằng bảng hỏi. Như vậy, CAX đã thực hiện các hành động thuyết phục chỉ tương đối đầy đủ về mặt số lượng song chất lượng thực tế chưa cao, thiếu linh hoạt; nhiều CAX còn chưa vận dụng phù hợp các nội dung của kỹ năng về số lượng và trình tự, vẫn còn sự lúng túng, máy móc, chưa vận dụng linh hoạt trong những điều kiện và hoàn cảnh khác nhau.

Như vậy, kết quả điều tra bằng bảng hỏi công an xã và kết quả khảo sát ý kiến người dân kết hợp với quá trình quan sát thực tiễn đều phù hợp với nhận định của 15 cán bộ lãnh đạo chỉ huy và công an huyện phụ trách phong trào toàn dân bảo vệ ANTT tại cơ sở khi chúng tôi tiến hành điều tra và phỏng vấn. Kết quả phỏng vấn sâu, hầu hết trong số họ cho rằng: *Công an xã nhận thức tương đối đầy đủ những mục đích yêu cầu và cách thức trong công tác thuyết phục người dân; tuy nhiên hiệu quả thuyết phục chưa cao, nhiều công an xã còn lúng túng, thiếu chủ động trong giao tiếp với nhân dân.*

Các mức độ của kỹ năng thành phần trong kỹ năng thuyết phục người dân của CAX đã phản ánh rõ thực trạng hiệu quả của kỹ năng này ở CAX. Kết quả này là thông số quan trọng cho cấp ủy, chính quyền tại cơ sở cũng như các cơ quan chức năng quản lý cần có những biện pháp tác động phù hợp để nâng cao hơn nữa kỹ năng thuyết phục người dân cho CAX, đặc biệt là các kỹ năng nhận biết và lựa chọn cách thức tiến hành thuyết phục hiệu quả.

4.1.2. Biểu hiện của từng kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

4.2.2.1. Mức độ kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của công an xã

a. Mức độ đầy đủ kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của công an xã

Kết quả cho thấy mức độ tính đầy đủ của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX đạt mức Trung bình (ĐTB = 3,01) thể hiện qua tự đánh giá của công an xã, lấy ý kiến đánh giá của người dân. Điều này chứng tỏ, phần lớn công an xã đã thực hiện đầy đủ ở mức cần thiết để tiến hành hoạt động nhận biết đối tượng thuyết phục tuy nhiên vẫn còn bị thiếu hoặc bỏ sót một số hành động cơ bản trong quá trình nhận thức đối tượng thuyết phục.

Mức độ giữa các biểu hiện của kỹ năng không đồng đều thể hiện qua kết quả bảng hỏi và lấy ý kiến người dân như sau: CAX thực hiện đầy đủ nhất các kỹ năng liên quan trực tiếp đến chức năng nhiệm vụ của mình như "*biết xác định được trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục*" (ĐTB = 3,44), "*biết được những thông tin về giới tính, tuổi đời, học vấn, quan hệ xã hội*" (ĐTB = 3,27), biểu hiện công an xã thực hiện bị bỏ sót và bị thiếu nhiều nhất là "*nắm bắt được nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng thuyết phục*" (ĐTB = 2,19).

Nghiên cứu cho thấy, kết quả lấy ý kiến đánh giá của người dân (ĐTB = 2,97) thấp hơn so với kết quả điều tra bằng bảng hỏi (ĐTB = 3,06). Kết hợp với những đánh giá qua quan sát các ca tiếp xúc với người dân, thấy trong thực tiễn, tính linh hoạt, sáng tạo và bền vững của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục ở

CAX chưa cao. Thực trạng mức độ tính đầy đủ kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX được thể hiện rõ qua bảng sau:

Bảng 4.2: Mức độ đầy đủ kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX

Mức độ tính đầy đủ kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Biết xác định thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn	3,27	0,851	2,94	0,772	3,10	0,714
Biết nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng thuyết phục	3,22	0,881	3,37	0,806	3,29	0,754
Biết nhân thân, lý lịch, tiền sử của bản thân đối tượng thuyết phục	3,17	0,987	2,94	0,929	3,05	0,923
Biết mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng thuyết phục	2,99	0,837	2,75	0,775	2,87	0,829
Biết trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục	3,03	0,883	3,44	0,892	3,23	0,808
Biết vốn kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục	2,92	0,848	3,19	1,023	3,05	0,918
Biết kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục	2,90	0,892	2,94	0,772	2,92	0,768
Biết bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng thuyết phục	2,99	0,901	3,00	1,095	2,99	0,974
Biết nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng thuyết phục	2,98	0,932	2,19	0,750	2,58	0,827
Biết quan điểm, thái độ của đối tượng đối với vấn đề cần TP	3,08	0,941	3,06	1,124	3,07	0,960
Biết nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng thuyết phục	3,12	0,904	3,13	0,880	3,12	0,924
Biết dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục	3,07	0,923	2,81	0,750	2,94	0,811
Chung	3,06	0,898	2,97	0,894	3,01	0,832
ĐTB Chung kỹ năng = 3,01 (Trung bình)						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Kỹ năng *biết xác định được trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục* được CAX thực hiện đầy đủ nhất có thể được lý giải bởi những lý do sau đây: Muốn đưa ra những tác động hiệu quả và đạt được mục đích thuyết phục, CAX phải đánh giá được trình độ nhận thức của đối tượng mình chuẩn bị tác động, việc đánh giá chính xác khả năng nhận thức của đối tượng giao tiếp sẽ giúp chủ thể giao tiếp biết lựa chọn những nội dung, cách thức phù hợp, hiệu quả giao tiếp sẽ

tăng cao. Bên cạnh đó, kỹ năng này biểu hiện đầy đủ hơn vì cả những lý do chủ quan: tự bản thân mỗi cán bộ CAX đều nhận thấy việc đánh giá được trình độ nhận thức của đối tượng sẽ giúp mình có sự chuẩn bị về kiến thức và tâm lý, đảm bảo cuộc tiếp xúc được hiệu quả, giữ được uy tín của mình đối với quần chúng nhân dân. *"Người dân bây giờ nhiều người có trình độ kiến thức và hiểu biết lắm, nếu mình không tìm hiểu trước mà tiếp xúc có khi sẽ gặp lúng túng, như vậy sẽ rất khó để tuyên truyền vận động họ"* (Theo T.V.C, công an xã tại huyện Yên Dũng, tỉnh Bắc Giang).

Trong các biểu hiện của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, việc *biết xác định tính chất nghề nghiệp của đối tượng thuyết phục* (ĐTB = 3,22), *biết tiểu sử, nhân thân, lý lịch của đối tượng thuyết phục* (ĐTB = 3,17), công an xã cũng thực hiện được phần nào tuy nhiên còn chưa thực sự đầy đủ. Việc nắm bắt những thông tin về nghề nghiệp, nhân thân, tiểu sử của người dân chưa được đầy đủ là do CAX còn nhiều hạn chế về trình độ, chưa có những kiến thức chuyên môn về nghiệp vụ quản lý hành chính tại cơ sở. Bên cạnh đó, còn nhiều đồng chí chưa từng được qua đào tạo hay tập huấn ngắn hạn về kỹ năng, quy trình công tác của lực lượng công an. N.T.H, công an xã tại huyện Hạ Hòa, tỉnh Phú Thọ đã chia sẻ: *"Em được cử sang làm công an xã được 6 năm nay, em đã đăng ký đi học lớp đào tạo Trưởng công an xã 3 lần rồi nhưng không được đi vì chỉ tiêu ít quá, bây giờ mới được đi học, trước đây em là Phó bí thư đoàn thanh niên của xã.."*

Quan sát hành động thực tế của CAX ở 2 địa phương chúng tôi nghiên cứu, nhìn chung lực lượng CAX còn rất nhiều hạn chế về mặt chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp. Các địa phương chủ yếu bố trí cán bộ làm công an xã từ những cán bộ chính quyền hoặc những cán bộ trưởng thành từ dân quân tự vệ hay công tác đoàn thể quần chúng, phần lớn chưa được qua đào tạo bồi dưỡng một cách bài bản hệ thống. Việc hướng dẫn về mặt chuyên môn nghiệp vụ của công an cấp huyện tuy đã được triển khai xuống các xã tuy nhiên hiện nay vẫn còn nhiều bất cập. Trao đổi với chúng tôi, đồng chí N.C.Đ, cán bộ Đội công an phụ trách xã về an ninh trật tự tại cơ sở của huyện Lục Ngạn, tỉnh Bắc Giang đã chia sẻ: *"Đội em hiện có 7 đồng chí, công việc khá vất vả, Lục Ngạn là huyện có địa bàn rộng và phức tạp, nhiều thành phần dân tộc khác nhau, toàn huyện có 29 xã và 1 thị trấn,*

anh em phân công thay nhau đi xuống cơ sở cả tháng chưa hết lượt; việc hướng dẫn cho lực lượng công an xã hàng ngày chủ yếu vẫn phải thực hiện qua gọi điện thoại". Qua đây cho thấy, việc tổ chức hướng dẫn không thường xuyên, kịp thời của cơ quan chức năng cấp trên đã gây khó khăn nhất định trong việc triển khai công tác vận động, thuyết phục quần chúng nhân dân của CAX.

Từ kết quả điều tra bảng hỏi, kết hợp mức độ ghi nhận qua quan sát thực tiễn đã cho thấy, *mức độ đầy đủ của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục* đạt ở mức trung bình. Kết quả này cho thấy sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm trong hành động thuyết phục người dân của CAX còn rất hạn chế. Lý do một phần do CAX chưa được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết về cách thức nhận biết đối tượng giao tiếp, sự hướng dẫn về mặt chuyên môn của chính quyền và các cơ quan chức năng chưa đầy đủ và kịp thời...

Phỏng vấn sâu một số cán bộ công an huyện phụ trách xã cũng cho rằng, *lực lượng công an xã hiện nay đang còn rất hạn chế về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ; sự quan tâm tổ chức tập huấn, bồi dưỡng thường xuyên* cho lực lượng này ở một số địa phương cũng chưa nhiều.

b. Mức độ thuần thực kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX

Thực trạng mức độ tính thuần thực của CAX trong việc nhận biết đối tượng thuyết phục chỉ đạt mức Trung bình (ĐTB = 3,09), điều này chứng tỏ CAX đã đạt mức thành thạo nhất định tuy nhiên khá nhiều CAX còn lúng túng chưa biết cách nhận biết đối tượng thuyết phục, mức độ thành thạo cũng ngang với mức độ lúng túng; còn thiếu nhuần nhuyễn, trôi chảy ở rất nhiều các thao tác trong quá trình nhận biết đối tượng thuyết phục (chẳng hạn như việc *đánh giá chính xác kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục* chỉ có ĐTB = 2,69 hay việc *phán đoán mức độ hợp tác của đối tượng* chỉ có ĐTB = 3,11).

Điều này liên quan chặt chẽ tới mức độ đầy đủ khi thực hiện các hành động nhận biết đối tượng thuyết phục bởi thực hiện hiện hành động chưa đầy đủ sẽ dẫn đến việc nhận định đối tượng thuyết phục còn lúng túng.

Trong các biểu hiện được nghiên cứu, kết quả bảng hỏi cho thấy CAX thể hiện mức độ thuần thực rõ nhất trong việc *nhANH chóng xác định các thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục* (ĐTB = 3,33), *kỹ năng nắm chắc được lý lịch,*

nhân thân của đối tượng xếp thứ bậc 2 (ĐTB = 3,21), CAX yếu nhất trong kỹ năng đánh giá được kinh nghiệm và sự từng trải của đối tượng thuyết phục (ĐTB = 2,69). Bên cạnh mức độ thuần thục các biểu hiện khác không có sự chênh lệch đáng kể. Kết quả cụ thể được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.3: Mức độ thuần thục kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục

Mức độ tính thuần thục kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Nhanh chóng xác định được thông tin giới tính, tuổi đời, trình độ	3,33	0,860	3,25	1,065	3,29	0,810
Nắm vững được nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng	3,19	0,801	3,00	0,894	3,09	0,778
Nắm chắc lý lịch, nhân thân của đối tượng thuyết phục	3,21	0,907	3,69	1,014	3,45	0,896
Nhận định được mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng	2,99	0,825	3,31	0,704	3,15	0,703
Đánh giá chính xác trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục	2,98	0,813	3,00	0,966	2,83	0,860
Có phương pháp để nắm được kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục	2,84	0,793	2,69	0,602	2,76	0,678
Đánh giá được kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục	2,83	0,889	2,69	0,704	2,76	0,699
Đánh giá đúng bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng	2,88	0,885	3,06	0,998	2,97	0,927
Nhanh chóng xác định nhu cầu thực sự của đối tượng thuyết phục	3,06	0,863	3,50	0,730	3,28	0,875
Xác định chính xác quan điểm, thái độ của đối tượng	3,03	0,867	3,06	0,772	3,04	0,766
Phán đoán mức độ hợp tác của đối tượng thuyết phục	3,11	0,823	3,31	0,704	3,21	0,813
Nhanh chóng dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng	3,08	0,887	3,19	0,834	3,13	0,858
Chung	3,04	0,851	3,14	0,881	3,09	0,837
ĐTB Chung kỹ năng = 3,09 (Trung bình)						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Tìm hiểu nguyên nhân của thực trạng trên, qua quan sát những buổi làm việc của CAX với người dân cho thấy CAX đã có sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm xác định được những thông tin về đối tượng thuyết phục. Điều này được giải thích là do việc nhận biết các thông tin về đối tượng tiếp xúc là nghiệp vụ cơ

bản và thường xuyên của CAX. Với chức trách nhiệm vụ được giao, CAX phải nắm được tối thiểu các thông tin về mỗi nhân khẩu cũng như mỗi hộ gia đình trên địa bàn phụ trách để phục vụ cho việc triển khai các biện pháp nghiệp vụ cơ bản.

CAX còn lúng túng trong việc nhận định, đánh giá quan điểm thái độ của đối tượng thuyết phục. Từ trò chuyện và quan sát những hành động của CAX trong một số tình huống tiếp xúc với người dân, chúng tôi nhận thấy họ chỉ *quan tâm đến mục đích của buổi làm việc* chứ chưa biết tập trung để phán đoán, đánh giá những thông tin phản hồi từ phía đối tượng tiếp xúc. Trao đổi với đồng chí T.H.D, cán bộ công an phụ trách xã về an ninh trật tự tại huyện Tân Yên tỉnh Bắc Giang cho biết: Nhiều địa phương cán bộ CAX *chỉ tập trung giải quyết các nhiệm vụ bề nổi* hoặc *các công việc do lãnh đạo chính quyền giao phó*, họ còn rất *ít quan tâm đến công tác nắm tình hình, diễn biến tư tưởng, tâm tư nguyện vọng của quần chúng nhân dân*. Do đó, công tác vận động, giáo dục, thuyết phục nhân dân còn kém hiệu quả.

Trong các biểu hiện của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, CAX chưa biết *đánh giá đầy đủ nhu cầu và mối quan hệ xã hội của đối tượng thuyết phục* dẫn đến hiệu quả thuyết phục chưa cao, khó khăn trong thực hiện nhiệm vụ. Không biết *phán đoán mức độ hợp tác của đối tượng giao tiếp* sẽ rất khó khăn trong việc đưa ra các nội dung thuyết phục phù hợp, từ đó không có sự điều cho phù hợp với mục tiêu thuyết phục đặt ra. Tỷ lệ CAX thực hiện tốt kỹ năng này thường tập trung vào những cán bộ có thâm niên công tác từ trên 10 năm, còn lại hầu hết CAX đánh giá một cách tự phát theo cảm tính.

c. Thực trạng mức độ linh hoạt kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của công an xã

Việc nhận thức đối tượng thuyết phục không chỉ có hệ thống đầy đủ và thuần thực mà còn phải có sự linh hoạt, cân đối giữa các phương pháp thu thập thông tin từ phía cá nhân đối tượng thuyết phục. Mức độ linh hoạt trong kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX được hiểu là năng lực sử dụng vốn tri thức, kinh nghiệm và thao tác hành động để nhận thức được đúng bản chất bên

trong của đối tượng thuyết phục trong những điều kiện và tính huống khác nhau.
 Kết quả cụ thể như sau:

Bảng 4.4: *Mức độ linh hoạt kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục*

Mức độ tính linh hoạt kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Có nhiều biện pháp để xác định thông tin cá nhân đối tượng TP	3,33	0,892	3,56	0,814	3,45	0,877
Thông qua nhiều cách để nắm vững nghề nghiệp, công việc của ĐT	3,33	0,891	3,44	0,814	3,38	0,818
Thông qua mối quan hệ của để nắm được nhân thân, lý lịch	3,18	0,944	3,81	1,047	3,49	0,877
Sử dụng nhiều kênh thông tin để xác định mối quan hệ của đối tượng	3,09	0,928	1,75	0,775	2,42	0,736
Có phương pháp để xác định khả năng nhận thức của đối tượng	3,11	0,867	3,38	0,619	3,24	0,695
Đánh giá được trình độ kiến thức của đối tượng thuyết phục	3,03	0,800	3,19	0,750	3,11	0,788
Nhận biết kinh nghiệm đã có của đối tượng	3,03	0,830	1,69	0,602	2,36	0,746
Đánh giá bản lĩnh, sự từng trải của đối tượng	2,98	0,840	3,19	0,891	3,08	0,844
Nhận định được nhu cầu nào là quan trọng ở đối tượng thuyết phục	3,19	0,899	3,75	0,931	3,47	0,839
Thông qua các biểu hiện hành vi để đánh giá thái độ của đối tượng	3,21	0,778	3,50	0,816	3,36	0,745
Nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng khi thuyết phục	3,14	0,833	3,31	0,704	3,22	0,722
Phán đoán được các phương thức hành vi ở đối tượng có thể xảy ra	3,06	0,842	2,69	0,793	2,87	0,889
Chung	3,14	0,862	3,10	0,840	3,12	0,823
ĐTB Chung kỹ năng = 3,12 (Trung bình)						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

CAX đã đạt được mức linh hoạt trong kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục. Tuy nhiên cũng tương đồng với kết quả mức độ đầy đủ và mức độ thuần thực, kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục cũng chỉ đạt mức Trung bình (ĐTB = 3,12). Điều này cho thấy sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm trong hành động nhận thức đối tượng thuyết phục đã được CAX thực hiện linh hoạt trong những điều kiện khác nhau song tính sáng tạo còn hạn chế.

CAX rất linh hoạt trong việc *xác định những thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục* (ĐTB = 3,33) nhưng yếu nhất trong việc *đánh giá bản lĩnh và*

sự từng trải của đối tượng thuyết phục (ĐTB = 2,98). Nhìn chung CAX chưa biết sử dụng nhiều kênh thông tin để xác định đúng nhu cầu thực chất của đối tượng thuyết phục, tức là chưa xác định được những lợi ích cần thiết để đem đến cho người dân trong quá trình thuyết phục (ĐTB = 3,09).

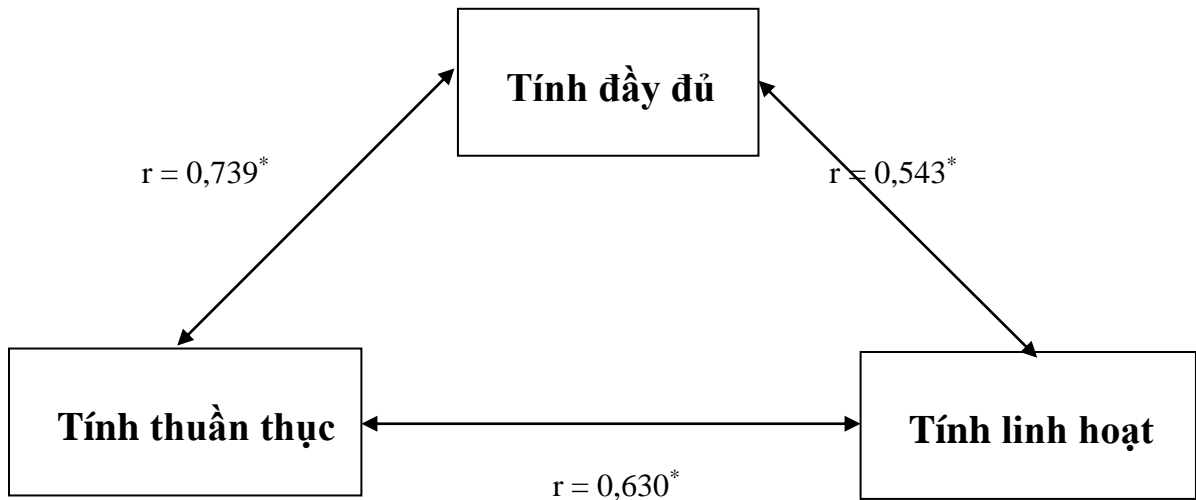
Từ quan sát thực tiễn tại một số xã, chúng tôi thấy rằng nguyên nhân của thực trạng trên là hiện nay lực lượng CAX hầu hết chỉ mới *thực hiện tốt nhiệm vụ của mình ở góc độ quản lý hành chính*, đó là sự quản lý, nắm bắt về tình hình cư trú, về nhân hộ khẩu và những vấn đề nóng về an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội. Chính vì thế nên họ mới *chỉ dừng lại ở chức năng lãnh đạo, áp đặt chứ chưa thực sự đi sâu đi sát để nắm bắt tình hình diễn biến tư tưởng của quần chúng*, do đó trong quá trình vận động thuyết phục chưa mang lại lợi ích thực sự cho người dân, hiệu quả thuyết phục còn nhiều hạn chế.

Kết quả nghiên cứu thông qua bảng hỏi CAX và lấy ý kiến người dân cho thấy: Nhìn chung CAX thực hiện kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục một cách máy móc, thụ động, chưa có sự điều chỉnh đúng, tính linh hoạt trong kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục chủ yếu tập trung ở biểu hiện *vận dụng khó khăn và không vận dụng được*. Kết quả quan sát thực tiễn cũng cho thấy sự thiếu linh hoạt trong vận dụng kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả công tác vận động quần chúng của CAX.

Phỏng vấn sâu một số cán bộ CAX cho biết: trong quá trình làm công an xã, họ *rất ít hoặc chưa từng được tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng cơ bản trong giao tiếp cũng như các biện pháp nghiệp vụ trong công tác thăm hỏi, vận động quần chúng*. T.V.H (cán bộ công an xã tại huyện Phù Ninh tỉnh Phú Thọ) chia sẻ: *Em làm Phó trưởng công an xã được 2 năm, trước đó là công an viên 8 năm rồi, chỉ khi tham gia lớp học này em mới thực sự được dạy bài bản về công tác thăm hỏi, tiếp xúc với người dân... Nhưng lý thuyết là vậy thôi... chứ trong thực tế thì khó khăn vô cùng...nhiều lúc phải chịu sức ép từ phía người dân, không phải lúc nào người dân cũng dễ dàng thông cảm và chấp nhận...*

d. Mối tương quan giữa các tiêu chí

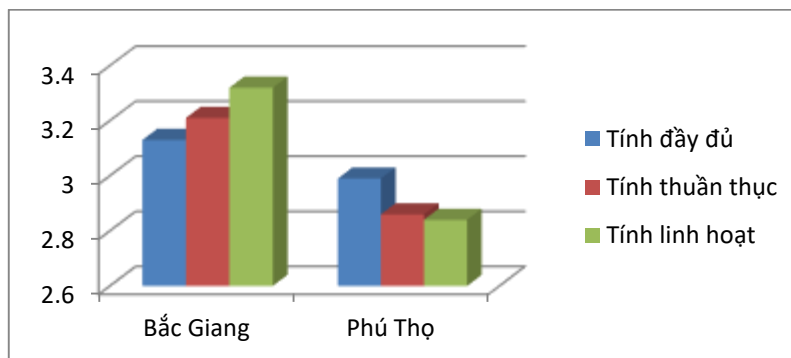
Để xem xét mức độ tương quan giữa các tiêu chí: tính đúng đắn, tính thuần thực và tính linh hoạt của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, chúng tôi tiến hành phân tích tương quan nhị biến, mối tương quan được biểu thị ở sơ đồ sau:



Sơ đồ 1: Tương quan giữa các tiêu chí đánh giá kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của công an xã

Nhìn vào sơ đồ trên ta thấy, giữa tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục có mối tương quan thuận. Trong đó tính đầy đủ và tính thuần thực có mối tương quan khá chặt chẽ. Điều này chứng tỏ CAX càng nhận thức đầy đủ về mục đích yêu cầu và cách thức nhận biết đối tượng thuyết phục thì càng thể hiện sự thuần thực, ít gặp lúng túng trong việc đánh giá, xác định những thông tin cần thiết về đối tượng giao tiếp để thực hiện các mục tiêu thuyết phục.

e. So sánh kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục theo địa phương và thâm niên công tác

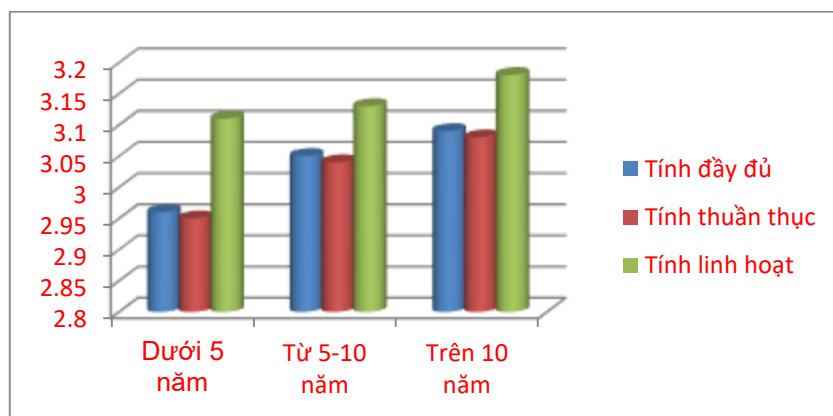


Biểu đồ 4.1: So sánh kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục theo địa phương

CAX tại tỉnh PT (ĐTB = 2,93) có kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục thấp hơn so với tỉnh BG (ĐTB = 3,22). Họ đã xác định được đầy đủ các bước và cách thức nhận biết đối tượng thuyết phục nhưng mức độ thuần thực và linh hoạt thấp hơn so với tỉnh BG. Điều này có thể được lý giải một phần do đời sống kinh tế xã hội của tỉnh PT còn khó khăn, địa bàn rộng, chủ yếu phân tán ở các vùng trung du, việc đầu tư kinh phí, cơ sở vật chất cho công tác bồi dưỡng, tập huấn những kỹ năng cần thiết cho lực lượng CAX còn nhiều hạn chế. Bên cạnh đó, mật độ dân trí còn thấp so với các địa phương khác, người dân chủ yếu là làm nông nghiệp, ít có sự giao lưu, va chạm, đây cũng là những khó khăn dẫn đến sự hạn chế trong công tác vận động quần chúng hệ thống của CAX.

Trong khi đó, BG là địa phương có nhiều điều kiện để phát triển kinh tế xã hội, BG hiện đang là địa phương có tốc độ phát triển mạnh, một trong những địa phương tập trung nhiều khu công nghiệp của miền Bắc. Người dân tại BG có nhiều điều kiện để giao lưu, buôn bán, phát triển các làng nghề, trang trại... Qua tìm hiểu chúng tôi được biết, trong những năm gần đây, đặc biệt là từ năm 2010 trở lại, UBND tỉnh đã dành phần kinh phí nhất định để tập huấn, bồi dưỡng và liên kết với các trường CAND mở các lớp đào tạo trường CAX cho địa phương.

Mức độ linh hoạt trong kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của Công an xã tại BG (ĐTB = 3,32) cao hơn hẳn so với tỉnh PT (ĐTB = 2,94). Điều này có thể là do Công an xã tại tỉnh BG được tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn nhiều hơn, được cập nhật kiến thức thường xuyên hơn, vì thế họ đã biết cách vận dụng được những kiến thức được học vào thực tiễn công tác.



Biểu đồ 4.2: So sánh kỹ năng nhận biết đối tượng TP theo thâm niên công tác

Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục giữa các mức thâm niên khác nhau thấy có sự khác biệt, sự khác biệt này có ý nghĩa về mặt thống kê ($p = 0.00$). CAX có thâm niên công tác dưới 5 năm thực hiện kỹ năng này ở mức trung bình thấp hơn ($\text{ĐTB} = 3,04$), CAX có thâm niên từ 5 đến 10 năm thực hiện kỹ năng này ở mức cao hơn ($\text{ĐTB} = 3,07$) và Công an xã có thâm niên trên 10 năm thực hiện kỹ năng này ở mức cao nhất ($\text{ĐTB} = 3,08$). Đây là điều hoàn toàn phù hợp với thực tế. Những CAX mới tham gia công tác được không quá 5 năm sẽ chưa có nhiều kinh nghiệm trong trong thực tế công tác, lại đa phần tuổi đời còn trẻ, họ chưa đủ dày dặn và sự từng trải cuộc sống để làm chủ bản thân trong những tình huống giao tiếp khác nhau; đặc biệt CAX là một nghề nghiệp mang tính đặc thù cao, nhiều áp lực, thậm chí phải đe dọa đến sức khỏe và tính mạng trong lúc làm nhiệm vụ. Đi sâu trò chuyện và tìm hiểu chúng tôi được biết, trong số họ nhiều người chưa thực sự đã yên tâm công tác, do tuổi đời đa phần còn trẻ và vì nhiều lý do khác mà họ có thể sẽ tìm hướng công tác ở lĩnh vực khác. Tất cả những điều này có thể sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả công tác thuyết phục.

Tại các buổi quan sát CAX làm việc với người dân ở trụ sở ủy ban, chúng tôi đã ghi nhận phần lớn những CAX có tuổi đời và thâm niên công tác ít đã giải quyết công việc rất nhanh chóng, đặc biệt là không quan tâm nhiều đến việc hỏi han, lấy thông tin ban đầu về phía người dân, sự thấu hiểu, động viên trong quá trình tiếp xúc với người dân hầu như không có. *"Hàng ngày trụ sở đều có người trực, đêm cũng vậy, em thì một tuần trực 2 buổi, công việc chủ yếu là ghi chép lại và báo cho chỉ huy công an xã giải quyết, bây giờ em mới được tập huấn về nghiệp vụ công an xã, trước đây em đi nghĩa vụ bộ đội ở Quân khu 2, được kết nạp vào Đảng, xuất ngũ về và xin làm ở công an xã, kinh nghiệm chưa có..."* (N.Q.M, công an xã thuộc huyện Lâm Thao, tỉnh Phú Thọ)

CAX có thâm niên công tác trên 10 năm có mức thực hiện kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục cao hơn, điều này là do đa số trong số họ có sự dày dặn hơn về tuổi đời và kinh nghiệm, cơ hội tham gia các khóa huấn luyện, bồi dưỡng

nghiệp vụ công tác được nhiều hơn, vì thế có thể họ biết cách nhận thức đối tượng giao tiếp tốt hơn.

Như vậy, khi phân tích kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX theo thâm niên công tác thấy có sự khác biệt những mức độ chênh lệch là không lớn. Điều này cho thấy mặc dù có nhiều kinh nghiệm và thời gian công tác nhưng do chưa được qua đào tạo, bồi dưỡng một cách bài bản nên nhìn chung kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX cũng chỉ đạt mức *Trung bình*.

4.1.2.2. Mức độ kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của công an xã

Qua trình thuyết phục là quá trình tác động vào ý chí, tình cảm, nhận thức của đối tượng giao tiếp để làm thay đổi hoặc hình thành những quan điểm, thái độ, hành vi mới ở đối tượng thuyết phục. Do đó, ngoài việc nhận thức được đầy đủ về đối tượng thuyết phục, CAX cần phải biết lựa chọn cách thức tác động phù hợp để đạt được mục đích thuyết phục.

a. Mức độ tính đầy đủ kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX

Tính đầy đủ trong kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục thể hiện khá rõ ở khả năng vận dụng tri thức và kinh nghiệm để xác định mục đích thuyết phục, lựa chọn nội dung thuyết phục phù hợp và đưa ra hình thức thuyết phục hiệu quả.

Bảng 4.5: Mức độ đầy đủ kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX

Mức độ tính đầy đủ kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Biết đảm bảo lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục	3,52	0,917	3,44	0,727	3,48	0,944
Biết gắn mục đích TP với chủ trương, chính sách, pháp luật	3,33	0,989	4,38	0,885	3,85	0,942
Biết xây dựng mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân	3,25	0,953	3,44	0,814	3,34	0,961
Biết đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác Công an	3,35	1,016	3,63	0,806	3,49	0,955
Biết lựa chọn nội dung thuyết phục phù hợp với đối tượng	3,23	0,868	3,56	1,031	3,39	0,900
Biết gắn nội dung thuyết phục với nhu cầu thực	3,11	0,938	4,00	1,033	3,55	0,977

tê của đối tượng						
Biết định hướng nội dung thuyết theo đúng chính sách, pháp luật	3,25	0,935	4,06	0,680	3,67	0,805
Biết tuân thủ chặt chẽ yêu cầu pháp luật	3,23	0,988	3,94	1,124	3,65	0,914
Biết nhận định rõ đối tượng thuyết phục	3,21	0,807	3,75	0,863	3,48	0,866
Biết xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục	3,33	0,896	4,19	0,911	3,76	0,869
Biết tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục	3,03	0,849	3,75	0,931	3,39	0,939
Biết phân tích, xem xét trong điều kiện, hoàn cảnh cụ thể	3,10	0,880	3,69	1,078	3,40	0,945
Biết lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp	3,14	0,828	3,75	0,813	3,45	0,819
Chung	3,23	0,912	3,81	0,916	3,52	0,908
<i>ĐTB Chung kỹ năng = 3,52 (Khá)</i>						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Từ phân tích số liệu điều tra kết hợp với kết quả thu được qua quan sát thực tiễn, có thể nhận định:

CAX có mức độ đầy đủ khi thực hiện kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục đạt ở mức Khá (ĐTB = 3,52). Ở mức độ này, sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm của công an xã đã có hiệu quả, nhiều CAX đã biết cách thực hiện đầy đủ một số thao tác quan trọng trong các hành động lựa chọn cách thức thuyết phục.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhóm kỹ năng *biết tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục* được thực hiện ở mức thấp nhất với ĐTB = 3,03; nhóm kỹ năng *biết xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục* được thực hiện ở mức đầy đủ hơn và đạt mức Khá (ĐTB = 3,76); nhóm kỹ năng *biết bảo vệ chủ trương, chính sách, pháp luật* được thực hiện đầy đủ hơn cả (ĐTB = 3,85) đạt mức Khá. Điều này có thể được lý giải là theo chức trách nhiệm vụ được giao, trong mọi tình huống hoàn cảnh, CAX luôn nhân thức được chính sách, pháp luật và lợi ích của người dân phải được tuyệt đối tôn trọng và bảo vệ.

So với kết quả điều tra bằng bảng hỏi thì kết quả quan sát hành động thuyết phục người dân của CAX trong thực tiễn được chúng tôi ghi nhận là thấp hơn. Điều này đã phản ánh *sự thiếu linh hoạt trong quá trình tổ chức triển khai công tác vận động thuyết phục người dân* của CAX. Thông thường họ chỉ *quan tâm*

hiều đến việc đạt được mục đích thuyết phục nên thiếu sự cân nhắc, kết hợp hài hòa giữa nhiệm vụ của chính quyền với lợi ích, nguyện vọng của người dân.

Bên cạnh đó, một số CAX thực hiện còn thiếu hụt các thao tác quan trọng trong quá trình lựa chọn cách thức thuyết phục. Chẳng hạn như việc *biết triển khai trong nhiều điều kiện hoàn cảnh khác nhau* (ĐTB = 3,10), *biết xem xét đến nhu cầu thực sự của đối tượng thuyết phục* (ĐTB = 3,11).

Phòng vấn sâu công an xã về vấn đề này, chúng tôi tập trung vào câu hỏi: *Trước mỗi buổi gặp gỡ, tiếp xúc với người dân, đồng chí thường xác định rõ ràng những vấn đề gì?* Kết quả cho thấy hầu hết trong số họ chưa nắm bắt được một cách đầy đủ các yêu cầu của một ca giao tiếp, xem nhẹ một số thao tác quan trọng như tìm hiểu trước nhu cầu, thái độ, mong muốn, khó khăn vướng mắt của đối tượng tiếp xúc. Nhóm kỹ năng *biết lựa chọn những nội dung phù hợp để đưa ra thuyết phục* thực hiện ở mức hoàn toàn đầy đủ cũng rất thấp: chỉ đạt 0,7 %.

Như vậy, công an xã thực hiện kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục chỉ chủ yếu ở mức Khá, sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm trong việc cân nhắc, lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp chưa mang lại hiệu quả cao.

b. Mức độ tính thuần thực kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX

Sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm của CAX trong kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục đầy đủ mới chỉ cho phép chúng ta đánh giá về mặt số lượng, trong khi đó sự thuần thực mới thực sự phản ánh chất lượng của kỹ năng. Kết quả nghiên cứu cụ thể như sau:

Bảng 4.6: *Tính thuần thực của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX*

Mức độ tính thuần thực kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Luôn đặt lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục lên trên hết	3,16	0,846	3,19	0,911	3,17	0,908
Quá trình thuyết phục bám sát chủ trương, chính sách, pháp luật	3,30	1,000	3,19	0,720	3,24	0,882
Nhanh chóng củng cố mối quan hệ với quần chúng nhân dân	3,22	0,921	3,44	0,892	3,33	0,922

Luôn xác định hoàn thành nhiệm vụ chính trị là hàng đầu	3,20	0,938	3,31	0,873	3,25	0,903
Nội dung thuyết phục được đối tượng nhận thức và lĩnh hội đầy đủ	3,06	0,840	2,88	0,313	2,97	0,634
Nội dung TP liên quan mật thiết tới nhu cầu, mong muốn của đối tượng	3,01	0,861	3,13	0,885	3,07	0,795
Quan điểm thuyết phục đảm bảo đúng đường lối, chính sách	3,23	0,986	4,00	0,730	3,61	0,813
Trong mọi tình huống tuyệt đối tôn trọng pháp luật	3,30	1,012	3,81	1,047	3,55	0,971
Nhanh chóng xác định rõ đối tượng thuyết phục	3,23	0,882	3,25	0,856	3,24	0,917
Đưa ra mục tiêu, quan điểm thuyết phục phù hợp	3,20	0,884	3,38	0,957	3,29	0,931
Nhận định nhanh chóng các phương án thuyết phục có thể áp dụng	3,00	0,776	3,00	0,632	3,00	0,719
Hành động thuyết phục luôn được đặt trong hoàn cảnh cụ thể	2,98	0,828	3,00	0,730	2,99	0,819
Nhanh chóng quyết định hình thức vận động phù hợp	2,97	0,822	3,06	0,772	3,01	0,781
Chung	3,14	0,892	3,27	0,875	3,21	0,859
ĐTB Chung kỹ năng = 3,21 (Trung bình)						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

CAX đã đạt được mức độ thuần thục trong kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục song chỉ ở mức *Trung bình* ở tất cả các biểu hiện của kỹ năng khi điều tra bằng bảng hỏi và lấy ý kiến đánh giá của người dân (ĐTB = 3,21). Đa số các biểu hiện của kỹ năng, tần suất tập trung ở mức "*trung đối thuần thục*" hoặc "*còn lúng túng*" (Phụ lục 1), điều này cho thấy rằng CAX thực hiện chưa nhuần nhuyễn, chưa thành thạo các hành động trong việc lựa chọn hình thức thuyết phục, đồng thời thể hiện việc CAX chưa thích ứng, thiếu sự nhạy bén trong các điều kiện hoàn cảnh giao tiếp khác nhau.

Xem xét các biểu hiện cụ thể trong hành động lựa chọn cách thức thuyết phục có mức độ thuần thục khác nhau và có sự chênh lệch đáng kể trong đó: nội dung *bám sát chủ trương, chính sách, pháp luật* (ĐTB = 3,55) đạt mức thuần thục cao nhất. Có lẽ đây là những yêu cầu bắt buộc và cũng là nguyên tắc tối cao mà trong mỗi hành động của CAX đều phải nhất quán tuân thủ. Có 30,6% CAX thực hiện *trung đối thuần thục*, chỉ 1,6% thực hiện *rất lúng túng*.

Quan sát hành động thuyết phục người dân của CAX cho thấy, mức độ tuân thủ của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục trong thực tế thấp hơn so với kết quả điều tra bằng bảng hỏi (ĐTB = 3,14) và lấy ý kiến người dân (ĐTB = 3,27). Để giải thích kết quả thực trạng trên, qua trao đổi, trò chuyện với một số CAX cho biết: *"giao tiếp với nhân dân để giải quyết các công việc hành chính hàng ngày thì đơn giản, nhưng không phải lúc nào cũng đáp ứng hết được nguyện vọng của người dân, mình là người thực thi pháp luật cho nên phải tôn trọng nguyên tắc, có những chuyện mình nói họ nghe ngay, liên quan đến lợi ích của cá nhân hay gia đình họ thì khó thuyết phục lắm..."* (H.Q.P công an xã tại huyện Hạ Hòa, tỉnh Phú Thọ).

Phòng vấn sâu một số CAX cũng cho thấy sự lúng túng trong việc lựa chọn mục đích, nội dung và hình thức thuyết phục phù hợp. Chẳng hạn ở việc *lựa chọn nội dung thuyết phục đảm bảo phù hợp với trình độ nhận thức của đối tượng* có tới 42,9% ý kiến trả lời ở mức *rất lúng túng*, chỉ có 14,3% ý kiến trả lời ở mức *tương đối tuân thủ*.

c. Mức độ linh hoạt kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX

Hiệu quả của việc lựa chọn cách thức thuyết phục phù hợp không chỉ phụ thuộc vào việc CAX thực hiện đầy đủ các yêu cầu lựa chọn mà quan trọng hơn CAX phải biết vận dụng các kiến thức, kinh nghiệm đã có vào trong các tình huống thuyết phục khác nhau, phải có sự linh hoạt trong sử dụng các hình thức tác động đến đối tượng thuyết phục. Kết quả nghiên cứu được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 4.7: *Mức độ linh hoạt kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX*

Mức độ tính linh hoạt kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Trong mọi tình huống luôn đảm bảo quyền lợi của đối tượng TP	3,15	0,863	2,00	0,632	2,57	0,734
Kết hợp hài hòa lợi ích tập thể và lợi ích cá nhân của người dân	3,25	0,886	1,88	0,619	2,56	0,715
Mục tiêu thuyết phục hướng gắn bó với quần chúng nhân dân	3,28	0,943	2,31	0,704	2,79	0,751
Mục tiêu thuyết phục đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác	3,16	0,966	2,19	0,479	2,67	0,711
Nội dung thuyết phục được điều chỉnh linh hoạt, phù hợp	3,17	0,806	2,00	0,516	2,58	0,679
Nội dung thuyết phục đảm bảo mang lại lợi ích	3,13	0,808	1,81	0,655	2,47	0,687

cho đối tượng						
Sử dụng nhiều biện pháp vận động để lồng ghép các chính sách, pháp luật vào cuộc sống	3,13	0,938	2,14	0,512	2,63	0,725
Nội dung thuyết phục hài hòa, linh động, hợp lý, hợp tình	3,12	0,887	2,31	0,602	2,71	0,732
Nhanh chóng phân loại mục tiêu, đối tượng thuyết phục	3,16	0,838	1,94	0,680	2,55	0,726
Có khả năng điều chỉnh quan điểm thuyết phục phù hợp	3,06	0,791	2,06	0,854	2,56	0,733
Đề ra nhiều biện pháp tác động để đạt được hiệu quả thuyết phục	3,04	0,853	2,16	0,512	2,60	0,764
Sử dụng biện pháp thuyết phục trong các tình huống khác nhau	2,96	0,780	2,06	0,702	2,51	0,735
Đưa ra biện pháp tác động thuyết phục linh hoạt, hiệu quả	3,01	0,851	2,25	0,775	2,63	0,758
Chung	3,12	0,862	2,00	0,687	2,56	0,740
ĐTB Chung kỹ năng = 2,56 (Yếu)						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

CAX đã đạt được mức linh hoạt trong kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, song tính linh hoạt chỉ đạt mức thấp hơn so với tính đầy đủ và tính thuần thực và chỉ ở mức Yếu (ĐTB = 2,56). Điều này chứng tỏ CAX đã vận dụng các tri thức chưa tốt trong hoạt động thuyết phục người dân. Kết quả khảo sát bằng bảng hỏi (ĐTB = 3,12) và kết quả lấy ý kiến người dân (ĐTB = 2,00) đều ở mức trung bình và mức thấp, chứng tỏ hầu hết ở các tình huống CAX vận dụng một cách khó khăn hoặc không biết cách vận dụng tri thức cũng như kinh nghiệm đã có để giải quyết các nhiệm vụ thuyết phục.

Trong các biểu hiện được nghiên cứu thông qua bảng hỏi, việc *xây dựng mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân* đạt mức điểm cao nhất (ĐTB = 3,28), *khả năng thuyết phục trong nhiều tình huống khác nhau* đạt mức điểm thấp nhất (ĐTB = 2,51).

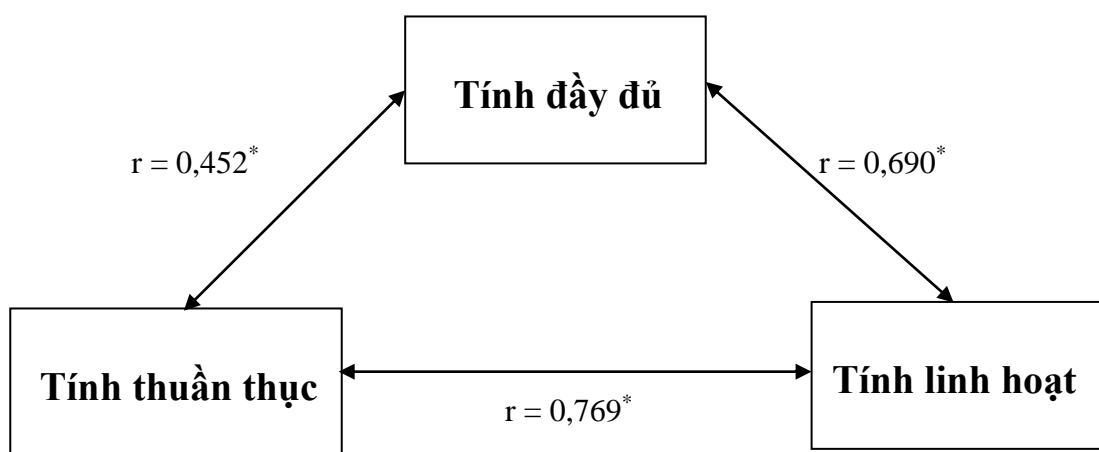
Bằng phương pháp quan sát, chúng tôi đánh giá, hầu hết CAX chưa biết cách xác định mục tiêu cũng như lựa chọn nội dung, hình thức thuyết phục cho phù hợp (chỉ có 2,3% CAX thực hiện ở mức có vận dụng được, 32,6% thực hiện ở mức vận dụng khó khăn). Mặc dù hàng năm đều được tập huấn các nghị quyết, trang bị những kiến thức về lý luận chính trị, pháp luật, các chủ trương đường lối nhưng CAX đã *không biết vận dụng những kiến thức đã được trang bị để lồng ghép vào nội dung vận động, thuyết phục người dân*.

Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy: Khi được hỏi về vấn đề này, số đông CAX đều *không biết cách vận dụng*: 75% số ý kiến CAX được phỏng vấn cho rằng họ *rất khó khăn trong việc tìm ra những nội dung, phương pháp vận động quần chúng hiệu quả*. Đây thực sự là vấn đề cấp thiết đang đặt ra cho CAX, mặt bằng dân trí tại các địa phương ngày càng cao, sự giám sát của các tầng lớp nhân dân đối với hệ thống chính quyền cơ sở ngày càng chặt chẽ, CAX không tích cực, linh hoạt trong triển khai các hoạt động dân vận thì khó có thể hoàn thành được chức trách nhiệm vụ.

Từ kết quả lấy ý kiến người dân, có thể chỉ ra một số nhóm kỹ năng của CAX chỉ đạt mức điểm rất thấp: chẳng hạn như *nhANH chóng phân loại mục tiêu, đối tượng thuyết phục* chỉ có ĐTB = 1,94, *nội dung thuyết phục mang lại lợi ích cho đối tượng* đạt ĐTB = 1,81. Điều này chứng tỏ CAX cũng chưa biết cách vận dụng sáng tạo các kiến thức đã được trang bị vào thực tế công tác vận động quần chúng của mình.

d. Mối tương quan giữa các tiêu chí

Từ kết quả xếp mức độ của 3 tiêu chí "tính thuần thực", "tính đầy đủ", "tính linh hoạt" có thể xem xét mối tương quan giữa các tiêu chí của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục:

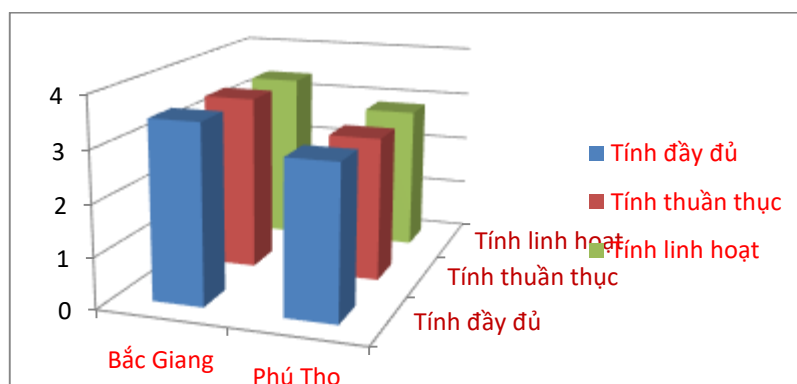


Sơ đồ 2: Tương quan giữa các tiêu chí đánh giá kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục

Nhìn vào sơ đồ trên ta thấy, giữa tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục có mối tương quan thuận. Trong đó tính thuần thực và tính linh hoạt có sự tương quan khá chặt chẽ. Điều này

chứng tỏ CAX càng thao tác thành thục các kỹ năng lựa chọn cách thuyết phục thì càng thể hiện sự linh hoạt và sáng tạo trong các tình huống thuyết phục.

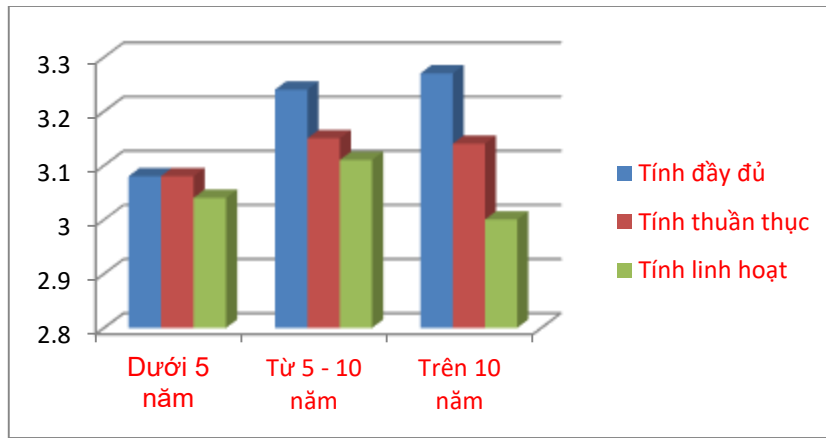
e. So sánh kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục theo địa phương và thâm niên công tác



Biểu đồ 4.3: So sánh kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục theo địa phương

Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX tại các địa phương khác nhau cũng thể hiện sự khác biệt: CAX tỉnh BG (ĐTB = 3,43) có mức cao hơn so với điểm trung bình của CAX tỉnh PT (ĐTB = 2,88), kết quả số liệu cho thấy đây là sự khác biệt có ý nghĩa (khi $P < 0,01$). Kết quả này phản ánh được phần nào sự tích cực và linh hoạt trong việc lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX BG so với địa phương còn lại. Đặc biệt qua quá trình quan sát thực tiễn, chúng tôi ghi nhận rằng CAX tại BG đã thể hiện các thao tác, quy trình, hành vi ứng xử tương đối tốt. Một số đồng chí đã được cấp trên khen thưởng vì có nhiều thành tích trong công tác vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh trật tự tại cơ sở.

Bên cạnh đó, BG là địa phương có điều kiện kinh tế phát triển hơn, việc đầu tư trang bị cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo, huấn luyện, thực hiện chế độ chính sách đối với lực lượng CAX có nhiều ưu điểm hơn, đây chính là một trong các yếu tố ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công tác công an nói chung và hiệu quả công tác vận động, thuyết phục người dân nói riêng của CAX.



Biểu đồ 4.4: So sánh kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục theo thâm niên công tác

Kết quả nghiên cứu cho thấy, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục ở những CAX có thâm niên công tác trên 10 năm (ĐTB = 3,20) đạt mức cao hơn so với những CAX có thời gian công tác dưới 5 năm (ĐTB = 3,06), $p = 0,00$. Sự khác biệt này có thể được lý giải là những CAX có thời gian công tác nhiều năm sẽ có nhiều kiến thức và kinh nghiệm nghề nghiệp hơn, với lợi thế về tuổi đời cũng như các mối quan hệ xã hội, CAX nhiều thâm niên rất có thể sẽ biết cách nắm bắt tâm lý đối tượng giao tiếp một cách nhanh chóng và thành thạo hơn.

Tuy nhiên xét theo cả 3 mốc thâm niên công tác (*dưới 5 năm, 5-10 năm, trên 10 năm*) thì điểm đánh giá chung kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX cũng chỉ đạt mức *Trung bình*.

Điều này tiếp tục khẳng định một thực tế là sự trưởng thành về tuổi đời, kết hợp với kinh nghiệm sống cũng không thể thay thế được những kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ mà chỉ có thông qua đào tạo một cách bài bản CAX mới có được. Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục là một dạng kỹ năng nghề nghiệp đặc trưng của CAX, nó chỉ có được khi CAX được cung cấp đầy đủ tri thức, được vận dụng thành thực trong thực tiễn công tác, trong quá trình giao tiếp thường xuyên với quần chúng nhân dân.

Nguyên nhân của thực trạng này có thể là do CAX hiện nay hầu hết chưa được qua đào tạo nghiệp vụ, vì vậy họ đang rất thiếu những kiến thức cơ bản về lý luận chính trị, pháp luật, nghiệp vụ quản lý hành chính về an ninh trật tự, những kỹ

năng cơ bản trong giao tiếp, tiếp xúc với quần chúng nhân dân... cho nên đây là khó khăn lớn nhất để CAX có thể hoàn thành tốt được nhiệm vụ của mình.

4.1.2.3. Mức độ kỹ năng tiến hành thuyết phục của công an xã

Tiến hành các hành động thuyết phục cụ thể là khâu quan trọng có ý nghĩa quyết định trong hoạt động thuyết phục người dân của CAX. Sau khi nhận thức được đối tượng thuyết phục, lựa chọn mục đích, nội dung, hình thức thuyết phục phù hợp, chủ thể thuyết phục phải tiến hành các hoạt động tác động nhằm thay đổi những quan điểm, thái độ, hành vi ở đối tượng thuyết phục. Kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX chính là khả năng tác động nhằm thay đổi tâm lý, quan điểm, thái độ của người dân được CAX thuyết phục. Kỹ năng tiến hành thuyết phục là một trong những kỹ năng nghề nghiệp quan trọng giúp CAX hoàn thành tốt chức trách nhiệm vụ của mình.

a. Mức độ tính đầy đủ kỹ năng tiến hành thuyết phục của công an xã

Kết quả nghiên cứu tính đầy đủ kỹ năng tiến hành thuyết phục người dân của CAX được thể hiện như sau:

Bảng 4.8: *Mức độ đầy đủ kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX*

Mức độ tính đầy đủ kỹ năng tiến hành thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Biết đưa ra những thông tin chính xác, khách quan	3,19	0,852	3,81	0,981	3,50	0,878
Biết sử dụng thông tin phù hợp	3,12	0,826	4,50	0,816	3,81	0,777
Biết sử dụng thông tin phong phú	2,89	0,838	4,44	1,031	3,67	0,833
Biết đưa thông tin sát với thực tiễn	3,13	0,853	4,44	0,629	3,78	0,798
Biết trình bày vấn đề logic, rõ ràng, dễ hiểu	3,12	0,864	4,00	1,095	3,56	0,982
Biết giải thích sáng tỏ vấn đề	3,09	0,902	3,50	1,155	3,29	0,915
Biết sử dụng những bằng chứng thuyết phục	3,16	0,907	4,31	0,873	3,73	0,803
Đưa ra những lý do chính đáng, có lợi cho đối tượng thuyết phục	3,13	0,921	3,50	1,006	3,31	0,941
Biết sử dụng ngôn ngữ chính xác, khoa học	3,10	0,982	3,81	0,918	3,45	0,883
Biết sử dụng ngôn ngữ ngắn gọn, cô đọng	3,09	0,941	3,56	0,814	3,32	0,778
Dùng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu	3,12	0,860	3,31	0,820	3,21	0,915

Biết sử dụng ngôn ngữ có nghĩa tích cực, truyền cảm	3,07	0,914	2,44	0,892	2,75	0,822
Biết sử dụng ngôn ngữ dân chủ, không áp đặt	3,08	0,845	3,75	1,183	3,41	0,985
Biết thể hiện ánh mắt truyền cảm	2,97	0,872	3,94	1,024	3,46	0,994
Biết biểu cảm nét mặt phù hợp	2,97	0,841	3,38	0,726	3,17	0,864
Biết sử dụng cử chỉ, tư thế, tác phong giao tiếp phù hợp	3,12	0,905	4,44	1,031	3,78	0,932
Biết thể hiện sự thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng	3,25	0,956	4,38	0,888	3,76	0,932
Biết tạo ra những cảm xúc tích cực	2,99	0,917	2,94	0,998	2,96	1,014
Biết chấp nhận quan điểm của đối tượng thuyết phục	2,87	0,879	2,88	0,719	2,87	0,855
Biết chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục	3,06	0,863	3,94	0,854	3,50	0,859
Biết tự kiềm chế, che giấu được tâm trạng khi cần thiết	3,02	0,944	4,38	0,957	3,70	0,994
Chung	3,27	0,885	3,79	0,898	3,53	0,903
<i>ĐTB Chung kỹ năng = 3,53 (Khá)</i>						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Kết quả nghiên cứu cho thấy, CAX đã đạt được tính đầy đủ trong kỹ năng tiến hành thuyết phục ở mức Khá (ĐTB = 3,53). Ở mức độ này, CAX đã nhận thức được đầy đủ mục đích, yêu cầu, cách thức tiến hành và thực hiện các thao tác hành động thuyết phục tương tối đầy đủ, ít bị bỏ sót hoặc bị thiếu hụt một số hành động thuyết phục. Điều này thể hiện sự thích ứng và biết vận dụng tương tối tốt tri thức, kinh nghiệm của bản thân trong triển khai hoạt động thuyết phục. Điểm khác biệt là kết quả lấy ý kiến người dân (ĐTB = 3,79) cao hơn kết quả tự đánh giá qua bảng hỏi của CAX (ĐTB = 3,27). Đây là chỉ số đáng mừng, qua quan sát chúng tôi nhận thấy rằng, trong thực tế công tác vận động thuyết phục người dân, mặc dù chưa được trang bị nhiều kiến thức về mặt lý luận và phương pháp công tác, nhưng bằng kinh nghiệm và ý thức trách nhiệm của mình CAX đã thực hiện có hiệu quả hoạt động thuyết phục.

Phân tích kết quả từ bảng hỏi CAX cho thấy, biểu hiện của các kỹ năng tiến hành thuyết phục cũng ở các mức khác nhau tuy nhiên sự chênh lệch là không đáng kể: Kỹ năng *biết thể hiện thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng thuyết phục*

đạt mức cao nhất (ĐTB = 3,25), xếp thứ 2 là kỹ năng *biết đưa ra những thông tin chính xác, khách quan* (ĐTB = 3,19). Điều đó chứng tỏ công an xã đã nhận thức được bản chất của công tác thuyết phục cũng như đề cao vai trò hợp tác, ủng hộ của quần chúng nhân dân trong hoạt động dân vận của mình. Nếu không tôn trọng người dân và những thông tin đưa ra để thuyết phục không đảm bảo khách quan, trung thực thì chắc chắn công an xã sẽ không đạt được hiệu quả trong giao tiếp với nhân dân.

Biểu hiện có điểm trung bình thấp nhất là nhóm kỹ năng *sử dụng ngôn ngữ tích cực, truyền cảm* (ĐTB = 2,75) và *biết chấp nhận các quan điểm trái chiều của đối tượng thuyết phục* (ĐTB = 2,87). Đánh giá từ quan sát thực tế chúng tôi nhận thấy: chỉ có 2,8% số công an xã thực hiện nhóm kỹ năng này ở mức *hoàn toàn đầy đủ* và 19,4% số công an xã thực hiện nhóm kỹ năng này ở mức *đầy đủ*.

Kết quả này cũng phù hợp với kết quả phỏng vấn sâu một số CAX: hầu hết họ đều *nhận thức được các quy tắc giao tiếp ứng xử với nhân dân nhưng chưa biết lắng nghe*, chưa dễ dàng chấp nhận các quan điểm trái chiều từ phía đối tượng giao tiếp, còn *thể hiện sự cứng nhắc, mệnh lệnh hành chính* với người dân.

Qua quan sát các ca làm việc tại trụ sở của CAX, *khi đối thoại với người dân đến làm việc*, một số CAX còn đưa ra thông tin có tính cứng nhắc, trích dẫn cho người dân các điều, khoản, quy định *mang nặng tính hành chính*, không chỉ ra được những quyền lợi chính đáng cho người dân, kết thúc buổi làm việc còn thiếu sự *sự động viên khích lệ*...

Tóm lại, tuy điểm trung bình đã đạt ở mức Khá nhưng CAX vẫn còn có những thiếu sót nhất định trong việc nhận thức đầy đủ các nhóm kỹ năng tiến hành thuyết phục.

b. Mức độ tuân thủ kỹ năng tiến hành thuyết phục của công an xã

Mức độ tuân thủ trong kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 4.9: Mức độ thuần thục kỹ năng tiến hành thuyết phục

Mức độ tính thuần thục kỹ năng tiến hành thuyết phục	Đánh giá của công an xã		Đánh giá của người dân		Chung	
	(n = 252)		(n = 60)			
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Kịp thời cung cấp cho đối tượng thông tin chính xác, khách quan	3,19	0,809	2,69	0,704	2,94	0,697
Thông tin thuyết phục đảm bảo được đối tượng nhận thức đầy đủ	2,98	0,890	2,19	0,944	2,58	0,883
Thông tin thực sự phong phú, có ích cho đối tượng thuyết phục	2,90	0,802	2,69	0,602	2,79	0,641
Thông tin luôn gắn với lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục	3,13	0,869	2,31	0,946	2,72	0,904
Lập luận vấn đề một cách trôi chảy, không lúng túng	2,98	0,893	3,13	0,885	3,05	0,859
Nhanh chóng làm cho đối tượng thuyết phục nhận thức được vấn đề	3,04	0,860	2,19	0,750	2,61	0,753
Lập luận bằng các chứng cứ một cách thành thạo	2,94	0,861	2,44	0,512	2,69	0,711
Quan điểm thuyết phục luôn hướng tới lợi ích của đối tượng	2,97	0,813	2,63	0,806	2,80	0,759
Ngôn ngữ thuyết phục luôn chính xác, khoa học	3,09	0,829	2,56	0,814	2,82	0,814
Sử dụng ngôn ngữ một cách trôi chảy, xúc tích	2,99	0,919	3,00	1,033	2,99	0,850
Diễn đạt mọi vấn đề cho đối tượng thuyết phục đều rõ ràng, dễ hiểu	3,10	0,860	3,19	1,047	3,14	0,808
Ngôn ngữ luôn mang lại cảm xúc tích cực, phần chân cho đối tượng	2,96	0,810	1,63	0,719	2,29	0,694
Ngôn từ thuyết phục bình đẳng trong mọi tình huống	3,01	0,849	3,06	0,929	3,03	0,798
Ánh mắt nhìn luôn chứa đựng nhiều cảm xúc	3,02	0,863	2,94	0,772	2,98	0,812
Nét mặt thể hiện sự ổn định, thiện cảm trong giao tiếp	2,96	0,844	3,06	0,680	3,01	0,798
Thay đổi tư thế, tác phong cho phù hợp với bối cảnh giao tiếp	3,08	0,889	3,31	0,793	3,19	0,878
Luôn thể hiện sự hợp tác và tôn trọng đối tượng thuyết phục	3,17	0,825	3,38	0,957	3,27	0,944
Nhanh chóng tạo được tâm trạng thoải mái trong lúc thuyết phục	3,10	0,874	3,38	0,675	3,24	0,836
Không lúng túng khi đối tượng đưa ra các quan điểm trái chiều	3,06	0,842	3,31	0,873	3,18	0,822
Sẵn sàng chia sẻ, cảm nhận được tâm trạng	3,03	0,780	3,00	0,894	3,01	0,787

của đối tượng						
Trong mọi tình huống luôn kiềm chế được tâm trạng của bản thân	3,03	0,827	3,06	0,772	3,04	0,783
Chung	3,03	0,847	2,81	0,906	2,92	0,818
ĐTB Chung kỹ năng = 2,92 (Trung bình)						

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Tính thuần thực của kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX qua tự đánh giá của CAX và ý kiến đánh giá của người dân chủ yếu ở mức Trung bình (ĐTB = 2,92). Điều này có nghĩa CAX đã có mức độ thành thạo nhất định mặc dù còn lúng túng chưa nhuần nhuyễn trong các thao tác của hành động thuyết phục. Kết quả điểm trung bình biểu hiện của các kỹ năng cho thấy mức độ thành thạo và mức độ lúng túng trong các hành động thao tác thuyết phục là tương đương nhau. Trong các biểu hiện được nghiên cứu, biểu hiện *luôn thể hiện sự hợp tác và tôn trọng đối tượng thuyết phục* xếp thứ bậc cao nhất (ĐTB = 3,27), biểu hiện *nhANH chóng tạo được tâm trạng thoải mái trong lúc thuyết phục* xếp thứ 2 (ĐTB = 3,24), biểu hiện *ngôn ngữ luôn mang lại cảm xúc tích cực, phấn chấn cho đối tượng thuyết phục* đạt mức thấp nhất (ĐTB = 2,29), điều này chứng tỏ trong quá trình tiến hành thuyết phục, các kỹ năng liên quan đến duy trì mối quan hệ giao tiếp được CAX thể hiện tốt hơn các kỹ năng liên quan đến truyền đạt thông tin thuyết phục.

Để tìm hiểu nguyên nhân tại sao nhóm kỹ năng *sử dụng ngôn ngữ mang lại cảm xúc tích cực, phấn chấn cho đối tượng thuyết phục* lại có mức thấp như vậy (ĐTB = 2,29), chúng tôi tổ chức quan sát kỹ lưỡng từng ca tiếp xúc, làm việc với người dân của cán bộ CAX và nhận thấy: trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, CAX phải *chịu áp lực của quá nhiều công việc*, bên cạnh những nhiệm vụ về mặt chuyên môn, họ còn thực hiện các công việc khác *do cấp ủy, chính quyền chỉ đạo*, hàng ngày phải tiếp xúc với nhiều thành phần, thông tin thu thập trên địa bàn xử lý phức tạp, thời gian không cho phép... nên đã hạn chế tính mềm mỏng, khéo léo trong ngôn từ giao tiếp.

Kỹ năng *lập luận bằng các minh chứng một cách thành thạo* được CAX thực hiện còn nhiều lúng túng (ĐTB = 2,69). Thực trạng trên cho thấy khả năng sử dụng

ngôn ngữ, cũng như tư duy phân tích, đánh giá của CAX còn nhiều hạn chế. Việc sử dụng từ ngữ lập luận không trôi chảy sẽ dẫn đến việc thuyết phục kém hiệu quả.

Tóm lại, tổng hợp các biểu hiện tính thuần thực của kỹ năng tiến hành thuyết phục cho thấy hầu hết các kỹ năng được đánh giá ở mức Trung bình. Tuy nhiên vẫn còn 3 biểu hiện kỹ năng được đánh giá ở mức Yếu: đó là *thông tin thuyết phục được đối tượng nhận thức một cách đầy đủ* (ĐTB = 2,58), *nhANH chóng làm cho đối tượng nhận thức được vấn đề* (ĐTB = 2,61) và *ngôn ngữ mang lại cảm xúc tích cực, phấn chấn cho đối tượng thuyết phục* (ĐTB = 2,29). Thực trạng này có thể xuất phát từ thực tế lực lượng CAX hiện nay hầu hết đều chưa được đào tạo cơ bản, việc triển khai công tác dân vận hoàn toàn mới chỉ thông qua kinh nghiệm thực tiễn của bản thân. Bên cạnh đó, không phải địa phương nào cấp ủy chính quyền cũng đã quan tâm thường xuyên đến công tác vận động quần chúng tham gia bảo vệ ANTT. Để có được sự thuần thực trong các kỹ năng này, đòi hỏi CAX phải được trang bị đầy đủ kiến thức, nắm vững chuyên môn nghiệp vụ và quy trình công tác, đồng thời phải được rèn luyện thường xuyên thông qua các hoạt động tiếp xúc với người dân, thông qua việc làm, tuyên truyền, vận động hàng ngày của CAX.

c. Mức độ linh hoạt kỹ năng tiến hành thuyết phục của công an xã

Từ kết quả nghiên cứu ở trên trên đã phân nào chỉ ra thực trạng mức độ đầy đủ và thuần thực trong kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX. Tuy nhiên trong quá trình vận dụng vào thực thi các hoạt động thực tiễn, CAX đã biết vận dụng chưa? sự vận dụng có linh hoạt, sáng tạo, phù hợp với các tình huống thuyết phục cụ thể hay không? kết quả dưới đây sẽ phân nào làm rõ được vấn đề này:

Bảng 4.10: *Mức độ linh hoạt kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX*

Mức độ tính linh hoạt kỹ năng tiến hành thuyết phục	Đánh giá của công an xã (n = 252)		Đánh giá của người dân (n = 60)		Chung	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Lựa chọn và đưa ra những thông tin chính xác, khách quan	3,19	0,869	2,56	0,727	2,87	0,705
Điều chỉnh thông tin phù hợp hoàn cảnh, điều kiện thực tế	3,20	0,842	2,50	0,632	2,85	0,750

Vận dụng sáng tạo các thông tin có lợi cho đối tượng thuyết phục	3,09	0,886	3,06	0,772	3,07	0,772
Thông tin thuyết phục đảm bảo sát với thực tế nhu cầu đối tượng	3,10	0,885	3,13	0,806	3,11	0,805
Lập luận, ứng phó giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn, hợp lý	3,15	0,875	2,69	0,704	2,92	0,782
Sử dụng nhiều phương pháp để đối tượng sáng tỏ vấn đề	2,98	0,870	2,31	0,793	2,64	0,848
Biết kết hợp nhiều chứng cứ trong quá trình lập luận	3,02	0,874	2,50	0,632	2,76	0,755
Quan điểm thuyết phục linh động, hài hòa giữa các lợi ích	2,94	0,917	2,31	0,602	2,61	0,765
Ngôn ngữ sáng tạo, linh hoạt	3,10	0,853	3,13	0,806	3,11	0,825
Có khả năng khái quát vấn đề một cách ngắn gọn	3,04	0,836	2,88	0,608	2,96	0,734
Sử dụng từ ngữ rõ ràng, đơn giản, trong sáng	3,15	0,804	3,06	0,680	3,10	0,736
Ngôn ngữ độc đáo, chứa đựng nhiều cung bậc cảm xúc khác nhau	2,92	0,774	2,56	0,512	2,74	0,628
Sử dụng từ ngữ hài hòa, phù hợp với nhiều hoàn cảnh và đối tượng	3,01	0,788	3,13	0,882	3,07	0,849
Ánh mắt luôn tập trung vào người đối thoại	3,14	0,875	2,44	0,892	2,79	0,874
Nét mặt thay đổi theo trạng thái cảm xúc của đối tượng thuyết phục	3,01	0,875	3,06	0,854	3,03	0,818
Tư thế, tác phong giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn	3,04	0,848	2,25	0,683	2,64	0,679
Luôn tôn trọng và sẵn sàng hợp tác với đối tượng giao tiếp	3,18	0,896	2,00	0,730	2,59	0,752
Loại bỏ được các trạng thái tâm lý tiêu cực trong mọi hoàn cảnh	3,15	0,881	2,19	0,544	2,67	0,808
Thừa nhận cái đúng của đối tượng giao tiếp, cái sai của bản thân	3,04	0,890	2,56	0,777	2,80	0,742
Sẵn sàng chấp nhận những quan điểm trái chiều	3,08	0,878	2,44	0,727	2,76	0,793
Thay đổi trạng thái tâm lý linh hoạt, phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh	3,00	0,872	2,56	0,629	2,78	0,846
Chung	3,07	0,861	2,63	0,712	2,85	0,783
ĐTB Chung kỹ năng = 2,85 (Trung bình)						

Chú thích: $1 \leq ĐTB \leq 5$

Sự linh hoạt trong kỹ năng tiến hành thuyết phục người dân của CAX đạt ở mức Trung bình (ĐTB = 2,85), điều này cho thấy trên cơ sở những hiểu biết về cách thức và mục đích của việc tiến hành thuyết phục, CAX đã biết vận dụng các tri thức và kinh nghiệm của bản thân trong các điều kiện và hoàn cảnh khác nhau để tiến hành hoạt động thuyết phục. Tuy nhiên, sự vận dụng vẫn còn dập khuôn, máy móc, thiếu tính linh hoạt, sáng tạo trong quá trình thuyết phục.

Trong các biểu hiện được nghiên cứu qua bảng hỏi, CAX thực hiện linh hoạt nhất ở kỹ năng *lựa chọn và đưa ra những thông tin chính xác, khách quan* (ĐTB = 3,19), tiếp theo xếp thứ 2 là biểu hiện *luôn tôn trọng và sẵn sàng hợp tác với đối tượng giao tiếp* (ĐTB = 3,18), kỹ năng có mức đánh giá thấp nhất là *sử dụng ngôn ngữ độc đáo, chứa đựng nhiều cung bậc cảm xúc khác nhau* (ĐTB = 2,92).

Kết quả lấy ý kiến đánh giá của người dân về CAX (ĐTB = 2,63) đạt mức thấp hơn so với kết quả điều tra bằng bảng hỏi (ĐTB = 3,07).

Giải thích kết quả trên, qua quan sát quá trình làm việc với người dân của CAX chúng tôi đã nhận thấy: mặc dù công an xã đã *nhận thức được khá đầy đủ về mục đích, yêu cầu của công tác vận động quần chúng*. Nhưng những nội dung thông tin mà CAX đưa ra nhằm tuyên truyền, thuyết phục người dân *còn thiếu tính sáng tạo, chưa thực sự linh hoạt và phù hợp với từng đối tượng thuyết phục*. Trong thuyết phục, phần lớn cán bộ CAX mới chỉ hoàn thành tốt mục tiêu bảo vệ chủ trương, chính sách, pháp luật.

Phòng vấn sâu cán bộ công an huyện phụ trách xã về vấn đề này cũng cho rằng: trên thực tế triển khai nhiệm vụ, do *chưa được đào tạo bài bản và chưa có các kỹ năng giao tiếp cần thiết* nên nhiều tình huống CAX đã *không làm chủ được cảm xúc*, thông tin đưa ra cho người dân quá ít, *tính thuyết phục không cao*, hiệu quả giao tiếp không đạt được.

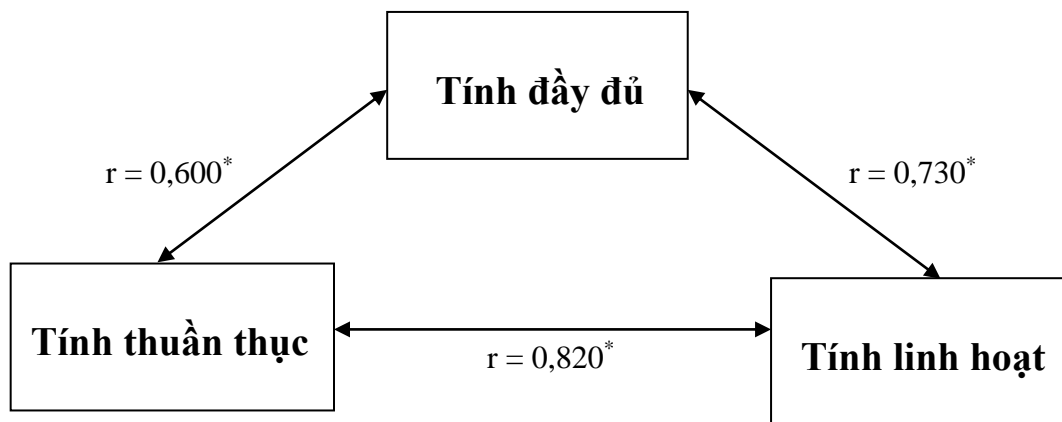
Tổng hợp các biểu hiện tính linh hoạt của kỹ năng tiến hành thuyết phục đã cho thấy hầu hết nhóm kỹ năng này CAX chỉ đạt ở mức Trung bình. Bên cạnh đó, vẫn còn nhiều kỹ năng được đánh giá ở mức Yếu: đó là *tôn trọng và sẵn sàng hợp tác với đối tượng* (ĐTB = 2,59), *quan điểm thuyết phục linh động, hài hòa giữa các lợi ích* (ĐTB = 2,62), *tư thế, tác phong giao tiếp nhanh nhẹn, phù hợp* (ĐTB = 2,64). Điều này cũng phù hợp với các nội dung chúng tôi trò chuyện, tâm sự với một số CAX, phần lớn trong số họ đã cho rằng trong giao tiếp với người dân chỉ biết *sử dụng thông tin đơn giản, thuần túy một chiều, mang nặng màu sắc truyền đạt*. Điều này được lý giải bên cạnh lý do chủ quan vì trình độ kiến thức của CAX còn giới hạn, còn có nguyên nhân khách quan là việc cung cấp thông tin, phổ biến

giáo dục pháp luật tại nhiều địa phương đang hiện nay rất hạn chế, còn có cán bộ cấp xã mơ hồ về chủ trương chính sách, nhầm lẫn trong thực thi pháp luật. Đây là những vấn đề cần sớm được quan tâm khắc phục.

Tóm lại, CAX đã có sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm để giải quyết các nhiệm vụ thuyết phục nhưng sự thể hiện của kỹ năng này mới chủ yếu đạt mức độ trung bình, CAX đã thể hiện được một số kỹ năng thuyết phục cơ bản nhưng mức độ thành thạo chưa cao, chưa ổn định, cần phải tiếp tục rèn luyện, phát triển.

d. Mối tương quan giữa các tiêu chí

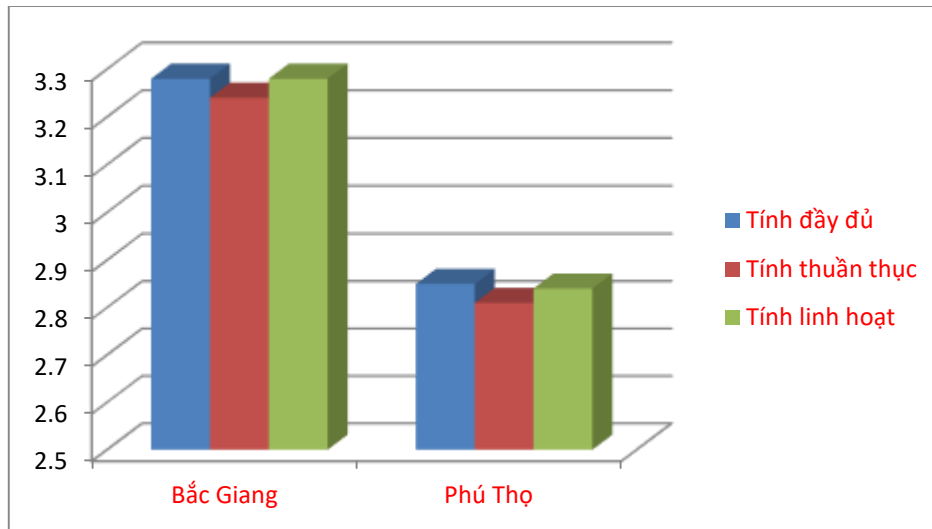
Từ kết quả xếp mức độ của 3 tiêu chí "tính đầy đủ", "tính thuần thực", "tính linh hoạt", có thể xem xét mối tương quan giữa các tiêu chí đánh giá kỹ năng tiến hành thuyết phục biểu thị ở sơ đồ sau:



Sơ đồ 3: *Tương quan giữa các tiêu chí đánh giá kỹ năng tiến hành TP*

Nhìn vào sơ đồ trên ta thấy, giữa tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt của kỹ năng tiến hành thuyết phục có mối tương quan thuận. Trong đó tính thuần thực và tính linh hoạt có sự tương quan chặt chẽ nhất. Điều này chứng tỏ CAX càng có được sự đầy đủ, thành thạo trong các thao tác hành động tiến hành thuyết phục thì càng thể hiện sự linh hoạt, mềm dẻo, sáng tạo trong các tình huống và hoàn cảnh thuyết phục khác nhau.

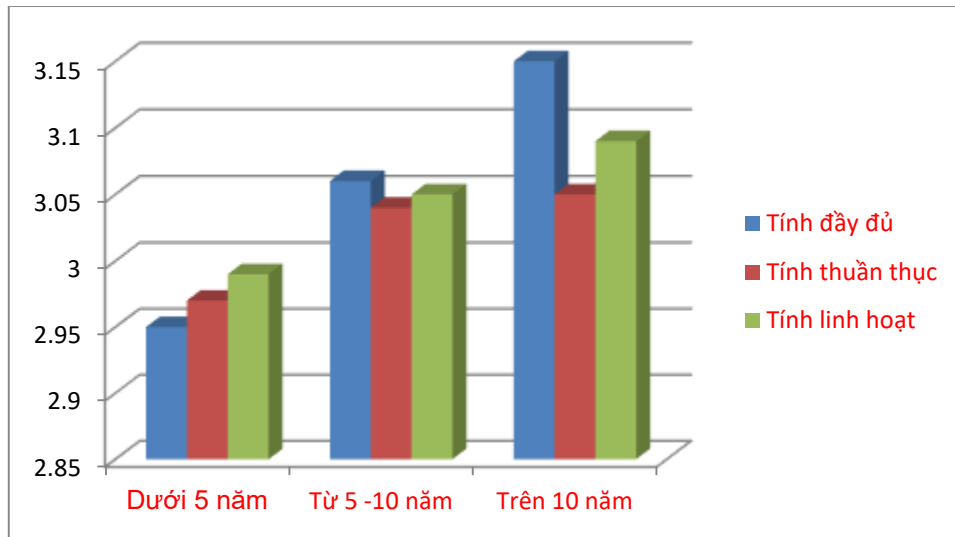
e. So sánh kỹ năng tiến hành thuyết phục của công an xã theo địa phương và thâm niên công tác



Biểu đồ 4.5: So sánh kỹ năng tiến hành thuyết phục theo địa phương

Kết quả cho thấy kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX tỉnh BG (ĐTB = 3,26), cao hơn so với CAX PT (ĐTB = 2,83), với hệ số $p = 0,00$. Như vậy, trong 2 địa phương được chúng tôi tiến hành khảo sát, Công an xã tại BG thể hiện mức đánh giá các biểu hiện của kỹ năng tiến hành thuyết phục có phần nổi trội hơn, ví dụ: sử dụng thông tin thuyết phục chính xác, dẫn chứng cụ thể, ngôn ngữ thuyết phục linh hoạt, phù hợp, sáng tạo trong các tình huống, hoàn cảnh thuyết phục khác nhau. Kết quả này chứng tỏ, so với công an xã PT, công an xã BG đã có sự nhận thức đầy đủ hơn về mục đích, yêu cầu, nội dung của hoạt động thuyết phục, đồng thời đã có sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm một cách thành thạo, linh hoạt hơn trong công tác thuyết phục người dân.

Qua trò chuyện và tìm hiểu chúng tôi được biết, từ khi có Pháp lệnh công an xã do Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành (2008), tỉnh BG đã cụ thể hóa thành các quy định, quy chế hoạt động của lực lượng CAX tại địa phương. Nhờ đó, quy trình công tác, chế độ làm việc, chức trách nhiệm vụ của công an xã đã được quy định rất cụ thể, tạo điều kiện thuận lợi cho lực lượng công an xã hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.



Biểu đồ 4.6: So sánh KN tiến hành thuyết phục theo thâm niên công tác

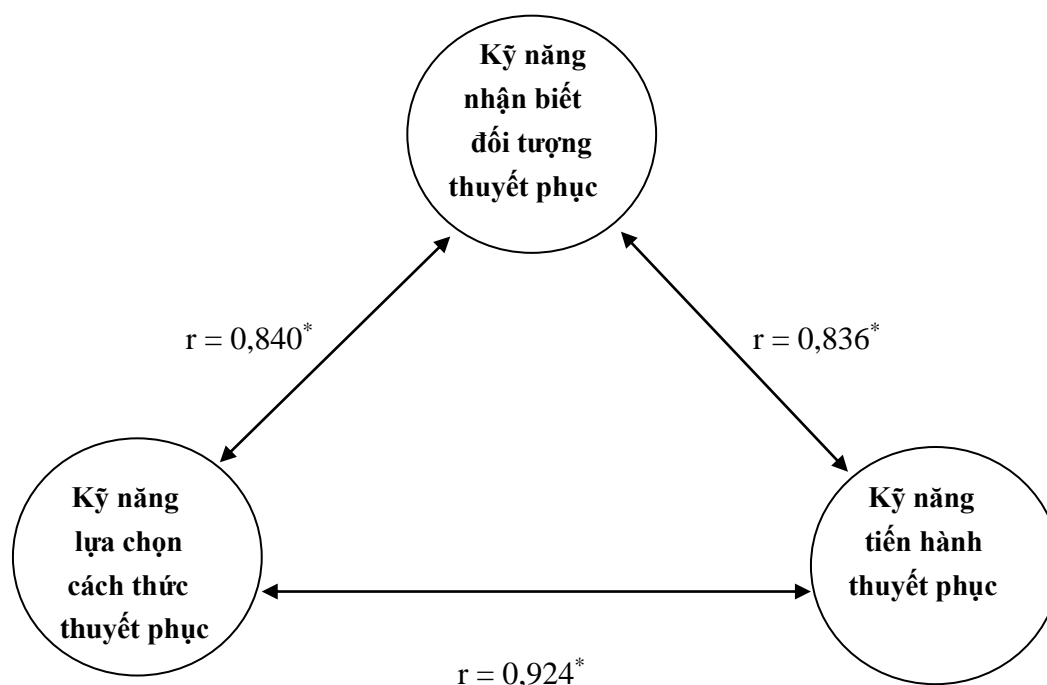
Phân tích kết quả nghiên cứu cho thấy, kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX ở nhóm có thâm niên công tác trên 10 năm có ĐTB = 3,09, cao hơn so với nhóm có thâm niên công tác dưới 5 năm (ĐTB = 2,97), $p = 0,00$. Như vậy, CAX có thâm niên công tác dưới 5 năm đạt mức điểm kỹ năng thấp hơn là do khả năng sử dụng các thao tác, hành động thuyết phục còn hạn chế, việc vận dụng tri thức, kinh nghiệm trong quá trình thuyết phục chưa đầy đủ, tính thuần thục và sáng tạo chưa cao, thiếu sự kiên trì, nhẫn nại trong giao tiếp... Còn đối với những CAX đã có nhiều năm kinh nghiệm, vốn kiến thức tích lũy được nhiều, có bản lĩnh nghề nghiệp nên họ thường biết cách vận dụng linh hoạt các công cụ giao tiếp, hiệu quả thuyết phục người dân thường cao hơn.

Tuy nhiên, xét theo cả 3 chỉ số thâm niên: dưới 5 năm, từ 5 đến 10 năm và trên 10 năm thấy mức đánh giá chung về kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX chỉ đạt mức *Trung bình*. Điều này cũng tương đồng với mức đánh giá chung các kỹ năng thành phần còn lại (*kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục*). Từ thực trạng trên chúng ta có thể thấy, thời gian và kinh nghiệm công tác cũng là yếu tố quan trọng, nó góp phần nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân của CAX, tuy nhiên thâm niên công tác không phải là yếu tố quyết định. Việc phát triển và nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân của CAX phải được xem xét trong sự tác động của nhiều yếu tố, trong đó không thể bỏ qua công tác đào tạo, bồi dưỡng những kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ cho lực lượng CAX như đã phân tích ở phần trên.

4.1.2.4. *Mối tương quan giữa các kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã*

a. *Mối tương quan giữa các kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục người dân*

Với giả thuyết đưa ra: từng kỹ năng thành phần cấu thành của kỹ năng thuyết phục người dân của CAX có ảnh hưởng nhất định tới các kỹ năng biểu hiện khác, luận án tiến hành tìm hiểu mối tương quan giữa các kỹ năng này thông qua phương pháp phân tích tương quan nhị biến Pearson giữa từng cặp biến số. Kết quả như sau:



Sơ đồ 4: *Tương quan giữa các kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục*

Kết quả sơ đồ 5 cho thấy: Từng cặp kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục người dân của CAX có mối tương quan thuận và mức độ tương quan là khá chặt chẽ (với $r = 0,924; 0,840; 0,836$). Điều này có nghĩa là trong từng cặp biến số, khi kỹ năng này phát triển thì kéo theo sự phát triển của các kỹ năng kia và ngược lại.

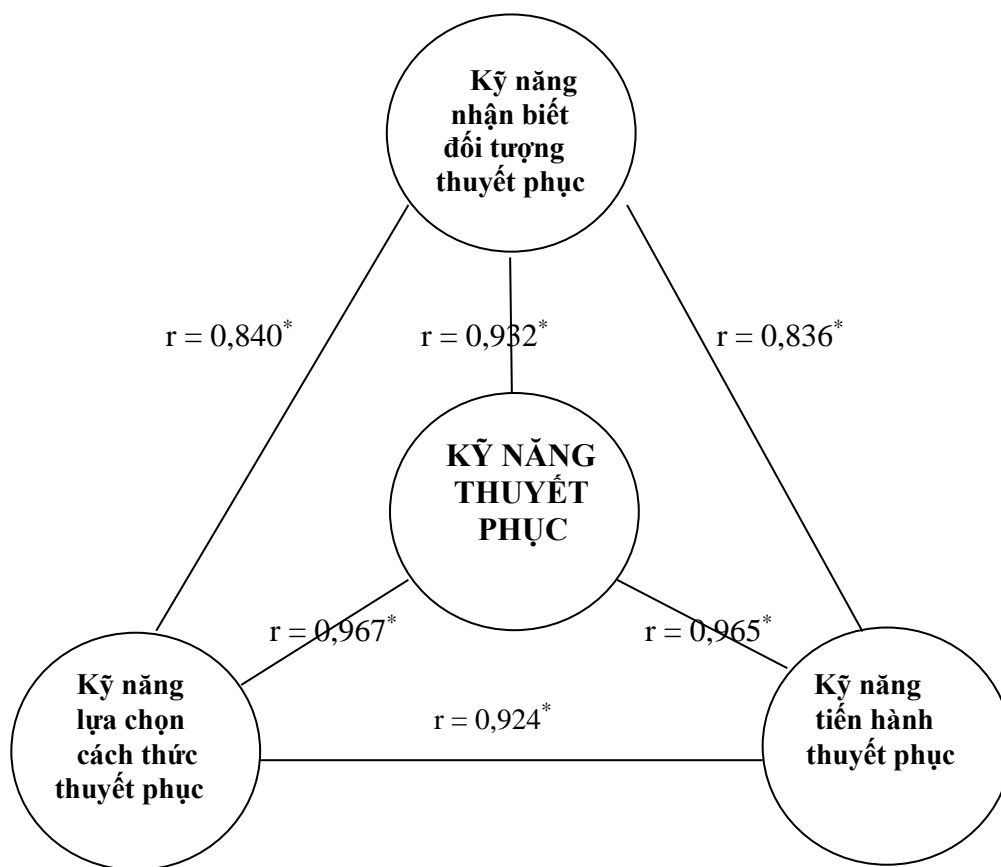
Trong các cặp biến số giữa các kỹ năng biểu hiện của kỹ năng thuyết phục, nổi bật nhất là mối tương quan giữa kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục và kỹ năng tiến hành thuyết phục. Hệ số tương quan của cặp biến số này là $r = 0,924$ ($p < 0,01$), cho thấy đây là cặp biến số có tương quan thuận và chặt chẽ nhất. Điều này có nghĩa là khi CAX lựa chọn được cách thức thuyết phục phù hợp nhất thì sẽ đồng thời tiến hành được hoạt động thuyết phục đạt hiệu quả nhất. Ngược lại, khi

không có kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục sẽ kéo theo việc tiến hành thuyết phục không hiệu quả.

Như vậy, phân tích tương quan nhị biến Pearson giữa từng cặp kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục người dân của CAX cho thấy: Chúng có mối tương quan thuận với nhau và mức độ tương quan là khá chặt chẽ. Vì vậy, nếu tác động vào kỹ năng này rất có thể sẽ làm thay đổi kỹ năng kia và ngược lại. Đồng thời những hạn chế của một kỹ năng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến các kỹ năng biểu hiện khác và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động thuyết phục. Đây là cơ sở quan trọng để chúng ta có thể xây dựng chương trình tập huấn, bồi dưỡng, rèn luyện một cách toàn diện các kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục, góp phần đảm bảo cho hoạt động thuyết phục người dân của CAX đạt hiệu quả cao nhất.

b. Mối tương quan giữa kỹ năng thuyết phục với các kỹ năng thành phần

Cùng với việc phân tích mối tương quan giữa các cặp kỹ năng thành phần, luận án phân tích mối tương quan giữa kỹ năng thuyết phục với các kỹ năng thành phần để xem xét thêm sự liên hệ mật thiết giữa chúng. Kết quả thể hiện ở sơ đồ sau:



Sơ đồ 5: Tương quan giữa kỹ năng thuyết phục với các kỹ năng thành phần

Kết quả sơ đồ 5 cho thấy sự tương quan rất chặt chẽ giữa kỹ năng thuyết phục với các kỹ năng thành phần. Hệ số tương giữa các cặp kỹ năng ở các mức độ không đồng đều nhưng nhìn chung đều ở mức cao (với r lần lượt là: 0,967; 0,965; 0,932).

Trong các mối tương quan trên, kỹ năng lựa thuyết phục của CAX tương quan chặt chẽ nhất với kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục ($r = 0,967^*$). Điều này có nghĩa là nếu CAX có kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục tốt (thực hiện đầy đủ, ít bỏ sót hoặc lúng túng trong các hành động trong các hoàn cảnh và điều kiện khác nhau) thì kỹ năng thuyết phục người dân của CAX sẽ trở nên thành thạo hơn. Đồng thời, khi có kỹ năng thuyết phục tốt thì việc lựa chọn các hình thức thuyết phục cũng sẽ hiệu quả hơn.

4.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX, luận án chỉ tập trung nghiên cứu các yếu tố sau đây:

Các yếu tố chủ quan bao gồm: Trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo; kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn; các phẩm chất nhân cách.

Các yếu tố khách quan gồm: Sự lãnh đạo của cấp ủy và chính quyền địa phương trong công tác vận động quần chúng; điều kiện và môi trường công tác để triển khai vận động thuyết phục người dân; công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục người dân cho CAX.

4.2.1. Thực trạng các yếu tố tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

4.2.1.1. Thực trạng các yếu tố chủ quan

Trong phạm vi của luận án, các yếu tố chủ quan có ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX là:

- *Trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo*: trình độ chính trị, pháp luật; kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ công an; kiến thức về tâm lý, xã hội, giao tiếp; nắm vững quy trình công tác, tiếp xúc với nhân dân.

- *Kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn*: sự am hiểu cuộc sống, kinh nghiệm nghề nghiệp; kinh nghiệm giao tiếp; tuổi đời; thâm niên công tác.

- *Các phẩm chất nhân cách:* tính cách; lòng yêu nghề; phẩm chất đạo đức; phong cách giao tiếp; uy tín cá nhân; tự tu dưỡng, tự rèn luyện.

Tiến hành tìm hiểu sự đánh giá của CAX về thực trạng các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, luận án đã thu được kết quả sự đánh giá của CAX như sau:

Bảng 4.11: Đánh giá của công an xã về thực trạng các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân

<i>STT</i>	<i>Các yếu tố ảnh hưởng</i>	<i>ĐTB</i>	<i>ĐLC</i>	<i>Thứ bậc</i>
1	Trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo	3,64	0,926	3
2	Kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn	3,73	0,877	2
3	Các phẩm chất nhân cách	4,01	0,843	1
Chung		3,79	0,882	

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Có nhiều yếu tố chủ quan tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân của CAX, trong khuôn khổ phạm vi khảo sát của luận án, chúng tôi tập trung vào 3 yếu tố: Trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo, kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn, các phẩm chất nhân cách. Kiến thức chuyên môn là nền tảng. Kinh nghiệm thực tiễn luôn gắn liền với các phẩm chất nhân cách. Khi có các phẩm chất nhân cách phù hợp, kết hợp với vốn sống và sự từng trải của bản thân sẽ giúp CAX hoàn thành tốt nhiệm vụ thuyết phục.

Thực trạng các yếu tố chủ quan có tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ đã được công an xã tự đánh giá ở mức trung bình (ĐTB = 3,79).

Đối với yếu tố trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo, hầu hết công an xã cho rằng họ chỉ đạt mức trung bình (với ĐTB = 3,64). Qua phỏng vấn sâu CAX đã ghi nhận: Mặc dù có được trang những bị kiến thức cơ bản song những nội dung, yêu cầu về mặt pháp luật, nghiệp vụ công an để phục vụ cho công việc của họ còn rất hạn chế.

Đối với yếu tố kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn, nhìn chung công an xã cho rằng họ có đủ trải nghiệm thực tiễn để thực hiện nhiệm vụ thuyết phục người dân, tuy nhiên mức độ về kinh nghiệm thực tiễn của họ cũng chỉ đạt mức trung bình (ĐTB = 3,73).

Về các phẩm chất nhân cách, hầu hết công an xã đã đánh giá họ có đủ những phẩm chất nhân cách phù hợp để đảm đương nhiệm vụ công tác (ĐTB = 4,01). Đây là yếu tố mà CAX cho rằng nó đã tác động trực tiếp đến kỹ năng thuyết phục người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của họ.

Trong ba yếu tố chủ quan được luận án xem xét, yếu tố các phẩm chất nhân cách được công an xã đánh giá đạt mức khá nhất. Điều này cho thấy, phải có các phẩm chất nhân cách phù hợp, đặc biệt là tính cách và tình yêu, sự say mê với nghề nghiệp thì CAX mới yên tâm công tác, tích cực rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp để hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao.

4.2.1.2. Thực trạng các yếu tố khách quan

Các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân được luận án xem xét là:

- *Sự lãnh đạo của cấp ủy và chính quyền địa phương*: Đặt ra mục tiêu và nhiệm vụ thuyết phục cụ thể; tổ chức quá trình vận động thuyết phục khoa học; chỉ đạo, định hướng nội dung vận động người dân kịp thời; kiểm tra chất lượng công tác vận động, thuyết phục; quan tâm thỏa đáng tới lợi ích của công an xã.

- *Điều kiện và môi trường công tác*: trình độ nhận thức của người dân; sự hợp tác, ủng hộ của người dân; sự hướng dẫn về mặt chuyên môn của cơ quan cấp trên; sự phối hợp của các ban ngành đoàn thể tại địa phương; các nguyên tắc, quy chế hoạt động của lực lượng công an xã.

- *Công tác đào tạo, bồi dưỡng*: nội dung, phương pháp; thời gian đào tạo, tập huấn; chất lượng giảng viên; sự quan tâm tạo điều kiện của cấp ủy, chính quyền địa phương để nâng cao trình độ cho đội ngũ công an xã; tần suất bồi dưỡng các chuyên đề về công tác vận động quần chúng.

Qua khảo sát cho thấy, CAX đánh giá thực trạng các yếu tố khách quan tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân như sau:

Bảng 4.12: Đánh giá của công an xã về thực trạng các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân

<i>STT</i>	<i>Các yếu tố ảnh hưởng</i>	<i>ĐTB</i>	<i>ĐLC</i>	<i>Thứ bậc</i>
1	Sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương đối với công tác vận động quần chúng bảo vệ ANTT	3,81	0,925	3
2	Điều kiện, môi trường công tác để triển khai vận động, thuyết phục người dân	3,97	0,873	1
3	Công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục người dân cho Công an xã	3,91	0,826	2
Chung		3,89	0,847	

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố khách quan tác động đến kỹ năng thuyết phục người dân đã được CAX đánh giá là đáp ứng được và ở mức khá (với $\text{ĐTB} = 3,89$).

Đối với yếu tố sự lãnh đạo của cấp ủy và chính quyền địa phương, hầu hết công an xã cho rằng đã đáp ứng được yêu cầu ($\text{ĐTB} = 3,81$). Chính quyền địa phương đã xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể về công tác vận động quần chúng, đã định hướng và đảm bảo lợi ích cho công an xã trong thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên chế độ đãi ngộ đặc thù để khuyến khích, động viên CAX vẫn còn hạn chế.

Đối với yếu tố về điều kiện và môi trường công tác để triển khai vận động quần chúng, nhìn chung công an xã nhận định là thuận lợi và phù hợp (với $\text{ĐTB} = 3,91$). Trong đó, mặt bằng dân trí đã tương đối tốt, người dân đã có sự ủng hộ CAX trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, hệ thống chính trị cơ sở và các đoàn thể quần chúng địa phương đã có sự vào cuộc, tuy nhiên sự phối hợp để triển khai công tác vận động thuyết phục người dân còn chưa thực sự hiệu quả.

Về công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục cho lực lượng công an xã, cơ bản CAX đánh giá là đảm bảo yêu cầu ($\text{ĐTB} = 3,91$). Qua trao đổi với một số đồng chí trưởng công an xã đã cho thấy: Công an xã được tham gia các khóa tập huấn, bồi dưỡng để nâng cao kiến thức, hàng năm đã được bổ sung kiến thức

về chính trị, pháp luật. Tuy nhiên nội dung tập huấn còn nghèo nàn, khô cứng, chưa chú trọng nhiều đến kỹ năng quản lý xã hội và kỹ năng giao tiếp cho lực lượng CAX, việc cập nhật các văn bản, quy định mới còn chưa kịp thời, chưa triệt để, nhất là các quy định của pháp luật về quản lý cư trú và trật tự an toàn xã hội.

Phân tích thực trạng 3 yếu tố khách quan tác động tới kỹ năng thuyết phục người dân, thì yếu tố môi trường và điều kiện công tác được CAX đánh giá là có mức độ đảm bảo nhất, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ của họ. Điều này cũng phù hợp với kết quả phỏng vấn sâu một số cán bộ quản lý: đồng chí N.A.T, cán bộ theo dõi phong trào, Phòng PV28, công an tỉnh BG đã chia sẻ: *địa bàn nào làm tốt phong trào tự quản, người dân có ý thức tự giác và tích cực tham gia tố giác tội phạm, tổ chức chính trị cơ sở thường xuyên quan tâm phối hợp thì lực lượng công an xã đỡ vất vả, các vụ việc tiêu cực và mất an toàn xã hội chiếm tỷ lệ thấp...*

4.2.2. Ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan và khách quan đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã

Sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, nhóm các biến theo từng nhân tố, chúng tôi tiếp tục tiến hành phân tích hồi quy. Mô hình hồi quy mà chúng tôi áp dụng là mô hình hồi quy đa biến (mô hình hồi quy bội). Mục đích của phương pháp này là chúng tôi muốn đo lường xem mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đã nêu ở trên tới kỹ năng thuyết phục người dân của CAX bằng phép phân tích hồi quy dựa trên việc đo lường sự ảnh hưởng của các yếu tố được rút trích.

Trong mô hình phân tích hồi quy, biến phụ thuộc là biến "*Kỹ năng thuyết phục*", các biến độc lập là các yếu tố được rút trích ra từ các biến quan sát bằng phương pháp tính nhân tố trung bình đại diện. Mô hình hồi quy như sau:

$$\mathbf{KNTP} = \beta_0 + \beta_1\mathbf{KTCM} + \beta_2\mathbf{KN} + \beta_3\mathbf{PCNC} + \beta_4\mathbf{LD} + \beta_5\mathbf{DKMT} + \beta_6\mathbf{BDTH} + e_i$$

Trong đó:

- **KNTP**: Giá trị của biến phụ thuộc là "*Kỹ năng thuyết phục*" của Công an xã trong thực hiện nhiệm vụ.

- **KTCM**: Giá trị của biến độc lập thứ nhất là sự ảnh hưởng của "*Kiến thức chuyên môn*" đến kỹ năng thuyết phục.

- **KN:** Giá trị của biến độc lập thứ hai là ảnh hưởng của "*Kinh nghiệm thực tiễn*" đến kỹ năng thuyết phục.

- **PCNC:** Giá trị của biến độc lập thứ ba là ảnh hưởng của "*Các phẩm chất nhân cách*" đến kỹ năng thuyết phục.

- **LD:** Giá trị của biến độc lập thứ tư ảnh hưởng của "*Sự lãnh đạo của chính quyền*" đến kỹ năng thuyết phục.

- **ĐKMT:** Giá trị của biến độc lập thứ năm là ảnh hưởng của "*Điều kiện, môi trường công tác*" đến kỹ năng thuyết phục.

- **BDTM:** Giá trị của biến độc lập thứ sáu ảnh hưởng của "*Công tác đào tạo, bồi dưỡng*" đến kỹ năng thuyết phục.

- **e:** Là ảnh hưởng của các yếu tố khác tới kỹ năng thuyết phục nhưng không được đưa vào mô hình nghiên cứu.

Các giả thuyết:

- H_0 : Các nhân tố chính không có mối tương quan đến kỹ năng thuyết phục.

- H_1 : Nhân tố "*Kiến thức chuyên môn*" có tương quan đến KN thuyết phục.

- H_2 : Nhân tố "*Kinh nghiệm thực tiễn*" có tương quan đến KN thuyết phục.

- H_3 : Nhân tố "*Phẩm chất nhân cách*" có tương quan đến KN thuyết phục.

- H_4 : Nhân tố "*Sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương*" có tương quan đến kỹ năng thuyết phục.

- H_5 : Nhân tố "*Điều kiện, môi trường công tác*" có tương quan đến kỹ năng thuyết phục.

- H_6 : Nhân tố "*Công tác đào tạo, bồi dưỡng*" có tương quan đến kỹ năng thuyết phục.

Kết quả phân tích hồi quy đa biến và đánh giá các mức độ quan trọng của từng yếu tố:

Bảng 4.13: Kết quả phân tích hồi quy đa biến

<i>Mô hình</i>	<i>Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa</i>		<i>Hệ số hồi quy chuẩn hóa</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
Hằng số	0,008	0.208		0,400	0,000
Trình độ kiến thức, chuyên môn đào tạo	0,177	0,042	0,284	4,179	0,000
Kinh nghiệm thực tiễn	0,020	0,054	0,028	0,373	0,010
Các phẩm chất nhân cách	0,191	0,061	0,254	3,146	0,002
Sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền	0,142	0,047	0,226	3,009	0,003
Điều kiện, môi trường công tác	0,040	0,051	0,054	0,782	0,035
Công tác đào tạo, bồi dưỡng	0,135	0,046	0,202	0,907	0,004
Biến phụ thuộc: Kỹ năng thuyết phục					

Từ những phân tích trên, ta có được phương trình mô tả sự biến động của các nhân tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX như sau:

$$\mathbf{KNTP} = 0,008 + 0,284\mathbf{KTCM} + 0,028\mathbf{KN} + 0,254\mathbf{PCNC} + 0,226\mathbf{LD} + 0,054\mathbf{DKMT} + 0,202\mathbf{BDTH}$$

Dựa vào mô hình hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX có thể nhận thấy hệ số $\beta_1 = 0,284$ có nghĩa là khi **Yếu tố 1** thay đổi 1 đơn vị trong khi các yếu tố khác không đổi thì làm kỹ năng thuyết phục cũng thay đổi cùng chiều 0,284 đơn vị. Đối với **Yếu tố 6** có hệ số $\beta_6 = 0,202$, điều này cũng có nghĩa là khi **Yếu tố 6** thay đổi 1 đơn vị thì kỹ năng thuyết phục cũng thay đổi cùng chiều 0,202 đơn vị. Giải thích tương tự đối với các biến còn lại (trong trường hợp các yếu tố còn lại không đổi).

Như vậy, dựa trên kết quả phân tích hồi quy mà chúng tôi đã tiến hành như trên, có thể nhận thấy rằng yếu tố "Trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo" là yếu tố có tác động lớn nhất đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX. Với hệ số $\beta_1 = 0,284$, đây là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến kỹ năng thuyết phục. Điều này được giải thích bởi trình độ kiến thức của mỗi cá nhân luôn là yếu tố giữ vai trò quan trọng, là nhân tố bên trong quy định bản chất của sự hình thành và phát triển nhân cách. Đối với CAX, trình độ kiến thức chuyên môn nghiệp vụ chính là nền tảng, là cơ sở để hình thành và phát triển các kỹ năng vận

động quần chúng. Trình độ kiến thức chuyên môn được hiểu là: trình độ chính trị, pháp luật; kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ trong công tác công an; kiến thức về tâm lý, xã hội, giao tiếp; kiến thức về quy trình công tác, tiếp xúc với nhân dân.

Kiến thức chuyên môn sẽ quyết định tay nghề của người CAX, kinh nghiệm và vốn sống là quan trọng, nó giúp quá trình thuyết phục đạt kết quả tốt, nhưng điều đó không thể thay thế cho tay nghề của CAX. CAX sẽ không thể hoàn thành được nhiệm vụ giao phó nếu họ không có được nền tảng kiến thức, kỹ năng, kỹ xảo, chuyên môn nghiệp vụ trong công tác công an. Mặt khác công tác tiếp xúc, thuyết phục người dân của CAX là một lĩnh vực chuyên môn đặc thù, đòi hỏi người thuyết phục phải có những năng lực chuyên môn nhất định, có kiến thức về chính trị, pháp luật, nghiệp vụ, đặc biệt là hệ thống kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ thông qua đào tạo, bồi dưỡng bài bản.

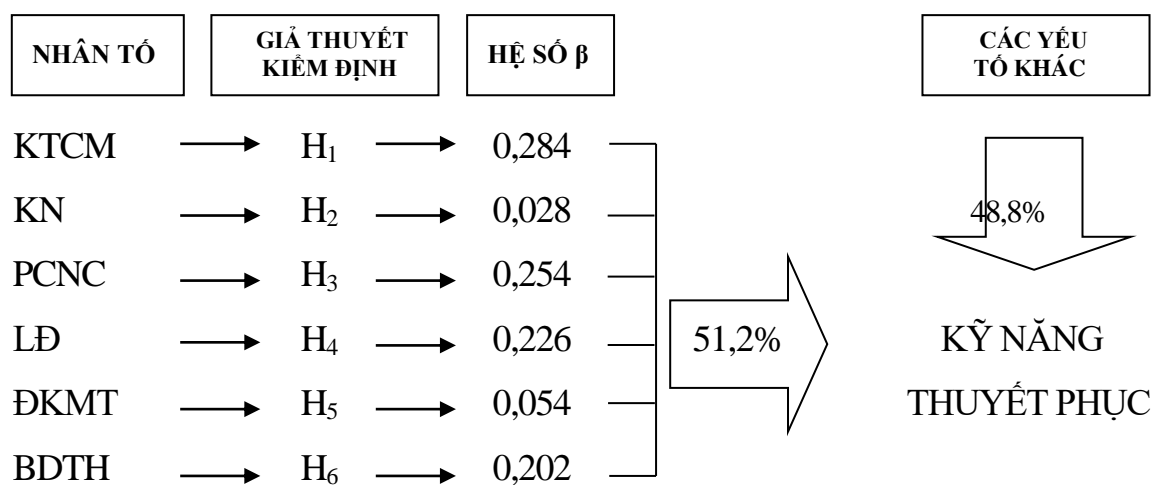
Phỏng vấn sâu một số chuyên gia về lĩnh vực quản lý an ninh trật tự cho thấy: *CAX là chủ thể của công tác vận động quần chúng*, nhiệm vụ CAX là phải *tác động vào ý thức, tâm lý, tình cảm nhằm nâng cao nhận thức, xây dựng niềm tin của quần chúng nhân dân* vào hệ thống chính quyền cơ sở, đề cao cảnh giác, tích cực tham gia đấu tranh, tố giác tội phạm. Vì vậy, CAX phải được *đào tạo tay nghề một cách bài bản, có hệ thống*, trong đó bao hàm hệ thống các kiến thức nền tảng về lý luận chính trị, pháp luật, nghiệp vụ quản lý hành chính về an ninh trật tự, đặc biệt là kiến thức về tâm lý, xã hội, văn hóa giao tiếp ứng xử, các giá trị truyền thống đạo đức. Quá trình thực hiện nhiệm vụ của CAX là quá trình tác động đến các mối quan hệ của con người trên từng lĩnh vực rất nhạy cảm. Nếu có hệ thống kiến thức sâu rộng thì CAX mới có khả năng vận dụng và lý giải một cách khoa học những vấn đề nảy sinh trong đời sống xã hội cũng như thực tiễn đấu tranh của lực lượng công an. Do vậy, CAX phải luôn được cập nhật kiến thức thông qua đào tạo bồi dưỡng, đồng thời phải thường xuyên vận dụng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ vào thực tiễn hoạt động nghề nghiệp của mình một cách đúng đắn, sáng tạo.

Từ kết quả phân tích nêu trên cũng cho thấy yếu tố kinh nghiệm thực tiễn có sự ảnh hưởng thấp nhất đến việc hình thành kỹ năng thuyết phục người dân của CAX ($\beta_2 = 0,028$). Điều này được lý giải bởi một thực tế rằng kinh nghiệm thực tiễn của bản thân mỗi cá nhân luôn mang tính chủ quan cao, không phải lúc nào

cũng đúng, cũng phù hợp các điều kiện hoàn cảnh khác nhau. Trong hoạt động tâm lý, kinh nghiệm là cái vốn quý, nhưng nó chỉ là yếu tố để tham khảo, việc định hướng lựa chọn và đưa ra các quyết định của ý chí đòi hỏi sự tham gia của rất nhiều yếu tố trong đó phải kể đến trình độ kiến thức và các phẩm chất nhân cách phù hợp. Tuy nhiên về mặt thực tiễn, kinh nghiệm chính là sự kiểm chứng từ thực tế cuộc sống, nó sẽ giúp CAX tổ chức hoạt động thuyết phục một cách nhanh chóng và đạt hiệu quả. Nếu CAX có nhiều kinh nghiệm sẽ giúp họ xử lý công việc tốt, chủ động và bình tĩnh trong mọi tình huống. Kinh nghiệm còn là yếu tố làm cho người dân tìm thấy sự tin tưởng ở người cán bộ, từ đó họ dễ dàng tiếp nhận những tác động từ phía CAX.

Như vậy, dựa trên kết quả phân tích hồi quy mà chúng tôi đã tiến hành như ở trên, có thể nhận thấy rằng yếu tố "Trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo" là yếu tố có tác động lớn nhất đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX. Với hệ số $\beta_1 = 0,284$ đây là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến kỹ năng thuyết phục. Yếu tố kinh nghiệm có tác động thấp nhất ($\beta_2 = 0,028$).

Hình 1: Mô hình hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của CAX



4.3. Kết quả thực nghiệm tác động

4.3.1. Đánh giá chung về kết quả thực nghiệm tác động

Hiệu quả của đợt tập huấn tác động thực nghiệm đã được đánh giá bằng trả lời câu hỏi đặt ra trong phiếu trưng cầu ý kiến và phỏng vấn sâu các nghiệm thể. Trước hết là đánh giá về sự hiểu biết các kiến thức giao tiếp đáp ứng cho hoạt

động nghề nghiệp. Nhiều CAX cho rằng, họ chưa từng được tham gia học tập hay tập huấn về những kỹ năng cơ bản trong giao tiếp với quần chúng nhân dân, trong hoạt động thực tiễn chủ yếu dựa vào kinh nghiệm vốn có của bản thân và sự trao đổi, truyền lại của người khác, nên hiệu quả vận dụng vào thực tiễn thấp. Khi tham gia tập huấn, được bồi dưỡng nhiều kiến thức mới mẻ, nhất là những kiến thức về kỹ năng giao tiếp cơ bản và kỹ năng thuyết phục đã làm cho họ tỏ ra rất thích thú. Qua đợt tập huấn, họ đã lĩnh hội được nhiều nội dung bổ ích, thiết thực và muốn vận dụng ngay vào trong thực tiễn hoạt động.

Tổ chức các hoạt động thảo luận rút kinh nghiệm trong các nhóm đã mang lại giá trị thiết thực, để các thành viên nhận xét đóng góp ý kiến, có cơ hội trao đổi học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau, nâng cao khả năng sử dụng ngôn ngữ nói và cách thuyết phục người khác, cũng như làm tự thay đổi hành vi thói quen không phù hợp của mình đã được các nghiệm thể đánh giá cao.

Trong rèn luyện kỹ năng thông qua cách soạn thảo, chuẩn bị nội dung thuyết phục, thi tìm hiểu vai trò, chức trách nhiệm vụ của người CAX, hùng biện, thảo luận về các tình huống thuyết phục xảy ra trong cuộc sống... đã tạo ra tính tích cực trong tư duy, suy nghĩ, phương pháp tác động thuyết phục có hiệu quả.

Việc thực tập các cương vị tại lớp, tổ chức quan sát trực tiếp các hoạt động thực hành kỹ năng thuyết phục được tiến hành ở giai đoạn gần cuối nhằm vận dụng các kiến thức đã được tiếp thu vào thực tiễn hành động thuyết phục đã tạo được sự thay đổi khá rõ nét ở các nghiệm thể nghiên cứu.

Kết quả những thay đổi về kỹ năng thuyết phục sau tác động thực nghiệm thu được thông qua điều tra bằng bảng hỏi được chúng tôi xử lý bằng so sánh cho thấy, kỹ năng thuyết phục người dân của CAX trước và sau tác động có sự khác biệt đáng kể. Khi phân tích tương quan các cặp mẫu, chúng tôi thấy với mức ý nghĩa $p = 0,035 < 0,05$ nên giá trị khác biệt này là có ý nghĩa về mặt thống kê.

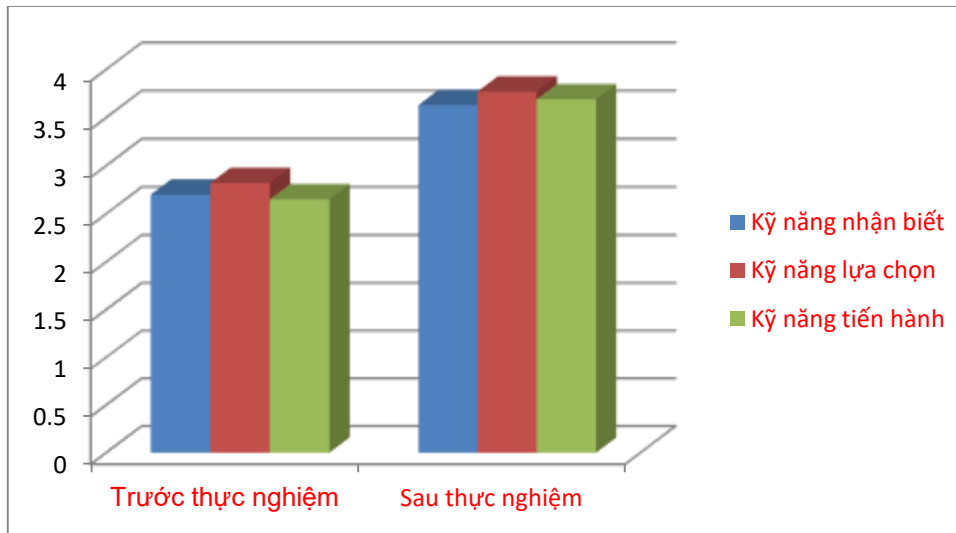
Bảng 4.14. Đánh giá chung về sự thay đổi kỹ năng thuyết phục người dân trước và sau thực nghiệm tác động

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã		Trước tác động thực nghiệm		Sau tác động thực nghiệm		Điểm chênh lệch
		<i>ĐTB</i>	<i>ĐLC</i>	<i>ĐTB</i>	<i>ĐLC</i>	
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục	Tính đầy đủ	2,61	0,440	3,60	0,535	0,99
	Tính thuần thực	2,63	0,289	3,55	0,384	0,92
	Tính linh hoạt	2,86	0,350	3,74	0,333	0,88
	Chung	2,70	0,266	3,63	0,381	0,93
Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục	Tính đầy đủ	2,85	0,262	3,82	0,410	0,97
	Tính thuần thực	2,79	0,317	3,78	0,358	0,99
	Tính linh hoạt	2,84	0,351	3,70	0,447	0,86
	Chung	2,82	0,163	3,77	0,335	0,95
Kỹ năng tiến hành thuyết phục	Tính đầy đủ	2,59	0,357	3,72	0,420	1,13
	Tính thuần thực	2,64	0,236	3,63	0,384	0,99
	Tính linh hoạt	2,71	0,287	3,71	0,327	1,00
	Chung	2,65	0,170	3,69	0,314	1,04
TB Chung		2,72	0,113	3,70	0,328	0,98

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

Qua kết quả tổng hợp tại bảng trên ta thấy: Điểm trung bình trước thực nghiệm là 2,72 (mức được xem là trung bình thấp, còn có những kỹ năng bị thiếu hụt), sau tác động thực nghiệm đã nâng lên 3,70 (cao hơn mức điểm trung bình toàn thang đo, đạt mức Khá). Xét tỷ lệ mức kỹ năng thuyết phục trước thực nghiệm cho thấy, mức Trung bình = 94,5%, mức Khá = 5,5%. Sau thực nghiệm tác động, các mức đã được tăng lên đáng kể, cụ thể: kỹ năng thuyết phục ở mức Trung bình chỉ còn 27,8%, mức Khá tăng lên là 66,7%, mức Tốt là 5,5%.

Do $p = 0,035 < 0,05$ nên có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê khi so sánh cặp kỹ năng thuyết phục trước và sau thực nghiệm, điều này cho phép chúng ta có cơ sở để khẳng định giá trị trung bình của kỹ năng thuyết phục trước và sau thực nghiệm tác động là khác nhau



Biểu đồ 4.7: KN thuyết phục người dân của CAX trước và sau thực nghiệm

Đi sâu đánh giá từng nhóm kỹ năng thành phần cụ thể, kết quả cho thấy đã có sự thay đổi về trình độ của tất cả các nhóm kỹ năng. Điểm trung bình của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục tăng từ 2,70 (mức Trung bình) lên 3,63 (mức Khá), kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục tăng từ 2,82 (mức Trung bình) lên 3,77 (mức Khá), và kỹ năng tiến hành thuyết phục tăng từ 2,65 (mức Trung bình), lên 3,69 (mức Khá).

4.3.2. Đánh giá những thay đổi của các kỹ năng thuyết phục sau thực nghiệm tác động

4.3.2.1. Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục

Kết quả thay đổi kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục sau tác động thực nghiệm được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 4.15. Sự thay đổi của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục trước và sau thực nghiệm tác động

Nội dung	Tiêu chí đánh giá kỹ năng	Trước tác động thực nghiệm		Sau tác động thực nghiệm		Điểm chênh lệch
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục	Tính đầy đủ	2,61	0,440	3,60	0,535	0,99
	Tính thuần thực	2,63	0,289	3,55	0,384	0,92
	Tính linh hoạt	2,86	0,350	3,74	0,333	0,88
	TB Chung	2,70	0,266	3,63	0,381	0,93

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

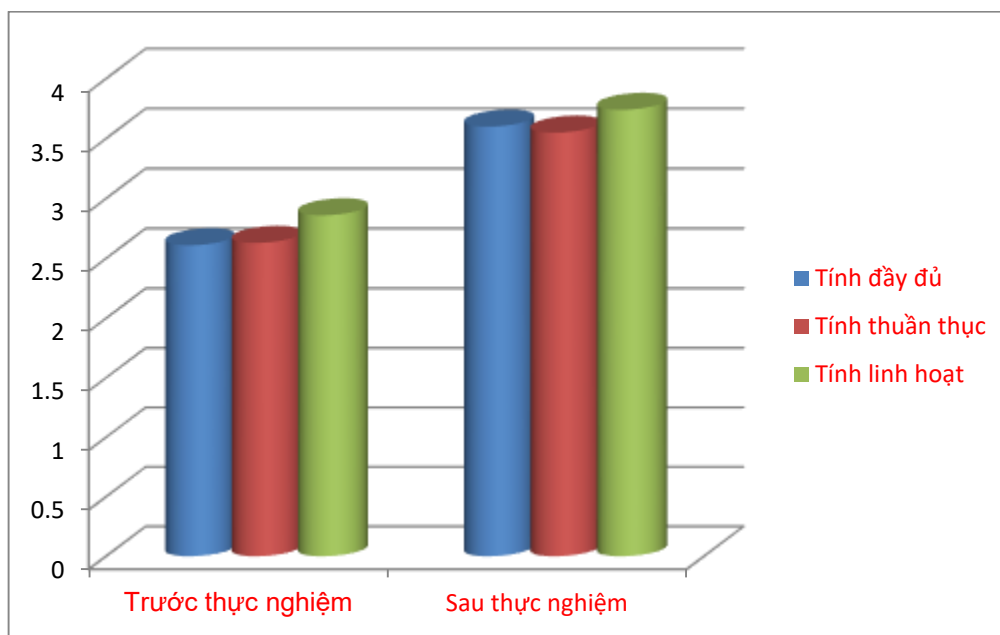
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục được đánh giá là tương đối tốt trong số các kỹ năng thành phần sau tác động thực nghiệm. Cụ thể: điểm trung bình của kỹ năng này trước thực nghiệm là 2,70 (*mức Trung bình*), sau thực nghiệm điểm trung bình được nâng lên đáng kể: 3,63 (*mức Khá*). Sự thay đổi rõ rệt của các yếu tố hành vi trong kỹ năng này được thể hiện thông qua khảo sát bảng hỏi, phỏng vấn và quan sát trực tiếp sau thực nghiệm.

Sự thay đổi khá rõ nét cả về tổng điểm và mức độ chất lượng được thể hiện khá đồng đều ở cả 3 tiêu chí của kỹ năng (tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt). Điểm trung bình *tính đầy đủ* sau tác động thực nghiệm đã tăng từ 2,61 (*mức Trung bình*) lên 3,60 (*mức Khá*); điểm trung bình *tính thuần thực* tăng từ 2,63 (*mức Trung bình*) lên 3,55 (*mức Khá*); điểm trung bình *tính linh hoạt* tăng từ 2,86 (*mức Trung bình*) lên 3,74 (*mức Khá*).

Phân tích tỷ lệ mức độ thực hiện kỹ năng nhận biết thuyết phục trước thực nghiệm cho thấy, mức Trung bình = 88,9%, mức Khá = 11,1%. Sau thực nghiệm tác động, các mức đã được tăng lên đáng kể, cụ thể: kỹ năng ở mức Trung bình chỉ còn 38,9%, mức Khá tăng lên 50,0%, mức Tốt là 11,1%. Những biểu hiện thiếu hụt, lúng túng, tác phong giao tiếp thiếu chuẩn mực đã được khắc phục sau thực nghiệm.

Quan sát trực tiếp các buổi làm việc, trò chuyện với CAX ở một số địa phương chúng tôi thấy, các buổi làm việc tiếp xúc với người dân diễn ra khá cởi mở, và thân thiện, ít còn biểu hiện của sự phân cấp địa vị, tính hành chính, quyền lực. Trong các buổi sinh hoạt và thảo luận nhóm, đã thể hiện sự mạnh dạn, chủ động tranh luận và hùng biện có tính thuyết phục. Một CAX khi được phỏng vấn cho biết: "*...trước đây trong các lần tiếp xúc với người dân, mình cố gắng tỏ ra nghiêm túc, cho rằng người dân phải tuân theo, phải chấp hành pháp luật, mà cũng chẳng cần quan tâm đến tâm trạng, nguyện vọng, tìm hiểu nguyên nhân nguyên do của họ, công việc giải quyết xong nhưng dường như cả hai phía đều không thấy thoải mái, căng thẳng lắm...*" (P.M.V, công an xã tại huyện Yên Dũng, tỉnh Bắc Giang). Có lẽ đó cũng là tâm trạng chung của nhiều người và đó là sự thay đổi quan trọng trong thói quen suy nghĩ và hành động của họ sau tập huấn.

Tóm lại, sau khi được học tập và rèn luyện, các nghiệm thể tham gia thực nghiệm tác động đã có sự chuyên biến rõ nét trong tâm trạng và thói quen suy nghĩ của bản thân, đã chú ý đến việc nhận thức, tìm hiểu đánh giá đối tượng trước mỗi lần tiếp xúc, đồng thời có thái độ tự điều chỉnh bản thân trong những hoàn cảnh, tình huống thuyết phục khác nhau. Tỷ lệ mức độ đạt được của kỹ năng sau thực nghiệm tác động được biểu thị ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 4.8: Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục trước và sau thực nghiệm

4.3.2.2. Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục

Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của công an xã cũng có những thay đổi rõ rệt sau tác động thực nghiệm. Sự thay đổi của kỹ năng này được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 4.16. Sự thay đổi của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục trước và sau thực nghiệm tác động

Nội dung	Tiêu chí đánh giá kỹ năng	Trước tác động thực nghiệm		Sau tác động thực nghiệm		Điểm chênh lệch
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	
Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục	Tính đầy đủ	2,85	0,262	3,82	0,410	0,97
	Tính thuần thực	2,79	0,317	3,78	0,358	0,99
	Tính linh hoạt	2,84	0,351	3,70	0,447	0,86
	TB Chung	2,82	0,163	3,77	0,335	0,95

Chú thích: $1 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

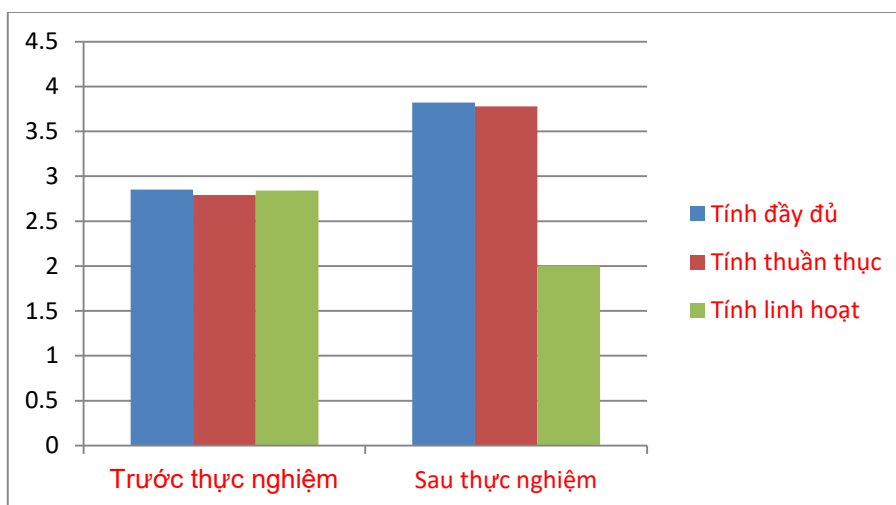
Số liệu thống kê tại bảng 3.18 cho thấy, điểm trung bình của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX sau thực nghiệm đã được tăng lên đáng kể: từ 2,82 (*mức Trung bình*) lên 3,77 (*mức Khá*). Điều này có nghĩa là kỹ năng của CAX từ mức chưa đạt chuẩn, sau thực nghiệm tác động đã được nâng lên mức tương đối chuẩn.

Để làm rõ thêm về sự thay đổi này, chúng tôi tiến hành phân tích kết quả biến đổi của kỹ năng sau thực nghiệm theo các tiêu chí cụ thể:

Chuyển biến rõ nhất trong kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục là *tính thuần thực*: điểm trung bình trước thực nghiệm là 2,79, tăng lên 3,78 sau thực nghiệm (chênh lệch gần 1 điểm). Quan sát trực tiếp các nghiệm thể chúng tôi nhận thấy, có khá nhiều CAX thực hiện nhiệm vụ khá tốt, biết vận dụng thành thạo tri thức và kinh nghiệm để lựa chọn các hình thức giao tiếp phù hợp, thu hút được đông đảo mọi người theo dõi, tiếp thu đầy đủ nội dung được truyền đạt, có sự giao lưu, hòa hợp, tự điều chỉnh bản thân trong lớp học. Sự áp đặt, gò bó, mệnh lệnh giảm đi rõ rệt. Công an xã N.T.P (huyện Lạng Giang, Bắc Giang) tâm sự: "*trước đây bọn em rất ngại phải đối mặt với người dân, đặc biệt là các buổi đi vận động, truyền đạt trước quần chúng..., qua đợt tập huấn này em rút ra nhiều điều bổ ích thiết thực cho bản thân*".

Mức độ thay đổi kỹ năng trong *tính đầy đủ* và *tính linh hoạt* cũng tăng lên đáng kể. Điểm trung bình được ghi nhận trước thực nghiệm là 2,84 và 2,85, sau thực nghiệm đã được nâng lên 3,70 và 3,82. Như vậy, sự thay đổi sau thực nghiệm xét theo cả 3 tiêu chí đánh giá của kỹ năng là khá đồng đều. Điều này một lần nữa khẳng định mối tương quan chặt chẽ giữa các tiêu chí trong kỹ năng thuyết phục như đã phân tích ở phần trên. Tỷ lệ đánh giá mức độ thực hiện kỹ năng trước thực nghiệm cho thấy, mức *Yếu* = 11,1%, mức *Trung bình* = 88,9%. Sau thực nghiệm các mức đã được tăng lên rõ rệt: kỹ năng thuyết phục ở mức *Trung bình* chỉ còn 27,8%, mức *Khá* là 61,1%, mức *Tốt* là 11,1%, không còn mức *Yếu*.

Tỷ lệ mức độ đạt được của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục sau thực nghiệm tác động được biểu thị ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 4.9: Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục trước và sau thực nghiệm

Nhìn chung, sau khi được nghiên cứu, học tập và thực hành rèn luyện, các nghiệm thể đã thể hiện những thao tác hành vi lựa chọn cách thức thuyết phục hợp lý hơn, hạn chế những biểu hiện tự phát, chủ quan kinh nghiệm. Sự linh hoạt trong xác định mục tiêu, nội dung, hình thức thuyết phục đã tiến bộ rất nhiều. Kết quả là sau thực nghiệm đã có sự thay đổi khá nhiều, từ mức được xem là còn thiếu hụt đã nâng lên mức tương đối chuẩn mực về mặt kỹ năng.

4.3.2.3. Kỹ năng tiến hành thuyết phục

Kỹ năng tiến hành thuyết phục là nhóm kỹ năng được đánh giá có sự cải thiện rõ rệt nhất sau thực nghiệm tác động (với mức điểm chênh lệch là 1.04 điểm). Để xem xét những thay đổi của kỹ năng này, luận án căn cứ vào kết quả của nhiều phương pháp, đặc biệt là qua quan sát hành vi, qua bảng hỏi và phân tích sản phẩm hoạt động trên cơ sở sổ sách ghi chép, báo cáo của địa phương. Kết quả cho thấy, sau tác động thực nghiệm, CAX đã có những thay đổi rõ rệt ở nhóm kỹ năng này:

Bảng 4.17. Sự thay đổi của kỹ năng tiến hành thuyết phục trước và sau thực nghiệm tác động

Nội dung	Tiêu chí đánh giá kỹ năng	Trước tác động thực nghiệm		Sau tác động thực nghiệm		Điểm chênh lệch
		DTB	ĐLC	DTB	ĐLC	
Kỹ năng tiến hành thuyết phục	Tính đầy đủ	2,59	0,357	3,72	0,420	1.13
	Tính thuần thục	2,64	0,236	3,63	0,384	0,99
	Tính linh hoạt	2,71	0,287	3,71	0,327	1.00
	TB Chung	2,65	0,170	3,69	0,314	1,04

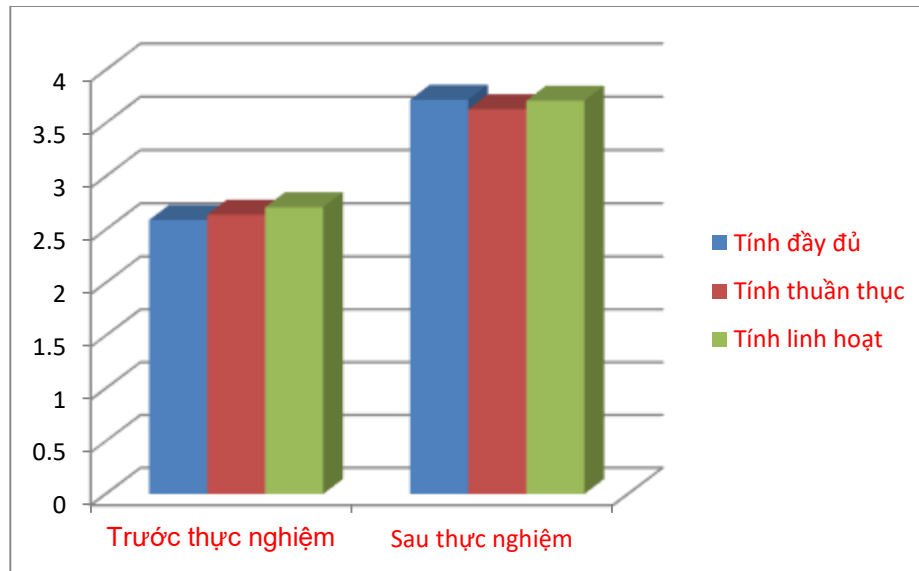
Chú thích: $1 \leq DTB \leq 5$

Theo số liệu tạo bảng 3.19 cho thấy, điểm trung bình của kỹ năng này trước thực nghiệm ở mức *Trung bình thấp* (2,65), sau tác động của chương trình thực nghiệm, các biểu hiện của kỹ năng đã có xu hướng tăng rất cao (3,69) đạt mức *Khá*, tương đương với việc đã có sự thành thực tương đối rõ trong kỹ năng.

Thay đổi rõ nét nhất trong các tiêu chí đánh giá của kỹ năng này là *tính đầy đủ*, điểm trung bình của tiêu chí này đã tăng từ 2,59 lên 3,72 sau thực nghiệm (chênh lệch 1,13 điểm), đồng thời đã thể hiện độ tập trung tương đối cao (*độ lệch chuẩn* = 0,357). Điều này cho phép khẳng định, sau chương trình thực nghiệm, phần lớn CAX đã có những thay đổi đáng kể về mặt nhận thức, từ chỗ chưa hiểu hoặc chưa biết cách tác động thuyết phục đến chỗ đã nắm bắt tương đối vững vàng các thao tác hành vi thuyết phục. Quan sát trực tiếp, chúng tôi nhận thấy những dấu hiệu tích cực trong việc sử dụng thông tin, cách phân tích lập luận vấn đề; ngôn ngữ giọng nói và những hành động phi ngôn ngữ đã được cải thiện đáng kể. Trả lời phỏng vấn về vấn đề này, nhiều CAX khẳng định: "*được tiếp thu lĩnh hội những vấn đề này trong đợt tập huấn đã giúp mọi người không những có thêm nhiều hiểu biết mà còn tự tin trong tiếp xúc, biết cách thiết lập các mối quan hệ với quần chúng nhân dân, dẫn đến chỗ vận động, thuyết phục giáo dục họ hiệu quả...*"

Ở tiêu chí *tính thuần thực* và *tính linh hoạt* của kỹ năng cũng thể hiện sự thay đổi khá rõ nét: với điểm trung bình trước thực nghiệm là 2,64 và 2,71 đã tăng lên mức 3,63 và 3,71 sau tác động của thực nghiệm. Một điều thay đổi đáng ghi nhận nữa là trong lúc thực hành đóng vai tình huống thuyết phục của CAX, họ đã biết kết hợp hài hòa giữa phân tích thông tin, lập luận và tự điều chỉnh cảm xúc, hành vi theo thái độ đối tượng; đôi lúc có những lời nói đồng tình với suy nghĩ của đối tượng khiến cho người đối thoại cảm thấy có sự tin cậy, sự an toàn về tâm lý để tiến hành thuyết phục giáo dục. Phân tích tỷ lệ mức độ đạt được của kỹ năng này trước thực nghiệm cho thấy: mức *Yếu* = 11,1%, mức *Trung bình* = 88,9%. Sau thực nghiệm các mức đã được tăng lên rõ rệt: kỹ năng thuyết phục ở mức *Trung bình* chỉ còn 27,8%, mức *Khá* là 72,2% và không còn mức *Yếu*.

Mức độ đạt được của kỹ năng tiến hành thuyết phục sau thực nghiệm được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 4.10: *Kỹ năng tiến hành thuyết phục trước và sau thực nghiệm*

Tóm lại, kết quả đạt được của chương trình thực nghiệm tác động đã chứng tỏ những vấn đề đặt ra trong giả thuyết của luận án là đúng đắn.

Kỹ năng thuyết phục người dân của CAX đã được thay đổi theo chiều hướng tăng lên rõ rệt khi có sự tác động của tập huấn, bồi dưỡng những kiến thức nhất định, chia sẻ kinh nghiệm, rèn luyện thực hành. Các hạn chế về kỹ năng giao tiếp, sử dụng phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ đã được khắc phục. Tính thuyết phục trong truyền đạt thông tin đã được nâng lên rõ rệt, khả năng phân tích, lập luận, giải quyết vấn đề một cách khá trôi chảy, thành thạo. Biết làm chủ cảm xúc của mình và định hướng sự chú ý của người khác trong các hoàn cảnh tình huống giao tiếp khác nhau.

Nội dung tập huấn bước đầu mang tính cơ bản là trang bị những kiến thức chung về kỹ năng giao tiếp, một số kỹ năng thuyết phục cơ bản trong công tác vận động quần chúng, kết hợp với các phương pháp tích cực khác như tổ chức thi tuyên truyền, hùng biện, thảo luận trao đổi kinh nghiệm, quan sát và đóng góp cho nhau, cùng với việc tổ chức thực hành rèn luyện tay nghề, thực tập, đóng vai... đã làm thay đổi về nhận thức, suy nghĩ, thói quen hành vi, rút ra những bài học thiết thực, kinh nghiệm các nhân của các khách thể tham gia lớp học.

Nếu quá trình này được tổ chức chặt chẽ, quy mô, với các nội dung thiết thực, có giảng viên có trình độ và kinh nghiệm tay nghề cao, có sự quan tâm giúp

đỡ, phối hợp của các cơ quan, đơn vị trong thiết kế nội dung, xây dựng chương trình, hỗ trợ kinh phí tổ chức... sẽ là cơ hội tốt để nâng cao trình độ kỹ năng thuyết phục, giúp cho quá trình thực hiện nhiệm vụ của CAX đạt hiệu quả tốt, công tác vận động quần chúng đi vào chiều sâu và có chất lượng.

Kết luận chương 4

Nhìn chung mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã theo 3 tiêu chí hầu hết ở mức trung bình thể hiện ở cả 3 kỹ năng cấu thành kỹ năng thuyết phục là: nhận biết đối tượng thuyết phục, lựa chọn cách thức thuyết phục, tiến hành thuyết phục. Điều này có nghĩa là trong hoạt động thuyết phục, ở tất cả các kỹ năng này, công an xã đã thực hiện được một phần của nội dung kỹ năng, tuy nhiên vẫn còn nhiều nội dung bị thiếu hụt, bỏ sót; khi thực hiện các hành động thuyết phục đã có sự thành thạo nhất định, song còn nhiều biểu hiện vẫn lúng túng; công an xã đã biết vận dụng các điều kiện khác nhau khi giải quyết các nhiệm vụ thuyết phục đặt ra, cả yếu tố sáng tạo và yếu tố kinh nghiệm vẫn còn tồn tại, song mức sáng tạo nhỉnh hơn mức dập khuôn khi vận dụng các kỹ năng thuyết phục trong những điều kiện xác định.

Xét theo tiêu chí đánh giá kỹ năng thuyết phục, trong cả 3 kỹ năng thành phần cấu thành của kỹ năng thuyết phục, tính đầy đủ luôn có điểm trung bình cao nhất so với tính thuần thục và tính linh hoạt. Điều này cho thấy, công an xã đã thực hiện các hành động thuyết phục tương đối đầy đủ về mặt số lượng song chất lượng chưa cao, chưa thành thục, vẫn còn sự lúng túng, máy móc và kém linh hoạt trong những điều kiện và hoàn cảnh khác nhau.

Trong các kỹ năng được nghiên cứu, *kỹ năng tiến hành thuyết phục* có điểm trung bình cao nhất, các kỹ năng còn lại là *nhận biết đối tượng thuyết phục* và *lựa chọn cách thức thuyết phục* có điểm trung bình thấp hơn; đây được xem là những kỹ năng công an xã còn lúng túng và gặp khó khăn nhiều nhất, đặc biệt là khả năng tìm hiểu, phân tích đánh giá đối tượng giao tiếp cũng như khả năng vận dụng các tri thức trong việc lựa chọn mục tiêu, nội dung, hình thức thuyết phục chưa linh hoạt và hiệu quả.

Sự khác nhau về địa bàn công tác cũng như thâm niên công tác cũng có sự ảnh hưởng nhất định đến mức độ thực hiện kỹ năng thuyết phục, song sự khác biệt này là không lớn (đều chỉ đạt ở mức điểm trung bình).

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố chủ quan và khách quan, trong đó yếu tố chủ quan *kiến thức chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo*, và yếu tố khách quan *sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương trong công tác vận động quần chúng* có ảnh hưởng mạnh nhất. Do vậy, để nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho công an xã cần chú ý đến sự tác động tích cực của cả yếu tố chủ quan và yếu tố khách quan.

Thực nghiệm đã khẳng định tính khả thi của biện pháp tác động. Qua thực nghiệm cho thấy, việc bồi dưỡng, tập huấn bổ sung các kiến thức về giao tiếp, ứng xử, sự rèn luyện thực hành các kỹ năng thuyết phục đã đem lại hiệu quả khả quan, nó có sự tác động mạnh mẽ, làm thay đổi theo chiều hướng tích cực, nâng cao các kỹ năng thuyết phục của khách thể tham gia. Thực nghiệm đã chứng tỏ việc trang bị kiến thức về tâm lý, giao tiếp ứng xử, rèn luyện thực hành qua các tình huống sẽ là nền tảng để nâng cao hiệu quả các kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

1.1. Kỹ năng là sự vận dụng tri thức và kinh nghiệm đã có vào thực hiện có hiệu quả hoạt động hoặc hành động cụ thể phù hợp trong điều kiện xác định.

Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm đã có của công an xã vào thực hiện có hiệu quả hoạt động nhận thức đối tượng thuyết phục, lựa chọn cách thức thuyết phục phù hợp để tiến hành thuyết phục người dân nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Dựa vào đặc điểm của hoạt động vận động quần chúng, kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã là một kỹ năng phức hợp gồm rất nhiều kỹ năng biểu hiện trong đó có 3 nhóm kỹ năng thành phần cơ bản: Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục.

1.2. Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã được đánh giá theo 3 tiêu chí: Tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt, và theo 5 mức độ: Tốt, khá, trung bình, yếu, kém. Nhìn chung mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã hầu hết ở mức trung bình thể hiện ở cả 3 kỹ năng thành phần. Công an xã đã thực hiện được tất cả các nội dung của kỹ năng, tuy nhiên một số nội dung vẫn bị thiếu hụt, bỏ sót, sự thành thạo của kỹ năng chưa cao. Công an xã đã biết vận dụng các điều kiện khác nhau để giải quyết các nhiệm vụ thuyết phục, tuy nhiên mức sáng tạo chưa phổ biến.

Xét theo tiêu chí đánh giá kỹ năng thuyết phục người dân, trong 3 nhóm kỹ năng cấu thành kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã, tính linh hoạt luôn có điểm trung bình thấp nhất so với tính đầy đủ và tính thuần thực. Như vậy, công an xã đã thực hiện các hành động thuyết phục người dân tương đối đầy đủ về mặt số lượng song chất lượng chưa cao, nhiều công an xã còn chưa vận dụng phù hợp các nội dung của kỹ năng, vẫn còn sự dập khuôn, máy móc và kém linh hoạt trong các điều kiện hoàn cảnh khác nhau.

Trong các kỹ năng được nghiên cứu, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục có điểm trung bình thấp nhất so với các kỹ năng còn lại, đây là kỹ năng công

an xã gặp khó khăn nhiều nhất, thậm chí rất lúng túng trong việc lựa chọn mục tiêu, nội dung, hình thức thuyết phục. Đa số công an xã chưa biết liên hệ những tri thức đã tích lũy và vận dụng trong nhiệm vụ công tác của mình nên hiệu quả hành động thuyết phục người dân chưa cao.

Có sự khác biệt về mức độ của kỹ năng thuyết phục người dân theo thâm niên công tác, kết quả cho thấy càng có thời gian công tác nhiều năm thì mức độ kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã càng cao hơn, tức là công an xã có thâm niên công tác trên 10 năm có kỹ năng thuyết phục cao hơn so với các đối tượng khác, tuy nhiên sự biến đổi về mức độ và chất lượng của kỹ năng là không lớn, kỹ năng cũng chỉ đạt mức trung bình. Xét theo địa bàn công tác, công an xã tại Bắc Giang có mức độ kỹ năng cao hơn so với công an xã tại Phú Thọ, tuy nhiên sự khác biệt và chênh lệch này cũng không nhiều.

1.3. Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố chủ quan và khách quan. Một mặt, kỹ năng này chịu sự chi phối bởi trình độ kiến thức chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo, kinh nghiệm vốn sống thực tiễn và các phẩm chất nhân cách của cá nhân, mặt khác nó chịu sự tác động bởi công tác lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương trong bảo vệ ANTT, điều kiện môi trường công tác; việc đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục người dân cho công an xã. Trong đó yếu tố chủ quan là trình độ, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo, và yếu tố khách quan là sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương trong công tác vận động quần chúng có ảnh hưởng mạnh nhất. Đó vậy, muốn nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng công an xã cần phải có sự tác động và ảnh hưởng tích cực từ các yếu tố chủ quan và cả yếu tố khách quan.

1.4. Thực nghiệm đã khẳng định tính khả thi của biện pháp tác động: Nâng cao hiểu biết về cách thức tổ chức các hoạt động thuyết phục, giáo dục, vận động quần chúng theo quy trình hình thành kỹ năng và thông qua giải quyết các tình huống thực tiễn.

1.5. Luận án đã giải quyết được các nhiệm vụ nghiên cứu và có kết quả khẳng định giả thuyết khoa học đã nêu ra.

2. Kiến nghị

Từ những nội dung kết luận đã được rút ra trên đây, chúng tôi đi đến một số kiến nghị sau nhằm nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã:

2.1. Đối với cấp ủy, chính quyền các địa phương

- Cần xây dựng chiến lược về nội dung, mục tiêu, yêu cầu cụ thể đối với nhiệm vụ công tác vận động quần chúng bảo vệ an ninh trật tự tại cơ sở, trong đó nòng cốt là lực lượng công an xã. Đánh giá đúng chất lượng, hiệu quả của hoạt động thuyết phục người dân để từ đó có sự lãnh đạo, chỉ đạo và định hướng kịp thời.

- Cung cấp, trang bị các điều kiện, phương tiện cần thiết, tạo môi trường thuận lợi để công an xã có thể tổ chức và triển khai các hoạt động thuyết phục người dân được thường xuyên, liên tục.

- Xây dựng quy chế hoạt động, sửa đổi, bổ sung chính sách, đặc biệt là chế độ phụ cấp nghề nghiệp, chế độ đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên của công an xã cho phù hợp với tình hình thực tế nhằm tạo động lực thúc đẩy họ yên tâm công tác, phấn đấu, rèn luyện.

- Chỉ đạo các cơ quan chức năng, ban ngành, đoàn thể tại địa phương phối hợp chặt chẽ, thường xuyên với công an xã để làm tốt công tác dân vận; phát huy sức mạnh tổng hợp của người dân góp phần hoàn thành tốt nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự tại cơ sở.

2.2. Đối với công an cấp huyện

- Tham mưu giúp cấp ủy, chính quyền địa phương về kế hoạch tuyển chọn, bồi dưỡng và phát triển lực lượng công an xã; quy định cụ thể về chế độ trách nhiệm của công an xã; đề xuất các chính sách phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho công an xã hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Mở các lớp tập huấn thường xuyên, theo hướng 1 năm/1 lần cho công an xã. Trong đó phải tập trung tổ chức các chuyên đề bồi dưỡng cho công an xã về kỹ

năng giao tiếp, kỹ năng quản lý xã hội, kỹ năng thuyết phục người dân để góp phần nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ.

- Phát huy hơn nữa vai trò của lực lượng công an xây dựng phong trào và phụ trách xã về an ninh trật tự; thường xuyên bám sát địa bàn cơ sở, kịp thời kiểm tra, hướng dẫn công an xã về các kỹ năng công tác cơ bản nói chung, kỹ năng giao tiếp và thuyết phục người dân nói riêng.

- Tổng kết thực tiễn về công tác vận động quần chúng, tham mưu cho công an các đơn vị, địa phương nghiên cứu, biên soạn, bổ sung lý luận phục vụ công tác đào tạo, bồi dưỡng lực lượng công an xã ngày càng hiệu quả.

2.3. Đối với công an xã

- Cần nâng cao hiểu biết đầy đủ, toàn diện về công tác vận động quần chúng bảo vệ an ninh trật tự; trong đó chú trọng bổ sung những kiến thức về tâm lý - xã hội, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tuyên truyền, đặc biệt cần nắm vững mục đích, cách thức thực hiện kỹ năng thuyết phục người dân, nhất là mục đích và cách thức thực hiện kỹ năng nhận biết về đối tượng thuyết phục và lựa chọn các hình thức thuyết phục phù hợp.

- Coi trọng việc rèn luyện đầy đủ, thành thục và linh hoạt tất cả các kỹ năng trong hoạt động thuyết phục người dân, nhất là các kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục và lựa chọn cách thức thuyết phục để đảm bảo tính phù hợp trong mỗi điều kiện, hoàn cảnh cụ thể.

- Cần có động cơ và thái độ đúng đắn đối với hoạt động thuyết phục người dân tham gia bảo vệ an ninh trật tự; tăng cường hơn nữa mối quan hệ giao tiếp với nhân dân, để từ đó nỗ lực học tập, rèn luyện, thay đổi thói quen trong công tác và giao tiếp nhằm nâng cao kỹ năng này.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC
LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN ĐÃ CÔNG BỐ**

1. Bùi Đức Trọng (2016), “Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã”, *Tạp chí Tâm lý học xã hội* (số 6), tr. 62-69.
2. Bùi Đức Trọng (2017), “Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã”, *Tạp chí Tâm lý học xã hội* (số 4), tr. 80-88.
3. Bùi Đức Trọng (2017), “Kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã”, *Tạp chí Tâm lý học* (số 5), tr. 88-99.
4. Bùi Đức Trọng (2017), “Nâng cao kỹ năng thuyết phục quần chúng nhân dân trong quá trình đào tạo cán bộ công an xã”, *Tạp chí Dạy và học ngày nay* (số 5), tr. 223-224.
5. Bùi Đức Trọng (2017), “Bồi dưỡng kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng công an xã”, *Tạp chí Khoa học Cảnh sát nhân dân* (số 2), tr. 100-104.
6. Bùi Đức Trọng (2017), “Một số trao đổi về kỹ năng thuyết phục quần chúng nhân dân của lực lượng công an xã”, *Tạp chí Khoa học An ninh* (số 6), tr. 70-74.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Hoàng Anh (2004), *Giáo trình Tâm lý học giao tiếp*, NXB Đại học sư phạm.
2. Hoàng Anh (2007), *Hoạt động - Giao tiếp - Nhân cách*, NXB Đại học sư phạm.
3. Bách khoa toàn thư mở Wikipedia - Tiếng Việt- *Diễn thuyết trước công chúng*
4. Barron, David R (2014), *Thuyết phục quyền năng*, NXB Văn hóa thông tin.
5. Maurice A. Bercoff (2008), *Nghệ thuật đàm phán*, NXB Lao động.
6. James Borg (2009), *Thuyết phục - Nghệ thuật tác động đến người khác*, NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Bộ nội vụ (1980), *Chủ tịch Hồ Chí Minh với cán bộ, chiến sĩ CAND Việt Nam*, NXB Bộ Nội vụ, Hà Nội.
8. Lê Thị Bùng (1998), *Tâm lý học ứng xử*, NXB Giáo dục.
9. Baikova.V.Gh, Nhenasev.M.Ph, Pravotorov.V.Ph (1983), *Những nguyên lý tuyên truyền Cộng sản chủ nghĩa, Tập II*, NXB Sác giáo khoa Mác - Lênin, Hà Nội.
10. Ca-Li-nin.M.I (1960), *Tọa đàm với nhân dân*, NXB Nước Nga Xô Viết, Hà Nội.
11. Rober B.Cialdini (2011), *Thuyết phục bằng tâm lý*, NXB Lao động xã hội.
12. Dale Carnegie (2002), *Đắc nhân tâm - Nghệ thuật thuyết phục lòng người*, NXB Văn hóa Thông tin.
13. I.X.Côn (1987), *Tâm lý học Thanh niên*, người dịch Phạm Minh Hạc, NXB Trẻ Thành phố Hồ Chí Minh.
14. Vũ Dũng (2000), *Tâm lý học xã hội*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
15. Vũ Dũng (2006), *Tâm lý học quản lý*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
16. Vũ Dũng (2003), *Tâm lý học giao tiếp*, Trường Cao đẳng Lao động xã hội.
17. Vũ Dũng (2005), *Ứng dụng Tâm lý học tại Nhật Bản*, NXB Từ điển bách khoa, Hà Nội.
18. Vũ Dũng (2000), *Từ điển Tâm lý học*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.
19. Thái Trí Dũng (2010), *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê.

20. Dương Danh Dy (2009), *Biến đổi không thể thành có thể*, NXB Công an nhân dân.
21. Hoàng Nam Đâu (2005), *Nghệ thuật thuyết phục đối tác*, NXB Văn hóa thông tin, Hà Nội.
22. Chu Văn Đức (2005), *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Bách Khoa Hà Nội.
23. Trần Thị Minh Đức (1995), *Giáo trình tâm lý học xã hội*, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội.
24. Fine, Debra (2009), *Bí quyết chinh phục khách hàng, thuyết trình thành công và giải quyết mâu thuẫn trong cuộc sống*, NXB Lao động xã hội.
25. Trần Thị Thanh Hà (2005), *Một số kỹ năng giao tiếp trong vận động quần chúng của cán bộ phụ nữ cấp cơ sở*, Luận án tiến sĩ, Viện Tâm lý học .
26. Phạm Minh Hạc (1998), *Tâm lý học Vurgôtski*, NXB Giáo dục.
27. Nguyễn Thị Hiền (2015), *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, Trường Cao đẳng Cảnh sát nhân dân I, Hà Nội.
28. Herring, Jonathan (2014), *Tranh luận để thuyết phục*, NXB Thanh Hóa.
29. Đinh Trọng Hoàn (2009), *Kỹ năng giao tiếp của Cảnh sát QLHC về TTXH*, NXB Công an nhân dân.
30. Ngô Công Hoàn (1987), *Giao tiếp sư phạm*, Trường Đại học sư phạm Hà Nội I.
31. Ngô Công Hoàn (1997), *Những trải nghiệm tâm lý*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
32. Lê Xuân Hoài (2012), *Công tác vận động quần chúng trong đền bù giải phóng mặt bằng thực hiện các công trình, dự án kinh tế trọng điểm trên địa bàn tỉnh Nghệ An*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Công an tỉnh Nghệ An .
33. Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2017), *Giáo trình đào tạo Cao cấp lý luận chính trị, Phần 3*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
34. Nguyễn Thị Huệ (2012), *Kỹ năng sống của học sinh THCS, Luận án Tiến sĩ Tâm lý học*, Trường Đại học sư phạm Hà Nội.
35. Lê Thị Thanh Hương (2013), *Đề doanh nhân và công nhân cùng hướng đến thành đạt*, NXB Khoa học xã hội.
36. Jinnifer B. Kahnweiler (2010), *Lãnh đạo hướng nội - phát huy sức mạnh tiềm ẩn nhờ quy trình 4P* , NXB Tri thức.

37. Kôvaliôp.A.G (1976), *Tâm lý học xã hội*, NXB Giáo dục.
38. Kôvaliôp.A.G (1971), *Tâm lý học cá nhân*, NXB Giáo dục.
39. Knud S. Larsen & Lê Văn Hào (2010), *Tâm lý học xã hội*, NXB Từ điển Bách khoa, Hà Nội.
40. V.I.Lênin (1918), *Nhiệm vụ trước mắt của chính quyền Xô Viết*, V.I.Lênin, Toàn tập, Tập 27, NXB Tiến Bộ, Matxcova.
41. V.I.Lênin, *Bàn về giáo dục*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
42. David J. Lieberman (2008), *Không thể bị lừa dối*, NXB Lao động xã hội.
43. Đỗ Thị Kim Liên (2005), *Giáo trình Ngữ dụng học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
44. Dương Thị Liễu (2011), *Kỹ năng thuyết trình*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
45. Lômov.B.Ph (2000), *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận Tâm lý học*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
46. Đinh Thị Mai (2013), *Kỹ năng tuyên truyền bằng lời tư tưởng Hồ Chí Minh của báo cáo viên*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học KHXH&NV.
47. John C. Maxwell (2013), *Để trở thành nhà lãnh đạo quần chúng xuất sắc*, NXB Thế giới.
48. Hồ Chí Minh (1962), "*Sửa đổi lối làm việc*", *Hồ Chí Minh toàn tập, Tập 5*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
49. Hồ Chí Minh (2000), *Toàn tập, Tập 5*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
50. Kurt W. Mortensen (2011), *IQ trong nghệ thuật thuyết phục*, NXB Lao động xã hội.
51. Kurt W. Mortensen (2010), *Sức mạnh thuyết phục*, NXB Lao động xã hội.
52. Michael, Edwards (2014), *Đặc nhân tâm kỹ năng thuyết phục, đàm phán*, NXB Mỹ thuật.
53. Trương Ngôn (2005), *Giáo trình Tâm lý học pháp lý*, NXB Công an nhân dân.
54. Nhiều tác giả (1982), *Những cơ sở tâm lý học và giáo dục học trong công tác Đảng*, NXB Thông tin lý luận, Hà Nội.
55. Khương Duy Oanh (2011), *Công tác công an tham gia giải quyết khiếu kiện liên quan đến giải phóng mặt bằng khu kinh tế tổng hợp Nghi Sơn - Tỉnh Gia*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Công an tỉnh Thanh Hóa.

56. Pink, Daniel H (2014), *Từ bản năng đến nghệ thuật bán hàng*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.
57. Hoàng Phê (2002), *Từ điển Tiếng Việt*, Viện Ngôn ngữ học.
58. Nguyễn Ngọc Phú (2000), *Một số vấn đề tâm lý học trong xây dựng quân đội*, NXB Quân đội nhân dân, Hà Nội.
59. Phạm Quang Phúc (2007), *Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của lực lượng Công an phụ trách xã về ANTT tại các tỉnh Nam Bộ*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Cảnh sát nhân dân.
60. Vũ Trung Quý (2008), *Đặc điểm tâm lý đám đông gây rối an ninh trật tự*, Luận án tiến sĩ, Viện Tâm lý học.
61. V.V. Seliac, A.D. Glotoskin, K.K. Platonov (1978), *Tâm lý học quân sự*, NXB Quân đội nhân dân, Hà Nội.
62. Nguyễn Công Sơn (2012), *Nâng cao hiệu quả QLHC về TTATXH trong tình hình mới*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Tổng cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự an toàn xã hội.
63. Nguyễn Văn Tập (2005), *Giáo trình Tâm lý học - đào tạo bậc Trung cấp Công an nhân dân*, NXB Công an nhân dân.
64. Nhữ Văn Thao (2012), *Kỹ năng giao tiếp của Chính trị viên trong Quân đội nhân dân Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, Học viện Quốc phòng.
65. Nguyễn Đình Thuận (2011), *Biện pháp vận động quần chúng trong công tác Công an*, NXB Công an nhân dân.
66. Trần Trọng Thủy (2000), *Tâm lý học lao động*, Tài liệu giảng dạy cao học Tâm lý học.
67. Lã Thị Thu Thủy (2011), *Thay đổi tâm lý của thanh niên công nhân xuất thân từ nông thôn*, NXB Khoa học xã hội.
68. Lã Thị Thu Thủy (2011), *Nhu cầu thành đạt của trí thức trẻ*, NXB Khoa học xã hội.
69. Lê Song Toàn (2006), *Giải pháp nâng cao hiệu quả vai trò quần chúng trong lĩnh vực bảo vệ an ninh trật tự ở khu vực kinh tế trọng điểm miền Đông Nam Bộ*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Cảnh sát nhân dân.

70. *Tâm lý học quân sự* (1998), NXB Quân đội nhân dân, Hà Nội.
71. Tổng cục Cảnh sát (2007), *Văn hóa ứng xử của người Cảnh sát nhân dân*, NXB Công an nhân dân.
72. Tổng cục Xây dựng lực lượng Công an nhân dân (2004), *Giáo trình vận động quần chúng bảo vệ an ninh trật tự*, NXB Công an nhân dân.
73. Phạm Thị Tuyết (2010), *Kỹ năng giao tiếp của cán bộ giao dịch ngân hàng*, Luận án tiến sĩ, Viện Khoa học Xã hội Việt Nam - Viện Tâm lý học.
74. Tổng cục Chính trị Quân đội nhân dân (2006), *Từ điển Tâm lý học quân sự*, NXB Quân đội nhân dân, Hà Nội.
75. Lê Quốc Trân (2010), *Sử dụng biện pháp vận động quần chúng trong điều tra ban đầu*, Luận án tiến sĩ, Học viện Cảnh sát nhân dân.
76. Trần Đức Trọng (2000), *Giải pháp vận động quần chúng tham gia quản lý, giáo dục đối tượng tại cụm dân cư thị xã Rạch Giá*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Công an tỉnh Kiên Giang.
77. Đặng Mạnh Trung (2011), *Công tác vận động đồng bào công giáo tại một số tỉnh Đông Nam Bộ*, Luận án tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
78. Trường Đại học Cảnh sát nhân dân (1999), *Một số vấn đề về Tâm lý học nghiệp vụ Cảnh sát nhân dân*, NXB Công an nhân dân.
79. Vũ Xuân Trường (2005), *Phát hiện, giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân của Công an phường trong tình hình hiện nay*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Học viện Cảnh sát nhân dân.
80. Nguyễn Quang Uẩn (2003), *Tâm lý học Đại cương*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
81. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2008), *Pháp lệnh Công an xã*, Hà Nội - Quốc hội Việt Nam Khóa 12.
82. Đỗ Thùy Vân, Vũ Thu Phương (2007), *Nghệ thuật thuyết phục*, NXB Thống kê.
83. Nguyễn Khắc Viện (2000), *Từ điển tâm lý học*, NXB Giáo dục.
84. Joe Vitale (2013), *Thôi miên bằng ngôn từ*, NXB Thông tin và truyền thông.
85. Nguyễn Đình Xuân (1994), *Tâm lý học quản lý*, Đại học tổng hợp Hà Nội.
86. Nguyễn Xuân Yêm, Hoàng Thị Bích Ngọc (2012), *Tâm lý học hình sự*, NXB

Công an nhân dân.

Tài liệu tiếng Anh

87. Bayley, D. H & Garofalo, J. (1989), *The management of violence by police patrol officers*. Criminology.
88. Bernerd H. W. (1954), *Psychology of learning and teaching*, McGraw - Hill Book Company, Inc.
89. Brown, J. A. C (1963), *Techniques of persuasion: From propaganda to brainwashing*, Maryland: Penguin Books.
90. Jay A. Conger, Robert B. Cialdini, L. M. Baker (2009), *Harvard business review on the persuasive leader*, Boston: Harvard Business School.
91. S. Henry (1981), *Group Skill in Social Word*, Peacok.
92. Roger Fisher and William Ury (1991), *Getting to Yes*, London: The Guilford press .
93. Granger, Russell H (2008), *The 7 triggers to yes: The new science behind influencing people 's decisions*, New York...:McGraw-Hill.
94. C.Rogers (1980), *Away of Being*, Houghton Mifflin
95. O'Keefe, Daniel J (1990), *Persuasion: Theory and research*, Newbury park...Sage .
96. Stiff, James B (1994), *Persuasive communication*, New York .

PHỤ LỤC

MỤC LỤC CỦA PHỤ LỤC

Trang

1. Phiếu trưng cầu ý kiến dành cho công an xã.....	168
2. Phiếu trưng cầu ý kiến dành cho người dân thuộc khu vực khảo sát.....	180
3. Phiếu quan sát những biểu hiện của kỹ năng thuyết phục.....	187
4. Bảng 1a: Mức độ đầy đủ KN nhận biết đối tượng thuyết phục qua bảng hỏi.....	190
5. Bảng 1b: Mức độ thuần thực KN nhận biết đối tượng thuyết phục qua bảng hỏi.....	191
6. Bảng 1c: Mức độ linh hoạt KN nhận biết đối tượng thuyết phục qua bảng hỏi.....	192
7. Bảng 2a: Mức độ đầy đủ KN lựa chọn cách thức thuyết phục qua bảng hỏi.....	193
8. Bảng 2b: Mức độ thuần thực KN lựa chọn cách thức thuyết phục qua bảng hỏi.....	194
9. Bảng 2c: Mức độ linh hoạt KN lựa chọn cách thức thuyết phục qua bảng hỏi.....	195
10. Bảng 3a: Mức độ đầy đủ KN tiến hành thuyết phục qua bảng hỏi.....	196
11. Bảng 3b: Mức độ thuần thực KN tiến hành thuyết phục qua bảng hỏi.....	197
12. Bảng 3c: Mức độ linh hoạt KN tiến hành thuyết phục qua bảng hỏi.....	198
13. Phiếu trưng cầu ý kiến chuyên gia về các biểu hiện kỹ năng thuyết phục.....	199
14. Phiếu trưng cầu ý kiến chuyên gia về các kỹ năng thuyết phục cần có.....	200
15. Phiếu trưng cầu ý kiến về các biểu hiện cụ thể của từng kỹ năng thuyết phục.....	201
16. Đề cương phỏng vấn công an xã.....	202
17. Phiếu tọa đàm, trao đổi với cán bộ công an huyện phụ trách xã.....	203
18. Đề cương thực nghiệm kỹ năng thuyết phục.....	204
19. Phiếu bài tập tình huống kiểm tra kỹ năng thuyết phục.....	207
20. Phiếu một số tình huống thảo luận trên lớp thực nghiệm.....	209
21. Phân tích độ tin cậy của kỹ năng thuyết phục người dân.....	214
22. Phân tích độ tin cậy của các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục.....	218
23. Phân tích tương quan giữa các thuộc tính của kỹ năng.....	221
24. Phân tích tương quan các kỹ năng thành phần của kỹ năng thuyết phục.....	222
25. Kết quả phân tích hồi quy đa biến.....	223

PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN

(Dành cho Công an xã)

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu về một số kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã. Bằng những hiểu biết và kinh nghiệm thực tiễn của mình, xin đồng chí vui lòng trả lời bằng cách **khoanh tròn vào số mà đồng chí cho là phù hợp** đối với những câu hỏi sau đây.

Những thông tin mà đồng chí cung cấp sẽ chỉ thuần túy phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học, nên đồng chí không cần ghi tên, địa chỉ của mình vào phiếu.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của đồng chí!

PHẦN A: THỰC TRẠNG KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ THEO 3 TIÊU CHÍ: TÍNH ĐẦY ĐỦ, TÍNH THUẦN THỰC, TÍNH LINH HOẠT.

Câu A1: Đồng chí hãy đánh giá **mức độ đầy đủ** khi thực hiện **kỹ năng thuyết phục người dân** của bản thân theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Kỹ năng	Mức độ thực hiện				
		5	4	3	2	1
		5. Rất đầy đủ 4. Đầy đủ 3. Tương đối đầy đủ 2. Chưa đầy đủ 1. Không biết cách				
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục						
	<i>Thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục</i>					
1	Biết xác định thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
2	Biết nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
3	Biết nhân thân, lý lịch, tiểu sử của bản thân đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
4	Biết mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục</i>					
5	Biết trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
6	Biết vốn kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
7	Biết kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
8	Biết bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục</i>					
9	Biết nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
10	Biết quan điểm, thái độ của đối tượng đối với vấn đề cần thuyết phục	5	4	3	2	1
11	Biết nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
12	Biết dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1

Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục						
	<i>Xác định mục đích thuyết phục</i>					
13	Biết đảm bảo lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
14	Biết gắn mục đích thuyết phục với những quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật	5	4	3	2	1
15	Biết xây dựng mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
16	Biết đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác Công an	5	4	3	2	1
	<i>Lựa chọn nội dung thuyết phục</i>					
17	Biết lựa chọn nội dung thuyết phục phù hợp với đối tượng	5	4	3	2	1
18	Biết gắn nội dung thuyết phục với nhu cầu thực tế của đối tượng	5	4	3	2	1
19	Biết định hướng nội dung thuyết theo đúng chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật	5	4	3	2	1
20	Biết tuân thủ chặt chẽ yêu cầu pháp luật	5	4	3	2	1
	<i>Quyết định hình thức thuyết phục</i>					
21	Biết nhận định rõ đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
22	Biết xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục	5	4	3	2	1
23	Biết tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục	5	4	3	2	1
24	Biết phân tích, xem xét trong điều kiện, hoàn cảnh cụ thể	5	4	3	2	1
25	Biết lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp	5	4	3	2	1
Kỹ năng tiến hành thuyết phục						
	<i>Sử dụng thông tin thuyết phục</i>					
26	Biết đưa ra những thông tin chính xác, khách quan	5	4	3	2	1
27	Biết sử dụng thông tin phù hợp	5	4	3	2	1
28	Biết sử dụng thông tin phong phú	5	4	3	2	1
29	Biết đưa thông tin sát với thực tiễn	5	4	3	2	1
	<i>Lập luận thuyết phục</i>					
30	Biết trình bày vấn đề logic, rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1
31	Biết giải thích sáng tỏ vấn đề	5	4	3	2	1
32	Biết sử dụng những bằng chứng thuyết phục	5	4	3	2	1
33	Biết đưa ra những lý do chính đáng, có lợi cho đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</i>					
34	Biết sử dụng ngôn ngữ chính xác, khoa học	5	4	3	2	1

35	Biết sử dụng ngôn ngữ ngắn gọn, cô đọng	5	4	3	2	1
36	Biết dùng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1
37	Biết sử dụng ngôn ngữ có nghĩa tích cực, truyền cảm	5	4	3	2	1
38	Biết sử dụng ngôn ngữ dân chủ, không áp đặt	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</i>					
39	Biết thể hiện ánh mắt truyền cảm	5	4	3	2	1
40	Biết biểu cảm nét mặt phù hợp	5	4	3	2	1
41	Biết sử dụng cử chỉ, tư thế, tác phong giao tiếp phù hợp	5	4	3	2	1
42	Biết thể hiện sự thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</i>					
43	Biết tạo ra những cảm xúc tích cực	5	4	3	2	1
44	Biết chấp nhận quan điểm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
45	Biết chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
46	Biết tự kiểm chế, che giấu được tâm trạng khi cần thiết	5	4	3	2	1

Câu A2: Đồng chí hãy đánh giá *mức độ thuần thực* khi thực hiện *kỹ năng thuyết phục người dân* của bản thân theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Kỹ năng	Mức độ thực hiện				
		5. Rất thuần thực 4. Thuần thực 3. Tương đối thuần thực 2. Còn lúng túng 1. Rất lúng túng				
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục						
	<i>Thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục</i>					
1	Nhanh chóng xác định được thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
2	Nắm vững được nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
3	Nắm chắc lý lịch, nhân thân của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
4	Nhận định được mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục</i>					
5	Đánh giá chính xác trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
6	Có phương pháp để kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
7	Đánh giá được kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
8	Đánh giá đúng bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục</i>					
9	Nhanh chóng xác định nhu cầu thực sự của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
10	Xác định chính xác quan điểm, thái độ của đối tượng	5	4	3	2	1

11	Phán đoán mức độ hợp tác của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
12	Nhanh chóng dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục						
	<i>Xác định mục đích thuyết phục</i>					
13	Luôn đặt lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục lên trên hết	5	4	3	2	1
14	Quá trình thuyết phục bám sát những quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật	5	4	3	2	1
15	Nhanh chóng củng cố mối quan hệ với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
16	Luôn xác định hoàn thành nhiệm vụ chính trị là hàng đầu	5	4	3	2	1
	<i>Lựa chọn nội dung thuyết phục</i>					
17	Nội dung thuyết phục được đối tượng nhận thức và lĩnh hội đầy đủ	5	4	3	2	1
18	Nội dung thuyết phục liên quan mật thiết tới nhu cầu, mong muốn của đối tượng	5	4	3	2	1
19	Quan điểm thuyết phục đảm bảo đúng đường lối, chính sách	5	4	3	2	1
20	Trong mọi tình huống tuyệt đối tôn trọng pháp luật	5	4	3	2	1
	<i>Quyết định hình thức thuyết phục</i>					
21	Nhanh chóng xác định rõ đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
22	Đưa ra mục tiêu, quan điểm thuyết phục phù hợp	5	4	3	2	1
23	Nhận định nhanh chóng các phương án thuyết phục có thể áp dụng	5	4	3	2	1
24	Hành động thuyết phục luôn được đặt trong hoàn cảnh cụ thể	5	4	3	2	1
25	Nhanh chóng quyết định hình thức vận động phù hợp	5	4	3	2	1
Kỹ năng tiến hành thuyết phục						
	<i>Sử dụng thông tin thuyết phục</i>					
26	Kịp thời cung cấp cho đối tượng thuyết phục những thông tin chính xác, khách quan	5	4	3	2	1
27	Thông tin thuyết phục đảm bảo được đối tượng nhận thức đầy đủ	5	4	3	2	1
28	Thông tin thực sự phong phú, có ích cho đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
29	Thông tin thuyết phục luôn gắn với lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Lập luận thuyết phục</i>					
30	Lập luận vấn đề một cách trôi chảy, không lúng túng	5	4	3	2	1
31	Nhanh chóng làm cho đối tượng thuyết phục nhận thức được vấn đề	5	4	3	2	1
32	Lập luận bằng các chứng cứ một cách thành thạo	5	4	3	2	1
33	Quan điểm thuyết phục luôn hướng tới lợi ích của đối tượng	5	4	3	2	1

	<i>Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</i>					
34	Ngôn ngữ thuyết phục luôn chính xác, khoa học	5	4	3	2	1
35	Sử dụng ngôn ngữ một cách trôi chảy, xúc tích	5	4	3	2	1
36	Diễn đạt mọi vấn đề cho đối tượng thuyết phục đều rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1
37	Ngôn ngữ luôn mang lại cảm xúc tích cực, phấn chấn cho đối tượng	5	4	3	2	1
38	Ngôn từ thuyết phục bình đẳng trong mọi tình huống	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</i>					
39	Ánh mắt nhìn luôn chứa đựng nhiều cảm xúc	5	4	3	2	1
40	Nét mặt thể hiện sự ổn định, thiện cảm trong giao tiếp	5	4	3	2	1
41	Thay đổi tư thế, tác phong cho phù hợp với bối cảnh giao tiếp	5	4	3	2	1
42	Luôn thể hiện sự hợp tác và tôn trọng đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</i>					
43	Nhanh chóng tạo được tâm trạng thoải mái trong lúc thuyết phục	5	4	3	2	1
44	Không lúng túng khi đối tượng đưa ra các quan điểm trái chiều	5	4	3	2	1
45	Sẵn sàng chia sẻ, cảm nhận được tâm trạng của đối tượng	5	4	3	2	1
46	Trong mọi tình huống luôn kiểm chế được tâm trạng của bản thân	5	4	3	2	1

Câu A3: Đồng chí hãy đánh giá *mức độ linh hoạt* khi thực hiện *kỹ năng thuyết phục người dân* của bản thân theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Kỹ năng	Mức độ thực hiện				
		5. Hoàn toàn vận dụng được	4. Có vận dụng được	3. Phần nào vận dụng được	2. Vận dụng khó khăn	1. Không vận dụng được
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục						
	<i>Thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục</i>					
1	Có nhiều biện pháp để xác định thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
2	Thông qua nhiều cách để nắm vững được nghề nghiệp, công việc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
3	Thông qua mối quan hệ của đối tượng để nắm được nhân thân, lý lịch	5	4	3	2	1
4	Sử dụng nhiều kênh thông tin để xác định mối quan hệ của đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục</i>					
5	Có phương pháp để xác định khả năng nhận thức của đối tượng	5	4	3	2	1
6	Đánh giá được trình độ kiến thức của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
7	Nhận biết kinh nghiệm đã có của đối tượng	5	4	3	2	1
8	Đánh giá bản lĩnh, sự từng trải của đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục</i>					
9	Nhận định được nhu cầu nào là quan trọng ở đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
10	Thông qua các biểu hiện hành vi để đánh giá thái độ của đối tượng	5	4	3	2	1

11	Nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng khi thuyết phục	5	4	3	2	1
12	Phán đoán được các phương thức hành vi ở đối tượng thuyết phục có thể xảy ra	5	4	3	2	1
Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục						
	<i>Xác định mục đích thuyết phục</i>					
13	Trong mọi tình huống luôn đảm bảo quyền lợi của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
14	Kết hợp hài hòa giữa lợi ích tập thể và lợi ích cá nhân của người dân	5	4	3	2	1
15	Mục tiêu thuyết phục hướng tới mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
16	Mục tiêu thuyết phục đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác	5	4	3	2	1
	<i>Lựa chọn nội dung thuyết phục</i>					
17	Nội dung thuyết phục được điều chỉnh cho phù hợp với đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
18	Nội dung thuyết phục đảm bảo mang lại lợi ích cho đối tượng	5	4	3	2	1
19	Sử dụng nhiều biện pháp vận động để lồng ghép các chủ trương, chính sách, pháp luật vào cuộc sống	5	4	3	2	1
20	Nội dung thuyết phục hài hòa, linh động, vừa hợp lý vừa hợp tình	5	4	3	2	1
	<i>Quyết định hình thức thuyết phục</i>					
21	Nhanh chóng phân loại mục tiêu, đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
22	Có khả năng điều chỉnh quan điểm thuyết phục phù hợp	5	4	3	2	1
23	Đề ra nhiều biện pháp tác động để đạt được hiệu quả thuyết phục	5	4	3	2	1
24	Có năng lực phân tích, sử dụng biện pháp thuyết phục trong các tình huống khác nhau	5	4	3	2	1
25	Đưa ra biện pháp tác động thuyết phục linh hoạt, hiệu quả	5	4	3	2	1
Kỹ năng tiến hành thuyết phục						
	<i>Sử dụng thông tin thuyết phục</i>					
26	Lựa chọn và đưa ra những thông tin chính xác, khách quan	5	4	3	2	1
27	Điều chỉnh thông tin phù hợp hoàn cảnh, điều kiện thực tế	5	4	3	2	1
28	Vận dụng sáng tạo các thông tin có lợi cho đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
29	Thông tin thuyết phục đảm bảo sát với thực tế nhu cầu đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Lập luận thuyết phục</i>					
30	Lập luận, ứng phó giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn, hợp lý	5	4	3	2	1
31	Sử dụng nhiều phương pháp để đối tượng sáng tỏ vấn đề	5	4	3	2	1
32	Biết kết hợp nhiều chứng cứ trong quá trình lập luận	5	4	3	2	1
33	Quan điểm thuyết phục linh động, hài hòa giữa các lợi ích	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</i>					

34	Ngôn ngữ sáng tạo, linh hoạt	5	4	3	2	1
35	Có khả năng khái quát vấn đề một cách ngắn gọn	5	4	3	2	1
36	Sử dụng từ ngữ rõ ràng, đơn giản, trong sáng	5	4	3	2	1
37	Ngôn ngữ độc đáo, chứa đựng nhiều cung bậc cảm xúc khác nhau	5	4	3	2	1
38	Sử dụng từ ngữ hài hòa, phù hợp với nhiều hoàn cảnh và đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</i>					
39	Ánh mắt luôn tập trung vào người đối thoại	5	4	3	2	1
40	Nét mặt thay đổi theo trạng thái cảm xúc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
41	Tư thế, tác phong giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn	5	4	3	2	1
42	Luôn tôn trọng và sẵn sàng hợp tác với đối tượng giao tiếp	5	4	3	2	1
	<i>Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</i>					
43	Loại bỏ được các trạng thái tâm lý tiêu cực trong mọi hoàn cảnh	5	4	3	2	1
44	Thừa nhận cái đúng của đối tượng giao tiếp, cái sai của bản thân	5	4	3	2	1
45	Sẵn sàng chấp nhận những quan điểm trái chiều	5	4	3	2	1
46	Thay đổi trạng thái tâm lý một cách linh hoạt, phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh thực tế	5	4	3	2	1

PHẦN B: CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CÔNG AN XÃ

Câu B1: Đồng chí hãy đánh giá về *trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo* của bản thân theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Mức độ đánh giá	5. Hoàn toàn đúng 4. Đúng nhiều hơn sai 3. Có phần đúng, có phần sai 2. Sai nhiều hơn đúng 1. Hoàn toàn sai				
1	Đã được trang bị những kiến thức về lý luận chính trị và kiến thức về pháp luật	5	4	3	2	1
2	Đã có những hiểu biết về công tác chuyên môn và nghiệp vụ công tác Công an	5	4	3	2	1
3	Có những kiến thức về tâm lý, văn hóa xã hội, quy tắc trong quan hệ giao tiếp, ứng xử	5	4	3	2	1
4	Đã nắm vững quy chế làm việc, quy trình công tác, tiếp xúc với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1

Câu B2: Đồng chí hãy đánh giá về *kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn* của bản thân theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Mức độ đánh giá Kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn	5. Hoàn toàn đúng 4. Đúng nhiều hơn sai 3. Có phần đúng, có phần sai 2. Sai nhiều hơn đúng 1. Hoàn toàn sai				
		5	4	3	2	1
1	Bản thân đã có sự từng trải, am hiểu về cuộc sống	5	4	3	2	1
2	Đã có đủ kinh nghiệm nghề nghiệp để giải quyết công việc một cách thành thực	5	4	3	2	1
3	Có năng lực giao tiếp tốt, biết cách ứng xử với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
4	Sự trưởng thành về tuổi đời đã giúp cho công tác dân vận của đồng chí được thuận lợi	5	4	3	2	1
5	Bề dày công tác đã thực sự giúp đồng chí gắn bó chặt chẽ với nhân dân	5	4	3	2	1

Câu B3: Đồng chí hãy đánh giá về *các phẩm chất nhân cách* của bản thân theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Mức độ đánh giá Các phẩm chất nhân cách	5. Hoàn toàn đúng 4. Đúng nhiều hơn sai 3. Có phần đúng, có phần sai 2. Sai nhiều hơn đúng 1. Hoàn toàn sai				
		5	4	3	2	1
1	Đồng chí đã say mê, hứng thú với nghề nghiệp hiện tại của mình	5	4	3	2	1
2	Đồng chí tự thấy mình có nhiều điểm phù hợp với công tác công an	5	4	3	2	1
3	Trong công việc, đồng chí là người biết kết hợp hài hòa giữa lý và tình	5	4	3	2	1
4	Trong quan hệ với quần chúng, đồng chí biết thể hiện sự mềm dẻo, linh hoạt	5	4	3	2	1
5	Đồng chí đã có được sự tin tưởng, thiện cảm của người dân địa phương nơi công tác	5	4	3	2	1
6	Trong cuộc sống và công tác, đồng chí là người nghiêm túc với bản thân, thường xuyên tự kiểm điểm, tự tu dưỡng.	5	4	3	2	1

Câu B4: Đồng chí hãy đánh giá về *sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương đối với công tác vận động quần chúng bảo vệ ANTT* theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Mức độ đánh giá <i>Sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền đối với công tác vận động quần chúng bảo vệ ANTT</i>	5. Hoàn toàn đúng 4. Đúng nhiều hơn sai 3. Có phần đúng, có phần sai 2. Sai nhiều hơn đúng 1. Hoàn toàn sai				
		5	4	3	2	1
1	Cấp ủy, chính quyền địa phương đã đặt ra mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể cho công tác vận động quần chúng	5	4	3	2	1
2	Tổ chức quá trình vận động quần chúng một cách bài bản, thường xuyên, khoa học	5	4	3	2	1
3	Chỉ đạo, định hướng nội dung tuyên truyền, vận động kịp thời	5	4	3	2	1
4	Kiểm tra chất lượng công tác vận động, thuyết phục người dân chặt chẽ	5	4	3	2	1
5	Đã quan tâm thỏa đáng tới lợi ích của Công an xã	5	4	3	2	1

Câu B5: Đồng chí hãy đánh giá về *điều kiện, môi trường công tác để triển khai vận động, thuyết phục người dân* theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Mức độ đánh giá <i>Điều kiện, môi trường công tác để triển khai vận động, thuyết phục người dân</i>	5. Hoàn toàn đúng 4. Đúng nhiều hơn sai 3. Có phần đúng, có phần sai 2. Sai nhiều hơn đúng 1. Hoàn toàn sai				
		5	4	3	2	1
1	Mặt bằng dân trí tại địa phương nơi công tác của đồng chí đã tương đối tốt	5	4	3	2	1
2	Người dân địa phương đã ủng hộ, phối hợp tốt với CAX trong quá trình thực hiện nhiệm vụ	5	4	3	2	1
3	CAX thường xuyên nhận được sự hướng dẫn chuyên môn của các cơ quan chức năng cấp trên	5	4	3	2	1
4	Các ban ngành, đoàn thể tại địa phương đã có sự phối hợp tốt với CAX trong công tác dân vận	5	4	3	2	1
5	Nguyên tắc, quy chế hoạt động của CAX tại địa phương đã được xây dựng cụ thể, rõ ràng	5	4	3	2	1

Câu B6: Đồng chí hãy đánh giá về *công tác bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng thuyết phục người dân cho Công an xã* theo 1 trong 5 mức độ sau bằng cách khoanh tròn vào số thích hợp:

STT	Mức độ đánh giá Công tác bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng thuyết phục người dân cho Công an xã	5. Hoàn toàn đúng 4. Đúng nhiều hơn sai 3. Có phần đúng, có phần sai 2. Sai nhiều hơn đúng 1. Hoàn toàn sai				
		5	4	3	2	1
1	Công an xã được thường xuyên bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng trong công tác dân vận	5	4	3	2	1
2	Nội dung tập huấn đầy đủ, phương pháp tập huấn phù hợp	5	4	3	2	1
3	Thời gian đào tạo, tập huấn hợp lý	5	4	3	2	1
4	Chất lượng giảng viên các lớp tập huấn tốt	5	4	3	2	1
5	Cấp ủy, chính quyền địa phương thực sự quan tâm, tạo điều kiện để nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ Công an xã	5	4	3	2	1
6	Thường xuyên được cập nhật các chuyên đề về công tác vận động quần chúng	5	4	3	2	1

PHẦN C: MỘT SỐ THÔNG TIN CHUNG

Xin đồng chí vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân:

C1. Địa phương công tác: 1. Phú Thọ 2. Bắc Giang

C2. Thâm niên công tác:

1. Dưới 5 năm
2. Từ 5 - 10 năm
3. Trên 10 năm

C3. Trình độ:

1. Trung học phổ thông
2. Trung cấp
3. Cao đẳng, Đại học

C4. Nghiệp vụ Công an:

CA

1. Chưa bao giờ được tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ
2. Đã được tập huấn, bồi dưỡng ngắn hạn về nghiệp vụ CA
3. Đang được đào tạo trình độ Trung cấp Công an xã

C5. Đời sống kinh tế của xã:

1. Đời sống kinh tế khá giả
2. Đời sống kinh tế trung bình
3. Đời sống kinh tế còn nhiều khó khăn

PHẦN D: BIỆN PHÁP NÂNG CAO KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN

Để phát triển và nâng cao kỹ năng thuyết phục người dân cho lực lượng Công an xã, đồng chí có nguyện vọng và ý kiến đề xuất gì?

- Về chương trình đào tạo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về những nội dung kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ được trang bị

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về điều kiện, môi trường công tác

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Về sự hướng dẫn, chỉ đạo chuyên môn của các cơ quan chức năng cấp trên

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Về công tác tập huấn, bồi dưỡng thường xuyên

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Một lần nữa xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của đồng chí !

PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN
(Dành cho người dân thuộc khu vực khảo sát)

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu về một số kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã. Bằng sự cảm nhận và đánh giá của mình, xin Anh (chị) vui lòng trả lời bằng cách **khoanh tròn vào số mà Anh (chị) cho là phù hợp** đối với những câu hỏi sau đây: (Những ý kiến từ các Anh/chị sẽ là những căn cứ hữu ích cho chúng tôi trong việc đưa ra các giải pháp hợp lý nhằm nâng cao chất lượng công tác vận động quần chúng của Công an xã).

Những thông tin mà Anh/chị cung cấp sẽ chỉ thuần túy phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học, nên anh chị không cần ghi tên, địa chỉ của mình vào phiếu.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/chị !

Câu 1: Anh (chị) hãy đánh giá **mức độ đầy đủ** khi thực hiện **kỹ năng thuyết phục người dân** của Công an xã tại địa phương mình theo 1 trong 5 mức độ sau đây: (Khoanh tròn vào số mà anh chị cho là phù hợp)

STT	Kỹ năng	Mức độ thực hiện				
		5. Rất đầy đủ	4. Đầy đủ	3. Tương đối đầy đủ	2. Chưa đầy đủ	1. Không biết cách
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục						
<i>Thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục</i>						
1	Biết xác định thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
2	Biết nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
3	Biết nhân thân, lý lịch, tiểu sử của bản thân đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
4	Biết mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
<i>Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục</i>						
5	Biết trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
6	Biết vốn kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
7	Biết kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
8	Biết bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
<i>Xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục</i>						
9	Biết nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
10	Biết quan điểm, thái độ của đối tượng đối với vấn đề cần thuyết phục	5	4	3	2	1
11	Biết nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
12	Biết dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1

Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục						
	<i>Xác định mục đích thuyết phục</i>					
13	Biết đảm bảo lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
14	Biết gắn mục đích thuyết phục với những quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật	5	4	3	2	1
15	Biết xây dựng mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
16	Biết đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác Công an	5	4	3	2	1
	<i>Lựa chọn nội dung thuyết phục</i>					
17	Biết lựa chọn nội dung thuyết phục phù hợp với đối tượng	5	4	3	2	1
18	Biết gắn nội dung thuyết phục với nhu cầu thực tế của đối tượng	5	4	3	2	1
19	Biết định hướng nội dung thuyết theo đúng chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật	5	4	3	2	1
20	Biết tuân thủ chặt chẽ yêu cầu pháp luật	5	4	3	2	1
	<i>Quyết định hình thức thuyết phục</i>					
21	Biết nhận định rõ đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
22	Biết xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục	5	4	3	2	1
23	Biết tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục	5	4	3	2	1
24	Biết phân tích, xem xét trong điều kiện, hoàn cảnh cụ thể	5	4	3	2	1
25	Biết lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp	5	4	3	2	1
Kỹ năng tiến hành thuyết phục						
	<i>Sử dụng thông tin thuyết phục</i>					
26	Biết đưa ra những thông tin chính xác, khách quan	5	4	3	2	1
27	Biết sử dụng thông tin phù hợp	5	4	3	2	1
28	Biết sử dụng thông tin phong phú	5	4	3	2	1
29	Biết đưa thông tin sát với thực tiễn	5	4	3	2	1
	<i>Lập luận thuyết phục</i>					
30	Biết trình bày vấn đề logic, rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1
31	Biết giải thích sáng tỏ vấn đề	5	4	3	2	1
32	Biết sử dụng những bằng chứng thuyết phục	5	4	3	2	1
33	Biết đưa ra những lý do chính đáng, có lợi cho đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</i>					
34	Biết sử dụng ngôn ngữ chính xác, khoa học	5	4	3	2	1

35	Biết sử dụng ngôn ngữ ngắn gọn, cô đọng	5	4	3	2	1
36	Biết dùng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1
37	Biết sử dụng ngôn ngữ có nghĩa tích cực, truyền cảm	5	4	3	2	1
38	Biết sử dụng ngôn ngữ dân chủ, không áp đặt	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</i>					
39	Biết thể hiện ánh mắt truyền cảm	5	4	3	2	1
40	Biết biểu cảm nét mặt phù hợp	5	4	3	2	1
41	Biết sử dụng cử chỉ, tư thế, tác phong giao tiếp phù hợp	5	4	3	2	1
42	Biết thể hiện sự thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</i>					
43	Biết tạo ra những cảm xúc tích cực	5	4	3	2	1
44	Biết chấp nhận quan điểm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
45	Biết chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
46	Biết tự kiểm chế, che giấu được tâm trạng khi cần thiết	5	4	3	2	1

Câu 2: Anh (chị) hãy đánh giá **mức độ thuần thực** khi thực hiện **kỹ năng thuyết phục người dân** của Công an xã tại địa phương mình theo 1 trong 5 mức độ sau đây:
(Khoanh tròn vào số mà anh chị cho là phù hợp)

STT	Kỹ năng	Mức độ thực hiện				
		5. Rất thuần thực	4. Thuần thực	3. Tương đối thuần thực	2. Còn lúng túng	1. Rất lúng túng
Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục						
	<i>Thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục</i>					
1	Nhàng chóng xác định được thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
2	Nắm vững được nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
3	Nắm chắc lý lịch, nhân thân của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
4	Nhận định được mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục</i>					
5	Đánh giá chính xác trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
6	Có phương pháp đề kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
7	Đánh giá được kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
8	Đánh giá đúng bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục</i>					
9	Nhanh chóng xác định nhu cầu thực sự của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1

10	Xác định chính xác quan điểm, thái độ của đối tượng	5	4	3	2	1
11	Phán đoán mức độ hợp tác của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
12	Nhanh chóng dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục						
	<i>Xác định mục đích thuyết phục</i>					
13	Luôn đặt lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục lên trên hết	5	4	3	2	1
14	Quá trình thuyết phục bám sát những quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật	5	4	3	2	1
15	Nhanh chóng củng cố mối quan hệ với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
16	Luôn xác định hoàn thành nhiệm vụ chính trị là hàng đầu	5	4	3	2	1
	<i>Lựa chọn nội dung thuyết phục</i>					
17	Nội dung thuyết phục được đối tượng nhận thức và lĩnh hội đầy đủ	5	4	3	2	1
18	Nội dung thuyết phục liên quan mật thiết tới nhu cầu, mong muốn của đối tượng	5	4	3	2	1
19	Quan điểm thuyết phục đảm bảo đúng đường lối, chính sách	5	4	3	2	1
20	Trong mọi tình huống tuyệt đối tôn trọng pháp luật	5	4	3	2	1
	<i>Quyết định hình thức thuyết phục</i>					
21	Nhanh chóng xác định rõ đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
22	Đưa ra mục tiêu, quan điểm thuyết phục phù hợp	5	4	3	2	1
23	Nhận định nhanh chóng các phương án thuyết phục có thể áp dụng	5	4	3	2	1
24	Hành động thuyết phục luôn được đặt trong hoàn cảnh cụ thể	5	4	3	2	1
25	Nhanh chóng quyết định hình thức vận động phù hợp	5	4	3	2	1
Kỹ năng tiến hành thuyết phục						
	<i>Sử dụng thông tin thuyết phục</i>					
26	Kịp thời cung cấp cho đối tượng thuyết phục những thông tin chính xác, khách quan	5	4	3	2	1
27	Thông tin thuyết phục đảm bảo được đối tượng nhận thức đầy đủ	5	4	3	2	1
28	Thông tin thực sự phong phú, có ích cho đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
29	Thông tin thuyết phục luôn gắn với lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Lập luận thuyết phục</i>					
30	Lập luận vấn đề một cách trôi chảy, không lúng túng	5	4	3	2	1
31	Nhanh chóng làm cho đối tượng thuyết phục nhận thức được vấn đề	5	4	3	2	1
32	Lập luận bằng các chứng cứ một cách thành thạo	5	4	3	2	1
33	Quan điểm thuyết phục luôn hướng tới lợi ích của đối tượng	5	4	3	2	1

	<i>Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</i>					
34	Ngôn ngữ thuyết phục luôn chính xác, khoa học	5	4	3	2	1
35	Sử dụng ngôn ngữ một cách trôi chảy, xúc tích	5	4	3	2	1
36	Diễn đạt mọi vấn đề cho đối tượng thuyết phục đều rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1
37	Ngôn ngữ luôn mang lại cảm xúc tích cực, phấn chấn cho đối tượng	5	4	3	2	1
38	Ngôn từ thuyết phục bình đẳng trong mọi tình huống	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</i>					
39	Ánh mắt nhìn luôn chứa đựng nhiều cảm xúc	5	4	3	2	1
40	Nét mặt thể hiện sự ổn định, thiện cảm trong giao tiếp	5	4	3	2	1
41	Thay đổi tư thế, tác phong cho phù hợp với bối cảnh giao tiếp	5	4	3	2	1
42	Luôn thể hiện sự hợp tác và tôn trọng đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</i>					
43	Nhanh chóng tạo được tâm trạng thoải mái trong lúc thuyết phục	5	4	3	2	1
44	Không lúng túng khi đối tượng đưa ra các quan điểm trái chiều	5	4	3	2	1
45	Sẵn sàng chia sẻ, cảm nhận được tâm trạng của đối tượng	5	4	3	2	1
46	Trong mọi tình huống luôn kiểm chế được tâm trạng của bản thân	5	4	3	2	1

Câu 3: Anh (chị) hãy đánh giá **mức độ linh hoạt** khi thực hiện **kỹ năng thuyết phục người dân** của Công an xã tại địa phương mình theo 1 trong 5 mức độ sau đây:
(Khoanh tròn vào số mà anh chị cho là phù hợp)

STT	Kỹ năng	Mức độ thực hiện					
			5. Hoàn toàn vận dụng được 4. Có vận dụng được 3. Phần nào vận dụng được 2. Vận dụng khó khăn 1. Không vận dụng được				
	Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục						
	<i>Thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục</i>						
1	Có nhiều biện pháp để xác định thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1	
2	Thông qua nhiều cách để nắm vững được nghề nghiệp, công việc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1	
3	Thông qua mối quan hệ của đối tượng để nắm được nhân thân, lý lịch	5	4	3	2	1	
4	Sử dụng nhiều kênh thông tin để xác định mối quan hệ của đối tượng	5	4	3	2	1	
	<i>Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục</i>						
5	Có phương pháp để xác định khả năng nhận thức của đối tượng	5	4	3	2	1	
6	Đánh giá được trình độ kiến thức của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1	
7	Nhận biết kinh nghiệm đã có của đối tượng	5	4	3	2	1	
8	Đánh giá bản lĩnh, sự từng trải của đối tượng	5	4	3	2	1	
	<i>Xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục</i>						
9	Nhận định được nhu cầu nào là quan trọng ở đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1	

10	Thông qua các biểu hiện hành vi để đánh giá thái độ của đối tượng	5	4	3	2	1
11	Nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng khi thuyết phục	5	4	3	2	1
12	Phán đoán được các phương thức hành vi ở đối tượng thuyết phục có thể xảy ra	5	4	3	2	1
Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục						
	<i>Xác định mục đích thuyết phục</i>					
13	Trong mọi tình huống luôn đảm bảo quyền lợi của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
14	Kết hợp hài hòa giữa lợi ích tập thể và lợi ích cá nhân của người dân	5	4	3	2	1
15	Mục tiêu thuyết phục hướng tới mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
16	Mục tiêu thuyết phục đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác	5	4	3	2	1
	<i>Lựa chọn nội dung thuyết phục</i>					
17	Nội dung thuyết phục được điều chỉnh cho phù hợp với đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
18	Nội dung thuyết phục đảm bảo mang lại lợi ích cho đối tượng	5	4	3	2	1
19	Sử dụng nhiều biện pháp vận động để lồng ghép các chủ trương, chính sách, pháp luật vào cuộc sống	5	4	3	2	1
20	Nội dung thuyết phục hài hòa, linh động, vừa hợp lý vừa hợp tình	5	4	3	2	1
	<i>Quyết định hình thức thuyết phục</i>					
21	Nhanh chóng phân loại mục tiêu, đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
22	Có khả năng điều chỉnh quan điểm thuyết phục phù hợp	5	4	3	2	1
23	Đề ra nhiều biện pháp tác động để đạt được hiệu quả thuyết phục	5	4	3	2	1
24	Có năng lực phân tích, sử dụng biện pháp thuyết phục trong các tình huống khác nhau	5	4	3	2	1
25	Đưa ra biện pháp tác động thuyết phục linh hoạt, hiệu quả	5	4	3	2	1
Kỹ năng tiến hành thuyết phục						
	<i>Sử dụng thông tin thuyết phục</i>					
26	Lựa chọn và đưa ra những thông tin chính xác, khách quan	5	4	3	2	1
27	Điều chỉnh thông tin phù hợp hoàn cảnh, điều kiện thực tế	5	4	3	2	1
28	Vận dụng sáng tạo các thông tin có lợi cho đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
29	Thông tin thuyết phục đảm bảo sát với thực tế nhu cầu đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Lập luận thuyết phục</i>					
30	Lập luận, ứng phó giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn, hợp lý	5	4	3	2	1
31	Sử dụng nhiều phương pháp để đối tượng sáng tỏ vấn đề	5	4	3	2	1
32	Biết kết hợp nhiều chứng cứ trong quá trình lập luận	5	4	3	2	1
33	Quan điểm thuyết phục linh động, hài hòa giữa các lợi ích	5	4	3	2	1

	<i>Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</i>					
34	Ngôn ngữ sáng tạo, linh hoạt	5	4	3	2	1
35	Có khả năng khái quát vấn đề một cách ngắn gọn	5	4	3	2	1
36	Sử dụng từ ngữ rõ ràng, đơn giản, trong sáng	5	4	3	2	1
37	Ngôn ngữ độc đáo, chứa đựng nhiều cung bậc cảm xúc khác nhau	5	4	3	2	1
38	Sử dụng từ ngữ hài hòa, phù hợp với nhiều hoàn cảnh và đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</i>					
39	Ánh mắt luôn tập trung vào người đối thoại	5	4	3	2	1
40	Nét mặt thay đổi theo trạng thái cảm xúc của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
41	Tư thế, tác phong giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn	5	4	3	2	1
42	Luôn tôn trọng và sẵn sàng hợp tác với đối tượng giao tiếp	5	4	3	2	1
	<i>Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</i>					
43	Loại bỏ được các trạng thái tâm lý tiêu cực trong mọi hoàn cảnh	5	4	3	2	1
44	Thừa nhận cái đúng của đối tượng giao tiếp, cái sai của bản thân	5	4	3	2	1
45	Sẵn sàng chấp nhận những quan điểm trái chiều	5	4	3	2	1
46	Thay đổi trạng thái tâm lý một cách linh hoạt, phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh thực tế	5	4	3	2	1

Câu 3: Xin anh/chị vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân:

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Giới tính, tuổi đời: | 1. Giới tính:.....
2. Tuổi đời:..... |
| 2. Thời gian tiếp xúc với CAX: | 1. Nhiều lần
2. Một vài lần |
| 3. Đối tượng tiếp xúc: | 1. Trưởng, Phó trưởng CAX
2. Công an viên |
| 4. Nội dung cần giải quyết: | 1. Liên quan đến ANTT
2. Liên quan đến khiếu kiện, tranh chấp
3. Liên quan đến quyền và lợi ích của công dân |

Một lần nữa, xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh (chị) !

PHIẾU QUAN SÁT

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ BIỂU HIỆN CỦA KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN

1. Ngày tháng năm thực hiện:
2. Địa phương, địa điểm tổ chức quan sát:
3. Nhóm thực hiện:
4. Nội dung sự việc quan sát:
5. Thời gian bắt đầu:
6. Thời gian kết thúc:

STT	Biểu hiện kỹ năng	Chấm điểm mức độ đạt được trong quá trình thực hiện				
		5. Rất đầy đủ, thuần thực 4. Đầy đủ, thuần thực 3. Tương đối đầy đủ, thuần thực 2. Chưa đầy đủ, còn lúng túng 1. Thiếu hụt, rất lúng túng				
<i>I. Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục</i>						
	<i>Thu thập thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục</i>					
1	Biết được giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng	5	4	3	2	1
2	Hiểu được nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng	5	4	3	2	1
3	Biết được mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
4	Nắm được nhân thân, lý lịch, tiêu sử của bản thân đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục</i>					
5	Biết được trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
6	Biết được vốn kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
7	Đánh giá được kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
8	Hiểu được bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Xác định mức độ quan tâm của đối tượng thuyết phục</i>					
9	Biết được nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng	5	4	3	2	1
10	Đánh giá được quan điểm, thái độ của đối tượng đối với vấn đề cần thuyết phục	5	4	3	2	1
11	Nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
12	Dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng	5	4	3	2	1
<i>II. Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục</i>						

	<i>Xác định mục đích thuyết phục</i>					
13	Đảm bảo được lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
14	Hình thành được quan điểm, thái độ, hành vi đúng đắn, phù hợp với chủ trương, chính sách, pháp luật ở đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
15	Xây dựng mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa công an xã với quần chúng nhân dân	5	4	3	2	1
16	Phục vụ tốt yêu cầu nghiệp vụ của công tác công an	5	4	3	2	1
	<i>Lựa chọn nội dung thuyết phục</i>					
17	Nội dung thuyết phục phải phù hợp với đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
18	Nội dung thuyết phục phải gắn với nhu cầu thực sự của đối tượng	5	4	3	2	1
19	Nội dung thuyết phục phải đúng với chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật	5	4	3	2	1
20	Đảm bảo chặt chẽ về yêu cầu pháp luật	5	4	3	2	1
	<i>Quyết định hình thức thuyết phục</i>					
21	Nhận định rõ đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
22	Xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục	5	4	3	2	1
23	Tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục	5	4	3	2	1
24	Phân tích, xem xét điều kiện, hoàn cảnh cụ thể	5	4	3	2	1
25	Lựa chọn hình thức thuyết phục tối ưu	5	4	3	2	1
<i>III. Kỹ năng tiến hành thuyết phục</i>						
	<i>Sử dụng thông tin thuyết phục</i>					
26	Thông tin chính xác, khách quan	5	4	3	2	1
27	Thông tin phù hợp	5	4	3	2	1
28	Thông tin phong phú	5	4	3	2	1
29	Thông tin sát với thực tiễn	5	4	3	2	1
	<i>Lập luận thuyết phục</i>					
30	Trình bày vấn đề logic, rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1

31	Giải thích vấn đề sáng tỏ	5	4	3	2	1
32	Sử dụng bằng chứng thuyết phục	5	4	3	2	1
33	Đưa ra những lý do chính đáng, có lợi cho đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục</i>					
34	Ngôn ngữ chính xác, khoa học	5	4	3	2	1
35	Ngôn ngữ ngắn gọn, cô đọng	5	4	3	2	1
36	Ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu	5	4	3	2	1
37	Ngôn ngữ có nghĩa tích cực, truyền cảm	5	4	3	2	1
38	Ngôn ngữ không áp đặt	5	4	3	2	1
	<i>Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục</i>					
39	Thể hiện ánh mắt truyền cảm	5	4	3	2	1
40	Biểu cảm được nét mặt phù hợp	5	4	3	2	1
41	Sử dụng cử chỉ, tác phong, tư thế giao tiếp phù hợp	5	4	3	2	1
42	Thể hiện sự thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng	5	4	3	2	1
	<i>Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục</i>					
43	Tạo ra cảm xúc tích cực	5	4	3	2	1
44	Chấp nhận quan điểm của đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
45	Chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục	5	4	3	2	1
46	Tự kiềm chế, che giấu được tâm trạng khi cần thiết	5	4	3	2	1

Bảng 1a: Mức độ tính đầy đủ kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện	Mức độ	Rất đầy đủ		Đầy đủ		Tương đối đầy đủ		Chưa đầy đủ		Không biết cách		ĐTB	ĐLC
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1		20	7.9	70	27.8	123	48.8	35	13.9	4	1.6	3.27	0.851
2		14	5.6	87	34.5	93	36.9	56	22.2	2	0.8	3.22	0.881
3		23	9.1	73	29.0	87	34.5	63	25.0	6	2.4	3.17	0.987
4		9	3.6	55	21.8	118	46.8	65	25.8	5	2.0	2.99	0.837
5		13	5.2	59	23.4	107	42.5	69	27.4	4	1.6	3.03	0.883
6		9	3.6	49	19.4	112	44.4	77	30.6	5	2.0	2.92	0.848
7		8	3.2	56	22.2	101	40.1	78	31.0	9	3.6	2.90	0.892
8		10	4.0	62	24.6	105	41.7	66	26.2	9	3.6	2.99	0.901
9		13	5.2	57	22.6	106	42.1	65	25.8	11	4.4	2.98	0.932
10		13	5.2	76	30.2	88	34.9	68	27.0	7	2.8	3.08	0.941
11		17	6.7	63	25.0	112	44.4	54	21.4	6	2.4	3.12	0.904
12		14	5.6	69	27.4	94	37.3	70	27.8	5	2.0	3.07	0.923
Chung												3.06	0.898

Chú thích: $0 \leq DTB \leq 5$

1. Biết xác định thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục
2. Biết nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng thuyết phục
3. Biết nhân thân, lý lịch, tiêu sử của bản thân đối tượng thuyết phục
4. Biết mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng thuyết phục
5. Biết trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục
6. Biết vốn kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục
7. Biết kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục
8. Biết bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng thuyết phục
9. Biết nhu cầu, nguyện vọng, sở thích của đối tượng thuyết phục
10. Biết quan điểm, thái độ của đối tượng đối với vấn đề cần thuyết phục
11. Biết nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng thuyết phục
12. Biết dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục

Bảng 1b: Mức độ tính thuần thực kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện \ Mức độ	Rất Thuần thực		Thuần thực		Trung đối thuần thực		Còn lúng túng		Rất lúng túng		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	19	7.5	89	35.3	102	40.5	40	15.9	2	0.8	3.33	0.860
2	7	2.8	87	34.5	106	42.1	51	20.2	1	0.4	3.19	0.801
3	21	8.3	69	27.4	109	43.3	49	19.4	4	1.6	3.21	0.907
4	8	3.2	57	22.6	114	45.2	70	27.8	3	1.2	2.99	0.825
5	7	2.8	53	21.0	128	50.8	57	22.6	7	2.8	2.98	0.813
6	5	2.0	38	15.1	130	51.6	70	27.8	9	3.6	2.84	0.793
7	6	2.4	53	21.0	94	37.3	89	35.3	10	4.0	2.83	0.889
8	7	2.8	54	21.4	103	40.9	78	31.0	10	4.0	2.88	0.885
9	7	2.8	75	29.8	103	40.9	61	24.2	6	2.4	3.06	0.863
10	7	2.8	72	28.6	99	39.3	69	27.4	5	2.0	3.03	0.867
11	5	2.0	80	31.7	109	43.3	53	21.0	5	2.0	3.11	0.823
12	9	3.6	78	31.0	92	36.5	69	27.4	4	1.6	3.08	0.887
Chung											3.04	0.851

Chú thích: $0 \leq ĐTB \leq 5$

1. Nhanh chóng xác định được thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục
2. Nắm vững được nghề nghiệp, tính chất công việc của đối tượng thuyết phục
3. Nắm chắc lý lịch, nhân thân của đối tượng thuyết phục
4. Nhận định được mối quan hệ và địa vị xã hội của đối tượng
5. Đánh giá chính xác trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục
6. Có phương pháp để kiến thức đã có của đối tượng thuyết phục
7. Đánh giá được kinh nghiệm của đối tượng thuyết phục
8. Đánh giá đúng bản lĩnh và sự từng trải của đối tượng
9. Nhanh chóng xác định nhu cầu thực sự của đối tượng thuyết phục
10. Xác định chính xác quan điểm, thái độ của đối tượng
11. Phán đoán mức độ hợp tác của đối tượng thuyết phục
12. Nhanh chóng dự đoán được phương thức hành vi của đối tượng thuyết phục

Bảng 1c: Mức độ tính linh hoạt kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện \ Mức độ	Hoàn toàn vận dụng được		Có vận dụng được		Phần nào vận dụng được		Vận dụng khó khăn		Không vận dụng được		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	19	7.5	95	37.7	91	36.1	44	17.5	3	1.2	3.33	0.892
2	21	8.3	90	35.7	92	36.5	48	19.0	1	0.4	3.33	0.891
3	18	7.1	80	31.7	89	35.3	60	23.8	5	2.0	3.18	0.944
4	18	7.1	60	23.8	106	42.1	62	24.6	6	2.4	3.09	0.918
5	14	5.6	63	25.0	117	46.4	53	21.0	5	2.0	3.11	0.867
6	4	1.6	64	25.4	127	50.4	49	19.4	8	3.2	3.03	0.800
7	7	2.8	66	26.2	109	43.3	67	26.6	3	1.2	3.03	0.830
8	10	4.0	54	21.4	111	44.0	75	29.8	2	0.8	2.98	0.840
9	16	6.3	78	31.0	100	39.7	54	21.4	4	1.6	3.19	0.899
10	7	2.8	85	33.7	116	46.0	42	16.7	2	0.8	3.21	0.778
11	9	3.6	79	31.3	103	40.9	60	23.8	1	0.4	3.14	0.833
12	9	3.6	68	27.0	106	42.1	67	26.6	2	0.8	3.06	0.842
Chung											3.14	0.862

Chú thích: $0 \leq DTB \leq 5$

1. Có nhiều biện pháp để xác định thông tin về giới tính, tuổi đời, trình độ học vấn của đối tượng thuyết phục
2. Thông qua nhiều cách để nắm vững được nghề nghiệp, công việc của đối tượng thuyết phục
3. Thông qua mối quan hệ của đối tượng để nắm được nhân thân, lý lịch
4. Sử dụng nhiều kênh thông tin để xác định mối quan hệ của đối tượng
5. Có phương pháp để xác định khả năng nhận thức của đối tượng
6. Đánh giá được trình độ kiến thức của đối tượng thuyết phục
7. Nhận biết kinh nghiệm đã có của đối tượng
8. Đánh giá bản lĩnh, sự từng trải của đối tượng
9. Nhận định được nhu cầu nào là quan trọng ở đối tượng thuyết phục
10. Thông qua các biểu hiện hành vi để đánh giá thái độ của đối tượng
11. Nhận định được khả năng hợp tác của đối tượng khi thuyết phục
12. Phán đoán được các phương thức hành vi ở đối tượng thuyết phục có thể xảy ra

Bảng 2a: Mức độ tính đầy đủ kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện \ Mức độ	Rất đầy đủ		Đầy đủ		Trương đối đầy đủ		Chưa đầy đủ		Không biết cách		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	35	13.9	98	38.9	82	32.5	36	14.3	1	0.4	3.52	0.917
2	26	10.3	94	37.3	75	29.8	51	20.2	6	2.4	3.33	0.989
3	22	8.7	85	33.7	83	32.9	59	23.4	3	1.2	3.25	0.953
4	38	15.1	71	28.2	86	34.1	54	21.4	3	1.2	3.35	1.016
5	18	7.1	72	28.6	118	46.8	39	15.5	5	2.0	3.23	0.868
6	12	4.8	81	32.1	91	36.1	59	23.4	9	3.6	3.11	0.938
7	20	7.9	85	33.7	89	35.3	54	21.4	4	1.6	3.25	0.935
8	29	11.5	69	27.4	89	35.3	62	24.6	3	1.2	3.23	0.988
9	15	6.0	68	27.0	123	48.8	46	18.3	0	0	3.21	0.807
10	22	8.7	88	34.9	95	37.7	45	17.9	2	0.8	3.33	0.896
11	6	2.4	71	28.2	104	41.3	66	26.2	5	2.0	3.03	0.849
12	9	3.6	79	31.3	97	38.5	62	24.6	5	2.0	3.10	0.880
13	8	3.2	81	32.1	102	40.5	60	23.8	1	0.4	3.14	0.828
Chung											3.23	0.912

Chú thích: $0 \leq DTB \leq 5$

1. Biết đảm bảo lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục
2. Biết gắn mục đích thuyết phục với những quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật
3. Biết xây dựng mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân
4. Biết đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác Công an
5. Biết lựa chọn nội dung thuyết phục phù hợp với đối tượng
6. Biết gắn nội dung thuyết phục với nhu cầu thực tế của đối tượng
7. Biết định hướng nội dung thuyết theo đúng chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật
8. Biết tuân thủ chặt chẽ yêu cầu pháp luật
9. Biết nhận định rõ đối tượng thuyết phục
10. Biết xác định rõ mục đích, nội dung thuyết phục
11. Biết tính toán, cân nhắc các phương án thuyết phục
12. Biết phân tích, xem xét trong điều kiện, hoàn cảnh cụ thể
13. Biết lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp

Bảng 2b: Mức độ tính thuận thực kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện \ Mức độ	Rất Thuận thực		Thuận thực		Trung đối thuận thực		Còn lúng túng		Rất lúng túng		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	11	4.4	75	29.8	114	45.2	47	18.7	5	2.0	3.16	0.846
2	29	11.5	84	33.3	77	30.6	58	23.0	4	1.6	3.30	1.000
3	17	6.7	85	33.7	90	35.7	56	22.2	4	1.6	3.22	0.921
4	21	8.3	73	29.0	99	39.3	54	21.4	5	2.0	3.20	0.938
5	4	1.6	80	31.7	101	40.1	62	24.6	5	2.0	3.06	0.840
6	7	2.8	68	27.0	102	40.5	70	27.8	5	2.0	3.01	0.861
7	22	8.7	84	33.3	82	32.5	57	22.6	7	2.8	3.23	0.986
8	33	13.1	73	29.0	89	35.3	51	20.2	6	2.4	3.30	1.012
9	14	5.6	87	34.5	100	39.7	46	18.3	5	2.0	3.23	0.882
10	13	5.2	80	31.7	105	41.7	53	21.0	1	0.4	3.20	0.884
11	4	1.6	61	24.2	119	47.2	66	26.2	2	0.8	3.00	0.776
12	2	0.8	73	29.0	101	40.1	71	28.2	5	2.0	2.98	0.828
13	4	1.6	63	25.0	112	44.4	67	26.6	6	2.4	2.97	0.822
Chung											3.14	0.892

Chú thích: $0 \leq DTB \leq 5$

1. Luôn đặt lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục lên trên hết
2. Quá trình thuyết phục bám sát những quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật
3. Nhanh chóng củng cố mối quan hệ với quần chúng nhân dân
4. Luôn xác định hoàn thành nhiệm vụ chính trị là hàng đầu
5. Nội dung thuyết phục được đối tượng nhận thức và lĩnh hội đầy đủ
6. Nội dung thuyết phục liên quan mật thiết tới nhu cầu, mong muốn của đối tượng
7. Quan điểm thuyết phục đảm bảo đúng đường lối, chính sách
8. Trong mọi tình huống tuyệt đối tôn trọng pháp luật
9. Nhanh chóng xác định rõ đối tượng thuyết phục
10. Đưa ra mục tiêu, quan điểm thuyết phục phù hợp
11. Nhận định nhanh chóng các phương án thuyết phục có thể áp dụng
12. Hành động thuyết phục luôn được đặt trong hoàn cảnh cụ thể
13. Nhanh chóng quyết định hình thức vận động phù hợp

Bảng 2c: Mức độ tính linh hoạt kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện \ Mức độ	Hoàn toàn vận dụng được		Có vận dụng được		Phần nào vận dụng được		Vận dụng khó khăn		Không vận dụng được		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	16	6.3	63	25.0	122	48.4	46	18.3	5	2.0	3.15	0.863
2	19	7.5	79	31.3	102	40.5	50	19.8	2	0.8	3.25	0.886
3	18	7.1	99	39.3	75	29.8	56	22.2	4	1.6	3.28	0.943
4	18	7.1	81	32.1	83	32.9	64	25.4	6	2.4	3.16	0.966
5	9	3.6	74	29.4	124	49.2	40	15.9	5	2.0	3.17	0.806
6	9	3.6	72	28.6	114	45.2	56	22.2	1	0.4	3.13	0.808
7	13	5.2	83	32.9	87	34.5	62	24.6	7	2.8	3.13	0.938
8	10	4.0	82	32.5	90	35.7	67	26.6	3	1.2	3.12	0.887
9	14	5.6	67	26.6	120	47.6	48	19.0	3	1.2	3.16	0.838
10	4	1.6	75	29.8	106	42.1	67	26.6	0	0	3.06	0.791
11	9	3.6	70	27.8	96	38.1	77	30.6	0	0	3.04	0.853
12	6	2.4	51	20.2	126	50.0	66	26.2	3	1.2	2.96	0.780
13	7	2.8	65	25.8	109	43.3	65	25.8	6	2.4	3.01	0.851
Chung											3.12	0.862

Chú thích: $0 \leq DTB \leq 5$

1. Trong mọi tình huống luôn đảm bảo quyền lợi của đối tượng thuyết phục
2. Kết hợp hài hòa giữa lợi ích tập thể và lợi ích cá nhân của người dân
3. Mục tiêu thuyết phục hướng tới mối quan hệ gắn bó với quần chúng nhân dân
4. Mục tiêu thuyết phục đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ công tác
5. Nội dung thuyết phục được điều chỉnh cho phù hợp với đối tượng thuyết phục
6. Nội dung thuyết phục đảm bảo mang lại lợi ích cho đối tượng
7. Sử dụng nhiều biện pháp vận động để lồng ghép các chủ trương, chính sách, pháp luật vào cuộc sống
8. Nội dung thuyết phục hài hòa, linh động, vừa hợp lý vừa hợp tình
9. Nhanh chóng phân loại mục tiêu, đối tượng thuyết phục
10. Có khả năng điều chỉnh quan điểm thuyết phục phù hợp
11. Đề ra nhiều biện pháp tác động để đạt được hiệu quả thuyết phục
12. Có năng lực phân tích, sử dụng biện pháp thuyết phục trong các tình huống khác nhau
13. Đề ra biện pháp tác động thuyết phục linh hoạt, hiệu quả

Bảng 3a: Mức độ tính đầy đủ kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện	Mức độ		Rất đầy đủ		Đầy đủ		Trung đối đầy đủ		Chưa đầy đủ		Không biết cách		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	13	5.2	76	30.2	112	44.4	47	18.7	4	1.6	3.19	0.852		
2	12	4.8	64	25.4	122	48.4	51	20.2	3	1.2	3.12	0.826		
3	8	3.2	46	18.3	115	45.6	77	30.6	6	2.4	2.89	0.838		
4	7	2.8	83	32.9	104	41.3	52	20.6	6	2.4	3.13	0.853		
5	9	3.6	82	32.5	94	37.3	65	25.8	2	0.8	3.12	0.864		
6	9	3.6	85	33.7	79	31.3	77	30.6	2	0.8	3.09	0.902		
7	15	6.0	77	30.6	99	39.3	56	22.2	5	2.0	3.16	0.907		
8	13	5.2	80	31.7	92	36.5	61	24.2	6	2.4	3.13	0.921		
9	9	3.6	78	31.0	101	40.1	56	22.2	8	3.2	3.10	0.892		
10	14	5.6	71	28.2	100	39.7	57	22.6	10	4.0	3.09	0.941		
11	10	4.0	76	30.2	102	40.5	61	24.2	3	1.2	3.12	0.860		
12	14	5.6	66	26.2	101	40.1	65	25.8	6	2.4	3.07	0.914		
13	4	1.6	80	31.7	110	43.7	49	19.4	9	3.6	3.08	0.845		
14	12	4.8	48	19.0	121	48.0	63	25.0	8	3.2	2.97	0.872		
15	8	3.2	55	21.8	118	46.8	64	25.4	7	2.8	2.97	0.844		
16	11	4.4	76	30.2	106	42.1	49	19.4	10	4.0	3.12	0.905		
17	18	7.1	91	36.1	88	34.9	46	18.3	9	3.6	3.25	0.956		
18	9	3.6	65	25.8	104	41.3	62	24.6	12	4.8	2.99	0.917		
19	7	2.8	49	19.4	114	45.2	69	27.4	13	5.2	2.87	0.879		
20	10	4.0	68	27.0	106	42.1	64	25.4	4	1.6	3.06	0.863		
21	11	4.4	69	27.4	100	39.7	59	23.4	13	5.2	3.02	0.944		
Chung												3.07	0.885	

Chú thích: $0 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

1. Biết đưa ra những thông tin chính xác, khách quan
2. Biết sử dụng thông tin phù hợp
3. Biết sử dụng thông tin phong phú
4. Biết đưa thông tin sát với thực tiễn
5. Biết trình bày vấn đề logic, rõ ràng, dễ hiểu
6. Biết giải thích sáng tỏ vấn đề
7. Biết sử dụng những bằng chứng thuyết phục
8. Biết đưa ra những lý do chính đáng, có lợi cho đối tượng thuyết phục
9. Biết sử dụng ngôn ngữ chính xác, khoa học
10. Biết sử dụng ngôn ngữ ngắn gọn, cô đọng
11. Biết dùng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu
12. Biết sử dụng ngôn ngữ có nghĩa tích cực, truyền cảm
13. Biết sử dụng ngôn ngữ dân chủ, không áp đặt
14. Biết thể hiện ánh mắt truyền cảm
15. Biết biểu cảm nét mặt phù hợp
16. Biết sử dụng cử chỉ, tư thế, tác phong giao tiếp phù hợp
17. Biết thể hiện sự thiện cảm, hợp tác, tôn trọng đối tượng
18. Biết tạo ra những cảm xúc tích cực
19. Biết chấp nhận quan điểm của đối tượng thuyết phục
20. Biết chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục
21. Biết tự kiểm chế, che giấu được tâm trạng khi cần thiết

Bảng 3b: Mức độ tính thuần thực kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Biểu hiện	Mức độ		Rất thuần thực		Thuần thực		Trung đối thuần thực		Còn lúng túng		Rất lúng túng		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
	1	8	3.2	86	34.1	103	40.9	55	21.8	0	0	3.19		
2	8	3.2	66	26.2	98	38.9	73	29.0	7	2.8	2.98	0.890		
3	5	2.0	49	19.4	118	46.8	75	29.8	5	2.0	2.90	0.802		
4	15	6.0	66	26.2	112	44.4	56	22.2	3	1.2	3.13	0.869		
5	6	2.4	68	27.0	106	42.1	60	23.8	12	4.8	2.98	0.893		
6	7	2.8	69	27.4	111	44.0	57	22.6	8	3.2	3.04	0.860		
7	7	2.8	59	23.4	104	41.3	76	30.2	6	2.4	2.94	0.861		
8	4	1.6	62	24.6	113	44.8	68	27.0	5	2.0	2.97	0.813		
9	5	2.0	75	29.8	117	46.4	47	18.7	8	3.2	3.09	0.828		
10	9	3.6	69	27.4	94	37.3	71	28.2	9	3.6	2.99	0.919		
11	9	3.6	76	30.2	100	39.7	64	25.4	3	1.2	3.10	0.860		
12	7	2.8	54	21.4	117	46.4	71	28.2	3	1.2	2.96	0.810		
13	6	2.4	65	25.8	116	46.0	56	22.2	9	3.6	3.01	0.849		
14	7	2.8	67	26.6	110	43.7	60	23.8	8	3.2	3.02	0.863		
15	9	3.6	54	21.4	112	44.4	73	29.0	4	1.6	2.96	0.844		
16	14	5.6	60	23.8	118	46.8	52	20.6	8	3.2	3.08	0.889		
17	11	4.4	75	29.8	113	44.8	51	20.2	2	0.8	3.17	0.825		
18	13	5.2	66	26.2	109	43.3	60	23.8	4	1.6	3.10	0.874		
19	6	2.4	75	29.8	103	40.9	64	25.4	4	1.6	3.06	0.842		
20	7	2.8	56	22.2	129	51.2	57	22.6	3	1.2	3.03	0.780		
21	10	4.0	57	22.6	119	47.2	63	25.0	3	1.2	3.03	0.827		
Chung												3.03	0.847	

Chú thích: $0 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

1. Kịp thời cung cấp cho đối tượng thuyết phục những thông tin chính xác, khách quan
2. Thông tin thuyết phục đảm bảo được đối tượng nhận thức đầy đủ
3. Thông tin thực sự phong phú, có ích cho đối tượng thuyết phục
4. Thông tin thuyết phục luôn gắn với lợi ích chính đáng của đối tượng thuyết phục
6. Nhanh chóng làm cho đối tượng thuyết phục nhận thức được vấn đề
7. Lập luận bằng các chứng cứ một cách thành thạo
8. Quan điểm thuyết phục luôn hướng tới lợi ích của đối tượng
9. Ngôn ngữ thuyết phục luôn chính xác, khoa học
10. Sử dụng ngôn ngữ một cách trôi chảy, xúc tích
11. Diễn đạt mọi vấn đề cho đối tượng thuyết phục đều rõ ràng, dễ hiểu
12. Ngôn ngữ luôn mang lại cảm xúc tích cực, phấn chấn cho đối tượng
13. Ngôn từ thuyết phục bình đẳng trong mọi tình huống
14. Ánh mắt nhìn luôn chứa đựng nhiều cảm xúc
15. Nét mặt thể hiện sự ổn định, thiện cảm trong giao tiếp
16. Thay đổi tư thế, tác phong cho phù hợp với bối cảnh giao tiếp
17. Luôn thể hiện sự hợp tác và tôn trọng đối tượng thuyết phục
18. Nhanh chóng tạo được tâm trạng thoải mái trong lúc thuyết phục
19. Không lúng túng khi đối tượng đưa ra các quan điểm trái chiều
20. Sẵn sàng chia sẻ, cảm nhận được tâm trạng của đối tượng
21. Trong mọi tình huống luôn kiểm chế được tâm trạng của bản thân

Bảng 3c: Mức độ tính linh hoạt kỹ năng tiến hành thuyết phục của CAX qua bảng hỏi

Mức độ	Hoàn toàn vận dụng được		Có vận dụng được		Phần nào vận dụng được		Vận dụng khó khăn		Không vận dụng được		ĐTB	ĐLC
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	16	6.3	74	29.4	107	42.5	53	21.0	2	0.8	3.19	0.869
2	13	5.2	77	30.6	112	44.4	47	18.7	3	1.2	3.20	0.842
3	11	4.4	72	28.6	104	41.3	59	23.4	6	2.4	3.09	0.886
4	14	5.6	63	25.0	116	46.0	52	20.6	7	2.8	3.10	0.885
5	16	6.3	70	27.8	102	40.5	64	25.4	0	0	3.15	0.875
6	4	1.6	76	30.2	86	34.1	82	32.5	4	1.6	2.98	0.870
7	10	4.0	63	25.0	108	42.9	65	25.8	6	2.4	3.02	0.874
8	13	5.2	54	21.4	97	38.5	82	32.5	6	2.4	2.94	0.917
9	13	5.2	60	23.8	124	49.2	49	19.4	6	2.4	3.10	0.853
10	6	2.4	72	28.6	103	40.9	68	27.0	3	1.2	3.04	0.836
11	10	4.0	71	28.2	120	47.6	49	19.4	2	0.8	3.15	0.804
12	5	2.0	49	19.4	121	48.0	75	29.8	2	0.8	2.92	0.774
13	6	2.4	59	23.4	120	47.6	65	25.8	2	0.8	3.01	0.788
14	18	7.1	61	24.2	112	44.4	60	23.8	1	0.4	3.14	0.875
15	6	2.4	72	28.6	99	39.3	68	27.0	7	2.8	3.01	0.875
16	8	3.2	70	27.8	98	38.9	75	29.8	1	0.4	3.04	0.848
17	11	4.4	88	34.9	96	38.1	50	19.8	7	2.8	3.18	0.896
18	11	4.4	86	34.1	87	34.5	67	26.6	1	0.4	3.15	0.881
19	13	5.2	59	23.4	110	43.7	64	25.4	6	2.4	3.04	0.890
20	15	6.0	57	22.6	117	46.4	58	23.0	5	2.0	3.08	0.978
21	14	5.6	49	19.4	115	45.6	70	27.8	4	1.6	3.00	0.872
Chung											3.07	0.861

Chú thích: $0 \leq \text{ĐTB} \leq 5$

1. Lựa chọn và đưa ra những thông tin chính xác, khách quan
2. Điều chỉnh thông tin phù hợp hoàn cảnh, điều kiện thực tế
3. Vận dụng sáng tạo các thông tin có lợi cho đối tượng thuyết phục
4. Thông tin thuyết phục đảm bảo sát với thực tế nhu cầu đối tượng
5. Lập luận, ứng phó giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn, hợp lý
6. Sử dụng nhiều phương pháp để đối tượng sáng tỏ vấn đề
7. Biết kết hợp nhiều chứng cứ trong quá trình lập luận
9. Ngôn ngữ sáng tạo, linh hoạt
10. Có khả năng khái quát vấn đề một cách ngắn gọn
11. Sử dụng từ ngữ rõ ràng, đơn giản, trong sáng
12. Ngôn ngữ độc đáo, chứa đựng nhiều cung bậc cảm xúc khác nhau
13. Sử dụng từ ngữ hài hòa, phù hợp với nhiều hoàn cảnh và đối tượng thuyết phục
14. Ánh mắt luôn tập trung vào người đối thoại
15. Nét mặt thay đổi theo trạng thái cảm xúc của đối tượng thuyết phục
16. Tư thế, tác phong giao tiếp linh hoạt, nhanh nhẹn
18. Loại bỏ được các trạng thái tâm lý tiêu cực trong mọi hoàn cảnh
19. Thừa nhận cái đúng của đối tượng giao tiếp, cái sai của bản thân
20. Sẵn sàng chấp nhận những quan điểm trái chiều
21. Thay đổi trạng thái tâm lý một cách linh hoạt, phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh thực tế

**PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN CHUYÊN GIA VỀ CÁC BIỂU HIỆN
CỦA KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC**

(Dành cho cán bộ nghiên cứu, giảng dạy Tâm lý học và quản lý ANTT)

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu về một số kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã, đó là kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục, kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục, kỹ năng tiến hành thuyết phục. Bằng những hiểu biết và kinh nghiệm thực tiễn của mình, xin đồng chí vui lòng liệt kê ***những biểu hiện của người Công an xã có kỹ năng thuyết phục.***

Rất cảm ơn sự hợp tác chân thành của đồng chí!

1. Biểu hiện của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Biểu hiện của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Biểu hiện của kỹ năng tiến hành thuyết phục:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Một lần nữa, xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của đồng chí !

PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN VỀ BIỂU HIỆN
CÁC KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC CƠ BẢN CỦA CÔNG AN XÃ
(Dành cho cán bộ nghiên cứu, giảng dạy Tâm lý học và quản lý ANTT)

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu về một số kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã. Bằng những hiểu biết và kinh nghiệm thực tiễn của mình, xin đồng chí vui lòng *khoanh tròn vào các câu đồng chí cho là phù hợp*, hoặc bổ sung mở rộng thêm theo ý kiến của đồng chí.

Rất cảm ơn sự hợp tác chân thành của đồng chí!

1. Khi nhận biết đối tượng thuyết phục, Công an xã phải:

- + Thu thập được thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục
- + Xác định được mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục
- + Xác định được mức độ quan tâm của đối tượng đối với nội dung thuyết phục

Cần bổ sung thêm:

- +
- +

2. Khi lựa chọn cách thức thuyết phục, Công an xã phải:

- + Xác định được mục đích thuyết phục
- + Lựa chọn nội dung thuyết phục
- + Quyết định hình thức thuyết phục

Cần bổ sung thêm:

- +
- +

3. Khi tiến hành thuyết phục, Công an xã phải:

- + Sử dụng thông tin thuyết phục
- + Lập luận thuyết phục
- + Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục
- + Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục
- + Tự kiềm chế cảm xúc khi thuyết phục

Cần bổ sung thêm:

- +
- +

Một lần nữa, xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của đồng chí !

ĐỀ CƯƠNG PHÒNG VẤN

(Dùng cho Công an xã)

Thời gian:.....

Địa điểm:.....

Người được phỏng vấn:.....

Người phỏng vấn:.....

I. Giới thiệu tên, mục đích, nội dung, cách thức tiến hành.

II. Nội dung phỏng vấn

1. Kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục

- Mục đích của việc tìm hiểu đối tượng trước khi giao tiếp là gì?
- Thể hiện các hành vi của kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục:
 - + Thu thập thông tin gì ở đối tượng thuyết phục là phù hợp?
 - + Để có những thông tin ban đầu về đối tượng cần phải làm gì?
 - + Làm thế nào để biết được mức độ quan tâm của đối tượng trong giao tiếp?
 - + Vấn đề gì là khó khăn nhất khi nhận thức đối tượng giao tiếp?

2. Kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục

- Lựa chọn cách thức thuyết phục phù hợp có ý nghĩa gì đối với Công an xã?
- Thể hiện các hành vi của kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục:
 - + Để lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp, cần chú ý đến những điều gì?
 - + Làm thế nào để đặt mình vào điều kiện, hoàn cảnh của đối tượng?
 - + Bằng cách nào để có phương án thuyết phục tối ưu nhất?
 - + Khó khăn lớn nhất trong việc lựa chọn hình thức là gì?

3. Kỹ năng tiến hành thuyết phục

- Trong quá trình thuyết phục, cần phải sử dụng đồng bộ đến các yếu tố nào?
- Thể hiện của kỹ năng tiến hành thuyết phục:
 - + Làm thế nào để thông tin đưa ra có tính thuyết phục?
 - + Bằng cách nào để tạo được tình cảm và sự tin cậy của người đối thoại?
 - + Muốn người dân thay đổi nhận thức, hành động cần phải làm gì?
 - + Cái gì là nguyên nhân cản trở quá trình thuyết phục?

4. Khả năng sử dụng ngôn ngữ

- Việc sử dụng ngôn ngữ có ý nghĩa như thế nào đối với hoạt động thuyết phục?
- Ngôn ngữ lời nói có phải lúc nào cũng là cần thiết?
- Ngôn ngữ cơ thể (ngôn ngữ không lời) có vai trò, tác dụng gì trong giao tiếp?

5. Những yếu tố nào ảnh hưởng trực tiếp đến kỹ năng thuyết phục người dân?

- Thâm niên công tác?
- Trình độ chuyên môn được đào tạo?
- Uy tín nhân cách?
- Tâm lý của người dân?
- Môi trường văn hóa giao tiếp?

Lời cảm ơn

**PHIẾU TỌA ĐÀM TRAO ĐỔI VỚI CÁN BỘ CÔNG AN HUYỆN
PHỤ TRÁCH PHÒNG TRÀO TOÀN DÂN BẢO VỆ ANTT TẠI CƠ SỞ**

1. Địa điểm tọa đàm trao đổi:.....
2. Ngày tháng năm thực hiện tọa đàm:.....
3. Số lần tổ chức tọa đàm:.....
4. Người chủ trì buổi tọa đàm:.....

Nội dung:

1. Xin đồng chí cho nhận xét về khả năng nắm bắt những đặc điểm tâm lý người dân của đội ngũ Công an xã hiện nay ? Những điểm mạnh và những hạn chế lớn nhất hiện nay của họ?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Đồng chí đánh giá như thế nào về mối quan hệ giữa Công an xã và quần chúng nhân dân hiện nay ?

.....
.....
.....
.....
.....

3. Trong công tác vận động quần chúng, việc tác động đến người dân để đạt được mục đích thuyết phục có dễ dàng không? Nhân dân có thường xuyên nghe theo, làm theo những nội dung tuyên truyền vận động của Công an xã không ?

.....
.....
.....
.....
.....

4. Xin đồng chí cho biết về khả năng sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp với người dân của Công an xã hiện nay ?

.....
.....
.....
.....
.....

5. Nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả thuyết phục người dân của Công an xã là gì ?

.....
.....
.....

Một lần nữa, xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của đồng chí !

ĐỀ CƯƠNG THỰC NGHIỆM
KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC CƠ BẢN CỦA CÔNG AN XÃ
(Dùng cho cán bộ nghiên cứu trong quá trình tác động nhóm thực nghiệm)

A. Cung cấp, trang bị kiến thức

I. Một số vấn đề chung về kỹ năng giao tiếp

1.1. Khái niệm chung về giao tiếp

1.1.1. Định nghĩa giao tiếp

1.1.2. Vai trò của giao tiếp

1.1.3. Chức năng của giao tiếp

1.1.4. Các hình thức giao tiếp

1.1.5. Các phương tiện giao tiếp

1.2. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản

1.2.1. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu

1.2.2. Kỹ năng lắng nghe

1.2.3. Kỹ năng đặt câu hỏi

1.2.4. Kỹ năng nói

1.2.5. Kỹ năng viết

1.2.6. Một số kỹ năng xã giao thông thường (chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, gửi danh thiếp, gọi điện thoại...)

II. Kỹ năng thuyết phục

2.1. Định nghĩa thuyết phục

2.2. Khái niệm kỹ năng thuyết phục

2.3. Các kỹ năng thuyết phục cơ bản của Công an xã

2.3.1. Nhóm kỹ năng nhận biết đối tượng thuyết phục

- Thu thập được thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục
- Xác định được mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục
- Xác định mức độ quan tâm của đối tượng đối với nội dung thuyết phục

2.3.2. Nhóm kỹ năng lựa chọn cách thức thuyết phục

- Thu thập được thông tin cá nhân của đối tượng thuyết phục
- Xác định được mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục
- Xác định mức độ quan tâm của đối tượng đối với nội dung thuyết phục

2.3.3. Nhóm kỹ năng tiến hành thuyết phục

- Sử dụng thông tin thuyết phục
- Lập luận thuyết phục
- Sử dụng ngôn ngữ thuyết phục
- Sử dụng phi ngôn ngữ thuyết phục
- Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục

III. Một số vấn đề cần chú ý có ảnh hưởng đến kỹ năng thuyết phục người dân của Công an xã

3.1. Kinh nghiệm, vốn sống thực tiễn

3.2. Lòng yêu nghề

3.3. Thái độ nghề nghiệp

3.4. Uy tín nhân cách

3.5. Trình độ chuyên môn được đào tạo

3.6. Đặc điểm tâm lý người dân

3.7. Môi trường hoạt động, giao tiếp.

B. Tổ chức rèn luyện kỹ năng

1. Thảo luận, trao đổi, giải đáp trên lớp

2. Tổ chức thực hành

- Trả lời kiến thức về nhận thức chính trị
- Chức năng nhiệm vụ của Công an xã
- Những nội dung chủ yếu cần thuyết phục người dân

3. Giải quyết các bài tập tình huống

- Nêu nội dung tình huống
- Học viên thể hiện phương án trả lời

- Giáo viên đưa ra đáp án

- Bình luận tình huống

4. Sinh hoạt tập thể dưới hình thức hùng biện, học viên sẽ chuẩn bị nội dung và hùng biện trên lớp theo các chủ đề:

- "Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh - Công an nhân dân vì nước quên thân, vì dân phục vụ".

- "Vì bình yên cuộc sống, vì hạnh phúc nhân dân"

5. Tổ chức thi viết: Viết về những tình huống giao tiếp cụ thể trong ứng xử với người dân (tối thiểu mỗi học viên 3 tình huống): nội dung hay, có ấn tượng, cách xử lý giải quyết đảm bảo tính thuyết phục cao.

C. Tổng kết: Đánh giá, kết luận

PHIẾU BÀI TẬP TÌNH HUỐNG

KIỂM TRA KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI DÂN CỦA CAX SAU THỰC NGHIỆM

(Dành cho khách thể thực nghiệm là CAX)

Chúng tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu về kỹ năng thuyết phục người dân của công an xã. Bằng những hiểu biết và kinh nghiệm thực tiễn của mình, xin đồng chí vui lòng trả lời bằng cách **đánh dấu (X) vào ô mà đồng chí cho là phù hợp nhất** đối với những câu hỏi sau đây.

Những thông tin mà đồng chí cung cấp chỉ thuần túy phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học, nên đồng chí không cần ghi tên, địa chỉ của mình vào phiếu.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của đồng chí!

Câu 1: Trước buổi tiếp xúc, nhất là đối với những người mới lần đầu gặp gỡ, đồng chí có thói quen tìm hiểu trước một số thông tin về người đó không ?

Đánh dấu (X) vào ô lựa chọn:

1. Tìm hiểu thông tin trước khi giao tiếp là rất cần thiết
2. Không phải lúc nào cũng cần thiết, chỉ quan tâm đến mục đích
3. Không lựa chọn

Câu 2: Trong công tác vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh trật tự, điều quan trọng nhất là tuân thủ chặt chẽ pháp luật, thái độ hợp tác hay không hợp tác của đối tượng không phải là vấn đề quan trọng. Đồng chí có đồng ý với quan điểm trên không ?

Đánh dấu (X) vào ô lựa chọn:

1. Đồng ý
2. Không đồng ý
3. Không lựa chọn

Câu 3: Trên địa bàn đồng chí phụ trách có một thanh niên nghiện ma túy. Được chính quyền xã giao nhiệm vụ phải đưa người thanh niên này đi cơ sở cai nghiện. Đồng chí sẽ chọn cách xử lý nào sau đây ?

Đánh dấu (X) vào ô lựa chọn:

1. Việc xuất hiện đối tượng nghiện ma túy trên địa bàn là rất nguy hiểm, phải đề xuất chính quyền cử lực lượng áp giải ngay đối tượng này đi tập trung tại cơ sở cai nghiện càng sớm càng tốt.
2. Khẩn trương đến gặp gỡ gia đình của đối tượng này, tìm hiểu nguyên nhân, hoàn cảnh, lý do nghiện hút, và cùng gia đình vận động để đối tượng này tự nguyện đi cơ sở cai nghiện.
3. Không lựa chọn.

Câu 4: Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cho dù ở bất kỳ hoàn cảnh nào, đồng chí là người luôn đặt lợi ích chính đáng của quần chúng nhân dân lên trên hết ?

Đánh dấu (X) vào ô đồng chí cho là phù hợp với mình:

1. Rất đúng
2. Còn tùy thuộc vào nhiều yếu tố
3. Không lựa chọn

Câu 5: Trong cuộc sống, có nhiều người khéo léo biết cách động viên, an ủi người khác trong những hoàn cảnh lo lắng, buồn phiền:

Đánh dấu (X) vào ô lựa chọn:

1. Đồng chí là người như thế
2. Không phải lúc nào cũng thế
3. Không lựa chọn

Câu 6: Được mời là người cùng chủ trì cuộc họp giữa cán bộ chính quyền với người dân về việc đền bù giải phóng mặt bằng, thu hồi đất nông nghiệp. Có một người dân bức xúc đứng dậy phản đối cách làm của chính quyền xã. Trong tình huống đó, đồng chí sẽ giải quyết như thế nào ?

Đánh dấu (X) vào ô lựa chọn:

1. Nhắc nhở chung và yêu cầu mọi người dân chấp hành nội quy của cuộc họp
2. Bình tĩnh lắng nghe hết ý kiến, tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra những nội dung giải thích thỏa đáng.
3. Không lựa chọn

Câu 7: Trong giao tiếp với mọi người, nhìn chung những thông tin đồng chí đưa ra đều được mọi người quan tâm, chú ý lắng nghe ?

Đánh dấu (X) vào ô lựa chọn:

1. Rất đúng
2. Bình thường
3. Không lựa chọn

Câu 8: Đồng chí là người chủ trì cuộc họp tại đơn vị, có một thành viên phát biểu ý kiến trái ngược với quan điểm của đồng chí, đồng chí sẽ ứng xử thế nào trong trường hợp này ?

Đánh dấu (X) vào ô lựa chọn:

1. Với vai trò chủ trì cuộc họp, đề nghị ý kiến cá nhân phải theo ý kiến của đa số
2. Ghi nhận ý kiến, đồng thời đưa ra những minh chứng, lập luận để thuyết phục họ
3. Không lựa chọn

Câu 19: Đồng nghiệp và quần chúng nhân dân thường nhận xét đồng chí là người biết cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu ?

1. Đồng chí thấy điều này là đúng
2. Đồng chí thấy chưa phải như vậy
3. Không lựa chọn

Câu 10: Một người dân thập thò trước cửa phòng làm việc của đồng chí, như có chuyện muốn được bày tỏ trong lúc đồng chí đang vội chuẩn bị đi làm một việc khác. Đồng chí sẽ:

1. Nhận lời chào và đi làm công việc của mình, coi như không có chuyện gì quan trọng.
2. Tranh thủ hỏi lý do, ghi lại nội dung và hẹn gặp lại
3. Không lựa chọn

Một lần nữa, xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của đồng chí !

PHIẾU MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN TRÊN LỚP THỰC NGHIỆM

(Dành cho khách thể thực nghiệm là CAX)

1. Tình huống 1

Đang lúc nửa đêm mùa đông, khi mọi người ngủ ngon giấc, bất chợt bên nhà hàng xóm có tiếng khêu khóc, chửi rủa và có hiện tượng chồng đánh vợ. Người cán bộ cảnh sát ngay lập tức choàng dậy, gọi điện thoại sang nhà hàng xóm, người chồng nhắc máy nghe, khi biết người gọi là cán bộ cảnh sát cùng xóm, người chồng liền dập máy. Sau khi gọi liên tục nhà hàng xóm không nghe điện thoại, người cảnh sát liền mở cửa ra ngoài và bấm chuông cửa nhà này, người chồng ở trong nhà ngó ra và nói “*không phận sự đến ông*”, rồi lại tiếp tục chửi, đánh vợ. Thấy tình hình nghiêm trọng, người cán bộ cảnh sát liền gọi tên người chồng và nói “*tôi chỉ muốn nói chuyện riêng với anh, anh mở cửa ngay cho tôi*” và đập cửa dồn dập. Người chồng mở cửa ra ngoài và nói với người cán bộ cảnh sát “*Ông đừng can thiệp vào việc riêng của gia đình chúng tôi*”. Khi đó người cảnh sát nhã nhặn nói: “*Đúng, đó là chuyện vợ chồng nhà anh, là việc riêng, nhưng xung quanh đây còn rất nhiều người già, trẻ em và có cả những người bị ốm nữa, anh không thể làm mất trật tự vào lúc nửa đêm như thế này, việc đánh người dù người đó là vợ mình cũng là vi phạm pháp luật*”. Khi nghe người cán bộ cảnh sát nói, như thể đã hiểu ra, nên người chồng không la mắng, đánh đập người vợ nữa. (Theo: Văn hóa ứng xử của người Cảnh sát nhân dân, Tổng cục Cảnh sát, NXB Công an nhân dân, 2007).

Câu hỏi thảo luận: Phân tích cách xử lý của người cán bộ cảnh sát nhân dân trong tình huống nêu trên?

2. Tình huống 2

Một buổi tối, có người khách đến nhà cán bộ cảnh sát đang thụ lý điều tra một vụ án mà người thân của người khách đó là đối tượng quan trọng trong vụ án. Suốt cuộc nói chuyện người khách chỉ hỏi thăm tình hình sức khỏe, gia đình của cán bộ cảnh sát. Khi ra về, người khách đưa một túi quà trong có một chai rượu Tây, hoa quả và một phong bì dày và nói “*nhờ anh xem xét giúp cho người nhà của em*”. Cán bộ cảnh sát tỏ ý cảm ơn và không nhận túi quà đó. Nhưng người khách vẫn cứ ấn vào tay vợ người cán bộ cảnh sát và vội vàng đi ra cổng, lúc đó ở ngoài cổng có mấy người hàng xóm đang đứng nói chuyện và đã thấy sự tình trên. Người cán bộ cảnh sát nhẹ nhàng nói “*anh không nên làm như vậy, anh đến thăm hỏi chúng tôi như thế là quý rồi, vợ chồng chúng tôi rất cảm ơn anh. Mọi công việc chúng ta sẽ giải quyết ở cơ quan, anh hãy cầm quà về cho các cháu*”. (Theo: Văn hóa ứng xử của người Cảnh sát nhân dân, Tổng cục Cảnh sát, NXB CAND, 2007).

Câu hỏi thảo luận: Phân tích về cách giải quyết tình huống của người cán bộ cảnh sát nhân dân như trên?

3. Tình huống 3

Chuông đồng hồ vừa điểm 12 giờ đêm thì tiếng chuông điện thoại phòng trực ban reo, ngay lập tức cán bộ trực ban Đội cảnh sát giao thông nhắc máy và nghe thấy giọng nói hốt hoảng của một phụ nữ từ phía đầu dây bên kia “*anh Cảnh sát giao thông ơi, ở đây có tai nạn khủng khiếp quá, các anh đến ngay đi*”. Cán bộ trực ban liền trấn an người phụ nữ “*chị hãy bình tĩnh, tôi nghe rõ rồi. Vậy có ai bị thương nặng không?*”. Sau khi nghe người phụ nữ nói có người bị thương và đã được đưa đi cấp cứu, cán bộ trực ban cảm ơn người phụ nữ đã gọi điện đến và đề nghị người phụ nữ bình tĩnh, cung cấp các thông tin cần thiết về người báo tin, về vụ tai nạn (thời gian, địa điểm, phương tiện...), đồng thời ghi vào sổ trực ban các nội dung trên. Sau khi người phụ nữ đã cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết, cán bộ trực ban cảm ơn và nói đơn vị sẽ cử cán bộ đến hiện trường ngay. (Theo: *Văn hóa ứng xử của người Cảnh sát nhân dân*, Tổng cục Cảnh sát, NXB Công an nhân dân, 2007)..

Câu hỏi thảo luận: Phân tích cách giải quyết của người cán bộ trực ban trong tình huống nói trên?

4. Tình huống 4

Chuyện kể về Bác Hồ: Có lần Bác bảo đồng chí phục vụ Bác mang cháu nhỏ 5 tuổi đến chơi với Bác. Đồng chí phục vụ dẫn con đến. Lúc ấy Bác đang bận nên đã bảo đồng chí cho cháu ngồi ăn kẹo. Khi Bác trở vào vẫn thấy 2 cha con ngồi chờ và không dám lấy kẹo ăn. Bác tỏ vẻ không hài lòng và phê bình đồng chí:

- Ở nhà cháu là con của cô chú, nhưng đến đây cháu là khách của Bác. Chú phải có nhiệm vụ giúp Bác đãi khách chứ, ai lại để cháu bé ngồi chơi suông hay sao? (Theo: *Một số lời dạy và mẫu chuyện về tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*, Ban Tư tưởng văn hóa Trung ương, NXB Chính trị quốc gia, 2007).

Câu hỏi thảo luận: Khi gặp cháu bé Bác Hồ đã cư xử như thế nào?

5. Tình huống 5

Trong những ngày sống ở Việt Bắc, mỗi lần Bác đi công tác, có hai đồng chí đi cùng. Vì sợ Bác mệt, nên hai đồng chí mang hộ ba lô cho Bác, nhưng Bác nói:

- Đi đường rừng, leo núi ai mà chẳng mệt, tập trung đồ vật cho một người mang đi thì người đó càng chóng mệt, chia ra mỗi người mang một ít.

Khi mọi thứ đã được phân ra cho vào 3 ba lô rồi, Bác còn hỏi thêm:

- Các chú đã chia đều rồi chứ?

Hai đồng chí trả lời: Thưa Bác, rồi ạ!

Ba người lên đường, qua một chặng, mọi người dừng chân, Bác đến chỗ đồng chí bên cạnh, xách ba lô lên.

- Tại sao ba lô của chú nặng mà Bác lại nhẹ?

Sau đó Bác mở cả 3 chiếc ba lô ra xem thì thấy ba lô của Bác nhẹ nhất, chỉ có chấn, mìn. Bác không đồng ý và nói:

Hai đồng chí kia lại phải san đều các thứ vào 3 chiếc ba lô. (Theo: *Một số lời dạy và mẫu chuyện về tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*, Ban Tư tưởng văn hóa Trung ương, NXB Chính trị quốc gia, 2007).

Câu hỏi thảo luận: Trong công việc Bác là người cư xử như thế nào?

6. Tình huống 6

Một lần Bác về thăm xã Vĩnh Thành, huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An, một xã có phong trào trồng cây, Bác đứng nói chuyện với nhân dân trong xã. Trời đã gần trưa, tuy đã sang đông mà nắng còn gay gắt, Bác đứng giữa nắng trưa, ai cũng bần khoăn. Đồng chí chủ tịch huyện cho tìm mượn được chiếc ô, định giương lên che nắng cho Bác, thì Bác quay lại hỏi:

- Thế chú có đủ ô che cho tất cả đồng bào không? Thôi cất đi, Bác có phải là vua đâu?

(Theo: *Một số lời dạy và mẫu chuyện về tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*, Ban Tư tưởng văn hóa Trung ương, NXB Chính trị quốc gia, 2007).

Câu hỏi thảo luận: Khi gặp gỡ nhân dân Bác đã cư xử như thế nào?

7. Tình huống 7

Trong kháng chiến chống Mỹ, một hôm khi đi thăm nơi ăn, chôn ở của một đơn vị thông tin, trước khi ra về, Bác bảo đồng chí chỉ huy tập trung bộ đội lại. Bác nói: Muốn làm được tốt nhiệm vụ, các chú phải đoàn kết nội bộ, đoàn kết chặt chẽ với nhân dân địa phương, thường xuyên thăm hỏi, động viên giúp đỡ nhân dân, làm cho nhân dân tin yêu, giúp đỡ bảo vệ quân đội. Chỉ có dựa vào nhân dân, đoàn kết với nhân dân mới bảo vệ được mình, che mắt địch và đánh thắng được chúng.

Bác chỉ tay ra phía đường cái hỏi:

- Thế các chú cấm con đường kia thì nhân dân đi lại bằng đường nào?

- Thưa Bác đi vòng theo các bờ ruộng ngoài kia ạ.

Nghe đồng chí chỉ huy trả lời, Bác phê bình:

- Như vậy là không được. Các chú cấm đường để phòng kẻ gian, đảm bảo bí mật quân sự là đúng, nhưng phải đắp con đường khác cho nhân dân đi chứ. Có như vậy mới đúng là quân dân đoàn kết, Bác nói thế có đúng không?

Chúng tôi cùng trả lời:

- Thưa Bác, đúng ạ!

Vâng lời Bác, đơn vị đã tự phê bình trước nhân dân và cùng nhân dân đắp xong con đường mới sớm hơn thời gian dự định. (Theo: *Một số lời dạy và mẫu chuyện về tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*, Ban Tư tưởng văn hóa Trung ương, NXB Chính trị quốc gia, 2007).

8. Tình huống 5

Trong kháng chiến chống Pháp, tại một cuộc họp Hội đồng Chính phủ, một cán bộ cấp cao thấy Bác có một hộp xếp đầy bút đặt trên bàn, tò mò hỏi:

- Thưa Bác, Bác có nhiều bút quá.

Bác gạt đầu, nói:

- Bác viết báo. Tòa soạn trả tiền nhuận bút, một thân một mình, chẳng hiểu phải làm gì nên Bác mua bút này.

Người quay lại các vị trong Hội đồng:

- Hôm nay tôi xin tặng các cụ, các chú, một người một cây bút “Anh Hùng”.

Tháng 9 - 1963, nhân dịp Quốc khánh, cũng trong một phiên họp Hội đồng Chính Phủ, Bác lại mang đến một hộp bút.

Người nói:

- Hôm nay tôi xin tặng các vị, các chú mỗi người một cây bút để làm việc.

Bác đưa tận tay từng Bộ trưởng, từng ủy viên. Mọi người nhìn lên nắp bút thấy hàng chữ Bác cho thuê khắc: “Bút chống quan liêu - 2 - 9 - 1963”

Không biết cho đến nay có còn ai giữ được cây bút “chống quan liêu” mà Bác đã tặng cách đây đúng 30 năm? (Theo: *Một số lời dạy và mẫu chuyện về tám gương đạo đức Hồ Chí Minh*, Ban Tư tưởng văn hóa Trung ương, NXB Chính trị quốc gia, 2007).

9. Tình huống 9

Lần ấy, trên đường đi thăm bà con nông dân xã Gia Thượng - Gia Lâm, xe Bác đi qua Trường sĩ quan Hậu cần. Cán bộ, học viên chiến sĩ ùa ra cổng mời Bác vào thăm. Có anh còn nín áo khoe: Thưa Bác, trường cháu có nhiều thành tích tặng gia ạ. Ý chừng nói thế để Bác “xiêu lòng” về việc đi thăm của Bác cũng xứng đáng.

Vào sân trường, Bác ra hiệu cho mọi người ngồi xuống rồi Bác hỏi:

- Các cô, các chú có thi đua đạt được nhiều thành tích không?

Nhiều tiếng “có, có, ồ ào. Một cán bộ đứng dậy:

- Thưa Bác chúng cháu tặng gia giỏi nhất toàn quân về chăn nuôi và trồng rau ạ.

Bác gật đầu hỏi thêm:

- Ở vùng này có mấy đơn vị đóng quân?

- Dạ có thông tin, cao xạ... 6,7 đơn vị.

- Thế các đơn vị ấy tặng gia có giỏi như các chú không?

- Thưa Bác không ạ. Chúng cháu nhất đấy ạ...

Bác cười hóm hỉnh, rồi lắc đầu:

- Chỉ biết thi đua một mình, không giúp đỡ bạn. Thế mà cũng khoe.

Tất cả mọi người ngồi im re. Anh chàng khoe với Bác không tìm được nơi nào để “độn thổ”. (Theo: *Một số lời dạy và mẫu chuyện về tám gương đạo đức Hồ Chí Minh*, Ban Tư tưởng văn hóa Trung ương, NXB Chính trị quốc gia, 2007).

1. Độ tin cậy tính đầy đủ kỹ năng thuyết phục người dân của CAX

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a11	162.39	398.359	.638	.963
a12	162.50	395.114	.714	.962
a13	162.42	399.221	.605	.963
a14	162.81	399.590	.639	.963
a15	162.86	400.066	.635	.963
a16	162.97	406.199	.524	.963
a17	162.92	404.136	.515	.963
a18	162.56	398.140	.707	.962
a19	162.78	396.349	.651	.963
a110	162.64	401.437	.519	.963
a111	162.83	399.286	.654	.963
a112	162.89	401.473	.543	.963
a113	162.08	411.221	.322	.964
a114	162.14	406.466	.578	.963
a115	162.06	409.768	.463	.963
a116	162.08	403.621	.510	.963
a117	162.53	399.571	.700	.962
a118	162.56	397.968	.679	.962
a119	162.22	405.778	.545	.963
a120	162.11	403.359	.560	.963
a121	162.56	395.683	.833	.962
a122	162.39	405.902	.584	.963
a123	162.50	400.086	.686	.962
a124	162.64	402.009	.643	.963
a125	162.53	402.542	.731	.962
a126	162.42	407.564	.550	.963
a127	162.50	401.343	.731	.962
a128	163.11	396.959	.783	.962
a129	162.39	403.902	.730	.962
a130	162.39	404.073	.661	.963
a131	162.36	403.723	.595	.963
a132	162.31	403.247	.598	.963
a133	162.47	401.913	.627	.963
a134	162.64	404.694	.545	.963
a135	162.69	399.075	.710	.962

a136	162.47	404.542	.569	.963
a137	162.64	399.437	.696	.962
a138	162.44	403.740	.707	.963
a139	162.81	403.761	.481	.963
a140	162.56	406.540	.408	.964
a141	162.42	408.193	.444	.963
a142	162.22	405.435	.603	.963
a143	162.64	401.152	.575	.963
a144	162.83	409.571	.386	.964
a145	162.53	405.685	.437	.964
a146	162.47	406.713	.523	.963

2. Độ tin cậy tính thuần thực kỹ năng thuyết phục người dân của CAX

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a21	155.64	403.952	.672	.969
a22	155.83	405.343	.667	.969
a23	155.61	408.130	.462	.970
a24	156.03	407.913	.688	.969
a25	156.17	405.914	.724	.969
a26	156.25	406.307	.711	.969
a27	156.25	407.736	.709	.969
a28	156.08	407.393	.627	.969
a29	155.81	405.075	.678	.969
a210	156.06	403.768	.671	.969
a211	156.00	405.200	.686	.969
a212	156.03	405.342	.646	.969
a213	155.64	402.980	.706	.969
a214	155.33	410.514	.553	.969
a215	155.53	415.113	.398	.970
a216	155.42	413.736	.377	.970
a217	156.11	407.416	.637	.969
a218	155.89	408.959	.572	.969
a219	155.50	405.114	.614	.969
a220	155.39	414.016	.409	.970
a221	155.69	400.161	.831	.968

a222	155.92	402.136	.786	.968
a223	156.11	407.702	.675	.969
a224	156.06	411.997	.479	.970
a225	155.94	404.340	.708	.969
a226	155.86	414.066	.376	.970
a227	155.97	413.399	.485	.970
a228	156.14	401.666	.731	.969
a229	155.78	400.692	.795	.968
a230	156.14	400.809	.723	.969
a231	156.14	403.952	.691	.969
a232	156.08	402.079	.780	.968
a233	156.00	407.371	.570	.969
a234	156.06	408.054	.557	.969
a235	156.00	404.514	.712	.969
a236	155.81	405.247	.633	.969
a237	156.00	401.943	.761	.969
a238	155.92	408.364	.644	.969
a239	156.00	405.886	.588	.969
a240	155.83	398.886	.810	.968
a241	155.92	410.993	.535	.969
a242	155.69	408.904	.521	.969
a243	155.86	401.266	.770	.969
a244	155.94	408.340	.529	.969
a245	156.00	410.457	.571	.969
a246	155.83	407.686	.548	.969

3. Độ tin cậy tính linh hoạt kỹ năng thuyết phục người dân của CAX

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a31	157.39	338.016	.491	.958
a32	157.50	337.971	.496	.958
a33	157.53	336.142	.562	.957
a34	157.64	330.066	.625	.957
a35	157.86	336.123	.658	.957
a36	158.14	336.980	.636	.957

a37	157.81	334.504	.592	.957
a38	157.86	333.494	.678	.957
a39	157.67	335.429	.655	.957
a310	157.67	337.543	.610	.957
a311	157.64	337.666	.524	.958
a312	157.86	338.580	.510	.958
a313	157.50	336.314	.561	.957
a314	157.36	342.066	.366	.958
a315	157.28	344.721	.306	.958
a316	157.39	346.130	.232	.959
a317	157.61	339.902	.468	.958
a318	157.61	339.216	.497	.958
a319	157.39	336.187	.531	.958
a320	157.53	332.428	.636	.957
a321	157.72	332.949	.716	.957
a322	157.94	335.654	.719	.957
a323	157.83	329.057	.761	.956
a324	157.97	336.485	.597	.957
a325	157.86	330.752	.744	.956
a326	157.50	335.514	.676	.957
a327	157.58	336.650	.657	.957
a328	157.67	332.857	.717	.957
a329	157.67	334.343	.756	.957
a330	157.75	330.821	.685	.957
a331	157.61	331.959	.756	.956
a332	157.64	337.323	.538	.958
a333	157.72	331.349	.698	.957
a334	157.86	337.952	.503	.958
a335	157.75	331.907	.680	.957
a336	157.67	338.343	.573	.957
a337	157.92	334.536	.700	.957
a338	157.75	336.421	.578	.957
a339	157.42	339.221	.499	.958
a340	157.61	342.587	.354	.958
a341	157.64	341.609	.394	.958
a342	157.56	344.197	.389	.958
a343	157.75	338.593	.568	.957
a344	157.42	346.993	.159	.959
a345	157.64	337.894	.400	.959
a346	157.83	335.686	.585	.957

1. Độ tin cậy của yếu tố trình độ kiến thức và chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	252	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	252	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b11	10.97	4.828	.589	.696
b12	10.97	4.728	.601	.689
b13	11.03	5.390	.508	.738
b14	10.81	4.667	.564	.710

2. Độ tin cậy của yếu tố kinh nghiệm và vốn sống thực tiễn

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	252	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	252	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b21	14.97	6.923	.434	.714
b22	15.10	5.967	.620	.644
b23	14.93	6.788	.457	.706
b24	14.92	6.077	.520	.684
b25	14.85	6.336	.471	.703

3. Độ tin cậy của yếu tố các phẩm chất nhân cách

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	252	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	252	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b31	20.16	9.528	.479	.774
b32	20.03	8.896	.606	.744
b33	20.01	8.681	.589	.747
b34	20.12	9.529	.452	.780
b35	20.13	8.946	.545	.759
b36	19.93	8.855	.585	.749

4. Độ tin cậy của yếu tố sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	252	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	252	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b41	15.45	8.591	.601	.784
b42	15.62	8.459	.628	.776
b43	15.55	8.878	.548	.799
b44	15.65	7.646	.706	.750
b45	15.95	8.049	.570	.796

5. Độ tin cậy của yếu tố điều kiện, môi trường thực tiễn

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	252	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	252	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b51	15.88	6.150	.428	.686
b52	15.71	5.682	.587	.619
b53	16.01	6.199	.488	.662
b54	15.88	6.424	.415	.690
b55	15.95	6.121	.451	.676

6. Độ tin cậy của yếu tố công tác bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng thuyết phục

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	252	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	252	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b61	19.71	11.164	.569	.779
b62	19.55	11.388	.600	.772
b63	19.63	11.573	.530	.788
b64	19.42	12.125	.483	.797
b65	19.54	11.150	.617	.768
b66	19.60	11.069	.612	.769

1. Tương quan các thuộc tính của KN1 (nhận biết ĐTTP)

Correlations

		NTTBKN1tinhd ydu	NTTBKN1tinht uanthuc	NTTBKN1tinhl hhoat
NTTBKN1tinhd ydu	Pearson Correlation	1	.630**	.543**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	252	252	252
NTTBKN1tinht uanthuc	Pearson Correlation	.630**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	252	252	252
NTTBKN1tinhl hhoat	Pearson Correlation	.543**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	252	252	252

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Tương quan các thuộc tính của KN2 (lựa chọn cách thức TP)

Correlations

		NTTBKN2tinhd ydu	NTTBKN2tinht uanthuc	NTTBKN2tinhl hhoat
NTTBKN2tinhd ydu	Pearson Correlation	1	.732**	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	252	252	252
NTTBKN2tinht uanthuc	Pearson Correlation	.732**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	252	252	252
NTTBKN2tinhl hhoat	Pearson Correlation	.690**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	252	252	252

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Tương quan các thuộc tính của KN3 (kỹ năng tiến hành TP)

Correlations

		NTTBKN3tinhd ydu	NTTBKN3tinht uanthuc	NTTBKN3tinhl hhoat
NTTBKN3tinhd ydu	Pearson Correlation	1	.800**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	252	252	252
NTTBKN3tinht uanthuc	Pearson Correlation	.800**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	252	252	252
NTTBKN3tinhl hhoat	Pearson Correlation	.730**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	252	252	252

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Tương quan giữa các kỹ năng thành phần của KNTP

		KN1chung	KN2chung	KN3chung
KN1chung	Pearson Correlation	1	.840**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	252	252	252
KN2chung	Pearson Correlation	.840**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	252	252	252
KN3chung	Pearson Correlation	.836**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	252	252	252

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Tương quan giữa KNTP và các kỹ năng thành phần

		KN1chung	KN2chung	KN3chung	KNTP
KN1chung	Pearson Correlation	1	.840**	.836**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	252	252	252	252
KN2chung	Pearson Correlation	.840**	1	.924**	.967**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	252	252	252	252
KN3chung	Pearson Correlation	.836**	.924**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	252	252	252	252
KNTP	Pearson Correlation	.932**	.967**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	252	252	252	252

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Phụ lục: Phân tích hồi quy đa biến

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	congcontactaphuanb oiduong, dieukienmoitruon gcongtag, kienthucchuyenm on, kinhnghiemthucti en, lanhdaocapuychi nhquyen, phamchatnhancac h ^b		Enter

a. Dependent Variable: KNTP

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 ^a	.262	.244	.38506

a. Predictors: (Constant), congcontactaphuanboiduong,
dieukienmoitruongcongtag, kienthucchuyenmon, kinhnghiemthuctien,
lanhdaocapuychinquyen, phamchatnhancach

b. Dependent Variable: KNTP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.925	6	2.154	14.529	.000 ^b
	Residual	36.327	245	.148		
	Total	49.253	251			

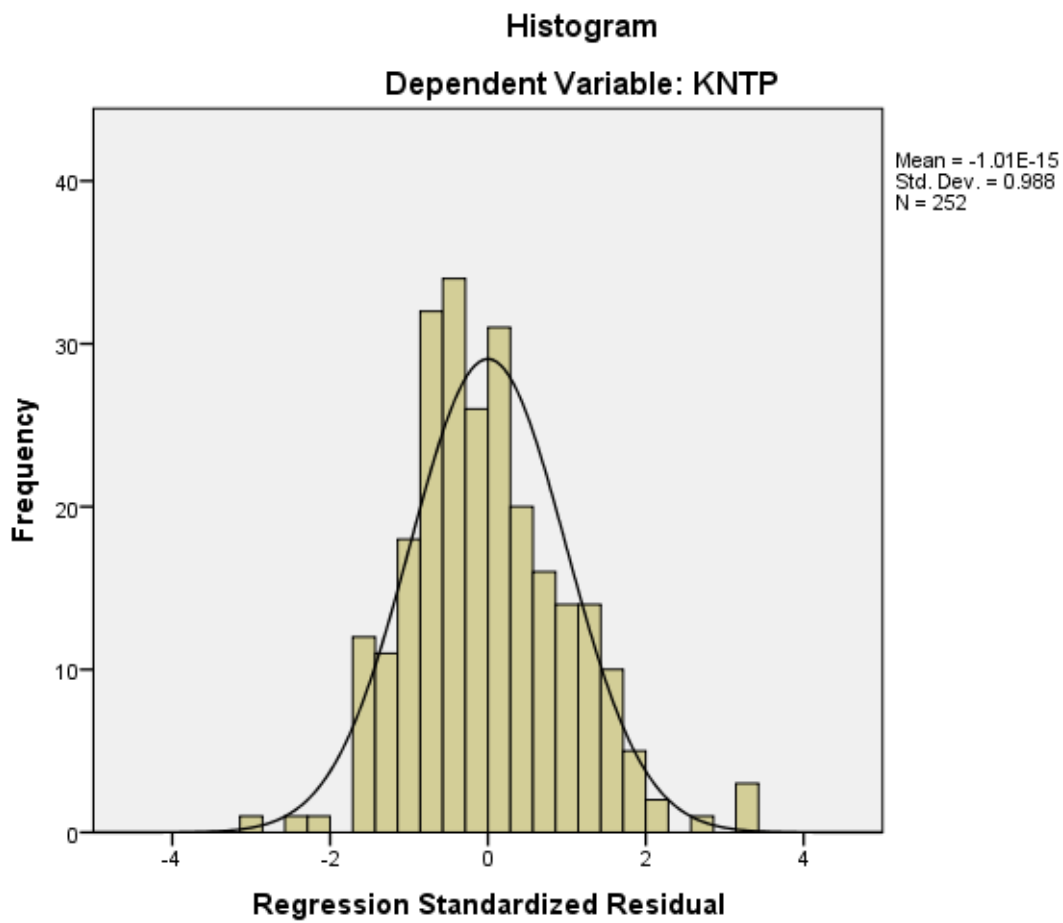
a. Dependent Variable: KNTP

b. Predictors: (Constant), congcontactaphuanboiduong, dieukienmoitruongcongtag, kienthucchuyenmon,
kinhnghiemthuctien, lanhdaocapuychinquyen, phamchatnhancach

Coefficients^a

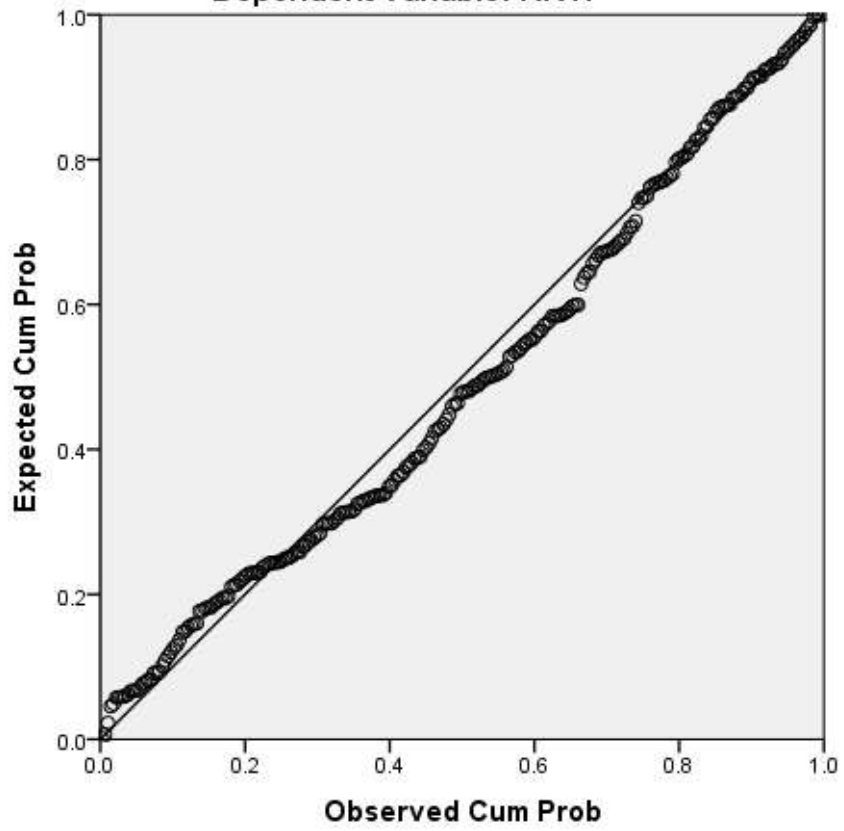
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
								(Constant)
1	kienthucchuyenmon	.177	.042	.284	4.179	.000	.652	1.533
	kinhnghiemthuctien	.020	.054	.028	.373	.010	.530	1.885
	phamchatnhancach	.191	.061	.254	3.146	.002	.460	2.172
	lanhdaocapuychinhquyen	.142	.047	.226	3.009	.003	.533	1.877
	dieukienmoitruongcongtac	.040	.051	.054	.782	.035	.633	1.579
	congtactaphuanboiduong	.135	.046	.202	2.907	.004	.623	1.604

a. Dependent Variable: KNTP



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KNTF



Scatterplot

Dependent Variable: KNTP

