

# MỘT SỐ KỸ NĂNG CẦN THIẾT CỦA CHỦ NHIỆM HỢP TÁC XÃ NÔNG NGHIỆP

ThS. NGUYỄN THỊ THU

**N**gày nay, các hợp tác xã (HTX) đang giữ vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế hợp tác, đặc biệt ở vùng nông thôn. Các HTX, đặc biệt là hợp tác xã nông nghiệp (HTXNN), nếu được tổ chức tốt sẽ là chỗ dựa vững chắc cho xã viên trong việc sản xuất và tiêu thụ sản phẩm.

Để quản lý và phát triển HTXNN, chủ nhiệm HTX phải là đầu tàu. Bên cạnh chuyên môn nhất định, chủ nhiệm HTX cần có các kỹ năng khác để giúp HTX phát triển một cách tốt nhất, ví dụ như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết mâu thuẫn, kỹ năng giải quyết vấn đề...

Sau đây, tôi xin trình bày một số *kỹ năng giao tiếp nhằm thay đổi hành vi* mà một chủ nhiệm HTX cần phải có.

## 1. Kỹ năng truyền đạt có hiệu quả

Việc truyền thông tới xã viên là một trong những nhiệm vụ của chủ nhiệm HTX. Để người nghe, đặc biệt là nông dân hiểu, giải mã gần như nhau đối với các thông điệp không phải dễ. Điều này đòi hỏi người phát thông điệp phải quan tâm đến các yếu tố khi truyền đạt.

*Nói:* khi truyền đạt thông điệp, người nói phải nắm vững nội dung mình cần nói. Biết ta rồi biết người; biết người biết ta trăm

trận trăm thắng.

*Nói gì:* người nói phải quan tâm đến mục đích tổng quát và mục tiêu cụ thể của thông điệp mình muốn truyền đạt. Khi các chủ nhiệm truyền đạt thông điệp tới xã viên là họ muốn có sự thay đổi nơi xã viên, khi xã viên nghe xong, nếu không có kết quả này, thì việc làm đó kể như vô ích. Vậy trước khi thực hiện một cuộc tiếp xúc hay nói chuyện với xã viên, chủ nhiệm hãy tự xác định cho mình mục tiêu cụ thể, có thể kiểm tra được sau buổi nói chuyện. Lưu ý, không nên cùng một lúc ôm đồm quá nhiều mục tiêu.

*Với ai:* đại đa số xã viên HTXNN là nông dân, họ có những hạn chế về trình độ. Họ tiếp nhận và sàng lọc thông tin qua lăng kính riêng của mình. Họ cũng bị tác động bởi hoàn cảnh bên ngoài và yếu tố nội tâm. Chính vì thế khi giao tiếp với xã viên, chủ nhiệm HTX nên quan tâm đến giới tính, tuổi tác, học vấn của họ để chọn từ ngữ dễ hiểu, dễ gần và dễ tiếp thu.

## 2. Kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe dường như một điều rất dễ làm, nhưng trên thực tế người ta chỉ lắng nghe những điều họ muốn nghe. Đây không phải là quá trình mang tính chủ định mà hoàn toàn mang tính tự nhiên.

Lắng nghe là nghe không chỉ bằng đôi tai mà còn bằng khối óc, bằng con tim và cảm xúc. Chúng ta phải "lắng" để mà "nghe", nghĩa là tâm hồn người nghe phải lắng đọng rồi mới nghe. Nghe là bị động, lắng nghe là chủ động, tích cực tìm hiểu ý nghĩa. Vậy để điều hành tốt HTX, chủ nhiệm HTX cần phải biết kỹ năng này.

Khi lắng nghe xã viên nói, chủ nhiệm HTX không chỉ là làm thính mà phải có thái độ cần thiết để khuyến khích và khơi dậy sự tự cởi mở của xã viên. Có thể xã viên mới mạnh dạn nói ra những vướng mắc trong lòng, có như vậy tập thể mới hiểu nhau.

Để làm được điều này, chủ nhiệm HTX không những lắng nghe xã viên qua lời nói của họ, mà còn phải biết quan sát những thông điệp được thể hiện qua ngôn ngữ không lời như: tư thế, cử chỉ, nét mặt..., lắng nghe cảm xúc, nhu cầu của xã viên ngay trong những phút họ im lặng. Trong lúc lắng nghe câu chuyện từ xã viên, chủ nhiệm HTX nên thể hiện sự quan tâm như: nhìn thẳng vào họ, ngồi đối diện, ngang tầm với họ; sử dụng kỹ năng gợi mở như thỉnh thoảng đặt câu hỏi, gật đầu; thỉnh thoảng tóm lại một cách sáng sủa, ngắn gọn, không sai điều họ nói.

Trong khi lắng nghe, chủ nhiệm HTX cần tránh thúc giục người nói, tránh tranh cãi hay ngắt lời, tránh chỉ trích và lên giọng khuyên bảo, tránh vội vàng kết luận mà phải kiên nhẫn và biểu lộ sự đồng cảm với họ.

### **3. Kỹ năng quan sát**

Đôi khi tưởng như người ta chỉ thể hiện thông điệp bằng lời nói, nhưng thực ra họ truyền đạt một thông điệp khác thông qua những tín hiệu khác nhau. Những cử chỉ, điệu bộ... được thể hiện trong khi giao tiếp cũng có thể cung cấp cho chúng ta những thông tin hữu ích. Do vậy, quan sát những tín hiệu này là việc không thể thiếu khi làm việc trực tiếp với nông dân.

Đối với từng xã viên, có thể quan sát: giọng nói (thì thầm, la hét...); nét mặt (ngáp, mỉm cười...); ánh mắt (nhìn nhau, tránh nhìn nhau...); điệu bộ (cử chỉ, tay, chân...); tư thế (ngồi, đứng...).

Đối với một nhóm xã viên, có thể quan sát: Ai nói điều gì? Ai làm điều gì? Ai nhìn ai khi nói? Ai tránh nhìn ai? Ai ngồi bên ai? Ai muốn tránh gặp ai?

### **4. Kỹ năng đặt câu hỏi**

Trong quá trình giao tiếp với xã viên, chủ nhiệm HTX cũng phải biết đến kỹ năng đặt câu hỏi. Kỹ năng này giúp chủ nhiệm có thể thúc đẩy xã viên tham gia, lôi cuốn những người ít tham gia nhất, để có thể nhận biết được ý kiến, quan điểm của mỗi người. Có sáu loại câu hỏi: câu hỏi đóng, câu hỏi mở, câu hỏi tổng quát, câu hỏi trực tiếp, câu hỏi tìm sự kiện và câu hỏi gợi ý. Các chủ nhiệm HTX có thể linh động sử dụng từng loại câu hỏi cho phù hợp với ngữ cảnh và mục đích của công việc.

- *Câu hỏi đóng*: là loại câu hỏi có câu

trả lời có hoặc không; đúng hoặc sai;

- *Câu hỏi mở*: là loại câu hỏi bắt đầu bằng: cái gì, như thế nào, tại sao, khi nào, ai, ở đâu... Và câu trả lời tùy thuộc vào tình hình thực tế;

- *Câu hỏi tổng quát*: là loại câu hỏi dành cho nhóm xã viên, thường được viết lên giấy to hoặc bảng đen hoặc phim đèn chiếu;

- *Câu hỏi tìm sự kiện*: là loại câu hỏi nhằm tìm kiếm những thông tin về sự kiện nào đó;

- *Câu hỏi trực tiếp*: hỏi cụ thể, đích danh của một người hay một nhóm người;

- *Câu hỏi gợi ý*: là loại câu hỏi đã hàm chứa câu trả lời.

Khi đặt câu hỏi, nên thường xuyên sử dụng câu hỏi mở để thấy được các ý tưởng, quan điểm và lòng tin của xã viên đối với chương trình hay kế hoạch nào đó của HTX.

### 5. Kỹ năng diễn giải

Diễn giải là nói lại những gì người khác vừa nói bằng ngôn ngữ của chính mình. Xã viên của HTXNN đa số là nông dân, trình độ đa dạng, cho nên họ cũng diễn đạt ý kiến của họ với nhiều cách khác nhau. Thậm chí có xã viên khó có thể nói suôn sẻ nguyện vọng, nhu cầu của họ. Do vậy, khi làm việc với xã viên, chủ nhiệm HTX nên dùng kỹ năng diễn giải để làm rõ các ý kiến mà xã viên nêu ra.

Có thể tham khảo các bước sau để thực hiện việc làm rõ ý kiến của xã viên.

- Lắng nghe chăm chú;

- Dùng ngôn từ của mình để nhắc lại những gì mà bạn nghĩ là người nói vừa trình bày. Ví dụ, bạn có thể mở đầu bằng: "Nói theo cách khác ..." hoặc "Có phải ý của anh/chị là ..." hoặc "Hình như ý anh/chị muốn nói là ...";

- Kiểm tra lại bằng cách hỏi: "Như vậy có đúng không?" hoặc "Tôi hiểu như vậy có đúng không?";

- Nếu bạn hiểu sai, hãy hỏi tiếp để làm sáng tỏ cho đến khi bạn hoàn toàn hiểu rõ ý của người nói.

### 6. Kỹ năng góp ý

Góp ý là cách phản hồi cho người khác biết về hành vi của họ, giúp cho họ thay đổi hành vi theo hướng tốt hơn. Bằng cách góp ý một cách khéo léo, chủ nhiệm HTX có thể giúp cho xã viên càng ngày càng hoàn thiện và giúp họ hợp tác với các xã viên khác một cách tốt hơn.

Để làm được điều này, khi đưa nhận xét, góp ý, nên chú tâm vào những điều sau:

- Nên cụ thể, càng cụ thể càng tốt;

- Nên mô tả, không phán xét;

- Hướng tới người nghe;

- Tập trung vào cách ứng xử, không tập trung vào con người;

- Tập trung vào mặt tích cực, không tập trung vào mặt tiêu cực;

- Đưa nhận xét, góp ý nhưng không áp đặt;

- Chọn thời điểm thích hợp.

