ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

BỘ MÔN LƯU TRỮ HỌC – QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

□□□□□

BÀI TIỂU LUẬN CUỐI KỲ MÔN HỌC

KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG QUẢN LÝ

ĐỀ TÀI: KỸ NĂNG ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

GVHD: TS. Lê Thị Ngọc Điệp

SVTH: Nguyễn Thị Trang

MSSV: 1156130033

KHÓA: 2011 – 2015

BỘ MÔN: Lưu trữ - QTVP

Tp.Hồ Chí Minh, tháng 4 năm 2015

MỤC LỤC

DẪN LUẬN……1

1. Lý do chọn đề tài 2
2. Mục đích nghiên cứu 3
3. Lịch sử nghiên cứu vấn đề 3
4. Nguồn tài liệu tham khảo 3
5. Phương pháp nghiên cứu 4
6. Bố cục tiểu luận 5

CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG QUẢN LÝ 5

1.1. Khái niệm giao tiếp 5

1.2. Vai trò của giao tiếp giữa các đồng nghiệp 5

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CÁC VẤN ĐỀ ỨNG XỬ ĐỒNG NGHIỆP TRONG CÔNG SỞ VÀ GIẢI PHÁP 7

2.1. Xây dựng mối quan hệ tốt với đồng nghiệp 7

2.1.1. Xây dựng hình ảnh bản thân 7

2.1.2. Hợp tác ăn ý với đồng nghiệp 8

2.2. Hạn chế bất hòa với đồng nghiệp 9

2.2.1. . Phương pháp giải quyết và hạn chế xung đột với đồng nghiệp (dựa trên phương pháp giải quyết xung đột của thuyết "Phương pháp mối quan hệ dựa trên lợi ích - The "Interest-Based Relational Approach – IBR) 10

2.2.2. Ứng xử với đồng nghiệp nơi công sở 12

KẾT LUẬN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

DẪN LUẬN

1. Lý do chọn đề tài

Giao tiếp là một phương thức tồn tại cơ bản của con người, do đó, những nghiên cứu về giao tiếp rất đa dạng và phong phú, bao trùm một phạm vi tương đối rộng, tù lý luận đến những nghiên cứu thực nghiệm, xuất phát từ nhiều quan điểm, quan niệm khác nhau[1]. Trong cuộc sống hằng ngày luôn tồn tại các mối quan hệ giao tiếp, vì mỗi con người là tổng thể các mối quan hệ xã hội. Người xưa có câu:

" Lời nói chẳng mất tiền mua
Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau"

Văn hóa ứng xử là một vấn đề vô cùng quan trọng đối với cuộc sống của chúng ta. Trong tất cả các mối quan hệ trong xã hội chúng ta đều phải giao tiếp, ứng xử với nhau. Để tạo nên một mối quan hệ tốt chúng ta cần phải có cách giao tiếp và ứng xử tốt. Ngày nay, với thông điệp " toàn cầu hóa" càng khẳng định hơn nữa vai trò của giao tiếp nói chung và môi trường quản lý nói riêng.

Trong môi trường công sở bao gồm tổng hòa nhiều mối quan hệ khác nhau giữa cấp trên và cấp dưới, giữa các đồng nghiệp với nhau, hay còn là mối quan hệ với những người ngoài công sở như công dân hay doanh nghiệp nào đó…Việc điều hòa các mối quan hệ này sao cho hợp lý là một việc vô cùng cần thiết. Tuy nhiên, hiện nay việc ứng xử, giao tiếp trong môi trường công sở dường như đang bị lơ là và xem nhẹ, đặc biệt là mối quan hệ giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp nhiều khi vẫn còn chưa được chú trọng, nhất là khi có những quan điểm tiêu cực rằng " việc anh anh làm, việc tôi tôi làm".....Vì vậy để giao tiếp và điều hòa tốt mối quan hệ đó là cả một nghệ thuật và sự cố gắng của nhân viên trong công sở. Chính vì vậy, tôi chọn đề tài: " Kỹ năng ứng xử

[1] Thùy Linh – Việt Trinh, *Văn hóa ứng xử và nghệ thuật giao tiếp nơi công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước, doanh nghiệp, trường học, bệnh viện khi tham gia giao thông*, Nxb. Lao động, năm 2013.

với đồng nghiệp" làm bài tiểu luận kết thúc môn Kỹ năng giao tiếp trong quản lý nhằm nắm vững hơn lý luận và hiểu rõ thực tiễn hơn.

2. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu những kỹ năng ứng xử với đồng nghiệp" nhằm hoàn thiện hơn các vấn đề Cụ thể, với đề tài này tôi hướng đến những mục đích cơ bản sau:

- Giới thiệu khái quát công tác lý luận về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp nói chung, kỹ năng ứng xử với đồng nghiệp nói riêng
- Tìm hiểu tình hình thực tế các ứng xử của đồng nghiệp với nhau trong các trường hợp
- Mục đích cuối cùng mà tôi muốn đề cập là thông qua đề tài này sẽ được bồi dưỡng thêm kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ về kỹ năng giao tiếp sau khi đã được học tập và chỉ dạy của cô nhằm học tập và rút kinh nghiệm khi tôi sắp ra trường và bước chân đi làm.

3. Lịch sử nghiên cứu vấn đề

Kỹ năng giao tiếp trong quản lý nói chung và kỹ năng ứng xử với đồng nghiệp nói riêng có vai trò thực tiễn trong cuộc sống và lao động, do đó đã có nhiều bài nghiên cứu, bài viết đăng trên mạng, các bài nghiên cứu của sinh viên, nghiên cứu sinh, tập bài giang của giảng viên ở các trường, cụ thể:

Về mặt lý luận: Kỹ năng giao tiếp trong quản lý đã được đề cập trong các sách chuyên khảo, giáo trình như " Kỹ năng giao tiếp trong hành chính" của Mai Hữu Khuê, "Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh" của Thái Trí Dũng, "Văn hóa ứng xử và nghệ thuật giao tiếp nơi công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước, doanh nghiệp, trường học, bệnh viện khi tham gia giao thông" của tác giả Thùy Linh – Việt Trinh, tập bài giảng " Kỹ năng giao tiếp trong quản lý" của Lê Thị Ngọc Điệp.

Về mặt thực tiễn: Các luận án, luận văn của nghiên cứu sinh, sinh viên như bài tiểu luận với đề tài "Nghệ thuật văn hóa ứng xử giữa cấp trên và cấp dưới trong công sở của sinh viên Trần Thị Ninh, trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, đề tài " Văn hóa ứng xử nơi công sở" của sinh viên Đoàn Vũ Thảo Uyên.

4. Nguồn tài liệu tham khảo

- Tài liệu giảng dạy và tập huấn của các giảng viên
- Bài tiểu luận tốt nghiệp liên quan đến đề tài kỹ năng giao tiếp trong quản lý

- Tư liệu tham khảo ở các trang Web uy tín

5. Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu và tìm hiểu về vấn đề liên quan đến đề tài, tôi đã vận dụng các phương pháp sau:

- Dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác – Lê Nin và phương pháp luận của môn học;
- Phương pháp quan sát và phương pháp phân tích tổng hợp từ lý luận đến thực tiễn và từ thực tiễn rút ra các nhận xét.

6. Bố cục tiểu luận

Tiểu luận ngoài phần lời dẫn nhập, phần nội dung chính được chia thành 2 chương, cụ thể:

Chương I: Tổng quan lý luận chung về kỹ năng giao tiếp trong quản lý

1.1. Khái niệm giao tiếp

1.2. Vai trò giao tiếp giữa các đồng nghiệp

Chương II: Thực trạng các kỹ năng ứng xử đồng nghiệp trong công sở và giải pháp

2.1. Xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp

2.2. Hạn chế bất hòa với đồng nghiệp

Kết luận

Tài liệu tham khảo

CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG QUẢN LÝ

1.1. Khái niệm giao tiếp

Với những góc độ và mục đích nghiên cứu người ta đưa ra nghiều quan điển khác nhau về giao tiếp. Một số quan điểm về giao tiếp như sau:

"Giao tiếp là nói một điều gì đó với ai đó"; "Giao tiếp là việc truyền đạt hướng dẫn, chỉ dẫn giữa người này và người khác, có dẫn đến hành động."…



Trong các lý luận về giao tiếp xã hội, tồn tại một khái niệm khá phổ biến coi giao tiếp như một qua trình thông tin, quá tình này bao gồm việc thực hiện và duy trì sự liên hệ giữa các cá nhân. Theo Osgood C.E, nhà tâm lý học xã hội người Mỹ thì giao tiếp bao gồm các hành động riêng lẻ nữa mà thực chất là chuyển giao thông tin và tiếp nhận thông tin. Đối với các nhà quản lý thì giao tiếp được xem là sự trao đổi thông tin; là chuyển tải ý tưởng từ người này sang người khác; là chia sẻ thông tin tạo dựng mối quan hệ[2].

Tóm lại, với rất nhiều quan niệm khác nhau nhưng những quan niệm này đều có chung một cách hiểu: *"Giao tiếp là quá trình chuyển giao, tiếp nhận và xử lý thông tin giữa người này với người khác để đạt được mục tiêu"*[3].

1.2. Vai trò của giao tiếp giữa các đồng nghiệp

[2] Lê Thị Ngọc Điệp, *tập bài giảng môn Kỹ năng giao tiếp trong quản lý*, Bộ môn Lưu trữ - QTVP
[3] http://cic32.com.vn/Tin-Tuc/Ung-xu-voi-dong-nghiep-noi-cong-so.Detail.65.aspx

Một khi chúng ta đã tham gia công việc tại cơ quan, hòa mình vào tập thể, chúng ta cần hiểu rõ nội quy luật lệ của nơi đó. Không chỉ có thế, chúng ta cần phải tìm hiểu những tổ chức cao hơn lẫn những cá nhân đang sống và làm việc trong tập thể có liên quan đến vị trí công việc của mình. Trong một cơ quan, chúng ta có nhiều mối quan hệ, như mối quan hệ với cấp trên, mối quan hệ với nhữn đồng nghiệp, mối quan hệ với khách hàng…như vậy, ở đây theo tôi " đồng nghiệp – ngang cấp" chính là những người làm chung cơ quan với mình theo nghĩa rộng và hẹp hơn chính là những người làm chung cùng bộ phận và cùng liên kết để thực hiện chung mục tiêu của đơn vị.

Một công ty hay tổ chức luôn gồm những cá nhân và tập thể với những quan điểm khác nhau. Vì chúng ta là những cá thể khác nhau, có những nhu cầu và mục đích khác nhau nên những bất đồng cũng được cảm nhận và diễn ra ở những góc độ khác nhau. Văn hóa của cơ quan được tạo dựng bởi những tính cách và ý tưởng khác nhau. Chính điều này cư xử đúng mực với đồng nghiệp không chỉ giúp bạn bớt căng thẳng, hứng thú trong công việc, mà còn được đánh giá cao về năng lực[4].

[4] http://kynangsong.xitrum.net/congso/113.html

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CÁC VẤN ĐỀ ỨNG XỬ ĐỒNG NGHIỆP TRONG CÔNG SỞ VÀ GIẢI PHÁP

Chúng ta có thể chọn bạn cho mình nhưng rất khó để chọn đồng nghiệp. Nếu may mắn chúng ta có cơ hội làm việc với những đồng nghiệp tốt cùng nhau phát triển còn không thì ngược lại. Do đó, để có cách ứng xử đúng mực với đồng nghiệp, chúng ta cần:

2.1. Xây dựng mối quan hệ tốt với đồng nghiệp[5]

2.1.1. Xây dựng hình ảnh bản thân



- **Bắt đầu từ thái độ:** Thái độ vẫn được xem là sự khởi đầu những mối quan hệ, và thậm chí là của những cơ hội. Hãy tưởng tượng bạn là một người mới đến cơ quan, thái độ cư xử đúng mực như sự khiêm nhường phù hợp, tôn trọng những người ở cơ quan và công việc họ đang làm, những câu chào và cử chỉ thân thiện sẽ đem lại thiện cảm của bao người, dù đó là những cán bộ kế toán khó tính nhất, cán bộ tín dụng hay bảo vệ và người phục vụ.
- **Làm thật tốt công việc của mình:** Cách đơn giản nhất và dễ nhất bạn có thể bắt đầu xây dựng được mối quan hệ ở nơi làm việc, cũng như mở đầu những câu chuyện, hay thậm chí sâu hơn là hiểu về những người xung quanh, chính là từ công việc của bạn. Trong một cơ quan làm việc chuyên nghiệp, mỗi cá nhân luôn là một mắt xích, không kể đến vị trí làm việc của bạn cao hay thấp, công việc bạn làm là một phần không thể thiếu, và sẽ có mối liên hệ với các đồng nghiệp khác, có thể là cùng phòng hay khác phòng/ban, thường một công việc không chỉ bó hẹp trong một phòng/ban. Nếu khởi đầu với một thái độ tốt, lại biết cách lắng nghe và học hỏi hợp lý, tích cực trong công việc, chắc hẳn mọi người đều không ngần ngại hỗ trợ bạn làm tốt công việc, thậm chí chia sẽ nhiều hơn cả những gì bạn mong muốn.
- **Tế nhị trong giao tiếp, chân thành trong hành động**: Khi mọi người đã mở lòng mình với bạn, hãy trân trọng và giữ gìn nó. Có nhiều cách để làm được việc này, nhưng có lẽ cách đơn giản và hiệu quả nhất chính là sự chân thành. Chân thành, không

[5] Career Builder
http://advice.vietnamworks.com/vi/career/chuyen-cong-so/7-cach-dac-nhan-tam-noi-cong-so.html

suồng sã quá, hay bộc trực quá thì lại càng tốt, bởi không chỉ trong môi trường xã hội thu nhỏ, mà kể cả gia đình, nhiều lúc sự tế nhị là cần thiết để giữ cho mối quan hệ không bị nhàm chán hoặc quá sa đà.

- **Chào đón đồng nghiệp mới:** Ấn tượng về ngày đầu tiên của bạn tại Công ty như thế nào? Bạn không biết ai, bạn bối rối không biết toilet ở đâu hay sử dụng máy fax như thế nào? Đừng để điều này xẩy ra với đồng nghiệp mới, đặc biệt nếu họ làm chung nhóm với bạn. Khi thấy họ lạc lõng trong môi trường mới, hãy chủ động bắt chuyện, giới thiệu họ với những đồng nghiệp khác, giúp đỡ khi cần thiết để họ hòa nhập nhanh hơn với nhóm và Công ty. Lòng tốt của bạn chắc chắn sẽ được ghi nhận với sự cảm kích!
- **Ghi nhận sự giúp đỡ của đồng nghiệp:** Trong những tình huống bạn hoàn thành xuất sắc công việc của mình với phần nào sự hỗ trợ của đồng nghiệp, hãy bày tỏ sự biết ơn chân thành đối với họ, cũng như cho lãnh đạo của bạn biết vai trò của họ trong tình huống đó. Họ sẽ cảm thấy tự hào vì giúp được bạn, mối quan hệ giữa bạn với đồng nghiệp sẽ tốt đẹp hơn và hai bên sẵn lòng giúp đỡ nhau khi cần thiết.
- **Tham gia các hoạt động tập thể dù bạn có thích hay không**: Công việc bận rộn, thời gian hạn chế đôi khi làm cho những nỗ lực gắn kết tập thể trở nên không hiệu quả, bởi mọi người muốn dành chút thời gian nghỉ ngơi ít ỏi cho bản thân và gia đình. Tuy nhiên, từ lời khuyên của những tập đoàn tư vấn nhân sự lớn, cũng như thực tiễn cuộc sống, các hoạt động tập thể lành mạnh và tích cực luôn giúp cho các thành viên trong cơ quan hiểu nhau hơn, còn đối với những người mới, đó là cơ hội giao tiếp và làm quen.
- **Giao lưu ngoài giờ:** Cũng giống như các hoạt động mang tính tập thể của cơ quan, nhưng giao lưu ngoài giờ mang màu sắc gắn kết chặt chẽ hơn, giúp cho những người cùng chí hướng và mục tiêu, lý tưởng, có cơ hội để kết bạn, thân thiết hơn. Nếu bạn đang tìm kiếm thêm bạn hữu hoặc đơn giản là muốn có mối quan hệ gần gũi hơn với đồng nghiệp, đây chính là hiệu quả. Nếu như môi trường cho thấy cách ứng xử của mỗi con người trong công việc, thì các hoạt động tập thể cho thấy cách họ xử lý các mối quan hệ xã hội, con giao lưu ngoài giờ có thể giúp có một bức tranh toàn diện hơn về những tâm tư, nguyện vọng và tình cảm của mỗi cá nhân. Chẳng hạn, giao lưu công

đoàn, giao lưu thể thao giúp cho bạn gần gũi hơn với mọi người, bộc lộ những cá tính riêng.

2.1.2. Hợp tác ăn ý với đồng nghiệp



✔ **Xác định mục tiêu chung**: Nếu mỗi người một ý và khăng khăng thực hiện theo ý mình thì thật khó để có thể hoàn thành công việc đúng hạn. Do đó, trước khi bắt tay vào công việc, bạn và đồng nghiệp nên thảo luận, đặt ra mục tiêu chung về hướng đi, kết quả cần đạt được. Các bạn nên gặp mặt trực tiếp để thống nhất mọi việc. Điều này sẽ giúp mọi người đi đúng hướng và tránh sự bất đồng không cần thiết trong quá trình thực hiện công việc.

✔ **Đặt bản thân vào hoàn cảnh của người khác**: Bạn có thể cải thiện mối quan hệ của mình với nhân viên khác, bằng cách nhìn nhận vấn đề từ hoàn cảnh của họ. (Ví dụ, Bạn thấy bực mình khi đồng nghiệp trả lời cụt lủn trong khi bạn đã gửi email trình bày chi tiết, cụ thể). Nhưng nếu đặt mình vào vị trí của họ bạn sẽ biết rằng họ bận trăm công nghìn việc đến nỗi không có thời gian nghỉ ngơi, nên không có thời gian viết lại cho bạn bức thư dài dòng như bạn mong đợi. Họ sẽ cảm thấy thoải mái và đánh giá cao, nếu bạn trình bày ngắn gọn và đi vào trọng tâm vấn đề khi nói chuyện.

✔ **Luôn lịch sự và chuyên nghiệp**: Hãy luôn chân thành với đồng nghiệp và cố gắng hợp tác trên con đường dài. Kể cả khi có ai đó cản trở, duy trì sự chuyên nghiệp và khéo léo sẽ giúp bạn làm việc hiệu quả với tất cả những người bạn hợp tác. Bạn không nhất thiết phải trở thành người bạn tốt nhất của mọi đồng nghiệp mà chỉ cần làm việc hiệu quả nhất với họ. Thực tế, có một số người ít quan tâm đến làm việc hiệu quả với mọi người mà quan tâm hơn là cách ứng xử để mọi người vừa lòng, vì vậy, họ không được đồng nghiệp tôn trọng về mặt chuyên môn. Ngược lại, một số người khác quan tâm

đến hiệu quả công việc cùng với mọi người mà quên mất cách ứng xử cho vừa lòng mọi người xung quanh, họ thường bị mọi người xung quanh phê bình về cách xử sự.

✔ **Xây dựng hình tượng tốt**: Cần kiểm soát lời nói và hành động của mình để xây dựng một hình tượng tốt đẹp là điều rất cần thiết đối với mỗi chúng ta. Tiên trách kỹ hậu trách nhân, mình muốn được mọi người quý mến trước tiên mình phải chấn chỉnh mình trước thì mới có thể chỉnh người khác được, phải dựng chữ Tín lên hàng đầu. Muốn được người khác tôn trọng, trước hết bạn hãy tôn trọng chính mình bằng việc xây dựng hình ảnh tốt trong mắt những người xung quanh.

2.2. Hạn chế bất hòa với đồng nghiệp[6]



Xung đột nảy sinh trong công việc là điều chẳng làm bạn phải ngạc nhiên. Những con người khác nhau với những mục đích và nhu cầu hoàn toàn khác nhau luôn dễ dẫn đến xung đột. Kết quả của xung đột có thể dẫn đến thù oán lẫn nhau. Tuy nhiên xung đột có thể là động lực của sự phát triển. Nếu biết giải quyết chúng một cách khoa học thì biết đâu chúng là một trong những động lực mang tính đột phá cho doanh nghiệp của bạn.

Để giải quyết thành công xung đột nảy sinh trong công việc là điều không hề đơn giản nó đòi hỏi bạn phải nhận biết một cách chính xác nguồn gốc nảy sinh xung đột và đưa ra hướng giải quyết hợp lý. Giải quyết tốt xung đột sẽ dẫn đến các kết quả sau:

Tăng cường hiểu biết; tăng cường sự liên kết; nâng cao kiến thức bản thân.

Tuy nhiên, nếu xung đột không được giải quyết một cách có khoa học và hiệu quả, chúng có thể gây nên những hậu quả khôn lường. Xung đột có thể nhanh chóng dẫn đến sự thù

[6] Thùy Linh – Việt Trinh, *Văn hóa ứng xử và nghệ thuật giao tiếp nơi công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước, doanh nghiệp, trường học, bệnh viện khi tham gia giao thông*, Nxb. Lao động, năm 2013.

hằn cá nhân. Công việc của nhóm bị phá vỡ, tài năng bị bỏ phí, và dễ kết thúc bằng việc phản đối và đổ lỗi lẫn nhau và những điều này rất không có lợi cho cơ quan.

2.2.1. . Phương pháp giải quyết và hạn chế xung đột với đồng nghiệp (dựa trên phương pháp giải quyết xung đột của thuyết "Phương pháp mối quan hệ dựa trên lợi ích - The "Interest-Based Relational Approach – IBR)[7]

Xung đột nơi công sở là vấn đề khá phổ biến hiện nay và việc giải quyết quả thực không hề đơn giản. Tuy nhiên, "phòng bệnh hơn chữa bệnh", việc sống hòa đồng, thân thiện với đồng nghiệp sẽ tốt hơn rất nhiều so với việc hóa giải xung đột đã xảy ra. Những lời khuyên sau sẽ giúp bạn sáng suốt và khéo léo hơn trong cách ứng xử với đồng nghiệp, để hạn chế bất hòa:

- *Đừng đưa ra những giả thiết tồi tệ*

Nếu đồng nghiệp không đưa tài liệu cho bạn kịp giờ, có thể khiến công việc bị đình trệ, thậm chí là phá hỏng những hợp đồng đã có kế hoạch từ trước. Điều đó hoàn toàn có thể xảy ra nhưng khi nói với đồng nghiệp, đừng nên chỉ đưa ra những giả thiết tồi tệ. Điều đó khiến họ bị ức chế bởi cảm giác bị áp đặt và dọa dẫm. Với công việc, hãy dành thái độ khách quan và trung lập, đừng để những tình cảm riêng tư hay vấn đề cá nhân chi phối. Mọi lúc mọi nơi, bạn nên có cách nói dễ chịu để người kia thoải mái làm việc.

- *Đặt mình vào vị trí của người khác*

Chú ý đến phong cách, tác phong làm việc của đồng nghiệp có thể giúp bạn cộng tác với họ hiệu quả hơn. Ngoài việc chú ý đến sở thích, cách chọn trang phục, đầu tóc, giày dép..., bạn nên cố gắng tìm hiểu xem họ có áp lực gì phải đối mặt. Sự tìm hiểu ấy giúp bạn cảm thông và khoan dung hơn với đồng nghiệp, và tránh được xung đột xảy ra.

[7] Thùy Linh – Việt Trinh, *Văn hóa ứng xử và nghệ thuật giao tiếp nơi công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước, doanh nghiệp, trường học, bệnh viện khi tham gia giao thông*, Nxb. Lao động, năm 2013.

- *Công bố thông tin rõ ràng*

Sự hiểu nhầm thường là nguồn gốc của những xung đột căng thẳng. Người này nắm được thông tin này, người kia nghe thông tin khác, nhiều điểm không thống nhất khiến họ bất đồng quan điểm rồi dẫn đến xung đột.

Bởi vậy, mọi việc nên được nêu rõ trong một cuộc họp có đầy đủ mọi người. Từ việc phân công trách nhiệm, phần việc, vị trí... nên công khai một cách rõ ràng, tránh nhầm lẫn và hiểu sai vấn đề.

- *Chấp nhận thiếu sót của mọi người*

Nếu cứ chăm chăm vào khuyết điểm của mọi người để mà soi mói, chỉ trích thì xung đột chỉ càng thêm gay gắt. Những người cầu toàn vẫn thường để ý cả những điều nhỏ nhặt, không hoàn hảo ở người khác.

Không ai là không có khuyết điểm, điều quan trọng là đối diện với chúng như thế nào. Tốt nhất là nên tận dụng thế mạnh của người này hỗ trợ cho điểm yếu của người khác để tạo nên hiệu quả tốt nhất, thay vì cứ ngồi phê bình lỗi của nhau.

- *Không chỉ trích gay gắt*

Khi có vấn đề xảy ra, thay vì đổ lỗi quanh co, hãy góp ý với đồng nghiệp trên cơ sở tôn trọng, hòa bình và mang tính xây dựng. Bạn hãy chú ý đến lời nói và cách bạn nói với đồng nghiệp.Khi phản đối quan điểm, ý kiến của đồng nghiệp, nếu chỉ có chỉ trích và bực bội thì sự góp ý đó sẽ không có tác dụng. Đơn giản, bạn nói rằng "Chúng tôi muốn xem thêm một cách tiếp cận khác vì những lý do sau..." sẽ dễ nghe hơn rất nhiều so với việc chê bai "ý kiến của bạn không hợp lý, không thực hiện được...". Đó chỉ là một ví dụ, và bạn sẽ thấy, đời sống công sở luôn có nhiều tình huống như thế. Chẳng phải tự nhiên mà người xưa đã nói "Lời nói chẳng mất tiền mua, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau". Muốn

giữ hòa khí với đồng nghiệp, tránh những xung đột không đáng có, bạn cũng nên "giữ lời".

- **Giải quyết xung đột**

Khi chẳng may có xung đột xảy ra, bạn hãy cố gắng giải quyết tình hình ổn thỏa một cách nhanh chóng. Mọi việc sẽ càng đi xa nếu bạn không giữ được bình tĩnh.Bởi thế, tốt nhất là hãy ngồi lại cùng nhau trong một cuộc họp ngắn gọn, để cùng tìm ra hướng giải quyết. Cố gắng bỏ qua mọi chuyện và cùng bắt tay nhau hợp tác trong tương lai. Đời sống công sở phức tạp và không thể tránh khỏi những xung đột. Vì thế, sẽ rất ngây thơ nếu cứ nghĩ rằng, bạn luôn gặp suôn sẻ trong tất cả các mối quan hệ, không gặp bất cứ trục trặc gì với đồng nghiệp. Công sở luôn tồn tại nhiều kiểu người, kể cả những thành phần khó tính, khiếm nhã, bảo thủ... và trong những tình huống không thể hòa giải, hãy nhờ đến quản lý để được tư vấn, giúp đỡ.

2.2.2. Ứng xử với đồng nghiệp nơi công sở

- *Không đố kỵ với đồng nghiệp*

Chúng ta không nên có bất kỳ biểu hiện nào đố kỵ với mọi người trong cùng cơ quan, nó sẽ khiến cho chúng ta luôn có suy nghĩ không tốt về đồng nghiệp của mình, tạo cho bạn khoảng cách và khó hòa đồng với mọi người. Không biết có phải ngay từ khi sinh ra, tính đố kỵ đã hiển nhiên tồn tại, tùy với mỗi người mà tính đố kỵ sẽ trỗi dậy khác nhau. Khi đồng nghiệp của chúng ta thăng tiến, được ưu ái, nhiều cơ hội phát triển... thì chúng ta thường có biểu hiện đố kỵ, nói xấu.

Nhưng bạn có biết không, tính đố kỵ lúc thì biểu lộ ra mặt, hằm hè, lúc thì âm thầm và day dứt. Nếu không kìm nén và gạt bỏ sự đố kỵ đó thì bạn sẽ là người đầu tiên chịu khổ cùng nó, hãy biết chấp nhận thành công của người khác với thái độ chia sẻ và thật lòng. Có một câu nói rằng: "Yêu người ta quá làm khổ người ta, ngược lại, ghét người ta quá sẽ làm khổ chính mình", hãy kìm nén và "thuần hóa" tính đố kỵ của bạn để có được sự thoải mái và thiện cảm từ đồng nghiệp của mình.

- *Hạn chế nhờ vả từ những việc nhỏ nhặt nhất*

Hãy đặt bạn vào vị trí của một người luôn bị đồng nghiệp của mình nhờ vả hết việc này đến việc khác. Tất nhiên, đôi khi chúng ta phải nhờ vào sự trợ giúp của mọi người trong công ty, nhưng tất cả đều cần có giới hạn, nếu quá thường xuyên ỷ lại, trông chờ vào người khác thì thật là không nên. Điều đó sẽ khiến cho đồng nghiệp của bạn thấy khó chịu, có ấn tượng không tốt về bạn, dù họ có nói ra hay không. Bạn hãy tự làm tất cả cho mình nếu có thể.

- *Không tỏ ra quá thân thiện với sếp*

Lấy lòng sếp bằng cách hoàn thành tốt công việc và bằng năng lực của mình là điều cần thiết. Nhưng nếu dùng "thủ đoạn" lấy lòng sếp, xu nịnh, luồn cúi thì sẽ làm cho đồng nghiệp của bạn có những ý nghĩ tiêu cực về bạn mà thôi. Bạn cũng nhớ rằng, đừng mang mối quan hệ cá nhân với sếp vào giải quyết những mâu thuẫn, bất bình của bạn với đồng nghiệp nếu có. Và tốt nhất, nên giữ khoảng cách đúng mực trong mối quan hệ giữa sếp và nhân viên trong công việc.

- *Hãy nghĩ trước khi nói*

Nếu bạn đã trót hứa với đồng nghiệp của mình về việc gì đó thì nên giữ lời hứa và thực hiện đúng như những gì bạn đã nói, dù trong mối quan hệ công việc hay cá nhân. Bất kỳ trong việc gì cũng không nên chỉ biết nói mà không biết làm. Không chỉ trích đồng nghiệp của mình khi họ làm sai hoặc không làm tốt một việc gì đó trong công ty. Hãy nhớ rằng, con người cũng có lúc mắc sai lầm, và nếu ở cương vị của bạn, bạn có thể làm tốt hơn đồng nghiệp của mình không?

- *Trốn tránh trách nhiệm*

Có rất nhiều mối quan hệ đồng nghiệp vẫn tốt đẹp cho tới khi công việc sai sót, gặp sự cố không lường trước được. Lúc này ai cũng sợ phải nhận trách nhiệm về mình, phần lớn tất cả mọi người đều e ngại, né tránh trách nhiệm, tìm cách quy tội cho người khác nhằm lấy lòng sếp. Và kết quả là họ sẽ bị đồng nghiệp xa lánh, trở thành người cô độc trong một tập thể. Bạn hãy biết nhận trách nhiệm khi đó là sai sót của bạn, khi bạn chưa thực sự làm tốt công việc và làm đúng nhiệm vụ của mình. Hãy nghĩ rằng đó là một thử thách và chỉ khi vượt qua được thử thách bạn mới cảm thấy cuộc sống có ý nghĩa.

- *Không tự biến mình thành kẻ ba hoa, khoe khoang*

Nếu bạn may mắn là người tài giỏi, nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc, cuộc sống luôn thuận lợi, gia đình hạnh phúc thì bạn hãy nhớ rằng, không phải ai cũng được như bạn, bạn không nên mang toàn bộ những chuyện đó nói đi nói lại, khoe khoang với đồng nghiệp trong công ty nhất là những đồng nghiệp không được may mắn như bạn. Nếu bạn

muốn đồng nghiệp chia sẻ với mình thì hãy có những cách thông minh để không khiến họ hiểu lầm, không gây tổn thương cho họ.

Bạn cũng đừng bao giờ khuếch đại quá đáng những câu chuyện của bạn, không ba hoa, bốc phét khi bạn chưa thực sự hiểu vấn đề hoặc khi chúng không nằm trong tầm tay của bạn.

- *Không lôi kéo, bè phái nơi công sở*

Bạn hãy nhớ rằng, điều tối kỵ nơi công sở và cũng là điều khó tránh nhất tại các công ty đó là nạn bè phái, "buôn chuyện" và nói xấu sau lưng. Bạn có nghĩ rằng nếu mình làm như vậy với đồng nghiệp của mình thì cũng có lúc bạn bị đồng nghiệp đối xử lại như những gì bạn đã làm. Đó là một tính xấu cần phải tránh, bạn nên đối xử tốt và quan tâm tới mọi người một cách chân thành, không lôi kéo người khác cùng moi móc, nói xấu hay "chọc ngoáy" vào chuyện riêng tư, khuyết điểm của bất kỳ đồng nghiệp nào.

Nếu bạn thấy một ai đó có khuyển điểm, hoặc sai sót, hãy khéo léo và nhẹ nhàng góp ý riêng cho người đó, không nên có hành động bất nhã với đồng nghiệp của mình, hãy chứng tỏ bạn là một người thân thiện và thông minh. Còn nhiều nữa những kỹ năng cần thiết để gây dựng những mối quan hệ tốt đẹp không chỉ trong công sở mà còn trong cuộc sống. Và xin trích một câu ngạn ngữ tôi đã từng đọc được ở đâu đó: *"Đừng bao giờ để lại ngày mai những gì bạn có thể làm hôm nay"* . Hãy bắt đầu những ngày mới hạnh phúc bằng mối quan hệ tốt đẹp với mọi người ngay từ hôm nay.

KẾT LUẬN

Hầu hết mọi người ai cũng hiểu được tầm quan trọng của việc xây dựng mối quan hệ trong cuộc sống. Không có gia đình và bạn bè, cuộc sống của bạn không những buồn tẻ mà còn gặp nhiều khó khăn vì bạn phải một mình đối mặt với mọi việc.

Trong công việc cũng vậy, không ai đi một mình đến đỉnh thành công, sẽ có những lúc bạn cần sự giúp đỡ của đồng nghiệp để giải quyết những khó khăn trong công việc. Mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp còn làm cho cuộc sống nơi công sở của bạn cân bằng. Chính yếu tố này sẽ đem lại hiệu suất làm việc cao hơn, giúp bạn tiến nhanh hơn trên con đường sự nghiệp. Nếu làm một phép tính nhẩm đơn giản, chắc chắn rằng thời gian chúng ta gặp gỡ, tiếp xúc với những người ở cơ quan chiếm phần lớn. Vậy mà trong thực tế, đa số các cơ quan vẫn tồn tại không ít những hiềm khích, bất bình giữa các đồng nghiệp với nhau. Điều này không chỉ mang lại không khí làm việc căng thẳng, mệt mỏi mà còn làm ảnh hưởng tới chất lượng công việc của mỗi người. Đối mặt với nhau ít nhất là 8 giờ mỗi ngày, vì vậy, chúng ta hãy tự mình tạo nên những mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp thay vì những mối quan hệ không đáng có nhé. Chính vì thế, ngay mỗi chính bản thân chúng ta khi tham gia vào tập thể, trước hết phải học cách sống chung cùng mọi người bằng những hành động, cử chỉ thân thiện với mọi người, một nụ cười hay lời chào vui vẻ khi gặp đồng nghiệp là cách thể hiện sự thân thiện và tích cực, giúp đỡ nhiệt tình, trong môi trường làm việc mở, mọi người ngồi rất gần nhau, bạn đừng để những sở thích cá nhân ảnh hưởng đến người khác.

Lời khuyên cuối cùng dành cho bạn trong việc xây dựng những mối quan hệ nơi công sở: hãy đối xử với mọi người theo cách mà bạn muốn họ đối xử với bạn. Tìm cách để mọi người, ai cũng muốn làm việc, hợp tác và hỗ trợ bạn, nhất định bạn sẽ thành công.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thùy Linh – Việt Trinh, *Văn hóa ứng xử và nghệ thuật giao tiếp nơi công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước, doanh nghiệp, trường học, bệnh viện khi tham gia giao thông*, Nxb. Lao động, năm 2013.
2. Mai Hữu Khuê, *Kỹ năng giao tiếp trong hành chính*.
3. T.S. Lê Thị Ngọc Điệp, t*ập bài giảng môn Kỹ năng giao tiếp trong quản lý*, Bộ môn Lưu trữ - QTVP, năm 2014.
4. Sinh viên Trần Thị Ninh, *đề tài "Nghệ thuật văn hóa ứng xử giữa cấp trên và cấp dưới trong công sở", Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn.*
5. http://cic32.com.vn/Tin-Tuc/Ung-xu-voi-dong-nghiep-noi-cong-so.Detail.65.aspx
6. http://kynangsong.xitrum.net/congso/113.html
7. Career Builder http://advice.vietnamworks.com/vi/career/chuyen-cong-so/7-cach-dac-nhan-tam-noi-cong-so.html

***THÔNG TIN LIÊN HỆ**:*

Nếu còn bất kỳ thắc mắc nào hoặc muốn tìm kiếm thêm nhiều tài liệu luận văn, tiểu luận mới mẻ khác của Trung tâm Tri Thức Cộng Đồng,

Liên hệ dịch vụ viết tiểu luận thuê: https://trithuccongdong.net/viet-tieu-luan-thue.html

Hoặc qua SĐT: 0946 88 33 50 hoặc email: ttcd.group@gmail.com để được giúp đỡ nhé!