PHÁT TRIỂN KĨ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ CHO SINH VIÊN HỌC VIỆN CẢNH SÁT NHÂN DÂN TRONG CÔNG TÁC TIẾP DÂN

LÊ QUANG ĐẠT
Học viện Cảnh sát nhân dân

Nhận bài ngày 05/3/2025. Sửa chữa xong 13/3/2025. Duyệt đăng 25/3/2025.

Abstract

This article focuses on analyzing the role and current status of communication and behavioral skills among students of the People's Police Academy in the context of public reception. Through surveys and a synthesis of training practices, the paper identifies several strengths, limitations, and underlying causes affecting the development of these skills. Based on the findings, the article presents effective practices applied by the Academy to enhance students' communication abilities, such as scenario-based simulations, field experiences, contests, and thematic forums. Finally, the paper emphasizes the necessity of innovating training methods in a practice-oriented and people-centered direction.

Keywords: *Skills, communication, behavior, communication and behavioral skills, students, public reception.*

1. Đặt vấn đề

Trong công tác Công an, đặc biệt là trong hoạt động tiếp dân, kĩ năng giao tiếp (KNGT) ứng xử đóng vai trò then chốt, không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả xử lí vụ việc mà còn là yếu tố quan trọng tạo dựng niềm tin của nhân dân đối với lực lượng Công an nhân dân. Tiếp dân không đơn thuần là tiếp xúc, lắng nghe và trả lời yêu cầu của người dân mà còn là quá trình thể hiện thái độ, trách nhiệm, năng lực giải quyết vấn đề và đạo đức công vụ của người chiến sĩ Công an. Do đó, việc rèn luyện KNGT ứng xử cho cán bộ, chiến sĩ ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường là yêu cầu tất yếu, đáp ứng nhiệm vụ chính trị trong giai đoạn mới.

Tại Học viện Cảnh sát nhân dân (CSND) - cơ sở đào tạo trọng điểm của ngành Công an, sinh viên (SV) được trang bị các kiến thức lí luận về pháp luật, tâm lí học, đạo đức nghề nghiệp. Tuy nhiên, KNGT ứng xử, nhất là trong những tình huống cụ thể như tiếp dân vẫn chưa được chú trọng đúng mức trong chương trình đào tạo. Một bộ phận SV còn lúng túng trong cách ứng xử, thiếu linh hoạt khi gặp các tình huống phát sinh từ thực tiễn công tác, chưa làm chủ được ngôn ngữ, thái độ và cảm xúc trong tiếp xúc với người dân, đặc biệt là những đối tượng có tâm lí bức xúc, khiếu nại, tố cáo hoặc đang trong trạng thái vi phạm pháp luật. Điều này cho thấy cần thiết phải nâng cao năng lực giao tiếp ứng xử cho SV, hướng đến chuẩn bị tốt nhất cho quá trình công tác sau khi tốt nghiệp. Trước yêu cầu xây dựng lực lượng Công an chính quy, tinh nhuệ, hiện đại, phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn, việc phát triển KNGT ứng xử cho SV Học viện CSND trong công tác tiếp dân là một nhiệm vụ cấp thiết. Đây không chỉ là kĩ năng nghề nghiệp quan trọng mà còn là biểu hiện của phẩm chất chính trị, đạo đức, bản lĩnh của người cán bộ Công an trong thời đại mới. Bài viết tập trung phân tích vai trò, thực trạng và đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả rèn luyện KNGT ứng xử cho SV, góp phần hoàn thiện năng lực hành nghề Công an ngay từ khi còn trong quá trình đào tạo tại Học viện.

Email: quangdatyb@gmail.com

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Cơ sở lí luận về kĩ năng giao tiếp ứng xử trong công tác tiếp dân

2.1.1. Khái niệm kĩ năng giao tiếp ứng xử

a. Giao tiếp: Giao tiếp là một hình thức hoạt động đặc trưng của con người, diễn ra thông qua quá trình truyền đạt, tiếp nhận, chia sẻ thông tin, tư tưởng, cảm xúc giữa các cá nhân nhằm đạt được sự hiểu biết, đồng thuận hoặc định hướng hành vi. Theo Nguyễn Quang Uẩn, giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lí giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng, tác động qua lại với nhau. Hay nói khác đi, giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người - người, hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác [1]. Robbins và Judge (2019) thì cho rằng giao tiếp là quá trình mà một cá nhân truyền đạt thông tin đến người khác sao cho cả hai bên hiểu được nhau [2]. Trong lĩnh vực tâm lí học, giao tiếp là hình thức đặc trưng của xã hội loài người để tiếp xúc nhằm trao đổi với nhau những thông tin, tư tưởng, cảm xúc, nhận thức lẫn nhau, tác động lẫn nhau thông qua phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ và nhằm thực hiện một mục đích nào đó [3]. Giao tiếp được coi là công cụ chủ yếu để con người thiết lập và duy trì các mối quan hệ xã hội, đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành và phát triển nhân cách.

b. Ứng xử: Ứng xử được hiểu là cách phản ứng của một cá nhân trước một tình huống cụ thể trong cuộc sống xã hội. Đó có thể là hành vi, thái độ, lời nói hay sự im lặng có chủ đích nhằm điều chỉnh mối quan hệ giữa cá nhân với người khác hoặc với môi trường xung quanh. Ứng xử được hiểu là sự biểu hiện ra bên ngoài của con người thông qua hành vi, lời nói, cử chỉ nhằm đáp lại tác động từ các tình huống xã hội, thể hiện bản chất nhân cách và kinh nghiệm xã hội của chủ thể" [1]. Ứng xử là cách phản ứng của cá nhân trước các tình huống xã hội cụ thể, thể hiện qua hành vi, lời nói và thái độ. Ứng xử là mọi phản ứng của động vật khi một yếu tố nào đó trong môi trường kích thích; các yếu tố bên ngoài và tình trạng bên trong gộp thành một tình huống, và tiến trình ứng xử để kích thích có định hướng nhằm giúp chủ thể thích nghi với hoàn cảnh [4]. Như vậy có thể hiểu ứng xử là những phản ứng, hành vi của con người nảy sinh trong quá trình giao tiếp, do những rung cảm cá nhân kích thích nhằm lĩnh hội truyền đạt những tri thức, vốn sống kinh nghiệm của cá nhân, xã hội trong những tình huống nhất định.

c. Kĩ năng giao tiếp ứng xử: Từ hai khái niệm trên, có thể hiểu KNGT ứng xử là tổ hợp các hành vi ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và cảm xúc được cá nhân sử dụng một cách linh hoạt, có ý thức nhằm truyền đạt thông điệp, tạo lập và duy trì mối quan hệ hiệu quả trong quá trình tương tác xã hội. Kĩ năng này không chỉ bao gồm khả năng nói, lắng nghe, đặt câu hỏi mà còn bao hàm cả cách kiểm soát cảm xúc, thể hiện thái độ tôn trọng, đồng cảm và giải quyết xung đột một cách tích cực. KNGT có thể được rèn luyện và phát triển thông qua giáo dục và trải nghiệm thực tiễn. Trong bối cảnh nghề nghiệp đặc thù như ngành Công an, KNGT ứng xử còn mang tính chất đạo đức, pháp lí và đòi hỏi sự chuẩn mực cao về ngôn ngữ, thái độ, đồng thời gắn liền với yêu cầu chính trị, xã hội của lực lượng Công an nhân dân trong công tác tiếp dân và xử lí tình huống.

2.1.2. Đặc điểm giao tiếp ứng xử trong công tác tiếp dân

Giao tiếp trong công tác tiếp dân là một loại hình giao tiếp chuyên biệt, gắn liền với chức năng thực thi pháp luật và bảo vệ quyền lợi chính đáng của công dân. Theo quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân năm 2013, cán bộ tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày [5]. Đặc điểm đầu tiên và nổi bật của hình thức giao tiếp này là mang tính pháp lí và trách nhiệm nghề nghiệp cao. Cán bộ Công an trong quá trình tiếp dân không chỉ giao tiếp với mục tiêu truyền đạt thông tin hay lắng nghe phản ánh mà còn thực hiện nhiệm vụ pháp lí: hướng dẫn, giải thích pháp luật, lập biên bản, ghi nhận sự việc và xử lí các kiến nghị, phản ánh của người dân. Do đó, mọi lời nói, cử chỉ và hành vi trong giao tiếp đều phải bảo đảm đúng quy định pháp luật, chuẩn mực đạo đức công vụ và phản ánh tinh thần trách nhiệm nghề nghiệp. Thứ hai, giao tiếp trong công tác tiếp dân có tính đa dạng cao về đối tượng tiếp xúc. Cán bộ Công an không chỉ tiếp xúc với người dân đến khai báo, trình bày sự việc mà còn với người vi phạm pháp luật, người khiếu nại, tố cáo, người có tâm lí bất ổn hoặc đang trong trạng thái căng thẳng. Mỗi đối tượng mang theo

một trạng thái tâm lí, hoàn cảnh và kỳ vọng khác nhau, đòi hỏi cán bộ tiếp dân phải có kĩ năng nhận diện và điều chỉnh phương thức giao tiếp phù hợp. Vì vậy, sự nhạy cảm trong giao tiếp với các nhóm đối tượng khác nhau là năng lực cần thiết, giúp người cán bộ vừa đảm bảo hiệu quả xử lí tình huống, vừa duy trì được mối quan hệ tích cực giữa chính quyền và nhân dân. Đặc điểm thứ ba là yêu cầu cao về sự bình tĩnh, lắng nghe, tôn trọng và đồng cảm, song song với tính cương quyết và đúng mực trong hành vi ứng xử. Trong nhiều tình huống, người dân đến làm việc trong tâm thế bức xúc, thiếu kiềm chế, thậm chí có hành vi quá khích. Nếu cán bộ không làm chủ được cảm xúc, thiếu khả năng lắng nghe hoặc có thái độ áp đặt dễ dẫn đến mâu thuẫn, làm gia tăng căng thẳng và ảnh hưởng đến hình ảnh của lực lượng Công an. Người cán bộ tiếp dân cần kết hợp hài hòa giữa kĩ năng giao tiếp mềm mại và bản lĩnh kiên định, thể hiện qua thái độ bình tĩnh, tôn trọng nhân dân, song vẫn kiên quyết giữ vững nguyên tắc, pháp luật trong xử lí vụ việc.

Trong quá trình tiếp dân, cán bộ cần thể hiện sự mềm dẻo, linh hoạt để tạo sự gần gũi, tin tưởng từ phía công dân. Tuy nhiên cũng cần giữ vững nguyên tắc, kiên quyết trong việc giải thích và thực thi pháp luật, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của công dân và trật tự xã hội. Khi công dân có thái độ nóng nảy, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải nhã nhặn, mềm dẻo, đôi khi phải lựa ý họ nhưng phải thể hiện được bản lĩnh, trách nhiệm của người đang thi hành công vụ. Từ những đặc điểm trên có thể thấy, giao tiếp, ứng xử trong công tác tiếp dân là một loại hình giao tiếp đặc thù, đòi hỏi sự chuẩn bị kĩ lưỡng cả về mặt chuyên môn pháp lí lẫn kĩ năng tâm lí - xã hội. Việc nhận diện và đào tạo những đặc trưng này ngay từ trong các học viện, trường Công an là bước đi cần thiết để hình thành tác phong chuyên nghiệp, văn hóa ứng xử đúng mực cho đội ngũ cán bộ công an trong tương lai.

2.2. Thực trạng kĩ năng giao tiếp ứng xử của sinh viên Học viện Cảnh sát nhân dân

2.2.1. Ưu điểm

Một trong những điểm mạnh nổi bật trong quá trình đào tạo SV tại Học viện CSND là việc chú trọng trang bị hệ thống kiến thức nền vững chắc, trong đó bao gồm các học phần về tâm lí học, luật học và kĩ năng mềm. Tâm lí học giúp SV hiểu được các biểu hiện hành vi, cảm xúc của con người, từ đó biết cách điều chỉnh thái độ, lời nói và phản ứng sao cho phù hợp với từng đối tượng cụ thể trong giao tiếp. Trong khi đó, luật học mang lại cho SV nền tảng pháp lí cần thiết để giao tiếp một cách chuẩn mực, đúng quy định, không vi phạm các chuẩn đạo đức nghề nghiệp và pháp luật. Kĩ năng mềm (bao gồm kĩ năng lắng nghe, trình bày, phản hồi, xử lí tình huống) được lồng ghép trong nhiều môn học và hoạt động ngoại khóa, tạo điều kiện để SV rèn luyện và phát triển toàn diện về năng lực giao tiếp ứng xử. Bên cạnh kiến thức chuyên môn, SV Học viện còn được đánh giá cao về tinh thần cầu tiến và ý thức nghiêm túc trong học tập và rèn luyện. Đây là đặc điểm có tính truyền thống và được kế thừa qua nhiều thế hệ SV trong lực lượng Công an nhân dân. Hầu hết SV đều xác định rõ mục tiêu học tập gắn với yêu cầu nghề nghiệp sau này, từ đó chủ động tiếp cận tri thức, tích cực tham gia các hoạt động thực hành, thực tế và diễn tập tình huống trong nhà trường. Nhiều SV thể hiện sự tự giác trong rèn luyện đạo đức, bản lĩnh chính trị, phong cách ứng xử, và tinh thần kỷ luật - những yếu tố có ý nghĩa quan trọng trong xây dựng hình ảnh người cán bộ công an gương mẫu, chính trực và gần dân.

Đáng chú ý, môi trường đào tạo tại Học viện CSND còn tạo điều kiện thuận lợi để SV phát triển KNGT thông qua các hoạt động đoàn thể, phong trào SV, thi tìm hiểu pháp luật, thi kĩ năng nghề nghiệp và các diễn đàn sinh hoạt chuyên đề. Những hoạt động này không chỉ bổ trợ cho nội dung đào tạo chính khóa mà còn giúp SV tự tin hơn trong giao tiếp, phát triển tư duy phản biện và khả năng thích ứng với các tình huống giao tiếp đa dạng trong thực tiễn nghề nghiệp. Nhờ đó, nhiều SV có tố chất và được rèn luyện tốt đã phát huy được năng lực giao tiếp ứng xử trong các kỳ thực tập, công tác tại địa phương và trong các tình huống đòi hỏi bản lĩnh xử lí vấn đề. Như vậy, có thể thấy ưu điểm trong việc được trang bị kiến thức nền tảng kết hợp với thái độ học tập tích cực là cơ sở quan trọng giúp SV Học viện CSND có tiềm năng phát triển KNGT ứng xử vững vàng trong quá trình học tập và công tác sau này. Đây cũng là nền tảng cần được tiếp tục củng cố và phát huy thông qua các giải pháp đào tạo mang tính thực tiễn, phù hợp với yêu cầu công việc đặc thù của lực lượng Công an nhân dân trong thời đại mới.

2.2.2. Hạn chế

Dù SV Học viện CSND đã được trang bị kiến thức và kĩ năng nền tảng phục vụ nghề nghiệp nhưng

trên thực tế vẫn tồn tại nhiều hạn chế về KNGT ứng xử, đặc biệt trong công tác tiếp dân - một nhiệm vụ đặc thù, đòi hỏi sự linh hoạt, nhạy bén và chuẩn mực hành vi. Hạn chế dễ thấy nhất là thiếu kinh nghiệm thực tế khi tiếp xúc với nhân dân. Do môi trường đào tạo chủ yếu theo lí thuyết và mô phỏng, nhiều SV chưa được tiếp cận sâu với tình huống giao tiếp phức tạp ngoài thực tiễn. Trong các đợt thực tập, SV thường gặp khó khăn khi vận dụng kiến thức vào xử lí tình huống cụ thể như: lắng nghe người dân bức xúc, phản hồi các ý kiến gay gắt hoặc phối hợp xử lí sự vụ. Thiếu trải nghiệm thực tiễn khiến kĩ năng phản ứng, chọn ngôn ngữ và tư duy ứng xử linh hoạt còn hạn chế. Một số SV cũng chưa kiểm soát tốt cảm xúc trong giao tiếp căng thẳng. Khi gặp đối tượng không hợp tác hoặc tình huống áp lực tâm lí, SV dễ lúng túng, mất bình tĩnh, dẫn đến phản ứng chưa phù hợp về thái độ và lời nói. Việc không làm chủ cảm xúc có thể gây sai sót trong truyền đạt, tạo hiểu lầm và khoảng cách với người dân. Trong ngành Công an, đây còn là biểu hiện của bản lĩnh và đạo đức nghề nghiệp. Ngoài ra, kĩ năng lắng nghe, thấu cảm và phản hồi tích cực của một bộ phận SV còn yếu. Lắng nghe không chỉ đơn thuần là tiếp nhận thông tin mà còn thể hiện sự tôn trọng và thiện chí. Tuy nhiên, nhiều SV giao tiếp theo hướng lí trí đơn chiều, thiếu chia sẻ cảm xúc, chưa tạo được kết nối với người đối diện. Phản hồi còn máy móc, thiếu linh hoạt, không phù hợp tâm lí người dân, làm giảm hiệu quả giao tiếp.

Như vậy, dù có nền tảng tốt, SV Học viện CSND vẫn cần được rèn luyện thực tiễn thường xuyên, đa dạng và sát với tình huống nghề nghiệp. Đây là cơ sở để các cơ sở đào tạo tiếp tục đổi mới chương trình tích hợp lí thuyết - thực hành, nâng cao năng lực giao tiếp ứng xử toàn diện cho SV.

2.3. Kinh nghiệm của Học viện Cảnh sát nhân dân trong phát triển kĩ năng giao tiếp ứng xử cho sinh viên trong công tác tiếp dân

2.3.1. Tăng cường thực hành tình huống mô phỏng tiếp dân trong chương trình đào tạo

Một trong những kinh nghiệm quan trọng của Học viện CSND trong phát triển KNGT ứng xử cho SV là đẩy mạnh thực hành thông qua các tình huống mô phỏng, đặc biệt là các tình huống gắn với công tác tiếp dân tại Công an cơ sở. Nhận thức được vai trò của thực hành đối với việc hình thành kĩ năng, Học viện đã xây dựng hệ thống tình huống gần sát thực tế, tập trung vào các tình huống phổ biến tại công an phường, xã như: tiếp nhận phản ánh, xử lí khiếu nại, giải thích pháp luật hoặc làm việc với đối tượng có thái độ bức xúc, thiếu hợp tác. Các tình huống được xây dựng với mức độ đa dạng và phức tạp khác nhau, giúp SV rèn luyện kĩ năng như: lắng nghe, kiểm soát cảm xúc, sử dụng ngôn ngữ phù hợp, điều chỉnh thái độ và tư thế giao tiếp theo từng đối tượng. Đây cũng là cơ hội để người học học cách phân tích tâm lí và chọn cách ứng xử phù hợp, vừa nguyên tắc, vừa linh hoạt. Nhờ vậy, SV không chỉ phát triển KNGT mà còn rèn luyện bản lĩnh nghề nghiệp và khả năng điều chỉnh hành vi. Một điểm nổi bật là sự tham gia trực tiếp của các cán bộ Công an giàu kinh nghiệm, đặc biệt là những người từng công tác lâu năm tại cơ sở. Họ không chỉ đóng vai đối tượng giao tiếp tạo tính chân thực cho tình huống mà còn hướng dẫn, phản biện, đánh giá và rút kinh nghiệm sau buổi thực hành. Cách làm này giúp SV không bị bó hẹp trong lí thuyết mà tiếp cận được phương pháp xử lí linh hoạt, gắn với tinh thần "vì nhân dân phục vụ".

Hoạt động mô phỏng được tổ chức dưới nhiều hình thức như: Đóng vai, thi xử lí tình huống, thảo luận nhóm, trình bày giải pháp. Qua đó, SV được rèn luyện kĩ năng cá nhân, phối hợp nhóm, phản hồi và tiếp nhận ý kiến đa chiều - những năng lực thiết yếu trong môi trường công tác hiện đại. Từ thực tiễn triển khai, Học viện rút ra rằng mô hình mô phỏng hiệu quả nhất khi sát với thực tế, có hướng dẫn từ người giàu kinh nghiệm và tổ chức nghiêm túc, có đánh giá điều chỉnh. Đây là phương thức đào tạo thiết thực và hiệu quả, giúp SV phát triển KNGT ứng xử toàn diện ngay từ trong trường học.

2.3.2. Tổ chức các hoạt động trải nghiệm thực tế tại Công an địa phương

Bên cạnh các hoạt động mô phỏng trong nhà trường, Học viện CSND còn chú trọng tăng cường tổ chức trải nghiệm thực tế tại Công an địa phương như một chiến lược đào tạo gắn lí thuyết với thực tiễn. Mô hình này vừa giúp SV củng cố kiến thức, vừa tạo điều kiện rèn luyện kĩ năng giao tiếp ứng xử trong môi trường thực tế, nơi tình huống đa dạng và đòi hỏi khả năng ứng biến linh hoạt. Trong quá trình thực tế, SV được phân công về Công an phường, xã để tham gia hoạt động nghiệp vụ, trong đó có tiếp dân. Dưới sự hướng dẫn của cán bộ cơ sở, SV quan sát cách giao tiếp với người dân trong các tình huống như: giải quyết mâu

thuẫn, xử lí vi phạm, tiếp nhận phản ánh, giải thích pháp luật. Những trải nghiệm này giúp SV hiểu rõ thực tiễn công việc và điều chỉnh hành vi, phong cách giao tiếp cho phù hợp. Hoạt động trên cũng là cơ hội để SV học hỏi tác phong, kĩ năng, thái độ của cán bộ Công an - những người có chuyên môn vững và kinh nghiệm xử lí tình huống trong cộng đồng. Qua đó, SV không chỉ nâng cao kĩ năng giao tiếp mà còn rèn luyện bản lĩnh, ý thức nghề nghiệp và thái độ phục vụ nhân dân. Học viện yêu cầu SV thực hiện nhật kí thực tế, ghi lại các tình huống đã quan sát hoặc tham gia, phân tích cách ứng xử và tự đánh giá điểm mạnh, điểm hạn chế. Cuối mỗi đợt thực tế, SV tham gia tổng kết, chia sẻ bài học kinh nghiệm và nhận phản hồi từ GV, cán bộ hướng dẫn. Mô hình kết hợp giữa học tại trường và trải nghiệm tại cơ sở đã giúp SV tiếp cận môi trường công tác thật, phát triển khả năng thích ứng và giao tiếp hiệu quả. Đây là một trong những kinh nghiệm thực tiễn quý báu trong đào tạo cán bộ Công an đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ hiện nay.

2.3.3. Tổ chức các hội thi, diễn đàn giao tiếp

Một trong những cách hiệu quả được Học viện CSND áp dụng để phát triển KNGT ứng xử cho SV là tổ chức các hội thi và diễn đàn chuyên đề mang tính trải nghiệm, sáng tạo và có yếu tố cạnh tranh tích cực. Đây không chỉ là sân chơi giúp SV rèn luyện KNGT trong môi trường gần thực tế mà còn là dịp phát hiện, bồi dưỡng những cá nhân có tư duy phản biện, xử lí tình huống và giao tiếp nghề nghiệp nổi bật. Hàng năm, Học viện tổ chức nhiều hội thi cấp khoa hoặc toàn trường như: "Người cán bộ công an giao tiếp giỏi", "Kĩ năng tiếp dân chuyên nghiệp" và các cuộc thi ứng xử tình huống tiếp công dân. Các cuộc thi này gồm nhiều vòng tương tác như: xử lí tình huống giả định, thuyết trình giải pháp, phản biện nhóm và đóng vai tiếp dân. SV qua đó được thực hành các kĩ năng: đặt câu hỏi, lắng nghe, kiểm soát cảm xúc, dùng ngôn ngữ phù hợp, thái độ đúng mực và xử lí tình huống hiệu quả. Cùng với hội thi là các diễn đàn, tọa đàm về KNGT và văn hóa ứng xử trong ngành Công an, thu hút SV, GV và cán bộ thực tiễn tham gia. Tại đây, SV được trao đổi trực tiếp với cán bộ có kinh nghiệm, lắng nghe chia sẻ từ nhà quản lí, chuyên gia tâm lí và GV đầu ngành. Các diễn đàn giúp SV nhận thức rõ hơn vai trò của kĩ năng giao tiếp và tích lũy thêm kinh nghiệm thực tế trong xử lí tình huống.

Những hoạt động này tạo môi trường rèn luyện sự tự tin, chủ động, sáng tạo và trách nhiệm, giúp SV dần hình thành phong cách giao tiếp chuyên nghiệp, linh hoạt và bản lĩnh. Đồng thời, đây còn là cơ hội để các đơn vị trong Học viện thúc đẩy thi đua học tập, đổi mới giảng dạy, gắn kết giữa lí thuyết và thực hành kĩ năng mềm. Thực tiễn cho thấy, các hoạt động trên đã góp phần nâng cao rõ rệt KNGT ứng xử cho SV. Đây là kinh nghiệm cần tiếp tục duy trì và nhân rộng, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ Công an có năng lực toàn diện, đặc biệt trong công tác tiếp dân - lĩnh vực đòi hỏi sự tinh tế, bản lĩnh và trách nhiệm cao.

3. Kết luận

Phát triển KNGT ứng xử cho SV Học viện CSND là yêu cầu cấp thiết trong bối cảnh hiện nay nhằm đào tạo đội ngũ cán bộ Công an vừa có năng lực chuyên môn, vừa có phẩm chất đạo đức và thái độ phục vụ đúng mực với nhân dân. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt là trong công tác tiếp dân - lĩnh vực có tính đặc thù cao - KNGT không chỉ là công cụ hỗ trợ công việc mà còn là biểu hiện rõ nét nhất của hình ảnh người chiến sĩ Công an nhân dân trong lòng dân chúng. Vì vậy, để phát triển kĩ năng này một cách hiệu quả và bền vững cần tiếp tục đổi mới nội dung, phương pháp và hình thức đào tạo theo hướng tăng cường tính thực tiễn, lấy người dân làm trung tâm trong mọi hoạt động phục vụ. Việc tổ chức mô phỏng tình huống, tạo điều kiện trải nghiệm thực tế, kết hợp với các hoạt động giao lưu, hội thi và diễn đàn chuyên đề sẽ góp phần hình thành và củng cố KNGT ứng xử cho SV một cách toàn diện. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để nâng cao chất lượng đào tạo của Học viện, đáp ứng yêu cầu xây dựng lực lượng Công an chính quy, tinh nhuệ, hiện đại và vì nhân dân phục vụ.

Tài liệu tham khảo

[1] Nguyễn Quang Uẩn (2006), *Tâm lí học đại cương*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.

[2] Robbins, S. P., & Judge, T. A (2019), *Organizational Behavior (Hành vi tổ chức)*, 18th Edition (Ấn bản lần thứ 18). Pearson Education, New York City.

[3] Nguyễn Phương Huyền (2013), *Kĩ năng giao tiếp của cán bộ công chức*, Luận án Tiến sĩ Tâm lý học, Học viện Khoa học Xã hội, Viện Khoa học xã hội Việt Nam.

[4] Nguyễn Khắc Viện (1995), *Từ điển tâm lí học*, NXB Thế giới, Hà Nội.

[5] Quốc hội (2013), *Luật Tiếp công dân*, Luật số 42/2013/QH13, ngày 25/11/2013, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2014.