

## Kỹ năng giao tiếp trong môi trường thư viện



Giao tiếp ứng xử là một nhu cầu không thể thiếu và luôn gắn kết chặt chẽ với hoạt động của con người. Giao tiếp ứng xử thông minh, lịch lãm và chân thành là bà đỡ cho thành công và danh vọng. Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các chủ thể, thông qua ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết và ngôn ngữ biểu cảm, qua đó các chủ thể tham gia giao tiếp luôn hướng tới sự đồng thuận mà mình mong muốn.

Kỹ năng giao tiếp là việc nghiên cứu chọn lựa ra một tập hợp các hành vi, cử chỉ, thái độ nhất định để sử dụng vào một hoạt động giao tiếp nhất định, nhằm hướng tới một mục tiêu nhất định.

Kỹ năng giao tiếp chính là hành trang không thể thiếu của một người thành công. Một cán bộ thư viện thành công trong công tác phục vụ khi tạo ra được sự tin tưởng của bạn đọc đến với họ. Một bạn đọc sẽ tìm được những thông tin họ cần khi được cán bộ thư viện hướng dẫn rõ ràng và cụ thể.

Trong xã hội ngày càng phát triển như hiện nay, chuyên môn giỏi, hết mình với công việc chưa đủ để mang lại sự hài lòng cho bạn đọc. Kỹ năng giao tiếp là bí quyết không thể thiếu trong môi trường thư viện hiện đại. Nếu không có kỹ năng giao tiếp, làm sao bạn đọc có thể trình bày nhu cầu thông tin của họ, làm sao cán bộ thư viện hiểu được bạn đọc của mình cần hỗ trợ gì, và cảm nhận của bạn đọc ra sao đối với dịch vụ mà họ đang cung cấp? Kỹ năng giao tiếp thật sự là miếng ghép quan trọng nhất trong bức tranh thành công của mọi cuộc đời.

Giao tiếp trong thư viện là giao tiếp không có động lực kinh tế, nếu cán bộ thư viện không nhận ra được điều đó, không tự giác thì rất có thể dễ dàng từ chối yêu cầu của bạn đọc. Văn hoá ứng xử ở thư viện là văn hoá tri thức, ở đây không diễn ra các hoạt động mua bán, không có khái niệm lỗ lãi, điều này đòi hỏi người thủ thư phải thật sự yêu nghề, tâm huyết với nghề hơn. Bạn đọc là đối tượng có trình độ văn hoá, vì vậy cán bộ thủ thư phải có cách giao tiếp phù hợp: lịch sự, vui vẻ, mềm mỏng, nhã nhặn, hiểu biết, nhằm thoả mãn nhu cầu của bạn đọc một cách tốt nhất. Người thủ thư ngoài việc biết giới thiệu về thư viện và quảng bá nguồn lực thông tin trong thư viện để thu hút bạn đọc còn phải nhanh nhạy nắm bắt, khai thác nhu cầu thông tin của họ để đáp ứng một cách kịp thời.

Kỹ năng giao tiếp bao gồm nhiều kỹ năng kết hợp lại như: Kỹ năng quan sát, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng phản hồi, kỹ năng nắm bắt tâm lý bạn đọc.

### 1. Kỹ năng quan sát

Quan sát là một hoạt động của trí tuệ và diễn ra theo một quá trình. Quan sát đòi hỏi sự chú ý và nhận thức của người quan sát. Quan sát luôn có chủ ý và bị ảnh hưởng bởi những giả định. Mục đích của quan sát trong quá trình phục vụ bạn đọc là giúp thủ thư nắm bắt được nhu cầu và động cơ của bạn đọc. Thông qua quá trình quan sát, thủ thư có thể đánh giá được kiến thức, thái độ, quan điểm, tình trạng, tinh thần của bạn đọc, cũng như đưa ra một quá trình giao tiếp phù hợp và hiệu quả với từng bạn đọc.

Những nội dung cần quan sát khi giao tiếp và phục vụ bạn đọc là: Kiến thức và thái độ của bạn đọc; niềm tin của bạn đọc đối với thủ thư; những phản ứng của bạn đọc; mức độ hiểu lời hướng dẫn của thủ thư; mức độ tuân thủ sự hướng dẫn của bạn đọc; những mong muốn và mức độ hài lòng của bạn đọc khi sử dụng dịch vụ thư viện.

Để quá trình quan sát được hiệu quả, đầu tiên thủ thư nên có sự quan sát chung, rồi quan sát từ nhiều góc độ và khía cạnh khác nhau; tiếp theo cần quan sát kết hợp với lắng nghe và suy ngẫm; trong quá trình quan sát cần phải có sự nhìn nhận khách quan, không nên áp đặt, phải thoát khỏi tâm trạng riêng tư, cá nhân, không định kiến... Kết hợp đồng thời quan sát và xử lý thông tin. Bên cạnh đó, thái độ của người thủ thư trong quá trình quan sát phải thân thiện, cởi mở, nét mặt vui vẻ, ánh mắt gần gũi, thân thiện và khuyến khích người đọc.

Chính từ quá trình quan sát bạn đọc, thủ thư sẽ có sự điều chỉnh cho bản thân mình về giọng nói, cử chỉ, thái độ ứng xử, cũng như nắm bắt được những băn khoăn, thắc mắc, sự thoả mãn thông tin hay mức độ hài lòng của bạn đọc để hướng dẫn lại rõ ràng, dễ hiểu và chính xác hơn cho bạn đọc.

### 2. Kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe là một khả năng và cũng là một nghệ thuật để người thủ thư hiểu được những gì mà bạn đọc truyền đạt bằng lời hay bằng ngôn ngữ phi lời nói. Để kỹ năng lắng nghe đạt được hiệu quả, thủ thư phải lắng nghe một cách chăm chú, im lặng, hãy tiếp xúc bằng mắt, nhìn về phía người nói, đừng nhìn sang chỗ khác. Đừng nghe điện thoại, nhìn vào màn hình máy tính, xem email, hoặc làm việc khác vì điều này khiến bạn đọc nghĩ rằng thủ thư đang thờ ơ, không nhiệt tình với họ, thậm chí không tôn trọng họ. Đặc biệt hạn chế những tác động bên ngoài làm phân tâm bạn trong quá trình lắng nghe.

Phải phản ứng một cách thích hợp với hoàn cảnh: hãy gật đầu hoặc có những tiếng tán thưởng như: ồ, à, thế à...

Đừng vội vã xen ngang, hay cắt lời khi bạn đọc đang trình bày vì thông thường những thông tin, nhất là yêu cầu

chính thường nằm ở cuối phần trình bày của họ.

Hãy nhắc lại lời của họ để kiểm tra xem bạn đã hiểu họ như thế nào, ví dụ như: “Nếu tôi hiểu đúng, anh nói là... có đúng không?”

Tôn trọng ý kiến của họ cho dù bạn không đồng ý. Sau khi họ nói xong và trước khi bạn trình bày ý kiến của mình, bạn nên nói: “Tôi hiểu mối quan tâm của bạn” hoặc “Cảm ơn vì bạn đã chia sẻ ý kiến của mình”.

### 3. Kỹ năng đặt câu hỏi

Hai yếu tố cơ bản nhất giúp cho giao tiếp hiệu quả là kỹ năng lắng nghe và đặt câu hỏi. Có hai loại câu hỏi thường đặt ra trong giao tiếp đó là câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Những câu hỏi đóng thường được trả lời đơn giản bằng những câu trả lời có hoặc không. Những câu hỏi này cũng thường xảy ra trong quá trình phục vụ bạn đọc, khi bạn đọc hỏi đã có cuốn sách họ cần hay chưa hay tài liệu mà họ đang cần đã có người mượn hay chưa... Những câu hỏi dạng đóng yêu cầu ít nỗ lực và thậm chí có thể kết thúc luôn cuộc hội thoại. Những câu hỏi dạng này tránh cho người đối diện phải giải thích lòng vòng.

Những câu hỏi mở thường khuyến khích người giao tiếp nói nhiều hơn. Những câu hỏi mở thường sử dụng để thu thập thêm nhiều thông tin. Câu hỏi mở được diễn đạt thành câu dài hơn, chúng không được trả lời chỉ đơn giản là "có" hoặc "không". Những câu hỏi này thường bắt đầu bằng những từ/ cụm từ nghi vấn như ai, cái gì, khi nào, ở đâu, hoặc làm thế nào. Nếu bạn đọc có vẻ miễn cưỡng khi giao tiếp, thủ thư hãy hỏi một hoặc hai câu hỏi mở rõ ràng. Sau đó hãy ngưng cuộc giao tiếp một lát để bạn đọc trả lời. Nếu họ không có phản ứng, hãy tìm hiểu xem họ không hiểu câu hỏi hay do một nguyên nhân nào khác. Hiệu quả của việc đặt các câu hỏi mở nhằm giúp thủ thư thu thập thông tin, cuốn hút bạn đọc tham gia vào quá trình giao tiếp. Cách lắng nghe và đặt những câu hỏi tốt sẽ động viên, khuyến khích bạn đọc khi họ chưa thật tình nguyện đưa thông tin hoặc thông tin họ đưa ra chưa rõ ràng. Sự thân thiện, nhiệt tình cùng các câu hỏi gợi mở của thủ thư sẽ giúp bạn đọc cởi mở hơn, mạnh dạn thể hiện và làm rõ thông tin. Thủ thư lắng nghe, trao đổi, nắm bắt chính xác thông tin bạn đọc yêu cầu và từ đó định hướng, tìm kiếm và đưa ra câu trả lời thông tin một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.

### 4. Kỹ năng phản hồi

Kỹ năng cho và nhận phản hồi là một trong những kỹ năng cơ bản của giao tiếp. Thông tin phản hồi thể hiện sự liên hệ đến một số hành động cụ thể, không phải là đánh giá tổng quát về cả con người. Sự phản hồi cũng tùy thuộc vào bối cảnh, thời gian, người cho và nhận phản hồi, hành động và vấn đề cụ thể. Phản hồi cần một bối cảnh với những yếu tố như: Quan tâm đến những nhu cầu của người khác; tin tưởng; cởi mở; chấp nhận.

Để nhận phản hồi đầy đủ và chính xác từ phía bạn đọc, thủ thư cần phải chú ý lắng nghe và tóm tắt các điểm chính của nội dung phản hồi, nếu chưa rõ, cần hỏi lại cho rõ ràng đảm bảo mình hiểu đúng ý phản hồi; sau đó xử lý thông tin và ghi nhận hoặc giải trình; đưa tiêu chí để nhận được những phản hồi rõ và cụ thể; cần phải nhận thức được "nhân vô thập toàn", nhận thức được thiện chí của người phản hồi chỉ là về một khía cạnh nào đó, không phải về cả con người mình. Bên cạnh đó, thủ thư luôn phải có thái độ tin tưởng, tôn trọng khi bạn đọc phản hồi, tiếp thu một cách hòa nhã, không nên phản ứng lại một cách phòng thủ hay bao biện.

Khi thủ thư phản hồi lại bạn đọc phải là sự phản hồi mang tính xây dựng đó là: Phản hồi cần cụ thể, rõ ràng, các thông tin đưa ra trung thực và chính xác; phản hồi kịp thời, đúng chỗ, đúng lúc; nêu cả ưu nhược điểm; miêu tả sự việc chứ không phán xét và trong khi phản hồi phải sử dụng ngôn ngữ và thái độ đúng mực.

### 5. Kỹ năng nắm bắt tâm lý bạn đọc

Nắm bắt tâm lý bạn đọc sẽ giúp thủ thư có những hướng dẫn cụ thể và phục vụ phù hợp với từng đối tượng bạn đọc. Người thủ thư phải biết tâm lý từng lứa tuổi, nghề nghiệp, sở thích, nhu cầu, hứng thú của từng loại đối tượng bạn đọc.

Tâm lý bạn đọc khi đến thư viện thường bị ảnh hưởng bởi các yếu tố sau:

\* *Môi trường thư viện*: Sự bỡ ngỡ, mới mẻ của bạn đọc lần đầu đến thư viện và không được hướng dẫn tỉ mỉ, rõ ràng; Cách bài trí, sắp xếp và hệ thống lưu trữ trong thư viện chưa khoa học và khó hiểu, khó tìm; Không gian, hệ thống nhiệt độ, ánh sáng và vệ sinh là những yếu tố sẽ ảnh hưởng đáng kể tới tâm lý bạn đọc, khiến bạn đọc cảm thấy thoải mái, muốn thường xuyên đến với thư viện hay không.

Thủ thư trong quá trình phục vụ cần tìm hiểu xem bạn đọc cần đọc, nghiên cứu tài liệu gì, tìm thông tin về lĩnh vực nào... để bám sát vào yêu cầu của họ, hướng dẫn và đáp ứng nhu cầu một cách nhanh nhất. Ngoài ra, luôn tạo một không gian sạch sẽ, yên tĩnh, một môi trường đọc thân thiện và có văn hoá để thu hút bạn đọc.

\* *Các loại dịch vụ thư viện cung cấp*: Tâm lý bạn đọc sẽ bị ảnh hưởng bởi sự phù hợp, tính đa dạng của các loại hình dịch vụ, sự linh hoạt với nhiều hình thức phục vụ, để có thể đáp ứng các đối tượng bạn đọc khác nhau.

\* *Kiến thức và kỹ năng của cán bộ thư viện*: Bất cứ bạn đọc nào cũng muốn mình được quan tâm và cần sự hỗ trợ để tìm được thông tin mình cần một cách nhanh nhất. Bạn đọc sẽ cảm thấy khó chịu khi phải chờ đợi lâu và mất thời gian để tìm kiếm thông tin vì thiếu sự hỗ trợ, hướng dẫn của thủ thư.

Thủ thư phải trang bị đầy đủ các kỹ năng truyền thông cơ bản kết hợp với chuyên môn thông tin như: các kỹ năng xử lý thông tin, kỹ năng hướng dẫn và phục vụ, các kỹ năng đánh giá và phục vụ bạn đọc.

\* *Tác phong và thái độ của thủ thư*: Sự đón tiếp ban đầu sẽ để lại ấn tượng tốt/ xấu đối với bạn đọc. Một bạn đọc nhận thấy sự chậm chễ hoặc thờ ơ của thủ thư ngay từ khi bước vào sẽ có tác động khá mạnh và lâu tới tâm lý bạn đọc theo chiều hướng tiêu cực. Và ngược lại, một cái mỉm cười, gật đầu chào hay lời mời/ hỏi han sẽ khiến bạn đọc cảm thấy mình là người được chào đón. Tâm lý người sử dụng dịch vụ cũng bị ảnh hưởng rất nhiều bởi thái độ phục vụ và tác phong chuyên/ không chuyên nghiệp của người cung cấp/ phục vụ dịch vụ. Tác phong chậm chạp và thiếu nhiệt tình sẽ làm cho người sử dụng dịch vụ cảm thấy mình không được tôn trọng và giảm mức độ mong muốn quay trở lại sử dụng dịch vụ lần tiếp theo.

Cách giao tiếp, ứng xử thân thiện, nhiệt tình của thủ thư chắc chắn sẽ gây hứng thú cho bạn đọc trong suốt quá trình tìm tin. Hàng ngày, thủ thư thường xuyên giao tiếp với bạn đọc bằng những câu chào hỏi, những nụ cười thân thiện. Điều này thật đơn giản nhưng mang lại hiệu quả rất lớn, tạo nên một môi trường đọc văn minh, lịch sự và thân thiện. Bạn đọc sẽ ngày càng cảm thấy sử dụng thư viện là một phương pháp tốt nhất, thư viện sẽ là nơi đầu tiên họ nghĩ đến khi có nhu cầu tìm kiếm thông tin. Quá trình giao tiếp với bạn đọc giúp thủ thư hiểu rõ nhu cầu của bạn đọc và bạn đọc cũng hiểu và chia sẻ phần nào công việc của thủ thư. Điều đó giúp cho việc học tập, nghiên cứu của bạn đọc cũng như công tác phục vụ bạn đọc của thư viện hiệu quả hơn.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Arredondo Lani. Kỹ năng giao tiếp tối ưu. - Tp. Hồ Chí Minh.: Nxb. Tp. Hồ Chí Minh, 2008
2. 30 phút giành để phát triển kỹ năng giao tiếp. - H.: Phụ nữ, 2005
3. Đinh Văn Đáng. Giáo trình kỹ năng giao tiếp. - H.: Lao động xã hội, 2008
4. Nguyễn Thượng Thái. Hướng về khách hàng. - H.: Bru điện, 2001
5. Nguyễn Thượng Thái. Kỹ năng giao tiếp và bán hàng của giao dịch viên bưu điện. - H.: Bru điện, 2002
6. Tài liệu đào tạo kỹ năng cung cấp dịch vụ: Dùng cho cán bộ TVCC và Bưu điện văn hóa xã. - H.: Quỹ châu Á - Thư viện Quốc gia Việt Nam, 2009.
7. Văn minh giao tiếp, văn hóa ứng xử của cán bộ thủ thư: Báo cáo tham luận hội thảo. - H.: Đại học Quốc gia, 2008.

---

**Phạm Quỳnh Lan**

Vụ Thư viện

Nguồn: Tạp chí Thư viện Việt Nam số 1(27) – 2011 (tr.38-41)