



BẮT TAY TRONG GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH Ở CÔNG SỞ

GVC. Đỗ Tân
Trưởng phòng Đào tạo

Bắt tay có nguồn gốc từ thời Trung cổ, ở các nước phương Tây. Vào thời kỳ đó, các hiệp sỹ thường mang theo vũ khí trên đường dong ruổi. Khi gặp các đối tác mà không phải là kẻ thù thì họ thể hiện thái độ chào hỏi thân thiện bằng cách tháo găng tay ở bàn tay phải (là tay thuận cầm vũ khí) và chìa bàn tay này ra cho đối phương để xác nhận trong tay mình không có vũ khí. Nếu đối phương đồng thuận thì sẽ có thái độ tương tự và hai bàn tay phải của họ nắm lấy nhau.

Cái bắt tay ra đời từ đó và đi vào cuộc sống của con người ở khắp nơi trên thế giới như là một hoạt động không thể thiếu được trong giao tiếp hàng ngày. Quá trình hội nhập đưa con người xích lại gần nhau hơn thì bắt tay lại trở thành một nghi thức quan trọng trong lễ tân ngoại giao bởi đó là thông điệp của sự hợp tác thân thiện được chuyển tải bằng hình thức phi ngôn ngữ.

Trong giao tiếp hành chính ở công sở thì bắt tay là một hoạt động đòi hỏi những kỹ năng và nghệ thuật. Qua cái bắt tay mọi người sẽ hiểu và đánh giá được nhau về phong cách lẫn tính cách của đối tác để có thể chủ động trong giao tiếp, ứng xử. Bên cạnh những nét đẹp và ấn tượng khó quên qua những cái bắt tay thì hoạt động này vẫn còn nhiều vấn đề cần phải bàn, nhất là việc tuân thủ các quy tắc để làm sao có cái bắt tay đúng và đẹp, thể hiện sự lịch lãm, văn minh trong quan hệ giao tiếp.

Khi giao tiếp, hoạt động bắt tay thường xuất hiện khi bắt đầu và lúc kết thúc công

việc. Khi thực hiện hoạt động này cần lưu ý một số vấn đề sau:

- **Về kỹ thuật:** Khi bắt tay nên đứng cách đối tác khoảng một bước chân, phần thân hơi nghiêng về trước, hai chân đứng thẳng, tay phải đưa ra, bốn ngón tay dưới khép kín, ngón cái mở rộng, hướng thẳng cánh tay về phía trước. Khi bắt tay cần giữ hai bàn tay vuông góc với nhau để thể hiện sự tự nhiên và thái độ bình đẳng trong giao tiếp.

- **Về động tác:** Cả hai bên đều phải chú ý đến các động tác như mắt nhìn thẳng vào nhau (sự tin tưởng), miệng mỉm cười (sự thân thiện), có lời chào hoặc thăm hỏi ngắn gọn (sự quan tâm). Tránh các biểu hiện hờ hững, vô cảm như tay thả lỏng, mắt nhìn nơi khác, tỏ ra như đang không quan tâm đến đối tác.

- **Về thời gian:** Không bắt tay quá lâu mà phải chủ động thời gian. Bình thường thì dăm ba giây là đủ. Khi muốn tỏ thiện ý về vấn đề sắp bàn thì có thể kéo dài thêm vài giây và lắc tay nhau vài lần.

- **Về thứ tự:** Trong môi trường làm việc, thứ tự bắt tay chủ yếu dựa vào tuổi tác, chức vụ và thân phận của đối tác. Người có địa vị và tuổi tác cao hơn thường chủ động bắt tay trước. Giữa nam và nữ thì quyền chủ động thuộc về nữ, nam giới không nên vội vàng đưa tay ra trước. Trường hợp nam giới chủ động bắt tay trước khi họ là người lớn tuổi hơn, có vị thế cao hơn. Khi phải bắt tay với số lượng người đông thì phải lưu ý đến thứ bậc, tuổi tác, nữ - nam. Có thể chỉ



NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

bắt tay một số người đứng cạnh mình, sau đó nhìn mọi người còn lại, gật đầu cúi chào là được. Bắt tay khi đón khách để bắt đầu công việc thì người đón chủ động đưa tay ra trước. Khi ra về thì để cho khách chủ động bắt tay. Trình tự đó thể hiện sự “chào đón” và “tạm biệt” khi bắt đầu và kết thúc quá trình giao tiếp, không để thứ tự này đảo ngược sẽ sinh ra hiểu lầm đáng tiếc.

- Về tình huống: Cần dự đoán các tình huống khó xử thường xảy ra như khi ta chủ động bắt tay người khác nhưng họ không muốn đáp lại. Trong trường hợp đó thì cách lựa chọn an toàn nhất là gật đầu chào. Ngược lại, nếu ta là người có vị thế cao hơn, tuổi tác lớn hơn nhưng gặp người có chức vụ thấp hơn, tuổi nhỏ hơn, chủ động đưa tay ra trước thì ta nên tránh câu nệ và giữ thể diện mà không đáp lại, đưa họ vào tình huống khó xử và khiến họ có cảm giác bẽ bàng, bị xúc phạm.

Để có cái bắt tay đúng và đẹp, có ấn tượng, khi bắt tay trong giao tiếp hành chính ở công sở cần tránh một số điều như sau:

Thứ nhất, không bắt tay bằng tay trái bởi như theo nguồn gốc thì đối tác sẽ cho rằng tay phải bạn đang giấu ngấm ngầm cầm vũ khí. Nếu tay phải bạn hoặc có vấn đề trở ngại khác thì tốt nhất là không thực hiện hoạt động bắt tay và có lời xin lỗi.

Thứ hai, không đeo găng tay, mang kính đen, một tay đứt túi khi bắt tay. Đeo găng tay khi bắt tay là miễn cưỡng và lạnh lùng bởi người bắt tay không muốn truyền cho đối tác một cảm giác nào từ bàn tay của mình. Đó là cách xử sự của những lệnh bà quyền quý hoặc phụ nữ trong một số trường hợp đặc biệt. Mang kính đen khi bắt tay là sự che giấu về thái độ tin tưởng lẫn nhau bộc lộ qua ánh mắt. Một tay đứt túi khi bắt

tay là thái độ ngạo mạn và coi thường người khác.

Thứ ba, không biểu lộ thái độ vô cảm hoặc kiêu cách một cách quá đáng. Thái độ vô cảm khi bắt tay là mắt không nhìn đối tác; bắt tay người này nhưng lại nói chuyện với người khác; bàn tay thả lỏng đến hờ hững, như là một sự ban ơn. Kiêu cách quá đáng thì làm cho cái bắt tay thiếu tự nhiên và thân thiện.

Thứ tư, không siết tay quá mạnh hoặc có động tác từ các ngón tay làm đau người khác. Đây là thái độ nhiệt tình quá đáng, thô lỗ và vũ phu. Những cái bắt tay như thế sẽ để lại cho ta ấn tượng sợ hãi khó quên. Không nắm và lắc tay quá lâu, vừa cầm tay vừa nói chuyện dông dài, nhất là đối với phụ nữ để tránh gợi cảm giác sàm sỡ.

Thứ năm, không quá khúm núm, cúi gập mình và dùng cả hai tay khi bắt tay cấp trên. Bắt tay trong giao tiếp thể hiện sự bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau nên cách bắt tay như trên sẽ làm biến dạng ý nghĩa của hoạt động này.

Bắt tay là một hành động nhỏ nhưng lại chứa thông điệp lớn trong giao tiếp hàng ngày ở công sở. Tình cảm và thái độ tôn trọng lẫn nhau; mức độ văn hóa, văn minh được biểu hiện rõ nhất qua hoạt động này. Bao nhiêu cái bắt tay được thực hiện trong quá trình giao tiếp đã lưu lại trong chúng ta những cảm nhận khác nhau về những con người mà ta đã từng tiếp xúc. Helene Keller, một nữ tác gia người Mỹ vừa điếc vừa mù nhưng lại có một nhận xét rất tinh tế về cái bắt tay: “*Có những bàn tay tôi từng tiếp xúc có cảm giác như khoảng cách hai người cách xa hàng dặm, nhưng cũng có những cái bắt tay tràn đầy ánh sáng, cái bắt tay của họ lưu lại cho bạn cảm giác cực kỳ ấm áp...’*”/.