

TIỂU LUẬN

**“Nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp trong
hành chính”**

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài:.....	1
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu:.....	1
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu:.....	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu:.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu:.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu:.....	2
5. Ý nghĩa khoa học của tiểu luận:.....	2
6. Kết cấu của tiểu luận:.....	2
NỘI DUNG.....	3
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH.....	3
1.1. Khái niệm:.....	3
1.2. Vai trò và nguyên tắc của giao tiếp hành chính	4
Chương 2. Thực trạng hoạt động giao tiếp hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ở TRƯỜNG TRUNG HỌC CƠ SỞ Triệu Thành.....	12
2.1. Tổng quan về trường THCS Triệu Thành, huyện Triệu Phong, tỉnh Quảng Trị.....	12
2.2. Các quy định về giao tiếp trong hành chính của cán bộ, công chức ở trường THCS Triệu Thành.....	14
2.3. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức tại trường THCS Triệu Thành	16
Chương 3. giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp hành chính của cán bộ, công chức, VIÊN CHỨC.....	19
3.1. Yêu cầu và mục tiêu của các giải pháp.....	19
3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả giao tiếp của cán bộ, công chức.....	19
3.3. Kiến nghị, đề xuất.....	21
Tiểu luận môn QTHC	
GVHD: Th.s Phạm Văn Quốc	
KẾT LUẬN.....	22
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	23

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài:

A.V Xukhomlinxki đã viết: “Nhu cầu giao tiếp là nhu cầu vĩ đại nhất trong các nhu cầu của con người, không được đặt nó ngang hàng với các loại nhu cầu khác”.

Hoạt động giao tiếp là hoạt động mang tính xã hội. Tùy theo tính chất mối quan hệ xã hội giữa các chủ thể tham gia giao tiếp mà có cách ứng xử khác nhau. Trong hoạt động giao tiếp hành chính, tùy vào đối tượng giao tiếp mà người cán bộ công chức vừa phải tuân thủ những nguyên tắc của giao tiếp nói chung vừa phải chú ý tới những yêu cầu riêng của giao tiếp hành chính. Hiệu quả của hoạt động giao tiếp sẽ ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả hoạt động của từng cá nhân, nhóm, người lãnh đạo và hoạt động chung của tổ chức.

Để tiến hành giao tiếp có hiệu quả, cán bộ, công chức cần hiểu bản chất, cần biết các loại giao tiếp và các nguyên tắc, công cụ cho giao tiếp hợp lý, dựa trên lợi ích. Cả lý luận và thực tiễn đều cho thấy để có được những tiến bộ vượt bậc trong công cuộc cải cách nền hành chính Việt Nam trong thời gian qua không thể phủ nhận vai trò to lớn, mang tính chất quyết định của nhân tố con người. Tuy vậy, phải nhìn nhận một cách khách quan những hạn chế đang tồn tại ngay trong đội ngũ cán bộ, công chức hiện nay là không nhỏ, mà hạn chế về văn hóa ứng xử, về kỹ năng giao tiếp hành chính là rất đáng quan tâm. Rất nhiều những cán bộ, công chức chưa biết cười, chưa biết xin lỗi, chưa biết cảm ơn trong khi giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức. Những biểu hiện tiêu cực như: hách dịch, cửa quyền, gây khó dễ cho dân, coi thường nhân dân, xa cách, lãnh đạm, vô cảm với dân thường thấy qua lối ứng xử hằng ngày không những đang là một trở ngại rất lớn đối với công cuộc cải cách nền hành chính nước nhà, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của các dịch vụ công mà còn tác động tiêu cực đến mối quan hệ Nhà nước – Nhân dân.

Trong thời kỳ mới của nền hành chính nước nhà việc đào tạo kỹ năng giao tiếp hành chính cho cán bộ, công chức đã trở thành một yêu cầu tất yếu. Vậy, để nâng cao chất lượng hoạt động giao tiếp, lễ tân trong hành chính nhà nước cần đào tạo gì là cơ bản, là cần thiết nhất, phù hợp nhất để mang lại hiệu quả cho hoạt động của cơ quan, tổ chức? Trên cơ sở lý luận và thực tiễn đó, tôi chọn đề tài ***“Nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp trong hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ở trường THCS Triệu Thành”*** làm tiểu luận môn Thực tập cơ bản Quản trị hành chính.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu:

Tiểu luận tập trung tìm hiểu cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn về hoạt động giao tiếp hành chính như các khái niệm, bản chất, vai trò, các mối quan hệ giao tiếp, các nguyên tắc và kỹ năng cần có trong giao tiếp cũng như các yếu tố đảm bảo hoạt động giao tiếp đạt hiệu quả. Từ đó xác định thực trạng và đưa ra những định hướng, giải pháp cần thiết nhằm đảm bảo cho hoạt động giao tiếp hành chính ở trường THCS Triệu Thành nói riêng và của cơ quan hành chính nhà nước nói chung đạt hiệu quả. Giúp sinh viên hiểu biết cơ bản về kỹ năng giao tiếp trong cơ quan, tầm quan trọng của công tác này trong hoạt động hành chính văn phòng để áp dụng có hiệu quả trong học tập, công việc có liên quan sau này, và trong đời sống thường nhật.

Thông qua nghiên cứu làm thay đổi các đối tượng hoạt động trong lĩnh vực hành chính văn phòng có cách nhìn cụ thể, nhiều chiều, toàn diện về công tác giao tiếp. Từ đó có thể dễ dàng đạt được mục đích, hiệu quả cao nhất trong hoạt động giao tiếp ở cơ quan.

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu:

3.1. Đối tượng nghiên cứu:

Đề tài tiến hành nghiên cứu hoạt động giao tiếp trong cơ quan hành chính nhà nước và các kỹ năng của cán bộ, công chức, viên chức khi giao tiếp với nhân dân trong quá trình giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức.

3.2. Phạm vi nghiên cứu:

- Không gian: Trường THCS Triệu Thành
- Thời gian: Từ 2010 đến 2015.

4. Phương pháp nghiên cứu:

Tiểu luận được tiến hành dựa trên các phương pháp:

- Phương pháp quan sát
- Phương pháp điều tra
- Phương pháp phân tích- tổng hợp.

Ngoài ra, tiểu luận còn tham khảo các sách – tài liệu có liên quan, để có cái nhìn chuẩn xác và khái quát về đề tài, đi sâu tìm hiểu và thảo luận, rút ra kết luận đạt đúng yêu cầu đề ra trong quá trình nghiên cứu.

5. Ý nghĩa khoa học của tiểu luận:

Sự thành công của đề tài tiểu luận “Nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp trong hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ở trường THCS Triệu Thành” sẽ là tài liệu tham khảo cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn huyện Triệu Phong nói riêng và của tỉnh Quảng Trị nói chung nhằm đem lại một nền hành chính văn minh, hiện đại.

Sau khi tiến hành nghiên cứu, chúng ta có thể nhận thấy rằng hoạt động giao tiếp đóng một vai trò không nhỏ trong hoạt động của một cơ quan, tổ chức. Làm rõ được đặc điểm công việc và những kỹ năng, nghệ thuật trong công việc nhằm đem lại hiệu quả cao nhất cho công tác giao tiếp. Từ những thực trạng của công tác giao tiếp hàng ngày ở cơ quan, có những nhận định và định hướng chung cho công tác trở nên hoàn thiện, chuyên nghiệp hơn.

6. Kết cấu của tiểu luận:

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo thì tiểu luận gồm có 03 chương

Chương 1: Cơ sở lý luận của hoạt động giao tiếp trong hành chính

Chương 2: Thực trạng hoạt động giao tiếp trong hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ở trường THCS Triệu Thành

Chương 3: Các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động giao tiếp trong hành chính của cán bộ, công chức, viên chức

NỘI DUNG

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH

1.1. Khái niệm:

1.1.1. Giao tiếp:

Giao tiếp là quá trình tiếp xúc tâm lý giữa những con người nhất định trong xã hội, nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, vốn sống ... tạo nên những ảnh hưởng, những tác động qua lại để con người đánh giá, điều chỉnh và phối hợp với nhau trong công việc.

Bản chất của giao tiếp:

- Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin: Giao tiếp không đơn giản như quá trình truyền đi một thông điệp mà là một cuộc đối thoại hai chiều làm thay đổi nhận thức của hai bên giao tiếp, nghĩa là nó bao hàm cả sự chia sẻ.
- Giao tiếp là quá trình tác động qua lại giữa các bên tham gia: Cùng với quá trình trao đổi thông tin, các bên tham gia vào quá trình giao tiếp còn thực hiện sự giao lưu tình cảm, tư tưởng. Qua quá trình này con người hiểu nhau và có những thay đổi nhất định.

1.1.2. Giao tiếp trong hành chính

Giao tiếp trong hành chính là hoạt động xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau trong phạm vi hành chính nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

Hoạt động giao tiếp trong hành chính diễn ra qua hai mối quan hệ cơ bản:

Thứ nhất, giao tiếp trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm giao tiếp giữa cấp trên với cấp dưới và giao tiếp giữa cán bộ, công chức, viên chức với nhau.

Thứ hai, giao tiếp giữa cán bộ, công chức, viên chức đại diện cho cơ quan hành chính nhà nước với công dân và tổ chức.

Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của tiểu luận, tôi chủ yếu tập trung nghiên cứu đến mối quan hệ thứ hai, đó là quá trình giao tiếp giữa cán bộ, công chức, viên chức với công

dân và tổ chức trong quá trình giải quyết công việc.

1.1.3. Kỹ năng giao tiếp hành chính

Kỹ năng giao tiếp hành chính là việc con người sử dụng các phương tiện giao tiếp một cách có hiệu quả nhất trong hoạt động hành chính nhằm đạt được mục tiêu quản lý.

Muốn thành công trong giao tiếp hành chính, cần phải có các kỹ năng sử dụng ngôn ngữ, các kiến thức về hành chính, các kỹ năng về giao tiếp nhân sự và nắm vững nội dung các loại giao tiếp.

Cũng như giao tiếp thông thường, trong giao tiếp hành chính cũng bao gồm các kỹ năng: nghe, nói, đọc, viết và phản hồi. Tuy nhiên với những đặc điểm, nguyên tắc của giao tiếp hành chính thì nội dung và việc rèn luyện các kỹ năng trên cũng có sự khác biệt và đặc trưng riêng có.

Muốn có kỹ năng giao tiếp tốt cần phải chú ý đến các yếu tố chủ yếu sau: khi xây dựng bản thông điệp phải nắm rõ nội dung, trình bày hợp lý và chuyển nó tới người nhận bằng con đường thích hợp; ngoài ra cần chú ý tới môi trường xã hội khi giao tiếp, nghĩa là xác định địa vị xã hội của bản thân và người giao tiếp với mình để giao tiếp đúng quy tắc, đồng thời có sự phản hồi (đáp ứng) hợp lý nhất.

1.1.4. Cán bộ, công chức, viên chức

Theo Luật Cán bộ, công chức năm 2008:

Cán bộ là công dân Việt Nam, được bầu cử, phê chuẩn, bổ nhiệm giữ chức vụ, chức danh theo nhiệm kỳ trong cơ quan của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương, ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, ở huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước.

Công chức là công dân Việt Nam, được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh trong cơ quan của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện; trong cơ quan, đơn vị thuộc Quân đội nhân dân mà không phải là sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, công nhân quốc phòng; trong cơ quan, đơn vị thuộc Công an nhân dân mà không phải là sĩ quan, hạ sĩ quan chuyên nghiệp và

trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước; đối với công chức trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập thì lương được bảo đảm từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật.

Theo Luật Viên chức năm 2010:

Viên chức là công dân Việt Nam được tuyển dụng theo vị trí việc làm, làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập theo chế độ hợp đồng làm việc, hưởng lương từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật.

1.2. Vai trò và nguyên tắc của giao tiếp hành chính

1.2.1. Vai trò của giao tiếp hành chính

Giao tiếp có vai trò vô cùng quan trọng đối với hoạt động quản lý hành chính nói chung, nhất là đối với các cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên phải tiếp xúc, giải quyết các công việc hàng ngày cho công dân, tổ chức. Khi xem xét vai trò của giao tiếp hành chính cần chú ý tới vai trò của nó đối với các quá trình: trao đổi thông tin, tình cảm và ra quyết định.

- Vai trò trao đổi thông tin trong giao tiếp hành chính

Trong quá trình giải quyết công việc cho công dân, tổ chức, người cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên phải tiếp nhận, xử lý văn bản, bản tin, hướng dẫn, giải thích, tuyên truyền cho nhân dân... thông qua văn bản, lời nói, hình ảnh..., nhờ đó thông tin được truyền đi, hai bên hiểu rồi cùng chấp nhận để công việc diễn ra suôn sẻ, đạt hiệu quả và mang lại lợi ích cao nhất cho các bên.

Nhờ có giao tiếp mà mọi công việc được giải quyết. Đặc biệt, hiệu quả hoạt động tiếp dân phụ thuộc rất lớn vào khả năng truyền đạt, giảng giải, thuyết phục của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân. Bên cạnh đó, thông qua giao tiếp, cụ thể là việc hướng dẫn, trao đổi..., người cán bộ, công chức, viên chức có thể giúp người dân hiểu đúng, đủ các quy định của Pháp luật về quyền, lợi ích của họ, cũng như trình tự, thủ tục bắt buộc cho

mỗi công việc, tạo điều kiện thuận lợi cho các bên trong quá trình giải quyết.

- Vai trò trao đổi tình cảm của giao tiếp

Thông qua giao tiếp, người cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân hiểu nhau hơn, trên cơ sở đó có sự chia sẻ, cảm thông, đáp ứng nhu cầu của nhau trong quá trình giải quyết công việc, từ đó tạo nên sự gần gũi, tin cậy và đồng cảm với nhau. Quan trọng hơn, thông qua quá trình này mối quan hệ giữa nhân dân với chính quyền các cấp sẽ được tăng cường.

- Vai trò đối với quá trình ra quyết định

Giao tiếp là để ra quyết định và quyết định đó là giải pháp tối ưu được các bên tham gia giao tiếp chấp nhận thông qua sự trao đổi, chia sẻ và nắm bắt được nhu cầu, mong đợi của mỗi bên. Đồng thời, quyết định đó đảm bảo được lợi ích của các bên tham gia, cũng như đảm bảo các nguyên tắc khác của giao tiếp hành chính.

1.2.2. Nguyên tắc của giao tiếp hành chính

Khi tiến hành hoạt động giao tiếp trong hành chính, người cán bộ, công chức, viên chức cần đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Nguyên tắc tuân theo pháp luật

Đây là nguyên tắc cơ bản, bao trùm toàn bộ hoạt động giao tiếp hành chính. Nội dung của nguyên tắc này đòi hỏi: Người cán bộ, công chức phải tuân theo thủ tục, trình tự, thẩm quyền mà pháp luật đã quy định; căn cứ vào pháp luật, chính sách, quyết định của cấp có thẩm quyền; Không một cơ quan, tổ chức, cá nhân nào được can thiệp trái pháp luật vào quá trình giao tiếp. Cán bộ, công chức phải tuân thủ pháp luật, xử lý mọi tình huống linh hoạt “có lý, có tình” trong từng trường hợp giao tiếp cụ thể, phải lấy giáo dục, thuyết phục làm chính.

- Nguyên tắc bảo đảm chính xác trung thực, khách quan Muốn quá trình giao tiếp đạt được hiệu quả, thì cán bộ, công chức phải bảo đảm tính chính chính xác khi đưa ra những tư liệu, nhận định, kết luận, quyết định...

Vì vậy, việc đảm bảo tính chính xác trong quá trình tiếp xúc với các chủ thể tham gia quá

trình giao tiếp sẽ giúp cho hoạt động hành chính đạt được hiệu quả cao. Tính khách quan, toàn diện đòi hỏi người tiến hành giao tiếp phải đánh giá trung thực tình hình vụ việc; xem xét toàn diện các khía cạnh kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội của vụ việc; phải đề cập đến ý nghĩa tác dụng tích cực hoặc tiêu cực của vụ việc; không có thái độ thiên lệch và bóp méo sự thật để có thái độ tiếp xúc với các đối tượng cho phù hợp. Khi giao tiếp với các đối tượng, người cán bộ, công chức phải chuẩn bị kỹ về tâm lý, nắm chắc pháp luật, đảm bảo chứng cứ đầy đủ, sẵn sàng đối thoại đấu tranh để làm sáng tỏ chân lý của sự việc một cách khách quan và chính xác.

- Nguyên tắc công khai, dân chủ

Tính công khai của giao tiếp hành chính thể hiện ở chỗ vào những thời điểm thích hợp cán bộ, công chức phải thông báo đầy đủ nội dung cần công khai trong tổ chức và với nhân dân để những người có trách nhiệm và có liên quan biết nhằm khuyến khích sự tham gia của nhân dân và tổ chức vào hoạt động này.

Tính dân chủ cũng cần phải được bảo đảm khi giao tiếp hành chính. Cán bộ, công chức cần phải lắng nghe, tôn trọng ý kiến của các chủ thể có liên quan như các đối tượng được quyền giải trình, tiếp xúc với cơ quan, tổ chức, cá nhân cần có thái độ tôn trọng, trao đổi thông tin chính xác trong phạm vi thẩm quyền của mình và phù hợp với quy định của pháp luật.

Nguyên tắc công khai, dân chủ nhằm đảm bảo sự bình đẳng trước pháp luật trong mối quan hệ các bên. Trong hoạt động hành chính, giao tiếp cũng cần có phong cách nhằm gây thiện cảm với các đối tượng, nhất là phải đảm bảo dân chủ, công khai, gần gũi với các đối tượng, qua đó làm cho họ được thoải mái, tự tin. Việc bình đẳng, dân chủ trong giao tiếp sẽ rút ngắn khoảng cách giữa cán bộ, công chức và các đối tượng. Tuy nhiên, cần phải đảm bảo được sự nghiêm túc và tôn trọng lẫn nhau, giữ vững tính lịch sự, giao tiếp có văn hóa, đồng thời tránh việc tự do, bình đẳng quá trớn.

- Nguyên tắc thận trọng, bình đẳng trong giao tiếp

Mục đích của giao tiếp là làm hài lòng người dân, các đối tượng tham gia vào quá trình

giao tiếp, nên nó mang tính chính trị, pháp lý, xã hội sâu sắc. Vì thế, để hoạt động hành chính có hiệu quả thì thái độ, ứng xử của người cán bộ, công chức phải luôn chuẩn mực, luôn thể hiện sự bình tĩnh, tự chủ trong mọi tình huống, nhất là không được thể hiện thái độ trịch thượng, quan cách hay nóng nảy, cáu giận. Khi giao tiếp với người dân đòi hỏi người cán bộ, công chức phải luôn biết tự kiềm chế vừa thể hiện sự cởi mở, chân thành, thông cảm nhưng lại nghiêm túc, đúng mực.

Trong quá trình thực thi công vụ, người cán bộ, công chức, viên chức sẽ phải giao tiếp với nhiều đối tượng khác nhau (già – trẻ, nam – nữ, người dân tộc thiểu số, trình độ thấp, tôn giáo...) vấn đề đặt ra ở đây là phải đảm bảo sự bình đẳng trong giao tiếp. Để giải quyết tốt vấn đề này cần có cách thức tốt nhất để thực hiện nguyên tắc “mọi người đều quan trọng” nghĩa là mọi người dân đều phải được tôn trọng và đối xử tốt.

- Nguyên tắc chuẩn mực đạo đức

Người cán bộ, công chức phải có phong cách làm việc tốt, phải coi trọng và luôn ứng xử theo những tiêu chuẩn, nguyên tắc, chuẩn mực đạo đức của nghề nghiệp.

Phong cách làm việc tốt của người cán bộ, công chức trước hết là tinh thần trách nhiệm cao trong công việc. Có trách nhiệm cao thì mới có khả năng tạo ra hiệu quả công tác tốt. Cán bộ, công chức luôn là những người có chức vụ, quyền hạn, do đó phong cách làm việc tốt của người cán bộ, công chức trước hết là phải biết dựa vào quần chúng, gần gũi quần chúng. Mặt khác, người cán bộ, công chức phải biết phòng, chống các biểu hiện chủ quan, tác phong quan liêu, đại khái, phô trương, quan cách.

- Nguyên tắc hài hoà các lợi ích

Nguyên tắc này thừa nhận quan niệm giao tiếp dưới hình thức thông cảm, thống nhất với nhau không phải là tranh đua, đối địch. Thành công của giao tiếp không phải là sự việc chiến thắng đối tác mà là đem lại lợi ích càng nhiều càng tốt cho cả hai bên. Khi không đạt được những điều như mong đợi, người dân thường có những phản ứng ở những mức độ khác nhau (bực tức, buồn bã, chán nản, mất lòng tin, tỏ thái độ bất hợp tác, thậm chí lăng nhục cán bộ, công chức, viên chức...). Chính vì vậy, một nguyên tắc cơ bản, quan

trọng khi giao tiếp với nhân dân là phải cố gắng đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích. Nguyên tắc này đòi hỏi cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giao tiếp với công dân hoặc tổ chức phải chú ý những điểm sau: phải hiểu tâm lý, mục đích của người dân; phải đặt mục tiêu sao cho mục đích của cơ quan mình và mục đích của nhân dân đều thỏa mãn một phần hay toàn bộ; ngay cả trong trường hợp lợi ích của họ không được thỏa mãn thì phải tỏ thái độ cảm thông, chia sẻ chứ không thể có thái độ hiếu thắng hoặc thờ ơ.

- Nguyên tắc tôn trọng các giá trị văn hóa

Giá trị văn hóa là một phạm trù rộng lớn với những biểu hiện đa dạng của nó. Ngoài các giá trị trong nước (giá trị dân tộc) còn có giá trị văn hóa nước ngoài...

Trong điều kiện hội nhập quốc tế hiện nay cần đảm bảo tôn trọng truyền thống, văn hoá giao tiếp ứng xử của các dân tộc thuộc các nền văn hoá khác nhau.

Nhân ái là một trong những giá trị văn hóa của nhân loại mà hiện nay một số nhà nghiên cứu coi đó là một nguyên tắc khi giao tiếp. Người cán bộ, công chức, viên chức cần phải có lòng nhân ái, cảm thông, thương yêu, chia sẻ với mọi đối tượng giao tiếp, coi những vấn đề của người dân như vấn đề của mình, có như vậy mới loại bỏ được yếu tố tiêu cực trong quá trình thực thi công vụ, cũng như nâng cao hiệu quả của quá trình giao tiếp.

Ngoài ra, những giá trị văn hóa, đạo đức của người cán bộ, công chức, viên chức như cần, kiệm, liêm, chính, chí công, vô tư, vì nhân dân phục vụ phải được đề cao và là phương châm hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức trong thời kỳ mới của nền hành chính nước nhà.

1.3. Các phương tiện giao tiếp

1.3.1. Phương tiện ngôn ngữ

Giao tiếp bằng ngôn ngữ: là giao tiếp được sử dụng hệ thống tín hiệu ngôn ngữ con người. Đây là loại giao tiếp phổ biến và có hiệu quả vì đảm bảo được ý nghĩa của thông tin. Trong loại giao tiếp này, hiệu quả của giao tiếp phụ thuộc vào các yếu tố: chủ thể giao tiếp, nội dung thông điệp, kênh truyền và đối tượng giao tiếp (liên quan đến khả năng giải mã của đối tượng).

Giao tiếp bằng ngôn ngữ trong quản lý có tính quy chiếu được xác định cho từng tổ chức bộ máy quản lý. Đặc biệt, việc xây dựng thông điệp trong quá trình giao tiếp phải tuân thủ đúng các quy định nhằm tạo ra sự thống nhất và thuận lợi cho việc giải mã đối với các bên tham gia vào hoạt động giao tiếp.

1.3.2. Phương tiện phi ngôn ngữ

Giao tiếp phi ngôn ngữ: là giao tiếp thông qua các hệ thống tín hiệu không phải là ngôn ngữ. Hệ thống tín hiệu này thường được gọi là ngôn ngữ cơ thể (thân thể).

Các tín hiệu bao gồm:

- Hệ thống cử chỉ, nét mặt, điệu bộ được tạo ra bởi các bộ phận của cơ thể.
- Âm điệu, cường độ lời nói và các tín hiệu kèm theo với lời nói.
- Không gian và thời gian giao tiếp: Khoảng cách không gian giữa hai bên tham gia giao tiếp, tư thế trong khi giao tiếp, độ dài của giao tiếp ...
- Trang phục được xem như một chỉ báo về con người khi tiếp xúc với người khác.

Trong quản lý hành chính, giao tiếp phi ngôn ngữ cũng được sử dụng khá nhiều và có những quy định cụ thể về tác phong, trang phục v.v. của công chức khi tiến hành giao tiếp với các đối tượng khác.

1.4. Những kỹ năng giao tiếp trong hành chính

1.4.1. Kỹ năng lắng nghe

Nghe là một trong những kỹ năng quan trọng của quá trình giao tiếp. Quá trình giao tiếp trở nên tốt hơn nếu như các bên tham gia vào giao tiếp biết lắng nghe.

Lắng nghe có thể hiểu là một tiến trình nhận thức toàn bộ những tín hiệu đối tượng thể hiện, cho phép con người đưa ra thông tin một cách có ý thức và cả trong vô thức những gì họ biết và cả những gì họ chưa hiểu. Đó là hành động quan sát người những gì đối tượng nói ra và cả những gì họ không nói ra.

Kỹ năng nghe là năng lực của con người nắm bắt các phương tiện giao tiếp một cách có hiệu quả để nhằm đạt được sự hiểu nhau, cảm thông lẫn nhau và cùng nhau hành động vì mục tiêu chung do con người đặt ra và mong muốn đạt tới.

Phương tiện giao tiếp trong lắng nghe là bằng trực quan và các giác quan.

Lợi ích của lắng nghe trong hoạt động hành chính:

- Thu thập thông tin nhiều, đầy đủ và chính xác cho việc ra quyết định hành chính.
- Giúp các cán bộ, công chức nhận thức được bản thân mình, nhận thức được người khác và giảm thiểu yếu tố cảm tính trong xử lý tình huống.
- Giảm các nguy cơ xung đột trong hoạt động hành chính như: Làm cho quan hệ với đối tác tốt hơn; Nhận được nhiều thông tin quý báu; Hiểu biết rộng hơn, khôn ngoan hơn,...

Để lắng nghe có hiệu quả, người cán bộ, công chức, viên chức cần:

- Bắt đầu cuộc giao tiếp bằng một thái độ tích cực và nhiệt tình.
- Phải duy trì việc giao tiếp bằng ánh mắt một cách thường xuyên và ngắn.
- Chọn cách diễn đạt bằng điệu bộ cử chỉ “mở”.
- Duy trì một khoảng cách vừa phải và hợp lý giữa người nghe và người nói.
- Đảm bảo môi trường giao tiếp không bị các tác động khác làm phân tán hoặc ngắt quãng người nghe.
- Người nghe phải chủ động dỡ bỏ mọi rào cản hữu hình giữa người nghe và người nói.
- Khuyến khích bằng lời và không bằng lời.
- Sử dụng các câu hỏi “mở” để lấy thêm thông tin hoặc kiểm soát cuộc nói chuyện.
- Hạn chế sử dụng câu hỏi “đóng”,.
- Sử dụng các câu hỏi “tại sao” khi cần thiết.
- Tránh ngắt lời người nói.
- Phản hồi lại sau khi nghe.

1.4.2. Kỹ năng nói

Nói là sự truyền đạt ý tưởng của mình đến một đối tượng khác để họ hiểu và chia sẻ với mình. Vậy, kỹ năng nói là việc sử dụng các phương tiện giao tiếp để truyền đi một cách hiệu quả nhất nội dung một thông điệp.

Nói là hình thức giao tiếp trực tiếp, được sử dụng nhiều trong các hoạt động giao tiếp của cán bộ, công chức với công dân, tổ chức và là hình thức đem lại hiệu quả cao trong giao

tiếp.

Kỹ năng nói hiệu quả là khả năng biểu đạt bằng lời nói, là một loại năng lực thể hiện qua khẩu ngữ để truyền đạt thông tin, biểu đạt tư tưởng, tình cảm một cách chính xác, sinh động, có sức thuyết phục.

Trong giao tiếp trực tiếp tối kỵ những điều sau:

- Vừa nói vừa dẫn giọng, vung tay vào mặt khách
- Nói lấp lửng nửa chừng hoặc ngắt ngang lời
- Nói sai lệch chủ đề chính
- Nói những lời khích bác, chọc tức, chạm lòng tự ái của khách

Rèn luyện kỹ năng nói hiệu quả

Điều kiện đầu tiên để nói hiệu quả đó là phải nghe hiệu quả. Nghe để lĩnh hội thông tin, hiểu được nội dung thông điệp và có hướng phản hồi hợp lý. Để rèn luyện kỹ năng nói, cần chú ý thực hiện những nội dung sau:

- Cố gắng không phản hồi sớm khi chưa suy nghĩ và phân tích kỹ những nội dung thông điệp và ý tưởng, mục đích, nguyện vọng của người nói;
- Cần loại bỏ thái độ luôn luôn phản ứng, chống lại ý kiến của người khác;
- Không ngắt lời người khác khi họ đang trình bày ý kiến của mình;
- Cần chuẩn bị kỹ nội dung trước khi nói, nói với bố cục rõ ràng;
- Trình bày ngắn gọn, không dài dòng nhưng đảm bảo đủ ý, đúng nội dung;
- Chú ý tới tính mạch lạc, logic của nội dung sẽ nói;
- Nói phải đảm bảo tính thuyết phục và hỗ trợ người nghe bằng các cử chỉ minh họa phi ngôn từ, âm lượng, cường độ, tốc độ của giọng nói phải phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh, chú ý ngừng nghỉ đúng chỗ và đảm bảo sự diễn cảm khi nói;
- Chú ý kết luận một cách ngắn gọn, rõ ràng để người nghe nắm bắt được nội dung chủ chốt mà mình muốn truyền đạt;
- Cần quan tâm phân tích, tìm hiểu thái độ, trình độ của đối tượng giao tiếp.

1.4.3. Kỹ năng phản hồi

Phản hồi là hoạt động truyền đi một thông điệp từ người nghe tới người nói trong hoặc sau quá trình người nói trình bày.

Phản hồi là một hình thức đáp ứng trong quá trình giao tiếp. Thực hiện phản hồi nhằm mục đích làm thay đổi hay tác động đến tư tưởng, tình cảm của người khác.

Sự phản hồi rất cần thiết trong giao tiếp, nó không những chứng tỏ chúng ta đang tập trung lắng nghe mà còn giúp kiểm chứng mức độ hiểu vấn đề mà người nói đang trình bày.

Phản hồi là một kỹ năng quan trọng giúp cho chủ thể và đối tượng giao tiếp biết được nhận thức, sự phản ứng, thái độ ... của nhau trong quá trình giao tiếp nhằm đạt được hiệu quả giao tiếp. Sự phản hồi tốt nhất bao gồm cả lời phê bình viết và nói.

Phản hồi giúp chủ thể giao tiếp điều chỉnh, lượng giá và rèn luyện kỹ năng tự phản hồi nhanh nhất.

Rèn luyện kỹ năng phản hồi hiệu quả

- Để chiếm được lòng tin của đối tượng giao tiếp cần xem xét chính động cơ của mình. Cần đặt mình trong tâm trạng chỉ có ý định giúp đỡ người khác chứ không vì phô trương, trả đũa hay vì tư lợi. Thận trọng đưa ra lời phê bình, bình luận, tránh dùng những từ nặng nề và rõ ràng có ý nghĩa phê phán. Cố giải quyết vấn đề với thái độ cư xử tôn trọng thay vì phủ nhận toàn bộ những ý kiến, việc làm của người khác.

Cần khéo léo tạo thế quân bình giữa những lời phê bình tích cực và tiêu cực tạo cho đối tượng cảm giác dễ dàng tiếp nhận.

- Để loại bỏ thái độ đề phòng cần tạo không khí trao đổi thông tin và ý kiến trong quá trình giao tiếp. Không xem sự chỉ trích ý tưởng như chỉ trích chính bản thân của mình. Xác định tư tưởng cho bản thân rằng nhiều lúc người khác cũng mắc phải sự không chắc chắn và tâm trạng bất an như chúng ta. Không tự vệ tức thì một cách máy móc khi có người không đồng ý với mình mà để người khác trình bày hết ý tưởng của họ rồi mới phản hồi lại.

- Khuyến khích sự phản hồi của người khác bằng cách: Hãy yêu cầu người khác đáp ứng,

bằng cách xác định một phương pháp hay một hệ thống cụ thể (bạn muốn họ trả lời bằng cách nào) và những câu hỏi mở rõ ràng. Để ý tới những dấu hiệu phi ngôn ngữ của đối tượng giao tiếp cũng là một cách yêu cầu đáp ứng. Cần dành đủ thời gian cho người khác thực hiện sự phản hồi. Đền đáp lại sự phản hồi của người khác bằng sự phản hồi của mình. Trong khi nói, nên tỏ ra quan tâm tới ý kiến của người khác bằng cách đặt những câu hỏi chứng tỏ bạn hiểu, thông cảm với sự phản hồi của họ.

1.4.4. Kỹ năng đọc

Đọc là một kỹ năng quan trọng trong giao tiếp hành chính.

Đọc đem lại nhiều lợi ích: có thông tin, biết được những ý tưởng mới, nâng cao sự hiểu biết.

Trong hoạt động hành chính đọc có nhiều mục đích:

- + Đọc để cập nhật thêm thông tin
- + Đọc để nắm bắt thông tin và phản hồi thông tin
- + Đọc để biết và ghi nhớ thông tin phục vụ công việc
- + Đọc để biết, ghi nhớ, giải quyết công việc, hướng dẫn người khác thực hiện
- + Đọc để biết, phân tích, dự đoán, định hướng, xây dựng kế hoạch

1.4.5. Kỹ năng viết

Viết là một kỹ thuật quan trọng trong quản lý hành chính, thể hiện hình thức giao tiếp gián tiếp thông qua ngôn ngữ viết trên cơ sở văn phong hành chính. Văn bản được soạn thảo trong quản lý hành chính thông qua kỹ năng viết cần đảm bảo:

- + Về hình thức, thể thức: đúng theo các yêu cầu trong kỹ thuật soạn thảo văn bản (cơ chữ, cách trình bày).
- + Về nội dung: đảm bảo yêu cầu thông tin (chỉ đạo, thông báo, hướng dẫn ...), nội dung được nhấn mạnh và làm rõ nhờ vào hình thức thể hiện văn bản chuyển tải được các yêu cầu trong nội dung công việc bằng việc sử dụng từ ngữ nhấn mạnh, cách ngắt ý, viết hoa, in đậm... giúp người đọc hiểu được ý tưởng chính.
- + Về văn phong: văn phong hành chính (chính xác, rõ ràng, cụ thể, dễ hiểu, không dùng

các thuật từ, thuật ngữ, mỹ từ, mị từ, hạn chế việc dùng các thuật ngữ chuyên môn trừ những trường hợp cần thiết). Tránh lan man bởi các thông tin phụ, các vấn đề dẫn dắt quá dài không cần thiết.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC Ở TRƯỜNG TRUNG HỌC CƠ SỞ TRIỆU THÀNH

2.1. Tổng quan về trường THCS Triệu Thành, huyện Triệu Phong, tỉnh Quảng Trị

Trường THCS Triệu Thành là tiền thân là trường cấp 2 Triệu Thành được thành lập từ tháng 8 năm 1976. Từ ngày thành lập đến nay trường đã nhiều lần tách nhập. Năm 1976 đến năm 1992 trường mang tên Trường PTCS Triệu Thành. Năm học 1992-1993 khối cấp 2 của trường giải thể, học sinh của trường chuyển về học tại trường THCS Triệu Đông. Đến năm 2007, nhân kỷ niệm 100 năm ngày sinh của Tổng bí thư Lê Duẩn, trường THCS được thành lập lại và mang tên Trường THCS Triệu Thành theo Quyết định số 756/QĐ-UBND ngày 17 tháng 8 năm 2007 của UBND huyện Triệu Phong.

Về quy mô trường lớp:

Năm học 2015-2016 nhà trường có 190 học sinh với 8 lớp, cụ thể:

Khối	Số lớp	Số lượng HS	Nữ
6	2	45	15
7	2	39	15
8	2	48	22
9	2	58	33

Về số lượng và chất lượng đội ngũ:

	Số lượng	Trình độ						Độ tuổi			
		TS	Th.S	ĐH	CĐ	TC	SC	>50	41-50	31-40	<31
CBQL	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
Giảng dạy	19	10	0	17	2	0	0	3	2	13	1

Nhân viên	3	3	0	2	1	0	0	0	0	2	1
Cộng	24	14	0	21	3	0	0	5	2	15	2

Về cơ cấu tổ chức nhà trường:

Cơ cấu đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại trường THCS Triệu Thành tương đối hợp lý, đáp ứng tốt nhu cầu thực tiễn tại cơ quan cũng như yêu cầu của công cuộc cải cách nền hành chính tại địa phương nói riêng và cả nước nói chung.

2.2. Các quy định về giao tiếp trong hành chính của cán bộ, công chức ở trường THCS Triệu Thành

2.2.1. Đặc thù của hoạt động giao tiếp với công dân và tổ chức

Giao tiếp với công dân và tổ chức có những đặc điểm của giao tiếp công vụ nói chung, đồng thời có những đặc thù riêng, khác với giao tiếp trong nội bộ cơ quan giữa cấp trên, cấp dưới và với đồng nghiệp, cụ thể:

Thứ nhất, về chủ thể tham gia giao tiếp: Đây là hoạt động giao tiếp mà một bên là cán bộ, công chức – đại diện cho Nhà nước, nhân danh cơ quan Nhà nước và được sử dụng quyền lực Nhà nước và một bên là các công dân và tổ chức trong xã hội.

Giao tiếp của cán bộ, công chức với công dân và tổ chức chính là cầu nối giữa Nhà nước với nhân dân, thể hiện tích chất mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân.

Thái độ của người tiếp dân chính là thái độ của Đảng và Chính phủ đối với nhân dân.

Thứ hai, về mục đích giao tiếp: Giao tiếp của cơ quan Nhà nước với công dân và tổ chức nhằm hướng tới các mục tiêu cụ thể sau:

- Nắm bắt đúng vấn đề, vụ việc và giải quyết thấu đáo các nhu cầu, quyền lợi và nghĩa vụ của công dân và tổ chức trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao.
- Tác động tới nhận thức, thái độ của nhân dân, là kênh để truyền đạt, giải thích, hướng dẫn người dân thực hiện các chính sách của Nhà nước.
- Tìm hiểu đời sống, nguyện vọng của người dân, phản ứng của người dân, thăm dò ý

kiến, dư luận, thu thập thông tin phản hồi, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan đơn vị để điều chỉnh các biện pháp quản lý và cách thức giao tiếp cho phù hợp, hiệu quả.

2.2.2. Quy định về giao tiếp trong hành chính của cán bộ, công chức ở trường THCS Triệu Thành

Các yêu cầu chung

- Tận tụy phục vụ nhân dân, liên hệ chặt chẽ với nhân dân
- Lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến việc giải quyết công việc.
- Không quan liêu, hách dịch, cửa quyền, nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà khi giải quyết các công việc của nhân dân.
- Bảo đảm đúng trình tự, thủ tục và thời gian giải quyết công việc của dân.
- Tôn trọng và giữ đúng lịch hẹn tiếp dân.
- Tác phong làm việc phải gần gũi, thái độ, hành vi, trang phục và ngôn ngữ phải nghiêm túc, văn minh, lịch sự, nhã nhặn.

Trình tự chung khi thực hiện cuộc giao tiếp

- Địa điểm: Cần lựa chọn địa điểm thuận lợi cho công dân đến giải quyết thủ tục hành chính để trình bày, kiến nghị.
- Phương tiện: Cần có trang thiết bị cần thiết như: bàn ghế, sổ sách làm việc, mẫu văn bản, giấy tờ, ấm chén, đèn quạt...
- Trong trường hợp cần thiết phải thu thập, nghiên cứu kỹ văn bản pháp luật liên quan đến công việc cần giải quyết, thu thập thông tin về đối tượng, vụ việc, tìm hiểu trước những vấn đề người dân đang quan tâm, bức xúc để có định hướng ứng xử phù hợp.

Bắt đầu cuộc giao tiếp:

Trước khi đi vào giải quyết vấn đề chính của cuộc giao tiếp, cần tạo bầu không khí, tâm thế giao tiếp tốt cho bản thân và cho người dân. Khi tiếp xúc cần lưu ý:

- Khi tiếp dân phải lấy tình để đối đãi ngay từ khi bắt đầu và xuyên suốt trong toàn bộ

cuộc giao tiếp. Chữ “tình” ở đây được hiểu là cảm tình, đồng tình, nhiệt tình.

Do vậy, trong tiếp đón cần thể hiện thái độ quan tâm, thiện ý sẵn sàng phục vụ, niềm nở đón tiếp thông qua chào hỏi, xưng hô, qua cách thể hiện cử chỉ, nét mặt, ánh mắt.

Không dùng lời lẽ thiếu nghiêm túc, mỉa mai, trống không và thái độ lạnh lùng kiểu “Có việc gì không? Đi đâu đây?, Giấy tờ đâu?”

- Không được xét người qua bề ngoài. Dù họ có trang phục, bề ngoài thế nào thì người tiếp dân phải đối xử bình đẳng, tránh phân biệt đối xử.

- Giải tỏa tâm lý cho người dân: Người tiếp dân cần cởi mở, chủ động thăm hỏi xã giao, mời họ ngồi, uống nước và các biểu hiện khác để thể hiện sự quan tâm, giải tỏa bức xúc tâm lý cho người dân.

Khi giải quyết mục đích chính của cuộc giao tiếp:

- Cần lắng nghe ý kiến, tổng hợp các thông tin để xác định nội dung chính của sự việc.
- Giải quyết vấn đề theo đúng quy định của pháp luật
- Cả những vấn đề không thuộc phạm vi giải quyết, người tiếp dân phải giải thích, hướng dẫn người dân đến các cơ quan đúng chức năng giải quyết.

Kết thúc buổi tiếp.

- Dặn dò, nhấn mạnh và nhắc lại nội dung quan trọng
- Hoàn thiện các văn bản, giấy tờ liên quan
- Thu thập thông tin phản hồi từ người dân để tìm hiểu cuộc giao tiếp đã đạt mục đích và hiệu quả chưa?
- Tự đánh giá và rút kinh nghiệm cho lần giao tiếp tiếp theo

2.3. Thực trạng kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức tại trường THCS Triệu Thành

2.3.1. Về ưu điểm:

- Cán bộ, công chức, viên chức có kỹ năng giao tiếp khá tốt, biết vận dụng khá hiệu quả những phương tiện hỗ trợ cho quá trình giao tiếp.
- Hầu hết các công việc của nhân dân, tổ chức đã được giải quyết kịp thời theo quy định,

theo nhu cầu, đáp ứng được yêu cầu công việc nói chung và tạo lòng tin cho nhân dân, cũng như sự thỏa mãn của tổ chức khi tới liên hệ giải quyết công việc.

- Cán bộ, công chức, viên chức khá linh hoạt trong giao tiếp nói riêng, trong quá trình giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức nói chung vừa đảm bảo đúng quy định, vừa mang lại hiệu quả công việc.

- Một số cán bộ, công chức, viên chức đã thể hiện tinh thần, trách nhiệm cao cũng như có thái độ chân thành, cởi mở thân thiện khi giao tiếp và giải quyết công việc cho nhân dân. Tạo không khí giao tiếp cởi mở, người dân tin cậy, hài lòng khi giao tiếp với cán bộ, công chức, viên chức .

- Môi trường giao tiếp của đơn vị đã đảm bảo tính nghiêm túc, cơ sở vật chất được trang bị khá khang trang, lịch sự.

- Cơ quan đã thường xuyên có những hoạt động nhằm nâng cao đời sống tinh thần cho cán bộ, công chức, viên chức như: tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao vào các dịp lễ... tạo điều kiện cho các cán bộ, công chức, viên chức giao lưu, học hỏi, cũng như kích thích được cán bộ, công chức, viên chức nâng cao hiệu quả công việc và học hỏi kinh nghiệm nâng cao chuyên môn.

- Trong quá trình giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức luôn đảm bảo thể chế hành chính nhà nước nói chung, cũng như tuân thủ những quy định của cơ quan, đơn vị và đảm bảo những nguyên tắc công vụ.

- Trang phục của cán bộ, công chức, viên chức trong giờ làm việc nói chung, trong khi giao tiếp với nhân dân nói riêng đảm bảo tính nghiêm túc, văn minh, lịch sự.

Những mặt tích cực nêu trên đã góp phần tạo nên hiệu quả trong công việc cũng như nâng cao mối quan hệ tốt đẹp giữa cơ quan với tổ chức và nhân dân, tạo lòng tin trong dân đối với cán bộ, công chức, viên chức cũng như đối với cơ quan công quyền.

2.3.2. Về hạn chế

Bên cạnh những mặt tích cực nêu trên, trong quá trình giao tiếp những cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại trường THCS Triệu Thành còn bộc lộ một số hạn chế cần khắc

phục như sau:

Một là, cán bộ, công chức, viên chức còn gặp hạn chế khá lớn về kỹ năng nghe, thiếu tập trung, chưa thực sự chú ý đến đối tượng giao tiếp cũng như chưa thể hiện thái độ nhiệt tình, chân thành khi giao tiếp.

Hai là, cán bộ, công chức, viên chức chưa phân biệt tốt đối tượng giao tiếp để có cách thức giao tiếp, hành xử đúng đối tượng, điều chỉnh hoạt động giao tiếp cho phù hợp, mà trong giao tiếp, xử lý công việc có xu hướng đồng nhất mọi đối tượng.

Ba là, cán bộ, công chức, viên chức chưa tạo được sự tin cậy đối với người dân khi giao tiếp, chưa thực hiện tốt việc chào hỏi cũng như thực hiện “biết cười, biết xin lỗi, biết cảm ơn” trong khi giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức. Bốn là, một số hạn chế về dáng điệu khi giao tiếp như: tư thế thường uể oải, khép kín, thiếu cởi mở; nét mặt thờ ơ, quá nghiêm nghị, không tạo được thiện cảm khi giao tiếp.

Năm là, trong nhiều tình huống giọng nói thiếu diễn cảm, độ cao - thấp, to nhỏ, tốc độ nói chưa thật hợp lý, nhiều cán bộ, công chức, viên chức diễn đạt với giọng đều đều khiến cho quá trình tiếp nhận thông tin của người dân gặp nhiều khó khăn.

Sáu là, cán bộ, công chức, viên chức thiếu kiên nhẫn, khả năng làm chủ cảm xúc yếu, khả năng giữ bình tĩnh trong mọi tình huống không cao, bị chi phối bởi áp lực công việc hoặc vấn đề cá nhân, thiếu sự khuyến khích cho người dân trình bày cặn kẽ vấn đề mà thường ngắt lời, không dành đủ thời gian để người dân trình bày hết những điều muốn nói,...

Bảy là, hầu như cán bộ, công chức, viên chức chưa thực hiện kết luận cuộc giao tiếp, ít nhắc lại nội dung giải thích, hướng dẫn trước khi kết thúc cuộc giao tiếp, hoặc ít khi kiểm chứng mức độ hiểu đúng vấn đề của chính mình cũng như của đối tượng giao tiếp.

Tám là, khả năng hiểu biết về ý nghĩa của những cử chỉ phi ngôn từ còn rất hạn chế, cán bộ, công chức, viên chức rất ít khi sử dụng những cử chỉ, điệu bộ mang tính giải thích, minh họa. Việc thực hiện phản hồi chủ yếu bằng ngôn từ và sự phản hồi không thực sự rõ ràng và thường xuyên. Ít thấy những dấu hiệu phản hồi phi ngôn từ như: cau mày, gật

đầu, cười... thể hiện sự chú ý, đồng cảm, chia sẻ... Chính điều này tạo nên hình ảnh về một cán bộ công chức quá nghiêm nghị, cứng nhắc, thiếu thiện cảm, khó gần.

2.3.3. Một số nguyên nhân của những hạn chế về kỹ năng giao tiếp hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ở trường THCS Triệu Thành

2.3.3.1. Nguyên nhân khách quan

Một là, cán bộ, công chức, viên chức chưa được quán triệt sâu sắc về văn hóa giao tiếp, quy tắc ứng xử, những tiêu chuẩn chung đối với một cán bộ, công chức, viên chức khi giao tiếp với nhân dân trong môi trường làm việc của nền hành chính hiện đại; nội dung và hình thức tuyên truyền còn mang tính lý thuyết, chưa cụ thể hóa vào công việc.

Hai là, sự quan tâm đến vấn đề đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp bị hạn chế, cũng như chưa tạo cho cán bộ, công chức, viên chức những điều kiện thuận lợi để có thể tự tìm tòi, học hỏi nâng cao kỹ năng hành chính nói chung và kỹ năng giao tiếp hành chính nói riêng.

Ba là, do chịu ảnh hưởng của văn hóa truyền thống nên cán bộ, công chức, viên chức hầu như đều mang tâm lý của người có quyền, tâm lý “quan trên” truyền thống hoặc muốn tạo khoảng cách giữa công dân.

Bốn là, cơ chế khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức chưa được thực hiện một cách nghiêm túc, ít xét đến quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với nhân dân vì không có cơ sở, cách đánh giá rõ ràng cho tiêu chí này.

Năm là, cơ chế giám sát chưa cụ thể, chặt chẽ, chưa có chương trình giám sát về thái độ phục vụ, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức khi giao tiếp với nhân dân, giám sát còn mang tính hình thức, tâm lý cả nể.

Sáu là, một số người dân có tâm lý đòi hỏi quyền lợi hơn là nghĩa vụ, tạo áp lực cho cán bộ, công chức, viên chức, có lối ứng xử thiếu văn hoá... gây mất thiện cảm đối với cán bộ, công chức, viên chức.

2.3.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Một là, cán bộ, công chức, viên chức nhận thức chưa sâu sắc về tầm quan trọng, vai trò

của việc nâng cao kỹ năng giao tiếp đối với sự nghiệp cải cách hành chính nói chung, công tác giải quyết công vụ nói riêng; cũng như chưa có quan niệm sâu sắc về một nền hành chính phục vụ, hiện đại; ý nghĩa của từ “công bộc” chưa thấm nhuần trong tư tưởng của cán bộ, công chức, viên chức.

Hai là, việc học tập của cán bộ, công chức, viên chức còn mang nặng tính lý thuyết, ít quan tâm đến thực hành hay những mối quan hệ công việc trong thực tế.

Ba là, lòng nhân ái của cán bộ, công chức, viên chức không được phát huy trong khi giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức. Ngược lại, còn mang nặng tâm lý của người “có quyền”, chưa xa rời thói quan liêu, gây khó khăn cho người dân khi giải quyết công việc.

Bốn là, tinh thần học hỏi còn mang nặng tính đối phó, cán bộ, công chức, viên chức chưa tự tìm tòi, học hỏi để nâng cao kỹ năng giao tiếp cũng như chưa nhận được sự quan tâm của các cấp lãnh đạo trong việc bồi dưỡng nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức.

Năm là, cán bộ, công chức, viên chức ít khi tự kiểm điểm, nhìn nhận, đánh giá bản thân về quy tắc ứng xử, giao tiếp khi giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức.

Sáu là, tâm lý coi nhân dân là “những người không quan trọng”, ít hiểu biết dẫn đến thiếu tôn trọng, thậm chí coi thường nhân dân.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

3.1. Yêu cầu và mục tiêu của các giải pháp

3.1.1. Yêu cầu:

Giải pháp nêu ra phải đáp ứng một số yêu cầu cụ thể sau:

- Đúng chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, chương trình, mục tiêu... của Đảng và Nhà nước về quản lý hành chính nhà nước nói chung và cải cách hành chính nói riêng.
- Phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội, đặc điểm tâm lý, nhu cầu và điều kiện thực tế của trường THCS Triệu Thành.
- Đảm bảo tính đồng bộ, khả thi, dễ thực hiện và mang lại hiệu quả thiết thực trong công tác.

3.1.2. Mục tiêu:

- Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức tại trường THCS Triệu Thành về vai trò của kỹ năng giao tiếp hành chính.
- Cải thiện kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức.
- Nâng cao chất lượng phục vụ, tạo được sự hài lòng của nhân dân với khả năng giao tiếp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả giao tiếp của cán bộ, công chức

Thứ nhất, Nâng cao nhận thức và sự quan tâm của cán bộ, công chức đối với kỹ năng giao tiếp. Cần tổ chức thường xuyên các buổi tuyên truyền, báo cáo chuyên đề... về vai trò, mục đích, tầm quan trọng của việc trang bị kỹ năng giao tiếp. Đồng thời chỉ cho cán bộ, công chức, viên chức thấy những lợi ích của việc vận dụng hiệu quả kỹ năng giao tiếp hành chính trong quá trình thi hành công vụ. Cần quán triệt rõ ràng tư tưởng: Nền hành chính nước ta đang chuyển mạnh mẽ từ nền hành chính “cai trị sang nền hành chính “phục vụ”. Các cơ quan hành chính nhà nước là nơi cung cấp dịch vụ hành chính còn người dân là những “khách hàng” và Hành chính công trở thành những “dịch vụ” được

tiêu chuẩn hóa. Đi cùng với các dịch vụ là thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức – những người thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với nhân dân. Để giao tiếp tốt với những khách hàng của mình cán bộ, công chức, viên chức cần có kỹ năng giao tiếp tốt. Cùng với việc tuyên truyền, thuyết phục cán bộ, công chức, viên chức tự nâng cao kỹ năng giao tiếp, cần quán triệt sâu sắc đến từng cán bộ, công chức, viên chức những vấn đề đã được quy chuẩn trong các văn bản Quy phạm pháp luật như: Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính Phủ; Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 03/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ...

Thứ hai, Tổ chức thực hiện tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm. Qua đó, có cái nhìn khách quan về thực trạng kỹ năng giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết công việc cho nhân dân, tổ chức. Cần mạnh dạn nêu lên những hạn chế, khuyết điểm, phản ánh của nhân dân về những hạn chế, khuyết điểm của cán bộ, công chức, viên chức trong giao tiếp, ứng xử với người dân. Chỉ ra những hậu quả do lỗi ứng xử lệch chuẩn của cán bộ, công chức, viên chức cản trở công cuộc cải cách hành chính nói chung, tổn hại đến uy tín của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan công quyền. Đặc biệt, là những tác động tiêu cực đến mối quan hệ Nhà nước – nhân dân, cũng như lòng tin của người dân đối với cán bộ, công chức, viên chức nói riêng, với cơ quan hành chính nhà nước nói chung.

Thứ ba, Khi điều kiện kinh tế cho phép, nên đặt các camera ghi lại hình ảnh giao tiếp giữa cán bộ, công chức, viên chức với nhân dân tại bộ phận một cửa và Văn phòng tiếp dân... Điều này vừa có tác dụng răn đe cán bộ, công chức, viên chức vừa có thể thu lại những tình huống giao tiếp cần rút kinh nghiệm cho cán bộ, công chức, viên chức và để làm tư liệu cho các lớp huấn luyện kỹ năng giao tiếp.

Thứ tư, Mở rộng các hình thức giám sát, đánh giá tinh thần, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp xúc, giao dịch với tổ chức, cá nhân. Tiến hành khảo sát lấy ý

kiến, phản ánh của nhân dân về thái độ giao tiếp, ứng xử, cũng như thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức,... Bởi đây là kênh thông tin phản hồi giúp cán bộ, công chức, viên chức biết ưu khuyết điểm của mình, từ đó biết cách phát huy và khắc phục những kỹ năng, thái độ trong giao tiếp nhằm hướng tới nền hành chính văn minh, hiện đại.

Thứ năm, Kết hợp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức trong các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ hàng năm. Tạo điều kiện và có hình thức khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức tự tìm hiểu, rèn luyện để ngày càng nâng cao kiến thức, kỹ năng như: biểu dương, khen thưởng kịp thời, trang bị tài liệu liên quan vào tủ sách pháp luật, phòng truyền thống tại mỗi đơn vị.

Thứ sáu, Cần chủ động cải tạo môi trường làm việc bằng việc bố trí, sắp xếp khoa học nơi làm việc, tạo không gian riêng, đảm bảo thông thoáng, yên tĩnh cho hoạt động giao tiếp với nhân dân. Đồng thời, để tạo môi trường làm việc trang nhã, tạo cảm giác dễ chịu, thoáng mát cần trang bị một số trang thiết bị cũng như vật trang trí như hoa, cây cảnh... Bố trí các bảng, biểu chỉ dẫn hợp lý hơn tạo điều kiện thuận lợi cho nhân dân khi đến liên hệ công việc.

Thứ bảy, Thường xuyên phát động những phong trào, cuộc vận động xây dựng văn hóa công sở và xem văn hóa công sở là một trong những tiêu chuẩn đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động công việc. Ngoài ra, có thể kết hợp mời báo cáo viên, chuyên gia về tập huấn cho toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan về các đề tài cụ thể như: văn hóa ứng xử, giao tiếp nơi công sở; phong cách ăn mặc; cách bắt tay; đi đứng nơi công sở...

Thứ tám, Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra về công vụ, mạnh dạn xử cán bộ, công chức có biểu hiện, thái độ những nhiều, hách dịch, thiếu tôn trọng, gây khó khăn cho công dân trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính.

Nêu cao tinh thần trách nhiệm của thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, sử dụng cán bộ, công chức thuộc quyền.

3.3. Kiến nghị, đề xuất

Một là, Đề nghị UBND, Phòng GD&ĐT huyện Triệu Phong ban hành các văn bản quy định chi tiết về văn hoá ứng xử nơi công sở, tiếp công dân; Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện. Nhà trường tăng cường công tác phổ biến, quán triệt tư tưởng cho cán bộ, công chức, viên chức về văn hoá công sở, quy tắc ứng xử theo quy định, tiếp tục thực hiện nghiêm túc và tích cực “Cuộc vận động học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh”; ban hành Quy chế về văn hoá giao tiếp, quy tắc ứng xử với nhân dân trong khi thi hành công vụ ở cơ quan, lấy đó làm căn cứ đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức.

Hai là, Cùng với việc thực hiện các tiêu chí điểm Nhân “Xây dựng văn hóa học đường và giáo dục kỹ năng sống cho học sinh” và trên cơ sở bộ quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, Phòng GD&ĐT cần có văn bản yêu cầu các đơn vị hàng tháng tiến hành đánh giá những ưu điểm, hạn chế, đề ra những giải pháp khắc phục kịp thời, có báo cáo sơ kết, tổng kết gửi về Phòng GD&ĐT để kiểm tra, theo dõi tình hình thực hiện của các đơn vị.

Ba là, Cấp trên quan tâm, hỗ trợ kinh phí cho các đơn vị để lắp đặt các thiết bị giám sát hoạt động nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác, hướng tới nền hành chính hiện đại.

Bốn là, Xây dựng hệ thống đánh giá trực tuyến, các đường dây nóng để các cá nhân, tổ chức có thể phản ánh kịp thời những sai phạm của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

Năm là, Hàng năm, cùng với việc tổ chức học tập nhiệm vụ năm học, nghị quyết hè, Phòng GD&ĐT cần kết hợp tổ chức bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức. Đầu tư kinh phí mua sắm các tài liệu về hoạt động giao tiếp, ứng xử nơi công sở, bổ sung tủ sách pháp luật của nhà trường,...

Sáu là, Căn cứ Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính Phủ, nhà trường tiến hành bố trí, sắp xếp lại trụ sở làm việc đảm bảo theo quy định, trang trí

hoa tươi, cây xanh tại nơi làm việc để tạo môi trường làm việc thân thiện, dễ chịu.

Bảy là, Phòng GD&ĐT phối hợp với Công đoàn ngành giáo dục, Đoàn TNCSHCM phát động các phong trào thi đua xây dựng văn hoá công sở.

Tám là, Phòng GD&ĐT và ban giám hiệu nhà trường cần tăng cường công tác kiểm tra hoạt động hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, trong đó đặc biệt chú trọng đến công tác tiếp công dân và công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong nhà trường. Với những vụ việc có tính chất phức tạp, cần báo cáo ngay với các cấp lãnh đạo để có hướng giải quyết kịp thời.

KẾT LUẬN

Để có thể thực hiện thành công công cuộc cải cách hành chính, chuyển từ nền hành chính “mệnh lệnh” sang nền hành chính “phục vụ”, trước hết phải bắt đầu từ người cán bộ, công chức, viên chức. Cán bộ, công chức, viên chức phải thay đổi nhận thức một cách sâu sắc, có kỹ năng tác nghiệp một cách thành thực, có phương pháp làm việc khoa học, có trách nhiệm và lòng tự trọng đối với việc thực thi công vụ. Nhất là phải biết tôn trọng, yêu mến nhân dân. Tất cả những điều này đều có thể được nhận biết thông qua cách hành xử của cán bộ, công chức, viên chức với nhân dân trong quá trình giải quyết công việc cho họ.

Văn hóa ứng xử mà biểu hiện cụ thể là kỹ năng giao tiếp của cán bộ công chức là một trong những yếu tố quyết định đến thành công của sự nghiệp cải cách hành chính ở Việt Nam hiện nay. Nhất là trước xu hướng hội nhập nền kinh tế thế giới thì văn hóa ứng xử công vụ của người cán bộ, công chức, viên chức lại càng trở nên quan trọng đối với sự phát triển của quốc gia nói chung và của công cuộc cải cách hành chính nói riêng.

Tuy nhiên kỹ năng giao tiếp hành chính của cán bộ, công chức, viên chức còn rất nhiều hạn chế cần khắc phục. Thông qua đề tài này, với những kiến thức lý luận, thực tiễn về thực trạng, những nguyên nhân và giải pháp, kiến nghị đã nêu hy vọng sẽ giúp ích cho cán bộ, công chức, viên chức nói riêng và trường THCS Triệu Thành nói chung có thể cải thiện kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức cũng như nâng cao hiệu quả thi hành công vụ nhằm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn, nhằm đưa công cuộc cải cách hành chính tiến tới những thành công to lớn hơn./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật cán bộ, công chức 2008
2. Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg, ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc Ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước.
3. Quyết định 03/QĐ-BNV, ngày 26 tháng 02 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc Ban hành Quy tắc ứng xử của CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương.
4. Thông tư 1178/TT-TTNN, ngày 25 tháng 9 năm 1997 của Thanh tra Nhà nước về việc hướng dẫn thực hiện Nghị định 89/CP của Chính phủ về ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân.
5. Đào Ái Thi, Hoàn thiện kỹ năng thuyết trình trong giao tiếp hành chính, Tạp chí QLNN, 2007.
6. Học viện Hành chính, Giáo trình kỹ năng giao tiếp trong quản lý hành chính nhà nước (Giáo trình đào tạo Trung cấp Hành chính), Nxb Khoa học và kỹ thuật, 2008.
7. Mai Hữu Khuê (CB), Đinh Văn Tiến, Chu Văn Khánh, Kỹ năng giao tiếp trong hành chính, Nxb Lao động, 1997.

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 Công Đồng](https://trithuccongdong.net).

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!