

VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CƠ SỞ TRONG BỐI CẢNH HIỆN NAY

Phạm Song Hà

Khoa Tâm lý, Học viện Cảnh sát nhân dân.

TÓM TẮT

Văn hóa giao tiếp, ứng xử là hệ thống các chuẩn mực giá trị thể hiện trong mối quan hệ giao tiếp, ứng xử của con người. Đối với cán bộ, công chức cơ sở, văn hóa giao tiếp, ứng xử có ý nghĩa rất quan trọng. Văn hóa giao tiếp, ứng xử giúp cán bộ, công chức cơ sở thiết lập, củng cố các mối quan hệ xã hội, tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình sống, học tập, rèn luyện, chiến đấu và công tác. Văn hóa giao tiếp, ứng xử với tư cách là một khía cạnh biểu hiện của văn hóa công vụ còn giúp nâng cao tính công khai, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả của chính quyền cơ sở, phát huy quyền làm chủ của nhân dân. Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá của 307 người dân và 32 cán bộ lãnh đạo quận, huyện cho thấy: Bên cạnh những ưu điểm đạt được, việc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở còn ở mức chưa thường xuyên. Trong bối cảnh hiện nay, để bồi dưỡng văn hóa giao tiếp, ứng xử cho cán bộ, công chức cơ sở, ngoài việc tiếp tục triển khai “Đề án văn hóa công vụ” tại cơ sở, cần cần rèn luyện nâng cao kỹ năng giao tiếp và tăng cường kiểm tra, đánh giá việc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở.

Từ khóa: Văn hóa giao tiếp; Ứng xử; Công chức cơ sở.

Ngày nhận bài: 18/3/2022; Ngày duyệt đăng bài: 25/7/2022.

1. Đặt vấn đề

Trong bộ máy tổ chức Nhà nước ở Việt Nam, chính quyền xã là chính quyền Nhà nước ở cơ sở, có vai trò, vị trí rất quan trọng, là nền tảng của bộ máy nhà nước, là chỗ dựa và là công cụ phát huy quyền làm chủ của nhân dân. Hiệu lực quản lý của chính quyền xã phụ thuộc rất lớn vào chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức xã. Như tinh thần Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định: “Cán bộ là gốc của công việc, công việc thành công hay thất bại đều do cán bộ tốt hay kém”. Cán bộ, công chức cơ sở là cầu nối giữa Đảng với nhân dân, giữa Nhà nước với công dân, trực tiếp tuyên truyền, phổ biến, vận động và tổ chức nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, giải quyết các nhu cầu của người dân, duy trì sự phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội, đảm bảo an ninh, trật tự trên địa bàn.

Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng đã chỉ rõ: “Mục tiêu của công tác đào tạo cán bộ là xây dựng đội ngũ cán bộ đồng bộ, có chất lượng mà nòng cốt là đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý chủ chốt các ngành, các cấp và cán bộ cơ sở”. Trong bối cảnh hiện nay, khi Đảng và Nhà nước đang tiếp tục đẩy mạnh công cuộc đổi mới đất nước, tiến hành cải cách sâu sắc, toàn diện nền hành chính sự nghiệp, xây dựng bộ máy chính quyền tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, công tác đào tạo, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở càng có ý nghĩa quan trọng, là nền móng đầu tiên quyết định sự thắng lợi của sự nghiệp cách mạng.

Đề đào tạo đội ngũ cán bộ nói chung, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở nói riêng, những năm qua, Đảng và Nhà nước đã tiến hành đồng thời hai nhiệm vụ: đào tạo năng lực chuyên môn, nghiệp vụ và bồi dưỡng, rèn luyện phẩm chất đạo đức, trong đó, bồi dưỡng, rèn luyện phẩm chất đạo đức luôn được chú trọng vì đạo đức là nền tảng đầu tiên, quan trọng nhất trong nhân cách con người. Phẩm chất đạo đức của người cán bộ, công chức cơ sở thể hiện ở nhiều khía cạnh, một trong những khía cạnh biểu hiện rõ nét, thường xuyên, tập trung nhất chính là văn hóa giao tiếp, ứng xử. *Văn hoá giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở là hệ thống các chuẩn mực giá trị thể hiện trong mối quan hệ giao tiếp, ứng xử giữa cán bộ, công chức cơ sở với những chủ thể khác nhau trong đời sống xã hội.* Văn hóa giao tiếp, ứng xử là kết quả của quá trình học tập, tu dưỡng đạo đức, là yếu tố thể hiện bộ mặt đạo đức, đồng thời còn là tiêu chuẩn đánh giá đạo đức của cán bộ, công chức cơ sở.

Với ý nghĩa, tầm quan trọng như trên, đồng thời xuất phát từ thực tiễn tình hình công tác tại địa bàn xã, phường, thị trấn, chúng tôi tiến hành phân tích, khảo sát, đánh giá thực trạng các mặt biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở; xây dựng, đề xuất tập trung triển khai một số giải pháp nhằm từng bước bồi dưỡng, rèn luyện, nâng cao hơn nữa văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở trong bối cảnh hiện nay.

2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm: điều tra bằng bảng hỏi, phỏng vấn sâu và thống kê toán học.

Bảng hỏi và phỏng vấn sâu nhằm thu thập ý kiến đánh giá của lãnh đạo các quận, huyện, thị xã và người dân về việc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức dựa trên 9 biểu hiện cụ thể, các biểu hiện này được ghi rõ trong “Đề án văn hóa công sở” do Chính phủ ban hành, bao gồm:

- Trật tự phòng làm việc;
- Trang phục khi làm nhiệm vụ;
- Tư thế, tác phong;

- Sự tận tụy trong công việc;
- Thái độ tôn trọng trong giao tiếp;
- Ngôn ngữ, lời nói khi giao tiếp;
- Thái độ hòa nhã, ân cần;
- Cách ứng xử trong giao tiếp;
- Khuôn dung tươi tắn, thiện cảm.

Khách thể khảo sát bao gồm: 307 người dân đang sinh sống trên địa bàn 15 xã, phường, thị trấn và 32 lãnh đạo quận, huyện thuộc 3 tỉnh Hải Dương, Vĩnh Phúc, Sơn La.

Thời gian tiến hành khảo sát từ 10/2021 đến 3/2022.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đánh giá của cán bộ lãnh đạo quận, huyện về văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở

Bảng 1: Văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở qua đánh giá của cán bộ lãnh đạo quận, huyện

STT	Các biểu hiện	Tốt		Trung bình		Chưa tốt	
		N	%	N	%	N	%
1	Trật tự phòng làm việc ngăn nắp	21	65,6	8	25,0	3	9,4
2	Trang phục đúng quy định	20	62,5	7	21,9	5	15,6
3	Tư thế, tác phong chuẩn mực	18	56,3	9	28,1	5	15,6
4	Tận tụy trong công việc	17	53,1	7	21,9	8	25,0
5	Thái độ tôn trọng khi tiếp xúc	10	31,3	16	50,0	6	18,8
6	Ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu	9	28,1	15	46,9	8	25,0
7	Thái độ hòa nhã, ân cần	9	28,1	14	43,7	9	28,1
8	Cách ứng xử nhẹ nhàng	7	21,9	18	56,3	7	21,9
9	Khuôn dung tươi tắn, thiện cảm	3	9,4	12	37,5	17	53,1

Kết quả phỏng vấn 32 cán bộ lãnh đạo quận, huyện về 9 biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở cho thấy:

- Về tiêu chí trật tự, ngăn nắp: 90,6% cán bộ lãnh đạo, quản lý được phỏng vấn đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 65,6% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí trang phục: 84,4% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 62,5% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí tư thế, tác phong chuẩn mực: 84,4% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 56,1% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí tận tụy trong công việc: 75% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 53,1% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí thái độ tôn trọng khi tiếp xúc: 81,3% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 31,3% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí sử dụng ngôn ngữ: cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu ở mức trung bình trở lên, trong đó có 28,1% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí thái độ hòa nhã, ân cần: 71,9% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 28,1% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí cách ứng xử nhẹ nhàng: 78,1% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 21,9% đánh giá đạt mức tốt.

- Về tiêu chí khuôn dung tươi tắn, thiện cảm: 46,9% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở đạt tiêu chí này ở mức trung bình trở lên, trong đó có 9,4% đánh giá đạt mức tốt.

Như vậy, theo đánh giá của cán bộ lãnh đạo, quản lý: Có 4 biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở được hơn 50% cán bộ lãnh đạo đánh giá đạt mức tốt bao gồm: trật tự phòng làm việc ngăn nắp; trang phục gọn gàng, đúng quy định; tư thế, tác phong chuẩn mực và tận tụy trong công việc.

Có 2 biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở được hơn 50% cán bộ lãnh đạo đánh giá đạt mức trung bình gồm: thái độ tôn trọng khi tiếp xúc; cách ứng xử nhẹ nhàng.

Có 1 biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở được hơn 50% cán bộ lãnh đạo đánh giá ở mức chưa tốt là: khuôn dung tươi tắn, thiện cảm.

Về cơ bản, lãnh đạo quản lý cấp quận, huyện đánh giá khả quan việc thực hiện văn hóa giao tiếp nơi công sở của cán bộ, công chức cấp cơ sở. Theo họ, nguyên nhân chính để đánh giá, cán bộ công chức thực hiện đạt mức tốt là do hiện nay Việt Nam đang tiếp tục tiến hành cải cách mạnh mẽ nền hành chính sự nghiệp, đặc biệt từ khi “Đề án văn hóa công vụ”, ban hành theo Quyết định số 1847 ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ được triển khai, việc tăng cường cơ sở vật chất, bố trí, sắp xếp phòng làm việc tại cơ quan công sở đã dành được sự quan tâm, đầu tư đúng mức; lề lối làm việc, kỷ luật lao động thường xuyên được chỉnh đốn. “Đề án văn hóa công vụ” đã tác động tạo sự chuyển biến mạnh mẽ sâu, rộng trong đội ngũ cán bộ, công chức nói chung, góp phần nâng cao văn hóa công vụ, trong đó có các biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử nói riêng.

Tuy nhiên, một số tiêu chí khác cũng cần có sự điều chỉnh để cán bộ, công chức cấp cơ sở có kỹ năng giao tiếp, ứng xử được tốt hơn, chẳng hạn tiêu chí Thái độ tôn trọng khi tiếp xúc; Cách ứng xử nhẹ nhàng. Các tiêu chí này được trên 50% lãnh đạo quản lý đánh giá cán bộ, công chức cấp cơ sở thực hiện chỉ ở mức trung bình và chưa tốt. Theo họ, do ảnh hưởng tiêu cực của một số yếu tố chủ quan như: ý thức sai lệch về vị thế xã hội; áp lực cuộc sống, áp lực công việc; tính khí nóng nảy dễ gây căng thẳng, mất kiểm chế; phong cách giao tiếp, ứng xử thiếu chuẩn mực; thói quen sử dụng phương ngữ của cá nhân... Những yếu tố này đã cản trở việc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở.

Bên cạnh đó, điều đáng lưu ý là có một biểu hiện được trên 50% cán bộ lãnh đạo, quản lý đánh giá ở mức chưa tốt, đó là “Khuôn dung tươi tắn, thiện cảm”. Theo họ, nguyên nhân chính dẫn tới việc tiêu chí này chưa được thực hiện tốt là do cán bộ, công chức cơ sở thường phải giải quyết khối lượng công việc lớn, áp lực cao, có sự đan xen, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa nhiều lực lượng, trong khi lương và chế độ đãi ngộ còn thấp. Điều này đã tác động tiêu cực tới thái độ công tác của một bộ phận cán bộ, công chức cơ sở, khiến họ có biểu hiện căng thẳng, mệt mỏi, chưa biểu lộ sự thân thiện khi tiếp xúc.

3.2. Đánh giá của quần chúng nhân dân về văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở

Khảo sát ý kiến đánh giá của 307 người dân trên địa bàn 15 xã, phường, thị trấn về 9 biểu hiện trong văn hóa giao tiếp ứng xử của cán bộ công chức, kết quả được hiển thị ở bảng dưới đây:

Bảng 2: Văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở qua đánh giá của người dân

STT	Các biểu hiện cụ thể	Tốt		Trung bình		Chưa tốt	
		N	%	N	%	N	%
1	Trật tự phòng làm việc ngăn nắp	276	89,9	22	7,2	9	2,9
2	Trang phục đúng quy định	238	77,5	54	17,6	15	4,9
3	Tư thế, tác phong chuẩn mực	97	31,6	183	59,6	27	8,8
4	Tận tụy trong công việc	104	33,9	169	55,1	46	11,1
5	Thái độ tôn trọng khi tiếp xúc	113	36,8	142	46,3	52	16,9
6	Ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu	125	40,7	131	42,7	51	16,6
7	Thái độ hòa nhã, ân cần	64	20,9	75	24,4	168	54,7
8	Cách ứng xử nhẹ nhàng	54	17,6	79	25,7	174	56,7
9	Khuôn dung tươi tắn, thiện cảm	43	14,0	85	27,7	179	58,3

Cũng giống như phỏng vấn cán bộ lãnh đạo, quản lý, nghiên cứu này cũng khảo sát người dân (những người trực tiếp giao tiếp với cán bộ, công chức cấp cơ sở) về 9 tiêu chí biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức. Kết quả khảo sát cho thấy:

Có 6 tiêu chí được trên 50% người dân đánh giá đạt mức trung bình trở lên bao gồm: Trật tự phòng làm việc ngăn nắp; Trang phục đúng quy định; Tư thế, tác phong chuẩn mực; Tận tụy trong công việc; Thái độ tôn trọng khi tiếp xúc; Ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu. Trong đó, có 2 biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở được phần đông người dân đánh giá ở mức tốt gồm: Trật tự phòng làm việc ngăn nắp (89,9%); Trang phục gọn gàng, đúng quy định (77,5%). Có 2 biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở được hơn 50% người dân đánh giá ở mức trung bình, gồm: Tư thế, tác phong chuẩn mực (59,6%); Tận tụy trong công việc (55,1%).

Đáng lưu ý là có 3 biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở được hơn 50% người dân đánh giá ở mức chưa tốt, gồm: Thái độ hòa nhã, ân cần (54,7%); Cách ứng xử nhẹ nhàng (56,7%); Khuôn dung tươi tắn, thiện cảm (58,3%).

Kết quả này cho thấy, văn hóa giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở được quần chúng nhân dân đánh giá ở mức thấp hơn so với đánh giá của cán bộ lãnh đạo, quản lý cấp trên. Nguyên nhân của kết quả này là do:

Thứ nhất: cán bộ lãnh đạo đánh giá văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở chủ yếu dựa trên việc thực hiện nhiệm vụ tại cơ quan, công sở, trong khi quần chúng nhân dân không những đánh giá văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở dựa trên việc thực hiện nhiệm vụ tại cơ quan, công sở, mà còn đánh giá cả những biểu hiện trong sinh hoạt hàng ngày.

Thứ hai, tại địa bàn nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa... nơi cán bộ, công chức cơ sở bị ràng buộc bởi các mối quan hệ xã hội như: huyết thống, dòng họ, dân tộc, vùng miền... Trong các mối quan hệ xã hội đan xen phức tạp đó, mỗi cá nhân thường khó đảm bảo sẽ thực hiện tốt văn hóa giao tiếp, ứng xử ở mọi nơi, mọi lúc, trên tất cả các khía cạnh. Người dân sống trên địa bàn cư trú do có quá trình tiếp xúc gần gũi, thường xuyên nên sẽ nắm bắt, đánh giá các biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử chưa tốt của cán bộ, công chức cơ sở, kể cả những biểu hiện có tính chi tiết, vụn vặt đời thường. Điều này dẫn tới việc người dân đánh giá của về văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở ở mức trung bình và thấp hơn so với đánh giá của cán bộ lãnh đạo cấp trên.

3.3. Giải pháp bồi dưỡng, rèn luyện, nâng cao văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở trong bối cảnh hiện nay

Để từng bước bồi dưỡng, rèn luyện, nâng cao hơn nữa văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở, trong bối cảnh hiện nay, cần tập trung thực hiện một số biện pháp sau:

Thứ nhất, đẩy mạnh triển khai “Đề án văn hóa công vụ” tại cơ sở

Văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở có mối liên hệ chặt chẽ và có sự đan xen, giao thoa với văn hóa công vụ. Cụ thể, trong văn hóa giao tiếp, ứng xử có văn hóa giao tiếp, ứng xử khi thực thi công vụ; trong văn hóa công vụ có văn hóa giao tiếp, ứng xử nơi công sở. Vì vậy, đối với cán bộ, công chức cơ sở, việc bồi dưỡng, rèn luyện văn hóa giao tiếp, ứng xử cần được tiến hành song trùng với việc thực thi văn hóa công vụ. Dựa trên “Đề án văn hóa công vụ”, ban hành theo Quyết định số 1847 ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ, cán bộ, công chức cơ sở cần tiếp tục đẩy mạnh quán triệt các nội dung sau:

- Về tinh thần với công việc: phải sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt nhiệm vụ, không kén chọn vị trí công tác, tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ. Có ý thức tổ chức kỷ luật, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức. Không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc, không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân. Công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ, không lợi dụng vị trí công tác để tư lợi.

- Về thái độ trong quan hệ công tác: trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức cơ sở phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân. Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ. Đối với đồng nghiệp, phải có tinh thần hợp tác, tương trợ, không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ. Đối với lãnh đạo cấp trên, phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên, không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ, không nịnh bợ lấy lòng vì động cơ không trong sáng. Đối với cấp dưới, không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ, phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới, gương mẫu trước cấp dưới.

- Về đạo đức, lối sống: cần thường xuyên học tập, tu dưỡng, rèn luyện đạo đức, lối sống: thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thực, thẳng thắn, chân thành; không có biểu hiện cơ hội, sống ích kỷ, ganh ghét, đố kỵ. Không được sa vào các tệ nạn xã hội, không mê tín dị đoan. Không được sử dụng đồ uống có cồn trong thời gian làm việc. Tuân thủ kỷ luật phát ngôn, thực hiện chế độ báo cáo thông tin theo quy định. Tuân thủ chuẩn mực đạo đức gia đình và xã hội, thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc.

- Về trang phục: Khi thực hiện nhiệm vụ, phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù trang phục của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc.

Thứ hai, rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức cơ sở

Kỹ năng giao tiếp là khả năng vận dụng kiến thức về giao tiếp vào việc tổ chức, thực hiện quá trình giao tiếp sao cho đạt hiệu quả. Kỹ năng giao tiếp có vai trò quan trọng: giúp cán bộ, công chức cơ sở tổ chức, thực hiện tốt quá trình giao tiếp; xử lý linh hoạt, mềm dẻo các tình huống giao tiếp; tránh phát sinh các “lỗi” trong giao tiếp. Kỹ năng giao tiếp tốt giúp cán bộ, công chức cơ sở củng cố, tăng cường các mối quan hệ xã hội, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, đồng thời tạo ra sự thành công hơn trong cuộc sống.

Quá trình hình thành và rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức cơ sở cần đảm bảo thực hiện những nội dung sau:

- Trước hết, phải nâng cao kiến thức về giao tiếp cho cán bộ, công chức cơ sở. Kiến thức về giao tiếp là nền tảng đầu tiên, là điều kiện thiết yếu để hình thành kỹ năng giao tiếp. Việc nâng cao kiến thức về giao tiếp cho cán bộ, công chức cơ sở có thể thực hiện thông qua học tập, sinh hoạt chuyên đề, nghiên cứu, tọa đàm, hội thảo, tập huấn... hoặc những hình thức khác lồng ghép trong quá trình sinh hoạt và công tác của mỗi cá nhân.

- Thứ hai, rèn luyện cho cán bộ, công chức cơ sở khả năng vận dụng tri thức về giao tiếp vào thực tiễn. Kỹ năng giao tiếp được tạo thành từ hai yếu tố: những tri thức về giao tiếp và khả năng vận dụng tri thức vào thực tiễn. Hai thành phần tồn tại trong mối quan hệ biện chứng với nhau: nếu không có tri thức về giao tiếp, sẽ không thể hình thành kỹ năng giao tiếp; nếu không có khả năng vận dụng tri thức về giao tiếp vào thực tiễn, tri thức đó chỉ mang tính lý thuyết, không có giá trị. Điều này có nghĩa là trong từng điều kiện, hoàn cảnh thực tế khác nhau, cán bộ, công chức cơ sở phải biết chuyển những tri thức về giao tiếp thành hành vi giao tiếp cụ thể. Khả năng vận dụng tri thức về giao tiếp vào thực tiễn quá trình giao tiếp sẽ cho thấy mức độ kỹ năng giao tiếp đạt được của mỗi người.

Thứ ba, tăng cường kiểm tra, đánh giá việc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở

Quá trình tiến hành kiểm tra, đánh giá rất quan trọng bởi văn hóa giao tiếp, ứng xử là kết quả của quá trình rèn luyện lâu dài và tự giác thực hiện, nếu việc kiểm tra, đánh giá bị gián đoạn, không kịp thời, không sâu sát sẽ dẫn tới hiện tượng cán bộ, công chức cơ sở có biểu hiện trễ nải hoặc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử một cách chiếu lệ, hình thức. Để công tác kiểm tra, đánh giá phát huy hiệu quả, cần chú ý những vấn đề sau:

- Chủ thể tiến hành kiểm tra, đánh giá gồm: lãnh đạo cấp ủy và chính quyền xã; cán bộ lãnh đạo cấp trên; bản thân cán bộ, công chức cơ sở (tự đánh giá); đặc biệt cần phát huy vai trò giám sát của quần chúng nhân dân tại địa phương. Càng có nhiều chủ thể khác nhau tham gia vào việc kiểm tra, đánh giá thì kết quả đánh giá càng đảm bảo tính khách quan, chính xác, trở thành căn cứ để xây dựng, ban hành và triển khai những biện pháp nhằm nâng cao văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở.

- Tiêu chí kiểm tra, đánh giá: cần xác định dựa trên các văn bản có giá trị pháp lý, đảm bảo tính công khai, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả. Các tiêu chí đánh giá vừa phải đảm bảo tính hệ thống để quá trình kiểm tra, đánh giá được triển khai thống nhất, đồng bộ, giúp kiểm tra, đánh giá được toàn diện các biểu hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở, vừa phải đảm bảo tính đặc thù cụ thể của mỗi chức danh chuyên môn, nghiệp vụ, mỗi địa phương, vùng miền. Tiêu chí đánh giá cũng cần đảm bảo tính khoa học, giáo dục, vừa giúp đánh giá chính xác thực trạng văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở, vừa trở thành mục tiêu mang tính định hướng, phù hợp với thực tế năng lực của cán bộ, công chức cơ sở.

- Hình thức kiểm tra, đánh giá: kết hợp giữa kiểm tra, đánh giá định kỳ với kiểm tra, đánh giá đột xuất; kết hợp giữa kiểm tra, đánh giá công khai với bí mật kiểm tra. Việc kết hợp các hình thức kiểm tra, đánh giá giúp chủ thể tiến hành kiểm

tra, đánh giá hỗ trợ những ưu, khuyết điểm riêng của mỗi hình thức. Chẳng hạn như hình thức kiểm tra, đánh giá định kỳ và kiểm tra đánh giá công khai thường có tác dụng đôn đốc, chấn chỉnh việc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử; hình thức kiểm tra, đánh giá đột xuất và kiểm tra, đánh giá bí mật sẽ phát huy tác dụng răn đe, xử lý đối với trường hợp vi phạm.

- Nội dung, nhiệm vụ kiểm tra, đánh giá: việc kiểm tra, đánh giá văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở cần được tiến hành trên hai khía cạnh: kiểm tra, đánh giá quá trình và kiểm tra, đánh giá kết quả. Kiểm tra, đánh giá dù được tiến hành ở khía cạnh nào cũng cần bám sát thực hiện những nhiệm vụ như: làm rõ thực trạng văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở; chỉ ra những ưu điểm và hạn chế, thiếu sót, đặc biệt là những yếu tố “lỗi” mà họ thường mắc và đề ra biện pháp khắc phục.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá: trước khi tiến hành kiểm tra, đánh giá, lãnh đạo cấp trên cần xây dựng kế hoạch kiểm tra, đánh giá và quán triệt nội dung kiểm tra, đánh giá tới cán bộ, công chức cơ sở. Việc tiến hành kiểm tra, đánh giá phải được duy trì thường xuyên, liên tục, mang tính chiến lược dài hạn. Sau khi kết thúc kiểm tra, đánh giá, cần tổng kết, rút kinh nghiệm, nhắc nhở, phê bình, xử lý các trường hợp vi phạm và khen thưởng, nêu gương các cá nhân, đơn vị thực hiện tốt văn hóa giao tiếp, ứng xử.

4. Kết luận

Văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức cơ sở hiện nay có nhiều biểu hiện tích cực, song còn tồn tại những hạn chế nhất định. Nó được cán bộ lãnh đạo cấp trên đánh giá ở mức khá, nhưng quần chúng nhân dân đánh giá chỉ đạt mức trung bình. Cụ thể: trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức cơ sở còn phát sinh những “lỗi” nhất định, làm giảm hiệu quả công tác của bản thân, từ đó ảnh hưởng tới niềm tin của người dân vào chính quyền cơ sở. Có nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan tác động dẫn tới thực trạng trên. Một trong những nguyên nhân chính là do một bộ phận cán bộ, công chức cơ sở còn chưa tự giác, tích cực trong việc thực hiện văn hóa giao tiếp, ứng xử. Chính vì vậy, việc tăng cường, nâng cao nhận thức, thái độ cũng như thực hành, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ, công chức nói chung và cán bộ, công chức cấp cơ sở nói riêng là việc cần thiết, nên được tiến hành thường xuyên.

Tài liệu tham khảo

1. Chính phủ (2018). *Đề án văn hóa công vụ*. Ban hành kèm theo Quyết định số 1847 ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ.
2. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021). *Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*. NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.