

RÈN LUYỆN KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG QUAN HỆ HÀNH CHÍNH VỚI TỔ CHỨC, CÔNG DÂN

ThS. ĐÀO THỊ ÁI THỊ

Học viện Hành chính Quốc gia

Hoạt động giao tiếp trong thực thi công vụ diễn ra qua hai mối quan hệ hành chính 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 (CB,CC) đồng nghiệp với nhau. Thứ hai, giao tiếp giữa CB,CC đại diện cho cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức và công dân. Bài viết này chỉ tập trung đề cập tới kỹ năng giao tiếp trong quan hệ hành chính với tổ chức và công dân.

1. Trong quan hệ giao tiếp hành chính với tổ chức và công dân, CB,CC sử dụng kỹ năng giao tiếp trong các hoàn cảnh giao tiếp sau:

Một là, trực tiếp giải quyết các công việc liên quan đến quản lý hành chính và thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức và công dân thuộc chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn.

Hai là, tiếp xúc với các đoàn thể quần chúng và nhân dân nhằm thu thập thông tin phục vụ công tác triển khai chính sách, pháp luật vào cuộc sống; thăm dò ý kiến, dư luận của nhân dân để điều chỉnh các biện pháp, quyết định quản lý hành chính cho phù hợp và hiệu quả.

Ba là, giải thích, tuyên truyền đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; vận động nhân dân thực hiện quyền và nghĩa vụ, tham gia các phong

trào thi đua yêu nước, các chương trình phát triển kinh tế - xã hội, giữ gìn an ninh - trật tự và phòng chống các tệ nạn xã hội trên địa bàn dân cư.

Bốn là, giải quyết những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của nhân dân thuộc thẩm quyền.

Năm là, tổ chức thực hiện hoà giải mâu thuẫn phát sinh trong nhân dân; thăm hỏi động viên nhân dân khi gặp thiên tai, hoạn nạn.

Thực tiễn đã chứng minh, trong thực thi công vụ, CB,CC thừa hành nếu chỉ biết làm theo nguyên tắc hành chính đơn thuần mà không biết thuyết phục quần chúng hoặc ngược lại, biết thuyết phục quần chúng nhưng giải quyết công việc không đúng nguyên tắc đều không mang lại hiệu quả. Chính vì vậy, mỗi CB,CC không những phải am hiểu đường lối, chính sách, pháp luật và tinh thông chuyên môn, nghiệp vụ mà còn phải rèn luyện kỹ năng giao tiếp để có khả năng thuyết phục làm cho đối tượng quản lý “tâm phục, khẩu phục”, tự giác thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ theo yêu cầu của quản lý hành chính.

2. Bên cạnh những đặc điểm cơ bản của hoạt động giao tiếp nói chung¹, giao tiếp hành chính có đặc trưng chủ yếu sau:

- *Tính chính xác, minh bạch*: Nội dung giao tiếp luôn thể hiện rõ ràng, xác thực, đơn nghĩa, chỉ một cách hiểu đúng, không

gây hiểu lầm. Do đó, trong giao tiếp, người nói phải lựa chọn sử dụng các đơn vị ngôn ngữ (từ vựng, cú pháp) chuẩn xác, có ý nghĩa tường minh (sense explicite); không dùng cách nói lửng, không sử dụng các yếu tố mang nghĩa hàm ẩn (sens implicite), mơ hồ về nghĩa hoặc có tính hình ảnh, biểu tượng hai mặt để có thể bị bắt bẻ hoặc lợi dụng kẽ hở để xuyên tạc, vụ lợi.

- *Tính khách quan, nghiêm túc*: Trong giao tiếp hành chính với tổ chức và công dân, CB,CC thực thi công vụ là người đại diện cho công quyền (cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền) để giải quyết công việc. Do đó, mọi phát ngôn của CB,CC với tổ chức và công dân phải thể hiện sự khách quan và công tâm, biểu đạt được ý chí, quyền lực nhà nước; không được thể hiện ý chí chủ quan, ý đồ riêng của cá nhân trong khi thi hành nhiệm vụ. Đồng thời, là người đại diện cho cơ quan quyền lực nên CB,CC phải luôn có thái độ tôn trọng đối tượng giao tiếp, có hành vi ứng xử văn minh, lịch sự thể hiện văn hóa giao tiếp hành chính và sự tôn nghiêm của cơ quan công quyền.

- *Tính khuôn mẫu, quy phạm*: Theo V.M Bugóxolapxki - nhà ngôn ngữ học Nga: Ngôn ngữ khuôn mẫu hành chính là các đơn vị từ vựng hay đơn vị cú pháp luôn luôn được tái hiện, có tương quan với hoàn cảnh được lặp đi lặp lại hoặc với những khái niệm phổ biến và làm cho chúng biểu đạt dễ dàng². Đó là các yếu tố ngôn ngữ được sử dụng trong phong cách hành chính - công vụ chuyên dùng trong lĩnh vực pháp luật và hành chính. Ví dụ như cơ quan chủ quản, bên hữu quan, chiếu theo quyết định thi hành, có hiệu lực từ ngày, căn cứ vào... Đặc biệt về nội dung, các khía cạnh chủ đề giao tiếp thường được quy chiếu với các điều, khoản liên quan trực tiếp tới công việc,

TTHC đang được xem xét giải quyết từ văn bản quy phạm pháp luật (luật, nghị quyết, nghị định, quyết định, chỉ thị, thông tư, quy chế...) đang có hiệu lực thi hành. Do vậy, việc trích dẫn phải tuyệt đối chuẩn xác và việc tổ chức thực hiện phải căn cứ vào những quy định có sẵn, bắt buộc của quy phạm pháp luật, không thể tùy tiện thêm, bớt, thay đổi nội dung.

3. Hiện nay, thực hiện chủ trương từng bước xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân, các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương đến cơ sở đang nỗ lực đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường quản lý xã hội bằng pháp luật, thực hiện xã hội hoá một số lĩnh vực văn hoá - xã hội, mở rộng đối thoại trực tiếp với các doanh nghiệp, các tổ chức xã hội và nhân dân để tháo gỡ vướng mắc trong cơ chế quản lý hành chính. Song song với quá trình hoàn thiện về thể chế tạo hành lang pháp lý thông thoáng, công bằng cho các thành phần kinh tế, các tầng lớp dân cư tham gia phát triển kinh tế - xã hội, các cơ quan công quyền đang tích cực cải tiến nhằm đơn giản hoá và công khai hoá các TTHC liên quan nhiều đến hoạt động của tổ chức và công dân với những quy trình chặt chẽ, có thể kiểm soát. Đồng thời, việc thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở theo tinh thần Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 18-02-1998 của Bộ Chính trị đã thực sự tạo điều kiện cho nhân dân phát huy quyền làm chủ, tham gia trực tiếp giám sát một số hoạt động của CB,CC và cơ quan hành chính nhà nước. Qua đó, đã từng bước hạn chế các hiện tượng tiêu cực (những nhiễu, cửa quyền, ức hiếp, đùn đẩy trách nhiệm...) của một số CB,CC trong quá trình giải quyết công việc liên quan đến TTHC cho tổ chức và công dân. Đó là những động thái tích cực từng bước cải thiện mối quan

hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với công dân theo hướng gần dân, phục vụ nhân dân tốt hơn. Tuy nhiên, mọi hoạt động thực thi công vụ đều phải thông qua đội ngũ CB,CC các cấp. Trên thực tế, qua đánh giá, phân loại CB,CC hàng năm, vẫn còn một bộ phận CB,CC chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ hoặc thoái hoá về đạo đức hoặc yếu kém về chuyên môn, nghiệp vụ và cá biệt có một số CB,CC vừa suy thoái về đạo đức vừa yếu kém về chuyên môn nghiệp vụ.

Để xây dựng một nền hành chính trong sạch, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, bên cạnh việc tiếp tục hoàn thiện hệ thống thể chế, từng bước hiện đại hoá công sở, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng của các cơ sở đào tạo hành chính và hoạt động tự học tập, rèn luyện của mỗi CB,CC nhằm tu dưỡng đạo đức công vụ, nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, thuần thực các kĩ năng tác nghiệp hành chính - trong đó có kĩ năng giao tiếp hành chính - là một yêu cầu khách quan, cấp thiết hiện nay. Để có kĩ năng giao tiếp thuần thực, mang lại hiệu quả trong hoạt động công vụ, theo chúng tôi, mỗi CB,CC cần thường xuyên rèn luyện những nội dung chủ yếu sau đây:

Thứ nhất, thường xuyên tu dưỡng đạo đức cách mạng, thực hiện lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh "*cần, kiệm, liêm, chính, chí công, vô tư*" thực sự là "*công bộc*" của dân trong khi thi hành công vụ.

Thứ hai, tích cực học tập nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ; nắm vững đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và thực tiễn đời sống xã hội (trong đó có tâm tư, nguyện vọng của nhân dân) thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách. Trong giao tiếp, điều gì hiểu sâu sắc, rõ ràng khi diễn đạt ra lời nói sẽ cụ thể, thiết thực, dễ hiểu.

Thứ ba, cần nắm được nội dung và biết vận dụng linh hoạt những yêu cầu cơ bản mang đặc trưng giao tiếp hành chính (đã nêu ở mục 2) và ba nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp. Đó là:

Nguyên tắc cộng tác hội thoại: Nguyên tắc này đòi hỏi giữa những người tham gia giao tiếp phải đưa ra những lượng tin phù hợp với mục đích giao tiếp. Trong đó, đáng lưu ý là: không nói lượng tin thừa nằm ngoài mục đích giao tiếp; không nói những điều gì đã biết chắc là không đúng hoặc không đủ bằng chứng; tránh lối nói mập mờ, mơ hồ về nghĩa hoặc tối nghĩa; nói ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu và có trật tự.

- *Nguyên tắc tôn trọng thể diện của người đối thoại*: Nguyên tắc này đòi hỏi phải tế nhị, khéo léo tránh xúc phạm đến thể diện của người tham gia đối thoại đồng thời phải biết giữ thể diện của mình. Trong hội thoại, cần tránh trả lời thay, nói hót, không cướp lượt lời, giành phần nói của người khác.

- *Nguyên tắc khiêm tốn*: Trong hội thoại, cần tránh tự khoe, tự đề cao bản thân. Trong giao tiếp với nhân dân, dù ở cương vị nào cũng phải luôn luôn khiêm tốn.

Thứ tư, rèn luyện tư thế, tác phong đàng hoàng, đĩnh đạc khi tiếp xúc với nhân dân; đồng thời, trong giao tiếp phải biết thể hiện sự tôn trọng, quan tâm và có trách nhiệm đối với những nguyện vọng chính đáng của nhân dân.

Cách đây 58 năm, tháng 10-1947, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã có bài viết: "Chống thói ba hoa"³; trong đó, Người nhấn mạnh: "*Tục ngữ có câu: "học ăn, học nói, học gói, học mở". Nói cũng phải học, mà phải chịu khó học mới được*". Theo Người, mỗi CB,CC cần phải "*học cách nói của quần chúng*" vừa cụ thể, sinh

động, vừa thiết thực, dễ hiểu và khi nói “*phải tỏ rõ cái tư tưởng và lòng ước ao của quần chúng*”, “*làm sao cho quần chúng đều hiểu, đều tin, đều quyết tâm làm theo lời kêu gọi của mình*”.

Muốn vậy, CB,CC phải thường xuyên sâu sát đời sống thực tiễn, biết lắng nghe chất lọc tiếp thu những ý kiến đóng góp đúng, những kiến nghị chính đáng từ nhân dân; thông qua đó, khiêm tốn học hỏi lời ăn tiếng nói của quần chúng nhân dân.

Ngày nay, trình độ dân trí ngày càng

* * * * *

DOANH NGHIỆP VIỆT NAM...

(*Tiếp theo trang 9*)

thương mại quốc doanh cần xử lý ngay vấn đề nợ tồn đọng, đồng thời phải tăng nguồn vốn tự có để mở rộng đầu tư, cũng như để đảm bảo tỉ lệ an toàn tối thiểu theo tiêu chuẩn quốc tế.

Thứ ba, nâng cao vai trò của Nhà nước trong việc xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật nhằm tổ chức thực hiện và hỗ trợ DN chuẩn bị hội nhập tốt. Trong việc xây dựng, nâng cao vai trò của Nhà nước và ban hành pháp luật, Nhà nước cần từng bước thiết lập và áp dụng đầy đủ các chuẩn mực quốc tế, tránh cho DN những liệu pháp sặc, những ngõ ngàng khi hội nhập.

Bên cạnh các nhân tố khách quan, bản thân DN phải có sự nỗ lực hơn. Đây cũng là nhân tố quan trọng quyết định sự thành bại của chính DN. Thực tế đòi hỏi phải xem xét, đánh giá một cách toàn diện về năng lực quản trị DN, về thế mạnh và đặc điểm vốn có của DNVN cùng với những yếu tố khách quan chi phối hoạt động sản xuất - kinh doanh của DN. Hệ quả của sự

cao, việc tiếp xúc với nhân dân ngày càng mở rộng cho nên CB,CC càng cần phải học tập, rèn luyện kỹ năng giao tiếp để có thể đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ tổ chức, động viên nhân dân hoàn thành công cuộc công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước □

1. Xem: Bản về hoạt động giao tiếp trong quản lý hành chính nhà nước - Tạp chí Quản lý nhà nước số 8-2005.

2. Tiếng Nga trong nhà trường. M.1969, số 2, tr. 75.

3. X.Y.Z, Sửa đổi lối làm việc. NXB Sự thật, H. 1955, tr. 105.

hội nhập có thể làm cho DN phát triển tốt, không phát triển được hoặc bị sàng lọc, loại trừ khỏi thương trường. Vì vậy, Nhà nước cũng cần nghiên cứu, đánh giá đúng về khả năng thích ứng của DNVN trong sự tác động nhiều chiều của các nhân tố khách quan, chủ quan, giúp DN lường trước được những thách thức, phát huy những thế mạnh của mình trong sự hội nhập kinh tế quốc tế, nhất là khi Việt Nam sắp bước vào thị trường lớn với 90% khối lượng thương mại toàn cầu như WTO □

Tài liệu tham khảo:

1. Hỏi đáp về Hiệp định thương mại Việt - Mĩ, NXB Thống kê, 2002.

2. Đinh Trọng Thịnh (2004) “WTO và nền kinh tế yếu”, Tạp chí Nghiên cứu kinh tế, 3-2004.

3. Các cơ quan Chính phủ và Chương trình sắp xếp DNNN, NXB Thống kê năm 2004.

4. Nguyễn Thiết Sơn: “Các công ty xuyên quốc gia”, NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, năm 2004.

5. Tìm hiểu Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), NXB CTQG, năm 2004.