



Giao tiếp - một kỹ năng quan trọng trong hoạt động quản lý

GVC. Lê Quang Thế

P.Trưởng Phòng TC-HC-QT

Mục tiêu chiến lược cũng như những giải pháp cụ thể của chương trình Cải cách hành chính hiện nay là hướng tới xây dựng một nền hành chính hoạt động hiệu quả, phục vụ công dân, xã hội tốt nhất, thực sự là nhà nước của dân, do dân, vì dân. Trong đó, nâng cao chất lượng giao tiếp công vụ, đặc biệt là trong nội bộ nền hành chính được xem như là một cách thức tốt nhất nhằm thực hiện thành công sự nghiệp cải cách nền hành chính nhà nước.

Nhiều tài liệu nghiên cứu đều thống nhất quan niệm hoạt động giao tiếp trong quản lý hành chính là hoạt động giao tiếp giữa cán bộ, công chức với công dân hoặc giữa cán bộ, công chức với nhau nhằm thực thi công vụ nhà nước. Đây là hoạt động có vị trí vai trò rất quan trọng trong hoạt động quản lý của bộ máy nhà nước nói chung và hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước nói riêng. Hiệu quả của hoạt động giao tiếp chính là thước đo chất lượng của hành chính phục vụ, thể hiện bản chất nhà nước của dân, do dân, vì dân, với mục đích để

thỏa mãn nhu cầu của các đối tượng phục vụ của nền hành chính. Do vậy, giao tiếp hành chính là một thước đo đồng thời là một tiêu chí phản ánh chất lượng của cán bộ, công chức và bộ máy hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, trong thực tế hoạt động giao tiếp của cán bộ, công chức hiện nay còn nhiều hạn chế, bất cập so với yêu cầu đặt ra. Những hạn chế của giao tiếp trong hoạt động quản lý thường có qua những biểu hiện sau đây:

Thứ nhất, là các biểu hiện trong phong cách nói: Khi tiếp đối tượng, nhất là tiếp dân hoặc cấp dưới, cán bộ, công chức hay mắc những lỗi: Nói nửa chừng rồi dừng lại hoặc cướp lời của đối tượng giao tiếp. Nói thao thao bất tuyệt. Hay luôn đặt câu hỏi cho người nghe. Không trả lời thẳng vào vấn đề nêu ra mà quanh co, dài dòng, đưa câu chuyện ra ngoài chủ đề chính; ép người giao tiếp nói theo ý mình, dùng ngôn ngữ không phù hợp, bóng bẩy hay khích bác, đẽm tiếng nước ngoài tùy tiện...



NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

Thứ hai, là lỗi về phong cách giao tiếp: Bắt tay hờ hững, thái độ suồng sã, ánh mắt thiếu thân thiện hay lơ là nhìn xung quanh...

Thực trạng khả năng giao tiếp kém của cán bộ, công chức, viên chức trên đây có thể dẫn tới nhiều vấn đề phát sinh như: gây cảm giác khó chịu cho người dân đến liên hệ công tác, giao dịch thất bại, đưa ra các hướng dẫn dễ gây hiểu lầm... Tất cả những điều đó có thể ảnh hưởng rất nhiều đến hiệu quả công việc của bất kỳ cơ quan, tổ chức nào. Những biểu hiện yếu kém, bất cập trong giao tiếp hành chính, nhất là giao tiếp với dân đã gây nên những hậu quả không tốt đối với quản lý hành chính. Hiện tượng khiếu kiện kéo dài, đông người... tạo nên những điểm nóng là một minh chứng cho sự yếu kém trong đối thoại, giao tiếp với dân của cán bộ, công chức trong quá trình thực thi công vụ.

Hiện nay vấn đề giao tiếp trong hành chính nhà nước cũng được quy định trong một số văn bản pháp luật. Trong đó, cần nói đến Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV, ngày 26/02/2007 của 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 và 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. Hai văn bản này đều có những quy định cụ

thể và rõ ràng về giao tiếp trong thực thi công vụ.

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 định từ Điều 8 đến Điều 10 như sau:

Cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ phải thực hiện các quy định về những việc phải làm và những việc không được làm theo quy định của pháp luật. Trong giao tiếp và ứng xử, cán bộ, công chức, viên chức phải có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt. Trong giao tiếp và ứng xử với nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức phải nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc. Cán bộ, công chức, viên chức không được có thái độ hách dịch, những nhiều, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ. Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác.

Những Quy định này đã đóng một vai trò quan trọng trong việc xây dựng nề lối, tác phong làm việc chuyên nghiệp và tạo dựng một diện mạo tích cực về hành chính nhà nước đối với công dân, xã hội.

Thực hiện tốt hoạt động giao tiếp trong hoạt động quản lý theo đúng các quy định của Nhà nước, theo tôi, đội ngũ cán



NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

bộ, công chức cần thiết phải xây dựng được phong cách giao tiếp hành chính có hiệu quả với các yêu cầu sau đây:

Một là, tạo được môi trường giao tiếp tốt: Môi trường tốt là môi trường tạo nên sự tin cậy, sự cởi mở, gần gũi và nhất là sự chia sẻ một cách tích cực. Môi trường đó giúp cho đối tượng giao tiếp, nhất là người dân hay cấp dưới vững tin, chủ động tích cực trong giao tiếp. Môi trường đó còn tạo cho họ sự hài lòng cần thiết mặc dù kết quả cuộc giao tiếp có theo ý họ hay không vì họ biết là họ được tôn trọng.

Hai là, biết nói và biết lắng nghe. Nếu biết lắng nghe, con người sẽ luôn biết người khác đang nghĩ gì và đang mong muốn ở mình điều gì. Trong quá trình giao tiếp hành chính cũng vậy, lắng nghe có thể đem đến cho cán bộ, công chức, viên chức và những người tham gia các lợi ích thiết yếu: nắm rõ nội dung thông tin, nhận ra trách nhiệm vai trò của mình trong vấn đề đang thảo luận; xây dựng mối quan hệ thân thiện với nhau và với người dân; thể hiện sự quan tâm, tôn trọng; đồng cảm với những khó khăn của người nói; hiểu và đưa ra những câu trả lời hoặc ý kiến tư vấn hợp lý. Đây là cơ sở để hình thành văn hóa, văn minh công sở, tạo nền tảng để cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ được giao và tạo được lòng tin ở người dân về nền hành chính nhà nước. Có kỹ năng lắng nghe tốt sẽ xây dựng được lòng

tin, sự thông cảm và hiểu biết lẫn nhau với đồng nghiệp và với người dân.

Ba là, phong cách giao tiếp, ứng xử với nhân dân trước hết phải kính trọng, lễ phép, không hách dịch, nhũn nhẽ, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ. Luôn nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về những quy định có liên quan đến công việc, tận tụy phục vụ nhân dân, nhưng phải kiên định đảm bảo nguyên tắc theo đúng quy định của pháp luật. Không dễ dãi xuôi chiều theo ý người trực tiếp giao tiếp với mình mà vi phạm nguyên tắc, thủ tục theo quy định. Đây là vấn đề quan trọng của giao tiếp trong hoạt động quản lý. Hoạt động giao tiếp này là hoạt động nhằm thực thi công vụ nhà nước. Do đó, hoạt động giao tiếp phải đảm bảo đúng quy trình, quy định của Nhà nước.

Hoạt động giao tiếp trong quản lý là một vấn đề lớn, ở bài viết này tôi chỉ đưa ra một số nội dung theo tôi là quan trọng, mong góp một tiếng nói trong diễn đàn, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình thực thi công vụ. Mong muốn rằng từ chất lượng trong hoạt động giao tiếp của đội ngũ cán bộ, công chức sẽ tạo cho hiệu lực và hiệu quả của hoạt động quản lý hành chính không ngừng được bảo đảm và nâng cao theo yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính hiện nay.