

Chuyên đề 6

VĂN HÓA CÔNG SỞ, LỄ TÂN VÀ NGHI THỨC NHÀ NƯỚC

I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ

1. Khái niệm văn hóa công sở

Tổng giám đốc UNESCO Federico Mayor định nghĩa: “Văn hóa là tổng thể sống động các hoạt động sáng tạo (của các cá nhân và các cộng đồng) trong quá khứ và hiện tại. Qua các thế kỷ, hoạt động sáng tạo ấy đã hình thành nên các giá trị, các truyền thống và các thị hiếu - những yếu tố xác định đặc tính riêng của mỗi dân tộc”.

Từ quan niệm chung về văn hóa đã có rất nhiều quan niệm khác nhau về văn hóa công sở. Nhìn từ góc độ chủ thể văn hóa, người ta chia văn hóa thành văn hóa cá nhân và văn hóa cộng đồng. Cộng đồng là một tập hợp người có quan hệ mật thiết với nhau trong sinh hoạt vật chất và tinh thần. Công sở là một tổ chức đặt dưới sự quản lý trực tiếp của Nhà nước, có tư cách pháp nhân, được pháp luật nhà nước điều chỉnh để tiến hành quản lý các công việc có tính chuyên ngành và phục vụ lợi ích công. Công sở được phân biệt với các tổ chức xã hội khác xét trên nội dung công việc, hình thức tổ chức.

Văn hóa công sở là tổng hợp của hệ thống các giá trị vật chất và giá trị tinh thần được các thành viên trong các tổ chức bảo tồn, duy trì và phát huy từ quá khứ đến hiện tại, là thành quả trí tuệ sáng tạo của con người trải qua các nền văn minh khác nhau, với các hình thái kinh tế - xã hội khác nhau, thể hiện bản chất nhà nước và bản sắc dân tộc của mỗi quốc gia trong mỗi giai đoạn lịch sử nhất định.

2. Các yếu tố cấu thành văn hóa công sở

a) Cấu trúc của văn hóa

Giá trị này là giá trị biểu hiện các mối quan hệ bên trong của tổ chức công sở: quan hệ giữa cấp trên - cấp dưới, quan hệ giữa thành viên - thành viên và quan hệ giữa tổ chức công sở với xã hội, công dân.

- Quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới: ở nước ta, quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới xây dựng trên sự dân chủ, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau. Những giá trị đó được biểu hiện trong việc lựa chọn cấp trên của mình bằng việc tín nhiệm và bầu cử. Luật pháp nước ta là sự thể hiện và là cơ sở pháp lý vững chắc bảo vệ

các giá trị tốt đẹp đó. Ngoài ra quan điểm mới và sức mạnh của dư luận cũng là điều kiện bảo vệ và duy trì những giá trị đó.

- Quan hệ giữa thành viên - thành viên trong công sở: Quan hệ này bao gồm ứng xử của thành viên này với thành viên khác ở các bộ phận khác nhau trong công sở và trong cùng một bộ phận. Trong xã hội hiện đại những giá trị đích thực mà chúng ta trân trọng và lưu giữ mang tính truyền thống như thương yêu, đùm bọc, giúp đỡ lẫn nhau, tinh thần xây dựng một tập thể đoàn kết vững mạnh, tôn trọng nhân cách của nhau, là “làm theo năng lực, hưởng theo lao động”, đánh giá cao vai trò của phụ nữ trong công vụ.

- Quan hệ giữa các tổ chức công sở với xã hội công dân: Quan hệ này được biến đổi theo các hình thái kinh tế - xã hội nhất định. Ngày nay các giá trị về tính phục vụ cộng đồng, phục vụ cho lợi ích của nhân dân được thể hiện qua sự ứng xử tốt đẹp của cán bộ, công chức với nhân dân.

- Về qui mô tổ chức: Giá trị cấu trúc trong văn hóa công sở còn biểu hiện ở quy mô tổ chức trong công sở, ở số lượng các mối quan hệ trong các hình thái tổ chức và vai trò của những thành viên trong các hình thái đó. Đó là hình thái cấu trúc tổ chức công sở theo chính thể của mỗi chế độ xã hội.

b) Những thành tố và nội dung của văn hóa công sở

Hệ thống giá trị văn hóa công sở được cấu thành bởi các thành tố và nội dung sau: truyền thống, hiện đại, trình độ học vấn, trình độ văn minh. Tất cả hướng tới các giá trị chân, thiện, mỹ.

Văn hóa nói chung, văn hóa công sở nói riêng là sự kết nối của hệ thống giá trị từ truyền thống đến hiện đại, nó vừa mang đậm bản sắc của cái riêng, cái “dân tộc” vừa tuân thủ chuẩn mực chung, chuẩn mực của “thời đại”. Trình độ học vấn là điều kiện để mở cánh cửa sở trí tuệ và tâm hồn con người bước vào nền văn hóa tiên tiến hơn. Trình độ văn minh là đánh dấu những bước phát triển ở mỗi giai đoạn lịch sử nhất định với những nấc thang giá trị ngày càng cao hơn. Suy cho cùng, dù là yếu tố truyền thống hay hiện đại; trình độ học vấn hay trình độ văn minh thì đều phải hướng tới ba đỉnh của tam giác đó là các giá trị chân, thiện, mỹ.

Yếu tố dân tộc, hiện đại thấm nhuần trong mỗi thành viên công sở, được chất lọc, kế thừa và phát triển, phát huy theo quá trình đi lên của cơ quan, đơn vị, được vật chất hóa trong các cấu trúc thiết chế hành chính và công nghệ hành chính.

Đổi mới hoạt động công sở là một thành tựu văn hóa. Thành tựu văn hóa này giúp cho việc hiện đại hóa nền hành chính nhà nước Việt Nam, giúp cho các cơ quan, công sở nhà nước Việt Nam vươn tới tầm cao mới của sự phát triển hiện đại.

“Chân” là biểu hiện giá trị của “cái thật” trong hoạt động công sở, đó là: giá trị của cái đúng, của chân lý; giá trị của tri thức khoa học, sự hiểu biết, trí tuệ; giá trị của qui phạm pháp lý, qui phạm đạo đức, hướng về cội nguồn của mỗi cán bộ, công chức.

Văn hóa là chiếc nôi nuôi dưỡng giá trị cái “thiện” trong hoạt động công sở với hệ thống giá trị của cái tốt, của lương tâm, đạo đức và tâm hồn cao đẹp của mỗi cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

“Mỹ” thường gắn với các giá trị vật chất và hành động cụ thể trong thực tiễn hoạt động công sở. Cùng với nhu cầu hiểu biết ngày càng cao, “mỹ” là nhu cầu hướng tới cái đẹp. “Mỹ” là biểu hiện của “cái đẹp”, văn hóa đem lại sức sống mãnh liệt cho công sở, nhu cầu hướng tới “cái đẹp”, sự cảm nhận và thưởng thức cái đẹp giúp cho việc giải phóng con người, giải phóng sức lao động, thủ tiêu mọi sự xấu xa, kìm hãm sự phát triển.

c) Sự cần thiết của việc xây dựng và nâng cao văn hóa công sở

Yếu tố văn hóa xuất hiện trong công sở xuất phát từ chính vai trò của công sở trong đời sống xã hội và trong hoạt động của bộ máy hành chính mà nó là một bộ phận cấu thành. Một công sở chỉ làm tròn nhiệm vụ và chức năng của nó khi tạo dựng được mối quan hệ tốt giữa cán bộ, công chức trong công việc, các chuẩn mực xử sự, các nghi thức tiếp xúc hành chính, các phương pháp giải quyết các bất đồng trong cơ quan, cách lãnh đạo, quản lý và ý thức chấp hành kỷ luật trong và ngoài công sở của cán bộ, công chức. Đây là vai trò của nếp sống văn hóa trong công sở.

Văn hóa còn có vai trò to lớn trong việc xây dựng nề nếp làm việc khoa học, có kỷ cương, dân chủ. Nó đòi hỏi các thành viên trong công sở phải quan tâm đến hiệu quả công việc chung của công sở, nó giúp cho mỗi cán bộ công chức tự nhìn lại mình, đánh giá mình, chống lại những biểu hiện thiếu văn hóa như tham ô, móc ngoặc, quan liêu, hách dịch, cửa quyền, cơ hội. Bên cạnh đó yếu tố văn hóa còn giúp cho mỗi thành viên trong công sở phải tôn trọng ý thức kỷ luật, danh dự của công sở, quan hệ thân ái, đoàn kết, hợp tác vì sự nghiệp chung của cơ quan, đơn vị.

Vai trò của văn hóa còn được thể hiện trong sự định hướng giải quyết đúng đắn các vấn đề trong từng thời kỳ và mối quan hệ giữa hiện đại hóa công sở với việc thực hiện sự công bằng cho các thành viên trong công sở. Chỉ có như vậy mới phát huy được các biện pháp hành chính trong chống tham nhũng, hối lộ, quan liêu, đặc quyền đặc lợi trong công sở.

Vai trò của văn hóa trong hoạt động công sở còn thể hiện trong quan niệm về sự bình đẳng và thực hiện bình đẳng. Theo ý nghĩa văn hóa, bình đẳng là mọi thành viên trong công sở đều có cơ hội như nhau trong học tập, đào tạo, việc làm, chế độ, chính sách...

3. Những quy định của Nhà nước về văn hóa công sở

Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế Văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước bao gồm các nội dung sau:

a) Các quy định về trụ sở làm việc

- Biển tên cơ quan: Cơ quan phải có biển tên được đặt tại cổng chính, trên đó ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt và địa chỉ của cơ quan;

- Phòng làm việc: Phòng làm việc phải có biển tên ghi rõ tên đơn vị, họ và tên, chức danh cán bộ, công chức, viên chức; Việc sắp xếp, bài trí phòng làm việc phải bảo đảm gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, hợp lý; Không lập bàn thờ, thấp hương, không đun, nấu trong phòng làm việc;

- Khu vực để phương tiện giao thông: Cơ quan có trách nhiệm bố trí khu vực để phương tiện giao thông của cán bộ, công chức, viên chức và của người đến giao dịch, làm việc. Không thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến giao dịch, làm việc.

b) Các quy định về văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ công chức trong công sở

- 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;

- Giao tiếp và ứng xử với nhân dân: 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 nhieu, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ;
- Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác;
- Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức, viên chức phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột.

II. LỄ TÂN VÀ NGHI THỨC NHÀ NƯỚC

1. Một số qui định về lễ tân

a) Khái niệm về lễ tân hành chính

Lễ tân hành chính là tổng hợp các qui định về nghi thức, thủ tục trong việc đón, tiễn, giao tiếp với khách nhằm giải quyết các công việc có liên quan đến quan hệ nội bộ, quan hệ hành chính nhà nước, giữa các nhà nước và giữa nhà nước với công dân.

b) Vai trò của lễ tân hành chính trong hoạt động của cơ quan, tổ chức

Lễ tân hành chính là một nội dung tác nghiệp rất quan trọng, giúp cho việc mở rộng, củng cố, thúc đẩy việc giải quyết các mối quan hệ có liên quan đến chức năng quản lý của mỗi cơ quan, tổ chức, Nhà nước. Lễ tân hành chính trong hoạt động của các cơ quan nhà nước xuất phát từ nhu cầu của Nhà nước, thể hiện và phục vụ chính sách, pháp luật của Nhà nước. Cho dù lễ tân hành chính không phải là nội dung chủ yếu của hoạt động hành chính nhưng lại là công việc cần thiết để tạo điều kiện cho hoạt động hành chính được tiến hành thuận lợi. Lễ tân hành chính là bộ phận cấu thành của hoạt động hành chính để thực hiện các chức năng của hoạt động hành chính nhà nước. Lễ tân vừa là công cụ chính trị của hoạt động hành chính của Nhà nước, vừa là phương tiện thực hiện và cụ thể hoá các nguyên tắc cơ bản của hoạt động hành chính. Lễ tân giao tiếp vừa thể hiện trọng thị đối với các đối tượng vừa đảm bảo thực hiện đúng đường lối, chính sách của nhà nước và nghi thức lễ tân nhà nước.

c) Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản trong lễ tân hành chính

**** Kỹ năng nghe***

Trong giao tiếp hành chính, nghe đem lại các lợi ích sau đây:

- Giúp giải quyết có hiệu quả các công việc trong thực thi công vụ.
- Nghe giúp nắm bắt được tính cách và quan điểm của người nói, hiểu được những thông điệp qua những ẩn ý không nói bằng lời.
- Giúp thỏa mãn nhu cầu của đối tượng tham gia giao tiếp, tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với người khác.
- Chú ý nghe người khác nói là thể hiện văn hóa giao tiếp, sự tôn trọng và sự đồng cảm với người khác.

Khi nghe cần tránh các lỗi sau:

- tỏ ra không nhiệt tình khi nghe; hay nhìn, đảo mắt đi chỗ khác.
- Nghe chưa hết lời, hiểu chưa hết ý của người nói; không để cho người khác nói hết đã đáp lại, cắt ngang lời người nói; vội vã đi đến kết luận hay đoán già đoán non ý của người nói.
- Nghe nhưng không rút ra được những điểm chính.
- Chỉ nghe lời mà không chú ý quan sát cử chỉ, thái độ của người nói.
- Chỉ chú ý đến đặc điểm về hình dáng, phong cách của người nói.
- Không hướng mặt và cơ thể về phía người nói; không nhìn vào người nói.
- Bị phân tán, thiếu tập trung trong khi nghe: Quá dễ dãi để cho các yếu tố bên ngoài tác động; làm việc riêng khi nghe.

**** Kỹ năng nói:***

Nói là hình thức giao tiếp trực tiếp được sử dụng nhiều trong cuộc sống nói chung và trong hoạt động quản lý nói riêng. Cán bộ, công chức, viên chức muốn giao tiếp có hiệu quả cần phải rèn luyện cho mình kỹ năng nói.

d) Khi nói cần tránh các lỗi sau:

- Không xác định rõ nội dung mình định nói; không biết mình phải nói gì, bắt đầu như thế nào.
- Độc thoại một chiều.
- Nói dẫn giọng hoặc nói giọng đều đều.

- Nói theo kiểu ra lệnh; khoe khoang; không khiêm tốn, không coi ai ra gì.
- Nói những lời khích bác, miệt thị, xúc phạm người khác.
- Sử dụng ngôn ngữ không phù hợp; thông tin thiếu chính xác, sai số liệu; không biết kết hợp một cách linh hoạt với các phương tiện hỗ trợ khác...

** Kỹ năng hỏi - đáp:*

- Khi hỏi ai điều gì thì cần phải hỏi lịch sự và khi trả lời cũng phải trả lời lịch sự, trả lời tất cả những câu hỏi mà khách đã đề cập.

- Khi họ khen ta nên nói lời cảm ơn, khi làm phật ý một người thì phải biết xin lỗi.

- Khi mời khách ăn tiệc, phải chú ý đến khẩu vị của khách, nên chọn những món ăn mà khách thích.

** Kỹ năng trao, nhận danh thiếp:*

- Để danh thiếp ở nơi dễ lấy nhất (túi áo trên), rút danh thiếp khi gặp khách hàng, trao trước mặt, phía tay phải của khách.

- Nên dùng hai tay để trao danh thiếp; Vừa trao danh thiếp, vừa nói những câu tạo sự chú ý và làm khách vui vẻ nhận danh thiếp.

- Tỏ thái độ vui vẻ khi nhận được danh thiếp và nói lời cảm ơn người đã trao danh thiếp cho mình. Sau khi nhận danh thiếp, bạn nên bỏ ngay danh thiếp vào túi áo hoặc sổ tay. Không nên cho danh thiếp vào túi quần hoặc xem đi, xem lại danh thiếp nhiều lần.

** Kỹ năng chào hỏi, bắt tay:*

- Khi chào hỏi và giới thiệu bao giờ cũng giới thiệu người có chức vụ thấp với người có chức vụ cao; người ít tuổi với người lớn tuổi; giới thiệu đàn ông với phụ nữ. Sau khi được giới thiệu hoặc tự giới thiệu, cả hai bắt tay chào nhau (người có chức vụ cao chủ động bắt tay người có chức vụ thấp) và nói: “Rất hân hạnh được quen biết ông/bà/anh/chị”.

- Khi bắt tay, người hơi nghiêng về phía trước, nhìn vào mắt khách, nở nụ cười, siết nhẹ tay rồi buông ra, vừa bắt tay vừa chào hỏi làm cho khách cảm thấy được sự ấm áp và lòng chân thành của mình.

Khi giao tiếp hành chính, cán bộ, công chức, viên chức cần chú ý đến các hình thức giao tiếp bằng cử chỉ, ánh mắt, nét mặt, nụ cười, tư thế đứng, ngồi... (giao tiếp phi ngôn từ).

2. Một số qui định về nghi thức nhà nước

a) Khái niệm về nghi thức nhà nước

Nghi thức nhà nước là lễ nghi và phương thức giao tiếp trong hoạt động quản lý nhà nước được quy định trong văn bản pháp luật của Nhà nước và tập quán truyền thống của dân tộc hoặc quốc tế mà các bên quan hệ phải tham gia và thực hiện.

b) Nghi thức nhà nước trong tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm, trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước

Việc tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm, trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước theo nghi thức nhà nước đều cần phải tuân thủ theo các qui định về nghi thức nhà nước là phải có biểu tượng quốc gia. Biểu tượng quốc gia là khái niệm dùng để chỉ các yếu tố cấu thành mang tính chất tượng trưng cho một quốc gia bao gồm: Quốc kỳ, Quốc ca, Quốc hiệu, Quốc huy.

**** Treo Quốc huy***

Quốc huy là huy hiệu của một nước hoặc là hình tượng trưng cho một nước. Quốc huy nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hình tròn, nền đỏ, ở giữa có ngôi sao vàng năm cánh, chung quanh có bông lúa, ở dưới có nửa bánh xe răng cưa và dòng chữ: “Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam” (Điều 142, Hiến pháp 1992).

Quốc huy được treo trang trọng tại phía trên cổng chính hoặc tòa nhà chính. Kích cỡ Quốc huy phải phù hợp với không gian treo. Không treo Quốc huy quá cũ hoặc bị hư hỏng.

**** Treo Quốc kỳ***

Quốc kỳ là cờ tượng trưng cho một quốc gia, là cờ của Tổ quốc, là biểu trưng một cách rõ ràng quyền lực của nhân dân ta, chủ quyền của mình về lãnh thổ.

Quốc kỳ được treo trong các phòng họp của các cấp chính quyền và các đoàn thể khi họp những buổi long trọng.

Quốc kỳ được treo bên ngoài vào những ngày lễ lớn như: Tết dương lịch và âm lịch, ngày bầu cử, ngày Quốc tế lao động, Sinh nhật Bác, ngày Cách mạng tháng 8 và Quốc khánh 02/9. Quốc kỳ có thể được treo hoặc mang đi ở những nơi có tổ chức mít tinh, động viên quần chúng làm các công trình tập thể như đắp đê, thi đua sản xuất... Các cơ quan nhà nước, các trường học, các đơn vị

vũ trang, cửa khẩu biên giới, Hải cảng quốc tế phải có cột cờ và treo Quốc kỳ trước công sở hoặc nơi trang trọng trước cơ quan. Trụ sở Phủ chủ tịch, Trụ sở Quốc hội, Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tòa án Nhân dân Tối cao, Viện Kiểm sát Nhân dân Tối cao, Bộ Ngoại giao, Đại sứ quán Việt Nam tại các nước, cột cờ Hà Nội, Trụ sở Ủy ban Nhân dân các cấp (trừ Ủy ban nhân dân phường ở thành phố, thị xã), các cửa khẩu và cảng quốc tế treo Quốc kỳ 24/24 giờ hàng ngày. Trụ sở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các đơn vị lực lượng vũ trang, nhà trường treo cờ từ 6 giờ đến 18 giờ hàng ngày.

Tùy theo nhu cầu thực tế, có loại quốc kỳ treo ngang và có loại treo dọc. Nhưng khi treo Quốc kỳ đều phải chú ý đỉnh ngôi sao: Một cánh hướng lên trên, bốn cánh còn lại đối xứng nhau.

** Hát Quốc ca*

Quốc ca có thể được hát bằng lời hoặc cử bằng nhạc trong các trường hợp sau:

- Làm lễ chào cờ;
- Khai mạc và bế mạc những buổi mít tinh, lễ kỷ niệm, trao tặng và đón nhận danh hiệu của Nhà nước được tổ chức long trọng do chính quyền hoặc đoàn thể tổ chức;

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Văn hóa công sở là gì? Phân tích các yếu tố cấu thành văn hóa công sở?
2. Tại sao phải xây dựng và nâng cao văn hóa công sở?
3. Anh/Chị hãy phân tích những quy định của Nhà nước về văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức trong công sở?
4. Anh/Chị hãy phân tích những kỹ năng giao tiếp cơ bản trong lễ tân hành chính?
5. Anh/Chị hãy trình bày một số quy định về nghi thức nhà nước trong tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm, trao tặng, nhận danh hiệu của Nhà nước?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Cán bộ, công chức, năm 2008.
2. Nghị định số 154/2004/NĐ-CP ngày 9/8/2004 của Chính phủ về nghi thức nhà nước trong tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm, trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, huân chương, huy chương, cờ thi đua của Chính phủ, bằng khen của Thủ tướng Chính phủ.
3. Quyết định số 213/2006/QĐ-TTg ngày 25/9/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế quản lý công sở.
4. Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước.
5. Học viện Hành chính Quốc gia. Giáo trình Hành chính văn phòng trong các cơ quan nhà nước. NXBGD, H.2005.
6. TS. Đào Thị Ái Thi. Văn hóa công sở. NXB Chính trị - Hành chính 2012
7. TS. Lưu Kiếm Thanh. Nghi thức nhà nước. NXB Thanh niên, Hà Nội 2001