



riêng (có thể phân biệt rõ rệt với tổ chức, cơ quan khác). Ví dụ, hoạt động của cơ quan khoa học khác với hoạt động của ủy ban nhân dân huyện, khác với hoạt động của doanh nghiệp v.v... Tuy khác nhau như vậy, nhưng các công sở Nhà nước đều có những giá trị, chuẩn mực và những nét niềm chung – do Nhà nước quy định. Vì vậy, *văn hóa công sở* là *hiểu là tổng hợp các giá trị, các nguyên tắc, các chuẩn mực cùng cách thức và phương pháp tổ chức, quản lý và phối hợp hoạt động để thực hiện nhiệm vụ của cơ quan*.

Với quan niệm trên, văn hóa công sở bao gồm 3 yếu tố cơ bản: a- Các giá trị, các nguyên tắc và chuẩn mực của công sở – do chức năng, nhiệm vụ của cơ quan quy định; b- Cách thức và phương pháp tổ chức, sắp xếp, quản lý mọi hoạt động ở công sở (sắp xếp nội làm việc, hệ thống máy móc và các trang thiết bị làm việc...), quản lý các hoạt động ở công sở yêu cầu thu hút đồng cơ quan và các thành viên phải có một trí thức và kỹ năng nhất định; c- Sở phải kết hợp hoạt động ở công sở để thực hiện nhiệm vụ của cơ quan nói chung nói riêng của bộ phận chức, viên chức phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng quan hệ giao tiếp và thái độ của một hợp tác...

Văn hóa công sở là công cụ sắc bén để lãnh đạo nhiều hành, quản lý có hiệu quả công việc và cải thiện chức, viên chức có nhiều kiến thức hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

## 2. Những nội dung cơ bản của văn hóa công sở

Văn hóa công sở là thể hiện một cách sinh động trong các quan hệ và mọi hoạt động của cơ quan với những nội dung phong phú khác nhau. Dưới đây là những biểu hiện cơ bản của chúng.

Một là tên gọi của tổ chức, cơ quan phải bao gồm nội dung khoa học, ý nghĩa văn hóa, ngôn ngữ ngắn gọn dễ hiểu và “chính danh”, tức là thể hiện được và nêu chức năng, nhiệm vụ của cơ quan nói tên gọi mà không “chính danh” sẽ gây ra hiểu lầm nặng nề, thậm chí gây cản trở công việc (ví dụ, có cơ quan nghiên cứu khoa học mang tên “Trung tâm Phát triển bền vững” – làm cho người nói không hiểu là trung tâm gì? Cái gì phát triển bền vững?). Cho nên, văn hóa công sở yêu cầu tên gọi của một cơ quan phải rõ ràng, chuẩn xác và dễ hiểu, phản ánh rõ chức năng, nhiệm

vụ của cơ quan và tuân thủ cho việc giao tiếp.

Hai là biểu tượng (logo) của cơ quan và thể hiện nội dung hoạt động của cơ quan và khẳng định bản sắc riêng của cơ quan nói chung và giá trị mang tính chuẩn mực. Khi nhìn vào logo của một cơ quan ta biết ngay nội dung cơ quan nào, nội dung làm những gì và uy tín chất lượng ra sao! Ví dụ, logo của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam cho biết rõ đây là tập đoàn kinh tế quốc gia lớn, chuyên hoạt động khai thác, kinh doanh dầu khí, có uy tín ở trong và ngoài nước.

Ba là triết lý hành động (phương châm hành động) thể hiện năng lực, ý chí và tầm huyết của các tập thể cơ quan nhằm đạt tới mục tiêu. Ví dụ, công ty Ford có phương châm “Tất cả những gì chúng tôi làm là do bạn quyết định”; một số cơ quan tiếp dân của ta có phương châm: “Công khai, nóng giận, nhường nhịn” hay “nhanh chóng, thuận tiện, văn minh”; một số trường học nêu phương châm: “Tiên học lễ hậu học văn”, “Đầy tớ, học tốt”...

Nhờ vậy, phương châm hành động không phải là những khẩu hiệu suông, mà nó thể hiện năng lực, ý chí, tầm huyết của chủ thể cơ quan, quyết tâm xây dựng công sở có uy tín và chất lượng cao. Vì vậy, nội dung thành một yếu tố khác sắc của văn hóa công sở

Bốn là trang phục công sở không nên tuân thủ là ăn mặc đẹp, mà quan trọng hơn là nó thể hiện phẩm chất và phong cách của cơ quan và các thành viên của nó. Khi một cơ quan lựa chọn và xác định trang phục (ngay làm việc bình thường, ngay lễ tết, hội hè, hội thảo, tiếp khách...) thì ý tưởng của họ là hướng tới sự gọn gàng, thoáng đạt trong cơ quan như “Năm anh em trên một chiếc xe tăng”. Trang phục gọn gàng, sạch sẽ trong một cơ quan là một “thông điệp” về tinh thần kết nhất trí, tinh thần trách nhiệm cao, thái độ làm việc nghiêm túc và có mối liên hệ với chính nội dung với xã hội.

Năm là giao tiếp và ứng xử là mối liên hệ hữu cơ của văn hóa công sở. Nội dung của và phương tiện cần thiết để triển khai thực hiện các nhiệm vụ của cơ quan. Giao tiếp và ứng xử bao gồm: giao tiếp và ứng xử với cấp trên, với cấp dưới, với đồng nghiệp; giao tiếp và ứng xử trong cuộc họp, hội nghị, hội thảo; giao tiếp và ứng xử qua điện thoại, Internet, qua thư từ và công

vấn, nói với công việc v.v...

Văn hóa công sở yêu cầu hình thành thói quen trong giao tiếp và ứng xử với thái độ chân thành, cởi mở lịch sự, ngôn ngữ nhẹ nhàng, rõ ràng và phong cách làm việc "cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư", khiếm tốn, giản dị; không quan liêu, xa rời quần chúng và lãng phí...

*Sáu lại* nghi thức và nghi lễ công sở Tại công sở các nghi thức, nghi lễ chính thức (và không chính thức) là một phần không thể thiếu nội dung của hệ thống giao tiếp, nguyên tắc, chuẩn mực của cơ quan. Ví dụ, nghi thức và nghi lễ nhận chức của thủ trưởng cơ quan; nghi thức và nghi lễ của một nhân viên mới ra mắt đồng nghiệp; lễ chúc mừng và tiễn các cán bộ nghỉ hưu, các đồng nghiệp thăm hỏi nhau vào dịp lễ tết... Trong các dịp lễ và thăm viếng nhờ vậy, thái độ và tình cảm của cấp trên nói với cấp dưới (và ngược lại), của đồng nghiệp nói với nhau nội dung thể hiện rất rõ ràng.

*Bảy lại* đồ luận công sở là những cuộc trao đổi, ban tain công khai (hay bí mật) và những lời nói nội tâm về những gì liên quan đến công việc của cơ quan, nhất là liên quan đến chức vụ, quyền lợi hoặc chuyển riêng tư.

Thông qua đồ luận công sở có thể nắm bắt nội dung thông tin cần thiết: a- Một số quan tâm của cán bộ công chức, viên chức về công việc của cơ quan nhiều hay ít (hoặc chủ yếu là những chuyển ngoài lễ); b- Trong một công việc nhất định, biết nội dung "uy tín" của cơ quan nói với xã hội; c- Tain suất và thời gian dành cho "những cuộc ban tain, những lời nói nội tâm" về nhiều quá hoặc nặng của cơ quan và ý thức trách nhiệm của viên chức nói với cơ quan.

Xây dựng văn hóa công sở không thể không chú ý đến đồ luận công sở Trong nội dung chủ yếu nên hướng đồ luận cho phù hợp với phòng làm việc của cơ quan.

*Tám lại* nhận thức và giải quyết các mâu thuẫn, xung đột ở công sở là việc cần làm thông

xuất. Những mâu thuẫn và xung đột này thông thường có hai nguyên nhân chủ yếu: nguyên nhân liên quan đến công việc chung và lợi ích chung; nguyên nhân liên quan đến lợi ích riêng và tính cách cá nhân.

Thái độ văn hóa tích cực của người lãnh đạo là phải chú ý tìm cách giải quyết mâu thuẫn và xung đột (việc làm này các mâu thuẫn và xung đột không phải là cách giải quyết). Việc giải quyết chung cần dựa trên nguyên tắc giao đãi, thuyết phục, tôn trọng và phê bình với thái độ chân thành và cởi mở

*Chín lại* nhiều kiến thức và kỹ năng làm việc có ảnh hưởng rất quan trọng đến kết quả làm việc. Tại công sở cần có nhiều kiến thức, phòng kiến... nên cần bồi dưỡng, viên chức thực hiện công việc. Một số hoàn thành công việc phải thuộc nhiều và kỹ năng làm việc (sở hữu kết quả, giải quyết các vấn đề giữa cấp trên và cấp dưới, giữa các đồng nghiệp với nhau; tinh thần đoàn kết trong thảo luận và sự tin cậy, tôn trọng nhau trong công việc).

Tóm lại, có 9 nội dung cơ bản của văn hóa công sở (ngoài ra có thể kể thêm: bài trí công sở vệ sinh và môi trường công sở sử dụng và bảo quản phòng làm việc công sở...). Khai thác những nội dung cơ bản của văn hóa công sở có thể nhận xét rằng: văn hóa công sở là lối sống tích cực, văn minh nội dung thể hiện một cách tự giác, tôn trọng nhiều lần và trở thành nếp sống văn minh công sở

Thanh phố Hà Chí Minh đã và đang đi đầu trong sự nghiệp xây dựng nếp sống văn minh đô thị. Chúng ta thiết nghĩ rằng, nếp sống văn minh đô thị cần phải có xây dựng từ "văn hóa công sở". Từ đó để lại "văn hóa công sở", nội dung thể hiện với "văn hóa công sở" là xây dựng "văn hóa thông minh", "văn hóa khu phố", "văn hóa chợ"... Cần có cách làm như vậy, từng bước chúng ta mới có nếp sống văn minh đô thị xứng đáng.

