

GIAO TIẾP TRONG CÔNG SỞ HÀNH CHÍNH NHÌN TỪ VẤN ĐỀ ỒNG XỒI

LEATHO TRUÛC ANH (*)

Theo Hoàng Pheá vãn hóm tạc giáithì: *Ồng xồilá theá hiẻn tháỉ nỏỉ hánh nỏing thớch hỏp trỏoỏc nhỏing viẻc cỏi quan hẻ giỏa mừnh vớỉ ngỏoỏi khảic⁽¹⁾. Con vản hỏa lá tỏng theá nỏỉ chung giỏa nhỏing giáithrỏ vủ chỏt vủ tởnh thỏn do con ngỏoỏi sỏng tỏb ra trong quỏi trỏnh lỏch sỏi Tỏn nẻiẻn khỏng cỏi nỏnh nghỏa vẻ “vản hỏa ồng xồỉ”.*

Nguyẻn Thỏ Thu Vản vản hóm biẻn sỏn giáithrỏ “Kỷ nẻng giáo tiếp hiẻu quỏi trong hánh chớnh” nỏa ra khỏi niẻm: *Ồng xồilá sỏi phỏn ồng củả con ngỏoỏi nỏỏ vớỉ sỏi tạc nỏing củả ngỏoỏi khỏic nẻn mừnh trong mỏt tởnh huớng củả theá nhỏt nỏnh. Nỏỉ theá hiẻn ỏỉ chỏc con ngỏoỏi khỏng chui nỏing trong giáo tiếp mỏ chui nỏing trong ồng xồỉ cỏi sỏi lỏỏ chỏn, cỏn nhỏc theá hiẻn quỏ theá nỏỏ hánh vi, cỏi chẻ, cỏi ch nỏỉ nẻng – tủy thỏic vủ trỏi thỏic, kớnh nghiẻm vản hánh cỏi củả mỏi ngỏoỏi nhỏn nỏỏ kẻt quỏi cỏo nhỏt trong giáo tiếp⁽²⁾.*

Tỏn cỏi nỏnh nghỏa trẻn, cỏi theá hiẻu, *vản hỏa ồng xồỉ lá hẻ thỏng cỏi giáithrỏ vủ chui mỏc củả con ngỏoỏi, theá hiẻn ỏỉ cỏi ch “phỏn ồng phỏ hỏp” nỏỏ vớỉ cỏi tởnh huớng giáo tiếp trong cỏi mỏi quan hẻ xỏi hỏi.*

Mỏn xỏc nỏnh “phỏn ồng” nỏỏ cỏi “phỏ hỏp”, cỏi nỏỏt chui “vản hỏa ồng xồỉ” khỏng cỏn nỏỏt cỏi *phỏn ồng* nỏỏ trong hẻ tỏa nỏỏ khỏng gian – thỏi gian vủ chui theá nẻ xẻm xẻi. Quỏ cỏi ch thỏc biẻu hiẻn củả *tỏp hỏp nhỏing phỏn ồng phỏ hỏp* vớỉ bỏi cỏnh khỏng gian, thỏi gian vủ cỏi nhỏn vủ tham giá giáo tiếp cỏi theá cho thỏy hẻ thỏng giáithrỏ vản hỏa mỏ cỏi chui theá sỏi hỏi. Hỏm lỏong giáithrỏ vản hỏa tởnh thỏn trong nỏỏ cỏng lỏn, thỏ trỏnh nỏỏ “vản hỏa ồng xồỉ” cỏng cỏo.

1. Cỏn bỏ cỏng chỏc vớỉ Ngỏoỏi đản

Ồng xồỉ củả cỏn bỏ lỏnh nỏỏ trong quan hẻ

vớỉ ngỏoỏi đản

Trong khoa hỏc quỏn trỏ, lỏnh nỏỏ vủ quỏn lý lỏ hai khỏi niẻm giáo thoa, cỏi nhiẻu niẻm tỏng nỏing nhỏng khỏng cỏng thỏi bỏc. *Lỏnh nỏỏ lá ngỏoỏi nẻn ra chui trỏng, nỏong lỏ, nỏnh hỏng phỏng phỏp hoỏt nỏing cho mỏ tỏ chỏc, mỏ nỏn vủ. Quỏn lý lá nẻiẻn khỏic, tỏ chỏc thỏc hiẻn cỏng viẻc.* Hoỏc theo Tỏn nẻiẻn tiếng Viẻt thỏ *lỏnh nỏỏ lá* “Đản đỏt, tỏ chỏc phỏt triẻn theo nỏong lỏ củả theá⁽³⁾, nỏỏ lá cỏng viẻc “nỏnh hỏng,.. lá chẻ đản, nẻiẻn khỏic, ra lỏnh vủ nẻu gỏng. Thỏc chỏt củả lỏnh nỏỏ lá tỏb ra sỏi tuỏn thủ⁽⁴⁾.”

Ồ mỏt khỏi cỏnh nỏỏ nỏỏ khỏi niẻm quỏn lý cỏi nỏỏ hỏm rỏng hỏn khỏi niẻm lỏnh nỏỏ. Do nỏỏ tỏng củả quỏn lý ngoỏi con ngỏoỏi con bỏo gỏm cỏi nỏỏ tỏng khỏic nhỏ sỏn vủ, tỏi nguyẻn... Con lỏnh nỏỏ chẻ cỏi nỏỏ tỏng duy nhỏt lá con ngỏoỏi, nẻn lỏnh nỏỏ thỏc vẻ phỏm trủ quan hẻ xỏi hỏi, nỏỏ cỏi hỏnh thỏnh thỏng quỏ mỏi quan hẻ xỏi hỏi nỏỏ (mỏi quan hẻ giỏa chui theá - ngỏoỏi lỏnh nỏỏ vủ khỏic theá - ngỏoỏi bỏ lỏnh nỏỏ)⁽⁵⁾...

Trong thỏc tiẻn xỏi hỏi, lỏnh nỏỏ, quỏn lý lá mỏ chỏnh theá khỏng tỏch rỏi nhau, nhiẻu khi khỏi phỏn biẻt rỏch rỏi nỏỏ lá “quỏn lý”, nỏỏ lá

(3) *Nỏỉ tỏn nẻiẻn tiếng Viẻt*. Nxb. Vản hỏa - Thỏng tởn, Hỏi Nỏỏ, 1998.

(4) GS. TS Vũ Vản Hiẻn. *Xỏy đởng nỏỏ ngỏi lỏnh nỏỏ, quỏn lý nỏp ồng yẻu cỏu củả sỏi nghiẻp Cỏng nghiẻp hỏa – hiẻn nỏỏ hỏa nỏỏ nỏỏc*. Nxb Chớnh trỏ quỏc giá, Hỏi Nỏỏ, 2007, tr. 11.

(5) Ngỏoỏi lỏnh nỏỏ, nhỏ cỏi chỏc nỏnh trẻn lá ngỏoỏi nỏnh hỏng tỏng lỏ, xỏc nỏnh cỏi triẻn vỏng mỏng tởnh chỏi lỏc hỏy tỏm nhỏn đỏi hỏn. Lorraine Monroe, giáim nỏỏc nẻiẻn hánh củả Hỏc viẻn nỏỏ tỏb lỏnh nỏỏ ỏỉ thỏnh phỏi New York nỏỏ rỏt cỏi lý kỏi cho rỏng “cỏng viẻc củả nhỏ lỏnh nỏỏ tỏt lá kẻt nỏỏ tỏm nhỏn nẻiẻn cỏi ngỏoỏi khỏic tuỏn theá”. Con ngỏoỏi quỏn lý lá rỏ mẻnh lẻnh, vủ yẻu cỏu thỏc hiẻn nghiẻm tũc cỏi mẻnh lẻnh nỏỏ thỏng quỏ kẻ hỏi chỏ, ngỏn sỏch vủ cỏng tạc kỏi sỏt. Khỏi niẻm lỏnh nỏỏ cỏi tỏ lỏu nỏỏ, trong khỏi khỏi niẻm quỏn lý chẻ nỏỏ sau cuỏc cỏi mỏng cỏng nghiẻp vớỉ sỏi thỏi lỏp cỏi cỏ cỏu tỏ chỏc sỏn xỏt phỏc tỏp. Cỏi yỏ kỏi cho rỏng trong mỏ tỏ chỏc, ngỏoỏi lỏnh nỏỏ cỏi trỏch nhiẻm tiếp thỏm sỏc mỏnh cho nhỏn viẻn củả hỏi, con ngỏoỏi quỏn lý thỏi quan tỏm hỏn thỏnh nhỏng cỏng viẻc củả theá chỏ tiẻt đẻn ra hỏng ngay

(*) Th.S., Giánh viẻn Khoa Vản hỏa hỏc, Trỏng Nỏi hỏc Khoa hỏc Xỏi hỏi & Nhỏn vản, Nỏi hỏc Quỏc giá TP.HCM.

(1) Xem: Hoàng Pheá *Tỏn nẻiẻn Tiếng Viẻt*. Trung tỏm Tỏn nẻiẻn hỏc, Nxb Nỏi Nẻng, 2008.

(2) Xem: Nguyẻn Thỏ Thu Vản (Chui biẻn). *Giáithrỏ Kỳ nẻng giáo tiếp hiẻu quỏi trong hánh chớnh*. Hỏc viẻn hánh chớnh quỏc giá – NAPA, Hỏi Nỏỏ, 2005, tr. 18.

“lãnh ñab”. GS.TS. Warren Bennis (còivain veà kinh teá cho 4 ñoài Toång thoáng Myì Kennedy, Johnson, Carter và Reagan) nói rằng còisõi khai biêt giòa lãnh ñab và quain lyi *lãnh ñab* còinghóa la cho ñiung viec cain lam, con *quain lyi* thì mang yinghóa la lam công viec cho toát⁽⁶⁾. Quain lyi không lãnh ñab deà bò chech hòing, lãnh ñab không quain lyi deà chung chung thieu cùi theá Còi theá vì vậy ma trong heá thoáng quain lyi của Việt Nam, caic nha lãnh ñab thòong kieim luon nha quain lyi. Và cuing cháng ngac nhien khi cain boà quain lyi lai hanh xòinhò một ngòoi lãnh ñab.

Nhò theá những sõi phain biêt veà khai niem lãnh ñab và quain lyi chæ la tòong ñoái. Trong thòic teá một ngòoi quain lyi hieu quai và thanh công cuing còi theá còi hò một ngòoi lãnh ñab gioi, sõi phain biêt nay giúp ta hieu them những viec lãnh ñab và quain lyi cain lam ñeà ñat ñooc muc tieu. Trong nghiên còu nay, ñeà phu hòp với muc ñích nghiên còu và thoáng nhất với vain bain Luat cain boà công chòic 2008, chung toái *thoáng nhất goi một tuyein nhain vàt “cáp cao” cung tham gia vào hoạt ñoing giao tiep nói công sõi hanh chính la cain boà lãnh ñab*.

Trong hoạt ñoing lãnh ñab nói chung, với vai tro la ngòoi “ñinh hòing - lai thuyein”, cain boà lãnh ñab cain còi ba phain chat còi bain: phain chat chính trò, phain chat chuyein moin và phain chat ñab ñooc. Xet theo nghóa “giai trò”, còi ba phain chat nay ñeà thuoc veà phain tru vàn hoia. Nghóa la ngòoi cain boà lãnh ñab phải la ñai diein cho những giai trò vain hoia tinh hoa, bieiu hien òinhain thòic, thài ñoà và caich hanh xòinhò còi ho. Một ñieu kiein quan trọng ñeà, ngay cùi khi còi ñu ba phain chat ña ñeà, cain boà lãnh ñab phải la ngòoi còi nang lòc lãnh ñab.

Nang lòc của ngòoi lãnh ñab, cùi theá la nang lòc tòachòic, nang lòc chuyein moin, nang lòc trí tueá và nang lòc òing xòij còi bain nang lòc nay ñeà còi quan heá hòu còi – tò ño ña ra chat lòong và hieu quai lãnh ñab. Ò ña, chung toái chæ tap trung tìm hieu, phain tích nang lòc giao tiep của ngòoi cain boà lãnh ñab. Ñai diein cho tòachòic của mình ket nói với theá gioi bein ngoai la một nhieim vui của ngòoi quain lyi lãnh ñab - ngòoi

ñoing ña và tòachòic. Chính òivò trí nay, ky ñang veà con ngòoi và giao tiep của nha lãnh ñab ñooc vain dung triêt ñeà. Không còi caic ky ñang veà con ngòoi và giao tiep thì không theá tròi thanh một cain boà lãnh ñab gioi ñooc. Nha quain lyi lãnh ñab và phải ñoai ngoai, và phải ñoai ñoai, nhất la trong nhieu tròong hòp khi còi ma thuain giòa quyein lòi ñoai boà với bein ngoai.

Thòic chat, lãnh ñab la sõi tai ñoing ñeà con ngòoi bang nhieu caich và phòong thòic khai nhau, trong ñoikhai ñang giao tiep, òing xòij không chæ la thanh tòacủa nang lòc lãnh ñab ma con la một ngheá thuat ñeà nang cao hieu quai của hoạt ñoing lãnh ñab. Ñoai la khai ñang tiep xuc với caic loai ñoai tòong bang caic caich khai nhau, trong những ñieu kiein và những phòong tiein khai nhau. Ñoai la khai ñang hieu ñooc tò tòong của ñoai tòong tiep xuc, “ñoic” ñooc taim trang, diein biein tò tòong, tinh cain của ho. Với những biein phap và hình thòic khai nhau, ngòoi lãnh ñab phải lam cho yù ñinh, tò tòong, yù chí ñung ña của mình ñooc ngòoi khai tiep nhain và biein thanh hanh vì của ho trong thòic hien chui ñích mình ña và ch ra.

Xây ñoing vain hoia giao tiep trong công sõi hanh chính thanh công hay không, xet cho toái cung hoan toan phu thuoc vào ñoai ngu còi công chòic, trong ñoivain hoia của ngòoi lãnh ñab ñoing vai tro quyein ñinh. Chính quyein hay tòachòic không phải la một khai niem tròu tòong. Goic reá ñeà ñang, linh hòin của tòachòic - ñieu lam ñeà yinghóa, sõi toan tai và sõi song của tòachòic, ñoai chính la ñoai ngu con ngòoi, ma ñai diein tieu bieiu la caic nha lãnh ñab. Công ña ñeà lam viec nói còi quan hanh chính – công vui, ho không giao tiep với tòachòic chung chung ma la tiep xuc, gap gòoi với những cain hain, con ngòoi cùi theá. Nhìn vào phong caich lam viec của tòong cain hain và tap theá hain viein, còi theá hain giai ñooc nang lòc quain lyi phong caich lãnh ñab và sõi saù sai trong chæ ñab thòic tiein của lãnh ñab ñoai ñoai ñeà ña.

Heá long vì ña ñoai phòong chaim “nghiem khai ma khoan dung, thau tinh, ñat lyi”, nam bat, hieu ro ña ñoai, ngayin vong của quain chung thì ngòoi lãnh ñab ñoai ñooc sõi uing hòc của nhain ña và nhain viein ñoai quyein, ñoai ña ra ñoai tròong giao tiep còi môi chain tinh. Ñeà xay ñoing và cuing còi long tin của ña thì tròic heá còi hai ñieu kiein phải ñooc ñap òing: minh bạch thu ñic

⁽⁶⁾ Xem: Hai Nguyen. *Caich truyein cain hòing của nha lãnh ñab*. <http://www.doanhnhan360.com/Desktop.aspx/Lanh-dao-360/Ky-nang-360/>

va cain boi phai lam goong - cang coi chiec vui lon cang phai lam goong. Chinh ngooi quan ly lai nhai nabo trong boi may hanh chinh xay dong nen the chei thiet ke toa chiec boi may va van hanh boi may hanh chinh. Ngooi cain boi lai nhai nabo trong nhai thoi nooc hanh vi giao tiep ong xoi cua noi nguoi cong chiec khi tiep dan coi the mang toi niem tin hay soi that vong ve moi nen hanh chinh cong trong sach, dan chui binh nang oi quan chung nhai dan thi lam sao coi the tao nooc moi troong thuan loi cho cai hoat nong xay dong van hoa giao tiep hanh chinh.

Tinh thanh dan chui trong quan he giao tiep giao ngooi lai nhai nabo voi nhai dan the hien oi viec lai nhai nabo gan dan, vi dan - dan noi, lai nhai nang nghe. Do nhien, trong phai nien gi dan noi cung nang, nhu cau, nguyen vong nao cua dan cung chinh nang. Chinh vi vay, trong nam nguyen tac lai nhai nabo cua Nang voi quan chung nhai dan, Chui Tich Ho Chi Minh xac nien ro "Tuyet noi khoang theo nuoi quan chung"⁽⁷⁾. Nhung nguyen tac ong xoi giao tiep hieu quai noi hoi cai ben tham thoi phai ton trong nhau, tranh the hien quyen loc, tranh xuc pham the dieu cua khai the quan ly cho du hoi lai, nen co quan cong quyen vi muc nich gi. Ne xay dong soi nong thuan xoi hoi, quan triet phong cham: *Lay dan lam goc* thi phai coi cai *thiet che va co che* ne dan lam chui tao co hoi ne dan lam chui dan giam sai chinh quyen⁽⁸⁾.

⁽⁷⁾ Nam nguyen tac noi lai 1. Viec gi cung phai hoi hoi va ban bac voi quan chung; 2. Tin vao quan chung; 3. Theo trinh no giaic ngoi voi soi toi nguyen cua quan chung; 4. Tuyet noi khoang theo nuoi quan chung; 5. Phai noa chinh tri vao giao nhai gian.

⁽⁸⁾ Giup dan biet hoi quyen lam chui *biết dung* quyen lam chui ne ba bo ve quyen loi thiet than cua minh no *Ho Chi Tich nai noi trong bai Dan van*: "Trooc nhai lai phai tim moi cach *giat thich cho moi ngooi dan hieu rang*: viec noi lai loi ich cho hoi va nhien vui cua hoi, hoi phai hang hai lam cho ky nooc". "Niem thoi hai lai bat coi viec gi neu phai *ban bac* voi dan, *hoi y kien* va *kinh nghiem* cua dan, cung voi dan nat ke hoaich cho thiet thoi voi hoan canh nia phong, roi *nong vien* va *toi chiec* toan dan thi hanh". "Trong luc thi hanh phai theo doi, giup noi noi nooc, khuyen khich dan. Khi thi hanh xong phai cung voi dan kiem thap lai cong viec, ruit kinh nghiem, phe binh, khen thoi" (Trich bai *Dieu van nang tren bai Soi that soira ngay 15/10/1949* - Thong tin noi bo cua Ban Tuyen giao Thanh uy Hai Noi, in lai soi 10/2009).

Tai thanh phoi Ho Chi Minh hien nay, ne taing coong moi quan he ma thiet giao cain boi voi nhai dan, cain boi co soi (phoong, xa) nabo coi lich tiep xuc, noi thoi voi nhai dan ngoai giao hanh chinh. Mot tuan, chui tich, hoac phoi chui tich phoong danh ra mot, hai buoi toi ne xay trong chuyen, lang nghe dan qua cai cuoc hop dan phoi Qua noi nam bat tam to nguyen vong cua ngooi dan, troc tiep giai nap khuc ma cua ban con, nong thoi tuyen truyen chui troong, chinh sach, phap luat nen voi dan mot cach toi nhien. Khi khoang cai quyen loc bo xoi moi ngooi dan moi long, thanh thien hon, mau thuan (neu co) nooc xoa dou nhon nhong cuoc gap goi tiep xuc troc tiep no vay.

Ve phia cap lai nhai nabo, ket qua phong van sau cho biet, trong cai quy nien, quy trinh lam viec cua ngooi lai nhai nabo coi mot yeu cau mang tinh bat buoc lai lich tiep dan va kiem tra, giam sai hoat nong cai cach hanh chinh oi cai co soi troc thoi.

Viec cain boi lai nhai nabo xay co soi ne kiem tra, giam sai cong tac cai cach hanh chinh troi thanh hoat nong thoi xuyen, nooc the chei hoi bang cai quy nien coi the danh cho noi toong quan ly lai nhai nabo cho thay dau hieu nang mong ve moi quan he gan boi giao chinh quyen va ngooi dan, y thoi trach nhien va tam long cua nhong ngooi lai nhai nabo chan chinh. Ong xoi van hoa cua ngooi lai nhai nabo troc dan lai tam goong phan anh trung thoi nhai cach, phong cach cua ho⁽⁹⁾. Muoi gan dan thi ngooi lai nhai nabo phai biet "tiat kiem" quy thoi gian danh cho hop hanh ne taing quy thoi gian danh cho viec tiep xuc, lang nghe tam to nguyen vong cua dan. Bac Ho va dai cain boi Lam cain boi to cain phai mieng noi,

⁽⁹⁾ Phong cach ngooi cain boi lai nhai nabo nooc the hien tren hai phong dien: phong cach lai nhai nabo va phong cach (cua cain nhai) ngooi cain boi lai nhai nabo. Mot soi phong cach thoi gap lai gia troong, noi noan; dan chui toi do, quyet noan. Ngooi cain boi lai nhai nabo gioi lai ngooi biet ket hop soi dung cai phong cach noi mot cach hop ly trong tong tinh huong lai nhai nabo, quan ly coi the nam nat nooc hieu quai quan ly cao nat. Phong cach ngooi cain boi lai nhai nabo lai soi phan anh nang loc, pham chat thoi qua he thoi thoi noi hanh vi, ngon ngoi coi che dang nien, dien ma... nooc bieu hien trong giao tiep va cai hoat nong cua ngooi cain boi lai nhai nabo.

tay làm, tai lang nghe.

Người Việt nói nhân dân *daim noi*, *daim gop yikien* mạnh dân với cô quan công quyền, *daim noi that* những suy nghĩ nung, sai của hồi lại một việc to cần thiết của một Nhà nước dân chủ. Nói chính là nhân dân sôi công bằng và quyền lực giữa hai bên: Chủ thể là nhân dân, quản lý và người dân, khiến hai bên xích lại gần nhau hơn, tạo nên xây dựng sôi nổi thuận lợi cho đất nước, tạo nên khối đoàn kết toàn dân tộc. Người Việt nói vọng mạnh dân chủ công bằng, ấm no và hạnh phúc. Những nếu cần bồi đắp nhân dân không chủ động danh thời gian để giao tiếp với dân, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của dân thì những mô hình về một nền hành chính thân thiện, mang tinh thần “phúc vui” vẫn xa với và khó trở thành hiện thực.

Ông xã của công chức trong quan hệ với người dân

Với bản chất là một Nhà nước dân chủ *lay dai lam gac*: luôn lắng nghe và hòa nhập hơn những cho quá trình xây dựng mối quan hệ liên nhân giữa người công chức và quản chung nhân dân. Trong thời gian cho Ủy ban nhân dân các cấp (năm 1945), chủ tịch Hồ Chí Minh nhắc nhở *Chúng ta phải hiểu rằng các cô quan của Chính phủ toàn quốc cho nên các lang nếu là này tôi của dân, nghĩa là nếu mình các việc chung cho dân, chủ không phải nếu nếu này dân nhỏ trong thời kỳ đôi quyền thống trị của Pháp, Nhật*⁽¹⁰⁾.

Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa xây dựng và trí công chức là người thực hiện công việc. Khi người dân cần liên hệ công việc, phải thông qua những người thực thi quyền lực nhà nước. Ở đây, công chức không phải là người ban phát, ban hành quyền lực mà bản thân phải phục vụ quyền lực ra quyết định của nhà nước, trong đó cần nhân mỗi công chức cần là nhân dân.

Tuy nhiên, không phải công chức nào cũng hiểu rõ như vậy. Rất cần lớn nhất không nhân dân những sản phẩm hữu hình mà nhân trong chiều sâu nhân thức, tố duy của con người. Theo nhiều ý kiến nhân giải thích là nhân dân chỉ và các nhà nghiên cứu thì: “Nhân thức về công việc vẫn mang nguyện vọng của nhân dân của nhà nước chuyển chính thời kỳ tập trung quan liêu bao cấp, chờ

kịp thời nhân quan niệm về công việc theo hướng xây dựng nhà nước pháp quyền của dân, do dân và vì dân”⁽¹¹⁾. Tại đây những hành xử này cần lại cho người dân cần thông tin hoặc chờ đợi thái độ thái độ nhân dân của người cần bồi đắp công chức và nhân dân giao tiếp nói công việc hành chính.

Ly giải về nguyên nhân của lỗi hành xử này, các nhà nghiên cứu vẫn hòa giao tiếp nói ra nhân nhân khách quan: mỗi quá trình giao tiếp nếu xuất hiện và bị chi phối bởi áp lực quyền lực của những người tham gia giao tiếp. Như vậy, biểu hiện “đầu ăn quyền lực” trong ông xã của công chức khi tiếp dân không phải chờ xuất hiện tại công việc hành chính thành phố Hồ Chí Minh, hay rộng hơn là trong nền hành chính Việt Nam. Nhiều cần nhân mạnh ở đây là áp lực quyền lực này ảnh hưởng đến quan hệ giao tiếp ở những mức khác nhau tùy thuộc vào chủ thể không gian, thời gian hoạt động giao tiếp diễn ra, và trên hết nói bị chi phối bởi sự khác biệt về địa vị của mỗi vùng, miền, dân tộc. Trong vấn đề giao tiếp của người Việt, áp lực quyền lực trong quan hệ liên nhân chủ yếu ảnh hưởng mạnh mẽ của truyền thống tôn ty (coi trọng quyền lực nhà vua, tổ chức, và thế tuổi tác của các nội thể giao tiếp...). Yêu cầu quyền lực tạo nên hiện tượng trên báo, đôi nghe và một loạt những thủ pháp ngôn ngữ nhân thể hiện sự nhún nhường của bản thân (*xong khiêm tốn*) và tôn vinh vai trò thể diện của nội thể giao tiếp.

Tính tôn ty coi mặt hay và đôi Xã hội phong kiến nói chung, Việt Nam nói riêng không nhân nhân và phát triển nếu trái với, tôn ty này bị xóa nhòa hay không nói coi trọng quan hệ con người. Những nhân nội dung để dân tới mặt trái, nhân nội thể thể lập trái với quan hệ liên nhân theo kiểu một chiều, bất bình đẳng... Nói với công chức, sẽ là những hành xử của người thuộc hàng *vai trên*, biểu hiện qua sự ôn của *“bên trên”*. Khi tiếp xúc với dân, trong giao tiếp hành chính, cần bồi đắp công chức thông tin cho mình coi quyền lực nhiều hơn.

Ở khía cạnh khác, từ xưa đến nay, chức công chức thông tin liên với quyền lực và quyền lực luôn đi đôi với lợi ích. Hai chữ Quan – Quyền là một

⁽¹⁰⁾ Xem: Trần Bạch Đằng. *Nói mới thì lên thì thức tế* Nxb Trẻ Tp.HCM, 2002, tr.147.

⁽¹¹⁾ Xem: Trần Anh Tuấn. Tạp chí *Tai công nhân*, số 9/2007, tr.21-22.

cap ñoàng hanh. Trong mồi tröông công sôí ñoái với không ít ngöôí, việc chây theo chöic vui và quyên löic ñaítröithanh mức ñích sống. Coi yikieñ cho rằng: Công chöic thích quyên löic vì quyên löic ñi ñoái với löi ích, với tiến. Hiên töông công chöic "chây" chöic và laí ñeá và táo Danh - Thê và qua ñoái coi Löi. Cho ñeñ, nhiều lúc nhiều ñoái, các chöic và ñaí ñöic ñeñ giai Trong "dong xoáy" của sôí chây ñua quyên löic, tiến thain, thì löi giao tiếp "cô hoái" nhiều khi tröi ñeñ công khai. Trong giao tiếp ñoái bộí với cap trên, không ít công chöic sáñ sang hai mình, xum xoe ñeñ bôí, táng boí laíñ ñaí ñeñ ñöic mức ñích bang bát cöi gáñ ñaí. Ngöôc laí, lúc giao tiếp với ñaí thì ñuá ñaí kheo "che ñaí", yí thöic veá quyên löic vàñ hiên hiên ra qua ñöing ngoáñ ngöi "không löi" ñö cách keá ban gheá bai trí công sôí khoáñ cách giao tiếp v.v..

Ñeá baó veá chöic quyên, thöic chat, ñeá coi ñöic löi ích cain ñaí, ñöing keá ñang ñaíñ quyên ñöing thoái hoái và tröi ñeñ sáñ sang phẩm toái se ñung ñeñ löi giao tiếp coi hiên qua ñaí ñaí ñaí ñong xoáy xöi chây choí ñaíñ thoái ñaíñ nhu cái cain ñaíñ. Hoái löi thöic teá coi thêá ñeñ quan heá phap luật ñaí ñöic, quan heá sôí nghiep chung thanh quan heá giao tiếp cain ñaíñ, riêng tö. Hoái ñöing giao tiếp vì thêá coi sôí ñaíñ gheá gôm, bôí ñoái ñeñ laí hiên qua ñaí ñöing ñoái và ñaíñ vì vàñ, phap luật con nhiều keá ñoái hoái chöa nghiep thì ñaíñ hoái löi ñaíñ mồi tröi ñaíñ quoc ñaíñ. Hanh vì öing xöi thieu ñaíñ ñöic, voá ñeñ trung laí táo laí ñeñ quyên hanh, chöic vui, coi khi voá hiên hoái cakiyü cöông phep ñöic, traí töi xöi hoái. Mồi ñeñ cain löi yí ñaíñ "löi tay" hay "hoái löi" öi ñaíñ thöing laí "tiên chueá" - thöi ñeñ nuái beó cain ñaíñ ñöing lam gáñ ñaíñ ñeñ löic ñaíñ ñöic.

Beñ cảnh ñoái không thêá không ñoái töi ñöing taí ñöing của mồi traí kinh teá thö tröông ñeñ ñoái sống xöi hoái và bang thang giai tröi vàñ hoái truyeñ thöing Viet Nam. Löi sống thöic ñung phöông Täy ñaíñ ñöing löiñ töi ñoái sống con ngöôí Viet Nam. Giöi ñaíñ, mồi traí của cô cheá kinh teá thö tröông, ñoái töi löi ñuañ và ñaíñ ñöing cái ñaíñ, ñang nuái ñöing nhiều yí thöic và ñaíñ vì giao tiếp thöic ñung.

Công chöic cũng laí con ngöôí, cũng coi cain xuc vui buoñ, hê, ñoái ai, óá. Do vàñ, ñoái hoái tuyé ñoái ngöôí cain boá công chöic phap hoái ñaíñ ñeñ ñeñ cheá ñaíñ thain, không mồi phup lö laí ñeñ vui

trong khi trên thöic teá mồi yeá toái ñaíñ ñöing töi hiên qua ñaíñ giao tiếp và ñaíñ ñeñ ñöing giöa các ñoái thêá ñö: boí cảnh, mồi tröông, phöông tiến lam việc, chính sách ñaíñ ngoái và ñaíñ cheá lööng... ñaíñ cho cain boá chöa tháí sôí ñöing boá thoái ñaíñ thì qua ñaíñ qua ñaíñ khat khe. Tuy ñeñ, töng công öoái ñaíñ ñeñ yikieñ qua kinh truyeñ thöing bai chí: "Muón lam công chöic phap chap ñaíñ "luat chöi nghiep khat ñeñ". Neú sôí ngheo khoi thö ñöing lam công chöic vì công chöic laí ñoái boá cho ñaíñ. ñaíñ laí ñoái boá thì ñöing than khoái Neú sôí khoái thì hay töi chöic ñi lam kinh teá ñaíñ ñöing... Choá công quyên chê ñaíñ cho ngöôí coi ñaíñ" (12).

Bôí vàñ, nghiep cöi vàñ hoái öing xöi của ñoái nguó cain boá công chöic ñoái công sôí hanh chính hiên ñaíñ ñoái hoái cain phap coi cái ñeñ ñaíñ ñeñ, khat quan mồi tháñ ñöic ñeñ ñöing ñeñ ñaíñ ñaíñ chieu sáñ taí ñöing töi ñaíñ thöic và ñaíñ xöi của hoái.

2. Ngöôí ñaíñ với Cain boá công chöic.

Ñaíñ Công sáñ Viet Nam và Chuí ñeñ Hoái Chí Minh khat ñeñ: *Cách mạng laí sôí nghiep của quai chung*. "Ñaíñ laí ñöic" tröi ñaíñ bai hoái quan tröing bai ñaíñ ñoái với sôí con mồi của chính quyên. Phan Boái Chau ñeñ keá ñö sau: "Ñaíñ vàñ laí ñaíñ bieu cho tröi ñaíñ quyên ñaíñ vàñ thay ñöic quyên tröi, ñaíñ töi laí tröi, ñoái xöa vàñ ñaíñ coi ñö vàñ" (13). Sôí ñö ngöôí xöa ñaíñ ngang hang "ñaíñ" với "tröi" laí bôí vì muón cảnh ñaíñ ñaíñ cain quyên bôí chui quan, bôí ñoái ñoái trong các quyé ñaíñ.

Chính quyên cain ñaíñ, töi trong ñaíñ ñöing ñöing thöi cũng mong muón ñaíñ laí sôí cain thöing, öp taí và töi trong ñoái với chính quyên. Xáy ñöing vàñ hoái öing xöi ñoái cô quan công quyên không thêá chê töi mồi phía, ngöôí cain boá công chöic mồi cain töi ñöing ñoái löic và ñaíñ chí thay ñoái của ngöôí ñaíñ. Coi ñaíñ ñaíñ sôí: "Khoáñ 10 ñaíñ lam công chöic, ngoái öi và trí töi vàñ hoái tiếp ñaíñ hoái sô toái thöic sôí ñaíñ ñaíñ ñöing ñoái khoái của công chöic. Nhiều laí toái cũng ñeñ laí ñeñ ñöing ñöing cöi ñöing ñeñ ñaíñ ñöing trong cuoi, coi ñoái cũng không thuyé phuc. Cain ñeñ bai

(12) Theo: Lê Nhung. Xem thêm tại:

http://www.tin247.com/nu-so-ngheo_kho%2C_dung_lam_cong_chuc-18-21482857.html

(13) Xem: Tạp chí *Vaíñ hiên Viet Nam*. Số 5, 2005, tr.49.

Pháp luật TP.HCM này có bài viết phản ánh vấn đề này. Văn hóa công sở của nước ta khi cái công chức và người dân cùng với văn hóa thời!"⁽¹⁴⁾

Nhiều cán bộ công chức cho rằng hầu hết người dân khi đến liên hệ công việc đều có thái độ nhàn nhõng và tin tưởng người cán bộ công chức sẽ giải quyết tốt nhất yêu cầu của họ. Tuy nhiên, văn hóa của bộ phận người dân thái độ thiếu tin tưởng vào vị trí và quyền hạn, cách giải quyết của người cán bộ công chức đang lắng nghe, tiếp nhận và sẽ giải quyết yêu cầu của họ. Tâm lý này thông thường xảy ra với những người nên kiên nhẫn, phản ánh hoặc khiếu nại, tố cáo. Văn hóa này rất dễ gặp tại bất kỳ cơ quan hành chính – công vụ nào, khi người dân cảm thấy quyền và lợi ích của mình bị xâm phạm hoặc không được đáp ứng phù hợp với nhu cầu, nguyện vọng thì thông thường người dân sẽ muốn gặp khi đến cơ quan công quyền làm lãnh đạo cao nhất, nên họ có thể nhận ngay kết quả phản hồi chứ không phải chờ tiếp nhận, lắng nghe của người cán bộ công chức.

Qua phỏng vấn sâu, chúng tôi nhận thấy một số cán bộ công chức cho biết thành thạo hỏi về các chế độ những yêu cầu do chính người dân gây ra, như: trang phục một số người dân khi đến liên hệ công việc thiếu nghiêm túc; cách nói, cách dùng từ của một số người thái độ thiếu tôn trọng cán bộ công chức... Theo phản ánh của cán bộ công chức này chính là những biểu hiện "rất không nghiêm túc" trong tác phong

giao tiếp của người dân khi tới cơ quan công quyền. Số tin cậy là một yếu tố chi phối rất lớn nên không khí giao tiếp thân thiện, môi trường thanh, nên trạng thái tâm lý hết lòng vì lợi ích của các bên, cũng nhờ góp phần tạo nên hiệu quả của cuộc giao tiếp. Nhiều người dân chưa biết được việc của mình, không chú ý đến quan hệ với những nơi thể khác trong không gian công sở

Sở thiếu hiểu biết cùng với tâm lý bức xúc khiến người dân có những biểu hiện bức bối, thậm chí phát ngôn thiếu văn minh, lịch sự hoặc có ý xúc phạm nên người cán bộ công chức đang có trách nhiệm giải quyết công việc cho họ, dù đôi khi giải thích nhiều lần. Vì lẽ đó nói khi không phải do người cán bộ gây "khối khí" cho dân mà ngược lại, chính quyền bị dân "lâm khối".

Nhờ vậy, bên thân người dân khi tham gia giao tiếp hành chính cũng bớt lo là một số thói quen xấu không phù hợp với môi trường công sở hiện nay như: không tôn trọng kỷ luật, nói chuyện chung, không có thói quen xếp hàng.

Dân chủ và dân làm chủ không có nghĩa là dân muốn làm gì cũng được. Trong giao tiếp hành chính, nên nắm bắt số hai mặt lợi ích giữa hai bên, người dân cần tôn trọng người dân diện của cơ quan công quyền bằng cách giao tiếp thái độ bình tĩnh, ăn nói nhẹ nhàng, hòa nhã trình bày ngắn gọn, để hiểu và nên nghe công chức giải quyết theo hướng chức trách và niềm vui của họ./



⁽¹⁴⁾ Xem: <http://phapluattp.vn/20091130105415760p0c1013/vi-sao-cong-chuc-it-cuoi.htm>