

VĂN HÓA HÀNH CHÍNH

NỘI DUNG

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH

CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH CỦA TỔ CHỨC TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH CÔNG .

CHƯƠNG 3. PHÂN TÍCH VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH CỦA CÔNG CHỨC.

CHƯƠNG 4. XÂY DỰNG VÀ HOÀN THIỆN VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH

- 1. Khái niệm văn hóa hành chính**
- 2. Văn hóa hành chính – một bộ phận văn hóa tổ chức**
- 3. Những yếu tố của văn hóa hành chính**

Văn hóa là gì?

- Văn hóa là tất cả những gì liên quan đến con người và do con người tạo ra.
- Văn hóa là tổ hợp các tri thức, niềm tin, nghệ thuật, đạo đức, luật pháp, phong tục và các năng lực, thói quen khác mà con người với tư cách là thành viên của xã hội tiếp thu được. Tylor (1832-1917),

Văn hóa là tổng thể sống động các hoạt động sáng tạo của các cá nhân và cộng đồng trong quá khứ và trong hiện tại qua các thế kỷ các hoạt động sáng tạo ấy đã hình thành nên hệ thống các giá trị truyền thống và thị hiếu – những yếu tố xác định đặc tính riêng của mỗi dân tộc (Theo UNESCO – F.Mayer 1988)



Văn hóa có nghĩa là những giá trị vật chất, tinh thần con người tạo ra trong lịch sử; đời sống tinh thần của con người; tri thức khoa học, trình độ học vấn; lối sống, các ứng xử có trình độ cao, biểu hiện văn minh.(Từ điển Tiếng Việt)



Theo nghĩa rộng nhất, văn hóa là toàn bộ những hoạt động vật chất và tinh thần mà con người đã tạo ra trong mối quan hệ giữa con người, tự nhiên và xã hội trong suốt chiều dài lịch sử của mình.

- Theo nghĩa hẹp: Văn hóa được hiểu như là một ngành của nền kinh tế quốc dân, là ngành văn hóa-nghệ thuật và được phân biệt với các ngành kinh tế-kỹ thuật.
- Theo nghĩa rất hẹp: Văn hóa được hiểu là trình độ học vấn hoặc một loại hình nghệ thuật.

Văn hoá là gì?

 ***Văn hóa là trình độ
phát triển cụ thể
trong một lĩnh vực,
một ngành nào đó
của xã hội***



Văn hóa trong tổ chức là gì?

🏆 **Văn hóa trong tổ chức là toàn bộ các giá trị, niềm tin, truyền thống và thói quen có khả năng:**

- *Quy định hành vi của mỗi thành viên;*
- *Biến động và thay đổi theo thời gian;*
- *Tạo cho tổ chức bản sắc riêng.*



Công sở là một tập hợp có tổ chức dựa trên quan hệ thứ bậc:

- Cấp trên – cấp dưới
- Thành viên – thành viên
- Thành viên – người dân



Quan hệ ràng buộc ba nhóm yếu tố:

- Quyền lực – phục tùng
- Nhu cầu – phục vụ
- Hiệu lực – hiệu quả

Văn hoá tổ chức là cái liên kết và nâng lên nhiều lần các giá trị của từng nguồn lực riêng lẻ.

Văn hoá tổ chức được thể hiện rõ nét qua phong cách lãnh đạo của người lãnh đạo; toàn bộ các mối quan hệ giữa những con người trong tổ chức; phong cách làm việc của tất cả mọi người.

1.2. Văn hóa chính trị và văn hóa Đảng

Văn hóa chính trị

Là “một bộ phận của văn hóa tinh thần trong xã hội giai cấp thể hiện những lợi ích giai cấp nhất định và kết tinh trong ý thức chính trị, hệ thống các nguyên tắc và phương pháp lãnh đạo chính trị, phong cách quan hệ chính trị, những hoạt động chính trị thực tiễn quần chúng, các giai cấp, đảng chính trị và các cá nhân.”



Văn hóa chính trị-quản lý

Là “những biểu tượng, ý tưởng bao trùm quan trọng nhất, có giá trị nhất của con người về các hiện tượng chính trị-xã hội, các hiện tượng quản lý, vào trong thực tiễn nó được thể hiện thành nguyên tắc sống, những quy tắc ứng xử, chỉ đạo, những hành vi, phong cách của con người với tư cách là chủ thể của chính quyền, tổ chức, đơn vị quản lý nào đó.

Văn hóa Đảng

Văn hoá Đảng theo nghĩa rộng là “toàn bộ tình cảm, ý chí và hành động chính trị tích cực nhằm hình thành một Đảng có đủ sức lãnh đạo, xây dựng một xã hội mới phù hợp với mục đích nhân văn cao cả của văn hoá và khát vọng dân chủ cao đẹp của thời đại” (Tạp chí Cộng sản số 18, 9/2004).

Văn hóa hành chính là gì?

- *Văn hoá hành chính là một bộ phận của văn hoá chính trị-quản lý, một dạng của văn hóa tổ chức, là nền tảng khoa học và nghệ thuật của phép trị nước.*



Văn hóa ứng xử

🏆 *Nếu ứng xử là thường xuyên ở bất cứ thời gian nào, và thường trực trong bất cứ một không gian và xã hội nào, thì văn hoá ứng xử lại là sản phẩm của từng lúc, từng nơi.*

ỨNG XỬ ?

Ứng xử là sự phản ứng của con người đối với sự tác động của người khác đến mình trong một tình huống cụ thể . Nó thể hiện ở chỗ con người không chủ động trong giao tiếp mà chủ động trong ứng xử có sự lựa chọn, có cân nhắc thể hiện qua thái độ, hành vi, cách nói năng – tùy thuộc vào tri thức, kinh nghiệm, nhân cách của mỗi người nhằm đạt kết quả cao nhất trong giao tiếp.

Văn hoá ứng xử

Văn hoá ứng xử phụ thuộc, đồng thời cũng phản ánh và thậm chí tác động trở lại với rất nhiều điều kiện và hoàn cảnh xã hội, kinh tế, tự nhiên cũng như từng cá nhân. Do đó mới có văn hoá vùng, miền, địa phương, cá nhân, cũng như có văn hoá nông thôn, đô thị, có văn hoá quý tộc và bình dân...

3. Bản chất, cấu trúc, chức năng

3.1. Bản chất của văn hóa

- Văn hóa là toàn bộ các hoạt động sáng tạo của con người
- Văn hóa là giá trị
- Văn hóa là truyền thống
- Văn hóa là dân tộc
- Văn hóa là môi trường

Văn hóa là toàn bộ các hoạt động sáng tạo của con người

- Con người sáng tạo về tinh thần, vật chất cả trong quá khứ và trong hiện tại.

Mác nói: “Vì con người nhào nặn hiện thực theo quy luật của cái đẹp, vì con người có năng lực bản chất mang tính người vì vậy con người mới có khả năng sáng tạo phát minh ra văn hóa”

Văn hóa là giá trị

- **Giá trị là bản chất cơ bản nhất của văn hóa**
- **Các hoạt động giá trị do hoạt động sáng tạo của con người tạo ra:**
 - + **Giá trị vật chất:** Là những thứ liên quan đến đời sống, sinh hoạt của con người.
 - + **Giá trị tinh thần:** Ngôn ngữ, chữ viết, khoa học, nghệ thuật, tôn giáo...

- Giá trị chứa:
 - Chân: Cái đúng
 - Thiện: Cái tốt
 - Mỹ: Cái đẹp

Văn hóa là truyền thống

- Được sản sinh ra trong quá khứ của dân tộc, nhân loại.
- Văn hóa VN ra đời cách đây 2700 năm
GS. Nguyễn Hồng Phong: "***Nghèo đói ở nước ta có nguyên nhân từ văn hóa truyền thống cho nên phải đổi mới văn hóa truyền thống***"
VD: Một nền giáo dục khoa cử(thi cử để làm quan), sự kỳ thị thương mại" trọng nông ức thương; phép vua thua lệ làng..."

Văn hóa là dân tộc:

- Mang tính dân tộc, mang bản sắc dân tộc, cốt cách dân tộc ” mất văn hóa là mất dân tộc”
- Là thị hiếu, lối sống, sở thích...

Văn hóa là môi trường

- Môi trường tạo ra các văn hóa của con người
- Môi trường văn hóa là môi trường sáng tạo, môi trường tổng thể, các giá trị của con người (di sản VH vật thể, phi vật thể, truyền thống VH, thị hiếu, lối sống)

3. 2. Cấu trúc của văn hóa

- Văn hóa vật chất, văn hóa tinh thần
- VH vật thể, VH phi vật thể
- Văn hóa cá nhân, văn hóa cộng đồng

- **Văn hóa vật chất, văn hóa tinh thần**
 - **VH vật chất: là toàn bộ những sáng tạo vật chất của con người, những sáng tạo vật chất mà con người sáng tạo ra trong quá khứ và trong hiện tại.**

VD: ăn, mặc, ở, công cụ lao động, phương tiện giao thông...

- **Văn hóa tinh thần: là toàn bộ những sáng tạo tinh thần của con người, những sáng tạo tinh thần mà con người sáng tạo ra trong quá khứ và trong hiện tại.**

VD: ngôn ngữ(chữ viết, tiếng nói), đạo đức, khoa học, pháp luật, tôn giáo, văn học, nghệ thuật...

VH vật thể, VH phi vật thể

- VH vật thể: là toàn bộ những sáng tạo VH tồn tại ở dạng hữu hình.

VD: Di sản VH vật thể, di vật, danh lam thắng cảnh, di tích, lịch sử VH, cổ vật, bảo vật quốc gia...

- **VH phi vật thể: là toàn bộ những sáng tạo VH tồn tại ở dạng tinh thần phi vật thể.**
 - + ***Tiếng nói, chữ viết, đạo đức, pháp luật, khoa học,***
 - + ***Văn học, nghệ thuật, tri thức, y học, văn hóa ẩm thực, lễ hội ...***

Văn hóa cá nhân, văn hóa cộng đồng

- **Văn hóa cá nhân:** là VH của mỗi con người (thực chất là nhân cách của con người, là đức, là tài, là lòng tự trọng, tự tôn, tự tin, tự cao, tự đại, tự kiêu, tự ti... của mỗi con người).
- **Văn hóa cộng đồng:** là tập hợp người có quan hệ mật thiết với nhau trong sinh hoạt về vật chất và tinh thần.
- + Văn hóa gia đình, văn hóa tộc người, văn hóa dân tộc quốc gia.

- **Văn hóa cộng đồng: là tập hợp người có quan hệ mật thiết với nhau trong sinh hoạt về vật chất và tinh thần.**
- + **Văn hóa gia đình, văn hóa tộc người, văn hóa dân tộc quốc gia.**



Cấu trúc của văn hóa hành chính

- Cấp trên – cấp dưới
- Thành viên – thành viên
- Thành viên – người dân



Quan hệ ràng buộc ba nhóm yếu tố:

- Quyền lực – phục tùng
- Nhu cầu – phục vụ
- Hiệu lực – hiệu quả

4. Những yếu tố cấu thành văn hóa công sở

1. Hệ thống các giá trị văn hóa công sở

Hệ thống các giá trị VHCS là kết quả của phương thức ứng xử trong công sở được con người lựa chọn nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức và các thành viên trong tổ chức, trong quan hệ giữa các thành viên của tổ chức với tổ chức và cộng dân.

1.1. Giá trị cấu trúc

Giá trị cấu trúc là giá trị biểu hiện các mối quan hệ bên trong của tổ chức công sở được thể hiện 1. Hệ thống các giá trị văn hóa công sở dựa trên quan hệ:

- Quan hệ cấp trên – cấp dưới
- Quan hệ thành viên – thành viên trong CS
- Tổ chức – xã hội công dân

- Về quy mô tổ chức
- Quyền quyết định mọi vấn đề cho mỗi cá nhân trong công sở
- Về vai trò của các thành viên trong các quyết định của công sở

Quan hệ cấp trên – cấp dưới

Quan hệ này được xây dựng dựa trên sự bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, nó được biểu hiện trong việc lựa chọn cấp trên của mình bằng việc tín nhiệm và bầu cử.

- Quan hệ thành viên – thành viên trong CS

Quan hệ này bao gồm cách ứng xử của thành viên này với thành viên khác trong công sở, quan hệ này là giá trị đích thực để xây dựng một tổ chức đoàn kết, bền vững, tôn trọng nhân cách của nhau.

- Tổ chức – xã hội công dân

Quan hệ này được biến đổi theo các hình thái kinh tế – xã hội nhất định

- Xã hội phong kiến – Áp bức bóc lột

- Ngày nay – phục vụ cộng đồng, lợi ích của nhân dân...

1.2. Giá trị chức năng

Là sự biểu hiện vai trò vị trí của văn hóa công sở đối với các thành viên của nó và đối với sự phát triển của đất nước.

- Do đó giá trị văn hóa công sở chứa đựng bản chất nhân văn hướng tới cái chân, thiện, mỹ để điều hòa các ý nghĩa, hành vi và quan hệ của cán bộ công chức trong công sở.

1.2. Giá trị chức năng

- ❖ **Tôn trọng con người**
- ❖ **Sự trọng thị**
- ❖ **Các giá trị về đạo đức**
- ❖ **Sự công bằng**
- ❖ **....**

1.3. Giá trị tinh thần

Đó là các biểu tượng vật chất phục vụ cho hoạt động của công chức và của công sở.

VD: địa điểm làm việc, trang thiết bị...

Công nghệ hành chính hiện đại không thể đánh đồng hay tự biến thành văn hóa công sở mà nó được vật thể hóa bằng các giá trị tinh thần: Sự hiểu biết, cách nhìn nhận mà tạo một nếp sống văn hóa thẩm mỹ hay văn hóa trong quản lý điều hành công sở.

2. Niềm tin và truyền thống

2.1. Niềm tin

Vai trò cấu trúc của tập thể mà mỗi người lãnh đạo, quản lý hay công chức, nhân viên cần nắm vững để phát huy tính năng động của tập thể, cũng như lợi ích của các thành viên trong tổ chức.

Cán bộ CC trong mỗi công sở hợp thành một tập thể làm việc với hai chức năng: Quản lý NN và quản lý XH:

- CBCCC phải đảm bảo tuân theo các chính sách của Đảng, NN.**
- Thể hiện vai trò phục vụ NN và công dân.**

Vai trò đó được thể hiện ở những nội dung sau:

- Sự gắn bó của đội ngũ công chức đối với công sở**
- Các chuẩn mực và khuôn mẫu văn hóa công sở.**
- Phát huy năng lực sáng tạo**
- Vai trò của các thành viên mang tính XH**
- Xây dựng thái độ, tư tưởng an tâm trong công việc**
- Sự cảm nhận nhân cách trong công sở**
- Sự lôi cuốn lẫn nhau**
- Sự hợp tác, ủng hộ nhau trong hoạt động của CS.**

Chuẩn mực văn hóa công sở

Là các quy tắc, cách thức cụ thể định rõ các thành viên trong công sở nên ứng xử với nhau như thế nào trong các tình huống cụ thể để phù hợp với các giá trị văn hóa mà công sở đã lựa chọn.

Hay chuẩn mực VHCS là sự cụ thể hóa, là sự vận dụng các giá trị VH vào hành vi thực tiễn của con người.

Chuẩn mực đó được tạo nên qua:

- Các nếp ứng xử đã hình thành từ lâu và trở thành truyền thống;**
- Cách vận dụng truyền thống vốn có vào hoàn cảnh mới;**
- Xã hội hóa mọi nếp sống là việc làm tốt đẹp của CBCC;**
- Rút kinh nghiệm từ những sai sót trong công việc.**

- **Phát huy năng lực sáng tạo**
- **Vai trò của các thành viên**
- **Xây dựng thái độ, sự ham mê đối với công việc**
- **Xây dựng cách cư xử của đội ngũ công chức trong công sở**
- **.....**

2.2. Truyền thống và thói quen

Là giá trị, niềm tin, sự mong đợi của các thành viên trong công sở, sự tác động qua lại với các cơ cấu chính thức và sinh ra chuẩn mực hành động có tính truyền thống đó là các quy định, quy chế, nội quy, điều lệ hoạt động có tính chất bắt buộc các thành viên trong công sở phải thực hiện và trở thành thói quen có tính nề nếp buộc mọi người phải tuân theo.

VD: Kỷ niệm ngày thương binh liệt sĩ;

- Ngày Nhà giáoVN;

-

5. Chức năng của văn hóa công sở

1. Chức năng nhận thức
2. Chức năng thỏa mãn nhu cầu tâm lý cho các thành viên trong công sở
3. Chức năng kinh tế
4. Chức năng xã hội

5. Chức năng của văn hóa công sở

5. Chức năng giáo dục cán bộ công chức, người lao động hình thành nhân cách.

6. Chức năng dự báo

7. Chức năng tái tạo nguồn nhân lực

CHƯƠNG 2.
PHÂN TÍCH VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH
CỦA TỔ CHỨC TRONG
QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH CÔNG .

1. Tổng quan về tổ chức

1.1. Tổ chức và cấu trúc văn hóa của tổ chức

1.1.1. Tổ chức:

Một nhóm các cá nhân tán thành các giá trị chung và thực thi các hoạt động cụ thể, gắn bó với nhau, cho phép đạt được mục đích, mục tiêu chung. (*Gortner 1993*)

- ***Văn hoá tổ chức là toàn bộ các giá trị, niềm tin, truyền thống và thói quen có khả năng:***
 - ***Quy định hành vi của mỗi thành viên;***
 - ***Biến động và thay đổi theo thời gian;***
 - ***Tạo cho tổ chức bản sắc riêng.***

Có thể ví văn hóa tổ chức như một tảng băng trôi, bao gồm bề nổi, phần hữu hình là các chuẩn mực được hiện hữu hóa và quy tắc hóa trong đời sống làm việc, và phần chìm là các Giá trị, Niềm tin, Trông đợi (kỳ vọng), khó nhìn thấy trực tiếp bằng mắt thường nhưng lại quyết định toàn bộ phần nổi.

1.1.2. Cấu trúc văn hóa tổ chức

Giá trị là những thứ con người mang theo và coi trọng (Phạm Thành Nghị, 2009), những gì được thừa nhận là tích cực, tốt đẹp, thậm chí hoàn hảo.

Văn hóa của tổ chức là hệ thống các giá trị hay tài sản vô hình và hữu hình mà tổ chức đó có

Niềm tin

“Một sự hỗn hợp độc đáo giữa các thành phần nhận thức, cảm xúc, ý chí, nó có sức mạnh như một sự tất yếu bên trong qui định hành vi cá nhân”

Trông đợi (kỳ vọng): Trông đợi hay kỳ vọng vào bản thân (khi bước vào môi trường tổ chức), vào người khác (nhất là các nhà quản lý), vào tổ chức với tư cách tổng thể.

Các chuẩn mực xử sự: là các kiểu hành vi cụ thể, trên thực tế, là sự cụ thể hóa của giá trị, niềm tin và trông đợi của các thành viên trong tổ chức.

Như vậy, các giá trị, niềm tin, trông đợi chính là phần chìm của tảng băng. Phần nổi là các chuẩn mực xử sự.

Chuẩn mực hình thức và chuẩn mực về nội dung.

Các chuẩn mực về hình thức, hữu hình, dễ hoặc có thể nhìn thấy bằng mắt thường gồm biểu tượng (logo), khẩu hiệu, phương châm hành động, trang phục của các thành viên và kiến trúc, cách bày trí nơi làm việc...

Biểu tượng/Logo

Biểu tượng có thể bao gồm hình ảnh biểu tượng, tên cơ quan, đơn vị và các phương châm hành động.

Biểu tượng riêng của công sở hành chính nhà nước là quốc huy và cờ
(khác với tư gia ở chỗ các hộ gia đình chỉ bắt buộc treo cờ vào những dịp lễ lớn) và còn có thể được thể hiện trong văn bản – với tư cách là các quyết định hành chính thành văn.

Các biểu tượng quốc gia (quốc hiệu; quốc huy; quốc kỳ; quốc gia) là biểu tượng đặc thù của các tổ chức nhà nước.

Khẩu hiệu (slogan): phương châm, triết lý hành động tuy hữu hình nhưng cũng giống như các yếu tố khác của văn hóa tổ chức, đều là sự hiển thị thành văn của các giá trị, niềm tin và trông đợi của tổ chức.

Điều này thể hiện đặc biệt rõ trong các tổ chức kinh doanh. VD: công ty Ford có phương châm hoạt động là “Tất cả những gì chúng tôi làm là do bạn quyết định”; trong khi hệ thống các trường đại học ở Anh thì phấn đấu để đạt hệ thống tiêu chuẩn quốc gia về “Trung tâm của sự hoàn hảo” (the Centre of Excellence)

Các công sở hành chính của VN hoạt động theo phương châm chính là: duy trì một hệ thống hành chính **“Của dân, do dân và vì dân”**, và điều hành xã hội theo phương châm **“Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, và Nhân dân làm chủ”**.

- Các chuẩn mực cụ thể về nội dung gồm: **sứ mệnh, mục đích của tổ chức;**
- + Mục đích đó được thể hiện thành sứ mệnh (do tự nhận thức), chức năng, nhiệm vụ (do được trao cho).

Do vậy cần xác định:

- Những sản phẩm và dịch vụ tổ chức cung cấp (và xác định vị thế cạnh tranh của tổ chức).
- Năng lực của tổ chức thông qua tổ chức thử nghiệm những phương pháp cạnh tranh của mình.

- *Trách nhiệm của nhân viên và lợi thế cạnh tranh*: sứ mệnh xác định bản chất các giá trị tập thể của tổ chức, những tri thức và kỹ năng chuyên biệt cho phép đáp ứng tốt nhất khách hàng về sản phẩm và dịch vụ.

Các yếu tố của một sứ mệnh cần bao gồm:

- 1) Mục đích**
- 2) Chiến lược và quy mô chiến lược**
- 3) Các chính sách và tiêu chuẩn hành vi ứng xử**
- 4) Các giá trị văn hoá tổ chức**
- 5) Vai trò của việc lập kế hoạch tiếp thị.**

1.1.1. Mục đích

- Thị trường mục tiêu là gì?**
- Đây là mối quan tâm chính của cơ quan, tổ chức?**
- Tiêu chuẩn giá trị, niềm tin cơ bản của cơ quan, tổ chức là gì?**
- Công nghệ có phải là mối quan tâm hàng đầu hay không?**
-**

1.1.2. Chiến lược và quy mô chiến lược

- Những sản phẩm và dịch vụ tổ chức cung cấp, cần xác định những chỉ tiêu chất lượng và số lượng cơ bản (mẫu chốt) phải đạt tới.**

1.1.3. Các chính sách và tiêu chuẩn hành vi ứng xử: một sứ mệnh cần phải cụ thể hoá thành những hành động hàng ngày.

1.1.4. Các giá trị văn hoá tổ chức:

- Niềm tin cơ bản, giá trị, nguyện vọng và các chính sách ưu tiên;**
- Mối quan tâm đối với hình ảnh cộng đồng**

- Lòng trung thành và cam kết
- Hướng dẫn những hành vi ứng xử
- một ý nghĩa to lớn của sứ mệnh giúp tạo ra một môi trường làm việc trong đó có những mục đích chung.

1.1.5. Vai trò của tuyên bố sứ mệnh trong việc lập kế hoạch tiếp thị:

- Đưa ra nét chính về kế hoạch tiếp thị để hoàn thành sứ mệnh.**
- Đưa ra cách thức để đánh giá và kiểm tra kế hoạch tiếp thị, xác định tính phù hợp của những quyết định tiếp thị với sứ mệnh.**
- Tạo ra động lực để thực hiện kế hoạch tiếp thị.**

1.2. Những mô hình tương tác giữa con người và tổ chức

Văn hóa thường được hình thành và biến đổi trong quá trình hoạt động của con người. Tương tác với nhau con người dần dần hình thành những chuẩn mực và mong muốn có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hành vi của họ sau này.

Văn hóa tổ chức bao gồm những nhân tố chủ quan và khách quan:

- Nhân tố chủ quan:** các tín ngưỡng, giá trị, lễ nghi, sự kiêng kỵ, hình ảnh và các huyền thoại gắn liền với lịch sử của tổ chức và đời sống của những người sáng lập ra nó, cũng như các chuẩn mực giao tiếp.
- Nhân tố khách quan:** phản ánh mặt vật chất của đời sống tổ chức. (Đó có thể là các biểu tượng, màu sắc, tiện nghi và thiết kế nội thất, ngoại thất của công trình xây dựng, thiết bị, đồ gỗ, v.v ...)

- **Văn hóa tổ chức:** gắn liền với những giá trị tư duy của con người, thể hiện trình độ ứng xử của con người trong các hoạt động quản lý.
- **Văn hóa quan hệ giữa người quản lý với người bị quản lý:** văn hóa tiến hành hội nghị, tiếp khách, xử lý thư từ công văn, pháp luật của người lãnh đạo, văn hóa cá nhân của người lãnh đạo trong việc kế hoạch hóa và tổ chức việc làm.

- Về cách thức tổ chức cơ cấu và phân công nhiệm vụ của từng đơn vị trong tổ chức và mối quan hệ giữa các phòng ban, giữa các cá nhân.

- Văn hóa trong tổ chức còn thể hiện qua các biệt ngữ và tiếng lóng, các thành ngữ về giá trị;
- Cách thức giải quyết xung đột cũng là một hợp phần trong văn hóa tổ chức;
- Xử lý các vấn đề về giới;
- Mối quan hệ, giao tiếp với bên ngoài
- Cách thức thực hiện nghi lễ, nghi thức, tổ chức sự kiện và phong trào...

- Về thái độ, trách nhiệm, với các quy định trong CS;
- Phong cách lãnh đạo trong tổ chức;
- Mức độ chuyên nghiệp trong thực thi công việc là một trong những chỉ số nổi bật phản ánh văn hóa của một tổ chức lao động bởi nó phản ánh khả năng đáp ứng và thích ứng với thực tiễn cuộc sống và nhu cầu từ bên ngoài.

2. Những nhân tố cơ bản xác định bản chất của văn hóa hành chính

2.1. Đặc trưng của văn hóa hành chính

Cơ sở lý luận của văn hóa hành chính là triết lý (hoạt động) của nó.

Triết lý này giúp cho các tổ chức hành chính bảo vệ tính đặc thù của mình, đem lại hiệu quả trong kế hoạch hóa và trong việc phối hợp các thành viên.

2.1.Đặc trưng của văn hóa hành chính

- 1)Tầm nhìn**
- 2) Quan hệ nhân sự tích cực và mức độ đồng thuận cao**
- 3) Mức độ cam kết cao**
- 4) Phong cách làm việc bài bản, chuyên nghiệp**
- 5) Tính nhân văn và công bằng**
- 6) Khả năng phát triển tổ chức: Trên cơ sở sáng tạo và đổi mới**
- 7) Tinh thần dân chủ**
- 8) Quan hệ thân thiện với cộng đồng, phục vụ lợi ích cộng đồng**

2.2. Bầu không khí tổ chức – một bộ phận cấu thành văn hóa hành chính

Bầu không khí của tổ chức là tổng thể những cảm giác được tạo ra từ những điều kiện làm việc, cách thức cư xử và tương tác, những cách thức mà các thành viên quan hệ với khách hàng và đối tác bên ngoài.

Không khí làm việc là do người lãnh đạo quyết định. Quy tắc áp dụng cho tất cả các công sở là:

- 1) Lịch sự.**
- 2) Thân thiện.**
- 3) Nhân văn.**

3. Các loại hình văn hóa tổ chức



Một là, văn hóa công sở;

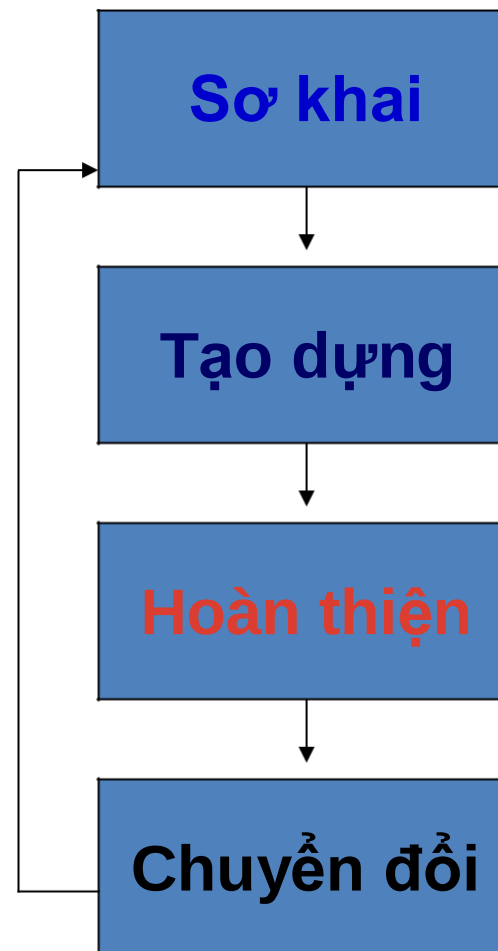


Văn hóa doanh nghiệp - văn hóa của các tổ chức kinh doanh, hoạt động vì mục đích lợi nhuận.

Đối với văn hóa hành chính có các mô hình sau đây:

- Mô hình văn hóa hành chính phong kiến.**
- Mô hình văn hóa hành chính thư lại/quan liêu.**
- Mô hình văn hóa hành chính bao cấp – quan liêu.**
- Mô hình hành chính cải cách (phục vụ); v.v...**

4. Quá trình hình thành và thay đổi văn hóa tổ chức



5. Vai trò của văn hóa tổ chức và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa HC

5.1. Vai trò của văn hóa tổ chức

1) Cụ thể hóa mục tiêu, phương hướng hoạt động của tổ chức.

2) Phản ánh các quan hệ trong tổ chức, xác định mối quan hệ trong tổ chức.

3) Cụ thể hóa những giá trị được coi trọng trong tổ chức (như lòng trung thành, sự chân thực, niềm say mê công việc, thẳng thắn, hay thói nịnh bợ, nửa vời, thói vô kỷ luật, ...).

4) Phản ánh môi trường mà tổ chức chịu ảnh hưởng;

5) Xây dựng tổ chức thành một khối thống nhất gắn kết, đồng thuận;

6) Xây dựng tổ chức vận động theo đúng hướng và phát triển có tính bền vững;

7) Xây dựng bầu không khí tích cực, làm nền tảng cho sự sáng tạo, động lực làm việc.

5.2. Văn hóa hành chính hình thành và phát triển chịu sự tác động của các yếu tố:

- 1) Kinh tế thị trường**
- 2) Quá trình toàn cầu hóa, hội nhập**
- 3) Văn hóa dân tộc và văn hóa cộng đồng**
- 4) Kinh tế tri thức**
- 5) Năng lực và vai trò làm gương của các nhà lãnh đạo, quản lý**

Để giúp thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ, hoạt động điều hành gắn với các mục tiêu xây dựng văn hóa hành chính công sở hành chính nhà nước cần:

- 1) Xác định hợp lý trách nhiệm và nghĩa vụ của các thành viên và đơn vị.**
- 2) Quản lý và phát triển nguồn nhân lực (hay phát triển nhân viên).**
- 3) Xây dựng và phát triển các quy trình, thủ tục làm việc hiệu quả.**

- 4) Tạo dựng một bầu không khí làm việc hiệu quả.**
- 5) Quản lý hiệu quả nguồn thông tin, công sản.**
- 6) Tăng cường hiệu quả hoạt động kiểm tra, giám sát.**
- 7) Xây dựng công sở thành “tổ chức học hỏi”.**
- 8) Mở rộng khả năng và phát huy tiềm năng.**

CHƯƠNG 3
PHÂN TÍCH VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH CỦA
CÔNG CHỨC
(10 tiết)

1. Phân tích văn hóa của công chức

1.1. Khái niệm cá nhân: Văn hóa cá nhân là toàn bộ vốn tri thức, kinh nghiệm tích lũy vào mỗi cá nhân, biểu hiện ở hệ thống quan niệm và cách hành xử của cá nhân ấy trong đời sống thực tiễn.

Văn hóa của người lãnh đạo có vai trò quan trọng trong việc hình thành văn hóa hành chính.

Văn hóa chính trị, quản lý rất cần thiết và có ảnh hưởng to lớn đối với hoạt động chính trị của mỗi người, của chủ thể cầm quyền cũng như của đông đảo quần chúng trong xã hội.

Văn hóa chính trị là một loại hình văn hóa, là một phương diện hợp thành của văn hóa trong xã hội có giai cấp và nhà nước. VHCT là VH được thể hiện trong hoạt động chính trị của con người, tổ chức, thể chế và thiết chế chính trị.

VHCT là tổng hợp những giá trị vật chất, tinh thần được hình thành trong thực tiễn chính trị. Nó là cái góp phần chi phối hoạt động của các cá nhân, của các nhà chính trị, góp phần định hướng hoạt động của họ trong việc tham gia vào đời sống chính trị để phục vụ căn bản của một giai cấp nhất định.

VHCT góp phần định hướng mục tiêu hoạt động cho các tổ chức chính trị, đặc biệt là Đảng và Nhà nước, cho các phong trào chính trị trong một xã hội nhất định.

Hai cấp độ của VH chính trị:

- Con người chính trị**
- Tổ chức chính trị**

Hai cấp độ này đều gắn liền với hoạt động chính trị, bị chi phối bởi môi trường, hoàn cảnh xã hội, trình độ phát triển của xã hội đó.

Con người chính trị có sự khác biệt, đa dạng bởi sự khác biệt về trình độ, năng lực, vị thế, vai trò và ảnh hưởng xã hội của mỗi người vào những người khác, vào tổ chức và đời sống chính trị khác nhau.

VHCT là một tập hợp văn hóa công dân (chủ thể là công dân) *với VH quyền uy* (chủ thể là người cầm quyền) *và VH lãnh đạo và quản lý* (chủ thể là Đảng và Nhà nước) gắn liền với hoạt động tham gia quản lý của dân chúng số đông.

2. Văn hóa hành chính và nhân cách người cán bộ, công chức

2.1. Văn hóa cá nhân

Là VH của mỗi con người (thực chất là nhân cách của con người, là đức, là tài, là lòng tự trọng, tự tôn, tự tin, tự cao, tự đại, tự kiêu, tự ti... của mỗi con người).

2.2. Mối quan hệ giữa học vấn và văn hóa

- ❖ Học vấn là sự hiểu biết của con người, là tri thức, kiến thức mà con người lĩnh hội được thông qua quá trình học tập trong nhà trường, tự học...
- ❖ Văn hóa rộng hơn nhiều so với học vấn, văn hóa là thước đo học vấn. Sự chuyển hóa học vấn vào văn hóa, làm cho học vấn thực sự trở thành giá trị văn hóa, có ý nghĩa văn hóa, đòi hỏi:

- **Sự hiểu biết (tri thức)** của con người phải được tiêu hóa một cách nhuần nhuyễn, biến thành **sự hiểu biết** thực sự là của mình. **Tri thức biến thành phương pháp** làm hình thành ở con người năng lực sáng tạo, thúc đẩy con người suy nghĩ và hành động sáng tạo.

- Học vẫn không giới hạn ở trình độ hiểu biết mà phát triển thành nhu cầu tinh thần, ham học hỏi, ham hiểu biết, đó là nhu cầu cần học tập suốt đời, làm nảy nở nhu cầu về tình cảm trí tuệ, tình cảm đạo đức và tình cảm thẩm mỹ.

2.3. Mối quan hệ giữa đạo đức và nhân cách

- Đạo đức là thành phần cốt yếu, quan trọng và quyết định nhất của nhân cách. Đạo đức là gốc của nhân cách.
- Nói tới nhân cách là nói tới chất lượng toàn diện trong sự phát triển của con người mang tính xã hội, cả thể lực, trí lực và tâm lực.

Hai thành phần nòng cốt trong cấu trúc của nhân cách là đạo đức và năng lực, là đức và tài. Đạo đức là cơ sở, nền tảng để hình thành và phát triển năng lực, đảm bảo cho năng lực phát huy được tác dụng tích cực của nó.

Do đó đạo đức và năng lực, đức và tài phải gắn liền với nhau, biểu hiện và chi phối lẫn nhau.

3. Văn hóa hành chính và nhân cách người cán bộ, công chức

Tâm lý học cá nhân xem nhân cách là một cấu trúc tâm lý gồm 4 nhóm thuộc tính tâm lý như sau:

1) Nhóm khí chất: Là kiểu hoạt động thần kinh của con người, biểu hiện thông qua hệ thống hành vi ứng xử của nó;

2) Nhóm xu hướng: Gồm tổng thể các hiện tượng tâm lý như: nhu cầu, hứng thú, sở thích, lý tưởng;

3) Nhóm năng lực: Là tổng hợp những thuộc tính về trí tuệ, tình cảm v.v... những yếu tố giúp cá nhân lập nên những thành tựu xuất sắc trong một lĩnh vực hoạt động cụ thể nào đó;

4) Nhóm tính cách: Là tổng hợp những thái độ và phương thức ứng xử biểu hiện trong đời sống tinh thần của mỗi cá nhân. Các phẩm chất về đạo đức và ý chí là những nét tiêu biểu của tính cách.

Trong 4 nhóm thuộc tính trên thì xu hướng đóng vai trò chủ đạo, nó là động lực của sự phát triển nhân cách. Trong xã hội học người ta dùng thuật ngữ "định hướng giá trị" để chỉ cốt lõi của nhân cách xã hội.

Nhân cách người công chức cũng tức là văn hóa cá nhân của họ, tạm gọi là “Văn hóa người công chức”. Văn hóa đó có thể có sự khác biệt giữa công chức lãnh đạo và công chức thừa hành.

4. Những biểu hiện văn hóa hành chính của công chức

- 1. Vấn đề đoàn kết.**
- 2) Vấn đề tu dưỡng đạo đức cách mạng.**
- 3) Vấn đề thực hành dân chủ rộng rãi, thường xuyên và nghiêm chỉnh tự phê bình và phê bình.**
- 4) Văn hóa ứng xử trong Đảng và trong công sở.**

22/01/2013

120

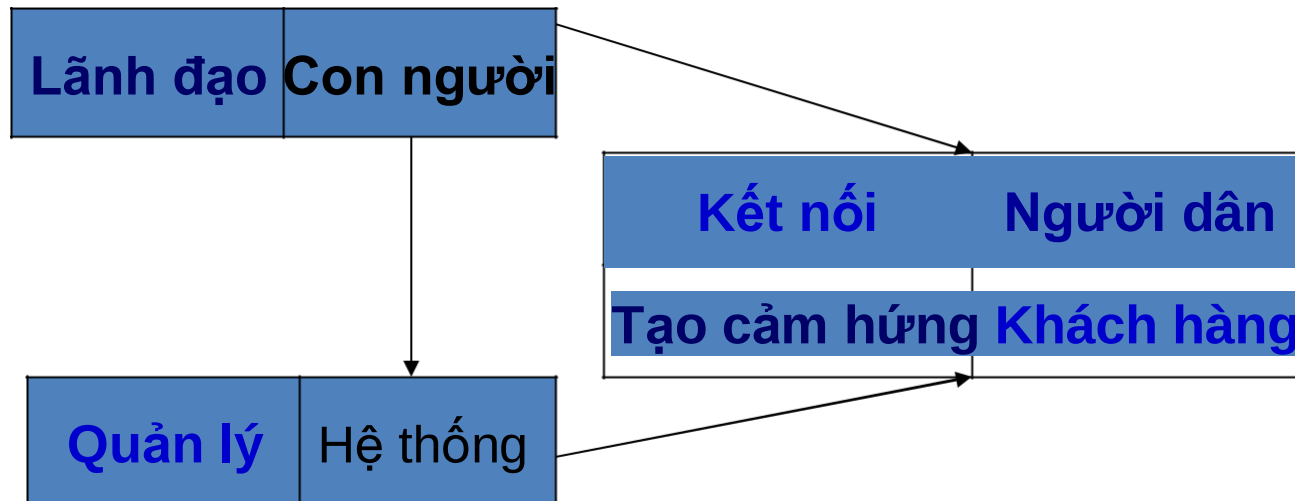
1. Vấn đề đoàn kết.

Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định sự thống nhất giữa văn hoá Đảng và văn hoá dân tộc, biểu hiện ở giá trị đoàn kết. Đặc biệt, đối với Đảng, đoàn kết phải được thấm nhuần trong từng tổ chức cơ sở đảng, trong mỗi đảng viên từ Trung ương đến địa phương. Nhấn mạnh tầm quan trọng của tính đoàn kết, Người viết “cần phải giữ gìn sự đoàn kết nhất trí của Đảng như giữ gìn con ngươi của mắt mình” .

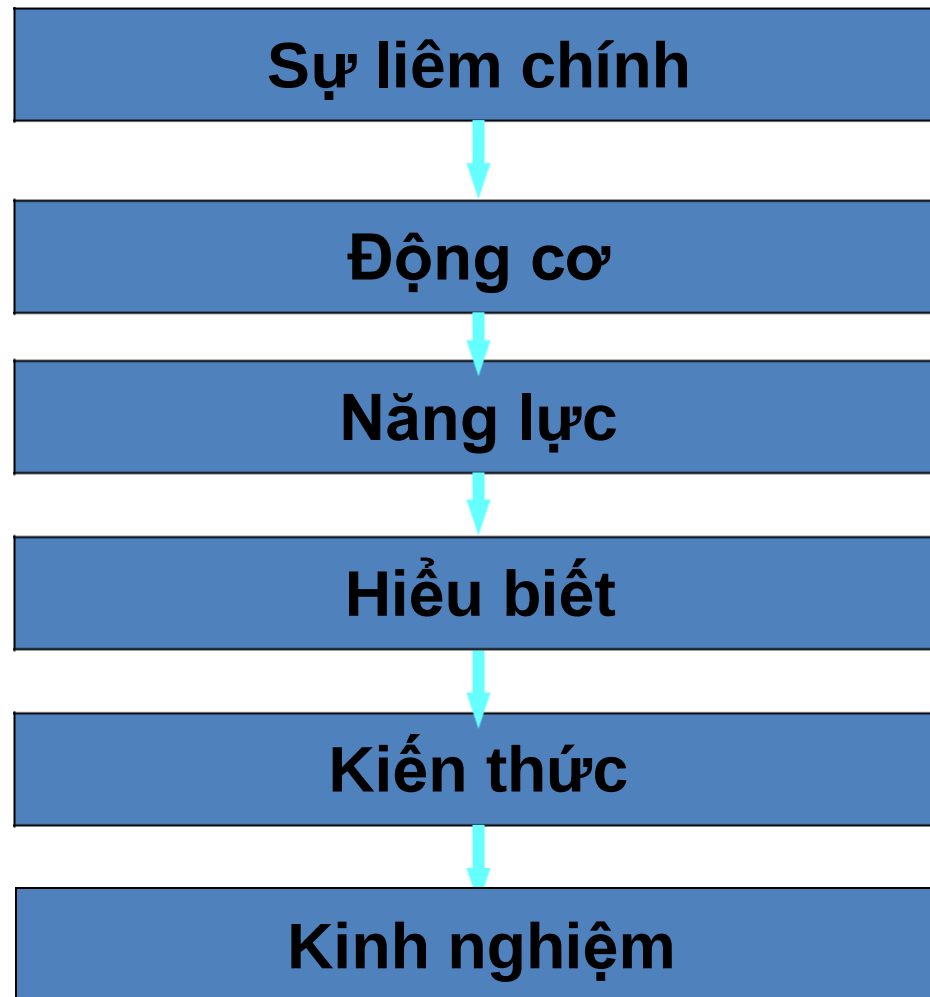
2) Vấn đề tu dưỡng đạo đức cách mạng

Phẩm chất đạo đức vừa là một phương diện quan trọng quyết định giá trị bản thân mỗi cán bộ, đảng viên, vừa là nguồn gốc chủ yếu sinh ra những ảnh hưởng mang tính tự nhiên đối với người khác. Rèn luyện đạo đức, lối sống đối với cán bộ, đảng viên là một nhiệm vụ cơ bản đảm bảo cho Đảng ta thật sự trong sạch, vững mạnh.

Mô hình để đạt được sự tuyệt hảo



Những thứ quý nhất ở con người



Sự liên chính của Dee Hock

- Tuyển dụng đề bạt điều đầu tiên phải dựa vào sự liên chính;
- Thứ nhì là động cơ;
- Thứ ba là năng lực;
- Thứ tư- hiểu biết;
- Thứ năm- kiến thức;
- Và cuối cùng – ít nhất là kinh nghiệm

- Nếu không có sự liên chính, động cơ sẽ mang tính phản động;
- Nếu không có động cơ, năng lực sẽ không được triển khai;
- Nếu không có năng lực, hiểu biết sẽ bị giới hạn;
- Nếu không có hiểu biết, kiến thức là vô nghĩa;
- Nếu không có kiến thức, kinh nghiệm sẽ là mù quáng.

3) Vấn đề thực hành dân chủ

Di chúc nhấn mạnh “Trong Đảng thực hành dân chủ rộng rãi, thường xuyên và nghiêm chỉnh tự phê bình và phê bình là cách tốt nhất để củng cố và phát triển sự đoàn kết và thống nhất của Đảng”.

Đối với Đảng, dân chủ không những chỉ tồn tại với tư cách là một giá trị văn hóa cần được phát huy, mà nó còn là mục tiêu, là động lực, là giải pháp mang tính cấp thiết để làm trong sạch tổ chức đảng, khơi dậy nguồn lực trí tuệ trong toàn đảng, tạo niềm tin đối với quần chúng, nắm vững ngọn cờ lãnh đạo mà nhân dân đã giao phó.

Văn hóa ứng xử trong Đảng trước hết được thể hiện ở cách ứng xử của các đảng viên.

Di chúc khẳng định, trong Đảng “phải có tình đồng chí thương yêu lẫn nhau”. Văn hóa Đảng - về bản chất - là văn hóa của một tổ chức chính trị.

Sợi dây liên kết giữa các thành viên trong tổ chức đó bên cạnh sự thống nhất về lý tính còn là tình cảm.

Để tăng cường sự đoàn kết, thống nhất trong Đảng, ngoài việc cùng chung lý tưởng, chung chí hướng phấn đấu, các đảng viên phải ứng xử với nhau nhân văn, nhân ái.

Chế độ cam kết phục vụ cộng đồng:

- Tăng cường lãnh đạo đối với chế độ cam kết phục vụ.
- Thiết lập và hoàn thiện cơ chế giám sát của xã hội.
- Tăng cường quản lý nội bộ về chế độ cam kết phục vụ.

Ngày 02 tháng 8 năm 2007 Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 129/2007/QĐ -TTg về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước (Bộ,cơ quan ngang bộ,cơ quan thuộc Chính phủ,UBND các cấp) với những nội dung chủ yếu sau:(tập bài giảng)

- 1) Nguyên tắc, mục đích;**
- 2) Cấm các hành vi;**
- 3) Về trang phục, giao tiếp và ứng xử;**
- 4) Đạo đức công chức.**

CHƯƠNG 4

XÂY DỰNG VÀ HOÀN THIỆN VĂN HOÁ HÀNH CHÍNH

(5 tiết)

1. Văn hóa hành chính – một yếu tố quyết định trong việc nâng cao hiệu quả điều hành hành chính

Nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động điều hành, về phương diện “văn hóa hành chính” cần hướng tới:

1) Xác định rõ phương thức điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo hướng Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tập trung chỉ đạo điều hành vĩ mô đối với toàn xã hội thông qua việc xây dựng, ban hành và kiểm tra việc thực hiện chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch;

2) Hoàn thiện và nâng cao chất lượng công tác phối hợp giữa các cơ quan nhà nước trong việc xây dựng, thực hiện chính sách;

3) Quy trình giải quyết công việc trong các cơ quan hành chính nhà nước phải được chuẩn hoá và công khai hoá; hệ thống các biểu mẫu, giấy tờ hành chính được sử dụng thống nhất trong các cơ quan hành chính nhà nước;

4) Xây dựng quy hoạch tổng thể hệ thống công sở của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp; đồng thời định rõ kế hoạch đầu tư sửa chữa, cải tạo nâng cấp, xây dựng công sở; xây dựng tiêu chuẩn hoá chế độ về trang thiết bị, phương tiện làm việc của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức hành chính nhà nước, làm cơ sở xác định nguyên tắc đầu tư, thứ tự đầu tư và bảo đảm sử dụng có hiệu quả nguồn vốn có tính đến hoàn cảnh cụ thể của nước ta

2. Định hướng xây dựng và hoàn thiện văn hóa hành chính



Chuyển đổi cách tư duy của nền hành chính từ xem hành chính như là hoạt động phục vụ bản thân nền công vụ,

- Chuyển đổi nền hành chính từ dạng “tự cấp, tự túc” và nội địa thành liên kết, hợp tác, mở rộng và quốc tế hóa cả về nội dung, hoạt động và chất lượng đầu ra.
- Chuyển tư duy từ chú trọng quá khứ và thành tích sang thực chất, hướng tới tương lai, dám chấp nhận rủi ro.

- Chuyển từ tác phong làm việc kiểu “văn hóa làng” sang thực thi một cách chuyên nghiệp, hiện đại.
- Chuyển từ việc xác định giá trị cá nhân trên cơ sở các mối quan hệ và sự thân thiện sang xác định hiệu quả công việc như là tiêu chí then chốt.

Để thay đổi văn hóa hành chính và văn hóa quản lý hành chính trong quá trình chuyển đổi đó, một số định hướng chung nên được theo đuổi trong suốt tiến trình. Đó là:

- **Mang tính chiến lược:** Không tiến hành một cách manh mún, nhỏ lẻ rồi sớm hài lòng với những kết quả bề mặt, vụ vặt, không theo đuổi những lợi ích tức thời mà lâu dài, định hướng về việc tạo dựng uy tín, hình ảnh tích cực về công sở và nền công vụ, thu hút được và giữ chân được người tài.

- **Mạng tính hệ thống:** đồng bộ các công đoạn, các yếu tố, các cá nhân và nhóm liên quan như công dân, doanh nghiệp, các tổ chức đối tác, các nhà tài trợ,... cả hình thức và nội dung, cả nhân sự, vật chất và thời gian,..

- **Mang tính thực chất:** Nhận thức đúng đắn về văn hóa hành chính sẽ cho thấy những lợi ích của việc có được văn hóa tích cực trong nền hành chính, trong từng công sở, hỗ trợ tốt cho quá trình thực thi công vụ. Từ nhận thức đó, các nỗ lực cụ thể cần mang tính thực chất chứ không a dua, theo đuôi, “làm cho xong chuyện”.

- **Học hỏi qua trải nghiệm** (learning by doing): Văn hóa là một cách tiếp cận tổng thể, khó khăn nhưng tác động cực kỳ lâu dài, vì vậy việc trải nghiệm, thử nghiệm là điều đương nhiên. Điều này có ý nghĩa quan trọng đối với các thành viên trong công sở, các công sở trong nền công vụ - với tư cách là người tham gia và ủng hộ cho tiến trình thay đổi văn hóa mà lãnh đạo, quản lý là người khởi xướng và dẫn đạo.

- **Tăng cường sự tham gia:** Sự tham gia của các bên liên quan sẽ quyết định sự thành bại của tiến trình xây dựng và thay đổi văn hóa hành chính.

3. Các giải pháp xây dựng và hoàn thiện văn hóa hành chính

3.1. Thống nhất nhận thức về văn hóa hành chính

Để thống nhất nhận thức về văn hóa hành chính làm cơ sở cho sự thống nhất hành động xây dựng và hoàn thiện văn hóa hành chính, có thể có nhiều lựa chọn. VD: như xây dựng quy chế văn hóa công sở...

3.2. Đảm bảo các nguyên tắc điều hành

- 1) Việc điều hành phải đảm bảo xây dựng và củng cố quyền lực và uy tín.*
- 2) Điều hành đảm bảo đúng quy trình thủ tục.*
- 3) Phân công công việc phải hướng tới những lợi ích nhất định*

3.2.1. Việc điều hành phải đảm bảo xây dựng và củng cố quyền lực và uy tín.

Quyền lực là một trong những thuật ngữ then chốt trong lãnh đạo, quản lý. Quyền lực, theo nghĩa chung nhất, có thể được hiểu là khả năng ảnh hưởng đến người khác, làm người đó hay đổi nhận thức và hành động theo ý muốn của mình

3.2.2. Điều hành đảm bảo đúng quy trình thủ tục

- a) Nhóm nguyên tắc chung, có tính chất bao trùm:
- Tuân thủ pháp luật;
 - Khoa học; và
 - Hướng tới hiệu lực, hiệu quả.

b) Nhóm các nguyên tắc cụ thể bao gồm:

- Công khai, dân chủ
- Tăng cường sự tham gia - Liên tục, ổn định
- Theo thẩm quyền và trách nhiệm
- Theo kế hoạch
- Trên cơ sở vận dụng tri thức về tâm lý trong quản lý
- Tăng cường hiệu quả kiểm tra, kết hợp với phát huy tự giác

3.2.3. Phân công công việc phải hướng tới những lợi ích nhất định

- Chuyên môn hóa và phát triển nhân viên.
- Có tiêu chuẩn và định mức cụ thể.
- Đảm bảo tính thích ứng giữa trách nhiệm và thẩm quyền.
- Đảm bảo sự thích ứng giữa năng lực và chức trách.
- Tạo cơ sở cho học hỏi và thay thế, liên kết và phối hợp.
- Cân bằng.
- Tăng cường hiệu quả kiểm tra, đánh giá

3.3. Hoàn thiện hệ thống thông tin quản lý

- 1) Cung cấp cơ sở dữ liệu đầy đủ, thống nhất, chính xác, đáng tin cậy cho việc ban hành các quyết định hành chính.
- 2) Cung cấp cơ sở cho việc tổ chức thực hiện các quyết định hành chính.
- 3) Là công cụ để xây dựng, duy trì và phát triển quá trình giao tiếp trong công sở được liên tục và hợp lý.
- 4) Giúp các nhà quản lý, lãnh đạo thích ứng được với những thay đổi của quá trình xử lý thông tin.
- 5) Đảm bảo an toàn, toàn vẹn dữ liệu.

3.4. Tôn vinh hiểu biết liên quan đến mục tiêu xây dựng tổ chức có tính học hỏi.

- Có các quy trình thủ tục làm việc rõ ràng và được điều chỉnh khi cần thiết;
- Thiết lập các kênh cần thiết cho chia sẻ và lưu truyền thông tin;
- Đánh giá, thưởng phạt phân minh trên cơ sở kết quả thực thi;
- Dũng cảm nhận lỗi và trách nhiệm cá nhân;

3.5. Tổ chức hiệu quả các phong trào

- Tổ chức các hoạt động ngoài giờ, các chuyến picnic, các trò chơi dân gian, các hoạt động thẩm mỹ, thể thao, v.v...
- Tổ chức các cuộc thi kiến thức hoặc kỹ năng chuyên ngành, thi tìm hiểu về các sự kiện, nhân vật nổi tiếng quốc gia hoặc ở địa phương,...; tổ chức bồi dưỡng kỹ năng sống.
- Thăm di tích văn hóa lịch sử, bảo tàng, v.v...
- Các hoạt động vì cộng đồng, từ thiện như quyên góp, chăm sóc các Bà mẹ Việt Nam anh hùng, những bệnh nhân nghèo...
- Tổ chức lao động công ích như: tham gia các hoạt động đảm bảo an ninh, an toàn khu vực như: tham gia điều khiển giao thông thường ngày hay trong các dịp lễ lớn,...
- Duy trì một lối sống lành mạnh, không bon chen, không đổ kị. Lấy Chân- Thiện- Mỹ làm giá trị gốc để cá nhân và cơ quan theo đuổi.

4. Giữ gìn và làm giàu bản sắc văn hoá Việt Nam trong xây dựng và hoàn thiện văn hóa hành chính

Cấu trúc của văn hoá Việt Nam có sự đan xen giữa các yếu tố truyền thống và hiện đại, giữa bản sắc dân tộc và các yếu tố nước ngoài, nhưng về căn bản hệ thống đó vẫn mang bản chất Việt Nam. Các yếu tố truyền thống và ngoại lai không phù hợp vẫn có thể còn tồn tại dai dẳng, song xu hướng phát triển những yếu tố tích cực sẽ là chủ đạo.

9 kiểu người hay gặp

1. Kiểu người nóng tính (bình tĩnh);
2. Đối tác đàm thoại tích cực (ngồi đâu cũng được);
3. Người biết tất cả (ngồi gần chủ trì);
4. Kiểu người ba hoa (ngồi gần cây cao bóng cả);
5. Kiểu người nhút nhát (ngăn chặn người khác cười);
6. Người bình thản khó lay chuyển (hỏi: hình như anh..chưa...);
7. Kiểu người thờ ơ (thông tin kích thích);
8. Kiểu người quan trọng hóa (bình đẳng, vâng ...nhưng...);
9. Kiểu người hay lục vấn (từng câu hỏi mà trả lời)

9 điều cần nhớ

1. Nghe đối tác đến cùng
2. Không coi nặng định kiến
3. Không hiểu lầm
4. Thuật ngữ đơn giản, phù hợp
5. Tôn trọng đối tác
6. Lịch sự, khiêm tốn
7. Kiên định, bình tĩnh
8. Thuyết phục để đối tác hiểu ý
9. Biện pháp giao tiếp phải linh hoạt, phù hợp

10 lời khuyên

1. Luôn giữ nụ cười trên môi với họ
2. Chú ý, nhìn thẳng, lắng nghe, tán thưởng họ
3. Tạo ra dáng vẻ, cử chỉ thân thiện với họ
4. Đặc biệt quan tâm đến sở thích của họ
5. Không nên từ chối thẳng thừng yêu cầu của họ
6. Luôn tạo cơ hội để khen ngợi họ

7. Làm cho họ thấy tầm quan trọng của họ
8. Nhấn mạnh vào **sợi dây tình cảm** của họ
(đồng lương, bạn, quan hệ, gia đình, vv)
9. Không bao giờ được xấc giọng, nói
mặt, phải luôn ôn tồn, nhẹ nhàng
10. **Cảm ơn, xin lỗi, vâng, dạ** là những
lời nói khôn ngoan nhất

Văn hóa “bắt tay”

– 1. Nghi lễ bắt tay:



Không phải là phong tục cổ truyền của Việt Nam mà trở thành thói quen phổ biến của người Việt Nam.



Bắt tay biểu đạt sự hoà bình, hữu hảo, thông cảm, cảm ơn, khoan dung, kính trọng, xin lỗi.

Bắt tay

- **Bắt tay là biểu hiện của lòng tin tưởng và phần nào tạo dựng các mối quan hệ bền vững**



Các yêu cầu khi bắt tay

- **Khi nào nên bắt tay:**
 - - Trong lần tiếp xúc đầu tiên;
 - - bạn bè lâu ngày gặp mặt;
 - - Chào tạm biệt hoặc đưa tiễn một người nào đó;

- **Trong một số trường hợp đặc biệt:**
- **Ví dụ: - Như chúc mừng một ai đó**
- **- Cảm ơn họ hoặc hỏi thăm;**
- **- Hoặc có những quan điểm chung giống nhau khiến họ đều cảm thấy hài lòng;**
- **- Có khi những mâu thuẫn ban đầu bỗng nhiên được giải tỏa...**

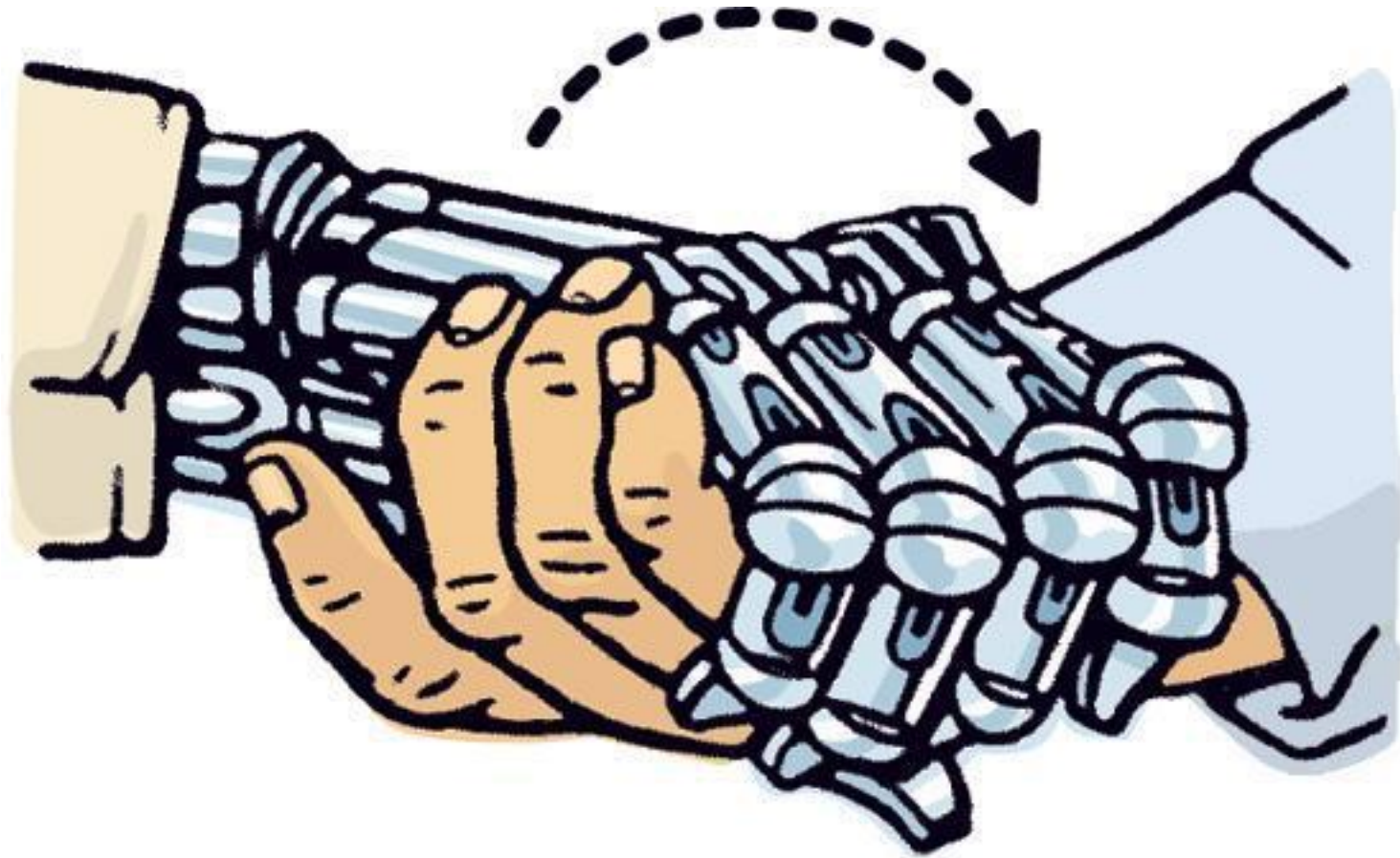
Yêu cầu khi bắt tay

- **Đứng cách đối phương khoảng cách một bước chân**
- **Phần thân trước hơi nghiêng về phía trước**
- **Hai chân đứng thẳng**
- **Đưa tay bên phải ra**
- **Bốn ngón tay chập lại với nhau, khoảng giữa ngón cái và ngón trỏ giao nhau, ngón tay cái mở rộng, hướng về người cần bắt tay.**
-

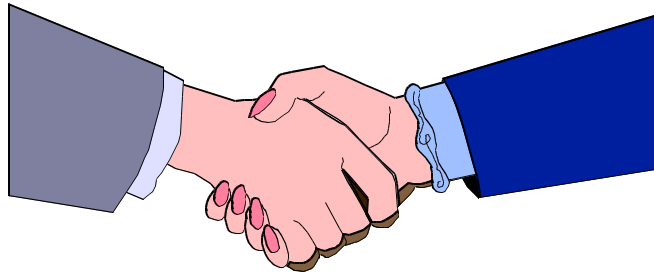
Yêu cầu khi bắt tay

- Nếu khi bắt tay lòng bàn tay hướng xuống phía dưới đè tay đối phương, điều này thể hiện rằng đây là người có xu hướng chi phối người khác rất lớn, bằng hành động bắt tay đó anh ta muốn nói cho người khác rằng, “khi đó vị trí của anh ta cao hơn hẳn một bậc”.

vị trí của anh ta cao hơn hẳn một bậc



- - Lòng bàn tay hướng vào bên trong bắt tay đối phương lại thể hiện được sự khiêm nhường và trọng lễ tiết của người bắt tay.
-



- **Khi bắt tay hai bàn tay bắt vuông góc với nhau thể hiện: người bắt tay theo kiểu này là một người rất tự nhiên và trọng sự bình đẳng trong giao tiếp...**

- **Cách bắt tay vuông góc với tay đối phương cũng là một cách tương đối phổ biến và ổn thoả nhất trong tất cả các kiểu bắt tay kể trên.**



Lưu ý

- - Mỉm cười, chào, thăm hỏi đối phương.
- - Không nên nhìn chỗ khác hoặc biểu hiện trạng thái hờ hững.
- - Nếu quan hệ thân mật và gần gũi thì có thể nắm tay chặt trong thời gian dài;
- - Không nên bắt quá chặt, nhưng bắt tay hờ hững theo kiểu “chuồn chuồn đập nước”, “cá ươn” cũng là một kiểu bắt tay thiếu lịch sự.

- **Khi bắt tay nên không chế thời gian bắt tay trong vòng ba đến năm giây.**
- **Nếu muốn thể hiện cho đối tác thấy thành ý và nhiệt tình của mình thì có thể kéo dài thời gian bắt tay và nên lắc tay lên xuống vài lần.**

AI VỚI AI

Người ít quan trọng hơn với người quan trọng hơn	Cấp dưới với cấp trên	Trẻ hơn với già hơn
Nam với nữ	Người sở tại với khách	Người tới sau với người tới trước

Bắt tay nhiều người cùng một lúc

- Thứ tự trước - sau
- Bề trên - bề dưới
- Trưởng lão - thiếu niên
- Thầy giáo - học sinh
- Nữ đến nam,
- Người đã kết hôn - đến người chưa kết hôn,
- Cấp trên- cấp dưới.

- **Số lượng người tương đối lớn, có thể chỉ bắt tay một số người ngay cạnh mình, gật đầu với những người xung quanh thay cái bắt tay chào hỏi, hoặc hơi cúi thấp người đã thể hiện đủ phép lịch sự.**

- Trong môi trường làm việc: *khi bắt tay thì thứ tự bắt tay chủ yếu dựa vào chức vụ, thân phận của đối phương.*
- Còn trong xã hội, khi vui chơi giải trí: *thì chủ yếu dựa vào tuổi tác, giới tính và việc họ đã hay chưa kết hôn để quyết định.*

- **Khi đón tiếp đối tác đến thăm hỏi:**
- **- Chủ nhà chủ động giơ tay ra trước bắt tay chào đón khách.**
- **- Khi khách chào từ biệt ra về thì khách chủ động giơ tay ra trước bắt tay chào chủ nhà.**
- **Trước là thể hiện ý “chào đón”, sau lại thể hiện ý “tạm biệt”.**

Các trường hợp nên bắt tay

- **Gặp người quen lâu không gặp.**
- **Trong các trường hợp có tính chất trang trọng và chào hỏi người bạn quen biết.**
- **Trong giao tiếp xã hội khi bạn đứng ra đóng vai trò là chủ nhà hoặc người tiếp đón khách, hoặc là người đi tiễn khách.**
- **Sau khi thăm hỏi người khác xong, bạn chào từ biệt họ ra về.**
- **Khi bạn được giới thiệu với một người mới mà bạn không quen.**

- ✓ Trong giao tiếp xã hội, ngẫu nhiên gặp lại bạn thân lâu năm không gặp hoặc gặp cấp trên.
- ✓ Khi người khác ủng hộ bạn, cổ vũ bạn hoặc giúp đỡ bạn ở một phương diện nào đó.
- ✓ Thể hiện lòng cảm tạ của bạn đối với một người nào đó, chúc mừng hoặc cung chúc người khác.
- ✓ Khi bạn thể hiện sự thông cảm, ủng hộ, khẳng định đối với người khác.
- ✓ Khi tặng quà hoặc nhận quà.

Các trường hợp không nên bắt tay

- **Khi đối phương (hoặc chính bản thân) hai tay cầm hai đồ đặc;**
- **Khi đối phương có địa vị cao hơn mình rất nhiều mà bạn lại không có điều gì muốn nói với họ.**

Những điều nên tránh trong khi bắt tay

- Không nên giơ tay trái ra bắt (đặc biệt khi bạn đang giao tiếp với người Ả rập, người Ấn Độ). Vì theo quan điểm của họ tay trái là bàn tay không được sạch sẽ.
- Khi giao tiếp với người theo đạo thiên chúa giáo nên tránh như: hai người này bắt tay và bắt tay chéo với hai người khác.
- (Việc đó sẽ tạo ra sự chồng chéo lên nhau, hình thành chữ thập, trong con mắt của họ chữ thập đại diện cho những điều xui xẻo.)

Những điều nên tránh trong khi bắt tay

- ❖ Khi bắt tay không nên đeo găng tay, đội mũ hoặc đeo kính đen, chỉ có phụ nữ khi giao tiếp ngoài xã hội được phép đeo găng tay khi bắt tay.
- ❖ Không nên một tay cầm đồ hoặc rút túi còn tay kia giơ ra bắt.
- ❖ Khi bắt tay trên mặt không nên giữ thái độ vô cảm
- ❖ Khi bắt tay không nên chỉ bắt hờ hững đầu ngón tay của đối phương.

Những điều nên tránh trong khi bắt tay

- ❖ **Không nên kéo tay đối phương về phía mình**
- ❖ **Đẩy tay về phía họ.**
- ❖ **Gạt lên trên xuống dưới,**
- ❖ **Sang trái hoặc sang phải lệch hướng.**
- ❖ **Không nên từ chối cái bắt tay của đối phương**
- ❖ **Khi bắt tay nữ giới phải nhẹ nhàng, tránh dùng lực quá mạnh.**
-

Những điều nên tránh trong khi bắt tay

- ❖ Không được vừa bắt tay xong liền rút khăn ra lau tay.
- ❖ Vừa bắt tay, vừa ngậm thuốc lá, lại đút tay khác vào túi quần là điều tối kỵ.
- ❖ Không nên vừa bắt tay vừa dùng ngón tay trở gãi vào lòng bàn tay đối phương.

2. Giới thiệu - ai giới thiệu ai?

- **Người dưới (tuổi tác, chức vụ) dưới thiệu người trên**
- **Nam giới thiệu cho nữ**
- **Nữ giới thiệu cho người chức vụ lớn hơn hay người tu hành**
- **Cô gái giới thiệu cho người đàn bà**
- **Đàn bà giới thiệu cho người lão thành**

- Phụ nữ có chồng giới thiệu cho phụ nữ có chồng (theo chức vụ của mình, theo chồng, theo tuổi...)
- Thủ trưởng giới thiệu nhân viên của mình cho khách.
- Hai người cùng tuổi thì trẻ, thấp địa vị giới thiệu cho người kia.
- Giới thiệu người đến sau cho người đến trước

MỘT SỐ KINH NGHIỆM ĐỂ PHÁN ĐOÁN TÂM LÝ CON NGƯỜI KHI TIẾP XÚC

• Quan sát điệu bộ, cử chỉ:

Đôi mày chau lại → Không đồng tình.

Mắt nhìn lên trời → Mệt mỏi, chán ngấy.

Mặt cúi, hơi đỏ, tay mân mê → Trong lòng lúng túng, xấu hổ.

Trên trán xuất hiện nếp nhăn ngang → Ngạc nhiên.

Trên trán xuất hiện nếp nhăn dọc → Quả quyết.

Bĩu môi, cười khẩy → Khinh bỉ

MỘT SỐ KINH NGHIỆM ĐỂ PHÁN ĐOÁN TÂM LÝ CON NGƯỜI KHI TIẾP XÚC VỚI HỌ (TIẾP)

Cười gượng, đứng lom khom, nói ấp úng, nhìn né tránh	—————→	Chưa thật
Hít hơi dài, tìm chỗ đứng cao hơn trong khi nói	—————→	Chứng tỏ lo lắng, sợ sệt
Bặm môi	—————→	Không tán thành hoặc tập trung vào cái khác
Liếm môi	—————→	Chứng tỏ thần kinh căng thẳng
Mắm môi	—————→	Chứng tỏ tự trách mình
Hai mắt nhìn không	—————→	Chạy trốn, bỏ cuộc
Hai mắt nhìn trân trân đôi phương	—————→	Uy hiếp, công kích

Mét sè kinh nghiÖm ®Ó ph,n ®o,n t©m lý con ng-êi khi tiÕp xúc vói hã (tiÕp)

- Gã nhÑ ch©n: biÓu hiÖn bản chẵn, năng ruét, buồn bực

C¾n mắng tay → Khã chĐu, tù tr, ch m×nh

Ngải dùa l-ng vµo sau → Th- gi·n t©m hản ,
dÔ chĐu, tho¶i m,i

§Çu nghi²ng mét phÝa → §ảng t×nh, ch²m
chó l¾ng nghe

Hai tay b¾t chĐo, hoÆc khoanh tay → ề vĐ trÝ s½n sụng, phĐng ngừ

LiỔc ngang → Nghi ngê, kh«ng tin t-ềng

So vai → BiÓu thĐ trắng tr, ch
nÆng nÒ, sê h·i, thÊt vắng

Khi giao tiÕp vói ai ®ã mụ thÊy nĐt mÆt hã kh«ng vui, b¾t ch©n ch÷ ngò th×
mau rút lui sím kẻo muén.

MỘT SỐ KINH NGHIỆM ĐỂ PHÁN ĐOÁN TÂM LÝ CON NGƯỜI KHI TIẾP XÚC VỚI HỌ (TIẾP)

• Đoán qua dáng đi

Người đi mà ngửa mặt lên	————→	Thông minh, sáng suốt
Người đi mà giật cục	————→	Uẩn khúc trong lòng
Người đi ung dung, bệ vệ	————→	Cởi mở, vô tư, nhân hạ
Dáng đi lật đật, hai tay như bơi	————→	Vất vả, lận đận
Dáng đi lao đầu về trước	————→	Hấp tấp, vội vàng
Dáng đi nặng nề	————→	Vụng về, tối trí
Dáng đi như chim chích	————→	Tháo vát, năng nổ
Dáng đi nhanh, vững	————→	Tự tin
Dáng đi nhanh có vẻ lập cập	————→	Hay thay lòng đổi dạ
Bước chân mà dài	————→	Rất quả quyết
Bước chân mà ngắn	————→	Rất tỉ mỉ, đắn đo, thận trọng

MỘT SỐ KINH NGHIỆM ĐỂ PHÁN ĐOÁN TÂM LÝ CON NGƯỜI KHI TIẾP XÚC VỚI HỌ (TIẾP)

- **Xem mặt mà bắt hình dong**

“Khôn ngoan nó dồn ra mặt”

Khuôn mặt tròn	→	Nhiệt tình, nhạy cảm, vui, xúc động, đa tình, thiếu kiên quyết, dễ bị ảnh hưởng
Khuôn mặt trái xoan	→	Hấp dẫn người khác, giàu xúc cảm, mơ mộng, thiếu kiên trì.
Khuôn mặt chữ điền	→	Tự tin, bảo thủ, ít hào phóng, hay ba hoa, khó đoán được tình cảm.
Khuôn mặt chữ nhật	→	Thơ mộng, giàu trí tưởng tượng, nhạy cảm, ích kỷ và hay lo lắng.
Khuôn mặt hình tam giác	→	Nhanh nhẹn, ham hiểu biết, nghị lực cao, thủ đoạn, gian ngoan, hay tự ái và nổi cáu.
Khuôn mặt hình thang	→	Yêu đời, hay cười, bằng lòng với cuộc sống, thích dùng mua sắm thứ đắt tiền, không hề do dự để thoả mãn ý muốn.

Mét sè kinh nghiÖm ®Ó ph,n ®o,n t©m lý con ng-êi khi tiÕp xúc vói hã (tiÕp)

M ^{3/4} t chim sî (®en vµ s,ng) —→	Ch©n thËt, thuËn hµp.
M ^{3/4} t Öch (s,ng vµ l¸i). —→	KhÐo lÐo, biÕt chiÒu ng-êi
M ^{3/4} t r¸a (nh¸, trßn, chíp lê ®ê) —→	Sèng l©u, ®î nhiÒu, tr, ch nhiÖm kh«ng cao, nhót nh,t.
M ^{3/4} t ph-îng —→	Th«ng minh, lanh l¸i, tûi n'ng.
M ^{3/4} t hæ (to, lßng tr ^{3/4} ng nhiÒu) —→	§éc ®o,n, t,o b ¹ o, bÊt chÊp, ham th¶nh ® ¹ t
M ^{3/4} t khØ (®en l,y vµ tinh nhanh) —→	Kh«i h¶i, th«ng minh, thiÕu quy cñ.

Mét sè kinh nghiÖm ®Ó ph, n ®o, n t©m lý con ng-êi khi tiÕp xúc vói hã (tiÕp)

M^{3/4}t bả c©u (trßn ®Ñp) → Thuú mP, nÕt na, quyÕn rò.

M^{3/4}t chã sãi (nh×n cau mpy, cói xuềng) → Dpu dụng, ch"m chØ vµ ®¬n gi¶n

M^{3/4}t rảng (®Ñp nh-ngắc, trong suèt) → Cao th-îng, quyÒn uy.

M^{3/4}t d^a (®en, vụng) → H,m danh,ham t×nh nam n÷.

M^{3/4}t tr^{3/4}ng, m«i th©m → Ph¶i c©n nh^{3/4}c vÒ nh©n ®øc.

QUA GIỌNG NÓI

Giọng nói rõ ràng	→ Bình tĩnh, cẩn thận, chắc chắn.
Giọng nói vang dội	→ Đầy quyền uy.
Nhỏ và nhanh	→ Hoà dịu.
Nhỏ và khàn	→ Đầy mưu mẹo.
Nhỏ và nhẹ	→ Kín đáo.
Thích nói về mình	→ Nhiều tham vọng.
Thích chê bai	→ Hay tò mò.

Thích nói về người đối

Mưu trí, nghệ thuật giao tiếp. 195

- Xin cảm ơn
- Chúc thành công

