

VĂN HÓA GIAO TIẾP CÔNG SỞ Ở TRƯỜNG HỌC - THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP

• ThS. Trần Văn Thọ^(*)

Tóm tắt

Thực hiện Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước, đòi hỏi mỗi cán bộ, viên chức phải xây dựng cho mình một phong cách giao tiếp văn hóa. Tuy nhiên, trong thực tế, bên cạnh lề lối ứng xử mẫu mực của cán bộ viên chức thì văn hóa giao tiếp chưa được chú trọng, vẫn còn nhiều điều bất cập. Bài viết này chúng tôi nghiên cứu về thực trạng văn hóa giao tiếp công sở ở trường học, qua đó đề xuất một số giải pháp nâng cao văn hóa giao tiếp công sở ở trường.

Từ khóa: văn hóa giao tiếp, văn hóa giao tiếp nơi công sở, nghi thức lời nói nơi công sở, giao tiếp phi ngôn ngữ.

1. Đặt vấn đề

Văn hóa giao tiếp nơi công sở tại các trường học không chỉ thể hiện qua những câu chuyện phiếm của giới văn phòng, mà còn là thái độ, hành vi cử chỉ, trách nhiệm với công việc được giao, là cách thức giao tiếp với khách, với bạn bè, đồng nghiệp, học sinh sinh viên... Dẫu biết rằng từ trước đây cho đến hiện nay giới cán bộ, viên chức công sở nhà trường thường được xem là lớp người “tri thức” giao tiếp có văn hóa thì trong thực tế, bên cạnh lề lối ứng xử mẫu mực của họ vẫn còn nhiều điều bất cập. Vậy nên văn hóa giao tiếp nơi công sở tại trường càng phải được đặc biệt coi trọng và quan tâm đúng mức, cần có những giải pháp nâng cao văn hóa giao tiếp nơi công sở tại các trường thật sự tốt đẹp, xây dựng được môi trường văn hóa lành mạnh, trong sáng, đẹp đẽ, đầy tính nhân văn...

2. Thực trạng văn hóa giao tiếp công sở tại các nhà trường hiện nay

2.1. Khái quát về văn hóa giao tiếp và văn hóa giao tiếp nơi công sở

“*Văn hóa giao tiếp* là một bộ phận trong tổng thể văn hóa nhằm chỉ quan hệ giao tiếp có văn hóa của mỗi người trong xã hội (giao tiếp một cách lịch sự, thái độ thân thiện, cởi mở, chân thành, thể hiện sự tôn trọng nhau), là tổ hợp của các thành tố: lời nói, cử chỉ, hành vi, thái độ, cách ứng xử”...

Văn hóa giao tiếp nơi công sở, nói một cách khái quát, là một loạt hành vi và quy ước mà con người dựa vào đó để điều khiển các mối quan hệ tương tác của mình với những người khác. Văn hóa này bao gồm cả những quy định chính thức, được ghi thành văn bản pháp luật của Nhà nước, quy định của một cơ quan, đơn vị hành chính - sự nghiệp, hoặc một công ty và cả những quy định bất thành văn mà chúng ta học được bằng kinh nghiệm.

Một trong những tiêu chí để đánh giá trình độ văn hóa và đạo đức, lối sống của mỗi người là giao tiếp và ứng xử. Người có văn hóa là người biết ứng xử một cách đúng mực trong các mối quan hệ với mọi người, với gia đình, với xã hội và với chính bản thân mình. Nói cách khác, người có văn hóa là người biết giải quyết thấu tình đạt lý các công việc trong tất cả các mối quan hệ. Thực hiện được điều này không phải là điều dễ dàng bởi phạm trù văn hóa ứng xử giao tiếp rất rộng, bao quát nhiều lĩnh vực mà chỉ cần không ý thức thì dễ có hành vi phi văn hóa trong giao tiếp ngay.

2.2. Thực trạng văn hóa giao tiếp công sở tại trường học hiện nay

Thực trạng văn hóa giao tiếp trong công sở tại các nhà trường hiện nay vẫn tồn tại khá nhiều hạn chế.

2.2.1. *Giao tiếp của cán bộ, viên chức hành chính*

Bắt đầu từ chuyện thường ngày trong các đơn vị trường học là “tám” chuyện. Chuyện gì cũng có thể bàn “tám”, từ những việc nhỏ nhặt linh tinh như ăn, uống, thời trang quần áo, giày dép... thế nào, đến chuyện riêng tư của người này người kia cũng có thể trở thành đề tài bàn thảo sôi nổi. Trong những lúc như thế, không hiếm gặp từ dùng

^(*) Phòng Hành chính - Tổng hợp, Trường Đại học Đồng Tháp.

để chỉ người được nhắc đến trong câu chuyện là “thằng này”, “con kia”, là những “mỹ từ” khiến người góp chuyện cười ra nước mắt... Nạn “buôn chuyện” nơi công sở ở trường là một thực tế, nó không chỉ lấy đi thời gian làm việc của mỗi cá nhân, mà còn là tác nhân gây ra va chạm giữa đồng nghiệp, làm nảy sinh sự mất đoàn kết bởi khi người ta “buôn” thì không thiếu sự chỉ trích cá nhân mà mình không ưa, lại có thể thêm ý “gấp lửa bỏ tay người”, thêm thắt những điều không hay, không đúng sự thật hoặc nói quá lên. Gặp người “gấp” giỏi, lại thạo đưa đẩy thì hậu quả không biết thế nào mà lần.

Một vấn đề muôn thuở nữa diễn ra ở cán bộ, viên chức hành chính là đi làm muộn, đi họp muộn, tính kỷ luật yếu kém khi sử dụng thời gian làm việc dùng Facebook liên tục đăng những hình ảnh vô thưởng vô phạt và những câu “status” bày tỏ tâm trạng, hay “post” những câu vô nghĩa, thậm chí khó hiểu; hiện tượng “sáng cắp cặp đi, tối cắp cặp về” vẫn diễn ra; trang phục không phù hợp khi đến công sở, tác phong làm việc không chuyên nghiệp, thiếu ý thức trách nhiệm với công việc được giao đã làm ảnh hưởng đến hiệu quả công việc, đến đồng nghiệp, đến bộ mặt của cả cơ quan, đơn vị và nguy hại hơn hết là làm giảm giá trị của bản thân.

2.2.2. Giao tiếp với lãnh đạo nhà trường

Có thể bắt gặp rất nhiều cán bộ viên chức giáp mặt lãnh đạo nhưng lơ đi, tuyệt nhiên không thấy lời chào hỏi thân mật, lướt qua nhau như chẳng hề quen biết. Có những chuyện nhỏ nhưng hậu quả lớn, đôi khi bắt đầu từ sự vô ý đơn thuần. Một cán bộ viên chức trẻ lễ phép chào người hơn tuổi khi gặp ở cầu thang, “lính cũ” vô tình không đáp lại, một hai lần sau “người trẻ” không thèm chào nữa, không loại trừ từ sự vô ý ấy dẫn đến thái độ ghẻ lạnh với nhau, ảnh hưởng đến việc chung. Ở cơ quan trường học còn dùng kiểu xưng hô gia đình: anh Cả, Chú, Bác, anh Hai, anh Ba, anh Tư... Cấp dưới xưng với cấp trên là em, con, cháu. Cấp trên gọi cấp dưới là mày, chú mày, chú em, cháu, con... Đặc biệt phổ biến là cách gọi nhân viên dưới quyền là lính, đây là cách gọi không công bằng, lối xưng hô như trong gia đình là một trong những nguyên nhân tạo ra sự thiếu nghiêm túc, thiếu công minh của quá trình làm việc. Bởi mọi người trong công sở có một phận sự nhất định, trường đơn vị chỉ là

người phụ trách chung mà tính bình đẳng là đặc điểm cơ bản của quan hệ công sở. Bởi vậy, dùng từ lính để gọi cấp dưới là coi thường nhân viên”. Ngoài ra còn kiểu mẹ - con, u - con, chồng - vợ. Chẳng hạn: *U ơi, cho con tạm ứng ít tiền; Vợ ơi, đi ăn trưa với chồng đi.*

2.2.3. Lối ứng xử ở đội ngũ giáo viên

Có những chuyện khó nói, nôm na “tế nhị” là vấn đề nói chuyện riêng trong giờ họp cơ quan, trong các dịp lễ hội của trường rất vô tư. Trong các buổi họp đơn vị hoặc dự giờ nhận xét đánh giá nhau thì cách góp ý còn bất cập như chưa đơn thuần công việc, không hàm ý cá nhân cũng có thể dẫn đến xích mích, nhẹ thì bằng mặt mà không bằng lòng. Có người tiếp nhận sự góp ý của đồng nghiệp một cách chân thành, nhưng cũng có nhiều người quan trọng hóa điều được góp ý, ngộ nhận đó là lời chỉ trích, làm ảnh hưởng tới uy tín cá nhân, thế là “nuôi cơn giận dữ”, tìm cách đáp trả. Mối thù tức cá nhân có thể được đẩy lên nếu các phe nhóm tham gia vào, hợp lực “hội đồng” đối thủ. Khi việc công biến thành thù tư thì tất yếu gây ảnh hưởng xấu đến chất lượng công việc. Trong những trường hợp ấy, nếu lãnh đạo nhà trường không khách quan, hoặc vô ý nghe nhiều từ một phía thì hậu quả từ việc mất đoàn kết lại càng lớn hơn. Chuyện thầy gọi trò là mày, xưng tao, trò gọi thầy cô là ông, bà cũng không hiếm. Trong hội họp lắm lúc chuông điện thoại reo ồm ồm...

Nguyên nhân của những bất cập trên chúng ta thấy rõ rằng mọi thiếu sót, yếu kém hay sai phạm trong lĩnh vực nào cũng đều có nguyên nhân chủ quan và khách quan, trong lĩnh vực văn hóa giao tiếp nơi công sở nhà trường cũng vậy.

Về chủ quan, do các thành viên trong công sở vì nhiều lý do khác nhau không có điều kiện tiếp cận với Văn hóa học nên những kiến thức thiết yếu trong giao tiếp ứng xử, kỹ năng thích ứng hòa nhập với cộng đồng còn hạn chế, thường gặp trở ngại trong công tác, cuộc sống tập thể, trong hoạt động nghề nghiệp. Mặt khác, hầu hết các công sở của chúng ta hiện nay không có những văn bản quy định về chuẩn mực văn hóa giao tiếp nơi công sở và các chế tài xử lý vi phạm, thiếu đào tạo, bồi dưỡng về văn hóa giao tiếp công sở.

Về khách quan, do sự biến chuyển các chuẩn mực xã hội, làm cho các giá trị văn hóa giao tiếp tốt đẹp truyền thống bị phai nhạt, thậm chí bị rạn

nứt, đổ vỡ. Đồng thời, cũng do lối sống cộng đồng, truyền thống coi trọng tình cảm và linh hoạt nên nghi thức giao tiếp người Việt Nam rất phong phú nên khó tránh khỏi những sai sót, như không có một từ cảm ơn, xin lỗi chung chung cho mọi trường hợp như phương Tây. Với mỗi trường hợp có thể có một cách cảm ơn, xin lỗi khác nhau: *Con xin chú* (cảm ơn khi nhận quà), *Chị chu đáo quá* (cảm ơn khi được quan tâm), *Bác bày vẽ quá* (cảm ơn khi được đón tiếp), *Quý hóa quá* (cảm ơn khi khách đến thăm), *Anh quá khen* (cảm ơn khi được khen), *Cháu được như hôm nay là nhờ cô đấy* (cảm ơn khi được giúp đỡ)...

3. Một số giải pháp nâng cao văn hóa giao tiếp công sở trong nhà trường

Từ các thực trạng trên cho thấy, nhận thức về văn hóa giao tiếp công sở tại các trường học chưa được chú trọng đầy đủ, không thấy được mối liên hệ qua lại giữa trình độ văn hóa giao tiếp công sở với hiệu quả, năng suất của công việc tại công sở. Để giải quyết điều đó, theo tôi cần thực hiện đồng bộ các giải pháp cơ bản sau:

Một là, tuyên truyền nâng cao nhận thức về văn hóa giao tiếp công sở cho đội ngũ cán bộ công chức, viên chức nhà trường.

Văn hoá giao tiếp công sở là một trong những vấn đề nhạy cảm; yếu tố nhận thức là vấn đề then chốt để mỗi cán bộ công chức, viên chức hiểu được vai trò, trách nhiệm của chính mình và từ đó nâng cao các hành vi ứng xử văn hóa nơi công sở trong trường học và là một trong những điều kiện cần và đủ để đội ngũ cán bộ viên chức thay đổi quan niệm, cung cách làm việc tiến dần đến chuẩn “Chuyên nghiệp và hiện đại”. Vì từ nề nếp đến phong cách làm việc và thái độ tiếp cận của đội ngũ cán bộ viên chức đều ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và hiệu lực quản lý nhà nước trong trường. Bên cạnh những yếu tố mang tính chuyên môn, kỹ thuật tác động trực tiếp đến hiệu quả giải quyết công việc thì yếu tố văn hóa giao tiếp công sở giữ một vai trò rất quan trọng. Môi trường làm việc, thái độ phục vụ cũng như cách thức giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ viên chức sẽ tạo nên bầu không khí bình đẳng thể hiện mối quan hệ thân thiện giữa cơ quan hành chính với mọi người, tạo nên nét đẹp văn hóa của một nền hành chính hiện đại.

Hai là, cơ quan công sở trong trường học cần

ban hành quy chế văn hóa giao tiếp với nội dung cụ thể, rõ ràng mang tính khả thi cao; có bản cam kết thực hiện của mỗi đơn vị trực thuộc trường; có kiểm tra, tổng kết, đánh giá định kỳ.

Để quy chế văn hóa công sở nhà trường chúng ta đạt hiệu quả cao trước hết cần phải xây dựng quy chế một cách cụ thể, chi tiết, rõ ràng và phải phù hợp với điều kiện của cơ quan, tổ chức nhà trường để mọi người phấn đấu; cần có quy định về thưởng, phạt đúng mức đối với những cán bộ viên chức làm tốt và chưa tốt. Cụ thể như cán bộ, viên chức phải biết “lắng nghe”. Giao tiếp hành chính tốt đòi hỏi cả hai kỹ năng: nói và lắng nghe. Lắng nghe là một yếu tố kỳ diệu giúp con người tạo dựng được những mối quan hệ bền lâu và hạnh phúc. Nếu không có sự lắng nghe, giao tiếp hành chính sẽ chỉ là mối quan hệ một chiều cứng nhắc và thiếu thông tin phản hồi. Với các mối quan hệ nơi công sở trong trường, thất bại trong giao tiếp thường là nguyên nhân của những bất đồng hoặc hiểu lầm giữa các đối tượng giao tiếp. Theo nhiều kết quả khảo sát, thất bại trong giao tiếp thường không phải do khác biệt văn hóa hay bất đồng ngôn ngữ. Nhiều người gặp khó khăn trong giao tiếp với cấp trên hoặc cấp dưới của mình, dù rằng họ nói cùng thứ tiếng và có chung một nền văn hóa. Điều này có thể khắc phục được nếu trong giao tiếp hành chính, cả hai phía đều biết lắng nghe và thấu hiểu lẫn nhau. Có kỹ năng lắng nghe tốt sẽ xây dựng được lòng tin, sự thông cảm và hiểu biết lẫn nhau với đồng nghiệp và với mọi người.

Ba là, rất cần có những lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm về giao tiếp công sở trong trường học bởi công chức, viên chức trong công sở vẫn thiếu các kỹ năng thiết lập giao tiếp bằng phương tiện phi ngôn ngữ; họ chưa biết nói chuyện bằng ánh mắt, khuôn mặt, cử chỉ thay vì làm cho ánh mắt của mình dễ chịu, thân thiện, họ lại thường mang khuôn mặt lạnh lùng. Hoặc với những điều sơ đẳng cần biết như: Khi xuống cầu thang thì nhường cho người lớn tuổi, có địa vị chức vụ xuống trước. Nhưng khi lên cầu thang thì phải để phái nữ lên sau bởi vì có thể phái nữ mặc váy ngắn hoặc jupe, họ cho rằng bạn mất lịch sự, thiếu văn hóa nên đi sau để soi, nhòm ngó và ngược lại khi xuống cầu thang thì nam phải là người xuống sau; Khi chụp hình, lúc vui vẻ thường giơ tay dấu hiệu chữ V thì bắt buộc lòng bàn tay phải hướng ra

ngoài về phía người đối diện, nếu lòng bàn tay hướng vào trong thì sẽ mang ý nghĩa hoàn toàn khác hẳn. Đối với người phương Tây, họ xem dấu hiệu tay hình chữ V mà lòng bàn tay hướng vào bên trong giống như một câu chửi, một sự xúc phạm bằng cử chỉ. Kỹ năng giao tiếp kém của cán bộ, viên chức chức có thể dẫn tới nhiều vấn đề phát sinh như: gây cảm giác khó chịu cho người đến liên hệ công tác, giao dịch thất bại, đưa ra các hướng dẫn dễ gây hiểu lầm...

Bốn là, phải luôn thể hiện thông điệp “Nụ Cười” trong công sở, nó không có vốn nhưng lời rất to, nó biểu hiện mong muốn giao tiếp với người khác, nó gián tiếp xin lỗi... Nụ cười là sự vận động phối hợp giữa mắt, mày, miệng và cơ mặt. Chứa đựng nhiều nội dung phong phú, không chỉ thể hiện thái độ, tình cảm mà còn là tính cách hữu hảo, chân thành. Thế nên nụ cười phải tự nhiên, chân thành phù hợp hoàn cảnh mới có hiệu quả, nếu do cấu trúc thực thể tự nhiên làm cho khuôn mặt của ai đó mang tính khái quát nhìn thấy quá nghiêm khắc thì cũng cần rèn luyện đơn giản bằng cách lấy viết ngậm vào bốn răng cửa mà e, e nhiều lần thì có thể làm giãn nở cơ mặt như đang cười.

Năm là, phải có sự thống nhất về nhận thức chung, xem thực hiện văn hóa giao tiếp công sở nơi trường học chính là một phần của nhiệm vụ cải cách hành chính và mỗi cán bộ viên chức cũng cần nhận thức được công việc của mình. Các đơn vị trong công sở trường học phải nghiêm túc kiểm điểm những hạn chế, thiếu sót nơi đơn vị mình, kể cả cách bài trí công sở, trong giao tiếp, ứng xử của cán bộ, viên chức, cần phải thấy được những hạn chế, thiếu sót đó sẽ cản trở tiến trình đổi mới hội nhập kinh tế đất nước trong cơ chế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

4. Kết luận

Trong khi xã hội ngày càng tiến bộ, con người ngày càng văn minh thì văn hóa giao tiếp công sở trong trường học đòi hỏi ngày càng phải được tôn trọng thực thi làm cho năng suất, hiệu quả công tác được cải thiện. Nghị quyết Trung ương 5 (khóa X) nhận định: Giao tiếp, ứng xử văn hóa nơi công sở thể hiện đến chất lượng, hiệu quả khi xử lý và giải quyết công việc, xây dựng lề lối làm việc khoa học của đội ngũ cán bộ viên chức góp phần vào quá trình cải cách nền hành chính nước nhà.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Trần Thị Thanh Hà (2001), “Một vài đặc điểm trong phong cách giao tiếp của người Việt”, *Tâm lý học*, số 9, tháng 12/2001, tr. 38.
- [2]. Học viện Hành chính, *Kỹ năng giao tiếp trong quản lý hành chính nhà nước*, Tài liệu bồi dưỡng về Quản lý Hành chính nhà nước, Chương trình chuyên viên chính.
- [3]. Nguyễn Hải Phan, Hoàng Thị Nguyên (2005), “Một số vấn đề về cùng tương tác phối hợp”, *Tổ chức Nhà nước*, số 8/2005, tr. 27.
- [4]. Tô Thị Lệ Thi (2005), “Rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong quan hệ hành chính”, *Quản lý nhà nước*, Số 8, tr. 37.
- [5]. “Giao tiếp phi ngôn ngữ trong dạy học”, Tạp chí nghiên cứu chuyên ngành -European Studies, số 6.

COMMUNICATION CULTURE IN THE WORKPLACE PROBLEMS AND SOLUTIONS

Summary

Practicing workplace-culture regulations in public offices requires each and every staff member to strictly behave in a culturally-standardized manner. However, problems are found regarding general communication culture despite the fact that the staff members are relatively well-behaved. This article examines the reality of communication culture at school environments; thereby proposes measures to improve the situation concerned.

Keywords: Communication culture, communication culture in workplace, verbal standards in workplace, nonverbal communication.

Ngày nhận bài: 25/8/2014; ngày nhận đăng: 18/12/2014.