

PHẦN 2

VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

1. Những quy tắc chung trong công sở:

- Tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của cơ quan và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc.

THỰC HIỆN LỐI SỐNG VĂN MINH

- * LUÔN CƯỜI MỞ
- * THÂN THIỆN CHÀO HỎI MỌI NGƯỜI KHI ĐẾN CƠ QUAN LÀM VIỆC, NƠI ĐẾN CÔNG TÁC
- * KHÔNG NÓI TỤC, CỬ XỬ SUÔNG SÁ, HÀNH ĐỘNG ĐỀ DỌA NHÂN VIÊN, ĐỒNG NGHIỆP... TẠI NƠI LÀM VIỆC...



- Sẵn sàng nhận nhiệm vụ. Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi giải quyết công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp hiệu quả để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

- Hoàn thành tốt nhiệm vụ trên từng vị trí công tác được giao.

- Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để nắm bắt tri thức.

- Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực

tiếp, điện thoại, văn bản, thư điện tử) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự.

- Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác.

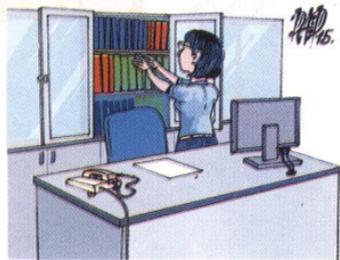
- Thực hiện lối sống văn minh nơi công sở. Luôn cởi mở, thân thiện chào hỏi mọi người khi đến cơ quan làm việc, đến nơi công tác.

- Thực hiện lễ nghi chào hỏi theo nguyên tắc: Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước, nhân viên chào lãnh đạo trước.

- Khi thực hiện nghi thức bắt tay nên thực hiện theo quy tắc người lớn tuổi, người có địa vị cao, phụ nữ đưa tay ra trước.

- Giữ gìn, bảo vệ uy tín của cơ quan.

- Giữ gìn cảnh quan môi trường, CBCNV tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ.



- Nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

- Không nói tục, cư xử suông sã, hay có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc.

* **Trang phục:** Khi đến công sở làm việc bạn phải ăn mặc lịch sự và tuân theo nội quy của công sở.

* **Chào hỏi:** Biết cách chào hỏi đúng mực. Tùy theo đối tượng để bạn thể hiện sự chào hỏi cho phù hợp.

* **Nụ cười công sở:** Khởi sự cho một niềm vui và sự thành công trong giao tiếp.



* **Biết nói lời "cảm ơn" và "xin lỗi".**

* **Tiết kiệm** sẽ làm tăng thu nhập cho bạn.



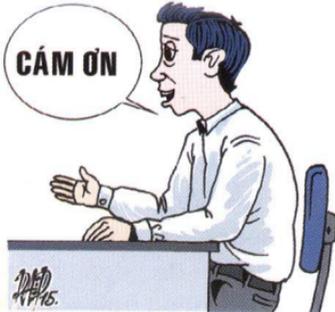
* **Siêng năng chăm chỉ** là đức tính tạo dựng sự thành công.

* **Giao tiếp qua điện thoại:**

- **Khi gọi:** Cần chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi. Khi có người cảm máy, phải có lời chào, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc và đề nghị được gặp người cần gặp; trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải; kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn, lời chào. Nếu nhầm số phải xin lỗi. Không nên gọi vào những giờ nghỉ ngơi, giờ sinh hoạt cá nhân.



CẢM ƠN



- **Khi nghe:** Phải có lời chào hỏi; nếu người gọi đến cần gặp đích danh mình thì trao đổi, trả lời rõ ràng, cụ thể từng nội dung theo yêu cầu của người gọi. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải; trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc trách nhiệm của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp; có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc đàm thoại.

* **Ứng xử trong cuộc họp:** Luôn dự họp đúng giờ. Nếu là cuộc họp do bạn chuẩn bị hãy đến sớm hơn 10 phút. Chuyển điện thoại sang chế độ rung khi tham dự cuộc họp. Nếu bạn muốn nghe điện thoại khi thật cần thiết hãy xin lỗi và ra khỏi phòng họp. Các cuộc họp phải nghiêm túc và đánh giá, góp ý chân thành, không chỉ trích. Không làm việc riêng trong cuộc họp, không bỏ ra về trước.



*** Loại bỏ những thói quen xấu trong công sở:**
 Cao ngạo trong giao tiếp; thói quen làm việc riêng trong công sở (chat, facebook, chơi game...); nói xấu người khác sau lưng; đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc; vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu, không xin phép người quản lý trực tiếp khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn.

2. Đối với cấp dưới

* Nên làm:

- Thể hiện sự thân thiện với cấp dưới.
- Quan tâm, chia sẻ tình cảm, hoàn cảnh, điều kiện của cấp dưới.
- Tôn trọng cấp dưới.
- Thể hiện lòng nhân ái với mọi người.
- Tạo sự công bằng, dân chủ trong tập thể.
- Biết khuyến khích người khác yêu nghề và làm việc hiệu quả, khơi dậy nhiệt huyết trong nhân viên.
- Phải làm gương cho người khác noi theo.



- Phải tạo điều kiện cho cấp dưới có cơ hội thăng tiến.

- Biết lắng nghe các đề xuất và phản hồi các ý kiến của nhân viên; biết khen, khuyến khích, động viên nhân viên đúng lúc, đúng chỗ và phê bình nhân viên một cách hợp lý.

* Không nên:

- Áp đặt quyền lực với cấp dưới.
- La mắng, quát nạt, phê phán, chỉ trích cấp dưới.
- Thiếu công bằng trong ứng xử giao tiếp.
- Cửa quyền, hách dịch, quan liêu, trù dập, xa rời cấp dưới.
- Đối xử mất cân bằng giữa các cấp dưới, không để cấp dưới nịnh bợ.



3. Đối với cấp trên

- Giữ thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với lãnh đạo. Nhân viên phải tự khẳng định được vai trò của mình, phải trở thành người hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo.

- Chấp hành nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và thực hiện mọi nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.

- Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với cấp trên.

- Tôn trọng ý kiến của cấp trên. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày trực tiếp, thẳng thắn và thiện chí. Không lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc sử dụng đơn thư nặc danh làm tổn hại uy tín của cấp trên.

- Luôn trung thực với cấp trên.

- Nỗ lực làm việc hết năng lực của mình.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc đơn thư nặc danh, mạo danh làm tổn hại uy tín cấp trên.

- Không nịnh bợ cấp trên để trục lợi. Không quà cáp, biếu xén cấp trên.



3. Đối với đồng nghiệp



- Chân thành và hợp tác khi giải quyết công việc. Đồng cảm và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống. Cùng đồng nghiệp xây dựng đơn vị đoàn kết, môi trường làm việc thân thiện.

- Luôn niềm nở chào hỏi đồng nghiệp.

- Luôn tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp. Biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Chân thành và thẳng thắn khi góp ý cho đồng nghiệp.

- Thường xuyên trao đổi công việc với đồng nghiệp trong cơ quan, đơn vị để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết lĩnh vực mình không đảm nhiệm.

- Khi được giao cùng đồng nghiệp giải quyết một công việc phải chủ động phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp để cùng thực hiện tốt mọi nhiệm vụ được giao. Khi bất đồng quan điểm phải báo cáo trực tiếp với người quản lý giao việc để người quản lý quyết định.





- Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp.

- Không ghen ghét, đố kỵ, lôi kéo bè cánh, phe nhóm, gây mất đoàn kết nội bộ.

4. Đối với nhân dân: (Dành cho cán bộ, công chức)

- Khi được nhân dân, khách hỏi công việc, không được trả lời là "tôi không biết", "không phải việc của tôi" mà phải có trách nhiệm hướng dẫn khách đến bộ phận có trách nhiệm hoặc người biết công việc.



- Khi chỉ hướng đi cho khách, nên dùng bàn tay chứ không dùng ngón tay để chỉ. Khi hướng dẫn công dân đi vào biểu mẫu, nên dùng ngón tay chứ không nên chỉ bằng bút chì, bút mực, thước kẻ, chải tóc...

- Tránh không để công dân phải đứng trong khi công chức ngồi. Tránh không để quạt chỉ thổi vào chỗ công chức mà công dân thì chịu nóng.



- Tránh bắt công dân chờ trong khi công chức dừng đình làm một cách chậm chạp hoặc nói chuyện điện thoại quá lâu.



- Không được gọi "trống không" tên hoặc họ và tên mà không kèm "ông/bà/bác/em...".

- Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của công dân.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của công dân.

- Khi tiếp xúc với công dân phải vui vẻ, nhã nhặn, tận tình, lịch sự, giải quyết các yêu cầu của công dân theo đúng quy định của pháp luật.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của công dân.



- Trong khi thi hành công vụ, nếu phải để các công dân đến làm việc chờ đợi thì cần giải thích rõ lý do, nếu sai sót thì phải xin lỗi công dân.

Khi giao tiếp với người dân nên áp dụng 10 quy tắc sau:

- 01- Dân đến, được chào hỏi.
- 02- Dân ở, luôn tươi cười.
- 03- Dân hỏi, được tư vấn.
- 04- Dân yêu cầu, phải tận tâm.
- 05- Dân cần, được thông báo.
- 06- Dân vội, giải quyết nhanh.
- 07- Dân chờ, được xin lỗi.
- 08- Dân phàn nàn, phải lắng nghe.
- 09- Dân nhờ, luôn chu đáo.
- 10- Dân về, được hài lòng.



TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban chỉ đạo “Năm 2009 – Năm thực hiện nếp sống văn minh đô thị” (2009), *Giao tiếp - ứng xử văn hóa trong đời sống gia đình*, Tài liệu tập huấn tuyên truyền Tp.HCM năm 2009.
2. Chu Nam Chiếu – Tôn Văn Hiểu (chủ biên), Phương Linh (người dịch) (2014), *Học cách ứng xử - Tôi tin tôi có thể làm được*, Nxb Kim Đồng, Hà Nội.
3. Coral & Brain Works (2010), *Phong cách làm việc nơi công sở: 50 thất bại người đi trước đã phạm phải những điều bạn không thể không biết*, Nxb Phụ Nữ, Tp.HCM.
4. Gisèle D’assally – Jean Baudry, Nguyễn Văn Hán – Phan Trác Hiệu (biên dịch) (1998), *Nghệ thuật sống xã giao hàng ngày*, Nxb trẻ, Tp.HCM.
5. GS, TS. Vũ Gia Hiền, *Văn hóa giao tiếp trong quản lý hành chính công*, Nxb Lao Động, Tp.HCM.
6. Cung vũ (2012); *Đặc nhân tâm cư xử, xã giao hàng ngày*, Nxb Văn hóa Thông tin, Hà Nội.



Chịu trách nhiệm nội dung
Phòng Văn hóa và Thông tin Quận 1

Biên tập
*Dương Thị Hồng Gấm
Trần Thanh Vương
Phạm Thị Hồng Phượng*

Minh họa hình ảnh
Họa sĩ Đỗ Anh Dũng (DAD)

Thiết kế, trình bày
Trung tâm Văn hóa Quận 1

In 5.000 cuốn, khổ 9 x 12 cm, tại Cơ Sở In Phan Lê,
Quyết định xuất bản số 27/GP-XB-STTTT,
ngày 16 tháng 04 năm 2015, in xong và nộp lưu chiểu tháng 5/2015.