

OFFICE COMMUNICATION CULTURE
FROM THEORY OF PUBLIC SERVICE ETHICS TO PRACTICE

Dau The Tung ^a
Dau Nhan Kiet ^b
Tran Van Khoi ^c

^aHanoi University of Business and Technology
Email: dauthetung@gmail.com
^bFPT University
Email: kietdn2004@gmail.com
^cMinistry of Education and Training
Email: tvkhai@most.gov.vn

Received: 01/6/2025; Reviewed: 08/6/2025; Revised: 15/6/2025; Accepted: 21/6/2025; Released: 30/6/2025.

DOI:
<https://doi.org/10.64223/tvj.p2025.v1.i2.a32>

^aORCID iD:
<https://orcid.org/0000-0003-4630-7991>

^bORCID iD:
<https://orcid.org/0009-0002-6243-4480>

^cORCID iD:
<https://orcid.org/0009-0002-0612-404X>

In the context of innovation and modernization of the national administration, office communication culture plays a key role in demonstrating the public ethics and professional qualities of cadres and civil servants. Office communication is not only a means of conveying information, but also an important measure reflecting the organizational culture and service quality of the state apparatus. However, in reality, there still exist such as authoritarian attitudes, disrespectful communication with citizens and substandard behavior between colleagues, reducing the effectiveness of public service. In this situation, the article focuses on analyzing the values, standards and rules of conduct in public communication from both theoretical and practical perspectives to clarify the manifestations of current office communication culture as well as the limitations that need to be overcome. From there, the group of authors proposes a number of solutions to build a standard, professional and effective office communication style, contributing to the creation of a modern public administration, close to the people and improving the efficiency of the state apparatus.

Keywords: Office culture; Public communication; Public ethics; State administration; Public behavior.

1. Đặt vấn đề

Trong tiến trình đổi mới và hiện đại hóa nền hành chính quốc gia, văn hóa giao tiếp công sở giữ vai trò then chốt trong việc thể hiện đạo đức công vụ, bản lĩnh nghề nghiệp, đồng thời xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, kỷ cương và nhân văn. Giao tiếp không chỉ là phương tiện trao đổi thông tin, mà còn là thước đo văn hóa tổ chức và chất lượng phục vụ của bộ máy công quyền.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy, vẫn còn nhiều bất cập như thái độ cửa quyền, giao tiếp thiếu tôn trọng người dân, ứng xử thiếu chuẩn mực giữa đồng nghiệp... Những biểu hiện này làm giảm hiệu quả công vụ và

suy giảm niềm tin xã hội vào nền hành chính.

Xuất phát từ yêu cầu cấp thiết đó, bài viết tập trung phân tích hệ thống giá trị, chuẩn mực và quy tắc ứng xử trong giao tiếp công vụ dưới cả góc độ lý luận và thực tiễn. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm xây dựng phong cách giao tiếp công sở chuẩn mực, hiệu quả, góp phần kiến tạo nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại và gần gũi với nhân dân.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Văn hóa giao tiếp công sở là chủ đề đã và đang được nhiều học giả trong và ngoài nước quan tâm trong bối cảnh hiện đại hóa nền hành chính và yêu

cầu nâng cao chất lượng phục vụ công dân. Tại Việt Nam, nhiều công trình nghiên cứu đã tiếp cận vấn đề này từ các khía cạnh đạo đức công vụ, cải cách hành chính và phát triển nguồn nhân lực khu vực công.

Các công trình tiêu biểu như của Dũng, N. H. (2022) nhấn mạnh vai trò của văn hóa công sở trong việc xây dựng nền hành chính hiện đại; Minh, T. T. H. (2023) đề xuất mối liên hệ giữa cải cách hành chính và văn hóa công vụ; Thăng, N. V. (2024) đã làm rõ tác động trực tiếp của giao tiếp công vụ đến mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính. Bên cạnh đó, các văn bản quy phạm pháp luật như Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức (Bộ Nội vụ, 2020) cũng đã đặt nền tảng pháp lý cho việc định hướng hành vi giao tiếp trong môi trường công sở.

Ngoài ra, một số công trình nghiên cứu nổi bật khác cũng đóng góp nhiều góc nhìn quan trọng về văn hóa giao tiếp công sở. Ví dụ, nghiên cứu của Anh, L. T. M. (2021) với bài báo “Vai trò của văn hóa giao tiếp trong cải cách hành chính công” phân tích sâu sắc cách thức giao tiếp công vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân và hiệu quả xử lý công việc trong các cơ quan hành chính nhà nước. Bài viết của Hùng, P. V. (2022) “Tác động của kỹ năng giao tiếp đến đạo đức công vụ tại các sở ban ngành” cũng chỉ ra rằng, kỹ năng giao tiếp là yếu tố then chốt thúc đẩy sự chuyển hóa từ nhận thức đạo đức sang hành vi ứng xử chuẩn mực của công chức.

Một công trình nghiên cứu của Hương, T. T. (2023) với đề tài “Xây dựng văn hóa giao tiếp công sở trong bối cảnh chuyển đổi số” đã làm rõ vai trò của công nghệ thông tin trong việc nâng cao tính minh bạch, chuyên nghiệp và thân thiện trong giao tiếp công vụ. Các tác giả như Bình, N. T. (2024) cũng tập trung phân tích các rào cản và giải pháp thực tế để phát triển văn hóa giao tiếp công sở, đồng thời nhấn mạnh vai trò của lãnh đạo và môi trường làm việc trong việc duy trì văn hóa ứng xử đúng chuẩn.

Ngoài ra, nghiên cứu quốc tế cũng chỉ ra rằng, văn hóa giao tiếp công sở không chỉ là yếu tố nội tại của các tổ chức, mà còn chịu tác động mạnh mẽ từ xu hướng toàn cầu hóa và ứng dụng công nghệ thông tin. Các nghiên cứu tại Hàn Quốc, Nhật Bản và Singapore cho thấy, việc xây dựng văn hóa giao tiếp công sở tích cực giúp tăng cường sự minh bạch, giảm thiểu các hành vi tiêu cực và cải thiện mối quan hệ giữa cán bộ, công chức và người dân (Kim, 2023; Tanaka, 2024). Đồng thời, giao tiếp công sở còn là cầu nối quan trọng để thực thi chính sách công hiệu quả và thúc đẩy sự tham gia của người dân trong quản lý nhà nước. Xu hướng áp dụng trí tuệ nhân tạo và tự động hóa trong giao tiếp công sở đang mở ra những cơ hội mới, nhưng cũng đặt

ra thách thức về bảo mật và duy trì tính nhân văn trong quan hệ công vụ. Bên cạnh đó, việc chuyển đổi số cũng đòi hỏi cán bộ, công chức không chỉ thành thạo kỹ năng giao tiếp truyền thống, mà còn phải thích nghi nhanh với các nền tảng số hiện đại.

Tuy nhiên, các nghiên cứu hiện nay vẫn chưa khai thác sâu mối liên hệ tổng thể giữa văn hóa giao tiếp công sở và đạo đức công vụ trong thực tiễn đa dạng của các cơ quan nhà nước tại Việt Nam. Điều này tạo ra một khoảng trống nghiên cứu mà bài viết này hướng tới nhằm khắc phục và bổ sung.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu trường hợp nhằm phân tích sâu sắc hiện trạng, nguyên nhân và đề xuất giải pháp liên quan đến văn hóa giao tiếp công sở từ góc độ đạo đức công vụ. Cụ thể, các phương pháp gồm: phân tích tài liệu; quan sát thực tiễn; nghiên cứu trường hợp (case study); tổng hợp và khái quát hóa.

Quá trình thu thập dữ liệu định tính được thực hiện chủ yếu thông qua việc khảo sát, quan sát trực tiếp các hoạt động giao tiếp công sở tại một số cơ quan hành chính tiêu biểu ở các cấp từ trung ương đến địa phương. Nhóm tác giả đã tiến hành theo dõi, ghi chép và phân tích các tình huống giao tiếp thực tế giữa công chức và người dân, giữa đồng nghiệp với nhau nhằm phản ánh chân thực các biểu hiện văn hóa giao tiếp trong môi trường công sở hiện nay. Bên cạnh đó, nghiên cứu trường hợp được sử dụng nhằm khai thác sâu các ví dụ điển hình, giúp làm sáng rõ những vấn đề tồn tại cũng như các mô hình giao tiếp công vụ hiệu quả đã được áp dụng.

Việc phân tích tài liệu được tiến hành với các văn bản pháp luật, quy định về đạo đức và giao tiếp công vụ, các công trình nghiên cứu có liên quan trong và ngoài nước để xây dựng nền tảng lý luận vững chắc. Từ dữ liệu thu thập được, bài viết tổng hợp, so sánh và đối chiếu giữa lý luận và thực tiễn nhằm rút ra đặc điểm, xu hướng cùng các khoảng trống trong việc thực hiện văn hóa giao tiếp công sở hiện nay. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất các khuyến nghị chính sách và giải pháp xây dựng văn hóa giao tiếp công vụ chuẩn mực, khả thi trong điều kiện quản lý hành chính của Việt Nam hiện nay.

4. Văn hóa giao tiếp công sở và một số vấn đề liên quan

Thánh Đức Đạt Lai Lạt Ma từng dạy:

“Hãy cẩn thận với suy nghĩ của bạn, vì suy nghĩ của bạn sẽ trở thành lời nói của bạn;

Hãy cẩn thận với lời nói của bạn, vì lời nói của bạn sẽ trở thành hành động của bạn;

Hãy cẩn thận với hành động của bạn, vì hành động của bạn sẽ trở thành thói quen của bạn;

Hãy cẩn thận với thói quen của bạn, vì thói quen của bạn sẽ trở thành tính cách của bạn;

Hãy cẩn thận với tính cách của bạn, vì tính cách của bạn sẽ quyết định số phận của bạn”.

Văn hóa giao tiếp công sở cũng được hình thành theo logic đó. Vì vậy, bài viết bắt đầu bằng một số luận giải phân tích liên quan:

4.1. Một số luận giải phân tích liên quan

4.1.1. Đạo đức là gì? Đạo đức từ đâu đến?

Đạo đức là hệ thống các quy tắc, chuẩn mực ứng xử được xã hội công nhận nhằm điều chỉnh hành vi của con người trong mối quan hệ với bản thân, với người khác và cộng đồng. Đạo đức giúp phân biệt đúng - sai, tốt - xấu, thiện - ác.

Đạo đức xuất phát từ truyền thống văn hóa, lịch sử của dân tộc; từ giáo dục của gia đình, nhà trường và xã hội; đồng thời, chịu ảnh hưởng từ tôn giáo, triết học và kinh nghiệm sống.

- Một số quan niệm hay về đạo đức:

“Đạo đức là nền tảng của nhân cách, ánh sáng dẫn đường cho hành động”.

“Có tài phải đi đôi với có đức - Thiếu đức là thất bại”.

“Người có đạo đức là người biết nghĩ cho người khác trước khi nghĩ cho mình”.

“Làm việc phải có tâm - Sống phải có tâm - Xử sự có đạo đức”.

“Mỗi hành vi đẹp là một hạt giống đạo đức gieo vào cuộc đời”.

“Đạo đức không chỉ để nói - Mà để sống và lan tỏa”.

“Giữ vững đạo đức, xây dựng niềm tin”.

“Một lời nói chân thành - Một hành động tử tế - Một xã hội văn minh”.

“Học để biết - Hành để đúng - Sống để tử tế”.

- Những hành vi thể hiện người có đạo đức tốt bao gồm:

+ Giữ lời hứa và có trách nhiệm với những gì mình nói hoặc làm.

+ Tôn trọng người khác, không phân biệt địa vị, tuổi tác hay hoàn cảnh.

+ Giúp đỡ người gặp khó khăn một cách tự nguyện và không vụ lợi.

+ Biết xin lỗi và sửa sai khi làm điều chưa đúng.

+ Trung thực, không gian dối hay tham lam của người khác.

+ Biết lắng nghe và thấu hiểu cảm xúc của người

xung quanh.

+ Sống tiết kiệm, không phung phí và biết trân trọng giá trị lao động.

+ Làm việc có kỷ luật, đúng giờ, đúng quy định.

4.1.2. Công vụ là gì? Vì sao phải có công vụ?

Công vụ là một loại lao động mang tính quyền lực và pháp lý, chủ yếu do cán bộ, công chức thực hiện nhằm thực thi các chức năng, nhiệm vụ của Nhà nước, gắn liền với quyền lực nhà nước và danh danh Nhà nước để phục vụ Tổ quốc và nhân dân.

Vì sao phải có công vụ? Công vụ đảm bảo sự vận hành ổn định của bộ máy nhà nước; phục vụ nhân dân, thực hiện chính sách, pháp luật; đồng thời, duy trì công bằng, kỷ cương và trật tự xã hội.

- Một số quan niệm nổi bật về công vụ:

“Công bộc của dân, do dân, vì dân”.

“Kỷ cương - Trách nhiệm - Hiệu quả - Vì nhân dân phục vụ”.

“Minh bạch công vụ - Trách nhiệm công chức”.

“Nêu gương - Tận tụy - Sáng tạo - Vì lợi ích chung”.

“Làm hết việc, không hết giờ”.

“Hành động chuẩn mực - Ứng xử văn minh”.

“Công chức liêm chính - Hành động đúng pháp luật”.

“Giữ uy tín - Trọng kỷ cương - Nâng cao chất lượng phục vụ”.

“Không tham nhũng - Không sách nhiễu - Không trốn tránh trách nhiệm”.

“Mỗi công chức là một tấm gương đạo đức, lối sống và trách nhiệm”.

- Hành vi công vụ tốt là những hành vi thể hiện đạo đức, trách nhiệm, chuyên nghiệp và tinh thần phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao như:

+ Chấp hành nghiêm pháp luật và kỷ luật hành chính (thực hiện đúng quy định pháp luật, không lợi dụng chức vụ, quyền hạn; làm việc đúng giờ, đúng quy trình, không gây phiền hà, sách nhiễu).

+ Giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân (luôn nói lời “xin chào”, “xin lỗi”, “cảm ơn”, “xin phép” khi cần thiết; giải thích rõ ràng, nhẹ nhàng, không cáu gắt hay quát nạt).

+ Giải quyết công việc đúng thời hạn, hiệu quả (không trì trệ, né tránh trách nhiệm; xử lý hồ sơ nhanh chóng, chính xác, đúng quy định).

+ Trung thực, khách quan, công bằng (không nhận hối lộ, quà tặng để đổi lấy ưu ái; không thiên

vị hay phân biệt đối xử trong công việc).

+ Có thái độ hợp tác, cầu thị (biết lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp, phê bình để hoàn thiện bản thân; hỗ trợ đồng nghiệp hoàn thành nhiệm vụ chung).

+ Giữ gìn hình ảnh, uy tín cán bộ, công chức (ăn mặc gọn gàng, đúng quy định; giữ gìn tài sản công, không sử dụng xe công, điện, nước công vào việc cá nhân).

4.1.3. Văn hóa đạo đức công vụ là gì? Vì sao cần phải có văn hóa đạo đức công vụ?

Văn hóa đạo đức công vụ là tập hợp những chuẩn mực, giá trị đạo đức và hành vi ứng xử thể hiện phẩm chất, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân và sự tuân thủ pháp luật, kỷ luật hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức trong hoạt động công vụ.

- *Việc xây dựng và thực thi văn hóa đạo đức công vụ là yêu cầu tất yếu và cấp thiết trong bộ máy hành chính hiện đại nhằm:*

“Đảm bảo uy tín và hình ảnh của cơ quan nhà nước”.

“Nâng cao hiệu quả thực thi công vụ”.

“Tạo môi trường làm việc văn minh, lành mạnh”.

“Làm nền tảng cho cải cách hành chính và chuyển đổi số”.

“Góp phần thực hiện mục tiêu phát triển bền vững”.

- *Một số quan niệm hay về văn hóa đạo đức công vụ:*

“Công tâm - Liêm chính - Trách nhiệm - Gần dân - Vì dân”.

“Công chức mẫu mực - Công vụ tận tâm - Phục vụ chuyên nghiệp”.

“Làm việc đúng pháp luật - Ứng xử có văn hóa - Hành động có đạo đức”.

“Giữ gìn kỷ cương - Nâng tầm văn hóa - Lan tỏa đạo đức công vụ”.

“Nêu gương đạo đức - Truyền cảm hứng công vụ”.

“Công vụ là danh dự - Trách nhiệm là vinh quang”.

“Thẳng thắn trong góp ý - Văn hóa trong hành động”.

“Không tham nhũng - Không quan liêu - Không cửa quyền”.

“Phục vụ nhân dân là sứ mệnh cao cả của người công chức”.

- *Những hành vi tốt về văn hóa đạo đức công vụ bao gồm:*

“Luôn đúng giờ, chấp hành nghiêm thời gian

làm việc và họp hành”.

“Giao tiếp lịch sự, nhã nhặn, không quát nạt hay hách dịch với người dân”.

“Trang phục công sở gọn gàng, phù hợp, thể hiện sự tôn trọng công việc và người đối diện”.

“Không nhận hối lộ, không lợi dụng chức vụ để trục lợi cá nhân”.

“Làm việc tận tâm, trách nhiệm, hoàn thành công việc đúng hạn, đúng quy trình”.

“Luôn lắng nghe và giải thích rõ ràng cho người dân, không gây khó dễ hay phiền hà”.

“Giữ gìn đoàn kết nội bộ, ứng xử có văn hóa với đồng nghiệp”.

“Bảo mật thông tin liên quan đến công việc, tổ chức và người dân”.

“Thường xuyên học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp”.

“Gương mẫu trong lời nói và hành động, tránh nói một đằng làm một nẻo”.

4.1.4. Văn hóa giao tiếp công sở là gì? Vì sao cần phải có văn hóa giao tiếp công sở?

Văn hóa giao tiếp công sở là tập hợp các quy tắc, chuẩn mực, hành vi ứng xử bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong môi trường làm việc hành chính nhằm xây dựng mối quan hệ tích cực, tôn trọng và hiệu quả giữa các đồng nghiệp, cũng như giữa công chức với người dân.

Vì sao cần phải có văn hóa giao tiếp công sở? Vì văn hóa giao tiếp công sở là một phần quan trọng trong đời sống làm việc của mỗi tổ chức, nó không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc, mà còn thể hiện trình độ văn minh, đạo đức nghề nghiệp và hình ảnh của tổ chức. Văn hóa giao tiếp công sở góp phần:

“Tạo môi trường làm việc tích cực”.

“Nâng cao hiệu quả công việc”.

“Thể hiện sự chuyên nghiệp và đạo đức công vụ”.

“Góp phần xây dựng thương hiệu và uy tín của tổ chức”.

“Giải quyết xung đột hiệu quả hơn”.

“Phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính và hội nhập quốc tế”.

- *Một số quan niệm tiêu biểu về văn hóa giao tiếp công sở bao gồm:*

“Lắng nghe để thấu hiểu - Tôn trọng để hợp tác”.

“Giao tiếp chân thành - Nền tảng văn hóa công

sở văn minh”.

“Tôn trọng người khác là tôn trọng chính mình”.

“Một lời nói hay - Hơn vạn lời giải thích”.

“Giao tiếp chuẩn mực - Làm việc hiệu quả”.

“Ngôn từ chuẩn mực - Hành vi chuyên nghiệp”.

“Chữ tín trong lời nói - Chữ tâm trong hành xử”.

“Lời nói đúng - Việc làm hay - Đạo đức sáng”.

- Những hành vi tốt trong văn hóa giao tiếp công sở thể hiện sự chuyên nghiệp và tôn trọng, góp phần xây dựng môi trường làm việc tích cực như:

“Giao tiếp lịch sự, tôn trọng”.

“Giao tiếp rõ ràng, minh bạch”.

“Thái độ tích cực, hợp tác”.

“Tôn trọng sự khác biệt”.

“Giao tiếp qua văn bản chuyên nghiệp”.

“Tuân thủ quy định công sở”.

“Biết lắng nghe và phản hồi tích cực”.

4.2. Thực tiễn văn hóa giao tiếp công sở ở Việt Nam

Trong những năm gần đây, cùng với tiến trình cải cách hành chính, văn hóa giao tiếp công sở tại Việt Nam đã có nhiều chuyển biến tích cực. Nhiều cơ quan, đơn vị đã chú trọng hơn vào công tác đào tạo kỹ năng giao tiếp, xây dựng quy tắc ứng xử và đẩy mạnh tuyên truyền văn hóa công sở trong nội bộ.

4.2.1. Những điểm tích cực

- Sự chuyên nghiệp hóa trong giao tiếp: Nhiều công chức đã thể hiện thái độ ứng xử văn minh, thân thiện với người dân, dám nghĩ, dám làm. Việc tiếp dân trở nên lịch sự, nhẹ nhàng, rõ ràng và có trách nhiệm hơn, điển hình như ông Ma Seo Chú, Trưởng thôn Kho Vàng (xã Cốc Lâu, huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai) với quyết định táo bạo cứu 115 người dân khỏi lũ quét vào tháng 9/2024.

- Ứng dụng công nghệ thông tin: Việc áp dụng công nghệ thông tin trong công dịch vụ công, email, hệ thống quản lý văn bản điện tử... giúp giảm thiểu tiếp xúc trực tiếp, tăng tính minh bạch và hạn chế tiêu cực. Hiện đại hóa hành chính qua công nghệ số nâng cao hiệu quả giao tiếp công vụ, giảm nhùng nhằng và tiết kiệm thời gian cho người dân, doanh nghiệp. Người dân có thể nộp hồ sơ, tra cứu tiến trình xử lý, nhận kết quả qua mạng mà không cần đến trực tiếp cơ quan hành chính. Ví dụ, tại TP. Hồ Chí Minh, hệ thống “một cửa điện tử” cho phép người dân đăng ký khai sinh, đăng ký kinh doanh, cấp phép xây dựng chỉ trong vài bước trên cổng

dịch vụ công trực tuyến, giảm tiếp xúc trực tiếp và nguy cơ tiêu cực phát sinh.

- Mô hình đổi mới điển hình: Một số địa phương và bộ, ngành đi đầu như Đà Nẵng, Quảng Ninh, Bình Dương, Bộ Nội vụ... đã triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện”, “Công sở không giấy tờ”, tạo chuyển biến rõ nét trong phục vụ người dân và hình ảnh công chức.

Tại Đà Nẵng, chương trình “Chính quyền điện tử” và “Chính quyền thân thiện” đồng bộ với việc công chức mặc đồng phục, nói lời cảm ơn khi tiếp nhận hồ sơ và xin lỗi khi có sai sót.

Tại Quảng Ninh, mô hình “Công sở không giấy tờ” giúp xử lý văn bản nhanh chóng qua phần mềm nội bộ, tiết kiệm chi phí và thời gian.

Bộ Nội vụ triển khai hệ thống đánh giá sự hài lòng người dân đối với từng giao dịch hành chính ngay tại nơi tiếp dân, tạo động lực cải tiến phong cách phục vụ.

Những mô hình trên đang dần trở thành hình mẫu để nhân rộng trên toàn quốc.

4.2.2. Những tồn tại, hạn chế

Tuy vậy, giao tiếp công sở tại một số cơ quan, đơn vị vẫn còn mang tính hình thức. Một số cán bộ chỉ thực hiện đúng quy trình về mặt kỹ thuật nhưng thiếu sự chân thành, đồng cảm, thậm chí không trung thực và vô cảm trong trao đổi, giao tiếp với người dân và doanh nghiệp.

Tình trạng cửa quyền, hách dịch vẫn còn xảy ra ở một bộ phận nhỏ cán bộ, công chức. Họ giữ thái độ thiếu tôn trọng, cư xử hách dịch, gây khó dễ cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Họ sử dụng lời nói trịch thượng, thiếu chuẩn mực, thể hiện quyền lực cá nhân thay vì tinh thần phục vụ. Chưa đồng đều giữa các cơ quan, địa phương cũng là thực tế cần lưu ý. Văn hóa giao tiếp công vụ vẫn còn sự chênh lệch do khác biệt về trình độ, nhận thức và điều kiện làm việc. Một số nơi đã xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, lấy người dân làm trung tâm, trong khi có những địa phương khác vẫn tồn tại thái độ cứng nhắc, thiếu linh hoạt. Sự không đồng đều này đặt ra yêu cầu cấp thiết cần thống nhất các chuẩn mực văn hóa giao tiếp trong toàn hệ thống công vụ.

5. Thảo luận

Từ cơ sở lý luận đến thực tiễn, có thể khẳng định, văn hóa giao tiếp công sở là yếu tố quan trọng tác động đến hiệu quả công vụ và chất lượng phục vụ người dân. Tuy nhiên, việc triển khai xây dựng và thực thi văn hóa giao tiếp công sở tại Việt Nam

vẫn còn đối mặt với một số thách thức:

- *Chênh lệch giữa nhận thức và hành vi*: Nhiều công chức nhận thức được tầm quan trọng của giao tiếp công sở, nhưng trong thực tế, chưa chuyển hóa thành hành vi nhất quán, dẫn đến khoảng cách giữa “nói” và “làm”.

- *Thiếu chuẩn hóa và kiểm soát*: Mặc dù đã có bộ quy tắc ứng xử công sở, nhưng việc kiểm tra, giám sát và xử lý các hành vi lệch chuẩn còn lỏng lẻo, thiếu chế tài răn đe hoặc khích lệ.

- *Áp lực công việc và môi trường làm việc chưa phù hợp*: Một số cơ quan chưa tạo được môi trường làm việc nhân văn, dân chủ; công chức làm việc trong điều kiện thiếu thốn cơ sở vật chất, quá tải công việc nên ảnh hưởng đến thái độ và chất lượng giao tiếp.

- *Vai trò của người đứng đầu*: Văn hóa giao tiếp công sở khó hình thành nếu người đứng đầu thiếu gương mẫu, chưa xem giao tiếp là kỹ năng cốt lõi trong lãnh đạo và quản trị hành chính.

Đề xuất giải pháp:

Tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp công sở định kỳ, kết hợp với trải nghiệm tình huống thực tế.

Ban hành và thực hiện bộ chỉ số đánh giá văn hóa giao tiếp công sở như một tiêu chí thi đua, khen thưởng.

Khuyến khích xây dựng môi trường làm việc thân thiện, mở rộng các kênh góp ý, phản ánh về thái độ công chức.

Đưa nội dung văn hóa giao tiếp công sở vào đào tạo công chức, viên chức ngay từ đầu tại các trường hành chính, học viện.

6. Kết luận

Văn hóa giao tiếp công sở không chỉ đơn thuần là những lời chào hỏi hay cử chỉ lễ phép trong môi trường làm việc, mà còn là biểu hiện rõ nét của đạo đức công vụ, thể hiện tinh thần phục vụ nhân dân và giá trị văn minh của nền hành chính quốc gia. Trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, việc xây dựng nền văn hóa giao tiếp công vụ chuẩn mực, chuyên nghiệp và thân thiện chính là chìa khóa để nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước, củng cố niềm tin xã hội và hướng tới nền hành chính công hiện đại. Do đó, mỗi cán bộ, công chức cần không ngừng nâng cao kỹ năng giao tiếp, tự hoàn thiện bản thân và góp phần xây dựng môi trường công sở văn minh, hiện đại và nhân văn.

Tài liệu tham khảo

- Bộ Nội vụ (2020), *Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan hành chính nhà nước*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia Sự thật.
- Công đoàn Viên chức Việt Nam (2024), *Trang bị kiến thức, kỹ năng giao tiếp ứng xử và văn hóa công sở, đạo đức công vụ cho CBCCVCLĐ*, Hà Nội.
- Học viện Hành chính Quốc gia (2021), *Giáo trình Đạo đức công vụ*, Nxb. Lý luận Chính trị.
- Dũng, N. H. (2022), *Văn hóa công sở trong nền hành chính công hiện đại*, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 4 (321), 12-20.
- Hoan, Đ. X. (Chủ biên), Văn, N. T. T. (Đồng chủ biên) (2020), *Tài liệu bồi dưỡng văn hóa công vụ*, Nxb. Chính trị Quốc gia Sự thật.
- Minh, T. T. H. (2023), *Phát triển văn hóa công vụ trong tiến trình cải cách hành chính*, Nxb. Chính trị Quốc gia.
- Vinh, H. T. (2024), *Vấn đề đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ chủ chốt trong bối cảnh hiện nay*, Luận án Tiến sĩ, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
- Thắng, N. V. (2024), *Tác động của văn hóa giao tiếp đến chất lượng phục vụ hành chính tại Việt Nam*, Tạp chí Cải cách hành chính, số 2, 45-53.
- Tạp chí Cộng sản (2023), *Văn hóa công vụ và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức*, Số tháng 6, 2023.
- Trang thông tin điện tử Cải cách hành chính (2023), *Văn hóa công vụ tại các cơ quan hành chính nhà nước ở Việt Nam*, Truy cập ngày 25/5/2025, từ <https://caicachanhchinh.gov.vn>
- Thư viện Pháp luật (2022), *Đạo đức, văn hóa giao tiếp của cán bộ, công chức*, Truy cập ngày 25/5/2025, từ <https://thuvienphapluat.vn>
- Lan, N. T. (2020), *Văn hóa ứng xử trong công việc của cán bộ, công chức tại xã Tiên Yên, huyện Hoài Đức, thành phố Hà Nội*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Hà Nội.
- Kim, S. J. (2023), *The role of civil service communication culture in public administration reform: The Korean experience*, Journal of Public Administration, 45(1), 120-135.
- Tanaka, Y. (2024), *Effective communication culture in public sector organizations: Lessons from Japan and Singapore*, Asian Journal of Governance, 12(2), 78-92.

VĂN HÓA GIAO TIẾP CÔNG SỞ
TỪ LÝ LUẬN ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ ĐẾN THỰC TIỄN

Đậu Thế Tung^a
Đậu Nhân Kiệt^b
Trần Văn Khởi^c

^aTrường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội

Email: dauthetung@gmail.com

^bTrường Đại học FPT

Email: kietdn2004@gmail.com

^cBộ Giáo dục và Đào tạo

Email: khoinghiiep1972005@gmail.com

Ngày nhận bài: 01/6/2025; Ngày phản biện: 08/6/2025; Ngày tác giả sửa: 15/6/2025; Ngày duyệt đăng: 21/6/2025; Ngày phát hành: 30/6/2025.

DOI:

<https://doi.org/10.64223/tvj.p2025.v1.i2.a32>

^aORCID iD:

<https://orcid.org/0000-0003-4630-7991>

^bORCID iD:

<https://orcid.org/0009-0002-6243-4480>

^cORCID iD:

<https://orcid.org/0009-0002-0612-404X>

Tóm tắt:

Trong bối cảnh đổi mới và hiện đại hóa nền hành chính quốc gia, văn hóa giao tiếp công sở giữ vai trò then chốt trong việc thể hiện đạo đức công vụ và bản lĩnh nghề nghiệp của cán bộ, công chức. Giao tiếp công sở không chỉ là phương tiện truyền đạt thông tin, mà còn là thước đo quan trọng phản ánh văn hóa tổ chức và chất lượng phục vụ của bộ máy nhà nước. Tuy nhiên, thực tế hiện nay, vẫn còn tồn tại thái độ cửa quyền, giao tiếp thiếu tôn trọng người dân và ứng xử thiếu chuẩn mực giữa đồng nghiệp, làm giảm hiệu quả công vụ. Trước tình hình đó, bài viết tập trung phân tích các giá trị, chuẩn mực và quy tắc ứng xử trong giao tiếp công vụ từ cả góc độ lý luận và thực tiễn nhằm làm rõ những biểu hiện văn hóa giao tiếp công sở hiện nay cũng như những hạn chế cần khắc phục. Từ đó, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp xây dựng phong cách giao tiếp công sở chuẩn mực, chuyên nghiệp và hiệu quả, góp phần kiến tạo nền hành chính công hiện đại, gần gũi với nhân dân và nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước.

Từ khóa: Văn hóa công sở; Giao tiếp công vụ; Đạo đức công vụ; Hành chính nhà nước; Ứng xử công chức.