

CHUYÊN ĐỀ
VĂN HÓA CÔNG SỞ, ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ

TS. Hà Thị Hương Lan

EMAIL: hahuonglan@ift.edu.vn

Những vấn đề cơ bản về văn hóa, văn hóa công sở, đạo đức công vụ

Nhận diện VHCS, xây dựng VHCS
Những rào cản và rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử công vụ

Hiểu, biết vận dụng vào thực tiễn

KẾT CẤU NỘI DUNG

```
graph TD; Root[KẾT CẤU NỘI DUNG] --> A[A. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ]; Root --> B[B. XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ]; Root --> C[C. MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ]; Root --> D[D. RÈN LUYỆN GIAO TIẾP ỨNG XỬ CÔNG VỤ];
```

A.

NHỮNG
VẤN ĐỀ
CHUNG
VỀ VĂN
HÓA
CÔNG SỞ

B.

XÂY
DỰNG
VĂN
HÓA
CÔNG
SỞ

C.

MỘT
SỐ
VẤN
ĐỀ
VỀ
ĐẠO
ĐỨC
CÔNG
VỤ

D.

RÈN
LUYỆN
GIAO
TIẾP
ỨNG
XỬ
CÔNG
VỤ

THẢO LUẬN NHÓM

Chúng ta đã nhiều cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, nhưng người dân và doanh nghiệp vẫn thấy “**chưa đủ**” ?

1. Anh chị hãy cho biết nguyên nhân vì sao ?
2. Những đòi hỏi của người dân và DN mà cơ quan nhà nước chưa đáp ứng được là gì?
3. Hãy đề xuất giải pháp

9 chỉ số liên quan đến sự thành công

- **IQ (Intelligence Quotient) - Chỉ số thông minh**
- **EQ (Emotional Quotient) - Trí thông minh cảm xúc**
- **SQ (Social Quotient SQ) - Thông minh xã hội**
- **CQ (Creative Intelligence) - Trí thông minh sáng tạo**
- **PQ (Passion Quotient) - Chỉ số say mê**
- **AQ (Adversity Quotient) - Chỉ số vượt khó**
- **SQ (Speech Quotient) - Trình độ biểu đạt ngôn ngữ**
- **MQ (Moral Quotient) - Chỉ số đạo đức**
- **StQ (Stupid Quotient) - Chỉ số ngu ngốc**

Ngày nay Thế giới phẳng, môi trường mở, công nghệ hiện đại đã cho phép mỗi cá nhân được “giải phóng” năng lượng đến mức tối đa

→ **Nhiều quan niệm, giá trị thay đổi... Xuất hiện nhiều khái niệm:**
về văn hóa và gắn với văn hóa





Như mọi sinh thể khác trong vũ trụ \Rightarrow con người là một bộ phận của TG tự nhiên, nhưng khác với sinh vật khác \Rightarrow con người còn có 1 "khoảng trời riêng"

1 phần tự nhiên thứ 2 do con người tạo ra = LD + Tri thức của mình

\Rightarrow phần tự nhiên đó chính là VH.

Vậy VH là gì?

- VH như là 1 hoạt động tạo của con người (VH nghệ thuật)
- VH là lối sống, thái độ ứng xử
- VH là trình độ học vấn của mỗi viên chức có trong lý lịch của mình

- Theo nhà ngôn ngữ học người Đức, VH có nguồn gốc chữ latin "cultura" nghĩa là gieo cấy, vun trồng => Rộng hơn là sự hoàn thiện, vun trồng tinh thần trí tuệ...

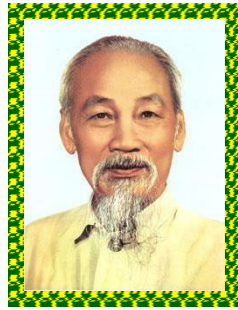
- E. Henriotte: "VH là cái gì còn lại sau khi người ta đã quên đi tất cả, là cái vẫn thiếu khi người ta đã học tất cả"

- Khái niệm VH: Tổ chức VH GD KH của LHQ (UNESCO): "VH là tổng thể sống động các hoạt động tạo (của cá nhân và cộng đồng) trong quá khứ và trong hiện tại. Qua các thế kỷ hoạt động tạo ấy đã hình thành nên hệ thống giá trị, truyền thống, thị hiếu - những đặc tính riêng của mỗi dân tộc".

+ Hoạt động tạo

+ VH có đủ chiều

+ VH mang tính lịch sử, đặc tính, giá trị riêng



Định nghĩa Văn hóa của Chủ tịch Hồ Chí Minh

Vì lẽ sinh tồn cũng như mục đích của cuộc sống, loài người mới sáng tạo và phát minh ra ngôn ngữ, chữ viết, đạo đức, pháp luật, khoa học, tôn giáo, văn hóa, nghệ thuật, những công cụ cho sinh hoạt hằng ngày về ăn, mặc, ở và các phương thức sử dụng, toàn bộ những sáng tạo và phát minh đó tức là văn hóa”.

Từ nhận thức ấy, Hồ Chí Minh đưa ra khái niệm về văn hóa: “Văn hóa là sự tổng hợp của mọi phương thức sinh hoạt cùng với biểu hiện của nó mà loài người đã sản sinh ra nhằm thích ứng với những nhu cầu của đời sống và đòi hỏi của sự sinh tồn”

Hiểu đơn giản

+ Là để phân biệt giữa người và động vật

Là cái học được, cái do học mà có
Không phải di truyền sinh học

Là cái Nôi thứ 2 ở đó toàn bộ đời sống tinh thần của con người được hình thành, nuôi dưỡng và phát triển + con người không thể tồn tại nếu tách rời môi trường VH.

**KT là
khoá,
VH là
chìa....**

- ◆ VH giữ vai trò vô cùng quan trọng và trực tiếp tạo dựng phẩm chất, nhân cách con người
- ◆ VH vừa là mục tiêu, vừa là động lực phát triển của XH (GD ĐT, KH-CN, tri thức..)
- ◆ VH là nguồn nội sinh to lớn trong phát triển KT-XH (2 nền tảng)

Cụ Phan Chu Chinh: Khai dân trí, Trăn dân khí, Hậu dân sinh

Phi Nông bất ôn; Phi Công bất phú; Phi Thương bất hoạt; Phi Trí bất hưng.

Kỷ niệm 10 năm ptrào "Bình dân học vụ" Bác nói: "dốt thì dại, dại thì hèn, vì không chịu dại, chịu hèn cho nên thanh toán nạn mù chữ là 1 trong những việc cấp bách và quan trọng của ND các nước dân chủ mới".

◆ VH trực tiếp tạo nên phẩm chất nhân cách, đạo đức, lối sống, tri thức, trí tuệ con người, tức là tạo ra con người VH – yếu tố quyết định sự phát triển bền vững của XH

Tổng thống Pháp Jăcsi jăc: " CNTB chỉ phát triển KT, nhưng không đem lại sự phát triển về VH cho con người"

1 nhà KH Mỹ nói rằng: lối sống của người Mỹ hiện đại giống như nhân vật Suy síp (1 con người suốt ngày nằm trên dòng nước mà vẫn kêu khát, càng ăn càng thấy đói, càng uống càng thấy khát, càng mặc càng thấy trần truồng)

◆ VH là nền tảng tinh thần XH, tạo nên cốt cách, bản sắc của mỗi dân tộc, quốc gia

GSư Tsĩ Tinpho thuộc hviện không quân Mỹ đã viết: "Máy bay cực kỳ hđại của chúng ta (Mỹ) đã vấp phải 1 cơn gió ngang cực kỳ mạnh, bị cơn gió ngang đó quật đổ xuống. Cơn gió ngang đó là những giá trị VH lâu đời của người VN"

Bản sắc VH dân tộc Việt Nam



Văn hóa công sở

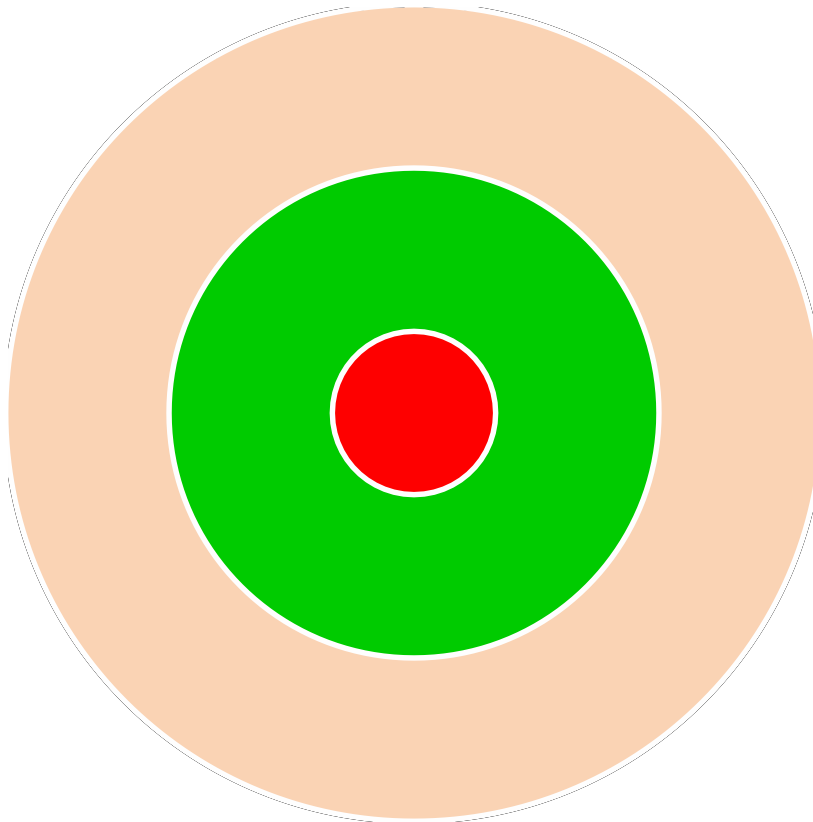
-Là một loạt hành vi và quy ước mà con người dựa vào đó để điều khiển các mối quan hệ tương tác của mình với những người khác.

-Là một hệ thống được hình thành trong quá trình hoạt động của công sở, tạo nên niềm tin giá trị về thái độ của cán bộ làm việc trong công sở, ảnh hưởng đến cách làm việc trong công sở và hiệu quả hoạt động của nó.

PGS.TS Vũ Thị Phụng (ĐH KHXHNV): “VHCS là tổng hoà những giá trị hữu hình và vô hình, bao gồm trình độ nhận thức, phương pháp tổ chức, quản lí, môi trường – cảnh quan, phương tiện làm việc, **đạo đức nghề nghiệp** và **phong cách giao tiếp ứng xử** của CB, CC nhằm XD một CS văn minh, lịch sự, hoạt động đúng pháp luật và hiệu quả cao”.

TL: VHCS là tập hợp các **giá trị**, hình thành nên cơ sở của niềm tin về cách thức để thỏa mãn sự mong đợi, tạo thành các **chuẩn mực trong tư duy và hành động thực tiễn** của nguồn lực con người trong công sở. (giá trị, chuẩn mực được phát triển, duy trì trong công sở, phù hợp với chuẩn mực chung của XH, giúp tạo nên một dấu ấn riêng biệt, phân biệt công sở này với công sở khác).

3 cấp độ của VHCS



Giá trị cốt
lõi

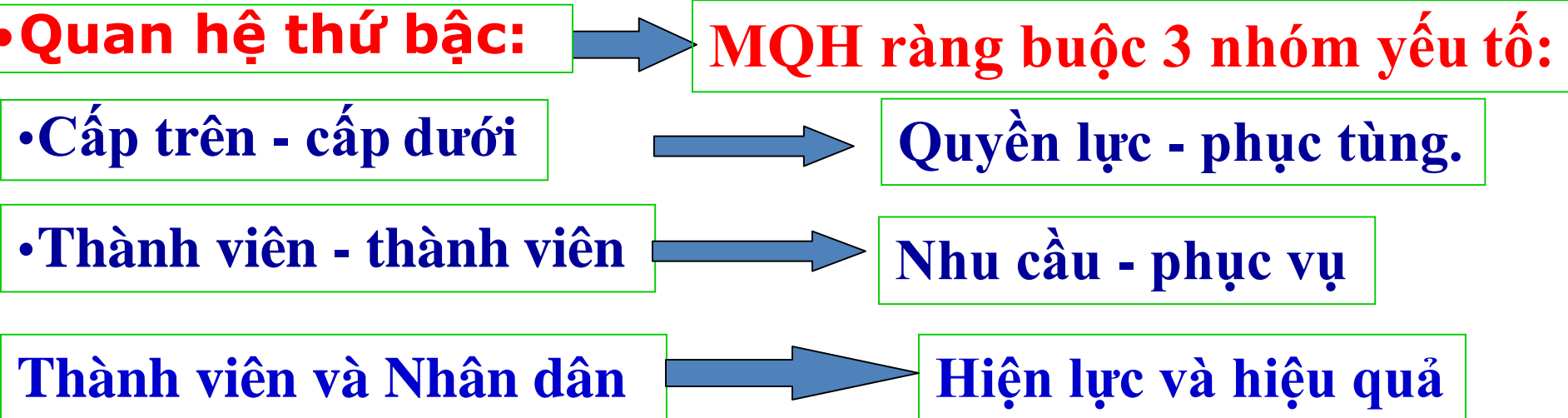
Những giá
trị được
công bố

Vật thể hữu
hình

Xây dựng giá trị cốt lõi trong công sở

- Liên hệ và hỗ trợ công dân
- Cung cấp thông tin chính thức
- Đối thoại với công dân
- Xử lý xung đột và khủng hoảng
- PR ???
- Xây dựng thiện cảm, lòng tin và uy tín
- Là hoạt động liên tục được lên KH nhằm nỗ lực thiết lập và duy trì uy tín, tình cảm, sự hiểu biết lẫn nhau giữa một tổ chức và công chúng (**England Institute of Public Relations - IPR**)
- Gồm tất cả các hình thức giao tiếp cả trong nội bộ và bên ngoài tổ chức, giữa một tổ chức và công chúng của nó nhằm đạt được những mục tiêu cụ thể liên quan đến sự hiểu biết lẫn nhau (**Frank Jefkins Public Relations - Framework**)

→ VHCS là một dạng đặc thù trong hoạt động công sở mà các thành viên trong công sở cùng tiếp nhận để **ứng xử** với nhau trong nội bộ công sở và phục vụ cộng đồng với sự tác động của hệ thống quan hệ thứ bậc mang tính quyền lực và tính xã hội



Nói



Nghe không ?

Nghe



Hiểu không?

Hiểu



Đồng ý không?

Đồng ý



Thực hiện không?

Thực hiện



Lặp lại không?



Nói chưa phải **đã nghe** **Nghe**

chưa phải **đã hiểu**

Hiểu chưa phải **đã Chấp nhận**

Chấp nhận chưa phải **đã hành động**

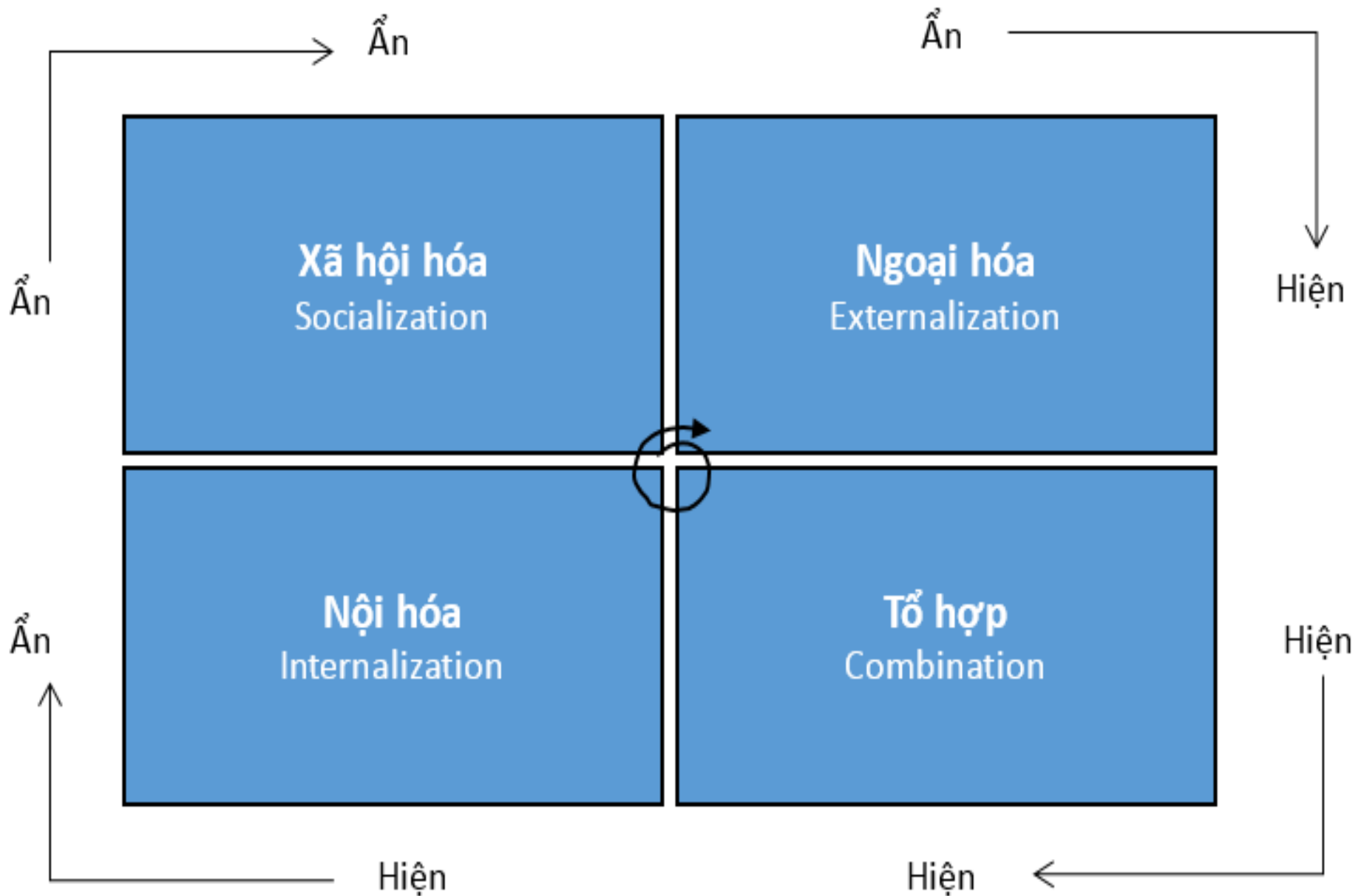
Bản chất của Giao tiếp

Là gì?



- Giao tiếp hành chính là hoạt động xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau trong phạm vi hành chính nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định.
- Giao tiếp hành chính là hoạt động tương tác giữa con người với nhau trong mối quan hệ hành chính - công vụ của đội ngũ công chức thông qua hệ thống ngôn ngữ hành chính - công vụ nhằm đạt được mục tiêu của nền hành chính nhà nước.

Mô hình Seci của GS. Nonaka



Các dòng giao tiếp trong tổ chức hành chính

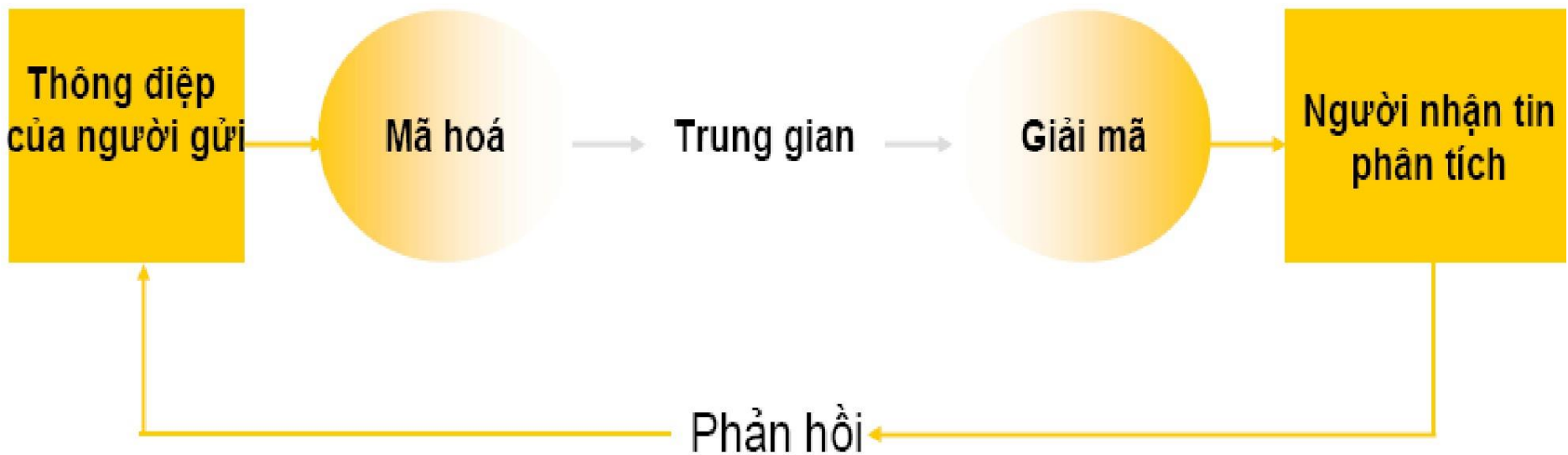
- Từ trên xuống dưới

- Từ dưới lên trên

- Theo chiều ngang

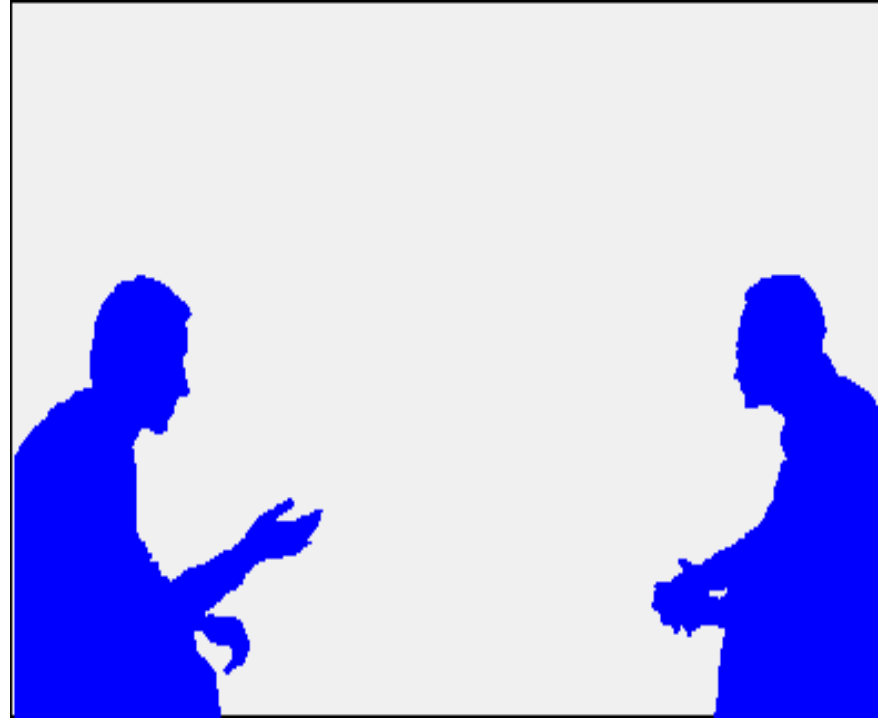
- Hoạt động GT trong HC diễn ra qua hai MQH cơ bản:
 - + Trong nội bộ CQ HCNN, (cấp trên-cấp dưới+giữa CBCC với nhau)
 - + GT giữa CBCC đại diện CQ HCNN với công dân và TC
- Trong các CQ HCNN, GT có chức năng chủ yếu là thu, nhận và trao đổi thông tin giữa các bên GT với nhau có tính đến cả **mục đích, tâm thế và ý định của nhau** → hai bên GT sẽ XD, điều chỉnh mục tiêu, hành vi qua sự tác động lẫn nhau để cùng hiểu một tình huống nhất định, có cùng tiếng nói và cùng đem lại lợi ích nhiều nhất có thể cho mỗi bên tham gia.

**Giao tiếp là quá trình truyền tải thông điệp
từ người đưa tin tới người nhận tin**

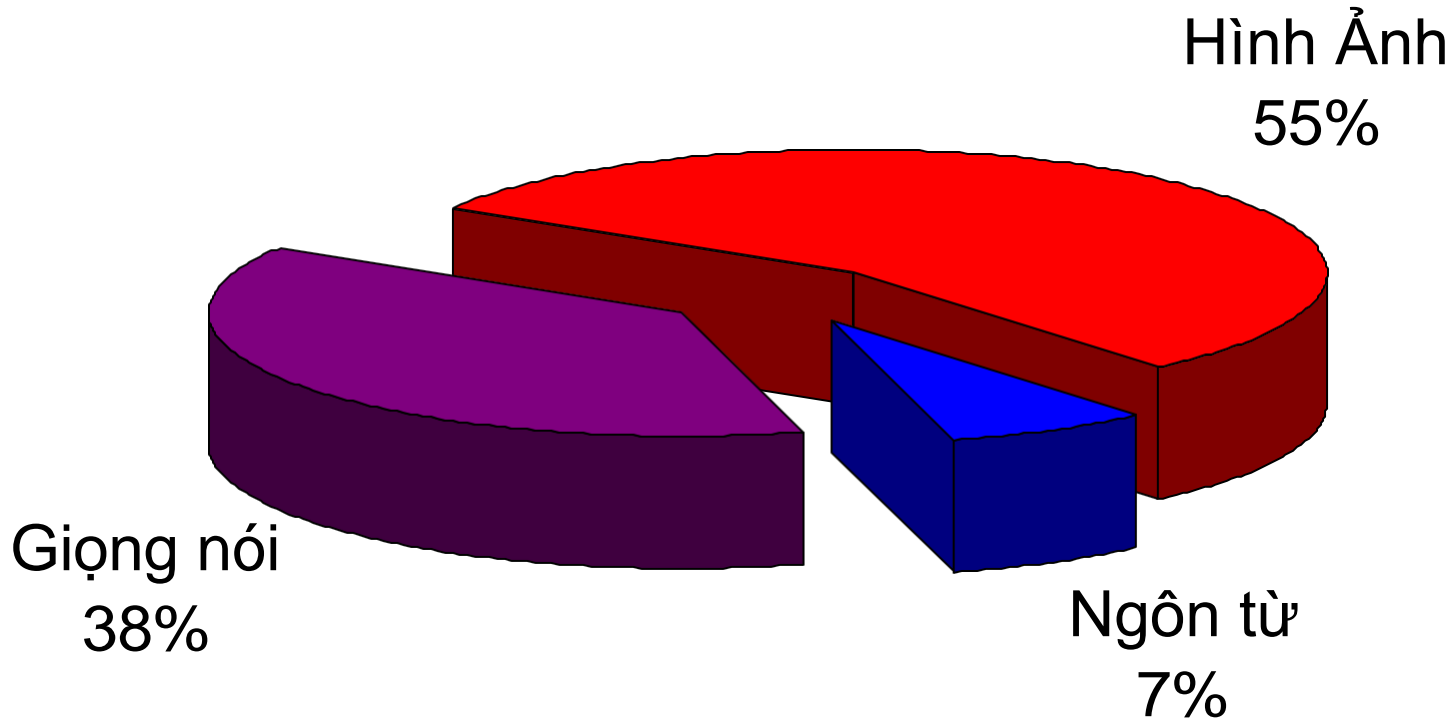


Lµ

- ① Thông tin
- ① *Truyền thông điệp*
- ① *có sự phản hồi*

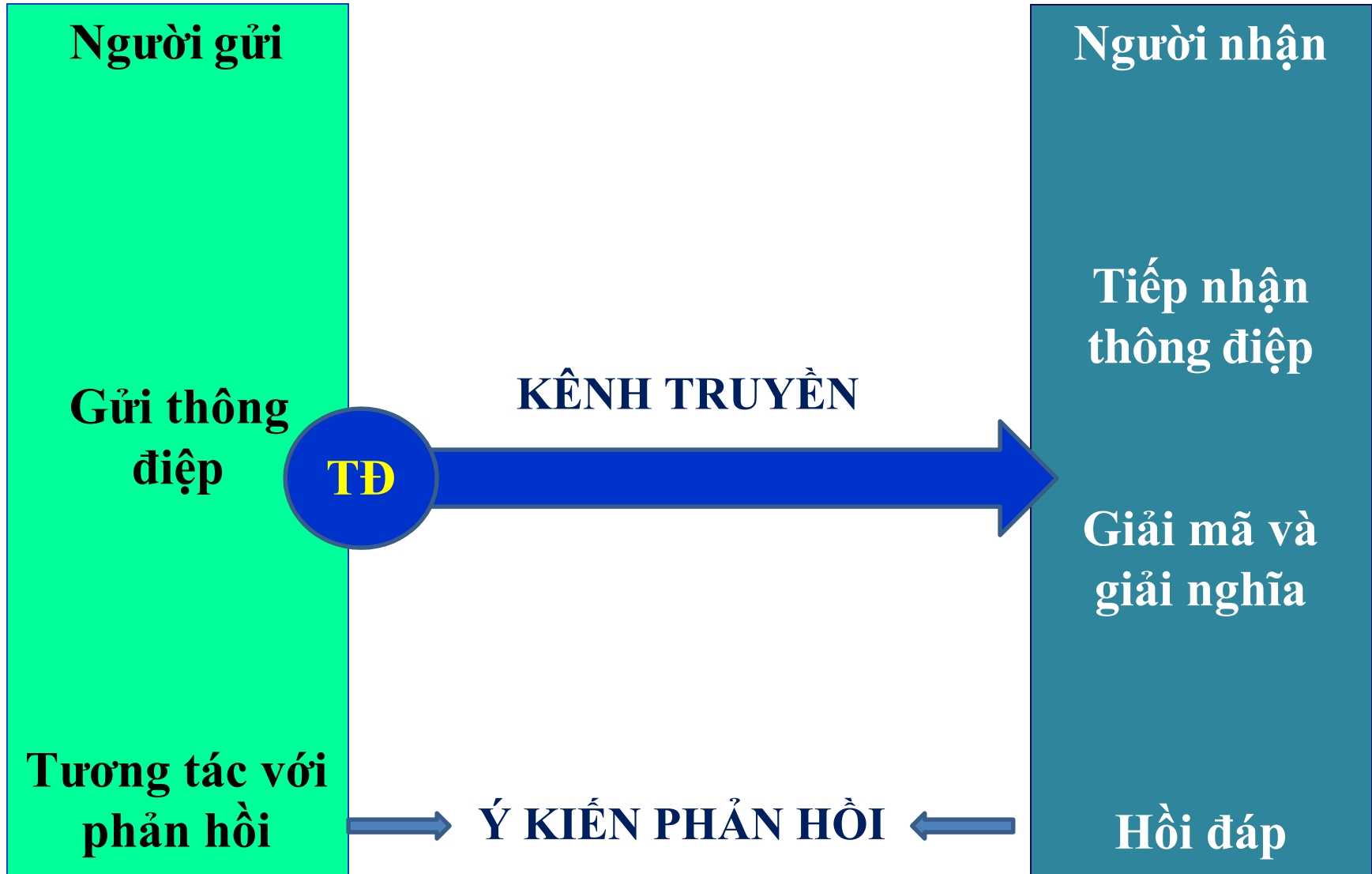


SỨC MẠNH CỦA THÔNG ĐIỆP



Albert Mehrabian, Đại học UCLA tìm ra quy luật để trở nên hoàn hảo khi giao tiếp, đó là quy luật 7 – 38 – 55

MÔ HÌNH GIAO TIẾP



Muốn trao đổi thông tin có hiệu quả

Người gửi tin cần chú ý

Truyền thông tin gì?
Truyền TT để làm gì?
Đối tượng gửi tin là ai?

Truyền khi nào là thích hợp?
Truyền thời gian nào?
Truyền tin như thế nào?

Người nhận tin cần chú ý

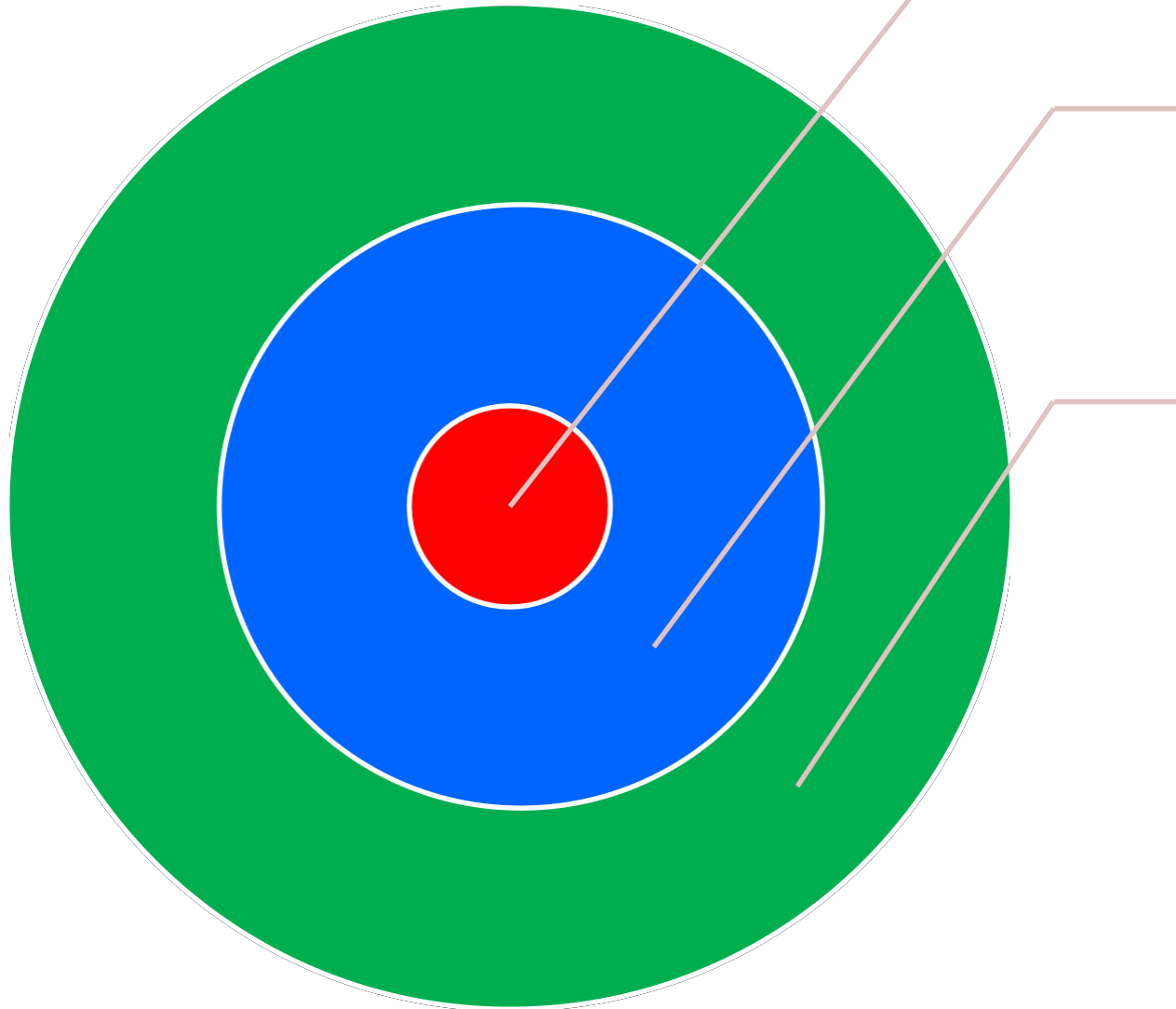
TT đối tượng truyền là gì?
Tại sao họ lại truyền TT đó

TT được gửi khi nào ?
TT đã truyền bằng cách nào?

Bắt buộc

Cần

Nên

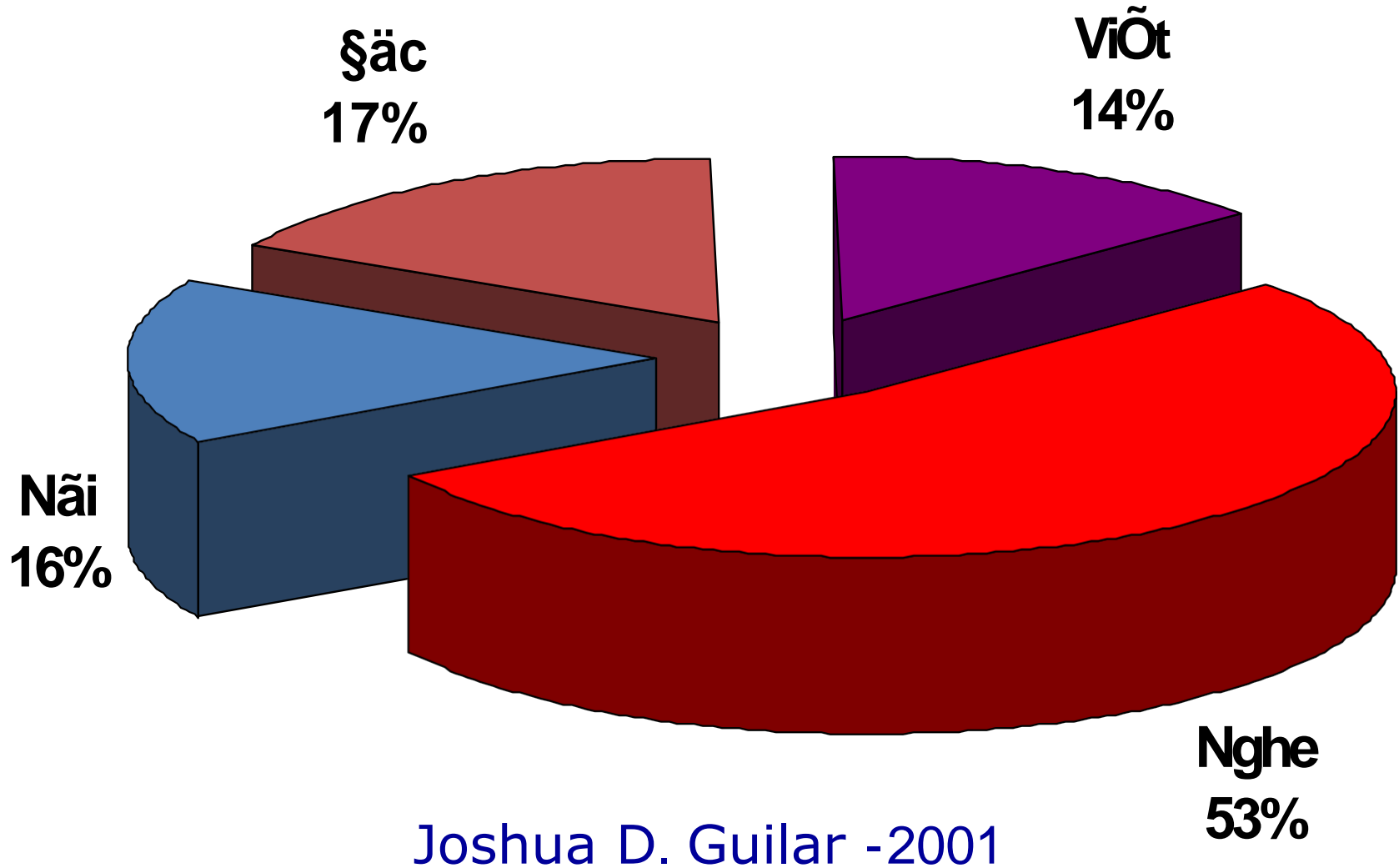


Quá trình truyền tin đa dạng, phức tạp, phụ thuộc:

- Tính cách người giao tiếp
- Cảm xúc?
- Thái độ của người giao tiếp
- Kiến thức, kinh nghiệm của người giao tiếp
 - Mục đích giao tiếp
 - Văn hóa.....

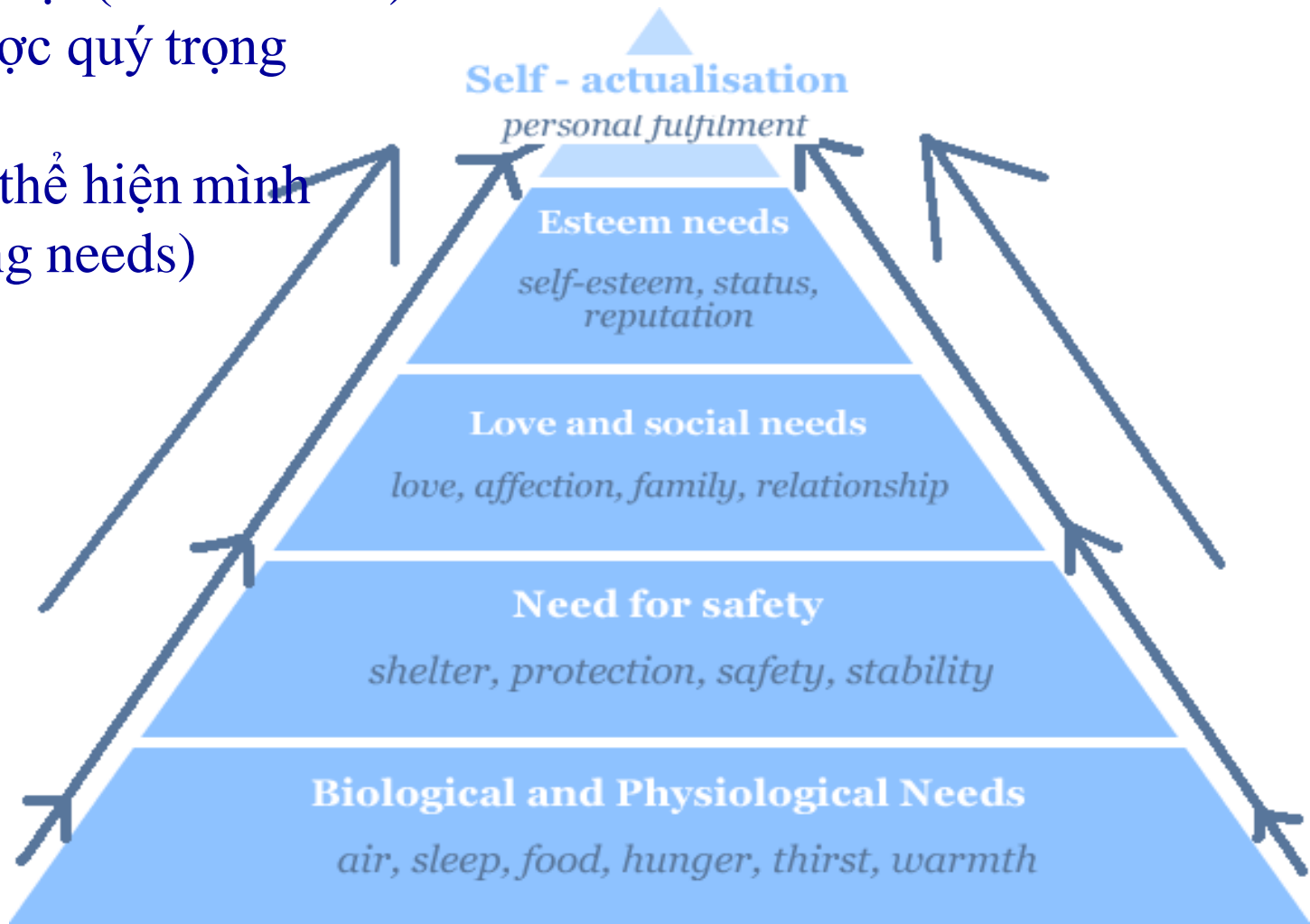
Giao tiếp là một nhu cầu

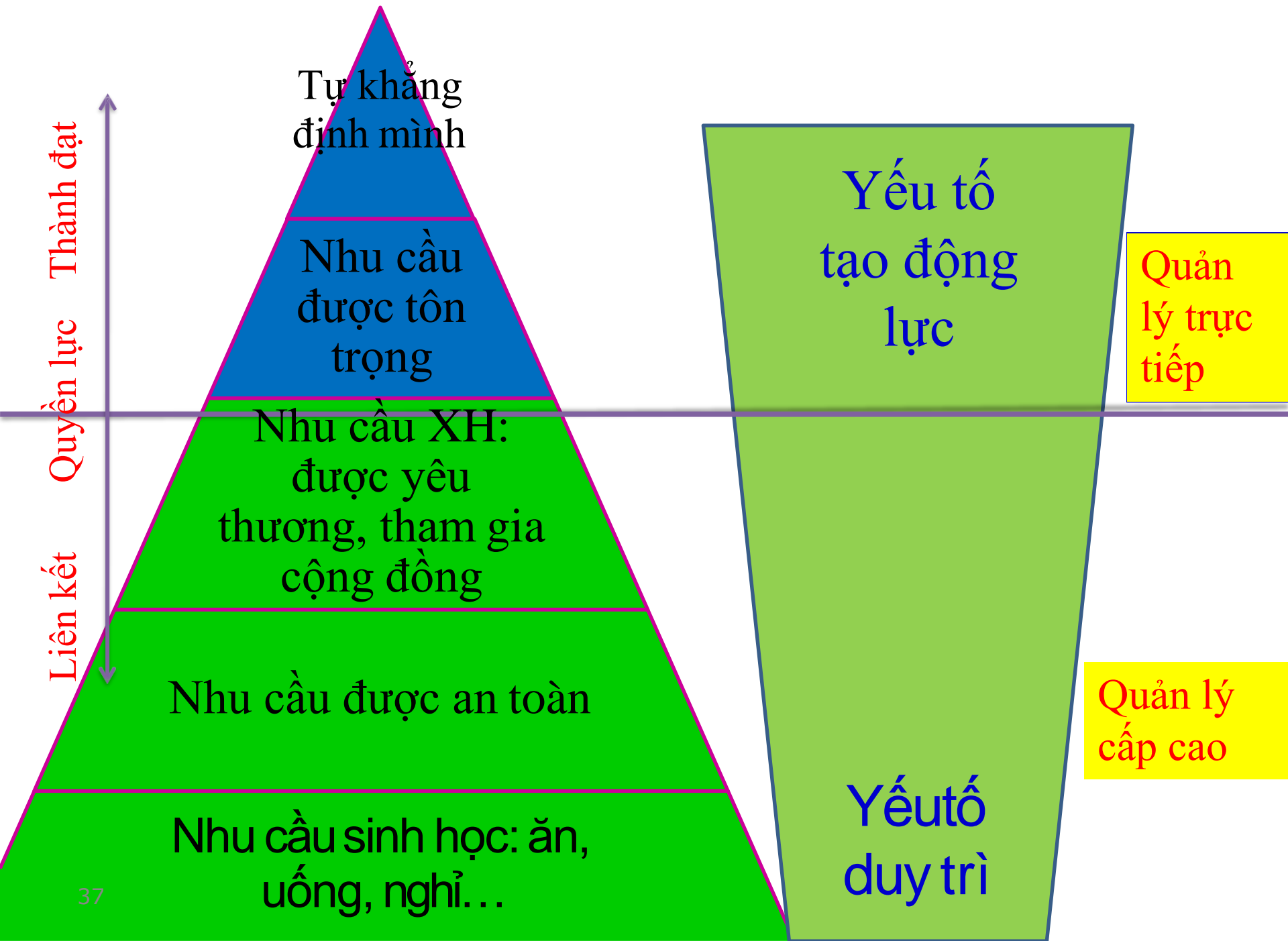
Thời lượng dùng các kỹ năng



Thuyết nhu cầu của Maslow

- Nhu cầu cơ bản (basic needs)
- Nhu cầu về an toàn, an ninh (safety, security needs)
- Nhu cầu về xã hội (social needs)
- Nhu cầu về được quý trọng (esteem needs)
- Nhu cầu được thể hiện mình (self-actualizing needs)





Thuyết hai yếu tố - Herzberg

Động lực làm việc

Lương và phúc lợi,
công việc ổn định,
địa vị, mối quan
hệ, điều kiện làm
việc

Thành tựu, thăng
tiền, trách nhiệm,
sự công nhận, công
việc thú vị, cơ hội
phát triển

Yếu tố duy trì

Yếu tố tạo động lực

“Văn hoá công sở là một tài sản”.

- Nó thể hiện qua từng hành vi, ứng xử, hiệu quả của mỗi cá nhân, tập thể,
- Nó là thương hiệu, giá trị của từng người, từng đơn vị mà khó có thể thay thế.
- Niềm tin giá trị về thái độ của các nhân viên làm việc trong công sở, ảnh hưởng đến cách làm việc trong công sở và hiệu quả hoạt động của nó.
→ Nhiều cá nhân mạnh, tập thể sẽ mạnh. → môi trường làm việc hiệu quả, năng động và sáng tạo.

Hệ thống các giá trị VHCS

* Giá trị cấu trúc:

Quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới (các chế độ XH..)

QH thành viên – Thành viên

QH giữa công sở với công dân

Vai trò của các thành viên trong công sở

* Giá trị vật chất: phòng làm việc+trang phục+phương tiện...

* Giá trị chức năng:

+ Tôn trọng con người

+ Tự trọng

+ Sự trọng thị

+ Các giá trị đạo đức: chân - thiện - mỹ

+ Sự công bằng

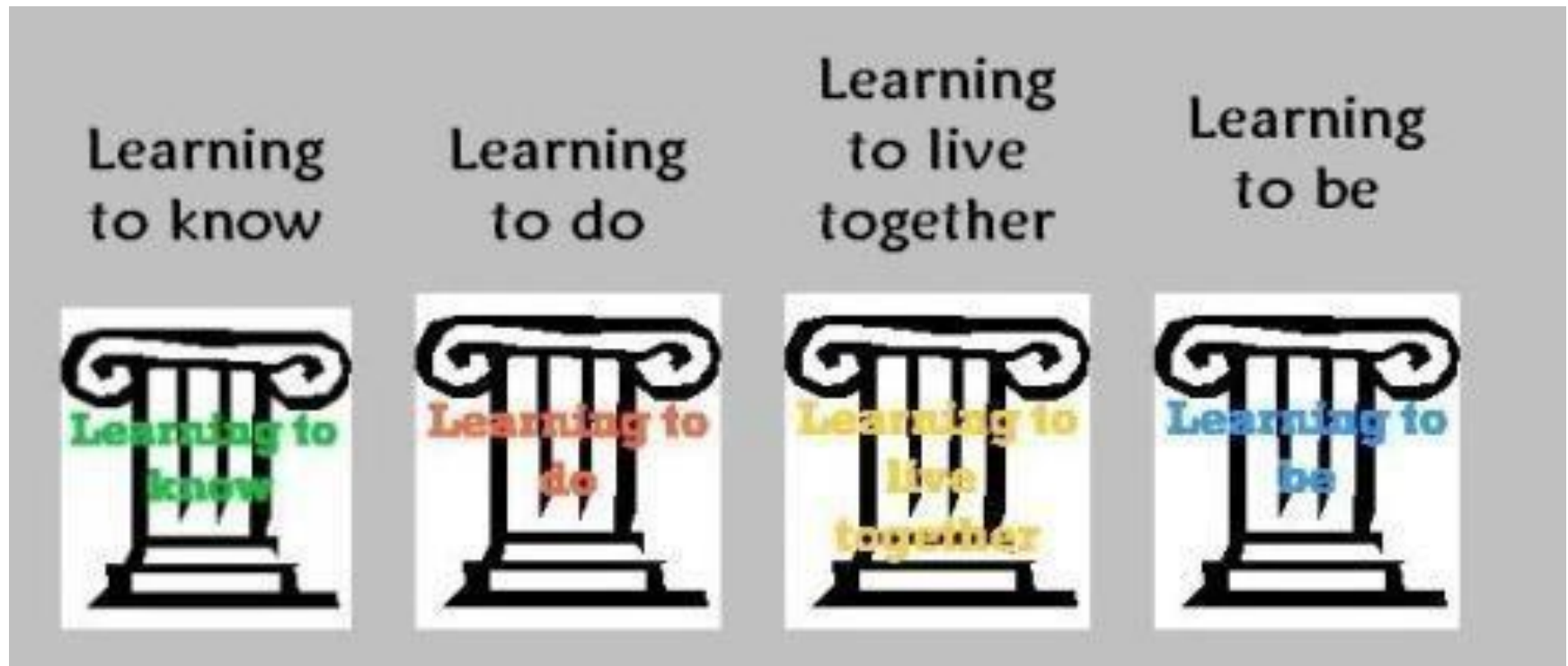
+ Nghiêm khắc với mình, rộng lượng với đồng nghiệp và cấp dưới

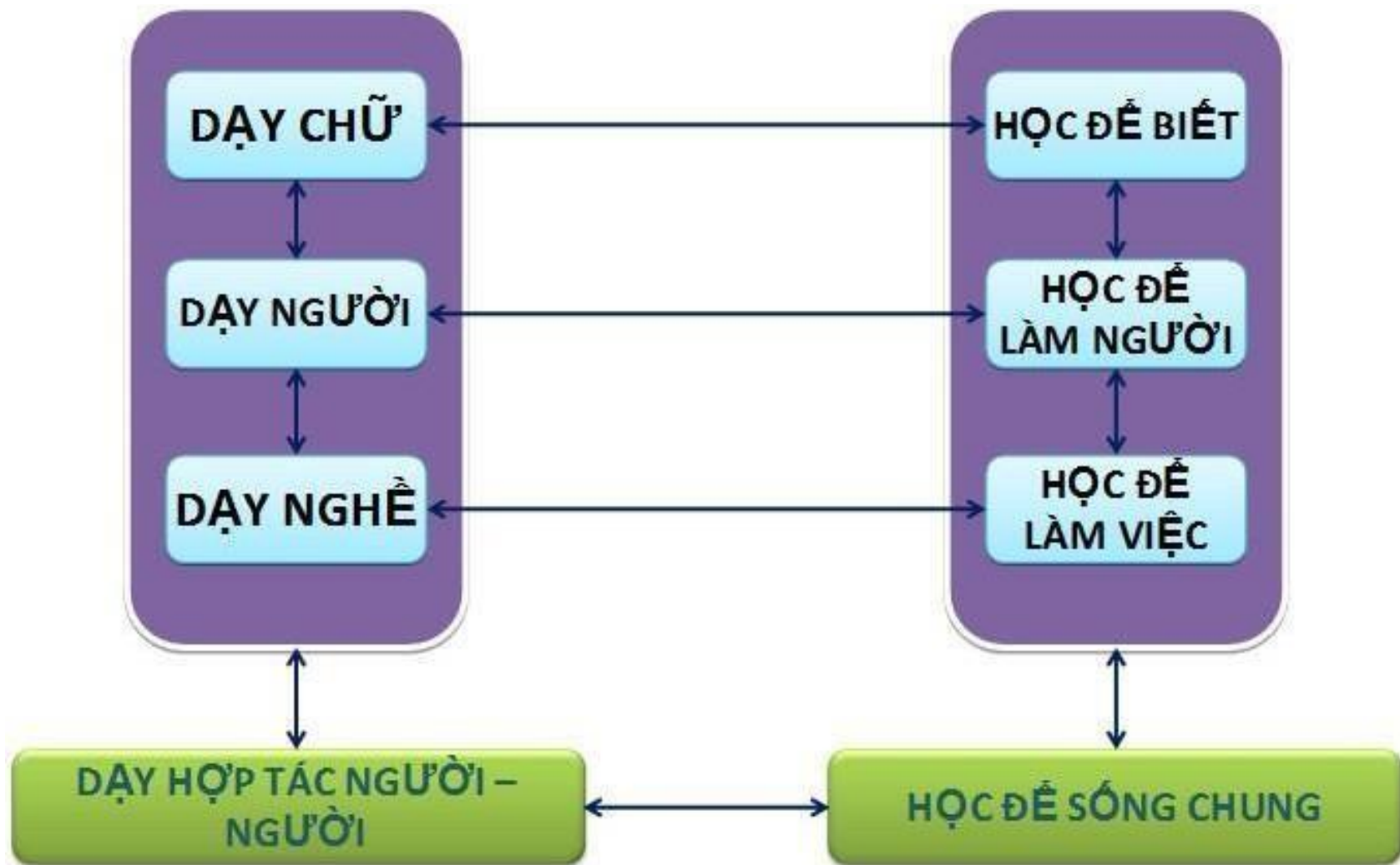
Niềm tin và truyền thống:

Sự gắn bó, tin yêu lẫn nhau, phấn đấu vì mục tiêu chung..

Những sứ mệnh của Thời đại

- 1. Triết lý trụ cột của học tập





MỐI QUAN HỆ GIỮA DẠY VÀ HỌC THEO 4 TRỤ CỘT GIÁO DỤC

2. Accept think different

- Để học hỏi cái mới và tốt hơn
- Để có nhiều bạn bè thú vị hơn
- Để là một người tiến bộ hơn
- Để cảm thấy hạnh phúc hơn
- Để mọi thứ xung quanh bạn tốt hơn

Chúng ta cần thừa nhận quyền lực tuyệt đối của các ý tưởng, chứ không phải thừa nhận ý tưởng của một quyền lực tuyệt đối

3. Cách tiếp cận Win - Win

- Thay đổi quan điểm từ tấn công, phòng vệ sang quan điểm hợp tác
- Tôn trọng các quyền và nhu cầu của người khác
- Tìm giải pháp quan trọng hơn là “tù chối”

Người nào quan trọng ?



Người nào quan trọng ?

Nhân
viên
phục vụ

Nhân
viên lễ
tân

Quản lý
bộ phận

Lãnh
đạo

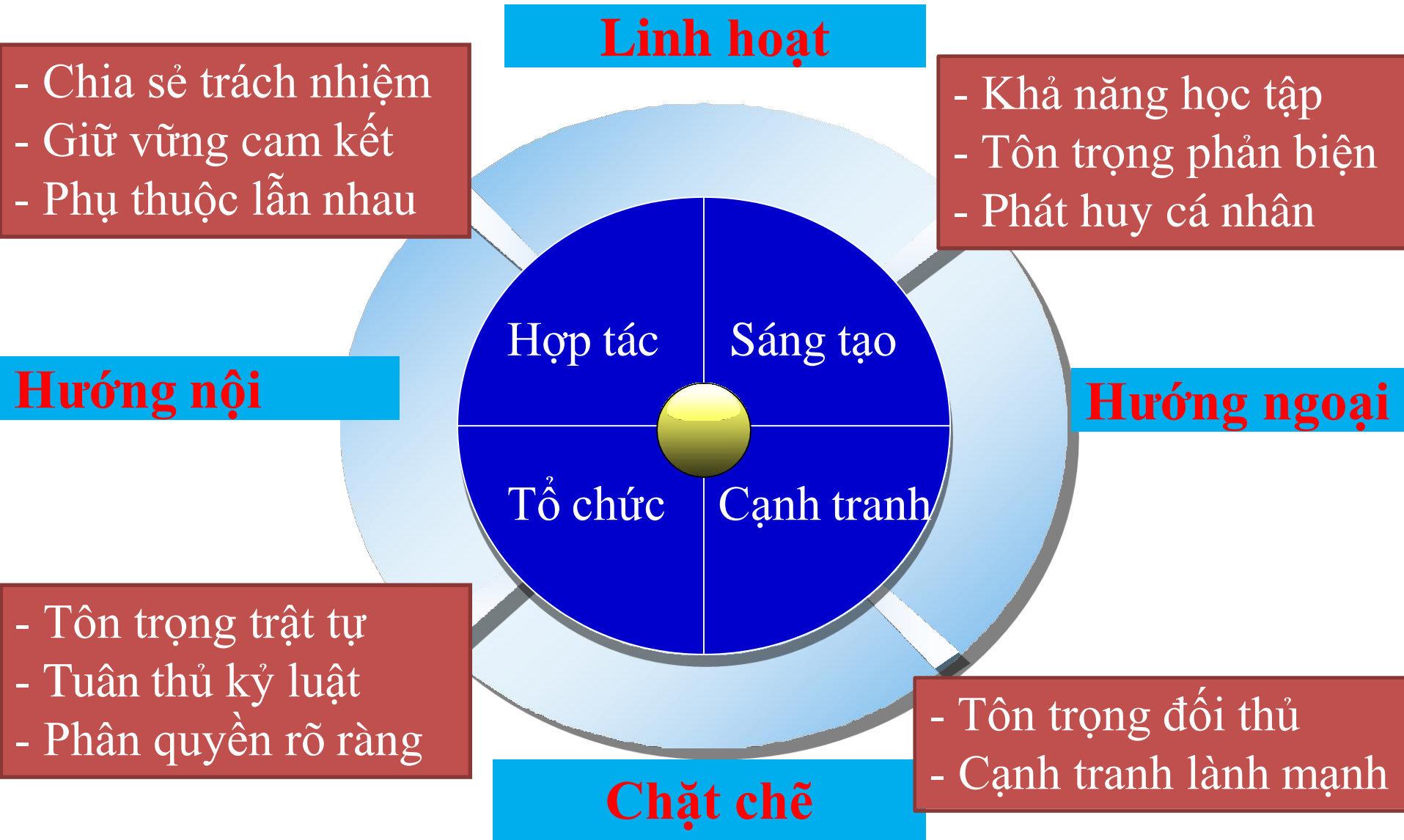
Các loại tính cách



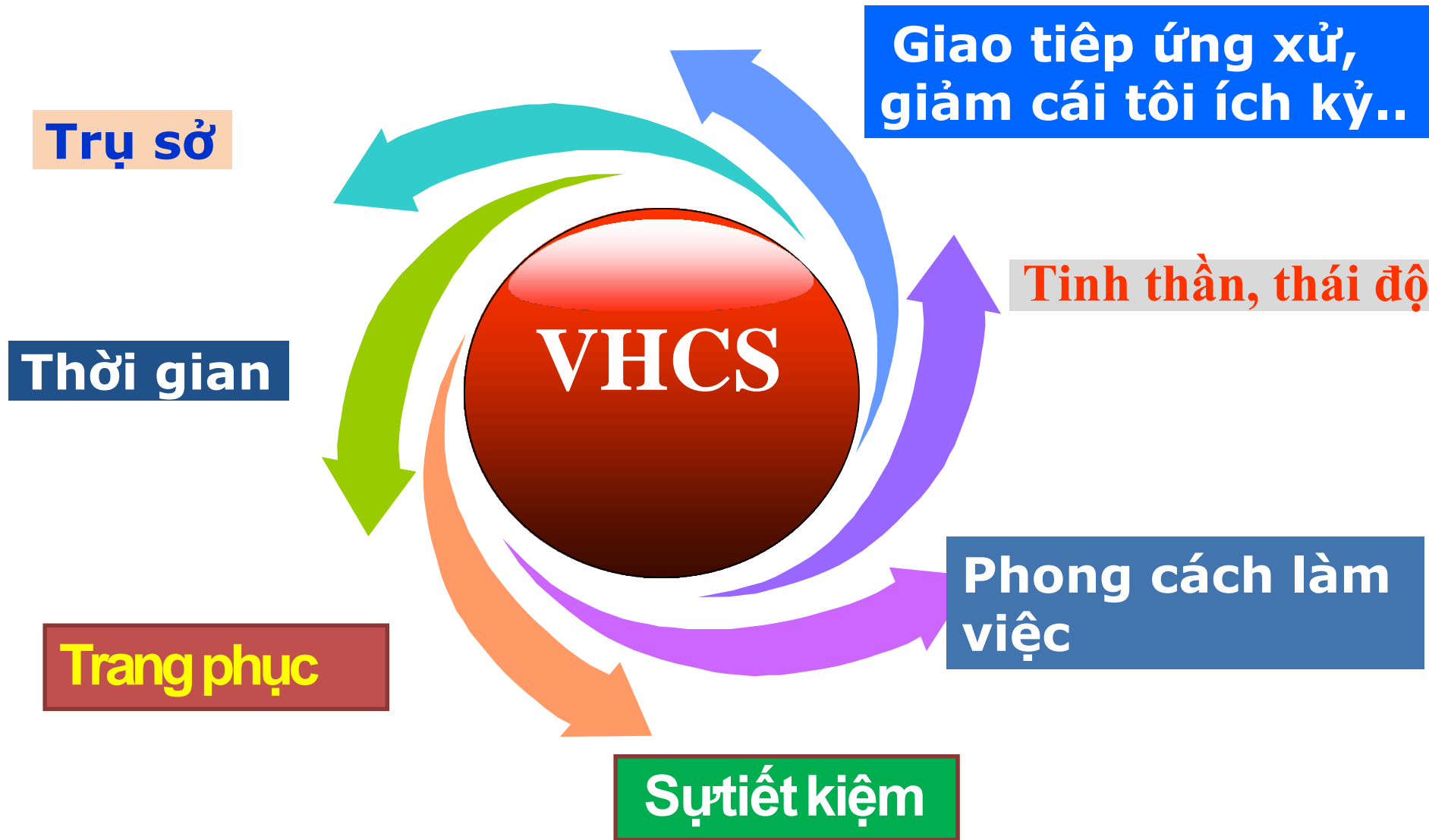
I - Hướng nội
S - Cảm giác
T - Lý trí
J - Nguyên tắc
N - Trực giác
F - Tình cảm
P - Linh hoạt
E - Hướng ngoại

| | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ISTJ | ISFJ | INFJ | INTJ |
| ISTP | ISFP | INFP | INTP |
| ESTP | ESFP | ENFP | ENTP |
| ESTJ | ESFJ | ENFJ | ENTJ |

Văn hóa hợp tác trong tổ chức



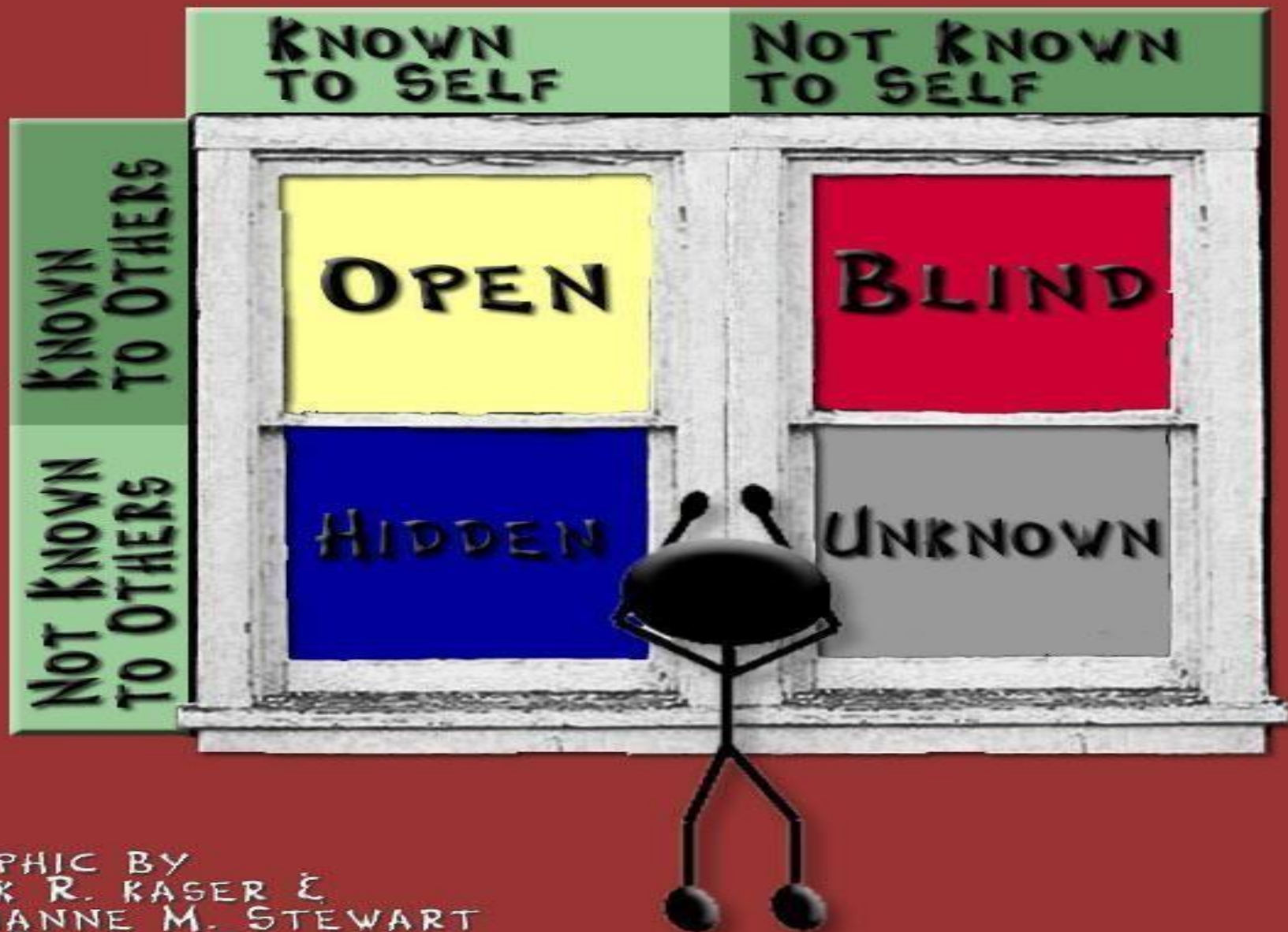
Yếu tố làm nên VHCS



Vai trò của giao tiếp hành chính và yếu tố ảnh hưởng



JOHARI WINDOW



GRAPHIC BY
MARK R. KASER &
JULIANNE M. STEWART
ALL RIGHTS RESERVED

Mình biết

Mình không biết

Người khác biết

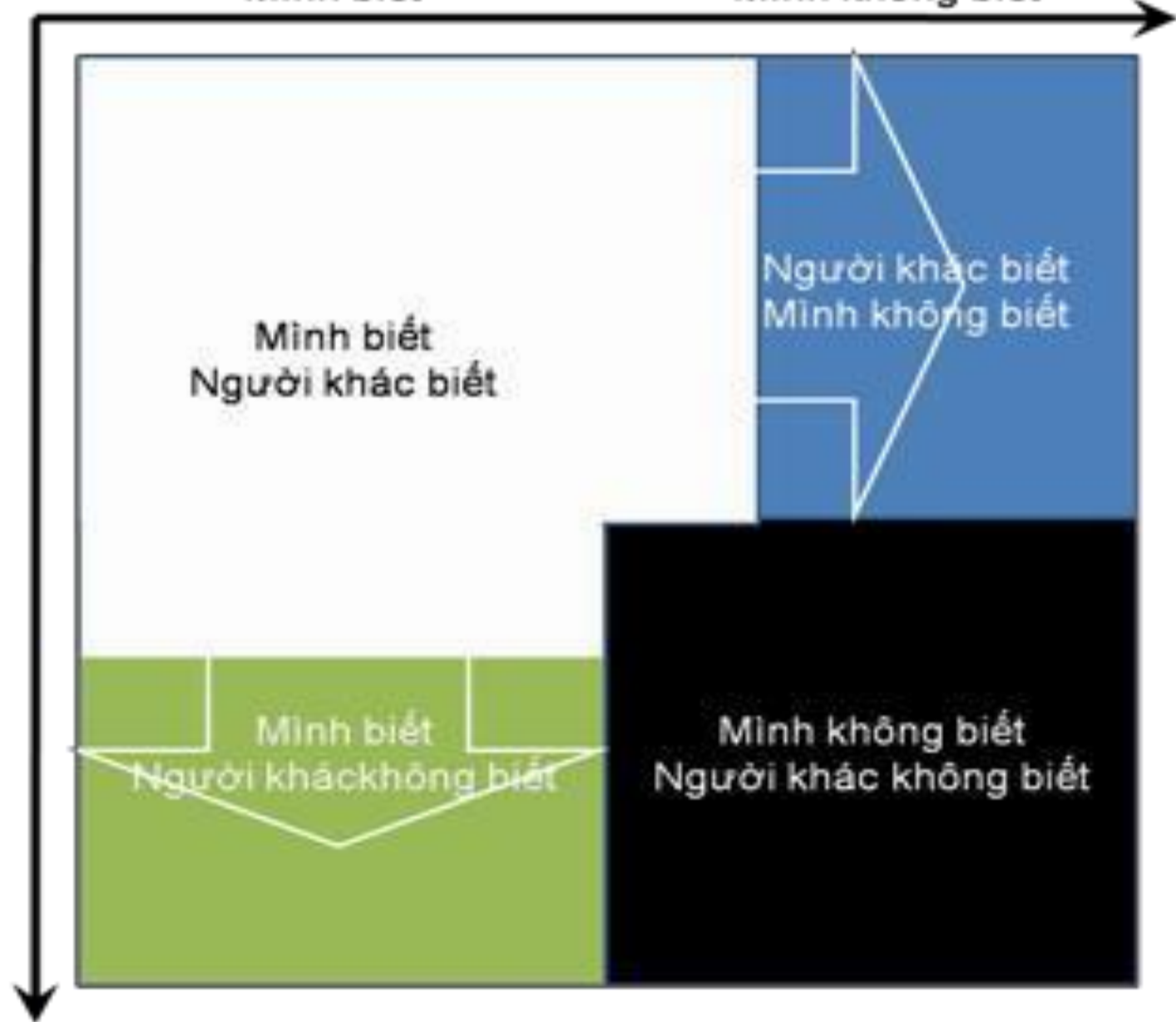
Mình biết
Người khác biết

Người khác biết
Mình không biết

Người khác không biết

Mình biết
Người khác không biết

Mình không biết
Người khác không biết



Bản Thân Nhận Biết Được Hỏi Bản Thân Không Nhận Biết Được

Người Khác Nhận Biết Được

#1 Ô MỞ
(Cái Tôi Biết, Người Khác Cũng Biết)

#2 Ô "MÙ"
(Cái Tôi Không Biết, Người Khác Biết)

Phản Hồi

Kể

Chia Sẻ Thông Tin

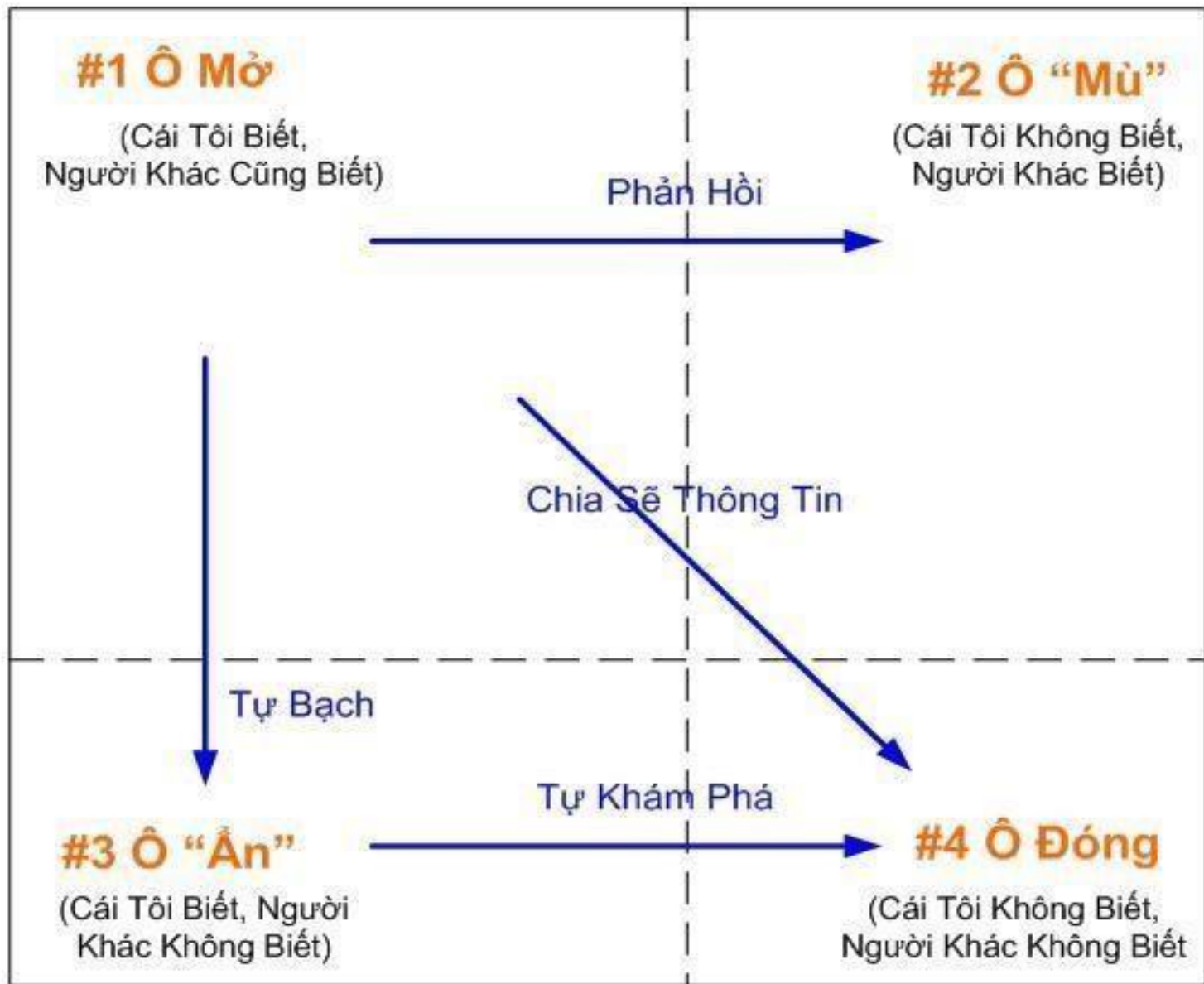
Tự Bạch

Tự Khám Phá

Người Khác Không Nhận Biết Được

#3 Ô "ẨN"
(Cái Tôi Biết, Người Khác Không Biết)

#4 Ô ĐÓNG
(Cái Tôi Không Biết, Người Khác Không Biết)

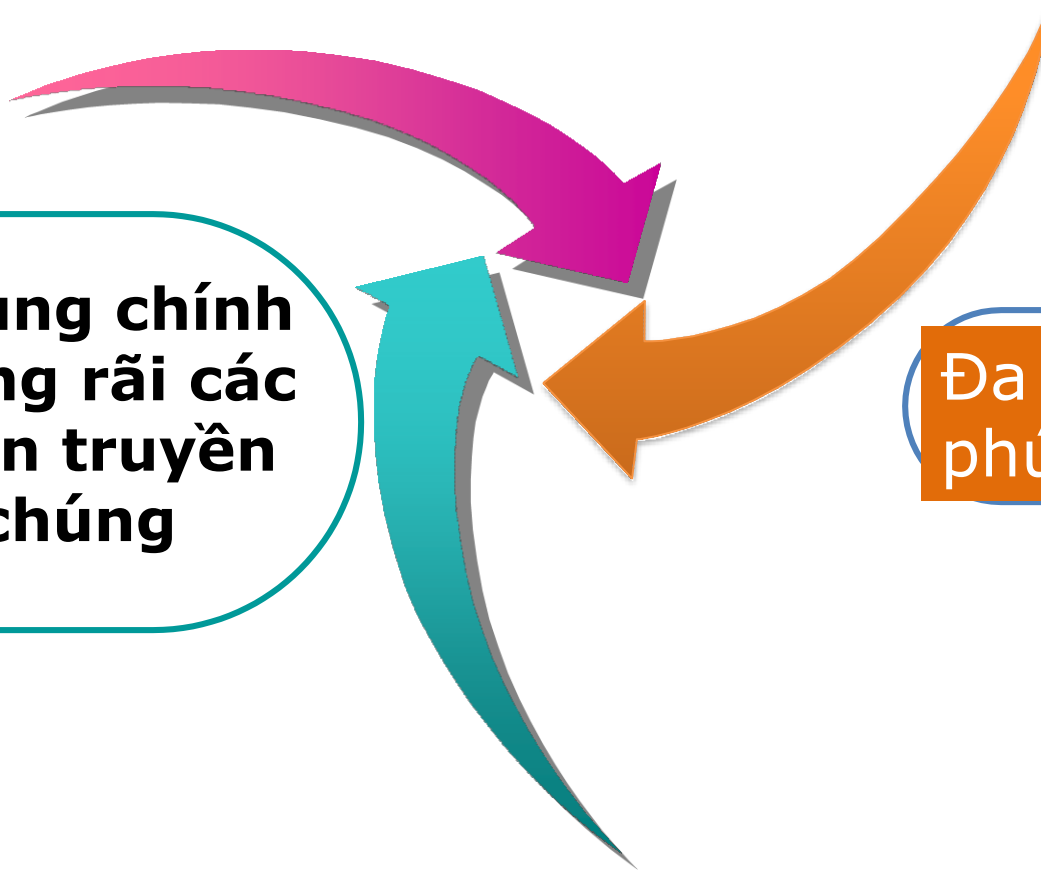


Đặc điểm của giao tiếp công vụ

Có tính định hướng

Được sử dụng chính thức và rộng rãi các phương tiện truyền thông đại chúng

Đa dạng, phức tạp



Vai trò của giao tiếp

1. Thể hiện mình và biết người.

2. Giải quyết các "vấn đề" nảy sinh của cuộc sống

3. Hoàn thiện nhân cách.

4. Tạo nên cộng đồng, tạo nên văn hóa.

Vai trò giao tiếp trong công sở hành chính

1 Định hướng: giúp tổ chức tồn tại và phát triển

2 Hợp nhất: Hiểu - biết - hành động và cộng tác

3 Duy trì: khuếch trương, định hình các giá trị

4 Động viên, khuyến khích

5 Đổi mới: hình thành các ý tưởng, sáng kiến

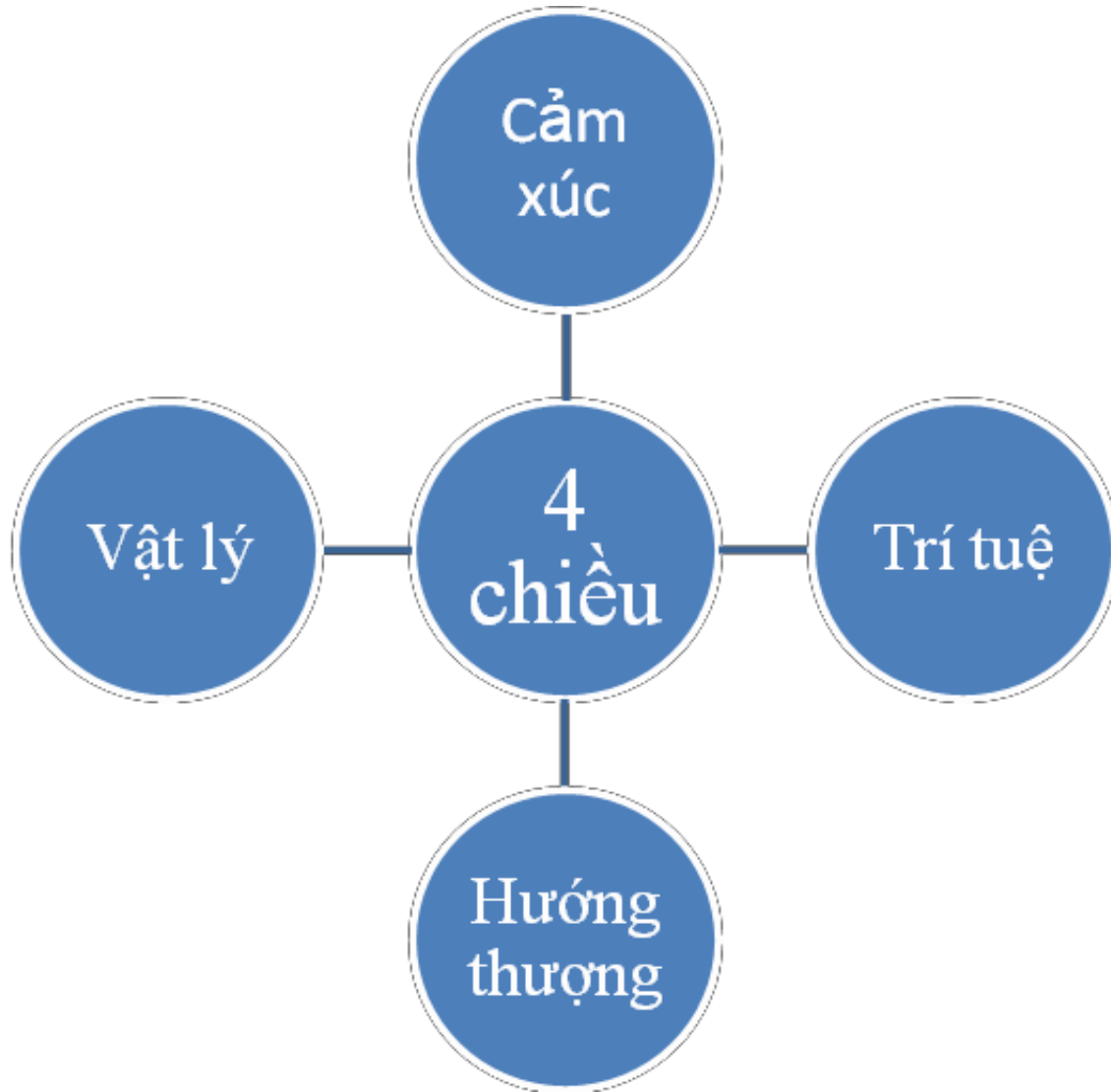
Vai trò của giao tiếp đối với các nhà quản lý công

- Là một **nhu cầu** công cụ giúp họ tổ chức hoạt động

- Là một **nội dung** cơ bản mà các nhà QL chịu trách nhiệm thiết kế, tổ chức và "nghiệm thu"

- Là cơ hội gây ảnh hưởng và thể hiện sự nổi trội so với các CB, CC, các nhà QL khác, nhằm làm cho cấp dưới "**tâm phục, khẩu phục**" mà hành động theo cách nhà QL mong muốn.

Kỹ thuật giao tiếp 4 chiều



Tác động cảm xúc, thay đổi cảm xúc



Bí quyết giao tiếp là

Kích thích trí tưởng tượng

Của người khác.!

Giao tiếp giỏi là:

**Một nhà
hùng biện
xuất sắc
hoặc nhà
văn tuyệt
vời**

**Thể hiện
bản thân
mình thật
tốt trước
mặt người
khác**

**Thuyết
phục người
khác như
thế nào và
kết quả ra
sao**

LÀM THẾ NÀO CHO MÈO ĂN ỚT ???



Giữa Biển gặp bão





**Kỹ năng
giao
tiếp**

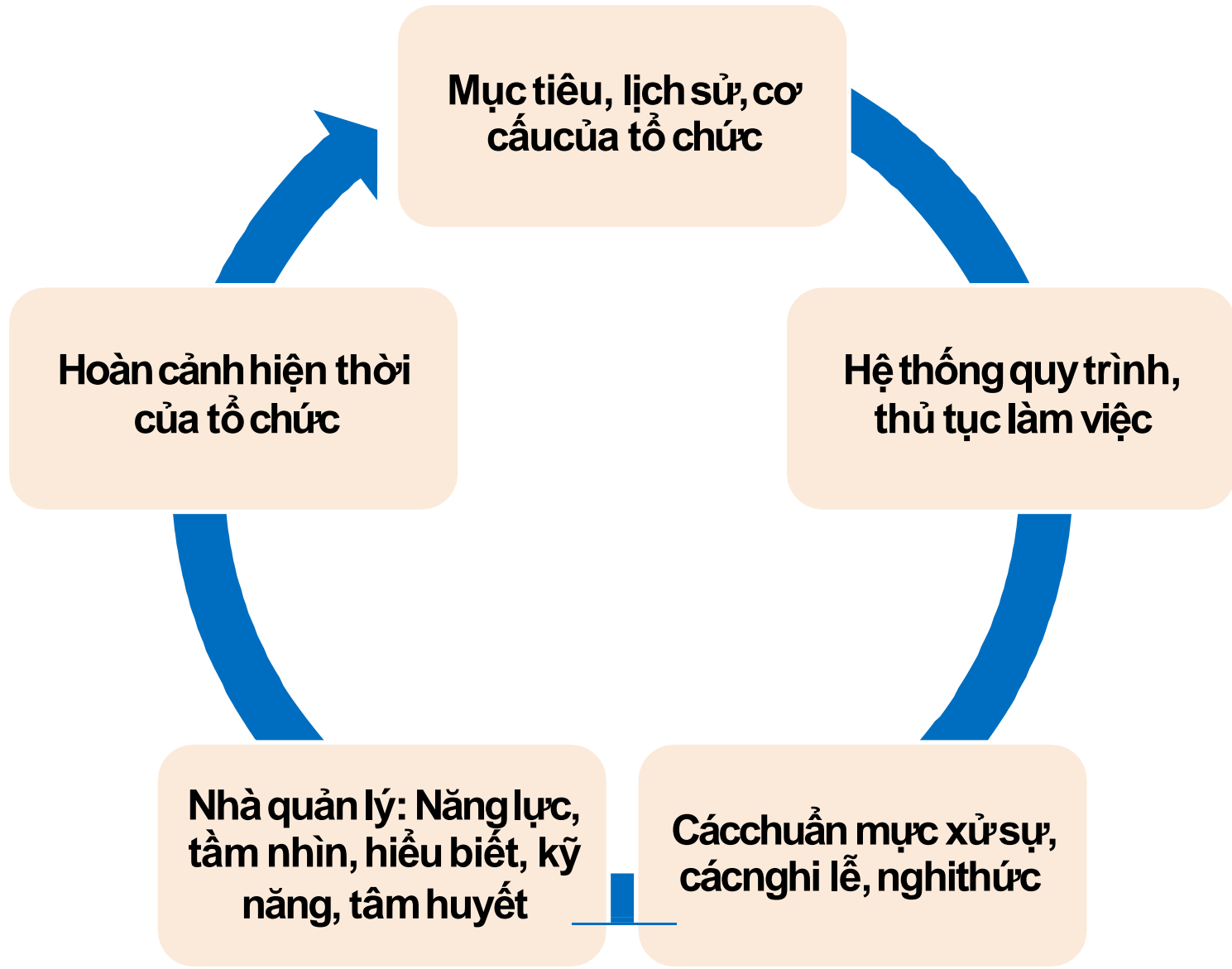
Một tập hợp những qui tắc, nghệ thuật, cách ứng xử, đôi đáp được đúc rút qua kinh nghiệm thực tế giúp mọi người giao tiếp hiệu quả thuyết phục (kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu hiểu, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể, kỹ năng sử dụng ngôn từ, âm điệu...)

NHỮNG ĐÒI HỎI TRONG QUAN HỆ GIAO TIẾP CÔNG SỞ, ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ

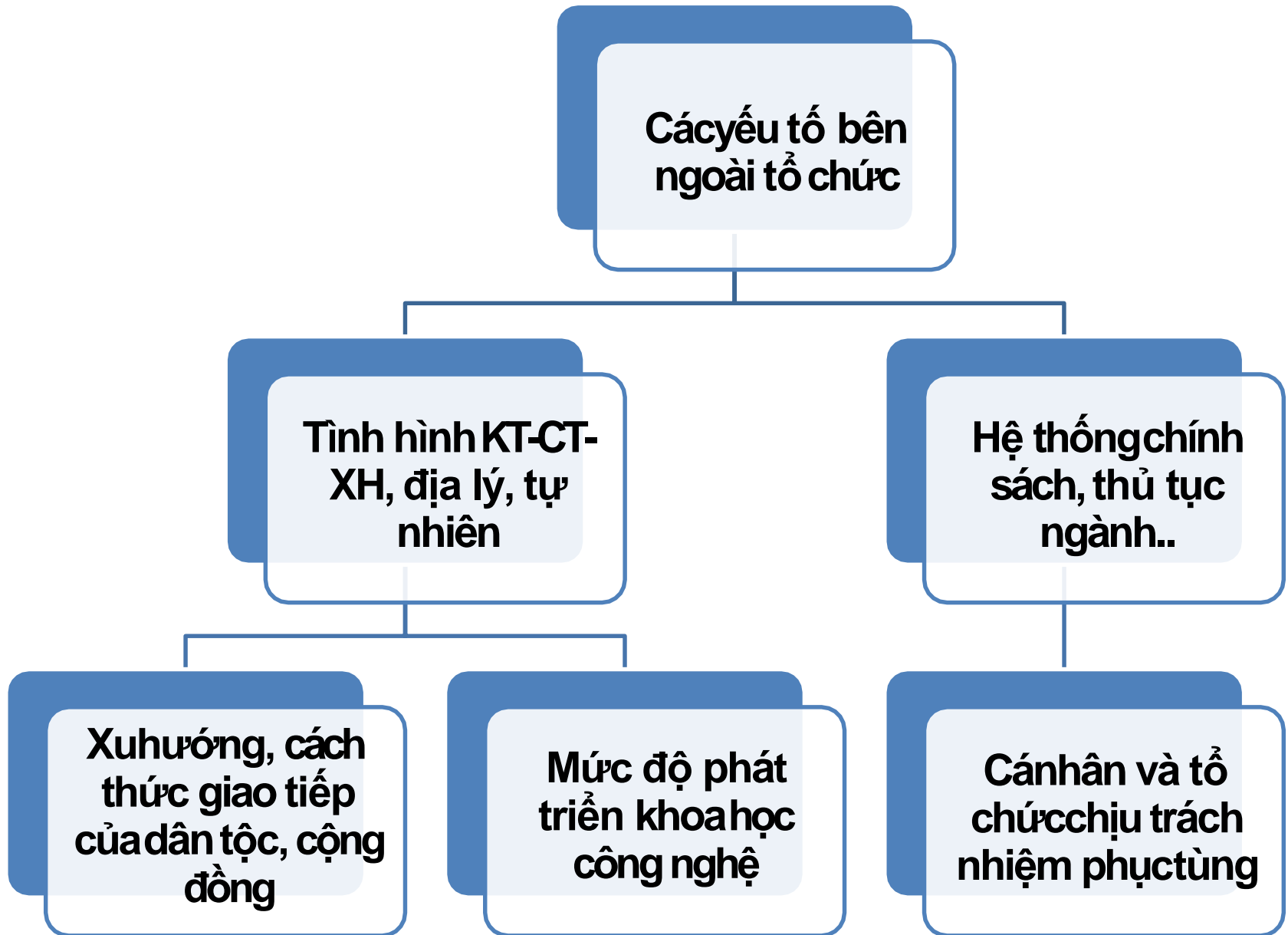
- Đòi hỏi về mục đích: ỨNG XỬ
- Đòi hỏi về cách thức: HÀI HÒA
- Đòi hỏi về kết quả: HIỂU BIẾT LẤN NHAU

Sự ảnh hưởng của các yếu tố tới hành vi GT

Các yếu tố bên trong tổ chức



Sự ảnh hưởng của các yếu tố tới hành vi giao tiếp



Các yếu tố liên quan đến các bên tham gia giao tiếp

- Mức độ thành thực trong thực thi công vụ;
- Sự hiểu biết về nhiệm vụ của cá nhân, nhiệm vụ và năng lực của các bên liên quan, phạm vi tự quyết, giới hạn phối hợp,...;
- Khả năng làm việc nhóm;
- Khả năng chấp nhận người khác trong đời sống làm việc;
- Một số kỹ năng GT bề mặt như nói trước đám đông, thuyết trình, nghe, đọc cho người khác, soạn thảo văn bản, đưa ra các **phản hồi phê phán** với người khác,...;
- Tính cách cá nhân, kiểu người trong giao tiếp.

Tình huống

- Chuẩn bị có 1 cuộc họp quan trọng: có LĐ cấp trên và LĐ các phòng khác tham dự, phải chuẩn bị tài liệu và đã giao cho A chuẩn bị
- 8g30 họp, 8g00 yêu cầu A có mặt để chuẩn bị TL phát cho các thành viên.
- 9g00' A mới đến và phát tài liệu, cuộc họp vẫn diễn ra bình thường, trước đó các LĐ phải chờ..
- Kết thúc cuộc họp, gọi A ra phê bình...
- Vậy phê bình như thế nào ??? Và A phải làm gì?

STARAR

- Situation: câu hỏi vòng ngoài
- Task: nhiệm vụ gì ?
- Action: thực hiện như thế nào?
- Result: kết quả ?
- Action: hành động tiếp theo ?
- Result: kết quả ?

Đánh giá, phản hồi và phê bình

Chỉ trích

Nghĩa tiêu cực, không hài lòng

Thái độ giận giữ, giải quyết cảm giác bức tức, làm tổn thương người khác

Chỉ nói chung chung, lời nhận xét mang tính dìm người khác

Lời phán xét tiêu cực mang tính cá nhân

Phản hồi

Nghĩa tích cực, giúp đối phương phát triển, họ cởi mở và sẵn sàng nghe

Tìm ra lỗi để giải quyết lỗi, hướng tới hành vi, thay đổi hành vi

Nói đến hành động cụ thể, sự việc xảy ra càng gần càng tốt

Mang tính XD, ko nhằm vào con người mà nhằm vào hành động

Đưa ra phản hồi

Giới thiệu: tôi muốn nói về

Mô tả việc xảy ra

Chia sẻ kinh nghiệm (ấn tượng, cảm giác)

Giải thích ảnh hưởng của hành vi

70

Ngẫm nghĩ lại, gợi ý, yêu cầu

Kỹ năng đặt câu hỏi:

- Câu hỏi đóng (có hoặc không)
- Câu hỏi mở
- Khi đặt câu hỏi phải biết mình thực sự muốn có thông tin gì ?
- Quy trình đặt câu hỏi: Hiện tại → quá khứ → tương lai: dễ nói, dễ nhớ → muốn có nhiều thông tin, phải như đang nói, đang chia sẻ
- (Quá khứ → hiện tại → tương lai – ngoại ngữ: .. Thành mọi móc)

Trò chơi, tìm vật trong phòng với 5 câu hỏi

Các vấn đề thực tế và nhu cầu nghiên cứu giao tiếp

- CCHC hướng tới XD nền CV phục vụ tốt nhất nhu cầu của công dân và XH
- Những yếu kém quan trọng và phổ biến trên thực tế liên quan:
 - *Nhận thức*: Lâm tưởng GT chỉ là nghe, nói, đọc, viết... Quan niệm phiến diện về chức năng của GT (năng động viên, khuyến khích, định hướng,..)
 - *Vấn đề về chính sách*: QĐ 03 (26/2/2007) BNV: Quy tắc ứng xử của CB, CC, VC + QĐ129 (02/8/2007) + QĐ 114 (25/5/2006) Thủ tướng CP. .. GT đối mặt, trực tiếp với công dân và doanh nghiệp và giữa công chức..đang còn là khía cạnh bỏ ngỏ...
 - *Vấn đề thực tiễn GT công vụ*: thái độ hách dịch, coi thường, khiếm nhã, và “lỡ lời” .. tâm lý, thói quen kiểu “cho và nhận”, “ban xin”, hay thực thi “có điều kiện”
 - *Vấn đề liên quan đề nghiên cứu, giảng dạy về GTCV*

THÁCH THỨC MỚI VỀ GIAO TIẾP CÔNG SỞ

1. Từ nhận thức của công chức:

- Về Chính quyền:
 - + Giữ vai trò điều chỉnh, quản trị (governance)
 - + Nắm quyền điều hành (executive authority)
 - + Cung cấp dịch vụ (government service)
- Thói quen công chức: Đưa ra các yêu cầu; Sẵn sàng từ chối (say no), Nói luật - dựa vào Luật

2. Thách thức từ bối cảnh:

- Xã hội thông tin
- Năng lực “đa kiểm chứng” phát triển
- Năng lực phản biện xã hội phát triển
- ⁷³Năng lực truyền thông cá nhân phát triển

Trong công sở, hội tụ đủ: thành phần + lứa tuổi + kinh nghiệm + trình độ + cương vị + vị trí + vai vế
XD giá trị cốt lõi:

Shell: “Mức độ an toàn và cuộc sống nhân viên đặt lên hàng đầu”: 1 tuần làm việc 5 ngày, 1 tuần có 3 giờ đi chơi thể thao.. Phát mũ BH cho nhân viên...

FPT: “hiệu quả công việc” → XD tinh thần: “Tôn-Đồng-Đội” “thoải mái, thoải mái nói”: “chỉ có FPT bạn mới có VH dân chủ”, “Tôn trọng cá nhân”, Lãnh đạo: Chí công - gương mẫu - sáng suốt” + khẩu hiệu: “Tiếp nguồn sinh khí” + Chiến lược: “Vì công dân điện tử”

Công ty Ford có phương châm hành động là “tất cả những gì chúng tôi làm là do bạn quyết định”. Apple: “Think Different”

VH vị nể: VH lúa nước, “Gia đình hóa công sở”,
+ Sếp: Là ngôi nhà chung nên NV sẽ cống hiến hết mình
+ NV: CS là nhà mình, GD là anh mình...

Nguyên tắc: “**Tre già măng mọc**”, ... “**Đa số**”

XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ

- Tổ chức **không gian giao tiếp** (khu vực đón tiếp, hướng dẫn, khu vực chờ, khu vực giao dịch, KV trao đổi làm việc)
- Văn hóa sử dụng **thời gian** (thời gian đầu giờ, cuối giờ, tiết kiệm thời gian)
- Tập quán **ứng xử tiếp dân** (thói quen chào, phản hồi kịp thời, thói quen tươi cười, cảm ơn, xin lỗi, bộ từ vựng thường dùng)
- Quy trình và **công nghệ giao tiếp** (thiết lập bao quát đủ các khâu, kết nối tốt giữa các khâu, có hỗ trợ xử lý tình huống khó)
- Các chuẩn mực ứng xử được khích lệ (tinh thần hợp tác, sự cảm thông, thấu hiểu, chia sẻ, ứng xử có trách nhiệm)
- Vai trò người lãnh đạo đơn vị

Lãnh đạo

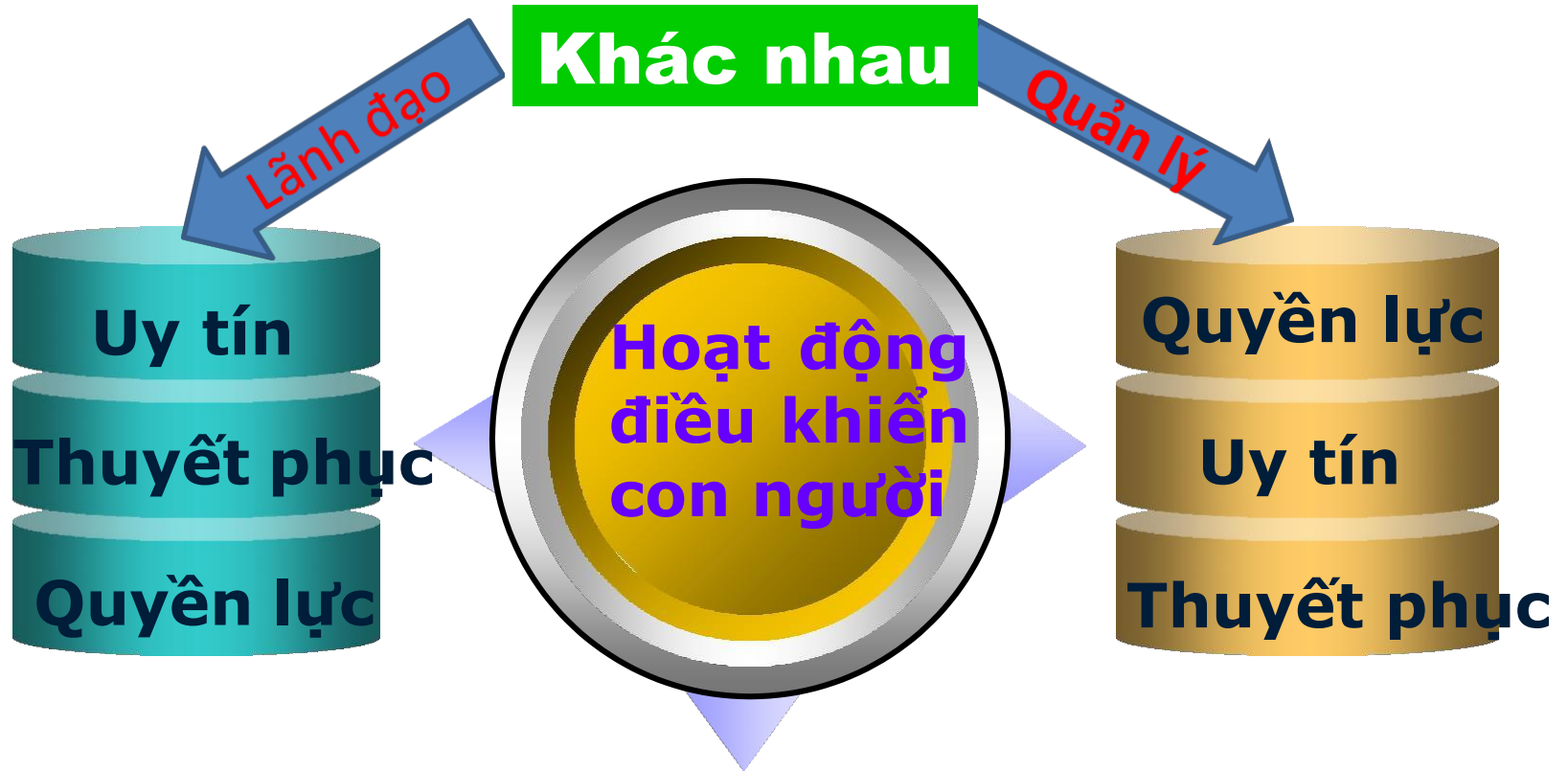
Tạo hiệu ứng điều khiển,
dẫn dắt

Dựa trên cơ chế nhận thức,
niềm tin

Dựa trên tiêu chuẩn đạo
đức, lý tưởng

Không mang
tính cưỡng bức
Đối với người
khác

Lãnh đạo và quản lý



Mong muốn đạt mục đích thông qua hành động của người khác

ĐẶC ĐIỂM CỦA LÃNH ĐẠO VÀ QUẢN LÝ

Đặc điểm của lãnh đạo

- Xây dựng tương lai cho tổ chức
- Xác lập phương hướng cho tổ chức
- Tạo ra sự thay đổi
- Liên kết con người
- Tạo động cơ, truyền cảm hứng
- Tạo lập văn hóa tổ chức

Đặc điểm của quản lý

- Đảm bảo hoạt động của tổ chức, tổ chức, bố trí nhân sự
- Dự báo, ra lệnh
- Đạt kết quả công việc theo mục tiêu
- Lập KH, dự trù ngân sách
- Kiểm tra, kiểm soát, giải quyết vấn đề
- Duy trì cơ quan, sống cùng VH

Quản lý hướng tới công việc, lãnh đạo hướng tới con người

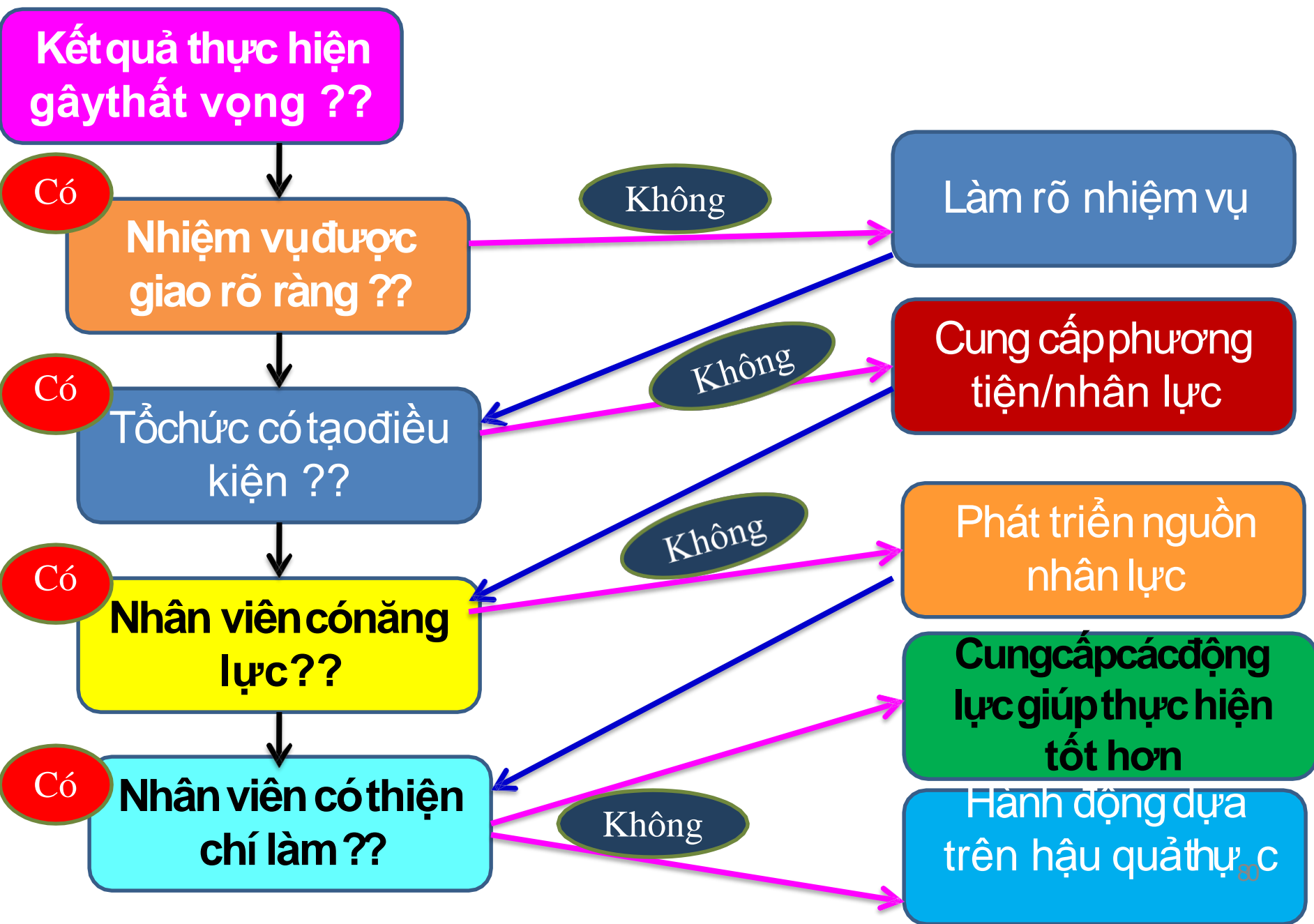
Chức năng lãnh đạo, quản lý của VH

1. **Kế hoạch** → Sửa soạn
2. **Tổ chức** → Sẵn sàng
3. **Chỉ huy** → San sẻ
4. **Điều khiển** → Sẵn sóc
5. **Kiểm tra** → Sạch sẽ
6. **Giám sát** → Sâu sát
7. **Đánh giá** → Sâu sắc

**Hiệu
quả**

**→ Sung
sướng**

Đánh giá việc thực hiện của nhân viên



Quan tâm đến các mục tiêu

1
Kiểm soát/áp đặt

Làm theo tôi

Chúng ta hãy cùng nhau giải quyết

5
Đương đầu/hợp tác lại

Cách tiếp cận mâu thuẫn trong tổ chức

thuần cái gì?

2

Né tránh/tảng lờ

Hãy làm theo cách của anh

Chiều theo/nhượng bộ

Quan tâm đến các mối quan hệ

4

Bị lạc giữa Biển





Có những quy định không hiểu
vì sao ? Có từ bao giờ



Các nguyên tắc

*Thứ 1. Nguyên tắc **ABC**

Thứ 2. Nguyên tắc **7C**



Thứ nhất. Nguyên tắc ABC

Accuracy

Brevity

Clarity

NHU CẦU TÂM LÝ CỦA CÔNG DÂN KHI TIẾP XÚC

**Thấy mình
được tôn
trọng**

**Được thấu
hiểu**

**Cảm thấy thoải
mái**

Được tiếp đón

- **TOYOTA! Made in Japan! Very fast**
- **... Nissan! Made in Japan! Very fast!**
- **Misubishi! Made in Japan! Very fast!....**
- **- 200 USD**
 - **Ooh... Very expensive!!! This is**

* Thứ 2 Nguyên tắc 7C

Clear -

Concise –

Correct –

Complete –

Consistency –

Courteous –

Cautious –

Cốc nước này nặng hay nhẹ ?

- "Điều phải làm là đặt ly nước xuống, nghỉ một lát rồi tiếp tục cầm nó lên."

Phụ thuộc vào thời gian, sự cảm nhận, rèn luyện và phân tích đối tượng

→ Phương pháp và cách thức tư duy, giúp bạn giao tiếp tốt



Sự linh hoạt và mềm dẻo...



- Hãy làm việc bằng cái đầu lạnh và trái tim ấm...

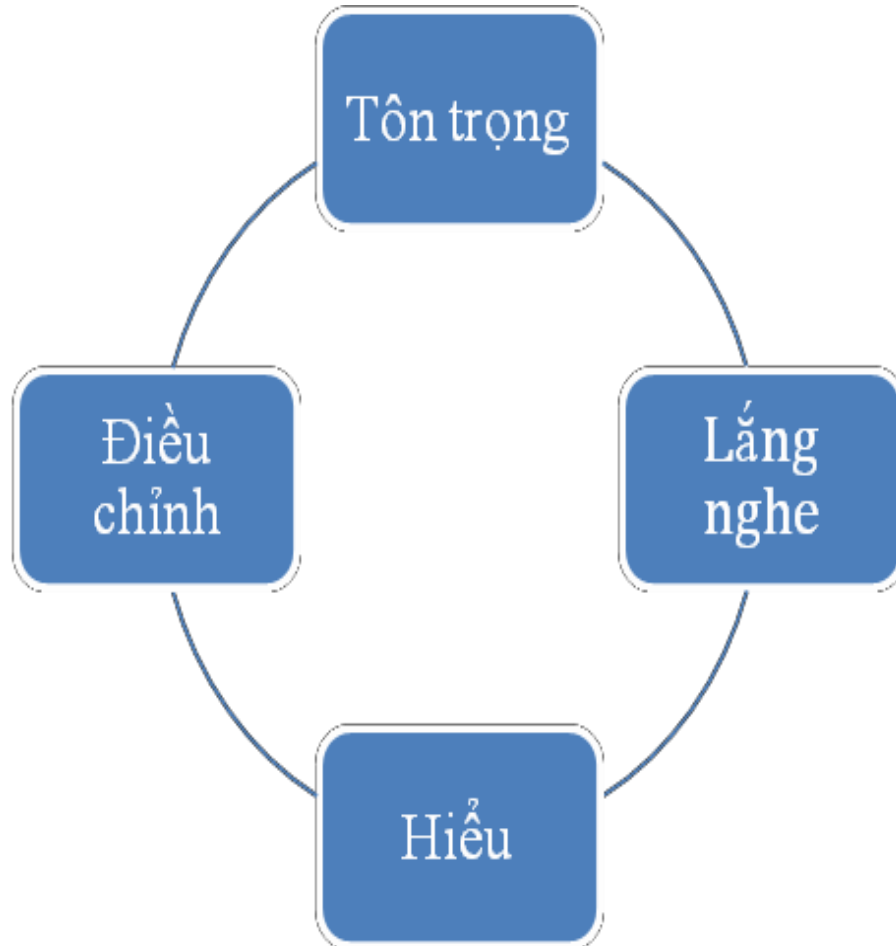
Các Nguyên tắc



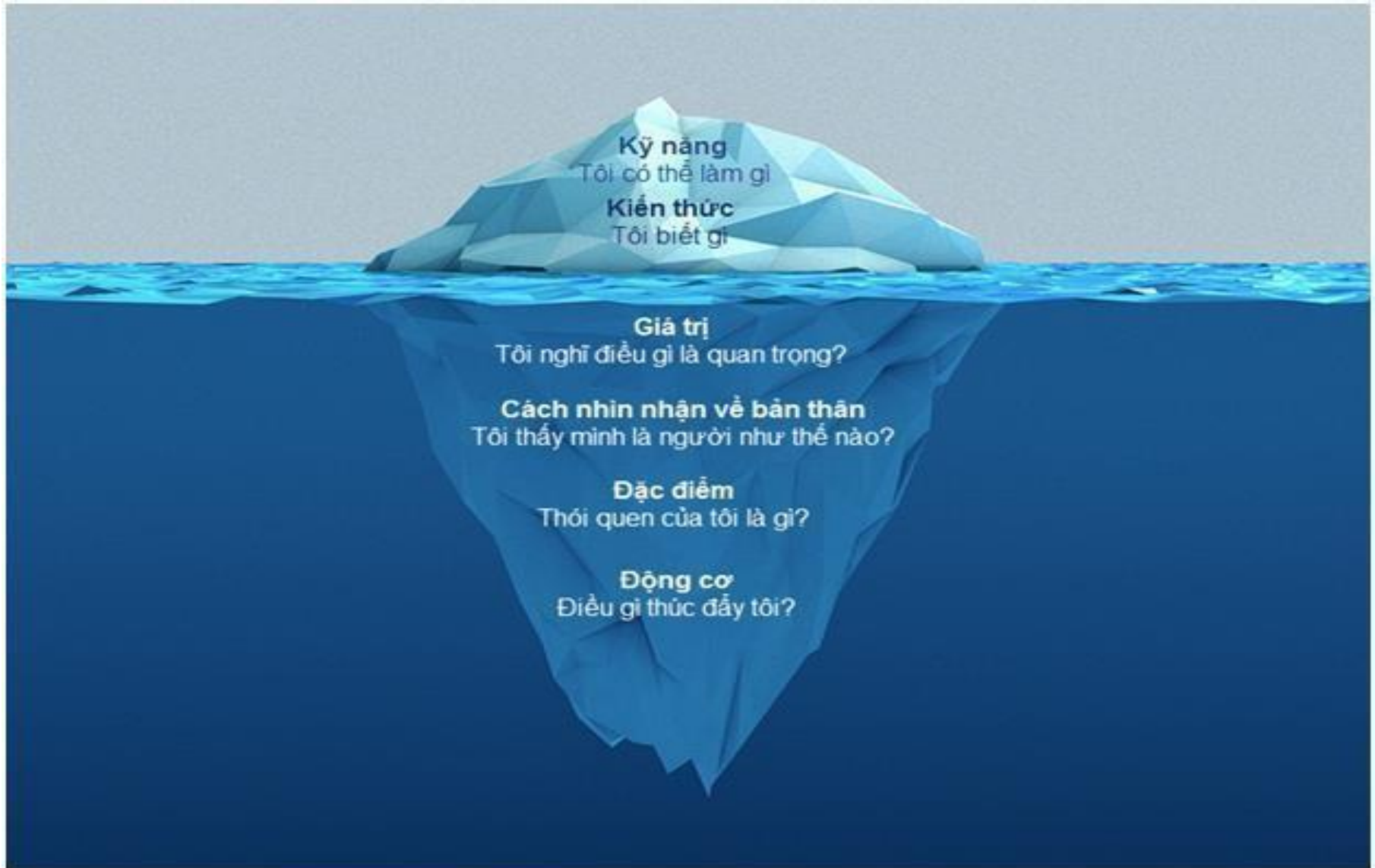
Nguyên tắc viên đường trong công sở



Giao tiếp với bản thân



Lý thuyết tảng băng trôi

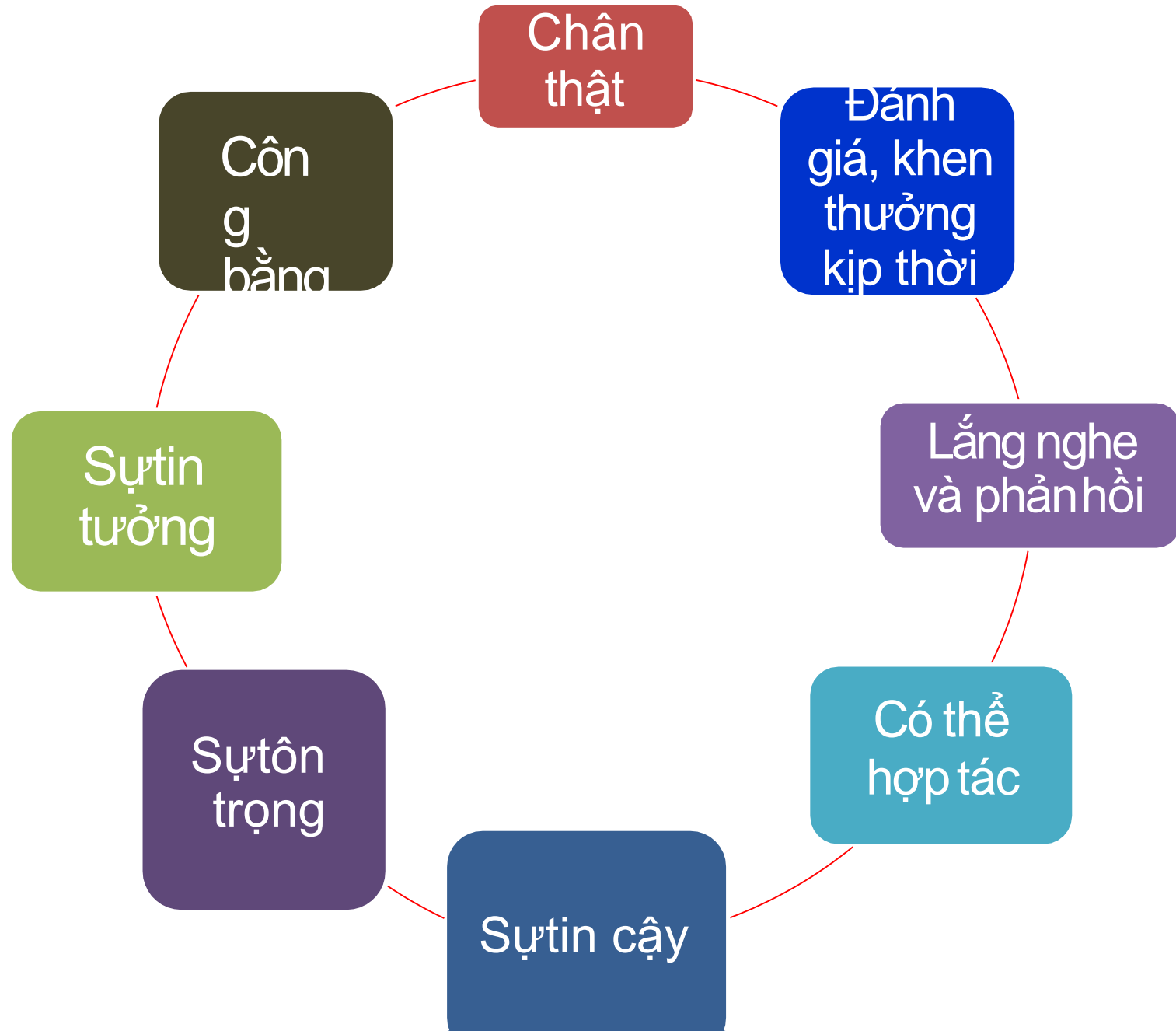


Nguyên tắc trong giao tiếp công vụ

- **Tôn trọng lẫn nhau và hài hòa lợi ích** (không áp đặt, bắt mọi người phải theo khuôn mẫu cứng nhắc một cách duy ý chí + giữ thể diện cho người cùng GT + sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ phải đảm bảo tính VH + Thái độ lịch sự, khiêm tốn khi giao tiếp)
- ***Lựa chọn giải pháp tối ưu trong giao tiếp (ứng xử phù hợp hoàn cảnh + Tôn trọng quy luật tâm, sinh lý + Thẩm mỹ hành vi)***
- **Tôn trọng sự bình đẳng và các quy luật khách quan: bình đẳng, công khai, tin cậy**



Nhân viên mong đợi ở sếp



Lãnh đạo mong nhân viên

**Mong đợi
của Lãnh
đạo đối với
nhân viên**

Chủ động, tháo vát

Nhiệt tình, siêng năng

**Thể hiện sự tôn trọng và
trung thành với sếp**

Luôn thẳng thắn, chân thành

Luôn bền bỉ và hài hước

NHỮNG ĐIỀU CÔNG DÂN MONG ĐỢI TỪ DỊCH VỤ NHÀ NƯỚC



VĂN HÓA GIAO TIẾP CÔNG VỤ



GIAO TIẾP CÔNG VỤ VỚI CÔNG DÂN

1. Trang phục: lịch sự, chuyên nghiệp, bảng tên
2. Trước khi giao tiếp: **NHÌN – CƯỜI – CHÀO** (nhìn vào mắt người giao tiếp, nếu đông phải nói câu vui lòng chờ đến lượt, đang bận nghe đt, phải ngưng cuộc đt và nói lời xin lỗi ngay sau khi chào..)
3. Xác định nhu cầu: **NHÃ NHẶN - LẮNG NGHE** (chủ động hỏi người dân, nếu họ khiếu nại hoặc phản ánh không hài lòng, nên thể hiện thái độ lắng nghe, cầu thị, tuyệt đối không đôi co)
4. Hướng dẫn: **CỤ THỂ - DỄ HIỂU - TẬN TÌNH** (xin vui lòng, thay từ “phải” = từ “cần”, sử dụng tay đúng cách khi hướng dẫn sang khu vực khác)
5. Từ chối: **LỊCH SỰ - THẤU CẢM** (xin lỗi, rất tiếc.. Kèm theo lý do rõ ràng, hướng dẫn cho lần sau “đề nghị của anh sẽ được chấp thuận ngay sau khi anh bổ sung thủ tục này”)
6. ¹⁰⁴ Kết thúc giao tiếp: **NHÌN – CƯỜI – CHÀO**

XÂY DỰNG UY TÍN VÀ HÌNH ẢNH TRONG GIAO TIẾP



T¹o uy t¹Yn

Uy t¹Yn t¹o:

- Thø bËc
- ThiÖn chÝ
- Kh¶ năng chuy^an m«n
- Hxnh ¶nh, t-íng m¹o, trang phõc
- Đ¹o ®øc, trung thùc

Uy t¹Yn phõ thuc nhiÖu vao:

- KiÖn thøc chuy^an m«n
- Thùc t¹o
- Đ¹o ®øc
- Ph-ng ph₃p giao tiÖp

N^an:

- Đa danh thiÖp, giú thiÖu mèi quan hÖ
- Thêm giọng điệu vào lời nói
- Thu hút sự chú ý ngay những giây đầu tiên; Đặt ánh nhìn vào công chúng
- Đứng thẳng người nhưng không ra vẻ trịnh trọng; Luôn khiêm tốn, Thể hiện các cử chỉ cởi mở
- Hãy súc tích và danh thép; Chứng tỏ



Phải có sự tự tin, cảm nhận tốt về bản thân để không bị bối rối, xấu hổ khi đối diện người nghe hoặc người có địa vị xã hội cao hơn mình.



Tìm hiểu đối tượng giao tiếp

- Họ là ai ? (Lãnh đạo, nhân viên, người nước ngoài, người mới quen, bạn thân, mẹ, bố, vợ chồng, trẻ em dưới 3 tuổi, dưới 15 tuổi, sau 15 tuổi, người già, đàn ông, phụ nữ....., thanh tra, đoàn kiểm tra...)
- Vốn kiến thức của họ về vấn đề mình chuẩn bị nói
- Tính cách của họ ?
- Ngôn ngữ
- Văn hóa
- Phong cách và hình dáng bên ngoài của họ ..

Tư duy theo hướng tích cực ?? Hay tiêu cực

Cốc nước vơi

$\frac{1}{2}$ cốc nước

Cạn nửa ly

Cốc nước không đầy

Cốc nước đầy một nửa

Nửa ly nước



Phân tích đối tượng qua viÖc a thÝch mµu

S^{3/4}C

Ngêi thÝch mµu Tr^{3/4}ng → tÝnh tình dÔ chÐu, tho¶i m, i

Ngêi thÝch mµu Đen → bi quan, Ýt tin têng, khã ®¹t íc m-

Ngêi thÝch mµu X, m → dòng c¶m, hay nghi ngê

Ngêi thÝch mµu Đá → X«ng x, o, năng tÝnh, hay c, u, nhÑ d¹, nh
æ n ®Ðnh trong quan hÖ tình c¶m víi b¹n

Ngêi thÝch mµu Da cam → Cã linh tÝnh, m- méng, say m^a c, i gì ®
cã những thụn c«ng vÒ vËt chÊt; c©n
nh^{3/4}c

Ngêi thÝch mµu N©u → vÒ sù h^{1/4}, ng t, h^{3/4}n, t hË, thu c
Đ b ng ®^{3/4}h^{3/4}, ngh l m ch hËt
thùc tÕ, quý trǎng gia phong

Qua viÖc a thÝch mµu s³/₄c (tiÖp)

Ngêi thÝch mµu Vµng → S, ng t'õ, tham vãng cho ai thµnh
c«ng,
giÇu cũ nghÖ thuËt

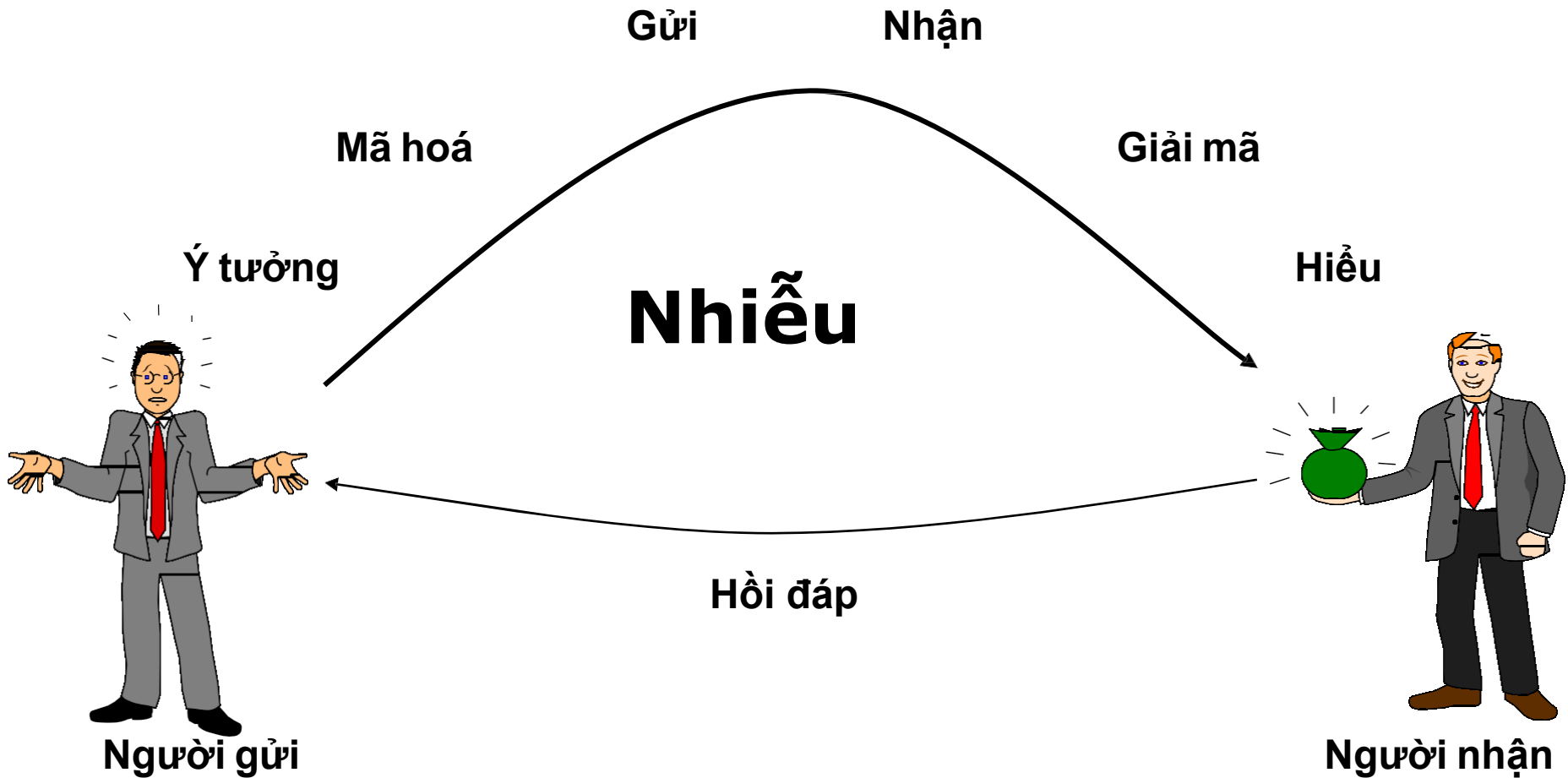
Ngêi thÝch mµu Hång → Nh¹y c¶m, dÔ bing ph, t bÛi lý do n

Ngêi thÝch mµu TÝm → C¶m xóc m¹nh, nhÑ nhµng

Ngêi thÝch mµu xanh níc biÓn → S¹ch sĩ, ngãn n³/₄p trËt tù, gãn ngµn
cao thing, gi¶n dP; ®a sÇu, ®a c¶m
mÖt mái

Ngêi thÝch mµu xanh l, c©y → GÆp may m³/₄n, giÇu cũ, tìm c, ch
ri^ang ®éc IËp, kh«ng thÝch phõ th

CÁC RÀO CẢN TRONG GT HÀNH CHÍNH



Rào cản trong giao tiếp HC

Bên trong

Bên ngoài

- Thiếu niềm tin
- Thiếu sự tôn trọng
- Thiếu kỹ năng GT

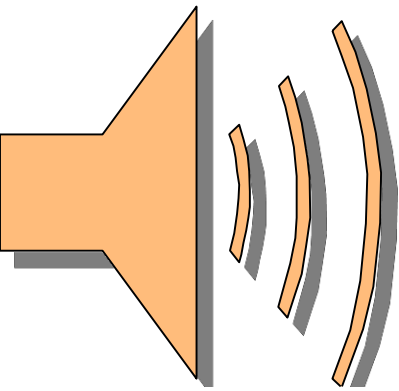
- Thiếu hứng thú
- Thiếu kiến thức
- Thiếu kinh nghiệm

- Ngoại hình
- Ngôn ngữ
- Cảm xúc

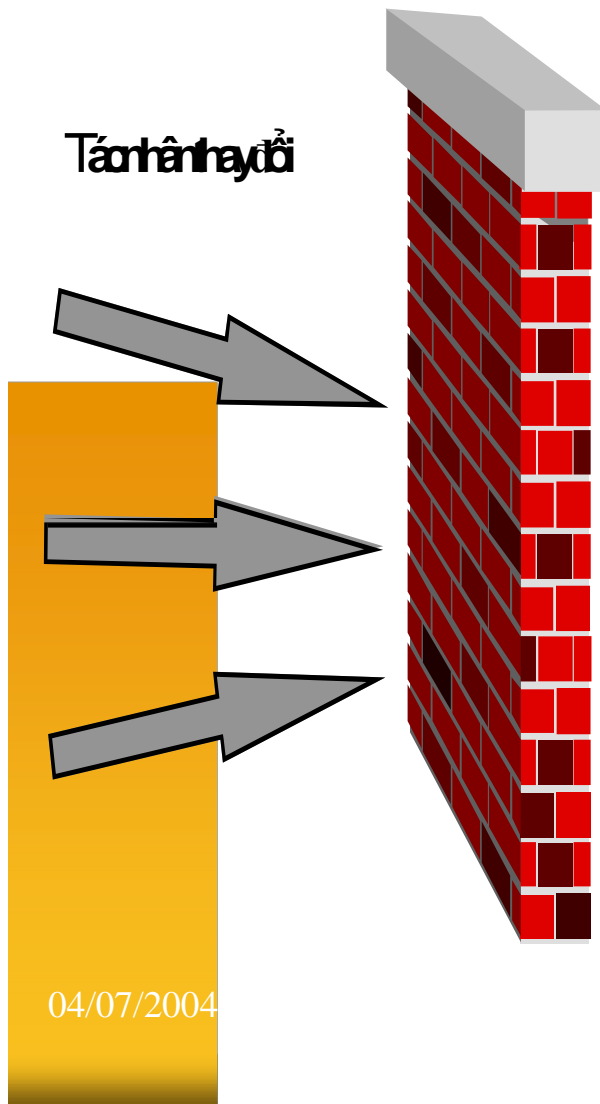




• Những rạn cạn Giao tiếp



Tác nhân hay đối



‘Rào cản’

- Khung pháp lý
- Kinh tế
- Trang thiết bị
- Xã hội văn hoá

- Mục tiêu không rõ
- Thiếu hàng hoá cá nhân
- Chi phí ngầm
- Mối lo ngại cá nhân
- Động lực yếu

04/07/2004

Ngôn ngữ

Tiếng
ảnh

Ngoại
hình

Tình
cảm/
cảm xúc,
Tâm lý

Môi trường

Những rào
cản giao
tiếp

Kiến thức,
kinh nghiệm

Các quan hệ
quyền lực
hay kênh
truyền thông

Văn
hóa tác
chức

Âm
ý

V...V

Các rào
cản
khác

Tình huống

Tại Vụ X thuộc một Bộ, đ/c Vụ trưởng, Bí thư Chi bộ sinh tháng 10/1956. Theo yêu cầu của Bộ, Vụ X tiến hành giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm quy hoạch chức danh Vụ trưởng cho 03 đ/c Phó vụ trưởng (*01 sinh năm 1963; 01 sinh năm 1970; 01 sinh năm 1973*). Đ/c Phó VT sinh năm 1970, cùng quê đ/c VT và đang kiêm nhiệm chức vụ Phó BT Chi bộ, Chủ tịch CĐ Vụ.

Ba đ/c Phó vụ trưởng đều đủ điều kiện quy hoạch;

Qua hội nghị cán bộ công chức, hội nghị cán bộ chủ chốt cả 03 đ/c đều có số phiếu tín nhiệm trên 70%.

Vụ, tổ chức Hội nghị Cấp ủy và Lãnh đạo xem xét, kết luận đề trình Bộ quy hoạch chức danh Vụ trưởng;

Cuộc họp gồm 05 đ/c, trong đó: ngoài 04 đ/c Lãnh đạo Vụ và thêm 01 đ/c trong Cấp ủy là Trưởng phòng, sinh năm 1974 (Chi ủy gồm 03 đ/c: đ/c Vụ trưởng là Bí thư; đ/c Phó vụ trưởng sinh năm 1970 là Phó bí thư).

Theo quy định: 01 chức danh được quy hoạch không quá 2-3 người. Diễn biến cuộc họp căng thẳng. Các đồng chí nghĩ đ/c Phó vụ trưởng nào sẽ được quy hoạch chức danh Vụ trưởng?
Vụ X có bao nhiêu đ/c được quy hoạch chức danh này.

Loại bỏ trường hợp vận động



KẾT QUẢ LÀ???

| | Vụ phó sinh 1963 | Vụ phó sinh 1970 | Vụ phó sinh 1973 |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Vụ trưởng 1956 | | | |
| Vụ phó sinh 1963 | | | |
| Vụ phó sinh 1970 | | | |
| Vụ phó sinh 1973 | | | |
| TrPg, CUV 1974 | | | |

CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG HÀNH CHÍNH

Giao tiếp thông qua văn bản hành chính

Giao tiếp thông qua tiếp xúc trực tiếp

Hoạt động nói

Hoạt động nghe

Yếu tố phi ngôn từ

Giao tiếp ngôn từ

SOSÁNH CÁCH HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP

| | Nghe | Nói | Đọc | Viết |
|---------------------|-------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| Phải học | Đầu tiên | Thứ hai | Thứ ba | Cuối cùng |
| Phải sử dụng | Nhiều nhất | Tương đối nhiều | Tương đối ít | Ít nhất |
| Được dạy | Ít nhất | Tương đối ít | Tương đối nhiều | Nhiều nhất |

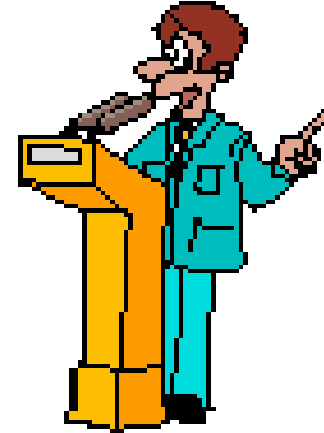


- **Cô bé Lọ Lem và Viết văn**

- “Bà ngoại em vẫn chưa già
- Chiều chiều bà cưỡi xe ga ra đường
- Mắt bà vẫn rất tinh tường
- Tóc nhuộm ánh tím soi gương mỗi ngày
- Nhưng Bà em vẫn rất hay
- Bà chăm con cháu luôn tay luôn mồm
- Công việc bà vẫn ôm đồm
- Chăm lo con cháu sớm hôm không nề
- Hôm nay cô giáo ra đề
- Bắt em phải tả viết về Bà em
- Em tả giống hệt bên trên
- Cô bắt viết lại - mắng thêm em rằng: Đã Bà là phải rụng răng

- Tóc phải bạc trắng như trăng trên trời
- Bà cũng không được ăn chơi
- Vì mắt phải kém và môi nhai trầu
- Đã Bà là phải ngồi khâu
- Không được ngồi hát Ka - Râu - Ô - Kề
- Nhất là không được ghi đề
- Tuyệt đối không được phóng xe ào ào
- Em nghe chẳng hiểu thế nào
- Em phải hỏi mẹ xem sao vụ này
- Tả sai thì lại không hay
- Tả đúng thì lại có ngày ăn roi
- Kiểu này phải bảo mẹ thôi
- Hay **đôi Bà khác** đúng lời của cô???”

Ngôn ngữ nói



*“Khi lời nói một đằng, ngôn ngữ cơ thể
một nẻo thì người ta tin hơn vào
tín hiệu phát ra từ yếu tố thứ hai”*

(R. Emerson)

Biểu hiện nói dối trong giao tiếp

5 tình huống bài tập và cách nhận biết

Chỉ nói cái gì cần nói



Sử dụng

ngữ cảnh và

câu chuyện



Sử dụng phép ẩn dụ



Kết nối LÝ TRÍ và CẢM XÚC



Phản hồi tháng

~~~~~

Với các câu hỏi

~~~~~



Kiểm tra SỰ HIỂU



tránh NGÔN NGỮ MANG TÍNH KỸ THUẬT

$$\int \frac{dx}{x^m(x^n+a^n)^r} = \frac{1}{a^n} \int \frac{dx}{x^m(x^n+a^n)^{r-1}} - \frac{1}{a^n} \int \frac{dx}{x^m}$$

$$\int \frac{dx}{x\sqrt{x^n+a^n}} = \frac{1}{h\sqrt{a^n}} \ln \left| \frac{\sqrt{x^n+a^n} - \sqrt{a^n}}{\sqrt{x^n+a^n} + \sqrt{a^n}} \right| =$$

$$\int \frac{dx}{x^m(x^n-a^n)^r} = \frac{1}{a^n} \int \frac{dx}{x^{m-h}(x^n-a^n)^r} - \frac{1}{a^n}$$

$$= \int \frac{dx}{x\sqrt{x^n-a^n}} = \frac{2}{h\sqrt{a^n}} \cos^{-1} \sqrt{\frac{a^n}{x^n}}$$

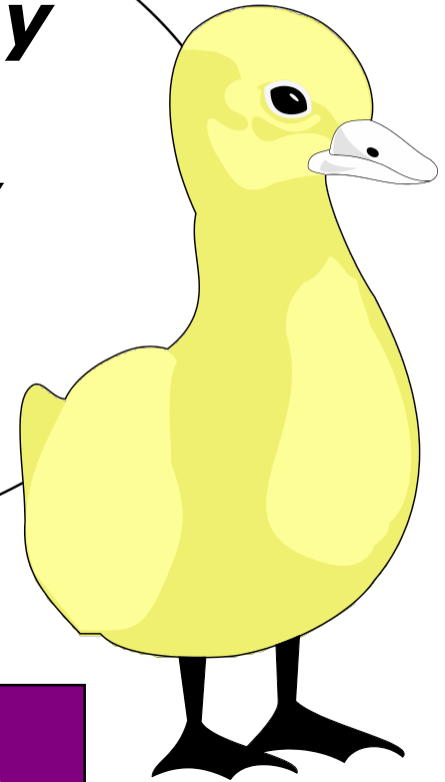
- 701 9321 13411
- 250 41176 841190 11764
- 41176 $\frac{1}{2}$ 41110 6216 776213

Tránh mập mờ, tối nghĩa



Trong giao tiếp cần linh hoạt trong mọi tình huống và quan trọng nhất là phải hiểu đối tượng giao tiếp

Thời gian ấp gà cho đến ngày nở con là ngày. Nếu bạn cho nhiệt độ cao lên để đẩy nhanh tiến độ, thì bạn sẽ có một quả trứng....!!!



Hãy biết giành thời gian cho mọi người

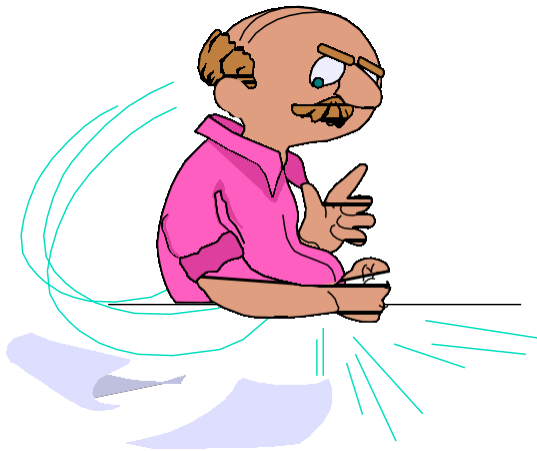
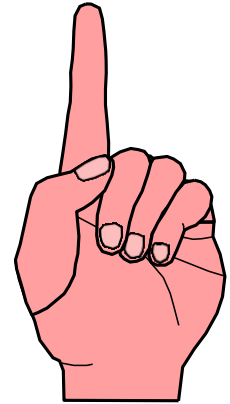
Ngôn ngữ đặc biệt

• *Ánh mắt*

• *Biểu hiện nét mặt*

• *Cử chỉ*

• *Điệu bộ*



Giao tiếp phi ngôn từ

| | Hữu thanh | Vô thanh |
|--------------------|--|--|
| Phi ngôn từ | Giọng nói (phát âm, chất giọng, âm lượng, độ cao...), tiếng thở dài... | Điều bộ, dáng vẻ, trang phục, nét mặt, ánh mắt, di chuyển, ... |
| Ngôn từ | Từ nói | Từ viết |

Sự khác biệt

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Ngôn từ | Phi ngôn từ |
| Đơn kênh | Đa kênh |
| Không liên tục | Liên tục |
| Kiểm soát được | Khó kiểm soát |
| Rõ ràng | Khó hiểu |





- *Mắt giúp bạn cuốn hút người nghe ngay cả khi bạn chưa nói gì*

DON'T STOP



BELIEVING!!!

Don't forget to visit 99M.COM



antho trong



Chân tóc -> Chân mày :(1)

Chân mày -> mũi: (2)

Mũi -> cằm: (3)

- 1 > 2, thiên về trí tuệ, lý trí
- 2 > 1, 3: thiên về tình cảm
- 3 > 2, 1: thiên về hưởng thụ



NHỮNG CON SỐ

- **Các cơ mắt là các cơ bận rộn nhất trong cơ thể. Các nhà khoa học ước tính các cơ này có thể vận động hơn 100000 lần mỗi ngày.**
- **Bạn có hơn 30 cơ trên khuôn mặt giúp bạn cười hay cau mày, nhăn mặt.**

Cần 17 cơ để cười và 43 cơ để nhăn.

























Hãy để nụ cười của bạn mang 1 ý nghĩa lớn lao





Adolf Hitler sử dụng một trong những dấu hiệu có lòng bàn tay úp xuống nổi tiếng nhất trong lịch sử, thể hiện quyền

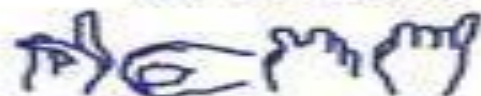
HỆ THỐNG CHỮ CÁI BẰNG NGÓN TAY

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| 1 A  | 2 B  | 3 C  | 4 D  | 5 Đ  | 6 E  |
| 7 G  | 8 H  | 9 I  | 10 K  | 11 L  | 12 M  |
| 13 N  | 14 O  | 15 P  | 16 Q  | 17 R  | 18 S  |
| 19 T  | 20 U  | 21 V  | 22 X  | 23 Y  | 24  DẤU THANH ĐIỀU |
| 25  DẤU RÂU | 26  DẤU MŨ | A + DẤU RÂU = Ä | A + DẤU RÂU = Â | E + DẤU MŨ = Ê | U + DẤU RÂU = U' |
| O + DẤU RÂU = Ö | O + DẤU MŨ = Ô | | | | |

VÍ DỤ:

TÔI

19+14+26+9



LÀ

11+1+24



NHUNG

13+8+13+7





Buồn/ sad



Lạnh/ cold



Nguy hiểm/ dangerous



Am/ Warm



Am/ kettle



An/ to eat

HUNGRY





Tại Châu Âu+Bắc Mỹ: Được thôi (Ok).
Tại khu vực Địa Trung Hải, Brazil,
Nga, Thổ Nhĩ Kỳ: Biểu tượng của
lỗ; phỉ báng về tình dục; gay.
Tại Tunisia, Pháp, Bỉ: Số 0; Vô ích.
Tại Nhật: Đồng xu; Tiền bạc.

- Tại Châu Âu: Số 1.
- Trên toàn TG: Xin đi nhờ xe; Ok; Tốt.
- Tại Hy Lạp: Cửa máy hủ! (Mang sắc thái khó chịu).
- Tại Nhật: Đàn ông; Số 5.



- Tại Mỹ: Số 2.
- Tại Đức: Biểu tượng chiến thắng.
- Tại Pháp: Biểu tượng hòa bình.



- Vùng Địa Trung Hải: Ý chỉ về việc cấm súng.
- Ý: Biểu tượng tôn giáo về việc bảo vệ bản thân trước Quỷ dữ.
- Tại Nam Mỹ: Biểu tượng về việc bảo vệ bản thân trước vận rủi.
- Tại Mỹ: Biểu tượng đầu bò của bang Texas

Mét sè kinh nghiÖm ®Ó ph, n ®o, n t©m lý con ngêi

- **Nắm chặt tay:** bàn tay càng nâng cao, người đó càng bức tức.
- **Khoanh tay, bắt chéo chân:** tự vệ, phòng thủ (sàng lọc thông tin.)
- **Gãi cổ:** khi một người lo rằng mình bị bắt gặp nói dối, họ sẽ gãi phía sau cổ vài lần.
- **Đặt tay lên má:** thâm định và hứng thú.
- **Gật gù:** người phụ nữ gật đầu để nói: "Tôi đang lắng nghe", người đàn ông chỉ gật đầu khi họ đồng ý với bạn.
- **Nhắm mắt....**

Mét sè kinh nghiÖm ®Ó ph,n ®o,n t©m lý con ngêi

Gâ nhÑ ch©n: biÓu hiÖn bản chản, năng ruét, buản

C^{3/4}n mẵng tay $\xrightarrow{\text{bùc}}$ **Khã chÞu, tù tr, ch mì**

Ngải dùa lng vµo sau \longrightarrow **Th gi-n t©m hản ,**
dÔ chÞu, tho¶i m, i

ĐÇu nghi^ang mét phÝa \longrightarrow **Đảng tình, chăm**
chó l^{3/4}ng nghe

Hai tay b^{3/4}t chĐo, hoÆc khoan \longrightarrow **ë vÞ trÝ s^{1/2}n sụng, phßng**

taLyiÖc ngang \longrightarrow **ngNùghingê, kh«ng tin t-**

So vai

\longrightarrow **ëBngÓouthÞ trẵng tr, ch**
nÆng nÒ, sî h-i, thÊt

Khi giao tiÖp vói ai ®ã mụ thÊy nĐưmÆghãkh«ng vui,
b^{3/4}t ch©n chữ ngò , mau rút lui sím kô muén.

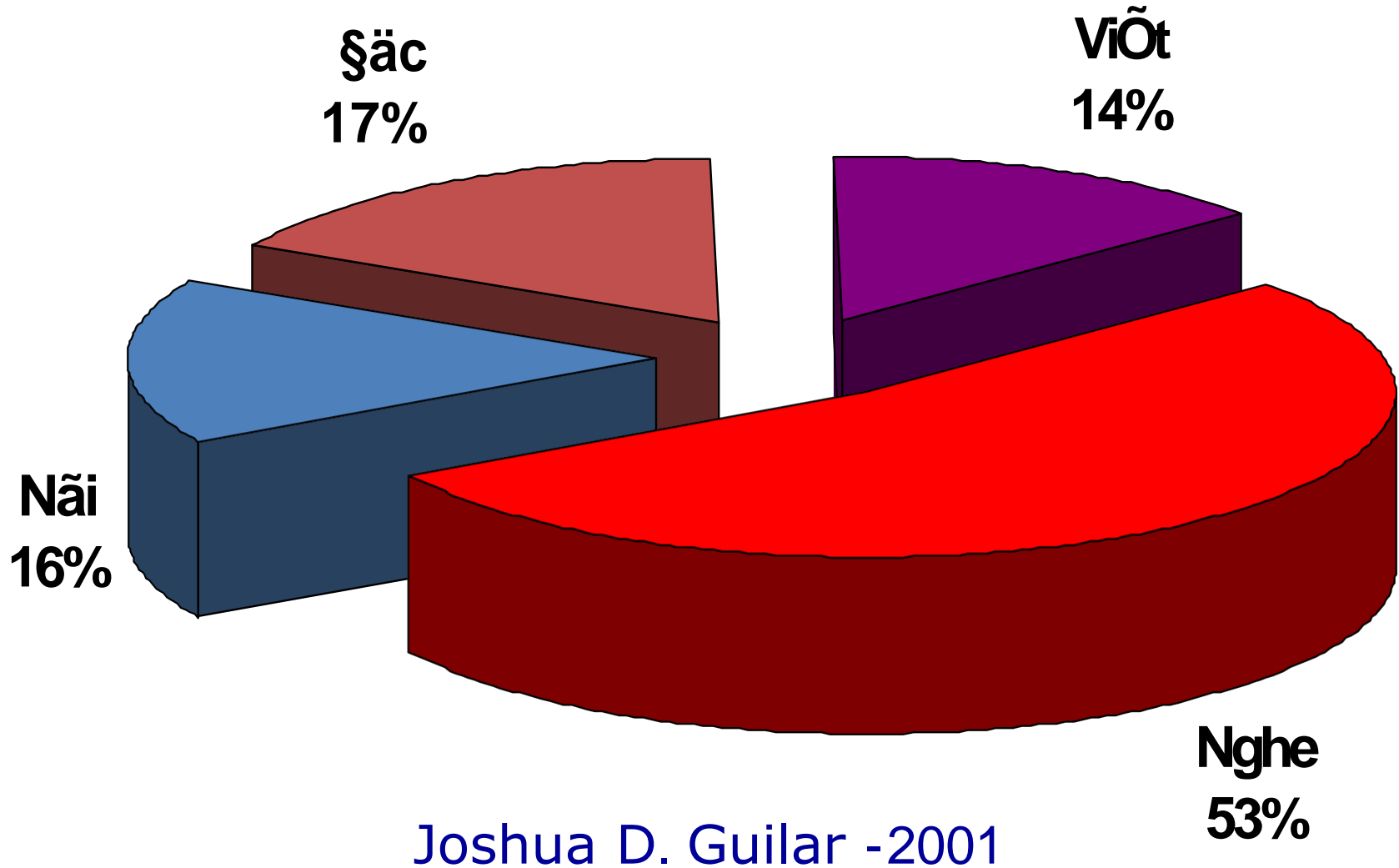
*** Trong giao tiếp cần tránh những động tác:**

- Dùng ngón tay chỉ vào mặt người khác
- Ngáp, vươn vai, dụi mắt, gãi đầu
- Cắn móng tay, ngoáy tai, xem đồng hồ
- Dẫm chân, rung đùi, vắt tay sau cổ
- Bỏ tay vào túi quần, huýt sáo
- Khi nói héch cằm, nhả khói vào mặt người khác

* Trong GT Cần tránh những động tác sau:

- Dùng ngón tay chỉ vào mặt người khác
- Ngáp, vươn vai, dụi mắt, gãi đầu
- Cắn móng tay, ngoáy tai, xem đồng hồ
- Dẫm chân, rung đùi, vắt tay sau cổ
- Bỏ tay vào túi quần, huýt sáo
- Khi nói hếch cằm, nhả khói vào mặt người khác

Thời lượng dùng các kỹ năng



Rèn luyện kỹ năng nghe



Có miệng không có nghĩa là biết nói. Có mắt không có nghĩa là biết đọc. Có tay không có nghĩa là biết viết. Vậy có tai đâu có nghĩa là biết lắng nghe. Ta được học nói, học đọc, học viết rất nhiều. Vậy ta học lắng nghe ở đâu và ai dạy ta?

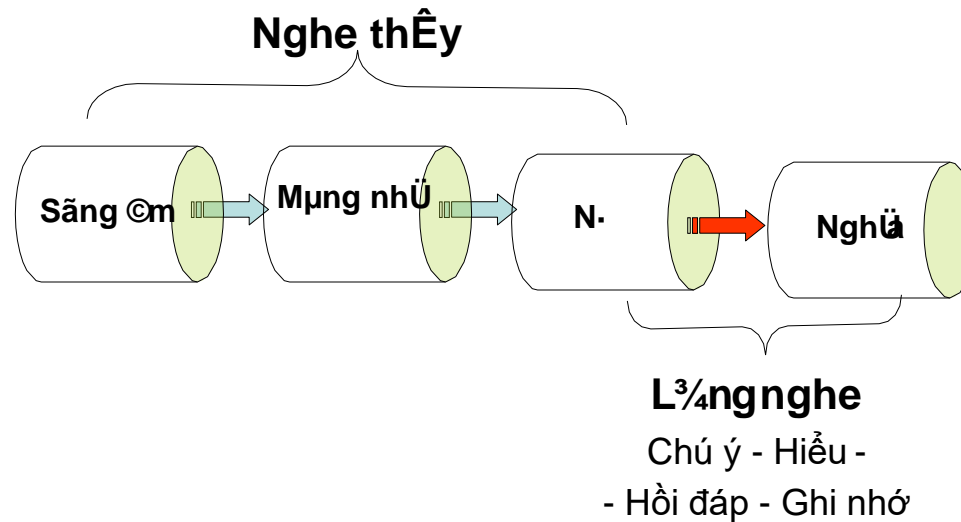
Nhĩ  **Nhãn**
Vương **Nhất**
Tâm

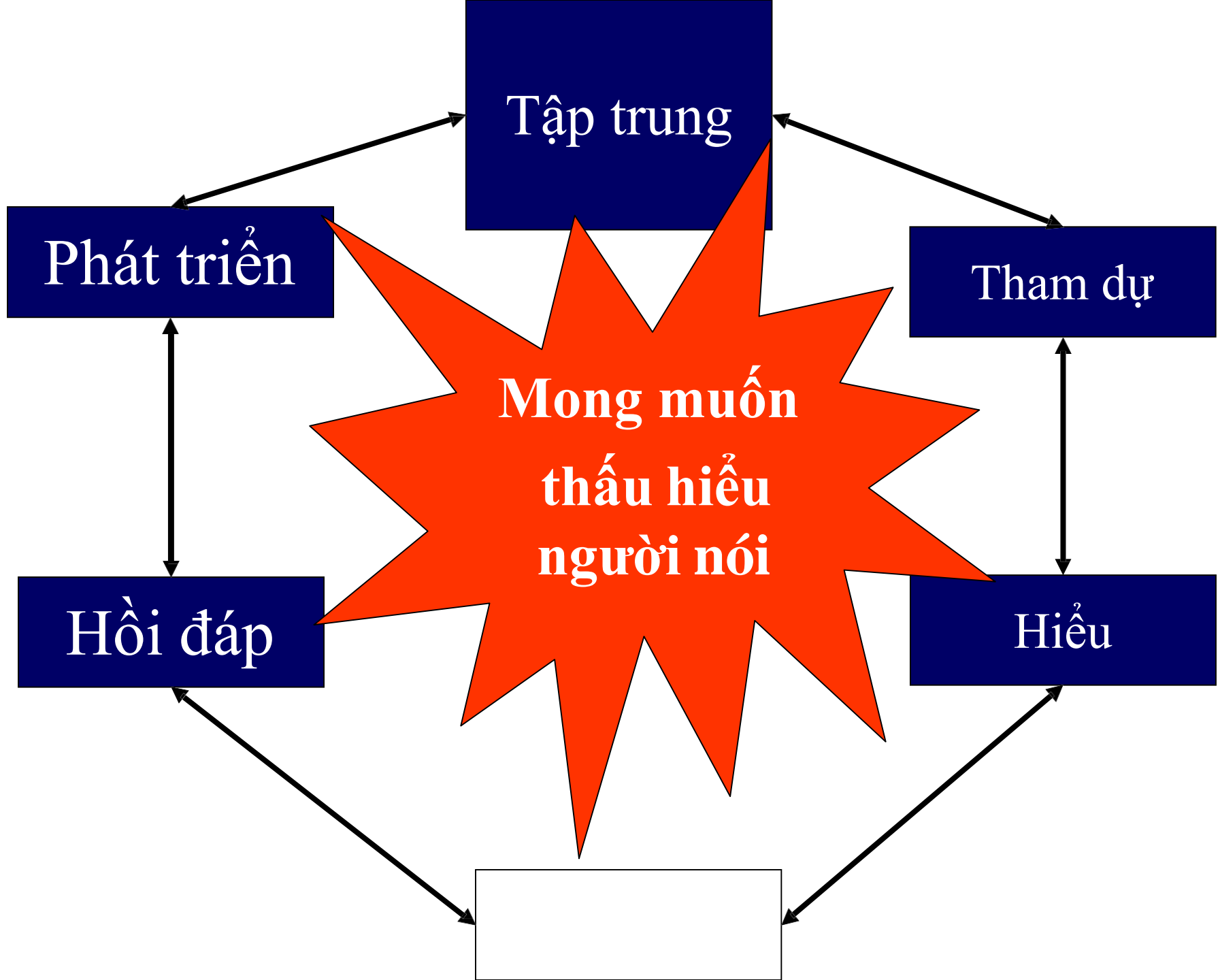
Chữ Thính

Phân biệt nghe và lắng nghe

| Nghe | Lắng nghe |
|--|--|
| Chỉ sử dụng tai | Sử dụng tai nghe và trí óc |
| Tiến trình vật lý, không nhận thức được | Giải thích âm thanh, tiếng ồn Thông tin, để chọn lọc, giữ lại và loại bỏ |
| Nghe âm thanh vang đến tai | Nghe và cố gắng hiểu thông tin của người nói |
| Tiếp nhận âm thanh theo phản xạ vật lý | Phải chú ý nghe, giải thích và hiểu vấn đề |
| Tiến trình thụ động | Tiến trình chủ động, cần thời gian và nỗ lực |

Cấu trúc của hoạt động Lắng nghe



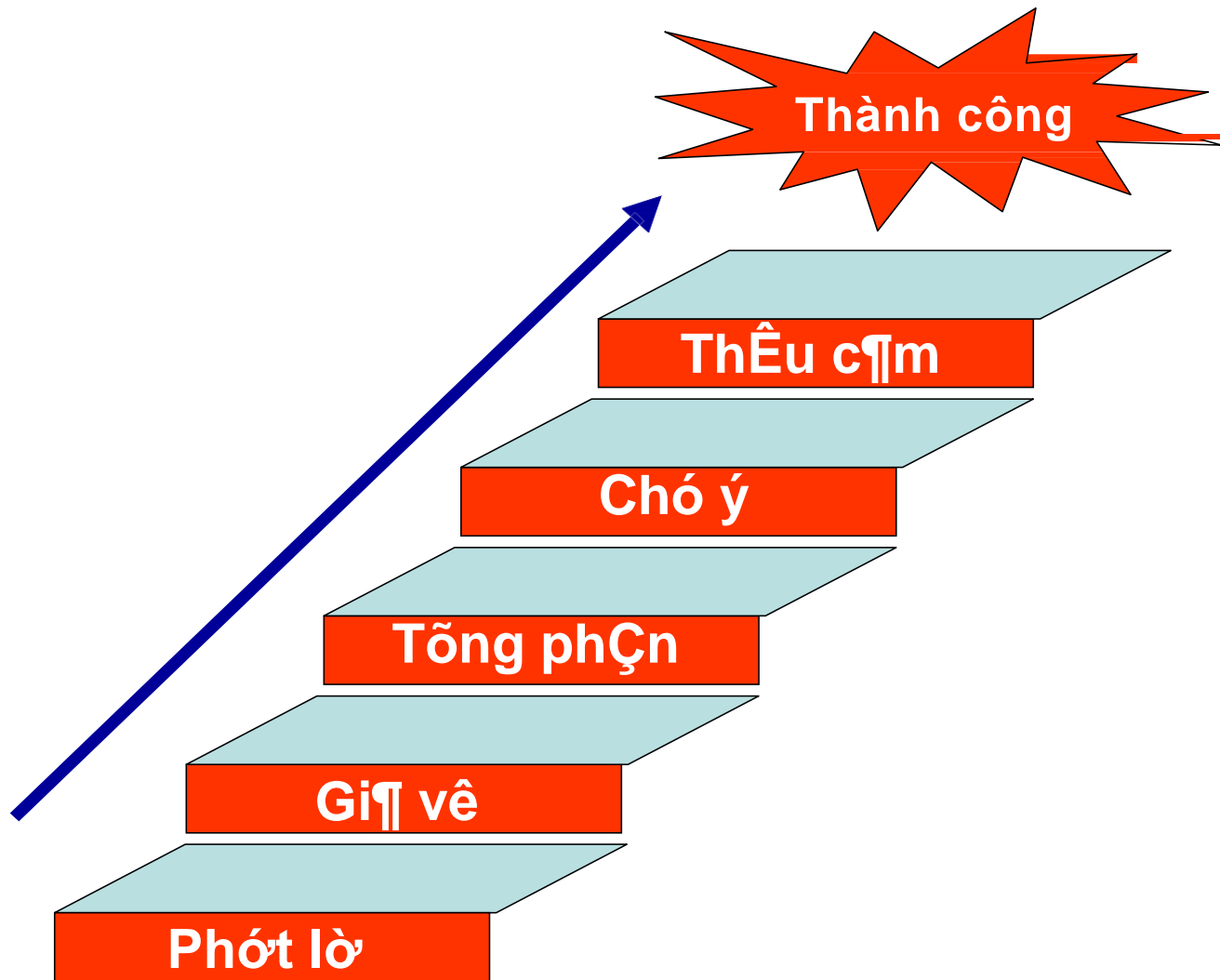


Ghi nhớ

KỸ NĂNG NGHE

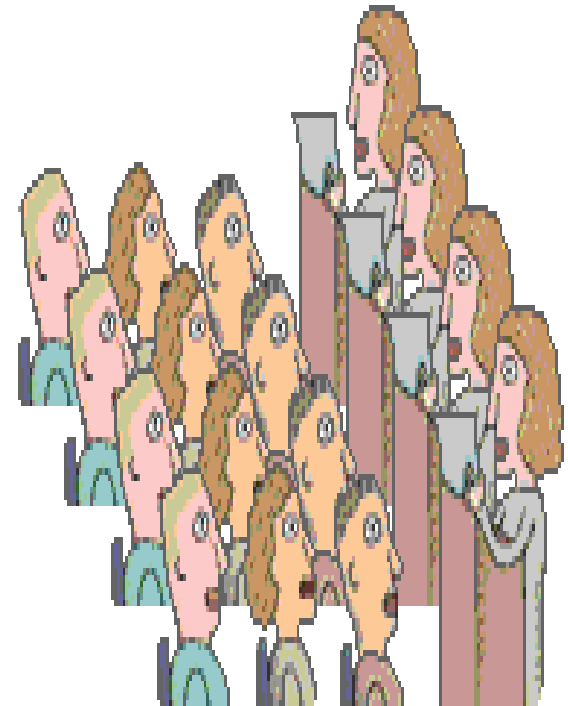
- **Tập trung chú ý vào người nói**
 - Phải bắt đầu bằng thái độ tích cực
 - Duy trì giao tiếp bằng ánh mắt
 - Chọn cách diễn đạt bằng cử chỉ mở
- **Khuyến khích người nói**
 - Tạo cơ hội cho người nói trình bày
 - Khuyến khích bằng lời và không bằng lời
 - Hỏi thăm lịch sự
- **Phản hồi sau khi nghe**

Các cấp độ nghe



2. CÁC PHONG CÁCH NÓI

- **Lỗi nói thẳng**
- **Lỗi nói ẩn ý**
- **Lỗi nói lịch sự**
- **Lỗi nói mỉa mai**
- **Lỗi nói hài hước**





"Quan trọng là họ nói gì chứ không phải họ là ai!"



Người đáng nói mà mình không nói là mất người,
Người không đáng nói mà mình nói là mất lời.

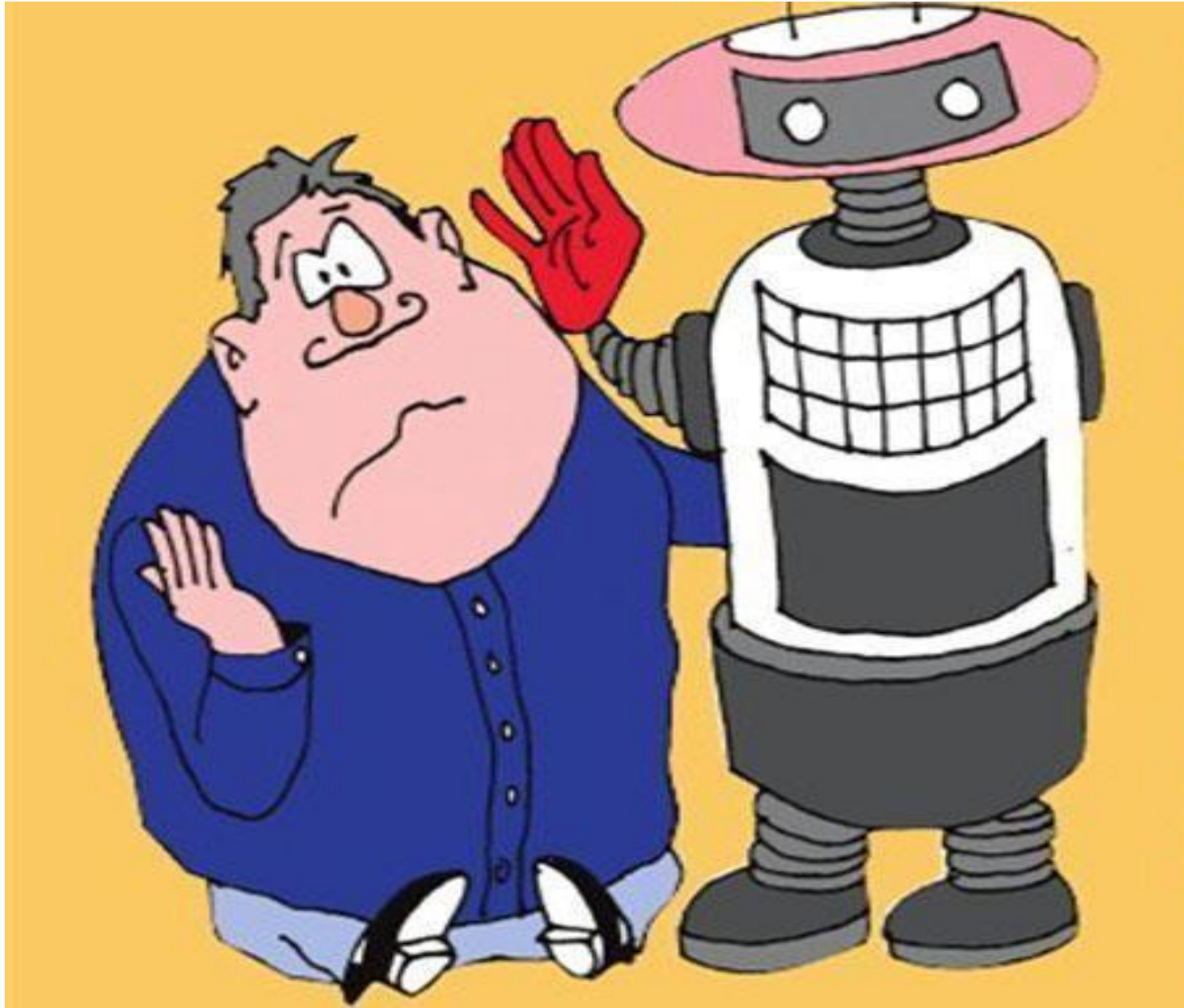
Khổng Tử



Không nên nói tất cả những gì bạn biết, nhưng
bao giờ cũng phải biết những gì mà bạn nói

M. Claudius

Máy chống nói dối



KỸ NĂNG VIẾT



- Mục đích
- Đối tượng
- Phạm vi, thẩm quyền của người viết
- Hình thức
- Nội dung: Rõ ràng; ngắn gọn; xác đáng; hoàn chỉnh; đúng ngữ pháp, văn phong ...

LỄ TÂN HÀNH CHÍNH

Lễ tân trong cơ quan nhà nước là công tác giao tiếp một cách có nghi thức giữ a CQNN với các đối tác bên ngoài cơ quan



ÝNGHĨA

- Ứng phó với thời điểm chính trị quan trọng
- Tạo sự chú ý đầu tư
- Phù hợp xu thế hội nhập chung



LÃNH ĐẠO VP

- Ý thức được tầm quan trọng của công tác lễ tân trong thời đại ngày nay
- Nắm vững kiến thức và kỹ năng điều hành công tác
- Sáng tạo, tận tâm

NƠI TIẾP DÂN

- Vị trí dễ tìm, an ninh
- Trang bị vật chất đầy đủ
- Niêm yết nội quy, thủ tục
- Tổ chức đón tiếp
- Thường xuyên kiểm tra



NGƯỜI TIẾP DÂN



- ◆ **Chuyên trách**
- ◆ **Đầy đủ phẩm chất, năng lực**
- ◆ **Phục trang tề chỉnh**
- ◆ **Làm tròn nhiệm vụ**

ĐÓN TIẾP

- Treo bảng nội quy
- Bố trí người trực
- Giới thiệu
- Phân loại khách, bố trí người tiếp



- ❖ Thông tin về thời tiết, tình hình xã hội
- ❖ Kiểm tra phòng khách
- ❖ Bố trí người giúp đỡ
- ❖ Dặn dò nhân viên (tiếp đãi, thủ tục...)

KHÁCH LƯU LẠI



KHÁCH NƯỚC NGOÀI



- **Nắm bắt thông tin cơ bản về khách**
- **Chuẩn bị kế hoạch đón tiếp**
- **Lễ tân nơi phòng tiếp khách**

THÔNG TIN VỀ KHÁCH



- **Tính chất**
- **Mục đích**
- **Cấp bậc**
- **Thành phần, số lượng**
- **Đặc điểm văn hóa**
- **Ngày giờ đến**
- **Trách nhiệm đón**

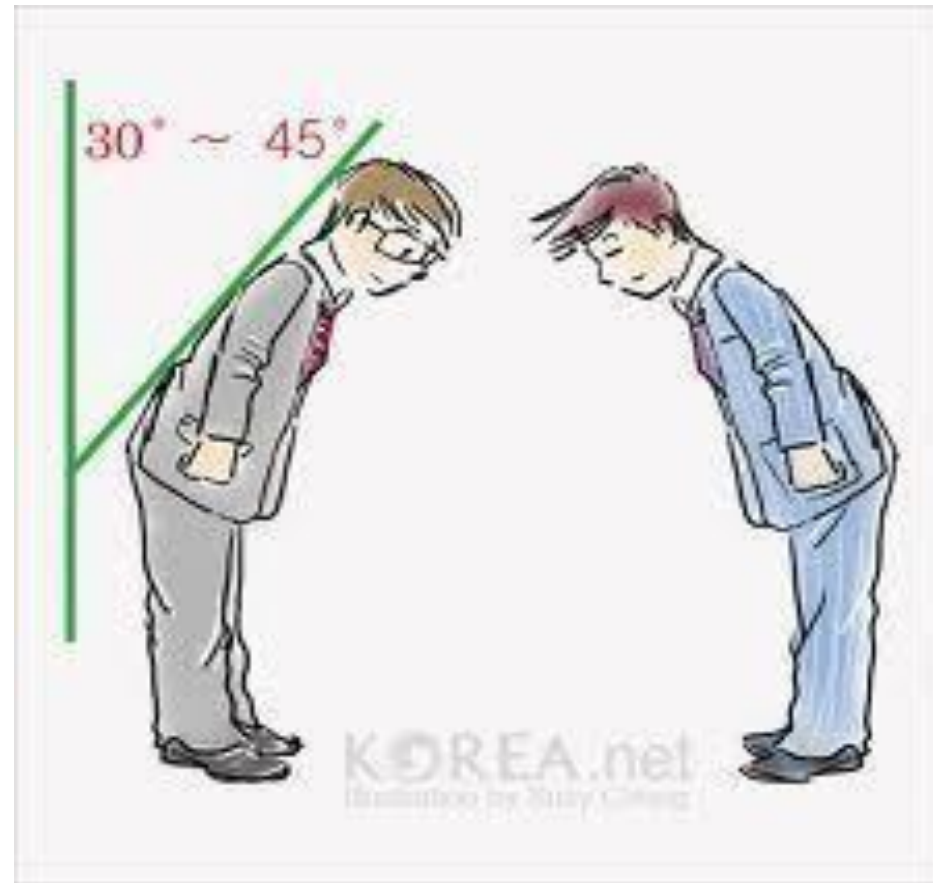
- ◆ Xin ý kiến cấp trên Phân công nhiệm vụ cụ thể cho mọi người
- ◆ Lập kế hoạch đón tiếp

- ◆ Kiểm tra việc liên hệ với các cơ sở sẽ gặp gỡ, lưu lại
- ◆ Chuẩn bị các phương án dự phòng

CHUẨN BỊ KHÍ ĐÓN TIẾP

Cách chào hỏi

- Nam chào nữ trước; Người ít tuổi chào người cao tuổi;
- Người có địa vị thấp chào người có địa vị cao
- Người từ ngoài phòng bước vào chào người đã ở trong phòng;
- Phụ nữ chào người cao tuổi hơn, hoặc chức vụ cao.



Cách chào hỏi

- Nam phải đứng lên chào nữ nhưng nữ vẫn được phép ngồi để chào lại;
- Khi chào không được ngậm thuốc lá, không được hút tay vào túi, miệng không được nhai gì.
- Khi chào phải dùng tay phải cầm hân mũ, nón ra rồi chào chứ không đội mũ nón chào
- Người được chào phải có bốn phận đáp lại lời chào.
- Khi chào phải tỏ thái độ đúng mực, tỏ lòng thân thiện, tôn kính.

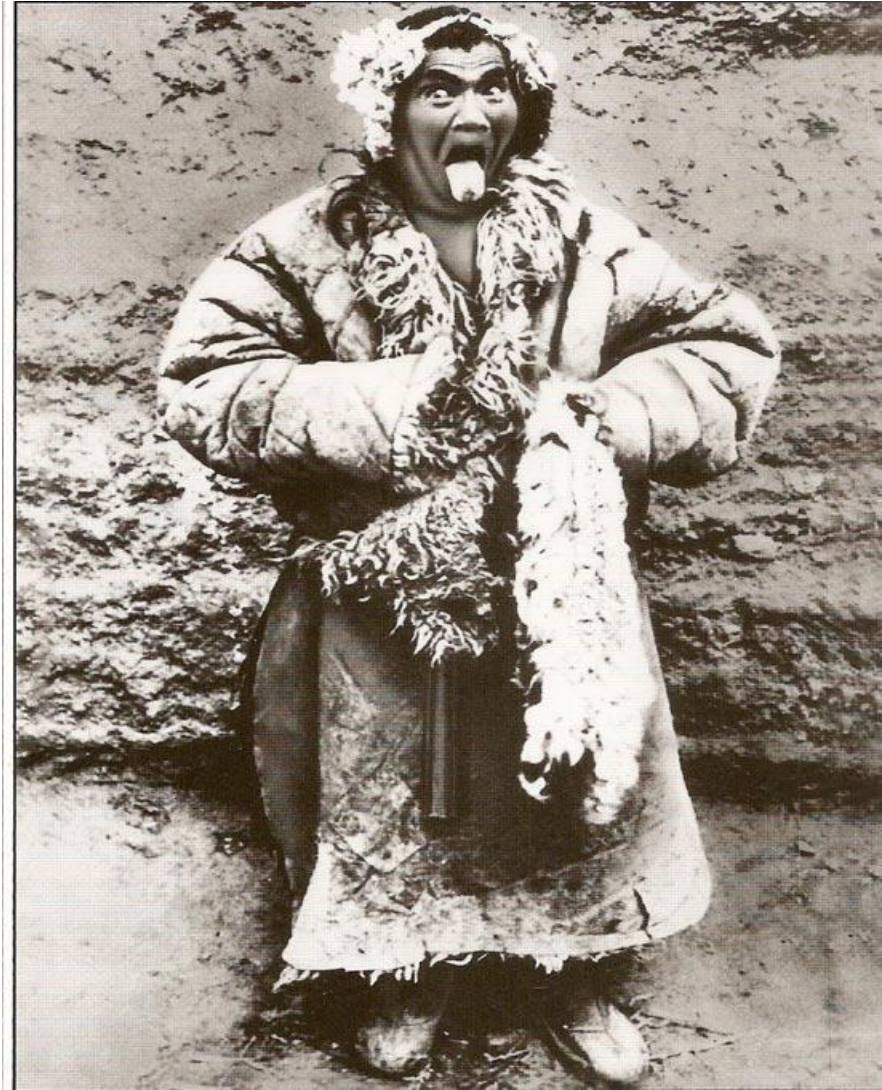
Cách chào hỏi ở một số nước...

- **New Zealand:** chào **hongi**: hai người mới gặp sẽ phải cọ mũi vào nhau để cảm nhận hơi thở sự sống từ người còn lại, hơi thở do chúa trời ban tặng



Cách chào hỏi ở một số nước...

- **Tây Tạng:** thè lưỡi là cách chào hỏi thân thiện



Cách chào hỏi ở một số nước...

- **Tây Tạng:** Greenland + Bắc Cực chào theo kiểu người Eskimo, được gọi là kiểu chào kunik. Hai người gặp nhau sẽ ấn mũi và môi trên vào nhau.



XƯNG HÔ

- Xưng hô với bạn bè, người thân thì phải thân thiết, hữu hảo, không nên thất kính.
- Với người lớn tuổi có thể xưng hô "ngài", "ông".
- Với người có địa vị, tuổi tác cao có thể gọi là "tiên sinh", "thầy".

Xưng hô trong công việc

Khi làm việc có thể chia thành các kiểu như sau:

-Xưng hô theo chức vụ như: "sếp", "giám đốc", "trưởng phòng"...

-Gọi theo chức danh như: "giáo sư", "tổng biên tập"....Tên chức danh và chức vụ có thể gọi kèm theo tên, họ.

Một số điều nên tránh khi xưng hô

- Không được nhầm tên
- Khi xưng hô với người lớn tuổi, người đã kết hôn hay chưa kết hôn, những thứ bậc trong xã hội.... không nên nhầm. Ví dụ phụ nữ chưa kết hôn gọi là bà...
- Xưng hô không đúng thời điểm.
- Xưng hô vô lễ.
- Gọi theo kiểu lảng nhục người khác.

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

Khinào 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:

- 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...

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 |

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, nụ cười hồn nhiên, chào hỏi
- 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.

Lưu ý: Thôi gian cầm tay nhau thông báo tình hình cho

Một số lưu ý: Cầm chắc tay, đừng quá lỏng (chú ý tay phải nữ).

- Khi bắt tay phải cố gắng. Nếu tay bên phải xin lỗi.

Yêu cầu khi bắt tay



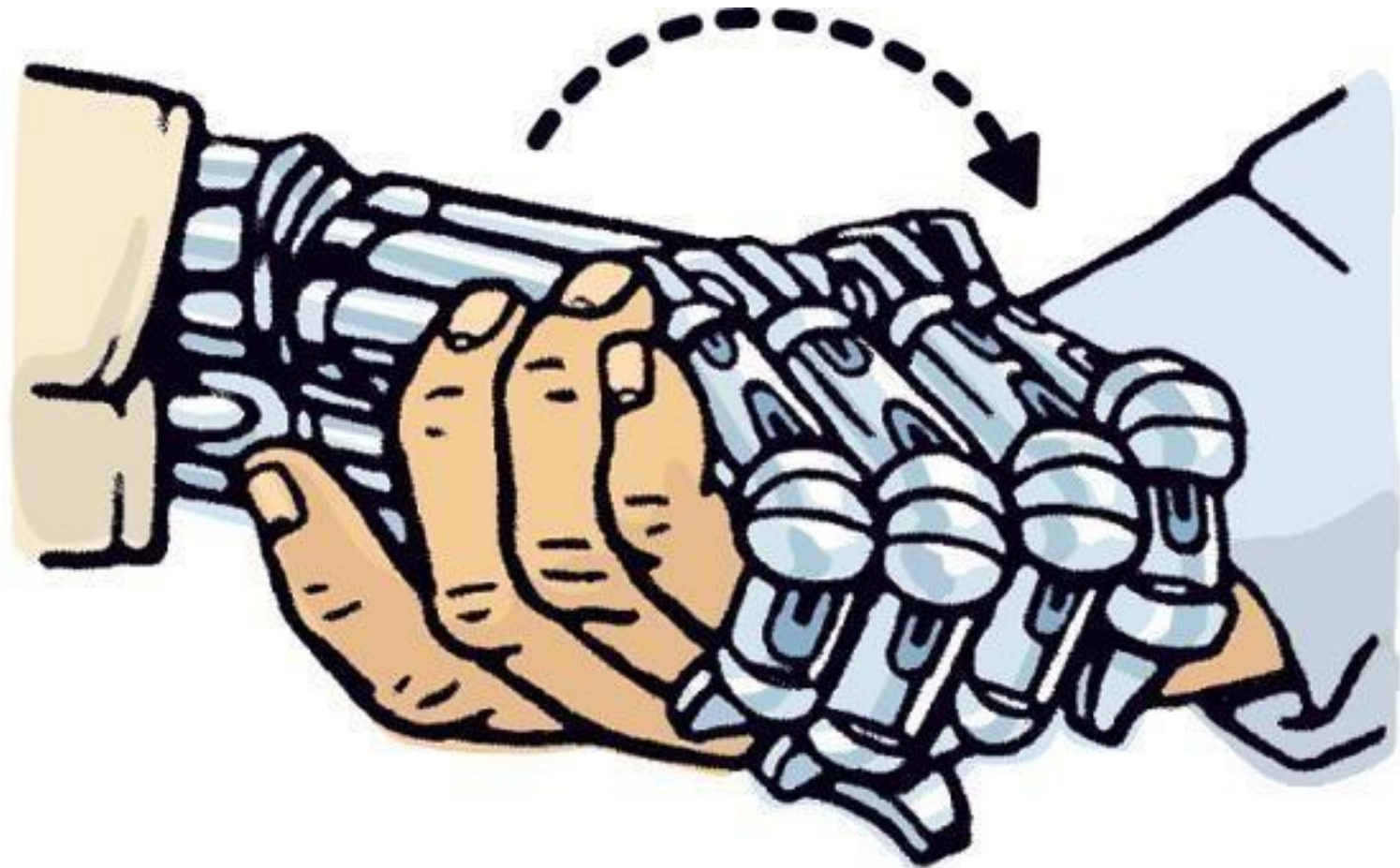
Bắt tay nhiều người cùng một lúc

- 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.

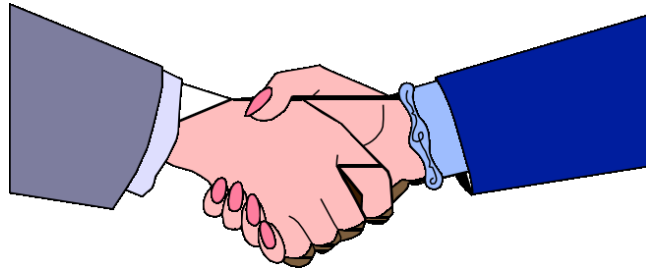
Lưu ý

- 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.
- Chưa quen biết không được chủ động bắt tay mà phải chờ giới thiệu đã;
- Không chủ động bắt tay người cao tuổi hơn hoặc có chức vụ cao hơn hoặc phụ nữ;
- Khi gặp hai vợ chồng thì bắt tay người vợ trước.
- Đang ngồi khi khách tới phải đứng dậy để 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”.



- 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...

Các trường hợp không nên bắt tay

- Khi đối phương (hoặc chính bản thân) hai tay cầm hai đồ đạc;
- 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 chòng 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 hút 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.
- Không đứng trên bậc thang bắt tay người ở dưới bậc;
- Phụ nữ không được chủ động bắt tay người cao tuổi hơn hoặc có chức vụ cao hơn.

- Nhiều nước Âu - Mỹ có tập quán hôn tay nữ. Nếu phụ nữ xoè tay ra thì bắt tay nhưng họ đưa úp bàn tay thì ta nâng bàn tay lên và hôn vào mu bàn tay.
- - Chú ý phong tục một số nước không bắt tay mà chắp hai tay trước ngực (nhất là phụ nữ) khẽ gật đầu. Trong trường hợp đó ta không được bắt tay mà phải làm như họ.



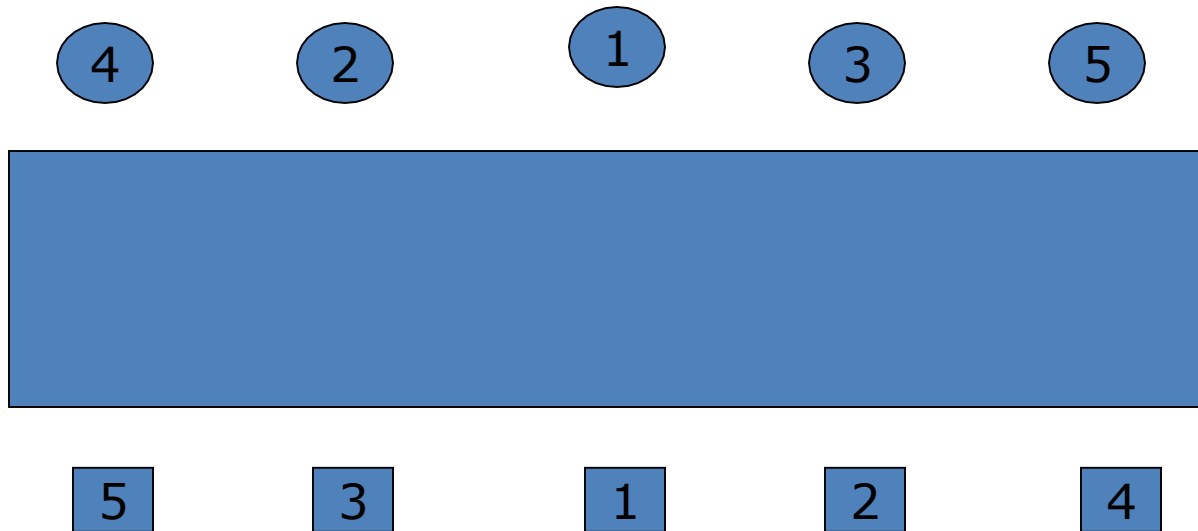
Nguyên tắc bố trí chỗ ngồi

- Ngồi thứ
- Khách tự định đoạt
- Bình đẳng
- Ngồi thứ không uỷ quyền
- Nhường chỗ
- Tuổi tác và thâm niên

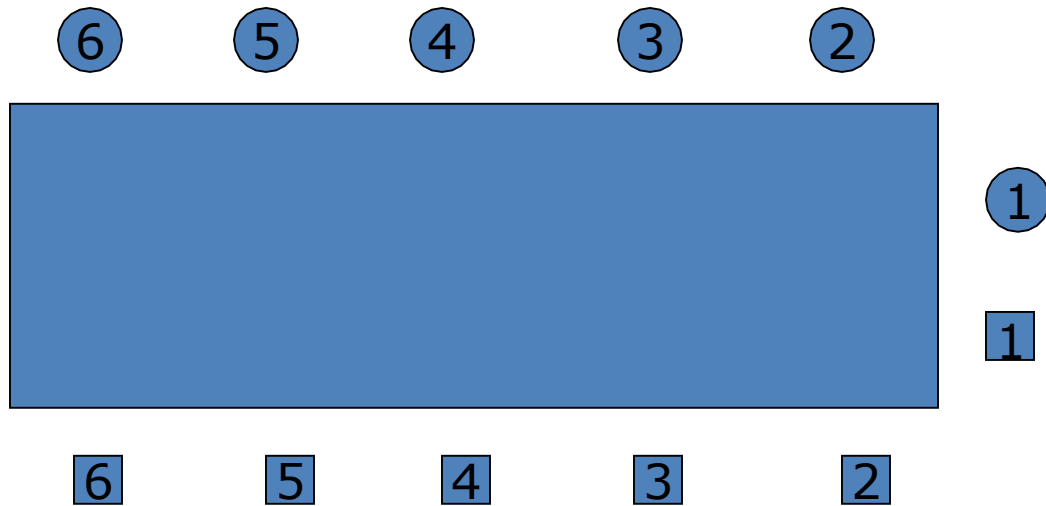
- Ưu tiên phụ nữ
- Người được mời
- Dân sự trước tôn giáo
- Người có công
- Văn chức cái
- Phải trước, trái sau
- Đối diện tương đồng

Hội đàm

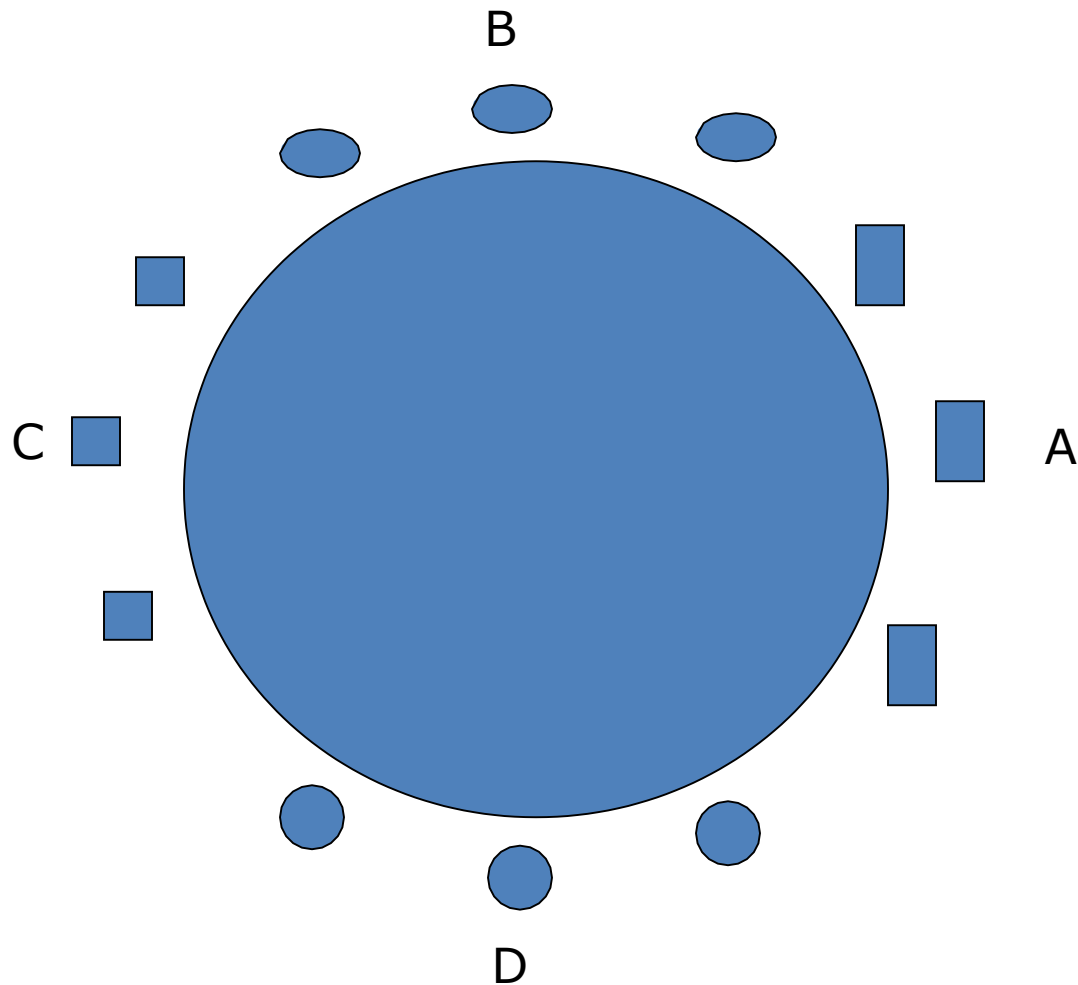
Ngồi bàn, hai bên đối diện
(bàn chữ nhật hoặc hình tròn)



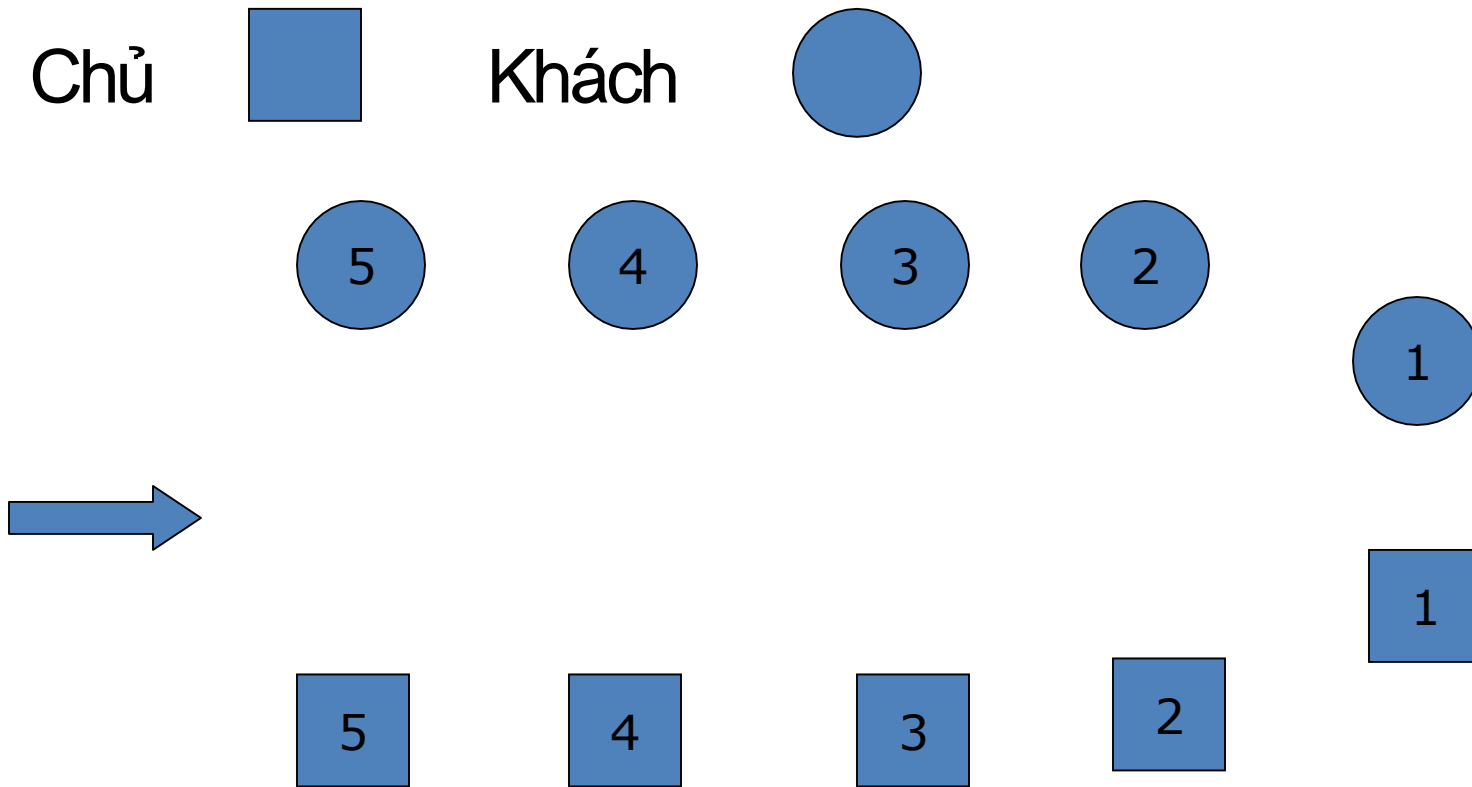
Hai Trường đoàn chủ trì



Thảo luận “ bàn tròn”

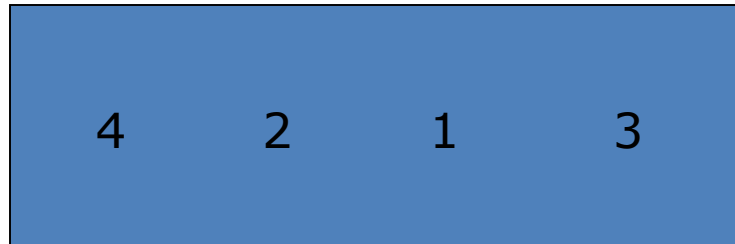


Sơ đồ tiếp khách



* Việt Nam luôn luôn bên phải từ ngoài nhìn vào

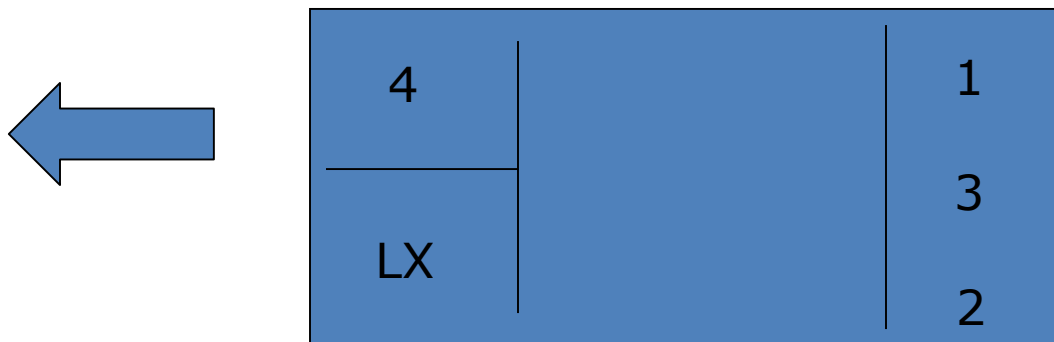
Chỗ ngồi trong Hội trường



Chỗ ngồi ưu tiên trên xe ô tô

1 – Xe 4 chỗ:

- Lên xe: người chức vụ cao nhất lên xe đầu tiên, nếu mở cả hai cửa. Nếu chỉ mở được 1 cửa chỗ người ưu tiên, người chức vụ cao lên xe sau cùng.
- Xuống xe: Người chức vụ cao xuống trước.



Nếu chủ nhân lái xe: Chỗ ngồi ưu tiên bên cạnh lái xe

Giao tiếp bằng Điện thoại



Alo,
Tôi xin nghe

Điện thoại là công cụ làm
việc hiệu quả, thuận tiện
phổ biến ngày nay.



www.aac.edu.vn

Speak English with confidence



Làm khách

- Trước khi vào phòng phải gõ cửa khi được sự đồng ý mới được vào;
- Vào phòng, chủ chưa ngồi thì không được ngồi;
- Vào phòng người khác phải tắt thuốc lá;
- Ngồi với tư thế đàng hoàng, ngay ngắn, không sờ mó vào các đồ vật trong phòng người khác, không tự động uống nước khi chủ chưa mời;
- Không ngồi quá lâu;
- Trước khi về phải xin phép mới chào ra về.

Ôm hôn: Chỉ ôm hôn khi người khác có ý muốn ôm hôn để chào hỏi mình; Thường là hôn chạm vào má, không hôn lên trán, môi.



Người Nga thì hôn má 3 lần;
Người Châu Âu thì hôn má 2 lần;

Người Mỹ la tinh vừa ôm
hôn vừa vỗ lưng;

TÌNH HUỐNG “HỒ” TRONG LỄ TÂN NGOẠI GIAO

- **1. Tổng thống Mỹ Barack Obama**, trong chuyến thăm đầu tiên tới Vương quốc Anh tháng 4/2012, đã tặng Nữ hoàng Anh Elizabeth một chiếc máy nghe nhạc **iPod** do hãng Apple sản xuất. Pamela Eyring, Giám đốc Trường Lễ tân Washington cho rằng "*Một sản phẩm mua tại cửa hàng của Best Buy không thể là món quà có ý nghĩa đối với Nữ hoàng Anh*".
- Trong khi đó, các quan chức lễ tân của Mỹ được một phen tái mặt khi **Đệ nhất Phu nhân Michelle Obama ôm lấy Nữ hoàng**. Việc chạm vào Nữ hoàng Anh được cho là hành động xâm phạm nghiêm trọng đối với nghi thức Hoàng gia, dù người đó là Phu nhân Tổng thống Mỹ.



TÌNH HUỐNG “HỒ” TRONG LỄ TÂN NGOẠI GIAO

- Chuẩn bị đón tiếp một phái đoàn Trung Quốc đến thăm Bộ ngoại giao Mỹ,
- Lễ tân Bộ Ngoại giao Mỹ thấy dòng chữ "Sản xuất tại Đài Loan" dưới đáy một đồ sứ đặt tại Bộ Ngoại giao Mỹ, ngay trước khi phái đoàn Trung Quốc đến dự tiệc trưa,
- Lễ tân của Bộ Ngoại giao Mỹ đã vội vàng tìm một bộ đồ sứ khác thay bộ cũ trên bàn.
- Tuy nhiên, bộ ấm chén thì có thể kịp thay chứ họ không thể thay đổi toàn bộ bàn tiệc (vì toàn bộ đồ dung bữa trưa đều là đồ Đài Loan).

Tặng quà

- *Tìm hiểu những điều mà phong tục đồ kỵ*
- *Quà tặng phải có ý nghĩa*
- *Hiểu tường tận về đối tượng được tặng quà*
- Đối với người gia cảnh nghèo thì lợi ích thực tế là tốt đẹp nhất.
- Đối với người giàu có, sung túc, thì kỹ xảo tinh vi là tốt đẹp.
- Đối với người yêu, vật có tính chất kỷ niệm là tốt đẹp.
- Đối với bạn bè vật gây hứng thú là tốt đẹp.
- Đối với người già, vật có tính thực dụng là tốt nhất.
- Đối với con trẻ, vật gợi trí tuệ là tốt đẹp.
- Đối với khách nước ngoài, những vật đặc sắc là tốt đẹp.

TÌNH HUỐNG “HỒ” TRONG LỄ TÂN NGOẠI GIAO

- Khi Chủ tịch Trung Quốc Hồ Cẩm Đào đến thăm Tổng thống Bush trước khi ông Bush hết nhiệm kỳ
- Trong suốt buổi lễ tiếp đón tại Nhà Trắng, người thông báo thay vì nói "*Thưa quý ông và quý bà, quốc ca của nước Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa*", lại nói rằng "*Thưa quý ông và quý bà, quốc ca nước Cộng hòa Trung Hoa*". → sự nhầm lẫn tai hại liên quan đến tên gọi chính thức.

TÌNH HUỐNG “HỚ” TRONG LỄ TÂN NGOẠI GIAO

- Năm 2003, trong chuyến thăm nước Anh, gia đình Tổng thống Bush đã tổ chức một bữa tối chào đón Nữ hoàng Elizabeth tại Winfield House - nơi ở của Đại sứ Mỹ ở Anh.
- Bữa tiệc rất đẹp, tinh tế, với mỗi chi tiết đầy sức lôi cuốn.
- Nhưng khi Nữ hoàng nâng cốc chúc mừng, chú chó cưng của ngài Đại sứ bắt đầu... sủa liên tục.
- Bí thư phụ trách các vấn đề xã hội của Nhà trắng đã lạng lẽ ôm chú chó và mang ngay ra ngoài.

- **Các bạn nên nhớ:** Sự nhanh trí, linh hoạt là yếu tố cực kỳ quan trọng đối với công việc lễ tân
- "Chúng ta đều là con người và những sự việc ở trên đều có thể xảy ra bất cứ lúc nào".
- Vậy, “Đừng lần tránh sai sót, nếu sau đó bạn thể hiện được sự lịch sự, tôn trọng trong cách giải quyết vấn đề của mình, sự chân thật luôn đáng được hoan nghênh”.

Câu chuyện Ta và Mày

Hôm nay tháng tốt ngày lành
Ta, mày phân việc rõ ràng xem sao
Dân chủ cứ phát ào ào
Tập trung quyền lực thu vào tay ai?

Việc tao ngồi ký suốt ngày
Thực thi việc ấy ...thì mày giúp
tao.
Ăn uống thì mày phải bao
Việc suy, việc nghĩ... tao giao cho
mày.
Tham quan khắp chốn đó đây
Mở rộng tầm mắt thì mày phần tao.
Lên rừng xuống biển gian lao
Tuổi mày còn trẻ...tao giao cho
mày.

À quên...còn có chuyện này
Đi thăm cơ sở thì mày tính sao?
Kế hoạch thu hái phong bao
Mày lập chi tiết ...để tao thi hành.
Tìm kiếm nhà đất nội thành
Mặt tiền, giá rẻ...mày giành cho tao.
Ở này... còn chuyện tào lao
Thì mày quá biết ...là tao chân thành
Đưa nào gái trẻ, đẹp trinh
Kính lão đặc thọ...mày giành cho tao
Khi nào dùng hết khẩu hao
Thì tao... lại sẽ bàn giao trả mày.

Lại quên... còn có chuyện này
Đấu tranh thắng thắn tính mà
giống tao.

Phê bình lãnh đạo cấp cao
Hôm ấy tao ốm... phải giao cho
mày

Tao ăn bổng lộc hơi dày
Thanh tra có hỏi ,thì mày tính sao?

Làm gì có bổng lộc nào
Sếp chia đều hết ra bao nhiêu phần
Tự tay sếp tính, bốc phân

Bao nhiêu phần bấy nhiêu lần sếp
chia

Sếp nên để sẵn phong bì
Thanh ta nhắc thấy... cười khi

Thank you!

Sếp mình quả thật đáng yêu

Làm gì có chuyện nói điều ăn dầy”.

Năm năm trước tao sáu hai

Tìm mãi chẳng được người tài thay ta

Nếu trên có hỏi vì sao:

Về hưu chuyện vặt...tao giao cho mà

Hình như mày mới năm hai

Bước vào độ chín nhân tài...quá hay.

Đứng yên...tao bảo cái này

Tao cảm mày nghĩ việc mày chống ta

Chống tao cũng chẳng làm sao

Buộc tao phải nghĩ cách tao trị mày

Trời cao, biển rộng đất dày

Tao đổ mày thoát tay này của tao.

Bao ngày thức trắng đêm sao

Bao đêm nhin mặt tao nào có quên

Số mày quả thật là hên

Gặp sếp cao thượng càng thêm tự hào

Trên trời ti tỉ vì sao

Sao nào sánh được tình tao với mày

- Xin cảm ơn!

- Chúc thành công!

