

THÀNH ỦY THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BAN DÂN VẬN



Sổ tay

KỸ NĂNG CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN

(DÀNH CHO CÁN BỘ, TẠI PHƯỜNG, XÃ, THỊ TRẤN)



LƯU HÀNH NỘI BỘ

Sổ tay

KỸ NĂNG CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN

(DÀNH CHO CÁN BỘ, TẠI PHƯỜNG, XÃ, THỊ TRẤN)



LỜI NÓI ĐẦU

Bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước của dân, do dân, vì dân, dưới sự lãnh đạo của Đảng, vì vậy, công tác dân vận và tổ chức vận động Nhân dân là nhiệm vụ chiến lược trong mọi thời kỳ cách mạng; là việc làm thường xuyên của tất cả các cấp, các ngành, của mọi cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức. Trong quá trình đổi mới, Đảng ta luôn xác định công tác dân vận là nhiệm vụ thường xuyên của Đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội, trong đó công tác dân vận của chính quyền có vai trò rất quan trọng.

Trong những năm qua, công tác dân vận của chính quyền được cấp ủy, chính quyền các cấp quan tâm, bám sát sự chỉ đạo của Đảng và Nhà nước; phương thức hoạt động của được đổi mới, chú trọng cải cách hành chính, vì Nhân dân phục vụ; sửa đổi lề lối làm việc theo hướng dân chủ, công khai; chủ động rà soát, bổ sung hoặc ban hành mới quy chế làm việc, quy chế văn hóa công sở theo hướng “Nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin” cùng tác phong “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và trách nhiệm với dân”; quan tâm nhiều hơn công tác giáo dục tư tưởng, phẩm chất đạo đức và tạo môi trường để cán bộ, công chức, viên chức học tập nâng cao trình độ chuyên môn, lý luận chính trị và rèn luyện phẩm chất đạo đức, bản lĩnh chính trị, kết hợp với tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường công tác phòng, chống tham nhũng, xử lý nghiêm những cán bộ vi phạm; góp phần nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý Nhà nước, củng cố mối quan hệ mật thiết giữa Đảng, Nhà nước với nhân dân

Tuy nhiên, công tác dân vận của chính quyền vẫn còn một số hạn chế như: nhận thức của cán bộ, công chức về công tác dân vận có lúc, có nơi còn chưa đầy đủ, sâu sắc; công tác dân vận chưa thực sự đi vào chiều sâu; kỹ năng, kinh nghiệm của một số cán bộ, công chức trong tham mưu, đề xuất, giải quyết công việc cho dân còn lúng túng; sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị có lúc chưa đồng bộ, thiếu chặt chẽ.

Nhằm trang bị thêm kiến thức để tạo sự chuyển biến tích cực về nhận thức và hành động của cán bộ làm công tác dân vận nói chung, đặc biệt là cán bộ chính quyền tại xã, phường, thị trấn về vị trí, vai trò và trách nhiệm thực hiện công tác dân vận gắn với thực hiện tốt phương châm “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với Nhân dân”, “nghe dân nói, nói dân hiểu”, “hướng dẫn dân làm”, “làm dân tin” góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất, năng lực và uy tín, đáp ứng yêu cầu tình hình mới hiện nay. Các nội dung trong Sổ tay thể hiện một số vấn đề lý luận về công tác dân vận của chính quyền, giới thiệu một số kỹ năng cơ bản dành cho cán bộ cấp cơ sở... Quá trình biên tập sẽ không tránh khỏi những thiếu sót, Ban Dân vận Thành ủy rất mong các đồng chí ghi nhận và có những góp ý thêm về nội dung để việc vận dụng các kiến thức sát hợp với thực tiễn hơn.

Chân thành cảm ơn.



PHẦN THỨ NHẤT



MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ



Công tác dân vận của chính quyền

Công tác dân vận của chính quyền là toàn bộ hoạt động của các tổ chức, cán bộ, đảng viên, công chức trong hệ thống chính quyền các cấp với nhiệm vụ tổ chức thực hiện chủ trương, nghị quyết, chỉ thị của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác dân vận; tuyên truyền, vận động, khơi gợi nguồn lực và tổ chức cho mọi người dân cùng các lực lượng có liên quan tạo thành sức mạnh to lớn để thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị của địa phương, cơ quan, đơn vị, phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững quốc phòng, an ninh trật tự ở địa phương, không ngừng nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân tăng cường mối quan hệ gắn bó giữa chính quyền và nhân dân, xây dựng chính quyền trong sạch, vững mạnh, thực sự là chính quyền của dân, do dân và vì dân.

Về trách nhiệm của chính quyền trong công tác dân vận:

Theo Điều 16 Quyết định số 784-QĐ/TU ngày 06 tháng 5 năm 2022 của Ban Thường vụ Thành ủy về ban hành Quy chế công tác dân vận của hệ thống chính trị tại Thành phố Hồ Chí Minh đã quy định trách nhiệm của chính quyền các cấp trong công tác dân vận, cụ thể như sau:

- Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch cụ thể triển khai chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến công tác dân vận.

- Thực hiện cải cách hành chính; công khai, minh bạch chủ trương, chính sách, chương trình, dự án phát triển kinh tế - xã hội, ngân sách, nguồn lực nhà nước.

- Thực hiện các quy định về dân chủ ở cơ sở; tiếp công dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, những vấn đề bức xúc của nhân dân theo quy định của pháp luật; tạo điều kiện để các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia đóng góp ý kiến, phản biện, giám sát việc thực hiện chính sách, pháp luật và hoạt động của chính quyền các cấp.

- Nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước, nhất là những vấn đề liên quan đến đời sống của nhân dân; xử lý tham nhũng, tiêu cực, hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân theo thẩm quyền.

- Phối hợp với ban dân vận, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp trong tham mưu, thực hiện công tác dân vận. Định kỳ có chương trình làm việc với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp về tình hình Nhân dân và công tác dân vận.

- Phối hợp tổ chức hội nghị nhân dân; hội nghị cán bộ, công chức, viên chức; hội nghị người lao động trong các loại hình thực hiện dân chủ ở cơ sở theo quy định pháp luật.

Ai Phụ trách công tác dân vận của chính quyền:

Theo Điều 30 Quyết định số 784-QĐ/TU ngày 06 tháng 5 năm 2022 của Ban Thường vụ Thành ủy về ban hành Quy chế công tác dân vận của hệ thống chính trị tại Thành phố Hồ Chí Minh quy định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân phụ các cấp trách công tác dân vận và chỉ đạo thực hiện các quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở; chỉ đạo

các cơ quan, đơn vị trực thuộc phân công một đồng chí lãnh đạo phụ trách công tác dân vận.

Phương thức công tác dân vận của chính quyền ở Thành phố gồm:

- Chính quyền các cấp tiến hành công tác dân vận bằng chương trình, kế hoạch cụ thể để thực hiện chủ trương, nghị quyết, chỉ thị của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác dân vận trên địa bàn, đơn vị quản lý.

- Chính quyền các cấp tiến hành công tác dân vận hông qua các hoạt động tuyên truyền, thuyết phục để nhân dân nắm được, ủng hộ và hăng hái thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước, chỉ thị, nghị quyết của cấp trên, các chương trình, kế hoạch, đề án phát triển Kinh tế - Xã hội đảm bảo quốc phòng, an ninh của địa phương, đơn vị.

- Chính quyền tiến hành công tác dân vận thông qua hoạt động của cán bộ, công chức làm việc trong các cơ quan chức năng của chính quyền; qua tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hoạt động hòa giải và tiếp xúc cử tri của các đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp.

- Chính quyền tiến hành công tác dân vận bằng sự chủ động phối hợp, liên kết hoạt động giữa chính quyền với Ban dân vận, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức Chính trị - Xã hội và các tổ chức xã hội trên địa bàn, đơn vị quản lý.

- Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân các cấp tiến hành công tác dân vận bằng việc kiểm tra, giám sát và thanh tra các cơ quan chức năng, cán bộ, công chức của chính quyền về công tác dân vận và đánh giá việc sơ kết, tổng kết và rút ra bài học kinh nghiệm công tác dân vận chính quyền hiện nay, công tác thi đua, khen thưởng và xử lý vi phạm của các tập thể và cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ chính trị và các phong trào thi đua yêu nước.

- Chính quyền tiến hành công tác dân vận bằng sự gương mẫu của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức trong bộ máy chính quyền.

Chủ tịch Hồ Chí Minh từng nhắc nhở cán bộ, đảng viên: "...Trước mặt quần chúng, không phải ta cứ viết lên trán chữ "cộng sản" mà ta được họ yêu mến. Quần chúng chỉ quý mến những người có tư cách đạo đức. Muốn hướng dẫn nhân dân, mình phải làm mực thước cho người ta bắt chước"¹.

Do đó, mỗi cán bộ, đảng viên phải thấm nhuần lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh: "Đảng viên đi trước, làng nước theo sau"²; "lời nói đi đôi với việc làm" để làm gương cho người khác. Cán bộ, đảng viên thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, vận động, tổ chức, giáo dục, thuyết phục quần chúng bằng tấm gương của chính mình. Việc nêu gương của cán bộ, đảng viên đã được thực tiễn kiểm nghiệm là phương pháp đúng đắn, hiệu quả, góp phần thiết thực vào kết quả công tác dân vận của Đảng và chính quyền.

¹ Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, t.6, Nxb. Chính trị quốc gia - Sự Thật, Hà Nội, 2011, t.6, tr.16.

² Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, t.6, Nxb. Chính trị quốc gia - Sự Thật, Hà Nội, 2011, t.15, tr.546.

**CÁC GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG
CÔNG TÁC DÂN VẬN
CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ
TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**



1. Thường xuyên quán triệt, triển khai và cụ thể hóa chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác dân vận gắn với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội Thành phố; xác định công tác dân vận là nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị, trong đó xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ Nhân dân, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, trong sạch, vững mạnh, công khai, minh bạch. Hằng năm, xây dựng chương trình, kế hoạch tổ chức thực hiện công tác dân vận và thực hiện dân chủ ở cơ sở của cơ quan, đơn vị gắn với thực hiện nhiệm vụ chính trị; công tác dân vận trong các cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp phải thực sự hiệu lực, hiệu quả, đóng góp thiết thực vào công cuộc xây dựng, phát triển đất nước và hội nhập quốc tế.

2. Đề cao vai trò của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về trách nhiệm nêu gương, nghiêm túc thực hiện cải cách hành chính; chuyển đổi số, đổi mới căn bản hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan hành chính nhà nước và chính quyền các cấp theo hướng hiệu lực, hiệu quả, công khai, minh bạch, dân chủ, thân thiện và gần dân; quyết liệt thực hiện cải cách thủ tục hành chính, thực chất, hiệu quả; thực hiệu quả các lĩnh vực được phân cấp, phân quyền; thường xuyên rà soát và sắp xếp tinh gọn bộ máy; tập trung xây dựng bộ máy theo hướng phát huy dân chủ, công khai, minh bạch, bảo đảm sự tham gia giám sát và quyền làm chủ của Nhân dân; cụ thể hóa, thực hiện tốt phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”.

Xây dựng và thực hiện tốt văn hóa công sở, nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ Nhân dân theo phương châm “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “Nghe dân nói”, “Nói dân hiểu”, “Hướng dẫn dân làm”, “Làm dân tin”. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ, xử lý nghiêm những cán bộ, công chức, viên chức có hành vi cửa quyền, gây phiền hà cho Nhân dân; xâm phạm quyền và lợi ích chính đáng của Nhân dân.

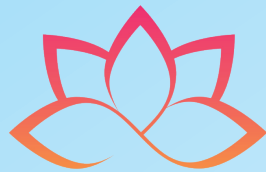
3. Tổ chức thực hiện tốt Luật tiếp cận thông tin nhằm bảo đảm quyền tiếp cận thông tin của công dân; thực hiện nghiêm các quy định về tiếp xúc, đối thoại, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, giải quyết kịp thời những bức xúc, nguyện vọng chính đáng của người dân, nhất là những vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, dư luận quan tâm. Chỉ đạo thực hiện rà soát, đôn đốc, đeo khắc phục hạn chế các nội dung chưa thực hiện hoặc thực hiện chưa quyết liệt.

4. Tiếp tục triển khai, phát động phong trào thi đua “Dân vận khéo” trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng gắn với thực hiện Kết luận số 01-KL/TW ngày 18 tháng 5 năm 2021 của Bộ Chính trị về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15 tháng 5 năm 2016 của Bộ Chính trị “về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.

5. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền, vận động Nhân dân phù hợp với từng đối tượng, nội dung dễ hiểu, dễ nhớ, dễ thực hiện, phát huy vai trò người dân tham gia đóng góp nguồn lực và góp ý xây dựng địa phương.

Chủ động phối hợp, tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia giám sát, phản biện xã hội, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền theo Quyết định số 217-QĐ/TW và Quyết định số 218-QĐ/TW ngày 12 tháng 12 năm 2013 của Bộ Chính trị ban hành “Quy chế giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội”; “Quy định về việc Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia góp ý xây dựng đảng, xây dựng chính quyền”.

PHẦN THỨ HAI



GIỚI THIỆU MỘT SỐ “KỸ NĂNG CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN”



KỸ NĂNG ĐỐI THOẠI VỚI NHÂN DÂN

I. MỤC ĐÍCH

Cung cấp kỹ năng cơ bản về đối thoại cho cán bộ xã, phường, thị trấn

II. YÊU CẦU

Về kiến thức: cán bộ ở cơ sở nắm được những vấn đề chung của kỹ năng đối thoại trong quá trình thực hiện công tác vận động nhân dân.

Về kỹ năng: cán bộ ở cơ sở biết cách tổ chức thực hiện hoạt động đối thoại với nhân dân khi tiến hành công tác dân vận.

Về tư tưởng: cán bộ ở cơ sở xác lập quan điểm, nhận thức đúng đắn trong quá trình tổ chức giao tiếp, đối thoại với nhân dân một cách hiệu quả và bảo đảm được những yêu cầu của công tác dân vận.

III. NHẬN THỨC CHUNG VỀ KỸ NĂNG ĐỐI THOẠI

1. Khái niệm đối thoại

Đối thoại là hình thức trao đổi trực tiếp về một vấn đề nào đó mà nhân dân quan tâm. Đối thoại chính là cách thức người nói và người nghe “trao đi đổi lại” một cách trực tiếp. Người nghe không còn đóng vai trò thụ động mà phát huy được tính chủ động, chính kiến, sáng tạo riêng của mình.

Đối thoại là những tình huống dựa trên những hành động liên tiếp, chủ yếu bằng lời nói giữa hai cá nhân nhờ tiếp xúc trực tiếp với một mục tiêu đã được ít nhất một trong hai người đề xướng từ trước. Đối thoại nhằm lưu chuyển thông tin giải quyết vấn đề một cách hữu hiệu nhất.

Đối thoại với nhân dân là kênh thực hiện thông tin hai chiều, với sự tham gia ý kiến của cả chủ thể và đối tượng. Theo đó, người dân có thể trình bày ý kiến của mình một cách tỉ mỉ, chủ thể tiếp thu và giải đáp kịp thời những vấn đề mà người dân đang quan tâm. Quan trọng hơn là phần lớn những vấn đề mà người dân quan tâm sẽ được bàn bạc, thảo luận, giải quyết tận “gốc rễ” của vấn đề. Nhờ đó, người dân được giải tỏa tâm lý về những vấn đề còn đang băn khoăn, khúc mắc. Đối thoại thành công, cũng có nghĩa là tư tưởng được thông suốt. Đây chính là tiền đề rất quan trọng nhằm tạo sự thống nhất về nhận thức cũng như hành động trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ chính trị ở cơ sở.

Đối thoại với nhân dân là hoạt động có ý nghĩa quan trọng nhằm phát huy dân chủ, quyền, trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia xây dựng Đảng, chính quyền trong sạch, vững mạnh, nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của Đảng, hiệu lực, hiệu quả quản lý của Nhà nước, góp phần cụ thể hóa cơ chế “Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ”.

2. Các hình thức và chế độ tiếp xúc đối thoại

2.1. Hình thức tổ chức tiếp xúc, đối thoại

Tổ chức hội nghị trực tiếp hoặc hội nghị trực tuyến (khi có điều kiện). Tùy theo

nội dung, tính chất của hội nghị đối thoại, người chủ trì quyết định hình thức tiếp xúc, đối thoại phù hợp.

2.2. Chế độ tiếp xúc, đối thoại

- Tiếp xúc, đối thoại định kỳ:

+ Người đứng đầu cơ quan cấp ủy, chính quyền, tổ chức cấp huyện tiếp xúc, đối thoại với Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân định kỳ ít nhất 1 lần/năm.

+ Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, tổ chức cấp xã, thị trấn tiếp xúc, đối thoại với Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân định kỳ ít nhất 2 lần/năm (có thể vào thời điểm tháng 6 và tháng 12 hằng năm).

- Tiếp xúc, đối thoại đột xuất: được thực hiện khi có những vấn đề nảy sinh từ thực tiễn để lấy ý kiến về nội dung các chủ trương, chính sách trước khi ban hành, hoặc theo yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của công dân.

- Tiếp xúc, đối thoại trực tiếp: là hình thức đối thoại trực tiếp với nhân dân ở xã, thị trấn, thôn, khu phố; cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên; cán bộ, chiến sĩ các lực lượng vũ trang.

- Tiếp xúc, đối thoại gián tiếp: là hình thức đối thoại thông qua các tổ chức đại diện như Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội, thông qua đại diện của các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

** Nội dung tiếp xúc, đối thoại định kỳ bao gồm:*

- Thông báo khái quát về tình hình kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh; những vấn đề đang được đặt ra đối với các cấp, các ngành, các địa phương, cơ quan, đơn vị hoặc những vấn đề mà dư luận xã hội và nhân dân quan tâm.

- Nghe ý kiến nhân dân (đối tượng tiếp xúc) phản ánh vai trò lãnh đạo của cấp ủy đảng, quản lý, điều hành của chính quyền; về hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội; việc tổ chức thực hiện các nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy định của địa phương, cơ quan, đơn vị có liên quan trực tiếp đến quyền và nghĩa vụ của công dân; những ý kiến nhân dân phản ánh về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, tác phong, phong cách, trách nhiệm của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, chiến sĩ lực lượng vũ trang; việc thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí và các biểu hiện tiêu cực khác...

- Thu thập ý kiến đóng góp, tham vấn của tổ chức và cá nhân về dự thảo các nghị quyết, chỉ thị, quyết định, quy chế, quy định, kết luận của Đảng, Nhà nước, địa phương có liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

** Nội dung đối thoại đột xuất với nhân dân:*

- Thông báo về nội dung, chủ đề hội nghị tiếp xúc, đối thoại.

- Nghe ý kiến nhân dân (đối tượng tiếp xúc) phản ánh về những vấn đề đang còn vướng mắc, bất cập trong quá trình thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nghị quyết của cấp ủy, Hội đồng nhân dân các

cấp; những vấn đề bức xúc, phát sinh tại địa phương mà cấp ủy đảng, chính quyền; lãnh đạo, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cần tập trung chỉ đạo giải quyết.

- Trên cơ sở ý kiến, kiến nghị của nhân dân, người chủ trì tiếp xúc, đối thoại trao đổi, trả lời và chỉ đạo giải quyết hoặc kiến nghị với cấp trên trực tiếp, với cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

3. Vai trò của đối thoại với nhân dân

- Qua đối thoại, trực tiếp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị, đề xuất của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân về xây dựng Đảng, chính quyền và thực hiện các nhiệm vụ chính trị của các địa phương, cơ quan, đơn vị. Đồng thời tiếp nhận, chỉ đạo, giải quyết kịp thời, có hiệu quả những kiến nghị hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ nhân dân của cấp ủy, chính quyền các cấp, nhất là người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, tổ chức, của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, chiến sĩ lực lượng vũ trang trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Thông qua đối thoại để người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, tổ chức các cấp tuyên truyền, phổ biến chủ trương, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy định của địa phương, đơn vị; những kết quả đạt được về phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng an ninh, cải cách hành chính, công tác xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền của địa phương; đồng thời nắm bắt những vấn đề còn bất cập, vướng mắc trong quá trình thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật ở cơ sở; tâm tư, nguyện vọng, bức xúc, kiến nghị của nhân dân để chỉ đạo giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

- Góp phần cụ thể hóa cơ chế “Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ” theo phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”; nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của tổ chức đảng và chất lượng đội ngũ cán bộ, đảng viên trong toàn Đảng bộ; tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 4 khoá XI một số vấn đề cấp bách về xây dựng Đảng hiện nay, Nghị quyết Trung ương 4 khoá XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ, tạo chuyển biến mạnh mẽ về công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng, xây dựng hệ thống chính trị các cấp thực sự trong sạch, vững mạnh.

- Phát huy vai trò giám sát và phản biện xã hội, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân, góp phần tăng cường sự thống nhất về tư tưởng chính trị, tạo sự đồng thuận trong xã hội, củng cố mối quan hệ gắn bó, mật thiết giữa Đảng, Nhà nước với Nhân dân; kịp thời phát hiện những vấn đề vướng mắc, bất cập phát sinh để kiến nghị giải quyết hoặc nghiên cứu bổ sung, điều chỉnh những chủ trương, quy định của địa phương cho phù hợp.

4. Kỹ năng cần có khi tổ chức đối thoại

Một là, kỹ năng lắng nghe: bao gồm sự tiếp xúc bằng mắt, nhìn hướng về người đối diện, khẽ gật đầu khi muốn thể hiện sự đồng ý hoặc tán thành. Những cử chỉ đó phải được thực hiện nhịp nhàng với lời nói và phù hợp thông tin đang trình bày.

Hai là, kỹ năng phản hồi: Sử dụng những kỹ thuật để họ biết rằng mình đang chăm chú lắng nghe.

Ba là, kỹ năng diễn giải nội dung: giải thích chính xác thông tin muốn truyền đạt; ngắn gọn, dễ hiểu.

Bốn là, kỹ năng đặt câu hỏi: có giá trị phản biện cao nhất trong cuộc đối thoại.

Năm là, kỹ năng trả lời câu hỏi: Đúng trọng tâm, tránh lan man, dài dòng.

Sáu là, kỹ năng im lặng.

Bảy là, kỹ năng thương lượng: gồm thương lượng mềm, thương lượng cứng và thương lượng có nguyên tắc. Đây là quá trình điều hòa mối quan hệ của hai bên để đi đến ý kiến thống nhất.

5. Cách thức rèn luyện kỹ năng

Bước 1: Cấp ủy, người đứng đầu cấp ủy có chủ trương, kế hoạch đối thoại trực tiếp với nhân dân.

Tùy vào tình hình, yêu cầu của thực tiễn (phát sinh ít hoặc nhiều vấn đề bức xúc, khúc mắc, tính phức tạp, thiếu đồng thuận trong cộng đồng dân cư hoặc trong một bộ phận nhân dân về chủ trương, chính sách, giải pháp thực hiện liên quan các vấn đề kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh, xây dựng hệ thống chính trị...) để có chủ trương, chỉ đạo xây dựng kế hoạch tiếp xúc, đối thoại với nhân dân cho phù hợp.

Từ chủ trương của cấp ủy, chính quyền, lãnh đạo cơ quan, tổ chức; kế hoạch tiếp xúc, đối thoại có thể theo định kỳ (hàng tháng, hàng quý, sáu tháng) hoặc tiếp xúc, đối thoại không theo định kỳ, đột xuất. Kế hoạch thường giao cho cơ quan tham mưu, giúp việc trực tiếp chuẩn bị hoặc phối hợp chuẩn bị (thường thì giao cho Văn phòng cấp ủy chủ trì phối hợp với Ban Dân vận của cấp ủy hoặc bộ phận công tác xã hội của cơ quan, đơn vị chuẩn bị).

Bước 2: Xây dựng kế hoạch trình cấp ủy, bí thư cấp ủy, lãnh đạo đơn vị phê duyệt thực hiện.

Dù là kế hoạch tiếp xúc, đối thoại định kỳ hay không định kỳ thì việc xác định nội dung, vấn đề chính của cuộc tiếp xúc, đối thoại sẽ chi phối toàn bộ công tác chuẩn bị.

Kế hoạch cần thể hiện cụ thể các nội dung như: xác định rõ mục đích, yêu cầu; nội dung chính của cuộc tiếp xúc, đối thoại; chủ thể và đối tượng tham gia tiếp xúc, đối thoại; thời gian, địa điểm; phân công trách nhiệm chuẩn bị (cả về nội dung và điều kiện vật chất, bảo đảm an ninh cần thiết; cả trước, trong và sau khi diễn ra cuộc tiếp xúc, đối thoại) cho các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm để cuộc tiếp xúc, đối thoại của bí thư cấp ủy đạt được hiệu quả tốt nhất. Kinh nghiệm nhiều nơi cho thấy để đạt được hiệu quả tốt nhất thì đích thân bí thư cấp ủy chỉ đạo chuẩn bị nội dung kế hoạch;

dự liệu được đường hướng, biện pháp giải quyết; lường trước được những khả năng, vấn đề phát sinh; đặc biệt tránh hứa suông rồi không giải quyết vấn đề chính đáng mà người dân kiến nghị.

Bước 3: Cùng với việc chuẩn bị kế hoạch, để cuộc đối thoại đạt được hiệu quả tốt, chủ thể tham gia đối thoại cần lưu ý một số vấn đề như:

Một là, cần tạo ra môi trường tâm lý thuận lợi cho cả chủ thể và đối tượng tham gia cuộc đối thoại. Đó là thái độ chân thành, cởi mở, thẳng thắn, bình đẳng và thể hiện sự tôn trọng với đối tượng. Chỉ có như vậy, người dân mới mạnh dạn trình bày hết những ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của mình (kể cả ý kiến trái chiều đôi khi cũng rất cần thiết cho việc nghiên cứu nắm bắt dư luận, dự báo tình hình tư tưởng của quần chúng).

Hai là, chủ thể cần hiểu biết sâu, toàn diện về chủ đề đối thoại được xác định, đặc biệt là nắm chắc tình hình, tâm tư, nguyện vọng của người dân tham gia đối thoại; biết cách khơi gợi vấn đề để thảo luận, tranh luận đúng hướng và phải có khả năng ứng phó linh hoạt với những tình huống phức tạp, bất ngờ có thể nảy sinh trong quá trình đối thoại. Muốn vậy, chủ thể phải thường xuyên trau dồi kiến thức, tích lũy kinh nghiệm để có tầm hiểu biết sâu, rộng và kỹ năng đối thoại tốt.

Ba là, các thành viên tham gia đối thoại (cơ quan tham mưu, giúp việc) cũng phải am hiểu về chủ đề, nội dung đối thoại và có thiện chí xây dựng ý kiến đúng đắn, thống nhất. Nếu không rất có thể sẽ không trả lời được hoặc có trả lời nhưng trả lời một cách hời hợt không thỏa đáng các vấn đề mà người dân quan tâm, làm cho cuộc đối thoại trở nên tẻ nhạt, thậm chí có thể khiến cho không khí cuộc đối thoại trở nên phức tạp và căng thẳng.

Bốn là, chủ thể phải thật bình tĩnh, tự tin và khéo léo, tế nhị, kiên định nhằm “lái” cuộc đối thoại theo hướng tích cực, luôn sẵn sàng tán thành và ủng hộ những ý kiến thẳng thắn, đúng đắn từ phía người dân. Trong trường hợp có ý kiến trái ngược, chủ thể cần phải biết tự kiềm chế, thuyết phục đối tượng; đối với những vấn đề cần phản bác cũng phải được dựa trên những luận chứng, luận cứ khoa học, đúng đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các cơ chế của địa phương, chứ không phải bằng quy kết, áp đặt ý kiến chủ quan của mình.

Năm là, chủ thể phải có khả năng tổng hợp ý kiến qua cuộc đối thoại để phúc đáp, trả lời những ý kiến, kiến nghị chính đáng và không chính đáng của người dân một cách rõ ràng. Điều quan trọng và có ý nghĩa chính trị nữa, đó là dựa trên lập trường, quan điểm của Đảng, chủ thể phải kết luận được những vấn đề cốt lõi nhất của cuộc tiếp xúc, đối thoại; đồng thời, nêu được chính kiến có tính định hướng tư tưởng đối với người dân.

Có thể khẳng định rằng, tiếp xúc, đối thoại với nhân dân không phải là việc làm hoàn toàn mới, song luôn mang tính thời sự, là phương pháp rất phù hợp, hiệu quả trong nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, phát huy quyền làm chủ của nhân dân và định hướng dư luận xã hội. Bởi vậy, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, các cơ quan, tổ chức cần nắm vững và vận dụng một cách linh hoạt các phương pháp đối

thoại trực tiếp để góp phần nâng cao hiệu quả tiếp xúc, đối thoại với nhân dân trong tình hình mới.

IV. CÁC BƯỚC TIỀN HÀNH ĐỐI THOẠI

1. Chuẩn bị trước khi tổ chức tiếp xúc, đối thoại

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp hoặc người đứng đầu tổ chức chủ trì đối thoại có trách nhiệm chỉ đạo lập kế hoạch, xây dựng chương trình, nội dung đối thoại theo định kỳ; căn cứ kế hoạch và nhu cầu thực tế để xác định nội dung, quy mô, số lượng, thành phần tham dự, lựa chọn hình thức cho từng lần tiếp xúc, đối thoại; phân công cơ quan giúp việc chủ động chuẩn bị các nội dung, tài liệu và thực hiện theo trình tự sau:

+ Thu thập ý kiến của cán bộ, đảng viên và nhân dân thông qua các kênh thông tin như: nắm bắt tình hình nhân dân, tình hình cơ sở của các ban xây dựng Đảng, báo chí, thăm dò ý kiến, dư luận xã hội được phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng; tổng hợp kiến nghị của nhân dân gửi đến hoặc qua tổng hợp ý kiến kiến nghị của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và ý kiến của các đại biểu dân cử không thuộc ý kiến, kiến nghị trước, trong và sau các kỳ họp Hội đồng nhân dân hoặc khi quyết định những vấn đề quan trọng của cơ quan, tổ chức.

+ Tổng hợp các ý kiến gửi đến để phân loại từng nội dung, theo mức độ cấp thiết của vấn đề kiến nghị. Trên cơ sở đó tham mưu, phân công cụ thể cho các cơ quan, đơn vị, bộ phận có liên quan chuẩn bị nội dung trao đổi đối thoại.

+ Lập hồ sơ cho từng cuộc tiếp xúc, đối thoại gồm: tất cả các ý kiến thu thập được và nội dung chuẩn bị trả lời, trong đó nêu rõ tên tổ chức, cá nhân nêu kiến nghị; nội dung kiến nghị; nội dung trả lời, kết quả đã giải quyết hoặc hướng giải quyết, thời gian giải quyết, cấp giải quyết. Tài liệu cần sắp xếp phân loại theo chuyên đề, nội dung những việc trả lời tại hội nghị, những việc cần kiểm tra làm rõ, trả lời sau, những việc ghi nhận và báo cáo cấp trên.

- Người đứng đầu cuộc đối thoại quyết định nhân sự tham gia, cử bộ phận tham mưu giúp việc (gồm đại diện các cơ quan, đơn vị, bộ phận có liên quan thuộc phạm vi quản lý); mời đại diện lãnh đạo các cơ quan liên quan tham gia buổi tiếp xúc, đối thoại.

- Thời gian, thành phần, địa điểm và nội dung của hội nghị tiếp xúc, đối thoại được thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc gửi giấy mời trước 7 ngày. Trường hợp tổ chức tiếp xúc, đối thoại đột xuất thì không nhất thiết phải thông báo công khai trước thời gian theo quy định. Thời gian tổ chức một cuộc tiếp xúc, đối thoại từ 1/2 ngày đến 1 ngày; số lượng công dân đến dự tại một điểm tiếp xúc, đối thoại trên địa bàn huyện, xã và liên xã ít nhất là 100 người và không nên quá 300 người (nếu tổ chức quy mô cấp huyện). Trên địa bàn các xã, phường, thị trấn, thôn, khu dân cư, khu phố căn cứ vào tình hình để mời nhưng ít nhất là 50 người.

- Trường hợp phối hợp với các cơ quan khác cùng chuẩn bị tiếp xúc, đối thoại, cần trao đổi thống nhất về chủ trương, nội dung, thời gian và thành phần tham gia. Trên cơ sở đó phân công nhiệm vụ cho từng cơ quan, đơn vị chuẩn bị trước nội dung,

tài liệu và nhân sự tham gia tiếp xúc, đối thoại.

- Người đứng đầu của cơ quan tổ chức đối thoại là người chủ trì cuộc tiếp xúc, đối thoại, trong trường hợp bất khả kháng, người chủ trì vắng mặt tại buổi tiếp xúc, đối thoại thì ủy quyền cho cấp phó của mình chủ trì buổi tiếp xúc, đối thoại.

2. Tổ chức hội nghị đối thoại

- Đại diện cơ quan tổ chức đối thoại giới thiệu đại biểu, thành phần tham dự, nội dung chương trình, nội quy của buổi tiếp xúc, đối thoại; giới thiệu chủ tọa, cử thư ký ghi biên bản và phân công bộ phận tổng hợp những ý kiến và đăng ký phát biểu của nhân dân.

- Người đứng đầu cơ quan tổ chức đối thoại, đồng thời là người chủ trì buổi tiếp xúc, đối thoại thông báo cho các cơ quan phối hợp, các cơ quan liên quan những nội dung tiếp xúc, đối thoại.

- Các cơ quan chức năng báo cáo về những nội dung tiếp xúc, đối thoại đối với nhân dân (báo cáo bằng văn bản).

- Đại diện các cơ quan, tổ chức liên quan và nhân dân phát biểu ý kiến theo thứ tự, nội dung, thời gian phát biểu đã đăng ký và theo sự điều hành của người chủ trì.

- Người chủ trì tiếp xúc, đối thoại có thể trực tiếp trả lời hoặc phân công đại diện lãnh đạo địa phương, cơ quan, đơn vị báo cáo, giải trình về những kiến nghị mà các cơ quan, tổ chức liên quan và nhân dân nêu ra thuộc thẩm quyền giải quyết của mình.

- Sau khi nghe người chủ trì hoặc đại diện các cơ quan trả lời về những nội dung nêu ra tại buổi tiếp xúc, đối thoại, đại diện các cơ quan, tổ chức liên quan và nhân dân có thể tiếp tục trao đổi, phát biểu ý kiến.

- Người chủ trì kết luận: những nội dung đã đối thoại; những nội dung đã được giải quyết; những nội dung nêu tại hội nghị chưa được giải quyết, các cơ quan có trách nhiệm trả lời.

- Người chủ trì quyết định dừng hội nghị trong trường hợp người tham gia tiếp xúc, đối thoại vi phạm những quy định của pháp luật trong quá trình tổ chức đối thoại.

3. Kết thúc hội nghị đối thoại

- Chậm nhất sau 10 ngày làm việc, đại diện cơ quan tổ chức hội nghị tiếp xúc, đối thoại thông báo bằng văn bản ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp xúc, đối thoại đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan xem xét, giải quyết kiến nghị của nhân dân tại hội nghị tiếp xúc, đối thoại (trừ những nội dung đã được trả lời, làm rõ tại hội nghị tiếp xúc, đối thoại).

- Chậm nhất là 20 ngày làm việc sau khi có thông báo kết luận của người chủ trì tiếp xúc, đối thoại, các cơ quan có trách nhiệm thông báo bằng văn bản kết quả tiếp thu, giải quyết đến người có ý kiến tại hội nghị tiếp xúc, đối thoại; báo cáo với cấp ủy, chính quyền và cơ quan cấp trên để theo dõi, chỉ đạo; đồng thời gửi các cơ quan phối hợp để theo dõi, giám sát. Hoàn thiện hồ sơ hội nghị tiếp xúc, đối thoại để bảo quản theo quy định lưu trữ văn bản quy phạm pháp luật.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP

TRONG CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN

I. MỤC ĐÍCH

Nhằm nâng cao vai trò, tầm quan trọng, cách thức rèn luyện, trau dồi kỹ năng giao tiếp và có khả năng ứng dụng kỹ năng này vào hoạt động thực tiễn của đội ngũ cán bộ, công chức chính quyền tại các xã, phường, thị trấn hiện nay.

II. YÊU CẦU

Về kiến thức: người học nắm bắt được những kiến thức cơ bản về giao tiếp và giao tiếp chức năng (giao tiếp công vụ); văn hóa giao tiếp và văn hóa giao tiếp - ứng xử; cấu trúc và vai trò của giao tiếp công vụ; các nguyên tắc và kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong công tác dân vận của chính quyền; qui trình giao tiếp (trực tiếp và gián tiếp) của cán bộ, công chức trong công tác dân vận tại chính quyền xã, phường, thị trấn.

Về kỹ năng: thực hành ứng dụng được các nguyên tắc, kỹ năng và quy trình giao tiếp công vụ đã được học vào thực tiễn công tác dân vận của chính quyền.

Về thái độ, tư tưởng: người học ý thức hoàn thiện bản thân và không ngừng trau dồi, phát triển năng lực giao tiếp; rèn luyện tác phong giao tiếp chuyên nghiệp, thái độ ứng xử đúng mực, phù hợp với các giá trị văn hóa truyền thống tốt đẹp của Việt Nam và chuẩn mực giao tiếp công vụ hiện đại trong công tác dân vận của chính quyền trong bối cảnh hội nhập hiện nay.

III. NỘI DUNG

1. Những vấn đề chung về giao tiếp và giao tiếp công vụ trong công tác dân vận của chính quyền

Giao tiếp và văn hóa giao tiếp - ứng xử trong công tác dân vận

Giao tiếp, kỹ năng giao tiếp và giao tiếp công vụ

Giao tiếp là một quá trình tương tác xã hội giữa các bên tham gia, thông qua phương tiện ngôn từ và phi ngôn từ nhằm trao đổi thông tin, chuyển tải thông điệp và tạo ảnh hưởng liên nhân.

Kỹ năng (tiếng Anh là Skill), được hiểu là sự vận dụng năng lực của một người để giải quyết một hay nhiều việc nhằm tạo ra kết quả như mong muốn.

Kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức trong công tác dân vận tại chính quyền xã, phường, thị trấn là khả năng ứng xử và cách sử dụng phương tiện ngôn từ, phi ngôn từ để truyền đạt ý kiến, thông tin một cách rõ ràng, dễ hiểu đến người khác nhằm đạt được mục đích giao tiếp trong những bối cảnh nhất định.

Trong tương tác xã hội, nhìn chung, có 3 thể loại giao tiếp (form of communication) hay còn gọi là 3 kiểu thức giao tiếp (pattern of communication) sau đây:

Một là, giao tiếp truyền thống: được hình thành và phát triển trên cơ sở các mối quan hệ xã hội bền vững, ở đó, mọi người có sự gắn bó lâu dài hoặc đều quen biết nhau như quan hệ huyết thống (gia đình, họ hàng...), quan hệ hàng xóm láng giềng... Loại giao tiếp này bị chi phối bởi hệ thống các quan niệm, giá trị, ý thức xã hội, tập quán và những nghi thức ứng xử mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc.

Hai là, giao tiếp tự do: loại giao tiếp này được thúc đẩy bởi tính chủ động, phẩm chất và mục đích giao tiếp của mỗi cá nhân. Những quy tắc và mục đích giao tiếp không được định trước như khuôn mẫu, nó xuất hiện và phát triển linh hoạt tùy thuộc vào môi quan hệ của các bên tham gia trong quá trình tiếp xúc, giao lưu.

Ba là, giao tiếp chức năng: loại giao tiếp này xuất phát từ nhu cầu chuyên môn hóa ngày càng cao trong xã hội, gắn với các hoạt động chức nghiệp. Giao tiếp chức năng không đòi hỏi sự bộc lộ cá tính hay tình cảm riêng tư giữa các thành viên giao tiếp mà quan tâm đến việc tuân thủ những nguyên tắc, quy định, nghi thức giao tiếp mang tính pháp quy nhằm mang lại hiệu quả cao nhất cho công việc. Khi tham gia vào quan hệ giao tiếp như vậy, xuất phát từ các vai trò mà cá nhân đảm nhận trong tổ chức và bị quy định bởi mục tiêu của tổ chức, các cá nhân buộc phải tuân theo những yêu cầu chung (dù muốn hay không).

Đối với công tác dân vận của chính quyền xã, phường, thị trấn, tương tác xã hội giữa các thành viên tham gia *thuộc về giao tiếp chức năng* (còn gọi là *giao tiếp công vụ*). Kiểu thức giao tiếp này chủ yếu bị chi phối, điều chỉnh bởi các quy định chung do tổ chức đặt ra một cách chặt chẽ nhằm hướng tới mục tiêu phục vụ những nhu cầu, lợi ích chính đáng của nhân dân; vận động quần chúng, giúp quần chúng nhân dân thấu hiểu, đồng thuận và tự giác thực thi các quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước.

2. Văn hóa giao tiếp và văn hóa giao tiếp - ứng xử

Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về văn hóa giao tiếp. Từ quan điểm văn hóa là hệ giá trị, có thể hiểu *văn hóa giao tiếp* là hệ thống hữu cơ các giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo và tích lũy qua quá trình hoạt động giao tiếp, trong sự tương tác với môi trường xã hội của mình. Theo đó, *văn hóa giao tiếp - ứng xử* thể hiện ở những phản ứng phù hợp (ứng đối, xử trí) của cán bộ công chức trong các bối cảnh, tình huống nhất định nhằm đạt hiệu quả cao nhất trong giao tiếp.

Chức năng, vai trò của giao tiếp công vụ và những yêu cầu đặt ra đối với cán bộ, công chức trong công tác dân vận của chính quyền

3. Chức năng, vai trò của giao tiếp công vụ

Thứ nhất, chức năng thuyết phục, là chức năng đầu tiên vô cùng quan trọng trong việc thay đổi hành vi của người khác theo định hướng của chủ thể lãnh đạo và quản lý, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của hoạt động thực thi công vụ. Từ chức năng này, văn hóa giao tiếp công vụ có *vai trò là nền tảng tinh thần* vững chắc cho quá trình xây dựng nền hành chính *Vì dân*, chuyên nghiệp và hiệu quả.

Thứ hai, chức năng phối hợp hành động. Để tổ chức hoạt động một cách thống nhất, đồng bộ, các bộ phận, thành viên trong và ngoài tổ chức cần phải giao tiếp với

nhau để phối hợp hành động cho hiệu quả. Đối với cán bộ công chức, giao tiếp tốt góp phần giúp mỗi cá nhân thiết lập và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp... Đối với tổ chức, sự tương tác với người dân là cơ hội để cán bộ công chức lắng nghe, nắm bắt tâm lý, nhu cầu, nguyện vọng của người dân, qua đó giúp chính quyền cơ sở củng cố tình đoàn kết, gắn bó với nhân dân, biến nó trở thành sức mạnh mềm cho tiến trình cải cách hành chính, hội nhập kinh tế quốc tế.

Thứ ba, chức năng thu nhận thông tin phản hồi. Giao tiếp công vụ là phương thức cơ bản thực thi công vụ và là sự cụ thể hóa quyền của công dân tham gia quản lý nhà nước, quản trị xã hội. Thông qua giao tiếp công vụ, cán bộ, công chức nắm bắt những vấn đề nảy sinh trong cuộc sống thường ngày của nhân dân, đây chính là cơ sở thực tiễn giúp cho Đảng và Nhà nước nói chung, các cơ quan nhà nước nói riêng đề ra những chủ trương, quyết định đúng đắn hợp lòng dân.

4. Những yêu cầu đặt ra về năng lực giao tiếp đối với cán bộ, công chức trong công tác dân vận ở chính quyền xã, phường, thị trấn

Thực tế cho thấy, người có năng lực giao tiếp tốt là người: (1) Quan sát và nhận biết nhanh nhạy những biểu hiện bên ngoài và đoán biết tâm lý bên trong của đối tượng giao tiếp; (2) Sử dụng các phương tiện ngôn từ và phi ngôn từ để tạo ấn tượng tích cực ban đầu, qua đó điều khiển và điều chỉnh quá trình giao tiếp theo mục đích đã đề ra. Cụ thể, một người có kỹ năng giao tiếp tốt thường thể hiện ở ba nhóm kỹ năng sau: (1) *Nhóm kỹ năng định hướng*: là kỹ năng nhận biết về đối tượng giao tiếp dựa vào khả năng tri giác về những biểu hiện bề ngoài như hình thức, cử chỉ ngôn ngữ, điệu bộ, các sắc thái biểu cảm... trong những bối cảnh giao tiếp nhất định; (2) *Nhóm kỹ năng định vị*: là kỹ năng xác định đúng vị trí của mình so với đối tượng giao tiếp, để từ đó tạo điều kiện cho đối tượng chủ động xác định vai trò của họ trong giao tiếp; (3) *Nhóm kỹ năng điều khiển*: là kỹ năng sử dụng các phương tiện ngôn từ và phi ngôn từ để điều tiết, định hướng quá trình giao tiếp theo mục đích đề ra.

Trong công tác dân vận ở chính quyền xã, phường, thị trấn hiện nay, hiệu quả của hoạt động này phần lớn chịu sự tác động và chi phối bởi chất lượng giao tiếp công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, chủ yếu thể hiện ở thái độ, kiến thức và kỹ năng giao tiếp công vụ. Xét về năng lực giao tiếp, cán bộ, công chức làm công tác dân vận, cần rèn luyện một số kỹ năng quan trọng sau: *kỹ năng sử dụng công cụ ngôn từ và phi ngôn từ, kỹ năng lắng nghe, phản hồi và kỹ năng thuyết phục, xử lý tình huống trong giao tiếp công vụ.*

Cấu trúc, phân loại và những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động giao tiếp của cán bộ, công chức trong công tác dân vận chính quyền

Cấu trúc của giao tiếp công vụ

Nhìn chung, có thể tiếp cận cấu trúc giao tiếp công vụ trong công tác dân vận của chính quyền theo mô hình 5W1H³, bao gồm 06 yếu tố sau đây:

Why: mục đích giao tiếp

³ 5W là từ viết tắt của What, Where, When, Why và Who; 1H là viết tắt của từ How trong tiếng Anh.

Who: chủ thể giao tiếp (các bên tham gia vào quá trình giao tiếp)

What: nội dung giao tiếp (hệ thống các thông tin và thông điệp giao tiếp)

Where, When: bối cảnh giao tiếp (bao gồm không gian, địa điểm, thời gian giao tiếp)

How: hình thức, phương tiện, công cụ giao tiếp

Phân loại giao tiếp trong công tác dân vận

Có nhiều cách phân loại giao tiếp như: phân loại dựa vào hình thức, phương tiện, bối cảnh giao tiếp hoặc dựa vào số người tham dự (có giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân, giao tiếp giữa cá nhân với nhóm, giao tiếp giữa nhóm với nhóm...). Mỗi cách thức giao tiếp đều bao hàm ưu và nhược điểm khác nhau. Để đạt được hiệu quả cao nhất, cần lựa chọn và sử dụng hình thức giao tiếp hợp lý, phù hợp với từng tình huống giao tiếp cụ thể. Trong công tác dân vận ở chính quyền xã, phường, thị trấn, có thể khái quát thành hai hình thức giao tiếp cơ bản: *giao tiếp trực tiếp* và *giao tiếp gián tiếp*.

Giao tiếp trực tiếp là kiểu giao tiếp “mặt đối mặt” (face-to-face), trong đó các đối tượng trực tiếp gặp gỡ nhau và thường dùng lời nói cũng như các ký hiệu phi ngôn từ để truyền tải suy nghĩ, cảm xúc, tình cảm của mình.

Giao tiếp gián tiếp là giao tiếp thông qua một phương tiện trung gian khác như thư từ, email, điện thoại, truyền hình, fax... Đặc biệt, trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và giai đoạn đẩy mạnh chuyển đổi số hiện nay, loại hình giao tiếp trực tuyến qua các nền tảng mạng xã hội đang trở nên phổ biến (như giao tiếp qua Zalo, Viber, Facebook...).

5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả giao tiếp công vụ

Hiệu quả của hoạt động giao tiếp trong công tác dân vận có thể bị ảnh hưởng bởi những yếu tố gây “nhiều” làm cản trở quá trình tương tác trao đổi thông tin, chuyển tải thông điệp giữa nguồn phát và nguồn nhận. Một số yếu tố gây “nhiều” thường gặp là:

Sự khác biệt về văn hóa giữa các vùng miền, giữa các dân tộc... Đây là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quá trình người nhận giải mã thông điệp.

Môi trường truyền thông không tốt, chẳng hạn: tiếng ồn (vật lý và tâm lý) ảnh hưởng tới việc phát triển ý ở người phát và tiếp nhận thông tin ở người nhận.

Việc mã hóa có thể bị lỗi do việc sử dụng các ký hiệu không rõ ràng, hoặc hai bên không sử dụng chung một mã ngôn ngữ, không cùng trình độ, vốn sống...

Các kênh truyền dẫn thông tin hoạt động kém hiệu quả (như điện thoại bị trục trặc, mạng wifi không ổn định...)

Sự không tập trung chú ý trong quá trình tiếp nhận thông tin hoặc hạn chế về kỹ năng lắng nghe, phản hồi... dẫn đến thái độ phản ứng nóng vội, tức là khi mới nghe một phần thông điệp đã vội vã đưa ra nhận định, kết luận mà không chịu lắng nghe tiếp...

Các định kiến, thành kiến có thể gây cản trở sự tiếp nhận và hiểu biết thông tin...

Việc hiểu biết về những yếu tố gây nhiễu nên trên sẽ giúp cán bộ, công chức có ý thức tìm kiếm các giải pháp khắc phục phù hợp để nâng cao hiệu quả giao tiếp công vụ.

6. Nguyên tắc giao tiếp công vụ trong công tác dân vận của chính quyền

6.1. Nguyên tắc thượng tôn pháp luật

Nguyên tắc này đòi hỏi các bên tham gia tương tác trong giao tiếp công vụ, trước hết là cán bộ, công chức, cần nhận thức và thực hiện đúng, đủ các hành vi giao tiếp (từ

lời nói, việc làm, thái độ giao tiếp đên trang phục, phù hiệu hoặc thẻ, trang sức, trang điểm của cán bộ, công chức trong thời gian thực hiện công vụ) theo quy định pháp luật với đối tượng giao tiếp trong hoạt động giao tiếp chức năng, nhằm đạt được các lợi ích vật chất hoặc tinh thần các bên tham gia mong muốn, qua đó hướng tới những mục tiêu, giá trị đặt ra đối với hoạt động thực thi công vụ.

6.2. Nguyên tắc dân chủ, công khai

Nguyên tắc công khai, dân chủ nhằm đảm bảo sự bình đẳng trước pháp luật trong mối quan hệ giữa các bên tham gia giao tiếp. Nguyên tắc này đòi hỏi cán bộ, công chức lắng nghe, tôn trọng ý kiến của các chủ thể có liên quan như các đối tượng được quyền giải trình, tiếp xúc với cơ quan, tổ chức, cá nhân..., có sự trao đổi, phản hồi thông tin chính xác trong phạm vi thẩm quyền của mình và phù hợp với quy định của pháp luật. Trong giao tiếp công vụ, luôn giữ thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, ứng xử lịch sự, văn minh, đồng thời cũng tránh những biểu hiện tự do, dân chủ thái quá.

6.3. Nguyên tắc hài hòa lợi ích

Nguyên tắc này nhằm đảm bảo những người tham gia giao tiếp cần ý thức rõ về lợi ích của các bên để tìm kiếm và thống nhất cách thức giải quyết hướng tới sự hài hòa lợi ích tối đa cho mỗi bên. Như vậy, trong công tác dân vận, hoạt động giao tiếp thực chất là quá trình các bên cùng hợp tác để đạt được mục đích giao tiếp công vụ.

6.4. Nguyên tắc hướng tới các giải pháp tối ưu

Nguyên tắc này nhấn mạnh trong công tác dân vận, thành công của giao tiếp công vụ không thể hiện ở việc các bên tham gia giao tiếp chiến thắng nhau mà là tìm ra những giải pháp phù hợp nhất, nhằm thỏa mãn nhu cầu, quyền lợi chính đáng cho hai phía. Trong hầu hết tình huống, đều có thể tìm ra giải pháp thích hợp với lợi ích cho các bên.

6.5. Nguyên tắc bình đẳng, tôn trọng các giá trị bản sắc văn hóa

Nguyên tắc này đòi hỏi cán bộ, công chức trong giao tiếp công vụ phải có tinh thần trách nhiệm cao, phong cách làm việc chuyên nghiệp và thái độ ứng xử gần dân, trọng dân; không phân biệt đối xử trong quan hệ với nhân dân. Đối với một quốc gia đa dân tộc, đa văn hóa như Việt Nam, cần đảm bảo tôn trọng truyền thống, văn hóa giao tiếp ứng xử của các dân tộc, đặc biệt là dân tộc thiểu số thuộc các nền văn hóa

khác nhau. Xung đột về văn hóa sẽ dẫn đến xung đột trong giao tiếp. Do đó, cán bộ, công chức cần phòng, chống mọi biểu hiện chủ quan, quan liêu, quan cách trong giao tiếp với nhân dân. Quy trình và kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong công tác dân vận của cán bộ, công chức ở chính quyền xã, phường, thị trấn

Hướng tới mục tiêu nâng cao chất lượng, hiệu quả giao tiếp công vụ trong công tác dân vận, cán bộ, công chức có thể vận dụng quy trình giao tiếp: Trước – Trong và Sau khi quá trình tương tác, tiếp xúc với công dân diễn ra. Cụ thể, giới hạn trong phạm vi Cẩm nang này, hình thức giao tiếp trực tiếp được nhấn mạnh hơn, với nội dung sau:

6.6. Quy trình và kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong giao tiếp trực tiếp

Khi giao tiếp trực tiếp với công dân (trong các trường hợp như cung cấp dịch vụ hành chính công hay người dân đến hỏi thông tin, hòa giải, gặp gỡ với đại diện cơ quan, tổ chức, với người có uy tín tại địa bàn hay thăm hỏi nhân dân v.v...), cán bộ, công chức cần thực hiện theo trình tự:

Trước khi hoạt động giao tiếp diễn ra: dựa vào cấu trúc 5W1H, tiến hành chuẩn bị cho cuộc giao tiếp trong công tác dân vận theo 5 bước:

Bước 1: *xác định rõ mục đích giao tiếp là gì (What?)*

Bước 2: *những ai sẽ tham gia vào quá trình giao tiếp (Who?)*, đặc biệt cần chủ động tìm hiểu thật kỹ về đối tượng giao tiếp (các đặc điểm nhân thân như *quê quán, tuổi tác, giới tính, trình độ, nghề nghiệp, văn hóa, kinh nghiệm, vốn sống...*)

Bước 3: *xác định nội dung giao tiếp (What?)*. Để phục vụ quá trình trao đổi, tiếp xúc với người dân, cán bộ, công chức cần thu thập, nghiên cứu kỹ văn bản pháp luật liên quan đến nội dung công việc cần giải quyết, thu thập thông tin về vụ việc, tìm hiểu trước những vấn đề người dân đang quan tâm, bức xúc để có định hướng ứng xử phù hợp.

Bước 4: *xác định không gian, địa điểm giao tiếp (Where?)*, nên lựa chọn địa điểm thuận lợi cho công dân, tạo điều kiện để họ đến trình bày nguyện vọng, tâm tư, kiến nghị của bản thân hoặc gia đình. Đối với cuộc giao tiếp tiến hành tại trụ sở cơ quan, nơi tiếp

dân phải có nội quy tiếp dân, lịch tiếp dân và các văn bản hướng dẫn về quy trình, thủ tục, cách thức thực hiện...

Bước 5: *xác định thời gian (When?)*, nên tránh những thời điểm dễ gây căng thẳng, nhạy cảm về tâm lý, thể chất và cảm xúc, chẳng hạn cuối giờ trưa/ chiều hoặc thời gian tiếp xúc giữa các bên quá dài đối với những sự việc chưa đủ cơ sở để đưa ra kết luận.

Trong khi hoạt động giao tiếp diễn ra: trong công tác dân vận, một cuộc giao tiếp dù ngắn hay dài muốn đạt hiệu quả, cán bộ, công chức cũng cần thực hiện theo các bước cơ bản khi *mở đầu; giải quyết vấn đề và kết thúc* cuộc giao tiếp, kết hợp với các kỹ năng: *tạo ấn tượng ban đầu; lắng nghe; thuyết phục*. Cụ thể:

Khi bắt đầu cuộc giao tiếp: cần lưu ý ấn tượng ban đầu là yếu tố cực kỳ quan trọng tạo nên hiệu quả giao tiếp, tác động trực tiếp đến sự thành bại của cuộc tiếp xúc và

ảnh hưởng sâu sắc, dai dẳng trong mối quan hệ sau này. Do vậy, cán bộ công chức nên tiến hành theo trình tự:

- Bước 1: Nhìn – Cười – Chào (See - Smile - Greet)

Nguyên tắc *bình đẳng, tôn trọng các giá trị bản sắc văn hóa* và sự chuyên nghiệp, văn minh, lịch thiệp của người cán bộ, công chức trong giao tiếp với nhân dân không phải là những giá trị và chuẩn mực văn hóa công vụ nằm trên giấy tờ hay các pano tuyên truyền mà thể hiện cụ thể, sinh động qua cử chỉ, nét mặt, ánh mắt... nhằm biểu đạt thái độ quan tâm, thiện ý, sẵn sàng phục vụ, niềm nở đón tiếp công dân. Thực hành kỹ thuật phối hợp liên hoàn 3 thao tác *Nhìn – Cười – Chào* không những tạo được ấn tượng tốt về hình ảnh của người cán bộ dân vận gần dân, trọng dân, mà còn giúp người dân mạnh dạn, tự tin, thoải mái hơn. Khi nhận được sự quan tâm và tôn trọng, người dân sẽ bình tĩnh diễn đạt vấn đề của mình và cung cấp thông tin rõ ràng, đầy đủ, chính xác hơn cho người cán bộ dân vận. Như vậy, dù có vẻ ngoài của đối tượng giao tiếp như thế nào và họ đến cơ quan Nhà nước vì bất lý do gì, khi chưa xác định chính xác nhu cầu giao tiếp, cán bộ, công chức cần tránh bị chi phối bởi những định kiến cá nhân, dẫn đến phân biệt đối xử trong giao tiếp.

Bước 2: Xác định nhu cầu của đối tượng giao tiếp bằng cách đặt câu hỏi khi tiếp xúc với người dân, sau lời chào ban đầu, để tránh mất thời gian cho các bên tham thoại sa đà vào những nội dung không liên quan đến mục đích giao tiếp, việc xác định đúng, đủ và rõ ràng, tường minh nhu cầu của đối tượng giao tiếp là hết sức cần thiết. Bằng kỹ thuật đặt câu hỏi mở, người cán bộ dân vận xác thực lại nhu cầu chính yếu của đối tượng giao tiếp và thống nhất mục đích buổi tiếp xúc giữa hai bên. Sử dụng câu hỏi mở, giúp cán bộ làm nhiệm vụ giao tiếp công vụ nắm sâu thông tin, khơi gợi người được hỏi nói về những điều mình chưa biết hay chưa rõ. Câu hỏi mở thường có dạng: *vì sao, như thế nào, ở đâu, ý kiến của ông (bà) về vấn đề này như thế nào; theo ông (bà) thì vụ việc nên giải quyết như thế nào...* Khi đặt câu hỏi, cán bộ, công chức dùng giọng nói nhẹ nhàng và thái độ lắng nghe tích cực để phát vấn, khai thác chính xác nhu cầu, mong đợi của người dân.

Ở bước 1 và bước 2, cán bộ, công chức nên sử dụng kết hợp giữa kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ (ánh mắt, nụ cười, nét mặt, cử chỉ...) với kỹ năng giao tiếp ngôn từ (lời chào, hỏi thăm...), phù hợp với đối tượng và tình huống giao tiếp. Giao tiếp bằng lời nói qua câu chào – hỏi mở đầu cuộc tiếp xúc, tuy có vẻ đơn giản và diễn ra nhanh chóng nhưng lại đòi hỏi được thực hiện bằng cái tâm hòa nhã, chân thành, biểu hiện ở giọng điệu, cách chào, cách đặt câu hỏi của người cán bộ, công chức. Trong trường hợp nào cũng cần tránh cách nói cộc lốc, chỉ hất đầu chào và hỏi trống không, giọng nói thể hiện thái độ lạnh lùng, quan phương kiểu “*Có việc gì không?*”, “*Đi đâu đấy?*”, “*Có hẹn không?*”, “*Ai hẹn?*”, “*Giấy tờ đâu, đưa đây coi?*”... Cách giao tiếp ban đầu như vậy chỉ khiến khoảng cách quyền lực giữa cán bộ nhà nước với công dân ngày càng gia tăng và trạng thái tâm lý mặc cảm tự ti hoặc nóng nảy, bức xúc của người dân khi đến làm việc tại cơ quan công quyền càng dễ trở nên căng thẳng, nặng nề.

6.7. Khi tiến hành giải quyết vấn đề chính của cuộc giao tiếp

Trong quá trình giao tiếp, để giải quyết nhu cầu và mục đích tiếp xúc với công

dân, cán bộ, công chức thực hiện các bước tiếp theo:

Bước 1: Lắng nghe, thu thập thông tin liên quan đến nội dung cuộc giao tiếp

Bước 2: Thể hiện sự ghi nhận và thông cảm đối với đối tượng giao tiếp

Bước 3: Làm rõ vấn đề phàn nàn hay phản ánh từ phía người dân

Bước 4: Đưa ra cách thức giải quyết vấn đề và thuyết phục người dân

Bước 5: Kết luận và xác nhận mức độ hài lòng của người dân

Trong khi tiến hành giải quyết nội dung chính của cuộc tiếp xúc với người dân, cán bộ công chức cần sử dụng kết hợp cả 03 kỹ năng: Quan sát – Lắng nghe – Phản hồi

Người dân đến các cơ quan nhà nước mang theo những khó khăn và khúc mắc với hy vọng sẽ được quan tâm giúp đỡ, đồng thời có cả tâm tư âu lo, phiền muộn vì phần lớn các vấn đề cần giải quyết đều liên quan đến quyền lợi của họ. Sự nhạy cảm về tâm lý kết hợp với mỗi người dân có tính cách khác nhau như nóng nảy, lãnh đạm hoặc dễ xúc động... Vì vậy, cán bộ công chức cần nắm bắt thái độ, trạng thái tâm lý qua kỹ năng quan sát nét mặt và cử chỉ để phỏng đoán tính cách và tâm trạng của người dân tại thời điểm giao tiếp, trên cơ sở đó lựa chọn cách phản hồi và ứng phó cho thích hợp.

Trong số các biểu đạt phi ngôn từ, sẽ có những yếu tố phản ánh rõ nét nhất tâm trạng của con người. Do vậy, cán bộ, công chức cần trau dồi khả năng quan sát và giải mã các công cụ giao tiếp phi ngôn từ của người tiếp xúc, thông qua việc rèn luyện bốn thao tác sau:

Thứ nhất, quan sát nhịp thở, đây là điểm rất dễ nhận thấy bởi con người khó kiểm soát nhịp thở của mình. Trong đó, tiếng thở dài cũng là một yếu tố phi ngôn từ, phản ánh tâm trạng của đối tượng giao tiếp.

Thứ hai, quan sát ánh mắt. Quan sát vào tương tác của ánh mắt giúp cho người cán bộ không những có thể nắm bắt được tâm trạng, thái độ của đối tượng giao tiếp mà còn điều chỉnh, điều tiết được tiến trình giao tiếp sao cho phù hợp và đạt mục đích giao tiếp.

Thứ ba, quan sát nét mặt. Nét mặt là nơi biểu lộ nhiều trạng thái cảm xúc của con người, hẳn nhiên không nên bỏ qua.

Thứ tư, quan sát cử động thân thể. Ngôn ngữ của cơ thể phần nhiều là do vô thức, vì thế sẽ phản ánh trung thực cảm xúc của con người. Để quan sát, cán bộ công chức cần biết “cách đọc” và “giải mã” ngôn ngữ cơ thể. Ví như: khi ai đó ngồi khoanh tay hoặc đan bàn tay với nhau chứng tỏ họ vẫn còn xu hướng khép kín, không thực sự cởi mở khi giao tiếp. Hoặc đối phương đang trong quá trình tương tác, bất chợt nhìn đồng hồ, cho biết họ đang sốt ruột hoặc bị phân tán vì một việc gì đó và không tập trung vào cuộc nói chuyện. Trong trường hợp này, cán bộ, công chức cần thay đổi cách thức trao đổi, diễn đạt, đồng thời điều chỉnh chiến lược giao tiếp để đạt mục tiêu đề ra.

Tóm lại, khi có kỹ năng quan sát nhạy bén và tinh tế, hiệu quả giao tiếp công vụ

sẽ tăng lên. Qua đó, cán bộ, công chức còn trau dồi và thể hiện được khả năng lắng nghe thấu cảm. Cùng với kỹ năng quan sát, lắng nghe là một kỹ năng quan trọng trong giao tiếp công vụ, vì đây là một quá trình nhận thức toàn bộ những tín hiệu đối tượng thể hiện, đưa ra thông tin một cách có ý thức và cả những gì họ chưa hiểu, hoặc đã nói ra hay không nói ra. Phương tiện giao tiếp trong lắng nghe là bằng trực quan và các giác quan. Trong công tác dân vận, lắng nghe là để thu thập thông tin đầy đủ và chính xác mức độ hiểu biết, quan điểm, tư tưởng của người dân; qua đó giúp công dân nhận thức được bản chất vụ việc, giảm thiểu yếu tố cảm tính trong xử lý tình huống; làm cho mối quan hệ giao tiếp giữa cán bộ công chức với người dân gần gũi, tích cực hơn.

Để việc lắng nghe đạt hiệu quả, cán bộ công chức phải bắt đầu bằng một thái độ chân thành và nhiệt tình; duy trì việc giao tiếp bằng ánh mắt một cách thường xuyên; chọn cách diễn đạt bằng cử chỉ “mở”; duy trì một khoảng cách vừa phải, hợp lý giữa người nghe và người nói; đảm bảo môi trường giao tiếp không bị các tác động khác làm phân tán hoặc ngắt quãng người nghe; tạo cơ hội cho công dân được trình bày kết hợp với khuyến khích bằng lời hoặc bằng cử chỉ thân thiện; hạn chế sử dụng câu hỏi “đóng”, đặc biệt không ngắt lời người dân khi họ đang nói và chỉ phản hồi lại sau khi nghe công dân trình bày.

Bên cạnh việc vận dụng *kỹ năng quan sát – lắng nghe – phản hồi*, người cán bộ, công chức khi tham gia giao tiếp với công dân nên sử dụng thêm *kỹ năng định vị* - đặt mình vào vị trí của người dân để đồng cảm trước những bức xúc, nỗi niềm của họ. Điều này giúp cho cán bộ, công chức có ý thức trong lựa chọn các công cụ ngôn từ và phi ngôn từ phù hợp với đối tượng và mục đích giao tiếp hơn, làm sao để không chỉ biểu đạt chính xác thông tin mà còn diễn tả nhiều cung bậc cảm xúc nhằm thuyết phục và cảm hóa được người nghe.

Song song đó, ở *bước 4. Đưa ra cách thức giải quyết vấn đề và thuyết phục người dân*, việc cán bộ, công chức sử dụng thành thạo *kỹ năng nói* trong giao tiếp ngôn từ có vị trí rất quan trọng, mang tính chất quyết định kết quả của buổi giao tiếp. Khi giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức phải sử dụng lời nói đúng chuẩn mực hành chính - công vụ

đồng thời cần dùng từ ngữ, cách diễn đạt chính xác, rõ ràng, đáp ứng sát nội dung, yêu cầu người dân nêu ra. Trong công tác dân vận, cán bộ, công chức nên tránh cách trình bày dài dòng, nói thiếu mạch lạc, dùng từ mơ hồ, đa nghĩa, lơ lửng dễ dẫn đến nhiều cách hiểu khác nhau đối với người nghe. Trong khi nói, người cán bộ làm nhiệm vụ dân vận, cần tiếp tục quan sát thái độ, phản ứng của người dân để điều chỉnh cách tương tác cho phù hợp. Tác phong làm việc nghiêm túc, tận tâm, lịch sự cùng với tinh thần cởi mở, tế nhị và chu đáo luôn là những chuẩn mực giao tiếp công vụ quan trọng và cần thiết.

Khi kết thúc cuộc giao tiếp

Ở khâu cuối cùng của quá trình giao tiếp trực tiếp này, người cán bộ, công chức cần tiến hành các bước sau:

Bước 1: Gửi lại các giấy tờ liên quan đến người dân.

Bước 2: Thông báo rõ ràng về kết quả và những nội dung quan trọng đã thống nhất trong cuộc giao tiếp.

Bước 3: Đặt câu hỏi xác nhận để đảm bảo người dân hiểu đầy đủ và chính xác về kết quả giao tiếp

Bước 4: Dặn dò về các lịch hẹn tiếp theo (nếu có). Trong trường hợp cần thiết, có thể ghi lại thông tin về yêu cầu giấy tờ, thủ tục ra giấy và đưa cho người dân để giúp họ tránh quên hay bỏ sót.

Bước 5: Chào tạm biệt và cảm ơn công dân

Khi kết thúc hoạt động giao tiếp trực tiếp với người dân, ở bước thứ 5, cán bộ, công chức sử dụng kỹ năng phối hợp cùng lúc 03 thao tác: NHÌN – CUỖI – CHÀO. Trong giao tiếp công vụ, phải có câu chào tiễn công dân khi kết thúc cuộc giao tiếp là yêu cầu mang tính chất bắt buộc đối với người cán bộ làm công tác dân vận, ngay cả trong trường hợp người dân không thực sự quan tâm đến điều này.

Sau khi hoạt động giao tiếp diễn ra:

Người cán bộ, công chức tiếp tục hoàn thiện các văn bản, giấy tờ có liên quan. Thu thập thông tin phản hồi từ phía người dân để tìm hiểu cuộc giao tiếp đã đạt được mục đích và hiệu quả không, có điều gì còn vướng mắc nữa hay không.

Tự đánh giá và rút kinh nghiệm cho những lần giao tiếp công dân tiếp theo.

6.8. Quy trình và kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong giao tiếp gián tiếp

Trong giao tiếp gián tiếp (tài liệu này chủ yếu nhấn mạnh giao tiếp qua điện thoại), cán bộ, công chức cần thực hiện yêu cầu 4 “Có”: Có câu chào ban đầu; Có xác định nghe; Có cảm ơn; Có câu chào kết thúc và yêu cầu 4 “Không”: Không để người dân chờ lâu; Không hỏi vặn với giọng gắt gỏng; Không nói Không biết; Không có Tranh cãi.

Ứng dụng quy trình Trước – Trong – Sau khi giao tiếp với công dân, trong giao tiếp gián tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức tiến hành thực hiện 05 bước cơ bản:

Bước 1: nói lời chào và giới thiệu bản thân

Bước 2: lắng nghe và đặt câu hỏi để xác định nhu cầu của người dân

Bước 3: đáp ứng nhu cầu của người dân (cung cấp thông tin, trả lời thắc mắc, thuyết phục một việc nào đó trong những tình huống cụ thể...)

Bước 4: hỏi người dân còn thắc mắc hay nhu cầu gì không trước khi ngắt điện thoại

Bước 5: chào tạm biệt (và nhường cho người dân ngắt máy trước)

7. Thực hành xử lý một số tình huống giao tiếp công vụ trong công tác dân vận chính quyền

Trường hợp người dân yêu cầu gặp lãnh đạo

Trường hợp người dân yêu cầu quay phim, chụp hình

Trường hợp người dân nóng giận, gây ồn ào, lớn tiếng nơi công sở

Các tình huống nêu ra trong Chương này chỉ mang tính chất minh họa cho vô vàn những tình huống giao tiếp đa dạng và phức tạp nảy sinh trong thực tế giao tiếp công vụ và công tác dân vận tại chính quyền xã, phường, thị trấn hiện nay. Về nguyên tắc và kỹ năng, cho dù tình huống phức tạp đến đâu (ngoại trừ ảnh hưởng đến an toàn tính mạng và an ninh chính trị của cá nhân và tổ chức), người cán bộ, công chức làm công tác dân vận chính quyền cũng nên bình tĩnh và ứng phó, xử lý tình huống theo phương pháp sau:

Thứ nhất, cần bắt đầu bằng việc tiếp nhận thông tin với dấu hiệu lắng nghe (biểu đạt qua yếu tố phi ngôn từ) một cách tập trung, kiên nhẫn để xác định được cốt lõi sự việc, nắm bắt vấn đề và nhu cầu của đối tượng giao tiếp.

Thứ hai, không tỏ ra sẵn sàng tranh luận hoặc nôn nóng ngắt lời người dân.

Thứ ba, thay vì phản đối, cấm cản nên giải quyết vấn đề theo đúng pháp luật, với tinh thần trách nhiệm và thiện chí bằng việc đưa ra lời đề nghị về cách thức giải quyết vấn đề trên tinh thần “lượng hóa” (nghĩa là đưa ra ít nhất hai giải pháp để thuyết phục người dân).

Tóm lại, khi có những tình huống bất ngờ xảy ra trong giao tiếp công vụ, người cán bộ công chức cần bình tĩnh, thể hiện tư duy cởi mở, lắng nghe, bày tỏ sự quan tâm, cảm thông với người dân, trong mọi trường hợp không được tỏ thái độ nóng nảy, bức xúc. Nếu chưa thống nhất quan điểm, cách làm việc và giải pháp xử lý tình huống mà các bên nêu ra, nên trao đổi từ tốn, thuyết phục với thái độ nhẹ nhàng, lịch sự, tích cực, chân tình, thể hiện sự sẵn sàng hợp tác trên nguyên tắc tuân thủ pháp luật và hài hòa các lợi ích chính đáng.

Để nâng cao hiệu quả giao tiếp công vụ, việc nâng cao trình độ, năng lực và kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức sẽ góp phần tạo lập môi trường hành chính thân thiện, từng bước gây dựng niềm tin vững chắc ở người dân về chất lượng, hiệu quả giao tiếp của đội ngũ cán bộ làm công tác dân vận tại chính quyền xã, phường, thị trấn hiện nay.

KỸ NĂNG HÒA GIẢI CỦA CÁN BỘ PHƯỜNG, XÃ, THỊ TRẤN

I. MỤC ĐÍCH

Nhằm đưa ra cách giải quyết các tình huống dựa trên căn cứ pháp lý và một số kỹ năng cần thiết, từ đó góp phần hiệu quả vào công tác hòa giải ở cơ sở.

II. YÊU CẦU

- *Về kiến thức:* người học nắm được những kiến thức cơ bản về kỹ năng hòa giải ở cơ sở. Hiểu được ý nghĩa, tầm quan trọng của việc hòa giải trong đời sống xã hội và đối với cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở.

- *Về kỹ năng:* ứng dụng được các nguyên tắc, kỹ năng và nghiệp vụ hòa giải đã được học vào thực tiễn công tác dân vận của chính quyền.

- *Về thái độ, tư tưởng:* người học có ý thức nâng cao năng lực chuyên môn trong công tác dân vận của chính quyền.

III. NHẬN THỨC CHUNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm hòa giải và hòa giải ở cơ sở

1.1. Khái niệm hòa giải

Theo Từ điển tiếng Việt, hòa giải là “hành vi thuyết phục các bên đồng ý chấm dứt xung đột hoặc xích mích một cách ôn hòa”¹

- Từ giải thích trên cho thấy hòa giải có một số đặc trưng sau: - Hòa giải là một biện pháp giải quyết tranh chấp.

- Hòa giải có bên thứ ba làm trung gian giúp cho các bên thỏa thuận với nhau về giải quyết mâu thuẫn, xích mích, tranh chấp.

- Hòa giải là sự thỏa thuận, thể hiện ý chí và quyền định đoạt của chính các bên tranh chấp. Từ đó, có thể hiểu hòa giải là một phương thức giải quyết tranh chấp với sự giúp đỡ của bên thứ ba làm trung gian giúp các bên tranh chấp tự nguyện thỏa thuận giải quyết được những bất đồng, đạt được thỏa thuận phù hợp với pháp luật, đạo đức xã hội và tự nguyện thực hiện những thỏa thuận đó.

1.2. Khái niệm hòa giải ở cơ sở

Theo quy định tại khoản 1, Điều 2 Luật hòa giải ở cơ sở năm 2013, hòa giải ở cơ sở là việc hòa giải viên hướng dẫn, giúp đỡ các bên đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật theo quy định của Luật.

¹ Xem Viện Ngôn ngữ học: Từ điển tiếng Việt, Nxb. Đà Nẵng - Trung tâm Từ điển học, 2005, tr.446.

2. Phạm vi hòa giải ở cơ sở

2.1. Các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật được tiến hành hòa giải, gồm:

Theo Điều 3 Luật Hòa giải ở cơ sở, Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hòa giải ở cơ sở, phạm vi hòa giải ở cơ sở được quy định như sau:

- Mâu thuẫn giữa các bên (do khác nhau về quan niệm sống, lối sống, tính tình không hợp hoặc mâu thuẫn trong việc sử dụng lối đi qua nhà, lối đi chung, sử dụng điện, nước sinh hoạt, công trình phụ, giờ giấc sinh hoạt, gây mất vệ sinh chung hoặc các lý do khác).

- Tranh chấp phát sinh từ quan hệ dân sự như tranh chấp về quyền sở hữu, nghĩa vụ dân sự, hợp đồng dân sự, thừa kế, quyền sử dụng đất.

- Tranh chấp phát sinh từ quan hệ hôn nhân và gia đình như tranh chấp phát sinh từ quan hệ giữa vợ, chồng; quan hệ giữa cha, mẹ và con; quan hệ giữa ông bà nội, ông bà ngoại và cháu, giữa anh, chị, em và giữa các thành viên khác trong gia đình; cấp dưỡng; xác định cha, mẹ, con; nuôi con nuôi; ly hôn.

- Vi phạm pháp luật mà theo quy định của pháp luật những việc vi phạm đó chưa đến mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự, xử lý vi phạm hành chính.

- Vi phạm pháp luật hình sự trong các trường hợp sau đây:

+ Không bị khởi tố vụ án theo quy định tại Điều 107 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là Điều 157 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015) và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

+ Pháp luật quy định chỉ khởi tố vụ án theo yêu cầu của người bị hại, nhưng người bị hại không yêu cầu khởi tố theo quy định tại khoản 1 Điều 105 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là khoản 1 Điều 155 Bộ luật tố tụng hình sự năm 2015) và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

+ Vụ án đã được khởi tố, nhưng sau đó có quyết định của cơ quan tiến hành tố tụng về đình chỉ điều tra theo quy định tại khoản 2 Điều 164 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là Khoản 1 Điều 230 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015) hoặc đình chỉ vụ án theo quy định tại Khoản 1 Điều 169 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là Khoản 1 Điều 282 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015) và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

Lưu ý: Trường hợp vụ, việc có dấu hiệu tội phạm nhưng chưa đủ căn cứ xác định hành vi có cấu thành tội phạm hay không thì hòa giải viên không được tiếp nhận để hòa giải. Việc hòa giải chỉ tiến hành sau khi có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền xác định trường hợp đó không bị truy cứu trách nhiệm hình sự và không bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

- Vi phạm pháp luật bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn

theo quy định tại Nghị định số 111/2013/NĐ-CP⁴ của Chính phủ ngày 30/9/2013 quy định chế độ áp dụng biện pháp xử lý hành chính giáo dục tại xã, phường, thị trấn hoặc có đủ điều kiện để áp dụng biện pháp thay thế xử lý vi phạm hành chính theo quy định tại Chương II Phần thứ năm của Luật xử lý vi phạm hành chính.

- Những vụ, việc khác mà pháp luật không cấm.

2.2. Các trường hợp không hòa giải

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP, thì khi thuộc các trường hợp sau đây hòa giải viên không được tiến hành hòa giải:

- Mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng;

- Vi phạm pháp luật về hôn nhân và gia đình mà theo quy định của pháp luật phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết (*Ví dụ*: việc kết hôn vi phạm điều cấm của Luật Hôn nhân và gia đình thì hòa giải viên không được hòa giải để tạo điều kiện giúp các bên duy trì quan hệ hôn nhân và gia đình trái pháp luật đó), giao dịch dân sự vi phạm điều cấm của pháp luật⁵ hoặc trái đạo đức xã hội⁶ (*ví dụ*, như các giao dịch mua bán chất ma túy, mại dâm...) thì không được hòa giải nhằm mục đích để các bên tiếp tục thực hiện giao dịch đó.

- Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trừ trường hợp được hòa giải tại điểm đ mục 2.1 nêu trên;

- Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị xử lý vi phạm hành chính (bao gồm: bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị áp dụng biện pháp xử lý hành chính), trừ các trường hợp được hòa giải tại điểm e mục 2.1 nêu trên;

- Mâu thuẫn, tranh chấp khác không được hòa giải ở cơ sở bao gồm: Hòa giải tranh chấp về thương mại và hòa giải tranh chấp về lao động, do việc hòa giải các tranh chấp này được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành về thương mại và lao động (ví dụ tranh chấp giữa hai doanh nghiệp về việc thực hiện hợp đồng kinh tế, hoặc tranh chấp giữa người lao động với người sử dụng lao động về tiền lương, thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi... thì không được hòa giải ở cơ sở).

- Lưu ý: Trong trường hợp xác định vụ, việc không thuộc phạm vi hòa giải, thì hòa giải viên giải thích cho các bên về lý do không hòa giải và hướng dẫn các bên làm thủ tục cần thiết để đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp không xác định được vụ, việc có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở hay không thì hòa giải viên đề nghị công chức Tư pháp - Hộ tịch hướng dẫn.

- Trong trường hợp xác định vụ, việc không thuộc phạm vi hòa giải, thì hòa giải viên giải thích cho các bên về lý do không hòa giải và hướng dẫn các bên làm thủ tục cần thiết để đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp không

⁴ Được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 56/2016/NĐ-CP ngày 29/6/2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 111/2013/NĐ-CP ngày 30/9/2013 của Chính phủ quy định chế độ áp dụng biện pháp xử lý hành chính giáo dục tại xã, phường, thị trấn.

⁵ Điều cấm của pháp luật là những quy định của pháp luật không cho phép chủ thể thực hiện những hành vi nhất định. (Điều 123 Bộ luật dân sự 2015)

⁶ Đạo đức xã hội là những chuẩn mực ứng xử chung trong đời sống xã hội, được cộng đồng thừa nhận và tôn trọng. (Điều 123 Bộ luật dân sự 2015)

xác định được vụ, việc có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở hay không thì hòa giải viên đề nghị công chức Tư pháp - Hộ tịch hướng dẫn.

3. Nguyên tắc hòa giải ở cơ sở

3.1. Nguyên tắc tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở

- Nhiệm vụ của hoà giải viên là hướng dẫn, giúp các bên tranh chấp, vi phạm pháp luật tìm được tiếng nói chung để tự giàn xếp mâu thuẫn một cách ôn hòa, đúng quy định pháp luật. Vì lẽ đó, trước hết hoà giải viên phải tôn trọng sự tự nguyện của các bên, tôn trọng ý chí của họ. Hoà giải viên chỉ đóng vai trò là người trung gian hướng dẫn, giúp đỡ các bên giải quyết tranh chấp bằng hòa giải chứ không áp đặt, bắt buộc các bên phải tiến hành hòa giải.

3.2. Nguyên tắc bảo đảm phù hợp với chính sách, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp của nhân dân; phát huy tinh thần đoàn kết, tương trợ, giúp đỡ lẫn nhau giữa các thành viên trong gia đình, dòng họ và cộng đồng dân cư; quan tâm đến quyền, lợi ích hợp pháp của trẻ em, phụ nữ, người khuyết tật và người cao tuổi.

Hòa giải ở cơ sở cần phải được tiến hành phù hợp với chính sách, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội, phong tục tập quán tốt đẹp của nhân dân, đồng thời là biện pháp quan trọng trực tiếp đưa chính sách, pháp luật của Nhà nước vào cuộc sống, góp phần bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân, phát huy truyền thống đạo đức, phong tục tập quán tốt đẹp của dân tộc.

Để thực hiện nguyên tắc này, mỗi hòa giải viên phải hiểu và nắm vững đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Trước hết, cần nắm vững các văn bản pháp luật về hòa giải ở cơ sở và các văn bản có liên quan mật thiết đến công tác hòa giải ở cơ sở như pháp luật dân sự (quan hệ tài sản, quan hệ hợp đồng dân sự, nghĩa vụ dân sự, thừa kế...); pháp luật hôn nhân và gia đình (quyền và nghĩa vụ của vợ chồng, quan hệ cha, mẹ, con; nhận nuôi con nuôi; ly hôn, yêu cầu cấp dưỡng...); pháp luật đất đai, bảo vệ môi trường; pháp luật hành chính và pháp luật hình sự...

Bên cạnh việc nắm vững đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, hòa giải viên cần nắm vững các phong tục, tập quán tốt đẹp của địa phương để động viên, giúp các bên dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp, nhất là ở miền núi, vùng sâu, vùng xa, đồng bào dân tộc thiểu số. Tuy nhiên, việc vận dụng các phong tục, tập quán, câu ca dao, tục ngữ, phải có sự chọn lọc cho phù hợp, tránh các giáo lý, hủ tục lạc hậu.

3.3. Nguyên tắc khách quan, công bằng, kịp thời, có lý, có tình; giữ bí mật thông tin đời tư của các bên, trừ trường hợp quy định tại Khoản 4 và Khoản 5 Điều 10 của Luật Hòa giải ở cơ sở

Khi mâu thuẫn, tranh chấp xảy ra, mỗi bên đều có lý lẽ riêng, tự cho mình là đúng, thường không thấy điều sai trái của mình gây ra cho người khác hoặc cố tình bảo vệ quyền lợi của mình một cách bất hợp pháp. Vì vậy, khi thực hiện hòa giải, hòa giải viên phải bảo đảm nguyên tắc khách quan, công minh để giải quyết tranh chấp

một cách công bằng, bình đẳng, quan tâm đến lợi ích của các bên tranh chấp, không nghiêng về bên này mà làm thiệt hại đến lợi ích bên kia; tránh không bị mặc cảm bởi những ấn tượng ban đầu về vụ việc hay bị chi phối, tác động bởi những định kiến chủ quan.

3.4. Nguyên tắc tôn trọng ý chí, quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác; không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng.

Tuân thủ nguyên tắc này có nghĩa là việc hoà giải không chỉ nhằm giải quyết tranh chấp, bảo vệ, khôi phục quyền và lợi ích của các bên mà còn phải bảo đảm lợi ích chung của xã hội, của Nhà nước và của người khác. Hoà giải viên không chỉ giúp các bên giải quyết tranh chấp mà còn góp phần giáo dục ý thức tôn trọng pháp luật của công dân.

3.5. Nguyên tắc bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hoà giải ở cơ sở.

- Bình đẳng giới trong các quy định đối với hoà giải viên, tổ trưởng tổ hoà giải: Về tiêu chuẩn, phương thức bầu hoà giải viên, quyền và nghĩa vụ của hoà giải viên, tổ hoà giải và tổ trưởng tổ hoà giải đều không phân biệt nam nữ. Về cơ cấu tổ hoà giải, pháp luật quy định: “*Mỗi tổ hoà giải có từ 03 hoà giải viên trở lên, trong đó có hoà giải viên nữ*”;

- Bình đẳng giới còn được thể hiện trong các quy định về yêu cầu hoà giải, quyền và nghĩa vụ của các bên trong quá trình hoà giải, thủ tục tiến hành hoà giải, văn bản hoà giải, thực hiện các thỏa thuận hoà giải, theo dõi, đôn đốc thực hiện kết quả hoà giải thành đối với các bên là như nhau không phân biệt nam, nữ.

3.6. Nguyên tắc không lợi dụng hoà giải ở cơ sở để ngăn cản các bên liên quan bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật hoặc trốn tránh việc xử lý vi phạm hành chính, xử lý về hình sự.

Để bảo đảm tôn trọng sự tự nguyện của các bên, tôn trọng ý chí, quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, hoà giải viên và các bên liên quan không được lợi dụng việc hoà giải để ngăn cản các bên bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật. Đặc biệt, để bảo đảm mọi hành vi vi phạm pháp luật đều bị xử lý kịp thời, nghiêm minh, đúng pháp luật thì hoà giải viên, các bên liên quan phải tuân thủ nguyên tắc không lợi dụng hoà giải ở cơ sở để tự giải quyết với nhau những vi phạm pháp luật nhằm trốn tránh việc xử lý vi phạm hành chính, xử lý về hình sự.

2. Vai trò của công tác hoà giải ở cơ sở

Công tác hoà giải ở cơ sở có vai trò hết sức quan trọng đối với đời sống xã hội ở cơ sở nói chung, đối với cán bộ làm công tác dân vận nói riêng. Đối với đời sống xã hội ở cơ sở, công tác hoà giải thể hiện ở một số điểm nổi bật như sau:

Thứ nhất, hoà giải góp phần quan trọng vào công tác phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật nói chung, tội phạm nói riêng; bảo đảm trật tự, an toàn xã hội và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước. Công tác hoà giải ở cơ sở giải quyết kịp thời, tận gốc các mâu thuẫn, các tranh chấp trong cộng đồng dân cư, tránh để chuyện bé xé ra to,

từ tranh chấp dân sự chuyển thành phạm tội hình sự. Thông qua hòa giải, góp phần giảm bớt khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện của nhân dân, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của nhân dân cũng như của Nhà nước.

Đặc trưng cơ bản của hòa giải là bảo đảm quyền tự định đoạt của các bên trong giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn. Vì vậy, hòa giải là một phương thức để thực hiện dân chủ. Thông qua hòa giải, đặc biệt là hòa giải ở cơ sở, vai trò tự quản của người dân được tăng cường, góp phần phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong quản lý xã hội.

Thứ hai, hòa giải góp phần duy trì và phát huy đạo lý truyền thống, thuần phong mỹ tục của dân tộc. Để đạt được mục tiêu, người tiến hành hòa giải không chỉ dựa trên các quy định của pháp luật mà còn phải dựa vào những chuẩn mực đạo đức, văn hóa ứng xử, phong tục, tập quán tốt đẹp để tác động tới tâm tư, tình cảm của các bên đang có mâu thuẫn, tranh chấp khơi dậy trong họ những suy nghĩ, tình cảm tích cực, qua đó làm cho các giá trị văn hóa truyền thống được bảo tồn và phát huy.

Thứ ba, hòa giải ở cơ sở góp phần nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân. Trong quá trình hòa giải, người tiến hành hòa giải phải nắm vững các quy định của pháp luật để giải thích, hướng dẫn, thuyết phục các bên, giúp họ hiểu được quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật để họ tự lựa chọn, tự dàn xếp ổn thỏa mâu thuẫn, tranh chấp với nhau.

Vai trò của công tác hòa giải đối với cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở thể hiện ở chỗ:

Thứ nhất, tạo môi trường để cán bộ dân vận gần dân, sát dân và hiểu dân. Để tham gia hòa giải, cán bộ dân vận phải nắm bắt, tìm hiểu các thông tin liên quan đến vụ việc, đến đối tượng. Muốn đạt được điều đó phải tiếp cận, gặp gỡ không chỉ các đối tượng có liên quan đến vụ việc mà còn đa dạng các thành phần nhân dân. Mặt khác, trong quá trình nghiên cứu, tìm hiểu, người làm công tác hòa giải còn phải tìm hiểu các yếu tố tâm lý, hoàn cảnh, điều kiện, phong tục tập quán... để phục vụ công tác hòa giải. Chính quá trình này đã giúp người làm công tác dân vận trực tiếp đi sâu, đi sát với quần chúng nhân dân, hiểu được hoàn cảnh cuộc sống, tâm tư, nguyện vọng của người dân. Qua đó, không chỉ để giúp công tác hòa giải đạt kết quả mà còn tạo nền tảng để dân vận khéo.

Thứ hai, hòa giải ở cơ sở là môi trường để cán bộ cơ sở nói chung, cán bộ làm công tác dân vận nói riêng thực hiện chức năng tuyên truyền, vận động nhân dân. Trong quá trình tham gia vào hoạt động hòa giải, cán bộ làm công tác dân vận không chỉ thực hiện vai trò hướng dẫn, giải thích quyền, nghĩa vụ cho các đối tượng đang có mâu thuẫn, tranh chấp mà còn lồng ghép thực hiện được chức năng tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đến với họ. Hơn nữa, khi đi tìm hiểu vụ việc có thể lồng ghép tuyên truyền vận động trực tiếp cho đông đảo các tầng lớp nhân dân.

Thứ ba, hòa giải ở cơ sở góp phần nâng cao kiến thức, kỹ năng cho cán bộ dân vận ở cơ sở. Tham gia công tác hòa giải, đội ngũ cán bộ làm công tác dân vận phải không ngừng tự học tập, tìm hiểu, đồng thời tham dự các chương trình bồi dưỡng do

đó trình độ kiến thức ngày càng được nâng cao (đặc biệt kiến thức pháp luật, kiến thức quản lý nhà nước và hiểu biết xã hội). Đồng thời, quá trình trực tiếp tham gia công tác hòa giải đã giúp cán bộ dân vận rèn luyện, nâng cao một số kỹ năng cần thiết phục vụ cho công tác dân vận: kỹ năng tiếp cận đối tượng; kỹ năng vận động, thuyết phục; kỹ năng tra cứu văn bản pháp luật.

III. KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Các bước hòa giải

Bước 1: Trước khi hòa giải

- Nêu lý do, mục đích, ý nghĩa của buổi hòa giải; thống nhất với các bên về một số quy ước, cách làm tại buổi hòa giải.

- Tìm hiểu nội dung vụ việc, nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp, lợi ích mà các bên hướng tới, trọng tâm là lợi ích cốt lõi.

- Tìm hiểu các quy định pháp luật cần vận dụng trong quá trình hòa giải và khả năng đáp ứng lợi ích của mỗi bên, nhất là các lợi ích cốt lõi.

Bước 2: Tiến hành hòa giải

* Thành phần tham dự buổi hòa giải

- Hòa giải viên

- Các bên tranh chấp, mâu thuẫn.

- Người có liên quan (trường hợp cần thiết, hòa giải viên mời cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan).

- Người khác: để cuộc hòa giải đạt hiệu quả, hòa giải viên có thể mời người khác tham gia hòa giải. Ví dụ: người có uy tín trong dòng họ, ở nơi sinh sống, nơi làm việc; người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội (luật gia, luật sư, già làng, trưởng bản, chức sắc tôn giáo...).

- Trường hợp hòa giải viên, các bên tranh chấp, mâu thuẫn có sự bất đồng về ngôn ngữ thì cần có người phiên dịch.

Quy trình của một cuộc hòa giải

- Chủ trì buổi hòa giải nêu mục đích, ý nghĩa, thống nhất về một số quy ước, thỏa thuận về cách làm với các bên tranh chấp tại buổi hòa giải.

- Các bên trình bày nội dung vụ việc.

- Chủ trì tổng hợp, gọi mở phương án giải quyết cho các bên: tổng hợp lại các vấn đề đang tranh chấp; phổ biến, phân tích các quy định của pháp luật, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp đang điều chỉnh vấn đề có tranh chấp, giúp các bên hiểu rõ, liên hệ đến quyền lợi, trách nhiệm trong vụ việc, thấy rõ những điểm phù hợp, chưa phù hợp trong hành vi ứng xử của mình; đưa ra các lựa chọn để các bên tham khảo; phân tích lợi ích của việc hòa giải thành, hậu quả pháp lý mà các bên có thể phải gánh chịu nếu tiếp tục tranh chấp hoặc có hành vi vi phạm.

- Các bên, người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan phát biểu quan điểm của họ về vấn đề đang tranh chấp, mâu thuẫn; cùng bàn bạc, thỏa thuận, thống nhất với nhau về phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

- Chủ trì tổng kết lại những vấn đề các bên đã thỏa thuận để các bên suy nghĩ, cân nhắc, cùng nhau khẳng định lại những thỏa thuận đạt được;

- Lập văn bản hòa giải thành hoặc văn bản hòa giải không thành (đối với trường hợp pháp luật quy định phải lập văn bản hoặc các bên yêu cầu lập văn bản).

- **Lưu ý:** Những người không liên quan trực tiếp đến vụ tranh chấp không nên tham gia nhiều vào trong việc giải quyết tranh chấp, bởi các bên tranh chấp cần được tạo cơ hội trình bày ý kiến và được lắng nghe đầy đủ ý kiến của mình.

Bước 3: Sau khi hòa giải

- Trường hợp hòa giải thành:

+ Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành do mình trực tiếp giải quyết.

+ Hướng dẫn các bên có thể làm đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành theo quy định của Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015.

- Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận và cả hai bên yêu cầu tiếp tục hòa giải, thì có thể tiếp tục tiến hành hòa giải hoặc hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Ghi sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở.

2. Một số kỹ năng cần vận dụng trong quá trình thực hiện hòa giải

2.1. Kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ việc hòa giải và nhu cầu lợi ích của các bên

* Các việc cần thực hiện khi tiếp cận đối tượng

- Chủ động gặp gỡ trao đổi với đối tượng đang có tranh chấp.

- Tiếp nhận thông tin và cung cấp thông tin: bằng nhiều cách thức (trò chuyện, đặt câu hỏi, đề nghị được xem giấy tờ, tài liệu...) để nắm bắt thông tin liên quan đến vụ việc; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của các bên. Đồng thời cung cấp những thông tin chính xác, các quy định của pháp luật liên quan đến vụ việc tranh chấp.

* Thái độ khi tiếp cận đối tượng

Trong quá trình tiếp cận với các bên đang có tranh chấp người làm công tác hòa giải cần phải thể hiện rõ thái độ:

- Luôn luôn tỏ rõ sự thông cảm với đối tượng: Thông cảm với hoàn cảnh của đối tượng. Biết chấp nhận và tôn trọng đối tượng.

- Thể hiện sự thấu hiểu: quan tâm đến các yêu cầu của đối tượng; hiểu được tâm lý, suy nghĩ và cảm xúc của đối tượng.

- Tận tâm, tận tình: cần thể hiện để đối tượng thấy mình đang quan tâm và sẵn lòng giúp đỡ họ. Cần tỏ rõ sự nhiệt tình và chân thành, cởi mở để tạo sự tin cậy của đối tượng.

* Nghe đối tượng trình bày

Để khuyến khích các bên chia sẻ thông tin, khi nghe đối tượng trình bày cần chú ý dùng cử chỉ, điệu bộ, ngôn ngữ thể hiện sự chú ý lắng nghe đối tượng nói; tạo cơ hội, điều kiện, môi trường đối thoại cởi mở, thoải mái để các bên tranh chấp diễn đạt hết suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của họ.

**Những điều cần lưu ý trong quá trình lắng nghe:*

- Duy trì sự vô tư trong khi nghe: Không đồng tình và cũng không phản đối những chia sẻ của các bên.

- Định hướng tư vấn cho đối tượng cách giải quyết phù hợp: gợi mở cho đối tượng để có hướng suy nghĩ, từ đó lựa chọn, quyết định cách giải quyết phù hợp.

- Hỗ trợ chia sẻ về mặt tâm lý, cảm thông với đối tượng.

- Tập trung lắng nghe để nắm được nội dung của vấn đề các bên trình bày và diễn đạt lại theo cách của riêng mình.

- Đặt bản thân mình vào vị trí của người khác để hiểu các bên đang nói gì và cảm giác của họ thế nào. Những điều cần tránh trong quá trình lắng nghe:

- Nghe và phán xét: Chỉ trích, đặt ra những giả định, chính lý, dạy bảo về mặt đạo lý, chất vấn, tranh luận với đối tượng trong khi họ đang trình bày,...

- Ngắt lời, đưa ra lời khuyên hay gợi ý trong khi đang lắng nghe.

- Có điệu bộ, cử chỉ, thái độ làm ảnh hưởng đến tâm lý của người trình bày: lắc đầu, cau có mặt mày, nheo mắt; buồn bực, cáu giận...

2.2. Kỹ năng xem xét, xác minh tìm mâu thuẫn vụ việc

- Để có cơ sở cho việc xem xét, xác minh vụ việc cần thực hiện tốt một số việc sau:

- *Thứ nhất, yêu cầu các bên cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc.*

- Để khai thác thông tin, các vấn đề có liên quan đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích của các bên tranh chấp, chủ yếu sử dụng câu hỏi.

Khi đặt câu hỏi cần chú ý:

+ Không nên đặt câu hỏi hoặc quá rộng và không tập trung hoặc quá hẹp và hạn chế, dẫn tới câu trả lời mơ hồ không đúng trọng tâm nội dung cần tìm hiểu.

+ Cần đặt câu hỏi đúng dạng và cách sử dụng nó một cách hợp lý.

- Đối với những tranh chấp đơn giản, rõ ràng, sau khi nghe các bên trình bày, có thể phân tích, giải thích, hướng dẫn ngay cho đối tượng.

- Đối với những vụ việc phức tạp, đã diễn ra trong một thời gian dài, vụ việc đã được một số cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân can thiệp hoặc giúp đỡ giải quyết, nhưng các bên tranh chấp vẫn không hài lòng và tiếp tục tranh chấp, thì phải yêu cầu các bên cung cấp các chứng cứ và tài liệu có liên quan (nếu có) đến nội dung và diễn biến vụ việc (thông thường hòa giải viên nhận bản sao chụp các giấy tờ, tài liệu đó sau khi đã đối chiếu với bản chính).

- *Thứ hai, xác minh vụ việc*

- Sau khi đối tượng đã cung cấp đầy đủ các văn bản, tài liệu có liên quan, người tiến hành hòa giải cần dành thời gian để đọc, nghiên cứu các giấy tờ, tài liệu đó, trong khi đọc có thể đồng thời hình thành luận giải pháp trên cơ sở sắp xếp các tài liệu theo tầm quan trọng của vấn đề đưa ra. Có những tài liệu không hiểu, không đọc được hoặc

ngghi ngờ về tính chân thực của nó thì phải hỏi lại đối tượng để khẳng định.

- Đối với những vụ việc phức tạp, liên quan đến nhiều lĩnh vực pháp luật, người tiến hành hòa giải cần phải tiến hành xác minh, thu thập tài liệu, chứng cứ, gặp gỡ, tiếp xúc với các cơ quan, tổ chức và những người có liên quan để tìm hiểu rõ bản chất vụ việc, tránh vội vàng đưa ra những kết luận phiến diện, chủ quan.

- *Thứ ba, xác định mâu thuẫn, nguyên nhân chủ yếu.*

- Để tìm ra mâu thuẫn, các xung đột lợi ích cốt lõi và nguyên nhân chủ yếu của vụ việc, hòa giải viên cần liên tục đặt ra những câu hỏi tại sao lại như vậy đối với các thông tin, tình tiết của vụ việc mà mình được tiếp nhận. Có như vậy mới tìm ra nguyên nhân chủ yếu để có hướng hòa giải phù hợp.

- Những tranh chấp phát sinh trong cuộc sống thường ngày có thể được biểu hiện dưới một hình thức cụ thể nào đó, những nguyên nhân sâu xa của nó có thể là những vấn đề hoàn toàn không liên quan đến nội dung tranh chấp.

2.3. Kỹ năng chuẩn bị tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải

* Chuẩn bị tổ chức buổi hòa giải Bao gồm các hoạt động sau:

- Dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải;
- Gửi thông báo, giấy mời cho những người tham gia buổi hòa giải;
- Dự kiến chương trình buổi hòa giải;
- Chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

* Điều hành buổi hòa giải

- Điều hành phiên hòa giải phải đảm bảo nội dung đã dự tính. Nghi thức buổi hòa giải cần thực hiện đơn giản gọn nhẹ, nên biểu hiện tình cảm làng xóm, họ hàng, gia đình... giảm căng thẳng cho các bên tham dự. Các nội dung trình bày tại buổi hòa giải phải tập trung, ngắn gọn và súc tích.

- Đảm bảo tính dân chủ, công bằng trong phiên hòa giải: dành thời gian cho các bên tham gia đưa ra quan điểm, ý kiến nhưng cần thông báo cho họ thời gian giới hạn cho việc trình bày để tránh lan man mất thời gian và hướng vào vấn đề trọng tâm.

- Điều hành tập trung, có điểm nhấn, có trọng tâm: người điều hành phải hướng tới nội dung trọng tâm của phiên hòa giải, kiểm soát thời gian, sao cho vừa đảm bảo nội dung, vừa linh hoạt theo diễn tiến thực tế của phiên hòa giải, không quá máy móc, cứng nhắc. Trong điều hành, nếu thấy vấn đề nào các bên trình bày có mức độ ít liên quan đến nội dung vụ việc thì cần chủ động dừng tranh luận và hướng các bên quay trở lại nội dung chính.

+ Phân tích nội dung vụ việc, nguyên nhân mâu thuẫn, tranh chấp: Chia tách thành các vấn đề tranh chấp cụ thể để đi sâu xem xét một cách toàn diện (có thể chia tách theo từng vấn đề, mỗi vấn đề cần đi sâu xem xét cụ thể hành vi ứng xử của mỗi bên).

+ Đọc, nghiên cứu các quy định của pháp luật liên quan: bằng các lý lẽ, cắt nghĩa để hiểu rõ, hiểu đúng khái niệm, quy định của pháp luật.

+ So sánh, đối chiếu giữa quy định của pháp luật với nội dung vấn đề tranh chấp để xác định, lựa chọn giải pháp tốt nhất, hài hòa nhất về quyền lợi, nghĩa vụ của các bên phù hợp với quy định của pháp luật để đưa ra gợi ý cho các bên. Đó phải là giải pháp “các bên cùng có lợi”, “tối ưu cho tất cả các bên”, “trên cơ sở lẽ phải, lẽ công bằng”, không có “bên thắng, bên thua”.

+ Lập luận cho giải pháp mình đưa ra: Chuẩn bị trước cách thức mình sẽ trình bày giải pháp trước các bên, bảo đảm rõ ràng, trung thực vấn đề được bình luận, đề xuất và chứng tỏ được ý kiến nhận định, đánh giá của mình là xác đáng. Thể hiện rõ chủ kiến của mình, không mập mờ, khó hiểu.

2.4. Kỹ năng chuẩn bị tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải

* Chuẩn bị tổ chức buổi hòa giải Bao gồm các hoạt động sau:

- Dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải;
- Gửi thông báo, giấy mời cho những người tham gia buổi hòa giải;
- Dự kiến chương trình buổi hòa giải;
- Chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

* **Điều hành buổi hòa giải**

- Điều hành phiên hòa giải phải đảm bảo nội dung đã dự tính. Nghi thức buổi hòa giải cần thực hiện đơn giản gọn nhẹ, nên biểu hiện tình cảm làng xóm, họ hàng, gia đình... giám căng thẳng cho các bên tham dự. Các nội dung trình bày tại buổi hòa giải phải tập trung, ngắn gọn và súc tích.

- Đảm bảo tính dân chủ, công bằng trong phiên hòa giải: dành thời gian cho các bên tham gia đưa ra quan điểm, ý kiến nhưng cần thông báo cho họ thời gian giới hạn cho việc trình bày để tránh lan man mất thời gian và hướng vào vấn đề trọng tâm.

- Điều hành tập trung, có điểm nhấn, có trọng tâm: Người điều hành phải hướng tới nội dung trọng tâm của phiên hòa giải, kiểm soát thời gian, sao cho vừa đảm bảo nội dung, vừa linh hoạt theo diễn tiến thực tế của phiên hòa giải, không quá máy móc, cứng nhắc. Trong điều hành, nếu thấy vấn đề nào các bên trình bày có mức độ ít liên quan đến nội dung vụ việc thì cần chủ động dừng tranh luận và hướng các bên quay trở lại nội dung chính.

- Vấn đề nào có tác dụng tích cực tới tất cả các bên để có thể tìm ra tiếng nói chung thì cần tập trung khai thác, định hướng các bên vào vấn đề đó.

2.5. Kỹ năng giải thích, thuyết phục, hướng dẫn các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp

Muốn thuyết phục các bên tranh chấp thương lượng thành công, đạt được thỏa thuận, cần lưu ý một số điểm sau:

- Luôn thông cảm và tôn trọng đối tượng: Khi phân tích, giải thích cho các bên biết hành vi của họ là đúng hay sai, người tiến hành hòa giải cần phải xây dựng không khí gần gũi, thể hiện sự cảm thông và tôn trọng đối tượng; luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình.

- Khởi gợi cho các bên tranh chấp những tình cảm tốt đẹp vốn có giữa họ (tình cảm gia đình, tình cảm hàng xóm, tình cảm bạn bè...) để họ dễ thông cảm cho nhau.

- Có chứng cứ, ví dụ cụ thể: Đề thuyết phục đối tượng tốt nhất là người tiến hành hòa giải cần đưa ra được những ví dụ, những chứng cứ minh họa cụ thể cho phân tích, lập luận của mình.

- Kiên trì thuyết phục, không nên nôn nóng: người tiến hành hòa giải cần phải suy nghĩ chín chắn, đắn đo xem nói cái gì trước, cái gì sau; điều gì nên nói và không nên nói. Ngoài ra, cần phải bình tĩnh, kiên trì giải quyết từng bước, nhất là đối với những người có thái độ ngoan cố, không hợp tác.

2.6. Kỹ năng giải thích, thuyết phục, hướng dẫn các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp

Muốn thuyết phục các bên tranh chấp thương lượng thành công, đạt được thỏa thuận, cần lưu ý một số điểm sau:

- Luôn thông cảm và tôn trọng đối tượng: Khi phân tích, giải thích cho các bên biết hành vi của họ là đúng hay sai, người tiến hành hòa giải cần phải xây dựng không khí gần gũi, thể hiện sự cảm thông và tôn trọng đối tượng; luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình.

- Khởi gợi cho các bên tranh chấp những tình cảm tốt đẹp vốn có giữa họ (tình cảm gia đình, tình cảm hàng xóm, tình cảm bạn bè...) để họ dễ thông cảm cho nhau.

- Có chứng cứ, ví dụ cụ thể: Đề thuyết phục đối tượng tốt nhất là người tiến hành hòa giải cần đưa ra được những ví dụ, những chứng cứ minh họa cụ thể cho phân tích, lập luận của mình.

- Kiên trì thuyết phục, không nên nôn nóng: người tiến hành hòa giải cần phải suy nghĩ chín chắn, đắn đo xem nói cái gì trước, cái gì sau; điều gì nên nói và không nên nói. Ngoài ra, cần phải bình tĩnh, kiên trì giải quyết từng bước, nhất là đối với những người có thái độ ngoan cố, không hợp tác. 240

2.7. Kỹ năng lồng ghép phổ biến, giáo dục pháp luật trong quá trình hòa giải ở cơ sở

Phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua hòa giải khác với tuyên truyền miệng về pháp luật. Đây là phương thức tác động trực tiếp từ chủ thể tiến hành - hòa giải viên đến đối tượng tuyên truyền - các bên mâu thuẫn, tranh chấp và những người khác; nội dung phổ biến, giáo dục gắn liền với từng vụ việc cụ thể.

Để thực hiện tốt việc lồng ghép phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua hoạt động hoà giải ở cơ sở, hòa giải viên cần chú ý:

Một là, nắm rõ nguyên nhân phát sinh tranh chấp và viện dẫn các điều luật phù hợp với nội dung tranh chấp xảy ra, đồng thời có căn cứ giải thích, hướng dẫn, thuyết phục các bên tranh chấp hiểu được hành vi của mình đúng hay sai, vi phạm pháp luật hay không vi phạm pháp luật... để các bên hiểu và tự giác điều chỉnh hành vi của mình cho phù hợp với pháp luật, đạo đức xã hội và phong tục tập quán tốt đẹp của địa phương. Đồng thời, trong quá trình thực hiện, hòa giải viên có thể khéo léo lồng ghép

với việc phổ biến, giáo dục pháp luật cho các bên tranh chấp hiểu về quyền và nghĩa vụ của họ, giúp họ hiểu đúng và tự giác thực hiện pháp luật.

Hai là, lựa chọn đúng văn bản có liên quan đến tranh chấp để phổ biến, tuyên truyền phục vụ cho việc giải quyết vụ việc tranh chấp. Sau khi nắm rõ nội dung tranh chấp, hòa giải viên cần tìm hiểu xem quan hệ tranh chấp này được văn bản pháp luật nào điều chỉnh? Đây là một công việc khó, đòi hỏi hòa giải viên phải lựa chọn đúng điều luật để áp dụng vào vụ việc hòa giải cụ thể. Nếu lựa chọn sai điều luật điều chỉnh có thể dẫn đến việc phổ biến, giáo dục pháp luật không đúng và ảnh hưởng đến kết quả hòa giải cuối cùng. Để lựa chọn các văn bản pháp luật phù hợp, hòa giải viên phải căn cứ vào tính chất của tranh chấp.

Ba là, chú ý công tác phổ biến, giáo dục pháp luật cá biệt đối với từng bên tranh chấp. Trong suốt quá trình hòa giải, hòa giải viên có rất nhiều cơ hội để lồng ghép việc phổ biến, giáo dục pháp luật đối với mỗi bên đang có tranh chấp. Ở mỗi lần như vậy, cần nhấn mạnh những quy định mấu chốt của pháp luật liên quan đến thực hiện quyền, nghĩa vụ của mỗi bên. Qua đó các bên tranh chấp và những người có liên quan có thể được nâng cao hiểu biết pháp luật và ý thức tôn trọng pháp luật, từ đó hạn chế những vi phạm pháp luật.

KỸ NĂNG NẮM BẮT VÀ NGHIÊN CỨU DƯ LUẬN XÃ HỘI

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Về kiến thức: Hiểu được những vấn đề lý luận về dư luận xã hội như khái niệm, đặc điểm, vai trò, chức năng, nội dung, phương thức nắm bắt dư luận xã hội;

Về kỹ năng: Có khả năng phân tích các thông tin, phân tích dữ liệu, phân tích dư luận xã hội; có khả năng định hướng dư luận xã hội;

Về tư tưởng: Học viên có tư tưởng vững vàng, có thái độ khách quan, tích cực, chủ động nắm bắt dư luận xã hội, ý thức được trách nhiệm tuyên truyền, vận động thuyết phục các nhóm thực hiện đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

II. KỸ NĂNG NẮM BẮT VÀ NGHIÊN CỨU DƯ LUẬN XÃ HỘI

1. Một số vấn đề lý luận và thực tiễn về kỹ năng nắm bắt và nghiên cứu dư luận xã hội

1.1. Khái niệm dư luận, dư luận xã hội và tin đồn

* Khái niệm dư luận

Dư luận là hiện tượng xuất hiện trong đời sống của con người. Về mặt thuật ngữ, dư luận là danh từ dùng để chỉ “ý kiến của số đông nhận xét, khen chê đối với việc gì”⁷. Như vậy, dư luận là sự phản ánh nhận thức con người, nhưng sự phản ánh đó được biểu đạt qua nhận thức của số đông, là sự bày tỏ chứng kiến về sự đồng thuận hoặc không đồng thuận với sự vật, hiện tượng nào đó.

* Khái niệm dư luận xã hội

Là một hiện tượng xã hội phức tạp, dư luận xã hội được nhìn nhận dưới nhiều góc độ khác nhau.

Dưới góc độ triết học, nghiên cứu dư luận xã hội như là một bộ phận của ý thức xã hội và phản ánh thực tại xã hội nói chung. Theo đó, dư luận xã hội bắt nguồn từ những hành vi, hoạt động của các cá nhân hoặc nhóm trong xã hội đang sống, lao động và sinh hoạt hàng ngày. Dư luận xã hội phản ánh những gì xảy ra trong đời sống thực tiễn.

Dưới góc độ chính trị học, nghiên cứu dư luận xã hội với tư cách là một phương thức thể hiện quyền tự do ngôn luận; một công cụ để gây ảnh hưởng lên các quá trình chính trị và chính sách như các cuộc bầu cử, hoặc hoạt động hoạch định và thực thi chính sách công.

Dưới góc độ kinh tế học, dư luận xã hội phản ánh thị hiếu, nhu cầu của các khách hàng đối với một loại hàng hóa hay dịch vụ nhất định. Quan niệm kinh tế học nhấn mạnh chủ thể của dư luận xã hội là các nhóm khách hàng và mối quan tâm thảo luận của họ là những đặc điểm, tính chất của các loại hàng hóa, dịch vụ nhất định. Bởi thế, dư luận xã hội biểu hiện dưới hình thức của những trạng thái nhu cầu, thị

⁷ Hoàng Phê chủ biên, *Đại Từ điển Tiếng Việt*, Nxb. Khoa học xã hội, H.1988, tr.289.

hiếu và cả xu hướng sở thích đối với những loại hàng hóa, dịch vụ nhất định.

Dưới góc độ tâm lý học, coi dư luận xã hội là trạng thái tâm lý phản ánh thái độ, nguyện vọng, thái độ và tình cảm của cá nhân đối với những gì đang trực tiếp tác động tới đời sống của họ. Định nghĩa tâm lý học nhấn mạnh các khía cạnh tâm lý cá nhân của dư luận xã hội.

Dưới góc độ xã hội học, nghiên cứu dư luận xã hội như sản phẩm của quá trình tương tác xã hội giữa các cá nhân và giữa các nhóm xã hội. Trong quá trình này, con người với vai trò cá nhân và là thành viên nhóm, cộng đồng xã hội, trao đổi, thảo luận và tìm đến sự nhận định được chia sẻ và mang tính chất chung đối với vấn đề mà họ cùng quan tâm. Sự trao đổi, thảo luận mang tính công khai là yếu tố không thể thiếu trong quá trình hình thành dư luận xã hội. Đối diện với các vấn đề liên quan đến lợi ích của mình, con người không chỉ nhận biết và nhận thức về vấn đề, mà còn tìm cách xác định mối quan hệ và cách ứng xử của mình đối với vấn đề. Một mặt, nó là cơ sở cho việc xác định mối quan hệ và cách thức ứng xử chính là lợi ích của bản thân trong tương quan với lợi ích nhóm, xã hội.

Từ những phân tích nêu trên, có thể hiểu khái niệm dư luận xã hội như sau: *Dư luận xã hội là sự phán xét, đánh giá thể hiện thái độ và kỳ vọng của các nhóm xã hội đối với các vấn đề đang diễn ra trong xã hội có liên quan đến lợi ích và giá trị của họ; dư luận xã hội được hình thành thông qua các cuộc trao đổi, thảo luận công khai*⁸.

Nội dung khái niệm dư luận xã hội phản ánh:

- + Mỗi luồng ý kiến là một tập hợp các ý kiến cá nhân giống nhau;
- + Dư luận xã hội có thể gồm nhiều luồng ý kiến khác nhau, thậm chí đối lập nhau;
- + Luồng ý kiến của dư luận xã hội có thể rộng (tuyệt đại đa số, đa số, nhiều ý kiến hoặc một số ý kiến);
- + Dư luận xã hội là tập hợp các ý kiến cá nhân, tự phát chứ không phải là ý kiến của một tổ chức, được hình thành theo con đường tổ chức (hội nghị, hội thảo...);
- + Dư luận xã hội không phải là một phép cộng các ý kiến cá nhân, tự phát mà là một chỉnh thể tinh thần xã hội, thể hiện nhận thức, tinh thần, tình cảm, ý chí của các lực lượng xã hội nhất định;
- + Chỉ có những sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội có tính thời sự, liên quan đến lợi ích, các mối quan tâm hiện có của nhiều người mới có khả năng tạo ra dư luận xã hội;
- + Dư luận xã hội là sản phẩm của ý thức xã hội, biểu hiện cảm xúc, ý chí, thậm chí là hành động của con người;
- + Chủ thể của dư luận xã hội là các tầng lớp nhân dân, những người có liên quan hoặc những người quan tâm đến các sự kiện, hiện tượng;

⁸ Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, *Giáo trình xã hội học trong lãnh đạo, quản lý dùng cho hệ đào tạo hệ Cao cấp Lý luận chính trị*, Nxb. Lý luận chính trị, H.2021.

+ Khách thể của dư luận xã hội là các sự kiện, hiện tượng khác nhau trong đời sống xã hội, gắn liền với các nhóm xã hội.

* Tin đồn

Tin đồn là những thông tin không rõ nguồn gốc về một sự vật, sự việc nào đó được truyền từ người này sang người khác, nơi này sang nơi khác mà chưa được xác thực.

Giữa *tin đồn* và *dư luận xã hội* có những điểm khác biệt cơ bản sau đây:

- *Nguồn thông tin*: nguồn thông tin của *tin đồn* xuất phát từ người khác (tôi nghe nói); nguồn thông tin của dư luận xã hội xuất phát từ người phát ngôn (theo ý kiến của tôi...).

- *Xu hướng biến đổi*: *xu hướng biến đổi của tin đồn là càng loang xa thì càng có nhiều biến thể, dị bản, không ngừng được thêm thắt*. Dư luận xã hội khi mới xuất hiện thường rất phân tán, nhưng thông qua sự trao đổi, tranh luận, tính thống nhất thường tăng lên.

- *Tính chính xác của thông tin*: Tính chính xác thông tin của *tin đồn thường không cao* (thất thiệt) mặc dù có những tin đồn về cơ bản là sự thật, trong khi đó, dư luận xã hội phản ánh trung thực vấn đề có thật.

Trong mối quan hệ giữa tin đồn và dư luận xã hội, tin đồn có thể làm nảy sinh dư luận xã hội, trên cơ sở tin đồn con người có thể đưa ra những phán xét đánh giá bày tỏ thái độ của mình.

1.2. Đặc điểm của dư luận xã hội

Dư luận xã hội có những đặc điểm nổi bật sau:

- Dư luận xã hội thường phản ánh khuynh hướng nhất định như: tán thành, phản đối, băn khoăn, lưỡng lự, chưa rõ thái độ. Dư luận xã hội cũng có thể phản ánh các khuynh hướng như tích cực - tiêu cực; tiến bộ - lạc hậu, cấp tiến - bảo thủ....

- Dư luận xã hội biểu hiện ở các mức độ khác nhau như: phản đối, phản đối gay gắt; đồng ý, đồng ý cao.

- Dư luận xã hội vừa có sự thống nhất vừa có sự xung đột. Dư luận xã hội phản ánh hai luồng ý kiến trái ngược nhau hoặc ủng hộ.

- Dư luận xã hội vừa phản ánh tính bền vững vừa dễ thay đổi. Trên thực tế, có những dư luận xã hội rất dễ thay đổi trong thời gian ngắn, có những dư luận tồn tại trong nhiều năm.

- Dư luận xã hội có tính tiềm ẩn. Sự tiềm ẩn của dư luận xã hội biểu hiện ở những vấn đề không bộc lộ bằng lời.

1.3. Vai trò của dư luận xã hội

Dư luận xã hội có vai trò quan trọng đối với các thiết chế trong hệ thống chính trị. Cụ thể:

- Tham mưu cho các cơ quan lãnh đạo, quản lý trong việc soạn thảo, ban hành, tổ chức thực hiện quyết định. Dư luận xã hội giúp các cơ quan đảng, nhà nước phát

hiện kịp thời những vấn đề nảy sinh, những vấn đề đang tác động tới những bộ phận nhất định của xã hội và do đó có thể áp dụng những biện pháp đúng lúc để giải quyết vấn đề. V.I. Lênin chỉ rõ: “chúng ta chỉ có thể lãnh đạo tốt nếu chúng ta biết thể hiện chính xác những gì mà nhân dân lo nghĩ”⁹;

- Thông tin, tuyên truyền định hướng dư luận xã hội. Dư luận xã hội là một trong những phương tiện để thu thập thông tin và nhận biết chính xác nhất thực trạng của một hiện tượng nhất định, đồng thời dư luận xã hội giúp các cơ quan, tổ chức làm công tác tư tưởng đi sâu tìm hiểu những mặt cụ thể của một vấn đề bất kỳ lúc nào;

- Dư luận xã hội góp phần củng cố và mở rộng nền dân chủ trong Đảng, trong xã hội;

- Dư luận xã hội góp phần đổi mới công tác tư tưởng của Đảng. Trong lĩnh vực tư tưởng, dư luận xã hội giúp Đảng nắm bắt được sự phát triển của ý thức giác ngộ của quần chúng và rút ra những kết luận về hiệu quả công tác tư tưởng do Đảng tiến hành.

1.4. Nội dung cần nắm bắt nghiên cứu dư luận xã hội

1) Thu thập các loại ý kiến của các tầng lớp xã hội khác nhau về những vấn đề nhất định;

2) So sánh kỹ, phân tích kỹ các nội dung của các loại ý kiến thu được;

3) Phát hiện ra mâu thuẫn trong các ý kiến, phân biệt cái đúng và cái sai trong các ý kiến, lựa chọn ý kiến đúng trong số các ý kiến đã có;

4) Đem ý kiến đúng đã được lựa chọn cho người dân bàn bạc, so sánh và giải quyết vấn đề. Nắm bắt được dư luận xã hội vẫn chưa đủ, điều cần thiết là phải làm cho dân giác ngộ và tham gia bày tỏ ý kiến, bàn bạc, lựa chọn, quyết định, thực hiện.

Lưu ý: Phân biệt thông tin đúng hay sai không phải cấp nào cũng có thể làm được. Cần sàng lọc các ý kiến đúng trong số các ý kiến đã có, đem các ý kiến đúng đã được lựa chọn cho người dân bàn bạc, so sánh và giải quyết vấn đề.

2. Kỹ năng nắm bắt và nghiên cứu dư luận xã hội

2.1. Các phương pháp nắm bắt và nghiên cứu dư luận xã hội

*** Phương pháp quan sát**

Phương pháp quan sát là phương pháp thu thập thông tin sơ cấp bằng các giác quan mắt thấy, tai nghe. Khi sử dụng phương pháp này đòi hỏi người nghiên cứu phải đến tận nơi xảy ra sự kiện để xem có nhiều người tham dự không, họ làm gì, nói chuyện gì, có ý kiến gì... Các hoạt động nghiên cứu là hỏi chuyện những người đang có mặt trong sự kiện đó hoặc chỉ đơn giản là đến gần nhóm người đang nói chuyện để lắng nghe. Điều quan trọng nhất của phương pháp này là quan sát toàn bộ sự kiện, khung cảnh, các nhân vật quan trọng, các thông điệp của sự kiện. Phương pháp quan sát dư luận xã hội đòi hỏi người nghiên cứu không chỉ nắm bắt đúng thông tin mà còn phải phân tích sàng lọc thông tin chính xác.

3. Dẫn theo “Giáo trình nghiệp vụ công tác chính trị tư tưởng” - tài liệu dịch của Ban Tuyên huấn Trung ương ĐCS Cu Ba

Có 2 hình thức quan sát dư luận xã hội đó là:

1) Quan sát không tham dự: là hình thức quan sát mà người quan sát hoàn toàn đứng ngoài các hoạt động của đối tượng được quan sát.

2) Quan sát tham dự: là hình thức người nghiên cứu tham dự vào dư luận xã hội một cách có kiểm soát, tự kiểm soát để không can thiệp khiến người khác phải nói theo ý người nghiên cứu mà họ vẫn nói những gì họ nhận thức từ đó có được thông tin khách quan. Phương pháp quan sát tham dự đòi hỏi người làm công tác nghiên cứu dư luận xã hội phải có một thời gian dài để làm quen, thích ứng với môi trường.

*** Phương pháp phỏng vấn sâu**

Phương pháp phỏng vấn sâu là phương pháp thu thập thông tin định tính về dư luận xã hội. Phương pháp này được thực hiện dưới hình thức là các cuộc trao đổi ý kiến có chủ đích giữa người nghiên cứu và người cung cấp thông tin. Ưu điểm của phương pháp phỏng vấn sâu là thông tin thu được khá đầy đủ và sâu sắc. Hạn chế của phương pháp này là khó thực hiện, người phỏng vấn phải khéo léo, nhiều kinh nghiệm mới có thể khai thác được các thông tin.

Có các phương pháp phỏng vấn sâu sau:

- Phỏng vấn phi cấu trúc: Phỏng vấn phi cấu trúc là hình thức phỏng vấn không có bảng hỏi chuẩn bị sẵn. Ưu điểm của phỏng vấn phi cấu trúc là cho phép người nghiên cứu linh hoạt thay đổi cấu trúc phỏng vấn tùy theo ngữ cảnh và đặc điểm của đối tượng; hạn chế của phỏng vấn phi cấu trúc là cuộc phỏng vấn rất khó hệ thống hoá các thông tin và phân tích số liệu.

- Phỏng vấn bán cấu trúc: Phỏng vấn bán cấu trúc là phương pháp phỏng vấn mà một phần dựa theo danh mục các câu hỏi được chuẩn bị sẵn, phần còn lại do người phỏng vấn tùy ý nêu câu hỏi. Ưu điểm của phỏng vấn bán cấu trúc là tiết kiệm thời gian phỏng vấn; hạn chế của phỏng vấn bán cấu trúc là cần phải có thời gian thăm dò trước chủ đề quan tâm để xác định chủ đề nghiên cứu và thiết kế câu hỏi phù hợp.

*** Thảo luận nhóm tập trung**

Thảo luận nhóm tập trung là phương pháp thu thập thông tin về một chủ đề từ cuộc thảo luận của một nhóm nhỏ gồm các thành viên có các đặc điểm tương đồng về độ tuổi, kinh nghiệm, trình độ học vấn, nghề nghiệp, giới tính... Phương pháp này giúp người nghiên cứu có thể tìm hiểu các loại ý kiến của các thành viên trong nhóm về vấn đề mà người nghiên cứu quan tâm. Ưu điểm của phương pháp thảo luận nhóm tập trung là giúp cho các thành viên dễ dàng hoà nhập vào cuộc tranh luận, thông qua chủ đề tranh luận của nhóm người nghiên cứu có thể nắm được thông tin có chiều sâu và chi tiết. Hạn chế của phương pháp thảo luận nhóm tập trung là kết quả nghiên cứu không mang tính khái quát cho tổng thể.

*** Phương pháp tiếp cận thông tin đại chúng**

Phương pháp tiếp cận thông tin đại chúng là cách nắm bắt dư luận xã hội bằng các dữ liệu thứ cấp thông qua tìm kiếm thông tin từ báo chí, đài phát thanh, truyền hình, internet... Phương pháp này giúp người nghiên cứu có thể nắm bắt nhanh chóng

đur luận xã hội của các nhóm, các giai tầng xã hội. Thực hiện phương pháp này người nghiên cứu cần thực hiện các thao tác:

- Xác định loại tài liệu;
- Xác định phạm trù, nội dung;
- Đếm tần xuất được đề cập của nội dung.

* Phương pháp nắm bắt dư luận xã hội thông qua các cộng tác viên

Nắm bắt dư luận xã hội thông qua các cộng tác viên là phương pháp sử dụng mà người nghiên cứu cần kết hợp với các cộng tác viên chặt chẽ. Các cộng tác viên được ví như là “tai mắt” quan sát, nắm bắt dư luận xã hội ở những nhóm, những cơ quan, tổ chức và cộng đồng nhất định. Ưu điểm của phương pháp này là các cộng tác viên có thể giúp nắm bắt nhanh chóng, kịp thời, hiệu quả tình hình; hạn chế của phương pháp này là, cộng tác viên có thể cung cấp thông tin một cách chủ quan, một cách phiến diện do nhiều lý do khác nhau như năng lực, kỹ năng, điều kiện...

Phương pháp nắm bắt dư luận xã hội qua các cộng tác viên được thực hiện theo 4 bước cơ bản:

- Tổ chức mạng lưới cộng tác viên;
- Xây dựng quy chế hoạt động của mạng lưới cộng tác viên;
- Duy trì hoạt động của mạng lưới cộng tác viên;
- Tổng hợp thông tin, viết báo cáo nhanh về tình hình dư luận xã hội từ phản ánh của mạng lưới cộng tác viên.

* Phương pháp điều tra dư luận xã hội

Phương pháp điều tra dư luận xã hội là phương pháp khoa học được sử dụng phổ biến và hiệu quả cao trong nghiên cứu dư luận xã hội. Phương pháp điều tra dư luận xã hội được thực hiện bằng các phương pháp sau:

Phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi tự điền

Đây là phương pháp mà người nghiên cứu sử dụng các phiếu đã được chuẩn bị sẵn, phát phiếu và hướng dẫn để đối tượng điều tra tự điền thông tin vào phiếu điều tra. Phương pháp này được áp dụng khi điều tra với cỡ mẫu lớn; vấn đề nghiên cứu, điều tra phức tạp, cần phải thu thập nhiều dữ liệu hoặc muốn thăm dò ý kiến đối tượng qua các câu hỏi ngắn gọn và có thể trả lời nhanh.

Ưu điểm của phương pháp điều tra bằng phiếu tự điền:

- Do điều tra viên tiếp xúc trực tiếp nên có thể thuyết phục đối tượng trả lời, tỷ lệ tham gia cao;
- Có thể giải thích rõ cho đối tượng được điều tra về các câu hỏi
- Có thể dùng hình ảnh kết hợp với lời nói để giải thích;
- Có thể kiểm tra dữ liệu tại chỗ trước khi hoàn thiện phiếu điều tra;
- Những người không biết chữ cũng có thể tham gia;
- Có thể thích hợp cho những nghiên cứu có bộ câu hỏi dài, phức tạp.

Hạn chế của phương pháp điều tra bằng phiếu tự điền

- Chi phí cao, mất nhiều thời gian và công sức;
- Trong quá trình điều tra, một số người phỏng vấn có thể gợi ý câu trả lời cho người trả lời dẫn đến thông tin không thực sự khách quan;
- Đặc điểm cá nhân của điều tra viên có thể ảnh hưởng đến thái độ của người trả lời;
- Trong một số trường hợp, điều tra viên có thể đọc những câu hỏi sai lệch.

Phương pháp điều tra qua thư

Đây là phương pháp mà người nghiên cứu gửi bảng câu hỏi đã soạn sẵn, kèm phong bì đã dán tem đến người mà họ muốn điều tra qua đường bưu điện. Phương pháp này được sử dụng trong các trường hợp:

- Đối tượng điều tra rất khó gặp, do họ ở quá xa, sống quá phân tán, sống ở khu dành riêng rất khó vào, hay họ thuộc giới kinh doanh...;
- Vấn đề cần điều tra khó nói;
- Vấn đề cần nghiên cứu rất hấp dẫn đối với đối tượng điều tra;
- Vấn đề cần điều tra cần thiết phải có sự tham khảo tra cứu tài liệu.

Ưu điểm của phương pháp điều tra qua thư:

- Có thể điều tra với số lượng mẫu lớn;
- Có thể đề cập đến nhiều vấn đề riêng tư tế nhị;
- Có thể dùng hình ảnh minh họa kèm với bảng câu hỏi;
- Thuận lợi cho người trả lời vì họ có thời gian để suy nghĩ kỹ câu trả lời, họ có thể trả lời vào lúc rảnh rỗi;
- Chi phí điều tra thấp, chi phí phát sinh thấp vì chỉ tốn thêm tiền gửi thư, mua tem, không tốn kém tiền thù lao cho phỏng vấn viên;
- Không có sai số do người phỏng vấn gây ra.

Hạn chế của phương pháp điều tra qua thư:

- Khó có sự hợp tác từ đối tượng điều tra, tỷ lệ phiếu thu về thường thấp;
- Mất nhiều thời gian chờ đợi thư đi và thư hồi âm;
- Không kiểm soát được người trả lời, người trả lời thư có thể không đúng đối tượng mà ta nhắm tới;
- Chỉ có ích khi các câu hỏi đơn giản, không thích hợp cho các cuộc điều tra phức tạp.

Phương pháp điều tra qua thư điện tử

Sử dụng phương pháp điều tra qua thư điện tử người nghiên cứu dự luận xã hội gửi thư điện tử kèm theo phiếu điều tra đến đối tượng cần điều tra.

Ưu điểm của phương pháp điều tra qua thư điện tử gồm:

- Chi phí thấp;
- Có thể tiếp cận cộng đồng quốc tế;
- Có thể thực hiện cuộc điều tra trong thời gian ngắn;
- Cỡ mẫu nghiên cứu có thể lớn;
- Giảm các sai số do người phỏng vấn;
- Giảm thiểu hoặc không cần nhập liệu nên giảm sai số do nhập liệu.

Hạn chế của phương pháp điều tra qua thư điện tử gồm:

- Phụ thuộc vào số hộ gia đình có máy tính và truy cập internet;
- Tính đại diện của mẫu kém, không thể tạo ra các mẫu ngẫu nhiên;
- Phụ thuộc vào khả năng sử dụng máy tính và thư điện tử của mọi người;
- Phụ thuộc vào các nhà cung cấp dịch vụ internet

Phương pháp điều tra qua điện thoại

Đây là phương pháp mà người điều tra tiến hành phỏng vấn đối tượng được điều tra bằng điện thoại bàn hay điện thoại di động thông qua bảng câu hỏi được soạn sẵn. Phương pháp này được áp dụng khi mẫu nghiên cứu gồm các đối tượng như cơ quan, xí nghiệp, các đối tượng phân tán trên nhiều địa bàn.

Ưu điểm của phương pháp điều tra qua điện thoại gồm:

- Dễ thiết lập quan hệ với đối tượng;
- Có thể kiểm soát được phỏng vấn viên;
- Dễ chọn mẫu (căn cứ trên danh bạ điện thoại);
- Nhanh và tiết kiệm chi phí;
- Có thể giải thích câu hỏi nếu đối tượng điều tra không hiểu câu hỏi.

Hạn chế của phương pháp điều tra qua điện thoại gồm:

- Có thể người trả lời không sẵn lòng nói chuyện lâu qua điện thoại;
- Nhiều khi người cần hỏi từ chối trả lời hay không có ở nhà;
- Không thể trình bày các hình ảnh minh họa để thăm dò ý kiến;
- Hạn chế đối với những nghiên cứu có bộ câu hỏi phức tạp.

2.2. Thực hiện điều tra dư luận xã hội

*** Chuẩn bị điều tra dư luận xã hội**

Chuẩn bị điều tra dư luận xã hội đòi hỏi phải chuẩn bị cơ sở lý luận và thiết kế điều tra. Cụ thể cần chuẩn bị những việc như sau:

- Chuẩn bị chủ đề: Chủ đề điều tra là sự kiện gì, lĩnh vực nào?
- Chuẩn bị mục tiêu và nhiệm vụ điều tra: Cần xác định được điều tra dư luận xã hội để làm gì? phải tập trung vào những nội dung nào?
- Chuẩn bị các khái niệm, các chỉ báo đo lường: cần sử dụng những khái niệm

nào? cần có những chỉ báo nào?

- Chuẩn bị công cụ điều tra: Công cụ điều tra là câu hỏi hoặc bộ câu hỏi, phiếu câu hỏi được dùng để thu thập dữ liệu.

- Chuẩn bị kích cỡ mẫu điều tra: Kích cỡ mẫu là số người có thể đại diện cơ bản chính xác phản ánh được vấn đề nghiên cứu.

*** Thực hiện điều tra dư luận xã hội**

Thực hiện điều tra dư luận xã hội cần thực hiện các bước sau:

- Liên hệ với địa phương hoặc cơ quan, tổ chức để được sự đồng ý, cho phép điều tra dư luận xã hội tại nơi đó.

- Tìm gặp những người đã được chọn trong mẫu điều tra để hỏi.

- Sử dụng phiếu câu hỏi đã được chuẩn bị để hỏi đối tượng điều tra.

- Kiểm tra và làm sạch phiếu điều tra. Kiểm tra từng phiếu điều tra sau khi điều tra xong xem có sai sót, nhầm lẫn gì không để kịp thời điều tra lại hoặc chỉnh sửa một cách thận trọng tránh sai lệch dữ liệu.

*** Xử lý, phân tích thông tin và báo cáo kết quả nghiên cứu**

Trong giai đoạn này cần thực hiện các bước sau:

- *Xử lý phiếu điều tra*: xử lý phiếu điều tra có thể sử dụng máy vi tính, các phần mềm chuyên dụng.

- *Phân tích dữ liệu điều tra*: phân tích dữ liệu điều tra là phát hiện và giải thích kết quả xử lý dữ liệu thu được, so sánh, đánh giá kết quả xử lý dữ liệu thu được.

- *Trình bày kết quả xử lý, phân tích phiếu điều tra*: trình bày kết quả được thực hiện qua nhiều hình thức như bảng số liệu, các biểu đồ, các hình vẽ để trình bày các kết quả thống kê, trích dẫn nguyên văn ý kiến, lời nói hay đoạn văn mô tả, trần thuật để trình bày kết quả xử lý các dữ liệu định tính.

- *Viết báo cáo kết quả điều tra dư luận xã hội*

- *Báo cáo kết quả điều tra dư luận xã hội*: báo cáo kết quả điều tra dư luận xã hội có nhiều hình thức như báo cáo bằng văn bản, báo cáo bằng cách thuyết trình. Khi báo cáo kết quả điều tra dư luận xã hội cần phải đảm bảo cung cấp những thông điệp cụ thể, có bằng chứng, thiết thực và phù hợp.

2.3. Sử dụng các kết quả nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội phục vụ công tác lãnh đạo, quản lý xã hội

- Sử dụng kết quả nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội phục vụ quá trình ra quyết định của các cơ quan lãnh đạo, quản lý;

- Sử dụng các kết quả nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội để nâng cao hiệu quả của công tác thông tin tuyên truyền, định hướng dư luận xã hội;

- Sử dụng các kết quả nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội để giải quyết các mâu thuẫn, xung đột các điểm nóng xã hội;

- Sử dụng các kết quả nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội để nâng cao hiệu

quả công tác phòng chống tham nhũng, và các tệ nạn xã hội;

- Sử dụng các kết quả nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội để nâng cao hiệu quả công tác giáo dục luân thường, đạo lý xã hội.

3. Định hướng dư luận xã hội

3.1. Định hướng dư luận xã hội thông qua uy tín người lãnh đạo, thủ lĩnh nhóm xã hội

Những người có uy tín rất quan trọng đối với hoạt động định hướng dư luận xã hội. Về mặt tâm lý, cùng một nội dung phát ngôn, chủ thể phát ngôn khác nhau có thể đem lại hiệu quả khác nhau. Nếu người phát ngôn là giáo sư, nhà khoa học hay một chính khách sẽ khiến người ta tin hơn là phát ngôn của một công nhân, sinh viên. Trong các tổ chức người lãnh đạo, quản lý, nhà hoạt động xã hội có tiếng nói quan trọng; trong các tôn giáo, các chức sắc tôn giáo là người có uy tín, cá tầm ảnh hưởng cao; trong các dân tộc thiểu số là già làng, trưởng bản; ở nông thôn là các trưởng họ, trưởng tộc, người cao tuổi...

3.2. Định hướng dư luận xã hội thông qua sinh hoạt, hội họp của các tổ chức

Các tổ chức có vai trò rất quan trọng trong định hướng dư luận xã hội. Các tổ chức bao gồm tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp, xã hội... Định hướng dư luận xã hội qua sinh hoạt, hội họp của các tổ chức có ưu thế nổi trội là có thể định hướng dư luận một cách nhanh chóng và trực tiếp đến từng nhóm đối tượng sinh hoạt trong cùng một tổ chức.

Để định hướng dư luận xã hội thông qua sinh hoạt, hội họp của các tổ chức cần thực hiện quá trình sau:

- Truyền đạt, cung cấp thông tin chính xác, kịp thời, những thông tin chính thức, chính thống, những thông tin đã được chọn lọc kỹ càng;

- Đấu tranh khắc phục những quan điểm, tư tưởng, ý kiến lệch lạc, bác bỏ các tin đồn nhảm, các luận điểm phản tuyên truyền, sai trái, xuyên tạc,...

3.3. Định hướng dư luận xã hội thông qua hoạt động của các phương tiện truyền thông đại chúng

Các phương tiện truyền thông đại chúng có tác động rất lớn đối với định hướng dư luận xã hội. Thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, các giao tiếp của số đông, hướng đến số đông quần chúng dễ dàng được thực hiện. Ưu điểm của các phương tiện truyền thông đại chúng có khả năng phát tán thông tin nhanh, trên diện rộng, tức thời, đồng thời cùng lúc tới số đông công chúng.

3.4. Định hướng dư luận xã hội bằng dư luận

Định hướng dư luận xã hội bằng dư luận xã hội là hình thức sử dụng các nhóm nhỏ có vai trò tiến tiến, có uy tín cao và có ảnh hưởng nhất định đến nhóm lớn hơn. Để đạt được hiệu quả cao trong việc sử dụng dư luận để định hướng dư luận cần phải huy động các kênh, các phương tiện truyền thông tạo lập dư luận tích cực, sau đó phản ánh dư luận xã hội trên các kênh, các phương tiện truyền thông, đồng thời sử

dụng dư luận đó để định hướng dư luận của các nhóm xã hội khác.

3.5. Định hướng dư luận xã hội bằng cách tác động vào các yếu tố có ảnh hưởng đến quá trình hình thành, thay đổi quan điểm, thái độ của con người

Có thể thực hiện định hướng dư luận xã hội bằng các cách:

- Tác động đến yếu tố nhận thức của chủ thể dư luận bằng cách cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời;

- Đứng trên quan điểm lợi ích, giải thích làm rõ các mối quan hệ về lợi ích để định hướng dư luận xã hội.

3.6. Tăng cường giáo dục tư tưởng cho công chúng

Giáo dục tư tưởng có ý nghĩa tích cực là giúp công chúng hình thành thế giới quan duy vật biện chứng, phương pháp luận khoa học, nhân sinh quan cách mạng, có các chuẩn mực và định hướng giá trị đúng đắn để làm cơ sở, căn cứ cho việc đánh giá phán xét. Mặt khác, giáo dục tư tưởng cũng góp phần hình thành, nâng cao trình độ tư duy, trình độ nhận thức chính trị sắc bén, chính xác để công chúng vận dụng trong việc xem xét, đưa ra những nhận định, những ý kiến khách quan, khoa học về sự kiện, hiện tượng, vấn đề. Ngoài ra, giáo dục tư tưởng còn giúp hình thành cho công chúng niềm tin khoa học và bản lĩnh giúp họ kiên định lập trường, quan điểm, không hoang mang, giao động trước các tin đồn nhảm, kích động, các luận điệu xuyên tạc của các thế lực thù địch, biết đứng vững trên lập trường, quan điểm của Đảng và lợi ích của nhân dân, dân tộc, giai cấp để thể hiện ý kiến đối với sự kiện, hiện tượng.

KỸ NĂNG THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

I. MỤC ĐÍCH

Nhằm giúp cán bộ phường, xã, thị trấn hiểu và trình bày được những kiến thức lý luận cơ bản về thu thập và xử lý thông tin; giúp cán bộ có thể đưa ra các quyết định dựa trên dữ liệu thay vì dựa vào cảm tính hoặc thông tin không đầy đủ, từ đó tăng tính chính xác và tính minh bạch của quyết định.

II. YÊU CẦU

Về kiến thức: học viên trình bày được một cách hệ thống những kiến thức cơ bản về thu thập và xử lý thông tin.

Về kỹ năng: thông qua thực hành, trau dồi và biết cách vận dụng kỹ năng thu thập và xử lý thông tin vào công tác thực tế tại địa phương, cơ quan, đơn vị;

Về thái độ, tư tưởng: học viên nhận thức sâu sắc hơn vai trò của cán bộ, công chức, viên chức trong thu thập và xử lý thông tin; hình thành tác phong chuyên nghiệp, nâng cao năng lực thu thập và xử lý thông tin trong hoạt động thực tiễn tại đơn vị cơ sở hiện nay.

III. NỘI DUNG

1. KỸ NĂNG THU THẬP THÔNG TIN

1.1. Khái niệm

Thu thập nguyên nghĩa là tìm kiếm, gộp nhặt và tập hợp lại. Thu thập thông tin là quá trình tập hợp thông tin theo những tiêu chí cụ thể nhằm làm rõ những vấn đề, nội dung liên quan đến lĩnh vực nhất định.

Thu thập thông tin là quá trình xác định nhu cầu thông tin, tìm nguồn thông tin, thực hiện tập hợp thông tin theo yêu cầu nhằm đáp ứng mục tiêu đã được định trước.

1.2. Các kỹ năng thu thập thông tin

1.2.1. Kỹ năng thu thập thông tin qua nguồn thứ cấp

- *Thông tin các hồ sơ tài liệu, văn bản:* Hồ sơ, văn bản tài liệu là một nguồn thông tin quan trọng trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Thông tin từ hồ sơ, tài liệu, văn bản rất đa dạng, gắn với hoạt động của cơ quan. Nguồn thông tin này có tính khả dụng cao. Trước mỗi vấn đề cần giải quyết, thông tin từ hồ sơ, tài liệu văn bản là một nguồn thông tin có giá trị, phục vụ trực tiếp cho quá trình ra quyết định.

- *Thông tin từ sách báo, tạp chí, đài phát thanh, truyền hình, internet và các phương tiện thông tin đại chúng:* Sách báo, tạp chí, các phương tiện thông tin đại chúng là một nguồn thông tin quan trọng. Thông tin từ sách, tạp chí có tính chuyên sâu nhưng có thể có hạn chế về tính cập nhật. Thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng có tính cập nhật, đa dạng nhưng có thể có những yếu tố chưa được kiểm chứng đầy đủ đặc biệt là thông tin từ internet. Bên cạnh đó, các thông tin từ internet có thể có yếu tố bình luận, đánh giá, cảm nhận từ người đưa tin. Vì vậy, việc thu thập

thông tin cần chú ý đến những đặc điểm này để loại bỏ những yếu tố cảm tính, tìm ra những yếu tố có ý nghĩa thông tin khách quan.

- *Kỹ thuật thu thập thông tin thứ cấp:*

Thu thập thông tin thứ cấp là quá trình thu thập dữ liệu từ các nguồn sẵn có, thay vì thu thập trực tiếp từ nguồn gốc. Điều này thường bao gồm việc sử dụng thông tin đã được công bố hoặc thu thập trước đó bởi các tổ chức khác. Dưới đây là một số kỹ thuật thu thập thông tin thứ cấp phổ biến cho cán bộ xã, phường, thị trấn:

Nghiên cứu tài liệu: Điều này bao gồm việc nghiên cứu và phân tích các tài liệu có sẵn như báo cáo, sách, văn bản pháp lý, và các tài liệu công khai khác. Các nguồn thông tin này có thể cung cấp thông tin về chính sách, quy định, và hoạt động địa phương.

Sử dụng dữ liệu thống kê: Dữ liệu thống kê từ các tổ chức chính phủ, cơ quan nghiên cứu, hoặc các cơ quan khác cung cấp thông tin về dân số, kinh tế, xã hội, và môi trường. Các cán bộ địa phương có thể sử dụng dữ liệu này để hiểu rõ hơn về đặc điểm và xu hướng của cộng đồng địa phương.

Phân tích dữ liệu từ các hệ thống thông tin có sẵn: Các cơ quan chính phủ thường sở hữu các hệ thống thông tin như hệ thống quản lý dân cư, hệ thống quản lý thuế, hoặc hệ thống quản lý đất đai. Phân tích dữ liệu từ các hệ thống này có thể cung cấp thông tin chi tiết về dân số, thuế, và sở hữu đất đai trong khu vực địa phương.

Thăm dò ý kiến và khảo sát: Các cán bộ địa phương có thể tổ chức các cuộc thăm dò ý kiến hoặc khảo sát để thu thập thông tin từ cộng đồng địa phương về các vấn đề cụ thể như nhu cầu dịch vụ, ý kiến về chính sách, và các vấn đề ưu tiên.

Tìm kiếm trực tuyến và sử dụng dữ liệu mạng: Internet là một nguồn thông tin phong phú. Cán bộ địa phương có thể sử dụng công cụ tìm kiếm và trang web chính phủ để tìm kiếm thông tin về chính sách, quy định, và các dự án địa phương.

Tương tác với cộng đồng và các tổ chức địa phương: Thông qua cuộc họp, buổi hội thảo, hoặc các sự kiện cộng đồng khác, cán bộ địa phương có thể thu thập thông tin từ cộng đồng và các tổ chức địa phương về các vấn đề và nhu cầu của họ.

Kết hợp các kỹ thuật này có thể giúp cán bộ xã, phường, thị trấn thu thập thông tin thứ cấp một cách hiệu quả để hỗ trợ quyết định và hoạt động quản lý địa phương.

1.2.2. Thu thập qua nguồn sơ cấp

- *Kỹ năng thu thập thông tin qua quan sát tại chỗ:* Quan sát là một trong những phương pháp cụ thể cho việc thu thập thông tin cá biệt về một đối tượng nhất định. Quan sát để thu thập thông tin khác với quan sát thông thường ở chỗ hoạt động quan sát này có tính mục đích, được ghi lại, có kiểm tra tính ổn định và tính hiệu lực của kết quả thu nhận được.

Quan sát để thu thập thông tin bao gồm các hình thức quan sát khác nhau:

Theo vị trí của người quan sát	Theo cách thức quan sát
<p>- Quan sát tham dự: Người quan sát trực tiếp tham dự vào các hoạt động cùng với những đối tượng được quan sát. Hoạt động tham dự để quan sát có nhiều mức độ khác nhau: Tham dự một phần hoặc nhập cuộc hoàn toàn.</p> <p>- Quan sát không tham dự: Người quan sát không tham dự vào các hoạt động cùng với những đối tượng được quan sát. Họ đứng ngoài cuộc và đơn thuần ghi lại những gì đang diễn ra. Do nhìn từ bên ngoài nên người quan sát khó khăn hơn trong việc muốn tìm hiểu những gì xảy ra đằng sau mỗi hành động của đối tượng được quan sát như: nguyên nhân, động cơ...</p>	<p>- Quan sát công khai: Đối tượng được quan sát biết rõ mình đang bị quan sát. Sự có mặt của người quan sát dù sao vẫn có ảnh hưởng (ít hay nhiều) đến đối tượng được quan sát. Do vậy, quan sát công khai có thể sẽ gây ra sự căng thẳng, mất tự nhiên cho đối tượng được quan sát. Có trường hợp quan sát công khai không đưa đến kết quả đúng như nó vốn có.</p> <p>- Quan sát bí mật: Đối tượng được quan sát không biết mình đang bị quan sát. Vì vậy quan sát bí mật có thể nó tạo ra khả năng nhận thức tốt hơn vì lúc đó các hành động, tình huống xảy ra tự nhiên, ít sai lệch hơn.</p>

- *Kỹ năng thu thập thông tin qua phỏng vấn sâu*: Nhìn dưới góc độ phương pháp, phỏng vấn là cuộc gặp gỡ, trao đổi, hỏi chuyện giữa nhà báo với một hoặc một nhóm đối tượng nhằm thu thập, khai thác thông tin phục vụ hoạt động sáng tạo tác phẩm báo chí nói chung. Thông tin từ cuộc phỏng vấn có thể được sử dụng trong các thể loại: tin, phóng sự, điều tra, phỏng vấn... tùy theo mục đích của nhà báo

- Quy trình, phương pháp thực hiện một cuộc phỏng vấn

1) Giai đoạn chuẩn bị

Tìm hiểu trước nội dung đặt ra trong cuộc phỏng vấn và tìm hiểu người trả lời. Hoạt động này giúp cho chủ thể thu thập thông tin: Nhanh chóng nhập cuộc, chủ động, tự tin khi phỏng vấn; tạo sự tin cậy với người đối thoại; hỏi được những câu hỏi tốt; xử lý linh hoạt những tình huống bất ngờ có thể xảy ra trong quá trình phỏng vấn

Việc tìm hiểu về đối tượng phỏng vấn được thực hiện thông qua:

+ Nghiên cứu tư liệu trên sách báo, internet (các văn bản tài liệu liên quan, các tin bài đã viết về sự kiện, vấn đề hay nhân vật dự định sẽ phỏng vấn...)

+ Hỏi những người am hiểu hoặc người quan tâm đến nội dung sẽ đề cập trong cuộc phỏng vấn.

+ Tìm hiểu đối tượng sẽ phỏng vấn qua đồng nghiệp, bạn bè, hàng xóm hoặc những người thân khác của họ.

2) Lựa chọn người trả lời

+ Tùy thuộc vào nội dung và mục đích phỏng vấn để tìm người trả lời cho phù hợp. Phóng viên phải trả lời được hai câu hỏi quan trọng: Hỏi ai? Hỏi cái gì?

+ Chọn người tiêu biểu (khách quan, công minh...)

3) Sắp đặt cuộc phỏng vấn

+ Báo trước (gọi điện, viết thư...) cho nguồn tin mong muốn (đề nghị) được phỏng vấn (trò chuyện, trao đổi...)

+ Giới thiệu tư cách của người phỏng vấn

+ Cho nguồn tin biết mục đích và nội dung cuộc phỏng vấn

+ Thoả thuận địa điểm, thời gian phỏng vấn

4) Chuẩn bị đề cương câu hỏi

+ Căn cứ vào những thông tin đã tìm hiểu được, phóng viên cần dự kiến một số câu hỏi chính phù hợp với mục đích, nội dung sẽ đặt ra trong cuộc phỏng vấn.

+ Tuy nhiên, trong quá trình phỏng vấn phóng viên có thể linh hoạt thay đổi...

5) Một số công việc chuẩn bị khác

+ Chuẩn bị phương tiện phỏng vấn

+ Chuẩn bị tâm lý, tâm thế khi tiến hành phỏng vấn

+ Ăn mặc phù hợp

+ Đúng hẹn

6) Giai đoạn tiến hành cuộc phỏng vấn

- *Giai đoạn nhập cuộc*

+ Giới thiệu bản thân

+ Nhắc lại mục đích của cuộc phỏng vấn

+ Tạo lập cách hiểu đúng về tầm quan trọng và ý nghĩa của cuộc phỏng vấn. Gieo nhu cầu cho đối tượng (họ được lợi gì khi tham gia phỏng vấn?).

+ Tạo sự tin tưởng, cởi mở (đó là chìa khoá mở cánh cửa thông tin). □ Có thể bắt đầu bằng một câu chuyện nhẹ nhàng (nhưng ngắn gọn) + Không nên đưa những câu hỏi khó ngay từ đầu

+ Chú ý lắng nghe, phát hiện và khai thác những điểm quan trọng, nổi bật từ câu trả lời (vấn đề mâu thuẫn, vấn đề mới nảy sinh, chi tiết độc đáo...) để đặt câu hỏi tiếp theo.

+ Giữ thế chủ động trong cuộc phỏng vấn

+ Luôn đặt trong đầu câu hỏi: Cần biết cái gì?

+ Quan sát những biểu hiện tâm lý của người trả lời để đánh giá mức độ tin cậy của thông tin và điều chỉnh nhịp độ của cuộc phỏng vấn

7) Giai đoạn kết thúc cuộc phỏng vấn

+ Kiểm tra xem còn bỏ sót thông tin, chi tiết nào muốn biết

+ Kiểm tra xem những điểm đánh dấu trong sổ ghi chép đã được làm sáng tỏ chưa

+ Hỏi người trả lời xem họ muốn nói thêm điều gì nữa không

+ Nên kết thúc cuộc phỏng vấn đúng thời gian đã giao hẹn. Nếu cuộc phỏng vấn kéo dài quá mức sẽ tạo cảm giác mệt mỏi, lơ đãng từ phía người trả lời.

+ Cảm ơn và bày tỏ mong muốn được gặp lại người trả lời.

- Thảo luận nhóm

Thảo luận nhóm tập trung gồm từ 6-12 người tập hợp lại với nhau để trình bày những quan điểm của họ về một bộ câu hỏi đặc biệt trong môi trường nhóm. Chiến lược nghiên cứu này thường được sử dụng như là một điểm khởi đầu cho việc triển khai cuộc điều tra.

Những thuận lợi trong việc sử dụng thảo luận nhóm tập trung: + Cung cấp các nguồn thông tin nhanh, tiết kiệm chi phí

+ Người nghiên cứu có cơ hội nói trực tiếp với người trả lời nhằm làm rõ, thảo luận chi tiết và hiểu rõ hơn.

+ Người trả lời có cơ hội để phát triển, hoàn thiện những câu trả lời của họ và những thành viên khác trong nhóm và điều này có thể tạo nên một động lực, hiệu quả “điều phối”.

- Kỹ năng thu thông tin bằng bảng hỏi định lượng

- Là phương pháp thông tin dùng một hệ thống câu hỏi được chuẩn bị sẵn trên giấy theo những nội dung xác định. Người được hỏi có thể trả lời câu hỏi theo hình thức trực tiếp viết câu trả lời vào phiếu thu thập thông tin hoặc câu trả lời được người hỏi ghi lại trên phiếu thu thập thông tin.

- Hiệu quả của phương pháp thu thập thông tin này phụ thuộc rất lớn vào việc thiết kế một bảng hỏi chuẩn có khả năng đem lại cho người thu thập những thông tin đầy đủ, chính xác về đối tượng. Mặt khác, một bảng hỏi được thiết kế chuẩn sẽ giúp cho việc tổng hợp, thống kê, xử lý các thông tin thu thập được dễ dàng, thuận lợi.

- Có 3 loại bảng hỏi: bảng hỏi đóng, bảng hỏi mở và bảng hỏi kết hợp 2 hình thức đóng và mở. Bảng hỏi đóng cố định các phương án trả lời, bảng hỏi mở chỉ nêu câu hỏi mà không nêu phương án trả lời. Bảng hỏi kết hợp sẽ có một số câu hỏi có phương án trả lời cố định và một số câu chỉ nêu câu hỏi mà không có phương án trả lời.

- Kỹ thuật điều tra bằng bảng hỏi định lượng

+ Bảng hỏi chưa chuẩn hóa: Là bảng hỏi dùng nhiều câu hỏi tự do, không chặt chẽ về mặt thời gian, về nội dung trả lời, về trình tự câu hỏi, trình tự các ý trả lời trong từng câu hỏi. Loại này được dùng thí điểm trong giai đoạn đầu với số lượng đối tượng điều tra hạn chế nhằm mục đích thăm dò, chuẩn bị cho việc thiết kế an-kết chuẩn hóa

+ Bảng hỏi chuẩn hóa: Được sử dụng trong khi tiến hành điều tra chính thức, trong đó phải hình thành một hệ thống câu hỏi đầy đủ và chính xác về nội dung cần điều tra với trình tự chặt chẽ, logic; thời gian tiến hành được quy định rõ ràng, hợp lý đảm bảo những quy tắc cơ bản của một bảng hỏi.

- Kỹ năng thu thập thông tin truyền miệng

Thông tin từ các ý kiến đóng góp, từ các cuộc họp, qua điện thoại và trao đổi trực tiếp là một nguồn thông tin quan trọng trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Đối với các thông tin này, cần chú ý ghi chép lại, khai thác qua các kết luận các cuộc họp.

Đối với các loại thông tin này cần chú ý, thông tin đóng góp có thể chỉ là thông tin một chiều, mang tính chủ quan nên cần tập hợp và đối chiếu thông tin với các nguồn thông tin khác.

Thông tin từ các cuộc họp cần thu thập thông tin đã được chính thức hoá trong văn bản làm cơ sở cho việc khai thác và sử dụng.

1.2.3. Thiết lập hình thức và chế độ thu thập thông tin

- Đọc và ghi chép:

Việc thu thập thông tin thứ cấp gắn liền với việc đọc và ghi chép tài liệu. Khi thu thập thông tin qua nguồn thứ cấp cần chú ý kỹ thuật đọc và ghi chép. Việc đọc thông tin thứ cấp cần tiến hành theo các bước: 1) Tìm hiểu nhanh cấu trúc và nội dung căn bản của tài liệu thông qua đọc phần mở đầu, xem cấu trúc nội dung, tiêu đề, ngày, tháng năm xuất bản, ban hành để đánh giá mức độ cập nhật của tài liệu. Nếu thấy thông tin trong tài liệu phù hợp với mục tiêu thu thập thông tin thì chuyển sang bước tiếp theo; 2) Tìm đọc vấn đề và giải pháp: Tìm đọc các nội dung liên quan trực tiếp đến thông tin cần thu thập; 3) Tìm hiểu cách giải quyết vấn đề, thu thập và xử lý dữ liệu để xem xét tính tin cậy của thông tin. Trong quá trình đọc có thể ghi chép lại các thông tin hữu ích, ghi lại số trang có thông tin để khi cần có thể tra cứu lại.

- Sao chụp một phần hoặc toàn bộ văn bản, tài liệu: Việc sao chụp văn bản, tài liệu cần được lựa chọn khoa học, xác định đúng nội dung cần sao chụp để thuận lợi trong quá trình xử lý, tránh sự quá tải về khối lượng tài liệu sao chụp.

- Xây dựng bảng hỏi, câu hỏi phỏng vấn, thảo luận nhóm để thu thập thông tin:

Xây dựng bảng hỏi, câu hỏi phỏng vấn, thảo luận nhóm phù hợp là cơ sở bảo đảm sự thành công của quá trình thu thập thông tin. Việc lựa chọn hình thức bảng hỏi định lượng, phỏng vấn hay thảo luận nhóm xuất phát từ mục tiêu thu thập thông tin. Thông thường đối với những vấn đề mới, những vấn đề cần tìm hiểu thông tin cụ thể thì sử dụng phương pháp phỏng vấn và thảo luận nhóm. Đối với các vấn đề cần thu thập về thông tin diện rộng, thông tin về quan điểm, thông tin thống kê thì áp dụng phương pháp thu thập thông tin bằng bảng hỏi định lượng.

- Thống kê số liệu, tính tỷ lệ, tính xác suất:

Thống kê là một trong những công cụ quản lý vĩ mô quan trọng, cung cấp các thông tin thống kê trung thực, khách quan, chính xác, đầy đủ, kịp thời trong việc đánh giá, dự báo tình hình, hoạch định chiến lược, chính sách, xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và đáp ứng nhu cầu thông tin thống kê của các tổ chức, cá nhân. Số liệu thu thập được sẽ không có ý nghĩa nếu không được xử lý. Số liệu trong nhiều trường hợp chỉ là sự mô tả giản đơn, tập hợp lại, chưa phản ánh được xu hướng, bản chất của vấn đề. Số liệu thu thập được có thể xử lý ở mức độ, cấp độ khác nhau. Thống kê, tính tỷ lệ, tính xác suất là các công cụ cơ bản để tìm hiểu ý nghĩa của các số liệu.

Thống kê số liệu có thể thực hiện bằng việc xác định tần suất, tỷ lệ, tìm ra mối tương quan giữa các số liệu, ý nghĩa của các số liệu. Khi thống kê số liệu, cần phải xác định rõ câu trả lời cho câu hỏi chúng ta cần thông tin gì từ số liệu thu thập được.

- *Quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin*

Thông tin thu thập được có từ nhiều nguồn khác nhau, với mức độ tin cậy khác nhau. Việc quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin có nhiều ý nghĩa. Một mặt, hoạt động này cho phép xác định mức độ tin cậy của thông tin. Mặt khác, quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin giúp kết hợp thông tin, bổ sung thông tin để nhận diện đầy đủ hơn về một vấn đề. Cần lưu ý, các nguồn thông tin chính thống, từ các cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ có mức độ tin cậy cao hơn thông tin từ các nguồn khác. Nguồn thông tin cập nhật sẽ có ý nghĩa nhiều hơn thông tin đã cũ. Nguồn thông tin có quy mô mẫu lớn sẽ đáng tin cậy hơn nguồn thông tin thu thập ở quy mô mẫu nhỏ hơn.

2. KỸ NĂNG XỬ LÝ THÔNG TIN

2.1. Khái niệm

Xử lý thông tin là hoạt động phân tích, phân loại thông tin theo các nguyên tắc và phương pháp nhất định, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp giải quyết công việc.

Xử lý thông tin là quá trình đối chiếu, chọn lọc, chỉnh lý, biên tập thông tin theo mục đích, yêu cầu xác định. Đây là công việc bắt buộc nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng thông tin, tránh sự quá tải, nhiễu thông tin.

Xử lý thông tin là việc sắp xếp, phân tích các dữ liệu có được theo yêu cầu, tiêu chí cụ thể một cách khoa học, chính xác, khách quan nhằm cung cấp những cơ sở để xem xét, giải quyết một vấn đề.

Thông qua việc kiểm tra tính chính xác, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu; hệ thống hóa, phân tích tổng hợp số liệu, tài liệu; chỉnh lý chính xác số liệu, tài liệu để chúng phản ánh được tình hình, xác định đúng bản chất của các sự việc, các hoạt động, từ đó đưa ra các giải pháp, phương án cho các quyết định quản lý dưới các hình thức kiến nghị, đề xuất sáng kiến giải quyết, ban hành các văn bản thích hợp. Đây là khâu then chốt, phản ánh nội dung trọng tâm hoặc kết quả cần đạt tới của quy trình thông tin, bởi lẽ kết quả của nó là tạo lập những thông tin mới phục vụ trực tiếp cho hoạt động của cơ quan, tổ chức. Chính điều đó làm cho hoạt động xử lý thông tin khác biệt với hoạt động lưu trữ, thư viện, bảo tàng, mặc dù trong mọi hoạt động này đều tiến hành công tác thu thập, xử lý, bảo quản và tổ chức sử dụng thông tin.

2.2. Các kỹ năng xử lý thông tin

2.1.1. Kỹ năng xử lý thông tin tức thời

Trong giao tiếp với cấp trên, các cơ quan chức năng hoặc với dân cư, cán bộ, công chức phải xử lý nhiều thông tin thu nhận được. Trong một số trường hợp, trước những thông tin vừa thu nhập được, cán bộ, công chức phải đưa ra những câu trả lời, những quyết định và biện pháp giải quyết cụ thể, ngay tại thời điểm tiếp nhận thông tin mà không có thời gian để nghiên cứu, xử lý. Đối với trường hợp này, việc xử lý thông tin cần phải được thực hiện chủ động, tích cực để có thể đưa ra quyết định đúng đắn.

Thứ nhất, nhanh chóng xác định thông tin đã thu nhận được để phân loại, sắp xếp thông tin. Thông tin này có thể từ đối tượng liên quan cung cấp thông qua phát biểu, trao đổi trực tiếp, thông qua thái độ của người trong cuộc... Từ đó, xác định những thông tin có ý nghĩa mâu chốt đối với sự việc.

Thứ hai, kết hợp những thông tin vừa thu nhận được với những thông tin đã có đó từ các nguồn khác nhau để có cơ sở giải quyết vấn đề. So sánh, đối chiếu với thông tin đã có xem tính phù hợp, mâu thuẫn tìm ra cơ sở để giải quyết công việc.

Thứ ba, xác định đối tượng tiếp nhận câu trả lời, quyết định, biện pháp giải quyết là cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, dân cư... để đưa ra các phương án giải quyết phù hợp, hiệu quả.

Thứ tư, bổ sung những thông tin cần thiết thông qua việc tiếp tục đối thoại, trao đổi nếu thông tin thu nhận và thông tin đã biết chưa đủ cơ sở để giải quyết.

Thứ năm, đưa ra cách giải quyết, câu trả lời, quyết định cho trường hợp, tình huống cần giải quyết.

2.2.2. Kỹ năng xử lý thông tin theo quy trình

Tập hợp và hệ thống hoá thông tin theo từng vấn đề, lĩnh vực

- Tóm tắt thông tin và phân loại thông tin theo các nhóm như thông tin kinh tế, thông tin chính trị- xã hội, thông tin quá khứ, hiện tại, thông tin dự báo....

- Tóm tắt những thông tin cơ bản, những thông tin mới, thông tin có điểm khác biệt với những thông tin trước.

Phân tích và kiểm tra độ chính xác của các thông tin, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu

- Xác định độ tin cậy của các nguồn tin;

- Lý giải được sự mâu thuẫn giữa các thông tin (nếu có)

- Chọn ra những thông tin đầy đủ hơn, có độ tin cậy cao hơn, chính lý chính xác tài liệu, số liệu.

Thông tin trong quá trình quản lý phải bảo đảm các yêu cầu:

+ Thông tin phải đúng. Nghĩa là thông tin phải trung thực, chính xác và khách quan. Để đạt tiêu chuẩn này cần có yếu tố con người, yếu tố vật chất, yếu tố phương pháp thu thập và xử lý thông tin;

+ Thông tin phải đủ. Tiêu chuẩn này thể hiện thông tin phải phản ánh các khía cạnh cần thiết để có thể tái tạo được hình ảnh tương đối trung thực về đối tượng đang được xem xét. Thông tin đủ cũng đồng thời với nghĩa không dư thừa, không lãng phí. Để có được tiêu chuẩn này đòi hỏi các nhà lãnh đạo, quản lý phải có tầm nhìn chiến lược;

+ Thông tin phải kịp thời. Nghĩa là thông tin phải được thu thập, phản ánh đúng lúc để kịp phân tích, phán đoán, xử lý. Tuy nhiên tiêu chuẩn này phụ thuộc vào khả năng con người, trang thiết bị, phương pháp áp dụng.

+ Thông tin phải gắn với quá trình, diễn biến của sự việc. Nghĩa là thông tin đó thuộc giai đoạn nào thuộc quá trình quản lý, thuộc cấp quản lý nào? Đây là tiêu chuẩn rất quan trọng đánh giá chất lượng thông tin thời kỳ hiện đại;

+ Thông tin phải dùng được. Nghĩa là thông tin phải có giá trị thực sự, thông tin có thể đóng góp vào một trong các công việc như: thống kê, ra quyết định quản lý, đánh giá hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân... Đồng thời thông tin phải được xử lý để dễ đọc, dễ tiếp thu, dễ hiểu, dễ nhớ.

2.2.3 Ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý thông tin

Kết quả thu thập thông tin từ nghiên cứu tài liệu, số liệu thống kê, phỏng vấn, khảo sát tồn tại dưới hai dạng: Thông tin định tính và thông tin định lượng. Để nâng cao hiệu quả xử lý thông tin, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình này ngày càng phổ biến. Quá trình áp dụng công nghệ thông tin trong xử lý thông tin cần lưu ý: Xử lý logic đối với thông tin định tính. Đây là việc đưa ra những phán đoán về bản chất của sự kiện, xử lý toán học đối với các thông tin định lượng. Đây là việc sử dụng phương pháp thống kê toán để xác định xu hướng, diễn biến của tập hợp dữ liệu thu thập được.

2.2.3.1. Xử lý thông tin định tính

- Đọc tư liệu thu thập

Để phân tích thông tin định tính có hiệu quả phải hoà nhập vào dữ kiện đã thu thập bằng cách đọc đi đọc lại. Trước hết phải đọc để xem nội dung có phù hợp với ý định đã đưa ra, thông tin có đầy đủ, chi tiết hay chỉ ở bề mặt, các người phỏng vấn có sử dụng các kỹ thuật định tính một cách thích hợp? Đọc kỹ tư liệu thu thập để xác định được những chủ đề nổi bật và phát triển những giải thích tạm thời. Phải xem những chủ đề nào bị bỏ sót và những chủ đề nào mới xuất hiện. Ghi những nhận định, những “ghi nhớ” (memo) ngay vào tư liệu đang đọc (với những quy ước đặc biệt). Phải chú ý chất lượng của thông tin thu thập bằng cách xem lại các phương pháp, kỹ thuật thu thập thông tin của những người cộng tác có phù hợp không.

- Mã hoá dữ kiện, lập bản chỉ dẫn các dữ kiện (indexing)

Khi xử lý thông tin cần sắp xếp các dữ kiện, đọc các dữ kiện, bước tiếp theo là mã hoá, làm bản chỉ dẫn về các dữ kiện theo những đề mục, phạm trù nhất định. Đây là cách tổ chức và phân loại các dữ kiện để sau này có thể so sánh các trường hợp, tìm ra các khuôn mẫu chung lý giải các vấn đề.

Mã hoá thông tin định tính là một quá trình gán tên cho một một đoạn văn bản có những thông tin giống nhau hay có tương quan với nhau, để có thể tập hợp lại hay so sánh với nhau. Chúng ta có thể mã hoá các chủ đề (là những loại ý tưởng chính xuất hiện từ việc tập hợp các dữ kiện cơ sở). Việc mã hoá tương tự việc cảm những ký hiệu giao thông, giúp cho biết được ta đang ở đâu, thấy gì, và cho phép phân tích một lượng thông tin lớn dễ dàng và chính xác hơn. Hiện nay, có những phần mềm có chức năng sắp xếp, phân loại các dữ kiện định tính - như phần mềm Aquad, Hyperresearch, Nudist, Nvivo (Úc), Ethnograph, Qualpro, Meca... Khi mã hoá, người xử lý thông tin có thể ghi chú thêm những nhận định của mình (memos), với những

quy ước riêng. Trong quá trình mã hoá cũng có thay đổi tên gọi các mã cho phù hợp với thông tin được xử lý. Đồng thời, người xử lý thông tin sẽ nhận thấy có một số mã tập hợp lại với nhau, tập trung nhiều thông tin, nhưng cũng có mã trở thành rời rạc.

- *Trình bày các dữ kiện*

Trình bày các dữ kiện là làm một bản liệt kê tóm tắt những điều liên quan đến chủ đề phân tích. Trước hết phải quan tâm nắm bắt những sắc thái, khác biệt trong chủ đề, phân biệt các khía cạnh định lượng và định tính, những khác biệt giữa những cá nhân, các nhóm nhỏ. Phải phân biệt những chủ đề chính và những chủ đề phụ xuất hiện từ các dữ kiện. Sau khi đã phân biệt, hãy quay trở lại dữ kiện và tìm xem những thông tin hỗ trợ những chủ đề chính, chủ đề phụ đã nêu ra, cả khía cạnh định lượng và định tính.

- *Cô đọng thông tin*

Cô đọng thông tin là tinh lọc thông tin để có thấy rõ những khái niệm chủ yếu và tương quan giữa chúng. Thực hiện bước này khi việc thu thập thông tin kết thúc và sau khi mã hoá, nghiền ngẫm tư liệu. Mục tiêu của giai đoạn này là để có một cái nhìn, nắm ý nghĩa tổng quát của tư liệu và phân biệt được các chủ đề trung tâm với các chủ đề phụ, phân biệt cái chủ yếu và không chủ yếu. Để có cái nhìn tổng quát như vậy về tư liệu đôi lúc cần những sơ đồ để nhìn bằng cách sử dụng các bản tóm tắt, bản ma trận, sơ đồ, đồ thị...

- *Giải thích thông tin*

Làm thế nào để đi đến được các ý nghĩa cơ bản của các thông tin định tính? Giải thích có nghĩa là tìm ra được ý nghĩa chủ yếu của thông tin. Mục tiêu của giải thích không phải là liệt kê ra các chủ đề hấp dẫn với các minh hoạ, mà là cho thấy mô hình phân tích là thích hợp và nó nói lên cái gì.

- *Tổng hợp kết quả, cung cấp thông tin*

Rút ra thông tin cuối cùng về đối tượng, sự vật, sự việc. Cung cấp thông tin các thông tin này phục vụ quá trình quản lý.

- *Lưu trữ thông tin bằng hồ sơ và dữ liệu trên máy tính.*

2.2.3.2. Xử lý thông tin định lượng

Để cô đọng các dữ kiện cần phải tiến hành công việc mã hoá (coding). Mã hoá có nghĩa là gán cho các phương án trả lời một ký hiệu, một con số nào đó (nhất là đối với trường hợp sử dụng các bản hỏi). Quá trình mã hoá có thể được thực hiện trước hay sau khi thu thập dữ kiện. Việc mã hoá trước (precoding) có thể được sử dụng với các câu hỏi đóng. Hay nói cách khác với các câu hỏi đóng, ta biết các biến thể của câu trả lời nên có thể cho mỗi biến thể một ký hiệu quy ước trước. Và ngược lại, với các câu hỏi mở thường người ta phải sử dụng việc mã hoá sau (post coding) do không biết có bao nhiêu biến thể cho câu trả lời.

Hiện nay có các phần mềm chuyên dụng xử lý các bản hỏi và xử lý thống kê như SPSS, SPAD, SAS, Stata, Statgraphics... Việc xử lý các dữ kiện định lượng bao gồm các công việc chính: 1) sắp xếp, mô tả các dữ kiện; 2) tìm tương quan giữa các biến số; 3)

giải thích khoảng cách giữa các kết quả đạt được và những kết quả chờ đợi; 4) xác định thông tin cuối cùng; 5) cung cấp thông tin; 6) bảo quản, lưu trữ thông tin.

Khi xử lý thông tin cần kết hợp hai loại thông tin định lượng và định tính. Nếu có mâu thuẫn, quá trình xử lý thông tin cần phải quyết định dung hoà hay ưu tiên như thế nào để đi đến một lý giải toàn diện những kết quả đã tìm được, để có được thông tin hữu ích phục vụ cho quá trình giải quyết công việc.

KỸ NĂNG TƯ VẤN CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT CỦA CÁN BỘ PHƯỜNG, XÃ, THỊ TRẤN

I. MỤC ĐÍCH

Cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản về hoạt động tư vấn chính sách, pháp luật; giúp cán bộ phường, xã, thị trấn tiếp cận và tạo nền tảng cho việc hỗ trợ công tác chuyên môn, trong công tác hành pháp của cấp cơ sở, đưa chính sách, pháp luật vào cuộc sống.

Qua công tác tư vấn chính sách, pháp luật góp phần tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, từ đó nâng cao nhận thức của Nhân dân; cổ vũ, động viên họ thực hiện chính sách; đấu tranh ngăn chặn âm mưu, thủ đoạn “diễn biến hòa bình” của các thế lực thù địch, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

II. YÊU CẦU

- *Về kiến thức:* Trang bị cho cán bộ xã, phường, thị trấn nắm, hiểu được ý nghĩa, tầm quan trọng và vận dụng được những kiến thức cơ bản về kỹ năng tư vấn chính sách, pháp luật đối với cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở.

- *Về kỹ năng:* Người học vận dụng các nguyên tắc, kỹ năng trong hoạt động tư vấn chính sách, pháp luật đã được học vào thực tiễn công tác dân vận của chính quyền.

- *Về thái độ, tư tưởng:* Người học có ý thức nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng công vụ, góp phần nhận thức đầy đủ, đúng đắn và thực hiện tốt hơn chức trách, nhiệm vụ được giao.

III. NỘI DUNG

1. Khái niệm tư vấn chính sách, pháp luật

1.1. Tư vấn

Có nhiều định nghĩa khác nhau về tư vấn, nhưng có thể hiểu tư vấn là tư vấn là một quá trình cung cấp hướng dẫn, thông tin, ý kiến hoặc lời khuyên chuyên môn, giải đáp chuyên môn và thông thạo đối với một vấn đề hoặc tình huống cụ thể. Quá trình này thường được thực hiện bởi một chuyên gia hoặc người có kiến thức chuyên sâu trong lĩnh vực liên quan đến vấn đề được thảo luận.

Mục tiêu của tư vấn là giúp người được tư vấn hiểu rõ hơn về vấn đề của họ, đưa ra quyết định thông minh, tin cậy dựa trên thông tin và kiến thức chuyên môn. Tư vấn có thể diễn ra trong nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm tư vấn về sức khỏe, tài chính, pháp luật, sự nghiệp, tình cảm, giáo dục và nhiều lĩnh vực khác.

1.2. Chính sách

Chính sách là thuật ngữ phổ biến trong khoa học chính trị, khoa học chính sách công. Đồng thời cũng thường được sử dụng trong các văn kiện, văn bản pháp luật của

Đảng và Nhà nước. Trên thực tế, có rất nhiều cách hiểu khác nhau về khái niệm chính sách, như “*Chính sách là một quá trình hành động có mục đích được theo đuổi bởi một hoặc nhiều chủ thể trong việc giải quyết các vấn đề mà họ quan tâm*”¹⁰ hoặc “*Chính sách là chương trình hành động do các nhà lãnh đạo hay các nhà quản lý đề ra để giải quyết một vấn đề nào đó thuộc phạm vi thẩm quyền của mình*”¹¹

Chính sách thường được thể chế hóa trong các quyết định, hệ thống pháp luật, các quy chuẩn hành vi và những quy định khác của Đảng và Nhà nước.

Mục đích của chính sách của Nhà nước ta là để thực hiện mục tiêu và nhiệm vụ của Đảng và Nhà nước trong xã hội trong từng giai đoạn cụ thể, hướng tới mục tiêu chung là xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân và vì dân. Có thể phân chia thành 04 loại chính sách cơ bản như sau

1.2.1. Chính sách xã hội

Là một kế hoạch hoặc hành động của chính phủ hoặc các cơ quan thể chế với mục đích cải thiện hoặc cải cách xã hội, với đặc điểm cơ bản của chính sách xã hội:

- Lấy con người làm trung tâm, từ đó phát triển một cách toàn diện.
- Chính sách xã hội mang đậm tính nhân đạo, nhân văn sâu sắc. Hướng tới mục tiêu cao cả là hình thành các giá trị chuẩn mực, tiến bộ, góp phần đẩy lùi cái xấu, cái ác trong xã hội.
- Chính sách xã hội thể hiện tính trách nhiệm xã hội cao biểu hiện qua sự quan tâm đến những số phận bất hạnh, khổ cực phải sống trong điều kiện khó khăn, thiếu thốn. Đồng thời, các cá nhân đó còn được tạo điều kiện phát triển, vươn lên hòa nhập với xã hội. Ví dụ như: Hỗ trợ trẻ em và gia đình, đi học và giáo dục, cải tạo nhà ở và các khu vực lân cận, giảm nghèo, hỗ trợ thất nghiệp, chăm sóc sức khỏe....

1.2.2. Chính sách pháp luật

Chính sách pháp luật là loại chính sách có vai trò hỗ trợ trong việc triển khai các chính sách khác được đưa vào đời sống thông qua việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật và các phương tiện pháp lý khác. Tuy nhiên, tính độc lập được thể hiện rất rõ trong chính sách pháp luật.

Chính sách pháp luật là nền tảng và công cụ quan trọng để giải quyết các vấn đề lý luận và thực tiễn của đời sống xã hội. Đồng thời, chính sách pháp luật còn xuyên suốt, là nền tảng vững chắc cho các loại chính sách khác.

1.2.3. Chính sách kinh tế

Là tập hợp các biện pháp và hành động do Chính phủ thực hiện để tác động đến hoạt động kinh tế của quốc gia, theo một kế hoạch và thời gian nhất định được xây dựng cụ thể. Chính sách kinh tế của nước ta hiện nay là hướng tới xây dựng “*Nền kinh tế Việt Nam là nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa với nhiều hình thức sở hữu, nhiều thành phần kinh tế; kinh tế nhà nước giữ vai trò chủ đạo*”¹²

¹⁰ James Anderson

¹¹ PGS. TS Lê Chi Mai

¹² Khoản 1 Điều 51 Hiến pháp năm 2013

Chính sách kinh tế là một trong những chính sách cốt lõi, nền tảng được Nhà nước ta định hướng và xây dựng cho toàn bộ các chính sách của các lĩnh vực thuộc nền kinh tế khác.

1.2.4. Chính sách tiền tệ

Chính sách tiền tệ là chính sách sử dụng các công cụ tín dụng và hối đoái để điều tiết việc cung ứng tiền cho nền kinh tế, với mục tiêu là ổn định tiền tệ, giảm lạm phát, tỷ lệ thất nghiệp và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế...

2. Pháp luật

Là hệ thống các quy tắc xử sự chung do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận, thể hiện ý chí giai cấp thống trị và được đảm bảo bằng sức mạnh cưỡng chế của Nhà nước, là yếu tố đảm bảo ổn định và trật tự xã hội¹³

Pháp luật XHCN là hệ thống các quy tắc xử sự chung do Nhà nước XHCN ban hành hoặc thừa nhận thể hiện ý chí giai cấp công nhân và đại đa số Nhân dân dưới sự lãnh đạo của Đảng cộng sản và được bảo đảm thực hiện bằng bộ máy Nhà nước và phương thức tác động của Nhà nước, trên cơ sở giáo dục, thuyết phục và cưỡng chế của Nhà nước nhằm xây dựng chế độ XHCN.

Bên cạnh nét chung thì bản chất pháp luật XHCN thể hiện sâu sắc ở tính giai cấp, tính Nhân dân và tính dân tộc và mang tính nhân đạo XHCN.

2.1. Tư vấn chính sách, pháp luật

Là việc giải đáp chính sách, pháp luật, hướng dẫn ứng xử đúng pháp luật, là hình thức cung cấp dịch vụ pháp lý miễn phí nhằm giúp công dân, tổ chức thực hiện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình. Tư vấn chính sách, pháp luật là một trong các hình thức trợ giúp pháp lý, là hình thức đưa chủ chương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước vào cuộc sống.

2.2. Mục đích của tư vấn chính sách, pháp luật

- Góp phần nâng cao hiểu biết của người dân về quyền và nghĩa vụ công dân cũng như ý thức chấp hành pháp luật cho người dân.

Tư vấn chính sách, pháp luật là một hình thức chuyển tải nội dung chính sách, pháp luật đến với các chủ thể trong đời sống xã hội. Pháp luật sẽ không có ý nghĩa nếu như các chủ thể thực hiện nó không nhận thức được về nó.

Khi một chủ chương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước được ban hành thì công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật là rất quan trọng để người dân nắm được các quy định của pháp luật, hiểu được quyền và nghĩa vụ của mình trong các mối quan hệ pháp luật, có thể sử dụng pháp luật để bảo vệ quyền lợi ích hợp pháp của mình, hiểu biết pháp luật cũng đều tuân thủ pháp luật, chấp hành pháp luật, là cơ sở để cơ quan chức năng áp dụng pháp luật để giải quyết các mối quan hệ dân sự, lao động, hành chính, kinh doanh thương mại, hình sự,... phát sinh.

Tuy nhiên, do nhiều yếu tố khác nhau khiến mức độ hiểu biết, nhận thức về chính sách, pháp luật của người dân nói chung đến nay vẫn còn hạn chế, đặc biệt là người dân làm địa bàn khu vực nông thôn, người dân làm công việc lao động phổ thông. do thiếu hiểu biết về chính sách pháp

¹³ Giáo trình Trung cấp lý luận chính trị - Nội dung cơ bản về Nhà nước và pháp luật, Nxb Lý luận chính trị, 2022

luật nên quyền lợi của họ đôi khi bị xâm hại, hoặc không biết để tự bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình và không biết sử dụng pháp luật để đòi hỏi, yêu cầu các cơ quan bảo vệ pháp luật bảo vệ quyền lợi cho mình. Hạn chế nhận thức pháp luật khiến cho nhiều người không biết đâu là đúng, đâu là sai, đòi hỏi, đưa ra những yêu cầu không có căn cứ pháp lý, hoặc gây ra những tranh chấp, khiếu kiện không cần thiết.

Việc hạn chế nhận thức về chính sách, pháp luật của người dân cũng gây khó khăn cho các cơ quan bảo vệ pháp luật trong việc áp dụng pháp luật như không chấp hành, có những hành vi chống đối, cản trở người thi hành công vụ, thậm chí chống người thi hành công vụ gây ra những hậu quả nghiêm trọng cho xã hội. Trong thực tế có rất nhiều vụ tranh chấp về dân sự, đặc biệt là tranh chấp về đất đai phát sinh trong đời sống xã hội dẫn đến các mối quan hệ hàng xóm, láng giềng bị rạn nứt, anh em, chị em, bố mẹ với các con bị ảnh hưởng, thậm chí đối đầu, những vụ án mạng xảy ra do lòng tham, sự ích kỷ và thiếu hiểu biết pháp luật, dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh, kéo dài ảnh hưởng đến hạnh phúc, đời sống, ảnh hưởng đến an ninh trật tự, an toàn xã hội.

Nhiều vụ việc chống người thi hành công vụ, cản trở hoạt động công vụ hay khiếu kiện, khiếu nại dai dẳng chỉ vì người dân thiếu hiểu biết pháp luật, thiếu kiềm chế cảm xúc, cho rằng quyền lợi của mình bị xâm hại nhưng không biết cách giải quyết như thế nào cho đúng pháp luật dẫn đến có những hành vi phản ứng phải chống trả lại lực lượng chức năng khiến bản thân rơi vào vòng lao lý, đó là những vụ việc rất đau lòng chỉ vì người dân thiếu hiểu biết chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước một cách thấu đáo.

- Góp phần tuyên truyền, phổ biến, giải thích chính sách, pháp luật của Đảng Đảng và Nhà nước nhằm giảm bớt thời gian khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời tăng cường đoàn kết trong cộng đồng dân cư thuộc địa bàn quản lý.

Qua công tác tư vấn chính sách, pháp luật giúp người dân hiểu đúng, đủ chính sách, pháp luật của Nhà nước trong từng lĩnh vực của đời sống xã hội, đối với từng nhóm đối tượng và từng giai đoạn khác nhau của phát triển chính trị, kinh tế, xã hội của đất nước, việc đó góp phần nâng cao nhận thức của người dân về chính sách pháp luật của Nhà nước. Qua công tác tư vấn người dân nâng cao hiểu biết pháp luật cũng như tuân thủ pháp luật, sử dụng pháp luật để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình nên an ninh trật tự, an toàn xã hội được đảm bảo hơn, quyền và lễ hợp pháp của tổ chức, cá nhân được đảm bảo hơn, công tác khiếu nại, tố cáo cũng giảm bớt khi xác định đúng vụ việc nên hay không nên trên cơ sở phù hợp quy định của pháp luật và quy phạm xã hội khác tại cộng đồng dân cư, từ đó góp phần cường đoàn kết trong cộng đồng dân cư thuộc địa bàn quản lý.

- Đưa ra những kiến nghị, đề xuất kịp thời để hoàn chỉnh, bổ sung hệ thống pháp luật trên cơ sở thông qua hoạt động tư vấn, đồng thời nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu và thực trạng vi phạm pháp luật, cũng như thực trạng áp dụng pháp luật trong địa phương của mình.

Qua việc tư vấn chính sách, pháp luật giúp cho cán bộ tư vấn sẽ phát đã phát hiện có những vướng mắc, phát sinh trong quá trình vận dụng quy định của chính sách, pháp luật mà cần có hướng dẫn, giải thích, hoặc sửa chữa, bổ sung giữa quy định thực và phát sinh vụ việc thực tế. Bởi lẽ có thể nói thực tiễn là thước đo tính đúng đắn, phù hợp, hoàn thiện của chính sách, của pháp luật. Các chính sách, pháp

luật muốn đi vào đời sống xã hội thì trước hết phải xuất phát từ chính thực tiễn đời sống xã hội, hay nói cách khác, các quy định của pháp luật phải phù hợp với thực tiễn; do vậy, việc tư vấn cũng là một khâu kiểm định tính đúng đắn, phù hợp giữa quy định và thực tiễn cuộc sống, qua đó góp phần đề xuất những kiến nghị nhằm sửa đổi, bổ sung, loại bỏ những quy định chưa phù hợp, góp phần hoàn thiện chính sách, pháp luật chung của Đảng và Nhà nước.

- Nâng cao hiệu quả quản lý, tổ chức và hoạt động của các cơ quan nhà nước; củng cố niềm tin của người dân đối với Đảng và Nhà nước, niềm tin của Nhân dân đối với hệ thống cơ quan Nhà nước trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình tại địa phương cũng như trong phạm vi toàn quốc.

Từ việc tư vấn chính sách, pháp luật giúp Nhân dân hiểu hơn những quy định của pháp luật, hiểu hơn quyền và nghĩa vụ của bản thân mình, cũng như chức năng, nhiệm vụ cụ thể của từng cơ quan công quyền, là cơ sở cho Nhân dân xác định đúng là các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm nhiệm vụ trong cơ quan nhà nước phải thi hành pháp luật theo quy định, phải tuyệt đối tuân thủ quy định và “chỉ được làm những gì pháp luật cho phép” là điều căn bản nhất.

Bên cạnh đó, hoạt động tư vấn chính sách, pháp luật góp phần phân tạo chuyên biến mạnh mẽ ý thức tìm hiểu, chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước của Nhân dân, làm cho Nhân dân hiểu, tin và tạo đồng thuận xã hội, góp phần đưa chính sách, pháp luật đi vào cuộc sống, phát huy hiệu quả tích cực.

- Hoạt động tư vấn chính sách, pháp luật được coi là cầu nối quan trọng giữa người xây dựng pháp luật, áp dụng pháp luật, thực thi pháp luật và công dân.

Từ việc, tư vấn chính sách pháp luật định hướng cho xã hội và các cơ quan nhà nước trong việc giải quyết những vấn đề cấp bách nảy sinh trong quá trình phát triển - bảo đảm, bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ thể xã hội, phát triển tiến bộ pháp luật và điều chỉnh pháp luật ở một quốc gia nhất định. Chính sách, pháp luật là cần thiết cho sự hình thành hệ thống pháp luật có đầy đủ giá trị và hiệu quả. Chính sách pháp luật, trước hết là hoạt động có hệ thống làm tối ưu hóa nguồn lực pháp lý của xã hội, là sự lựa chọn các giải pháp và các hoạt động để phúc đáp các vấn đề, các nhu cầu trong đời sống pháp luật của xã hội.

3. Nguyên tắc khi tư vấn chính sách, pháp luật

- Tuân thủ pháp luật.

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động nghề nghiệp của mình

Hoạt động tư vấn pháp luật góp phần đưa chủ trương, chính sách, pháp luật vào cuộc sống, nhằm bảo vệ công lý, các quyền tự do, dân chủ của công dân, quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức, phát triển kinh tế - xã hội, xây dựng Nhà nước pháp quyền Việt Nam xã hội chủ nghĩa, xã hội dân chủ, công bằng, văn minh. Là cán bộ, viên chức, công chức - người tư vấn phải đề cao trách nhiệm đặc biệt trước Nhân dân, trước cơ quan, tổ chức, trước Đảng và Nhà nước.

Do vậy, hoạt động tư vấn chính sách, pháp luật vừa chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của pháp

luật vừa phải tuân thủ những quy tắc chuẩn mực đạo đức công vụ, đó là những chuẩn mực, quy tắc mà Luật sư phải tuân thủ, thực hiện nhằm bảo vệ và nâng cao uy tín của cơ quan Nhà nước, của Đảng và Nhà nước trước Nhân dân.

- Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp.

Là người được Nhà nước giao quyền, thực hiện nhiệm vụ của Nhà nước, người tư vấn có trách nhiệm thực hiện theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức và đạo đức nghề nghiệp của mình nhằm mục đích phục vụ lợi ích của nhân dân và của xã hội.

- Bảo đảm tính độc lập, trung thực, khách quan và khoa học của hoạt động tư vấn.

Người tư vấn phải hiểu rõ và xác định đúng vấn đề cần tư vấn; biết lắng nghe, cảm thông và chia sẻ với người được tư vấn; đi thẳng vào trọng tâm của vấn đề tư vấn; chỉ đưa ra thông tin phù hợp với vấn đề tư vấn, không đưa ra kết luận theo chủ quan của người tư vấn; hướng dẫn người được tư vấn tự đưa ra lựa chọn và quyết định cho vấn đề của mình;

- Giữ bí mật các thông tin nhận được từ người yêu cầu tư vấn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tư vấn trừ trường hợp khách hàng đồng ý hoặc pháp luật có quy định khác.

Người tư vấn có trách nhiệm giữ bí mật đối với thông tin do người được tư vấn cung cấp, không tiết lộ cho người khác nếu không có sự đồng ý của người được tư vấn; nếu gây thiệt hại do việc tiết lộ thông tin thì có thể người tư vấn phải bồi thường thiệt hại.

4. Đặc điểm của người được tư vấn

Khi tiếp xúc với người thực hiện tư vấn thường có biểu hiện

- *Dạng thứ nhất:* Mang nặng suy nghĩ chủ quan, luôn cho rằng mình đúng. Vì vậy, họ thường tìm mọi cách áp đảo để thuyết phục người tư vấn cũng hiểu như mình, nghĩa là để người tư vấn hiểu rằng họ đang đúng. Có thể có trường hợp đối tượng đúng nhưng cũng không loại trừ trường hợp đối tượng chủ quan ngụy biện, ngộ nhận. Người thực hiện tư vấn phải giải thích cho họ để họ trình bày một cách mạch lạc, cung cấp các thông tin cần thiết đối với việc cần tư vấn cho người thực hiện tư vấn. Trên cơ sở đó người thực hiện tư vấn sẽ tiến hành các bước tư vấn theo quy trình tư vấn.

- *Dạng thứ hai:* Người được tư vấn biết mình sai, có đầy đủ cơ sở để chứng tỏ mình sai nhưng vẫn cố tình bảo vệ cái sai của mình. Đối tượng trong trường hợp này muốn người thực hiện tư vấn biến cái sai của mình thành cái đúng để họ được lợi. Đối tượng cũng có thể muốn người thực hiện tư vấn cung cấp cho họ những điều cần thiết để khai thác được lợi ích từ những cái sai đó. Cũng có thể nhờ người thực hiện tư vấn giúp họ để khắc phục những cái sai nhằm giảm bớt tổn thất hoặc bồi thường mà họ phải gánh chịu do hành vi có lỗi của họ. Tuy vậy, trong những trường hợp cụ thể người thực hiện tư vấn có thể giúp họ vận dụng các quy định của pháp luật để giảm bớt trách nhiệm cho họ.

5. Các hình thức tư vấn chính sách, pháp luật

- Tư vấn trực tiếp bằng lời nói: Đây là một trong những hình thức phổ biến và thường tiến hành đối với vụ việc có tính chất đơn giản hoặc khi người có nhu cầu tư vấn trực tiếp gặp người tư vấn để yêu cầu.

Một số lưu ý khi tư vấn bằng lời nói

Một là, tư vấn bằng lời nói được thực hiện chủ yếu đối với những sự việc, tình huống có tính chất đơn giản, ít phức tạp thì hình thức tư vấn pháp luật bằng lời nói là sự lựa chọn hợp lý. Còn đối với những vụ việc phức tạp thì tư vấn qua lời nói sẽ gặp nhiều khó khăn vì người tư vấn khó có thể nắm bắt hết các tình tiết sự việc mà khách hàng trình bày hoặc khách hàng không thể nắm bắt hết, rõ ràng, đầy đủ những lời tư vấn của người tư vấn. Như vậy, hình thức tư vấn pháp luật bằng văn bản là hình thức phù hợp đối với những vụ việc, tình huống phức tạp.

Hai là, đối với, những vấn đề cần tư vấn về thủ tục, giấy tờ sẽ không đạt hiệu quả cao thông qua hình thức tư vấn bằng lời nói vì người tư vấn không thể tư vấn khách hàng một cách tỉ mỉ, chi tiết, đầy đủ và chính xác.

Ba là, đòi hỏi người tư vấn phải có nhiều kỹ năng (kỹ năng giao tiếp, kỹ năng hỏi, kỹ năng tìm kiếm văn bản, kỹ năng phản biện, kỹ năng lắng nghe...) mà cũng cần có một khối lượng kiến thức chuyên môn sâu và kiến thức về đời sống xã hội đủ rộng. Từ đó, chất lượng tư vấn của người tư vấn cũng ngày càng được nâng cao, giảm thiểu những sai sót trong tư vấn thông qua lời nói.

Bốn là, phải có kỹ năng tra cứu văn bản, tài liệu pháp luật thật nhanh chóng và chính xác, xem những quy định, những văn bản quy phạm pháp luật có còn hiệu lực hay không, được hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung bằng những văn bản nào. Để khi khách hàng đưa ra những sự việc, tình huống vướng mắc của mình thì người tư vấn đã có thể cung cấp cho họ những căn cứ pháp lý khi người tư vấn đang nói, đang tư vấn. Nhưng nếu vội vàng, hấp tấp chưa tra cứu chính xác văn bản pháp luật mà chỉ nhớ thoáng qua đã vội đưa ra phương án tư vấn thì sẽ dẫn đến những sai sót trong lời tư vấn của người tư vấn.

- Tư vấn bằng văn bản: Tư vấn bằng văn bản là việc người được tư vấn không trực tiếp đến gặp người tư vấn mà sẽ viết đơn, thư, chuyên fax để gửi các thông tin, hồ sơ và tài liệu cần thiết cho người tư vấn kèm theo những yêu cầu tư vấn cụ thể.

Tư vấn bằng văn bản thường xảy ra trong các trường hợp khi người được tư ở xa, không thể trực tiếp đến gặp người tư vấn; người được tư vấn muốn khẳng định độ tin cậy thông qua việc người tư vấn trả lời bằng văn bản; Kết quả tư vấn bằng văn bản có thể được người được tư vấn sử dụng để phục vụ cho mục đích lưu trữ có thể sử dụng trong những tình huống tương tự.

II. TRÌNH TỰ TƯ VẤN CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT

Bước 1. Tiếp nhận việc tư vấn

- Đây là giai đoạn đầu tiếp nhận thông tin, do vậy người tư vấn cần trao đổi trao đổi thông tin (nội dung) giữa người thực hiện tư vấn và người được tư vấn giúp người

được tư vấn hiểu rõ hơn yêu cầu, mong muốn,... của người được tư vấn. Do đó vậy, khi giao tiếp, cần chú ý đến các kỹ năng tiếp, nghe người được tư vấn trình bày để hiểu rõ hơn tình tiết vụ việc từ đó đánh giá chính xác hơn yêu cầu của người được tư vấn;

- Khi tiếp người được tư vấn, người thực hiện tư vấn cần: Quan tâm và sẵn sàng giúp đỡ người được tư vấn; tôn trọng, không phán xét, không định kiến; nhiệt tình, chân thành, cởi mở để tạo lòng tin cho người được tư vấn; quan tâm, cảm thông đến yêu cầu của người được tư vấn,... Khi gặp gỡ, giao tiếp với người được tư vấn, người thực hiện tư vấn cố gắng tìm hiểu về tâm lý của từng diện người được tư vấn, các mối quan hệ xã hội của người được tư vấn để có thái độ ứng xử, giao tiếp phù hợp.

- Khi nghe người được tư vấn trình bày, người thực hiện tư vấn cần chú ý lắng nghe và ghi chép đầy đủ những nội dung chính, ý chính, trên cơ sở đó có thể đặt những câu hỏi yêu cầu đối tượng để làm rõ thêm các tình tiết của vụ việc. Kiên trì lắng nghe những gì họ nói, không nên cắt ngang hoặc hỏi trong khi người đang được tư vấn trình bày về vụ việc. Tóm lược lại các nội dung mang tính bản chất của vụ việc một cách chính xác, khẳng định lại với người được tư vấn về yêu cầu tư vấn và thống nhất quan điểm với họ về những nội dung cần tư vấn.

Bước 2. Tra cứu tài liệu phục vụ tư vấn

Để đảm bảo việc cung cấp thông tin cho người được tư vấn chính xác người tư vấn phải tra cứu tài liệu, tránh bị động, lúng túng hoặc tư vấn sai, dẫn đến những hậu quả đáng tiếc. Trong trường hợp sau khi đã nghiên cứu hồ sơ và các văn bản pháp luật có liên quan, nếu thấy yêu cầu của đối tượng có liên quan đến những vấn đề thuộc lĩnh vực khác thì người tư vấn nên tham khảo ý kiến của nhà chuyên môn hoặc người tư vấn thuộc lĩnh vực đó. Người tư vấn cũng có thể yêu cầu đối tượng gặp để xin tư vấn về những vấn đề mà mình đã phát hiện nhưng không thuộc chuyên môn của mình, tránh tình trạng mặc dù không thuộc chuyên môn của mình nhưng vẫn thực hiện việc tư vấn dẫn đến việc đưa ra những kết luận không chính xác, không đúng pháp luật.

Bước 3. Yêu cầu người được tư vấn trình bày, giải thích thêm

Trong trường hợp những vụ việc phức tạp, chưa có đủ cơ sở pháp lý (chưa cung cấp đủ các tài liệu cần thiết), liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau hoặc đã được nhiều cơ quan chức năng giải quyết mà người được tư vấn vẫn không đồng ý, người thực hiện tư vấn thấy chưa đủ cơ sở để trả lời, người tư vấn cần phải tiến hành, thu thập tài liệu, chứng cứ, gặp gỡ, tiếp xúc với các cơ quan chức năng và những người có liên quan để tìm hiểu rõ bản chất vụ việc, tránh đưa ra những kết luận phiến diện, chủ quan.

Quá trình xem xét, xác minh vụ việc đòi hỏi người thực hiện tư vấn phải thực sự khách quan, tế nhị, nhất là khi tiếp xúc với các cơ quan đã giải quyết vụ việc hoặc bên có lợi ích đối kháng trong vụ việc tranh chấp. Thông thường, những cơ quan, tổ chức và người bị kiện luôn bảo vệ những việc họ đã làm nên chỉ đưa ra những thông tin có lợi cho họ. Vì vậy, người thực hiện tư vấn cần khéo léo đề nghị các cơ quan hữu quan cung cấp những thông tin, tài liệu chính xác, trung thực.

Bước 4. Giải đáp nội dung tư vấn

Việc đưa ra phương án giải quyết cho người được tư vấn chính là việc hướng dẫn đối tượng lựa chọn phương án (nên làm gì và không nên làm gì) trong thời gian tới để giải quyết tốt nhất những vấn đề mà người được tư vấn yêu cầu. Việc đưa ra giải pháp mang tính định hướng sẽ tạo cơ hội cho đối tượng lựa chọn phương thức bảo vệ quyền lợi của mình một cách tốt nhất.

Người tư vấn có thể đưa ra nhiều giải pháp cho người được tư vấn lựa chọn, đồng thời mỗi một giải pháp phải đưa ra cơ sở pháp lý cho người được tư vấn để các giải pháp đó mang tính xác thực hơn. Không chỉ đưa ra các giải pháp mà người tư vấn phải phân tích từng biện pháp. Nêu lên ưu nhược điểm của từng biện pháp. Biện pháp nào có lợi nhất cũng như rủi ro nhất cho người được tư vấn. Các biện pháp đảm bảo không được trái với các quy định của pháp luật liên quan. Lưu ý rằng, khi tư vấn về các giải pháp, người tư vấn chỉ có nhiệm vụ tư vấn mà không được lựa chọn thay cho người được tư vấn. Lựa chọn biện pháp nào là ý chí của người được tư vấn. Việc giải đáp nội dung có thể thực hiện như sau:

- Đối với những nội dung tư vấn đơn giản, giải đáp trực tiếp thì cán bộ tư vấn giải thích cho người được tư vấn, trên cơ sở đảm bảo nội dung, căn cứ pháp lý, và hướng giải quyết. trường hợp cần phải trả lời bằng văn bản thì văn bản trả lời cho người được tư vấn cần đảm bảo: Văn bản tư vấn cho người được tư vấn phải được ghi rõ địa điểm, thời gian; họ, tên, địa chỉ đối tượng nhận văn bản.

- Văn bản tư vấn cần có cơ cấu như sau: Lý do để người thực hiện tư vấn trả lời, hướng dẫn người được tư vấn; Nêu rõ yêu cầu tư vấn của người được tư vấn, đưa ra các căn cứ pháp luật để trả lời trực tiếp các yêu cầu mà người được tư vấn nêu ra. Văn bản trả lời người được tư vấn phải rõ ràng, cụ thể, dễ hiểu và được người thực hiện tư vấn ký. Đồng thời, người tư vấn có thể hướng dẫn thêm cho người được tư vấn cần *ứng xử đúng pháp luật trong từng hoàn cảnh cụ thể để thực hiện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình*. Đây là hoạt động mang lại kết quả trực tiếp, dễ nhận thấy và đánh giá sau một quá trình tư vấn, tuyên truyền pháp luật. Điều quan trọng nhất là giúp đối tượng được tư vấn pháp luật hiểu rõ hoàn cảnh, vị thế của mình, từ đó lựa chọn cách xử sự phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội.

** Một số lưu ý soạn thảo văn bản tư vấn*

- Tất cả các văn bản tư vấn phải đảm bảo tính logic, nghĩa là phải được trình bày trong một trật tự logic. Để đảm bảo tính logic của văn bản, trước khi bắt tay vào soạn thảo, người soạn cần hình dung trong đầu những nội dung chính nào cần viết và xây dựng một đề cương hay dàn ý.

- Văn bản tư vấn câu từ được sử dụng phải xúc tích, đơn nghĩa, dễ hiểu. Điều đó có nghĩa là tránh diễn đạt dài dòng, không nhắc lại hai ba lần cùng một sự việc và đừng nói đến những điều không liên quan đến vấn đề mà người được tư vấn không yêu cầu. Tuy nhiên, cũng cần chú ý đừng lạm dụng quá sự súc tích, diễn đạt quá ngắn gọn đến độ người được tư vấn không hiểu được người tư vấn muốn nói gì.

- Văn bản tư vấn phải đảm bảo độ chính xác của ngôn từ, tránh sử dụng những

từ đa nghĩa, dẫn đến tình trạng người được tư vấn có thể hiểu theo nhiều cách khác nhau. Mục đích của tiêu chí này là nhằm đảm bảo việc người đọc hiểu đúng ý của người soạn thảo.

- Ngôn ngữ văn bản tư vấn phải là ngôn ngữ trang trọng, lịch sự, thể hiện văn phong hành chính và đạo đức nghề nghiệp của người tư vấn. Trong trường hợp bắt buộc phải sử dụng thuật ngữ chuyên môn thì người tư vấn cố gắng thay thế, sử dụng bằng một từ phổ thông có nghĩa tương đương hoặc định nghĩa hay giải thích thuật ngữ đó ngay trong văn bản tư vấn. Nhìn chung, tùy thuộc vào đối tượng tư vấn mà người tư vấn cần phải biết điều chỉnh văn phong cho linh hoạt và phù hợp.

- Ngoài ra, văn bản tư vấn cần lưu ý tới kỹ thuật trình bày văn bản. Một văn bản được đánh máy cẩn thận, trình bày sáng sủa chắc chắn sẽ gây thiện cảm cho người được tư vấn. Vì vậy, trong văn bản tư vấn cần chia đoạn các nội dung trong văn bản. Việc chia đoạn và xuống dòng theo từng ý sẽ giúp cho người được tư vấn dễ dàng nắm bắt nội dung của văn bản. Một nguyên tắc mà người soạn thảo cần phải biết là mỗi trang đánh máy phải được chia tối thiểu làm hai đoạn. Đồng thời, khi soạn thảo và đánh máy văn bản xong, người tư vấn nhất thiết phải rà soát lại toàn bộ nội dung văn bản để chỉnh sửa sai sót về câu từ cú pháp chính tả hay không.

KỸ NĂNG VẬN ĐỘNG, TUYÊN TRUYỀN, THUYẾT PHỤC, LẮNG NGHE CỦA CÁN BỘ PHƯỜNG, XÃ, THỊ TRẤN

I. MỤC TIÊU

- Về kiến thức: Hiểu được vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của việc vận động, tuyên truyền, thuyết phục và lắng nghe đối với cán bộ ở cơ sở.

- Về kỹ năng: Vận dụng các nguyên tắc, các bước chuẩn bị nhằm thực hành có hiệu quả trong quá trình vận động tuyên truyền, thuyết phục và lắng nghe quần chúng nhân dân.

- Về thái độ, tư tưởng: Luôn luôn lắng nghe để thấu hiểu đối tượng, kiên trì trong quá trình vận động, tuyên truyền, thuyết phục quần chúng nhân dân.

II. NỘI DUNG

1. Kỹ năng vận động, tuyên truyền, thuyết phục

1.1. Lựa chọn nội dung

Công tác vận động, tuyên truyền, thuyết phục có thể đề cập đến mọi vấn đề của đời sống xã hội như: Kinh tế, chính trị, văn hóa, khoa học - kỹ thuật, an ninh - quốc phòng, đối ngoại; những vấn đề lý luận, quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước; các sự kiện đã và đang diễn ra trong đời sống xã hội... Nhưng để đạt mục đích vận động, tuyên truyền, thuyết phục đặt ra, tạo khả năng thu hút sự chú ý khi lựa chọn nội dung cần chú ý đến các điểm sau:

- Phải mang đến cho người nghe những thông tin mới: Cái mới của nội dung vận động, tuyên truyền, thuyết phục tạo khả năng thu hút sự chú ý của người nghe, thuyết phục, cảm hoá họ, khẳng định những quan điểm cần tuyên truyền và phê phán các quan điểm sai trái, phản diện. Cái mới không chỉ được hiểu là cái chưa hề được đối tượng biết đến mà có thể là một phương pháp tiếp cận mới, một cách trình bày mới, độc đáo, một nhận định đánh giá mới về cái đã biết. Để tạo ra cái mới, người cán bộ cần thường xuyên tích lũy tư liệu mới; tìm tòi, sáng tạo cách trình bày, tiếp cận mới đối với vấn đề; rèn luyện năng lực bình luận, đánh giá thông tin; tích cực nghiên cứu thực tế, lăn lộn trong phong trào cách mạng của quần chúng để phát hiện, nắm bắt cái mới, tổng kết các kinh nghiệm hay từ thực tiễn cách mạng của Nhân dân dưới sự lãnh đạo của Đảng.

- Phải thiết thực, đáp ứng nhu cầu thông tin của một loại đối tượng cụ thể: Nội dung vận động, tuyên truyền, thuyết phục bao giờ cũng hướng tới một đối tượng, một nhóm người nghe cụ thể, xác định. Cho nên, phân loại đối tượng, nắm vững mục đích công tác giáo dục tư tưởng và nhu cầu thông tin, sự hứng thú của từng đối tượng đối với nội dung thông tin, kích thích và đáp ứng nhu cầu ấy vừa là yêu cầu, vừa là điều kiện đảm bảo cho sự thành công. Trong trường hợp chưa xuất hiện nhu cầu thông tin

về một vấn đề quan trọng nào đó, nhưng vấn đề đó lại được đặt ra do yêu cầu giáo dục tư tưởng thì cần chủ động hướng dẫn, kích thích sự quan tâm của quần chúng. Chỉ khi nào ở người nghe xuất hiện nhu cầu thông tin và đòi hỏi được đáp ứng thì khi đó mới xuất hiện tâm thế, thái độ chủ động sẵn sàng tiếp nhận, chủ động nhằm thỏa mãn nhu cầu.

- Phải mang tính thời sự, tính cấp thiết, phản ánh những vấn đề nóng bỏng của cuộc sống: Giá trị và sức lôi cuốn đối tượng, ý nghĩa giáo dục tư tưởng và chỉ đạo hành động của nội dung vận động, tuyên truyền, thuyết phục được nâng cao rõ rệt khi chọn đúng thời điểm đưa tin, thời điểm tổ chức. Nếu triển khai kế hoạch vận động, tuyên truyền chậm, thông tin thiếu tính thời sự thì hiệu quả tác động kém, sức hấp dẫn bị hạn chế. Hướng vào phản ánh những vấn đề bức xúc trong phong trào cách mạng của quần chúng, các điển hình tiên tiến trong thực hiện đường lối, chính sách của Đảng; phát hiện, giải đáp kịp thời, có sức thuyết phục những vấn đề do thực tiễn cuộc sống sinh động đang đặt ra là một trong những cách thức nâng cao tính cấp thiết, tính thời sự của nội dung vận động, tuyên truyền, thuyết phục.

- Phải đảm bảo tính tư tưởng và tính chiến đấu: Nội dung vận động, tuyên truyền, thuyết phục dù về đề tài gì, trước đối tượng công chúng nào cũng đặt ra không chỉ mục đích thông tin mà quan trọng hơn là mục đích tác động về mặt tư tưởng nhằm hình thành niềm tin và cổ vũ tính tích cực hành động của con người. Cho nên, nội dung không chỉ đạt tới yêu cầu cung cấp thông tin đa dạng, nhiều chiều, hấp dẫn, mà quan trọng hơn là đạt tới yêu cầu định hướng thông tin. Quan trọng hơn là qua thông tin đó định hướng nhận thức, giáo dục tư tưởng, quán triệt quan điểm và hướng dẫn hành động của quần chúng.

1.2. Lựa chọn, nghiên cứu xử lý tài liệu

Trong điều kiện bùng nổ thông tin hiện nay, cần thiết phải định hướng thông tin theo quan điểm của Đảng. Sử dụng tài liệu là một kỹ năng, phụ thuộc vào năng lực, kinh nghiệm nghề nghiệp của cán bộ tuyên truyền. Cùng một lượng tài liệu như nhau, ai dày công và sáng tạo hơn sẽ có bài nói chuyện chất lượng cao hơn. Nguồn tài liệu quan trọng nhất mà cán bộ tuyên truyền thường xuyên sử dụng là tác phẩm kinh điển của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, các văn kiện của Đảng và Nhà nước. Người làm công tác vận động, tuyên truyền, thuyết phục phải có kiến thức vững chắc về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, chính sách của Đảng, để trên cơ sở đó đánh giá, phân tích các sự kiện, hiện tượng.

Trong lúc đọc tài liệu, có thể ghi được rất nhiều nhưng nói chung chỉ nên ghi lại những chỗ hay nhất, những khái niệm, những tư liệu chính xác, cần thiết nhất, tư liệu mới có liên quan đến chủ đề tuyên truyền. Lúc ghi nên chừa lề rộng để lấy chỗ ghi thêm những vấn đề mới, thông tin mới hoặc ý kiến bình luận của mình.

Sau khi đọc, ghi chép, tiến hành lựa chọn những tư liệu mới nhất, có giá trị nhất, dự kiến có khả năng thu hút người nghe nhất đưa vào nội dung tuyên truyền. Chọn và sắp xếp tư liệu theo trình tự logic để hình thành đề cương. Chỉ sử dụng những tư liệu rõ ràng, chính xác. Không dùng những tư liệu chưa rõ về quan điểm tư tưởng, thiếu chính xác về mặt khoa học. Cần tuân thủ nguyên tắc về chất lượng thông tin trong

vận động, tuyên truyền, thuyết phục: Không nói điều mà mình chưa tin là đúng và những điều không đủ bằng chứng.

1.3. Xây dựng đề cương vận động, tuyên truyền, thuyết phục

- Phần mở đầu

Phần mở đầu có các chức năng nhập đề cho chủ đề tuyên truyền. Đồng thời là phương tiện giao tiếp với người nghe nhằm kích thích sự hứng thú của người nghe với nội dung tuyên truyền. Phần này tuy ngắn, nhưng rất quan trọng đối với các nội dung tuyên truyền có tính trừu tượng, đối với đối tượng mới tiếp xúc lần đầu. Chính vì thế, yêu cầu đối với lời mở đầu là phải tự nhiên và gắn với các phần khác trong bố cục toàn bài cả về nội dung và phong cách ngôn ngữ, ngắn gọn, độc đáo và hấp dẫn đối với người nghe. Cách mở đầu rất đa dạng, phong phú nhưng có thể khái quát thành hai cách mở đầu chủ yếu: Mở đầu trực tiếp và mở đầu gián tiếp.

Mở đầu trực tiếp là cách mở đầu bằng việc giới thiệu thẳng với người nghe vấn đề sẽ trình bày để người nghe tiếp cận ngay. Cách mở đầu này ngắn gọn, tự nhiên, dễ tiếp nhận và thích hợp với những bài phát biểu ngắn. với đối tượng đã tương đối quen thuộc...

Mở đầu gián tiếp là cách mở đầu không đi thẳng ngay vào vấn đề mà chỉ nêu vấn đề sau khi đã dẫn ra một ý kiến khác có liên quan, gần gũi với vấn đề ấy nhằm chuẩn bị bối cảnh, dọn đường cho vấn đề xuất hiện. Cách mở đầu này dễ tạo sự sinh động hấp dẫn đối với người nghe, làm cho người nghe có thể thay đổi quan điểm vốn có và quan tâm đến nội dung nhiều hơn.

- Phần chính

Đây là phần dài nhất, quan trọng nhất, quy định chất lượng trong khi vận động, tuyên truyền, thuyết phục. Nếu như chức năng, đặc trưng của phần mở đầu là thu hút sự chú ý của người nghe ngay từ đầu thì chức năng đặc trưng của phần chính là lôi cuốn người nghe, kích thích sự hứng thú, định hướng tư tưởng, phát triển tư duy của họ bằng chính sự phát triển phong phú của nội dung và logic của sự trình bày. Khi chuẩn bị phần chính cần đạt tới các yêu cầu:

+ **Bố cục chặt chẽ:** Phần chính được bố cục thành các các mục. Giữa các mục phải có đoạn chuyển tiếp tạo tính liên tục và giúp người nghe chủ động chuyển sang tiếp thu những mục. Không chỉ có lý lẽ mà lý lẽ đó phải được chứng minh bởi những tư liệu làm sáng tỏ và được sắp xếp một cách logic theo phương pháp quy nạp, phương pháp diễn dịch, phương pháp loại suy hoặc phương pháp nêu vấn đề. Việc chọn phương pháp trình bày, sắp xếp tư liệu nào phải gắn với nội dung trình bày, phù hợp với đặc điểm người nghe và hoàn cảnh cụ thể.

+ **Tính xác định, tính nhất quán:** Nhìn chung, quá trình trong ý thức của mỗi cá nhân trong xã hội đã hình thành những mối quan hệ logic nhất định. Nếu logic bài nói phù hợp với logic trong tư duy, ý thức người nghe thì giúp đối tượng nắm bắt vấn đề, dễ hiểu hơn và dễ thuyết phục.

+ Tính tâm lý, tính sư phạm: Trình bày từ cái đơn giản, đã biết đến cái phức tạp, cái chưa biết và nêu bật được những luận điểm quan trọng nhất trong quá trình vận động, tuyên truyền, thuyết phục.

- Phần kết luận

Phần kết luận phải ngắn gọn, giàu cảm xúc nhưng tự nhiên, không giả tạo. Phần kết luận phải tổng kết những vấn đề đã nói, làm tăng ấn tượng về nội dung và đặt ra cho người nghe những nhiệm vụ nhất định và kêu gọi họ đi đến hành động.

1.4. Tiến hành trình bày, điều khiển sự chú ý và trả lời câu hỏi

- Tiến hành trình bày

+ Ngôn ngữ bằng lời có thể sử dụng các yếu tố như ngữ điệu, cường độ, âm lượng, nhịp độ lời nói và sự ngưng giọng... để tạo nên sự hấp dẫn cho bài nói. Ngữ điệu của lời nói phải phong phú biến hoá, có sự vận động của âm thanh, tránh cách nói đều đều, đơn điệu, buồn tẻ. Cường độ của lời nói to hay nhỏ cần phù hợp với khuôn khổ kích thước hội trường, số lượng và đặc điểm người nghe. Cần điều chỉnh cường độ lời nói đủ để người ngồi xa nhất có thể nghe được. Nhịp độ lời nói, nói nhanh hay nói chậm do nội dung bài nói, tình huống và không gian giao tiếp, khả năng hoạt động của tư duy và sự chú ý của người nghe quy định. Việc tăng nhịp độ lời nói làm cho quá trình tiếp thu thông tin diễn ra nhanh, nhưng nếu tăng đến một giới hạn nào đó, lượng thông tin cung cấp trong một đơn vị thời gian sẽ cao hơn khả năng của trí nhớ, khả năng tri giác thông tin của não giảm xuống. Ngưng cũng là một yếu tố khi sử dụng kênh ngôn ngữ trong khi trình bày. Việc sử dụng kỹ năng ngưng giọng là để nhấn mạnh tầm quan trọng, tạo ra sự tập trung chú ý của người nghe đối với một vấn đề nào đó. Chính vì vậy mà thời điểm ngưng giọng được chọn là ở những chỗ có ý quan trọng, còn độ dài ngưng giọng phụ thuộc vào cảm xúc của người nói và ý muốn tạo ra sự chú ý ở người nghe.

+ Ngôn ngữ cơ thể gồm các yếu tố như tư thế sự vận động và cử chỉ, nét mặt, và nụ cười. Hình thành kỹ năng này đòi hỏi phải có sự tập luyện công phu và kiên trì. Đứng trước công chúng phải tự nhiên linh hoạt. Trong suốt buổi trình bày nên có vài lần thay đổi tư thế để người nghe không cảm thấy mệt mỏi nhưng cũng không nên thay đổi tư thế quá nhiều. Cử chỉ và diện mạo phải phù hợp với ngữ điệu của lời nói và cảm xúc, với sự vận động của tư duy và tình cảm. Nét mặt, nụ cười, ánh mắt có thể truyền đạt hàng loạt các cảm xúc, niềm vui hay nỗi buồn, sự kiên quyết hay nhân nhượng, sự khẳng định hay nghi vấn... mà nhờ nó người nói thể hiện được thái độ tình cảm của mình về vấn đề đang nói và qua đó tạo được lòng tin và sự lôi cuốn người nghe.

- Thu hút sự chú ý và gây ấn tượng đối với người nghe bằng các cách sau:

+ Tăng hàm lượng thông tin bằng cách xử lý tốt lượng dư thừa của ngôn ngữ diễn đạt; tăng sức hấp dẫn của thông tin bằng cách sử dụng yếu tố bất ngờ, cách trình bày độc đáo.

+ Sử dụng một số biện pháp ngôn ngữ như: Dùng từ láy, ẩn dụ, câu đảo đối, câu đối chọi... và các biện pháp tu từ ngữ âm như: Biện pháp hòa đối thanh điệu, biện

pháp lập số lượng âm tiết, lặp vần, biện pháp tạo nhịp điệu...

+ Trình bày cái cụ thể xen kẽ cái trừu tượng, trình bày sự kiện xen kẽ các khái niệm, phạm trù quy luật.

+ Nắm vững nghệ thuật sử dụng các con số. Có thể sử dụng kỹ năng để làm cho một số nhỏ thành số lớn hoặc ngược lại làm cho một số lớn thành số nhỏ; hoặc so sánh số đó với số khác để làm bật ý nghĩa chính trị, tư tưởng, xã hội của con số đang sử dụng.

- Trả lời câu hỏi khi thực hiện đối thoại

Việc trả lời các câu hỏi của người nghe là công việc bình thường của cán bộ tuyên truyền, nhất là trong điều kiện dân chủ hóa và tăng cường các phương pháp đối thoại với quần chúng. Cán bộ tuyên truyền cần thiết phải trả lời câu hỏi của quần chúng và tạo điều kiện, giành thời gian trong mỗi lần nói chuyện để họ được hỏi về những vấn đề mà họ quan tâm nhưng chưa được giải thích hoặc giải thích chưa rõ. Quá trình trả lời câu hỏi cần chú ý một số đặc điểm sau:

+ Người tuyên truyền đối thoại không phải với một người mà là đại diện của cả tập thể người nghe, do đó phải tuyệt đối tôn trọng và chú ý lắng nghe ý kiến của người hỏi.

+ Có nhiều câu hỏi khó, bất ngờ nhưng yêu cầu phải trả lời ngay. Nếu trả lời đúng, chính xác, đáp ứng nhu cầu của công chúng thì rất tốt, uy tín của cán bộ tuyên truyền được đề cao; nhưng ngược lại, nếu trả lời sai, nhất là sai kiến thức cơ bản, phổ thông thì rất nguy hại. Vì vậy, nên thận trọng khi trả lời. Nếu cần, có thể đề nghị người hỏi nhắc lại câu hỏi để có thêm thời gian chuẩn bị phương án trả lời trong đầu. Có thể trả lời ngay hoặc hẹn vào một thời điểm khác (cuối giờ, cuối buổi, hoặc sang ngày khác nếu còn tiếp tục nói chuyện) để có thêm thời gian chuẩn bị trả lời. Nếu xét thấy khó trả lời thì tìm cách nói để người hỏi thoải mái, thông cảm. Không nên trả lời những vấn đề mà thấy mình chưa nắm vững.

+ Khi trả lời, không chỉ riêng người hỏi nghe mà tất cả mọi người cùng nghe. Do đó, trả lời cũng có yêu cầu cao về nội dung, về cách lập luận, về kỹ năng và phong cách sử dụng ngôn ngữ. Lập luận có cơ sở khoa học, có căn cứ xác đáng, trên cơ sở các quy luật logic và phương pháp chứng minh, lời nói nhã nhặn, khiêm tốn, phù hợp với vị trí của mình trong quan hệ giao tiếp.

+ Có thể đặt tiếp những câu hỏi gợi ý để người nghe tự trả lời câu hỏi của mình thông qua việc trả lời câu hỏi gợi ý của cán bộ tuyên truyền. Nếu người nghe đưa ra nhiều câu hỏi quá thì có thể tìm cách hạn chế bớt phạm vi vấn đề của các câu hỏi.

+ Nếu người hỏi có thái độ châm chọc, khiêu khích, thiếu tế nhị... thì cần lập luận để bác bỏ, đồng thời tiếp tục giải thích để họ và mọi người hiểu đúng về vấn đề. Dù thế nào thì trên diễn đàn phải giữ thái độ điềm tĩnh, có văn hóa, tuyệt đối tránh bị kích động. Thái độ bình tĩnh, lịch sự, tôn trọng tập thể sẽ được sự ủng hộ, đồng tình của quần chúng nhân dân.

+ Đối với những câu hỏi liên quan đến các lợi ích quốc gia, nếu không có trách nhiệm trả lời thì có thể từ chối hoặc chỉ dẫn người hỏi tìm gặp những người có trách nhiệm để nhận sự trả lời, không tự ý trả lời tùy tiện.

Trên đây là những việc cơ bản nhất trong quá trình vận động, tuyên truyền, thuyết phục. Để công tác vận động, tuyên truyền, thuyết phục đạt hiệu quả cao hơn, cần rèn luyện trang bị thêm các kỹ năng khác như: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng nắm bắt nhanh chóng đặc điểm đối tượng, kỹ năng làm chủ cảm xúc, kỹ năng nắm bắt thông tin phản hồi, kỹ năng thảo luận, tranh luận...

2. Kỹ năng lắng nghe

2.1. Kỹ năng lắng nghe và tầm quan trọng

- Thế nào là lắng nghe?

Lắng nghe là hành động tập trung và chú ý để nghe và hiểu những gì người khác đang nói một cách chân thành và tôn trọng. Khi lắng nghe, chúng ta tập trung vào người đang nói, không phân tán tâm trí và không gián đoạn. Hành động lắng nghe bao gồm cả việc chú ý đến cả những điều ngụ ý, cử chỉ và ngôn ngữ cơ thể của người khác. Lắng nghe không chỉ đơn thuần là việc nghe và hiểu ý kiến hoặc thông tin của người khác, mà còn là thể hiện sự quan tâm và đồng cảm. Khi lắng nghe, chúng ta tạo điều kiện thuận lợi để người khác chia sẻ cảm xúc, suy nghĩ và kinh nghiệm của họ một cách tự nhiên và thoải mái hơn. Để giao tiếp hiệu quả và xây dựng mối quan hệ tốt với người khác thì kỹ năng lắng nghe rất quan trọng. Khi lắng nghe một cách chân thành, có thể hiểu rõ hơn về tình cảm, ý kiến và nhu cầu của người khác, giúp tăng cường sự tin tưởng và đồng cảm trong mối quan hệ giữa các cá nhân.

Kỹ năng lắng nghe là khả năng tập trung vào người nói và hiểu rõ ý nghĩa của những gì họ đang truyền tải. Điều này bao gồm việc chú ý đến nội dung được truyền tải và cả những cảm xúc, suy nghĩ, động cơ của người nói. Kỹ năng lắng nghe còn là việc phản hồi lại người nói bằng cách sử dụng các câu hỏi, tóm tắt lại những gì đã được nghe để đảm bảo rằng thông điệp đã được hiểu đúng và đầy đủ. Lắng nghe hiệu quả giúp người khác cảm thấy được tôn trọng và lời nói của mình có giá trị. Kỹ năng lắng nghe được xem là nền tảng của một cuộc trò chuyện thành công trong bất kỳ bối cảnh nào, cùng với kỹ năng vận động, tuyên truyền, thuyết phục giúp cho cán bộ cơ sở thực hiện hiệu quả công tác dân vận trong giai đoạn hiện nay.

- Tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe

+ Tiếp nhận thông tin: Thông thường, người nghe có tương tác cao với người nói, họ cần nhớ lại các chi tiết cụ thể, đặc biệt là khi người nói đang hướng dẫn, giới thiệu về một quy trình, hoạt động cụ thể hoặc đưa ra những thông tin mà người nghe cần có trách nhiệm truyền đạt lại cho nhiều người nữa.

+ Thể hiện người có hiểu biết: Kỹ năng lắng nghe tốt thể hiện một người có sự hiểu biết sâu sắc, có thể phân tích và đánh giá chất lượng thông tin, lập luận của người nói, điều này đồng thời cũng cho thấy họ là người có tư duy phản biện và tôn trọng người khác.

+ Mở rộng kiến thức: Khi lắng nghe, chúng ta có thể học hỏi được rất nhiều điều

mới từ đối phương. Đây chính là cơ hội để nâng cao hiểu biết và học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm quý báu.

+ Xây dựng lòng tin: Khi người nói cảm thấy đối phương tập trung lắng nghe và không phán xét hay can thiệp những lời mình nói, họ sẽ có cơ hội tâm sự và kể chuyện nhiều hơn. Điều này rất hữu ích khi gặp khách hàng hoặc đối tác làm việc mới.

+ Nhận biết và giải quyết vấn đề: Kỹ năng lắng nghe xuất sắc giúp người nghe dễ dàng nhận ra những khó khăn mà đối phương đang gặp phải hoặc các vấn đề không mong muốn. Điều này giúp họ nhanh chóng xác định và có kế hoạch, phương pháp để giải quyết chúng.

+ Mở rộng và nuôi dưỡng mối quan hệ tốt đẹp: Khi chân thành lắng nghe người khác nói, đối phương sẽ nhanh chóng cảm thấy thoải mái và giao tiếp thường xuyên hơn. Điều này giúp mở rộng và nuôi dưỡng nhiều mối quan hệ, phát triển hợp tác hiệu quả hơn. Tăng cường mối liên hệ mật thiết giữa cán bộ cơ sở và quần chúng nhân dân.

2.2. Hiểu lầm trong kỹ năng lắng nghe

- Lắng nghe là lép vế

Nhiều người cho rằng chỉ ngồi nghe người khác nói thôi là đang lép vế, không được thể hiện quan điểm của bản thân. Tuy nhiên, lắng nghe là một cuộc giao tiếp hai chiều, người nghe có thể dẫn dắt cuộc nói chuyện theo hướng mình mong muốn, bằng cách lắng nghe hiệu quả, họ có thể đặt ra những câu hỏi phù hợp. Khi lắng nghe, chúng ta dành thời gian và sự tập trung để tiếp nhận và hiểu những gì đối phương nói. Điều này giúp chúng ta hiểu rõ hơn, phản hồi tốt hơn và tạo ra sự kết nối sâu sắc hơn với nhau. Nói cách khác, lắng nghe cũng là đang dẫn dắt và kiểm soát câu chuyện.

- Lắng nghe là ngồi im

Lắng nghe không phải là ngồi im và chỉ nhìn những người xung quanh bàn tán sôi nổi về một chủ đề nào đó. Kiểu lắng nghe bị động và cuối buổi không đọng lại bất kỳ một điều gì không mang lại kết quả gì cả. Lắng nghe là một hành động tinh thần, một trạng thái tập trung và thấu hiểu những gì đang diễn ra xung quanh. Mặc dù việc ngồi im có thể giúp chúng ta tập trung hơn vào người nói, nhưng phải trong một trạng thái tư duy mở để nhận thông tin một cách chân thành, sẵn lòng thấu hiểu và đáp ứng.

- Lắng nghe trong mọi tình huống đều giống nhau

Lắng nghe trong nhiều trường hợp là khác nhau, mỗi loại lắng nghe mang một đặc trưng riêng. Do đó, mỗi người cần hiểu đúng để áp dụng cho các tình huống đa dạng, tránh làm ảnh hưởng đến những mối quan hệ xung quanh. Chẳng hạn, trong một cuộc đối thoại với quần chúng nhân dân, cần lắng nghe kỹ lưỡng để hiểu rõ các thông tin được trình bày, đặc biệt là tâm tư, tình cảm, nguyện vọng, thậm chí là những bức xúc của người dân. Trong khi đó, trong một cuộc hội thoại giữa bạn bè, có thể lắng nghe một cách thoải mái, sử dụng ngôn ngữ cơ thể để làm cuộc hội thoại trở nên thú vị, sinh động hơn.

Ngoài ra, lắng nghe cũng có thể khác nhau tùy thuộc vào mục đích của mỗi người. Nếu đang cố gắng giải quyết một vấn đề hoặc trao đổi ý kiến, cần phải lắng

nghe một cách cẩn thận để hiểu rõ vấn đề và quan điểm của người khác, từ đó đưa ra phản hồi phù hợp. Trong khi đó, nếu đối phương đang tâm sự hay kể những câu chuyện của riêng họ, hãy tỏ ra cảm thông, thấu hiểu và sẻ chia để người nói cảm thấy được an ủi, chia sẻ.

2.3. Một số lỗi thường gặp trong kỹ năng lắng nghe

- Tập trung trình bày quan điểm của bản thân: Kỹ năng lắng nghe thường ít được quan tâm hơn vì nhiều người cho rằng nó không quan trọng. Chính vì vậy mà hầu hết mọi người chỉ muốn tập trung trình bày quan điểm, ý kiến cá nhân của mình, thể hiện sự nổi trội của bản thân trong đám đông. Điều này vô tình khiến họ vô tâm và thiếu đi tính khách quan khi chỉ khẳng khẳng bảo vệ quan điểm, chính kiến của mình.

- Không tập trung: Không phải câu chuyện nào cũng thú vị và giúp chúng ta có hứng thú. Sẽ có những người không thực sự giỏi kể chuyện, điều này vô tình khiến người nghe dễ bị xao nhãng, thờ ơ với những gì mà đối phương đang cố gắng truyền tải, khiến họ cảm thấy bị tổn thương và tự ti hơn. Chính vì vậy, không tập trung vào câu chuyện với người nói là một sai lầm cần tránh để rèn luyện kỹ năng lắng nghe tốt hơn.

- Không đặt mình vào vị trí đối phương: Nếu không đặt mình vào vị trí của đối phương, chúng ta có thể hiểu sai hoặc bỏ qua những thông tin quan trọng, từ đó dẫn đến sự hiểu nhầm và gây ra những xung đột không cần thiết. Bên cạnh đó, việc không đặt mình vào vị trí của đối phương cũng khiến góc nhìn của mỗi người bị bó hẹp vào một chiều, thiếu đi tính khách quan, do vậy dễ gây ra những bất đồng và khiến mối quan hệ trở nên xấu đi.

- Thái độ không hứng thú: Trong suốt cuộc trò chuyện mà người nói không thấy được những tương tác tích cực từ người nghe khiến họ cảm thấy tự ti và không được tôn trọng. Điều này cũng thể hiện sự thiếu chuyên nghiệp của mỗi người trong giao tiếp, không ai muốn trò chuyện với một người không tập trung vào câu chuyện, đặc biệt là khi trao đổi những thông tin quan trọng.

- Những thành kiến tiêu cực: Những thành kiến tiêu cực về cách ăn mặc, phong cách, giọng điệu, cách sử dụng từ ngữ, thậm chí là chủng tộc, giới tính,... sẽ cản trở việc lắng nghe hiệu quả. Khi có những dị nghị không tốt về đối phương, người nghe sẽ tỏ thái độ không tôn trọng và không muốn tập trung vào câu chuyện. Chính vì vậy, những thành kiến này sẽ là rào cản rất lớn để phát triển kỹ năng lắng nghe hiệu quả.

- Kiểu nghe “phòng thủ”: Kiểu nghe phòng thủ tức là chỉ chú ý vào những điểm xấu, điểm chưa tốt nhiều hơn là những thứ tích cực, chỉ chực chờ người nói có gì sai để phản bác lại. Kiểu lắng nghe này sẽ nhanh chóng làm xấu đi mối quan hệ giữa hai bên, đồng thời không thể học hỏi, khai thác lẫn nhau để phát triển thêm.

- Lựa chọn vấn đề giao tiếp phức tạp: Lựa chọn chủ đề khi giao tiếp cũng rất quan trọng để phát triển kỹ năng lắng nghe. Khi lựa chọn chủ đề quá phức tạp, người nghe có thể khó hiểu và đưa ra những phản hồi thích hợp. Điều này có thể dẫn đến nhiều bất đồng và xung đột trong mối quan hệ. Do đó, hãy lựa chọn chủ đề giao tiếp phù hợp với đối tượng người nghe, sử dụng những câu hỏi để làm rõ nhiều khía cạnh

khác nhau, gợi ý cho người nói trình bày một cách đơn giản, rõ ràng hơn nếu cần thiết. Trường hợp chủ đề quá phức tạp, hãy yêu cầu người nói tóm tắt lại điểm quan trọng nhất hoặc trình bày theo từng phần nhỏ nhằm mở xẻ vấn đề chi tiết hơn. Điều này góp phần giúp lắng nghe hiệu quả, xây dựng và nuôi dưỡng mối quan hệ tốt đẹp với người khác.

- Không có sự chuẩn bị: Thường thì mọi người chỉ chuẩn bị nói mà ít khi chuẩn bị phần lắng nghe. Nhưng mọi sự chỉ suôn sẻ và tốt đẹp hơn khi có sự chuẩn bị, tập luyện kỹ lưỡng. Kỹ năng lắng nghe không phải là bẩm sinh, mỗi người đều cần phải rèn luyện và học hỏi mỗi ngày để nâng cao nó. Người có khả năng lắng nghe xuất sắc thường chú ý vào cảm xúc của người nói và đánh giá mọi việc theo hướng khách quan, thông cảm, tích cực và tinh tế. Họ sẽ tập trung quan sát nét mặt, cử chỉ và ngôn ngữ cơ thể của người nói. Nói tóm lại, một người có kỹ năng lắng nghe tốt sẽ cố gắng hiểu được quan điểm người nói muốn truyền tải, đồng thời cố gắng thăm dò cảm xúc của đối phương.

2.4. Rèn luyện kỹ năng lắng nghe hiệu quả

- Giữ giao tiếp bằng mắt tốt: Trong một cuộc trò chuyện, giao tiếp bằng mắt đặc biệt quan trọng, điều này cho đối phương biết rằng người nghe đang có mặt. Lắng nghe những gì họ nói và không bị phân tâm bởi bất cứ điều gì khác xung quanh. Hãy áp dụng quy tắc 50/70, tức là duy trì giao tiếp bằng mắt trong 50% đến 70% thời gian lắng nghe, giữ liên lạc trong 4 - 5 giây trước khi nhìn đi chỗ khác.

- Đặt câu hỏi mở: Những câu hỏi “Có hoặc Không” thường tạo ra những câu trả lời cụt ngủn và khiến cuộc trò chuyện trở nên bí bách. Điều này không hữu ích trong kỹ năng lắng nghe hiệu quả, gây khó khăn cho việc thấu hiểu đối phương vì không thể khám phá được nhiều điều từ một câu trả lời ngắn, không mang tính mô tả. Thay vào đó, hãy hỏi những câu hỏi mở để thể hiện bản thân đang quan tâm đến những gì đối phương nói, chẳng hạn:

- + Bạn có thể cho tôi biết sâu hơn về điều đó?
- + Bạn nghĩ thế nào về chúng?
- + Có những khía cạnh nào của vấn đề mà chúng ta chưa đề cập đến?
- + Bạn nghĩ kết quả tốt nhất trong tình huống này là gì?

- Hãy kiên nhẫn: Kiên nhẫn là một kỹ thuật lắng nghe hiệu quả vì nó cho phép bản thân mỗi người tập trung lắng nghe mà không ngắt lời người khác. Kiên nhẫn không có nghĩa là cố gắng lấp đầy khoảng thời gian im lặng bằng những suy nghĩ hoặc câu chuyện của người nghe. Đừng chuẩn bị câu trả lời trong khi đối phương vẫn đang nói, cũng đừng thay đổi chủ đề quá đột ngột vì nó thể hiện sự thiếu kiên nhẫn. Để lắng nghe tốt, cần phải tập trung hoàn toàn vào người nói, cố gắng hiểu rõ ý muốn và suy nghĩ của họ. Đôi khi, người nói sẽ diễn tả những suy nghĩ phức tạp hoặc không rõ ràng, lúc này người nghe cần phải kiên nhẫn để đối phương có thể diễn tả rõ hơn.

- Tuyệt đối không được ngắt lời: Tuyệt đối không ngắt lời khi đối phương đang nói, điều này khiến đối phương cảm thấy không được tôn trọng và mất hứng thú để chia sẻ tiếp câu chuyện. Hãy để người nói có không gian và thời gian để chia sẻ, giải bày, đặt bản thân vào đối phương để cảm nhận và thấu hiểu.

- Không phán xét, áp đặt: Không ai muốn chia sẻ những câu chuyện của mình với một người bảo thủ, luôn lấy tư tưởng của mình áp đặt, phán xét người khác, rồi đòi hỏi đối phương phải đồng thuận và không được bảo vệ quan điểm của họ. Do đó, để có được kỹ năng giao tiếp hiệu quả, mỗi người cần có một tư tưởng cởi mở, khách quan và nhìn nhận mọi việc từ nhiều hướng khác nhau. Hãy hạn chế cái tôi của bản thân trong giao tiếp, đừng lúc nào cũng cho rằng quan điểm của mình là đúng, việc tiếp thu, học hỏi từ người khác sẽ giúp mỗi người tiến bộ và hoàn thiện hơn mỗi ngày.

- Thấu hiểu khi lắng nghe: Trong nhiều trường hợp, người nghe cần tinh ý để nhận ra những ẩn ý mà đối phương muốn truyền đạt. Việc thấu hiểu giúp mỗi người có thể đưa ra phản hồi phù hợp, tạo ra không gian giao tiếp thoải mái và hiệu quả hơn.

Công tác dân vận phải làm tốt công tác tuyên truyền, giáo dục, lý giải thấu đáo, kiên trì thuyết phục để nhân dân hiểu đúng tình hình đất nước và thế giới, những tác động tới nước ta; chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nhất là những nội dung liên quan trực tiếp đến đời sống nhân dân. Trên cơ sở đó, vận động, hướng dẫn nhân dân tận dụng thời cơ, vượt qua thách thức để tham gia phát triển kinh tế-xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh đất nước. Không chỉ nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng chính đáng của nhân dân, lãnh đạo các cấp phải thường xuyên tiếp xúc, đối thoại, chân thành lắng nghe, giải quyết kịp thời những bức xúc, vụ việc khiếu kiện, tiêu cực, tham nhũng mà nhân dân quan tâm; khắc phục hạn chế, bất cập của cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính gây phiền hà, cản trở người dân, doanh nghiệp và xã hội.

KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG CỦA CÁN BỘ PHƯỜNG, XÃ, THỊ TRẤN

I. MỤC ĐÍCH- YÊU CẦU

- Về kiến thức: cán bộ phường, xã, thị trấn cần nắm được những kiến thức lý luận cơ bản về kỹ năng xử lý tình huống để xác định, phân loại, những yêu cầu cơ bản cũng như phương pháp để xử lý khi có tình huống xảy ra.

- Về kỹ năng: cán bộ vận dụng lý luận cơ bản vào việc xây dựng kế hoạch chi tiết để xử lý tình huống theo quy trình có hiệu quả, xử lý dứt điểm được tình huống theo hướng có lợi cho hệ thống chính trị và nhân dân ở cơ sở, đồng thời dự báo và phòng ngừa được những tình huống tương tự có thể xảy ra tiếp theo.

Về thái độ, tư tưởng: cán bộ phường, xã, thị trấn có ý thức, trách nhiệm trong việc xử lý tình huống và nâng cao kiến thức lý luận, kỹ năng thực tiễn trong công tác lãnh đạo, quản lý, nghiệp vụ của bản thân.

II. NỘI DUNG

1. Một số vấn đề lý luận về xử lý tình huống của cán bộ ở cơ sở

1.1. Khái niệm tình huống

Tình huống là những sự việc khách quan nảy sinh ngoài ý muốn chủ quan của con người, đòi hỏi con người phải có giải pháp để đối phó. Theo Đại Từ điển tiếng Việt, tình huống là: “Hoàn cảnh diễn biến, thường bất lợi, cần đối phó...”.¹⁴ Hay tình huống là: “Sự diễn biến của tình hình về mặt cần phải đối phó”¹⁵; “những sự kiện, những biến cố diễn ra không bình thường, có vấn đề gay gắt, phức tạp, đòi hỏi con người phải nhận thức và xử lý bằng những giải pháp không bình thường, giải pháp đặc biệt”¹⁶.

Như vậy, *tình huống là sự việc không bình thường, diễn ra trong đời sống xã hội, liên quan đến hoạt động của con người dẫn đến sự bất lợi trong đời sống xã hội, yêu cầu tổ chức hoặc cá nhân phải xử lý.*

Trong hoạt động lãnh đạo, quản lý của cán bộ phường, xã, thị trấn có thể có phát sinh rất nhiều tình huống như: tình huống trong công tác đảng (trong sinh hoạt đảng, trong công tác cán bộ, trong công tác văn phòng cấp ủy, trong công tác kiểm tra, giám sát, trong công tác dân vận ...); tình huống trong hoạt động quản lý nhà nước (giải quyết khiếu nại, tố cáo; giải phóng mặt bằng; địa chính – đất đai – môi trường...); tình huống trong an ninh chính trị (điểm nóng chính trị); quốc phòng – an ninh... Do đó, nắm vững lý luận, gắn liền với thực tiễn, kinh nghiệm để xử lý các tình huống xảy ra là yêu cầu bắt buộc đối với cán bộ phường, xã, thị trấn.

Xử lý tình huống là hoạt động mà con người cần sử dụng tri thức, kinh nghiệm

¹⁴ Nguyễn Như Ý (Chủ biên): *Đại từ điển tiếng Việt*, Sđd, tr.1649.

¹⁵ Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Sđd, tr.996.

¹⁶ Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh: *Giáo trình Trung cấp lý luận chính trị - hành chính - Một số kỹ năng cơ bản trong lãnh đạo, quản lý của cán bộ lãnh đạo, quản lý ở cơ sở*, Sđd, tr.138

để tìm ra các phương án (giải pháp) tối ưu nhằm ứng phó với tình huống xảy ra ngoài ý muốn, ngoài dự kiến của chủ thể nhằm ngăn chặn, điều chỉnh và đi đến mục đích làm triệt tiêu những sự việc bất lợi ảnh hưởng tiêu cực tới các mối quan hệ trong xã hội.

Theo đó, *xử lý tình huống của cán bộ phường, xã, thị trấn là quá trình sử dụng tri thức, kinh nghiệm để tìm ra các phương án giải quyết những sự việc, những biến cố diễn ra không bình thường, có vấn đề phức tạp, bất lợi trong hoạt động lãnh đạo, quản lý ở phường, xã, thị trấn.*

Xử lý tình huống của cán bộ phường, xã, thị trấn là xử lý các sự việc phát sinh trong cuộc sống xã hội mà hầu hết đều liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ của nhân dân. Vì vậy đây là những kỹ năng đòi hỏi người cán bộ phường, xã, thị trấn hết sức chú trọng để đảm bảo đúng phương châm: Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ. Nếu không sẽ tổn hại đến lợi ích của Đảng, của Nhà nước và của Nhân dân.

1.2. Phân loại tình huống

Phường, xã, thị trấn là nơi trực tiếp diễn ra mọi hoạt động của các cá nhân, tổ chức. Với đặc điểm vừa toàn diện, vừa tổng hợp nhưng vừa cụ thể trong tổng thể các hoạt động của đời sống xã hội. Đồng thời phường, xã, thị trấn bao gồm đầy đủ thành phần dân cư với các đặc điểm khác nhau về trình độ dân trí, văn hóa, dân tộc, tôn giáo... Vì vậy, các tình huống trong hoạt động của cán bộ phường, xã, thị trấn sẽ luôn xuất hiện đa dạng, phức tạp. Từ chức năng, nhiệm vụ của phường, xã, thị trấn có thể nêu ra các nhóm tình huống sau đây:

- Tình huống trong công tác xây dựng Đảng.

Đối với nhóm tình huống này, cán bộ phụ trách công tác Đảng sẽ phải nghiên cứu, tham mưu cho cấp ủy, tổ chức đảng để thảo luận, bàn bạc và đưa ra phương án xử lý theo thẩm quyền đã được quy định trong quy chế làm việc của đảng ủy, ban thường vụ đảng ủy.

- Tình huống trong công tác quản lý hành chính của chính quyền cơ sở.

Đối với nhóm tình huống này, cán bộ chính quyền phải tham mưu cho chủ tịch, phó chủ tịch phụ trách từng lĩnh vực để xin ý kiến của đảng ủy, của cơ quan chuyên môn cấp trên (nếu vượt quá thẩm quyền) để đưa ra phương án xử lý.

- Tình huống trong công tác dân vận của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

Đối với nhóm tình huống này, cán bộ phụ trách phải bàn bạc, thảo luận trước trong Khối Dân vận để xử lý hoặc xin ý kiến chỉ đạo của đảng ủy, ban thường vụ đảng ủy (theo thẩm quyền) để đưa ra phương án xử lý.

- Tình huống trong phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng – an ninh... Đây là nhóm tình huống phải do đảng ủy mới có thẩm quyền quyết định xử lý ở phường, xã, thị trấn. Thậm chí nhiều tình huống phải xin ý kiến chỉ đạo của cấp ủy, ban thường vụ cấp ủy cấp quận. Vì vậy, đối với nhóm tình huống này, cán bộ phường, xã, thị trấn phải nắm tình hình để báo cáo, tham mưu trực tiếp cho thường trực, ban thường vụ đảng ủy để thảo luận, bàn bạc.

Mỗi nhóm tình huống đều là những vấn đề mâu thuẫn cần được giải quyết. Nếu giải quyết tốt tình huống sẽ góp phần ổn định và phát triển kinh tế xã – xã hội, đảm bảo an ninh – quốc phòng ở phường, xã, thị trấn. Nếu tình huống không được xử lý ổn thỏa, dứt điểm sẽ làm mất ổn định ở địa phương, thậm chí làm mất lòng tin của Nhân dân vào sự lãnh đạo của Đảng, quản lý của Nhà nước, mất lòng tin vào cán bộ, đảng viên của hệ thống chính trị, trước hết là ở cơ sở.

1.3. Mục tiêu:

Thứ nhất, xử lý tình huống ở phường, xã, thị trấn trực tiếp góp phần tạo sự thống nhất trong Đảng, đồng thuận trong Nhân dân. Từ đó thúc đẩy toàn Đảng bộ, cán bộ, đảng viên và Nhân dân đoàn kết, đồng lòng quyết tâm thực hiện thắng lợi nghị quyết của đảng bộ phường, xã, thị trấn.

Thứ hai, xử lý tình huống ở phường, xã, thị trấn quyết định trực tiếp tới mối quan hệ mật thiết giữa Đảng với Nhân dân, giữa đảng viên với quần chúng. Sự lãnh đạo của cấp ủy cơ sở là nhân tố quyết định cho sự thành công của địa phương, nhưng sự ổn định, phát triển của địa phương là sự nghiệp của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã răn dạy: cần phải sử dụng: “*Không tin cậy nhân dân: Họ quên rằng không có lực lượng nhân dân, thì việc nhỏ mấy, dễ mấy, làm cũng không xong, có lực lượng nhân dân, thì việc khó mấy, to mấy, làm cũng được.*”¹⁷ “*Sức mạnh của Đảng là ở sự gắn bó mật thiết với nhân dân. Quan liêu, tham nhũng, xa rời nhân dân sẽ dẫn đến những tổn thất khôn lường đối với vận mệnh của đất nước, của chế độ xã hội chủ nghĩa và của Đảng*”¹⁸. Tin tưởng Nhân dân, yêu quý Nhân dân, học hỏi Nhân dân, vì Nhân dân thì Nhân dân sẽ tin tưởng, yêu quý Đảng và cán bộ, đảng viên. Đó là nguồn gốc của sức mạnh để đảng ủy, chính quyền và Nhân dân ở cơ sở hoàn thành sự nghiệp xây dựng và phát triển địa phương.

Thứ ba, xử lý tình huống ở phường, xã, thị trấn góp phần đảm bảo lợi ích chung của Nhân dân. Đảng Cộng sản Việt Nam: “... là đại biểu trung thành lợi ích của giai cấp công nhân, của nhân dân lao động và của dân tộc”¹⁹. Vì vậy, xử lý tình huống là giải quyết những mâu thuẫn về lợi ích của các cá nhân, tổ chức để hướng tới bảo vệ lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân.

1.4. Nguyên tắc trong xử lý tình huống

- Xử lý tình huống phải đảm bảo nguyên tắc tính Đảng.

Khi xử lý tình huống ở phường, xã, thị trấn phải trên cơ sở đường lối, quan điểm, mục tiêu của Đảng: cán bộ phường, xã, thị trấn phải nắm chắc và vận dụng phù hợp các quy định, hướng dẫn của Đảng, của các cấp ủy đảng.

- Xử lý tình huống phải đảm bảo tính pháp lý.

Khi xử lý tình huống ở phường, xã, thị trấn, cán bộ phải căn cứ vào các quy định của Hiến pháp và pháp luật, không được áp đặt, suy đoán, nhận định theo ý chí chủ quan.

¹⁷ Hồ Chí Minh: *Toàn tập, tập 7, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, HN, tr. 176.*

¹⁸ Đảng Cộng sản Việt Nam: *Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội (Bổ sung, phát triển năm 2011).*

¹⁹ Đảng Cộng sản Việt Nam: *Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam, (Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI của Đảng thông qua ngày 19 tháng 01 năm 2011).*

- *Xử lý tình huống phải đảm bảo lợi ích chung của Nhân dân.*

Lợi ích chung của địa phương, của Nhân dân là căn cứ cốt lõi, không xử lý tình huống để bảo đảm lợi ích của một, hoặc một nhóm cá nhân, tổ chức nào đó mà ảnh hưởng tới lợi ích chung của xã hội; ảnh hưởng đến an ninh chính trị, an an trật tự của địa phương.

- *Xử lý tình huống phải đảm bảo tính công khai, minh bạch.*

Khi xử lý tình huống phải công khai, minh bạch đúng với phương châm: “Dân biết, Dân bàn, Dân làm, Dân kiểm tra, giám sát, Dân thụ hưởng”; “Dân là chủ, Dân làm chủ” và đúng với nguyên tắc: “Đảng Cộng sản Việt Nam gắn bó mật thiết với Nhân dân, phục vụ Nhân dân, chịu sự giám sát của Nhân dân, chịu trách nhiệm trước Nhân dân về những quyết định của mình”²⁰. Như vậy mới tuyên truyền, vận động được nhân dân trong sự nghiệp chung của địa phương.

2. Kỹ năng xử lý tình huống của cán bộ phường, xã, thị trấn

2.1. Bước 1: Nhận dạng tình huống

- Để nhận dạng được tình huống, cán bộ cần phải xem xét một cách toàn diện về tình huống trên cơ sở trả lời các câu hỏi sau:

- + Tình huống thuộc nhóm nào? Thẩm quyền của cơ quan, tổ chức nào xử lý?
- + Tình huống có cần thiết phải giải quyết không?
- + Đối tượng tạo ra tình huống là ai?
- + Tính chất, quy mô, nội dung của tình huống?
- + Thời gian cần giải quyết tình huống?

Trên cơ sở nhận dạng đó, cán bộ phường, xã, thị trấn cần phải xác định mục tiêu khi giải quyết tình huống (tham mưu cho các cơ quan, tổ chức nếu vượt qua thẩm quyền của mình).

2.2. Bước 2: Thu thập, xử lý thông tin và mô tả tình huống

Xác định và mô tả tình huống có vai trò quyết định đến sự thành công trong xử lý tình huống. Bởi xác định, mô tả đúng mới có căn cứ, xác định đúng mục tiêu và nguyên tắc xử lý. Cán bộ phường, xã, thị trấn cần:

- Thu thập thông tin: Các dạng thông tin liên quan đến tình huống, nguồn thông tin có thể thu thập được sẽ phải lấy từ đâu (cá nhân, tổ chức nào); phải thu thập từ nhiều nguồn khác nhau để có cái nhìn đa chiều, khách quan.

Những thông tin nào cần phải có.

Xử lý thông tin: Cán bộ phường, xã, thị trấn phải xác định vào dạng tình huống, nội dung, tính chất, quy mô của tình huống để phân tích thông tin và kết luận vấn đề: tổ chức cuộc họp (hội nghị) với quy mô, thành phần, thời điểm... để cùng phân tích thông tin nhằm làm rõ mức độ tin cậy của thông tin; làm rõ tình huống và nguyên nhân dẫn đến tình huống; xác định thẩm quyền xử lý của tổ chức, cán nhân.

Đặc biệt là cán bộ phường, xã, thị trấn phải xác định được nguyên nhân: khách quan, chủ quan; nguyên nhân bên trong, bên ngoài; nguyên nhân sâu xa, trực tiếp...

²⁰ Quốc Hội: *Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam*, Khoản 2, Điều 4.

Khi có đủ thông tin, xử lý thông tin và xác định được nguyên nhân dẫn đến tình huống xảy ra sẽ đi tới mô tả tình huống.

Mô tả tình huống: Cán bộ phường, xã, thị trấn phải mô tả tình huống để thấy được toàn cảnh bức tranh của tình huống xảy ra theo trình tự, logic, lịch sử của vấn đề. Có như vậy mới xây dựng được các phương án để giải quyết; cơ quan, tổ chức, cá nhân nào giải quyết, giải quyết theo trình tự nào, trên cơ sở mục tiêu, nguyên tắc nào.

2.3. Bước 3: Xây dựng các phương án giải quyết

Trên cơ sở mô tả tình huống, cán bộ phường, xã, thị trấn xây dựng các phương án giải quyết để làm cơ sở cho việc lựa chọn phương án tối ưu nhất. Khi đề ra các phương án giải quyết, cán bộ phường, xã, thị trấn cần xác định:

+ Tình huống thuộc phạm vi điều chỉnh của văn bản nào (văn bản của Đảng, văn bản của Nhà nước): Phải đảm bảo đúng chủ trương, quan điểm của Đảng, quy định của pháp luật và lợi ích của Nhân dân để xây dựng phương án giải quyết.

+ Hình thức và phương pháp xử lý: tuyên truyền, vận động, thuyết phục; biện pháp hành chính (cưỡng chế, trấn áp...); biện pháp kinh tế... theo cách thức, quy trình như thế nào thì hợp lý, hiệu quả.

+ Thời gian xử lý: Cán bộ phường, xã, thị trấn phải xác định thời gian phù hợp để xử lý hoặc tham mưu cho cơ quan lãnh đạo xử lý. Tình huống cần xử lý dứt điểm ngay; lựa chọn thời gian phù hợp mới xử lý; chỉ cần những tác động vừa đủ tình huống sẽ tự dứt điểm.

+ Lực lượng và phương tiện để xử lý tình huống: Trên cơ sở xác định thẩm quyền, hình thức, phương pháp sẽ xác định được lực lượng và phương tiện để xử lý tình huống. Nếu là tuyên truyền, thuyết phục, vận động thì lực lượng là cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể; nếu là biện pháp hành chính thì phải sử dụng lực lượng vũ trang; nếu biện pháp kinh tế thì phải là bộ máy chính quyền. Đi cùng với các lực lượng đã chọn sẽ gồm các phương tiện phù hợp với từng tình huống, từng đối tượng cụ thể.

Trên cơ sở các phương án đưa ra cần phải phân tích, so sánh ưu, nhược điểm của từng phương án với mục tiêu đặt ra để suy xét lựa chọn phương án tối ưu, đáp ứng tốt nhất mục tiêu của việc giải quyết tình huống. Một phương án tối ưu cần phải đảm bảo các mục tiêu, nguyên tắc đã xác định ở trên (1.3; 1.4).

2.4. Bước 4: Tổ chức thực hiện phương án xử lý

Cán bộ phường, xã, thị trấn sau khi đã lựa chọn được phương án tối ưu nhất cần xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện phương án xử lý. Kế hoạch phải bảo đảm những yêu cầu cơ bản:

Phân công nhiệm vụ của các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm để xử lý tình huống. Căn cứ vào thẩm quyền, trách nhiệm của từng cá nhân; căn cứ vào quy chế phối hợp giữa các tổ chức; căn cứ vào nội dung, tính chất, quy mô và đối tượng của tình huống để phân công nhiệm vụ. Từ đó xác định tổ chức, cá nhân nào lãnh đạo, chỉ đạo; thời gian bắt đầu tiến hành xử lý của một hoặc một số tổ chức cá nhân; địa điểm để xử lý tình huống; xác định tiến độ thực hiện, thời gian hoàn thành mục tiêu và các

lực lượng hỗ trợ cần thiết (phải dự báo, đề phòng được những tình huống xảy ra ngay trong khi đang xử lý tình huống).

Quy trình tổ chức thực hiện phương án xử lý phải rõ ràng, minh bạch về thẩm quyền, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân và đảm bảo tinh thần vì mục tiêu chung của địa phương. Tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chỉ đạo, lãnh đạo phải thường trực đốc thúc để chỉ đạo, giải quyết. Các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phải tuyệt đối tuân thủ sự chỉ đạo, phải tâm huyết, quyết liệt, sáng tạo trong quá trình xử lý.

Kế hoạch tổ chức thực hiện xử lý phải có các phương án dự phòng; phải có quy chế phối hợp giữa các tổ chức, cá nhân cùng tham gia. Phải đề phòng để không chế tình huống diễn biến xấu hơn, bùng phát lớn hơn về quy mô, tính chất.

2.5. Bước 5: Kiểm tra, đánh giá

Cán bộ phường, xã, thị trấn cần căn cứ vào: mục tiêu, nguyên tắc xử lý tình huống để đánh giá, rút ra các bài học kinh nghiệm trong xử lý tình huống:

- Tình huống đã được xử lý dứt điểm chưa hay vẫn còn có khả năng tái diễn?
- Trong xử lý tình huống đã đảm bảo các nguyên tắc chưa?
- Hình thức, phương pháp tiến hành phù hợp ở mức độ nào?
- Về tiến độ thời gian đề ra có đạt hay không?
- Hiệu quả phối hợp giữa các tổ chức, cá nhân như thế nào?
- Việc sử dụng các lực lượng và phương tiện trong xử lý tình huống đã đúng chức năng, nhiệm vụ và phù hợp với quy mô, tính chất của tình huống xảy ra hay chưa?
- Sau khi tình huống được xử lý thì tình hình địa phương, các tổ chức, cá nhân, Nhân dân trên địa bàn đã ổn định, hài lòng; có xu hướng phát triển tích cực hơn hay không?

Sau khi kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm cán bộ phường, xã, thị trấn cần xem xét lại toàn bộ các chủ trương, chính sách của địa phương mình liên quan đến tình huống. Đối với chủ trương, chính sách nào chưa phù hợp cần tham mưu, đề xuất, kiến nghị cho các cơ quan có thẩm quyền bổ sung, chỉnh sửa.

Đối với tổ chức, cá nhân nào chịu trách nhiệm để xảy ra tình huống phải kiểm tra, điều tra và xử lý nghiêm minh theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước, đồng thời công khai thông báo về kết quả xử lý tới toàn thể các tổ chức, cá nhân liên quan và Nhân dân được biết (nếu cần).

3. Phương pháp rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống của cán bộ phường, xã, thị trấn

3.1. Rèn luyện kỹ năng thông qua đào tạo.

Để có kỹ năng xử lý tình huống thì cách thức tốt nhất là cán bộ phường, xã, thị trấn cần được thường xuyên tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng để tiếp thu về kiến thức lý luận chung: quan điểm của Đảng, pháp luật của Nhà nước về chức năng, nhiệm vụ của phường, xã, thị trấn; về vai trò, trách nhiệm của cán bộ, đảng viên trong hệ thống chính trị ở cơ sở. Đồng thời qua đó sẽ nắm được các kiến thức, kỹ năng về việc nhận dạng, mô tả, đánh giá tình huống; về cách thức thu thập, xử lý thông tin bài bản; về cách thức lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các phương án xử lý tình huống.

Tuy nhiên, từ kiến thức thành “kỹ năng” còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố (bản thân, tổ chức, cơ hội áp dụng...). Vì vậy, cán bộ phường, xã, thị trấn cần phải thường xuyên tự học tập, rèn luyện, tu dưỡng cả về phẩm chất đạo đức cách mạng, đạo đức công vụ và phải trải qua nhiều vị trí công tác, trải qua thời gian rèn dũa trong thực tiễn mới có khả năng hình thành kỹ năng cho bản thân mình.

3.2. Rèn luyện kỹ năng thông qua hoạt động thực tiễn

Đối với cán bộ, kinh nghiệm là rất quý báu, nếu không có kinh nghiệm thì làm việc gì cũng khó. Vì vậy, để có kỹ năng, ngoài việc học tập, bồi dưỡng, tập huấn, cán bộ phường, xã, thị trấn phải luôn có ý thức, trách nhiệm trong từng vấn đề nhỏ từ hoạt động thực tiễn, phải luôn tâm huyết với công việc, dám nghĩ, dám làm, năng động, sáng tạo, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung. Luôn vận dụng lý luận gắn với thực tiễn; luôn ham học hỏi, cầu thị, lắng nghe đồng chí, đồng nghiệp, cấp dưới, Nhân dân mới có khả năng tích lũy kinh nghiệm quý báu cho bản thân mình. Đặc biệt cán bộ phường, xã, thị trấn phải đánh giá được khả năng của mình để biết bản thân đã có được những kiến thức, kinh nghiệm gì và cần phải bổ sung gì. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nhất là trong xử lý các tình huống cụ thể phải thường xuyên rút kinh nghiệm, rút ra bài học cho bản thân mình. Có như vậy, cán bộ phường, xã, thị trấn mới có thể rèn luyện, tích lũy những kỹ năng cần thiết cho bản thân mình trong xử lý tình huống xảy ra ở địa phương đạt được mục tiêu.

PHẦN THỨ BA



**MỘT SỐ VĂN BẢN CỦA TRUNG ƯƠNG
VÀ THÀNH PHỐ VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN
CỦA CHÍNH QUYỀN VÀ THỰC HIỆN
DÂN CHỦ Ở CƠ SỞ**



Quét mã QR để xem toàn bộ nội dung



Mục lục

LỜI NÓI ĐẦU

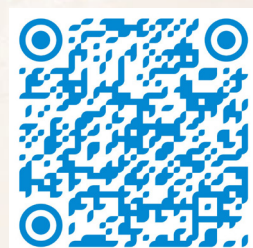
PHẦN THỨ NHẤT
MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG
VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ
Trang 6

CÁC GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC DÂN VẬN
CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
Trang 9

PHẦN THỨ HAI
GIỚI THIỆU MỘT SỐ
“KỸ NĂNG CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN”
Trang 12

PHẦN THỨ BA
CÁC VĂN BẢN CỦA TRUNG ƯƠNG VÀ THÀNH PHỐ
VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN VÀ THỰC HIỆN
DÂN CHỦ Ở CƠ SỞ
Trang 93

Quét mã QR để xem toàn bộ nội dung
Sổ tay Công tác dân vận của chính quyền
(dành cho cán bộ phường, xã, thị trấn)



BAN CHỈ ĐẠO NỘI DUNG

Đồng chí Nguyễn Mạnh Cường
*Ủy viên Ban Thường vụ Thành ủy, Trưởng Ban Dân vận Thành ủy,
Trưởng Ban Chỉ đạo*

Đồng chí Nguyễn Thị Bạch Mai
*Thành ủy viên, Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Dân vận Thành ủy,
Phó Ban Chỉ đạo*

Đồng chí Võ Văn Hoan
*Thành ủy viên, Ủy viên Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố,
Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố*

Đồng chí Nguyễn Thị Hồng Thắm
Phó Giám đốc Sở Nội vụ Thành phố

Đồng chí Bùi Thị Ngọc Trang
Nguyên Phó Giám đốc Học viện Cán bộ Thành phố

TỔ BIÊN SOẠN

Đồng chí Trần Thị Hồng Nguyệt
Trưởng Phòng Đoàn thể và các Hội, Tổ trưởng

Lãnh đạo Khoa Xây dựng Đảng, Học viện Cán bộ Thành phố, Tổ phó

Đồng chí Lã Trung Tiến
Chánh văn phòng, Ban Dân vận Thành ủy

Đồng chí Phan Lê Vũ
Trưởng Phòng Dân vận các cơ quan nhà nước và Lao động - Xã hội

Đồng chí Nguyễn Kim Ngọc
Phó Trưởng Phòng Dân tộc - Tôn giáo

Đồng chí Tô Thị Thủy
Phó Trưởng Phòng Dân vận các cơ quan nhà nước và Lao động - Xã hội

Đồng chí Lê Thị Ngọc Dung
*Phó Trưởng Phòng Xây dựng chính quyền và công tác thanh niên,
Sở Nội vụ Thành phố*

Đồng chí Hồ Tấn Đạt
Chuyên viên Phòng Dân vận các cơ quan nhà nước và Lao động - Xã hội

NƯỚC TA LÀ NƯỚC DÂN CHỦ

“Bao nhiêu lợi ích đều vì dân.
Bao nhiêu quyền hạn đều của dân.
Công việc đổi mới, xây dựng là trách nhiệm của dân.
Sự nghiệp kháng chiến, kiến quốc là công việc của dân.
Chính quyền từ xã đến Chính phủ trung ương do dân cử ra.
Đoàn thể từ Trung ương đến xã do dân tổ chức nên.
Nói tóm lại, quyền hành và lực lượng đều ở nơi dân.”

Báo Sự Thật, Số 150 ngày 15 tháng 10 năm 1949.
Hồ Chí Minh: Toàn tập, tập 5, Nxb Chính trị Quốc gia,
Hà Nội, 2000, tr 698-700.