

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 1  
PHÒNG VĂN HÓA VÀ THÔNG TIN

VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ  
TRONG CÔNG SỞ

Cẩm nang

VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ  
TRONG  
CÔNG SỞ



# VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ TRONG CÔNG SỞ

## MỤC LỤC

Lời nói đầu ..... 5

### PHẦN 1:

NHỮNG KIẾN THỨC CHUNG  
TRONG VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ ..... 7

1. Những hạn chế cần loại bỏ trong giao tiếp ..... 8

2. Những thói quen tạo nên phép lịch sự của con người .... 12

### PHẦN 2:

VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ ..... 16

1. Những quy tắc chung trong công sở ..... 17

2. Đối với cấp dưới ..... 22

2. Đối với cấp trên ..... 23

3. Đối với đồng nghiệp ..... 25

4. Đối với nhân dân ..... 26

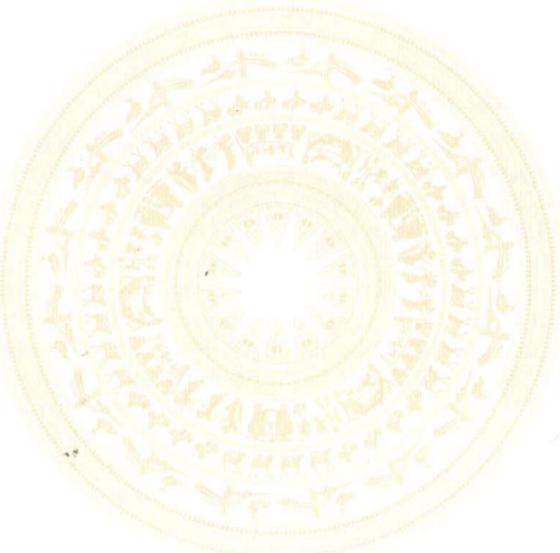


## Lời nói đầu

Với chủ trương "Xây dựng nền văn hóa Việt Nam tiến tiến, đậm đà bản sắc dân tộc" của Đảng, nhiều chính sách mới về văn hóa được thực hiện, góp phần tạo dựng, phát huy và nhận ra các giá trị văn hóa vật chất và tinh thần của dân tộc. Đồng thời tại Nghị quyết trung ương 9, khóa XI, về "xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước", Đảng ta đã xác định mục tiêu "xây dựng nền văn hóa và con người Việt Nam phát triển toàn diện, hướng đến chân – thiện – mỹ, thẩm nhuần tinh thần dân tộc, nhân văn, dân chủ và khoa học nhằm phát huy các giá trị truyền thống của dân tộc, tạo dựng các giá trị mới phù hợp với thời đại, trong đó việc xây dựng "văn hóa con người" luôn được Đảng và Nhà nước quan tâm, xem đó là nhiệm vụ trọng tâm trong xây dựng văn hóa nói chung".

"Cẩm nang văn hóa giao tiếp - Ứng xử" được biên soạn với mong muốn hệ thống lại những giá trị văn hóa giao tiếp - ứng xử làm tài liệu tham khảo phục vụ công tác tuyên truyền và tập huấn xây dựng văn hóa con người trong thời gian tới.





## PHẦN 1

### NHỮNG KIẾN THỨC CHUNG

TRONG  
VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ



# 1

## Những hạn chế cần loại bỏ trong giao tiếp - Ứng xử

- **Không tôn trọng người đang giao tiếp:** Thể hiện sự thiếu tôn trọng qua lời nói, cử chỉ, hành vi giao tiếp.

- Thiếu chân thành: Trong mọi hoàn cảnh sự giả dối luôn làm người khác khó chịu.

- **Tranh cãi không cần thiết:** Việc tranh luận một vấn đề phải dừng ở thời điểm thích hợp, dừng để dẫn đến những sự tranh cãi, việc đó có thể dẫn đến những va chạm không đáng có.

- **Thiếu độ lượng:** Trong giao tiếp, nếu bạn không chấp nhận bỏ qua những cử chỉ, hành động, lời nói không đúng do vô ý của đối phương thì sẽ làm cuộc giao tiếp căng thẳng, không đạt kết quả giao tiếp.

- **Thiếu chừng mực:** Hãy luôn giữ chừng mực nhất định trong giao tiếp, đặc biệt là với người lớn tuổi, cấp trên hay phụ nữ.

- **Xu nịnh:** Hành động hay lời nói xu nịnh không những làm người khác

khó chịu mà đối tượng nhận được lời nói và hành động đó cũng sẽ phản ứng khó chịu. Vì vậy, những câu khen khéo cũng phải có chừng mực, đừng để trở thành câu xu nịnh.

- **Khen không đúng lúc:** Khen phải phụ thuộc vào điều kiện, hoàn cảnh và cả tâm lý của đối phương, nếu bạn khen không đúng lúc nó sẽ gây tác dụng ngược lại.

- **Sử dụng lời nói thiếu tế nhị, dung tục:** Những từ dung tục là điều cấm kỵ trong giao tiếp. Nếu bạn hay dùng những từ đệm thì hãy lập tức loại bỏ nó ra khỏi đời sống của bạn.

- **Nói nhiều:** Khi bạn giành quyền độc thoại trong những cuộc giao tiếp, vậy bạn nên nói với một chiếc máy và mở chúng ra để tự nghe những

gi gì mình đã nói. Còn trong cuộc giao tiếp hãy để người khác cùng tham gia với bạn. Và tốt hơn hết bạn hãy lắng nghe nhiều hơn nói, đó là phương châm hiệu quả của giao tiếp.



**- Ngắt lời người khác:** Việc ngắt lời người khác khi họ đang nói giống như bạn đang bắt họ ngưng nhai khi đã lỡ bỏ thức ăn vào miệng. Vì vậy hãy thật sự khéo léo khi muốn ngắt lời một ai đó.

**- Những hành động cần kín đáo khi giao tiếp:** Trong giao tiếp nhiều người có những thói quen xấu như hành động chỉ vào người khác khi nói, gãi đầu, ngoáy mũi, móc tai... Bạn hãy tự nhìn nhận lại mình và tự điều chỉnh nó.



**- Hút thuốc lá vừa có hại cho sức khỏe của bạn và mọi người, vừa gây mất thiện cảm trong giao tiếp:** việc hút thuốc lá có hại thì ai cũng biết nhưng nó còn gây hôi miệng, phà khói vào người khác và gây hại cho người xung quanh. Vì vậy, bỏ thuốc lá là việc làm tốt nhất với bạn.



**- Khạc nhổ - thói quen xấu:** Tiếng khạc làm cho người khác vô cùng khó chịu; việc nhổ làm mất vệ sinh, đặc biệt những người có thói quen khạc nhổ khi đi đường lại càng mất vệ sinh hơn.

**- Xả rác nơi công cộng - hành vi thiếu văn minh:**

Nếu bạn muốn môi trường sống của bạn sạch đẹp, trong lành thì việc xả rác là bạn đang làm ngược lại. Bạn hãy bỏ tư duy chỉ làm đẹp nhà mình mà làm xấu nơi công cộng vì nơi công cộng là của chung.



**- Tiểu tiện nơi công cộng - hành vi xã hội luôn lên án:** Việc tiểu tiện nơi công cộng vừa gây mất vệ sinh vừa phản cảm tột độ. Hãy tiểu tiện đúng chỗ.

# 2

## Những thói quen tạo nên phép lịch sự của con người



**- Chào hỏi:** Đây là phép xã giao tối thiểu của con người. Khi gặp nhau, tùy theo đối tượng mà chúng ta chào hỏi như sử dụng cách chào bằng một câu chào (chào ông, chào bác...) hoặc một lời hỏi thăm, một cái cười, cái gật đầu... để biểu lộ cảm xúc.



**- Biết nói cảm ơn và xin lỗi:** Cảm ơn khi bạn được người khác giúp đỡ, xin lỗi khi bạn có lỗi hoặc lời xin lỗi mang tính xã giao khi cắt ngang câu chuyện của người khác.

**- Đừng bàng quang, vô cảm với những người xung quanh:** Sự vô cảm đó cho thấy con người bạn bất thường. Ít ra bạn hãy thể hiện cảm xúc, sự quan tâm với những sự vật, sự việc xung quanh mình.



**- Giúp đỡ người khác khi có thể:** Giúp đỡ người khác làm cho bản thân bạn trở nên lịch sự hơn và chắc chắn khi bạn cần sẽ có người sẵn sàng giúp đỡ bạn.

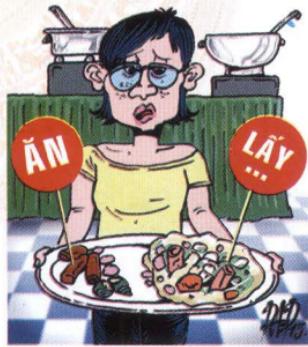
**- Xếp hàng thể hiện văn minh:** Văn hóa xếp hàng cho thấy một trật tự được thiết lập và hãy có ý thức không chen ngang, xô đẩy. Nếu bạn không vội thì hãy nhường cho người già, trẻ em, phụ nữ có thai lên trước.



**- Không nói chuyện quá lớn nơi công cộng:** Việc bạn nói ồn ào trong xe điện, xe buýt hay những nơi có đông người như bệnh viện, rạp chiếu bóng sẽ làm cho bạn mất lịch sự. Khi đã ở nơi công cộng, bạn hãy điều chỉnh âm thanh giọng nói vừa phải, đủ nghe.

**- Dùng ngôn ngữ giao tiếp lịch sự thể hiện phong cách văn minh:** Ngôn ngữ lời nói phải hết sức lịch sự, tuyệt đối không dùng những từ dung tục, thiếu tế nhị hay những biểu cảm, hành vi lố lăng.

**- Đừng lăng phí đồ ăn, thức uống:** Khi ăn uống hãy sử dụng một cách vừa đủ, đặc biệt trong những tiệc buffet hãy thể hiện văn minh bằng cách ăn hết thức ăn, thức uống bạn lấy ra. Và cũng nên nhớ rằng khi bạn lấy nó phải để ý đến phần của người khác. Luôn tiết kiệm trong ăn uống, không để lại thức uống trong ly.



**- Ăn cắp vật thể hiện người thiếu văn minh:**

Những món đồ ăn cắp chẳng đáng giá vào đâu nhưng thể hiện cả bản chất con người của bạn. Đừng để người khác đánh giá xấu về bạn, coi thường bạn chỉ vì một món đồ nhỏ ấy. Hãy tự đặt câu hỏi tại sao bạn phải đánh đổi danh dự với món đồ rẻ mạt đó?

**- Luôn giữ lời hứa với người khác để tăng uy tín của bản thân:** Lời hứa cực kỳ quan trọng; bất cứ hoàn cảnh nào nếu bạn thất hứa, bạn đã tự hạ thấp mình và làm giảm sút uy tín của bạn, kể cả lời hứa với trẻ em cũng vậy.

**- Luôn ghi nhớ những ngày quan trọng trong năm:** Hãy đừng quên những ngày quan trọng như sinh nhật của những người thân trong gia đình, những người bạn thân, đồng nghiệp... hay những ngày giỗ, lễ trong năm. Và trong những ngày này, một buổi tiệc hay những món quà nhỏ sẽ làm gắn kết cuộc sống của bạn với họ tốt hơn.