

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ NỘI VỤ

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

LÊ ĐỨC HÙNG

ĐỀ TÀI

**VĂN HÓA GIAO TIẾP
CỦA LỰC LƯỢNG CÔNG AN NHÂN DÂN**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ

HÀ NỘI – 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ NỘI VỤ

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

LÊ ĐỨC HÙNG

ĐỀ TÀI

**VĂN HÓA GIAO TIẾP
CỦA LỰC LƯỢNG CÔNG AN NHÂN DÂN**

Chuyên ngành: QUẢN LÝ CÔNG

Mã số: 9.34.04.03

LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Người hướng dẫn khoa học: 1. PGS.TS. NGUYỄN VĂN HẬU

2. TS. NGUYỄN BÙI NAM

HÀ NỘI – 2019

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT TRONG LUẬN ÁN

STT	Viết tắt	Diễn giải
1	CA	Công an
2	CAND	Công an nhân dân
3	VH	Văn hóa
4	VHGT	Văn hóa giao tiếp
5	VB	Văn bản
6	TW	Trung ương
7	QĐND	Quân đội nhân dân

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT TRONG LUẬN ÁN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC BẢNG TRONG LUẬN ÁN

PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI	7
1.1. Về mức độ nghiên cứu.....	7
1.2. Những vấn đề chung về giao tiếp và giao tiếp công vụ	8
1.2.1. Về khái niệm, chức năng, các hình thức giao tiếp cơ bản.....	8
<i>Các hình thức giao tiếp cơ bản trong hành chính:</i>	<i>9</i>
1.2.2. Về vai trò của giao tiếp công vụ.....	9
1.2.3. Đặc điểm, nguyên tắc giao tiếp công vụ.....	10
1.2.4. Phương pháp, kỹ năng cơ bản trong giao tiếp	11
1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi giao tiếp.....	12
1.3. Về văn hóa giao tiếp và tổ chức hoạt động giao tiếp công vụ.....	12
1.3.1. Về khái niệm, nội dung, cấu trúc của văn hóa công vụ.....	12
1.3.2. Phương pháp, công cụ đánh giá và xây dựng văn hóa giao tiếp trong cơ quan, tổ chức.....	13
1.3.3. Về hoạt động giao tiếp trong ngành, lĩnh vực cụ thể.....	14
1.4. Đánh giá tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài của luận án	17
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VĂN HÓA GIAO TIẾP CỦA LỰC LƯỢNG CÔNG AN NHÂN DÂN	19
2.1. Lý luận về văn hóa giao tiếp.....	19
2.1.1. Lý luận về giao tiếp.....	19
2.1.2. Khái niệm văn hóa giao tiếp	25
2.2. Lý luận về văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân	33
2.2.1. Nhiệm vụ và quy trình quản lý của lực lượng công an nhân dân...	33
2.2.2. Đặc điểm, vai trò văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân	36
2.2.3. Nội dung văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân.....	42

2.2.4. <i>Yếu tố cấu thành và các tiêu chí đánh giá văn hóa giao tiếp của lực lượng công an nhân dân</i>	46
2.2.5. <i>Các yếu tố ảnh hưởng, điều kiện đảm bảo văn hóa giao tiếp của Công an nhân dân</i>	47
2.3. <i>Kinh nghiệm quốc tế về văn hóa giao tiếp của lực lượng công an</i>	51
2.3.1. <i>Xây dựng hình ảnh cảnh sát mang tính nhân văn, thân thiện</i>	51
2.3.2. <i>Xây dựng hình ảnh cảnh sát nhanh nhẹn, khỏe mạnh, hình thể cân đối</i>	52
2.3.3. <i>Xây dựng đội ngũ cảnh sát chuyên nghiệp, mang tính phục vụ</i> ...	53
Tiêu kết chương 2	54
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG VĂN HÓA GIAO TIẾP CỦA LỰC LƯỢNG CÔNG AN NHÂN DÂN	55
3.1. <i>Khái quát chung về lực lượng Công an nhân dân</i>	55
3.2. <i>Thực trạng công tác tổ chức xây dựng văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân</i>	56
3.2.1. <i>Xây dựng và áp dụng các tiêu chí, tiêu chuẩn về văn hóa giao tiếp</i> ...	57
3.2.2. <i>Thực trạng xây dựng phong trào chính trị, tư tưởng về thực hiện văn hóa giao tiếp</i>	60
3.2.3. <i>Trang bị cơ sở vật chất, thiết bị, phương tiện giao tiếp</i>	62
3.2.4. <i>Công tác truyền thông, báo cáo về văn hóa giao tiếp</i>	65
3.3. <i>Thực trạng văn hóa giao tiếp hàng ngày trong lực lượng Công an nhân dân</i>	67
3.3.1. <i>Thực trạng thực hiện chuẩn mực trong giao tiếp hàng ngày với từng loại đối tượng</i>	67
3.3.2. <i>Thực hiện tư thế giao tiếp, lễ tiết, tác phong, chào hỏi, xưng hô, cử chỉ, hành vi</i>	80
3.3.3. <i>Sử dụng trang phục trong giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân</i>	85
3.3.4. <i>Văn hóa giao tiếp trong công tác phát ngôn, thông tin, báo cáo</i> .	89
3.3.5. <i>Hoạt động giao tiếp, lễ tân hội nghị</i>	91

3.3.6. Phương thức, cách thức giao tiếp của cán bộ công an trong giải quyết thủ tục hành chính.....	95
3.4. Thực trạng đảm bảo điều kiện, yếu tố tác động đến văn hóa giao tiếp ...	108
3.4.1. Thực trạng ban hành các quy định về văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân	108
3.4.2. Công tác huấn luyện, quản lý cán bộ về hành vi, văn hóa giao tiếp	116
3.4.3. Công tác kiểm tra, đánh giá và xử lý kỷ luật về thực hiện văn hóa giao tiếp.....	117
3.5. Đánh giá chung.....	121
3.5.1. Tổng hợp kết quả khảo sát chung, theo vùng miền, loại hình lực lượng và yếu tố cấu thành của văn hóa giao tiếp.....	121
3.5.2. Phân tích nguyên nhân, điều kiện đảm bảo thực hiện văn hóa giao tiếp của lực lượng công an	125
Tiêu kết chương 3	127
CHƯƠNG 4 QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO VĂN HÓA GIAO TIẾP CỦA LỰC LƯỢNG CÔNG AN NHÂN DÂN.....	128
4.1. Quan điểm chỉ đạo về hoàn thiện văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân.....	128
4.2. Hoàn thiện các quy định về văn hóa giao tiếp, tổ chức bộ máy thực hiện gắn với triển khai Đề án văn hóa công vụ	129
4.2.1. Hoàn thiện các quy định về văn hóa giao tiếp.....	129
4.2.2. Hoàn thiện tổ chức bộ máy, trách nhiệm thực hiện quy định, quy chế giao tiếp trong đơn vị.....	132
4.2.3. Nghiên cứu triển khai thực hiện Đề án xây dựng và thực hiện văn hóa công vụ trong lực lượng công an nhân dân.....	134
4.3. Tăng cường công tác tổ chức huấn luyện nhân sự về văn hóa giao tiếp	135
4.3.1. Giáo dục, huấn luyện, xây dựng phong trào, điển hình gương mẫu về văn hóa giao tiếp.....	135
4.4. Giải pháp đẩy mạnh công tác thông tin, kiểm tra đánh giá, xử lý kỷ luật về văn hóa giao tiếp.....	145

<i>4.4.1. Đẩy mạnh công tác nắm, giải quyết, báo cáo thông tin về tình hình tư tưởng, đạo đức, lối sống, tác phong chiến sĩ.....</i>	<i>145</i>
<i>4.4.2. Tăng cường công tác phát ngôn, tuyên truyền, thông tin báo cáo ...</i>	<i>149</i>
<i>4.4.3. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá và xử lý kỷ luật về thực hiện văn hóa giao tiếp</i>	<i>152</i>
Tiêu kết chương 4	159
KẾT LUẬN	160

DANH MỤC CÔNG TRÌNH CÙNG MỘT TÁC GIẢ

TÀI LIỆU THAM KHẢO

DANH MỤC PHỤ LỤC

PHỤ LỤC SỐ 01

PHỤ LỤC SỐ 02

PHỤ LỤC SỐ 03

DANH MỤC CÁC BẢNG TRONG LUẬN ÁN

<i>Bảng 3.1. Thực trạng đặc điểm văn hóa biểu hiện trong tổ chức thực hiện văn hóa giao tiếp.....</i>	<i>56</i>
<i>Bảng 3.2. Thực trạng văn hóa giao tiếp trong thực hiện lễ tiết, tác phong, cử chỉ, hành vi.....</i>	<i>81</i>
<i>Bảng 3.3. Thực trạng sử dụng trang phục trong giao tiếp</i>	<i>86</i>
<i>Bảng 3.4. Thực trạng đặc điểm văn hóa biểu hiện trong công tác truyền thông, phát ngôn, báo cáo văn hóa giao tiếp.....</i>	<i>90</i>
<i>Bảng 3.5. Thực trạng văn hóa giao tiếp trong tổ chức thực hiện tiếp khách.....</i>	<i>95</i>
<i>Bảng 3.6. Thực trạng văn hóa giao tiếp trong tổ chức thực hiện tiếp dân.....</i>	<i>100</i>
<i>Bảng 3.7. Thực trạng đặc điểm văn hóa biểu hiện trong các văn bản quy định về văn hóa giao tiếp</i>	<i>110</i>
<i>Bảng 3.8. Khảo sát nội dung đánh giá , kiểm tra xử lý kỷ luật về văn hóa giao tiếp</i>	<i>120</i>
<i>Bảng 3.9. Kết quả khảo sát đánh giá của người dân về VHGT của CAND</i>	<i>121</i>
<i>Bảng 3.10. Tổng hợp kết quả khảo sát trong xây dựng và thực hiện VHGT của công an nhân dân</i>	<i>123</i>
<i>Bảng 3.11. Phân tích kết quả khảo sát theo cấp, khu vực, loại hình lực lượng..</i>	<i>124</i>
<i>Bảng 3.12. Phân tích kết quả theo yếu tố cấu thành của VHGT lực lượng CA..</i>	<i>124</i>
<i>Bảng 3.13. Tổng hợp điều kiện đảm bảo VHGT.....</i>	<i>125</i>
<i>Bảng 4.1. Mẫu tiêu chí đánh giá văn hóa giao tiếp trong thực hiện lễ tiết, tác phong, cử chỉ, hành vi</i>	<i>154</i>
<i>Bảng 4.2. Mẫu tiêu chí đánh giá sử dụng trang phục trong giao tiếp.....</i>	<i>155</i>
<i>Bảng 4.3. Mẫu tiêu chí đánh giá công tác truyền thông, phát ngôn, báo cáo VHGT.....</i>	<i>156</i>
<i>Bảng 4.4. Mẫu tiêu chí đánh giá VHGT trong tổ chức tiếp khách.....</i>	<i>157</i>
<i>Biểu đồ 3.1. Tổng hợp mức độ tích cực trong xây dựng và thực hiện VHGT của công an nhân dân</i>	<i>123</i>

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Giao tiếp, văn hóa và văn hóa giao tiếp là những vấn đề không mới trong khoa học quản lý nguồn nhân lực nói chung cũng như trong thực tiễn quản lý cán bộ, công chức ở nhiều quốc gia trên thế giới. Ở Việt Nam, hoạt động giao tiếp của lực lượng công an nhân dân là một trong những vấn đề trọng tâm trong đổi mới cải cách nền hành chính hướng tới các giá trị dân chủ, nền hành chính mang tính chất phục vụ nhân dân.

Truyền thống vì dân phục vụ của lực lượng công an đã có từ khi thành lập lực lượng và được gìn giữ, phát huy qua các thời kỳ lịch sử phát triển của lực lượng. Lực lượng công an của chúng ta bản chất là lực lượng vũ trang đơn thuần mà còn có tính chất tuyên truyền, có sự gắn bó mật thiết với nhân dân, được sự ủng hộ của nhân dân. Do vậy, tính chất và phương thức trong hoạt động giao tiếp của lực lượng công an nhân dân Việt nam là đặc biệt quan trọng, là một trong những phương thức chiến lược để lực lượng công an làm tròn sứ mệnh của mình trước nhân dân. Ngoài ra, bản thân trong hoạt động nội bộ của lực lượng công an, hoạt động giao tiếp cũng đóng vai trò quan trọng giúp cho việc phối hợp, thống nhất trong thực thi nhiệm vụ, góp phần xây dựng văn hóa công vụ.

Thời gian vừa qua, những đổi mới của nền kinh tế đất nước dẫn đến những thay đổi lớn trong xã hội, nhiệm vụ giữ gìn an ninh trật tự xã hội của lực lượng công an thêm nặng nề, phức tạp và có nhiều tính chất mới. Nội dung, phương thức các hoạt động giao tiếp cũng có nhiều thay đổi. Thực tế cho thấy, nhiều vụ việc xảy ra trong quá trình đảm bảo an ninh trật tự xã hội do lực lượng công an thiếu phương pháp giao tiếp phù hợp, vì thế, vụ việc không được xử lý thấu đáo, không đạt hiệu quả giải quyết thậm chí có thể làm phức tạp thêm tình hình. Đặc biệt trong thời gian này, nhà nước đang đẩy mạnh nghiên cứu, tìm kiếm giải pháp xây dựng nền văn hóa công cụ hiện đại, phù hợp với đòi hỏi của thực tiễn và yêu cầu phát triển bền vững

Trước những đòi hỏi mới của hoàn cảnh, trước những thay đổi về kinh tế xã hội, của sự phát triển công nghệ, của yếu tố văn hóa hội nhập, bên cạnh những giá trị truyền thống, việc tìm hiểu, xây dựng và phát triển một cách có hệ thống các giá trị và kỹ năng văn hóa giao tiếp của lực lượng công an là đòi hỏi mang tính cấp bách. Trong điều kiện hội nhập hiện nay, để bảo đảm sức mạnh nội tại đặc thù của lực lượng công an Việt Nam là “lực lượng công an nhân dân”, phát huy sức mạnh nhân dân, thì hoạt động giao tiếp phải là nhiệm vụ chiến lược hàng đầu, sức mạnh chính trị phải được đặt lên trên sức mạnh vũ trang. Phát triển văn hóa giao tiếp vì thế là “kế sâu rễ bền gốc” trong chiến lược phát triển lực lượng. Văn hóa giao tiếp là phương thức, cách thức để củng cố niềm tin của nhân dân.

Trong giai đoạn hội nhập và phát triển hiện nay, nhu cầu của xã hội ngày càng cao thì các yêu cầu về văn hoá giao tiếp trong hoạt động công vụ ngày càng được chú trọng. Có văn hoá giao tiếp, đội ngũ cán bộ, công chức sẽ thể hiện hình ảnh tốt đẹp của nền hành chính Việt Nam, của người công bộc trước nhân dân Việt Nam và với bạn bè thế

giới. Việc nâng cao nhận thức và giáo dục văn hóa giao tiếp, lối sống thượng tôn pháp luật cho đội ngũ cán bộ công chức cần được đặc biệt chú trọng, bởi nó góp phần xây dựng được một Chính phủ, một Nhà nước kiến tạo. Muốn có một xã hội văn minh thì trước tiên chúng ta cần có đội ngũ cán bộ công chức văn minh, ứng xử đúng theo những chuẩn mực đề ra. Chính vì vậy, ngoài các quy định về mặt pháp lý, bản thân việc nâng cao văn hoá giao tiếp cũng là đòi hỏi bức thiết thực tế của toàn xã hội.

Lực lượng Công an nhân dân với nhiệm vụ bảo vệ Đảng, bảo vệ chế độ, bảo vệ nhân dân, cần phải chủ động, nắm chắc tình hình; phát hiện kịp thời và đấu tranh ngăn chặn, đập tan mọi âm mưu chống phá Việt Nam của các thế lực thù địch, góp phần bảo vệ công cuộc đổi mới, bảo vệ cuộc sống bình yên của nhân dân. Văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân giữ vai trò đặc biệt quan trọng đối với các mặt công tác công an, nhất là góp phần củng cố, tăng cường sức mạnh đại đoàn kết trong thực hiện nhiệm vụ bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự an toàn xã hội và xây dựng lực lượng Công an nhân dân cách mạng, chính quy, tinh nhuệ, từng bước hiện đại. Vì thế, việc nghiên cứu mang tính lý luận những vấn đề liên quan tới văn hóa giao tiếp của công an nhân dân là điều cần thiết nhằm hệ thống hóa, đưa ra những luận điểm phù hợp về văn hóa giao tiếp của công an nhân dân trong tình hình mới.

Việc tìm hiểu hoạt động giao tiếp của lực lượng công an một cách hệ thống, xác định các yếu tố ảnh hưởng, trong điều kiện hoàn cảnh mới, tạo dựng thành văn hóa giao tiếp đặc thù là một hướng đi cần thiết nhằm đảm bảo hiệu quả chất lượng thực sự cho công tác này.

Xuất phát từ những lý do trên, tác giả lựa chọn đề tài **“Văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân”** làm luận án nghiên cứu.

2. Câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

2.1. Câu hỏi nghiên cứu

Luận án sẽ phải trả lời cho các câu hỏi nghiên cứu cơ bản sau đây:

- Thế nào là văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân Việt Nam?
- Thực trạng văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân Việt Nam hiện nay như thế nào?
- Cần áp dụng những giải pháp gì để hoàn thiện văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân Việt Nam?

2.2. Giả thuyết nghiên cứu

Văn hóa trong giao tiếp của Công an nhân dân là cách đối nhân xử thế có lý, có tình của cán bộ, chiến sĩ Công an nhân dân trong việc giải quyết các mối quan hệ với nhân dân, đối với đồng chí, đồng đội khi thực hiện nhiệm vụ được giao. Văn hóa giao tiếp của chiến sĩ Công an nhân dân góp phần xây dựng lực lượng Công an nhân dân như là công cụ chuyên chính sắc bén bảo vệ Đảng, chế độ, bảo vệ thành quả cách mạng, bảo vệ nhân dân. Trên thực tế, văn hóa giao tiếp của lực lượng Công an nhân dân hiện nay còn tồn tại nhiều hạn chế, chưa thực sự làm “tròn vai, tròn hình ảnh” người chiến sĩ công an trong lòng dân chúng; vì thế các giải pháp về: chính trị tư tưởng, tổ chức bộ máy và hoạt động, đào tạo bồi dưỡng nâng cao năng lực cán bộ, chiến sĩ, v.v. sẽ góp phần nâng cao văn hóa giao tiếp của lực lượng này.