

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA VIÊN CHỨC TẠI CÁC TRƯỜNG MẦM NON TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Nguyễn Lan Phương

Trường Mầm non Sao Sáng - ngõ 58 Hoàng Đạo Thành - phường Khương Đình - TP Hà Nội

Tóm tắt: Bài báo đề xuất giải pháp phát triển văn hóa ứng xử của viên chức tại các trường mầm non ở Hà Nội nhằm xây dựng môi trường giáo dục an toàn, thân thiện và hiệu quả. Các giải pháp gồm: tuyên truyền, nâng cao nhận thức; bồi dưỡng kỹ năng; nâng cao đạo đức nghề nghiệp; hoàn thiện quy tắc ứng xử; cải thiện chính sách, điều kiện làm việc; tăng cường phối hợp giữa nhà trường – gia đình – xã hội; kiểm tra, khen thưởng và xử lý kỷ luật. Thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ nâng cao uy tín nhà giáo và chất lượng giáo dục mầm non.

Từ khóa: văn hóa ứng xử, giáo viên mầm non, giải pháp, Hà Nội.

SOLUTIONS FOR DEVELOPING THE CULTURE OF BEHAVIOR AMONG STAFF AT PRESCHOOLS IN HANOI

Nguyen Lan Phuong

Sao Sang Kindergarten – Lane 58 Hoang Dao Thanh – Khuong Dinh Ward – Hanoi

Abstract: This article proposes solutions to develop the culture of behavior among staff at preschools in Hanoi in order to build a safe, friendly, and effective educational environment. The proposed solutions include: raising awareness through communication; providing skills training; enhancing professional ethics; improving codes of conduct; refining policies and working conditions; strengthening coordination between schools, families, and society; and implementing inspection, commendation, and disciplinary measures. Synchronously implementing these solutions will enhance teachers' professional reputation and improve the quality of preschool education.

Keywords: culture of behavior, preschool teachers, solutions, Hanoi.

Nhận bài: 18/06/2025

Phản biện: 08/07/2025

Duyệt đăng: 12/07/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Văn hóa ứng xử là yếu tố quan trọng góp phần xây dựng môi trường làm việc văn minh, nâng cao hiệu quả công tác và hình thành nhân cách, đạo đức cho mỗi cá nhân. Trong giáo dục mầm non – cấp học đặt nền móng cho sự phát triển toàn diện của trẻ – văn hóa ứng xử của viên chức ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng chăm sóc, giáo dục và sự hình thành các giá trị sống cho trẻ.

Tại Thành phố Hà Nội phần lớn đội ngũ viên chức mầm non thực hiện tốt văn hóa ứng xử, tạo môi trường giáo dục an toàn, thân thiện. Tuy nhiên, vẫn còn những hạn chế trong giao tiếp, ứng xử, ảnh hưởng đến uy tín của nhà giáo và nhà trường. Xuất phát từ ý nghĩa và thực tiễn trên, bài báo trình bày về “Giải pháp phát triển văn hóa ứng xử của viên chức tại các trường mầm non trên địa bàn thành phố Hà Nội” nhằm nghiên cứu và đề xuất giải pháp hoàn thiện, góp phần xây dựng môi trường giáo dục lành mạnh, thân thiện, an toàn.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Khái niệm Văn hóa ứng xử của viên chức trong các trường mầm non

Văn hóa ứng xử của viên chức trong các trường mầm non được hiểu là hệ thống những hành vi

của viên chức biểu hiện qua các phản ứng chuẩn mực trong giao tiếp với các mối quan hệ xã hội bên trong và bên ngoài nhà trường nảy sinh trong quá trình đảm nhận việc nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ mầm non.

Văn hoá ứng xử của viên chức trong các trường mầm non không chỉ là sự trao đổi thông tin giữa giáo viên mầm non (GVMN) với trẻ nhỏ, mà nó còn là mối quan hệ giữa GV với đồng nghiệp, với cấp trên, với phụ huynh và với các mối quan hệ bên ngoài xã hội khác.

2.2. Giải pháp phát triển văn hóa ứng xử của viên chức tại các trường mầm non trên địa bàn thành phố Hà Nội

2.2.1 Tuyên truyền, nâng cao nhận thức của viên chức về văn hóa ứng xử trong các trường mầm non

Chi bộ, Ban Giám hiệu và các tổ chuyên môn cần nhận thức rõ tầm quan trọng của việc xây dựng văn hóa ứng xử (VHUX) trong môi trường mầm non, ban hành quy định và nội quy giao tiếp, ứng xử; thường xuyên kiểm tra, giám sát và tổng kết việc thực hiện. Tăng cường sự lãnh đạo của tổ chức Đảng và hiệu quả quản lý của Ban Giám

hiệu là yếu tố quyết định để nâng cao chất lượng VHUX, góp phần hình thành nhân cách và môi trường giáo dục lành mạnh.

Nhà trường cần tổ chức tuyên truyền, quán triệt các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, Chính phủ, Bộ và ngành Giáo dục về văn hóa và giao tiếp ứng xử; khắc phục quan điểm coi VHUX chỉ là hoạt động bề nổi. Giáo dục nhận thức cho toàn thể viên chức, nhân viên và học sinh nhằm biến việc xây dựng VHUX thành hành động tự giác, thường xuyên. Hàng tuần, hàng tháng cần đánh giá việc thực hiện, kịp thời tuyên dương hành vi đẹp và phê bình hành vi chưa chuẩn mực.

Nội dung VHUX cần được lồng ghép trong sinh hoạt chính trị, giáo dục truyền thống và hoạt động đoàn thể. Tổ chức hội thảo, tọa đàm, tập huấn, thi tìm hiểu, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, nhất là cho giáo viên trực tiếp đứng lớp. Triển khai các phong trào “Nói lời hay, làm việc tốt”, “Mỗi ngày một hành động đẹp” nhằm thu hút sự tham gia của toàn trường.

Đẩy mạnh tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, mở chuyên mục, diễn đàn về VHUX, nhân rộng các gương điển hình “người tốt, việc tốt”. Song song đó, tổ chức các hội thi nâng cao năng lực ứng xử sư phạm và đạo đức nghề nghiệp như: hội giảng chào mừng ngày 20/11, hội thi giáo viên tài năng duyên dáng, liên hoan tiếng hát... Các hoạt động này không chỉ tôn vinh nghề dạy học mà còn tạo sân chơi giao lưu, khích lệ tinh thần, tình yêu nghề và ý thức trách nhiệm của giáo viên.

2.2.2. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng

Cần đẩy mạnh giáo dục và bồi dưỡng cho đội ngũ giáo viên mầm non thông qua các hoạt động tập thể nhằm gắn kết tinh thần, xây dựng đoàn kết và hiểu biết lẫn nhau. Qua đó, giáo viên không ngừng rèn luyện đạo đức, nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực quản lý, kỹ năng giao tiếp, ứng xử văn minh trong môi trường giáo dục.

Nội dung bồi dưỡng tập trung vào: Chuyên môn, nghiệp vụ: tổ chức các hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ; đánh giá chương trình; hướng dẫn phát triển thẩm mỹ, nhận thức, thể chất cho trẻ; đảm bảo dinh dưỡng và an toàn thực phẩm; giáo dục cảm xúc tích cực; Kỹ năng giao tiếp ứng xử: với trẻ, phụ huynh, đồng nghiệp

và các đối tượng liên quan; xử lý tình huống sư phạm; Các mô-đun bồi dưỡng hàng năm gồm: (1) Phẩm chất nhà giáo; (2) Phát triển chuyên môn, nghiệp vụ; (3) Xây dựng môi trường giáo dục an toàn, thân thiện; (4) Phối hợp với gia đình và cộng đồng; (5) Ứng dụng ngoại ngữ, công nghệ thông tin và kỹ năng sư phạm.

Yêu cầu sau tập huấn là giáo viên biết vận dụng kiến thức để tự đánh giá hạn chế, rèn luyện kỹ năng quản lý cảm xúc và hỗ trợ đồng nghiệp. Đồng thời, chương trình cần lồng ghép các tình huống sư phạm để thảo luận, tìm giải pháp tối ưu.

Ngoài chuyên môn, cần tập huấn kỹ năng viết tin, bài, khai thác tư liệu, sử dụng thiết bị số phục vụ truyền thông giáo dục; hướng dẫn quản trị trang thông tin điện tử, fanpage của nhà trường. Đồng thời, thường xuyên bồi dưỡng nhận thức chính trị, đạo đức, lối sống, phong cách giao tiếp; tuyên truyền và tích hợp nội dung Luật Viên chức, Quy tắc ứng xử vào giảng dạy.

2.2.3. Nâng cao đạo đức nhà giáo

Trong chăm sóc và giáo dục trẻ, giáo viên cần yêu thương, tôn trọng và quan tâm trẻ như con, đáp ứng kịp thời nhu cầu cơ bản về ăn, ngủ, vui chơi và học tập. Điều này đòi hỏi sự tận tụy, dịu dàng, bình tĩnh và kiềm chế trong mọi tình huống, đồng thời ứng xử linh hoạt dựa trên đặc điểm, tính cách riêng của từng trẻ, đảm bảo công bằng, không so sánh hay phân biệt đối xử.

Giáo viên cần tạo bầu không khí ấm áp, thân thiện như gia đình; mẫu mực về lời nói, cử chỉ; tôn trọng, lắng nghe và khuyến khích trẻ khám phá, trải nghiệm; đặc biệt quan tâm đến trẻ có hoàn cảnh khó khăn hoặc khuyết tật. Tình yêu nghề và mến trẻ phải thể hiện trong từng hoạt động, từ chăm sóc bữa ăn, giấc ngủ đến tổ chức các hoạt động học tập và vui chơi.

Bên cạnh đó, giáo viên cần bồi dưỡng phẩm chất nghề nghiệp và năng lực thấu cảm – khả năng hiểu và chia sẻ cảm xúc, tâm trạng, mong muốn của trẻ. Thấu cảm giúp giáo viên điều chỉnh cách giảng dạy, phân bổ thời gian hợp lý, đáp ứng nhu cầu đa dạng của học sinh, tạo sự gắn kết và nâng cao hiệu quả giáo dục.

Việc quan tâm toàn diện đến tập thể lớp và từng cá nhân trẻ, duy trì môi trường thân thiện, cởi mở, sẽ góp phần hình thành nhân cách và phát triển toàn diện cho trẻ mầm non.

2.2.4. Tổ chức xây dựng và thực hiện các quy tắc ứng xử trong nhà trường

Các trường mầm non cần tiếp tục triển khai Đề án “Xây dựng văn hóa ứng xử trong trường học giai đoạn 2018–2025”, căn cứ Bộ Quy tắc ứng xử của Bộ GD&ĐT, UBND thành phố và Sở GD&ĐT Hà Nội để xây dựng quy tắc riêng phù hợp, ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thực hiện. Quy tắc phải bao quát quan hệ giao tiếp nội bộ và giao tiếp với phụ huynh, cơ quan, tổ chức bên ngoài; được phổ biến rộng rãi để mọi viên chức thực hiện tự giác cả trong và ngoài giờ làm việc.

Quy tắc ứng xử cần:

Điều chỉnh hành vi của viên chức trong và ngoài nhà trường; phân biệt hành vi văn hóa và phi văn hóa; quy định quyền, nghĩa vụ, và liệt kê các hành vi cấm.

Quy định chuẩn mực cho từng đối tượng: Ban Giám hiệu gương mẫu; giáo viên, nhân viên thực hiện đúng nhiệm vụ; nhân viên phục vụ (bảo vệ, bếp, hành chính...) đảm bảo tác phong và thái độ phù hợp.

Khen thưởng – xử lý vi phạm kịp thời, công bằng; xây dựng chế độ thanh tra, kiểm tra thường xuyên.

Xác định nguyên tắc và tiêu chí về thái độ, tác phong, cử chỉ, ngôn ngữ, trang phục; quy định rõ hành vi được phép và không được phép trong giao tiếp với cấp trên, đồng nghiệp, phụ huynh, khách.

Chuẩn mực giao tiếp cần đảm bảo: Với phụ huynh, người dân: tôn trọng, lắng nghe, hướng dẫn tận tình; thực hiện “4 xin” (xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép) và “4 luôn” (luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ). Với đồng nghiệp: hợp tác, hỗ trợ, không bè phái, gây mất đoàn kết; Với cấp trên: tuân thủ chỉ đạo, không thoái thác nhiệm vụ; tránh nịnh bợ, động cơ không trong sáng; Với cấp dưới: tôn trọng, lắng nghe, không áp đặt, bảo thủ; gương mẫu trong ứng xử.

2.2.5. Tổ chức bộ máy thực hiện gắn với triển khai đề án Văn hóa trường học

Ban Giám hiệu (BGH) cần phân định rõ trách nhiệm giữa viên chức quản lý và giáo viên trong xây dựng, thực hiện văn hóa ứng xử (VHUX). Giáo viên: Thực hiện đầy đủ Quy tắc ứng xử; văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử và trang

phục, kể cả khi tham gia hoạt động xã hội; BGH: Quán triệt, hướng dẫn, tổ chức thực hiện; niêm yết công khai Quy tắc ứng xử; kiểm tra, giám sát; chấn chỉnh hoặc đề nghị xử lý vi phạm theo phân cấp quản lý. Viên chức cần vận động đồng nghiệp thực hiện đúng quy định, phát hiện và báo cáo vi phạm kịp thời. Việc tổ chức bộ máy phải bảo đảm tính gắn kết, phối hợp chặt chẽ và trách nhiệm giải trình rõ ràng trong toàn trường.

2.2.6. Tăng cường phối hợp giữa nhà trường, gia đình và xã hội trong thực hiện văn hóa ứng xử

Mỗi quan hệ giữa giáo viên và phụ huynh giữ vai trò then chốt trong việc tạo môi trường giáo dục lành mạnh. Sự phối hợp tốt sẽ giúp định hướng giáo dục trẻ, cung cấp thông tin cần thiết, quản lý học sinh hiệu quả và xây dựng môi trường chăm sóc – giáo dục tích cực.

Để phối hợp hiệu quả, giáo viên cần: Xây dựng niềm tin và tôn trọng phụ huynh bằng sự quan tâm, trách nhiệm và nhiệt huyết; Lựa chọn phương pháp giao tiếp phù hợp với đặc điểm từng phụ huynh; tận dụng kênh liên lạc như nhóm Zalo/Facebook để cập nhật thông tin lớp học; Lắng nghe và giải đáp thắc mắc một cách thiện chí, giúp phụ huynh an tâm; Giữ thái độ chuyên nghiệp khi xử lý tình huống phát sinh, bình tĩnh giải thích và giải quyết vấn đề trên tinh thần tôn trọng, minh bạch. Sự đồng hành của gia đình và xã hội sẽ góp phần hình thành môi trường giáo dục tích cực, giúp trẻ phát triển toàn diện cả về kiến thức, đạo đức và kỹ năng sống.

2.2.7. Cải thiện các chính sách cho đội ngũ giáo viên mầm non

Hiện nay, giáo viên mầm non (GVMN) và viên chức quản lý cơ sở giáo dục công lập hưởng lương theo quy định chung tại Thông tư 03/2021/TT-BNV và được hưởng thêm phụ cấp ưu đãi (30%–70%) và phụ cấp thâm niên. Tuy nhiên, mức thu nhập còn thấp so với chi phí sinh hoạt, chưa đảm bảo để giáo viên yên tâm gắn bó lâu dài; tình trạng “cào bằng” lương giữa các trình độ vẫn tồn tại.

Quyết định 161/QĐ-TTg năm 2002 đã quy định chế độ cho GVMN hợp đồng tương đương với giáo viên biên chế, nhưng thực tế nhiều quyền lợi chưa được thực hiện, đặc biệt là lương, phụ cấp, bảo hiểm và chế độ đứng lớp. Sự chênh lệch giữa giáo viên biên chế và hợp đồng gây mất công

bằng; đội ngũ bảo mẫu, nuôi dưỡng chưa được tính vào biên chế dù giữ vai trò quan trọng. Chính sách tiền lương còn bất cập, chưa tạo động lực, tính cạnh tranh và kỷ luật trong đội ngũ. Bên cạnh lương, cần coi trọng các yếu tố phi vật chất như ghi nhận thành tích, lắng nghe ý kiến đóng góp, xây dựng môi trường làm việc truyền cảm hứng. Khi giáo viên được tôn vinh và làm việc trong môi trường sư phạm mẫu mực, nghề dạy học sẽ thu hút nhân lực chất lượng cao, qua đó nâng cao chất lượng giáo dục mầm non.

Do vậy, cần: Xây dựng chế độ đãi ngộ hợp lý, trả lương không thấp hơn mức tối thiểu, đảm bảo đóng bảo hiểm xã hội và y tế cho GVMN; Thu hẹp khoảng cách quyền lợi giữa giáo viên biên chế và hợp đồng; Tính toán đưa lực lượng bảo mẫu, nuôi dưỡng vào biên chế phù hợp với đặc thù giáo dục mầm non; Kết hợp cải thiện đời sống vật chất và tinh thần để giáo viên yên tâm công tác, góp phần tạo dấu ấn đẹp trong tâm hồn trẻ ở giai đoạn đầu đời.

2.2.8. Đảm bảo các điều kiện học tập, phương tiện, môi trường học tập và làm việc cho đội ngũ viên chức

Việc xây dựng môi trường học tập thân thiện, an toàn theo phương châm “Mỗi ngày đến trường là một ngày vui” là trách nhiệm chung của nhà trường, gia đình và cộng đồng, trong đó trẻ là chủ thể của quá trình giáo dục. Môi trường ở trường mầm non bao gồm:

Môi trường tâm lý – xã hội: Tạo bầu không khí ấm áp, công bằng, khuyến khích trẻ tự tin, chia sẻ ý tưởng; tôn trọng sự khác biệt; phối hợp chặt chẽ giữa giáo viên, nhân viên và phụ huynh; thu hút phụ huynh tham gia các hoạt động giáo dục.

Môi trường thiên nhiên: Bố trí không gian xanh, ánh sáng, không khí trong lành; trồng cây, hoa, rau để trẻ quan sát và chăm sóc; hạn chế bê tông hóa.

Môi trường vật chất: Quy hoạch hài hòa, đảm bảo tiêu chuẩn diện tích và an toàn; sân chơi, thiết bị ngoài trời phù hợp; lớp học bố trí khoa học với các góc hoạt động rõ ràng, học liệu đa dạng, an toàn, dễ sử dụng; chú trọng trang bị hỗ trợ trẻ khuyết tật.

Nguồn lực để xây dựng môi trường văn hóa và điều kiện làm việc cần được huy động từ ngân

sách nhà nước kết hợp xã hội hóa, khuyến khích phụ huynh và cộng đồng đóng góp. Trường mầm non cần được đầu tư cơ sở vật chất đạt chuẩn quốc gia, trang thiết bị hiện đại, sân chơi xanh – sạch – đẹp.

Bên cạnh cơ sở vật chất, cần chú trọng môi trường đạo đức: xây dựng ý thức và hành vi ứng xử phù hợp với chuẩn mực xã hội văn minh, nuôi dưỡng các giá trị nhân văn, kết hợp kế thừa giá trị truyền thống và tiếp thu giá trị mới của thời đại. Môi trường đạo đức phải được cụ thể hóa trong kế hoạch hoạt động của nhà trường.

Đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện và môi trường làm việc hiện đại, an toàn và giàu tính giáo dục là điều kiện then chốt để đội ngũ giáo viên nâng cao chất lượng giảng dạy và chăm sóc trẻ.

2.2.9. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá và xử lý kỷ luật, thi đua khen thưởng về thực hiện văn hóa ứng xử

Để nâng cao trách nhiệm và ý thức thực hiện văn hóa công sở (VHCS) và văn hóa ứng xử (VHUX) của giáo viên mầm non (GVMN), Phòng GD&ĐT và Phòng Nội vụ cần thường xuyên quán triệt, phổ biến văn bản liên quan, đặc biệt ở các nội dung tác động trực tiếp đến giáo viên và học sinh.

Ban Giám hiệu (BGH) phải gắn kết quả thực hiện Quy tắc ứng xử với tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng, quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ; đưa nội dung này vào chương trình kiểm tra, thanh tra, sơ kết và tổng kết hàng năm. Cấp ủy Đảng cần tăng cường giám sát, đánh giá định kỳ hoặc đột xuất đối với cán bộ, giáo viên, đặc biệt là người đứng đầu; đồng thời phát huy vai trò giám sát của phụ huynh và cộng đồng.

Các trường cần niêm yết Bộ Quy tắc ứng xử ở vị trí dễ quan sát, đồng thời đa dạng hóa hình thức tuyên truyền (chuyên đề, câu lạc bộ, diễn đàn, cuộc thi...) nhằm giáo dục học sinh lễ phép, kính trọng thầy cô, cha mẹ. Việc kiểm tra, đánh giá đạo đức nghề nghiệp giúp nhà trường nắm bắt thông tin phản hồi, kịp thời ngăn chặn tác động tiêu cực của kinh tế thị trường đến giáo viên, nhất là giáo viên mới vào nghề. Nhà trường cần kết hợp quy định của Bộ GD&ĐT với quy chế riêng phù hợp thực tiễn, quy định rõ chế độ khen thưởng để khích lệ, và kỷ luật để răn đe, bảo đảm công bằng, minh bạch.

Công tác khen thưởng – kỷ luật cần tập trung khuyến khích tính năng động, sáng tạo, tinh thần cống hiến, đồng thời xử lý nghiêm hành vi vi phạm chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp. Việc xây dựng hành lang pháp lý rõ ràng sẽ tạo điều kiện cho giáo viên tự kiểm tra, tự đánh giá nhân cách nghề nghiệp, góp phần duy trì và nâng cao đạo đức nghề nghiệp.

III. KẾT LUẬN

Xây dựng và thực hiện văn hóa ứng xử trong các trường mầm non là yếu tố then chốt để tạo dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện,

góp phần nâng cao chất lượng nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ. Để đạt được mục tiêu này, cần triển khai đồng bộ các giải pháp: tuyên truyền, bồi dưỡng nâng cao nhận thức; hoàn thiện quy tắc ứng xử; nâng cao đạo đức nhà giáo; cải thiện chính sách và điều kiện làm việc; tăng cường phối hợp giữa nhà trường, gia đình, xã hội; đẩy mạnh kiểm tra, khen thưởng – kỷ luật kịp thời. Khi đội ngũ giáo viên và viên chức thực hiện tốt văn hóa ứng xử, hình ảnh nhà trường sẽ được củng cố, uy tín nghề giáo được nâng cao, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển toàn diện của trẻ em.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018), *Bộ Quy tắc ứng xử trong cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông*, Hà Nội.
2. Bộ Nội vụ (2021), *Thông tư số 03/2021/TT-BNV quy định chế độ nâng bậc lương, phụ cấp đối với cán bộ, công chức, viên chức*, Hà Nội.
3. Chính phủ (2002), *Quyết định số 161/QĐ-TTg về một số chính sách phát triển giáo dục mầm non*, Hà Nội.
4. UBND Thành phố Hà Nội (2018), *Kế hoạch thực hiện Đề án “Xây dựng văn hóa ứng xử trong trường học giai đoạn 2018–2025”*, Hà Nội.