

MỘT VÀI SUY NGHĨ VIỆC ỨNG DỤNG TÂM LÝ HỌC XÃ HỘI TRONG QUẢN LÝ ĐÔ THỊ

Cao Duy Bình

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn – ĐHQG-HCM

(Bài nhận ngày 15 tháng 6 năm 2004, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 03 tháng 8 năm 2004)

TÓM TẮT: Nhà nước quản lý đô thị thông qua các luật lệ. Để cho các văn bản pháp lý của Nhà nước được thực hiện đầy đủ và có hiệu quả, ngoài biện pháp hành chính, kinh tế, cán bộ lãnh đạo và công chức Nhà nước cần phải coi trọng các tác động tâm lý như là một phương tiện để thúc đẩy người dân làm tròn trách nhiệm và nghĩa vụ ở mức độ cao. Qua phân tích một cách tổng quát thực trạng công tác quản lý đô thị ở một vài Thành phố của ta và trên cơ sở lý luận của tâm lý học xã hội, bài viết muốn đề cập đến sáu nhóm phương pháp để sử dụng các tác động tâm lý trong quá trình quản lý đô thị.

“Quản lý đô thị là các hoạt động nhằm huy động mọi nguồn lực vào công tác quy hoạch, hoạch định các chương trình phát triển và duy trì các hoạt động đó để đạt được các mục tiêu phát triển của chính quyền thành phố” (Nguyễn Trọng Mạnh- Quản lý đô thị- NXB XD - Tr. 6 -HN 2002). Và “mục tiêu chung cho công tác quản lý đô thị nước ta trong giai đoạn tới sẽ từng bước xây dựng và hoàn thiện hệ thống đô thị, có cơ sở hạ tầng kinh tế xã hội và kỹ thuật hiện đại, môi trường đô thị trong sạch, đảm bảo mỹ quan, được phân bố và phát triển hợp lý trên địa bàn cả nước, đảm bảo cho mỗi đô thị(tùy theo vị trí chức năng) phát huy được đầy đủ thế mạnh, các nguồn lực để vừa bảo vệ tổ quốc vừa xây dựng đất nước.” (Sdd tr.9). Đối với mỗi đô thị ở Việt nam, tùy theo vai trò vị trí khác nhau mà mục tiêu quản lý đô thị có những nét riêng biệt, chẳng hạn đối với TP Hồ Chí Minh, quản lý đô thị hướng về mục tiêu xây dựng một thành phố văn minh hiện đại, một trung tâm kinh tế, văn hoá lớn nhất nước.

Quản lý đô thị (QLĐT) là một dạng hoạt động quản lý khá đặc biệt bởi vì nó là sự quản lý phối hợp bởi nhiều ngành, nhiều cấp và ở nhiều lĩnh vực khác nhau trên cùng một đối tượng và tuân theo nhiều quy luật khác nhau. QLĐT ở những thành phố lớn như TP Hồ Chí Minh, Hà nội có những đặc thù riêng và khá phức tạp, dân cư ở những thành phố này đông đúc, thành phần xã hội đa dạng, trình độ dân trí và mức sống khá chênh lệch. Mấy năm gần đây tốc độ đô thị hoá rất nhanh vượt quá trình độ phát triển kinh tế, trình độ quản lý của Nhà nước, của các cơ quan chức năng đặc biệt là trình độ dân trí. Sự phức tạp trong QLĐT đến mức, nhiều khi ở một số nơi ở một số lĩnh vực đã vượt quá sự kiểm soát của các cơ quan chức năng.

1. Một đôi nét về thực trạng việc QLĐT của chúng ta hiện nay

Sau ngày đất nước được thống nhất, nhất là từ ngày thực hiện đường lối đổi mới, chúng ta đã bắt tay vào việc cải tạo, xây dựng và phát triển đô thị trên mọi mặt kinh tế – văn hoá – giáo dục – xã hội – an ninh – quốc phòng – cơ sở hạ tầng v.v... và đã đạt được những thành tích rất đáng tự hào. Bộ mặt các đô thị đã được thay đổi nhiều và nhanh, nhất là ở những thành phố lớn như Hà nội, Hồ Chí Minh, Đà nẵng, v.v... người dân đã tin vào đường lối đổi mới, phát triển của Đảng và Nhà nước. Nhưng cũng còn bộc lộ nhiều bất cập trong công tác quản lý làm cho sự phát triển của đô thị gặp những khó khăn nhất định. Nhà nước Trung ương và địa phương đã triển khai khá nhiều dự án, đưa ra không ít các luật lệ, quy định nhằm ổn định và phát triển các đô thị và đã sử dụng nhiều biện pháp quản lý để thực hiện chúng nhưng kết quả đạt được chưa cao, chưa có sự phối hợp chặt chẽ đồng bộ giữa các ngành, các cơ quan chuyên môn, giữa cơ quan địa phương và cơ quan trung ương đóng trên địa bàn thành phố. Dễ nhìn thấy sự bất cập trong QLĐT là ở trong lĩnh vực quản lý đất và nhà, quản lý quy hoạch xây dựng đô thị, quản lý môi trường đô thị, trật tự giao thông. Qua các phương tiện thông tin đại chúng và trong con mắt chứng kiến hàng ngày ai cũng nhận thấy sự bất cập trong các lĩnh vực này, khi giải quyết ổn chỗ này lại không ổn chỗ khác. Tìm hiểu về nguyên nhân của sự bất cập chúng ta thấy có thể nêu lên

một vài điều đáng chú ý sau đây. Trước hết chúng ta thấy còn thiếu những văn bản pháp lý quy định hướng dẫn cụ thể các Nghị định các Luật lệ của Nhà nước, nên khi xử lý một số tình huống thiếu cơ sở pháp lý, vì vậy khi cán bộ Nhà nước thực thi nhiệm vụ, giải quyết các tình huống cụ thể trong một số trường hợp thường vận dụng các quy định pháp lý theo ý chủ quan của mình nên chưa đúng với tinh thần của Nhà nước. Trong một số trường hợp khác, sự vi phạm của người dân đã rõ ràng nhưng việc xử lý không nghiêm, không triệt để hoặc chậm trễ. Mặt khác, do sự quản lý lỏng lẻo, một số công chức Nhà nước, những cá nhân đứng đầu các tổ chức kinh tế đã cố ý làm trái luật lệ, xâm phạm đến lợi ích của xã hội và của người dân. Thêm vào nguyên nhân từ phía các cơ quan chức năng, các công chức khi thi hành công vụ, do không hiểu tâm lý người dân, không hiểu được những nguyện vọng, tâm tư tình cảm hoặc những khó khăn họ đang hoặc sẽ phải chịu đựng nên đã đưa ra những tác động quản lý ít hiệu quả, thiếu tính thuyết phục. Trong những trường hợp này, người dân phải thực hiện nghĩa vụ của mình với tâm trạng không thoải mái, nhiều khi họ thấy “chưa thấu tình đạt lý”. Có những vấn đề, những sự việc người dân đã đề nghị đã phản ánh, nhưng rồi cũng có khi không được các cơ quan chức năng hay chính quyền giải quyết hoặc giải quyết một cách chưa thoả đáng, có lúc “rơi vào sự im lặng”. Điều này đã làm giảm niềm tin của người dân đối với các cơ quan chức năng cũng như đối với năng lực phẩm chất của cán bộ Nhà nước trong việc tổ chức thực hiện các chính sách, các luật lệ của Nhà nước. Về phía người dân, trong khi một bộ phận thực hiện nghiêm túc các quy định luật lệ thì có một bộ phận không chấp hành đầy đủ, tìm mọi cách để né tránh hoặc thực hiện chậm trễ nhằm phục vụ cho lợi ích của bản thân. Do có những hiện tượng vi phạm của một số người dân không được xử lý kịp thời và nghiêm khắc nên những người khác lợi dụng để vi phạm tiếp, cứ thế mà lây lan. Điều này đã tạo ra một thói quen xấu cho một số người coi thường luật lệ, thiếu tôn trọng người khác, thiếu tôn trọng cộng đồng. Cũng từ điều này mà một số công chức Nhà nước, những kẻ làm ăn bất chấp luật lệ đã tranh thủ để thu lợi bất chính hoặc gây tâm lý bất ổn trong nhân dân. Tuy hiện tượng này không phải là phổ biến, nhưng lĩnh vực nào cũng có, đặc biệt có nhiều vấn đề không lớn như lấn hẻm, hè phố, cống thoát nước vệ sinh môi trường, v.v... dân chúng phản ánh đề nghị nhiều nhưng không có ý kiến trả lời.

Nhìn chung trong công tác QLĐT hiện nay, chúng ta chủ yếu chỉ dựa vào quyền lực của Nhà nước, nhưng quyền lực mà các cơ quan Nhà nước hay viên chức Nhà nước sử dụng trong QLĐT hiện nay hầu như chưa phát huy được sức mạnh của nó. Quyền lực của Nhà nước chỉ có tác dụng khi mà người dân “khẩu phục, tâm phục”. Xét về khía cạnh chiến lược QLĐT, có thể nói rằng, trong khi chúng ta hoạch định đường lối phát triển đô thị trong nền kinh tế thị trường theo mục tiêu hiện đại hoá đô thị nhưng lại chưa có một sự nghiên cứu đầy đủ “hạ tầng tâm lý xã hội” của người dân vốn quen với nền sản xuất nhỏ. Hai là, để quản lý một đô thị theo mục tiêu như trên, chúng ta cũng chưa chuẩn bị một cách chu đáo đầy đủ một đội ngũ cán bộ quản lý có đủ tầm nhìn và phẩm chất cần thiết.

Về những biện pháp chúng ta đã làm, đã mang lại những kết quả nhất định trong QLĐT, phải kể đến việc xây dựng các phong trào quần chúng làm việc tốt như phong trào “ba giảm” (tội phạm, ma tuý, mại dâm), phong trào xây dựng “khu phố văn hoá”, “khu phố gương mẫu xuất sắc”, “gia đình văn hoá mới”, phong trào “vì người nghèo”, v.v... đã có tác động tích cực đến ý thức tình cảm của người dân. Tính cộng đồng được phát triển tốt hơn, kết quả chúng ta thấy xuất hiện nhiều gương tốt trong lao động, trong việc bảo vệ trật tự trị an cũng như trong việc đóng góp sức người và của cho sự phát triển của đô thị. Tuy nhiên các phong trào này chưa phát huy hết tác dụng của nó, chưa rộng khắp. Điều dễ thấy là, ở mỗi đô thị dù lớn hay nhỏ tâm lý người dân cũng rất phức tạp, nhất là có thêm nhiều dân nhập cư từ làng quê đến, chưa quen nếp sống đô thị, chưa hiểu hết các luật lệ nơi phố phường. Lại thêm, nền kinh tế thị trường đang phát triển, quan hệ sở hữu tư nhân phổ biến nên việc quản lý hoạt động của con người ở đô thị quả không đơn giản, những mệnh lệnh hành chính của Nhà nước sẽ không đủ sức mạnh để quản lý và thúc đẩy người dân hoàn thành nghĩa vụ công dân của mình.

Tuy nhiên, qua thực tế nhiều năm, các đô thị của ta được cải tạo, phát triển và chúng ta cũng dễ thấy có những nét nổi bật tích cực trong ý thức và tình cảm của người dân. Họ vui mừng trước sự phát triển nhanh chóng của thành phố đặc biệt là sự ổn định về chính trị, trật tự an ninh, vấn đề văn hoá – xã hội đang từng bước phát triển, quang cảnh đô thị ngày càng đẹp hơn.

Về những gì chưa làm được, chưa làm tốt trong quản lý đô thị, nguyện vọng của người dân muốn Nhà nước khắc phục nhanh hơn, cương quyết hơn bằng nhiều cơ chế, nhiều biện pháp phù hợp để cho xã hội ngày tốt đẹp hơn, nhanh hơn. Trăn trở chung của người dân hiện nay là về đạo đức nếp sống, việc học hành của con em, của thanh thiếu niên nói chung, về đời sống của người nghèo, về việc làm, về trật tự giao thông và về những tệ nạn xã hội chưa giảm sút. Sự trăn trở về những vấn đề trên tạo nên trạng thái lo lắng có khi căng thẳng.

Các đô thị ở nước ta đang đứng trước một thách thức lớn trong xu thế hội nhập và mở cửa với thế giới bên ngoài. Vì vậy, việc QLĐT phải đáp ứng được yêu cầu đó, cần đổi mới cơ chế quản lý trong đó cơ chế sử dụng các tác động tâm lý xã hội phải được coi là một giải pháp quan trọng.

2. Một vài cơ sở lý luận của việc sử dụng các tác động tâm trong QLĐT

2.1. Vai trò của việc sử dụng các yếu tố tâm lý trong việc thúc đẩy con người hành động

Lý luận và thực tiễn cho thấy rằng, trong quá trình quản lý đô thị người ta phải vận dụng nhiều quy luật như quy luật kinh tế, quy luật tự nhiên, quy luật xã hội, đặc biệt đối tượng quản lý là con người nên quy luật tâm lý chiếm một vai trò hết sức quan trọng. Kinh nghiệm từ các nước phát triển trên thế giới và các nước trong khu vực như Nhật bản, Trung quốc, Singapor, v.v... thì việc quản lý xã hội nói chung và quản lý đô thị nói riêng, cùng với việc đưa ra các luật lệ các quy định của Nhà nước rất nghiêm, nhưng cũng rất coi trọng yếu tố tâm lý. Vì vậy mà các luật lệ đã được thực hiện một cách thuận lợi và có tính bền vững. Đứng trước một quyết định của Nhà nước, người dân thường có các trạng thái tâm lý khác nhau: hoan nghênh, vui mừng, mong đợi hay lo lắng, buồn vì sợ bị đụng chạm quyền lợi của mình hoặc sợ bị gây ra những khó khăn, đảo lộn cuộc sống riêng tư, v.v... Cũng có người tỏ thái độ thờ ơ không quan tâm, cá biệt có người có phản ứng gay gắt. Với các trạng thái khác nhau người dân sẽ có những cách ứng xử khác nhau. Một trạng thái vui mừng mong đợi bao giờ họ cũng có những hành động tích cực tương ứng khi thực hiện các yêu cầu của Nhà nước ngược lại con người sẽ có thái độ tiêu cực,

Tâm lý học xã hội đã giải thích rằng, tâm lý con người sẽ có sự thay đổi khi điều kiện, môi trường, v.v... thay đổi, nhất là khi có những tác động khác như giáo dục, tuyên truyền. Vì vậy trong quản lý xã hội, khi phải thực hiện những nhiệm vụ mới trong hoàn cảnh mới, điều kiện mới, tâm lý con người cũng sẽ thay đổi, cho nên nhà quản lý phải tác động để người dân hình thành những tâm lý mới có lợi cho việc thực hiện nhiệm vụ mới. Tâm lý mới có tác dụng thay đổi tâm lý cũ, xoá bỏ tàn dư cũ, lạc hậu gây cản trở nhiệm vụ mới. Như vậy các yếu tố tâm lý trong quản lý tác động vào ý thức tình cảm của cá nhân con người tạo nên nội lực ở mỗi con người và thúc đẩy họ hành động. Đặc biệt khi gặp những đối tượng phức tạp, giải quyết những nhiệm vụ khó khăn thì việc sử dụng các yếu tố tâm lý đã tỏ ra có hiệu quả rõ rệt. Một nhà tù ở Mỹ, người ta giam giữ những phạm nhân nổi tiếng hung dữ côn đồ, các biện pháp quản lý hành chính đơn thuần hoặc sử dụng những điều luật nghiêm khắc tỏ ra không có hiệu quả, cuối cùng người ta phải điều động một phụ nữ có nhan sắc, có kiến thức tâm lý về làm giám đốc trại và kết quả công tác giáo dục cải tạo phạm nhân đã đạt được rất tốt.

2.2. Động lực thúc đẩy con người hoạt động và nhiệm vụ của nhà quản lý

C. Mác khẳng định rằng: “Không ai có thể làm được một điều gì mà không phải làm điều đó vì một nhu cầu nào đó và vì cơ quan của nhu cầu đó” *Mác- Anghen – Toàn tập – tập 3 NXB ST HN 1984 Tr. 245*). Nhu cầu hình thành nên động cơ. Công tác quản lý đòi hỏi các cán bộ lãnh đạo và công chức Nhà nước phải hiểu được nhu cầu và động cơ hành động người dân trong khi họ thực hiện trách nhiệm và nghĩa vụ công dân. Nhưng hiểu được động cơ của con người không dễ dàng chút nào, M. Gorky đã từng nói “không có gì lý thú bằng khám phá ra động cơ trong hành động con người”. Vậy nhà quản lý phải hiểu rõ yếu tố nào thúc đẩy con người như là những phương tiện để quản lý con người. Theo Harold Koontz thì “Động lực là yếu tố thúc đẩy con người thực hiện nhiệm vụ”. Trong hoạt động của con người, người ta thấy có hai động lực thúc đẩy họ: sự thúc ép bên ngoài và sự thôi thúc bên trong cá nhân mỗi con người. Trong QLĐT, động lực thúc đẩy bên ngoài là phương tiện của Nhà nước sử dụng để điều chỉnh hướng dẫn nhằm thoả mãn những nhu cầu chung của toàn xã hội, đó

là hệ thống các luật lệ, các biện pháp hành chính, kinh tế. Còn động lực bên trong là do nhu cầu nội tại, tình cảm của mỗi cá nhân con người thúc họ thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ mà họ cần phải đạt, phải làm. Khi mà nhu cầu của xã hội và nhu cầu cá nhân thống nhất với nhau, nghĩa là cái này được thoả mãn sẽ là cơ sở cho cái kia thoả mãn và ngược lại, hoặc là nhu cầu này bao gồm cả nhu cầu kia cùng với các trạng thái hưng phấn, ý thức tình cảm cao thì động lực thúc đẩy sẽ đạt được mức độ cộng hưởng. Theo Vroom thì động lực hoạt động của con người là kết quả tổng hợp của hai yếu tố khả biến: *năng lực nhận thức và tình cảm*. Nghĩa là khi hành động, hiệu ứng hoạt động của con người sẽ ở vị trí cao thấp tùy theo mức độ nhận thức về trách nhiệm, nghĩa vụ, giá trị sự đóng góp của cá nhân vào mục tiêu chung của xã hội, và mức độ tình cảm của họ đối với nhiệm vụ với kết quả họ sẽ nhận được trong tương lai khi hoàn thành nghĩa vụ, v.v... Tác động tâm lý nhằm nâng cao mức độ nhận thức và tình cảm của con người đối với trách nhiệm và nghĩa vụ của họ. Như vậy, sự thúc đẩy bên trong ở mỗi con người không chỉ là do một số các nhu cầu cấp thiết (sinh lý, được bảo vệ, v.v...) của cá nhân mà còn là sự tích hợp của các nhu cầu được coi là thứ cấp như lòng tự trọng, địa vị, sự cống hiến và cả của tâm trạng, tình cảm ý thức của người đó đối với công việc phải làm với những người xung quanh. Như vậy tác động vào tâm lý con người chính là tác động vào nhu cầu tinh thần, nhu cầu về mặt xã hội của họ.

Trong lịch sử đấu tranh và xây dựng xã hội loài người, chúng ta đều thấy rằng quan hệ giữa người và người thường tồn tại hai loại cơ bản. Loại quan hệ thứ nhất, đó là quan hệ giữa Nhà nước và công dân. Loại quan hệ này thể hiện các quyền hạn và nghĩa vụ pháp lý của hai bên, quyền hạn của bên này là nghĩa vụ của bên kia và ngược lại. Tác dụng của quan hệ này sẽ chấm dứt khi một văn bản pháp lý nào đó không còn hiệu lực nữa. Loại quan hệ thứ hai, là quan hệ tư tưởng – đạo đức và tâm lý – xã hội. Quan hệ thứ hai được hình thành một cách lịch sử, do quần chúng sáng tạo ra trong quá trình lao động chung, được dư luận xã hội rộng rãi đồng tình ủng hộ. Vì vậy loại quan hệ này có tính bền vững. Quan hệ đạo đức – tư tưởng được xây dựng từ những chuẩn mực đạo đức xã hội, nó phát triển trên cơ sở các nguyên tắc, tiêu chuẩn đạo đức của một xã hội nhất định, con người chấp nhận nó một cách tự nguyện. Đồng thời quan hệ tư tưởng – đạo đức còn mang tính giai cấp. Khác với quan hệ tư tưởng – đạo đức, quan hệ tâm lý – xã hội được xây dựng từ trình độ tâm lý xã hội và được biểu hiện dưới dạng những *cảm xúc, tình cảm, quan điểm, tâm trạng, thói quen* của con người kể cả các *truyền thống văn hoá của tập thể của tổ chức của cộng đồng*. Hiểu rõ bản chất của quan hệ tâm lý – xã hội trong cộng đồng và các quy luật phát triển và vận hành của nó là nhiệm vụ của các nhà lãnh đạo, các cấp quản lý nhằm tạo ra những cảm xúc tích cực và tâm lý lạc quan khi con người thực hiện nghĩa vụ công dân của mình. Các nhà tâm lý học xã hội tập trung vào việc nghiên cứu toàn diện về con người với tư cách là một *thực thể sinh học*, một *thực thể tâm lý* và một *thực thể lý trí*. Với tư cách là một thực thể sinh học mọi con người đều giống nhau, nhưng con người còn là một thực thể tâm lý và lý trí nên con người có thể giáo dục được, điều chỉnh được theo định hướng xã hội. Điều này đã được K. Marx khẳng định, bản chất con người không phải là cái gì chung chung có sẵn, hay cái gì đó không thể thay đổi được, mà bản chất của con người bao giờ cũng được hình thành, được bộc lộ, được thể hiện ra trong chính cuộc sống, trong hoạt động đa dạng và phong phú của nó. Như vậy bằng tác động tâm lý và giáo dục, người dân có đủ lý trí để tự mình quyết định hành động phù hợp.

3. Các con đường để sử dụng các tác động tâm lý trong việc quản lý con người ở đô thị

Trên cơ sở lý luận, thực tiễn và những đặc thù của các đô thị của nước ta chúng tôi muốn nêu một vài suy nghĩ: làm thế nào để sử dụng các yếu tố tâm lý trong việc QLĐT.

a. Trước hết, điều quan trọng nhất là các quyết định quản lý phải hợp lòng dân và phù hợp với yêu cầu chung của xã hội. Cần phải đưa thêm cho đủ những quy định của Nhà nước để điều chỉnh hành vi của mọi con người trong tất cả các lĩnh vực một cách chặt chẽ. Đồng thời phải thể hiện tính pháp lý, tính nghiêm minh và kịp thời trong việc thực thi các quyết định đó. Một quyết định như thế ắt sẽ tạo ra tâm lý tích cực cho mỗi người dân, trước hết là *tạo niềm tin và an tâm* vì họ đang được sống an toàn và thoả mái trong một môi trường nề nếp, kỷ cương và ổn định. Điều này tạo ra ý thức tự giác hưởng ứng

tích cực và điều quan trọng hơn, tạo cho người dân *thói quen sống và làm việc theo luật lệ*. Để biết phản ứng của dân trước một quyết định thì người cán bộ phải biết lắng nghe và thấu hiểu tâm tư nguyện vọng của mọi tầng lớp nhân dân, cán bộ phải là người bạn của dân. Chủ tịch Hồ Chí Minh căn dặn rằng “Muốn làm bạn phải hiểu nhau. Nếu không hiểu nhau, không thành bạn. Người tuyên truyền không điều tra, không phân tích, không nghiên cứu, không hiểu biết quần chúng, chỉ gặp sao nói vậy, bạ gì nói nấy, nhất định thất bại” (Hồ Chủ Tịch bàn về GD – NXBGD HN 1962 – tr.52). “Hiểu tâm lý của dân, học sáng kiến của dân. Nhưng có những việc dân không muốn mà phải làm như tản cư, nộp thuế, những việc ấy phải giải thích cho dân rõ” (sdd- Tập 5 Tr.55). “Đặc điểm rõ nhất trong tư tưởng của dân chúng là hay so sánh. Họ so sánh bây giờ và họ so sánh thời đã qua. Họ so sánh từng việc và họ so sánh toàn bộ phận, v.v...” (sdd- Tr.295). Biết được ý kiến so sánh của dân là một cách để giải quyết công việc, để cải tiến không ngừng. Trên cơ sở hiểu dân mà hình thành hay điều chỉnh những quyết định quản lý cho hợp lòng dân và lựa chọn phương pháp quản lý có sức thuyết phục. Để hiểu dân, Bác dặn rằng “nói chuyện với từng người, nói chuyện với đông người. Khai hội, nói chuyện với tầng lớp này, tầng lớp khác, với mọi tầng lớp” (sdd Tr.296). Như vậy, hiệu lực pháp lý của một quyết định quản lý chỉ thực hiện được khi người dân chấp nhận nó và tự giác thi hành. Phan Nải Việt (*Khổng Tử với tư tưởng QL hiện đại - NXB VH-TT HN- 1997*) khi nghiên cứu về tư tưởng “đức trị” và “pháp trị” của Khổng tử đã nêu ý kiến rằng: “đức trị và pháp trị là điều kiện cho nhau”, v.v... “pháp chế muốn thực sự có tác dụng cần có, cũng không tách rời sự phối hợp của đức trị.” (tr.161). Trong mục đích “giáo dân” Khổng tử cũng chỉ ra rằng “dùng đạo đức để dẫn dắt dân, dùng lễ, giáo để đặt dân vào khuôn phép, dân biết hổ thẹn mà theo đường chính”.

b. Phải làm cho dân tin, tin về mục đích xây dựng một đô thị “trật tự an toàn, đẹp, văn minh - hiện đại” để mọi người có thể hưởng thụ và tự hào về nó. Làm cho dân tin rằng, khi mục tiêu đó đạt được sẽ thoả mãn nhu cầu chung và riêng của mỗi người dân đô thị. Phải làm cho dân tin ở lời nói, ở việc làm, ở phẩm hạnh của người cán bộ công chức trong khi tiếp xúc với dân. Điều này đã được Chủ tịch Hồ Chí Minh nhắc nhở nhiều lần khi Người nói chuyện với cán bộ Đảng viên: “... phải làm cho dân tin, phải làm gương cho dân. Muốn cho dân phục phải được dân tin, muốn cho dân tin phải thanh khiết” (sdd- Tr.55). Khi người dân đã có niềm tin vào mục đích của một dự án, một chương trình thì họ sẵn sàng hy sinh tài sản, sức lực để thực hiện nó. Điều này lịch sử nước nhà đã chứng minh trong quá trình dựng nước giữ nước, Niềm tin là một yếu tố tâm lý rất quan trọng giúp con người có thể vượt qua mọi khó khăn, gian khổ và sẵn sàng hy sinh quyền lợi riêng tư vì mục tiêu chung.

c. Xây dựng bầu không khí tâm lý xã hội trong nhóm từ gia đình, làng xóm đến những cộng đồng lớn hơn là một nhân tố tạo ra sức mạnh tổng hợp trong việc giữ gìn bảo vệ và phát triển cộng đồng. Bầu không khí tâm lý xã hội trong cộng đồng được đo bằng trạng thái tình cảm và mức độ thoả mãn của mỗi cá nhân con người trong quan hệ với người khác với tập thể với những điều kiện sống và làm việc với những quyết định của Nhà nước. Bầu không khí tâm lý xã hội thuận lợi sẽ là lực hút mỗi cá nhân gắn bó với nhau vì mục tiêu chung. Trong nền kinh tế thị trường, quan hệ hàng hoá tiền tệ phát triển nên tính cộng đồng mang đặc trưng mới, do tính cá nhân phát triển đồng thời với tính cộng đồng, nên tính cộng đồng chỉ còn là một mặt của đời sống xã hội của con người. Các nhà tâm lý học xã hội cho rằng, hiện nay tính cộng đồng và tính cá nhân có thể nảy sinh mâu thuẫn có khi xung đột. Vì vậy khi xây dựng bầu không khí tâm lý xã hội trong cộng đồng cần thiết một sự kết hợp tối ưu giữa tính cộng đồng và tính cá nhân. Đó chính là sự kết hợp giữa lợi ích, nhu cầu riêng của cá nhân với lợi ích, nhu cầu của cộng đồng. Chủ tịch Hồ Chí Minh căn dặn rằng “Đấu tranh chống chủ nghĩa cá nhân không phải là dày xéo lên lợi ích cá nhân. Mỗi con người đều có tính cách riêng, sở trường riêng, đời sống riêng của bản thân và gia đình mình” (Hồ Chí Minh - Văn hoá và nghệ thuật cũng là một mặt trận-NXBCTQG - Hà nội 1981). Mọi học thuyết về sự phát triển xã hội đều đòi hỏi về sự kết hợp này. Vấn đề cơ bản là ở chỗ, cần làm cho mọi thành viên của cộng đồng nhận thức vai trò của cộng đồng đối với sự phát triển của cá nhân và vai trò của cá nhân trong việc tồn tại một cộng đồng tự do. Sự hình thành bầu không khí tâm lý xã hội trước hết do ở cán bộ lãnh đạo, công chức Nhà nước và những người làm việc với dân, yếu tố có tính quyết định, điều đó đòi hỏi phải xây dựng và thực hiện tốt các cơ chế tâm lý - xã hội (cơ chế dân chủ hoá, công bằng xã hội...) để cho quan hệ người - người trong

cộng đồng ngày tốt đẹp hơn bền vững hơn. Hiểu và vận dụng đúng đắn các quy luật hình thành nó xoá đi những tâm lý tiêu cực hình thành tâm lý tích cực. Tìm kiếm và sử dụng các biện pháp có hiệu quả để giảm bớt khó khăn đau khổ cho những người bất hạnh, người nghèo, cô đơn, tạo môi trường xã hội, tự nhiên, tốt nhất cho nhân dân, trong đó chú ý cả những điều kiện chung và riêng có tính cá biệt (dân tộc, tôn giáo, thành phần xã hội, mức thu nhập khác nhau...).

Bầu không khí tâm lý xã hội được tạo ra từ phong cách quản lý, phương pháp làm việc của cán bộ lãnh đạo của công chức, từ quyền lực phi chính thức của cá nhân người lãnh đạo, của các công chức Nhà nước thực thi nhiệm vụ như phẩm chất đạo đức, tài năng, tình cảm, v.v... Một phong cách dân chủ đi sát dân, giản dị, biết đối xử tế nhị với con người, biết lắng nghe tâm tư nguyện vọng của dân bao giờ cũng tạo ra bầu không khí đồng thuận cho việc quản lý.

Bầu không khí tâm lý xã hội được duy trì bền vững trong cộng đồng khi mà các thành viên ngày càng hiểu biết nhau hơn, chia sẻ với nhau những vui, buồn, những khó khăn, thuận lợi. Đặc biệt khi mọi thành viên của cộng đồng thống nhất được *quan niệm giá trị chung* về đạo đức, nhân cách, thói quen về lối sống, v.v... thì nó sẽ định hướng cho mỗi cá nhân hoàn thiện cuộc sống tinh thần, trên cơ sở đó mà có các hành vi phù hợp với yêu cầu của xã hội, của nhà quản lý. Khi mà quan niệm về giá trị chung được hình thành nó còn khả năng chống đỡ văn hoá bên ngoài tấn công. Quan niệm về giá trị chung sẽ là nội lực thúc đẩy mỗi con người suy nghĩ và hành động theo chuẩn mực chung của xã hội. Bài học này được rút ra từ kinh nghiệm của Nhật bản. Phong trào thi đua trong lao động xã hội nếu được tổ chức tốt, không chạy theo thành tích chủ nghĩa sẽ tạo bầu không khí tâm lý xã hội lành mạnh, tạo động lực trong việc hoàn thành các kế hoạch của Nhà nước.

d. Dự luận tập thể trong cộng đồng như là một phương tiện xây dựng tâm lý mới có lợi cho mục đích xã hội, đồng thời để giáo dục quần chúng. Dự luận tập thể được coi là tổng hoà các quan niệm tương đối ổn định về tất cả các mặt của đời sống xã hội, các hoạt động chung và riêng của cá nhân trong cộng đồng. Dự luận tập thể cũng được hình thành trên nền tảng của những quan niệm về giá trị chung. Nó là bằng chứng về sự đoàn kết, sự thống nhất trong cộng đồng. Dùng dự luận tập thể để xoá bỏ những tâm lý cũ tiêu cực hình thành tâm lý mới, đặc biệt dùng dự luận tập thể để giáo dục những người vi phạm mà chưa cần đến chính quyền. Để có dự luận tập thể mạnh cần đổi mới hoạt động các đoàn thể, các tổ chức xã hội nhất là tổ chức thanh niên. Hình thức, nội dung hoạt động của các tổ chức này phải phù hợp với đặc điểm tâm lý và có tính giáo dục.

e. Một yếu tố có tính quyết định để sử dụng có hiệu quả các yếu tố tâm lý trong quản lý đô thị là đội ngũ cán bộ công chức thực thi công vụ. Bởi vì "cán bộ là cái gốc của mọi vấn đề" (Hồ Chí Minh-Sdd . tr.296). Nói về năng lực cán bộ trong quá trình tác động tâm lý vào người dân, trước hết phải nói đến những kiến thức về tâm lý học xã hội mà người cán bộ phải có. Kiến thức này phải được học tập bồi dưỡng trong các trường và thường xuyên tự bồi dưỡng trong hoạt động thực tiễn. Kiến thức tâm lý chỉ là công cụ để hoạt động mà còn phải có đủ một số phẩm chất cơ bản khác. Trước hết ta thấy rằng quản lý đô thị thực chất là quản lý con người, vì vậy nó là một nghệ thuật lớn. Nghệ thuật quản lý con người được thể hiện thông qua những công chức, cán bộ của Nhà nước. Để có nghệ thuật quản lý, đòi hỏi người cán bộ phải thể hiện tối thiểu ba phẩm chất cơ bản sau đây. Một là, phải có tình thương dân, phải thể hiện cái tâm của người cán bộ của dân, phải chăm lo hạnh phúc, lợi ích của dân. Đó chính là thực hiện lòng nhân ái, một trong 4 phẩm chất của người cán bộ Cách mạng mà Bác Hồ đã từng căn dặn: Nhân – Nghĩa – Trí – Dũng – Liêm. Đây là cái nền cho nghệ thuật quản lý hoàn thiện. Chính Bác là tấm gương sáng về tình thương dân, cả cuộc đời của Người lúc nào cũng nghĩ đến lợi ích và hạnh phúc của dân. Còn theo Khổng tử thì "Nhân" cũng là phẩm chất đầu tiên của người quân tử bởi vì theo ông "Dân cần Nhân hơn cả cần nước, lửa vậy". Kế thừa và phát triển tư tưởng quản lý lấy chữ "nhân" làm nền tảng, Mạnh tử đã xây dựng lý thuyết "nhân chính" trong quản lý xã hội. Mạnh tử cho rằng "không dùng nhân chính, không thể bình trị thiên hạ" và "dân quy thuận nhân chính, như nước chảy xuôi, như thú chảy về rừng vậy". Và như vậy theo cả 2 Ông Nhân là vô địch". Chủ tịch Hồ Chí Minh nói rằng "Trong bầu trời này không có gì quý bằng nhân dân... mọi lợi ích đều của nhân dân...". Để

thực hiện được chữ “nhân“, người cán bộ phải rèn luyện thường xuyên: “Cần – Kiệm – Liêm – Chính – Chí công vô tư“.

Phẩm chất thứ hai của người cán bộ để có được nghệ thuật trong quản lý là phải biết sáng tạo trong công việc của mình, phải biết đổi mới trong tư duy, trong phong cách làm việc với dân, tạo ra trong tâm lý của người dân một sự hưng phấn, một sự mới mẻ khi họ phải thực hiện nghĩa vụ trách nhiệm của mình.

Phẩm chất thứ ba là phải thể hiện cái đẹp trong quá trình quản lý: đẹp ở mục đích của công việc, đẹp trong phong cách, trong cư xử giao tiếp trong hành vi của mình.

Quản lý là một khoa học, biết thêm yếu tố nghệ thuật, chắc chắn sẽ cho ta những kết quả như mong muốn. Nghệ thuật quản lý dẫn dắt, lôi cuốn con người vươn tới mục tiêu bằng khối óc sáng suốt và con tim nồng nhiệt, cho một lý tưởng cao đẹp. *Tác động tâm lý con người trong quản lý chính là sử dụng yếu tố nghệ thuật.*

f. Hiện nay số thanh niên đô thị chưa có việc làm ổn định khá nhiều nhất các vùng đã và đang được đô thị hoá. Số thanh niên này cần phải được đào tạo nghề và có việc làm, khi đó trật tự xã hội sẽ được tốt hơn bởi vì tâm lý của thanh niên đã ổn định, các bậc cha mẹ cũng an tâm. Vì vậy cần phát triển hệ thống trường dạy nghề một cách có quy mô và chất lượng đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động.

Trên đây là sáu con đường cần quan tâm để sử dụng có hiệu quả các động tâm lý trong việc quản lý đô thị.

Chúng tôi muốn dùng một câu nói của Mạnh Tử để thay lời kết của bài viết này: *“Nếu chỉ có thiện tâm thì không thể nhờ đó mà trị quốc cho tốt. Nếu chỉ có vương pháp thì luật tốt đó không thể tự thi hành.”*

APPLICATION OF THE SOCIAL PSYCHOLOGY FOR THE CITY MANAGEMENT

Cao Duy Binh

University of Social Sciences & Humanities – VNU-HCM

ABSTRACT: Government manages cities through regulations. In order to ensure compliance with regulations and law, government uses administrative and economic measures as well as psychological elements as means of motivating people taking responsibilities and executing their duties at high level.

Based on the fact of the present city management and based on the concepts of social psychology, this article recommends 6 measures which can exploit psychological factors in urban management.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Hồ Chí Minh - Toàn tập - NXB CTQG Hà Nội 1995.
- [2]. Phạm Trọng Mạnh - Quản lý đô thị - NXB Xây dựng HN 2002.
- [3]. Phan Nãi Việt - Khổng tử với tư tưởng quản lý hiện đại - NXB VHHT 1997.
- [4]. Đức Uy - Những bí ẩn trong tâm lý con người - NXB Đà Nẵng 1989.
- [5]. Tập thể tác giả - Quản lý và Kỹ thuật quản lý NXB LICOSAXUBA Hà Nội 1990.
- [6]. Thomas J. Robbins & Wayne D. Morrison Quản lý & Kỹ thuật quản lý - Bản dịch của Nguyễn Hữu Tâm- NXB GTVT-HN 1999.
- [7]. Nguyễn Văn Động - Hoàn thiện mối quan hệ pháp lý giữa Nhà nước và công dân trong điều kiện đổi mới ở Việt Nam - NXB CTQG - HN 1997.