

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ GIAO THÔNG VẬN TẢI TW I

GIÁO TRÌNH
KỸ NĂNG GIAO TIẾP
(Lưu hành nội bộ)

Hà Nội, năm 2015

Bài 1. Khái quát chung về giao tiếp

1.1 Khái niệm giao tiếp

1.1.1 Định nghĩa giao tiếp

Giao tiếp xã hội là một hiện tượng xã hội, là một mặt của sự tồn tại của cuộc sống xã hội và là cơ sở, nền tảng để các hoạt động xã hội, các mối quan hệ của con người diễn ra trên đó. Giao tiếp là một dạng thức cơ bản của hành vi con người. Giao tiếp có tầm quan trọng đặc biệt đối với đời sống con người. Hiệu quả của giao tiếp ảnh hưởng lớn đến hiệu quả hoạt động. Do vậy giao tiếp được nhiều ngành khoa học đề cập và nghiên cứu như tâm lý học, điều khiển học, ngôn ngữ học, văn hoá học... Trong đó tâm lý học, đặc biệt là tâm lý học xã hội là ngành khoa học nghiên cứu sâu nhất, cơ bản nhất về giao tiếp. Giao tiếp là đối tượng nghiên cứu của nhiều ngành khoa học cho nên có rất nhiều định nghĩa về giao tiếp và mỗi định nghĩa nhấn mạnh những mặt khác nhau của giao tiếp

Nhà tâm lý học người Mỹ Cooley định nghĩa: Giao tiếp như là một cơ chế cho các mối liên hệ của con người tồn tại và phát triển.

Nhà tâm lý học Xô viết A. A. Leonchiev đưa ra định nghĩa: Giao tiếp là một hệ thống những quá trình có mục đích và động cơ bảo đảm sự tương tác giữa người này với người khác trong hoạt động tập thể, thực hiện các mối quan hệ xã hội và nhân cách, các quan hệ tâm lý và sử dụng phương tiện đặc thù mà trước hết là ngôn ngữ.

Bác sỹ Nguyễn Khắc Viện trong cuốn từ điển tâm lý học định nghĩa: Giao tiếp là sự trao đổi giữa người và người thông qua ngôn ngữ nói, viết, cử chỉ.

Ts. PGS. Ngô Công Hoàn trong cuốn *Giao tiếp sư phạm* định nghĩa: Giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người với con người mà qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý và được biểu hiện ở các trao đổi thông tin, hiểu biết, rung cảm, ảnh hưởng và tác động qua lại.

Mỗi định nghĩa trên đều đ-a theo một quan điểm và quan tâm đến các khía cạnh khác nhau của giao tiếp xã hội. Tuy nhiên các định nghĩa này đều nêu ra những nét chung và cơ bản sau của giao tiếp:

- Nói tới giao tiếp là nói tới sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa ng-ời và ng-ời bị quy định bởi xã hội.

- Nói tới giao tiếp là nói tới sự trao đổi chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng các phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ.

Từ việc phân tích các định nghĩa trên có thể khái quát lại như sau: Giao tiếp là quá trình tiếp xúc trao đổi thông tin, suy nghĩ, cảm xúc... giữa người với người thông qua ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ...

Giao tiếp là một quá trình phức tạp và nhiều mặt. Vì vậy có thể nghiên cứu giao tiếp nh- là quá trình tác động qua lại của các cá thể, cũng nh- quá trình thông tin, thái độ của ng-ời đối với ng-ời, quá trình ảnh h-ởng lẫn nhau của họ và nh- là quá trình gây cảm xúc và hiểu biết lẫn nhau.

1.1.2. Các đặc điểm của giao tiếp

1.1.2.1. Mang tính nhận thức

Cá nhân ý thức được mục đích giao tiếp, nhiệm vụ, nội dung của tiến trình giao tiếp, phương tiện giao tiếp; ngoài ra còn có thể hiểu đặc trưng được của giao tiếp là khả năng nhận thức và hiểu biết lẫn nhau của các chủ thể giao tiếp, nhờ đó tâm lý, ý thức con người không ngừng được phát triển. Nếu không giao tiếp với những người xung quanh, đứa trẻ không nhận thức được.

1.1.2.2. Trao đổi thông tin

Dù với bất kì mục đích nào, trong quá trình giao tiếp cũng xảy ra sự trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, thế giới quan, nhân sinh quan. Nhờ đặc trưng này mà mỗi cá nhân tự hoàn thiện mình theo những yêu cầu, đòi hỏi của xã hội, của nghề nghiệp, của vị trí xã hội mà họ chiếm giữ. Cũng nhờ đặc trưng này, những phẩm chất tâm lý, hành vi ứng xử, thái độ biểu hiện của con người được nảy sinh và phát triển theo các mẫu hình “nhân cách” mà mỗi cá nhân mong muốn trở thành.

1.1.2.3. Giao tiếp là một quan hệ xã hội, mang tính chất xã hội.

Quan hệ xã hội chỉ được thực hiện thông qua giao tiếp người - người. Con người vừa là thành viên tích cực của các mối quan hệ xã hội vừa hoạt động tích cực cho sự tồn tại và phát triển của chính các quan hệ xã hội đó.

1.1.2.4. Giao tiếp giữa các cá nhân mang tính chất lịch sử phát triển xã hội.

Giao tiếp bao giờ cũng được cá nhân thực hiện với nội dung cụ thể, trong khung cảnh không gian và thời gian nhất định.

1.1.2.5. Sự kế thừa chọn lọc

Giao tiếp, bản thân nó chứa đựng sự kế thừa, sự chọn lọc, tiếp tục sáng tạo những giá trị tinh thần, vật chất thông qua các phương tiện giao tiếp nhằm lưu giữ, gìn giữ những dấu ấn về tư tưởng, tình cảm, vốn sống kinh nghiệm của con người. Giao tiếp được phát triển liên tục không ngừng đối với cá nhân, nhóm xã hội, dân tộc, cộng đồng tạo thành nền văn hoá, văn minh của các thời đại.

1.1.2.6. Tính chủ thể trong quá trình giao tiếp

Quá trình giao tiếp được thực hiện bởi các cá nhân cụ thể: một người hoặc nhiều người. Các cá nhân trong giao tiếp là các cặp chủ thể - đối tượng luôn đổi chỗ cho nhau, cùng chịu sự chi phối và tác động lẫn nhau tạo thành “các chủ thể giao tiếp”. Mức độ ảnh hưởng lẫn nhau giữa các chủ thể giao tiếp và hiệu quả giao tiếp phụ thuộc rất nhiều vào các đặc điểm cá nhân của chủ thể như vị trí xã hội, vai trò xã hội, tính cách, uy tín, giới tính, tuổi tác...cũng như các mối quan hệ và tương quan giữa họ.

1.1.2.7. Sự lan truyền, lây lan các cảm xúc, tâm trạng.

Sự biểu cảm thể hiện đầu tiên bằng nét mặt có ý nghĩa tiến hoá sinh học cũng như ý nghĩa tâm lý - xã hội, nó phản ánh khả năng đồng cảm, ảnh hưởng lẫn nhau của con người. Sự chuyển toả các trạng thái cảm xúc này hay khác không thể nằm ngoài khuôn khổ của giao tiếp xã hội.

1.1.3. Sự khác biệt giữa giao tiếp cá nhân với giao tiếp chuyên nghiệp

Giao tiếp cá nhân hầu như là sự giao tiếp mang tính tự phát. Đó chỉ là sự trao đổi thông tin giữa các chủ thể tham gia giao tiếp. Sự mã hóa thông tin, sự giải mã cũng như việc đưa lại các thông tin phản hồi. Sự khác biệt giữa giao tiếp cá nhân với giao tiếp chuyên nghiệp thể hiện ở sự viết vận dụng một cách hiệu quả và sâu sắc sự ảnh hưởng của ngôn ngữ, sự hiểu biết về phong tục tập quán của đối phương trong quá trình giao tiếp.

Nói đến nền văn hoá của một dân tộc, một quốc gia là nói đến phong tục, tập quán, lễ nghi mang tính truyền thống phản ánh bản sắc văn hoá của dân tộc, quốc gia đó. Những phong tục, tập quán, truyền thống được thể hiện rất rõ nét trong hành vi, cử chỉ, cách sử dụng ngôn ngữ...trong quá trình giao tiếp.

Sự khác biệt về ngôn ngữ, về văn hoá giữa các cá nhân tham gia vào quá trình giao tiếp phần nào sẽ hạn chế hiệu quả của quá trình giao tiếp đó (do quá trình mã hoá và giải mã thông tin).

Sự khác biệt về phong tục tập quán, truyền thống cũng sẽ có những khó khăn trong giao tiếp như dễ hiểu lầm, gây phật ý vì động chạm đến vấn đề tế nhị, linh thiêng của mỗi người, mỗi dân tộc. Ví dụ hỏi tuổi, hỏi đời tư khi mới quen biết là tối kỵ đối với người Châu Âu.

Sự hiểu biết về các phong tục, tập quán, lễ nghi sẽ giúp cho sự thích nghi và hoà nhập giữa các bên tham gia vào quá trình giao tiếp. Chúng ta thường nói “nhập gia tùy tục”, có nghĩa là khi giao tiếp với người nào đó cần chú ý đến phong tục, truyền thống lễ nghi của họ.

Hệ thống tín hiệu qua cử chỉ, hành vi cũng có những khác biệt thuộc về nền văn hoá. Mỗi dân tộc, mỗi quốc gia sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ với những ý nghĩa khác nhau. Ví dụ: cử chỉ giơ ngón tay cái lên ở Mỹ, Anh, Úc biểu thị “tất cả đều vào đây”, ở Hy Lạp cử chỉ này có ý nghĩa thô tục.

Sự hiểu biết ý nghĩa của những hành vi, cử chỉ...trong giao tiếp giữa các cá nhân thuộc các dân tộc, quốc gia khác nhau có tác dụng thúc đẩy mối quan hệ thân

thiện trong giao tiếp và tránh được những sự hiểu lầm, bất nhã thiếu tế nhị. Ví dụ người Anh rất kỵ cavát kẻ sọc do đó không nên tặng loại cavát này.

Tóm lại , giao tiếp của con người chịu ảnh hưởng lớn của nền văn hoá của mỗi dân tộc, mỗi quốc gia. Do vậy trong giao tiếp ứng xử với những người có sự khác biệt về nền văn hoá cần tìm hiểu những nét văn hoá, truyền thống của họ để có cách giao tiếp ứng xử phù hợp, thể hiện sự tôn trọng họ, tôn trọng nền văn hoá của họ.

Trong hoạt động công tác xã hội, nhân viên xã hội thường xuyên tiếp xúc với nhiều người có những nguồn gốc văn hoá khác nhau, những nhóm người có phong tục tập quán khác nhau. Do đó, đòi hỏi nhân viên xã hội cần có những hiểu biết lịch sử văn hoá của nhóm người, dân tộc, hiểu giá trị đạo đức, cách thức suy nghĩ, tôn giáo, truyền thống, cách thức đối phó với những thay đổi hay sốc thần kinh...

Sự hiểu biết về nền văn hoá, phong tục, tập quán của đối tượng (cá nhân, nhóm, cộng đồng) sẽ giúp nhân viên xã hội tạo lập mối quan hệ tốt với đối tượng, thu hút được đối tượng tham gia vào giải quyết vấn đề. Cách thể hiện nhu cầu của con người cũng bị chi phối bởi yếu tố văn hoá, do vậy nắm được đặc điểm phong tục tập quán của đối tượng sẽ giúp nhân viên xã hội dễ dàng phát hiện nhu cầu của đối tượng và tìm cách đáp ứng phù hợp.

* Một số lưu ý để giao tiếp đạt hiệu quả như mong muốn tức là thể hiện sự giao tiếp chuyên nghiệp

- Nhận thức được hành vi giao tiếp của mình bị chi phối bởi văn hóa và không phải luôn luôn đúng

- Linh động và sẵn sàng thay đổi
- Nhạy cảm đối với các hành vi giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ
- Nhận thức được giá trị, niềm tin và thông lệ của các nền văn hóa khác
- Nhạy cảm với sự khác biệt giữa các cá nhân trong một nền văn hóa

* Một số lễ nghi, phong tục, tập quán của người nước ngoài cần chú ý khi giao tiếp:

- Người Anh: khi ngồi vào bàn ăn không nên để tay lên gối mà phải để tay trên bàn. Thìa đĩa không nên để chung với đĩa ăn.

- Các nước: Thái lan, Lào, Campuchia: khi giao dịch với họ không nên ngồi vắt chân chữ ngũ.

- Người Itali: gặp người quen trước tiên hãy hỏi thăm về tình hình gia đình, con cái, sau đó mới hỏi thăm sức khỏe của người đó. Chú ý không nên hỏi thăm về vợ bạn.

- Người Đức: hay đề ý đến hình thức. Nếu đối tác là người có học vị, nên nhắc đến học vị của họ.

Người Đức rất kế hoạch và tiết kiệm.

Khi bạn được mời dự tiệc thì nhất thiết phải chạm cốc với chủ nhân của bữa tiệc đó, nhưng đừng nên uống cạn.

- Thụy sĩ: không được hôn tay người khác.

Không được đến thăm người khác trong những ngày nghỉ hoặc ngày lễ khi bạn chưa nhận được lời mời. Đừng bao giờ đi giày chưa được đánh sạch sẽ vào phòng.

Muốn gửi thư cho công ty thì không đề tên cá nhân vì họ đi vắng sẽ không ai mở. Người Thụy Sĩ thích công ty có thâm niên do đó nên ghi trên phong bì số thâm niên của công ty.

- Thụy Điển: có thể vận dụng câu cảm ơn ở mọi nơi, mọi lúc, khi đó đó bạn sẽ không gặp phiền phức gì khi đi chơi.

- Người Mỹ: không nên thay đổi cách bắt tay mỗi khi gặp lại người quen.

Trong khi ăn không nên để thừa thức ăn ở đĩa khi chuyển sang món ăn khác.

Rất coi trọng việc thực hiện giờ giấc chính xác.

Thích treo những kỷ vật ảnh trong phòng làm việc.

Rất thoải mái trong khi thương lượng.

- Người Nhật: khó đoán thái độ thực sự của họ; khiêm tốn; kỵ mặc áo màu sẫm.

- Người Phần Lan thích được xưng hô chức danh.

1.1.4. Mối quan hệ giữa giao tiếp nói và viết

Giao tiếp là một quá trình xã hội thường xuyên bao gồm các ứng xử rất đa dạng và phong phú, thể hiện qua ngôn ngữ nói và viết: qua nét mặt, cử chỉ, tư thế, giọng nói, trang phục, cách sử dụng không gian trong giao tiếp... Đó là một hệ thống toàn vẹn, không có sự tách rời giữa biểu hiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp.

Các phương tiện giao tiếp là cách thức để biến những mục đích giao tiếp thành hiện thực trong thực tế.

Giao tiếp ngôn ngữ là sự giao tiếp được tiến hành thông qua hệ thống tín hiệu thứ hai: lời nói và chữ viết.

Đây là hình thức giao tiếp đặc trưng cơ bản nhất trong hệ thống giao tiếp xã hội. Giao tiếp ngôn ngữ có thể được biểu hiện qua nhiều hình thức. Trong giao tiếp, tùy vào đối tượng, mục đích, hoàn cảnh... mà người ta sử dụng các hình thức biểu đạt ngôn ngữ khác nhau. Theo như cách chia của trường phái Palo Alto thì có giao tiếp chỉ định và giao tiếp loại suy, hay bác sỹ Nguyễn Khắc Viện thì lại gọi là giao tiếp nói chỉ (chỉ định) và giao tiếp nói ví (loại suy). Trong tiếng Việt, tương ứng với các cách gọi như trên ta còn có thể gọi là hiển ngôn (nói chỉ) hay hàm ngôn (nói ví).

- Kiểu chỉ nói theo những quy ước rõ ràng ngôn ngữ nói hay viết với từ vựng, ngữ nghĩa nhất định. Ngôn ngữ toán học, vi tính, chữ người mù thuộc kiểu này.

- Kiểu ví vận dụng giọng nói, tư thế, cử chỉ tức những kênh cận ngôn ngữ hay phi ngôn ngữ diễn tả tình cảm, và những yếu tố chủ quan, quan hệ cảm xúc giữa hai bên đối thoại. Ở đây không có những chỉ báo nói rõ mạch lạc, khung cảnh, bối cảnh.

Giữa hai kiểu này có thể ăn khớp hay không và mọi sự giao tiếp đều diễn ra trong một bối cảnh nhất định

Các hình thức giao tiếp qua viết, nói hay các hình thức khác đều bị chi phối bởi giọng điệu của người truyền đạt thông điệp, tính căn cứ của lý luận, những gì được giao tiếp và những gì không nên được đưa vào, cũng như phong cách giao tiếp riêng của bạn.

Thông điệp luôn luôn có cả yếu tố trí tuệ và tình cảm trong đó, yếu tố trí tuệ để

chúng ta có thể xem xét tính hợp lý của nó và yếu tố tình cảm để chúng ta có thể có những cuốn hút tình cảm, qua đó thay đổi được suy nghĩ và hành động.

Các thông điệp được truyền đạt qua nhiều kênh, nói thì bằng cách gặp mặt đối mặt, gọi điện thoại, gặp qua video; viết thì bằng thư từ, email, bản ghi nhớ hay báo cáo.

Giao tiếp ngôn ngữ là hình thức giao tiếp đặc trưng cơ bản nhất trong giao tiếp xã hội và được thể hiện chủ yếu dưới hai hình thức ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết

- *Ngôn ngữ nói*

Ngôn ngữ nói là tiếng nói của con người, là vỏ vật chất có ý thức của tư duy, tình cảm. Nó thể hiện qua tín hiệu âm thanh. Ngôn ngữ nói bao gồm các thành phần ngữ pháp, từ vựng và ngữ âm

Ngôn ngữ nói được sử dụng như một công cụ giao tiếp toàn năng, bởi vì nó đơn giản, tiện lợi, nhanh chóng và hiệu quả, vì nó có sự tham gia của phản hồi, được sự hỗ trợ của kênh thông tin bằng cử chỉ, hành vi, do vậy thông tin được truyền đi bằng ngôn ngữ nói thường nhanh chóng, chính xác và sinh động.

Ngôn ngữ nói chứa đựng nghĩa xã hội: nội hàm của khái niệm từ, nghĩa mang nội dung xã hội, thực hiện chức năng nhận thức, thông báo các hiện tượng, sự vật.

Ngôn ngữ nói vô cùng phong phú và đa dạng, ý nghĩa của nó phụ thuộc nhiều vào hoàn cảnh giao tiếp như tình huống, thời gian, không gian, mục đích giao tiếp...

Trong giao tiếp mỗi cá nhân có một phong cách giao tiếp ngôn ngữ riêng, nó bao gồm tổng thể những đặc điểm tâm lý cá nhân thể hiện qua giọng điệu, cách phát âm, vốn từ sử dụng, cách diễn đạt, tính mạch lạc, rõ ràng khúc chiết, khả năng tác động tới đối tượng mà họ giao tiếp. Ngôn ngữ nói được cá nhân sử dụng trong giao tiếp hàm chứa ý của cá nhân, phản ánh phong cách ngôn ngữ của cá nhân.

- *Ngôn ngữ viết:*

Ngôn ngữ viết là quá trình cá nhân sử dụng các hệ thống ký hiệu dưới dạng viết để giao tiếp với nhau. Ngôn ngữ viết ra đời muộn hơn ngôn ngữ nói, nhằm tác động người khác không phải bằng hệ thống âm vị mà bằng từ vị, bằng hệ thống

đường nét, các khoảng cách của đường nét trong không gian và mang ý nghĩa nhất định, đó là hệ thống chữ viết.

Ngôn ngữ viết tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu quy tắc về ngữ pháp, cú pháp của câu, mệnh đề trình tự câu, từ... và chính yếu tố này giúp ta hiểu được nghĩa xã hội của khái niệm, phạm trù. Vị trí của từ trong câu cũng mang nghĩa xã hội khác nhau. Cấu trúc câu khác nhau, với ngữ cảnh khác nhau sẽ có nghĩa xã hội khác nhau.

Cách sử dụng từ trong câu vừa thể hiện nghĩa xã hội vừa thể hiện đặc điểm tâm lý của người viết. Ngôn từ trong đoạn văn phản ánh nội dung, tính chất hoạt động của một lĩnh vực cụ thể, một khuynh hướng chính trị nhất định. Từ ngữ được dùng trong câu cũng phản ánh trình độ, nghề nghiệp, tâm trạng của người viết.

Kiểu chữ viết có thể phản ánh thông tin về đời sống tâm lý của người viết, người ta có thể thông qua nét chữ để đoán xét tính cách, đặc điểm tâm lý của người viết như nét tính cách, sở trường, vị thế, nghề nghiệp.

Các hình thức của giao tiếp ngôn ngữ viết: thư từ, công văn, chỉ thị, bản kế hoạch, thiệp mời...

Với những mục đích khác nhau, ngôn ngữ viết thường được thể hiện dưới cách thức khác nhau. Nếu một bài viết nhằm giải thích, chứng minh lỗi viết sẽ khác so với mục đích thông báo hay nhận định đánh giá. Lỗi viết của một bài phóng sự, mô tả sẽ khác so với cách viết của một văn bản, nghị định hay công văn.

Ngôn ngữ viết thường thiếu mối liên hệ ngược tức thời từ phía đối tượng giao tiếp vì vậy ngôn ngữ viết đòi hỏi phải tuân thủ các quy tắc nghiêm ngặt về mặt tu từ và ngữ pháp, trật tự câu, sự nhấn mạnh ý... để đảm bảo thông tin đưa ra dễ hiểu, hiểu đúng và hiểu chính xác.

Tuỳ theo từng loại văn bản mà cần cân nhắc sử dụng các từ, câu cho đúng để tránh hiểu nhầm gây thiệt hại cho chính mình hay cơ quan mình, thậm chí cho cả dân tộc và quốc gia.

Trong công tác xã hội, khi giao tiếp với đối tượng cần sử dụng ngôn ngữ trong sáng, rõ ràng, dễ hiểu, tránh sử dụng những từ có hàm ý tiêu cực. Sử dụng ngôn