

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

## LỜI GIỚI THIỆU

Ở mọi thời đại, mọi xã hội, giao tiếp, ứng xử giữa con người và con người diễn ra liên tục trên mọi lĩnh vực của cuộc sống, trong sinh hoạt đời thường cũng như trong công việc. Giao tiếp vừa biểu hiện văn hóa của mỗi con người vừa biểu hiện mức độ văn minh của xã hội. Chính vì vậy giao tiếp ứng xử là một mặt cơ bản của công tác giáo dục và đào tạo “Tiên học lễ, hậu học văn” lời răn dạy của người xưa từ lâu đã trở thành một trong những nguyên tắc của công tác giáo dục và đào tạo ở nước ta.

Cùng với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế hàng hóa, lĩnh vực kỹ năng giao tiếp trở thành đòi hỏi cấp thiết của nhiều nghề trong đó có lĩnh vực kinh doanh và văn phòng, là điều kiện của sự thành đạt trong lĩnh vực này.

Nhằm đáp ứng nhu cầu học tập của học sinh trường Cao đẳng nghề Cần Thơ, được sự quan tâm của lãnh đạo Nhà trường, chúng tôi biên soạn và giới thiệu cuốn giáo trình “Kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử”. Trong giáo trình này chúng tôi tổng hợp những lý luận về giao tiếp của các tác giả trong và ngoài nước trong thời gian gần đây, đồng thời hướng dẫn thực hành rèn luyện kỹ năng giao tiếp cơ bản cần thiết cho một nhân viên văn phòng, một người thư ký văn phòng hiện đại.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo Ban Giám Hiệu Nhà trường, quý thầy cô và anh chị đồng nghiệp đã tạo điều kiện để chúng tôi biên soạn cuốn giáo trình này. Chúng tôi mong nhận được sự góp ý chân thành của các em học sinh, sinh viên và đồng nghiệp để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

*Cần Thơ, ngày      tháng      năm 2017*

*Tham gia biên soạn*

*1. Trương Thanh Nghi*

*2. Lê Hoàng Phúc*

## MỤC LỤC

|                                                                                                  | Trang     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Lời giới thiệu                                                                                   | 2         |
| Mục lục                                                                                          | 3         |
| Giáo trình môn học/mô đun                                                                        | 4         |
| <b>CHƯƠNG I - Khoa học giao tiếp và hành vi giao tiếp</b>                                        | <b>6</b>  |
| Bài 1 Những vấn đề chung về giao tiếp                                                            | 7         |
| Bài 2 Các cách tiếp cận hiện tượng giao tiếp                                                     | 12        |
| Bài 3 Cấu trúc của hành vi giao tiếp                                                             | 17        |
| <b>CHƯƠNG II - Nội dung và hình thức giao tiếp</b>                                               | <b>23</b> |
| Bài 4 Nội dung giao tiếp                                                                         | 24        |
| Bài 5 Ngôn ngữ trong giao tiếp                                                                   | 29        |
| Bài 6 Khoảng cách trong giao tiếp                                                                | 34        |
| <b>CHƯƠNG III - Bản chất xã hội và hiệu quả của giao tiếp</b>                                    | <b>38</b> |
| Bài 7 Quá trình trao đổi thông tin trong giao tiếp                                               | 39        |
| Bài 8 Sự tác động qua lại trong giao tiếp                                                        | 43        |
| Bài 9 Giao tiếp có hiệu quả                                                                      | 49        |
| Bài 10 Một số đặc điểm trong văn hóa giao tiếp của<br>người Việt Nam và của người nước ngoài     | 56        |
| <b>CHƯƠNG IV – Tìm kiếm thông tin trên mạng và nghệ thuật xây dựng lịch biểu,<br/>lịch trình</b> | <b>64</b> |
| Bài 11 Nghệ thuật tìm kiếm và kỹ năng giao tiếp thông tin trên mạng                              | 65        |
| Bài 12 Nghệ thuật xây dựng lịch biểu, lịch trình                                                 | 81        |
| <b>Tài liệu tham khảo</b>                                                                        | <b>96</b> |

## GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

**Tên môn học/mô đun:** Kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử

**Mã môn học/mô đun:** MĐ26

**Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:**

- Vị trí:

Là mô đun thuộc nhóm kiến thức cơ sở của nghề Tin học văn phòng. Sau khi học sinh đã hoàn thành các môn học/ mô đun học chung và kỹ thuật cơ sở

- Tính chất:

Kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành. Kiểm tra kết thúc mô đun để đánh giá kết quả học tập.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

Mô đun sử dụng nhiều công cụ và phương tiện để phân tích, lý giải về mặt lượng các vấn đề, các hiện tượng trong hoạt động giao tiếp, cung cấp một công cụ hiện đại và có hiệu quả các đối tượng của các bộ môn khoa học khác.

Với vai trò là một mô đun độc lập nó có thể xây dựng và phát triển các học thuyết về giao tiếp giúp người học vận dụng tốt vào chuyên môn của nghề và cuộc sống.

**Mục tiêu của môn học/mô đun:**

Sau khi học xong mô đun này học sinh có thể

**Về kiến thức:**

- + Ứng xử thành thạo trong giao tiếp;
- + Thu thập các loại văn bản, xử lý các loại văn bản;
- + Xử lý các loại lịch biểu, lịch trình;
- + Xử lý tốt các tình huống trong giao tiếp và ứng xử nơi công sở;

**Về kỹ năng:**

- + Trình bày được vấn đề trước đám đông;
- + Đàm phán trong kinh doanh;
- + Sử dụng thông thạo các hình thức trong giao tiếp: ngôn ngữ nói, ngôn ngữ viết,...

**Về năng lực tự chủ và trách nhiệm**

+ Rèn luyện tính kỷ luật, kiên trì, cẩn thận, tích cực, chủ động và sáng tạo trong học tập

+ Rèn luyện tinh thần trách nhiệm trong công việc, có tinh thần hợp tác, giúp đỡ lẫn nhau.

+ Rèn luyện tính chính xác, khoa học và tác phong công nghiệp.

+ Hình thành tư duy khoa học, phát triển năng lực làm việc theo nhóm.

**Nội dung của môn học/mô đun:**

Có thể chia những nội dung cơ bản của mô đun kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật ứng xử thành hai phần: phần chung và phần riêng. Phần chung giới thiệu những kiến thức lý luận chung về giao tiếp như: khái niệm, vai trò, chức năng, cấu trúc của giao tiếp, các phương tiện giao tiếp ... Phần riêng nhằm rèn kỹ năng. Phần lý luận trình bày những lý thuyết, những nguyên tắc, những đặc điểm chung làm cơ sở cho phần kỹ

năng. Còn phần kỹ năng giới thiệu quy trình, cách thức, phương pháp để tổ chức và tiến hành một cuộc tiếp xúc có hiệu quả.

Ngoài ra mô đun còn cung cấp cho học sinh cách thu thập các loại văn bản, xử lý các loại văn bản; xử lý các loại lịch biểu, lịch trình; cách tìm kiếm thông tin và kỹ năng giao tiếp trên mạng.

Để giúp học sinh đánh giá kết quả học tập của mình, đồng thời giúp củng cố kiến thức và rèn luyện kỹ năng, ở đầu mỗi chương đều có mục tiêu và nội dung tóm tắt của chương, ở cuối mỗi chương có phần câu hỏi và bài tập tình huống để thực hành. Ngoài ra, cuối giáo trình còn có phần ôn tập, trong đó hướng dẫn giải hoặc đưa ra đáp án bài tập tình huống và giới thiệu một số trắc nghiệm giao tiếp. Để các bài tập tình huống phát huy được hiệu quả tối đa, học sinh chỉ nên xem phần hướng dẫn ở cuối sách sau khi đã giải thử những bài tập này. Hơn nữa, mỗi tình huống đều có thể có nhiều phương án giải quyết, phần hướng dẫn chỉ nêu phương án mà kinh nghiệm cho thấy là tối ưu nhất.

# **CHƯƠNG I**

## **KHOA HỌC GIAO TIẾP VÀ HÀNH VI GIAO TIẾP**

### **Mã chương M26-01**

#### **MỤC TIÊU**

Học sinh phát biểu được các khái niệm: giao tiếp, hành vi giao tiếp và nêu được đặc điểm của từng thành tố của hành vi giao tiếp

Học sinh phân tích được đối tác giao tiếp đang ở trong tâm thế nào, ở mức độ nào, thuộc nền văn hóa nào...

Học sinh thiết lập được cho bản thân một quan niệm giao tiếp đúng đắn, một thái độ ứng xử thích hợp trong từng trường hợp giao tiếp cụ thể.

#### **NỘI DUNG CHÍNH**

Chương I gồm 3 bài:

Bài 1: Giao tiếp và việc nghiên cứu vấn đề giao tiếp

Bài 2: Các cách tiếp cận hiện tượng giao tiếp

Bài 3: Cấu trúc của hành vi giao tiếp

Với 3 bài này, chương I truyền tải những nội dung chính sau:

Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người hoặc giữa con người và các yếu tố xã hội khác, nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

Giao tiếp được thể hiện cụ thể thông qua các hành vi. Hành vi giao tiếp là một chuỗi hành động được thúc đẩy bởi mục đích muốn thỏa mãn một nhu cầu nào đó

Các thành tố của hành vi giao tiếp là: các chủ thể giao tiếp, thông điệp, kênh truyền, bối cảnh giao tiếp và yếu tố nhiễu

Có 3 cách tiếp cận cơ bản để hiểu được bản chất của một hành vi giao tiếp: tiếp cận từ yếu tố tâm lý, tiếp cận từ yếu tố văn hóa, xã hội, tiếp cận từ yếu tố triết học

# Bài 1

## NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP

### 1.1 KHÁI NIỆM GIAO TIẾP

#### 1.1.1 Giao tiếp là gì ?

Sự tồn tại và phát triển của mỗi con người luôn gắn liền với sự tồn tại và phát triển của những cộng đồng xã hội nhất định. Không ai có thể sống, hoạt động ngoài gia đình, bạn bè, địa phương, tập thể, dân tộc, tức là ngoài xã hội. Người La Tinh nói rằng: “Ai có thể một mình thì người đó hoặc là thánh nhân, hoặc là quỷ sứ”

Trong quá trình sống và hoạt động, giữa chúng ta với người khác luôn tồn tại nhiều mối quan hệ. Đó là mối quan hệ dòng họ, huyết thống, quan hệ họ hàng, thôn xóm, quan hệ hành chính – công việc, quan hệ bạn bè... Trong các mối quan hệ đó thì chỉ một số ít là có sẵn ngay từ khi chúng ta cất tiếng khóc chào đời (quan hệ huyết thống, họ hàng), còn đa số các quan hệ còn lại chủ yếu được hình thành, phát triển trong quá trình chúng ta sống và hoạt động trong cộng đồng xã hội, thông qua các hình thức tiếp xúc, gặp gỡ, liên lạc đa dạng với người khác mà chúng ta thường gọi là giao tiếp.

Vậy, *giao tiếp là gì?* Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người hoặc giữa con người và các yếu tố xã hội khác, nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

Giao tiếp bao hàm hàng loạt yếu tố như trao đổi thông tin, xây dựng hoạt động chiến lược phối hợp, tự nhận biết mình và tìm hiểu người khác. Tương ứng với các yếu tố trên, giao tiếp có 3 khía cạnh chính: giao lưu, tác động qua lại và tri giác.

#### 1.1.2 Các mức độ giao tiếp



Hình 1.1 Các mức độ giao tiếp

#### 1.1.3 Phân loại giao tiếp

### 1.1.3.1 Phân loại theo phương tiện giao tiếp

\* *Giao tiếp bằng ngôn từ*: Bao gồm lời nói và chữ viết

\* *Giao tiếp phi ngôn từ*: Bao gồm các hành vi, biểu tượng, sắc thái, đồ vật... biểu hiện thái độ, tâm lí, tình cảm.

### 1.1.3.2 Phân loại theo khoảng cách

\* *Giao tiếp trực tiếp*: là loại giao tiếp mặt giáp mặt giữa các chủ thể giao tiếp, trong cùng một không gian. Đây là loại hình giao tiếp phổ biến nhất trong đời sống con người.

\* *Giao tiếp gián tiếp*: Là loại giao tiếp trong đó các chủ thể tiếp xúc với nhau thông qua người khác hoặc thông qua các phương tiện truyền tin.

### 1.1.3.3 Phân loại theo qui cách

\* *Giao tiếp chính thức*: Là loại giao tiếp mang tính chất công vụ, theo chức trách, quy định, thể chế. Ví dụ: hội họp, mít tinh, giờ giảng bài... Trong giao tiếp chính thức, vấn đề cần trao đổi, bàn bạc thường được xác định trước, vì vậy thông tin thường có tính chính xác cao.

\* *Giao tiếp không chính thức*: Là loại giao tiếp mang tính cá nhân, không câu nệ vào thể thức, chủ yếu dựa trên sự hiểu biết về nhau giữa các chủ thể. Ví dụ: Bạn bè, đồng nghiệp trò chuyện... hoặc giao tiếp thông qua người thứ ba - “tam sao thất bản”. Ưu điểm của giao tiếp không chính thức là gọi không khí thân tình, cởi mở và chúng ta có thể tự do trao đổi những vấn đề mà chúng ta muốn.

Trong cuộc sống, chúng ta cần biết sử dụng kết hợp giao tiếp không chính thức với giao tiếp chính thức để tạo không khí thân mật, cởi mở và gần gũi nhau, tạo điều kiện thuận lợi cho giao tiếp chính thức đạt kết quả.

## 1.1.4 Chức năng của giao tiếp

Các nhà khoa học đã có những nhìn nhận khác nhau về chức năng của giao tiếp. Verderber (1990) cho rằng giao tiếp có ba chức năng cơ bản.

### 1.1.4.1 Chức năng tâm lí

Giao tiếp để đáp ứng các nhu cầu, để nâng cao và duy trì ý thức về bản thân.

### 1.1.4.2 Chức năng xã hội

Giao tiếp để phát triển các quan hệ và hoàn thành các nghĩa vụ xã hội.

### 1.1.4.3 Chức năng lập quyết định

Giao tiếp để trao đổi, đánh giá thông tin và tạo ảnh hưởng đối với người khác

Trong cuộc sống của mỗi chúng ta, khi các quan hệ giao tiếp cơ bản không thực hiện được đầy đủ các chức năng này thì không những sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống và hoạt động, mà còn để lại những dấu ấn tiêu cực trong sự phát triển tâm lí, nhân cách của mỗi chúng ta

## **1.2 VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP**

Giao tiếp có vai trò đặc biệt quan trọng trong đời sống xã hội, trong đời sống của mỗi con người.

### **1.2.1. Giao tiếp là tiền đề cho sự phát triển của sức khỏe**

#### **1.2.1.1. *Kỹ năng giao tiếp vụng về ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, đến cuộc sống***

- Người không có kỹ năng giao tiếp tốt không thoải mái được tâm trạng, không có người hiểu nỗi tâm tình của mình nên dễ rơi vào trạng thái cô đơn dù sống ngay giữa đám đông.

- Sự cô đơn, biệt lập làm cho con người dễ bị suy sụp về thể chất, tinh thần, dễ mắc phải những căn bệnh về tim mạch, tâm thần và có thể có những ý định tiêu cực, bế tắc như tự tử.

Để khẳng định mạnh mẽ vai trò to lớn của giao tiếp trong cuộc sống, David W. Johnson trong tác phẩm *Reaching Out* (Với tới tha nhân) đã mượn lời một nhân vật thốt lên rằng: "Chúng ta phải thương yêu nhau hay là chết".

#### **1.2.1.2. *Mối quan hệ tốt đẹp với mọi người chung quanh sẽ mang lại cuộc sống tốt đẹp***

- Con người có mối quan hệ tốt đẹp với cuộc sống chung quanh sẽ nhận được niềm vui, sự hỗ trợ để có một chỗ đứng vững vàng trong xã hội, trong sự nghiệp và sẽ tìm thấy được hạnh phúc cùng một tương lai luôn rộng mở.

- Mối quan hệ tốt đẹp với cuộc sống chung quanh còn mang lại tuổi thọ cho con người: theo một số cuộc điều tra được công bố rộng rãi, nam giới ở độ tuổi 47, nếu ly dị hay góa vợ thì tỷ lệ tử vong sẽ cao hơn nhiều lần so với những người có cuộc sống hạnh phúc.

- Mối quan hệ với cuộc sống chung quanh ảnh hưởng rõ rệt đến sức khỏe thể chất của con người: kinh nghiệm và các cuộc điều tra cũng chứng minh rằng nếu có sự hỗ trợ của người thân, của xã hội bệnh nhân sẽ phục hồi nhanh chóng dễ dàng

### **1.2.2. Giao tiếp xã hội tạo điều kiện cho con người hình thành, hoàn thiện nhân cách**

- Qua giao tiếp, từ sự đáp ứng và phản hồi của người chung quanh, con người tiếp nhận kiến thức về thế giới, về bản thân để hình thành nên nhân cách.

- Con người tự thể hiện nhân cách, tiếp tục điều chỉnh và hoàn thiện nhân cách bản thân nhờ vào quá trình giao tiếp. Sự hoàn thiện này diễn ra liên tục trong suốt cuộc đời con người.

### **1.1.3. Giao tiếp tốt sẽ tạo các quan hệ thuận lợi cho công cuộc làm ăn, chung sống**

- Giao tiếp tốt sẽ là điều kiện thuận lợi cho công cuộc làm ăn phát triển: con người khi có mối quan hệ tốt với những người chung quanh sẽ nhận được sự yêu thương, hỗ trợ, sẽ có chỗ đứng vững vàng trong cuộc sống và dễ dàng có những bước thăng tiến trong sự nghiệp.

- Một xã hội được xây dựng trên nền tảng của mối giao tiếp chặt chẽ, tốt đẹp sẽ có những bước phát triển mạnh mẽ. Dễ dàng nhận thấy ở một xã hội kém phát triển, mối tương tác của các thành viên trong xã hội đó rất mờ nhạt, giao tiếp trong xã hội nhiều hạn chế, kinh tế thường rơi vào tình trạng manh mún, cuộc sống tự cung tự cấp là chủ yếu

### 1.3 TỪ NGHỆ THUẬT THỜI CỔ ĐẾN CÁC QUAN NIỆM TRIẾT HỌC HIỆN ĐẠI VỀ GIAO TIẾP

#### 1.3.1 Quan niệm của Phật giáo

*“Kẻ nào tặng người khác bông hồng, trên tay kẻ đó phảng phất mùi thơm”.*

Cuộc sống hạnh phúc luôn dành cho những người sẵn sàng mở lòng, trao tặng người khác những điều tốt đẹp, bởi khái niệm “cho” luôn bao hàm trong nó khái niệm “nhận”.

#### 1.3.2 Quan niệm của Nho giáo

Theo Khổng Tử: *“Cùng tắc biến, biến tắc thông, thông tắc cử”* (Cùng đường sẽ có biến, có biến mới thông, có thông mới lâu bền được).

Nguyên tắc quan trọng trong đạo xử thế của Khổng Tử là phải biết *biến*. *Biến* ở đây là sự ứng xử, giải quyết tình thế cho phù hợp với từng tình huống, từng đối tượng giao tiếp. Trong cuộc đời, nếu lúc nào cũng nguyên tắc cứng nhắc thì khó có được thành công. Đôi khi, sự thiếu uyển chuyển còn mang đến cho người ta một sự thất bại thảm hại. Truyện cổ dân gian Việt Nam có câu truyện cười “Làm theo lời vợ dặn” có thể xem là bài học ý nhị minh họa cho phép xử thế của Khổng Tử: *phải biết biến hay là chết*.

Cùng ý nghĩa với quan niệm trên, Kinh Thánh của đạo Thiên Chúa có dạy rằng nếu cuộc đời đóng sập cánh cửa này trước mặt ta thì cũng có nghĩa là đang có một cánh cửa khác được mở ra. Tuy nhiên, sự *biến* này chưa chắc đã dẫn con người tới chỗ *thông* nếu con người chưa được trang bị tốt kỹ năng sống. Danh ngôn phương Tây có câu nói rất hay rằng con đường luôn có dưới chân người giàu nghị lực. Hay nói khác đi, để có thể sống và sống tốt, chúng ta phải vững vàng đi vào cuộc sống, hòa nhập với cuộc sống trong tâm thế của người trong cuộc. Khi đó, kỹ năng giao tiếp tốt với cộng đồng sẽ giúp chúng ta tìm được con đường thông suốt cho bản thân.

Như vậy, đạo xử thế hay mối quan hệ giữa con người với nhau hay giao tiếp xã hội phải có sự thay đổi, điều chỉnh uyển chuyển cho phù hợp với sự thay đổi của môi trường sống thì con người mới có thể tồn tại, phát triển cùng với xã hội

Hoặc theo Tử Phòng (người giúp Lưu Bang xây dựng cơ đồ nhà Hán để rồi khi nghiệp lớn đã hoàn thành, ông từ bỏ quan trường lên núi tìm đường tu tiên), thì sống

trong cuộc đời “*Phải luôn tự biết mình là ai. Muốn thế phải hiểu rõ cái thời mình đang sống*”.

Quan niệm này đi sâu mở rộng hơn quan niệm của Khổng Tử, không chỉ có *biến mới thông, có thông mới lâu bền*, Tử Phòng nhấn mạnh *biết người biết ta thì trăm trận mới trăm thắng*. Nguyễn Trãi, tài năng, đức độ rạng ngời “*sáng tựa sao Khuê*” nhưng chỉ vì không chấp nhận được *cái thời mình đang sống* mà phải nhận lấy hậu quả vô cùng khốc liệt cho cuộc đời. Bản án “*tru di tam tộc*” không chỉ đầm máu dòng họ của Nguyễn Trãi và những dòng họ có liên quan đến ông mà còn làm nhỏ máu biết bao thế hệ tâm hồn Việt Nam quan tâm đến lịch sử dân tộc.

### 1.3.3 Quan niệm của triết học Mác- Lênin

*“Con người là tổng hòa những mối quan hệ xã hội”*

Quan niệm này làm rõ hơn về tầm quan trọng lớn lao của giao tiếp. Con người sẽ không thể là con người nếu không có môi trường sống với những mối quan hệ vô cùng đa dạng và phức tạp của nó. Giao tiếp giữ vai trò quyết định trong việc xác định tư cách **Người** cho con người, để từ đó con người phát huy vai trò của mình, thúc đẩy xã hội phát triển.

## CÂU HỎI

1. Giao tiếp có vai trò như thế nào trong cuộc sống con người?
2. Giao tiếp có vai trò như thế nào trong sự hình thành và phát triển của xã hội?
3. Trong môi trường chuyên môn, kỹ năng giao tiếp có cần thiết không? Tại sao?
4. Hãy trình bày những quan điểm giao tiếp của tiền nhân ảnh hưởng đến anh chị.
5. Hãy trình bày quan điểm giao tiếp của bản thân anh chị
6. Trong số các hiện tượng được nêu ra dưới đây, hiện tượng nào là giao tiếp?
  - a. Một đứa trẻ đang trò chuyện với một con búp bê.
  - b. Người thư ký đang soạn thảo một bức thư điện tử để gửi đến một đối tác ở nước ngoài.
  - c. Hai vợ chồng đang cãi lộn với nhau.
  - d. Hai đứa trẻ đang chơi đùa với nhau.
  - e. Hai người bạn nhìn nhau im lặng.
  - f. Bộ trưởng ngoại giao các nước ASEAN gặp nhau để thống nhất về cuộc gặp thượng đỉnh giữa các nguyên thủ quốc gia.

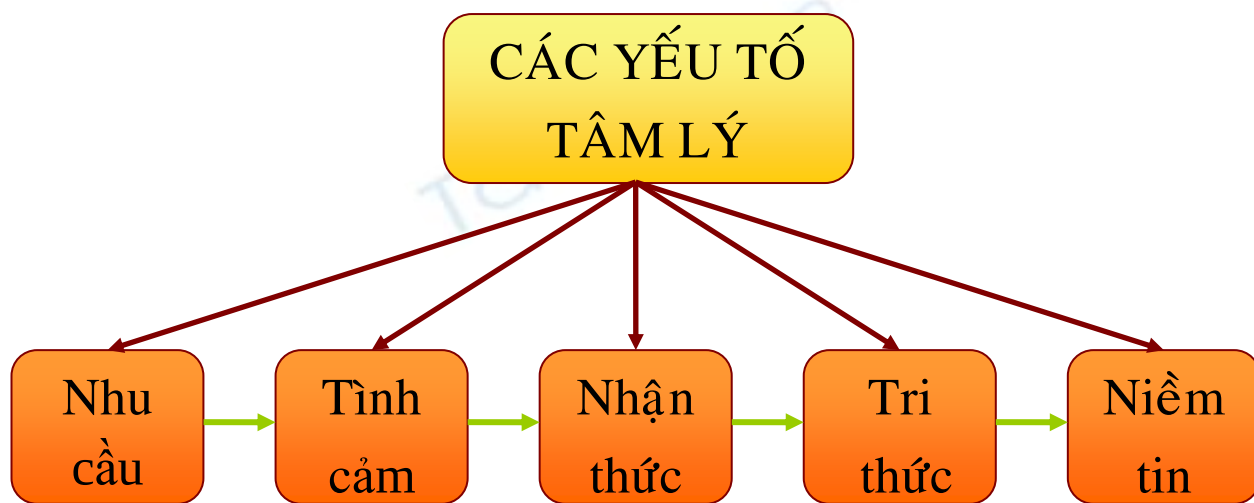
## Bài 2

### CÁC CÁCH TIẾP CẬN HIỆN TƯỢNG GIAO TIẾP

Phần trình bày ở trên đã cho thấy giao tiếp là một quá trình phức tạp, nhiều mặt, nhiều mức độ của sự tác động qua lại về mặt tâm lý – xã hội giữa con người với con người. Trong giao tiếp có các mặt: Trao đổi thông tin, tác động lẫn nhau, nhận thức, hiểu biết lẫn nhau. Do đó cần tiếp cận hiện tượng giao tiếp như là một đối tượng khoa học liên ngành: Tâm lý học, Ngôn ngữ học, văn hóa, triết học...

#### 2.1 TIẾP CẬN TỪ YẾU TỐ TÂM LÝ

Tâm lý con người bao gồm tất cả các hiện tượng tinh thần diễn ra trong suy nghĩ của con người, gắn với hoạt động của con người và nó điều hành các hoạt động của con người:



Hình 1.2 Các yếu tố tâm lý

##### 2.1.1 Những nhu cầu cơ bản của con người

Abraham Maslow là người đầu tiên hình dung sự phát triển của con người như những bậc thang, mỗi nhu cầu trong số đó phải được thỏa mãn trong mối quan hệ với môi trường dọc theo chiếc thang phát triển này. Theo ông những nhu cầu này là cơ sở cho sự phát triển lành mạnh của con người.

Hệ thống phân cấp các nhu cầu cơ bản của con người này rất quan trọng: mỗi bậc của thang nhu cầu phụ thuộc vào bậc trước đó. Nếu có một nhu cầu không được đáp ứng, nó sẽ ảnh hưởng đến khả năng của cá nhân ở các bước phát triển tiếp theo.



**Hình 1.3 Bậc thang những nhu cầu cơ bản ( theo Maslow)**

(Nguồn: Quản lí nguồn nhân lực, Paul Hersey, Ken Blanc Hard)

**\* Nhu cầu sinh học:**

Bậc thang này rất cơ bản và rất quan trọng. Nếu nhu cầu cơ bản này chưa được đáp ứng đủ thì các nhu cầu khác ít có động cơ thúc đẩy. Nhưng nếu nó được đáp ứng thì nhu cầu kế tiếp lại xuất hiện nổi trội hơn và tiếp tục như vậy. Khi nhu cầu sinh tồn được thỏa mãn thì con người sẽ hướng về sự an toàn.

**\* Nhu cầu được an toàn:**

Đây là nhu cầu tự duy trì và chuẩn bị cho tương lai vững chắc hơn. An toàn có nghĩa là an toàn để sống trong một môi trường cho phép sự phát triển của con người được liên tục và lành mạnh. Điều này có nghĩa là một ngôi nhà, công việc, điều kiện được chăm sóc y tế và sự bảo vệ cơ thể. Sau khi nhu cầu này được thỏa mãn thì nhu cầu xã hội có thể xuất hiện nổi trội hơn, nhưng cũng có thể con người trở nên an phận, bảo thủ.

**\* Nhu cầu xã hội:**

Trong đời sống, mỗi cá nhân đều mong muốn mình “thuộc về” các nhóm khác nhau và được chấp nhận, được yêu thương, cố gắng có mối quan hệ tốt đẹp với người khác. Cảm tưởng không được yêu thương, bị bỏ rơi, bị cô lập là cội rễ của hầu hết những trường hợp không hội nhập. Chúng ta đã ghi nhận được là trẻ em trong một số trại trẻ mồ côi, dù được chăm sóc tốt về mặt thể chất, nhưng chúng không lớn lên ( gọi là “lùn tâm lí”) và phát triển bình thường như trẻ em khác.

**\* Nhu cầu được tôn trọng:**

Khi đã được chấp nhận thì con người lại muốn được đánh giá cao. Điều này đơn giản là nhu cầu cảm thấy mình tốt, cảm nhận con người mình có giá trị và một chút tự hào về những thành quả của bản thân. Một mặt, con người muốn tự do và độc lập, mặt khác cũng muốn có sức mạnh, năng lực khi đối phó với cuộc đời. Việc thỏa mãn nhu cầu được tôn trọng giúp con người tự tin, có được uy tín, quyền lực và cả sự kiểm chế. Con người cảm thấy có ích và có ảnh hưởng đến môi trường xung quanh, được sự kính

nề của người khác. Sự tự nhìn nhận của mọi người giúp cho con người nỗ lực nhiều hơn nữa. Ngược lại thì có thể dẫn đến các hành vi phá hoại.

#### **\* Nhu cầu tự khẳng định mình:**

Tự khẳng định mình là nhu cầu để tăng đến mức tối đa tiềm năng của một người. Nhu cầu này bao gồm những khát vọng và những nỗ lực để trở thành cái mà một người có thể trở thành. Maslow nói: “ Một con người muốn có thể sẽ là gì, thì anh ta sẽ phải là cái đó” Vì vậy, tự khẳng định mình là một mong muốn làm cái điều mà người ta có thể đạt được. Đó là nhu cầu về phát triển nhân cách – cơ hội cho phát triển bản thân và tự học tập. Có cơ hội để phát triển tiềm năng bản thân và những kĩ năng của một con người tạo cho ta cảm giác quan trọng về tự hoàn thiện.

#### **\* Đặc điểm của các nhu cầu cơ bản của con người:**

Nhu cầu là nguyên nhân hoạt động của con người. Con người dồn mọi nỗ lực để thỏa mãn các nhu cầu cơ bản.

Bất cứ nhu cầu nào cũng có mục đích. Nhu cầu và mục đích luôn thay đổi. Cùng một nhu cầu, mỗi con người có thể hướng đến mục đích không giống nhau và ngược lại.

Các nhu cầu không bao giờ được thỏa mãn hoàn toàn. Khi một nhu cầu vừa được thỏa mãn, nhu cầu tiềm ẩn khác sẽ nổi lên và tác động lên mối quan tâm, hành động của con người.

Ngoài ra, đặc điểm tâm lí chung của con người bình thường là tìm kiếm sự thỏa mãn các nhu cầu của mình, tìm cách lánh xa đau đớn, lánh xa cảm giác bất an. Các hành vi của con người bị chi phối bởi cái *muốn* và cái *sợ* : hành động để đạt được *cái mình muốn* và tránh *cái mình sợ*. Nhu cầu đã đủ sức mạnh thôi thúc hành động sẽ trở thành động cơ

**Động cơ** như là một lực lượng bên trong thúc đẩy hành vi của con người. Trong mỗi thời điểm có thể tồn tại nhiều nhu cầu. Nhu cầu nào mạnh nhất sẽ trở thành động cơ đóng vai trò thúc đẩy hành động dựa trên sự nhận thức, tri thức, niềm tin và tình cảm đối với một sự vật, hiện tượng. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến động cơ như lối sống, kiến thức, quan niệm, tình cảm, triển vọng đời sống và nghề nghiệp. Động cơ có thể nảy sinh từ tình cảm hoặc ý thức

#### **2.1.2 Tình cảm**

Một trong những yếu tố chi phối hành vi giao tiếp là các quy luật trong đời sống tình cảm, bao gồm:

- *Quy luật lây lan*: Có ý nghĩa rất lớn trong những hoạt động của tập thể - “một con ngựa đau cả tàu không ăn cỏ”.

- *Quy luật thích ứng*: Tạo nên sự chai sạn trong tình cảm - “gần thường xa thương”

- *Quy luật tương phản*: Khi có hai hiện tượng xảy ra song song hoặc nối tiếp -“ôn nghèo nhớ khổ”.

- *Quy luật di chuyển*: “giận cá chém thớt”. Để tránh bị ảnh hưởng bởi quy luật này, con người phải biết kiềm chế, làm chủ bản thân.

- *Quy luật pha trộn*: Nhiều cảm xúc cùng trộn lẫn với nhau trong một con người, trong cùng một thời điểm “giận thì giận mà thương thì thương”.

### 2.1.3 Nhận thức

*Nhận thức* là quá trình tập hợp, lựa chọn, sắp xếp thông tin đầu vào để tạo ra một bức tranh có ý nghĩa về thế giới xung quanh. Hành động của con người phụ thuộc vào sự nhận thức của họ. Dựa vào giác quan, con người suy xét, tổ chức và giải thích về hiện thực khách quan. Nhận thức không chỉ phụ thuộc vào những nhân tố chủ quan của con người, mà còn phụ thuộc vào nhân tố khách quan của sự vật

### 2.1.4 Tri thức

*Tri thức* là những hiểu biết có hệ thống. Tri thức hình thành từ quá trình hành động và từ việc tích lũy kinh nghiệm

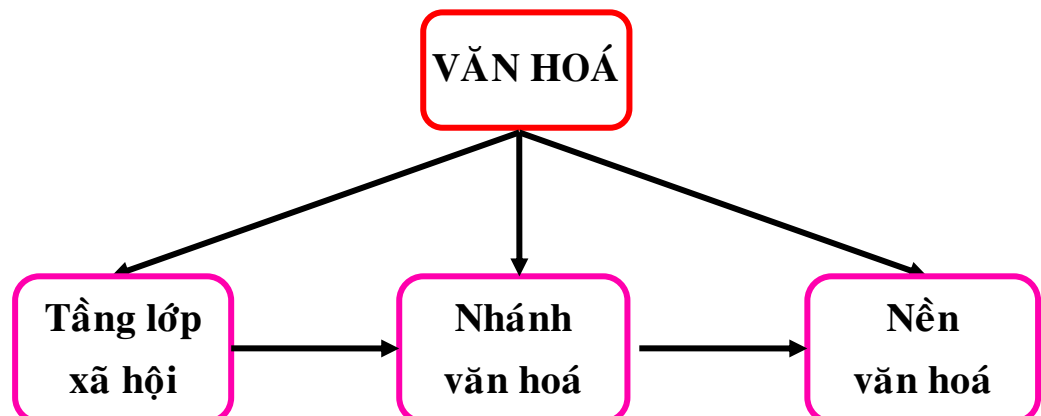
### 2.1.5 Niềm tin

*Niềm tin* là sự khẳng định bằng ý nghĩ của con người với một đối tượng nào đó.

## 2.2 TIẾP CẬN TỪ YẾU TỐ VĂN HÓA

Văn hóa là yếu tố đầu tiên, sâu xa và cơ bản quyết định hoạt động giao tiếp của con người. Cách thức hành vi ứng xử của con người có cơ sở từ việc tiếp thu những yếu tố bên ngoài và được điều chỉnh theo lăng kính cá nhân. Mỗi một con người sinh ra và lớn lên đều được tiếp thu những điều cơ bản về giá trị, sự cảm thụ, sự ưa thích, tác phong và hành vi đặc trưng cho gia đình của mình và những thể chế cơ bản của xã hội. Từ đó giao tiếp con người cũng có cách thức ứng xử đặc trưng với nền văn hóa đã tiếp thu.

**Các yếu tố văn hoá bao gồm**



**Hình 1.4 Các yếu tố văn hóa**

### **2.2.1 Nền văn hoá**

Văn hóa là một hệ thống hữu cơ các giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo ra và tích lũy trong quá trình hoạt động thực tiễn, trong sự tương tác giữa con người với môi trường tự nhiên và xã hội.

### **2.2.2 Nhánh văn hóa.**

Nhánh văn hoá bao gồm các yếu tố dân tộc, tôn giáo, chủng tộc, địa phương...Nhánh văn hoá tạo nên một nhóm người cùng chia sẻ những giá trị tinh thần do có chung kinh nghiệm và hoàn cảnh sống. Nhánh văn hoá thể hiện tính đồng nhất, đặc trưng của các thành viên trong cùng nhánh

### **2.2.3 Tầng lớp xã hội.**

Tầng lớp xã hội là những bộ phận tương đối đồng nhất và bền vững trong xã hội, được xếp theo thứ bậc và gồm những thành viên có chung những giá trị, mối quan tâm và hành vi. Có thể di chuyển từ tầng lớp xã hội này sang tầng lớp xã hội khác, mức độ cơ động này tùy theo từng xã hội.

## **2.3 TIẾP CẬN TỪ YẾU TỐ TRIẾT HỌC**

Giao tiếp là đối tượng của triết học, vì triết học là một khoa học bao trùm lên các khoa học, nó nghiên cứu các nguyên tắc tư tưởng, nguyên tắc phương pháp luận trong việc nghiên cứu giao tiếp như là một nhân tố của hoạt động sống của con người và một phương thức thể hiện của bản chất người

Một trong những điểm vô cùng quan trọng của triết học Mac-Lênin là phép biện chứng duy vật về mối liên hệ phổ biến và sự phát triển. Nguyên tắc phương pháp luận rút ra từ nguyên lý về mối quan hệ và sự phát triển là quan điểm toàn diện, quan điểm lịch sử cụ thể và quan điểm phát triển giúp chúng ta có thể tìm hiểu một cách cặn kẽ các hiện tượng giao tiếp để có những ứng dụng thiết thực trong cuộc sống.

## **CÂU HỎI – BÀI TẬP**

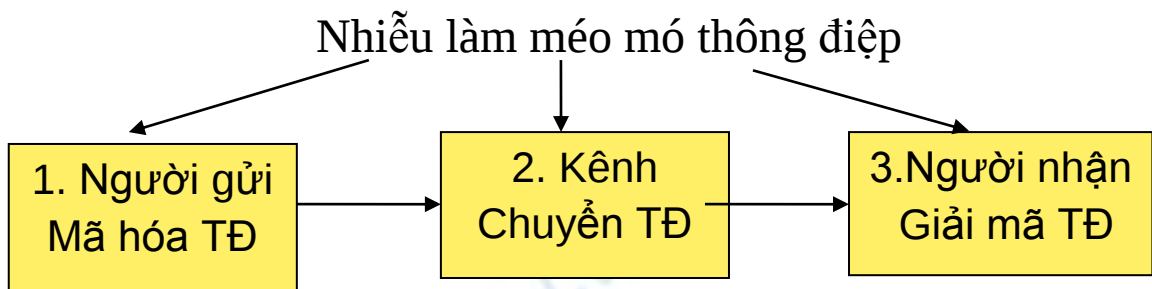
1. Phân tích đặc điểm của nhu cầu con người.
2. Trình bày những đặc điểm của bậc thang nhu cầu theo Maslow. Những giá trị vật chất có phải luôn là động cơ điều khiển hành vi giao tiếp không? Tại sao?
3. Các yếu tố Tâm lý, văn hóa, triết học có ảnh hưởng đến hành vi giao tiếp của con người như thế nào?
4. Phân tích vai trò của yếu tố tâm lý và yếu tố văn hóa trong việc giải thích một hiện tượng giao tiếp.

## Bài 3 :

### CẤU TRÚC CỦA HÀNH VI GIAO TIẾP

#### 3.1 MÔ HÌNH GIAO TIẾP

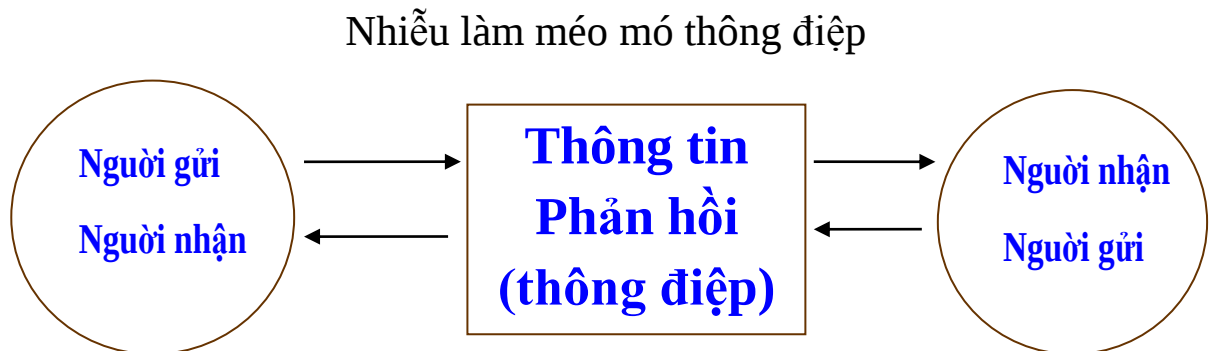
##### 3.1.1 Mô hình tuyến tính về giao tiếp (giao tiếp một chiều)



**Hình 2.1 Sơ đồ giao tiếp tuyến tính (theo Berko, Wolvin)**

Theo mô hình này thì người phát tin (nguồn) mã hóa một thông điệp và gửi nó tới người nghe thông qua một hay nhiều kênh giác quan. Người nghe, sau đó, tiếp nhận và giải mã thông điệp này. Không tính đến mọi biến thiên, mọi đổi thay trong quá trình giao tiếp. Là mô hình “người nói – người nghe” đơn giản.

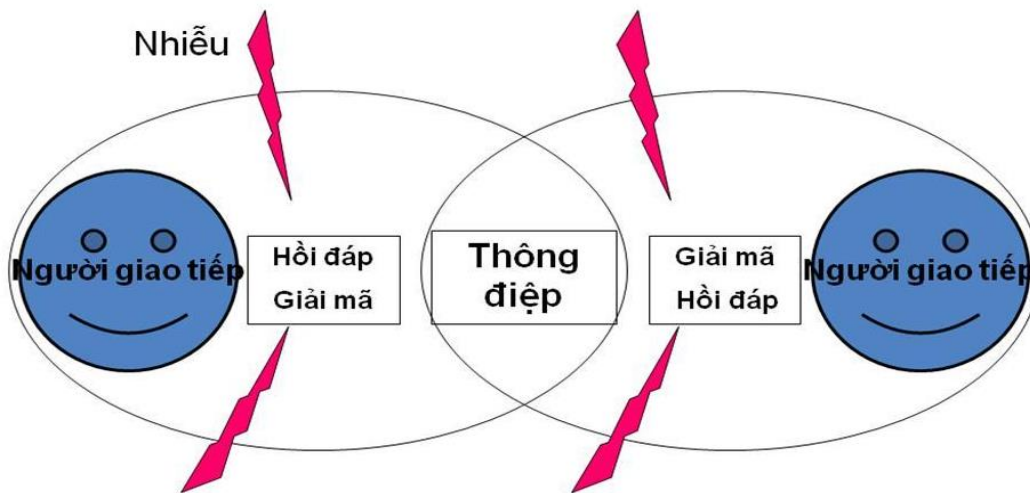
##### 3.1.2 Mô hình tác động qua lại về giao tiếp (giao tiếp hai chiều)



**Hình 2.2 Sơ đồ giao tiếp qua lại (theo Berko, Wolvin)**

Trong mô hình này, nguồn mã hóa thông điệp và gửi nó đến người nhận thông qua một hay nhiều kênh giác quan. Người tiếp nhận và giải mã thông điệp, sau đó mã hóa phản hồi (một phản ứng hay các phản ứng) và gửi phản hồi này tới nguồn, vậy là quá trình trở thành hai chiều. Sau đó, nguồn giải mã thông điệp phản hồi theo thông điệp gốc đã được gửi và phản hồi đã được nhận, tiếp theo nguồn mã hóa một thông điệp mới thích ứng với phản hồi nhận được (sự thích ứng).

##### 3.1.3 Mô hình giao dịch về giao tiếp (giao tiếp đa chiều)



**Hình 2.3 Sơ đồ giao dịch về giao tiếp (Theo Berco, Volvin)**

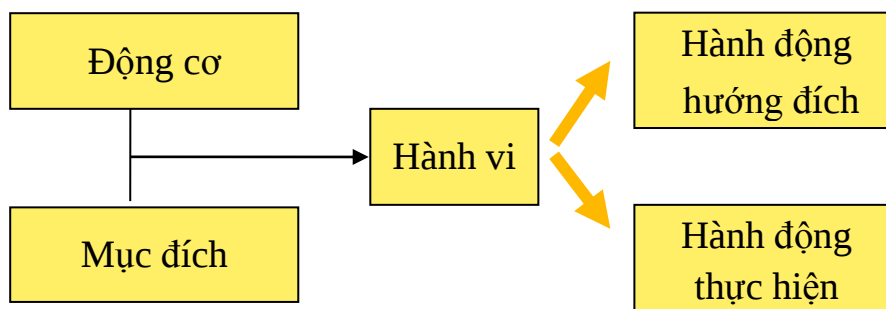
Trong mô hình này, người giao tiếp A mã hóa một thông điệp và gửi nó đi. Người giao tiếp B, sau đó, mã hóa phản hồi gửi tới người giao tiếp A, người giải mã nó. Nhưng những bước này không phải là độc chiếm lẫn nhau vì việc mã hóa và giải mã có thể xảy ra đồng thời. Là những người nói, chúng ta có thể gửi một thông điệp phản hồi phi ngôn từ tới người nghe. Sự mã hóa và giải mã này có thể xảy ra liên tiếp trong suốt quá trình giao tiếp. Bởi vì chúng ta có thể gửi và nhận các thông điệp cùng một lúc, nên mô hình này là đa hướng. Trong đó hai đối tượng luôn đổi vai trò người gửi, người nhận cho nhau.

## 3.2 HÀNH VI GIAO TIẾP

### 3.2.1 Thế nào là hành vi giao tiếp ?

*Hành vi* là một chuỗi hành động được thúc đẩy bởi mục đích muốn thỏa mãn một nhu cầu nào đó. Việc thỏa mãn nhu cầu liên quan đến khả năng của chủ thể giao tiếp. Nếu việc thỏa mãn nhu cầu bị cản trở, chủ thể giao tiếp có thể lập lại hành vi, hoặc thay đổi mục đích, hoặc vỡ mộng, hoặc lãnh đạm với cuộc sống nếu hành vi duy trì lâu dài.

### 3.2.2 Tính chất của hành vi giao tiếp:



**Hình 2.4 Tính chất của hành vi giao tiếp**

### 3.2.3 Những yếu tố tác động đến hành vi giao tiếp

*Yếu tố di truyền:* Tác động đến sự phát triển của cơ thể, trí tuệ, đời sống tinh thần, tình cảm của con người. Đó là nguồn gốc sâu xa ảnh hưởng đến hành vi giao tiếp.

*Sự tác động của cảm xúc, suy nghĩ lên hành vi:* Đây là yếu tố quan trọng, chủ yếu quyết định tính chất của hành vi. Những cảm xúc càng bị chôn dấu càng có khả năng trở thành động cơ của những hành vi tiêu cực, mang tính hủy hoại.

*Môi trường xã hội:* Cơ hội học hỏi, cách thỏa mãn các nhu cầu cá nhân, các vai trò xã hội đảm nhận và sự chi phối của xã hội trong việc đánh giá vai trò.

### **3.3 CÁC THÀNH TỐ CỦA HÀNH VI GIAO TIẾP**

#### **3.3.1 Người phát tin (nguồn)**

Để trở thành người giao tiếp tốt, người phát tin phải là người tự tin. Thể hiện là người tự tin là thể hiện những hiểu biết của mình về nội dung thông điệp, về bối cảnh truyền đạt thông điệp và cả những hiểu biết về người tiếp nhận thông điệp của mình. Việc không hiểu người mà mình truyền đạt thông điệp tới sẽ có thể dẫn đến thông điệp bị hiểu sai.

#### **3.3.2 Người nhận tin**

Người nhận tin sẽ là người phản hồi lại những thông điệp đã được tiếp nhận. Sự phản hồi này có thể bằng lời hay bằng những hình thức khác. Đây cũng là cơ sở để đánh giá mức độ hiểu thông điệp của người tiếp nhận.

Người nhận tin cũng luôn tham gia vào quá trình giao tiếp với những ý tưởng và tình cảm có thể ảnh hưởng đến cách họ hiểu thông điệp của người phát tin cũng như cách họ phản hồi lại những thông điệp đó. Để thành công trong giao tiếp, người phát tin cần nghiên cứu những yếu tố này và có hành động phù hợp.

#### **3.3.3 Thông điệp**

Thông điệp là các nội dung giao tiếp được thể hiện qua hình thức nói, viết hoặc các hình thức khác. Thông điệp bị chi phối bởi phong cách giao tiếp riêng của người truyền đạt, bởi tính căn cứ của lý luận và bởi nội dung cần giao tiếp.

Thông điệp luôn chứa đựng yếu tố trí tuệ và yếu tố tình cảm của người phát. Yếu tố trí tuệ tạo ra tính hợp lý của thông điệp. Yếu tố tình cảm tạo sức cuốn hút. Tùy theo mức độ, hai yếu tố trên sẽ thuyết phục được người nghe thay đổi suy nghĩ, thái độ, hành động.

#### **3.3.4 Môi trường giao tiếp**

Giao tiếp luôn tồn tại trong một bối cảnh, một môi trường nào đó. Môi trường giao tiếp bao gồm các yếu tố: không gian, thời gian, không khí, ánh sáng, màu sắc, mùi vị, âm thanh, thời tiết, sự sắp đặt...

#### **3.3.5 Kênh giao tiếp**

*Kênh* là hình thức chuyển tải thông điệp trong giao tiếp.

Khi giao tiếp, thông điệp đã mã hóa được chuyển tải qua một *kênh* hay nhiều *kênh*. Các kênh khác nhau đòi hỏi những phương pháp phát triển ý tưởng khác nhau, vì thế, người phát tin nên kĩ càng trong việc lựa chọn kênh cho cuộc giao tiếp, giống như họ tiến hành việc lựa chọn các kí hiệu để dùng.

### 3.3.6 Nhiều

*Nhiều* là bất kì một trở ngại bên trong hoặc bên ngoài nào trong quá trình giao tiếp. Nhiều có thể do các nhân tố của môi trường, sự suy yếu của thể chất, những vấn đề về ngữ nghĩa, những vấn đề về cú pháp, ngôn từ, sự lộn xộn trong cách sắp đặt, tiếng ồn xã hội và những vấn đề tâm lí gây nên.

## 3.4 CÁC QUAN HỆ TRONG HÀNH VI GIAO TIẾP

Quan hệ là vị thế, địa vị của nhân cách với tất cả những gì ở xung quanh nó, kể cả bản thân nó.

### 3.4.1 Quan hệ chủ thể – khách thể

**Chủ thể** giao tiếp là những đối tượng tạo nên hành vi giao tiếp, quan hệ giao tiếp.

**Khách thể** là đối tượng mà chủ thể hướng tới trong quá trình giao tiếp

Mối quan hệ giữa chủ thể với khách thể là mối quan hệ qua lại trong giao tiếp. Mối quan hệ ấy được quyết định bởi tính cách, khí chất của chủ thể.

**Tính cách** là sự kết hợp độc đáo các đặc điểm tâm lý ổn định của con người. Những đặc điểm này quy định phương thức, hành vi điển hình của người đó trong những điều kiện, hoàn cảnh nhất định, thể hiện thái độ của họ đối với thế giới xung quanh và bản thân. Trong mỗi chủ thể thường lẫn lộn những nét tính cách tốt và những nét tính cách xấu. Mỗi nét tính cách thường được biểu hiện qua những hành vi tương ứng nhưng giữa tính cách với hành vi không phải luôn khớp với nhau như trường hợp “Khẩu Phật - tâm xà” vẫn thường gặp. Tùy theo tính chất của khách thể trong giao tiếp, chủ thể cần phát huy nét tính cách này hay nét tính cách khác.

**Khí chất** (tính khí con người) là sự biểu hiện về mặt cường độ, tốc độ và nhịp độ của các hoạt động tâm lý trong hành vi của con người. Khí chất ảnh hưởng nhiều đến khách thể giao tiếp, đến hiệu quả của giao tiếp. Con người có bốn khí chất cơ bản: Nóng nảy – Trầm tĩnh; Sôi nổi – Lạnh đạm.

### 3.4.2 Quan hệ qua lại

Quan hệ qua lại là địa vị tương hỗ của nhân cách này với nhân cách khác, với cộng đồng.

Quan hệ qua lại luôn luôn có mối liên hệ ngược giữa các chủ thể nhưng không phải lúc nào cũng có cùng một mô thức (cùng một sắc thái).

Quan hệ qua lại có thể biểu hiện công khai nhưng cũng có thể ẩn giấu, ngầm ngầm không thể hiện ra.