

Tâm lý học giao tiếp

Trần Tuấn Lộ



calibre 1.35.0



TÂM LÝ HỌC GIAO TIẾP

PGS.TS. TRẦN TUẤN LỘ

Bài 1: GIAO TIẾP LÀ GÌ? PHÂN LOẠI GIAO TIẾP

Bài 2: QUAN HỆ XÃ HỘI, MÔI TRƯỜNG XÃ HỘI VÀ HOẠT ĐỘNG TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP

Bài 3: VĂN HOÁ GIAO TIẾP CỦA XÃ HỘI VÀ SỰ GIAO TIẾP CÓ VĂN HÓA CỦA MỖI CÁ NHÂN

Bài 4: PHÉP LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP VỚI TỪNG LOẠI NGƯỜI TRONG XÃ HỘI

Bài 5: PHÉP LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP Ở NHÀ, Ở CƠ QUAN VÀ Ở NƠI CÔNG CỘNG

Bài 6: NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ CON NGƯỜI QUA GIAO TIẾP

Bài 7: CHUẨN BỊ TÂM LÝ, NGOẠI HÌNH VÀ KHUNG CẢNH TRƯỚC KHI GIAO TIẾP

Bài 8: KHOẢNG CÁCH VÀ KIỂU DÁNG ĐỨNG NGỒI TRONG GIAO TIẾP

Bài 9: CHÀO HỎI, XƯNG HÔ, TỰ GIỚI THIỆU VÀ GIỚI THIỆU, XIN LỖI VÀ CẢM ƠN TRONG GIAO TIẾP

...



Bài 1: GIAO TIẾP LÀ GÌ? PHÂN LOẠI GIAO TIẾP



1 – ĐỊNH NGHĨA KHÁI NIỆM GIAO TIẾP

1.1. *Giao tiếp* là hoạt động trong đó người này, do có một nhu cầu nào đó, tiếp cận và tác động vào tâm lý của người kia, để tạo ra được một sự giao lưu tâm lý giữa hai người, nhằm mục đích biết nhau, thông cảm với nhau và đồng ý thực hiện những điều gì đó theo thỏa thuận của cả hai bên để đáp ứng nhu cầu của mỗi bên.

1.2. Cần phân biệt sự khác nhau và mối quan hệ qua lại giữa các khái niệm: giao tiếp và giao lưu, giao tiếp và ứng xử, giao tiếp và tiếp xúc, giao tiếp và quan hệ, v.v...

2. BẢN CHẤT CỦA GIAO TIẾP

2.1 - Giao tiếp là một nhu cầu bẩm sinh và suốt đời của con người. Đó là những nhu cầu: 2.1.1. Về người khác (nhu cầu có người thân ruột thịt (bố mẹ, anh chị em, ông bà), có bạn, có người yêu, có vợ

có chồng, có con, có cháu v.v... để được gắn bó, yêu thương, chia sẻ, chăm sóc, giúp đỡ, bảo vệ.

2.1.2. Về những cái cần cho cuộc sống và hoạt động của bản thân nhưng phải thông qua người khác mới có được (ví dụ cần tiền, cần đồ vật, cần kiến thức và kỹ năng... thì phải giao tiếp với người có thể giúp mình có tiền, có đồ vật có kiến thức và kỹ năng...)

2.2 - Giao tiếp là một hình thức vận động và biểu hiện của những quan hệ giữa người và người trong xã hội.

2.2.1. Có rất nhiều loại quan hệ giữa người và người trong xã hội: quan hệ hôn nhân và quan hệ huyết thống (quan hệ vợ chồng, gia đình, họ hàng), quan hệ hàng xóm - láng giềng, quan hệ bạn bè, quan hệ thầy trò, quan hệ đồng nghiệp, quan hệ chủ - thợ, quan hệ cấp trên - cấp dưới, quan hệ tuổi tác, quan hệ nam nữ, quan hệ tình cảm, quan hệ kinh tế, quan hệ tôn giáo v.v...

2.2.2. Giao tiếp là hoạt động xác lập và tiếp tục mối quan hệ giữa hai người, là sự phát triển và củng cố hoặc là sự duy trì trong một giới hạn nhất định mối quan hệ đó.

2.2.3. Giao tiếp là để thể hiện một thái độ, một hành động cư xử (là đối xử và ứng xử) với người khác một cách phù hợp hay không phù hợp với sự mong đợi của người đó và với đạo lý của xã hội, pháp luật của nhà nước hoặc giáo lý của một tôn giáo nào đó.

2.3 - Giao tiếp giữa hai người với nhau là gặp nhau của hai nhân vật (tức là hai chức danh xã hội) và của hai nhân cách (tức là của hai tâm lý) khác nhau.

Sự khác nhau giữa hai nhân vật sự là khác nhau về chức vụ, danh hiệu, quyền lực, lợi ích, trách nhiệm, uy tín, lý lịch, thanh thế v.v...

Sự khác nhau giữa hai nhân cách là sự khác nhau về trí tuệ, tình cảm, ý chí, đạo đức, xu hướng (nhu cầu, hứng thú, nguyện vọng, lý tưởng, ước mơ), năng lực, tính cách, khí chất v.v...

2.4. Giao tiếp là sự truyền thông, sự giao lưu về tâm lý giữa hai người và nhiều người với nhau, qua ngôn ngữ, cử chỉ, bộ mặt và hành động của nhau và tùy thuộc vào sự hiểu đúng hay sai, đầy đủ hay không đầy đủ của mỗi bên đối với ngôn ngữ, cử chỉ, bộ mặt và hành động của bên kia. Điều đó lại tùy thuộc vào

cách sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ, cách thể hiện bộ mặt và hành động của mỗi bên cũng như tùy thuộc vào mức độ gây nhiễu nhiều hay ít của môi trường.

Cấu trúc và cơ chế vận hành của sự truyền thông - giao lưu giữa hai chủ thể S1 và S2 trong một môi trường E có thể được phác họa qua sơ đồ dưới đây:

3. PHÂN LOẠI GIAO TIẾP

3.1. Giao tiếp công việc, giao tiếp tình cảm.

3.2. Giao tiếp việc riêng, giao tiếp việc công.

3.3. Giao tiếp đời thường, giao tiếp nghiệp vụ.

3.4. Giao tiếp trực tiếp (mặt đối mặt), giao tiếp gián tiếp (điện thoại, thư, E-mail, qua người trung gian).

3.5. Giao tiếp ở nhà, ở nơi công cộng, ở nơi làm việc.

3.6. Giao tiếp giữa hai người với nhau, giữa một người với nhiều người và giữa nhiều người bên này với nhiều người bên kia.

3.7. Giao tiếp giữa nam và nữ (khác giới): 3.8. Giao tiếp giữa người trẻ và người già và giao tiếp giữa

người trẻ với nhau hoặc giữa người già với nhau, giao tiếp giữa người lớn và trẻ em, giao tiếp giữa trẻ em với nhau.

3.9. Giao tiếp giữa cấp trên và cấp dưới, giao tiếp giữa đồng cấp.

3.10. Giao tiếp với người lạ, giao tiếp với người quen, người thân, người yêu và giao tiếp với người đối địch.

3.11. Giao tiếp với người khỏe mạnh, bình thường và giao tiếp với người bệnh hoặc người tàn tật.

3.12. Giao tiếp với người trong nước và giao tiếp với người nước ngoài.

3.13. Giao tiếp với người cùng dân tộc và giao tiếp với người dân tộc khác.

3.14. Giao tiếp với người cùng tôn giáo và giao tiếp với người khác tôn giáo, giao tiếp giữa người không theo tôn giáo nào và người có theo một tôn giáo nào đó.

3.15. Giao tiếp giữa người dân với nhau và giao tiếp giữa người dân với người Nhà nước đang thi

hành công vụ.

3.16. Giao tiếp giữa người bán và người mua.

3.17. Giao tiếp giữa người nổi tiếng và những người hâm mộ ở nơi công cộng.

3.18. Giao tiếp giữa người giàu và người nghèo.

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1 Giao tiếp là gì?

2. Phân biệt sự khác nhau và mối quan hệ qua lại giữa các khái niệm: giao tiếp, giao lưu, giao thiệp, giao tế, giao dịch, giao ước.

3. Phân tích bản chất của giao tiếp.

4. Vẽ và giải thích sơ đồ cấu trúc và cơ chế vận hành của giao tiếp xét về mặt nó là sự truyền thông - giao lưu giữa hai chủ thể S1 và S2 qua môi trường E.

5. Có thể phân loại giao tiếp như thế nào?



Bài 2: QUAN HỆ XÃ HỘI, MÔI TRƯỜNG XÃ HỘI VÀ HOẠT ĐỘNG TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP

TÀI 01010101 TIẾP



1. QUAN HỆ XÃ HỘI

Sự giao tiếp giữa hai người với nhau bao giờ cũng diễn ra trong một quan hệ xã hội nhất định nào đó giữa hai người (Ví dụ quan hệ vợ chồng, quan hệ bạn bè, quan hệ thầy trò, quan hệ chủ thợ, quan hệ người bán - người mua, quan hệ thầy thuốc - bệnh nhân...) và do đó mỗi người có một tư cách nhất định để giao tiếp với người kia trong mỗi quan hệ đó (ví dụ tư cách người vợ, tư cách người bạn, tư cách người thầy, tư cách người chủ, tư cách người bán, tư cách người thầy thuốc khi giao tiếp với người chồng, với người bạn, với người học trò, với khách hàng, với bệnh nhân của mình).

Một nguyên tắc của giao tiếp là phải giao tiếp với ý thức rõ ràng về tư cách giao tiếp của bên này và bên kia, về mỗi quan hệ giao tiếp giữa 2 bên, để hành vi giao tiếp không phá vỡ tính chất và không vượt quá giới hạn của mỗi quan hệ đó (Ví dụ: thầy trò giao tiếp

với nhau thì thầy phải ra thầy, trò phải ra trò). Tất nhiên, khi giao tiếp với tư cách khác, trong mối quan hệ khác, thì sự giao tiếp cũng phải khác, để phù hợp với tư cách và quan hệ đã đổi khác. Sự chuyển đổi quan hệ và tư cách giao tiếp giữa hai người có thể được thực hiện cách nhau một thời gian dài (qua nhiều năm, tháng) hoặc ngắn (trong ngày), thậm chí ngay trong một lần giao tiếp.

2. MÔI TRƯỜNG XÃ HỘI

Sự giao tiếp giữa hai người với nhau bao giờ cũng diễn ra trong một môi trường xã hội nhất định nào đó, nghĩa là tại một chỗ nào đó, trong một khung cảnh nào đó, với sự có mặt của nhiều hoặc ít người khác (những người thứ ba) hoặc ở một nơi hoàn toàn vắng vẻ (ví dụ ở nhà, trong gia đình, trên đường phố, nơi công cộng, trong cơ quan, trong nghĩa trang, trong nhà thờ, trong rừng...). Tùy theo chỗ giao tiếp là ở đâu, có những ai chung quanh hay không mà cách giao tiếp không chỉ phải phù hợp với tính chất của mối quan hệ giữa hai người, mà còn phải phù hợp với môi trường, với khung cảnh chung quanh. (Ví dụ: cách giao tiếp của đôi tình nhân đối với nhau ở nơi vắng vẻ và ở nơi công cộng, ở nhà và ở cơ quan, ... không thể như

nhau được).

Xét về mặt tâm lý, lối sống và hành vi, mỗi cá nhân là sản phẩm của nền văn hóa của dân tộc mà cá nhân đó là thành viên, cũng có nghĩa là sản phẩm của môi trường văn hóa trong đó cá nhân đó đã sinh ra và lớn lên. Mà môi trường văn hóa, cũng như môi trường kinh tế, môi trường chính trị, v.v... là một mặt của môi trường xã hội, thuộc về môi trường xã hội. Vì thế, mỗi cá nhân, khi giao tiếp với ai, giao tiếp ở đâu thì cần phải lưu ý tới vấn đề: cách giao tiếp - ứng xử của mình với người đó và ở nơi đó có phù hợp với môi trường văn hóa xung quanh và với đặc điểm văn hóa của cá nhân người đó hay không.

3. HOẠT ĐỘNG TÂM LÝ

3.1 - Cảm giác và tri giác trong giao tiếp.

Sự giao tiếp đầu tiên giữa hai người bao giờ cũng bắt đầu bằng những cảm giác và tri giác do có sự tác động qua lại giữa hai người vào các cơ quan thị giác và thính giác là vào mắt, để được thấy, và tai để được nghe người mà mình giao tiếp.

Những cảm giác và sự tri giác về nhau giữa

hai người trong giao tiếp là quan trọng, vì chính những cảm giác đó, sự tri giác đó đưa đến sự đánh giá nhân cách của đối tượng giao tiếp. Nhưng đó chỉ là cảm giác, tri giác mà thôi tức chỉ là sự nhận thức cảm tính về những hiện tượng bên ngoài của đối tượng mà thôi.

Vì thế, người nhìn và nghe, người nhận thức và đánh giá đối tượng giao tiếp của mình không nên quá coi trọng và dừng lại ở hình thức bên ngoài của đối tượng mà cần phải tư duy và tưởng tượng để có thể biết được, hiểu được cái nội tâm (bên trong), cái bản chất nhân cách của đối tượng, nghĩa là không dừng lại ở nhận thức và đánh giá cảm tính mà phải tiến lên nhận thức và đánh giá lý tính nếu mối quan hệ và công việc của mình với đối tượng đòi hỏi phải như vậy. Ngược lại, khi ta là đối tượng giao tiếp của người khác, nhất là khi sự nhận thức và đánh giá của người đó đối với ta là quan trọng, thì ta phải coi trọng đúng mức cái hình thức bên ngoài của mình, để có được sự cảm tình ngay từ lần gặp đầu tiên của người đó, để tỏ lòng kính trọng người đó và để người đó thấy rằng mình là một người lịch sự.

3.2 - Chú ý và trí nhớ trong giao tiếp.

Nói chung, trong giao tiếp với nhau, con người bao giờ cũng muốn người mà mình giao tiếp phải nhìn và nghe mình. Ai mà không chán và khó chịu khi nhận ra rằng người mà mình đang nói chẳng chú ý nghe mình nói mà cứ nhìn đi đâu ấy hoặc tỏ ra sốt ruột, cứ nhấp nhồm muốn bỏ đi chỗ khác.

Trí nhớ cũng rất cần trong giao tiếp. Đã hứa với ai điều gì thì phải nhớ lời đã hứa và phải thực hiện cho kỳ được lời hứa. Việc không nhớ tên, hoặc nhớ nhầm tên nên gọi nhầm tên là một điều làm buồn lòng người mà mình giao tiếp.

3.3 - Tư duy và tưởng tượng trong giao tiếp.

Tư duy (suy nghĩ) là hiện tượng tâm lý thường diễn ra trong quá trình giao tiếp khi một câu hỏi được người này đặt ra và yêu cầu người kia phải trả lời. Nếu vấn đề đặt ra một cách đột ngột, bất ngờ, lại là vấn đề phức tạp, tế nhị thì ta không thể trả lời ngay mà phải tư duy, phải suy nghĩ chín chắn để trả lời, để giải quyết.

Khi ta sắp giao tiếp lần đầu tiên với một người mà ta chưa biết mặt, ta thường tưởng tượng về bộ mặt, về cái vẻ bên ngoài của người ấy (hiền lành, vui vẻ hay dữ tợn, lạnh lùng ...), về những gì sẽ diễn ra

giữa hai người trong lần giao tiếp sắp tới (dự đoán) để chuẩn bị cách đối phó, ứng xử sao cho được việc. Ngay trong khi đang giao tiếp, ta cũng có thể tưởng tượng về tương lai, hậu vận của người mà ta đang giao tiếp.

3.4 - Xúc cảm và tình cảm trong giao tiếp.

Trong khi giao tiếp với nhau, ngoại hình, lời nói, cử chỉ, hành động của người này làm nảy sinh cảm xúc và tình cảm ở người kia và ngược lại. Những xúc cảm và tình cảm đó được biểu lộ trên bộ mặt, trên lời nói, cử chỉ và hành động trong giao tiếp, qua đó hai bên đều có thể biết được những xúc cảm và tình cảm đó của nhau. Tùy theo những xúc cảm và tình cảm đó là như thế nào mà sự giao tiếp có đạt được kết quả như mong muốn hay không, mối quan hệ giữa hai người tốt lên, được củng cố, phát triển và tiếp tục hoặc xấu đi, không muốn giao tiếp với nhau nữa và chấm dứt.

Sự biểu lộ xúc cảm và tình cảm có thể được thực hiện một cách chân thực, tự nhiên, thoải mái. Nhưng cũng có thể có những trường hợp người ta phải kiềm chế, giấu giếm cảm xúc và tình cảm của mình, hoặc biểu lộ một cách giả tạo những xúc cảm và

tình cảm không có thực, hoặc trái với những xúc cảm và tình cảm có thực.

Mỗi người chúng ta cần phải có khả năng biết và hiểu được đúng cảm xúc, tình cảm của người mà mình đang giao tiếp để có cách ứng xử đúng đắn, cần thiết.

3.5 - Ý chí trong giao tiếp.

Có những khi ta gặp những khó khăn, thử thách rất lớn trong giao tiếp (ví dụ: giao tiếp trong một môi trường không thuận lợi, với một đối tượng khó tính, xấu tính về một vấn đề phức tạp, nên ta bị căng thẳng, mệt mỏi, bực bội, ...). Những khi đó, để đạt được mục đích của mình, ta phải chịu khó, phải cố gắng để vượt qua, nghĩa là phải huy động sức mạnh ý chí, phát huy bản lĩnh vững vàng của mình để kiềm chế sự bực bội, để chịu đựng, để thuyết phục bên đối tác, để bảo đảm tính lịch sự, có văn hóa của mình trong giao tiếp.

3.6 - Xu hướng, năng lực, tính cách và khí chất của cá nhân trong giao tiếp.

Qua giao tiếp, hai bên biết được xu hướng (nhu cầu, động cơ, hứng thú, nguyện vọng, ...) của

nhau (tức là biết nhau muốn gì), năng lực (trình độ hiểu biết, khả năng xử lý, giải quyết vấn đề, thực hiện hành động, ...) của nhau (tức là biết nhau có khả năng làm gì, làm được không), từ đó mà cộng tác với nhau để thực hiện những việc đó.

Cũng qua giao tiếp, hai bên biết tính cách (thái độ và thói quen phản ứng trong đối xử và ứng xử) của nhau, biết được mình có thể làm việc hay sống chung với người có tính cách như thế hay không, và biết khí chất (tác phong hoạt động mạnh hay yếu, nhanh hay chậm, đều hay không đều do kiểu hoạt động của hệ thần kinh tạo ra) của nhau, biết được mình có thể cộng tác với người đó trong hoạt động nào đó của mình hay không.

3.7 - Ngôn ngữ, cử chỉ, cử động và hành động trong giao tiếp.

Nếu cảm giác và tri giác, tư duy và tưởng tượng, xúc cảm và tình cảm, xu hướng, năng lực, tình cảm và khí chất là những quá trình và những thuộc tính tâm lý nảy sinh, diễn biến và tồn lưu trong não của mỗi người, không nhìn thấy được thì ngôn ngữ, cử chỉ, cử động và hành động là những hành vi biểu lộ phần nào

đó những quá trình, những trạng thái và những thuộc tính tâm lý nói trên, người khác có thể nhìn thấy, nghe thấy và do đó có thể biết phần nào về những quá trình, trạng thái và thuộc tính tâm lý của người mà mình đang giao tiếp. Tất nhiên, do hành vi của con người có thể là thật hay giả tùy theo từng tình huống cụ thể, cho nên trong giao tiếp, bên này có thể biết và hiểu đúng hoặc có thể hiểu sai, hiểu lầm tâm lý lúc đó của bên kia, bị bên kia đánh lừa.

Ngôn ngữ (nói cho người khác nghe hoặc viết cho người khác đọc) là những phương tiện giao tiếp quan trọng và phổ biến nhất, tất nhiên phải là thứ ngôn ngữ mà cả hai bên đều sử dụng được. Không biết và do đó không hiểu được tiếng nói và chữ viết của nhau thì không thể giao tiếp bằng ngôn ngữ được.

Cử chỉ là những cử động có ý nghĩa thông tin một cách có ý thức kèm theo lời nói để phụ họa cho lời nói hoặc thay thế cho lời nói. Nó là một thứ ngôn ngữ không lời. Nếu ngôn ngữ là tiếng nói hay chữ viết của một dân tộc nào đó thì cử chỉ và điệu bộ là thứ ngôn ngữ không lời, hầu hết là giống nhau giữa các dân tộc. Tất nhiên, cũng có một số cử chỉ chỉ có ở dân tộc này mà không có ở dân tộc khác, hoặc cùng có cả nhưng

cách thể hiện có khác nhau đôi chút.

Cử động là một phản xạ của cơ thể, không nhằm mục đích thông tin một cách có ý thức cho người khác biết mình muốn nói điều gì với người đó, nhưng người khác có thể qua sự nhìn thấy những cử động đó mà biết được trạng thái tâm lý của người đang có cử động đó.

Hành vi biểu lộ đầy đủ nhất tâm lý của con người là hành động hay nói cách khác là việc làm của chính người đó. Con người có thể nghĩ như thế nào đó nhưng không nói ra, hoặc nói không đúng với điều mình đã nghĩ. Cũng như thế, con người nói nhưng có thể không làm điều mình đã nói, hoặc làm không đúng như đã nói. Dù sao thì đối với xã hội, hành động bao giờ cũng quan trọng hơn là lời nói, và nhận xét đánh giá một con người phải căn cứ chủ yếu vào hành động chứ không phải chỉ căn cứ vào lời nói.

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1) Quan hệ xã hội giữa người và người nghĩa là gì và quan hệ xã hội là yếu tố có tầm quan trọng như thế nào đối với sự giao tiếp? Cho ví dụ.

2) Môi trường xã hội của giao tiếp nghĩa là gì và có tầm quan trọng như thế nào đối với sự giao tiếp?Cho ví dụ.

3) Hãy phân tích tầm quan trọng của cảm giác và tri giác trong giao tiếp.Cho ví dụ.

4) Hãy phân tích tầm quan trọng của tư duy và tưởng tượng trong giao tiếp?Cho ví dụ.

5) Hãy phân tích tầm quan trọng của xúc cảm và tình cảm trong giao tiếp?Cho ví dụ.

6) Hãy phân tích tầm quan trọng của ý chí trong giao tiếp?Cho ví dụ.

7) Hãy phân tích tầm quan trọng của ngôn ngữ và cử chỉ trong giao tiếp?Cho ví dụ.

8) Cử chỉ và cử động khác nhau ở chỗ nào? Trong giao tiếp giữa hai người với nhau, cử động của người này có ý nghĩa gì không đối với người kia. Cho ví dụ.

9) Hãy phân tích tầm quan trọng của hành động trong giao tiếp?Cho ví dụ.

10) Nếu ngôn ngữ và hành động của con

người không phải lúc nào và ở đâu cũng thật, mà có thể giả vờ, thì trong giao tiếp ta nên thế nào?



Bài 3: VĂN HOÁ GIAO TIẾP CỦA XÃ HỘI VÀ SỰ GIAO TIẾP CÓ VĂN HÓA CỦA MỖI CÁ NHÂN



I. VĂN HÓA GIAO TIẾP CỦA XÃ HỘI.

Văn hóa giao tiếp của một xã hội, một dân tộc là toàn bộ những nguyên tắc, những chuẩn mực và những qui định chỉ đạo hoạt động giao tiếp giữa người và người trong xã hội đó, thuộc dân tộc đó, để sự giao tiếp đó được đánh giá là có giá trị đạo đức, có giá trị thẩm mỹ, hợp lý, phù hợp với quan niệm xã hội đó và dân tộc đó về văn hóa và văn minh, về truyền thống và bản sắc của dân tộc mình và phù hợp với điều kiện tự nhiên, xã hội, kinh tế, văn hóa của dân tộc đó.

Sự giao tiếp quốc tế, với tính chất là sự giao tiếp giữa hai người thuộc hai dân tộc và hai đất nước khác nhau (thậm chí có vị trí địa lí khác xa nhau, với truyền thống văn hóa và phong tục, tập quán khác nhau) tất nhiên không thể thực hiện bằng cách tuân theo những nguyên tắc, chuẩn mực và qui định của chỉ một bên nào, mà phải có những nguyên tắc, chuẩn mực và những qui định chung, mang tính quốc tế, cho

sự giao tiếp quốc tế giữa hai bên.

II. TRÌNH ĐỘ GIAO TIẾP VĂN HÓA CỦA MỖI CON NGƯỜI.

Mặc dù mỗi xã hội mỗi đất nước, mỗi dân tộc đều có văn hóa giao tiếp mang tính truyền thống của mình, nhưng sự giao tiếp của mỗi con người trong xã hội đó có là sự giao tiếp có văn hóa hay không, và sự giao tiếp có văn hóa đó có mang sắc thái truyền thống của dân tộc hay không (hay là mang sắc thái ngoại lai mất gốc) lại là chuyện khác. Điều đó tùy vào chỗ của mỗi người có được gia đình và nhà trường giáo dục về văn hóa giao tiếp hay không và tùy thuộc vào chỗ người đó có được sống và hoạt động trong môi trường, một hoàn cảnh có văn hoá hay không. Như thế có nghĩa là: văn hóa giao tiếp là một mặt, một bộ phận của văn hóa nói chung. Và trong quan niệm về một con người có văn hóa phải bao gồm cả văn hóa giao tiếp. Văn hóa giao tiếp là văn hóa về đạo đức và thẩm mỹ trong giao tiếp mà ta thường gọi là phép lịch sự.

III. NHỮNG NGUYÊN TẮC CHUNG CỦA SỰ GIAO TIẾP CÓ VĂN HÓA

1. TÍNH KHOA HỌC:

Tính khoa học của sự giao tiếp (nhất là trong giao tiếp khoa học, trong giao tiếp kinh doanh, trong giao tiếp hành chính, trong giao tiếp ngoại giao và trong giao tiếp nghi lễ, v.v...) thể hiện ở chỗ: nội dung, hình thức, phương pháp giao tiếp phải phù hợp với mục đích và tính chất giao tiếp.

2. TÍNH ĐẠO ĐỨC

Tính đạo đức của sự giao tiếp thể hiện ở thái độ quý trọng, cởi mở, thông cảm, chia sẻ, ủng hộ, giúp đỡ đối với người mà mình giao tiếp, đồng thời cũng thể hiện ở thái độ tự trọng, biết tự kiềm chế, nhường nhịn, khiêm tốn, chân thành và lắng nghe của người giao tiếp.

3. TÍNH THẨM MỸ:

Tính thẩm mỹ của sự giao tiếp thể hiện ở chỗ, một là, tính khoa học và tính đạo đức của giao tiếp được thẩm mỹ hóa, tức là thể hiện một cách cao nhất và khéo léo nhất để thành ra cái đẹp, cái "có duyên", cái hoàn chỉnh ở ngoại hình của người giao tiếp, ở bộ mặt, lời nói, cử chỉ, hành động của người giao tiếp, ở cái đẹp của khung cảnh trong đó diễn ra sự giao tiếp.

4. TÍNH DÂN TỘC VÀ TÍNH QUỐC TẾ:

a - Tính dân tộc của sự giao tiếp thể hiện ở tâm lý dân tộc (tư tưởng và tình cảm của con người Việt Nam, tính cách, bản lĩnh của người Việt Nam trong cả nước và của từng vùng) của chủ thể giao tiếp, ở hình thức và phương pháp giao tiếp của chủ thể mang tính dân tộc (theo phong tục, tập quán của người Việt Nam trong cả nước nói chung và từng vùng nói riêng).

Người ngoại quốc vào nước ta, giao tiếp với người Việt Nam chúng ta, thấy rất rõ tính dân tộc trong sự giao tiếp của người Việt Nam chúng ta với nhau, cũng như là với họ. Còn người Việt Nam chúng ta cũng nhận thấy rất rõ tính dân tộc trong cách giao tiếp của người ngoại quốc tùy theo họ là người nước nào.

Tính dân tộc trong sự giao tiếp thể hiện sự bình đẳng giữa dân tộc này với dân tộc khác và nước khác, thể hiện sự tự hào của một dân tộc, một nước về truyền thống văn hoá của mình (trong đó có văn hoá giao tiếp) và là bằng chứng của người giao tiếp đã không đánh mất bản sắc dân tộc trong con người mình (mình vẫn là người Việt Nam, không phải là con người chung chung hoặc lai căng, mất gốc).

b - Trong giao tiếp, tính dân tộc không đối lập với tính quốc tế, trái lại, bên cạnh tính dân tộc, cần có tính quốc tế khi tính quốc tế đó không làm tổn thương hoặc triệt tiêu mà bổ sung cho tính dân tộc.

5 -TÍNH TRUYỀN THÔNG VÀ TÍNH HIỆN ĐẠI:

Tính truyền thống không đối lập với tính hiện đại trong giao tiếp, trái lại, có những truyền thống được hiện đại hóa bằng cách cải tiến, đổi mới, và có những cái mới, cái hiện đại không có nguồn gốc trong truyền thống nhưng bổ sung cho cái truyền thống.

Điều quan trọng nhất của sự giao tiếp có văn hoá là giao tiếp với tấm lòng nhân hậu và trung thực: Nếu thiếu cái tâm đó thì sự giao tiếp dù có lịch sự đến đâu cũng chỉ là cái bề ngoài khách sáo, xã giao mà thôi. Tất nhiên, lịch sự trong giao tiếp, tự bản thân nó, đã là một giá trị.

Đó là chưa nói đến một điều quan trọng khác nữa là lòng tự trọng, là sự không đánh mất nhân phẩm, danh dự và bản lĩnh của bản thân mình trước bất cứ ai và trong bất cứ tình huống nào, mặc dù điều đó không đối lập với sự khiêm tốn, ôn hòa, điều đạm, và hòa nhập với mọi người trong giao tiếp.

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1) Văn hoá giao tiếp của một xã hội và trình độ văn hóa giao tiếp của mỗi cá nhân trong xã hội đó có quan hệ với nhau như thế nào?

2) Phân tích nội dung của những nguyên tắc chung của sự giao tiếp có văn hóa.



Bài 4: PHÉP LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP VỚI TỪNG LOẠI NGƯỜI TRONG XÃ HỘI



Đối với bất cứ ai, phép lịch sự trong giao tiếp với người đó đòi hỏi chúng ta phải thể hiện được thái độ quý trọng người khác, thương yêu người khác, thông cảm và chia sẻ với niềm vui, nỗi buồn của người khác và sẵn sàng giúp đỡ người khác, kể cả với người mà ta không quen biết. Tất cả những thái độ đó đều là nội dung của chủ nghĩa nhân đạo, của mình người.

Tuy nhiên trong thực tế, mỗi lần chúng ta giao tiếp với ai là ta giao tiếp với một con người cụ thể, với tư cách là một nhân cách cụ thể, trong đó tính cách chung của con người nhân loại thống nhất với một cách hữu cơ với tính đặc thù của một nhóm xã hội và tính cách độc đáo của một cá nhân.

Ở đây chúng ta chỉ xét đến tính đặc thù về mặt tâm lý của từng nhóm xã hội thường có trong mỗi cá nhân là người thuộc nhóm đó để từ đó chúng ta xác định được phép lịch sự khi giao tiếp với một con người

thuộc nhóm đó phải như thế nào.

Tất nhiên, một điều không đơn giản là ở chỗ: mỗi người đều vừa thuộc về nhóm xã hội này và vừa thuộc vào nhóm xã hội kia.

1 - GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI LẠ:

Người lạ là người ta chưa quen biết, và do đó, ta không biết họ và tên của họ, không biết họ ở tại địa chỉ nào và làm việc ở đâu, ngành nào, không biết tình trạng gia đình của họ (đã có chồng có vợ, có con chưa, cha mẹ còn không, anh chị em có mấy người, ở đâu, làm gì), không biết xu hướng, năng lực, tính cách, khí chất của họ, không biết họ đến giao tiếp với ta để nhằm mục đích gì và với động cơ nào v.v... Những điều về họ mà ta không được biết thì, ngược lại, những điều về ta họ cũng không được biết. Cả họ và ta, khi giao tiếp với nhau, chỉ mới thấy ngoại hình của nhau, rồi hiểu nhau và nghĩ về nhau được phần nào qua lời nói, qua cử chỉ và qua việc làm trong lúc giao tiếp mà thôi.

Cả ta và họ đều có cái tâm lý nghe ngóng, thăm dò, rào đón, đề phòng đối với nhau, để khỏi bị hiểu lầm về mục đích và động cơ giao tiếp, thậm chí có khi để che đậy không cho người đối diện biết mục đích

thực, động cơ thực, con người thực của mình là như thế nào, do chưa tin nhau, chưa phải là bạn của nhau.

Vì thế, cách giao tiếp với người lạ không thể thực hiện một cách dễ dàng, thoải mái, cởi mở như với nó người quen, người bạn hay người thân trong gia đình được

Phép lịch sự khi giao tiếp với người lạ đòi hỏi ta phải lễ phép trong cách chào hỏi và trả lời. Phải thưa, phải xin phép, phải xin lỗi, phải cảm ơn, phải trả lời rằng "không có chi" với lời cảm ơn của người ta. Phép lịch sự này cũng đòi hỏi ta chớ tọc mạch, tò mò để hỏi han quá nhiều về người lạ đó khi không thực là cần thiết. Và phép lịch sự này cũng khuyên ta chớ có ba hoa, "ruột bỏ ngoài da" để đem hết chuyện nội bộ của nhà mình hay chuyện riêng tư thầm kín của bản thân mình ra "khoe" hay "tâm sự", "than thở" với người lạ.

Tất nhiên ta phải sẵn sàng trả lời những câu hỏi của họ nếu ta thấy không cần phải giấu, hoặc nếu đó là câu hỏi mà ta thấy khó trả lời, trả lời không tiện thì ta xin lỗi họ mà nói rằng ta không biết trả lời như thế nào được.

2 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA NAM GIỚI VÀ NỮ GIỚI:

Sự giao tiếp giữa nam giới và nữ giới với nhau có khác với sự giao tiếp giữa nam giới với nhau hoặc giữa nữ giới với nhau. Đó là do sự khác nhau về giới tính trên cả 3 mặt sinh lý, tâm lý và xã hội.

Sự khác nhau về sinh lý giới tính bao hàm trong nó khả năng nảy sinh mối quan hệ tình dục và tình yêu.

Sự khác nhau về tâm lý giới tính sẽ biểu lộ ra ở sự khác nhau về cách đối xử cũng như về sự đòi hỏi cách đối xử giữa người này và người kia trong quan hệ tình bạn, tình yêu và hôn nhân, kể cả quan hệ tình dục.

Cuối cùng, sự khác nhau về mặt xã hội cũng có thể ảnh hưởng tích cực hay tiêu cực đến thái độ đối xử với nhau giữa nam và nữ, và thái độ có thể lại khác nhau tùy theo chỗ họ giao tiếp với nhau ở ngoài đường hay ở trong nhà, trước mặt mọi người hay chỉ khi có 2 người với nhau. Điều đó diễn ra khác nhau trong những xã hội khác nhau về truyền thống văn hóa, đạo đức, tôn giáo, phong tục, tập quán, về sự bình đẳng hay là bất bình đẳng giữa nam và nữ, về vai trò của nam và nữ trong đời sống kinh tế, xã hội, v.v...

Dù có khác nhau, nhưng bất cứ thời nào và ở bất cứ nước nào, trong mỗi quan hệ và giao tiếp giữa nam và nữ, khi họ chưa quen biết nhau, bao giờ cũng có khoảng cách, một hàng rào nhất định và mỗi bên không dám vượt qua để phân biệt mối quan hệ công việc, bạn bè với mối quan hệ của tình yêu và tình vợ chồng.

Trong mỗi quan hệ và trong sự giao tiếp giữa nam và nữ, phép lịch sự đòi hỏi ở người nam nhiều hơn ở người nữ: nam phải tôn trọng, phải tế nhị, phải nhẹ nhàng với nữ, phải giúp đỡ và phải bảo vệ nữ, phải nhận lấy phần nặng nề, vất vả, nguy hiểm và nhường cho nữ phần ít nặng nề, ít vất vả, và ít nguy hiểm hơn.

Ngược lại, nam giới bao giờ cũng đòi hỏi nữ giới quan hệ và giao tiếp với mình trong sự hiền lành và dịu dàng bẩm sinh của nữ giới.

3 - GIAO TIẾP GIỮA NGƯỜI TRẺ VÀ NGƯỜI GIÀ, GIỮA NGƯỜI LỚN VÀ TRẺ EM:

Tâm lý của người đã già khác nhiều so với tâm lý của người còn trẻ.

Phép lịch sự trong sự giao tiếp của người trẻ với người già đòi hỏi người trẻ phải biết tâm lý của người già để có sự đối xử đem lại cho người già sự an ủi, sự cảm động và niềm vui.

Người trẻ tuổi khi giao tiếp với người già phải tỏ ra lễ phép, khiêm tốn, kính trọng, biết ơn người già, chân thành học hỏi kinh nghiệm của người già. Đối lại, người già cũng nên tỏ ra thông cảm và tôn trọng thể hệ trẻ, không khắt khe mà sẵn sàng tha thứ cho mọi sự vô tình và vụng về trong đối xử của tuổi trẻ, hơn nữa, tin tưởng ở tuổi trẻ.

Trẻ em thời nào và ở đâu cũng là trẻ em. Các em ngây thơ, trong trắng, vô tội hồn nhiên và rất cần tình thương và sự chăm sóc, giáo dục của người lớn.

Vì thế, khi giao tiếp với các em, người lớn phải nắm bắt được tâm lý của các em mà có thái độ tôn trọng và tin tưởng ở các em, nói năng, đối xử nhẹ nhàng, lịch sự với các em, bảo vệ, chăm sóc và giáo dục các em.

4 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA NGƯỜI KHỎE MẠNH LÀNH LẶN VỚI NGƯỜI BỆNH VÀ NGƯỜI TÀN TẬT:

Khi giao tiếp với một người bệnh, nhất là bệnh nặng và bệnh hiểm nghèo, người khỏe mạnh phải cố gắng để biết và thông cảm với nỗi đau đớn và buồn lo của người bệnh, tránh nói những điều làm cho người bệnh thêm lo lắng, bi quan hoặc làm tủi thân người bệnh và nên nói những lời động viên; an ủi và tạo niềm tin, niềm hy vọng sẽ khỏi bệnh cho người bệnh.

Đối với người tàn tật, chúng ta phải thông cảm với mặc cảm bị tàn phế của họ để mà an ủi, động viên và giúp đỡ. Đừng tỏ ra quá chú ý đến sự tàn tật của họ, làm cho họ càng thêm mặc cảm.

5 – SỰ GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI DÂN TỘC KHÁC VÀ VỚI NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

Người dân tộc khác và người nước ngoài khác ta về ngôn ngữ, về tâm lý và về truyền thống văn hóa của dân tộc, về cách ăn mặc và có thể khác cả về màu da, màu mắt, màu tóc và chiều cao v.v... Vì thế, họ có thể ngỡ ngàng, lúng túng, vụng về khi tiếp xúc và đối tác với ta, nhất là khi cùng sinh hoạt với ta theo cách của ta. Họ sẽ ngượng nghịu, thậm chí khó chịu khi thấy ta nhìn họ một cách tò mò, giơ tay chỉ chỗ vào mặt

họ rồi cười với nhau về họ. Họ rất cảm ơn và đánh giá cao ta nếu ta tỏ ra kính trọng, yêu mến, cởi mở và giúp đỡ họ.

Điều quan trọng nhất là ta chớ có làm điều gì đối với họ hoặc trước mắt họ để họ hiểu lầm hoặc khinh bỉ đối với dân tộc ta và đất nước ta, làm nhục quốc thể, làm tổn thương nghiêm trọng danh dự của dân tộc Việt Nam.

6 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA CẤP TRÊN VÀ CẤP DƯỚI:

Cấp trên lãnh đạo, chỉ đạo, chỉ huy và ra quyết định cho cấp dưới thi hành và thực hiện. Cấp dưới phục tùng và thi hành, thực hiện nghiêm chỉnh lệnh của cấp trên. Ngoài điều đó ra, cấp trên không có quyền vì thế mà hống hách đối với cấp dưới xúc phạm đến nhân phẩm của người được quyền mình. Cấp dưới phải kính trọng và phải có tinh thần trách nhiệm đối với cấp trên, nhưng không vì thế mà khúm núm, nịnh bợ cấp trên.

7 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA NGƯỜI KHÔNG THEO TÔN GIÁO NÀO VỚI NGƯỜI CÓ THEO MỘT TÔN GIÁO VÀ GIỮA NGƯỜI THEO TÔN GIÁO NÀY VỚI NGƯỜI THEO TÔN GIÁO KHÁC:

Theo Hiến pháp của nước Cộng hòa XHCN Việt Nam, mọi công dân đều có quyền tự do tín ngưỡng và tự do không tín ngưỡng. Vì thế, ở nước ta có nhiều người theo một tôn giáo nào đó (đạo Phật, đạo Công Giáo, đạo Tin Lành, đạo Hồi, đạo Cao Đài, đạo Hòa Hảo v.v...)

Truyền thống đại đoàn kết của dân tộc ta và phép lịch sự trong giao tiếp đòi hỏi mọi người phải có thái độ tôn trọng quyền tự do tín ngưỡng và tự do không tín ngưỡng, tôn trọng mọi giáo sĩ mà mọi tín đồ bất kể họ theo tôn giáo nào.

Sự hiểu biết về mỗi tôn giáo giúp mỗi người chúng ta biết những gì là cấm kỵ đối với từng tôn giáo và do đó biết tránh né không nói và không làm những điều cấm kỵ với tín đồ của tôn giáo có những điều cấm kỵ. Đó khi giao tiếp với họ hoặc khi vào thăm viếng nhà thờ, chùa chiền, đền miếu của họ.

8 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA NGƯỜI DÂN VÀ NGƯỜI CÔNG CHỨC NƠI NHIỆM SỞ

Người công chức (tức là cán bộ và nhân viên làm việc trong bộ máy Nhà nước) khi tiếp dân nơi nhiệm sở của mình phải luôn luôn có thái độ kính

trọng người dân và tinh thần tận tụy phục vụ nhân dân, tuyệt đối không được có thái độ cửa quyền và gây phiền hà cho người dân.

Người dân khi đến một cơ quan Nhà nước, dù cơ quan đó là cấp nhỏ nhất trong bộ máy Nhà nước, phải có thái độ tôn trọng những quy định, những yêu cầu của cơ quan đó đối với người dân để bảo đảm trật tự và an ninh chốn công quyền.

Trong khi giao tiếp với nhau, nếu có điều gì trái ý nhau thì cả hai bên đều phải bình tĩnh và ôn hoà trình bày ý kiến phản hồi của mình, tránh gây căng thẳng, ảnh hưởng không tốt đến việc giải quyết vấn đề và đến không khí làm việc chung của công sở.

9 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA NGƯỜI BÁN VÀ NGƯỜI MUA

Trong nền kinh tế thị trường, hoạt động mua bán theo giá thị trường là hiện tượng phổ biến. Tuy nhiên mua bán không đơn giản chỉ là chuyện trả tiền và nhận tiền, giao hàng và nhận hàng mà còn là chuyện giao tiếp có văn hóa hay kém văn hóa giữa người mua và người bán.

Do quy luật cạnh tranh của kinh tế thị trường,

người bán phải thi nhau chiều khách (khách hàng là thượng đế) để “vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi”, để được khách tín nhiệm, lần sau lại đến mua nữa. Ngay cả khi khách hàng không mua mà chỉ xem thôi, người bán cũng vẫn niềm nở, ân cần.

Người mua, dù biết rằng người bán cần mình, cũng không vì thế mà thiếu lịch sự với người bán.

10 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA NGƯỜI NỔI TIẾNG VÀ NGƯỜI HÂM MỘ Ở NHỮNG NƠI CÔNG CỘNG:

Trong lĩnh vực ca nhạc, thể thao, điện ảnh, v.v...có những người nổi tiếng tài năng (những ngôi sao) và có hàng trăm, hàng ngàn người hâm mộ cuồng nhiệt. Có những cuộc giao lưu giữa đông đảo những người hâm mộ với “ngôi sao” của mình để được ngắm nhìn, được hỏi han, được nghe trả lời, được cho chữ ký, được tặng hoa và được reo hò, vỗ tay hoan nghênh... Trong những tình huống như vậy, thái độ giao tiếp của “ngôi sao” với công chúng của mình là một vấn đề rất quan trọng: sự vui vẻ, sự khiêm tốn, sự kính trọng của nhân vật “ngôi sao” đối với công chúng là thước đo trình độ văn hoá, phẩm chất, nhân

cách của người được hâm mộ. Mọi lời nói, cử chỉ, hành động sai sót, đáng chê trách của “ngôi sao” sẽ lập tức gây ra sự thất vọng rất lớn đối với cộng chúng và sẽ gây tổn thất cho uy tín của chính mình.

11 – SỰ GIAO TIẾP GIỮA NGƯỜI GIÀU VÀ NGƯỜI NGHÈO:

Trong nền kinh tế thị trường, nhiều thành phần và mở cửa, chắc chắn phải có sự phân hoá giàu nghèo: một số người này làm ăn giỏi và may mắn nên giàu lên; một số người khác làm ăn kém và rủi ro, nên phá sản, nghèo đi. Đó là chưa kể những kẻ giàu lên một cách phi pháp và vô đạo đức (buôn lậu, lừa đảo, tham nhũng...).

Vấn đề đặt ra là: Trong giao tiếp với nhau, người giàu không nên có thái độ khinh bỉ người nghèo, lấy đồng tiền để o ép, điều khiển, sai khiến người nghèo, bắt người nghèo phải chịu thua thiệt, lép vế để bóc lột; còn người nghèo thì không nên vì nghèo mà chịu sự sỉ nhục và o ép của người giàu. Nói cách khác dù một bên giàu sang, một bên nghèo khổ, nhưng đều là công dân bình đẳng trước Pháp luật, đều có nhân cách, nhân phẩm của mình mà không

một ai có quyền xúc phạm.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Giao tiếp với người lạ nên như thế nào? Tại sao?

2. Nam giao tiếp với nữ thì nên như thế nào, còn nữ giao tiếp với nam thì nên như thế nào? Tại sao?

3. Người trẻ giao tiếp với người già thì nên như thế nào, còn người già giao tiếp với người trẻ thì nên như thế nào? Tại sao? Người lớn nên giao tiếp với trẻ em như thế nào? Tại sao?

4. Người khỏe mạnh nên giao tiếp với người bệnh như thế nào? Người lành lặn nên giao tiếp với người tàn tật như thế nào? Tại sao?

5. Nên giao tiếp với người dân tộc khác và với người nước ngoài như thế nào? Tại sao?

6. Người không theo tôn giáo nào nên giao tiếp với người có tôn giáo như thế nào? Người theo tôn giáo này giao tiếp với người theo tôn giáo khác như thế nào? Tại sao?

7. Công chức giao tiếp với người dân tại công sở phải như thế nào, tại sao? Người dân khi đến công sở nên giao tiếp với cán bộ hay nhân viên Nhà nước ở đó như thế nào, tại sao?

8. Cấp trên và cấp dưới nên giao tiếp với nhau như thế nào? Tại sao?

9. Người bán và người mua nên giao tiếp với nhau như thế nào? Tại sao?

10. Người nổi tiếng giao tiếp với đông đảo những người hâm mộ mình nên như thế nào? Tại sao?

11. Người giàu nên có thái độ giao tiếp như thế nào đối với người nghèo và người nghèo nên có thái độ giao tiếp như thế nào đối với người giàu?



Bài 5: PHÉP LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP Ở NHÀ, Ở CƠ QUAN VÀ Ở NƠI CÔNG CỘNG



1. PHÉP LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP Ở NHÀ

1.1 - Đặc điểm của việc giao tiếp ở nhà

Giao tiếp ở nhà là giao tiếp giữa những người trong gia đình với nhau (giữa vợ và chồng, giữa cha mẹ và con cái, giữa ông bà và cháu chắt, giữa các anh chị em, giữa chú, bác, cô, dì với cháu...), tức là giữa những người có quan hệ hôn nhân và quan hệ huyết thống với nhau. Đây là sự giao tiếp trong nội bộ một nhóm nhỏ của những người cần được chung sống với nhau lâu dài dưới một mái nhà, với trách nhiệm đạo đức và pháp lý đối với nhau và nhất là với tình cảm thương yêu nhau.

Nhà ở (môi trường gia đình) là nơi con người có thể sống hoàn toàn thoải mái và so với môi trường cơ quan hay nơi công cộng, cuộc sống trong môi trường gia đình hoàn toàn tùy thuộc vào ý muốn của cả gia đình nói chung và của từng con người nói riêng.

Mỗi gia đình có những đặc điểm và điều kiện riêng của nó về kinh tế (giàu hay nghèo), về văn hóa (được học cao/ hay thấp) về nghề nghiệp, về lối sống..., do đó, sự giao tiếp giữa những người trong gia đình với nhau hoặc với khách đến nhà cũng ít nhiều có khác nhau, nhất là về các phương tiện vật chất cho sự tiếp khách, về thời gian tiếp khách, về thái độ giao tiếp đối với nhau....

1.2 - Phép lịch sự trong giao tiếp của những người trong gia đình với khách đến nhà

a. Khách đến nhà, bất kể là khách của ai, người trong nhà đều phải tỏ ra niềm nở, vui vẻ, mời khách vào nhà ngồi rồi báo cho người nhà có khách đó ra tiếp. Nếu đó là người mà cả gia đình đều quen biết thì người tiếp khách phải là người phù hợp nhất với khách. Ví dụ khách của người ông trong nhà thì người tiếp là người ông, nếu người ông đi vắng thì người tiếp là người bà (vợ của ông), nếu hai ông bà đi vắng cả thì mới là người con tiếp. Để tỏ lòng quý mến khách hơn nữa thì người ông ra tiếp còn mời luôn cả bà ra tiếp nữa.

b. Theo phong tục nước ta, khách đến nhà thì

người nhà phải mời khách uống nước, mà trang trọng nhất là pha trà để khách uống tách nước trà nóng.

c. Khách đến thăm tất nhiên phải hỏi han về sức khỏe, sự làm ăn, sự học hành của những người trong nhà như là bày tỏ sự quan tâm và sự mong muốn gia đình được hạnh phúc. Sau đó, nếu cần thì mới bàn bạc công việc có liên quan đến mình và cần sự giúp đỡ của người trong nhà. Trước khi đến thăm, khách nên điện thoại hoặc nhắn tin trước và tốt nhất là chỉ nên đến thăm vào lúc thuận tiện đối với gia đình, được gia đình hẹn trước.

d. Khách nên có ý thức giới hạn thời gian ngồi thăm gia đình để khỏi làm mất nhiều thời gian cho gia đình, nghĩa là phải xin ra về đúng lúc. Còn về phía gia đình thì lại nên có ý mời khách ở lại thêm chút nữa, và nếu sắp đến giờ ăn thì mời khách ăn luôn cho vui. Thường là khách từ chối và cảm ơn vì không muốn làm phiền. Nhưng cũng có khi sự ở lại ăn cơm với gia đình là cần thiết về mặt tình cảm.

e. Sự giao tiếp với khách ở nhà, nếu là khách được mời, tất nhiên là có sự chuẩn bị trong một mức độ nào đó, còn nếu là khách tự động đến, gia đình

không biết trước, thì cứ tiếp khách tự nhiên trong điều kiện bình thường, chỉ cần nói với khách rằng không được biết trước nên chẳng chuẩn bị gì cả và tất nhiên là khách vẫn vui vẻ.

g. Trong khi đang tiếp khách, gia đình đừng để xảy ra những điều không vui cho khách, nghĩa là đừng có chuyện xích mích, la mắng, đánh đập con cái trước mặt khách. Nếu có xảy ra thì phải xin lỗi khách vì đã làm khách mất vui.

h. Khi khách ra về, người tiếp khách phải tiễn khách và chờ khách đi rồi mới quay vào nhà.

Sự giao tiếp với nhau trong nội bộ những người trong gia đình tất nhiên là thoải mái và tự nhiên nhìn, không như giao tiếp ở cơ quan hay với người lạ ở nơi công cộng. Đó cũng là sự giao tiếp, sự ứng xử trên cơ sở niềm tin vào tình thương yêu nhau và sự sẵn sàng tha thứ, bỏ qua mọi lỗi lầm cho nhau khi người có lỗi đã hết được mình có lỗi.

k. Sự quan tâm hỏi han và chăm sóc cho nhau giữa những người trong gia đình là quý nhưng cũng không vì thế mà làm ảnh hưởng tới sự nghỉ ngơi, sự yên tĩnh, hay sự làm việc riêng của mỗi người.

2. PHÉP LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP Ở CƠ QUAN.

2.1 - Đặc điểm của việc giao tiếp ở cơ quan

Khác với ở nhà (ở gia đình) những người trong một cơ quan là một thành viên của tập thể lao động, đến cơ quan chỉ để làm việc do cơ quan giao cho, đến đúng giờ và ra về đúng giờ, và chỉ có quan hệ với nhau về công việc là chính, tức là quan hệ công tác, quan hệ chỉ huy và chấp hành, quan hệ công tác và phối hợp, quan hệ liên đới trách nhiệm trước cơ quan, trước xã hội.

Sự giao tiếp ở cơ quan không chỉ là sự giao tiếp giữa những người là thành viên của cơ quan (sự giao tiếp nội bộ) mà còn có sự giao tiếp với khách đến cơ quan và với các cơ quan khác để làm việc với tư cách là đại diện cho cơ quan. Sự giao tiếp của người trong cơ quan với người ngoài cơ quan không đòi hỏi phải có sự quen biết, phải có nhu cầu của cá nhân, phải có tình cảm đối với nhau, mà đòi hỏi phải có lý do vì công việc, vì trách nhiệm và thuộc thẩm quyền. Vì thế, người trong cơ quan phải có đeo trước ngực áo hay đính bảng ghi họ tên và chức vụ của mình, hoặc đặt bảng đó trên mặt bàn làm việc của mình. Và nhiều

trường hợp sự giao tiếp để giải quyết công việc đòi hỏi phải có giấy giới thiệu, giấy chứng minh, sổ hộ khẩu...

2.2 - Phép lịch sự trong giao tiếp giữa các thành viên trong cơ quan với nhau.

a. Mỗi ngày, khi mới đến cơ quan và khi sắp ra về, mọi người đều chào nhau, thậm chí còn hỏi han nhau một vài câu nếu cần.

b. Tôn trọng sự làm việc của người khác trong cơ quan, không quấy rầy họ vì những chuyện ngoài cơ quan hay thuộc đời tư của nhau. Đến cơ quan chỉ để làm việc và làm việc, không nói chuyện riêng hay đùa cợt với nhau.

c. Tiếp khách của cơ quan ở phòng khách hay ở phòng làm việc, công khai, không nên mời khách cùng với mình ra ngoài phố ngồi hay vào căn tin có thể gây hiểu lầm. Không nên hẹn và tiếp khách riêng của mình để giải quyết việc riêng của mình tại cơ quan.

d. Nếu không có trách nhiệm thì không nên can thiệp vào công việc của người khác. Nếu liên quan đến trách nhiệm của mình thì có nói rõ lý do can thiệp và nếu có ý kiến thì trước hết góp ý thẳng thắn và thân

mật với người có liên quan khi đã tìm hiểu đầy đủ sự thực.

e. Không diên thoại cơ quan vào việc riêng của mình, nhất là không nên dùng vào việc riêng quá lâu trong khi có người khác đang cần dùng đến điện thoại đó.

g. Quan hệ nam nữ trong cơ quan là một vấn đề rất nhạy cảm. Nên cố gắng tránh quan hệ tình yêu hay tình dục đối với người khác giới trong cơ quan (vì "lửa gần rơm rất dễ cháy") vì nó có thể ảnh hưởng tới chất lượng và hiệu quả của công việc, tới sự khách quan và công bằng trong khen thưởng và kỷ luật trong phê bình và tự phê bình, đó là chưa nói tới ảnh hưởng đến hạnh phúc của một gia đình, đến người thứ ba (là vợ hay chồng của "đương sự") ở nhà.

Quan hệ này sẽ phương hại tới uy tín của giám đốc nếu có chuyện "quấy rối tình dục" của giám đốc với nữ thư ký của mình, hoặc chuyện nữ thư ký dùng vẻ đẹp của mình để lung lạc và lợi dụng quyền lực của giám đốc.

2.3 - Phép lịch sự trong giao tiếp giữa cán bộ, nhân viên của cơ quan với khách đến cơ quan.

a. Nếu khách là bên đối tác của cơ quan, thì người đại diện cho cơ quan tiếp và làm việc với khách phải giao tiếp với tinh thần thương thảo, thương lượng, trung thực và có trách nhiệm để giải quyết công việc vừa có lợi cho cả 2 bên, vừa củng cố được mối quan hệ làm ăn lâu dài.

b. Nếu khách là người dân thì người thay mặt cơ quan tiếp dân phải thể hiện thái độ kính trọng, niềm nở, phục vụ, tránh thái độ "cửa quyền", quan liêu, hống hách, những nhiễu. Nếu cơ quan là một công ty, một nhà hàng, một khách sạn,... thì phải luôn nhớ rằng người dân là khách hàng, là "thượng đế".

3. PHÉP LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP Ở NƠI CÔNG CỘNG

Khác ở nhà (trong gia đình) và khác với nơi làm việc (nhiệm sở: cơ quan, xí nghiệp, nhà máy, công ty, trường học, bệnh viện...) là nơi mà mỗi người chúng ta là thành viên của gia đình và của tập thể, và là nơi mà mọi người đều biết ta là ai, ta biết mọi người là ai, ta có quan hệ như thế nào với mọi người, mọi người có quan hệ như thế nào với ta, nơi công cộng là nơi chung cho tất cả mọi người trong xã hội và là nơi mọi

người thường không quen biết nhau, là người lạ đối với nhau.

Sự giao tiếp giữa người và người ở những nơi công cộng là sự giao tiếp giữa những công dân hoàn toàn bình đẳng với nhau trước pháp luật và được pháp luật quy định những quyền và những nghĩa vụ nhất định trong mối quan hệ giữa họ với nhau và giữa họ với các tài sản công cộng thuộc quyền sở hữu của toàn dân, do Nhà nước quản lý.

Vì thế, sự giao tiếp giữa người và người ở nơi công cộng đòi hỏi mỗi người phải hiểu biết và tự giác thực hiện đúng những điều mà pháp luật đã quy định kể cả khi không có mặt của những người cảnh sát. Đó là chưa kể cả những điều tuy không ghi trong pháp luật nhưng đạo lý xã hội và lương tri, lương tâm của mỗi người đòi hỏi phải làm hoặc không nên làm.

3.1 - Trên đường phố:

Đường phố, dù là nơi đông người và xe cộ qua lại, cũng là một nơi mà người này có thể giao tiếp với người kia vì lý do giao thông (ví dụ báo hiệu cho nhau khi rẽ trái, khi vượt lên), vì lý do mua bán (dừng lại để mua những gì đó có bày bán trên vỉa hè hoặc ở

những gian nhà mặt tiền), hoặc vì lý do hỏi thăm làm quen với nhau hoặc chuyện trò với nhau.

Phép lịch sự trong trường hợp này (giao tiếp với nhau trên đường phố) chủ yếu là ở chỗ: tôn trọng luật lệ giao thông; không cản trở sự đi lại của những người khác; không la, hét, cưởi và gọi nhau inh ỏi; không đua xe, lạng lách; không vịn tay nhau hoặc bám kéo nhau thành hàng hai, hàng ba; không gây gỗ và đánh nhau... ,

3.2 - Trong công viên

Công viên là nơi thường có những cuộc gặp nhau, ngồi chơi và chuyện trò với nhau giữa những người quen biết. Đó cũng là nơi mỗi buổi sáng thường có những người ở quanh đó đến tập thể dục.... Đó cũng là nơi có thể có những hiện tượng tệ nạn xã hội...

Sự giao tiếp với nhau ở trong công viên tuy thuận lợi và thoải mái hơn nhiều so với trên đường phố, nhất là vào những lúc công viên vắng vẻ, vẫn cần có phép lịch sự của nó. Không nên làm ồn, không nên xả rác, không nên phóng uế bừa bãi. Không nên độc chiếm cả một cái ghế dài để nằm ngủ trong khi có những người qua lại mỗi chân mà không biết ngồi

ngủ ở đâu. Không nên có cảnh anh nằm chịch ngồi (hay ngược lại) và đấm bóp, bắt chấy, nặn mụn, nhổ râu cho nhau không lịch sự tí nào trước mắt mọi người, nhất là khách người nước ngoài.

3.3 - Trong nhà hát rạp xiếc hoặc rạp chiếu phim

Vào nhà hát, rạp xiếc hoặc rạp chiếu phim là để xem biểu diễn trên sân khấu (ca nhạc, kịch, cải lương, tuồng, chèo, xiếc, ảo thuật) hoặc để xem phim. Không nên vào đó chỉ để giao tiếp với bạn gái, bạn trai, với người yêu, nghĩa là không xem mà chỉ để chuyện trò và âu yếm nhau bên cạnh mọi người, trước mắt mọi người.

Sự giao tiếp với nhau trong nhà hát, rạp xiếc hoặc rạp chiếu phim chỉ nên diễn ra khi cần thiết và bằng cách nói rất nhỏ với nhau chỉ vài câu ngắn ngủi. Tất nhiên, trước giờ biểu diễn, chiếu phim và trong giờ giải lao giữa buổi, chúng ta có thể giao tiếp với nhau thoải mái, nhưng vẫn không gây ồn ào đối với mọi người, nhất là không nên la hét, cười đùa, gọi nhau quá to và không nên có những cử chỉ đùa cợt, nghịch ngợm làm mất trật tự và không khí trang trọng nói chung của nhà hát, rạp xiếc và rạp chiếu phim với

tư cách là những nơi biểu diễn và thưởng thức nghệ thuật.

Trước con mắt của người mà ta giao tiếp cũng như trước con mắt của mọi người có mặt trong nhà hát, rạp xiếc, rạp chiếu bóng, mỗi hành vi của ta đã được mọi người nhìn thấy và đánh giá là có văn minh, lịch sự hay không. Vì thế:

- Nên đến xem đúng giờ hoặc sớm hơn một chút, không nên đến trễ. Buổi biểu diễn hay chiếu phim đã bắt đầu, đèn đã tắt, ta vào xem, tìm chỗ ngồi, sẽ làm phiền đến người khác. Tất nhiên ta phải xin lỗi những người mà ta đã làm gián đoạn việc xem của họ khi đi qua trước mặt họ để đến chỗ của mình.

- Nên ngồi ngay ngắn, không gác chân lên ghế.

- Không hút thuốc lá trong nhà hát và trong rạp.

Khi vở diễn đã kết thúc, ta phải nán lại vài phút để đáp lại cử chỉ chào khán giả của các nghệ sĩ bằng cách đứng dậy, vỗ tay, mắt nhìn các nghệ sĩ với nụ cười và tán thưởng.

3.4 - Trong cửa hàng ăn hoặc cửa hàng giải khát

Khi ta mời một người vào một cửa hàng để ăn uống thì ta nên chọn bàn chưa có ai ngồi hoặc đợi nhân viên cửa hàng hàng chỉ chỗ cho mình ngồi. Nếu cần tỏ ra mình là người quý trọng khách mời thì mình nên đưa bản thực đơn đi cửa hàng cho người đó và đề nghị họ chọn những món ăn mà họ thích. Nếu họ từ chối việc chọn mà nói tùy ý mình, thì mình xem qua thực đơn rồi nhanh chóng chọn món ăn, đừng để khách mời có cảm giác là ta đang phải đắn đo, suy tính quá lâu.

Ăn uống xong, lúc thanh toán tiền, ta không nên xem xét, cộng đi cộng lại giá thành trước mặt khách của ta tại bàn mà, một là, xem qua rồi trả tiền ngay, hoặc, hai là, đến quầy để thanh toán tiền, còn khách của ta vẫn ngồi tại bàn.

Trong lúc ngồi ăn uống, ta không nên có thái độ hạch sách người phục vụ mà chỉ nên có ý kiến với họ một cách nhẹ nhàng nếu có điều gì chưa vừa ý. Nếu ta cảm thấy hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên cửa hàng thì ngoài lời cảm ơn, ta có thể thù lao cho người đó một số tiền nhỏ, có thể là số tiền nhỏ

nhoi còn lại mà cửa hàng thối lại cho ta.

3.5 - Trong các cửa hàng buôn bán

Vào đây là để tìm xem có thứ hàng mà mình cần mua hay không, và nếu thấy mua được thì mua rồi ra khỏi cửa hàng, không nên đứng xem chơi lâu quá, ảnh hưởng đến sự ra vào, mua bán chung, nhất là ở những cửa hàng đông khách.

Nên xem kỹ bằng mắt, rồi khi cần thiết lắm thì mới yêu cầu người bán hàng lấy hàng cho mình cầm xem. Khi cầm hàng xem xét, phải thận trọng để khỏi đánh rơi, làm do bẩn hoặc hư hỏng. Không mua, mà trả lại, thì nhớ cảm ơn và xin lỗi nếu cảm thấy đã làm phiền họ nhiều khi xem xét hết món hàng này đến món hàng khác mà không mua. Khi ra về, nhớ chào người bán hàng.

Không nên tỏ thái độ phê phán, chê trách, hoài nghi hoặc coi thường đối với người bán hàng chỉ vì giá hàng quá cao hoặc vì chất lượng, mẫu mã của hàng không vừa ý mình.

3.6 - Khi đến các công sở

Khi có việc phải đến một công sở nào đó để

yêu cầu hoặc đề nghị người ta giải quyết cho mình một việc gì đó theo chức năng của người ta thì mình phải tỏ ra tôn trọng nội quy của cơ quan đó.

Phải qua người bảo vệ (ngồi ở cổng vào cơ quan) hoặc phải qua người hướng dẫn của cơ quan để biết phải vào phòng nào, gặp ai để giải quyết việc của mình.

Không được tự tiện đi vào phòng nọ phòng kia mà không hỏi có đúng phòng mình cần vào hay không và có được phép vào hay không.

Nếu có nhiều người đã đến trước mình thì mình phải nộp giấy tờ lên bàn người sẽ tiếp mình và ngồi chờ đến lượt khi người đó gọi tên mình.

Không nên kể lể giông dài sự việc mà chỉ nên nói hoặc trả lời ngắn gọn mà đủ với người có trách nhiệm nghe và giải quyết công việc cho mình, vì người ta còn nhiều việc phải làm và sau mình còn có người chờ đến lượt.

Không nên dẫn theo cả những người cùng đi vào công sở nếu những người đó không phải là đương sự có việc phải vào công sở đó.

3.7 - Trên các phương tiện giao thông

Nếu ta là nam giới, là cấp dưới hoặc là người trẻ tuổi thì ta phải nhường cho phụ nữ, cho cấp trên và cho người già lên xe trước và ngồi vào chỗ tốt. Khi ô tô dừng lại vì đã đến nơi cần đến, nếu ta ngồi ngoài thì ta xuống trước ngay, nhường lối xuống cho những người ngồi trong bước ra khỏi xe và, nếu cần, ta phải dìu người yếu, người già khi họ bước ra khỏi xe.

Nếu ta được ai đó cho "quá giang" và người đó có lòng tốt đưa ta đến tận nhà, thì ta nhớ cảm ơn và chờ người đó lên xe, đi khỏi ta mới vào nhà. Nếu thấy thuận tiện thì cũng nên mời người ta vào nhà uống chén nước đã trước khi đi.

Nhưng nếu ta là người cho ai đó "quá giang" về đến tận cổng nhà họ, thì ta hãy chờ cho người đó vào nhà đã rồi ta mới đi:

Ngồi hoặc nằm trên một phương tiện giao thông công cộng với người cùng đi là bạn, người yêu hay người nhà của ta thì ta chớ nên quá tự nhiên thoải mái như lúc ngồi hoặc nằm ở nhà mình, nên tránh những cử chỉ hay tư thế ngồi nằm quá thân mật như hôn nhau, ôm nhau... trước mặt mọi người.

Không nên nhìn ngắm lộ liễu người lạ cùng đi với ta trên một chuyến xe. Không nên ghé vai đọc ké tờ báo, quyển sách mà người ngồi bên cạnh (là người lạ đối với ta) đang đọc. Không nên ngủ gục vào vai người đó, dù bạn có thể không biết là mình đã như vậy, nhất là khi người đó là phụ nữ, còn mình là nam.

Không nên nói chuyện bô bô trong xe, ai cũng nghe thấy, mà chỉ nói nhỏ, đủ nghe với người cùng đi.

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1. Nêu và so sánh các đặc điểm khác nhau của 3 môi trường giao tiếp là môi trường gia đình, môi trường cơ quan và môi trường công cộng.

2. Việc giao tiếp giữa gia đình và khách của gia đình ở nhà nên như thế nào?

3. Việc giao tiếp ở cơ quan nên như thế nào?

4. Việc giao tiếp ở nơi công cộng nên như thế nào?



Bài 6: NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ CON NGƯỜI QUA GIAO TIẾP



1. NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ CON NGƯỜI NGHĨA LÀ GÌ?

1.1 - Nhận thức con người là hoạt động tâm lý nhằm mục đích biết được và hiểu được ngoại hình và hành vi của một người cụ thể nào đó và qua đó biết được và hiểu được tâm lý của con người đó (tình cảm, ý chí, xu hướng, năng lực tính cách, khí chất nói riêng và nhân cách nói chung). Đó là một quá trình đi từ nhận thức cảm tính bằng tri giác (thấy được những hiện tượng bề ngoài của con người) đến nhận thức lý tính bằng tư duy và tưởng tượng (để biết được bản chất của những hiện tượng bề ngoài đó nói riêng và của con người đó nói chung, hoặc để tiên đoán về người đó trong tương lai).

1.2 - Đánh giá con người là căn cứ vào kết quả nhận thức đã có được về một người nào đó, đối chiếu với những nhu cầu và yêu cầu chủ quan của cá nhân người đánh giá hoặc những tiêu chuẩn mà xã

hội hoặc nhóm đã đề ra để kết luận về giá trị của người đó đối với cá nhân người đánh giá hay đối với xã hội, đối với nhóm là như thế nào (giá trị về đạo đức, về tài năng, về thẩm mỹ hoặc về văn hoá nói chung), nghĩa là để kết luận rằng người đó là người tốt hay xấu thiện hay ác về đạo đức, người giỏi, người tài hay người bất tài người kém cỏi về năng lực, người đẹp hay xấu về thẩm mỹ, người có văn hoá hay kém văn hoá trong hành vi, lối sống,

1.3 - Tùy theo kết quả nhận thức và đánh giá một người nào đó là như thế nào mà người nhận thức và đánh giá sẽ có những cảm xúc và tình cảm, thái độ và hành động như thế nào với người đó. Vấn đề khó khăn và phức tạp là ở chỗ nhận thức và đánh giá như thế nào cho đúng để trên cơ sở đó có tình cảm, thái độ và hành động đúng và có sự giao tiếp lịch sự đối với người đó.

2 – NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ MỘT CON NGƯỜI

2.1 – Những nhân tố thuộc về chủ thể nhận thức và đánh giá:

a. Kiến thức khoa học và kinh nghiệm thực

tiền nhiều hay ít, đúng hay sai của chủ thể có thể làm cho chủ thể thấy được, thấy hết và hiểu đúng, hoặc không thấy được, không thấy hết và không hiểu đúng những hiện tượng tâm lý, xã hội ở con người mà mình giao tiếp.

b. Nhu cầu và sự lựa chọn nhận thức của chủ thể làm cho chủ thể nhanh chóng hướng sự chú ý của mình vào những gì ở người mà mình giao tiếp và vì thế, đã không chú ý đến những cái khác ở người đó. Do đó, chủ thể không nhận thức và đánh giá được một cách toàn diện, đồng bộ, tổng thể nhân cách của người mình giao tiếp, chỉ thấy những ưu điểm hay khuyết điểm về một vài mặt nào đó mà không thấy được những ưu điểm hay khuyết điểm trong các mặt khác của người đó.

c. Ấn tượng tốt hay xấu của chủ thể về một người nào đó cũng ảnh hưởng tới nhận thức và đánh giá của chủ thể đối với người đó. Có ấn tượng tốt thì sẽ nhận thức và đánh giá theo hướng có lợi cho người được đánh giá.

d. Tình cảm của chủ thể cũng có thể làm cho chủ thể thiếu tính khách quan trong nhận thức và đánh

giá một người nào đó. Ví dụ: “yêu nên tốt, ghét nên xấu”, “trên đầu những rác cùng rơm, chồng yêu chồng bảo hoa thơm rắc đầu!”

e. Tâm trạng của chủ thể cũng có thể chi phối sự nhận thức và đánh giá của chủ thể đối với người nào đó. Khi vui thì dễ dãi, rộng lượng, nhưng khi bực bội thì có thể khó khăn, bất bẻ, “giận cá chém thớt”.

f. Thành kiến của xã hội đối với một số ngành nghề, tướng mạo được chủ thể tiếp nhận cũng ảnh hưởng tới nhận thức và đánh giá của chủ thể đối với những ai trong ngành nghề đó hoặc có tướng mạo tương tự mà không cần biết cá nhân cụ thể đó trong thực tế là con người như thế nào.

2.2 - Những nhân tố thuộc về đối tượng nhận thức và đánh giá của chủ thể

a. Ngoại hình, tướng mạo, cách trang phục, trang sức và trang điểm của đối tượng có thể gây cho ta có những ý nghĩ, những nhận định và đánh giá đúng hoặc không đúng với thực tế của đối tượng.

b. Ngôn ngữ, cử chỉ, những cử động của bộ mặt và của cơ thể, cách đi đứng và hành động của đối

tượng là những hành vi mà chủ thể nhìn thấy được, là cơ sở thực tế cho những nhận định đúng hoặc sai, đánh giá tốt hoặc xấu của chủ thể đối với đối tượng.

c. Khi có 2 hoặc nhiều đối tượng bên cạnh nhau thì sẽ gây ra một sự so sánh ở chủ thể nhận thức và đánh giá đối với từng đối tượng đó, và sự so sánh đó làm cho ưu điểm, khuyết điểm hay nhược điểm của từng đối tượng càng nổi bật lên.

2.3 - Bối cảnh giao tiếp cũng là một nhân tố ảnh hưởng tới nhận thức và đánh giá con người

Tuỳ theo bối cảnh giao tiếp là như thế nào (ở nhà, ở cơ quan, ở nơi công cộng hay ở nơi hoang vắng) mà sự nhận thức và đánh giá một con người trong mỗi bối cảnh đó sẽ có ít nhiều sự khác nhau tuỳ theo sự ăn mặc, nói năng và hành động của người đó có phù hợp với bối cảnh giao tiếp hay không.

3. SỰ NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ VỀ CHÍNH BẢN THÂN MÌNH TRONG QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI KHÁC.

3.1 - Khi giao tiếp với người khác, mỗi người đều có cơ hội để thấy sự giống nhau và khác nhau

giữa mình và người khác bằng phương pháp so sánh và qua đó có thể thấy được ưu điểm của người khác và khuyết điểm hay nhược điểm của bản thân mình. Đó là sự tự nhận thức và tự đánh giá của bản thân chủ thể.

3.2 - Cũng có khi trong giao tiếp giữa 2 người hay nhiều người với nhau, mỗi người có thể nhận được sự phê bình (khen ngợi hay phê phán) của người khác hoặc của tập thể do đó mà có sự nhận thức và đánh giá đúng hơn về bản thân mình. Hình ảnh về bản thân tức là về "cái tôi " mà mỗi người đã tạo ra, đã dựng nên trước đó ở trong óc mình sẽ được điều chỉnh, hoặc thay đổi qua những lần có sự nhận thức mới và đánh giá mới về bản thân như đã nói ở trên. Như vậy chính trong quá trình giao tiếp với người khác mà con người nhận thức được và đánh giá được mình là con người như thế nào và do đó biết phải cố gắng như thế nào để hoàn thiện hơn nữa nhân cách của mình.

3.3 - Khái niệm "cửa sổ Johari" của Joseph Luft và của Harry Ingham phản ánh mối quan hệ giữa nhận thức của xã hội và nhận thức của cá nhân đối với chính cá nhân đó.

Theo Joseph Luft và Harry Ingham thì cái tôi của mỗi người gồm có 4 phần (như một cái cửa sổ có 4 ô) trong đó:

Phần I là phần mà bản thân ta và người chung quanh ta đều biết.

Phần II là phần mà bản thân ta không biết (ta mù) nhưng những người chung quanh ta đều biết.

Phần III là phần mà bản thân ta biết, nhưng những người chung quanh ta đều không biết (những điều bí mật của ta chỉ riêng ta biết).

Phần IV là phần mà bản thân ta và những người chung quanh ta đều không biết.

Như vậy, với khái niệm "cửa sổ Johari", ta có thể suy ra:

Không thể nào biết hết và hiểu hết mọi cái trong tâm lý của một con người.

- Có thể giúp cho mỗi cá nhân và cho mọi người chung quanh (xã hội) hiểu biết thêm về chính cá nhân đó bằng sự hoà nhập, sự cởi mở đối với nhau giữa cá nhân và xã hội. Lối sống cô độc, biệt lập, xa

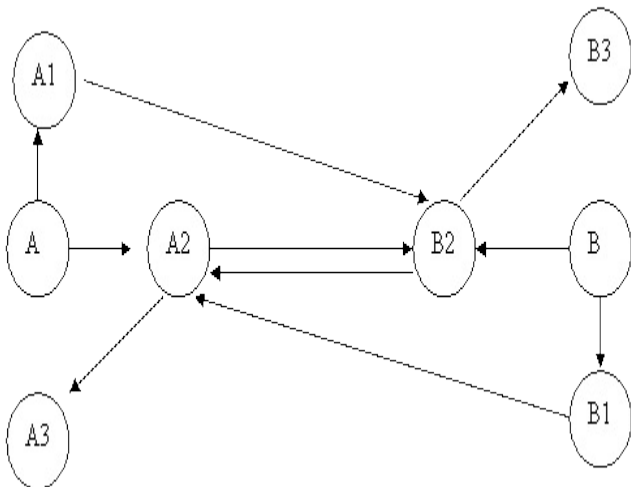
cách, khép kín giữa cá nhân và xã hội chỉ làm tăng thêm sự không hiểu biết về nhau, sự hiểu lầm, sự nghi ngờ đối với nhau giữa cá nhân và xã hội.

4. QUY LUẬT TÂM LÝ “ĐẸP ĐỂ PHÔ RA, XẤU XA ĐẶT LẠI” TRONG GIAO TIẾP LẦN ĐẦU.

Khi 2 người giao tiếp với nhau lần đầu tiên thì ai cũng muốn tạo ra và để lại một ấn tượng đẹp trong đầu óc của người kia. Vì thế, mỗi người đều cố gắng “khoe” cho người kia thấy những cái đẹp, cái tốt, cái khỏe của mình và giấu không cho người kia thấy những cái xấu, cái yếu, cái kém của mình. Thậm chí có người còn phô ra cả cái giả tạo nào đó để gây cho người kia có ấn tượng rằng mình đẹp, mình tốt, mình khỏe!.

Cũng có trường hợp đặc biệt bắt buộc con người phải làm trái với quy luật tâm lý nói trên khi phải giả vờ mình là người xấu xí, yếu ớt, bệnh tật, khờ khạo để đánh lừa đối tượng.

Sơ đồ sau đây diễn tả quy luật nói trên trong sự giao tiếp giữa người A và người B



Trong sơ đồ trên đây:

A là con người thực của A

A1 là con người mà A tự cho mình là như thế

A2 là con người A biểu lộ khi đối diện với B

A3 là con người theo sự nhận thức và đánh giá của B

B là con người thực của B

B1 là con người mà B tự cho mình là như thế

B2 là con người mà B biểu lộ khi đối diện với

A

B3 là con người B theo sự đánh giá của A

Theo sơ đồ trên đây, A với tư cách là A1, đã nhận thức và đánh giá B (khi đó B đã biểu lộ thành B2) nhưng trong thực tế là đã nhận thức và đánh giá B2 để có kết quả nhận thức và đánh giá là B3

Còn B cũng thế, với tư cách là B1, đã nhận thức và đánh giá A (khi đó A đã biểu lộ thành A2) nhưng trong thực tế là đã nhận thức và đánh giá A2 để có kết quả nhận thức và đánh giá là A3

(Hình vẽ vui ở cuối bài về 2 ông bà đi qua mặt nhau trên bãi biển minh họa cho quy luật tâm lý “đẹp dễ phô ra, xấu xa đậy lại” nói trên).

CÂU HỎI BÀI TẬP

1. Nhận thức và đánh giá con người nghĩa là gì?

2. Phân tích sự quan trọng của việc nhận thức đúng và đánh giá đúng một con người nào đó?

3. Những nhân tố gì có ảnh hưởng tới sự nhận thức và đánh giá sai hay đúng của chủ thể đối với đối tượng giao tiếp?

4. Sự nhận thức và đánh giá của chủ thể đối với chính bản thân mình được thực hiện như thế nào trong giao tiếp với người khác?

5. Khái niệm "cửa sổ Johari" là như thế nào và từ khái niệm đó ta có suy ra những kết luận như thế nào về sự nhận thức con người?

6. Vẽ và giải thích sơ đồ đã học về sự nhận thức và đánh giá nhau giữa 2 người khi giao tiếp với nhau lần đầu tiên ?

7. Giải thích quy luật tâm lý "đẹp dễ phô ra, xấu xa đậy lại" trong giao tiếp lần đầu tiên giữa 2 người với nhau. Khi nào thì quy luật đó triệt tiêu?



Bài 7: CHUẨN BỊ TÂM LÝ, NGOẠI HÌNH VÀ KHUNG CẢNH TRƯỚC KHI GIAO TIẾP



1 CHUẨN BỊ TÂM LÝ:

1.1 - Cho bản thân.

Nên tự hỏi và trả lời các câu hỏi sau đây: a)
Mình cần gì ở người mà mình sẽ đến gặp?

b) Người mà mình sẽ đến gặp có phải là người có thể đáp ứng nhu cầu của mình không và có phải là người mình nên gặp để giải quyết nhu cầu đó của mình không? Hay là có người khác cũng có thể giải quyết nhu cầu đó của mình mà mình nên gặp hơn là người này?

c) Người mà mình sẽ giao tiếp là người có tính cách như thế nào? Tính cách của người đó sẽ là thuận lợi hay khó khăn đối với mình để giao tiếp và đạt mục đích của giao tiếp? Mình phải giao tiếp và ứng xử như thế nào với người đó để phát huy thuận lợi và hạn chế khó khăn trong giao tiếp?

d) Nên nói những gì cần nói với người đó và

không nên nói những gì với người đó? Nên nói những điều gì trước và nên nói những điều gì sau?

e) Nên dự đoán như thế nào về các khả năng phản hồi ý kiến hay thái độ đối với mình khi mình nói mỗi điều nói trên với người đó? Khả năng tốt nhất và khả năng xấu nhất có thể xảy ra đối với kết quả giao tiếp này là gì? Thái độ và ý kiến của mình nên như thế nào với người đó khi khả năng xấu nhất mà mình đã dự đoán đã xảy ra thực?

1 2 - Cho người mà ta sẽ đến gặp để giao tiếp.

Nên thăm dò ý kiến của người đó về những câu hỏi sau đây: a. Tôi cần được gặp ông (bà) anh (chị) để xin ý kiến ông (bà) anh (chị) về một vấn đề của tôi. Vậy ông (bà) anh (chị) có vui lòng cho tôi được gặp không?

b. Xin ông (bà) anh (chị) cho tôi một cái hẹn về lúc nào gặp được, gặp ở đâu và gặp trong bao lâu là tối đa.

Nếu người muốn gặp chưa biết mình là ai thì nên tự giới thiệu họ và tên, nghề nghiệp, chỗ làm việc và chỗ ở của mình cho người đó biết trước khi hỏi

người đó về điều A và điều B vừa nêu trên.

Nếu có thể thì nên nói luôn với người đó mình có vấn đề gì mà cần gặp người đó.

Nếu mình có quen biết ai đó là người mà người đó có quan hệ, thì cũng có thể nói cho người, để nếu người đó cần thì có thể hỏi về mình là ai, là con người như thế nào qua người mà cả hai bên đều quen biết đó.

2. CHUẨN BỊ NGOẠI HÌNH

Ngoại hình mà chúng ta nói ở đây là thân hình (sạch sẽ hay hôi hám, bần thủ), là đầu tóc (được chải tử tế hay rối bù), là bộ mặt (có sự biểu cảm thích hợp với người mà ta giao tiếp), là trang phục (ăn mặc như thế nào), là trang sức (đeo gì cho đẹp, hay không cần thiết), là trang điểm (đối với mình là nữ thì có son phấn hay không).

3. CHUẨN BỊ KHUNG CẢNH

Đây là việc chuẩn bị thẩm mỹ và tiện nghi của nơi giao tiếp, kể cả việc chuẩn bị sao cho sự giao tiếp được tự nhiên, thoải mái, không có gì làm cho người mình giao tiếp lo lắng.

Tùy theo tính chất, mục đích và nội dung giao tiếp mà ta sẽ cùng với người đó lựa chọn nơi giao tiếp: ở nhà mình, ở nhà người đó, hay ở nhà một người thứ ba, ở nơi làm việc của mình hay của người đó, ở nơi công cộng nào đó (ví dụ: một quán cà phê, một nhà hàng, một công viên v.v...)

Nếu giao tiếp ở nhà thì nhà đã có phòng tiếp khách, chỉ cần quét dọn thêm chút ít (quét dọn cho sạch sẽ, nước uống, nếu cần thì có lọ hoa, v.v...). Nếu giao tiếp ở cơ quan, ở nơi làm việc thì nơi đó cũng có phòng tiếp khách của cơ quan. Việc chuẩn bị cho sự giao tiếp ở cơ quan không có gì phải làm thêm nhiều vì đã có sẵn các phương tiện.

Nếu giao tiếp ở một nơi công cộng nào đó thì việc chuẩn bị có những khó khăn, phức tạp nhất định. Tùy theo người mà ta giao tiếp là ai, là con người như thế nào mà ta chọn chỗ giao tiếp cho thích hợp với người đó. Có người đồng ý gặp nhau nói chuyện ở một quán cà phê, nhưng phải là quán cà phê như thế nào đó, chứ không phải ở quán cà phê nào cũng được. Có người thích gặp nhau ở nhà hàng, quán nhậu, nhưng cũng có người không thích. Có người đồng ý gặp nhau nói chuyện ở công viên, có người e

ngại, đó là chưa kể chuyện gặp nhau ban ngày hay ban tối.

Có những cuộc giao tiếp cần được tiến hành nơi vắng người, hoặc nơi có thể tránh được sự gặp mặt hay nhìn thấy của những người mà hai bên hoặc một bên không muốn có. Lại có những cuộc giao tiếp nên được thực hiện ở nơi có nhiều người thì yên tâm hơn về mặt an toàn.

Nói chung, bất cứ cuộc giao tiếp nào cũng nên được chuẩn bị về mặt địa điểm và khung cảnh sao cho người trong cuộc được cảm thấy dễ chịu, thoải mái tự nhiên, sạch sẽ, an toàn, không có điều gì phải sợ.

CÂU HỎI VÀ ÔN TẬP

1) - Để giao tiếp có hiệu quả, ta cần chuẩn bị về những mặt nào trước khi giao tiếp?

2) - Chuẩn bị về mặt tâm lý là chuẩn bị như thế nào, tại sao? Cho một ví dụ cụ thể

3)- Chuẩn bị về mặt ngoại hình là chuẩn bị như thế nào, tại sao? Cho một ví dụ cụ thể.

4) - Chuẩn bị về mặt khung cảnh là chuẩn bị

như thế nào, tại sao? Cho một ví dụ cụ thể.

Created by AM Word₂CHM



Bài 8: KHOẢNG CÁCH VÀ KIỂU DÁNG ĐỨNG NGỒI TRONG GIAO TIẾP



1. KHOẢNG CÁCH.

Có 3 loại khoảng cách trong giao tiếp là Khoảng cách xã hội, Khoảng cách tâm lý và Khoảng cách không gian.

1.1. Khoảng cách xã hội

Khoảng cách xã hội là khoảng cách về quan hệ xã hội, về chức danh, chức vụ, quyền lực, uy tín, lý lịch, thanh thế v.v... Tóm lại là khoảng cách về vai trò và vị trí xã hội giữa hai người.

Mỗi người có thể trong một lúc đóng nhiều vai trò và đứng ở nhiều vị trí khác nhau trong gia đình và trong xã hội. Khoảng cách giao tiếp giữa 2 người, xét về mặt xã hội, sẽ là lớn hay nhỏ hay không có khoảng cách tùy theo hai bên giao tiếp với nhau trong mối quan hệ nào và mỗi bên giao tiếp với tư cách là ai đối với bên kia. Mối quan hệ ấy và những tư cách ấy tùy thuộc vào việc hai bên giao tiếp với nhau về vấn đề gì

và giao tiếp ở đâu (trong gia đình hoặc cơ quan).

Nói chung, khoảng cách xã hội càng lớn thì khoảng cách tâm lý và khoảng cách không gian giữa hai bên trong giao tiếp càng lớn. Hai bên ít hiểu biết cuộc sống và tâm lý của nhau hơn, chỗ ngồi chính thức của hai bên cũng khác nhau và có khoảng cách xa hơn so với sự giao tiếp của 2 bên có khoảng cách xã hội nhỏ hơn. Nếu khoảng cách xã hội của 2 bên là số không, do 2 bên hoàn toàn bình đẳng về tuổi tác, vai trò, vị trí xã hội v.v... thì khoảng cách tâm lý và khoảng cách không gian trong giao tiếp cũng có thể rút ngắn đến mức nhỏ nhất.

Trong trường hợp khoảng cách xã hội giữa hai bên giao tiếp là lớn thì bên có vai trò, vị trí xã hội cao phải chủ động có thái độ thân mật, chan hòa, cởi mở, thông cảm với bên có vai trò, vị trí xã hội thấp để khuyến khích bên này mạnh dạn hơn và tự tin trong quan hệ giao tiếp giữa 2 bên.

1.2 - Khoảng cách tâm lý

Khoảng cách tâm lý là khoảng cách về sự hiểu biết nhau, về trình độ học vấn, về kinh nghiệm sống và hoạt động, về tình cảm, về ý chí, về xu hướng,

về năng lực, về tính cách, về khí chất, tóm lại là về nhân cách giữa 2 người trong giao tiếp cũng như trong cuộc sống nói chung.

Riêng trong giao tiếp, nhất là trong lần giao tiếp đầu tiên, đó là khoảng cách về sự biết nhau và hiểu nhau, về thái độ và tình cảm đối với nhau, về quan niệm và quan điểm của nhau về những vấn đề đó.

Sự thiện ý, sự chân thành, sự trung thực và sự ứng xử có văn hóa đối với nhau giữa 2 bên sẽ dần dần hoặc nhanh chóng rút ngắn, thậm chí xóa bỏ khoảng cách tâm lý giữa 2 người, qua nhiều lần giao tiếp, thậm chí ngay trong lần giao tiếp đầu tiên.

1.3 - Khoảng cách không gian

Khoảng cách không gian là khoảng cách đo được giữa 2 người trong giao tiếp. Khi 2 người giao tiếp mặt đối mặt thì khoảng cách đó thường chỉ trên dưới 1 mét, hoặc xa hơn là vài ba mét. Khi 2 người giao tiếp qua điện thoại, qua thư từ thì khoảng cách đó rất xa, từ trong phạm vi một phường - xã, quận - huyện, thành phố - tỉnh, cho đến trong một nước hoặc giữa nước này và nước khác.

Nếu khoảng cách xã hội và khoảng cách tâm lý càng rút ngắn, thu nhỏ lại được bao nhiêu càng tốt bấy nhiêu, thì khoảng cách không gian giữa 2 người khi giao tiếp cần phải có ở một mức độ nhất định phù hợp với tính chất của mối quan hệ và tình cảm giữa hai người. Nói cách khác, tùy theo hai bên là người lạ hay người quen, hay người thân, hay người yêu mà người ta đứng hay ngồi với những khoảng cách từ xa nhất (ví dụ 1 mét) đến gần nhất (ví dụ vài chục centimet) thậm chí có khi ngồi hay đứng sát nhau, không còn khoảng cách giữa 2 cơ thể nữa. Cũng có những trường hợp khoảng cách này lại do cấp bậc xã hội khác nhau (bên cao bên thấp) hoặc ngang nhau quy định.

Riêng trường hợp 2 bên có quan hệ đối địch nhau thì trong giao tiếp để đàm phán, thương lượng hay đấu tranh với nhau thường ngồi đối diện nhau với khoảng cách tương đối xa.

Nói chung, phép lịch sự và sự khiêm tốn đòi hỏi mỗi người phải biết dừng lại từ một khoảng cách cần thiết, thậm chí càng xa hơn một chút thì càng tốt khi đến giao tiếp với ai đó, nhất là đối với người lạ hoặc cấp trên, bề trên của mình.

2. KIỂU DÁNG ĐỨNG NGỒI

Có nhiều kiểu dáng đứng ngồi trong giao tiếp và mỗi kiểu dáng đều có một ý nghĩa nhất định về mặt thái độ giao tiếp. Ở đây chỉ nêu một số kiểu dáng phổ biến.

2.1 - Các kiểu dáng đứng

a. Đứng nghiêm (hai chân đứng thẳng và khép kín, hai cánh tay và hai bàn tay áp sát sườn và đùi, mắt nhìn thẳng về phía trước) là kiểu dáng đứng nghiêm trang để lắng nghe mệnh lệnh của cấp trên.

b. Đứng cúi đầu, khoanh 2 tay trước ngực: Là kiểu dáng đứng của người có tội hoặc có lỗi đang nghe lời phán xét, răn đe của người trên, hoặc của người tín đồ đang nghe thuyết giáo.

c. Đứng dạng 2 chân, khoanh 2 tay trước ngực: Là kiểu dáng đứng của người muốn tỏ ra mình tự tin và không cần quy lụy ai.

d. Đứng với hai tay cho vào túi quần hoặc chấp đằng sau: Là kiểu dáng đứng của người muốn tỏ ra mình nhàn hạ, thanh thoi, rồi rãi và tự tin.

e. Đứng với hai tay chống nạnh: Là kiểu dáng đứng của người muốn tỏ ra mình là người chủ, là cấp trên, là người đang hoàng, người tự tin hoặc là không sợ ai, thậm chí ra oai.

g. Đứng với một tay chống nạnh, một tay dựa vào thành ghế dựa, vào cánh cổng, vào chiếc xe v.v...: Là người đang muốn tỏ ra mình là chủ nhân của ngôi nhà, của chiếc xe ấy.

2.2 Các kiểu dáng ngồi

a. Ngồi trên ghế, cả hai chân đều chạm đất, tiếng không dựa vào lưng ghế: Là kiểu dáng ngồi tập trung chú ý, có sự căng thẳng tinh thần.

b. Ngồi trên ghế, vắt chân chữ ngũ (vắt chân này lên đầu gối chân kia), lưng dựa vào tường, hai tay để lên hai bên thành ghế là kiểu dáng ngồi thoải mái, nghỉ ngơi.

c. Cũng kiểu ngồi như trên nhưng tay chống cằm là trạng thái bắt đầu mệt mỏi.

d. Ngồi trên ghế, không dựa, hai bàn tay ôm đầu, hai khuỷu tay chống lên mặt bàn là kiểu dáng ngồi suy nghĩ căng thẳng và mệt mỏi.

3. KIỂU NGỒI GIAO TIẾP Ở BÀN CỦA NGƯỜI A VÀ NGƯỜI B.

A và B ngồi ở chính giữa của 2 cạnh bàn song song và mặt nhìn thẳng vào nhau (hình 1) là kiểu ngồi giữa 2 người đối tác ngang cấp.

A ngồi ở giữa của một cạnh bàn bên kia, còn B ngồi một bên của cạnh bàn bên này là kiểu ngồi của A là cấp trên còn B là cấp dưới (hình 2) A và B ngồi ở mỗi bên của góc bàn là kiểu ngồi của 2 người bạn (hình 3).

A và B cùng ngồi cạnh nhau về một bên của bàn là kiểu ngồi của 2 người rất thân.(hình 5).

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1. Khoảng cách xã hội giữa 2 người là gì? Cho ví dụ.
2. Khoảng cách tâm lý giữa 2 người là gì? Cho ví dụ.
3. Khoảng cách không gian giữa 2 người là gì? Cho ví dụ.

4. Khoảng cách xã hội và khoảng cách tâm lý có ảnh hưởng như thế nào đến sự giao tiếp của 2 người?

5. Khoảng cách xã hội và khoảng cách tâm lý có ảnh hưởng như thế nào đến khoảng cách không gian giữa hai người trong giao tiếp?

6. Nêu các khoảng cách không gian khác nhau tương ứng với các khoảng cách xã hội và khoảng cách tâm lý khác nhau.

7. Hãy nêu một số kiểu dáng đứng và ý nghĩa của mỗi kiểu dáng đó đối với sự giao tiếp.

8. Hãy nêu một số kiểu dáng ngồi và ý nghĩa của mỗi kiểu dáng đó trong giao tiếp.



Bài 9: CHÀO HỎI, XƯNG HÔ, TỰ GIỚI THIỆU VÀ GIỚI THIỆU, XIN LỖI VÀ CẢM ƠN TRONG GIAO TIẾP

TỰ 01010101 TIẾP



1. CHÀO HỎI VÀ XƯNG HÔ

1.1 - Chào một người nào đó mà ta chưa quen biết có nghĩa là ta tỏ ý cho người đó biết rằng ta kính trọng họ, có cảm tình hoặc muốn làm quen với họ. Đối với người mà ta đã quen biết thì sự chào của ta có ý nghĩa là ta vẫn tiếp tục mối quan hệ quen biết giữa ta và họ.

Có thể chào bằng lời nói khi ta và người mà ta chào ở gần trước mặt nhau. Ví dụ ta nói: Chào thầy ạ! Nhưng nếu xa hơn, ví dụ người bên này đường, người bên kia đường, thì ta chào bằng cách đưa bàn tay lên vẫy (vẫy chào) hoặc ngả nón ra khỏi đầu (nếu người ta chào là người trên thì ta còn thêm cái cúi đầu nữa).

1.2 - Gặp người thân quen, thì không những ta chào mà ta còn bắt tay hoặc hơn nữa, ôm nhau, tay vỗ vào lưng hoặc vai của nhau, thậm chí còn hôn nhau nữa. Vấn đề chỉ là ở chỗ mối quan hệ giữa ta và người

ta gặp là mối quan hệ như thế nào, người đó và ta thân thiết với nhau đến mức nào, là người trên, người "bằng vai phải lứa" hay người dưới, đã lâu lắm mới gặp hay vẫn gặp nhau hằng ngày, là nữ giới hay nam giới v.v...

Cái bắt tay cũng nên vừa phải: thân mật lắm thì nắm bắt chặt hơn, lâu hơn; đừng có thờ ơ, yếu ớt quá và cũng đừng có bóp mạnh quá làm đau tay người ta.

Sự hôn nhau với tính chất là tỏ lòng quý mến khi gặp nhau cũng có các cách khác nhau. Các đại biểu hôn nhau trước sự chứng kiến và hoan nghênh của những người xung quanh tại sân bay, hoặc tại hội trường, hoặc tại phòng khách, v. v... thường là hôn nhẹ vào má của nhau (thường là ba lần, hôn vào má bên này, rồi má bên kia rồi lại má bên này). Bạn bè, anh em gặp lại nhau vui vẻ cũng hôn nhau một cách tự nhiên, thật tình chứ không mang tính thủ tục, xã giao, ngoại giao, như các đại biểu, các quan chức hôn nhau (thực ra là chạm má nhau mà thôi).

Người lớn thường cúi xuống để hôn lên trán, lên đầu cũng như hôn lên má đứa trẻ, hoặc bế đứa trẻ

lên rồi hôn.

Ở nước ta, sự hôn nhau có tính chất lễ tân, xã giao giữa đại biểu nam giới và đại biểu nữ giới cũng bình thường, nhưng trong những tình huống khác thì rất ít hoặc không thực hiện, nếu chỉ là sự gặp nhau giữa hai cá nhân, không phải là đại biểu đại diện cho một tổ chức, một lực lượng nào của xã hội hay của Nhà nước. (Tất nhiên, nếu là hai người yêu nhau, thì họ hôn nhau theo kiểu của người yêu hôn người yêu thường diễn ra trong lúc chung quanh không có ai. Sự hôn nhau đó không phải là sự hôn nhau của sự giao tiếp bạn bè mà ta nói trong bài này).

Nếu gặp người quen biết, nhất là những người quen thân, những người bà con họ hàng, những người cùng làm trong một nhiệm sở, những người bạn bè và những người là cấp trên của ta, mà ta quên chào hoặc cố ý không chào, thì đó là một điều rất không bình thường. Người ta có thể nghĩ rằng ta giận họ hoặc ta không muốn có quan hệ gì với họ nữa.

Gặp nhau, ngoài việc chào nhau, người ta thường còn hỏi nhau để tỏ ý quan tâm đến nhau. Ví dụ: Anh đi đâu đấy? Anh từ Hà Nội vào đây hôm nào? Độ

rày anh đang làm gì?Anh có khỏe không?Chị và các cháu ở nhà có khỏe không? Mà đã hỏi thì cũng phải nghe câu trả lời, không nên hỏi cho có lệ, thuần túy xã giao, hình thức, hỏi rồi quay sang nói chuyện với người khác hay bỏ đi ngay.

1.3 - Xưng hô như thế nào cũng là vấn đề quan trọng trong giao tiếp. Xưng hô đúng thì người giao tiếp với mình sẽ thấy là bình thường hoặc vui lòng, hoặc cảm động hay sẽ quý mến mình.Còn xưng hô sai thì có thể làm cho người mình giao tiếp bất bình, ngượng ngịu, áy náy và hiểu lầm.Phép lịch sự trong xưng hô là phải xưng hô như thế nào đó để người nghe vui lòng, cảm động, phấn khởi vì cảm thấy được kính trọng, yêu thương, được coi như người bạn người nhà. Vì thế phải căn cứ vào mức độ thân sơ, tuổi tác, thứ bậc, giới tính, lạ hay quen, tính chất của quan hệ tình cảm, hoàn cảnh và tình huống cụ thể của giao tiếp mà xưng hô cho thỏa đáng, phù hợp. Và trong một lúc nào đó, ở một nơi nào đó, đã xưng hô như thế nào thì cứ như thế mà xưng hô (ví dụ: đang xưng anh, gọi em lại chuyển sang qua xưng hô tôi gọi cô, hay xưng tao gọi mày, v v ...)

Theo tuổi tác, ta có thể xưng hô: Thưa Cụ,

thừa Bác, thừa ông, thừa Bà (còn mình thì xưng Cháu xưng Con, nếu đó là người già, người lớn tuổi hơn mình nhiều, cũng có thể thừa Ông, thừa Bà, thừa Cô (còn mình thì xưng Tôi), nếu đó là người không nhiều tuổi hơn mình mấy, thậm chí một người đàn bà hay một cô gái xấp xỉ mình hay ít tuổi hơn mình, mà mình vẫn gọi là Cô để tỏ thái độ quý trọng xã giao của nam giới đối với nữ giới. Về nông thôn, gặp các bà già, mình là cán bộ, bộ đội, mình có thể gọi là Má và xưng Con (như ngày xưa, thời kháng chiến, cán bộ và bộ đội vẫn gọi các bà mẹ chiến sĩ như vậy). Đối với những người còn trẻ, ta có thể gọi bằng Anh, bằng Chị (xưng Tôi). Gặp các thiếu nhi, thanh niên, nếu ta là người nhiều tuổi hơn, ta có thể gọi bằng Cháu hay bằng Em, xưng Bác xưng Chú hay xưng Anh, xưng Chị. Theo thân sơ, quen hay lạ, ta có thể gọi người xấp xỉ tuổi mình bằng Cậu (xưng Tớ), bằng Mày (xưng Tao), bằng Anh (xưng Em) hay bằng Em (xưng Anh) nếu ta đã có mối quan hệ thân tình. Còn nếu chưa quen biết nhau, còn lạ đối với nhau, thì không nên. Cũng có thể gọi người ta là anh Hai, chị Hai, v.v... như những người bán hàng hay làm nghề dịch vụ thường vẫn gọi khách hàng của mình như vậy.

Đối với nữ giới, vấn đề xưng hô là một vấn đề nhạy cảm và tế nhị. Phải xưng hô như thế nào đó để tỏ được thái độ kính trọng của nam giới đối với nữ giới và sự tôn trọng của nữ giới trước nam giới. Đừng gọi một phụ nữ còn trẻ bằng một người đàn bà (nên gọi là cô) và cũng đừng đề phòng quá mức mà gọi một người đàn ông còn trẻ bằng Chú và xưng Cháu, khi mình là một cô gái đã lớn tuổi, cũng như đừng gọi một cô gái bằng Em và xưng Anh khi mình là một người đàn ông đã già!

Trái lại, trong tình yêu, bất kể tuổi tác của nhau như là thế nào, những người yêu nhau đều gọi Anh, xưng Em và gọi Em xưng Anh. Khi đang còn là tình bạn, họ gọi nhau là Bạn xưng Tôi (ví dụ: "mời Bạn đi xem biểu diễn ca khúc với Tôi"), còn khi chuyển sang tình yêu thì họ lại chuyển sang cách gọi đó thành cách gọi Anh và Em, Em và Anh. Sự tế nhị đòi hỏi phải biết đến lúc nào thì có thể chuyển sang gọi Em xưng Anh, hay gọi Anh xưng Em, không nên gọi sớm quá khi chưa đánh giá đúng tình cảm của nhau.

Trong công tác, tại cơ quan, trong cuộc họp, người ta gọi nhau bằng Đồng chí (xưng Tôi) hoặc bằng Bác, bằng Chú, bằng Cô, bằng Anh bằng Chị

(xưng Tôi), dù gọi là gì cũng đều phải xưng Tôi, không nên gia đình hóa nhiệm sở, cơ quan, đoàn thể và không nên gia trưởng hóa thủ trưởng cơ quan bằng cách gọi Bác, gọi Chú xưng Con, xưng Cháu, hoặc gọi Anh, gọi Chị, rồi xưng Em.

Đối với các vị lãnh đạo và các cán bộ có chức vụ trong Đảng, trong bộ máy Nhà nước, trong các đoàn thể và các tổ chức xã hội, cần phải gọi đúng chức danh, chức vụ, cấp bậc trưởng hay phó của họ và phải xưng là Tôi.

Ví dụ: Thưa ông Chủ tịch, thưa ông Giám đốc, thưa ông Bí thư, thưa Đại tá thưa Bác sĩ, thưa Tiến sĩ, thưa Giáo sư, v.v... (hoặc thưa đồng chí Chủ tịch, đồng chí Giám đốc, đồng chí Bí thư v.v...). Nói chung, người dân khi đến một cơ quan của Đảng, của Nhà nước, của một đoàn thể hay khi dự một cuộc họp có cán bộ cấp trên về dự, thì họ "Thưa ông...". Còn cán bộ, viên chức thì "Thưa Đồng chí..."

Thực ra, hai tiếng "đồng chí" nên chỉ dùng trong mối quan hệ mà cả hai người đều là đồng chí của nhau (đều là Đảng viên, đều là cán bộ trong cùng một đoàn thể, một cơ quan, một ngành) chứ không

phải bất cứ ai cũng có thể gọi bất cứ ai là đồng chí. Thực là buồn cười và thiếu nghiêm túc khi gọi "Đồng chí xích lô ời, đồng chí bán kẹo kéo ời, đồng chí ca sĩ ời, đồng chí vũ nữ ời".

Cũng không nên gọi tên một người kèm theo cả một vài từ để chỉ cái xấu xí dị tật của người đó, như: Tuấn đen, Hùng rỗ, Thanh chột, Vinh sút, Lâm gù, Thạch cà lăm, Vũ lùn, v.v...

2. TỰ GIỚI THIỆU VÀ GIỚI THIỆU

Khi mình đến với một người lạ để hỏi hay nhờ giúp một việc gì đó, thì mình phải tự giới thiệu ngay với người đó họ và tên, chỗ ở, nghề nghiệp, nơi làm việc và chức vụ của mình, tùy theo từng trường hợp mà tự giới thiệu sơ sài, khái quát hoặc đầy đủ, cụ thể. Nếu cần (như trong trường hợp ta đến một cơ quan của Nhà nước, ví dụ, cơ quan Công an hoặc ủy ban nhân dân chẳng hạn) ta phải trình thêm giấy chứng minh hay tờ đăng ký hộ khẩu. Nói chung, chỉ nên tự giới thiệu rất ngắn gọn về bản thân mình, đừng để cho người đối diện hiểu lầm là ta khoe khoang hay hù dọa họ. Cũng có thể giới thiệu bằng một tấm danh thiếp.

Nếu ta đi với ai đó, rồi ta gặp và chào một

người quen biết, thì ta cũng nên giới thiệu người cùng đi với ta với người ta gặp đó. Làm như thế có hai cái lợi: một là, ta tỏ ra quý trọng người cùng đi với ta, không để họ lâm vào tình thế "bị bỏ rơi" hay "bị gạt sang một bên"; hai là, người ta gặp biết ta đi với ai, với quan hệ như thế nào (ví dụ, người cùng đi với ta là nữ giới, thì người ta gặp sẽ biết được người đó là bạn ta, là người yêu của ta, vị hôn thê chưa cưới của ta hay là vợ của ta).

Nếu ta gặp một người quen biết, hay một người bạn và ta thấy cùng đi với người đó còn có một người nào đó mà ta không quen, thì ta không nên hỏi người đó là ai, quan hệ với người quen biết, hay với bạn ta, như thế nào, vì như thế là không tế nhị, có thể làm cho người ta quen biết hay bạn ta lúng túng vì chưa tiện trả lời.

3. CẢM ƠN VÀ XIN LỖI

Lời “cảm ơn” và lời “xin lỗi” là hai lời nói thông thường và phổ biến nhất trong sự giao tiếp hàng ngày, từ việc lớn đến việc nhỏ, thậm chí đến cả việc rất nhỏ. Ví dụ: ta đánh rơi cái ví tiền, có người đằng sau nhìn thấy và gọi ta, báo cho ta biết mà nhặt lên. Ta phải

cảm ơn người đó. Hoặc có một tên lưu manh, nó giựt của ta cái đồng hồ đeo tay rồi nó chạy, ta la lên, thế là có người đuổi theo hoặc xông ra bắt tên kẻ cướp đó lại, và ta lấy lại được chiếc đồng hồ. Ta phải cảm ơn người đó. Cho đến một việc rất nhỏ như là một người trả lời cho ta biết địa chỉ của một cửa hàng hay một khách sạn nào đó, hay cho ta biết lúc đó đồng hồ chỉ mấy giờ, ta cũng phải cảm ơn. Thậm chí cả những việc người ta làm theo trách nhiệm đã được giao, theo tiền lương đã được lĩnh (ví dụ: một nhân viên của cơ quan bưu điện đến đưa cho ta cái thư) thì ta cũng không quên lời "cảm ơn" với người đó.

Đặc biệt trong trường hợp ta là một người bán hàng hay một người làm nghề dịch vụ nào đó thì, một khi nhận tiền của khách ta đều phải cảm ơn người khách.

Phép lịch sự này (lời nói "cảm ơn") trong đời sống xã hội, cộng đồng đã đi vào cả trong đời sống gia đình: con cảm ơn bố mẹ mỗi khi bố mẹ cho một cái gì đó hoặc làm cho con một việc gì đó, và bố mẹ cũng cảm ơn con khi con cho bố mẹ một cái gì đó, hoặc làm cho bố mẹ một việc gì đó, không phải do bố mẹ yêu cầu, mà do sáng kiến và tình cảm của con.

Cũng thông thường và phổ biến như lời "cảm ơn" là lời "xin lỗi". Trong gia đình, ngoài đường phố, nơi nhiệm sở, mọi người đều phải biết nói lời "xin lỗi", khi mình có lỗi thực sự với ai đó, do đã có một lời nói, một cử chỉ, một điều bộ, một hành động xúc phạm đến nhân phẩm, danh dự và lòng tự trọng của người đó, hoặc do đã có hành động gây hậu quả xấu, có hại cho thân thể, cho sức khỏe, cho tài sản, cho đời sống và cho hạnh phúc của người đó.

Trong giao tiếp thông thường, người ta cũng nói lời "xin lỗi" vì những việc rất nhỏ, thậm chí không đáng kể. Ví dụ, ta vô ý chạm vào người cô gái, ta xin lỗi; hoặc ta hỏi một người trong hai người khi họ đang ngồi nói chuyện với nhau ta cũng phải xin lỗi; hoặc ta vô ý cầm nhầm cái nón, hoặc cái áo mưa, hoặc cái bút bíc của người khác, ta cũng phải xin lỗi.

Điều cần nhớ là phép lịch sự, tình thân ái giữa người và người cũng đòi hỏi người được xin lỗi phải tỏ thái độ và ý với người nãi lời xin lỗi, rằng việc đó không đáng gọi là lỗi, hoặc không đáng phải xin lỗi, tức là người được xin lỗi phải nói ngay lập tức với người xin lỗi rằng: "Không có chi" hoặc lễ phép hơn, "Dạ không có chi", "Có gì đâu", "Dạ có gì đâu".

Ngoài ra, ta có thể dùng những lời như "Xin lỗi ông (xin bà, xin cô, xin bác v.v..." làm ơn...", hoặc "Xin phép ông (bà, cô, bác...) cho tôi..." hoặc "Phiền ông (bà, cô, bác) làm ơn (hoặc cho phép tôi)..." để mở đầu cho một câu nói nếu đó là một câu nói để yêu cầu, đề nghị người khác làm một việc gì đó, hay để xin phép được làm một việc gì đó.

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1. Hãy giải thích ý nghĩa của việc chào hỏi nhau khi mới gặp nhau để giao tiếp. Có thể chào hỏi như thế nào?

2. Tại sao khi giao tiếp lần đầu với ai đó thì ta phải tự giới thiệu mình là ai cho người đó biết, và nếu có người khác nữa cùng đi với mình thì phải giới thiệu người đó cho phía bên kia biết? Nên tự giới thiệu và giới thiệu như thế nào?

3. Ý nghĩa của việc nói lời "xin lỗi" và lời "cảm ơn" là như thế nào?



Bài 10: NGÔN NGỮ LẮNG NGHE ĐIỆN THOẠI VÀ VIẾT THƯ



1-VAI TRÒ CỦA NGÔN NGỮ TRONG GIAO TIẾP:

Khi một người giao tiếp với một người khác, thì người này và người kia đều phải sử dụng ngôn ngữ (nói ra thành lời hoặc viết ra thành chữ) để truyền đạt trao đổi ý kiến, tư tưởng, tình cảm cho nhau. Ngay cả người câm, không nói được và trong trường hợp họ không biết hoặc không thể viết chữ thì họ diễn đạt ý nghĩ, tình cảm của họ bằng các cử chỉ, nét mặt và dấu hiệu của hai bàn tay khi giao tiếp với người khác. Những cử chỉ, nét mặt và dấu hiệu đó chưa phải là một thứ ngôn ngữ. Nhưng có những người câm được huấn luyện một thứ ngôn ngữ bằng tay và các ngón tay hằn hoi, một thứ ngôn ngữ thống nhất cho tất cả những người câm trong một nước, thì những cử động và tư thế của bàn tay và ngón tay của họ là ngôn ngữ để giao tiếp, một thứ ngôn ngữ thật sự.

Đưa bé một, hai tuổi chưa biết giao tiếp bằng ngôn ngữ vì nó chưa biết nói. Người lớn mà vốn ngôn

ngữ của bản thân nghèo nàn thì nhiều khi anh ta lúng túng vì không tìm ra được đúng cái từ ngữ cần thiết để diễn đạt chính xác điều mình muốn nói. Vốn liếng ngôn ngữ nghèo nàn sẽ hạn chế chất lượng và hiệu quả của mỗi lần giao tiếp. Còn những người có vốn ngôn ngữ phong phú thì rất thuận lợi trong giao tiếp; họ diễn đạt dễ dàng và chính xác những điều họ muốn nói, hơn nữa, họ còn có thể diễn đạt một cách hấp dẫn với tính thuyết phục cao. Trong thực tế, có những người viết rất hay nhưng nói lại rất dở: nói chậm chạp, lí nhí, khô khan, không lưu loát.

Có những nghề nghiệp mà sự giao tiếp đòi hỏi phải có trình độ phát triển ngôn ngữ cao, viết và nói đều giỏi, nhất là nói, ví dụ, nghề dạy học, nghề luật sư, nghề quảng cáo, nghề phát thanh viên của đài phát thanh hay đài truyền hình ... Có những hoạt động mà việc sử dụng ngôn ngữ (đọc, viết, nói) phải là một năng lực nghề nghiệp, được đào tạo: giáo viên dạy học, luật sư bào chữa cho kẻ phạm tội, phát thanh viên đọc tin và bài trong đài phát thanh và đài truyền hình, hướng dẫn viên du lịch, diễn viên điện ảnh và sân khấu...

Như ở trên đã đề cập tới, những hiện tượng,

những quá trình tâm lý như cảm giác, tri giác, tưởng tượng, tư duy, xúc cảm, tình cảm, sự chú ý, trí nhớ... đều có thể tham dự vào quá trình giao tiếp và đều biểu lộ trong giao tiếp. Tất cả những hiện tượng tâm lý đó đều gắn với ngôn ngữ để được ý thức một cách rõ ràng trong đầu óc của chủ thể và được diễn đạt thành ngôn ngữ để có thể truyền đạt thông tin, chia sẻ và tác động vào tâm lý (nhận thức, tư tưởng, tình cảm) của đối tượng giao tiếp.

Tất nhiên cũng có cả hiện tượng, trong giao tiếp, vì một lý do nào đó, thậm chí vì một thói quen, con người không nói đúng sự thật: anh ta nghĩ, cảm xúc có ý định như thế này nhưng lại nói và viết khác đi, cường điệu lên, giảm nhẹ đi thậm chí nói ngược lại hoàn toàn ... nghĩa là anh ta đã nói dối: Như thế có nghĩa là ngôn ngữ không phải chỉ là phương tiện và phương pháp để thông tin, diễn đại biểu lộ trung thực, thẳng thắn những điều con người hiểu biết, suy nghĩ và cảm xúc, mà còn là phương tiện và phương pháp để con người che giấu, xuyên tạc sự thật, đánh lạc hướng trong giao tiếp.

Trong giao tiếp, ngôn ngữ thể hiện không chỉ ý chí và tình cảm của con người mà còn thể hiện trình độ học vấn, trình độ văn hoá và nhân cách con người,

tức là thể hiện xu hướng, năng lực, tính cách và khí chất của con người. Tuy nhiên cũng trong giao tiếp, không nên chỉ căn cứ vào ngôn ngữ, nghĩa là vào những gì người giao tiếp với mình đã nói hay viết, để mà nhận định và đánh giá về nhân cách của người đó. Một sự nhận định và đánh giá như thế rất có thể sai lầm. Mà phải căn cứ vào việc làm của người đó, việc làm thực chứ không phải việc làm "đóng kịch", "đánh lừa", "đánh lạc hướng".

2-NÓI CHUYỆN VÀ TRANH LUẬN

Nói chuyện là để thông tin trao đổi kinh nghiệm cho nhau hoặc tìm hiểu, chia sẻ, thông cảm nhu cầu, hứng thú, nguyện vọng, mơ ước, cảm xúc, tình cảm của nhau, để biết động cơ mục đích, nội dung và cách thức hành động hay hoạt động của nhau. Có thể nói chuyện bằng lời, mặt đối mặt, hay qua điện thoại. Cũng có thể nói chuyện với nhau bằng cách viết thư và gửi thư cho nhau. Đó là chưa kể cách nói chuyện với nhau bằng cử chỉ, điệu bộ của những người câm.

Một cuộc nói chuyện được coi là có chất lượng và có hiệu quả cao khi nào người nói đạt được

mục đích của mình là người nghe hiểu mình, đồng tình với mình, quan hệ tình cảm hay quan hệ làm ăn, công tác giữa hai người vẫn được duy trì, củng cố.

Một cuộc nói chuyện tâm tình để giải bày tâm sự và một cuộc nói chuyện làm ăn để bàn bạc về cách thực hiện một công việc nào đó là rất khác nhau. Khác với nói chuyện tâm tình, trong đó người nói giải bày tâm sự là chính, còn người nghe để thông cảm, để chia sẻ thông cảm là chính, sự bàn bạc đòi hỏi hai bên phải đi đến một sự kết luận mà hai bên đều nhất trí. Nếu giải bày tâm sự thì muốn nói thế nào thì nói, tùy theo cảm xúc, tâm trạng của mình, nói dài hay nói ngắn đều được cả. Nhưng nếu bàn bạc với nhau thì phải để cho nhau nói được hết ý kiến của mình, do đó, mỗi lần nói thì mỗi bên phải nói sao cho chính xác, cho rõ ràng, cho mạch lạc và nhất là ngắn gọn chừng nào tốt chừng ấy.

Một cuộc nói chuyện nhằm thuyết phục người khác là một cuộc nói chuyện nhằm mục đích làm cho người nghe tán thành ý kiến của mình, tin rằng những điều mình nói là đúng sự thật, là có lý. Thuyết phục cũng còn nhằm mục đích làm cho người nghe hiểu rằng ý kiến của họ, việc đã làm, đang làm, hay sẽ làm

của họ là không đúng, là sai lầm, do đó thay đổi ý kiến hoặc không làm cái việc đó nữa. Để có thể thuyết phục người nghe, người nói phải nói một cách có căn cứ thực tế và lý luận ("Nói có sách, mách có chứng"), phải có lý và có tình, tất nhiên là phải tỏ ra khiêm tốn, biết điều, phải tỏ ra hiểu đúng và thông cảm với cách suy nghĩ và với ý định của người nghe ở những chỗ nào, đồng thời vạch ra những chỗ không đúng, sai lầm, vô lý, không thực tế, không phù hợp với luật pháp và đạo lý trong cách suy nghĩ và trong việc làm của người nghe.

Phép lịch sự và tính khoa học của việc nói chuyện nhằm mục đích thuyết phục khi giao tiếp đòi hỏi chúng ta nên và không nên thực hiện những điều sau đây:

NÊN	KHÔNG NÊN
1) Nói ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc.	1) Nói dài lê thê, nói lung tung, điều này điều kia, chuyện này, chuyện kia không ăn nhập gì với nhau.

<p>2) Dùng từ ngữ chính xác người nghe hiểu đúng ý mình.</p>	<p>2) Dùng từ ngữ không đúng, người nghe hiểu sai ý mình.</p>
<p>3) Thái độ nói nghiêm túc, chân thành, khiêm tốn, kính trọng người nghe</p>	<p>3) Thái độ nói tỏ vẻ nửa đùa nửa thực, ba hoa, coi thường người nghe.</p>
<p>4) Nói có căn cứ thực tế, có lý và có tình, chứng tỏ mình là người từng trải có nhiều kinh nghiệm, có nghiên cứu.</p>	<p>4) Nói vô căn cứ, không có lý lẽ gì cả và không có ý thức chiều cố đến lợi ích và tình cảm của con người, có vẻ thiếu kinh nghiệm và thiếu hiểu biết.</p>
<p>5) Bình tĩnh và chân thành lắng nghe ý kiến thắc mắc hoặc phản bác của người nghe mình rồi trả lời lại.</p>	<p>5) Không để cho người nghe phát biểu ý kiến thắc mắc hay phản bác, tỏ vẻ mất bình tĩnh và tự ái, lờ đi không đề cập đến hoặc không trả lời những điều mà người nghe thắc mắc, phản bác.</p>

Một cuộc tranh luận là một cuộc nói chuyện đặt biệt nhằm mục đích tìm cho ra chân lý bằng cách mỗi bên ra sức tìm kiếm, vạch ra và chứng minh sự sai lầm trong những luận điểm, những sự kiện, những số liệu và trong phương pháp nghiên cứu và trình bày kết quả nghiên cứu của bên kia, đồng thời tìm cách chứng minh rằng những điều mình nói, mình viết là đúng, những điều bên kia phê phán mình là sai. Một cuộc tranh luận có chất lượng và có hiệu quả cao khi nào mỗi bên tranh luận thấy và thừa nhận sự sai lầm hoặc thiếu sót của mình, thấy và công nhận sự đúng đắn hoặc đầy đủ của bên kia, hoặc là chứng minh và bảo vệ được sự đúng đắn trong các luận điểm, sự kiện và số liệu do mình đưa ra và chứng minh được sự sai lầm trong sự phê phán của bên kia

Có nhiều loại tranh luận: tranh luận về khoa học và kỹ thuật, tranh luận về chính trị (đường lối, về chủ trương, chính sách và biện pháp), tranh luận về thẩm mỹ, tranh luận về kinh doanh ...

Nhưng dù thuộc loại nào, việc tranh luận cũng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

a) Tôn trọng đối phương: tôn trọng ý kiến của người khác (dù ý kiến đó khác với ta, thậm chí trái ngược với ta) bằng cách bình tĩnh lắng nghe, không cắt ngang ý kiến của đối phương, không phát biểu ý kiến phản bác, chê bai, nhạo báng ý kiến của đối phương ngay trong khi đối phương đang trình bày ý kiến của mình.

b) Phải bình tĩnh, điềm đạm, ôn tồn, chứng minh lẽ phải của mình, chớ có nổi nóng lên, hung hăng, lên giọng, vung tay, đập bàn,...

c) Cố gắng tìm thấy phần đúng, phần có lý trong ý kiến của đối phương và thừa nhận nó có lý một cách công khai và phải công khai thừa nhận cái sai trong ý kiến của mình mà đối phương đã vạch ra.

d) Cả hai bên đều bình đẳng trước chân lý và đều tôn trọng về sự bình đẳng đó. Do đó, tranh luận thẳng thắn, không nể nang, không vì tuổi tác, chức vụ, cấp bậc mà nể nang không dám phê phán sự sai lầm hoặc áp đặt ý kiến của mình lên người khác.

3-LẮNG NGHE

Hoạt động ngôn ngữ trong giao tiếp (nói, viết)

gắn liền với sự lắng nghe người đang nói với mình.

a) Lắng nghe là sự chú ý thính giác để nắm bắt, hiểu đúng và cảm thông được hết những điều mà người khác đang nói với mình.

b) Lắng nghe gắn liền với sự chú ý thị giác, nghĩa là trong khi tai mình nghe người ta nói thì mắt mình cũng phải nhìn thẳng vào mắt người đang nói để phát hiện, khám phá thêm những cảm xúc, những thái độ biểu lộ trong đôi mắt của người đang nói, kể cả để biết được người đó đang nói thật lòng mình hay chỉ là để tỏ ra mình lịch sự, hay nói dối.

c) Lắng nghe cũng có khi cần được biểu lộ bằng bộ mặt diễn cảm hoặc bằng những cái gật đầu chứng tỏ người nghe đã hiểu, đã cảm thông, đã tâm đắc hoặc có sự sửng sốt, ngạc nhiên về những điều được nghe.

d) Lắng nghe không có nghĩa là không nói gì với người đang nói, mà nên thỉnh thoảng có sự phản hồi bằng lời nói của người nghe khi cần thiết, bằng một câu hỏi hoặc bằng một lời nói về cảm nghĩ để chứng tỏ mình có suy nghĩ về những điều được nghe và để người nói thêm phần hào hứng, tự tin, ... Tất

nhiên đừng phản hồi theo kiểu cắt ngang mà phải chờ đến khi người ta nói hết điều đang nói.

Tóm lại, lắng nghe là điều kiện phải có để có thể hiểu đúng và hiểu hết những điều được nghe. Hơn thế nữa, việc lắng nghe là thái độ tôn trọng người nói.

4-NÓI QUA ĐIỆN THẠI

Khi có việc gấp và có thể trình bày một cách ngắn gọn, hoặc khi có một cái tin cần báo ngay hoặc cần xin ý kiến trả lời ngay cho một câu hỏi thì có thể dùng điện thoại để nói.

Phép lịch sự trong việc dùng điện thoại để nói thể hiện ở mấy điểm sau đây:

a) Phải tự giới thiệu mình là ai và xin phép được nói chuyện với ai ở đầu dây bên kia.

b) Nếu người ở đầu dây bên kia không phải là người mình cần nói chuyện thì phải xin người ta làm ơn báo cho người mình muốn gặp để người đó đến đầu dây nói chuyện với mình.

c) Phải có sự chào hỏi vài câu đã, sau đó mới nêu công việc, nêu vấn đề trao đổi ý kiến (trừ trường

hợp báo một tin dữ, gấp thì có thể nói ngay, khỏi phải chào hỏi mất thì giờ quý báu).

d) Nói điện thoại ở cơ quan thì chỉ nói to vừa phải, để khỏi gây trở ngại cho mấy người ngồi gần chỗ để máy điện thoại. Nếu là công việc thì cứ sử dụng máy trong thời gian cần thiết, nhưng nếu là việc riêng tư của mình thì nên nói ngắn gọn, nhanh chóng rồi trả lại cho cơ quan, đừng để cho cơ quan phải chờ vì sự riêng tư của mình.

e) Nói xong, có chào hoặc chúc sức khỏe, không để dập máy để cắt đứt câu chuyện một cách đột ngột trong khi người đầu dây bên kia đang nói hoặc còn muốn nói. Nếu ngừng thì nên khéo léo cáo lỗi vì một lý do nào đó.

f) Không nên gọi điện thoại nhà riêng của người mà mình cần nói chuyện vào những giờ bất tiện: giữa đêm khuya, sáng sớm chưa ngủ dậy, các giờ ăn trưa, ăn tối. Nếu cần thì cứ gọi nhưng có xin lỗi.

5-VIẾT THƯ

Viết thư cho nhau là việc cần thiết khi cần thông tin trao đổi ý kiến, trao đổi tình cảm, hoặc bàn

bạc công việc mà không đến với nhau được (nhất là vì ở xa) và không tiện nói qua điện thoại hoặc không có điện thoại. Mặc dù, qua thư từ, chúng ta chỉ nói được với nhau bằng lời (qua chữ viết) mà không diễn tả được thêm bằng cử chỉ, điệu bộ và bằng sự nhìn được vào mặt nhau để giao lưu tình cảm và cảm xúc bằng đôi mắt và bằng cả cái miệng của mình, nhưng việc viết thư lại có cái thế mạnh riêng, so với việc nói chuyện mặt đối mặt, ở chỗ mình có thể tìm được những từ ngữ đúng hơn hay hơn để viết lên giấy; nội dung vấn đề được trình bày có hệ thống, có thứ tự được sau một cách hợp lý và nói chung văn viết bao giờ cũng trong sáng, hợp lý, lưu loát, gọn gàng và diễn cảm hơn văn nói.

Có hai loại thư: thư công tác và thư chuyện riêng. Thư công tác cần viết ngắn, rõ ràng, chính xác, không bóng gió và không nên thổ lộ tình cảm riêng tư hoặc nêu những sự việc không liên quan đến chủ đề công tác. Còn thư riêng thì tự do, thoải mái, nhất là trong việc nêu ra những ý nghĩ và tình cảm của mình cũng như mọi việc của bản thân, của gia đình, của địa phương ... mà mình cần nói với người sẽ nhận thư mình.

Phép lịch sự trong việc viết và gửi thư cho người khác đòi hỏi chúng ta phải lưu ý việc dùng giấy kiểu gì để viết, phải viết với những lời lẽ như thế nào cho phù hợp với đối tượng, chữ viết phải đẹp và phải rõ như thế nào (hay có thể viết ngoáy), cái phong bì phải như thế nào, dán con tem và đề tên họ, địa chỉ người nhận lên phong bì như thế nào cho đẹp, thể hiện sự tôn trọng của ta đối với người nhận thư. Có người gửi thư công tác không phải bằng cách viết mà bằng cách đánh máy (vì cần lưu một bản)... còn như cho bạn, thư cho người yêu thì nên viết để thể hiện tình cảm và sự công phu của mình nhiều hơn. Đó là chưa kể ngày xưa có người lịch sự đến mức gửi thư cho người yêu của mình bằng thứ giấy mỏng, có màu hồng, xanh, hay tím phơn phớt và có ướp nước hoa để thư khi mở ra đọc có mùi hương thoang thoảng, dễ chịu, nhẹ nhàng, kín đáo!

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1) Ngôn ngữ có vai trò quan trọng như thế nào trong giao tiếp?

2) Nói chuyện nghĩa là gì và phép lịch sự khi nói chuyện với người khác là như thế nào?

3) Tranh luận nghĩa là gì và phép lịch sự khi tranh luận với người khác là như thế nào?

4) Lắng nghe trong khi giao tiếp nghĩa là gì? Sự lắng nghe quan trọng như thế nào trong giao tiếp?

5) Nói qua điện thoại như thế nào là lịch sự?

6) Viết thư như thế nào là lịch sự?



Bài 11: BỘ MẶT, CỬ ĐỘNG, CỬ CHỈ VÀ HÀNH ĐỘNG TRONG GIAO TIẾP



1. BỘ MẶT

1.1 Xét về mặt cấu trúc, bộ mặt là một tổng thể gồm có đầu tóc, vàng trán, đôi lông mày, hai con mắt, mũi, hai má, miệng, cằm và hai tai.

1.2. Xét về mặt thẩm mỹ, bộ mặt là bộ phận quan trọng nhất tạo nên vẻ đẹp độc đáo và đặc trưng của mỗi cá nhân. Vẻ đẹp đó không chỉ đẹp về mặt sinh học, về mặt ngoại hình mà còn đẹp về mặt nội tâm do đôi mắt và cái miệng có khả năng diễn cảm, biểu lộ thái độ tốt đẹp của con người trong giao tiếp. Ngay cả trong trường hợp sinh đôi, hai người có thể có cơ thể và bộ mặt giống nhau như đúc, nhưng vẻ đẹp nội tâm của mỗi người vẫn biểu lộ khác nhau trên bộ mặt giống nhau đó. Tất nhiên cũng có những người có bộ mặt không đẹp, thậm chí có thể nói là xấu (xấu bẩm sinh hoặc xấu do bị tai nạn), nhưng trong một mức độ nào đó, vẻ đẹp của tâm hồn, sự thông minh của trí tuệ cũng có thể ánh lên trong đôi mắt hoặc trên nụ cười.

Và cũng là tất nhiên, vẻ đẹp vốn có của bộ mặt mỗi người có thể bị mất đi trong chốc lát nếu người đó nổi cơn thịnh nộ!

1.3. Xét về mặt giao tiếp, bộ mặt là bộ phận quan trọng nhất của cơ thể người, do nó có đôi mắt và cái miệng có thể biểu lộ cảm xúc, tình cảm, thái độ và ý muốn của chủ thể đối với khách thể. Đó là chưa kể sự tham gia phụ họa của vầng trán và đôi lông mày, của mũi và của má.

Đôi mắt biểu lộ xúc cảm, tình cảm, thái độ và ý muốn của con người qua các trạng thái khác nhau của nó. Ví dụ: - Mắt mở to (ngạc nhiên, sợ hãi) - Trợn mắt (tức giận, đe dọa) - Mắt lim dim (đang thường thức, có khoái cảm) - Mắt nhắm khẽ (nghe nhạc, suy nghĩ, thường thức khoái cảm) - Mắt nhắm nghiền (không thích, cảm thấy khó chịu, từ chối) - Mắt nhìn xa xăm, mơ màng (nhớ ai, nghĩ về một cái gì đó ở xa, trong kỷ ức) - Mắt liếc (đưa tình hoặc nhìn trộm) - Mắt nhìn vui sướng, âu yếm, kính trọng, tin tưởng, buồn rầu, lo lắng, sợ hãi, chán chường, chế diễu, khinh bỉ, tức giận,..v.v - Mắt khóc (nước mắt rưng rưng, nước mắt rơi lã chã) Cái miệng cũng biểu lộ rất rõ những xúc cảm, tình cảm, thái độ và ý muốn của chủ thể: -

Miệng mím (tở vẻ cương quyết, cố gắng) - Miệng mở to (há hốc: kinh ngạc, sợ hãi) - Miệng cười: cười mãi, cười lặng lẽ, cười khúc khích, cười khanh khách, cười ha hả, cười hô hô....

- Cắn môi (hàm răng trên cắn nhẹ môi dưới: xúc cảm, khó nói) - Bĩu môi (chế diễu, chê bai, khinh bỉ) Vầng trán và đôi lông mày có thể nhíu lại (nhăn trán, cau mày) biểu lộ trạng thái suy nghĩ căng thẳng hay bức bối, khó chịu của con người.

Mũi có thể nhăn lại hoặc phồng lên khi người ta cảm thấy tức giận hoặc khoái chí.

Da mặt có thể đỏ lên (đỏ mặt) hoặc tái đi (tái mặt).

Với tất cả các bộ phận nói trên, nhất là với mắt và miệng, bộ mặt biểu lộ một cách khác nhau các xúc cảm của con người như vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, giận giữ, ghê tởm.

2. CỬ ĐỘNG

Cử động là một động tác, một sự động đậy của cơ thể (đầu, mắt, miệng, tay chân, v.v...) do nhu cầu của cơ thể, do thói quen, không có mục đích thông

tin, giao tiếp, nhưng có thể phản ánh một tâm trạng, một hiện tượng tâm lý như thế nào đó. Ví dụ: run vì lạnh, run vì sợ, rung đùi, chớp mắt, gãi đầu gãi tai, xoa cằm, nói cà vạt, bẻ ngón tay, v.v...

Cử chỉ là một cử động được thực hiện cho người khác nhìn thấy để hiểu ý mình muốn nói gì với người đó. Cử chỉ là do nhân loại và dân tộc sáng tạo ra và được truyền từ những thế hệ trước đến thế hệ ngày nay và mai sau, được mọi người thống nhất cách hiểu ý nghĩa của nó. Có thể coi cử chỉ là một thứ ngôn ngữ không lời.

3.1. Cử chỉ của cái đầu:

- Gật đầu một cái (đồng ý) hoặc gật đầu lia lịa (rất đồng ý) - Lắc đầu vài cái (không đồng ý) hoặc lắc đầu quày quẩy (rất không đồng ý) - Cúi đầu (chào, hoặc cung kính lắng nghe, hoặc tỏ ra biết lỗi) - Nghiêng đầu (chào, lắng nghe) - Ngẩng cao đầu (tự hào, tự tin, tỏ ý không sợ hãi) - Vác mặt lên trời (tỏ ý kiêu ngạo, coi thường kinh bỉ mọi người xung quanh)

3.2. Cử chỉ của tay:

- Chia tay ra (bắt tay người khác) - Ngửa tay ra (xin) - Nắm tay thành quả đấm (đe dọa bạo hành) - Vẫy

tay (chào từ xa, gặp mặt, tạm biệt) - Ngoắc tay (gọi lại) - Xua tay (đuổi đi, xua đi) - Ngón trỏ (chỉ đường, chỉ vật) - Ngón cái (hạng tốt nhất, kết quả mỹ mãn, số 1) - Hai ngón tay xoè ra thành hình chữ V (thắng lợi) **4. HÀNH ĐỘNG ĐỐI XỬ, ỨNG XỬ TRONG KHI GIAO TIẾP**

- Kéo ghế (mời ngồi) - Rót nước (mời uống) - Lấy quả cây, kẹo bánh (mời ăn) - Mang quà tới tặng, gửi quà cho khách mang về

- Cầm tay, khoác vai, hôn - Đánh đàn, hát, mở nhạc cho khách nghe - Đưa album ảnh cho khách xem - Mời khách đi xem nhà, xem vườn - Mời khách ăn cơm, v.v...

5. KỊP THỜI NẮM BẮT VÀ HỂU ĐÚNG Ý NGHĨA CỦA MỖI BỘ MẶT BIỂU LỘ XÚC CẢM CỦA MỖI CỬ ĐỘNG CỬ CHỈ VÀ HÀNH ĐỘNG CỦA NGƯỜI MÀ TA ĐANG GIAO TIẾP

5.1. Để hiểu đúng tâm lý của người mà ta đang giao tiếp, ta không nên chỉ căn cứ vào những gì người đó nói mà còn phải căn cứ vào những cử chỉ, những cử động và hành động.

Thật ra, xúc cảm và tình cảm, trạng thái tâm lý,

thái độ của con người rất tế nhị, phức tạp và đa dạng. Ngoài những dạng cơ bản khác nhau (như những xúc cảm vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, giận giữ, ghê tởm...) còn có những dạng kết hợp, pha trộn (như những trạng thái tâm lý vừa mừng vừa lo, vừa giận dữ vừa thương, vừa ngạc nhiên, vừa sợ, v.v...). Vì thế, phải là người tinh tế, từng trải trong giao tiếp mới phân biệt được những xúc cảm nào là xúc cảm thuộc loại kết hợp, pha trộn được biểu lộ trên khuôn mặt của đối phương.

5.2. Mỗi người cần phải biết và hiểu tất cả những cử chỉ của dân tộc mình để sử dụng và để hiểu ý người khác trong khi giao tiếp. Khi giao tiếp với người nước ngoài, cần phải lưu ý xem trong các cử chỉ của người nước ngoài đó có cử chỉ nào là cử chỉ của những người nước đó và mình đã biết, đã hiểu chưa, nếu chưa thì nên tìm hiểu để biết và hiểu. Mặt khác, cũng nên đề phòng trường hợp mình dùng một cử chỉ nào đó, vốn là quen thuộc đối với người Việt Nam, những người nước ngoài có thể không biết, không hiểu, do ở nước họ không có cử chỉ đó trong giao tiếp. Vấn đề trở nên rắc rối khi một cử chỉ nào đó, đối với người nước này là bình thường nhưng đối với nước

khác lại có ý nghĩa thô tục, xúc phạm. Trong khi giao tiếp, cần lưu ý cả những cử động của đối phương vì có những cử động phản ánh tâm trạng con người.

5.3. Cần thận trọng, dè dặt đối với người mình giao tiếp lần đầu. Thận trọng và dè dặt trong lời nói và nhất là trong hành động. Có những hành động chỉ có thể thực hiện khi cả hai bên đều đã hiểu đúng và đầy đủ về nhau, không hiểu lầm nhau, sẵn sàng bỏ qua cho nhau về những sự vụng về hoặc quá trớn của nhau. Nếu không như thế thì việc thực hiện một hành động nào đó chưa đúng lúc, đúng chỗ, và có thể bị đối phương phản ứng gay gắt, gây tổn thương hoặc làm tan vỡ mối quan hệ vừa mới được thiết lập giữa hai người.

CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

1 Hãy phân tích tầm quan trọng của bộ mặt trong giao tiếp.

2. Đôi mắt có thể có những trạng thái khác nhau như thế nào trong giao tiếp? Mỗi trạng thái đó có ý nghĩa như thế nào về mặt tâm lý? Tại sao người ta nói rằng "đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn"?

3. Miệng có thể có những trạng thái khác nhau như thế nào trong giao tiếp? Mỗi trạng thái đó có ý nghĩa như thế nào về mặt tâm lý?

4. Hãy miêu tả bộ mặt khi nó biểu lộ những xúc cảm vui mừng, buồn rầu, ngạc nhiên, sợ hãi, giận dữ, ghê tởm.

5. Cử động là gì, cử chỉ là gì, khác nhau ở chỗ nào ?

6. Nêu một số cử động thường thấy ở con người. Mỗi cử động đó có thể là sự biểu lộ của một trạng thái tâm lý như thế nào?

7. Nêu một số cử chỉ của đầu, của tay và cho biết ý nghĩa thông tin của mỗi cử chỉ đó trong giao tiếp.

8. Trong giao tiếp, người ta thường có những hành động gì?

- 1) SHEILA OSTRANDER. *Nghệ thuật giao tiếp*. NXB Long An, 1989.
- 2) BRANDON TOROPOV. *Nghệ thuật giao tiếp hữu hiệu nơi công sở*. NXB Trẻ, TP HCM, 2001.
- 3) M. KAY DUPONT. *Nghệ thuật giao dịch trong kinh doanh*. NXB Đà Nẵng, 1995.
- 4) MURIEL SOLOMON. *Làm việc với người trái tính trái nết*. NXB Trẻ.
- 5) ELENA JANKOWIC - SANDRA BERNSTEIN. *Cung cách ứng xử (cẩm nang giao tế trong kinh doanh)*. NXB Thống Kê, Hà Nội, 1997.
- 6) ALLAN PEASE. *Thuật xét người qua điệu bộ*. NXB Trẻ, TP HCM, 1999
- 7) ROGER E. AXTELL. *Cử chỉ*. NXB Trẻ. TP HCM, 1999.
- 8) VŨ THỊ KIM PHƯƠNG - DƯƠNG QUANG

HUY. *Giao tiếp trong kinh doanh*. NXB Thống Kê, Hà Nội, 1997.

9) THÁI TRÍ DŨNG. *Nghệ thuật giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*. NXB Thống Kê, Hà Nội, 1998.

10) TRẦN BÁ CỪ. *Nhận biết người qua hành vi ứng xử*. NXB Phụ Nữ, Hà Nội, 2000.

11) LÊ THỊ BÌNH – HẢI VANG. *Tâm lý học ứng xử*. NXB Giáo dục, Hà Nội, 1997.

12) NGUYỄN THỊ OANH. *Tâm lý truyền thông và giao tiếp*. Khoa Phụ Nữ học - Đại học Mở Bán Công, TP HCM, 1995.

13) TRẦN TUẤN LỘ. *Tâm lý học giao tiếp*. Khoa Đông Nam Á - Đại Học Mở Bán Công, TP HCM, 1993.