

# KỸ NĂNG GIAO TIẾP – ỨNG XỬ

Trong cuộc sống, trong giao tiếp hàng ngày, con người luôn luôn phải ứng phó với nhiều tình huống, có lúc dễ dàng trong giao tiếp - ứng xử, có lúc phức tạp, khó xử. Xã hội ngày càng văn minh hiện đại thì yêu cầu trong giao tiếp - ứng xử của con người càng cao.

## I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP - ỨNG XỬ.

### 1. Khái niệm chung:

#### 1.1 Giao tiếp là gì?

Giao tiếp là một hiện tượng tâm lý rất phức tạp và nhiều mặt nhiều cấp độ vì vậy khó có sự thống nhất hoàn toàn về khái niệm giao tiếp. Tuy nhiên các định nghĩa về giao tiếp đều có những dấu hiệu cơ bản như sau:

- Giao tiếp là một hiện tượng đặc thù của con người nghĩa là chỉ riêng con người mới có giao tiếp thật sự khi sử dụng phương tiện ngôn ngữ (nói, viết, hình ảnh nghệ thuật,...) và được thực hiện chỉ trong xã hội loài người.

- Giao tiếp là cách thể hiện mối quan hệ với một hay nhiều người khác trên cơ sở của các quan hệ kinh tế, chính trị,... của xã hội.

- Giao tiếp được thể hiện ở sự thay đổi thông tin và sự hiểu biết lẫn nhau, sự suy cảm và ảnh hưởng lẫn nhau.

- Giao tiếp dựa trên cơ sở hiểu biết lẫn nhau giữa con người với con người.

Vậy: Giao tiếp là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người với con người qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý và được biểu hiện ở các quá trình thông tin, hiểu biết, suy cảm ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau.

Hay: Giao tiếp là sự tiếp xúc giữa 2 hay nhiều người thông qua phương tiện ngôn ngữ nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, tác động qua lại và điều chỉnh lẫn nhau.

#### 1.2 Ứng xử trong giao tiếp được hiểu như thế nào?

Ứng xử là một từ ghép của hai từ ứng và xử, mà ứng và xử lại bao gồm nhiều nghĩa khác nhau như: ứng phó, ứng đối, ứng biến, và xử: xử sự, xử lý, xử thế,...

Như vậy: Ứng xử trong giao tiếp được hiểu là: sự phản ứng của con người đối với sự tác động của một tổ chức, nhóm người, cá nhân,... đến mình trong một tình huống cụ thể, nhất định.

### 2. Đặc điểm của giao tiếp - ứng xử:

- Đặc điểm của giao tiếp đó là: giao tiếp có đối tượng có thể nói đây là mối quan hệ chủ thể và đối tượng là mối quan hệ mà qua đó sự tiếp xúc tâm lý được thực hiện. Mối quan hệ giữa chủ thể và khách thể là mối quan hệ tích cực ở mức độ cao, thấp khác nhau.

- Đặc điểm của ứng xử trong giao tiếp đó là: con người không chủ động trong giao tiếp mà chủ động trong phản ứng có sự lựa chọn, có tính toán thể hiện qua thái độ hành vi, cử chỉ, cách nói năng, tùy thuộc vào tri thức, kinh nghiệm và nhân cách của mỗi người nhằm đạt kết quả giao tiếp cao nhất.

## II. CHỨC NĂNG VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ.

### 1. Chức năng:

- Giao tiếp là phương tiện để hiểu người khác và tác động đến người khác (truyền đạt thông tin, biểu lộ trao đổi cảm xúc, hiểu biết lẫn nhau,...). Giao tiếp là một trong những con đường để hình thành, giáo dục và phát triển nhân cách của cá nhân.

- Ứng xử trong giao tiếp là làm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của con người. Do vậy có thể nói xử lý trong giao tiếp là một quá trình điều khiển. Trước hết là điều khiển chính bản thân mình (chủ thể). Khi giao tiếp ứng xử với người khác chúng ta phải lựa chọn, điều chỉnh hành vi, cử chỉ, điệu bộ, lời nói của mình cho phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh giao tiếp, môi trường giao tiếp. Đối với đối tượng giao tiếp - ứng xử, chủ thể giao tiếp - ứng xử phải làm sao cho đối tượng hòa đồng nhận thức, cảm xúc của mình, hiểu được mình trên cơ sở đó mà thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi theo mục đích của mình.

### 2. Vai trò:

- Giao tiếp là điều kiện tồn tại của con người, không có giao tiếp với người khác con người cảm thấy rất cô đơn và dễ trở thành bệnh hoạn.

- Thông qua giao tiếp cá nhân gia nhập các mối quan hệ với các cá nhân khác trong nhóm xã hội và quan hệ với toàn xã hội.

- Cùng với hoạt động qua giao tiếp con người tiếp thu nền văn hóa lịch sử và biến nó thành cái riêng của mình, đồng thời cá nhân đóng góp vào sự phát triển xã hội.

- Qua giao tiếp con người biết được các giá trị xã hội của người khác, của bản thân và trên cơ sở đó tự điều chỉnh, điều khiển bản thân theo các chuẩn mực xã hội.

- Ứng xử trong giao tiếp được thể hiện trong một tình huống cụ thể, nhất định do đó nó có vai trò rất quan trọng, cần thiết để con người phản ứng sự tác

động của một tình huống giao tiếp cụ thể, lựa chọn thái độ, hành vi, cử chỉ, cách nói năng thích hợp nhất nhằm đạt kết quả trong giao tiếp giữa người với người (đồng cảm lẫn nhau).

### III. CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP VÀ CÁC KIỂU ỨNG XỬ TRONG GIAO TIẾP

#### 1. Hình thức giao tiếp

Dựa vào những tiêu chuẩn khác nhau người ta chia ra các hình thức (loại) giao tiếp khác nhau:

1.1 Căn cứ vào phương thức giao tiếp, giao tiếp được chia thành 2 loại: giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp:

- Trong giao tiếp trực tiếp hai người nói trực tiếp với nhau, mặt đối mặt với nhau. Trong quá trình giao tiếp ngoài việc sử dụng ngôn ngữ còn có những biểu hiện cử chỉ, điệu bộ, nét mặt. Kết quả giao tiếp được biết ngay.

- Giao tiếp gián tiếp được thực hiện thông qua người thứ ba hoặc qua các vật trung gian như thư từ, điện tín,... Ở hình thức này, kết quả giao tiếp không được biết ngay, mức độ giao tiếp có thể ít.

1.2 Căn cứ vào thành phần người tham gia vào giao tiếp người ta chia ra mấy loại sau:

- Giao tiếp giữa 1 cá nhân với 1 hay 2, 3, 4,... cá nhân khác.
- Giao tiếp giữa một cá nhân với một nhóm

Ví dụ: Giáo viên - học sinh

Thủ tướng - nhân viên cơ quan.

- Giao tiếp giữa một nhóm này với một nhóm khác (hình thức giao tiếp phức tạp).

Ví dụ: giao tiếp giữa 1 đơn vị bộ đội với thanh niên 1 địa phương.

1.3 Căn cứ vào quy cách giao tiếp người ta chia ra:

- Giao tiếp chính thức là giao tiếp giữa 2 hay số người đang thực hiện một chức trách nhất định ở cơ quan, đơn vị hay công xưởng.

Ví dụ: Giao tiếp giữa người nhận thư với người đưa thư, giám đốc - công nhân viên khi giải quyết công việc ở cơ quan, giữa hiệu trưởng - giáo viên khi giải quyết công việc ở trường học. Mục đích của giao tiếp chính thức là thông báo truyền đạt theo nghĩa của ngôn ngữ dùng để giao tiếp.

- Giao tiếp không chính thức là giao tiếp giữa 2 hay nhóm người dựa vào những hiểu biết về nhân cách của nhau. Mục đích là để đồng cảm, chia ngọt xẻ bùi với nhau.

Ví dụ: Giao tiếp trong gia đình, nhóm bạn bè.

1.4 Căn cứ vào phương tiện giao tiếp người ta chia ra:

\* Giao tiếp phi ngôn ngữ (không dùng ngôn ngữ)

- Phương tiện phi ngôn ngữ ở con người gồm có:

Bộ mặt bên ngoài: hình dáng chung bên ngoài của con người, quần áo, cách ăn mặc, cung cách cư xử (thô lỗ hay tế nhị,...); tướng mạo và những gì bổ sung cho tướng mạo (nốt ruồi, sẹo, sự trang điểm,...).

Cụ thể: quần áo được ăn mặc là một loại tín hiệu thông báo trong giao tiếp. Quần áo là một chỉ số nói lên tuổi tác, nghề nghiệp, tầng lớp xã hội hay hoàn cảnh của đối tượng giao tiếp. Nhìn quần áo ta có thể biết người đang giao tiếp với mình thuộc công nhân hay bộ đội (một số ngành có qui định). Tuy nhiên, chúng ta không có quy định quần áo cho từng lớp người (trừ một số ngành nên ta khó nhận ra người được giao tiếp thuộc tầng lớp nào, nhưng khi mặc mỗi kiểu quần áo, đòi hỏi phải có những hành vi tương ứng.

Ví dụ: người mặc quân phục phải có thái độ nghiêm trang, mặc áo tang thì không được phép cười đùa.

Cách đối xử của một người nói lên tính có giáo dục và có văn hóa hay không ở người đó. Nói lên tính cách của người đó và qua đó có thể thấy thái độ của người ấy đối xử với những người khác như thế nào?

Như vậy, rõ ràng là dáng dấp bề ngoài có vai trò quan trọng trong quá trình giao tiếp, đặc biệt trong lần giao tiếp đầu tiên và khi muốn thiết lập mối quan hệ tình cảm nào đó. Vì bộ mặt bên ngoài quyết định ấn tượng ban đầu và quyết định mối quan hệ tiếp theo. Có lẽ vì thế phương ngôn có câu:

“Gặp nhau nhìn quần áo  
Tiến nhau nhìn tâm hồn”

Điều đó cho thấy việc chú ý tới dáng dấp, cách ăn mặc quần áo sạch đẹp, đúng đắn quan trọng thế nào trong lần giao tiếp đầu tiên. Nếu như bộ mặt bên ngoài là tương đối ổn định thì nét mặt và điệu bộ của con người lại là mặt rất cơ động (luôn thay đổi) trong quá trình giao tiếp.

Nét mặt chính là sự biến đổi của vẻ mặt của con người lúc giao tiếp.

Ví dụ: vẻ mặt buồn, tức giận,...

Điều bộ là những động tác được hình thành trong điều kiện xã hội để biểu đạt những trạng thái bên trong của con người nên có tính lịch sử - xã hội và có thể thay đổi theo từng nền văn hóa khác nhau.

Ví dụ: người Châu Á coi nụ cười là lời chào, sự tán thành, chứ chưa hẳn

là bày tỏ niềm vui như người Châu Âu.

Phương tiện phi ngôn ngữ còn có cả những cảm giác đụng chạm cơ bắp (ôm hôn, bắt tay, các hình thức mô tả bằng hình tượng). Ngoài ra khoảng cách giữa 2 người giao tiếp gần hay xa cũng nói lên mức độ thân mật hay xa cách trong quan hệ giữa họ.

Trong thực tế giao tiếp hàng ngày việc sử dụng 2 phương tiện ngôn ngữ - phi ngôn ngữ luôn được kết hợp chặt chẽ với nhau trong quá trình giao tiếp.

#### \* Giao tiếp ngôn ngữ

Đây là hình thức giao tiếp đặc trưng cho con người, là phương tiện giao tiếp chỉ có ở con người. Bao gồm:

+ Ngôn ngữ bên ngoài: ngôn ngữ hướng vào người khác nhằm phát đi hay thu nhận thành tựu (ngôn ngữ nói và viết).

+ Ngôn ngữ bên trong: là loại ngôn ngữ cho mình, hướng vào mình.

Ngôn ngữ bên trong là phương tiện điều chỉnh tình cảm và ý chí của con người, đồng thời cũng là phương tiện để tự giáo dục (tự nhủ mình phải hành động như thế nào cho đúng lẽ phải).

Phương tiện ngôn ngữ của mỗi người được hình thành trong quá trình sống và hoạt động trong môi trường lịch sử, văn hóa nhất định và do hoàn cảnh sống đã tạo nên những sự khác biệt cá nhân về ngôn ngữ. Có người dễ dàng diễn đạt ý của mình, tác động mạnh đến người khác, ngược lại người rất khó tâm, vì không làm thế nào để người hiểu mình.

#### 2. Các kiểu ứng xử trong giao tiếp:

##### 2.1 Căn cứ vào yêu cầu đạo đức của xã hội:

Có 2 loại (2 kiểu):

- Ứng xử tốt - đúng mực: thể hiện qua thái độ phù hợp với hành vi, phù hợp với yêu cầu, chuẩn mực của xã hội.

- Ứng xử xấu: thái độ phù hợp với hành vi nhưng không phù hợp với yêu cầu của xã hội.

##### 2.2 Dựa vào các giá trị xã hội - nhân văn

Có các nhóm ứng xử sau:

- Nhóm các giá trị ứng xử đối với bản thân và đối với người khác:

Biết giữ gìn sức khỏe của bản thân, của mọi người biết tiếp thu những phẩm chất tốt đẹp của người khác. Biết tự trọng, biết làm chủ và biết kiểm tra, tin cậy và thừa nhận mọi người, có tinh thần hợp tác và thẳng thắn, cởi mở với mọi người biết hòa giải đúng đắn, đúng mực trong ứng xử giao tiếp.

- Nhóm các giá trị ứng xử ở gia đình và đối với bạn bè:

Kính trọng cha mẹ, yêu mến và có tình cảm với gia đình, chân thành hợp tác với bạn bè. Làm tròn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với gia đình và bạn bè.

- Nhóm các giá trị ứng xử với xóm giềng và cộng đồng, với xã hội và quốc gia:

Sống có thiện cảm với xóm giềng, có quan hệ sâu sắc với mọi người. Có tình cảm và trách nhiệm chung hoàn thành các nghĩa vụ, tôn trọng và ứng xử phù hợp với lợi ích chung: quan tâm đến sự phát triển và an toàn của quốc gia, chấp hành tốt pháp luật.

- Nhóm các giá trị ứng xử đối với cộng đồng thế giới:

Nó đòi hỏi con người hiểu rõ các mối quan hệ phụ thuộc lẫn nhau giữa các dân tộc trên tinh thần hợp tác quốc tế, biết và có ý thức tôn trọng các nền văn hóa của các dân tộc có ý thức về những vấn đề có liên quan đến cuộc sống, hạnh phúc toàn cầu như vấn đề dân số, môi trường,... Từ đó có ý thức trách nhiệm bảo vệ hòa bình thế giới.

- Nhóm các giá trị ứng xử đúng đắn với tương lai và sức sống của trái đất:

Nhóm các giá trị ứng xử này đòi hỏi con người hiểu biết đầy đủ về môi trường tự nhiên và môi trường xã hội, biết sống có trách nhiệm, sử dụng tài nguyên một cách hợp lý, biết và tham gia bảo vệ thiên nhiên một cách tích cực, sáng tạo.

### 2.3 Dựa vào phong cách ứng xử

Mỗi cá nhân có một phong cách sống và do vậy họ cũng có cung cách ứng xử riêng. Dưới đây là 3 kiểu ứng xử thường gặp:

- Kiểu ứng xử độc đoán

Do tính độc đoán chiếm ưu thế nên mọi lúc, mọi nơi (cơ quan, nhóm bạn bè, ở gia đình,...) những người này thường không quan tâm đến những đặc điểm riêng của đối tượng giao tiếp, thiếu thiện chí và gây căng thẳng đối với họ. Nếu ở cương vị lãnh đạo, những người có tính cách này khó thiết lập mối quan hệ với cấp dưới, khó chiếm được cảm tình đối với người khác.

- Kiểu ứng xử tự do

Thể hiện ở tính linh hoạt quá mức trong giao tiếp. Họ dễ thay đổi mục đích, không làm chủ được diễn biến tâm lý của mình, dễ “chiều theo đối tượng giao tiếp”. Những người này thường dễ dàng thiết lập mối quan hệ, nhưng cũng dễ đánh mất các mối quan hệ và do vậy cũng dễ mất uy tín. Trong giao tiếp, họ

tỏ ra không sâu sắc, thiếu lập trường, vì họ không làm chủ được mình. Những người này rất dễ xuề xòa trong công việc.

#### - Kiểu ứng xử dân chủ

Biểu hiện nổi bật của kiểu ứng xử này là sự nhiệt tình, sự thiện ý cởi mở, sự tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp. Những phẩm chất này chiếm ưu thế trong cách ứng xử của họ. Những người này thường biết lắng nghe, biết quan tâm giúp đỡ mọi người khi cần thiết, nên họ dễ dàng thiết lập mối quan hệ tốt với mọi người và dễ đạt hiệu quả cao trong giao tiếp.

#### 2.4 Dựa vào tâm thế

Nếu ở con người có định hình tâm thế của tri giác về những người đã quen biết từ trước thì khi đó những khách thể khác với chúng sẽ được con người thu nhận như là những khách thể tương đồng, bởi vì sự định hình đã được tri giác từ trước. Trong trường hợp này có sự tác động của quy luật đồng hóa. Khi giao tiếp họ sẽ tiếp nhận sự ứng xử của ta giống như điều mà người đó mong muốn đối với người đã quen biết từ trước. Lúc đó, con người sẽ cảm thấy thoải mái dễ chịu khi ứng xử với nhau.

Thường thường khi con người tri giác các khách thể khác nhau ở một khía cạnh nào đó theo một tâm thế đã định hình thì con người ứng xử theo quy luật liên tưởng. Chúng ta đều biết mọi sự vật trong hiện thực khách quan không tồn tại độc lập riêng lẻ mà chúng luôn luôn tác động lẫn nhau và có mối quan hệ, liên hệ lẫn nhau, cùng tồn tại trong một khoảng không gian, thời gian nhất định. Vì vậy, khi gặp một người có cách ứng xử nào đó làm ta liên tưởng ngay đến một người khác có cách ứng xử tương ứng. Sự liên hệ này có thể là tốt, có thể là xấu, có thể là tích cực, có thể là tiêu cực, tùy theo tâm thế của ta. Vì vậy, trong trường hợp này con người phải kiểm tra và điều chỉnh cách ứng xử cho phù hợp với thực tế, với từng người ta gặp. Bởi lẽ, đôi khi hình thức biểu hiện ra bên ngoài không bộc lộ bản chất bên trong. Việc hiểu rõ tính quy luật về sự thay đổi các tâm thế mang tên dễ chịu hay khó chịu có ý nghĩa đặc biệt đối với việc tìm hiểu sự hình thành cách ứng xử.

#### 2.5 Dựa vào các kiểu hình thần kinh của khí chất

- Kiểu ứng xử mạnh mẽ (kiểu thần kinh mạnh - không cân bằng, không linh hoạt):

Cách ứng xử này thể hiện khi có tác động bên ngoài đến họ - họ có phản ứng ngay bằng thái độ, hành vi, cử chỉ. Những phản ứng đó có thể là tích cực, có thể là tiêu cực.

Trong khi giao tiếp có ai đó xúc phạm đến họ trước mặt người khác, họ

tỏ thái độ không bình tĩnh, phản ứng một cách gay gắt, nóng nảy, họ không bình tĩnh để suy xét xem nên hành động như thế nào. Tuy nhiên, trong trường hợp giao tiếp diễn ra thuận hòa thì họ tỏ ra là người nhân hậu, vị tha.

- Kiểu ứng xử linh hoạt (kiểu thần kinh mạnh - cân bằng, linh hoạt):

Những người có kiểu khí chất này, mọi tác động của khách quan họ đều tiếp nhận nhẹ nhàng thoải mái. Nếu có ai đó nói quá lời họ cũng không giận, không cáu gắt. Khi phê bình ai họ áp dụng phương châm “Trong khi nói đùa là lúc người ta nói thật nhất” làm cho người khác tiếp thu cũng nhẹ nhàng, thấm sâu, vì nó có phần hài hước.

- Kiểu ứng xử bình thản (kiểu thần kinh mạnh - cân bằng, không linh hoạt):

Những người có kiểu khí chất này, trong giao tiếp - ứng xử tỏ ra bình tĩnh, chín chắn, thuận trọng trước khi họ phản ứng với tác động bên ngoài, họ đều suy nghĩ, cân nhắc, lựa chọn thái độ, hành vi, cử chỉ,... do đó sự phản ứng của họ bao giờ cũng thận trọng, có tính toán. Tuy nhiên đôi khi trong giao tiếp họ tỏ ra chậm chạp, chưa linh hoạt, vì vậy họ cũng thường bỏ lỡ cơ hội và chậm thích nghi khi xảy ra những tình huống bất thường.

- Kiểu ứng xử chậm (kiểu thần kinh yếu):

Những người này khi giao tiếp với người lạ, họ tỏ ra mặc cảm, sợ sệt, không chủ động. Vì vậy, trước những tác động của hiện thực khách quan dễ làm cho họ sợ sệt, lo lắng. Một lời nói nặng, một sự vui đùa quá mức cũng làm cho họ suy nghĩ, bâng khuâng. Họ thích sống một mình một kiểu, một mình mình biết, một mình mình hay, sức chịu đựng yếu, dễ bị dao động, khó chịu nổi sự phê bình nặng nề. Tuy nhiên, nếu ai khéo động viên, phát huy mặt tích cực của họ, thì họ rất dịu dàng, tế nhị trong giao tiếp. Họ là người giàu cảm xúc.

## 2.6 Dựa vào thái độ, điệu bộ

Thái độ của con người với những tác động của thế giới khách quan được thể hiện ra bên ngoài bằng những điệu bộ, cử chỉ.

Điệu bộ là những thuộc tính xác định, ít nhiều có ranh giới, được tri giác miêu tả phần nào rõ rệt của hệ vận động chung trên bề mặt của cơ thể: toàn thân, chân tay, nét mặt, giọng nói,...

Dựa vào tiêu chí này, người ta thấy có các kiểu ứng xử sau:

- Kiểu ứng xử hiển nhiên thể hiện qua thái độ chấp nhận như một điều hiển nhiên:

Kiểu ứng xử này về chủ quan ta không nghi ngờ (coi như một điều hiển nhiên) nghĩa là ứng xử khác xảy ra như thế này, thế kia trong một mối quan hệ



nào đó. Ví dụ: gặp người lớn người thân ta chào bằng cách: gật đầu, bắt tay cười nói “chào anh, chào chị,...” những điều bộ, lời nói chân tình sẽ gây được thiện cảm trong quá trình giao tiếp. Ngược lại, những điều bộ lời nói giả tạo, có tính chất xã giao bắt buộc khó gây được thiện cảm với người ta tiếp xúc.

- Ứng xử bắt buộc thể hiện qua thái độ bắt buộc phải theo một chuẩn mực:

Kiểu ứng xử này thể hiện trong giao tiếp của một nhóm nhất định nào đó trong xã hội: cơ quan, lớp học, khu phố,... phải tuân theo những chuẩn mực cụ thể mà xã hội qui định. Những chuẩn mực này không thể thay đổi một cách tùy tiện, con người buộc phải chấp nhận. Về mặt chủ quan, từng thành viên trong nhóm, có thể hoài nghi hoặc không chấp nhận vì lý do cá nhân (không hợp tính tình, hứng thú, nhu cầu, tình cảm,...) nhưng buộc cá nhân phải chấp nhận những chuẩn mực ấy. Ví dụ: trong cuộc họp muốn phát biểu phải giơ tay xin phép, gặp người cùng cơ quan, mặc dù không ưa nhau, nhưng phần chào hỏi theo phép lịch sự xã giao.

- Kiểu ứng xử tự do:

Kiểu ứng xử này thể hiện ở chỗ những quy tắc, chuẩn mực của một nhóm chỉ có ảnh hưởng tạm thời, trước mắt buộc cá nhân phản ứng theo nhóm mà thôi. Hơn nữa, con người ứng xử với nhau như thế nào trong giao tiếp lại tùy thuộc vào kinh nghiệm cuộc sống, tri thức, vốn văn hóa, bản lĩnh và nhân cách của từng người tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể, con người lựa chọn cách ứng xử thích hợp cho từng mối quan hệ để đạt được kết quả cao trong giao tiếp - ứng xử.

#### IV. KỸ NĂNG GIAO TIẾP:

1. Kỹ năng định hướng: Quan sát đối tượng, đoán về đối tượng. Chúng ta cần học thuộc các biểu hiện bên ngoài, ngôn ngữ của cơ thể mà nói lên cái tâm lý bên trong của người ta. rèn luyện sự quan sát con người, tích lũy kinh nghiệm trong quá trình sống.

2. Kỹ năng định vị: xác định vị trí của bản thân trong quá trình giao tiếp, xác định vị trí của từng đối tượng trong quá trình giao tiếp. Chúng ta cần rèn luyện tính chủ động và điều tiết các đặc điểm tâm lý vốn có của mình và của đối tượng giao tiếp, tức là biết cách thu thập, phân tích và xử lý thông tin.

3. Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp: Điều khiển chính bản thân, điều khiển đối tượng. Trong kỹ năng này chúng ta cần chú ý rèn luyện: khả năng thống ngữ, rèn luyện khả năng hấp dẫn, rèn luyện khả năng tự kiểm chế.

4. Kỹ năng sử dụng tốt các phương tiện giao tiếp: sử dụng phương tiện ngôn ngữ (nói, viết), Sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ. Chúng ta cần phải làm chủ các phương tiện giao tiếp của mình. Một khi chủ thể giao tiếp làm chủ được các phương tiện giao tiếp thì có thể làm chủ được các kỹ năng giao tiếp.

5. Kỹ năng lắng nghe: lắng nghe nhận thức, lắng nghe tình cảm, lắng nghe động cơ.

Ngoài việc nắm vững 5 kỹ năng cơ bản trên, chúng ta cần hiểu và chú ý các hiện tượng tâm lý thường xảy ra trong giao tiếp: Cảm giác và tri giác trong giao tiếp; tư duy, tưởng tượng trong giao tiếp; chú ý trong giao tiếp; xúc cảm, tình cảm trong giao tiếp; ý chí trong giao tiếp...

## V. MỘT VÀI KINH NGHIỆM TRONG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ

### 1. Những điều nên làm:

- Con người ta ai cũng có nhu cầu được coi mình là nhân vật quan trọng: nhu cầu được coi là quan trọng có trong tất cả mọi người, từ trẻ con đến người già, từ người quét rác đường phố, người gác cổng, kẻ ăn mày đến những người giàu có, có chức, có quyền. Đây là nhu cầu đặc trưng rất quan trọng của con người. Nhu cầu này giúp cho con người vươn lên trong cuộc sống và vị thế xã hội.

- Biết người biết ta trăm trận trăm thắng: Không ai hiểu ta hơn ta, do vậy chúng ta cũng đừng hy vọng hiểu hết người khác. Chúng ta hiểu được người khác bao nhiêu thì thuận lợi cho chúng ta trong cách ứng xử bấy nhiêu. Họ là người nóng nảy hay dịu dàng, kín đáo hay “ruột để ngoài da”, thật tâm hay giả tạo,... xem họ giao thiệp với ai? Chúng ta biết người để ứng xử cho hợp lý, còn về phần mình, chúng ta càng khiêm tốn, càng ít bộc lộ rõ cái mạnh cái yếu của mình bao nhiêu thì thành công càng lớn.

- Tôn trọng nhân cách và giữ thể diện cho người tiếp xúc với chúng ta: mỗi cây mỗi hoa, mỗi người mỗi tính. Có người nói nhiều, có người từ tốn, nhu mì. Có người may mắn có dáng vẻ kiêu diễm, có người phải đeo mang trên mình tật nguyên,... Dù ở địa vị nào, hoàn cảnh nào mỗi người đều có lòng tự trọng, có nhân cách. Xúc phạm đến nhân cách là đụng đến lòng tự trọng của con người. Khi đó chúng ta khó có thể gây được thiện cảm với họ và khó có thể thành công trong giao tiếp - ứng xử. Tôn trọng nhân cách của người đối thoại tạo ra ở họ niềm tin vào ta và sẽ cởi mở hơn trong giao tiếp. Trong ứng xử, chúng ta cần giữ thể diện cho người khác, tránh làm tổn thương danh dự, lòng

tự trọng của họ. Trong tranh luận ai cũng nghĩ là mình đúng và luôn luôn tìm cách bảo vệ ý kiến của mình, muốn người khác đồng tình với mình, nghe theo mình và như vậy vô hình trung chúng ta đã cố chứng minh là mình hơn người khác, dù không nói lên lời nhưng trong thâm tâm của họ không ưa gì chúng ta. Hỏi rằng quan hệ giữa chúng ta và họ có còn như trước hay không? Khi biết chắc là mình có lý, chúng ta cần khéo léo, ngọt ngào tỏ ý kiến của mình với người. Sự khoe khoang, kênh kiệu chẳng có ích lợi gì, thậm chí làm mất niềm tin với người khác, mặc dù điều ta nói, ta làm hoàn toàn có lý. Ngược lại khi chúng ta nhầm lẫn (có lỗi) không nên bào chữa, mà tự nhận lỗi sẽ dễ làm cho người khác động lòng bao dung, độ lượng, khoan hồng. Hơn thế nữa, khi ấy danh dự của ta không bị tổn thương mà còn được nâng lên. Chúng ta muốn bảo vệ danh dự, thể diện của mình, không lẽ chúng ta lại làm tổn thương danh dự, thể diện của người khác. Hãy giữ thể diện cho người, không nên làm cho họ “bể mặt” trước người khác, cho dù ta biết rõ là họ lầm, họ sai, chúng ta phải biết cách ứng xử cho thích hợp nhất trong những tình huống ấy.

- Đặt địa vị mình vào địa vị người khác mà xét đoán họ: đừng bắt người khác phải suy nghĩ, hành động như mình. Một người nào đó suy nghĩ và hành động không đúng như mình muốn đừng vội kết luận là họ thế này thế khác. Họ suy nghĩ và hành động như vậy là có lý của họ. Điều quan trọng là chúng ta cần tìm hiểu được nguyên nhân sâu kín nào dẫn đến những suy nghĩ và hành động đó. Hãy đặt địa vị mình vào địa vị của người khác mà tự nhủ “nếu ta ở vào địa vị họ, ta sẽ có những tình cảm gì, sẽ có những phản ứng ra sao” chỉ khi đó chúng ta mới hiểu được suy nghĩ và hành động của họ mà đồng cảm được với họ, tôn trọng họ và không ngăn cấm thô bạo hành động của họ, không bắt buộc họ theo lệnh của chúng ta. Chúng ta cứ khẳng khẳng bắt họ theo ta thì khó có thể tránh khỏi những bất bình.

- Ai cũng thích được khen. Hãy gieo vào lòng người niềm tin vào khả năng, sự cố gắng và những thành tích của họ: ai cũng muốn được người khác khen mình. Lời khen là một chất xúc tác tinh thần khích lệ người ta vươn lên trong cuộc sống. Trái lại, sự chê bai không tế nhị làm người ta nhụt chí khi gặp những khó khăn trở ngại. Khen những khả năng, sự cố gắng và tiến bộ của người ta là thừa nhận tài năng của người ta, làm cho họ phấn chấn, tự tin vào sự cố gắng vươn lên mình. Nhiều khi người ta chỉ cần động viên, an ủi, cần cái danh dự của mình chứ không cần cái gì khác. Tất nhiên không chỉ chúng ta chỉ có khen, mà không phê bình, chỉ trích những khuyết điểm mà người khác mắc phải. Vấn đề là phê bình như thế nào để người ta dễ tiếp nhận, tiếp nhận một cách vui vẻ, không oán tránh gì ta và chỉ khi đó sự phê bình, khiển trách của chúng ta mới

có giá trị làm thay đổi hành vi, nếp nghĩ của người khác. Các nhà tâm lý học cho rằng, muốn sự phê bình có giá trị tích cực, thì trước khi phê bình ai, chúng ta phải cố gắng tìm những mặt tốt, mặt tích cực của họ để khen họ, động viên họ, sau đó ta mới nói rõ cho họ biết là họ cần sửa chữa một vài khuyết điểm nào đó. Một vấn đề cần lưu tâm là mọi lời khen, chê phải thực lòng và hoàn toàn không vụ lợi. Những lời khen giả dối, trở thành những lời nịnh hót vụ lợi. Sự nịnh hót dễ bị người đời khinh bỉ vì ngôn ngữ không dấu nổi bản tính con người.

- Luôn giữ nụ cười trên môi và những lời nói ngọt ngào: thật khó chịu khi chúng ta tiếp xúc với một người với vẻ mặt lầm lì, khó chịu và giọng nói lạnh lùng khô cứng. Chúng ta hãy tin rằng: chỉ một nụ cười thôi cũng đủ làm thay đổi nét mặt một con người và cải thiện mối quan hệ giữa người và người. Tất cả các nụ cười đều nói và khi chúng ta mỉm cười với ai thì nụ cười như nói với người đó: “Tôi mến bạn... gặp bạn tôi vui vẻ lắm... tôi sung sướng lắm”. Lẽ cố nhiên, nụ cười đó phải chân thật, tự đáy lòng phát ra, mới gây thiện cảm được ở người, còn thứ nụ cười nhếch mép nở ngoài môi, như từ một bộ máy phát ra, không lừa được ai hết, chỉ làm cho người ta khinh thường. Nụ cười nở trên môi đi kèm với lời nói ngọt ngào đầy thiện cảm thì tuyệt biết mấy! Sự ngọt ngào trong cách nói chuyện ở đây không có nghĩa là sự nịnh hót, mà là sự lạc quan tin tưởng vào họ, sự tôn trọng và quý mến họ. Ngay cả khi ta phê bình, nhắc nhở ai thì những giọng nói ngọt ngào, tế nhị sẽ có hiệu quả hơn những lời nói gắt gỏng với vẻ mặt hầm hầm.

- Cố gắng nhớ được những cái cần nhớ: Nhớ được tên người, công việc của họ và những người thân thuộc của họ là điều rất cần thiết để gây thiện cảm đối với người mà ta giao tiếp, bởi vì điều đó thể hiện sự quan tâm của ta. Lần đầu tiếp xúc việc gọi tên trong nói chuyện, nhất là ở chỗ đông người là rất cần thiết. Sau khi đã giới thiệu tên nhau rồi mà ta cứ gọi anh này, anh kia, anh áo xanh, anh áo trắng,... để nói một điều gì đó thì khó mà gây được thiện cảm bằng cách gọi được đúng tên của họ. Phải cố gắng nhớ tên người tiếp xúc với mình ngay từ phút đầu tiên của lần gặp gỡ. Nếu gặp lần thứ hai ngoài cái tên của họ ra cần quan tâm đến ý nghĩa, sở thích, điều mà họ quan tâm, cũng như công việc và gia đình họ (nếu được biết). Tốt nhất là hãy ghi nhớ tất cả những gì cần nhớ.

- Quan tâm đến người, người sẽ quan tâm đến ta: không thể chối cãi được, cái gì ta thích, ta ước muốn thì ta quan tâm đến nó luôn. Nhưng cũng nên nhớ rằng người khác cũng vậy, họ cũng chỉ nghĩ tới cái họ thích, họ ước muốn thôi, không cần biết ta thích cái gì, ước muốn gì? Do vậy, chỉ có một cách để người

khác quan tâm đến mình là lựa cách nói sao cho lời yêu cầu của ta hợp với sở thích của họ và chỉ cho họ đạt được sở thích đó (nếu mình biết). Hãy quan tâm đến cái họ thích, cái ước muốn của họ trước khi thể hiện cái ước muốn sở thích của mình. Trong giao tiếp - ứng xử, gắng góp họ hiểu được cái lợi ích của họ khi làm việc đó, hoặc ít ra thì cả hai bên sẽ có lợi gì. Tránh chỉ nói đến cái mình cần, cái mình quan tâm, mà không để ý đến những điều họ quan tâm hết thấy mọi người đều có nhu cầu được người khác ngưỡng mộ, được người khác quan tâm. Ta quan tâm đến người, người sẽ giúp đỡ ta. Cái lẽ thường tình là như vậy: ta quan tâm đến người thì người sẽ quan tâm đến ta. Nhưng nhiều khi muốn được người khác quan tâm, ta cần phải thỉnh cầu họ. Việt Nam có câu: “Con khóc mẹ mới cho bú”.

- Không chỉ biết nói cho người khác nghe mà phải biết nghe người khác nói: Tâm lý người đời, ai cũng muốn nói cho người khác nghe, tất cả chúng ta đều muốn diễn thuyết khi có người chăm chú nghe ta. Người ta chỉ chăm chú nghe ta khi những lời nói của ta hợp với suy nghĩ và việc làm của họ, không làm tổn hại đến lòng tự trọng của họ, có thiện ý đối với họ. Chúng ta mong muốn người khác chăm chú nghe ta tìm mọi cách để thuyết phục họ nghe theo ta, lẽ nào chúng ta lại không biết nghe người khác nói. Hãy đứng vào địa vị của họ ta sẽ phản ứng ra sao, tâm trạng ta thế nào, khi người ta nói mà ta không chăm chú theo dõi. Chăm chú nghe một người nói khác gì ta nhiệt liệt khen họ “tuyệt quá... chưa bao giờ ta được nghe ai nói hay như vậy” muốn khuyên bảo ai điều gì không nên nói những lời như ra lệnh “đừng làm cái này”, “hãy làm cái kia” mà hãy nói những lời như khuyên bảo người ta nên làm cái này, không nên làm cái kia “có lẽ nên như thế này... không nên như thế này”. Trong giao tiếp với người khác, không chỉ quan tâm đến điều họ thích, mà cần tạo điều kiện để họ nói những điều mà họ thích bằng cách chăm chú lắng nghe họ. Tạo điều kiện để cho họ nói một cách thỏa thích, tránh cắt ngang, cướp lời hay chặn họng người ta. Thật khó chịu trong một cuộc tiếp xúc mà ta chỉ có nghe chứ không được nói.

- Lịch sự trong giao tiếp: phép lịch sự do các thành tố sau đây cấu thành: trang phục vệ sinh cá nhân, cách chào hỏi, cách bắt tay, tư thế trong giao tiếp, nói năng trong giao tiếp. Phép lịch sự trong những hình thức và hoàn cảnh khác nhau của sự giao tiếp bao gồm các vấn đề sau ( chào hỏi, xưng hô, tự giới thiệu và giới thiệu, lời xin lỗi, cảm ơn, nói chuyện, tranh luận, cách dùng điện thoại, viết thư, tặng quà và nhận quà, ăn uống, ở nơi công cộng...

- Thực hiện nguyên tắc 10 điểm:

+ Cần cần: Trong giao tiếp tránh tỏ ra thờ ơ, lạnh nhạt hoặc có vẻ mặt khó đăm đăm, bức tức.

+ Ngay ngắn: trang phục hợp cách, không tùy tiện, luộm thuộm; tác phong không tỏ ra lề mề, dặt dẹo.

+ Chuyên chú: không làm việc riêng trong khi giao tiếp, nhất là trang điểm, đọc báo, nhắn tin...

+ Đĩnh đạc: Không trả lời thủng thẳng, hỏi câu nào trả lời câu ấy, cách nói thiếu chủ ngữ, cộc lốc, nhất gừng.

+ Đồng cảm: cần thể hiện cảm xúc đúng lúc, đúng chỗ, mắt luôn hướng về người đối thoại bày tỏ sự quan tâm, đồng cảm.

+ Ôn hòa: tránh vung tay tùy tiện, đặc biệt là chỉ ngón tay về mặt đối tượng giao tiếp theo “nhịp điệu” và lời nói “đanh thép” của mình.

+ Rõ ràng: Không nói quá to, kiểu nói oang oang hoặc nói quá nhiều. Tránh nói quá nhỏ, kiểu nói lí nhí khiến người nghe phải căng tai nghe mới rõ.

+ Nhiệt tình: thể hiện sự sẵn sàng phối hợp giúp đỡ người khác khi cần thiết đừng tỏ ra khó khăn, ích kỷ.

+ Nhất quán: phải khắc phục sự phát ngôn bất nhất, thay đổi tùy tiện, chối phăng những điều đã nói ra hoặc dễ dàng hứa nhưng không làm theo lời hứa.

+ Khiêm nhường: tránh tranh luận khi không cần thiết, hoặc thích bộc lộ sự hiểu biết, sự khôn ngoan của mình hơn người, thích dồn đối phương vào thế bí để dành phần thắng về phía mình.

## 2. Những điều nên tránh trong ngôn ngữ giao tiếp – ứng xử:

- Nói năng nửa chừng rồi dừng lại hoặc cướp lời của người khác.
- Không nói rõ hoặc không giải thích đầy đủ làm người nghe cảm thấy đột ngột, khó hiểu đề tài nói chuyện của chúng ta.
- Nói sai đề tài hoặc không quan tâm đến điều mình nói.
- Nói thao thao bất tuyệt, không ngừng nêu các câu hỏi làm người tiếp chuyện cảm thấy chúng ta yêu cầu hay nhiều.
- Không trả lời thẳng câu hỏi của người khác nêu ra, quanh co dài dòng gây cảm giác không trung thực cho người nói.
- Tự cho rằng mọi điều mình đều biết cả.
- Làm ra vẻ hiểu biết sâu rộng.
- Phát triển câu chuyện không tập trung vào chủ đề chính làm người tiếp chuyện cảm thấy nhàm chán.
- Ngắt bỏ hứng thú nói chuyện của người khác ép người khác nói chuyện theo đề tài của mình.

- Thì thầm với một vài người trong đám đông.
- Dùng ngôn ngữ quá bóng bẩy.
- Chêm những câu tiếng của nước ngoài vào câu nói của mình một cách tùy tiện.
- Đột ngột cao giọng.
- Dùng những lời quá thân mật so với mức độ quan hệ.
- Dùng những từ đệm không cần thiết.
- Nói với giọng khích bác chạm vào tự ái của người khác.

Tóm lại: Trong điều kiện xã hội phát triển, tri thức khoa học không ngừng được tăng lên, đặc biệt là các tri thức về con người, về giao tiếp. Cách mạng khoa học kỹ thuật không chỉ ảnh hưởng đến kinh tế – xã hội mà còn ảnh hưởng đến cả mối quan hệ giữa con người với con người, đến hành vi, sự suy nghĩ và cuộc sống của họ. Do đó chúng ta cần nắm vững nghệ thuật giao tiếp – ứng xử để có thể hoàn thành tốt công tác một cách hiệu quả nhất.