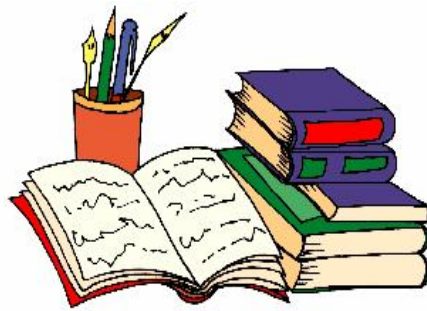


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM HUẾ
DỰ ÁN HỢP TÁC VIỆT NAM – HÀ LAN

**BÀI GIẢNG
TÂM LÝ HỌC VÀ GIAO TIẾP CỘNG ĐỒNG**



Người biên soạn: Nguyễn Bá Phú

Huế, 08/2009

MỤC LỤC

	Trang
Bài 1: SƠ LƯỢC VỀ CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ	1
I. Tâm lý là gì?	1
II. Chức năng của hiện tượng tâm lý	1
III. Đặc điểm chung của hiện tượng tâm lý	2
IV. Phân loại các hiện tượng tâm lý	3
Bài 2: CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ CÁ NHÂN	4
I. Hoạt động nhận thức	4
II. Ngôn ngữ	15
III. Tình cảm và ý chí	16
IV. Nhân cách và các phẩm chất của nhân cách	20
Bài 3: KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP	27
I. Vai trò của giao tiếp	27
II. Khái niệm giao tiếp	27
III. Phân loại giao tiếp	28
IV. Các phương tiện giao tiếp	28
Bài 4: NHỮNG HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP	32
I. Hoạt động nhận thức trong giao tiếp	32
II. Tình cảm, xúc cảm trong giao tiếp	32
III. Những thuộc tính tâm lý cá nhân trong giao tiếp	32
IV. Âm thị trong giao tiếp	33
V. Kỹ xảo trong giao tiếp	34
Bài 5: VĂN HOÁ GIAO TIẾP VÀ NHỮNG NGUYÊN TẮC CHUNG CỦA SỰ GIAO TIẾP CÓ VĂN HOÁ	35
I. Văn hoá giao tiếp của xã hội	35
II. Trình độ văn hoá giao tiếp của mỗi con người	35
III. Những nguyên tắc chung của sự giao tiếp có văn hoá	36
Bài 6: NHÓM NHỎ VÀ MỘT SỐ VẤN ĐỀ TÂM LÝ - XÃ HỘI CỦA SỰ GIAO TIẾP TRONG NHÓM NHỎ	39
I. Nhóm nhỏ và phân loại nhóm nhỏ	39
II. Một số điểm cần chú ý trong hoạt động giao tiếp ở quy mô nhóm	41
Bài 7: ỨNG DỤNG GIAO TIẾP TRONG CỘNG ĐỒNG	47
I. Phép lịch sự đối với từng loại đối tượng trong giao tiếp	47
II. Phép lịch sự trong những hình thức và hoàn cảnh khác nhau của sự giao tiếp	50
Bài 8: THỰC HÀNH VỀ GIAO TIẾP	55
I. Tự đánh giá khả năng giao tiếp	55
II. Ứng xử một số tình huống nơi làm việc	61
III. Ứng xử một số tình huống nơi đông người	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO	63

Bài 1: SƠ LƯỢC VỀ CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ

I. Tâm lý là gì?

Trong đời sống sinh hoạt hàng ngày, người ta hay quan niệm tâm lý là sự hiểu biết về ý muốn, nhu cầu, thị hiếu của người khác, là sự cư xử hoặc cách xử lý tình huống của người nào đó. Đôi khi người ta còn dùng từ tâm lý như là khả năng chinh phục đối tượng.

Thực tế, tâm lý đâu chỉ là ý muốn, nhu cầu, thị hiếu và cách cư xử của con người, mà nó còn bao hàm vô vàn các hiện tượng khác nữa. Tâm lý con người luôn luôn gắn với hoạt động của họ. Bất cứ một hoạt động nào của con người, từ đơn giản đến phức tạp nhất, cũng đều có tâm lý cả. Tâm lý của con người rất đa dạng, nó tồn tại ở con người cả khi thức lẫn khi ngủ. Ví dụ: mơ, mộng du cũng là những hiện tượng tâm lý.

Hằng ngày, để sống và làm việc, để tồn tại và phát triển, chúng ta phải nghe, phải nhìn, quan sát những sự vật và hiện tượng xung quanh mình. Khi nhìn thấy hay nghe thấy một điều gì đó chúng ta phải suy nghĩ, phân tích, đánh giá xem điều đó có ý nghĩa gì, tại sao lại xảy ra hiện tượng đó, nó có ảnh hưởng quan hệ gì đến ta... Để nhận biết một cách đầy đủ hơn về sự vật, hiện tượng, để giải quyết tình huống trong điều kiện thiếu thông tin, đôi khi chúng ta phải tưởng tượng thêm những điều mà chúng ta không thể trực tiếp nhìn thấy, nghe thấy hoặc chưa bao giờ gặp phải. Nhận biết, suy nghĩ, đánh giá về sự vật rồi, chúng ta phải ghi nhớ những điều đã biết để trau dồi kinh nghiệm, tích lũy kiến thức. Tất cả những hiện tượng nhìn, nghe, quan sát, suy nghĩ, tưởng tượng, ghi nhớ đều là những hiện tượng tâm lý. Chúng hợp thành lĩnh vực hoạt động nhận thức của con người.

Khi đã nhận thức được sự vật, hiện tượng xung quanh mình, chúng ta thường tỏ thái độ với chúng. Hiện tượng này làm cho ta buồn rầu, hiện tượng kia làm ta sung sướng, có lúc lại làm chúng ta đau khổ, tức giận... Đó chính là đời sống tình cảm của con người.

Trong quá trình hoạt động, chúng ta thường gặp phải những khó khăn trở ngại làm hao tổn sức lực, thậm chí có thể bị đau khổ hoặc nguy hiểm đến tính mạng. Lúc đó một hiện tượng tâm lý khác xuất hiện. Đó là hoạt động ý chí, nó giúp chúng ta vượt qua những khó khăn, trở ngại để đạt đến mục đích của hoạt động.

Có một loại hiện tượng tâm lý cao cấp khác giúp con người không những phản ánh thế giới bên ngoài mà còn phản ánh được chính mình giúp cho chúng ta nhận biết mình, đánh giá được hành vi, thái độ, đánh giá được tình cảm, đạo đức, tài năng cũng như vị trí, vai trò, trách nhiệm của mình. Đó là ý thức và tự ý thức.

Như vậy, thuật ngữ "tâm lý" trong khoa học là rất rộng, *đó là tất cả những hiện tượng tinh thần xảy ra trong đầu óc con người, gắn liền và điều hành mọi hoạt động, hành động của con người.* Theo cách hiểu này thì tâm lý của con người là nhận thức, trí tuệ, cảm xúc, tình cảm, ý chí đến tính cách, ý thức và tự ý thức, là nhu cầu, năng lực của con người, đến các động cơ hành vi, đến các hứng thú và khả

năng sáng tạo, khả năng lao động và sức làm việc đến các tâm thế xã hội và những định hướng giá trị.... của họ.

II. Chức năng của hiện tượng tâm lý

Mọi hành động, hoạt động của con người đều do tâm lý điều hành. Sự điều hành ấy biểu hiện qua những chức năng sau đây:

Trước hết tâm lý giúp con người nhận biết được thế giới khách quan, giúp con người phân tích, đánh giá các sự vật, hiện tượng xảy ra xung quanh họ - *đó là chức năng nhận thức của tâm lý*. Không có tâm lý thì con người không thể nhận biết được bất kỳ điều gì và do đó không thể tồn tại được.

Tâm lý con người giúp định hướng khi bắt đầu hoạt động: trước hết ở con người xuất hiện các nhu cầu và nảy sinh động cơ và mục đích hoạt động. Động cơ, mục đích đó có thể là một lý tưởng, niềm tin, cũng có thể là lương tâm, danh dự, danh vọng, tiền tài... mà cũng có thể là một tình cảm, tư tưởng, khái niệm, biểu tượng... hoặc một kỷ niệm, thậm chí một ảo tưởng.

Tâm lý thực hiện chức năng là động lực thúc đẩy hành động hoạt động: thông thường thì động lực của hoạt động là những tình cảm nhất định (say mê, tình yêu, căm thù...) trong nhiều trường hợp khác cũng có thể là những hiện tượng tâm lý khác có kèm theo cảm xúc như biểu tượng của tưởng tượng, ám thị, sự hụt hẫng, ám ức...

Tâm lý điều khiển, kiểm soát quá trình hoạt động bằng những mẫu hình, chương trình, kế hoạch, phương thức hay một cách thức, thao tác.

Tâm lý giúp con người điều chỉnh hoạt động của mình. Để thực hiện chức năng này con người có trí nhớ và khả năng phân tích, so sánh.

Tâm lý có nhiều chức năng quan trọng như vậy cho nên để giao tiếp với con người, tác động đến con người cần phải nắm vững tâm lý con người, tác động phù hợp với quy luật tâm lý của họ mới có thể đạt hiệu quả cao trong sản xuất, trong hoạt động.

III. Đặc điểm chung của các hiện tượng tâm lý

Các hiện tượng tâm lý có một số đặc điểm cơ bản chung sau đây:

Các hiện tượng tâm lý vô cùng phong phú, phức tạp và đầy bí ẩn. Phong phú và phức tạp đến mức, đã có thời gian người ta qui các hiện tượng tâm lý là hiện tượng thần linh, không giải thích nổi. Chúng bí ẩn không phải vì chúng ta khó tìm hiểu nó, như tục ngữ đã nói: "*Dò sông, dò bể dễ dò, lòng người trắc ẩn ai đo cho tường*"

Mà sự bí ẩn của các hiện tượng tâm lý còn thể hiện ở tính tiềm tàng của chúng. Càng ngày người ta càng phát hiện ra càng nhiều những hiện tượng tâm lý ngoại cảm đặc biệt. Các nhà tâm lý đã chứng minh được sự tồn tại của nhiều hiện tượng siêu tâm lý (như thần giao cách cảm, thấu thị...) nhưng chưa thể giải thích được cơ chế của các hiện tượng đó.

Các hiện tượng tâm lý quan hệ với nhau rất chặt chẽ. Các hiện tượng tâm lý tuy phong phú, đa dạng nhưng chúng không tách rời nhau, mà chúng tác động, ảnh

hường chi phối lẫn nhau. Hiện tượng này có thể làm xuất hiện tượng kia, làm biến đổi hiện tượng kia.

Tâm lý là những hiện tượng tinh thần, nó tồn tại trong đầu óc chúng ta, tồn tại trong chủ quan chúng ta. Chúng ta không thể nhìn thấy nó, không thể sờ thấy, không thể cân, đo, đong, đếm một cách trực tiếp như những hiện tượng vật chất khác. Tuy nhiên tâm lý lại thể hiện ra bên ngoài thông qua hoạt động, hành động, hành vi, cử chỉ, nét mặt. Chính vì thế mà chúng ta có thể nghiên cứu được các hiện tượng tâm lý bằng cách quan sát những biểu hiện ra bên ngoài của tâm lý bên trong, nghiên cứu tâm lý con người thông qua các sản phẩm hoạt động.

Tâm lý là những hiện tượng rất quen thuộc, gần gũi, gắn bó với con người. Trong trạng thái thức tỉnh, hầu như ở bất kỳ người nào và ở bất kỳ thời điểm nào, đều diễn ra một hiện tượng tâm lý nào đó. Kể cả trong giấc ngủ, ở con người vẫn có thể diễn ra những hiện tượng tâm lý, như hiện tượng mơ, mộng du...

Các hiện tượng tâm lý có sức mạnh vô cùng to lớn trong đời sống con người. Tâm lý có thể làm tăng hoặc giảm sức mạnh tinh thần và cả sức mạnh vật chất của con người. Nó có thể giúp con người trở nên khỏe mạnh, tinh táo, tươi trẻ, đầy sức sống, cũng có thể làm cho con người mất hết sức lực, trở nên yếu đuối, bạc nhược và con người cũng có thể chết vì tác động tinh thần, tác động tâm lý.

IV. Phân loại các hiện tượng tâm lý

Thế giới nội tâm của con người vô cùng phong phú. Để thuận lợi cho việc nghiên cứu, học tập, các nhà tâm lý học thường chia các hiện tượng tâm lý ở con người ra làm ba loại, hay ba phạm trù chính. Đó là các quá trình tâm lý, các trạng thái tâm lý và các thuộc tính tâm lý.

Quá trình tâm lý là những hiện tượng tâm lý có khởi đầu, diễn biến và kết thúc, nhằm biến những tác động bên ngoài thành hình ảnh tâm lý. Quá trình tâm lý là nguồn gốc của toàn bộ đời sống tinh thần. Nó xuất hiện như là một yếu tố điều chỉnh ban đầu đối với hành vi của con người. Có quá trình tâm lý mới có trạng thái và thuộc tính tâm lý. Các quá trình tâm lý gồm có: quá trình nhận thức, quá trình xúc cảm và quá trình ý chí.

Nhận thức, tình cảm, ý chí luôn luôn tác động qua lại lẫn nhau, có khi xung đột nhau nhưng lại thống nhất với nhau, tạo nên đời sống tâm lý toàn vẹn của cá nhân. Sự cân bằng cả 3 mặt nhận thức, tình cảm, ý chí của con người là rất quan trọng. Quá thiên về lý trí thì tâm hồn sẽ khô khan, thiếu sức mạnh thúc đẩy của tình cảm. Chỉ nặng về tình cảm thì dễ mất sáng suốt, dễ hành động theo những cảm xúc chủ quan. Thiếu ý chí thì nhận thức và tình cảm không biến thành hành động được.

Trạng thái tâm lý là những hiện tượng tâm lý luôn luôn đi kèm theo các quá trình tâm lý và giữ vai trò như một cái “phông”, cái nền cho các quá trình tâm lý đó. Trạng thái tâm lý không phải là một hiện tượng tâm lý độc lập, nó xuất hiện và tồn tại theo các quá trình tâm lý. Có những trạng thái tâm lý đi kèm theo quá trình nhận thức (như trạng thái chú ý), có trạng thái tâm lý đi kèm theo quá trình cảm xúc (như những tâm trạng, trạng thái căng thẳng ,stress...), có trạng thái đi kèm theo quá trình ý chí (như trạng thái do dự, quả quyết...). Trạng thái tâm lý có ảnh hưởng đến

các quá trình tâm lý mà nó kèm theo, đồng thời trạng thái tâm lý lại chịu ảnh hưởng của các hoạt động tâm lý khác. Trạng thái tâm lý luôn luôn được diễn lại thì lâu ngày sẽ trở thành nét tâm lý điển hình của cá nhân.

Thuộc tính tâm lý là những hiện tượng tâm lý được thường xuyên lặp đi lặp lại trong những điều kiện sống và hoạt động nhất định của con người và trở thành những đặc điểm tâm lý bền vững, ổn định của nhân cách, cuối cùng trở thành những thuộc tính phức hợp của nhân cách. Thuộc tính tâm lý là những hiện tượng tâm lý đặc trưng, ổn định, làm cho cá nhân này khác với cá nhân kia. Các thuộc tính tâm lý phức hợp của cá nhân gồm có: xu hướng, tính cách, năng lực và khí chất; chúng tạo thành hai mặt *đức* và *tài* của mỗi một con người cụ thể. Thuộc tính tâm lý không trực tiếp phản ánh các tác động bên ngoài như các quá trình tâm lý, mà là kết quả của sự thống nhất và khái quát các quá trình và trạng thái tâm lý. Xuất hiện trên cơ sở các quá trình và trạng thái tâm lý, các thuộc tính tâm lý lại có ảnh hưởng sâu sắc đối với các quá trình và trạng thái tâm lý.

Sự phân chia trên đây chỉ là tương đối nhằm mục đích làm cho việc học tập và nghiên cứu được dễ dàng. Trong thực tế cuộc sống, các loại hiện tượng tâm lý trên (quá trình, trạng thái, thuộc tính) luôn luôn quyện chặt vào nhau, chi phối lẫn nhau, thể hiện đời sống tâm lý toàn vẹn của một con người. Chúng ta cần chú ý điều đó, nếu không chúng ta sẽ không giải thích được cuộc sống tâm lý phức tạp của con người, hoặc giải thích nó một cách phiến diện, máy móc.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày chức năng, phân loại các hiện tượng tâm lý người.
2. Phân tích các đặc điểm của hiện tượng tâm lý người.

Bài 2: CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ CÁ NHÂN

I. Hoạt động nhận thức

Nhận thức là một trong ba quá trình tâm lý cơ bản của con người: nhận thức, cảm xúc và ý chí. Nó là tiền đề của hai quá trình kia, đồng thời có quan hệ chặt chẽ với chúng và với các hiện tượng tâm lý khác.

Quá trình nhận thức giúp cho chúng ta phản ánh bản thân các sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan - những khách thể tác động vào con người trong quá trình hoạt động của họ. Nhờ nhận thức mà con người có xúc cảm, tình cảm, đặt ra được mục đích và dựa vào đó mà hành động. Như vậy, quá trình nhận thức xuất phát từ hành động, làm tiền đề cho các quá trình tâm lý khác. Đồng thời tính chân thực của quá trình nhận thức cũng được kiểm nghiệm qua hành động: hành động có kết quả chứng tỏ chúng ta phản ánh đúng hành động, không có kết quả chứng tỏ ta phản ánh sai.

Nhờ quá trình nhận thức, chúng ta không chỉ phản ánh hiện thực xung quanh ta, mà cả hiện thực của bản thân ta nữa, không chỉ phản ánh cái bên ngoài mà cả cái bản chất bên trong, không chỉ phản ánh cái hiện tại mà cả cái đã qua và cả cái sẽ tới, cái quy luật phát triển của hiện thực nữa. Như thế có nghĩa là quá trình nhận thức bao gồm nhiều quá trình khác nhau, ở những mức độ phản ánh khác nhau: cảm giác, tri giác, trí nhớ, tư duy, tưởng tượng. Những quá trình này sẽ cho chúng ta những sản phẩm khác nhau, còn gọi là những *cấu tạo tâm lý* khác nhau (hình tượng, biểu tượng, khái niệm). Đại thể có thể chia toàn bộ hoạt động nhận thức thành 2 giai đoạn lớn: nhận thức cảm tính (gồm cảm giác và tri giác) và nhận thức lý tính. Trong hoạt động nhận thức của con người, giai đoạn cảm tính và lý tính có quan hệ chặt chẽ và tác động tương hỗ lẫn nhau. V.I.Lênin đã tổng kết quy luật đó của hoạt động nhận thức nói chung như sau: “*Từ trực quan sinh động đến tư duy trừu tượng và từ tư duy trừu tượng đến thực tiễn - Đó là con đường biện chứng của sự nhận thức chân lý, của sự nhận thức hiện thực khách quan*”.

Chúng ta hãy lần lượt nghiên cứu các quá trình nhận thức riêng (trong thực tế chúng đan kết vào nhau) từ thấp đến cao.

1. Nhận thức cảm tính

Nhận thức cảm tính là mức độ nhận thức đầu tiên của con người, trong đó chúng ta chỉ phản ánh được những đặc điểm bên ngoài của những sự vật, hiện tượng riêng lẻ khi chúng trực tiếp tác động vào các giác quan của ta. Nhận thức cảm tính là nhận thức bằng các giác quan và một cách trực tiếp. Nhận thức cảm tính chưa cho ta biết được bản chất, quy luật, những thuộc tính bên trong của các sự vật và hiện tượng, vì vậy mà nó phản ánh còn hời hợt, chưa sâu sắc và còn sai lầm. Nhận thức cảm tính có 2 quá trình cơ bản, đó là cảm giác và tri giác:

a. Cảm giác

Nếu nghiên cứu sự phát triển của hoạt động nhận thức trong quá trình tiến hóa của thế giới (phát triển chủng loại) và ở một đứa trẻ (phát triển cá thể), chúng ta có thể thấy rằng cảm giác là hình thức định hướng đầu tiên của cơ thể trong thế giới

xung quanh. Có những con vật chỉ phản ánh được những thuộc tính riêng lẻ có ý nghĩa sinh học trực tiếp của các sự vật và hiện tượng. Ở trẻ con, trong những tuần lễ đầu, cũng như vậy. Điều đó nói lên rằng: cảm giác là *hình thức khởi đầu trong sự phát triển của hoạt động nhận thức*.

Cảm giác là một quá trình tâm lý phản ánh từng thuộc tính riêng lẻ của sự vật và hiện tượng khi chúng trực tiếp tác động vào các giác quan của ta.

Như vậy, có thể thấy ở cảm giác mấy đặc điểm sau:

- Nó là quá trình tâm lý (chứ không phải là trạng thái hay thuộc tính).
- Phản ánh từng thuộc tính riêng lẻ của sự vật, hiện tượng (chứ không phản ánh được sự vật, hiện tượng một cách trọn vẹn).
- Phản ánh sự vật, hiện tượng một cách trực tiếp (khi sự vật, hiện tượng đang tác động vào giác quan ta).

Tuy là hình thức phản ánh thấp nhất, nhưng cảm giác giữ vai trò khá quan trọng trong đời sống của con người.

- Cảm giác là hình thức định hướng đầu tiên của con người (và con vật), và là nguồn cung cấp những nguyên liệu để con người tiến hành những hình thức nhận thức cao hơn. V.I.Lênin đã từng nói: “*Ngoài sự thông qua cảm giác ra, chúng ta không thể nào nhận thức được bất cứ một hình thức nào của vật chất, cũng như bất cứ một hình thức nào của vận động*”, “*Tiền đề đầu tiên của lý luận về nhận thức chắc chắn là nói rằng cảm giác là cái nguồn gốc duy nhất của hiểu biết*”.

- Đặc biệt, đối với những người bị khuyết tật (câm, mù, điếc) thì cảm giác, nhất là xúc giác, là con đường nhận thức quan trọng đối với họ.

- Ngoài vai trò về mặt nhận thức trên đây, cảm giác còn là điều kiện quan trọng để bảo đảm trạng thái hoạt động của vỏ não, do đó bảo đảm hoạt động tinh thần bình thường của con người.

Có nhiều cách phân loại cảm giác, tùy thuộc dựa vào các tiêu chí. Người ta thường phân cảm giác thành 2 loại cơ bản: cảm giác bên ngoài và cảm giác bên trong (dựa vào vị trí của nguồn kích thích gây nên cảm giác)

- Các cảm giác bên ngoài

+ *Cảm giác nhìn (thị giác)*: nảy sinh do tác động của các sóng ánh sáng phát ra từ các sự vật. Cảm giác nhìn cho biết hình thù, khối lượng, độ sáng, độ xa, màu sắc của sự vật.

+ *Cảm giác nghe (thính giác)*: do những sóng âm, tức là những dao động của không khí gây nên. Cảm giác nghe phản ánh những thuộc tính của âm thanh, tiếng nói: cao độ (tần số dao động), cường độ (biên độ dao động) và âm sắc (hình thức dao động).

+ *Cảm giác ngửi (khứu giác)*: do các phân tử của các chất bay hơi tác động lên màng ngoài của khoang mũi cùng không khí gây nên.

+ *Cảm giác nếm (vị giác)*: do tác động của các thuộc tính hoá học của các chất hoà tan trong nước lên các cơ quan thụ cảm vị giác ở lưỡi, họng và vòm họng tạo nên. Cảm giác nếm như: ngọt, mặn, chua, cay, đắng,...

+ *Cảm giác da (mạc giác)*: do những kích thích cơ học và nhiệt độ tác động lên da tạo nên. Cảm giác da gồm 5 loại: đụng chạm, nén, nóng, lạnh, đau.

- Các cảm giác bên trong

+ *Cảm giác vận động và cảm giác sờ mó*:

. Cảm giác vận động là cảm giác phản ánh những biến đổi xảy ra trong các cơ quan vận động, báo hiệu về mức độ co của cơ và về vị trí của các phần của cơ thể.

. Sự kết hợp giữa cảm giác vận động và cảm giác đụng chạm tạo thành cảm giác sờ mó.

+ *Cảm giác thăng bằng*: là phản ánh vị trí và những chuyển động của đầu. Cơ quan của cảm giác thăng bằng nằm ở tai trong liên quan chặt chẽ với dây thần kinh số 11 (dây thần kinh phế vị).

+ *Cảm giác rung*: do các dao động của không khí tác động lên bề mặt thân thể tạo nên.

+ *Cảm giác cơ thể*: phản ánh tình trạng hoạt động của các cơ quan nội tạng, bao gồm cả cảm giác đói, no, buồn nôn, đau ở các cơ quan bên trong con người.

Cảm giác ở con người diễn ra theo những quy luật nhất định. Việc hiểu biết và tính đến các quy luật cảm giác trong đời sống và công tác hàng ngày là cần thiết và hữu ích.

- Quy luật về ngưỡng cảm giác: Muốn có cảm giác thì phải có sự kích thích vào giác quan. Nhưng không phải mọi sự kích thích vào giác quan đều gây cảm giác. Kích thích yếu quá không gây nên cảm giác. Kích thích mạnh quá cũng dẫn đến mất cảm giác. Vậy muốn kích thích gây ra được cảm giác, thì kích thích phải đạt tới một giới hạn nhất định, giới hạn mà ở đó kích thích gây ra được cảm giác thì gọi là ngưỡng cảm giác. Có 2 loại ngưỡng cảm giác: ngưỡng phía dưới và ngưỡng phía trên. *Ngưỡng cảm giác phía dưới là cường độ tối thiểu đủ để gây được cảm giác. Ngưỡng cảm giác phía trên là cường độ kích thích tối đa mà ở đó vẫn còn gây được cảm giác.*

Ví dụ: ngưỡng phía dưới của cảm giác nhìn ở người là những sóng ánh sáng có bước sóng là 390 milimicron và ngưỡng phía trên là 780 milimicron. Trong phạm vi giữa ngưỡng phía dưới và ngưỡng phía trên của mỗi loại cảm giác đều có một vùng phản ánh tốt nhất. Ví dụ: vùng phản ánh tốt nhất của ánh sáng đối với mắt là những sóng ánh sáng có bước sóng là 565 milimicron, của âm thanh đối với tai là 1000 hec.

Cảm giác còn phản ánh cả sự khác nhau giữa các kích thích. Nhưng không phải mọi sự khác nhau nào của các kích thích cũng đều được phản ánh cả. Cần phải có một tỷ số chênh lệch tối thiểu về cường độ hoặc một mức độ khác biệt tối thiểu về tính chất thì ta mới cảm thấy có sự khác nhau. *Mức độ chênh lệch tối thiểu về cường độ hoặc tính chất của hai kích thích đủ để ta phân biệt được hai kích thích được gọi là ngưỡng sai biệt.* Ngưỡng sai biệt của từng cảm giác là một hằng số.

Ngưỡng cảm giác phía dưới (còn gọi là ngưỡng tuyệt đối) và ngưỡng sai biệt có quan hệ tỷ lệ nghịch với độ nhạy cảm của cảm giác và với độ nhạy cảm sai biệt.

Ngưỡng phía dưới của cảm giác càng nhỏ, thì độ nhạy cảm của cảm giác càng cao; ngưỡng sai biệt càng nhỏ thì độ nhạy cảm sai biệt càng cao.

Ngưỡng tuyệt đối và ngưỡng sai biệt của cảm giác là khác nhau ở mỗi cảm giác khác nhau và ở mỗi người khác nhau.

- Quy luật về sự thích ứng của cảm giác: Để đảm bảo cho sự phản ánh được tốt nhất và bảo vệ hệ thần kinh khỏi bị hủy hoại, cảm giác của con người có khả năng *thích ứng* với kích thích.

Thích ứng là khả năng thay đổi độ nhạy cảm của cảm giác cho phù hợp với sự thay đổi cường độ của kích thích: khi cường độ kích thích tăng thì giảm độ nhạy cảm. Khi cường độ kích thích giảm thì tăng độ nhạy cảm.

Qui luật thích ứng có tất cả mọi cảm giác, nhưng mức độ thích ứng ở cảm giác không giống nhau. Có những cảm giác có khả năng thích ứng cao như thị giác (trong bóng tối tuyệt đối thì độ nhạy cảm với ánh sáng tăng tới gần 200.000 lần sau 40 phút), trong khi đó có những cảm giác có khả năng thích ứng rất kém, và hầu như không thích ứng, như cảm giác đau.

Khả năng thích ứng của cảm giác cơ thể được phát triển do hoạt động và rèn luyện (công nhân luyện kim có thể chịu đựng được nhiệt độ cao 50⁰ - 60⁰C trong hàng giờ, thợ lặn có thể chịu được áp suất 2 atm trong vài chục phút hay hàng giờ...)

- Quy luật tác động lẫn nhau giữa các cảm giác: Các cảm giác của con người không tồn tại một cách biệt lập, mà chúng tác động qua lại lẫn nhau. Sự tác động qua lại giữa các cảm giác là sự thay đổi tính nhạy cảm của một cảm giác này dưới ảnh hưởng của một cảm giác kia.

Cơ sở sinh lý của qui luật này là các mối liên hệ trên vỏ não của các cơ quan phân tích và qui luật cảm ứng đồng thời hoặc nối tiếp.

Sự tác động qua lại giữa các cảm giác diễn ra theo qui luật chung như sau: sự kích thích yếu lên một cơ quan phân tích này sẽ làm tăng độ nhạy cảm của một cơ quan phân tích kia, sự kích thích mạnh một cơ quan phân tích này sẽ làm giảm độ nhạy cảm của một cơ quan phân tích kia. Ví dụ: những cảm giác thị giác yếu (chua) sẽ làm tăng độ nhạy cảm thị giác.

Cần nói thêm rằng sự tác động giữa các cảm giác có thể diễn ra một cách *đồng thời*, hoặc *nối tiếp*, trên những cảm giác *cùng loại*, hoặc *khác loại*.

- Quy luật tương phản: Tương phản chính là hiện tượng tác động qua lại giữa những cảm giác *cùng một loại*. Đó là sự thay đổi cường độ và chất lượng của cảm giác dưới ảnh hưởng của một kích thích (cùng loại) xảy ra trước đó hay xảy ra đồng thời. Như vậy, có 2 loại tương phản: tương phản nối tiếp và tương phản đồng thời.

Cơ sở sinh lý của 2 loại tương phản này là qui luật cảm ứng đồng thời và nối tiếp của vỏ não.

Nếu ta đặt hai tờ giấy màu xám như nhau lên một cái nền trắng và một cái nền đen, thì ta sẽ cảm thấy tờ giấy màu xám đặt trên nền trắng xám hơn tờ giấy màu xám đặt trên nền đen - đó là sự tương phản đồng thời.

Sau một kích thích lạnh, thì một kích thích hơi nóng hơn - đó là sự tương phản nối tiếp.

- Quy luật chuyển cảm giác (hay loạn cảm giác): *Hiện tượng chuyển cảm giác là hiện tượng mà khi kích thích một cảm giác này thì lại gây ra một cảm giác khác.*

Trong tiếng nói của dân tộc nào cũng thường gặp những từ chỉ hiện tượng đó - “giọng chua như dấm”, “giọng êm như nhung”, “giọng ngọt lịm”...

Hãy thử làm thí nghiệm sau đây: bạn hãy lấy 2 thanh nứa (hay 2 miếng thủy tinh) cọ sát vào nhau, bạn sẽ cảm thấy “ghê người” - như vậy kích thích thính giác đã gây ra cảm giác cơ thể.

Có thể xem quy luật này như là một trường hợp đặc biệt của sự tác động qua lại giữa các cảm giác, mà nó được biểu hiện không phải ở sự thay đổi độ nhạy cảm, mà là ở sự thay đổi thể loại cảm giác.

Quy luật này được thể hiện một cách khác nhau ở từng người khác nhau: ở người này dễ dàng thấy có hiện tượng chuyển cảm giác, ở người kia hầu như không bao giờ thấy.

Những quy luật trên đây nói lên tính cơ động cao của cảm giác, sự phụ thuộc của nó vào cường độ của kích thích, vào trạng thái chức năng của cơ quan phân tích do sự bắt đầu hay ngừng tác động của kích thích, cũng như do kết quả tác động đồng thời của một số kích thích lên cùng một giác quan hay một số giác quan gây nên.

b. Tri giác

Nhờ có những cảm giác, mà các thuộc tính riêng lẻ của sự vật (màu sắc, âm thanh, độ cứng...) được phản ánh trên vỏ não. Nhưng các sự vật và hiện tượng trong hiện thực xung quanh chúng ta lại mang một phức hợp hoàn chỉnh các phẩm chất và thuộc tính khác nhau. Để phản ánh đúng đắn các sự vật, hiện tượng đó, các cảm giác riêng lẻ, do sự hoạt động của các cơ quan phân tích đem lại, được tổng hợp lại trong vỏ não và đem lại cho con người một hình ảnh trọn vẹn, hoàn chỉnh về các sự vật, hiện tượng.

Tri giác là một quá trình tâm lý phản ánh một cách trọn vẹn các thuộc tính của sự vật, hiện tượng khi chúng trực tiếp tác động vào các giác quan ta.

Khác với cảm giác, tri giác không phản ánh từng thuộc tính riêng lẻ của sự vật, hiện tượng, mà phản ánh *sự vật nói chung*, sự vật trong tổng hòa các thuộc tính của nó. Nhưng như thế không có nghĩa tri giác là tổng số các cảm giác riêng lẻ, mà là một *mức độ mới* của nhận thức cảm tính, với những đặc điểm nhất định của nó: tính trọn vẹn, tính đối tượng, tính kết cấu, tính tích cực.

Có 2 cách thông thường được dùng để phân loại tri giác.

- Phân loại theo phân tích quan giữ vai trò chủ chốt trong số các phân tích quan tham gia vào quá trình tri giác.

- Phân loại theo các hình thức tồn tại của vật chất.

Theo cách thứ nhất, ta có các loại tri giác sau: tri giác nhìn, tri giác nghe, tri giác sờ mó...

Theo cách thứ hai, ta có các loại: tri giác không gian, tri giác thời gian, tri giác vận động.

+ *Tri giác không gian*: là sự phản ánh khoảng không gian tồn tại khách quan (hình dáng, độ lớn, vị trí các vật với nhau...).

+ *Tri giác thời gian*: là sự phản ánh độ dài lâu, tốc độ và tính kế tục khách quan của các hiện tượng trong hiện thực.

+ *Tri giác vận động*: là sự phản ánh những biến đổi về vị trí của các sự vật trong không gian. + *Tri giác con người*: là quá trình nhận thức lẫn nhau giữa con người trong những điều kiện giao lưu trực tiếp. Đây là loại tri giác đặc biệt vì đối tượng của tri giác cũng là con người.

Quá trình tri giác ở con người có những quy luật sau đây:

- Tính lựa chọn của tri giác: Các sự vật, hiện tượng tác động vào con người đa dạng đến mức con người không thể tri giác và phản ứng với tất cả những kích thích đó một cách đồng thời được. Chúng ta chỉ tách ra một cách rõ ràng và tự giác từ trong vô số những tác động đó một vài tác động mà thôi. Đặc điểm này nói lên *tính lựa chọn* của tri giác. Trong tính lựa chọn chứa đựng tính tích cực của quá trình tri giác: tri giác là quá trình tách *đối tượng* ra khỏi *bối cảnh*. Khi ta tri giác một vật nào đó tức là ta tách sự vật đó (đối tượng của tri giác) ra khỏi các sự vật xung quanh (bối cảnh). Vì vậy, những sự vật (hay thuộc tính của sự vật) nào càng phân biệt với bối cảnh thì càng được ta tri giác dễ dàng, đầy đủ. Sự lựa chọn trong tri giác không có tính chất cố định, vai trò của đối tượng và bối cảnh có thể giao hoán cho nhau: khi ta tri giác vật này thì các vật khác còn lại trở thành bối cảnh, khi ta chuyển sang tri giác vật khác, thì vật vừa là đối tượng tri giác trước đây lại trở thành bối cảnh

Tính lựa chọn của tri giác phụ thuộc vào hứng thú, tâm thế, nhu cầu của cá nhân. Quan hệ, thái độ của con người đối với cái được tri giác sẽ quyết định sự tổ chức và diễn biến của quá trình tri giác. Trong việc lựa chọn này, ngôn ngữ có tác dụng rất quan trọng.

Quy luật về tính lựa chọn của tri giác có nhiều ứng dụng trong thực tế: khi muốn làm cho đối tượng tri giác được phản ánh tốt nhất, người ta tìm cách làm cho đối tượng phân biệt hẳn với bối cảnh (dùng phấn trắng trên bảng đen, gạch bằng mực đỏ dưới những từ cần nhấn mạnh...); khi ta làm cho sự tri giác đối tượng trở nên khó khăn thì người ta lại tìm cách làm cho đối tượng hòa lẫn vào bối cảnh (ngụy trang).

- Tính có ý nghĩa của tri giác: Mặc dù tri giác nảy sinh do sự tác động trực tiếp của vật kích thích vào cơ quan nhận cảm, nhưng những hình ảnh tri giác luôn luôn có một ý nghĩa xác định. Tri giác ở con người được gắn chặt với tư duy, với sự hiểu biết về bản chất của sự vật. Tri giác sự vật một cách có ý thức - điều đó có nghĩa là gọi được tên của sự vật đó ở trong óc, và có nghĩa là xếp được sự vật đang tri giác vào một nhóm, một lớp các sự vật xác định, khái quát nó trong một từ ngữ nhất định. Ngay cả khi tri giác một vật không quen thuộc chúng ta cũng cố thu nhận trong nó một sự giống nhau nào đó với những đối tượng mà mình đã biết, xếp nó vào một phạm trù nào đó. Sự tri giác không phải do một "bộ" kích thích giản đơn, cùng tác

động vào cơ quan cảm giác, qui định, mà nó đòi hỏi một sự tìm kiếm cơ động cách tổng hợp những tài liệu đã có. Những bức tranh hai nghĩa đã chỉ rõ điều đó. Trong những bức tranh đó, việc tách đối tượng của tri giác được gắn liền với việc hiểu được ý nghĩa và tên gọi của nó.

- Tính ổn định của tri giác: Sự vật xung quanh ta nằm ở nhiều vị trí khác nhau đối với chủ thể tri giác và những điều kiện xuất hiện của chúng (độ chiếu sáng, vị trí trong không gian, khoảng cách của người quan sát) cũng rất đa dạng. Vì vậy, bộ mặt của nó luôn luôn thay đổi, xoay chuyển theo những hướng khác nhau. Trong tình hình đó, các quá trình tri giác của con người cũng được thay đổi một cách tương ứng. Nhưng nhờ tính ổn định, thể hiện ở khả năng bù trừ của hệ thống tri giác (tức là toàn bộ những cơ quan phân tích tham gia vào một hành động tri giác nào đó) đối với những biến đổi đó mà chúng ta vẫn tri giác các sự vật xung quanh như là những sự vật ổn định về hình dáng, kích thước, màu sắc...

Tính ổn định của tri giác là khả năng phản ánh sự vật một cách không thay đổi khi điều kiện tri giác bị thay đổi. Ví dụ: trước mặt ta là một cháu bé, đằng xa sau nó là một ông cụ. Trên võng mạc của ta, hình ảnh của đứa bé lớn hơn hình ảnh của ông cụ. Nhưng ta vẫn tri giác ông cụ lớn hơn đứa trẻ. Tính ổn định của tri giác có thể thấy cả về màu sắc và hình dáng của sự vật.

- Tổng giác: Ngoài những kích thích gây ra nó, tri giác còn bị quy định bởi một loạt các nhân tố nằm trong bản thân chủ thể tri giác. Không phải con mắt tách rời, không phải bản thân cái tự nó tri giác, mà là một con người cụ thể sống động tri giác. Bởi vậy, những đặc điểm nhân cách của người tri giác, thái độ của họ đối với cái được tri giác, nhu cầu, hứng thú, nguyện vọng, sở thích và tình cảm của họ luôn luôn được thể hiện ở mức độ nhất định trong sự tri giác của họ. Sự phụ thuộc của tri giác vào nội dung của đời sống tâm lý con người, vào đặc điểm nhân cách của họ, được gọi là hiện tượng *tổng giác*.

- Ảo ảnh tri giác: Ảo ảnh tri giác là sự phản ánh sai lệch các sự vật hiện tượng một cách khách quan của con người.

Đây là một hiện tượng có qui luật, xảy ra ở tất cả mọi người bình thường. Cần phải phân biệt với hiện tượng *ảo giác*, là một hiện tượng bệnh lý, không bình thường.

2. Nhận thức lý tính

Là giai đoạn nhận thức cao hơn so với nhận thức cảm tính, nó cho ta biết cái bên trong, cái bản chất, cái quy luật của sự vật và hiện tượng. Nhận thức lý tính bao gồm hai quá trình là tư duy và tưởng tượng.

a. Tư duy

Tư duy là một quá trình tâm lý phản ánh những thuộc tính bản chất, những mối liên hệ và quan hệ bên trong, có tính chất qui luật của sự vật và hiện tượng trong hiện thực khách quan, mà trước đó ta chưa biết.

Tư duy là một mức độ nhận thức mới về chất so với cảm giác, tri giác. Nếu cảm giác, tri giác chỉ phản ánh những thuộc tính bên ngoài, những mối quan hệ

ngoài của sự vật và hiện tượng, thì tư duy phản ánh những thuộc tính bên trong, bản chất, những quan hệ có tính qui luật của sự vật và hiện tượng.

Tư duy, với tư cách là một mức độ cao của hoạt động nhận thức (nhận thức lý tính), có những đặc điểm cơ bản sau đây:

- Tính “có vấn đề” của tư duy:

Không phải bất cứ tác động nào của hoàn cảnh cũng đều gây ra tư duy. Bình thường mà nói, người ta không phải lúc nào cũng chịu tư duy, vì quả thật tư duy mệt óc và tốn nhiều năng lượng. Trên thực tế, tư duy chỉ nảy sinh khi gặp những hoàn cảnh, những tình huống mà vốn hiểu biết cũ, con người không đủ để giải quyết, để nhận thức, con người phải vượt qua những hiểu biết cũ đi tìm cái mới. Những tình huống, hoàn cảnh có tính chất như vậy gọi là tình huống có vấn đề.

Không phải tình huống có vấn đề nào cũng kích thích được hoạt động tư duy. Muốn làm nảy sinh quá trình tư duy thì tình huống có vấn đề đó phải được chủ thể nhận thức được một cách đầy đủ, được chuyển thành nhiệm vụ tư duy của chủ thể, nghĩa là xác định cái gì đã biết, cái gì đã cho và cái gì chưa biết cần phải tìm và có nhu cầu tìm kiếm nó. Dĩ nhiên những dữ kiện đó nằm ngoài phạm vi hiểu biết của chủ thể thì tư duy cũng không xuất hiện.

- Tính gián tiếp của tư duy: Khác với nhận thức cảm tính là phản ánh thế giới một cách trực tiếp, tư duy có khả năng nhận thức một cách gián tiếp nhờ ngôn ngữ. Thông qua ngôn ngữ con người sử dụng vốn kinh nghiệm, những phát minh, kết quả tư duy của người khác để thực hiện quá trình tư duy. Dựa trên những quy luật về giữa các mối liên hệ giữa các hiện tượng xảy ra trong thiên nhiên mà con người có thể hiểu biết được, khám phá được những hiện tượng xảy ra trên mặt trăng, mặt trời mà chúng ta không thể trực tiếp nghiên cứu được, dựa vào một vài hoá thạch nhà khảo cổ biết được sự sống trên trái đất hàng vạn năm về trước.

Trên cơ sở nắm được các quy luật của thế giới mà con người đã sáng tạo ra nhiều công cụ từ đơn giản đến phức tạp (như nhiệt kế, vôn kế, ampe kế...) giúp cho con người nhận thức hiện thực một cách gián tiếp.

Nhờ sự phản ánh gián tiếp, tư duy giúp con người nhận thức được sâu sắc về thế giới xung quanh, mở rộng khả năng hiểu biết của con người đến vô tận.

- Tính trừu tượng và khái quát của tư duy: Khác với nhận thức cảm tính, tư duy không phản ánh sự vật, hiện tượng một cách cụ thể và cá lẻ. Tư duy có khả năng trừu xuất khỏi sự vật, hiện tượng những thuộc tính, những dấu hiệu cụ thể, cá biệt, chỉ giữ lại những thuộc tính bản chất nhất, chung cho nhiều sự vật và hiện tượng riêng lẻ khác nhau, nhưng có chung những thuộc tính bản chất thành một nhóm, một loại hay một phạm trù. Nói cách khác, tư duy mang tính chất *trừu tượng* và *khái quát*. Ví dụ khi nghĩ tới “cái bảng” là cái bảng nói chung, chứ không chỉ một cái bảng cá lẻ, cụ thể nào cả.

Tính trừu tượng và khái quát của tư duy cho phép con người không chỉ giải quyết những nhiệm vụ hiện tại, mà còn nhìn xa vào tương lai nữa, nghĩa là giải quyết ở trong đầu những nhiệm vụ đề ra cho họ sau này. Ví dụ: do nắm được qui

luật đàn hồi của kim loại dưới tác động của nhiệt, người kỹ sư đã thiết kế những khoảng cách nhỏ giữa các đoạn đường này.

Nhớ có tính khái quát của tư duy mà trong khi giải quyết một nhiệm vụ cụ thể nào đó, con người không xem nó như là một cái gì hoàn toàn khác thường, mà có thể xem nó vào một phạm trù, một nhóm nhất định, có thể lựa chọn những khái niệm, những quy tắc, phương pháp tương ứng cần sử dụng trong trường hợp ấy.

- Tư duy quan hệ chặt chẽ với ngôn ngữ: Sở dĩ tư duy ở người có những đặc điểm trên đây (tính có vấn đề, tính gián tiếp, tính trừu tượng và khái quát) là vì tư duy của con người gắn liền với ngôn ngữ. Mọi quan hệ này cho đến nay vẫn còn được các trường phái, các xu hướng tâm lý học khác nhau xem xét một cách khác nhau.

Những người theo xu hướng duy tâm thì cho rằng tư duy không phụ thuộc vào ngôn ngữ, mà ngôn ngữ cũng chẳng phụ thuộc vào tư duy. Họ lập luận rằng chính vì vậy nên con người mới suy nghĩ thầm được, đồng thời lại có thể suy nghĩ về người khác trong khi nói chuyện với một người thứ hai; hoặc một ý nghĩ có thể được biểu hiện bằng nhiều thứ tiếng khác nhau... nghĩa là tư duy và ngôn ngữ có thể cùng tồn tại mà không hề phụ thuộc vào nhau.

Những người theo xu hướng hành vi chủ nghĩa lại ngược hẳn lại, cho rằng tư duy và ngôn ngữ là một, chúng đồng nhất với nhau.

Cả 2 quan điểm trên đều sai, đều là phản biện chứng trong việc xem xét mối quan hệ giữa tư duy và ngôn ngữ.

Quan điểm duy vật biện chứng xem tư duy có quan hệ mật thiết với ngôn ngữ, chúng *thống nhất* với nhau, nhưng không đồng nhất, cũng không tách rời nhau được: tư duy không thể tồn tại ngoài ngôn ngữ được, ngược lại ngôn ngữ cũng không thể có nếu không dựa vào tư duy. Quan hệ giữa tư duy và ngôn ngữ là mối quan hệ giữa nội dung và hình thức. Thật vậy, nếu không có ngôn ngữ (với công cụ là từ ngữ) thì các sản phẩm của tư duy sẽ không được chủ thể và người khác tiếp nhận, cũng như chính bản thân quá trình tư duy cũng không diễn ra được. Ngược lại, nếu không có tư duy (với những sản phẩm của nó) thì ngôn ngữ chỉ là những chuỗi âm thanh vô nghĩa, không có nội dung, chẳng khác nào những tín hiệu âm thanh trong giới động vật.

Nhưng tư duy không phải là ngôn ngữ, vì 3 lý do sau đây: tư duy và ngôn ngữ là những quá trình tâm lý có *chức năng* khác nhau, chúng cho những *sản phẩm* khác nhau và tuân theo những *quy luật* khác nhau.

- Tư duy quan hệ mật thiết với nhận thức cảm tính: Tư duy là mức độ nhận thức cao hơn hẳn so với nhận thức cảm tính, nhưng tư duy không tách rời khỏi nhận thức cảm tính. Dù tư duy có trừu tượng, khái quát đến mấy cũng phải dựa vào các tài liệu trực quan mà cảm giác và tri giác đưa lại. Hơn nữa, muốn tư duy được trước hết phải tri giác được hoàn cảnh có vấn đề, tri giác được các dữ kiện. Như vậy, tri giác là một khâu, là thành phần của quá trình tư duy. Kết quả của quá trình tư duy đòi hỏi phải được kiểm tra bằng thực tiễn thông qua các quá trình nhận thức cảm tính. Tư duy cũng ảnh hưởng đến hoạt động nhận thức cảm tính. Nhờ có tư duy mà

chúng ta tri giác được nhanh hơn, chính xác hơn. Tư duy ảnh hưởng đến tính lựa chọn, tính có ý nghĩa của tri giác.

b. Tưởng tượng

Tư duy là một hoạt động nhận thức cao cấp, nó giúp cho con người giải quyết những nhiệm vụ, những vấn đề do thực tiễn đề ra. Tư duy chỉ nảy sinh khi con người bị đặt trước một *hoàn cảnh có vấn đề*. Tư duy phản ánh *cái mới* mà con người chưa biết.

Tuy nhiên, không phải trong bất cứ trường hợp nào thì các nhiệm vụ, vấn đề của thực tiễn đề ra đều được giải quyết bằng tư duy cả. Có nhiều trường hợp, khi đứng trước một hoàn cảnh có vấn đề con người không thể dùng tư duy để giải quyết vấn đề, mà phải dùng một quá trình nhận thức cao cấp khác, gọi là *tưởng tượng*.

Tưởng tượng là một quá trình tâm lý phản ánh những cái chưa từng có trong kinh nghiệm của cá nhân bằng cách xây dựng những hình ảnh mới trên cơ sở những biểu tượng đã có.

Tưởng tượng cần thiết cho bất kỳ một loại hoạt động nào của con người. Sự khác nhau căn bản giữa lao động của con người với hành vi bản năng của con vật chính là ở cái biểu tượng về kết quả mong đợi do tưởng tượng tạo nên. Ý nghĩa quan trọng nhất của tưởng tượng là nó cho phép ta hình dung được kết quả của lao động trước khi bắt đầu lao động, hình dung được không phải chỉ cái kết quả cuối cùng, mà cả những kết quả trung gian của lao động nữa. Cho nên, tưởng tượng giúp con người định hướng trong quá trình hoạt động bằng cách tạo ra một *mô hình tâm lý về những sản phẩm cuối cùng hoặc trung gian của lao động*, điều đó hỗ trợ cho sự thể hiện thành hiện vật của những sản phẩm đó. Chính vì vậy, V.I.Lênin đã viết: *“Thật là sai lầm nếu nghĩ rằng chỉ có nhà thơ mới cần tưởng tượng. Đó là một định kiến ngu xuẩn! Ngay cả trong toán học cũng cần có tưởng tượng, không có nó thì không thể tìm ra phép tính vi phân và tích phân được. Tưởng tượng là một phẩm chất vô cùng quý báu”*.

Thật vậy, tưởng tượng cần thiết đối với nhà khoa học trong việc xây dựng giả thuyết, đề ra giả thuyết về nguyên nhân của các hiện tượng, dự kiến các biến cố... Nhà văn phải tạo ra trong trí tưởng tượng của mình hình ảnh các nhân vật để sau đó đưa vào các tác phẩm văn học; nhà họa sĩ phải nhìn thấy bức tranh mình định vẽ ở trong đầu trước đã. Khi chuẩn bị bài giảng, người thầy giáo phải hình dung trước tiến trình của bài giảng, phải dự kiến phản ứng có thể có của học sinh, những câu hỏi và câu trả lời của các em... Khi tiến hành công tác giáo dục, nhà giáo dục phải tạo ra trong đầu cái hình ảnh của con người mà mình muốn giáo dục ở học sinh, với tất cả các phẩm chất tâm lý xác định của con người ấy.

Nếu không có sự phát triển đầy đủ của tưởng tượng, thì học sinh không thể học tập có kết quả được. Khi đọc hay kể lại một tác phẩm văn học, học sinh phải hình dung đúng được ở trong đầu về cái mà tác giả nói đến. Học địa lý, học sinh phải gọi lên trong trí tưởng tượng của mình cảnh tượng của cái thiên nhiên mà mình chưa hề biết. Đôi khi, học sinh không thể lĩnh hội được tài liệu học tập chỉ vì các em không thể hình dung được cái mà thầy giáo nói đến hoặc được viết ở trong sách

giáo khoa. Trong việc tập làm văn của học sinh, tưởng tượng giữ vai trò rất quan trọng, đặc biệt với những chủ đề tự do.

Tưởng tượng có 2 đặc điểm đặc trưng là *tính tích cực* và *tính hiệu lực*. Căn cứ vào hai dấu hiệu đó, người ta phân loại tưởng tượng.

- *Tưởng tượng tiêu cực và tích cực, tái tạo và sáng tạo.*

Như trên đã nói, tưởng tượng là một điều kiện của hoạt động sáng tạo cá nhân, hướng vào sự cải tổ thế giới xung quanh. Nhưng trong một số hoàn cảnh nhất định, nó có thể xuất hiện như là một vật thay thế cho hoạt động. Trong trường hợp đó, con người tạm thời “biên thân” sâu vào địa hạt của những biểu tượng hoang đường, xa rời thực tế để núp vào đó mà trốn tránh những nhiệm vụ không giải quyết được, những điều kiện nặng nề của đời sống, những hậu quả của những sai lầm của mình... Ở đây, tưởng tượng tạo ra những hình ảnh *không được thể hiện* trong đời sống, vạch ra những chương trình hành vi *không được thực hiện* và luôn luôn không thể thực hiện được. Nó là loại *tưởng tượng tiêu cực*.

Tưởng tượng tiêu cực có thể xảy ra một cách *có chủ định*, nhưng không gắn liền với ý chí thể hiện những hình ảnh tưởng tượng đó ở trong đời sống, đó là loại tưởng tượng tiêu cực gọi là *mơ mộng*. Mơ mộng về cái gì đó vui sướng, dễ chịu, hấp dẫn là một hiện tượng vốn có ở mọi người. Trong những hình ảnh mơ mộng dễ dàng phát hiện được mối liên hệ của các sản phẩm tưởng tượng với những nhu cầu của cá nhân. Nhưng nếu tưởng tượng ở con người chủ yếu chỉ là mơ mộng, thì đó lại là một thiếu sót của sự phát triển nhân cách, nó nói lên tính tiêu cực của nhân cách đó. Nếu con người uơ hèn, không tranh đấu cho một tương lai tốt đẹp hơn, mà cuộc sống hiện tại lại khó khăn, sâu thẳm, thì họ thường tạo ra cho mình một cuộc sống hảo huyền, tưởng tượng, trong đó *mọi nhu cầu của họ đều được thỏa mãn hoàn toàn*, ở đó, họ giữ cái vị trí mà trong hiện tại họ không thể nào hy vọng có được.

Tưởng tượng tiêu cực cũng có thể nảy sinh một cách *không chủ định*. Chủ yếu điều này xảy ra khi hoạt động của ý thức, của hệ thống tín hiệu thứ hai bị suy yếu, khi con người ở tình trạng không hoạt động, trong giấc ngủ (chiêm bao), trong trạng thái nửa thức nửa ngủ, trong trạng thái xúc động, trong những rối loạn bệnh lý của ý thức (ảo giác)...

Khi tưởng tượng tạo ra những hình ảnh nhằm đáp ứng những nhu cầu kích thích tích cực thực tế của con người, thì gọi là *tưởng tượng tích cực*.

Tưởng tượng tích cực gồm hai loại: *tái tạo* và *sáng tạo*.

Khi tưởng tượng tạo ra những hình ảnh chỉ là mới với cá nhân người tưởng tượng, và dựa trên cơ sở của một sự mô tả của người khác, thì gọi là tưởng tượng *tái tạo*. Ví dụ tưởng tượng của học sinh về những điều được mô tả trong sách giáo khoa địa lý, sử học, văn học...

Tưởng tượng *sáng tạo* là quá trình xây dựng hình ảnh mới một cách *độc lập*, những hình ảnh này là mới với cá nhân, lẫn xã hội, chúng được thực hiện trong các sản phẩm vật chất độc đáo và có giá trị. Nảy sinh trong lao động, tưởng tượng sáng

tạo là một mặt không thể thiếu được của mọi sự sáng tạo: sáng tạo kỹ thuật, sáng tạo nghệ thuật...

- *Ước mơ, lý tưởng* là một loại tưởng tượng đặc biệt được hướng về *tương lai*, nó biểu hiện những ước ao, mong muốn của con người. Ước mơ có điểm giống với tưởng tượng sáng tạo ở chỗ nó cũng là một quá trình tạo ra những hình ảnh mới một cách độc lập. Nhưng nó khác ở chỗ: ước mơ không hướng trực tiếp vào hoạt động trong hiện tại. Xét về mặt ý nghĩa thì có 2 loại ước mơ *có lợi* và ước mơ *có hại*. Ước mơ chỉ có lợi khi nó thúc đẩy cá nhân vươn lên, biến ước mơ thành hiện thực. Còn khi ước mơ không dựa trên cơ sở của những khả năng thực tế, thì nó trở thành hiện thực được, do đó nó có thể làm cho cá nhân thất vọng, chán nản. Tất nhiên, ngoài ý nghĩa của ước mơ đối với cá nhân, ta còn phải tính đến ý nghĩa xã hội của nó. Lý tưởng có tính tích cực và hiện thực cao hơn ước mơ. Lý tưởng là hình ảnh chói lọi, rực sáng, cụ thể của cái tương lai mong muốn. Nó là một động cơ mạnh mẽ thúc đẩy chúng ta vươn lên giành lấy tương lai.

3. Trí nhớ

Kết quả của quá trình nhận thức, những xúc cảm tình cảm của con người về một đối tượng nào đó, những hành động và kết quả của nó... đều được ghi lại trong bộ não với mức độ đậm nhạt khác nhau, khi cần thiết nó lại được xuất hiện. Sự ghi lại trong đầu và sự xuất hiện lại những dấu hiệu ấy được gọi là trí nhớ.

a. Khái niệm về trí nhớ

Trí nhớ là một quá trình tâm lý phản ánh những kinh nghiệm đã có của cá nhân dưới hình thức biểu tượng, bao gồm sự ghi nhớ, giữ gìn và tái tạo lại sau đó ở trong óc cái mà con người đã cảm giác, tri giác, xúc cảm, hành động hay suy nghĩ trước đây.

- Quá trình tâm lý này không phải tự nhiên mà có, không diễn ra một cách tự động mà nó chỉ xảy ra trong hoạt động của cá nhân tốt hay xấu. Trí nhớ của mỗi người không phụ thuộc vào bản thân trí nhớ mà phụ thuộc vào nội dung, tính chất và phương pháp hoạt động của người ấy.

- Nét đặc trưng nhất của trí nhớ là trung thành với tất cả những gì cá nhân đã trải qua, tức nó hành động máy móc.

- Nếu cảm giác, tri giác chỉ phản ánh được sự vật, hiện tượng đang trực tiếp tác động vào giác quan, thì trí nhớ phản ánh các sự vật hiện tượng đã tác động vào ta trước đây mà không cần sự tác động của chúng trong hiện tại.

- Sản phẩm của trí nhớ là biểu tượng. Đó là những hình ảnh của sự vật, hiện tượng nảy sinh trong óc chúng ta khi không có sự tác động trực tiếp của chúng vào giác quan ta.

Biểu tượng khác với hình ảnh của tri giác ở chỗ: nó phản ánh sự vật, hiện tượng một cách khái quát hơn. Tuy nhiên tính khái quát và trừu tượng của biểu tượng trí nhớ ít hơn biểu tượng của tưởng tượng.

b. Vai trò của trí nhớ

Trí nhớ là quá trình tâm lý có liên quan chặt chẽ với toàn bộ đời sống tâm lý con người. Không có trí nhớ thì không có kinh nghiệm, không có kinh nghiệm thì

không thể có một hoạt động nào, không thể tự ý thức, do đó cũng không thể hình thành nhân cách được. “*Nếu không có trí nhớ thì con người mãi mãi ở tình trạng của một đứa trẻ sơ sinh*” (I.M. Xêsenôv).

- Trí nhớ là điều kiện không thể thiếu được để con người có đời sống tâm lý bình thường.

- Đối với nhận thức, trí nhớ có vai trò đặc biệt to lớn. Nó giữ lại các kết quả của quá trình nhận thức, nhờ đó con người có thể học tập và phát triển trí tuệ của mình.

- Đối với đời sống tình cảm con người: không có trí nhớ thì không thể có tình cảm kể cả những tình cảm thiêng liêng nhất.

- Đối với hành động: không có trí nhớ thì không thể định hướng được hành động, không nắm được thứ tự các bước hành động.

Việc rèn luyện trí nhớ cho học sinh là một trong những nhiệm vụ quan trọng của công tác trí dục lẫn đức dục trong nhà trường. Vì vậy, V.I. Lê nin đã nói: “*Người ta chỉ có thể trở thành người cộng sản khi biết làm giàu trí óc của mình bằng sự hiểu biết tất cả những kho tàng tri thức mà nhân loại đã tạo ra*”.

c. Các quá trình cơ bản của trí nhớ

Trí nhớ diễn ra theo nhiều quá trình khác nhau và có quan hệ chặt chẽ với nhau.

- Quá trình ghi nhớ

Đây là quá trình diễn ra đầu tiên của trí nhớ. Quá trình tạo nên dấu vết (ấn tượng) của đối tượng trên não, đồng thời hình thành mối liên hệ giữa tri thức của tài liệu mới với tri thức cũ đã có, cũng như sự liên hệ giữa các bộ phận trong tài liệu mới với nhau để nhớ. Quá trình ghi nhớ rất cần thiết để tiếp thu tri thức, tích lũy kinh nghiệm.

Hiệu quả của việc ghi nhớ phụ thuộc không chỉ vào nội dung tính chất của tài liệu nhớ mà còn phụ thuộc chủ yếu vào động cơ, mục đích, phương thức hành động của cá nhân. Để ghi nhớ tốt, người ta đã phối hợp nhiều loại ghi nhớ khác nhau để nhớ đó là: ghi nhớ không chủ định và ghi nhớ có chủ định.

+ Ghi nhớ không chủ định

Đó là sự ghi nhớ không có mục đích đặt ra từ trước, không đòi hỏi phải nỗ lực ý chí hoặc không dùng một thủ thuật nào để ghi nhớ, tài liệu được ghi nhớ một cách tự nhiên. Loại ghi nhớ này đặc biệt có hiệu quả khi nó gắn liền với cảm xúc mạnh mẽ, khi con người có hứng thú. Độ bền vững và lâu dài phụ thuộc vào đặc điểm của đối tượng như màu sắc, âm thanh, tính di động.

+ Ghi nhớ có chủ định

Đó là một loại ghi nhớ có mục đích đặt ra từ trước, nó đòi hỏi sự nỗ lực ý chí nhất định và cần có những thủ thuật và phương pháp nhất định.

Hiệu quả của ghi nhớ có chủ định phụ thuộc rất nhiều vào động cơ, mục đích ghi nhớ. Việc sử dụng phương pháp hợp lý là một điều kiện rất quan trọng để đạt

hiệu quả cao. Ghi nhớ có chủ định được thực hiện bằng 2 phương pháp: ghi nhớ máy móc và ghi nhớ ý nghĩa.

. Ghi nhớ máy móc: là loại ghi nhớ dựa trên sự lặp đi lặp lại nhiều lần một cách giản đơn, tạo ra mối liên hệ bề ngoài giữa các phần của tài liệu ghi nhớ, không cần thông hiểu nội dung tài liệu. Học vẹt là một loại biểu hiện của ghi nhớ này.

. Ghi nhớ ý nghĩa (ghi nhớ lôgic): là loại ghi nhớ dựa trên sự thông hiểu nội dung của tài liệu, trên sự nhận thức được mối quan hệ lôgic giữa các bộ phận của tài liệu đó, loại ghi nhớ này nó gắn liền với quá trình tư duy, tưởng tượng.

- Quá trình giữ gìn

+ Là quá trình củng cố vững chắc những dấu vết hình thành trên vỏ não trong quá trình ghi nhớ. Có 2 hình thức giữ gìn: tích cực và tiêu cực.

. Giữ gìn tiêu cực là sự giữ gìn được dựa trên sự tri giác đi, tri giác lại nhiều lần đối với tài liệu một cách giản đơn.

. Giữ gìn tích cực là sự giữ gìn được thực hiện bằng cách nhớ lại trong óc tài liệu đã được ghi nhớ mà không phải tri giác lại tài liệu đó.

- Quá trình tái hiện

+ Là quá trình trí nhớ làm sống lại những nội dung đã ghi nhớ và giữ gìn.

+ Các mức độ tái hiện:

. Nhận lại: là sự nhớ lại một đối tượng nào đó trong điều kiện tri giác lại đối tượng đó, hoặc tri giác lại cái gần giống với đối tượng trước đây đã được tri giác.

. Nhớ lại: là hình thức nhớ lại không diễn ra sự tri giác lại đối tượng. Nhớ lại không diễn ra tự nó, mà bao giờ cũng có nguyên nhân, theo quy luật liên tưởng, mang tính lôgic chặt chẽ và có chủ định.

Nhớ lại không chủ định là sự nhớ lại một cách tự nhiên một điều gì đó, khi gặp một hoàn cảnh cụ thể, không cần phải xác định nhiệm vụ cần nhớ lại.

Nhớ lại có chủ định là nhớ lại một cách tự giác, đòi hỏi phải có một sự cố gắng nhất định, chịu sự chi phối của nhiệm vụ nhớ lại.

. Hồi tưởng: là hình thức tái hiện đòi hỏi sự cố gắng rất nhiều của trí tuệ.

- Sự quên

+ Quên là không tái hiện lại được nội dung đã ghi nhớ trước đây vào thời điểm nhất định.

+ Sự quên cũng có nhiều mức độ:

. Quên hoàn toàn (không nhớ lại, cũng không nhận lại được).

. Quên cục bộ (không nhớ lại nhưng nhận lại được).

Phát hiện của PenField cho thấy rằng: Không có sự quên hoàn toàn tuyệt đối, dù ta có không bao giờ nhận lại và nhớ lại một điều gì đó đã gặp trước đây, thì nó vẫn còn để lại dấu vết nhất định trên vỏ não chúng ta.

Ngoài trường hợp quên “vĩnh viễn” còn có trường hợp quên tạm thời. Nghĩa là một thời gian dài không thể nhớ lại được, nhưng trong một lúc nào đó lại đột nhiên nhớ lại được. Đó là hiện tượng “sực nhớ”.

+ Sự quên diễn ra theo những quy luật nhất định:

. Người ta thường quên những cái gì không liên quan hoặc ít liên quan đến đời sống, không phù hợp với hứng thú, sở thích, nhu cầu của cá nhân.

. Những cái gì không được sử dụng thường xuyên trong hoạt động hàng ngày của cá nhân.

. Người ta hay quên khi gặp những kích thích mới lạ hay những kích thích mạnh.

. Sự quên diễn ra theo một trình tự xác định: quên cái chi tiết, vụn vặt trước, quên cái cụ thể, chính yếu sau.

Hiểu được các quy luật quên (nguyên nhân quên) giúp ta biết cách giữ gìn tốt tri thức trong trí nhớ. Trong học tập, để nhớ tốt tri thức là phải thường xuyên ôn luyện và thực hành. Thực tế cho thấy, nội dung tài liệu có ý nghĩa và liên quan với nhu cầu, hứng thú và mục đích hoạt động của cá nhân thì được trí nhớ giữ gìn tốt và còn tạo ra cho nó một chất lượng mới.

II. Ngôn ngữ

1. *Ngữ ngôn* là một hệ thống các dấu hiệu có chức năng như là một phương tiện của sự tiếp xúc, một công cụ của tư duy. Nó là một hiện tượng tồn tại khách quan trong đời sống tinh thần của xã hội, là một hiện tượng của nền văn hóa tinh thần.

Ngữ ngôn là đối tượng nghiên cứu chủ yếu của Ngôn ngữ học, khoa học nghiên cứu về một thứ tiếng nói. Ngữ ngôn gồm 2 bộ phận:

- Từ ngữ và các ý nghĩa của từ

- Cú pháp là 1 hệ thống những qui tắc qui định sự ghép các từ thành câu.

Trong Ngữ ngôn có 2 phạm trù: Ngữ pháp - là 1 hệ thống các qui tắc qui định việc thành lập từ và câu. Phạm trù này đặc trưng riêng cho từng thứ tiếng. Logic - là qui luật, phương pháp tư duy đúng đắn của con người. Hai phạm trù đó (ngữ pháp và logic) kết hợp chặt chẽ trong ngữ ngôn.

Ngữ ngôn có 2 loại: tiếng nói và chữ viết - Đơn vị tạo nên tiếng nói là âm vị. Đơn vị tạo nên chữ viết là tự vị. Âm vị và tự vị tạo thành từ.

Từ trở thành vật mang kinh nghiệm của loài người.

2. *Ngôn ngữ* là quá trình mỗi cá nhân sử dụng một thứ ngữ ngôn giao lưu tư tưởng, tình cảm, trao đổi kinh nghiệm. Nói cách khác, ngôn ngữ là sự giao tiếp bằng tiếng nói (ngữ ngôn). Ngôn ngữ là một quá trình tâm lý, nó là đối tượng của tâm lý học.

Trong đời sống của con người, ngôn ngữ có 3 chức năng cơ bản sau đây:

- *Chức năng ngữ nghĩa* (chức năng tín hiệu), chức năng này làm cho ngôn ngữ của con người khác với sự thông tin ở con vật. Con người dùng quá trình ngôn ngữ để chỉ chính bản thân sự vật hiện tượng (bởi vì từ mà ta dùng trong quá trình ngôn ngữ được gắn chặt với biểu tượng về sự vật, hiện tượng mà từ đó chỉ).

- *Chức năng khái quát hóa*: biểu hiện mối quan hệ giữa ngôn ngữ với tư duy. Ngôn ngữ là hình thức tồn tại của tư tưởng và nó phù hợp nhất đối với sự tư duy trừu tượng - logic.

- *Chức năng giao tế*: nếu hai chức năng trên nói lên mặt bên trong của ngôn ngữ, thì chức năng này nói lên mặt bên ngoài của ngôn ngữ. Trong chức năng giao tế lại gồm 3 chức năng nhỏ: thông tin, biểu cảm và thúc đẩy hành động.

* Tóm lại, ngữ ngôn và ngôn ngữ khác nhau như sau: ngữ ngôn là hiện tượng chung, khách quan trong đời sống xã hội, được hình thành trong những điều kiện xã hội, lịch sử nhất định, là công cụ để tiếp xúc và tư duy; ngôn ngữ là quá trình cá nhân sử dụng ngữ ngôn để giao tiếp. Ngôn ngữ được hình thành trong đời sống của cá nhân.

- Ngữ ngôn là chung cho cả 1 dân tộc, một cộng đồng. Còn ngôn ngữ mang tính chất chủ thể rõ ràng.

- Ngữ ngôn không bị mất đi bởi những thương tổn bệnh lý. Còn ngôn ngữ bị rối loạn hay bị mất do những tổn thương.

Tuy khác nhau, nhưng ngôn ngữ và ngữ ngôn có tác động qua lại và liên hệ mật thiết với nhau: không có một thứ tiếng nói nào (ngữ ngôn) lại tồn tại bên ngoài ngôn ngữ cả. Ngược lại, ngôn ngữ cũng không thể có được nếu không dựa vào ngữ ngôn.

III. Tình cảm và ý chí

1. Đời sống tình cảm của con người

Trong khi phản ánh thế giới khách quan, con người không chỉ nhận thức thế giới mà còn tỏ thái độ đối với nó nữa. Xem những bức tranh đẹp, nghe những bản nhạc hay chúng ta không chỉ tri giác (nghe, nhìn) mà còn có những “rung động”, những “rạo rức”, những “xao xuyến”... kèm theo nữa. Những hiện tượng tâm lý biểu thị thái độ của con người đối với những cái mà họ nhận thức hoặc làm ra được gọi là xúc cảm, tình cảm của con người. Đời sống tình cảm của con người vô cùng phong phú và phức tạp, nó được thể hiện dưới nhiều hình thức, ở nhiều mức độ khác nhau. Nó có ảnh hưởng sâu sắc đến toàn bộ các quá trình và hiện tượng tâm lý khác của con người và là một đặc trưng của tâm lý người.

Xúc cảm, tình cảm là những hiện tượng tâm lý phản ánh những mối quan hệ của sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan với nhu cầu của con người dưới hình thức những rung cảm.

Như vậy, đến hoạt động tình cảm của con người chúng ta lại bắt gặp một dạng phản ánh mới - *phản ánh tình cảm*. Sự phản ánh tình cảm, ngoài những điểm giống với sự phản ánh nhận thức - đều là phản ánh hiện thực khách quan, đều mang tính chủ thể và có bản chất xã hội lịch sử - lại có những điểm khác về căn bản với sự phản ánh nhận thức.

Thứ nhất, xét về đối tượng phản ánh, quá trình nhận thức phản ánh bản thân sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan; còn xúc cảm, tình cảm lại phản ánh mối quan hệ giữa các sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan với nhu cầu của con người, chứ không phải phản ánh bản thân các sự vật, hiện tượng.

Thứ hai, xét về mặt phạm vi phản ánh thì nói chung, những sự vật, hiện tượng nào tác động vào giác quan ta thì đều được phản ánh với những mức độ sáng tỏ, đầy đủ khác nhau; trong khi đó không phải tất cả những cái gì tác động vào giác quan ta

đều được ta tỏ thái độ - nghĩa là đều gây nên xúc cảm, tình cảm mà chỉ có những sự vật, hiện tượng nào có liên quan đến sự thỏa mãn hay không thỏa mãn một nhu cầu nào đó của con người thì mới gây nên cảm xúc mà thôi.

Thứ ba, xét về *phương thức phản ánh*, nhận thức phản ánh hiện thực khách quan dưới hình thức những hình ảnh, biểu tượng, khái niệm; còn xúc cảm, tình cảm thì phản ánh hiện thực khách quan dưới hình thức những *rung động, thể nghiệm*.

Thứ tư, mức độ thể hiện *tính chủ thể* của xúc cảm, tình cảm cao hơn nhiều so với nhận thức.

Thứ năm, *quá trình hình thành* của xúc cảm, tình cảm lâu dài hơn nhiều so với quá trình hình thành các tri thức, con đường hình thành các xúc cảm, tình cảm cũng phức tạp hơn và nó được diễn ra theo một qui luật khác với qui luật hình thành tri thức.

Xúc cảm, tình cảm có vai trò vô cùng to lớn trong đời sống và hoạt động của con người. Xúc cảm, tình cảm thúc đẩy con người hoạt động, giúp con người khắc phục những khó khăn, trở ngại gặp phải trong quá trình hoạt động. Sự thành công của bất kỳ một loại công việc nào phần lớn cũng đều phụ thuộc vào thái độ của con người đối với công việc đó. Tình cảm có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng việc sáng tạo. Cái trạng thái dâng trào, cảm hứng mà nhà thơ, nhà họa sĩ, nhà bác học, nhà phát minh thể nghiệm thấy trong quá trình làm việc của mình đều có liên quan chặt chẽ với những tình cảm của họ. Tình cảm thường xác định hành vi của con người, xác định việc xây dựng các mục đích này kia trong cuộc sống. Một con người khô khan, dửng dưng, thờ ơ với tất cả mọi việc thì không có khả năng đạt tới những thắng lợi và thành tích chân chính.

Tình cảm của con người đa dạng cả về nội dung lẫn hình thức biểu hiện. Xét từ thấp đến cao, đời sống tình cảm của con người có những mức độ sau:

a. Màu sắc xúc cảm của cảm giác

Đây là mức độ thấp nhất của tình cảm. Nó là một sắc thái cảm xúc đi kèm theo quá trình cảm giác nào đó. Ví dụ: cảm giác về màu xanh da trời gây cho ta một cảm xúc khoan khoái, nhẹ nhõm, dễ chịu. Cảm giác về màu đỏ gây cho ta một cảm xúc rạo rức, nhức nhối...

Màu sắc xúc cảm của cảm giác mang tính chất cụ thể, nhất thời, không mạnh mẽ, gắn liền với một cảm giác nhất định, và không được chủ thể ý thức một cách rõ ràng, đầy đủ.

b. Xúc cảm

Đó là những rung cảm xảy ra nhanh chóng, nhưng mạnh mẽ và rõ rệt hơn so với màu sắc xúc cảm của cảm giác. Nó mang tính chất khái quát hơn và được chủ thể ý thức ít nhiều rõ rệt hơn so với màu sắc xúc cảm của cảm giác. Con người có 10 xúc cảm nền tảng: hứng thú hồi hộp, vui sướng, ngạc nhiên, đau khổ, căm giận, ghê tởm, khinh bỉ, khiếp sợ, xấu hổ, tội lỗi.

Tuỳ theo cường độ, thời gian tồn tại và tính ý thức mà người ta chia xúc cảm thành 2 loại:

* Xúc động

- Là xúc cảm có cường độ rất mạnh, xảy ra trong một thời gian ngắn và khi xảy ra xúc động, con người thường không làm chủ được bản thân mình (cả giận mất khôn).

- Xúc động diễn ra dưới hình thức những quá trình ngắn, theo từng “cơn”, ví dụ, ta thường nói “cơn giận, cơn ghen” là vậy.

- Nguyên nhân gây ra xúc động mạnh là do những kích thích quá mạnh làm cho các trung khu ở vỏ não bị hưng phấn hay ức chế vượt ngưỡng, lan tỏa rất nhanh, mất khả năng phân tích tổng hợp, dẫn đến những thay đổi đột ngột về sinh lý của cơ thể.

* Tâm trạng

- Là một dạng xúc cảm có cường độ vừa phải hoặc tương đối yếu, tồn tại trong thời gian lâu dài, vì vậy, nó ảnh hưởng lớn đến toàn bộ hoạt động của con người.

- Tâm trạng có 2 loại:

+ Tâm trạng tích cực: tạo cho con người tâm trạng hào hứng, phấn khởi, lạc quan, tin tưởng,...

+ Tâm trạng tiêu cực: làm cho con người bi quan, chán chường, ảnh hưởng đến sức khỏe, đến năng suất lao động, hiệu quả công tác.

Các nhà tâm lý học Nhật Bản đã xác nhận rằng: một người thợ cả có tâm trạng bình thường, mỗi cá nhân làm việc trung bình được 100% khối lượng công việc theo định mức. Nếu người công nhân mang tâm trạng căng thẳng nào đó thì chỉ làm được 90% định mức và số sản phẩm làm ra bị phế phẩm tăng lên 5 lần. Tâm trạng của người đó lan truyền sang từ 8 - 10 người công nhân khác xung quanh khiến số phế phẩm của cả kíp thợ tăng lên, năng suất lao động giảm đi.

c. *Tình cảm*

Đó là thuộc tính tâm lý ổn định bền vững của nhân cách, nói lên thái độ của cá nhân. So với các mức độ nêu trên, tình cảm có tính khái quát hơn, ổn định hơn và được chủ thể ý thức một cách rõ ràng hơn. Trong tình cảm có một loại đặc biệt, có cường độ rất mạnh, thời gian tồn tại lâu dài và được ý thức rõ ràng - Đó là sự say mê. Có những say mê tích cực (say mê học tập, nghiên cứu), có những say mê tiêu cực (còn gọi là đam mê: đam mê cờ bạc, rượu chè,...).

Đời sống tình cảm của con người như ta đã thấy, vô cùng phức tạp và đa dạng. Các quy luật diễn biến và biểu hiện của nó cũng rất phong phú, phức tạp. Sự hiểu biết những quy luật đó có một ý nghĩa to lớn trong việc giải thích những sự kiện phức tạp trong tình cảm con người, cũng như trong việc điều khiển hoạt động tình cảm của người và của bản thân.

* Quy luật “lây lan”: Xúc cảm, tình cảm của người này có thể truyền, “lây” sang người kia. Trong đời sống hàng ngày ta thường thấy các hiện tượng “vui lây”, “buồn lây”, “cảm thông”, “đồng cảm”... Một hiện tượng tâm lý xã hội biểu hiện rất rõ quy luật “lây lan” của tình cảm là hiện tượng “hoảng loạn”

Quy luật này có ý nghĩa rất lớn trong các hoạt động tập thể của con người như: lao động, học tập, chiến đấu... Phong trào xây dựng các tổ, đội, tập thể lao động xã hội chủ nghĩa hiện nay trong các ngành chứng tỏ điều đó.

* Quy luật thích ứng: Tương tự như trong quá trình cảm giác, trong tình cảm, xúc cảm có hiện tượng thích ứng - nghĩa là một xúc cảm nào đó được nhắc đi nhắc lại, lặp đi lặp lại nhiều lần một cách không thay đổi, thì cuối cùng xúc cảm đó sẽ bị suy yếu và lắng xuống. Đó là hiện tượng mà người ta hay gọi là sự “chai sạn” của tình cảm.

Trong đời sống và hoạt động hàng ngày, quy luật này được ứng dụng một cách có kết quả. Ví dụ: người ta thường dùng qui luật này như là một phương pháp “lấy độc trị độc” để giáo dục tình cảm cho học sinh: chẳng hạn, để làm học sinh mất tính nhút nhát, sợ bị gọi lên bảng, thì giáo viên lại thường xuyên “ưu tiên” gọi học sinh đó lên bảng với những câu hỏi vừa sức và một thái độ khuyến khích, động viên, nhằm tăng cường và củng cố lòng tự tin của em đó. Quy luật này cũng giúp ta hiểu được cơ sở của sự “cùng cố âm tính”, “gần thường, xa thương”.

* Quy luật tương phản (hay cảm ứng): Đó là sự tác động qua lại giữa những xúc cảm, tình cảm âm tính và dương tính, tích cực và tiêu cực thuộc cùng một loại (cũng tương tự như hiện tượng tương phản trong cảm giác vậy). Cụ thể là: một thể nghiệm này có thể làm tăng cường độ của một thể nghiệm khác đối với nó, xảy ra đồng thời hoặc nối tiếp đối với nó. Ví dụ: khi chấm bài, sau một loạt bài kém, lúc gặp một bài khá thì chúng ta thấy hài lòng hơn nhiều so với trường hợp bài khá đó nằm trong một loạt bài khá mà ta đã gặp trước đó.

Trong lĩnh vực văn học, nghệ thuật thì quy luật này được chú ý nhiều khi xây dựng các tình tiết, các tính cách và hành động của nhân vật, nhằm đánh “trúng” vào tâm lý độc giả hay khán giả, làm thỏa mãn nhu cầu thẩm mỹ, đạo đức của họ.

Trong lĩnh vực giáo dục tư tưởng, tình cảm, quy luật này cũng được sử dụng tích cực: biện pháp “ôn nghèo, nhớ khổ”, “ôn cố, tri tân” là một biểu hiện của quy luật này. Phương pháp “bùng nổ” cũng dựa trên quy luật này.

* Quy luật di chuyển: Xúc cảm, tình cảm của con người có thể di chuyển từ một đối tượng này sang một đối tượng khác. Văn học đã ghi nhận nhiều biểu hiện cụ thể của quy luật này trong đời sống con người:

“Thiếp như con én lạc đàn,

Phải *cung* rày đã sợ làm *cây cong*”

Hoặc: “Giận cá chém thớt”, “Qua đình ngả nón trông đình, đình bao nhiêu ngói thương tình bấy nhiêu”...

Quy luật này nhắc nhở chúng ta phải chú ý kiểm soát thái độ xúc cảm của mình trong cuộc sống hàng ngày, làm cho thái độ đó mang tính có chọn lọc tích cực, tránh tình trạng “vơ đũa cả nắm”, “giận cá chém thớt” hoặc tình cảm “tràn lan”, “không biên giới”.

* Quy luật pha trộn: Tình cảm pha trộn là tình cảm mà màu sắc âm tính của biểu tượng được kết hợp với màu sắc dương tính của nó, hơn nữa màu sắc âm tính còn là nguồn gốc và là điều kiện để nảy sinh màu sắc dương tính. Tính pha trộn cho

phép 2 tình cảm đối lập có thể cùng tồn tại ở một con người, chúng không loại trừ nhau, mà qui định lẫn nhau. Ví dụ: sự pha trộn giữa tình cảm lo âu và tự hào ở những vận động viên đấu bò tốt, vận động viên leo núi, thám hiểm... Nỗi lo âu càng lớn thì niềm tự hào càng cao. Không có lo âu, thì chẳng thấy tự hào. Sự ghen tuông trong tình yêu cũng là một loại tình cảm pha trộn giữa yêu và ghét.

Quy luật này cho chúng ta thấy rõ được tính chất phức tạp, nhiều khi mâu thuẫn của tình cảm con người. Sự thật những mâu thuẫn đó đều là phản ánh tính phức tạp, đa dạng và mâu thuẫn có thực trong thực tế khách quan mà thôi.

2. Ý chí và hành động ý chí

Ý chí là mặt năng động của ý thức, biểu hiện ở năng lực thực hiện những hành động có mục đích, đòi hỏi phải có sự nỗ lực khắc phục khó khăn. Ý chí là điểm hội tụ của nhận thức và tình cảm hướng vào hoạt động của con người. Khi nhận thức càng sâu sắc, tình cảm càng mãnh liệt thì ý chí càng cao. Ý chí là một phẩm chất quan trọng của nhân cách, là một yếu tố cần thiết để tạo nên tài năng của con người. Ý chí thể hiện qua những phẩm chất như tính mục đích, tính độc lập, tính quyết đoán, sự dũng cảm, kiên trì, tính tự chủ...

Khí đánh giá ý chí một con người, ta phải xem xét ý chí của người đó ở mức độ nào (cao hay thấp) và phải xem ý chí đó hướng vào cái gì (mặt đạo đức của ý chí). Có những người có ý chí cao, nhưng không tốt, ý chí đó không phục vụ lợi ích xã hội, mà đi ngược lại lợi ích của xã hội, của tập thể.

Trong hoạt động của con người, ý chí có vai trò vô cùng to lớn. Trước hết nhờ ý chí mà con người có thể tổ chức mọi hoạt động của mình một cách có ích và hợp lý. Nhờ ý chí mà con người vượt qua những khó khăn trở ngại đi đến được những mục đích cao đẹp. Nhờ có ý chí mà các hoạt động tâm lý của con người mang một nội dung hoàn toàn mới.

Ý chí của con người luôn thể hiện ra trong hành động, chứ không tồn tại một cách độc lập. Hành động ý chí là hành động có tham gia, điều chỉnh của ý chí. Đó là hành động có mục đích, có kế hoạch, có sự nỗ lực ý chí vượt qua khó khăn. Để đánh giá mức độ nỗ lực của ý chí và qua đó có thể xác định được các phẩm chất của ý chí, các nét nhân cách, cần phải căn cứ vào mục đích mà chủ thể chấp nhận, căn cứ vào sự đấu tranh của bản thân, vào sự lựa chọn phương tiện, phương pháp hành động và quá trình khắc phục các khó khăn trong khi thực hiện hoạt động. Và cuối cùng là dựa vào sự kiểm tra, đánh giá kết quả hành động và sự khắc phục những ảnh hưởng xấu có thể có từ phía kết quả hành động.

Một dạng đặc biệt của hành động ý chí là hành động tự động hoá. Đó là những hành động nguyên là hành động ý chí, nhưng do lặp đi lặp lại nhiều lần hay do tập luyện mà trở thành tự động, lúc này ý chí không còn thể hiện rõ nữa. Chẳng hạn, hành động đi xe đạp của người lớn, hành động đan len của các thợ đan áo...

Có hai loại hành động tự động hoá: Kỹ xảo và thói quen

Kỹ xảo là loại hành động tự động hoá một cách có ý thức, tức là hình thành chủ yếu do luyện tập. Đó là sự điều luyện, sự thành thục trong hành động. Khi hành động đã trở nên kỹ xảo thì không cần sự kiểm soát thường xuyên của ý thức, không

cần sự kiểm tra của thị giác và ít tổn năng lượng thần kinh và bắp thịt. Một kỹ xảo đã được hình thành, nhưng nếu không được sử dụng thường xuyên thì có thể bị suy yếu và mất hẳn.

Thói quen là loại hành động tự động hoá được hình thành một cách tự nhiên đã trở thành nhu cầu của con người. Thói quen có tính bền vững hơn kỹ xảo, nó bắt rễ vào hoạt động và hành vi của con người sâu hơn kỹ xảo, cho nên khi đã hình thành thì thói quen rất khó bỏ.

Khác với kỹ xảo, thói quen được đánh giá về mặt đạo đức: có thói quen tốt (như quen làm việc đúng giờ, quen lịch sự văn minh, quen nói điều thật...) và có những thói quen xấu (quen đi làm trễ giờ, quen nói tục, quen ăn cắp vặt...) và có cả những thói quen vô hại. Vì vậy chúng ta cần chú ý đến việc hình thành những thói quen tốt và loại bỏ những thói quen xấu, tránh những thói quen vô hại mà có thể ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của mình.

IV. Nhân cách và các phẩm chất của nhân cách

1. Khái niệm về con người

Con người bao giờ cũng cụ thể, họ là một mắt xích trong hệ thống của các quan hệ xã hội. Con người là sự chong chóng của nhiều cấu trúc, trong đó đặc biệt quan trọng là cấu trúc sinh vật, cấu trúc xã hội và cấu trúc tâm lý.

- *Về cấu trúc sinh vật*: con người là một sinh vật phát triển cao nhất trong thế giới động vật, là một thực thể tồn tại trong không gian và thời gian, chịu sự tác động của các quy luật tự nhiên, sinh học, vật lý, tâm lý... Nhờ có bộ não phát triển, con người có đặc trưng nổi bật là có khả năng hoạt động lao động có mục đích, có khả năng biến đổi và cải tạo thiên nhiên, xã hội.

- *Về mặt xã hội*: con người là “tổng hoà các mối quan hệ xã hội”, với những vị trí, trách nhiệm, quyền lợi nhất định trong tập thể, cộng đồng xã hội. Con người đồng thời vừa là chủ thể vừa là khách thể của các mối quan hệ xã hội đó. Nó chịu sự tác động của các quy luật xã hội, kinh tế, tâm lý... và trong một chừng mực nào đó nó lại mang tính lịch sử.

- *Về mặt tâm lý*: con người nhờ có hoạt động xã hội, nhờ có ngôn ngữ, tâm lý được phát triển một cách đa dạng và phong phú.

Khi nghiên cứu một con người, đồng thời phải xem xét cả ba mặt trên, chúng có mối quan hệ chặt chẽ nhau nhưng mỗi mặt lại có tính độc lập tương đối. Nếu chỉ hiểu con người như một thực thể tự nhiên phủ nhận hoặc coi thường mặt xã hội và tâm lý thì quan niệm sống là lối sống thiên về bản năng sinh học, khuyến khích và cổ vũ con người thoả mãn những nhu cầu nhất thời, kích thích tối đa các giác quan sinh học để trở về với lối sống hoang dã. Nếu nhìn thấy mặt sinh học không thôi thì dẫn tới chỗ sùng bái hoá vật chất và quên đi giá trị tinh thần, coi thường đạo lý. Tuy nhiên, quan tâm quá mức tới mặt tinh thần mà bỏ quên đi mặt sinh học thì dễ dẫn đến chỗ coi thường cuộc sống vật chất, lý tưởng hoá con người nên sẽ bị ngõ ngàng, hụt hẫng trước những sai lầm, những bản năng tầm thường của con người

2. Khái niệm về nhân cách

Nhân cách trước hết được hiểu là mặt xã hội của con người, là bộ mặt tinh thần, là tính người của con người. Nhân cách cũng là con người, nhưng mà là con người có ý thức, có khả năng ý thức được chính mình, điều khiển, điều chỉnh được hành vi của mình. Với ý nghĩa đó có thể hiểu nhân cách là một thực thể xã hội có ý thức.

Nhân cách là toàn bộ những đặc điểm tâm lý đã ổn định, bền vững của cá nhân tạo nên giá trị, phẩm giá của cá nhân đó. Nhân cách bao gồm những cái riêng và cái chung của con người, bao gồm cái chung từ xã hội, dân tộc, lịch sử và những cái đó đã biến thành cái riêng của mỗi người tạo nên nét độc đáo của mỗi cá nhân.

3. Các phẩm chất của nhân cách

Nhân cách bao gồm bốn nhóm phẩm chất cơ bản sau đây:

a. Xu hướng

Đặc điểm tâm lý quan trọng nhất của cá nhân là xu hướng. Xu hướng xác định mục tiêu mà con người đặt ra, xác định những ý muốn của con người, các động cơ, các lợi ích mà con người tuân theo. Xu hướng thúc đẩy con người hành động và thể hiện những thái độ nhất định với thế giới xung quanh.

Xu hướng là sự hướng tới một mục tiêu, một đối tượng nào đó là một hệ thống những nhân tố thúc đẩy bên trong quy định tính tích cực của con người trong hoạt động của họ.

Xu hướng biểu hiện qua các nhu cầu, hứng thú, niềm tin, lý tưởng của con người... mà nếu tập hợp chúng lại sẽ xác định mục đích cuộc sống của con người.

* Nhu cầu

Nhu cầu là biểu hiện của xu hướng về mặt nguyện vọng của cá nhân, là những gì mà cá nhân cần được thoả mãn để sống, để hoạt động. Có nhiều cách phân loại nhu cầu, nhưng người ta có thể phân biệt hai loại nhu cầu lớn đó là nhu cầu tự nhiên và nhu cầu xã hội. Nhu cầu tự nhiên ở con người cũng đã được xã hội hoá, khác về chất so với nhu cầu theo bản năng của động vật.

Nhu cầu của con người rất phong phú và đa dạng, luôn phát triển theo sự phát triển của xã hội, nó được quy định bởi phương thức thoả mãn nhu cầu và các mối quan hệ xã hội mà con người sống. Nhu cầu có tính chu kỳ phát triển không giới hạn.

* Hứng thú

Là biểu hiện của xu hướng về mặt nhận thức của cá nhân đối với sự vật và hiện tượng xung quanh. Hứng thú là sự ham thích của con người muốn hướng sự chú ý vào một cái gì đó, muốn nhận thức một sự vật, hiện tượng nào đó.

Hứng thú có loại bền vững, ổn định. Ví dụ: hứng thú về nghề nghiệp được phát triển trên cơ sở nhận thức sâu sắc về ý nghĩa, giá trị của một loại nghề nghiệp nào đó đối với bản thân cũng như đối với xã hội, được cuộc sống kích thích và xã hội nuôi dưỡng. Cũng có loại hứng thú tạm thời, không ổn định do những kích thích bên ngoài tạo nên. Ví dụ: hứng thú khi làm một công việc đột xuất nào đó, đó không do nhu cầu của bản thân mà do tác động của một lực bên ngoài ngẫu nhiên hay hứng thú trong sinh hoạt do một lối sống thời thượng làm nảy sinh.

Hứng thú là điều kiện hết sức quan trọng của sự phát triển về thể chất và tinh thần của con người. Nó thúc đẩy con người mở rộng tầm hiểu biết, tiếp thu kiến thức. Hứng thú giúp cho hoạt động của con người được nhẹ nhàng hơn, đạt tới kết quả cao hơn.

* Lý tưởng

Lý tưởng là biểu hiện của xu hướng ở mức độ cao nhất. *“Lý tưởng là cái mà vì nó mà con người sống, dưới ánh sáng của nó người ta hiểu được ý nghĩa của cuộc đời mình”* (Ivanov P.I)

Lý tưởng được hình thành trên cơ sở thể giới quan của con người tức là hệ thống các quan điểm về tự nhiên, về xã hội và về tư duy của cá nhân. Đồng thời lý tưởng cũng được hình thành thông qua sự phản ánh hiện thực gián tiếp, tức là thông qua quá trình học tập và giáo dục của xã hội. Như vậy lý tưởng bắt nguồn từ hiện thực, nhưng cũng là hình ảnh đi trước hiện thực. Trong lý tưởng cái tốt đẹp của hiện thực hoà lẫn với cái tương lai.

b. Tính cách

Tính cách là sự kết hợp các thuộc tính tâm lý cơ bản và bền vững của con người, mà những thuộc tính ấy biểu thị thái độ của con người đối với hiện thực và biểu hiện trong hành vi của con người.

Sống và hoạt động trong xã hội, với tính cách của mình, con người thể hiện thái độ với thế giới xung quanh, với mọi người, với công việc và với chính bản thân mình.

Tính giản dị trong sinh hoạt, tính khiêm tốn đối với mọi người, tính thực thà trung thực trong ứng xử, tính cần cù chăm chỉ, sáng tạo trong lao động, tính kiên trì, lòng vượt khó... đây là những nét tính cách của con người.

Ở một con người, bên cạnh những tính cách tốt, cũng có thể có những tính cách xấu như: tự mãn, kiêu ngạo, lừa dối, tham lam, hèn nhát... Trong thực tế ít có những người chỉ gồm toàn những tính cách tốt hoặc toàn những tính cách xấu. Vì vậy khi đánh giá một con người xấu hay tốt không thể chỉ căn cứ vào tương quan công việc, lĩnh vực hoạt động hay tính chất trầm trọng và mức độ ảnh hưởng của những tính cách đó tới xã hội và những người xung quanh như thế nào.

Mặt khác, con người đôi khi lại thể hiện thái độ của mình mang tính ngẫu nhiên, ngoại lệ. Một người lịch lãm, trầm tĩnh, trong một hoàn cảnh nào đó có thể nổi nóng và có những hành động, lời nói thô bạo, hiện tượng đó không phải là điển hình đối với anh ta, không thuộc về tính cách của anh ta. Vì vậy tính cách phải là những thái độ được biểu hiện qua hành vi và có tính chất bền vững, lặp đi lặp lại nhiều lần và tạo nên bản chất của người đó.

Tính cách không phải là một cái gì bẩm sinh, mà nó được hình thành, phát triển trong quá trình cuộc sống và môi trường hoạt động. Nó phụ thuộc vào quá trình rèn luyện, giáo dục và thường mang tính chất nghề nghiệp rõ rệt.

Tính cách không phải là bất biến mà nó có thể thay đổi theo thời gian, tuổi tác, phụ thuộc vào nghị lực, ý chí rèn luyện của bản thân. Vì vậy một tính cách này có thể mất đi và một tính cách mới có thể nảy sinh.

Cấu trúc của tính cách bao gồm 2 mặt: nội dung và hình thức

- Nội dung của tính cách: Là hệ thống thái độ của cá nhân đối với hiện thực, bao gồm:

+ Thái độ đối với xã hội: Là thái độ trách nhiệm đối với sự ổn định phát triển của xã hội. Nó phản ánh mối quan hệ giữa cá nhân với tập thể, với cơ quan, xí nghiệp và với mọi người xung quanh. Thái độ này có thể là tình yêu thương, sự tôn trọng, lòng tận tụy, cảm phục... hay sự ghét bỏ, thù hận, khinh miệt... Mức độ cao nhất của thái độ đối với xã hội chính là thái độ đối với Tổ quốc, với nhân dân và nhân loại, là tinh thần hy sinh vì mọi người, vì lợi ích chung của cộng đồng, tập thể.

+ Thái độ đối với lao động: Trước hết thể hiện ở ý thức tổ chức, kỷ luật, tình yêu lao động, cần cù, sáng tạo, tận tâm với công việc, thái độ lao động là một trong những phẩm chất, thước đo quan trọng nhất bao trùm lên tất cả các phẩm chất khác của con người.

+ Thái độ đối với bản thân: Là những đánh giá, suy xét về bản thân mình, những yêu cầu, mục đích đặt ra để thực hiện trong cuộc sống hàng ngày. Những phẩm chất thể hiện thái độ cá nhân như: lòng tự trọng, tính khiêm tốn, tính tự hào, sự trung thực, sự can đảm...

+ Thái độ đối với tài sản: Nói lên tính cẩn thận hay cầu thả, tính hoang phí hay tiết kiệm của cá nhân đối với các giá trị của cải, cho dù đó là của mình, của người khác hay của xã hội.

Hệ thống thái độ của cá nhân đối với hiện thực khách quan là mặt bên trong của tính cách. Ta thường nói đó là đạo đức của con người. Tất cả những nét tính cách của con người liên quan chặt chẽ với nhau, vì vậy tính cách có tính toàn vẹn nhất định.

- Hình thức của tính cách: Là sự biểu hiện ra bên ngoài của tính cách cá nhân, là sự cư xử của cá nhân đối với xã hội, đối với hiện thực khách quan thông qua hệ thống các hành vi, cử chỉ, lời nói của cá nhân được lặp đi lặp lại, có tính ổn định tương đối và mang tính đặc thù của cá nhân đó.

Các hành vi, cử chỉ, lời nói của cá nhân được biểu hiện rất đa dạng và phong phú nhưng suy cho cùng chúng đều được hình thành, chi phối bởi thái độ. Giữa hành vi, cử chỉ, cách nói năng thường phải tương đương với hệ thống thái độ hay nói cách khác, một hệ thống thái độ phải được thể hiện bằng những hành vi, cử chỉ, lời nói nhất định.

c. Khí chất

Là thuộc tính tâm lý phức hợp của cá nhân, biểu hiện cường độ, tốc độ, nhịp độ của các hoạt động tâm lý, thể hiện sắc thái hành vi, cử chỉ, cách nói năng của cá nhân.

Các kiểu khí chất của cá nhân :

I.P.Pavlov đã chứng minh rằng sự kết hợp 3 thuộc tính (cường độ, tính cân bằng và tính linh hoạt) của hai quá trình thần kinh cơ bản là hưng phấn và ức chế tạo ra 4 kiểu thần kinh cơ bản là cơ sở cho 4 kiểu khí chất

4 kiểu thân kinh cơ bản	4 kiểu khí chất tương ứng
- Kiểu mạnh mẽ, cân bằng, linh hoạt	- Hăng hái
- Kiểu mạnh mẽ, cân bằng, không linh hoạt	- Bình thản
- Kiểu mạnh mẽ, không cân bằng, hưng phấn mạnh hơn ức chế	- Nóng nảy
- Kiểu yếu	- Ưu tư

Đặc điểm chủ yếu của mỗi loại khí chất

- “Hăng hái”: Người thuộc kiểu người này thường hoạt bát, vui vẻ, yêu đời, sống động, ham hiểu biết, cảm xúc không sâu, dễ hình thành và dễ thay đổi, nhận thức nhanh nhưng cũng hay quên, tâm hồn hướng ngoại, cởi mở, dễ thích nghi với môi trường mới.

- “Bình thản”: Người thuộc kiểu này thường là người chậm chạp, điềm tĩnh, chắc chắn, kiên trì, ưa sự ngăn nắp, trật tự, khả năng kiểm chế tốt, nhận thức chậm nhưng chắc, tình cảm khó hình thành nhưng sâu sắc,...

- “Nóng nảy”: Người thuộc kiểu này thường hành động nhanh, mạnh, hào hứng, nhiệt tình, hay có tính gay gắt, nóng nảy, mệnh lệnh, quyết đoán, dễ bị kích động, thẳng thắn, chân tình,...

- “Ưu tư”: Người có kiểu này thường hành động chậm chạp, chóng mệt mỏi, luôn hoài nghi, thiếu tự tin, hay ưu sầu, xúc cảm khó nảy sinh nhưng rất sâu sắc,...

Tóm lại, sự phân biệt các loại khí chất trên đây chỉ là tương đối, khó mà định được ranh giới rạch ròi giữa từng loại mà luôn luôn có sự pha trộn giữa loại này và loại kia. Trong suốt cuộc đời, con người cũng có thể có sự chuyển hoá từ khí chất này sang khí chất kia do các nguyên nhân về tuổi tác, sinh học, bệnh lý, do sự giáo dục, rèn luyện và giao tiếp trong lao động, trong cuộc sống và trong xã hội.

d. Năng lực

Năng lực là tổ hợp những thuộc tính độc đáo của cá nhân, phù hợp với những yêu cầu của một hoạt động nhất định đảm bảo cho hoạt động đó có kết quả.

Năng lực được hình thành, thể hiện và phát triển trong hoạt động. Nó chỉ tồn tại trong mối quan hệ với một hoạt động nhất định. Con người không phải ngay từ mới sinh ra đã có thể có những năng lực đối với một hoạt động nhất định. Nó chỉ được phát triển và nâng cao trong những hoàn cảnh sống thuận lợi.

Năng lực của một người biểu hiện ở vốn tri thức của người đó về một công việc đang làm và về một số những công việc khác có liên quan khi tiến hành việc làm đó. Năng lực biểu hiện ở kinh nghiệm về kế hoạch, về phương pháp hoạt động, ở kỹ năng, kỹ xảo của người đó trong thực hành công việc, ở năng khiếu, tài năng của cá nhân về một loại hoạt động nào đó.

Mức độ và trình độ phát triển năng lực của con người biểu hiện ở khái niệm tài năng và thiên tài.

Tài năng là toàn bộ những năng lực cho phép con người thu được sản phẩm hoạt động có đặc điểm độc đáo và mới mẻ, có sự hoàn chỉnh cao và có ý nghĩa xã hội lớn. Đặc điểm của tài năng là trình độ sáng tạo cao khi thực hiện một hoạt động nào đó.

Tài năng ở mức độ cao nhất gọi là thiên tài, nó cho phép thực hiện một cái gì mới mẻ về nguyên tắc trong một lĩnh vực hoạt động nào đó. Sự sáng tạo của người thiên tài bao giờ cũng bắt buộc có một ý nghĩa tích cực và ý nghĩa lịch sử đối với toàn bộ xã hội. Thiên tài và tài năng khác nhau ở chỗ thiên tài sẽ tạo ra một thời đại mới trong lĩnh vực hoạt động của mình. Cả hai phẩm chất này bao giờ cũng gắn liền với hoạt động sáng tạo.

Trong thực tiễn, năng lực không hạn chế ở kỹ năng, kỹ xảo, kiến thức, mặc dù nó thể hiện và phát triển trên cơ sở những cái đó. Năng lực được phát hiện ra trong quá trình lĩnh hội chúng như thế nào. Vì vậy cần hết sức thận trọng và tế nhị khi nhận định năng lực của con người để khỏi nhầm lẫn sự kém hiểu biết với sự thiếu năng lực.

Năng lực cũng khác kinh nghiệm. Nó bao gồm nhiều phẩm chất như vốn tri thức, khả năng tư duy và hoạt động trí tuệ, những kỹ xảo, những đặc điểm thuận lợi của cơ thể... Kinh nghiệm chỉ mới là một yếu tố tạo nên năng lực. Trong thực tế nhiều khi kinh nghiệm không phản ánh một năng lực.

Vì vậy khi đánh giá năng lực của một con người, không chỉ dựa vào kết quả công việc mà còn phải dựa vào những yếu tố khác nữa.

Người ta phân chia năng lực của con người thành nhiều loại: Năng lực sáng tạo và năng lực tái tạo; năng lực chung và năng lực riêng; năng lực tổ chức và năng lực chuyên môn...

Năng lực của con người gắn liền với sở thích của người đó. Vì vậy sự hứng thú đối với một loại công việc nào đây thường nói lên người ấy có năng lực về mặt hoạt động đó. Năng lực không chỉ được thể hiện trong những hoạt động trí óc mà ngay cả trong hoạt động lao động chân tay.

Năng lực cá nhân chỉ có thể hình thành và phát triển trong sự hoạt động lao động, rèn luyện, bồi dưỡng của cá nhân và khuyến khích của xã hội. Yếu tố bẩm sinh, di truyền chỉ là những phần nhỏ. Quan điểm cho rằng năng lực chỉ là sở hữu bẩm sinh, định mệnh của một người nào đó theo thuộc nguồn gốc sinh học thuần túy và duy nhất là sai lầm.

4. Sự hình thành và phát triển nhân cách

a. Các yếu tố chi phối sự hình thành nhân cách

V.Lênin đã khẳng định: “*Cùng với dòng sữa mẹ, con người hấp thụ tâm lý, đạo đức của xã hội mà nó là thành viên*”.

Nhà tâm lý học A.N.Lêônchiev thì cho rằng: “*Nhân cách cụ thể là nhân cách của con người sinh thành và phát triển theo con đường từ bên ngoài chuyển vào nội tâm, từ các quan hệ với thế giới tự nhiên, thế giới đồ vật, nền văn hoá xã hội do các thế hệ trước tạo ra, các quan hệ xã hội mà nó gắn bó*”.

- Giáo dục và nhân cách

Giáo dục là một hiện tượng xã hội, là quá trình tác động có mục đích, có kế hoạch, ảnh hưởng tự giác, chủ động đến con người, đưa đến sự hình thành và phát triển tâm lý, ý thức, nhân cách.

Trong sự hình thành và phát triển nhân cách thì giáo dục giữ vai trò chủ đạo, điều đó được thể hiện như sau:

+ Giáo dục vạch ra phương hướng cho sự hình thành và phát triển nhân cách (vì giáo dục là quá trình tác động có mục tiêu xác định).

+ Thông qua giáo dục, thế hệ trước truyền lại cho thế hệ sau lĩnh hội, tiếp thu nền văn hoá xã hội - lịch sử để tạo nên nhân cách của mình.

+ Giáo dục đưa con người, đưa thế hệ trẻ vào “vùng phát triển gần”, vươn tới những cái mà thế hệ trẻ sẽ có.

+ Giáo dục có thể phát huy tối đa các mặt mạnh của các yếu tố khác chi phối sự hình thành nhân cách (yếu tố thể chất, yếu tố hoàn cảnh sống, yếu tố xã hội), đồng thời bù đắp cho những thiếu hụt, hạn chế do các yếu tố trên sinh ra.

+ Giáo dục uốn nắn những sai lệch về một mặt nào đó so với các chuẩn mực do tác động tự phát của môi trường gây nên và làm cho nó phát triển theo hướng mong muốn của xã hội (giáo dục lại).

- Hoạt động và nhân cách

+ Hoạt động là phương thức tồn tại của con người, là nhân tố quyết định trực tiếp sự hình thành và phát triển nhân cách.

+ Thông qua hai quá trình đối tượng hoá và chủ thể hoá trong hoạt động mà nhân cách được bộc lộ và hình thành.

+ Sự hình thành và phát triển nhân cách mỗi người phụ thuộc vào hoạt động chủ đạo ở mỗi thời kì nhất định. Muốn hình thành nhân cách, con người cần phải tham gia vào các dạng hoạt động khác nhau, trong đó đặc biệt chú ý đến vai trò của hoạt động chủ đạo.

Mỗi loại hoạt động đều đề ra cho con người những năng lực nhất định, những phẩm chất tâm lý nhất định. Quá trình tham gia hoạt động làm cho con người hình thành, phát triển những phẩm chất tâm lý và năng lực để tạo điều kiện cho nhân cách phát triển.

- Giao tiếp và nhân cách

+ C.Mác đã chỉ ra rằng: “*Sự phát triển của một cá nhân được quy định bởi sự phát triển của tất cả các cá nhân khác mà nó giao tiếp một cách trực tiếp và gián tiếp với họ*”. Giao tiếp là điều kiện tồn tại của các cá nhân và xã hội loài người.

+ Chính trong giao tiếp đã diễn ra sự hình thành nhân cách con người. Con người học được cách đánh giá hành vi, thái độ, lĩnh hội được nền văn hoá xã hội, những tiêu chuẩn đạo đức trực tiếp từ cuộc sống, kiểm tra và vận dụng những tiêu chuẩn, những tri thức đó vào thực tiễn.

+ Trong quá trình giao tiếp, con người không chỉ nhận thức người khác, mà còn nhận thức chính bản thân mình. Đây là cơ sở để hình thành nhân cách.

- Tập thể và nhân cách

+ Tập thể là một nhóm người, một bộ phận xã hội được thống nhất lại theo những mục đích chung, phục tùng các mục đích của xã hội.

+ Nhân cách con người được hình thành và phát triển trong môi trường xã hội, mà môi trường xã hội cụ thể: gia đình, làng xóm, quê hương, khu phố, là các nhóm, cộng đồng và tập thể mà nó là thành viên.

+ Nhóm và tập thể có vai trò to lớn trong sự hình thành và phát triển nhân cách. Tác động của tập thể đến nhân cách thông qua hoạt động cùng nhau, qua dư luận tập thể, truyền thống tập thể, bầu không khí tâm lý tập thể.

b. Sự hoàn thiện nhân cách

Dưới tác động chủ đạo của giáo dục sẽ hình thành một cấu trúc nhân cách tương đối ổn định và đạt tới một trình độ phát triển nhất định. Thế nhưng, trong cuộc sống nhân cách tiếp tục biến đổi và hoàn thiện dần thông qua việc cá nhân tự ý thức, tự rèn luyện, tự giáo dục, tự hoàn thiện nhân cách của mình ở trình độ phát triển cao hơn, đáp ứng những yêu cầu ngày càng cao của cuộc sống, của xã hội. Mặt khác, trong một thời điểm nào đó, có thể bị phân ly hoặc bị suy thoái, cá nhân vẫn có khả năng tự điều chỉnh, tự rèn luyện nhân cách phù hợp với chuẩn mực xã hội. Để tự hoàn thiện nhân cách, mỗi cá nhân phải tự nhận thức được bản thân, có viễn cảnh về cuộc sống tương lai, phải có các phẩm chất ý chí (kiên trì, dũng cảm,...) và cần được sự giúp đỡ của tập thể, được dư luận tập thể ủng hộ.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Cảm giác và tri giác giống nhau và khác nhau như thế nào? Chúng có vai trò như thế nào trong đời sống?.

2. Các loại cảm giác, tri giác và ý nghĩa của chúng đối với đời sống và hoạt động lao động?

3. Trình bày các quy luật của cảm giác, tri giác và nêu lên những ứng dụng của nó trong đời sống và hoạt động lao động?

4. Tại sao tư duy lại xếp vào mức độ nhận thức lý tính?

5. Trình bày các đặc điểm của tư duy và rút ra những kết luận cần thiết.

6. Hãy chứng minh ý kiến của A.M. Goorki cho rằng: “Về bản chất của mình, tưởng tượng cũng là tư duy mà thôi, nhưng mà tính toán chủ yếu bằng hình ảnh”

7. Trí nhớ là gì? Trình bày các loại trí nhớ và nêu ý nghĩa của chúng đối với việc học tập?

8. Làm rõ ghi nhớ có chủ định và ghi nhớ không chủ định. Nêu các biện pháp ghi nhớ logic.

9. Ngôn ngữ là gì? Các chức năng cơ bản của ngôn ngữ?

10. Tình cảm là gì? Tình cảm có gì giống và khác nhau với nhận thức. Nêu vai trò và các mức độ của đời sống tình cảm.

11. Tại sao nói tình cảm là mặt cốt lõi, mặt tập trung của nhân cách? Tình cảm có những quy luật nào?

12. Ý chí là gì? Phân tích các phẩm chất của ý chí.

13. Xu hướng và các mặt biểu hiện của xu hướng?
14. Tính cách là gì? Phân tích cấu trúc của tính cách.
15. Năng lực là gì? Trình bày các mức độ của năng lực.
16. Phân tích các yếu tố chi phối sự hình thành và phát triển nhân cách.

Bài 3: KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP

I. Vai trò của giao tiếp

Hàng ngày chúng ta phải giao tiếp với bạn bè, người thân, đồng nghiệp ... trong những hoàn cảnh và tình huống rất khác nhau, vì những mục đích cũng rất khác nhau (trao đổi thông tin, giải quyết vấn đề, thuyết phục họ ...) Trong quá trình giao tiếp này một lời nói, một cử chỉ có thể tạo ra một ấn tượng tốt đẹp, một sự tin cậy, một cảm xúc tích cực, cũng có thể làm mất lòng nhau, làm tổn hại đến sức khoẻ và khả năng hoạt động của con người. Ông bà ta thường nói: “*học ăn, học nói, học gói, học mở*”, nghĩa là phải học những điều thật cơ bản trong cuộc sống, mà ta tưởng là đơn giản và dễ dàng. Đã bao lần chúng ta tự hỏi mình: Ta ăn như vậy có đúng không? Ta nói như vậy đã được chưa? Ta có biết lắng nghe người khác nói hay không?... Học cách thức giao tiếp chính là một trong những môn học để làm người, mà ai ai cũng cần phải học, học mãi... đến khi nằm xuống kết thúc một đời người.

Trong tâm lý học, giao tiếp là vấn đề có ý nghĩa thực tiễn rất lớn, bởi vì giao tiếp đóng vai trò rất quan trọng trong việc hình thành và phát triển nhân cách của con người. Đồng thời giao tiếp còn là phương tiện thể hiện nhân cách. Tâm lý của con người được hình thành và phát triển trong giao tiếp với những người xung quanh.

Ngoài ra hoạt động giao tiếp còn là mặt quan trọng, là điều kiện để thực hiện tốt các hoạt động khác, thậm chí cả trong trường hợp, khi mà ý nghĩa của hoạt động không phải là giao tiếp, mà là lĩnh hội và tiếp thu kiến thức, bán hàng, quản lý, ký kết hợp đồng, kinh doanh... Giao tiếp chính là một công cụ sắc bén để tạo ra các mối quan hệ trong quản lý, trong kinh doanh và để tạo ra hạnh phúc trong gia đình.

Trong quản lý, nếu người lãnh đạo có kỹ năng giao tiếp tốt sẽ đoàn kết được các cộng sự, tạo ra được một bầu không khí tâm lý thuận lợi trong tổ chức, tạo ra được các mối quan hệ gần gũi, thân mật giữa cấp trên với cấp dưới, trên cơ sở đó có thể tác động mạnh tới từng cá nhân trong tổ chức, nâng cao uy tín của mình.

Tóm lại, giao tiếp là điều quan trọng đối với bất cứ mối quan hệ nào trong xã hội. Hoạt động giao tiếp cho phép chúng ta phát triển xã hội văn minh, truyền kiến thức từ thế hệ này sang thế hệ khác. Quá trình giao tiếp hữu hiệu rất quan trọng đối với sự thành công và mãn nguyện của chúng ta.

II. Khái niệm giao tiếp

Hiện nay vẫn chưa cho có sự thống nhất cao trong các nhà nghiên cứu khi bàn về giao tiếp, tuy nhiên, hiểu khái quát có thể nêu lên một khái niệm về giao tiếp như sau:

Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người thông qua ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ. Giao tiếp là sự xác lập và vận hành các mối quan hệ giữa người và người, hoặc giữa người và các yếu tố xã hội nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định.

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

Khía cạnh giao lưu của giao tiếp gắn liền với việc tìm hiểu những đặc điểm đặc thù của quá trình trao đổi thông tin giữa hai bên giao tiếp với nhau có tính đến cả mục đích, tâm thế và ý định của nhau. Quá trình giao lưu sẽ làm giàu thêm về kiến thức, kinh nghiệm của những người tham gia giao tiếp.

Một khía cạnh quan trọng khác của giao tiếp đó là *tác động qua lại giữa hai bên*. Trong trường hợp này, ngôn ngữ thống nhất và cùng hiểu biết về tình huống, hoàn cảnh giao tiếp là điều kiện cần thiết bảo đảm sự tác động qua lại đạt hiệu quả. Có nhiều kiểu tác động qua lại lẫn nhau, trước hết đó là sự hợp tác và sự cạnh tranh, tương ứng với chúng là sự đồng tình hay sự xung đột.

Khía cạnh tri giác của giao tiếp bao hàm quá trình hình thành hình ảnh về người khác, xác định được các phẩm chất tâm lý và đặc điểm hành vi của người đó (thông qua các biểu hiện bên ngoài). Trong khi tri giác người khác cần chú ý tới các hiện tượng như: ấn tượng ban đầu, hiệu ứng cái mới, sự diễn hình hoá...

III. Phân loại giao tiếp

Có nhiều cách phân loại giao tiếp theo những căn cứ khác nhau:

1. Dựa vào nội dung tâm lý của giao tiếp, người ta phân ra:

- Giao tiếp nhằm thông báo những thông tin mới.
- Giao tiếp nhằm thay đổi hệ thống động cơ và giá trị.
- Giao tiếp nhằm động viên, kích thích hành động.

2. Dựa vào đối tượng hoạt động giao tiếp, người ta chia ra:

- Giao tiếp liên nhân cách (giữa 2 - 3 người với nhau).
- Giao tiếp xã hội: là giao tiếp giữa một người với một nhóm người (như lớp học, hội nghị...)

- Giao tiếp nhóm: đây là loại hình giao tiếp đặc trưng cho một tập thể nhỏ liên kết với nhau bởi hoạt động chung và nó phục vụ cho hoạt động này.

3. Dựa vào tính chất tiếp xúc, ta có thể chia ra làm 2 loại:

- Giao tiếp trực tiếp: là loại hình giao tiếp thông dụng nhất trong mọi hoạt động của con người, trong đó các đối tượng của giao tiếp trực tiếp gặp gỡ nhau và thường dùng ngôn ngữ nói và biểu cảm để truyền cho nhau những ý nghĩ và tình cảm của mình.

- Giao tiếp gián tiếp: là hình thức thông qua một phương tiện trung gian khác như thư từ, sách báo, điện thoại...

4. Dựa vào hình thức của giao tiếp, chúng ta có:

- Giao tiếp chính thức: là giao tiếp có sự ấn định theo pháp luật, theo một qui trình được các tổ chức thừa nhận như hội họp, mítting, đàm phán...

- Giao tiếp không chính thức: là loại giao tiếp không theo sự qui định nào cả, mang nặng tính cá nhân. Ví dụ: giao tiếp giữa bạn bè với nhau, thủ trưởng trò chuyện riêng tư với nhân viên...

5. Dựa vào thế tâm lý giữa hai bên trong giao tiếp, chúng ta có thể chia giao tiếp ra thành 3 kiểu: giao tiếp ở thế mạnh, giao tiếp ở thế yếu và giao tiếp ở thế cân bằng. Thế tâm lý tức là vị thế tâm lý giữa hai người trong quan hệ giao tiếp, nó nói lên ai mạnh hơn ai về mặt tâm lý. Thế tâm lý của một người đối với một người khác chi phối những hành vi trong giao tiếp của họ. Chẳng hạn, khi chúng ta giao tiếp với bạn bè trong lớp (là ở thế cân bằng) sẽ có những hành vi, cử chỉ, tư thế khác so với khi chúng ta giao tiếp với một người giám đốc trong cuộc phỏng vấn xin việc làm (khi mà chúng ta ở thế yếu).

IV. Các phương tiện giao tiếp

Trong quá trình giao tiếp chúng ta phải sử dụng những phương tiện giao tiếp. Phương tiện giao tiếp là tất cả những yếu tố mà chúng ta dùng để thể hiện thái độ, tình cảm, mối quan hệ và những tâm lý khác của mình trong một cuộc giao tiếp.

Phương tiện giao tiếp hết sức phong phú và đa dạng, nhưng chúng ta có thể chia chúng ra làm 2 nhóm chính: giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ. Việc phân chia này mang tính tương đối, trong thực tế chúng bổ sung, hoà lẫn vào nhau.

1. Phương tiện giao tiếp ngôn ngữ

Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người. Bằng ngôn ngữ, con người có thể truyền đi bất cứ một loại thông tin nào, như diễn tả tình cảm, ám chỉ, miêu tả sự vật... Ở phương tiện này, sự giao tiếp thường dựa vào những yếu tố sau đây:

a. Nội dung ngôn ngữ: Tức là ý nghĩa của lời nói, của từ. Ở đây chúng ta cần lưu ý đến vai trò *ý cá nhân* của ngôn ngữ trong giao tiếp. Một từ hay một tập hợp từ đều có một hay vài ý nghĩa nhất định. Ý nghĩa của ngôn ngữ có hai hình thức tồn tại: khách quan và chủ quan. Khách quan bởi nó không phụ thuộc vào sở thích, ý muốn của một cá nhân nào. Chẳng hạn, không ai dùng từ “cái tử” để chỉ “cái cây” và ngược lại. Tính chủ quan thể hiện ở chỗ, có những từ vô thưởng vô phạt, nhưng trong quá trình sử dụng gây ra những phản ứng, những cảm xúc tích cực hay tiêu cực nào đó. Đây chính là ý cá nhân của ngôn ngữ. Ví dụ: từ “ma tuý” đối với người nghiện hút không gợi lên cảm giác tiêu cực như những người chay tịnh, ngăn nắp.

Ngay trong một nhóm người, đôi khi cũng có những qui định ý nghĩa riêng cho một số tập hợp từ. Tiếng “lóng” là một ví dụ. Mỗi cá nhân, mỗi nhóm người từ cộng đồng địa phương đến đẳng cấp dân tộc đều có những sắc thái riêng trong cách sử dụng ngôn ngữ. Hiểu được ý cá nhân là cơ sở tạo nên sự đồng điệu trong giao tiếp, còn được gọi là khả năng đồng cảm.

b. Tính chất của ngôn ngữ: Trong giao tiếp những tính chất của ngôn ngữ như nhịp điệu, âm điệu, ngữ điệu... cũng đóng vai trò rất quan trọng. Có người mới trông vào “cái gì trông cũng được” nhưng khi họ thốt ra những tiếng chát chúa hay the thé làm ta “cụt hứng” ngay. Cũng có người nhờ tiếng nói âm áp, dịu dàng,

quyến rũ làm cho người nghe cảm tình ngay, mặc dù dung mạo không lấy gì làm khả ái.

Trong khi nói, chúng ta cần chú ý tới ngữ điệu. Lời nói có được rõ ràng, khúc chiết hay không, phụ thuộc nhiều vào cách nhấn giọng. Nhờ cách nhấn giọng, người nói có thể làm cho người nghe chú ý đến những lời nói của mình. Muốn nhấn giọng cho đúng phải hiểu rõ mình nói những gì và suy nghĩ, dẫn dắt từng lời một. Biết nhấn mạnh những lời quan trọng và để những lời nói phụ lướt đi.

Hai yếu tố khác có thể làm thay đổi ý nghĩa lời nói là cách uốn giọng và ngữ điệu. Trong lúc nói phải có lúc lên giọng, xuống giọng, lúc nhấn, lúc khoan, lúc nói nhẹ, lúc gần từng tiếng thì lời nói mới nổi bật lên

c. Điệu bộ khi nói: Điệu bộ là những cử chỉ của tay chân và vẻ mặt. Có khi vừa nói vừa chỉ, vừa nói vừa nhìn chăm chăm, vừa nói vừa liếc... Thường điệu bộ phụ họa theo lời nói để giúp thêm ý nghĩa cho nó. Tuy nhiên, việc sử dụng điệu bộ khi nói cũng phải phù hợp với phong tục, tập quán, nền văn hoá... Những cử chỉ, điệu bộ tự nhiên là đáng yêu nhất, đừng gò ép mình bắt chước điệu bộ của người này hay người khác.

2. Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ

a. Nét mặt: Trong giao tiếp, nét mặt biểu lộ thái độ, cảm xúc của con người. Các công trình nghiên cứu thống nhất rằng nét mặt của con người biểu lộ sáu cảm xúc: Vui mừng, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận và ghê tởm. Ngoài tính biểu cảm, nét mặt còn cho ta biết ít nhiều về cá tính con người. Người có nét mặt căng thẳng thường là người dứt khoát, trực tính; người có nét mặt mềm mại ở vùng miệng thì hoà nhã, thân mật, biết vui đùa và dễ thích nghi trong giao tiếp.

b. Nụ cười: Trong giao tiếp người ta có thể dùng nụ cười để biểu lộ tình cảm, thái độ của mình. Con người có bao nhiêu kiểu cười thì có bấy nhiêu cá tính. Có cái cười tươi tắn, hồn nhiên, đôn hậu, có cái cười chua chát, miễn cưỡng, có cái cười đồng tình, thông cảm, nhưng cũng có cái cười chế giễu, cười khinh bỉ... Mỗi điệu cười đều biểu hiện một thái độ nào đó, cho nên trong giao tiếp, chúng ta phải tinh nhạy quan sát nụ cười của đối tượng giao tiếp để biết được lòng dạ của họ.

c. Ánh mắt: Dân gian có câu “đôi mắt là cửa sổ tâm hồn”, bởi lẽ cặp mắt là điểm khởi đầu cho tất cả mọi nghiên cứu, quan sát, tìm hiểu, qua ánh mắt con người có thể nói lên nhiều thứ. Ánh mắt phản ánh trạng thái cảm xúc, bộc lộ tình cảm, tâm trạng và ước nguyện của con người ra bên ngoài.

Trong giao tiếp, ánh mắt còn đóng vai trò “đồng bộ hoá” câu chuyện, biểu hiện sự chú ý, tôn trọng, sự đồng tình hay là phản đối. Ánh mắt trong giao tiếp cũng phụ thuộc vào vị trí xã hội của mỗi bên. Người có địa vị xã hội cao hơn thường nhìn vào mắt của người kia nhiều hơn, kể cả khi nói lẫn khi nghe.

Ánh mắt của một người còn phản ánh cá tính của người đó: Người có óc thực tế thường có cái nhìn lạnh lùng, người ngay thẳng nhân hậu có cái nhìn thẳng và trực diện, người nham hiểm, đa nghi có cái nhìn soi mói, lục lọi...

d. Các cử chỉ: Các cử chỉ gồm các chuyển động của đầu (gật đầu, lắc đầu...), của bàn tay (vẫy chào, khua tay...), của cánh tay... Vận động của chúng có ý nghĩa

nhất định trong giao tiếp. Thật vậy, chuyển động của đầu có thể là “đồng ý” hay “không đồng ý”, của bàn tay là lời mời, sự từ chối, chống đối hay van xin...

Người ta cũng có thể dùng cử chỉ để điều khiển cuộc giao tiếp, chẳng hạn như một số vận động của tay và đầu có ý nhắc nhở người đối thoại nói nhanh, chậm, dừng lại hay giải thích thêm.

e. Tư thế: Tư thế cũng là một trong những phương tiện giao tiếp. Nó có liên quan mật thiết với vai trò, vị trí xã hội của cá nhân. Thường thường, một cách vô thức nó bộc lộ cương vị xã hội mà cá nhân đang đảm nhiệm. Ví dụ: tư thế ngồi thoải mái, đầu hơi ngả ra phía sau là tư thế của bề trên, của lãnh đạo. Tư thế ngồi hơi cúi đầu về trước tựa hồ như lắng nghe là tư thế của cấp dưới.

Tư thế có vai trò biểu cảm, có thể nhìn thấy qua tư thế trạng thái tinh thần thoải mái hay căng thẳng. Những tư thế để mở tay và chân tựa như tạo điều kiện để tiếp cận, gần gũi cho người đối thoại, phản ánh một thái độ cởi mở, hoà hợp.

f. Diện mạo: Là những đặc điểm tự nhiên, ít thay đổi như tạng người cao hay thấp, mập hay ốm, mặt vuông hay dài, môi mỏng hay môi dày..., sắc da (trắng hay đen, xanh xao, vàng vọt hay ngăm ngăm...), và những đặc điểm thay đổi được như tóc, râu, trang điểm, trang sức, trang phục...

Diện mạo có thể gây ấn tượng rất mạnh, nhất là lần đầu tiên. Ví dụ: đàn ông cao ráo, có vẻ mạnh khoẻ, sẽ gây ấn tượng tốt hơn là những người thấp bé hay gầy gò; một người “tốt tướng” thường được mọi người tôn trọng từ cái nhìn đầu tiên.

Cách trang sức cũng nói lên nhiều cá tính, văn hoá, nghề nghiệp của một cá nhân. Cách ăn mặc cũng giúp chúng ta đoán được trạng thái tình cảm và các phẩm chất tâm lý của một người. Người mặc áo rực rỡ thường có tâm trạng vui vẻ, sáng khoái. Người luôn mặc quần áo sáng màu là người thích giao du, hướng ngoại.

Cách ăn mặc cũng phản ánh nghề nghiệp, địa vị, lứa tuổi. Các nghề có đồng phục đặc biệt biểu hiện quyền lực, vị trí xã hội. Ví dụ: đồng phục không quân, hải quân thường gây ấn tượng mạnh với giới trẻ.

h. Khoảng cách giao tiếp: Khoảng cách giữa hai người giao tiếp nói lên mức độ quan hệ giữa họ. Người thân trong gia đình đứng gần sát nhau. Bạn bè thân thiết có thể ngồi gần nhau, còn đối với người lạ hay mới quen thì ta thường giữ một khoảng cách nhất định.

Việc bố trí không gian giao tiếp cũng là một vấn đề được giới nghiên cứu để ý. Muốn tạo một không khí dân chủ, thoải mái người người ta thường bố trí ngồi theo bàn tròn để không ai có vị trí trung tâm.

g. Những hành vi giao tiếp đặc biệt: Đó là động tác ôm hôn, vỗ vai, xoa đầu, khoác tay, bắt tay... Những phương tiện này gọi là đặc biệt vì trong những mối quan hệ đặc biệt ta mới sử dụng chúng. Chẳng hạn, không phải gặp ai ta cũng có thể ôm hôn được; hoặc ở nước ta, người lớn xoa đầu trẻ con chứ không được phép ngược lại.

Những cái bắt tay cũng nói lên cá tính và thái độ của hai người đối với nhau: có cái bắt tay thăm thiết, có cái bắt tay lỏng lẻo, có cái bắt tay gọn gàng, có cái bắt tay lúng túng...

k. Đồ vật: Khi giao tiếp người ta cũng hay dùng những đồ vật nhất định như: bưu ảnh, bưu thiếp, hình, tặng hoa, tặng quà, đồ lưu niệm... Tất cả những cái đó cũng đều có ý nghĩa trong việc thiết lập mối quan hệ, biểu hiện tình cảm, thái độ giữa những người giao tiếp với nhau.

Ở trên chúng ta đã tìm hiểu một số phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ. Cần chú rằng phần lớn việc sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ chịu ảnh hưởng rất lớn của các yếu tố văn hoá, đặc điểm dân tộc, phong tục, tập quán. Chẳng hạn, đối với người Bungary và Thổ Nhĩ Kỳ lắc đầu là tỏ vẻ đồng ý, còn ở Việt Nam thì ngược lại. Những nước Ả-rập, Mỹ latinh, Nam Âu thường đứng gần nhau và dùng ánh mắt nhiều hơn khi nói chuyện. Nhưng ngược lại, những người Ấn Độ, Pakixtan, Nhật Bản, Bắc Âu thường đứng cách xa hơn và ít đụng chạm, ít nhìn thẳng vào mắt nhau hơn khi nói chuyện.

CÂU HỎI

1. Phân tích khái niệm, vai trò và cách phân loại giao tiếp.
2. Vì sao anh (chị) cần rèn luyện phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ? Phân tích nội dung, bản chất và ý nghĩa của các phương tiện phi ngôn ngữ.
3. Theo anh (chị) trong nghệ thuật giao tiếp thì phương tiện giao tiếp nào chiếm ưu thế? Vì sao?

Bài 4: NHỮNG HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP

I. Hoạt động nhận thức trong giao tiếp

Khi chúng ta giao tiếp với nhau, chúng ta phải nhận thức về nhau. Trước hết là các chủ thể giao tiếp tri giác lẫn nhau: quan sát tướng mạo, vẻ mặt, dáng điệu, tư thế, tác phong, cách ăn mặc, cách trang điểm, ánh mắt, lời nói, nụ cười... Chính những hình ảnh tri giác này sẽ ảnh hưởng rất lớn đến việc đánh giá nhân cách, trình độ văn hoá, tình cảm của nhau. Khi mới bắt đầu quan hệ, dù thuộc lĩnh vực tình cảm hay kinh doanh, dân gian đều xét đối tượng theo phương ngôn: “*Quen sợ dạ, lạ sợ áo quần*”. Những hình ảnh ban đầu về diện mạo bên ngoài, cách ăn mặc để lại nhiều ảnh hưởng trong giao tiếp sau này. Tuy nhiên những thông tin cảm tính ban đầu không phải bao giờ cũng chính xác, chúng bị nhiều yếu tố chi phối như ấn tượng, các định kiến, định khuôn..., nên thường dẫn đến chỗ chủ quan, thiếu chính xác. Cho nên muốn hiểu được bản chất bên trong (phẩm chất nhân cách) của đối tượng, chúng ta phải dùng tư duy, tưởng tượng để suy xét, đánh giá, nhận định một cách đầy đủ, chính xác hơn.

Trong suốt quá trình giao tiếp chúng ta luôn luôn tri giác lẫn nhau, và trên cơ sở những tài liệu tri giác đem lại, tư duy giúp chúng ta phán đoán tình hình để lựa chọn phương án giao tiếp. Chẳng hạn, trong giao tiếp, người này có một cử chỉ, một hành động nào đó đối với ta và ta phải có một cử chỉ hành động đáp lại. Khi đó tình huống đòi hỏi ta phải suy nghĩ, tư duy thật nhanh để quyết định sẽ có cử chỉ hay hành động đáp lại như thế nào là đúng, là tốt, là cao thượng, là tự trọng...

Trong giao tiếp, tư duy còn giúp ta nắm được bản chất của câu nói, của hành động, nắm được những ý nghĩa sâu xa tiềm ẩn trong chúng. Trong thực tế có những khi người ta “nói vậy chứ không phải vậy”, buộc chúng ta phải suy nghĩ, phải phán đoán mới hiểu được nghĩa đích thực của câu nói.

Tóm lại, trong giao tiếp các bên tham gia phải nhận thức về nhau. Trong giao tiếp mỗi chúng ta vừa là chủ thể, nhưng cũng vừa là khách thể của quá trình nhận thức, nên ta phải thận trọng trong từng cử chỉ, từng lời ăn tiếng nói, phải tập nhận thức về người khác (tập khả năng quan sát, tập tính nhạy cảm, phản ứng nhanh và có khả năng phán đoán tình hình giỏi...)

II. Tình cảm, xúc cảm trong giao tiếp

Trên cơ sở của nhận thức, cảm xúc và tình cảm được nảy sinh và biểu lộ trong giao tiếp giữa hai người. Những cảm xúc có thể tích cực (vui mừng, phấn khởi, sung sướng, khâm phục...), cũng có thể là tiêu cực (lo lắng, sợ hãi, tức giận...) và chúng có thể ảnh hưởng đến sự nhận thức hoặc đến các vấn đề tâm lý khác. Chẳng hạn, do xúc động quá mà ta có thể không kiểm soát được hành vi của mình.

Nếu những cảm xúc nhất định được lặp đi lặp lại qua những lần giao tiếp khác nhau thì sẽ dần dần hình thành nên những tình cảm tương ứng. Mặt khác trên cơ sở những tình cảm đã có từ trước với nhau, mỗi lần giao tiếp giữa hai người lại nảy sinh những cảm xúc như sự rung động, thể nghiệm những tình cảm đó. Những

tình cảm tích cực, dương tính (như yêu thương, quý trọng...) đối với nhau và những cảm xúc dễ chịu nảy sinh trên cơ sở những tình cảm đó làm cho hai người có nhu cầu gặp gỡ, giao tiếp với nhau. Ngược lại, những tình cảm tiêu cực, âm tính (như ghét, căm thù, khi bỉ...) và những cảm xúc khó chịu nảy sinh trên cơ sở những tình cảm đó làm cho hai người xa lánh nhau, ngại giao tiếp với nhau.

Để giao tiếp được tốt chúng ta cần phải biết kiềm chế những cảm xúc của mình, tránh không cho chúng lấn lướt lý trí của ta, và phải biết tác động vào cảm xúc của đối tượng.

III. Những thuộc tính tâm lý cá nhân trong giao tiếp

Nếu hai chủ thể giao tiếp với nhau đều là người đã trưởng thành về nhân cách thì đó là sự giao tiếp của hai nhân cách và đó cũng là sự giao tiếp giữa những thuộc tính tâm lý của nhân cách này với những thuộc tính tâm lý của nhân cách kia mà ta có thể nói một cách chắc chắn là có những cái giống nhau và khác nhau giữa người này với người kia. Đó là sự giống nhau và khác nhau giữa cái tôi này với cái tôi kia, giữa cá tính này với cá tính kia.

Trong những thuộc tính tâm lý đó có xu hướng, năng lực, tính cách và khí chất. Những thuộc tính này có ảnh hưởng nhất định đến sự giao tiếp, chi phối cách giao tiếp và biểu lộ phần nào trong cách giao tiếp của chủ thể có các thuộc tính tâm lý đó. Từng thuộc tính tâm lý của chủ thể này sẽ va chạm hoặc phù hợp với từng thuộc tính tâm lý tương ứng của chủ thể kia, gây khó khăn, cản trở hoặc tạo thuận lợi và kích thích cho sự giao tiếp giữa hai người.

Những người hợp nhau có thể giống nhau về nhu cầu, sở thích, về lý tưởng, thể giới quan... tức là giống nhau về xu hướng. Vấn đề xu hướng của người này và người kia có hợp nhau hay không ảnh hưởng rất lớn đến việc họ giao tiếp với nhau dễ dàng hay không. Ngay trong xu hướng của hai người có những yếu tố giống nhau, ví dụ giống nhau nhu cầu, sở thích, hứng thú... nhưng nếu giữa họ có sự khác nhau về lý tưởng, nhân sinh quan thì họ cũng gặp những khó khăn nhất định trong giao tiếp.

Những người có những nét tính cách tốt giống nhau như: cởi mở, hiền lành, khiêm tốn, lễ độ, ngay thẳng... thường giao tiếp với nhau được lâu dài hơn. Ngược lại, những người có những nét tính cách xấu như: gian xảo, lừa dối, kiêu ngạo, hay phản trắc, làm lì... thì khó lòng giao tiếp được với nhau và với những người khác.

Sự khác nhau hoặc hơn kém nhau về năng lực cũng có thể gây khó khăn trong sự hợp tác hay đối tác với nhau trong công việc. Người làm nhanh, kẻ làm chậm, người làm giỏi, kẻ làm kém, hai người đó cùng làm việc với nhau trong một công việc ở vị trí và nhiệm vụ như nhau thì kết quả không bằng những người có cùng năng lực làm việc với nhau. Nhưng trong mối quan hệ thầy trò, trưởng phó... thì sự khác nhau, sự hơn kém nhau về năng lực là chuyện bình thường, thậm chí là cần thiết để người này chỉ huy người kia, hướng dẫn, điều khiển người kia.

Hai người hợp nhau thường có tính khí khác nhau nhưng bù trừ cho nhau, chẳng hạn: người nóng tính và người ưu tư, người linh hoạt và người điềm tĩnh.

Trong khi lập tổ công tác, lập êkip lãnh đạo, chúng ta nhớ chọn những người hoà hợp tâm lý với nhau, tạo điều kiện thuận lợi cho họ trong công tác.

IV. Âm thị trong giao tiếp

Âm thị là dùng lời nói, việc làm, hành vi cử chỉ tác động vào tâm lý của một cá nhân hoặc một nhóm người làm cho họ tiếp thu thông tin mà không có sự phê phán.

Có thể tiến hành âm thị lúc con người tỉnh táo hoặc trong trạng thái thôi miên.

Âm thị thường đi kèm với quá trình giao tiếp. Nó có thể mang tính chất trực tiếp hoặc gián tiếp, tích cực hoặc tiêu cực, trọn vẹn hay không trọn vẹn. Âm thị trực tiếp là tác động trong đó người này thông báo cho người kia - dưới hình thức mệnh lệnh thực hành - những ý nghĩ nhất định, khiến người kia phải tiếp nhận và thực hiện không bàn cãi. Âm thị gián tiếp thì phải đi theo đường vòng để đạt mục đích trên.

Trong kinh doanh, âm thị thường được sử dụng qua tác động của quảng cáo (lặp đi lặp lại một câu nói hay một hình ảnh, dựa vào thời trang, vào uy tín của đơn vị sản xuất...) khi đưa cho khách món hàng được gói bọc cẩn thận kèm theo những lời lẽ như “thật cứ như hàng may đo ấy”, “món quà tặng tuyệt vời” thì thực ra người bán hàng đang tạo cho khách hàng niềm tin là mình đã quyết định đúng.

Tính bị âm thị phụ thuộc vào từng người, từng lứa tuổi, giới tính và từng hoàn cảnh. Theo kết quả nghiên cứu của các nhà chuyên môn thì tính bị âm thị của con người tăng lên khi người ta đang hoang mang dao động, đang trông chờ, đang đi tìm một lối thoát, khi họ đang bị chi phối bởi một nhu cầu mãnh liệt nào đó. Thực tế cũng cho thấy rằng, tuổi càng cao, kinh nghiệm càng nhiều thì tính bị âm thị cũng giảm đi, phụ nữ thường dễ bị âm thị hơn nam giới. Uy tín của nhà lãnh đạo cũng có sức âm thị mạnh đến nhân viên. Nếu nhà lãnh đạo có uy tín tuyệt đối đối với nhân viên thì mọi chỉ thị, mệnh lệnh đều được nhân viên tiếp thu, thực hiện một cách tự giác.

V. Kỹ xảo giao tiếp

Là sự thành thực, điều luyện những vấn đề kỹ thuật, hành vi giao tiếp. Kỹ xảo giao tiếp được coi là thành phần cơ bản nhất trong nghệ thuật giao tiếp.

Kỹ xảo giao tiếp được thể hiện ở hai khía cạnh:

- Là sự thành thực trong việc sử dụng các phương tiện giao tiếp.
- Là sự hiểu biết sâu sắc những vấn đề tâm lý trong giao tiếp để sử dụng các phương tiện giao tiếp một cách hợp lý.

Nếu kỹ xảo được sử dụng một cách hợp lý thì nó sẽ đưa đến một kết quả tích cực như:

- Nó giúp ta truyền đạt được hết những ý nghĩ, thái độ của mình, không gây ra sự hiểu lầm ở đối tượng.
- Kỹ xảo biểu thị đạo đức, văn hoá, tính lịch sự, lịch thiệp của con người trong giao tiếp.

- Kỹ xảo giúp chúng ta gây nên những mối quan hệ tốt đẹp với mọi người, đạt hiệu quả cao trong hành vi, trong giao tiếp.

Tuy nhiên nếu kỹ xảo sử dụng không đúng lúc, đúng chỗ, đúng với từng mối quan hệ sẽ đưa đến những hậu quả không tốt trong giao tiếp, chẳng hạn như:

- Có thể làm cho người ta cảm thấy khách sáo, e ngại, nghi ngờ, dễ bị hiểu lầm là giả tạo.

- Nhiều trường hợp kỹ xảo làm cho đối tượng giao tiếp cảm thấy khó chịu, bị hiểu lầm là giả tạo.

Chính vì những điểm hạn chế đó mà không phải trong giao tiếp khi nào cũng nên áp dụng kỹ xảo, xã giao quá mức. Thông thường trong những mối quan hệ thân tình, gần gũi thì nên hạn chế xã giao, kỹ xảo, thậm chí vụng về, đôi khi suồng sã lại làm cho người ta có cảm giác dễ chịu.

Ngoài những yếu tố tâm lý kể trên, trong giao tiếp chúng ta còn bị chi phối những yếu tố tâm lý khác nữa như vị thế tâm lý, tâm thế, động cơ, hiện tượng áp lực nhóm...

CÂU HỎI

1. Hoạt động nhận thức có vai trò như thế trong giao tiếp?
2. Cảm xúc, tình cảm nảy sinh như thế nào trong giao tiếp?
3. Khi sử dụng kỹ xảo giao tiếp, anh (chị) cần lưu ý đến điều gì?

Bài 5: VĂN HOÁ GIAO TIẾP VÀ NHỮNG NGUYÊN TẮC CHUNG CỦA SỰ GIAO TIẾP CÓ VĂN HOÁ

I. Văn hoá giao tiếp của xã hội

Trong quá trình phát triển lịch sử của nó, sự giao tiếp giữa người với người trong một xã hội và một dân tộc nào đó được kế thừa từ thế hệ trước sang thế hệ sau, nó hoàn thiện dần dần để cuối cùng được thực hiện theo những nguyên tắc, những chuẩn mực, những qui định và những truyền thống nhất định mà xã hội, dân tộc đó coi là có giá trị đạo đức và thẩm mỹ. Đó là văn hoá giao tiếp của xã hội, dân tộc.

Văn hoá giao tiếp của một xã hội, một dân tộc là toàn bộ những nguyên tắc, những chuẩn mực và những qui định chi 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 của xã hội và dân tộc về văn hoá và văn minh, về truyền thống và bản sắc của dân tộc mình, phù hợp với những điều kiện tự nhiên, xã hội, kinh tế, văn hoá của dân tộc đó. Văn hoá giao tiếp của một xã hội, một dân tộc được thể hiện thành tập quán, phong tục, truyền thống của xã hội, dân tộc.

Ngoài sự giao tiếp giữa những người trong cùng một nước với nhau, còn có sự giao tiếp giữa người nước này, dân tộc này với người nước khác, dân tộc khác. Đó là sự giao tiếp quốc tế. 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 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 qui định chung, mang tính quốc tế, cho sự giao tiếp quốc tế giữa hai bên. Trên thực tế, mỗi bên, khi thực hiện những nguyên tắc, chuẩn mực, qui định của quốc tế trong giao tiếp, đều có thể biểu lộ sắc thái dân tộc của mình, nhất là về phía chủ nhà. Ví dụ: Tại sân bay hay Dinh Tổng thống của một nước Châu Á, việc đón tiếp hay tiễn đưa một Tổng thống Châu Âu được diễn ra theo những nghi lễ ngoại giao đã được qui định của Cộng đồng Quốc tế. Tuy nhiên điều đó không ngăn cấm các vị chủ nhà thực hiện thêm một vài nghi thức đón tiếp hay tiễn đưa mang sắc thái dân tộc của nước chủ nhà, như quàng vòng hoa lên cổ khách, chấp tay vái khách hay buộc chỉ vào tay...

Tóm lại, ngoài văn hoá giao tiếp của từng nước, từng dân tộc, còn có văn hoá giao tiếp trong quan hệ quốc tế giữa nước này, dân tộc này với người nước khác, dân tộc khác. Đó là văn hoá giao tiếp quốc tế mà bất cứ ai có quan hệ với người nước ngoài ở trên đất nước mình hay tại đất nước người đều cần biết, nhất là những người làm công tác ngoại giao, ngoại thương...

II. Trình độ văn hoá giao tiếp của mỗi con người

Mặc dù mỗi xã hội, mỗi đất nước, mỗi dân tộc đều có văn hoá giao tiếp mang tính truyền thống của mình, nhưng sự giao tiếp của mỗi con người trong xã hội đó, của đất nước và dân tộc đó có là sự giao tiếp có văn hoá hay không và sự

giao tiếp có văn hoá 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 thuộc vào chỗ mỗi người có được gia đình và nhà trường giáo dục về văn hoá giao tiếp hay không và tùy thuộc vào chỗ người đó có được sống và hoạt động trong một môi trường, một hoàn cảnh có văn hoá hay không. Như thế có nghĩa là: Văn hoá giao tiếp là một mặt, một bộ phận của văn hoá nói chung. Và trong quan niệm về một con người có văn hoá phải bao gồm và phải có cả văn hoá giao tiếp. Văn hoá giao tiếp là văn hoá về đạo đức và thẩm mỹ mà ta thường gọi là phép lịch sự. Và như vậy, khi nói đến trình độ văn hoá nói chung của một con người, chúng ta phải hiểu và phải đòi hỏi rằng trong đó có trình độ văn hoá về giao tiếp, có sự hiểu biết và thói quen giao tiếp theo phép lịch sự.

Tất nhiên, điều đó cũng có nghĩa là văn hoá giao tiếp chỉ là một mặt, một bộ phận chứ không phải là tất cả, là toàn bộ văn hoá. Và một người nào đó là người tốt, người thật thà, người có lòng nhân hậu lại có thể vụng về, sai sót, thô thiển trong cách giao tiếp. Trình độ văn hoá giao tiếp của anh ta, do chưa được học để biết và chưa tập luyện để thành thói quen, là trình độ văn hoá giao tiếp thấp. Nhưng anh ta không phải là người xấu. Ngược lại, một người nào đó có thể tỏ ra rất lịch sự, biết thực hiện một cách đầy đủ và thông thạo mọi quy định của sự giao tiếp có văn hoá, nhưng lại có thể là một con người giả dối. Anh ta có trình độ văn hoá giao tiếp cao, nhưng đây chỉ là cái bề ngoài ngụy trang cho một tính cách xấu xa. Cái “văn hoá” đó trong sự giao tiếp của anh ta là thứ “văn hoá” giả dối, “đóng kịch” mà thôi.

III. Những nguyên tắc chung của sự giao tiếp có văn hoá, có nghệ thuật

Sự giao tiếp giữa người này với người kia, nếu đó là một sự giao tiếp được đánh giá là “có văn hoá”, “có nghệ thuật” phải là một sự giao tiếp thể hiện được tính khoa học, tính đạo đức, tính thẩm mỹ, tính dân tộc và tính quốc tế, tính truyền thống và tính hiện đại. Đó là những nguyên tắc chung của sự giao tiếp có văn hoá, có nghệ thuật.

1. Tính khoa học

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

* Trong giao tiếp khoa học, nội dung giao tiếp phải là nội dung khoa học, mặc dù có thể đề cập tới những vấn đề chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội liên quan đến nội dung khoa học. Về giá trị khoa học của nội dung giao tiếp trong giao tiếp khoa học bao giờ cũng là yêu cầu chủ yếu.

Ngoài ra, trong một hội nghị khoa học, việc sắp xếp chương trình làm việc, hình thức và phương pháp trao đổi ý kiến khoa học (báo cáo, tham luận, phát biểu ý kiến, thảo luận, tranh luận v.v...) cũng đòi hỏi phải có tính khoa học.

* Trong giao tiếp kinh doanh, ví dụ trong việc trao đổi ý kiến thăm dò, thảo luận và thương lượng để cuối cùng ký một bản hợp đồng giữa bên A và bên B, cũng đòi hỏi phải có tính khoa học. Ví dụ: Trong văn bản hợp đồng, mọi từ ngữ được dùng đều phải chính xác và cả hai bên A và B đều hiểu thống nhất như nhau, không

thiếu một điều khoản không cần thiết nào, hay nói cách khác, văn bản hợp đồng phải súc tích, rõ ràng và vừa đủ.

* Trong giao tiếp hành chính và ngoại giao, tính khoa học của nó là ở chỗ nó tuân thủ những nguyên tắc, những luật lệ, những quy định của nhà nước và của công pháp Quốc tế. Mặc dù có tính chất thân mật, nó vẫn không được vi phạm hoặc vượt ra ngoài khuôn khổ của những nguyên tắc, luật lệ, quy định, thủ tục hành chính và ngoại giao. Tư cách của người giao tiếp, cả bên này lẫn bên kia, đều phải rõ ràng, đúng và đủ, để sự giao tiếp được thực hiện đúng nguyên tắc, luật lệ và thủ tục đã được quy định (từ chỗ ngồi đến chỗ ký vào một văn bản thoả thuận giữa hai bên).

* Trong giao tiếp nghi lễ (theo phong tục, tập quán của dân tộc hay của địa phương), tính khoa học là ở chỗ sự giao tiếp đó làm đúng theo các thủ tục truyền thống, không thừa và không thiếu (ví dụ: trong đám cưới, trong lễ mừng sinh nhật hay trong một lễ hội nào đó), đồng thời, cùng với sự tiến bộ xã hội và sự nâng cao dân trí, mỗi loại giao tiếp nghi lễ nói trên đều có thể mang tính sáng tạo (thêm vào một vài tiết mới, cải tiến một vài tiết mục cũ hoặc bỏ đi một tiết mục nào đó nếu xét thấy đã lỗi thời, mê tín dị đoan, mất vệ sinh, phản khoa học...)

* Trong giao tiếp bình thường giữa người này với người khác, tính khoa học thể hiện nội dung nói chuyện có tính trí tuệ (do trình độ học vấn cao của người giao tiếp), nói chính xác, ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc.

2. Tính đạo đức

* Nói chung, tính đạo đức của sự giao tiếp (nhất là trong giao tiếp bình thường giữa người này với người kia trong quan hệ riêng tư giữa cá nhân và cá nhân) thể hiện ở thái độ quý trọng, tin tưởng, thương yêu, 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 kiểm chế, nhường nhịn, khiêm tốn, chân thành của người giao tiếp.

* Trong giao tiếp giữa những người trong gia đình, tức là giữa vợ và chồng, giữa con cái và cha mẹ, giữa anh chị và em, giữa ông bà và cháu chắt... tính đạo đức của giao tiếp thể hiện ở tình thương yêu đối với nhau, sự nhường nhịn đối với nhau, sự hy sinh cho nhau, sự chịu đựng những gian nan, vất vả, thiệt thòi vì tình thương và trách nhiệm đối với nhau.

* Trong giao tiếp giữa hai người là bạn hoặc là người yêu của nhau, tính đạo đức thể hiện ở sự tôn trọng nhau, thông cảm và chia sẻ cho nhau, giúp đỡ nhau, ủng hộ nhau trong các công việc tốt, chung thủy, không phản bội nhau, không lợi dụng nhau.

* Trong giao tiếp giữa hai người là cấp trên và cấp dưới của nhau trong công tác nhà nước và xã hội, trong doanh nghiệp, trong cơ quan hành chính và nghiệp vụ... tính đạo đức thể hiện ở chỗ sự tôn trọng của người cấp trên đối với nhân phẩm, đối với quyền lợi của người cấp dưới, sự độ lượng và tha thứ, sự công bằng và sự quan tâm đến đời sống đối với người cấp dưới. Mặt khác, người cấp dưới phải tỏ ra kính trọng, trung thực, thẳng thắn và làm tròn trách nhiệm đối với người cấp trên.

Người cấp trên không đối xử thô bạo, hống hách, đe dọa, khinh bỉ với người cấp dưới, và người cấp dưới không luồn cúi, nịnh bợ, đút lót cho người cấp trên. Cả hai người giao tiếp với nhau và vì lợi ích chung của tập thể và của toàn xã hội.

* Trong giao tiếp giữa những người không quen biết nhau, tính đạo đức thể hiện ở chỗ sẵn sàng giúp đỡ nhau theo yêu cầu và theo khả năng, tôn trọng nhau, không lợi dụng sự không quen biết để có thái độ thô bạo, không tốt đối với nhau hoặc làm hại nhau vì vụ lợi, ích kỷ cá nhân.

3. Tính thẩm mỹ

Tính thẩm mỹ của sự giao tiếp thể hiện ở chỗ: Một là, tính khoa học và tính đạo đức được mỹ hoá, tức là được thể hiện một cách cao nhất và khéo léo nhất để thành cái đẹp, cái “có duyên”, cái hoàn chỉnh ở ngoại hình của người giao tiếp, ở bộ mặt, lời nói, cử chỉ, hành vi của người giao tiếp. Hai là, ở cái đẹp tự nhiên vốn có ở ngoại hình, lời nói, cử chỉ, hành vi của người giao tiếp và ở cái đẹp của không gian trong đó diễn ra cuộc giao tiếp.

Thật vậy, một bộ mặt hiền lành, vui tươi, chân thật, có một đôi mắt biết nhìn... bộ mặt ấy biểu lộ một giá trị đạo đức trong giao tiếp, đồng thời cũng biểu lộ một giá trị thẩm mỹ.

Một lời nói trù mến, trân trọng, chân thành thể hiện được giá trị đạo đức, đồng thời thể hiện giá trị thẩm mỹ ở chỗ: biết cách diễn đạt rõ ràng, đúng ngữ pháp, biết nhấn mạnh và nói nhẹ lúc cần thiết. Giá trị thẩm mỹ còn thể hiện ở giọng điệu, âm sắc, thanh điệu ngôn ngữ của chủ thể.

4. Tính dân tộc và tính quốc tế

* Tính dân tộc của sự giao tiếp thể hiện ở tâm lý dân tộc (tư tưởng và tình cảm truyền thống của con người Việt Nam, tính cách và bản lĩnh của con người Việt Nam trong cả nước và 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...). Tính dân tộc trong sự giao tiếp của một người nào đó với người khác là một điều bình thường, tất yếu và có giá trị, vì nó thể hiện sự bình đẳng của các dân tộc. Người dân tộc này, nước này có quyền giao tiếp với người dân tộc khác, nước khác theo cách của mình. Giá trị của sự giao tiếp mang tính dân tộc 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 ở chỗ nó là bằng chứng của người giao tiếp đã không đánh mất bản sắc dân tộc trong con người mình.

* 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 thống 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 hoá 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.

Ví dụ: Ngày xưa các cụ uống rượu với nhau cũng có nâng ly để mời nhau uống và cũng để tỏ sự chúc mừng nhau, sự quý mến nhau, nhưng nâng ly bằng cả hai tay cung kính và nâng lên đến ngang đầu. Còn ngày nay, chúng ta không làm như các cụ ngày xưa, mà hiện đại hoá, quốc tế hoá bằng cách chạm ly, cụng ly với người đối diện.

Trong các nguyên tắc đã nêu ở trên, điều quan trọng nhất của sự giao tiếp có văn hoá, có nghệ thuật là tấm lòng của người giao tiếp, tấm lòng thành thực. Thiếu sự thành thực thì mọi sự giao tiếp, dù bề ngoài có vẻ lịch sự đến đâu chăng nữa thì cũng chỉ là sự giả dối, sự “đóng kịch” mà thôi.

CÂU HỎI

1. Sự khác nhau và mối quan hệ giữa văn hoá giao tiếp của xã hội và trình độ văn hoá giao tiếp của cá nhân như thế nào?
2. Trình bày những nguyên tắc chung của sự giao tiếp có văn hoá.

Bài 6: NHÓM NHỎ VÀ MỘT SỐ VẤN ĐỀ TÂM LÝ - XÃ HỘI CỦA SỰ GIAO TIẾP TRONG NHÓM NHỎ

Mỗi người chúng ta, với tư cách một cá nhân, là một thành viên của một hay nhiều nhóm nhỏ. Sự giao tiếp giữa người này và người kia trong cùng một nhóm có những đặc điểm khác với sự giao tiếp giữa hai người quen biết nhau nhưng thuộc hai nhóm khác nhau, hoặc giữa hai người không quen nhau. Những đặc điểm đó là do những mối quan hệ giữa người và người trong một nhóm nhỏ chi phối, cũng như do tính chất và mục đích cụ thể của nhóm nhỏ đó chi phối. Hay nói cách khác, có những vấn đề tâm lý - xã hội mang tính đặc thù của sự giao tiếp giữa người và người trong một nhóm nhỏ.

I. Nhóm nhỏ và phân loại nhóm nhỏ

1. Nhóm nhỏ

Nhóm nhỏ là nhóm có số lượng các thành viên không nhiều, các thành viên này liên kết với nhau bởi một hoạt động xã hội chung, giao tiếp với nhau một cách trực tiếp. Điều này là cơ sở để xuất hiện các mối quan hệ mang tính chất cảm xúc, các chuẩn mực và các quá trình nhóm.

Như vậy, nhóm nhỏ trước hết có những dấu hiệu chung, mà bất kỳ một nhóm nào được nghiên cứu trong tâm lý học xã hội cũng có. Đó là nhóm tồn tại một cách khách quan trong một hệ thống các mối quan hệ xã hội nhất định; nhóm là chủ thể của một loại hoạt động xã hội cụ thể, là bộ phận của hệ thống xã hội nhất định. Ngoài ra, định nghĩa này còn chỉ ra dấu hiệu khác biệt của nhóm nhỏ so với nhóm lớn. Đó là các mối quan hệ xã hội trong nhóm nhỏ được thể hiện dưới dạng các cuộc giao tiếp cá nhân một cách trực tiếp.

Nếu chúng ta nói nhóm nhỏ là nhóm có số lượng không nhiều các thành viên, thì số lượng tối thiểu và tối đa là bao nhiêu.

Trong tâm lý học xã hội đã từ lâu diễn ra cuộc tranh luận về vấn đề này. Trong phần lớn các công trình nghiên cứu số lượng các thành viên trong nhóm nhỏ dao động từ 2 đến 7 ± 2 (trong 71% các trường hợp). Sự tính toán này dựa vào một quan điểm phổ biến cho rằng, số lượng tối thiểu các thành viên của nhóm nhỏ là 2 người. Nhưng một quan điểm khác cho rằng, số lượng tối thiểu là 3 người chứ không phải 2 người. Cho tới nay người ta vẫn còn tranh luận về vấn đề này.

Nhiều người đã cố gắng đưa ra các lý lẽ, lập luận chứng minh ưu thế của quan điểm cho rằng, số lượng tối thiểu của nhóm nhỏ là 3 người. Dựa vào những kinh nghiệm thu nhận được trong các cuộc nghiên cứu nhóm nhỏ như là chủ thể và khách thể quản lý, các tác giả đưa ra các kết luận sau:

Trong nhóm nhỏ có 2 người chỉ ghi nhận được một kiểu, một hình thức giao tiếp đơn giản nhất. Đó là kiểu giao tiếp hoàn toàn mang tính chất cảm xúc. Nói chung, nhóm nhỏ có 2 người này rất khó nghiên cứu như là một chủ thể hoạt động thực sự, bởi vì trong nhóm này hầu như không thể tách được một kiểu giao tiếp

được gián tiếp bởi hoạt động chung. Về nguyên tắc, chúng ta rất khó giải quyết xung đột có liên quan tới hoạt động chung trong nhóm này, bởi vì xung đột đó nhất định sẽ có đặc tính của xung đột hoàn toàn mang tính chất cá nhân giữa 2 người. Sự có mặt của người thứ 3 trong nhóm sẽ tạo ra một vị trí mới - vị trí người quan sát. Điều này là một yếu tố bổ sung thêm cho hệ thống các mối quan hệ qua lại đã được hình thành trong nhóm. Do người thứ 3 không trực tiếp tham gia vào xung đột, cho nên họ có thể đưa ra một cái gì đó cho mỗi bên tham gia vào xung đột. Cái này chính là điểm khởi đầu mang tính chất hoạt động, là cơ sở để giải quyết xung đột bằng cách đưa ra các cơ sở mang tính chất hoạt động vào trong xung đột này. Quan điểm này được nhiều người ủng hộ, nhưng không thể nói rằng vấn đề trên đã được giải quyết hoàn toàn.

Trong tâm lý học xã hội cũng đưa ra các câu trả lời khác nhau về số lượng tối đa các thành viên trong nhóm nhỏ. Một quan điểm được nhiều người ủng hộ, và dựa trên cơ sở phát minh của Miller về “con số huyền bí” (7 ± 2), cho rằng số lượng tối đa các thành viên trong nhóm là (7 ± 2). Chúng ta biết rằng con số này được tìm thấy, khi nghiên cứu dung tích của trí nhớ hành động, và đây cũng chính là số lượng các vật thể đồng thời cùng được lưu giữ trong trí nhớ. Người ta đã đưa ra những lập luận nhất định có lợi cho quan điểm này. Chẳng hạn, theo họ các thành viên trong nhóm nhỏ có mối quan hệ cá nhân trực tiếp với nhau, vì vậy mỗi cá nhân phải đồng thời giao tiếp, liên hệ với tất cả các thành viên khác trong nhóm. Điều này tương ứng với trí nhớ có thể đảm bảo được trong trường hợp nhóm có (7 ± 2) thành viên.

Nhưng quan điểm này đã không được chứng minh bằng thực nghiệm. Trong thực tế khi nghiên cứu chúng ta gặp phải các con số rất khác nhau về số lượng tối đa của các thành viên trong nhóm nhỏ: 10, 15, 20... Trong một vài nghiên cứu của Moreno, chúng ta có thể gặp các nhóm nhỏ tới 30 - 40 người.

Trong tâm lý học xã hội đã thông qua một nguyên tắc sau: nếu nhóm nhỏ được nghiên cứu, trước hết, như là một nhóm tồn tại một cách thực sự (nhóm có thực), và là chủ thể hoạt động, thì chúng ta không thể thiết lập, đưa ra một giới hạn cứng nhắc nào đó về số lượng tối đa của nhóm. Kích thước hiện có của nhóm nhỏ đang được nghiên cứu, và kích thước này đang được xác định bởi nhu cầu hoạt động chung của nhóm, sẽ là số lượng tối đa các thành viên trong nhóm. Nói cách khác, nếu nhóm nhỏ được tạo ra trong hệ thống các mối quan hệ xã hội với một số lượng cụ thể nào đó, và nếu số lượng này đủ để thực hiện một hoạt động nhất định, thì chính số lượng đó có thể coi là số lượng tối đa của nhóm.

Ví dụ: Gia đình là một nhóm nhỏ với số lượng các thành viên rất khác nhau (2,3,4,...17,18 người)

Một số cơ sở sản xuất như là một nhóm nhỏ có thể có số lượng rất khác nhau (5,10,...40 người), nếu như nó là một đơn vị được xác định bởi nhu cầu hoạt động của nó.

2. Phân loại nhóm nhỏ

Có nhiều cách phân loại dựa trên các cơ sở rất khác nhau. Các nhóm nhỏ khác nhau về thời gian tồn tại (lâu hay ngắn), về mức độ thân mật, gần gũi giữa các

thành viên, về cách thức đưa cá nhân vào nhóm... Hiện nay, có khoảng 50 cơ sở khác nhau để phân loại nhóm nhỏ. Chúng ta chỉ nghiên cứu 3 cách phân loại phổ biến hơn cả.

a. Các nhóm nhỏ được chia thành các nhóm cơ sở và các nhóm cơ bản (hay các nhóm sơ cấp và các nhóm thứ cấp). Cách phân loại này lần đầu tiên được nhà nghiên cứu người Mỹ Cooley. Ch (1864 - 1929) đưa ra. Lúc đầu nó được dùng để mô tả các nhóm cơ sở, như gia đình, nhóm bạn bè, hàng xóm ... Sau đó Cooley đưa ra một dấu hiệu nhất định cho phép xác định đặc điểm đặc trưng của các nhóm cơ sở. Đó là tính trực tiếp của các mối quan hệ. Còn trong các nhóm cơ bản không có các mối quan hệ một cách trực tiếp. Hiện nay, cách phân loại này ít có giá trị trong thực tế.

b. Các nhóm nhỏ được chia thành nhóm chính thức và nhóm không chính thức. Cách phân loại này đầu tiên được nhà xã hội học người Mỹ gốc Áo - Mayo. E (1880 - 1949) đưa ra. Theo ông, nhóm chính thức là nhóm mà trong đó tất cả các vị trí của các thành viên được xác định một cách cụ thể, rõ ràng bởi những chuẩn mực của nhóm. Như vậy, trong nhóm chính thức vai trò của tất cả các thành viên được phân chia cụ thể, chặt chẽ. Đồng thời, cả cấu trúc quyền lực (hệ thống các mối quan hệ theo chiều dọc được xác định bởi hệ thống vai trò và vị trí trong nhóm) cũng được xác định rõ. Ví dụ, đội sản xuất, lớp học, đội vận động viên thể thao ... là các nhóm chính thức.

Nhóm không chính thức là những nhóm xuất hiện và được hình thành một cách tình cờ, ngẫu nhiên, trong đó không xác định rõ vai trò và vị trí của các thành viên, cũng không có hệ thống các mối quan hệ qua lại theo chiều dọc.

Nhóm không chính thức có thể hình thành bên trong nhóm chính thức. Chẳng hạn, trong các lớp học có thể xuất hiện những nhóm bạn bè thân thích và liên kết với nhau bởi một sở thích chung nào đó. Như vậy, bên trong nhóm chính thức có 2 cấu trúc mối quan hệ (các mối quan hệ chính thức và các mối quan hệ không chính thức). Nhưng các nhóm không chính thức có thể xuất hiện bên ngoài một nhóm chính thức nào đó. Chẳng hạn, mọi người ngẫu nhiên hợp lại với nhau để chơi bóng chuyền trên sân vận động, hay một nhóm bạn bè thân thiết là thành viên của các nhóm chính thức hoàn toàn khác nhau.

Trong thực tế rất khó phân chia một cách cụ thể, chặt chẽ thành những nhóm chính thức và những nhóm không chính thức. Vì vậy, để giải quyết vấn đề này người ta đưa ra khái niệm cấu trúc chính thức và cấu trúc không chính thức trong nhóm nhỏ. Khi đó không phải là sự phân chia các nhóm nhỏ, mà là sự phân biệt các kiểu quan hệ trong các nhóm nhỏ.

c. Các nhóm nhỏ được chia thành nhóm thành viên và nhóm quy chiếu. Cách phân loại này lần đầu tiên được nhà tâm lý học xã hội người Mỹ G.Heimen đưa ra vào năm 1942 và chính ông là người phát hiện ra hiện tượng “nhóm quy chiếu”. Các thực nghiệm của ông cho thấy, một số thành viên của các nhóm nhỏ nhất định lại chia sẻ những chuẩn mực, hành vi được thông qua không phải trong nhóm của mình, mà trong một nhóm khác nào đó họ định hướng tới.

Theo ông, nhóm quy chiếu là những nhóm mà cá nhân không trực thuộc vào nó một cách thực sự (không phải là thành viên của nó), nhưng lại chấp nhận và chia sẻ các chuẩn mực của nhóm này. Sau đó các nhà nghiên cứu khác bổ sung thêm một số điểm cho nhóm quy chiếu. Nhóm quy chiếu có liên quan đến hệ thống các yếu tố, mà cá nhân sử dụng để so sánh vị trí của mình với vị trí của người khác.

Cách phân loại này đã mở ra một xu hướng có nhiều hứa hẹn trong việc nghiên cứu các vấn đề thực tế đặt ra, mà cụ thể trong lĩnh vực hành vi phạm tội. Để cố gắng giải thích hành vi phạm tội của trẻ em người ta đã sử dụng khái niệm “nhóm quy chiếu” nhằm trả lời câu hỏi: tại sao con người là thành viên của các “nhóm thành viên” khác nhau, như lớp học, đội thiếu niên, gia đình... bỗng nhiên bắt đầu định hướng tới các chuẩn mực của các nhóm hoàn toàn khác, mà lúc đầu người này không phải là thành viên của nhóm đó? Cơ chế tác động của nhóm quy chiếu cho phép đưa ra hững lập luận, sự giải thích ban đầu về hiện tượng này. Cụ thể, “nhóm thành viên” đã bị mất độ hấp dẫn của mình đối với cá nhân và cá nhân so sánh, đối chiếu hành vi của mình với nhóm khác. Dĩ nhiên, đây chưa phải là câu trả lời chính xác, đầy đủ. Ngoài ra, còn xuất hiện một câu hỏi khác: Tại sao nhóm này lại có giá trị quan trọng đối với cá nhân, còn nhóm khác lại đánh mất giá trị đó? Vấn đề này đòi hỏi phải tiếp tục nghiên cứu.

II. Một số điểm cần chú ý trong hoạt động giao tiếp ở quy mô nhóm

1. Hệ thống cấp độ giao tiếp

Hệ thống cấp độ giao tiếp giúp chúng ta tìm hiểu hiệu quả của mỗi tình huống giao tiếp. Hệ thống này dựa vào quan điểm cho rằng, hiệu quả của giao tiếp tăng lên, khi những người tham gia vào quá trình giao tiếp nhận được sự phản hồi nhanh chóng và có thể quan sát được các yếu tố phi ngôn ngữ trong quá trình giao tiếp. Người ta chia thành 3 cấp độ giao tiếp khác nhau:

* *Cấp độ 1*: Hình thức giao tiếp *có hiệu quả nhất* là hình thức giao tiếp được tiến hành song phương, trong tình huống mặt đối mặt. Cả 2 phía đều có thể tiếp nhận thông tin một cách trực tiếp dưới mọi dạng ngôn ngữ khác nhau. Nhờ có thông điệp phi ngôn ngữ đi kèm, mọi sự hiểu lầm, thông tin thiếu chính xác sẽ được làm rõ một cách nhanh chóng trong quá trình giao tiếp. Điển hình của hình thức giao tiếp này là các cuộc phỏng vấn trực tiếp, các cuộc đàm thoại song phương, các cuộc hội nghị.

* *Cấp độ 2*: Hình thức giao tiếp *kém hiệu quả hơn* cũng được tiến hành song phương, nhưng không có sự gặp gỡ trực tiếp, mặt đối mặt. Ở cấp độ này sự phản hồi thông tin vẫn còn nhanh, nhưng không có sự hỗ trợ của các yếu tố phi ngôn ngữ khác. Điển hình của hình thức giao tiếp này là các cuộc nói chuyện qua điện thoại.

* *Cấp độ 3*: Đây là hình thức giao tiếp *kém hiệu quả nhất* và chỉ được tiến hành khi cần thiết. Thông điệp được thể hiện chủ yếu dưới dạng văn bản. Hình thức giao tiếp này không chỉ thiếu các yếu tố phi ngôn ngữ, mà còn cả sự phản hồi thông tin nhanh chóng.

Trong quản trị doanh nghiệp và trong giao dịch thương mại chúng ta không thể chỉ sử dụng hình thức giao tiếp ở cấp độ 1 có hiệu quả cao nhất. Sự bó buộc về

thời gian, không gian và tài chính lý giải, tại sao chúng ta thường sử dụng hình thức giao tiếp qua văn bản. Nhìn chung, trong quản trị kinh doanh nên sử dụng kết hợp các hình thức giao tiếp khác nhau. Việc kết hợp các hình thức giao tiếp để giải quyết vấn đề thường đem lại hiệu quả chung cao nhất. Gặp những vấn đề phức tạp, chúng ta nên tiến hành trao đổi thông tin dưới dạng văn bản trước, sau đó mới tiến hành họp đàm phán trực tiếp. Mặt khác, hình thức giao tiếp qua văn bản cũng cần cho các vấn đề liên quan đến pháp lý, các vấn đề lưu trữ hồ sơ, tài liệu.

2. Luồng giao tiếp trong các tổ chức

Luồng giao tiếp trong một tổ chức có thể đi theo 3 hướng: từ trên xuống, từ dưới lên và theo hàng ngang.

* *Hệ thống giao tiếp từ trên xuống* là hình thức giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới, từ chủ xuống công nhân, từ người lập kế hoạch xuống người thi hành. Luồng giao tiếp này có liên qua đến cấu trúc thứ bậc của tổ chức. Các thông điệp đi từ trên xuống dưới dường như được mở rộng hơn. Chẳng hạn, một chỉ thị đơn giản của cấp trên có thể trở thành cả một kế hoạch thực thi cho các cấp dưới.

Chúng ta cần phải chú ý một số điểm sau trong hệ thống giao tiếp này.

- Một người giữ vị trí càng cao trong tổ chức, thì kiến thức người đó càng phải rộng về các mục đích của tổ chức, về cơ cấu của nó...

- Các thông điệp đi từ trên xuống có thể thay đổi về quy mô. Cả thông điệp bằng văn bản lẫn thông điệp bằng miệng đều có khuynh hướng mở rộng hơn. Việc mở rộng này xuất phát từ sự cố gắng ngăn không cho thông tin bị bóp méo.

- Khi thông điệp đi từ trên xuống dưới qua các cấp thừa hành của tổ chức, chúng có khuynh hướng thay đổi nội dung, ý nghĩa. Những thay đổi này một phần do kết quả của kiểu giao tiếp theo chuỗi, một phần do mỗi cấp tiếp nhận cần có một sự giải thích rõ ràng hơn. Các thông điệp bằng miệng bị biến dạng nhiều hơn so với các thông điệp bằng văn bản.

* *Hệ thống giao tiếp từ dưới lên*: Luồng giao tiếp từ dưới lên rất cần thiết và có giá trị trong quản trị kinh doanh, nhưng không phải lúc nào cũng đáng tin cậy. Nói một cách tổng quát, quan hệ giao tiếp từ dưới lên chính là sự phản hồi của luồng giao tiếp từ trên xuống dưới. Nhân viên cấp dưới báo cáo cho cấp trên về chính họ, đồng nghiệp, công việc, các phương pháp tiến hành công việc và cả nhận thức của họ về tổ chức. Những nhận xét này là sự phản hồi lại luồng giao tiếp từ trên xuống theo các thông điệp bằng văn bản và bằng miệng qua nhiều kênh khác nhau.

Sự phản hồi chính xác sẽ giúp cho các nhà quản lý có được các thông tin về tình cảm, suy nghĩ của cấp dưới giúp họ phát hiện ra những nhân viên có triển vọng, các nhân viên “chậm tiến” và chuẩn bị một luồng giao tiếp từ trên xuống sao cho có hiệu quả hơn. Nhưng luồng giao tiếp từ dưới lên này có thể làm cho cấp trên bị mắc lừa, bởi vì nhìn chung cấp dưới sẽ báo cáo những gì, mà họ tin rằng, cấp trên thích nghe chứ không phải những gì mà họ nên báo cáo. Ngoài ra, khi báo cáo lên cấp trên các nhân viên nhận thấy nguy cơ có thể bị trừ dập, nếu họ phải nói sự thật. Một

luồng giao tiếp từ dưới lên thực sự đáng tin cậy, khi cả 2 bên tin tưởng lẫn nhau đến một mức độ có thể bộc lộ chính bản thân mình.

Chúng ta cần phải chú ý một số điểm sau đây trong hệ thống giao tiếp này:

- Quan hệ giao tiếp từ dưới lên thực chất là sự phản hồi lại các đề nghị và các hành động của cấp trên.

- Cấp dưới thường báo cáo những gì mà họ cho là cấp trên thích nghe đầu rằng thông tin đó không chính xác.

- Quan hệ giao tiếp từ dưới lên dựa trên lòng tin của cấp dưới đối với cấp trên.

- Quan hệ giao tiếp từ dưới lên thường là mối đe dọa đối với cấp dưới.

* *Quan hệ giao tiếp theo hàng ngang* thường được dùng để mô tả các quan hệ trao đổi giữa 2 cá nhân, hai bộ phận cùng cấp. Trong các sơ đồ về tổ chức không phản ánh các quan hệ hàng ngang giữa các cấp. Nhưng trong thực tế các quan hệ này chính là cơ sở để đạt được một sự phối hợp giữa các cá nhân, các bộ phận. Các nhân viên cùng cấp có xu hướng trao đổi với nhau về công việc, về cấp trên, về điều kiện làm việc và cả những vấn đề cá nhân không liên quan đến công việc. Quan hệ giao tiếp này có thể góp phần vào cả mục đích công việc lẫn mục đích duy trì của nhóm.

Do vậy, các nhà quản lý cần phải hiểu rằng các quan hệ giao tiếp không chính thức luôn luôn tồn tại ở bất kỳ tổ chức nào. Quan hệ giao tiếp, hành vi và thái độ không chính thức (không vì công việc) phát triển đồng thời với quan hệ giao tiếp chính thức, củng cố mặt tâm lý và đẩy mạnh việc thực hiện công việc của tổ chức. Ngoài ra, nó còn định rõ các quan hệ giao tiếp từ trên xuống và từ dưới lên, và đóng vai trò phối hợp trong tổ chức. Các bộ phận phối hợp hoạt động của mình để hoàn thành công việc như một dây chuyền liên tục.

3. Các trạng thái bản ngã trong giao tiếp

Người ta cho rằng mọi hành vi của con người đều xuất phát từ một trong ba trạng thái bản ngã dưới đây:

* *Trạng thái bản ngã phụ mẫu:* Tính phụ mẫu trong mỗi chúng ta chứa đựng những tính cách, những hành vi mà chúng ta học được từ người khác, thường là từ cha mẹ. Đây là một đặc tính “rập khuôn”, “bất chước”, bị chỉ trích nhưng có tính tích cực về mặt giáo dục.

* *Trạng thái bản ngã người lớn:* Tính người lớn trong mỗi chúng ta sẽ giúp xem xét vấn đề một cách có lý trí và khách quan hơn.

* *Trạng thái bản ngã trẻ con:* Tính trẻ con vẫn còn tồn tại trong suy nghĩ của chúng ta, dấu cho chúng ta đã trưởng thành. Đó là tính bùng bột, sôi nổi, ham vui và ý lại.

Khi hai người giao tiếp với nhau, cứ người này đưa ra một tác nhân từ một trong 3 trạng thái bản ngã, thì người kia cũng đáp lại từ một trong 3 trạng thái bản ngã. Đến chừng nào phía đưa ra tác nhân nhận lại được một sự phản hồi như mong muốn, và đường đi của tác nhân phản hồi không chòng chẹo lên nhau, thì mỗi giao tiếp được coi là có hiệu quả.

Ví dụ: hai người A và B nói chuyện với nhau. Người B nói: “Không biết tôi để chìa khoá xe máy ở đâu”. Người A nói: “Trong ngăn kéo của bàn làm việc đó”.

Chúng ta thấy, cả câu hỏi lẫn câu trả lời đều xuất phát từ trạng thái bản ngã người lớn. Đường giao tiếp tác nhân - phản hồi song song với nhau. Như vậy sự giao tiếp tương xứng đã xảy ra.

Ngược lại, nếu người A nói: “Anh mù óc rồi hả”, “Người gì mà như người ngớ ngẩn vậy”... Đây là sự phản hồi xuất phát từ trạng thái bản ngã phụ mẫu. Mâu thuẫn, xung đột giữa 2 người có thể xảy ra. Khi đường giao tiếp tác nhân - phản hồi chông chéo nhau, thì giao tiếp không còn tương xứng và sự hiểu nhầm, xung đột sẽ xảy ra.

Trong giao tiếp nhân sự, giao tiếp thương mại chúng ta cần phải nhận thấy hành vi của đối tượng, thông điệp của họ xuất phát từ trạng thái bản ngã nào, để có cách đối đáp cho phù hợp. Chắc mỗi chúng ta vẫn còn nhớ lúc nhỏ cha mẹ thường răn bảo: “Đừng có sờ tay vào bếp”; “Hãy đi ngủ đi khuya rồi”; “Đi đường phải thận trọng”... Tất cả những câu trên đặc thù cho loại thông điệp phụ mẫu. Chúng mang tính chất giáo điều, độc đoán và khó chịu. Lúc đó chỉ quan tâm đến việc chăm sóc, dạy dỗ con cái. Những lời răn bảo, khiển trách như thế sẽ giúp chúng ta trưởng thành. Nhưng khi chúng ta đã lớn, những thông điệp xuất phát từ trạng thái bản ngã phụ mẫu như thế chỉ làm chúng ta nảy sinh ý định chống lại. Mặc dù chúng ta vẫn biết rằng, những hành vi chống đối như vậy chẳng giải quyết được việc gì.

Trong kiểu quản lý con người theo trường phái học thuyết X, thông điệp phụ mẫu thường được các ông chủ sử dụng để giao tiếp với nhân viên dưới quyền. Nhưng người có bản lĩnh sẽ vui vẻ chấp nhận những khiển trách, răn bảo của ông chủ, và chờ cho đến lúc ông chủ có thể nói chuyện với họ trên cơ sở giữa người lớn với nhau. Một số khác có thể phản hồi theo trạng thái bản ngã trẻ con: la, khóc, giận dữ...

Do vậy, nếu trong giao tiếp chúng ta biết được những tình huống nào có thể làm nảy sinh mâu thuẫn, xung đột, thì điều đó sẽ giúp chúng ta ứng xử một cách hợp lý. Hành vi giao tiếp của chúng ta sẽ trở nên dễ thích ứng với mọi người, mọi tình huống.

Ngoài ra, trong giao tiếp người ta còn chú ý tới một điểm quan trọng khác. Đó là sự vượt ve (stroke). Nhiều công trình nghiên cứu cho thấy trẻ em rất cần được nâng niu, vỗ về và thương yêu trong giao tiếp với chúng. Ngay cả người lớn cũng mong muốn được vượt ve, chỉ khác là nên vượt ve như thế nào. Một câu chào khi gặp nhau cũng là một cách vượt ve nhau. Một cái vỗ vai thân mật từ phía ông chủ, một cuộc điện thoại gọi để chúc mừng nhau, hoặc chịu khó bỏ chút thời gian để nghe người khác giải bày tâm sự... đều là những hình thức vượt ve nhau. Nếu chúng ta quan tâm một chút đến vấn đề này, chúng ta sẽ thấy mối quan hệ giao tiếp của chúng ta được cải thiện như thế nào.

4. Quan hệ giao tiếp ở quy mô nhóm

Muốn tiến hành giao tiếp ở quy mô nhóm đạt kết quả tốt, chúng ta cần phải chú ý tới một số nhân tố trong quan hệ giao tiếp ở quy mô này.

* *Các mục đích trong quan hệ nhóm:* Các thành viên trong nhóm luôn có 2 mục đích: mục đích công việc và mục đích duy trì. Mục đích công việc là mục đích hoàn thành bất cứ công việc nào. Mục đích duy trì - muốn cảm thấy hài lòng với chính mình. Mục đích duy trì tồn tại dưới 2 khuynh hướng. Đó là mục đích duy trì của cá nhân - muốn duy trì những giá trị của cá nhân. Và mục đích duy trì nhóm - muốn duy trì những giá trị chung của nhóm. Thế nhưng tầm quan trọng của mỗi mục đích do nhóm hay cá nhân đặt ra, được xác định bởi nhiều yếu tố khác nhau. Một trong những yếu tố quan trọng đó là khả năng của người lãnh đạo hướng dẫn nhóm theo các mục đích công việc, đồng thời xây dựng và phát triển các mục đích duy trì của nhóm.

* *Thời gian tồn tại:* Nhìn chung, những nhóm có thời gian tồn tại không lâu thường dành hết thời gian vào mục đích công việc. Ngược lại, những nhóm phục vụ cho mục đích lâu dài thường quan tâm nhiều đến việc duy trì nhóm.

* *Quy mô nhóm:* Nhóm càng nhỏ, càng có nhiều cơ hội để mọi người giao tiếp với nhau, và ngược lại. Khi muốn có nhiều ý kiến đóng góp, thì nhóm càng lớn càng tốt. Nhưng khi chỉ cần các ý kiến về chuyên môn, thì không cần thiết phải quy tụ nhóm lớn. Một điều thú vị là trong một nhóm lớn các thành viên thường phân ra các nhóm nhỏ vì mục đích duy trì, mặc dù cả nhóm lớn vẫn hướng về mục đích công việc. Đã có nhiều công trình nghiên cứu, xong cho đến nay chưa có ai khẳng định rằng số lượng thành viên trong một nhóm là bao nhiêu thì được coi là tối ưu. Trong các trường hợp cần đưa ra các quyết định để giải quyết vấn đề, thì 5 - 7 thành viên tham gia có lẽ được xem là đủ. Khi nhóm lớn hơn, cơ hội để mỗi cá nhân tham gia đóng góp ý kiến sẽ bị hạn chế. Nên chọn số lượng thành viên là số lẻ để tránh trường hợp số ý kiến sẽ ngang nhau khi cần phải biểu quyết.

* *Các dạng cấu trúc giao tiếp:*

Có 5 dạng cấu trúc giao tiếp có thể có ở quy mô nhóm

- Cấu trúc hình sao: Trưởng nhóm là người có thể giao tiếp với tất cả các thành viên trong nhóm, nhưng mỗi thành viên không thể giao tiếp với người khác, mà chỉ có thể giao tiếp được với nhóm trưởng mà thôi.

- Cấu trúc vòng tròn: Mỗi thành viên có thể giao tiếp được với 2 thành viên khác gần mình nhất.

- Cấu trúc dây chuyền: Trưởng nhóm chỉ có thể giao tiếp với 1 thành viên gần mình.

- Cấu trúc đan chéo: Tất cả các thành viên đều có thể giao tiếp với nhau

- Cấu trúc phân nhóm: Cấu trúc này tượng trưng cho tình huống các thành viên trong nhóm phân chia bè phái ngay trong nội bộ. Rõ ràng, sức mạnh của nhóm sẽ bị suy yếu.

Vậy, kiểu cấu trúc nào cho hiệu quả cao nhất? Và trong điều kiện nào? Về tốc độ giải quyết công việc và khả năng quản lý *cấu trúc hình sao* có hiệu quả cao nhất. Với công việc ngắn hạn, chẳng hạn thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau thì *cấu trúc hình sao* cũng cho hiệu quả cao. Nhưng về phương diện tâm lý chỉ người trưởng nhóm là cảm nhận được nhiều nhất sự hài lòng mỗi khi công việc

chung được hoàn thành. Đồng thời loại cấu trúc này cũng không quan tâm nhiều đến mục đích duy trì nhóm.

Loại cấu trúc đan chéo quy tụ được nhiều ý kiến đóng góp nhất. Tuy nhiên, nhóm phải dành nhiều thời gian để quyết định xem ai là trưởng nhóm; nhóm sẽ hoạt động ra sao; mục đích của nhóm là gì. Loại cấu trúc đan chéo cho phép các thành viên tham gia có nhiều mối quan hệ nhất. Các thành viên có thể hiểu được những nhu cầu và nhận thức của người khác. Trong trường hợp xử lý các công việc phức tạp, lâu dài loại cấu trúc đan chéo này cho hiệu quả cao nhất.

* *Người quản lý đóng vai trò một người mẫu mực trong quan hệ giao tiếp:* Để tạo ra một môi trường giao tiếp hữu hiệu trong nhóm, tổ chức người quản lý giỏi cần phải cho cấp dưới thấy mình là một người mẫu mực trong các mối quan hệ cá nhân. Nhiều thông tin, cách thực hiện công việc... được truyền tới các cá nhân trong nội bộ thông qua các phản ứng, cách cư xử của cấp trên đối với nhân viên.

Vai trò là một người mẫu mực có thể được củng cố qua các biện pháp sau:

- + Tránh đơn phương thay đổi các quyết định.
- + Kêu gọi mọi người tham gia giải quyết các vấn đề.
- + Phải có khả năng tiếp thu ý kiến trong các cuộc trao đổi thông tin.

Việc tránh đưa ra các thay đổi một cách đơn phương rất quan trọng. Rõ ràng, một sự thay đổi trong hệ thống đối ngoại sẽ ảnh hưởng đến các nguyên tắc thái độ của cá nhân, đến công việc chung. Con người có khuynh hướng chống đối lại hoặc có phản ứng tự vệ khi họ bị đe dọa. Nếu người lãnh đạo quan tâm đến các vấn đề của giao tiếp, thì người đó sẽ cố gắng kêu gọi các phía có liên quan và có ảnh hưởng đến quyết định, cùng tham gia vào việc đưa ra những thay đổi. Kỹ năng điều khiển các mối quan hệ trong giao tiếp của người lãnh đạo sẽ khuyến khích, hướng dẫn mọi người tham gia vào quá trình ra quyết định. Khả năng tiếp thu ý kiến trong các cuộc trao đổi thông tin của nhà quản lý sẽ khích lệ nhân viên tích cực đóng góp ý kiến vào quá trình này.

Tóm lại, quan hệ giao tiếp trong một tổ chức chính thức thực sự là một sự mở rộng của quan hệ giao tiếp cá nhân và giao tiếp nhóm, bởi vì tổ chức cũng được xây dựng từ những nhóm có quan hệ phụ thuộc lẫn nhau. Nhà quản lý cần phải chú ý tới hệ thống cấp độ giao tiếp, các luồng giao tiếp từ trên xuống, từ dưới lên và theo hàng ngang, các trạng thái bản ngã trong giao tiếp. Để giải quyết các vấn đề trong giao tiếp, người quản lý cần phải tạo ra một bầu không khí ủng hộ bằng cách hiểu được bản chất của tổ chức, sử dụng các phương tiện giao tiếp một cách hữu hiệu và đóng vai trò là người mẫu mực trong quá trình giao tiếp. Người quản lý cần phải hiểu rằng một tổ chức có hiệu quả được xây dựng dựa trên cơ sở những kiến thức về hành vi của con người, những kiến thức nghệ thuật giao tiếp giữa các cá nhân với nhau và cả những kiến thức về nhóm.

CÂU HỎI

1. Nhóm nhỏ là gì? Phân loại nhóm nhỏ.
2. Phân tích các luồng giao tiếp chính trong tổ chức.
3. Trình bày các dạng cấu trúc giao tiếp ở quy mô nhóm.

Bài 7: ỨNG DỤNG GIAO TIẾP TRONG CUỘC SỐNG

I. PHÉP LỊCH SỰ ĐỐI VỚI TỪNG LOẠI ĐỐI TƯỢNG TRONG GIAO TIẾP

Đối với bất cứ ai, trong giao tiếp đòi hỏi chúng ta phải thể hiện được thái độ quý trọng, thương yêu, thông cảm, chia sẻ với niềm vui, nỗi buồn và sẵn sàng giúp đỡ họ, 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 tình người.

Tuy nhiên trong thực tế, mỗi lần chúng ta giao tiếp với ai là 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 một cách hữu cơ với tính đặc thù của một nhóm xã hội và tính cách riêng 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 mà mỗi cá nhân là người thuộc nhóm đó, từ đó chúng ta xác định được phép lịch sự khi giao tiếp với một con người thuộc nhóm nào 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, 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, 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... Những điều về họ mà ta không 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, cử chỉ và việc làm trong lúc giao tiếp mà thôi.

Cả ta và họ đều có 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 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 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*. 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. 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 dấu 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. Ta phải sẵn sàng giúp đỡ họ tùy theo khả năng cho phép của ta, ví dụ: chỉ đường hay dẫn họ đến nhà một

người nào đó hoặc cho phép họ gọi nhờ điện thoại, đưa họ đến cấp cứu ở một bệnh viện khi họ đang bị tai nạn giao thông hoặc bị cướp, bị bệnh trên đường đi...

2. Sự giao tiếp giữa nam và nữ giới

Sự giao tiếp giữa nam giới và nữ giới khác với sự giao tiếp giữa những người cùng 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, nếu giữa 2 người không có mối quan hệ huyết thống, ruột thịt, gia đình nào cả và nếu 2 người đều độc thân, do đó không bị ngăn cản một hàng rào pháp lý nào cả.

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, thái độ có thể 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 bất bình đẳng giữa nam và nữ, về vai trò của nam và nữ trong đời sống kinh tế, xã hội... Sự khác nhau đó về mặt xã hội sẽ làm cho thái độ đối xử với nhau giữa nam và nữ trong giao tiếp có khác nhau giữa người này và người kia, giữa nước này với nước khác, giữa phương Đông và phương Tây, giữa thời xưa và thời nay. Điều này rất rõ ràng nếu ta so sánh mối quan hệ, cách giao tiếp giữa nam và nữ ở các xã hội phong kiến phương Đông ngày xưa và các xã hội tư bản hiện đại phương Tây ngày nay, ở Nhật Bản và ở Trung Cận Đông, ở Việt Nam ngày xưa và ngày nay.

Dù có khác nhau, nhưng bất cứ thời nào và ở bất cứ nước nào trong mối quan hệ và giao tiếp giữa nam và nữ khi họ chưa quen biết nhau hoặc mới chỉ là bạn của nhau, bao giờ cũng có một khoảng cách, một hàng rào nhất định và mỗi bên không dám vượt qua, để phân biệt 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. Đó là vì nam là phái mạnh, còn nữ là phái đẹp và phái yếu. Thái độ đối xử như thế của nam đối với nữ là nhất quán, thực hiện ở mọi lúc và mọi nơi, từ trong quan hệ không quen biết nhau đến quan hệ quen biết nhau, từ quan hệ tình bạn và quan hệ đồng nghiệp đến quan hệ tình yêu và quan hệ vợ chồng.

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 (kể cả sự yếu đuối của cơ thể và của tinh thần bẩm sinh ở nữ giới) mà nam giới gọi tổng quát là nữ tính dễ thương, cái hấp dẫn đối với mình.

3. Sự giao tiếp giữa người trẻ và người già, giữa người lớn và trẻ em

Tâm lý của người 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.

Tuổi già mang nặng mặc cảm về sự già yếu của mình và về cái chết sẽ không còn bao lâu nữa. Mặc cảm đó được chia sẻ giữa những người già với nhau, còn đám trẻ thuộc lứa tuổi con và cháu thì ít quan tâm đến và cũng ít thông cảm, nhất là thanh thiếu niên. Tuổi già thường nghĩ và nhớ lại thời thơ ấu hồn nhiên và thời thanh niên sôi nổi của mình với một sự luyến tiếc, tự hào hoặc thương cho số phận của đời mình. Tuổi già không quên những gì mình đã cống hiến cho đất nước, cho gia đình và cảm thấy buồn khi thấy thanh niên ngày nay không biết và không nhớ đến công lao của họ. Tuổi già rất cảm động khi thấy tuổi trẻ ngày nay, những người bình thường cũng như những vị có chức, có quyền đã có sự quan tâm đến họ. Tuổi già rất bất bình khi thấy một số thanh niên có thái độ vô lễ, coi thường đối với họ. Trái lại, tuổi già rất nhiệt tình kể lại lịch sử một thời và truyền lại kinh nghiệm cho thế hệ trẻ.

Từ tâm lý như thế của tuổi già, 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 thế 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. Ở thiếu niên (13 đến 15 tuổi là tuổi tiêu biểu nhất cho tuổi thiếu niên), các em thường tự cho mình đã bắt đầu trở thành người lớn. Do đó các em rất tự trọng, tự tin, muốn tự chủ, tự quản. Các em rất dễ tự ái và phản ứng một cách thiếu suy nghĩ trước thái độ người lớn đối xử với các em như là với những đứa trẻ con: coi thường, mắng mỏ, chửi rủa, sỉ nhục, đánh đập ... Trái lại, các em rất tự hào, phấn khởi và hăng hái làm mọi việc người lớn yêu cầu nếu người lớn đối xử với các em như người lớn; và những việc mà người lớn yêu cầu hay nhờ các em làm phải là những việc xứng đáng cho cái tuổi đã lớn của các em, chứ không phải là những việc nhỏ bé, tầm thường, lật vật cho trẻ con.

Vì thế, khi giao tiếp với các em ở lứa tuổi này, người lớn phải nắm bắt được tâm lý trên đây 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.

4. Sự giao tiếp giữa người khỏe mạnh, lành lặn với người bệnh và người tàn tật

Người bệnh thường lo lắng và bi quan về sức khỏe và sự sống của mình, nhất là những người mắc bệnh hiểm nghèo, sự đau đớn dai dẳng trong người họ và sự phục vụ còn thiếu sót của người nhà hay của bệnh viện có thể làm cho người bệnh trở nên khó tính, giận dữ, cáu gắt, trách móc ...

Vì thế, 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 họ, tránh nói những điều làm cho người bệnh thêm lo lắng, bi quan hoặc làm tủi thân người bệnh, nên nói những lời động viên, an ủi và tạo niềm tin, niềm hy vọng sẽ khỏi bệnh cho người bệnh. Tất nhiên việc tặng quà cho người bệnh là cần thiết và việc chăm sóc người bệnh khi đến thăm (như lau mặt, lau lưng, lau tay, lau chân hoặc thay quần áo hoặc cho người bệnh ăn hay uống) là rất quý.

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. Hãy hỏi han và nhìn họ như hỏi han và nhìn một người lành lặn bình thường, không một chút tỏ ra sợ sệt hoặc tò mò.

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... 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 ngịu, thậm chí khó chịu khi thấy ta nhìn họ một cách tò mò, giơ tay chỉ chỏ vào mặt họ rồi cười với nhau về họ. Họ rất cảm ơn và đánh giá cao nếu ta tỏ ra kính trọng, yêu mến, cởi mở và giúp đỡ họ, không chế nhạo họ vì họ đã tỏ ra lúng túng, vụng về, lóng ngóng không làm được như ta làm (ví dụ ăn cơm bằng bát và đũa như ta) hoặc không nói được tiếng Việt như ta nói.

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. Rất tiếc là có một số ít người vì ham tiền, háo lợi nên đã bán hàng cho họ với giá cắt cổ, đã nói dối, nói sai với họ về chất lượng hàng hóa, thậm chí có kẻ còn lừa gạt, ăn cắp và cướp giật đối với họ. Đó là những việc làm xấu xa, 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, giữa người giàu sang và người nghèo khổ

Cấp trên lãnh đạo, chỉ đạo, chỉ huy và 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 con người dưới 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.

Trong nền kinh tế thị trường, nhiều thành phần và mở cửa, chắc chắn phải có sự phân hóa 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 do buôn lậu và 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 bế 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. Do đó, trong giao tiếp, cả 2 bên đều phải có thái độ lịch sự đối với nhau, cộng tác và giúp đỡ, kính trọng nhau và tự trọng mình, không phải vì tiền trong túi có nhiều hay ít mà vì mỗi người đều là công dân bình đẳng và có giá trị như nhau trước pháp luật.

II. PHÉP LỊCH SỰ TRONG NHỮNG HÌNH THỨC VÀ HOÀN CẢNH KHÁC NHAU CỦA SỰ GIAO TIẾP

1. Chào hỏi, xưng hô, tự giới thiệu, xin lỗi và cảm ơn.

a. 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. Đối với người mà ta đã quen biết thì sự chào của ta có ý nghĩa là 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. 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).

Gặp người quen thân không những ta chào mà ta còn bắt tay, hoặc hơn nữa, ôm nhau, tay vỗ vào lưng hoặc vai 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, lâu lắm mới gặp hay vẫn gặp nhau hằng ngày, là nữ giới hay nam giới....

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

Sự hôn nhau với tính chất là tỏ lòng quý mến khi gặp nhau cũng có cách khác nhau. Các đại biểu hôn nhau trước sự chứng kiến và hoan nghênh của những người chung quanh tại sân bay, hoặc tại hội trường, hoặc tại phòng khách... thường là hôn nhẹ vào má của nhau (thường là ba lần). 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. Người lớn thường cúi xuống để hôn lên trán, lên đầu cũng như lên má 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.

Nếu 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 quan hệ gì với họ nữa.

b. 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 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

binh, ngượng nghịu, 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 là 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. Trong một lúc nào, một nơi nào đó, đã xưng hô như thế nào thì cứ như thế mà xưng hô, đừng có một chốc lại đổi cách xưng hô (ví dụ: đang xưng anh, gọi em lại chuyển qua xưng hô tôi gọi cô, hay xưng tao gọi mày,...)

Đối với nữ giới, vấn đề xưng hô là một vấn đề nhạy cảm và tế nhị. Phải xưng hô như thế nào để tỏ được thái độ kính trọng của nam giới đối với nữ giới và tôn trọng của nữ giới trước nam giới. Đừng gọi một phụ nữ còn trẻ bằng bà và cũng đừng để 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 già.

Trong công tác tại cơ quan, trong cuộc họp, người ta gọi nhau bằng đồng chí, dù gọi là gì cũng xưng tôi, không nên gia đình hóa nhiệm sở.

Đối với các vị lãnh đạo và 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.

c. Khi mình đến với một người lạ để hỏi hay để 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 để giới thiệu sơ sài, khái quát hoặc đầy đủ, cụ thể. Nếu cần ta phải trình thêm giấy chứng minh nhân dân 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 gặp và chào một người quen biết, thì ta nên giới thiệu người cùng đi với ta với người quen. Làm như thế có hai cái lợi: một là, 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. Nếu ta gặp một người quen biết, hay một người bạn và ta thấy cùng đi với 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 mà ta quen biết hay bạn ta lúng túng vì chưa tiện trả lời.

d. *Lời cảm ơn và lời xin lỗi* là hai lời nói thông thường và phổ biến nhất trong giao tiếp hằng ngày, từ việc lớn đến việc nhỏ. Đặc biệt trong trường hợp ta là một người bán hàng hay một người làm nghề dịch vụ nào đó, 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 con 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 "cám 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 long 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 nhằm cái nón, hoặc cái áo mưa, hoặc cái bút 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 tỏ ý với người nói 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".

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 bằng cách viết thư và gửi thư cho nhau.

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 để giải bày tâm sự và một cuộc nói chuyện để bàn bạc về cách thực hiện một công việc nào đó là rất khác nhau. Khác với nói chuyện tâm sự (trong đó người có tâm sự nói là chính, còn người nghe để thông cảm, để chia sẻ thì nghe là chính) sự bàn bạc đòi hỏi hai bên đều phải suy nghĩ, đều phải nói lên ý nghĩ của mình và cuối cùng cả hai bên đều phải đi đến một sự kết luận mà hai bên đều nhất trí.

Một cuộc tranh luận là một cuộc nói chuyện đặc 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 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

đấn hoặc đầy đủ của bên kia, hoặc là chứng minh và bảo vệ được sự sai lầm trong phê phán của bên kia.

Có nhiều 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 v.v...

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

- 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.

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

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

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

3. Nói qua điện thoại và viết thư

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

- Phải tự giới thiệu mình là ai và xin phép được nói chuyện với ai ở đầu dây bên kia. 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 cần gặp để người đó đến đầu dây nói chuyện với mình.

- Phải có sự chào hỏi vài câu mới nêu công việc, nêu vấn đề trao đổi ý kiến (trừ trường hợp báo một cái tin dữ, gấp thì có thể nói ngay, khỏi phải chào hỏi mất thì giờ quý báu)

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

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

- Không nên gọi điện thoại đến nhà riêng vào những giờ bất tiện: giữa đêm khuya, sáng sớm chưa ngủ dậy, các giờ ăn trưa, ăn tối. Nếu quá cần thì cứ gọi nhưng có xin lỗi.

b. 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 và không tiện nói

qua 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... nhưng việc viết thư lại có thể 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 trước sau hợp lý, lưu loát, gọn gàng và diễn cảm hơn văn nói.

Phép lịch sự trong việc viết và gửi thư cho người khác đòi hỏi chúng ta phải lưu ý việc dung giấy kiểu gì để viết, phải viết với những lời lẽ như thế nào cho phù hợp với đối tượng, chữ viết phải đẹp, rõ ràng, phong bì phải như thế nào cho đẹp, thể hiện sự tôn trọng của ta đối với người nhận thư.

4. Tặng quà và nhận quà

Tặng quà là để tỏ lòng thành đối với họ hàng và gia đình khi có việc cúng giỗ, cưới xin, ma chay, ngày sinh nhật, mừng nhà mới... tặng quà cũng là để tỏ lòng quý mến bạn bè, muốn để cho nhau một kỷ niệm. Đối với cấp trên, tặng quà là để tỏ lòng kính trọng và biết ơn. Đối với cấp dưới là để tỏ lòng giúp đỡ, động viên, khuyến khích.

Tặng quà và tặng bao nhiêu là một câu hỏi phải suy nghĩ cho cẩn thận, kẻo người được tặng hiểu lầm, đánh giá thấp nhân cách của ta, cho rằng ta bủn xỉn keo kiệt, hoặc cho rằng ta đút lót, hối lộ hoặc cho rằng ta kém thông minh, tế nhị, không hiểu tâm lý người mà ta tặng quà.

Lúc trao tặng phẩm cũng nên kín đáo, tế nhị, đừng có làm lộ liễu, ồn ào, có vẻ khoe khoang quà mình to và đắt tiền hoặc có vẻ thanh minh "tôi đến đây tặng quà cho gia chủ chứ không đi tay không đâu".

Người được tặng quà cần tỏ thái độ cảm ơn, phấn khởi, vui vẻ, cảm động, đừng để lộ một nét nào trên bộ mặt để cho người tặng nghĩ rằng mình chê món quà đó. Cũng nên mở hộp hoặc gói đựng quà để lấy món quà ra xem cho biết rồi khen người tặng đã cho mình cái quà mình thích, mình cần.

5. Ăn uống

Ăn uống (từ một bữa tiệc linh đình ở khách sạn đến một bữa cơm thân mật, ấm cúng tại nhà riêng) cũng là dịp giao tiếp rất có hiệu quả. Vấn đề ăn một bữa ăn ngon hơn những bữa ăn hàng ngày chỉ là vấn đề rất phụ, thậm chí không thành vấn đề. Trong giao tiếp bạn bè, sự ăn uống với nhau là một dịp để tỏ lòng quý mến nhau, chúc mừng nhau và để cởi mở cho nhau những điều thầm kín mà hàng ngày trong cuộc sống đời thường ta không có dịp nói cho nhau biết.

Khi được mời đến dự bữa ăn thì phải cố gắng đừng đến trễ, vì khi mọi người đã ngồi vào bàn rồi thì chủ cũng lúng túng và ta cũng ách ách trong việc xếp và nhận chỗ ngồi, nhưng cũng không nên đến quá sớm, sợ chủ chưa chuẩn bị xong hoàn toàn. Như vậy nên đến đúng giờ theo giấy mời hoặc sớm chừng 5 hay 10 phút là tốt nhất.

Khi vào phòng ăn, người dưới phải nhường bước cho người trên đi trước và chờ chủ nhà xếp chỗ ngồi cho mình.

Khăn ăn trải trên đùi mình, đừng đeo lên cổ như trẻ em. Nếu không muốn hoặc không biết uống rượu, khi người tiếp rượu tới, ta đặt vài ngón tay che miệng ly là được.

Người lịch sự ăn uống khoan thai, thông thả. Đừng há miệng ra khi đang có thức ăn trong miệng. Nhai thức ăn sao cho êm, đừng có tiếng kêu “chóp chép”. Đừng kén chọn, xáo trộn thức ăn trong đĩa, đừng gấp lên rồi bỏ xuống vì chê, nên gấp miếng nào gần tay nhất. Húp canh cũng cho êm, không để tiếng kêu “soàn soạt”. Uống rượu từng hớp một và không nên vừa nhai thức ăn vừa uống. Không nên hút thuốc lá trong khi ăn nếu bàn ăn có người không biết hút thuốc lá. Ăn xong chờ người trên và chủ nhà đứng dậy thì ta mới rời bàn ăn.

6. Dự đám tang và đám cưới

Đám tang và đám cưới là hai loại nghi lễ gia đình có đông người đến dự và giao tiếp với nhau. Đây là hai loại hình giao tiếp đặc biệt và trái ngược nhau. Tính truyền thống, phong tục, tập quán in dấu rất sâu đậm, trong đó có cả dấu ấn truyền thống của từng tôn giáo và từng địa phương. Vì thế người đi dự đám tang hay đám cưới phải có ý thức tôn trọng và tuân theo những gì thân chủ thực hiện. Ta không nên thắc mắc tại sao chỗ này không làm giống chỗ kia ở một vài công việc nào đó.

a. Trong đám tang, người đến viếng phải có thái độ thương tiếc người đã chết và an ủi, chia buồn cùng thân nhân.

Người đến viếng có thể đem đồ viếng đến. Đó là một vòng hoa, câu đối hay cây đèn cầy, cũng có người dùng tiền để làm lễ vật. Đồ viếng nên mang tới khi quan tài còn để ở nhà, chưa đi chôn. Nếu là người theo đạo Phật hay thờ ông bà thì đứng chắp tay trước linh cữu, cúi đầu mặc niệm một phút rồi vãi hai vãi, nếu là con cháu thì lạy hai lạy.

Đến chia buồn không nên ngồi lâu, bởi vì để gia đình đỡ bận rộn thêm vì sự có mặt của mình.

Khi ta đến viếng và đưa đám thì phải giữ yên lặng, không nói to, không cười, bộ mặt phải nghiêm trang tỏ lòng thương tiếc. Nếu có điều kiện thì ta đưa linh cữu đến tận huyệt, còn nếu không thì ta đưa một quãng đường rồi cáo lui cũng được.

b. Đến dự đám cưới cũng giống như đến dự một buổi tiệc, ta phải đến đúng giờ hoặc sớm hơn 5 hay 10 phút. Đừng đến trễ vì như thế là coi thường ngày lễ thiêng liêng của đôi tân hôn.

Khác với đi dự đám ma, khi đi dự đám cưới, ta nên mặc bộ đồ đẹp nhất của ta. Mặt mũi, tóc tai sạch sẽ, ánh mắt nụ cười vui tươi. Ta sẽ ngồi vào chỗ mà gia đình cô dâu chú rể hay ban tổ chức chỉ cho ta, hoặc ta tự động đến ngồi vào một bàn tiệc nào đó, nhưng không phải là bàn dành cho sui gia của hai bên gia đình cô dâu chú rể hoặc dành cho các đại biểu của cơ quan và đoàn thể của cha mẹ cô dâu, chú rể hoặc của cô dâu, chú rể.

Ngày nay, đến đám cưới, người ta ít mang quà cáp tặng phẩm đến mà chỉ đơn giản đem đến một phong bì đẹp trong đó đựng tiền để tặng cô dâu chú rể là được rồi.

CÂU HỎI

1. Trình bày những hình thức và hoàn cảnh giao tiếp phổ biến nhất.
2. Cho một ví dụ về một hình thức hay hoàn cảnh giao tiếp lịch sự, có văn hoá nào đó.

Bài 8: THỰC HÀNH VỀ GIAO TIẾP

I. TỰ ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG GIAO TIẾP

Trước khi thực hiện bài tập rèn luyện kỹ năng giao tiếp, hãy làm một số trắc nghiệm để tìm hiểu mức độ, nhu cầu giao tiếp, khả năng giao tiếp và khả năng giải quyết các tình huống trong cuộc sống của bản thân.

1. Trắc nghiệm nhu cầu giao tiếp (P.O)

a. Mục đích: Tìm hiểu mức độ về nhu cầu giao tiếp

b. Dụng cụ: Giấy, bút.

c. Cách tiến hành

Anh (chị) hãy trả lời các câu hỏi sau, nếu thấy phù hợp với ý kiến của mình thì ghi chữ “đúng”, nếu không tán thành thì ghi “không”. Sau khi đọc câu hỏi, câu trả lời đầu tiên xuất hiện trong đầu là “đúng” hay “không” thì ghi ngay không cần phải suy nghĩ lâu. Có thể gặp một số câu hỏi khó nhưng vẫn cứ trả lời dứt khoát là “đúng” hay “không”. Hãy tự do thể hiện ý kiến của mình bởi vì đây không có câu trả lời tốt hay không tốt.

d. Test nhu cầu giao tiếp

1. Tôi lấy làm hài lòng khi được tham gia các ngày lễ, ngày hội.
2. Tôi có thể nén lại những ý muốn nếu chúng đối lập với những mong muốn của bạn tôi.
3. Tôi thích nói cho người khác biết cảm tình của mình đối với họ.
4. Trong khi giao lưu với bạn bè, tôi tập trung nhiều vào việc gây ảnh hưởng hơn là tình bạn.
5. Tôi cảm thấy rằng: trong quan hệ với bạn tôi có quyền hơn là trách nhiệm.
6. Khi tôi được biết về thành tích của bạn tôi không hiểu vì sao tôi cảm thấy kém vui.
7. Phải giúp đỡ ai đó một điều gì thì tôi mới thấy thoải mái với mình.
8. Những băn khoăn, lo lắng của tôi sẽ mất đi khi tôi ở giữa các bạn bè của mình.
9. Các bạn tôi làm tôi chán ngán lắm rồi.
10. Khi tôi làm một công việc quan trọng, sự có mặt của mọi người làm tôi bực mình.
11. Khi bị dồn vào thế bí tôi cũng chỉ nói một phần thật mà theo tôi không có hại gì cho các bạn tôi và những người quen biết.
12. Trong hoàn cảnh khó khăn, tôi không chỉ nghĩ đến bản thân mà còn nghĩ về người thân của mình.
13. Sự chưa vừa ý của bạn tôi làm tôi thay đổi đến nỗi có thể phát ốm.
14. Tôi thích giúp đỡ người khác ngay cả khi điều đó gây cho tôi những khó khăn đáng kể.
15. Vì tôn trọng bạn, tôi có thể tán thành ý kiến của bạn đó ngay cả khi anh ta không đúng.

16. Tôi thích những câu chuyện thám hiểm hơn những câu chuyện về tình cảm con người.

17. Những cảnh bạo lực trong phim làm tôi kinh tởm.

18. Khi có một mình, tôi thường lo lắng, căng thẳng hơn khi là ở giữa mọi người.

19. Tôi cho rằng niềm vui cơ bản trong cuộc sống là giao lưu với người khác.

20. Tôi rất thương những con chó và con mèo hoang.

21. Tôi thích có ít bạn thôi nhưng mà thân thiết.

22. Tôi thích thường xuyên sống giữa mọi người.

23. Tôi bị xúc động lâu sau khi cãi cọ với người thân.

24. Chắc chắn là tôi có nhiều người thân hơn những người khác.

25. Tôi muốn thành tích thuộc về tôi nhiều hơn là thuộc về các bạn của tôi.

26. Tôi tin vào nhận xét của tôi về một người nào đó hơn là vào ý kiến của người khác.

27. Tôi cho rằng sự giàu có về vật chất và địa vị có ý nghĩa hơn so với niềm vui được giao lưu với những người mà mình yêu thích.

28. Tôi thông cảm với những ai không có người thân.

29. Trong quan hệ với tôi, người ta thường vô ơn.

30. Tôi thích những câu chuyện về tình bạn, tình yêu không vụ lợi.

31. Vì bạn bè, tôi có thể hy sinh hứng thú của mình.

32. Thuở nhỏ, tôi đã tham gia vào những nhóm trẻ con mà ở đó chúng tôi luôn được gắn bó với nhau.

33. Nếu là nhà báo, tôi thích viết về sức mạnh của tình bạn, tình yêu.

e. Cách đánh giá

- Cho 1 điểm cho mỗi câu trả lời “đúng” ở những câu sau: 1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33.

- Cho 1 điểm cho mỗi câu trả lời “không” ở những câu sau: 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

Sau đó tính tổng điểm và phân loại theo bảng chuẩn dưới đây:

MỨC ĐỘ	CÁC MỨC ĐỘ NHU CẦU GIAO TIẾP				
Giới	Thấp	Dưới TB	Trung bình	Trên TB	Cao
Nam	3 - 21	22 - 23	24 - 25	26 - 28	29 - 33
Nữ	9 - 23	25 - 26	27 - 28	29 - 30	31 - 33

2. Trắc nghiệm về khả năng giao tiếp của V.P. Dakharov

a. Mục đích: Tìm hiểu những khả năng tiềm tàng trong giao tiếp của mỗi cá nhân. Qua trắc nghiệm, mỗi cá nhân thấy được điểm mạnh, điểm hạn chế của mình trong quan hệ giao tiếp.

b. Dụng cụ: Giấy, bút

c. Cách tiến hành:

- Sau khi đọc kỹ lần lượt từng câu hỏi và câu trả lời tương ứng a, b, c, nếu câu trả lời phù hợp với bạn sẽ đánh dấu “t” trên bảng ghi kết quả tương ứng.

- Không mất nhiều thời gian suy nghĩ khi trả lời, thời gian dùng để trả lời tất cả các câu hỏi là 30 phút.

- Không gạch, xoá và ghi thêm gì trên các câu hỏi, chú ý kiểm tra số thứ tự câu hỏi và trả lời trên bảng ghi kết quả phù hợp; tránh nhầm lẫn bỏ sót.

Mong bạn trả lời đầy đủ, chính xác, trung thực để nghiệm thu được kết quả tốt.

d. Trắc nghiệm về khả năng giao tiếp của V.P. Dakharov

1. Tôi tiếp xúc, quan hệ với mọi người dễ dàng và tự nhiên.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng
2. Khi giao tiếp, tôi biết kết hợp hài hoà nhu cầu, sở thích của mình và mọi người.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
3. Tôi hay suy nghĩ về việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc nói chuyện với người khác.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng
4. Không dễ dàng tự kiềm chế mình khi người khác trêu chọc, khích bác, nói xấu tôi.
a. Đúng b. Còn tùy người c. Không
5. Tôi cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác.
a. Đúng b. Còn tùy người c. Không
6. Mọi người cho rằng tôi nói hấp dẫn, có duyên.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
7. Tôi gặp khó khăn khi phải tiếp thu ý kiến, quan điểm của người khác.
a. Đúng b. Gần như thế c. Không
8. Trong tiếp xúc tôi không cố dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của người khác.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
9. Tôi không thể tự mình duy trì được nề nếp trong cơ quan, trong tổ của mình.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
10. Tôi rất áy náy khi làm phiền người khác.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
11. Tôi thường cúi đầu hoặc quay mặt đi hướng khác khi tiếp xúc với người lạ.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
12. Nói chuyện với bạn bè không cần phải chú ý đến nhu cầu, sở thích của họ.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
13. Tôi cảm thấy có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì mà người tiếp xúc với tôi đã nói.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không

14. Tôi khó mà giữ được bình tĩnh khi tiếp xúc với người có định kiến, chụp mũ tôi.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

15. Không phải ai cũng biết rõ ngay là mình phải làm gì, khi nào và làm như thế nào, vì thế cần phải chỉ dẫn, khuyến bảo họ ngay.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

16. Tôi thường diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

17. Thậm chí khi người nói chuyện đưa ra lý lẽ mới tôi cũng không chú ý và thường bỏ ngoài tai.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

18. Tôi thường nói có sách, mách có chứng khi tranh luận.

- a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

19. Khi tôi tin điều gì đó 100% tôi cũng không nói như đinh đóng cột.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

20. Không phải lúc nào tôi cũng biết thái độ đối xử của người khác với tôi.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

21. Tôi không đồng tình với những người niềm nở ngay lập tức khi tiếp chuyện với những người chưa quen biết lắm.

- a. Đúng b. Khó trả lời c. Không

22. Tôi không thú vị khi quan tâm đến việc riêng của người khác.

- a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

23. Tôi có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi.

- a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

24. Tôi thường không bình tĩnh lắm khi tranh cãi.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

25. Kinh nghiệm cho thấy rằng tôi biết cách an ủi người đang có điều gì lo lắng, buồn phiền.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

26. Tôi không thích nhiều lời vì rằng đằng sau lời lẽ ấy chẳng có gì đáng chú ý cả.

- a. Đúng b. Đôi khi c. Không

27. Nhiều vấn đề không giải quyết được vì mọi người không chịu nhường nhịn nhau khi tranh luận.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

28. Tôi chưa học được cách thuyết phục người khác hiệu quả.

- a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

29. Tôi biết cách xây dựng bầu không khí tin tưởng, giúp đỡ lẫn nhau trong cơ quan.

- a. Đúng b. Không tin tưởng lắm c. Không

30. Ngay lập tức tôi có thể thờ ơ, lãnh đạm khi thấy đứa trẻ khóc.
a. Đúng b. Hiếm khi c. Không
31. Trong giao tiếp, mở đầu câu chuyện đối với tôi rất khó khăn.
a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không
32. Tôi ít khi có ý định tìm hiểu ý đồ của người khác khi họ tiếp xúc với tôi.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
33. Tôi hay để ý đến chỗ ngập ngừng, lưỡng lự, khó nói của người nói chuyện vì những chỗ đó cho tôi nhiều thông tin quan trọng về họ hơn cả những gì họ nói ra.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
34. Mọi người cho rằng tôi không có khả năng tự chủ cảm xúc khi tranh luận.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
35. Tôi có cách ngăn cản người hay nói.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
36. Tôi luôn sẵn sàng học cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
37. Không nên giữ khư khư ý kiến nếu biết rằng nó sai lầm trong khi tranh luận.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
38. Nếu người khác có ý kiến trái ngược, tôi không phí thời gian thuyết phục họ.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
39. Tôi thường tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
40. Tôi rất nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
41. Tôi cần nhiều thời gian để thích nghi với đơn vị mới.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
42. Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
43. Trong thực tế, thường xảy ra việc người nói chuyện nói một đằng, còn tôi biết họ ngụ ý về vấn đề khác.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
44. Mọi người đã làm cho tôi mất cân bằng cảm giác.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
45. Tôi không biết làm cách nào ngăn cản người hung hăng trong khi tranh luận.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
46. Tôi chưa có kỹ năng diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

47. Nhiều khi tôi nhận thấy đại đa số người ta giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
48. Thực tế cho thấy tôi thuyết phục lại người nói chuyện với mình không khó khăn lắm.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
49. Khi nói chuyện tôi thường giữ vai trò tích cực, sôi nổi.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
50. Điều khó chịu của người thân làm tôi áy náy, băn khoăn khá lâu.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
51. Tôi không bao giờ từ chối tiếp xúc với người lạ.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
52. Nếu quan tâm, để ý tới tất cả những gì mà người khác làm chỉ tốn thời giờ vô ích mà thôi.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
53. Đôi khi mọi người nói rằng tôi không quan tâm tới bạn bè lắm.
a. Đúng b. Khó trả lời c. Không
54. Tôi biết tự kiểm chế mình
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
55. Khi người càng lúng túng, càng bối rối tôi càng ít tác động vào họ.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
56. Không phải lúc nào tôi cũng diễn đạt suy nghĩ của mình dễ hiểu, ngắn gọn.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
57. Tiếc rằng nhiều người hay thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
58. Người ta cho rằng tôi hơn hẳn họ trong việc thuyết phục người khác.
a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không
59. Khi giải quyết việc gì trong tập thể tôi cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm vào việc đó.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
60. Nhiều lần người ta nói rằng tôi không nhạy cảm với thái độ tiếp xúc của người khác.
a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
61. Tôi không gặp khó khăn khi tiếp xúc với đại đa số mọi người và đám đông.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không
62. Khi không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được.
a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không
63. Tôi khó tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện.
a. Đúng b. Đôi khi c. Không

64. Mọi người khó lòng làm tôi mất bình tĩnh.
 a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không
65. Khi người nói chuyện bị xúc động chi phối, tôi không làm họ ngừng lời.
 a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không
66. Tôi cảm thấy nhiều người nói chuyện rời rạc, không chính xác, cần phải uốn nắn cho họ ngay.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
67. Tôi rất ngạc nhiên vì nhiều người không để ý đến thái độ phản ứng của người nói chuyện.
 a. Đúng b. Khó trả lời c. Không
68. Nếu tôi cần thuyết phục người nào đó thì tôi thường thành công.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
69. Tôi hay thiếu tự tin khi nói chuyện.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
70. Tôi không thường xuyên “nắm bắt” được trạng thái của người khác.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
71. Tôi biết cách làm cho người lạ gần gũi tôi hơn.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
72. Tôi thường cố gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác.
 a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không
73. Tôi biết ngay khi người khác nói chuyện lạc đề.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
74. Nhiều người nói rằng họ muốn biết cách giữ bình tĩnh như tôi.
 a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không
75. Tôi thường buộc phải nêu lên những đặc điểm mẫu chốt, hóc búa trong khi tranh luận.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
76. Tôi không hài lòng về mình vì còn nói hơi nhiều.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
77. Tôi gặp phải khó khăn khi phải thay đổi quan điểm trong anh khi thể câu chuyện đã theo hướng khác.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
78. Tôi không thể làm cho người khác đồng tình với quan điểm của tôi, kể cả khi họ không tin vào chính mình.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
79. Tôi không có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không
80. Nếu có ai đó cạnh tôi đau khổ, buồn phiền thì tôi cũng cảm thấy động lòng.
 a. Đúng b. Đôi khi c. Không

e. Cách xử lý, phân tích số liệu

Trắc nghiệm khả năng giao tiếp của Dakharov bao gồm các khả năng cụ thể sau đây:

- Khả năng thiết lập mối quan hệ, bao gồm các tình huống 1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71.
- Khả năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng giao tiếp, bao gồm các tình huống: 2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72.
- Khả năng nghe đối tượng giao tiếp, bao gồm các tình huống: 3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73.
- Năng lực tự chủ cảm xúc, hành vi, bao gồm các tình huống: 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75.
- Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể, bao gồm các tình huống: 6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76.
- Khả năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp, bao gồm các tình huống: 7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77.
- Năng lực thuyết phục đối tượng giao tiếp, bao gồm các tình huống: 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78.
- Năng lực chủ động điều khiển quá trình giao tiếp, bao gồm các tình huống: 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79.
- Sự nhạy cảm trong giao tiếp, bao gồm các tình huống: 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80.

f. Cách tính điểm

Mỗi câu hỏi tình huống có 3 mức điểm: 0, 1, 2.

- Điểm 0: Ứng với không có dấu hiệu với năng lực tương ứng.
- Điểm 1: Năng lực xuất hiện không thường xuyên mà chỉ đôi khi.
- Điểm 2: Có năng lực tương ứng và được thể hiện thường xuyên trong nhiều trường hợp.

Điểm lý thuyết lý tưởng cao nhất có thể đạt được là 160. Điểm thấp nhất có thể xảy ra là 0 ở từng kỹ năng.

II. ỨNG XỬ MỘT SỐ TÌNH HUỐNG NƠI LÀM VIỆC

1. Cán bộ A luôn luôn hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ tập thể giao cho. Sống chân thật, nhân hậu và thẳng thắn, thấy ai sai sót liền góp ý, ngay cả thủ trưởng. Vì vậy thủ trưởng không ưa, có lúc bị cô lập. Có người khuyên nên chọn cách ứng xử khôn khéo hơn. Là cán bộ A, anh (chị) ứng xử thế nào?

2. Hết giờ làm việc, một cán bộ thường trực phát hiện thấy một nhân viên có giấu nguyên vật liệu mang về nhà, nhân viên này rất thân với thủ trưởng. Anh (chị) ứng xử như thế nào khi mình là cán bộ thường trực đó.

3. Hai cô gái cùng đến một cơ quan xin việc. Trong đó, có một cô chuyên môn yếu hơn nhưng khéo léo và xinh đẹp, còn cô kia ngược lại. Nếu là thủ trưởng cơ quan anh (chị) ứng xử như thế nào?

4. Một cán bộ lãnh đạo có quan hệ riêng tư với một cô gái trẻ cùng cơ quan (cán bộ đã có vợ con). Anh (chị) làm gì nếu là người phát hiện ra sai lầm đó của cán bộ.

5. Trong tập thể cơ quan có nhiều việc làm anh (chị) đầu đầu: làm ít nói nhiều, tranh công của nhau, bè phái... Anh (chị) ứng xử như thế nào nếu là người ở trong tập thể đó.

6. Hai kỹ sư đều mới về cơ quan. Đề án của anh A kém hơn của anh B. Nhưng đề án của anh A đem ra sử dụng và thu được khoản tiền lớn và danh tiếng lớn. Anh (chị) ứng xử như thế nào nếu là kỹ sư B?

7. Trong cơ quan chuẩn bị bầu lại lãnh đạo. Các ứng cử viên, bắt đầu tranh thủ ý kiến quần chúng để giành số phiếu về mình. Anh (chị) là một trong những người được “các ứng cử viên” tranh thủ ý kiến, gọi điện thoại nhờ anh (chị) bỏ cho họ một phiếu. Anh (chị) ứng xử như thế nào trong tình huống đó.

8. Trong tập thể của anh (chị) có cán bộ khéo léo ai cũng được lòng (sống rất cơ hội) nên thuận lợi đủ điều, được đề bạt lên cấp trên liên tục mặc dù trình độ năng lực bình thường. Trước hiện tượng ấy, mọi người trong cơ quan bàn tán nhưng không ai dám nói lên sự thật. Quan hệ giữa các thành viên cơ quan có hiện tượng bằng mặt nhưng không bằng lòng. Anh (chị) ứng xử như thế nào khi là thành viên của cơ quan đó?

9. Ở cơ quan anh (chị), chị H là người làm việc có chất lượng, nghiêm túc, thẳng thắn, không vụ lợi nhưng lãnh đạo không ưa. Lãnh đạo A đã tìm cách chuyển chị H đi cơ quan khác. Anh (chị) ứng xử như thế nào khi là người đã công tác lâu năm với chị H?

10. Trong cơ quan anh (chị) có sự phân công, ăn chia không công bằng. Những ai gần lãnh đạo được đề bạt, chia cho quyền lợi nhiều, còn những người không gần gũi, khéo léo với lãnh đạo thì bị thiệt thòi về quyền lợi. Anh (chị) ứng xử như thế nào khi mình là người chịu thiệt thòi?

III. ỨNG ỨNG MỘT SỐ TÌNH HUỐNG NƠI ĐỒNG NGƯỜI

1. Anh (chị) bị đau răng đến bệnh viện theo giấy mời. Nhưng đến hẹn, có một người khác vào phòng khám trước mặc dù không có giấy hẹn. Anh (chị) lại rất đau răng, lại đang vội vì có việc bận. Anh (chị) ứng xử như thế nào?

2. Trong tập thể của anh (chị) có gia đình anh A không chịu nộp tiền nước mặc dù đã họp dây nhà góp ý kiến nhiều lần. Anh A vẫn cãi rằng: Nước không lên tầng 4 nên không nộp tiền. Anh (chị) là người chịu trách nhiệm đi thu tiền. Đã có lần anh (chị) bỏ tiền ra nộp hộ cho gia đình anh A. Anh (chị) gặp gia đình anh A, chị vợ anh A cãi lại, không chịu nộp. Trong tình huống đó, anh (chị) ứng xử như thế nào?

3. Anh (chị) đang có việc gấp bỗng thấy một số người tụ tập lại cãi nhau, có bộ chuẩn bị đánh nhau, trong số người đó có người anh (chị) thân quen. Anh (chị) ứng xử như thế nào?

4. Anh (chị) đang đi xe máy ngoài đường (đi rất cẩn thận) bỗng có một xe máy khác do một thanh niên đánh võng đã va vào xe máy của anh (chị) làm vỡ đèn trước. Cậu thanh niên đó không xin lỗi còn đứng lại chửi tục. Trong trường hợp đó, anh (chị) ứng xử như thế nào?

5. Trên xe ô tô có rất đông người. Anh (chị) không ngửi được mùi thuốc lá nhưng không may anh (chị) lại ngồi gần người hút thuốc lá. Trong trường hợp đó, anh (chị) ứng xử như thế nào?

6. Anh (chị) đi mua đôi giày. Anh (chị) thấy có một đôi rất đẹp vừa chân anh (chị) nhưng không ngờ một người khác đến xem đã đòi xem thử và họ mang cũng vừa

và trả tiền ngay (trong cửa hàng không còn kiểu giày đó). Trong trường hợp đó, anh (chị) ứng xử như thế nào?

7. Anh (chị) cùng với gia đình vào rạp xem chiếu phim. Người bên cạnh muốn đổi chỗ ngồi để họ gần người thân của họ. Nếu đổi chỗ anh (chị) sẽ ngồi xa gia đình. Trong trường hợp đó, anh (chị) ứng xử như thế nào?

8. Trong một bữa tiệc mừng nhà mới của một gia đình ở cơ quan, chẳng may anh (chị) làm vỡ một chiếc cốc pha lê rất đẹp của chủ nhà. Trong trường hợp đó, anh (chị) ứng xử như thế nào?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thị Bùng, *Tâm lý học ứng xử*, NXBGD, 2000.
2. Thái Trí Dũng, *Tâm lý học quản trị kinh doanh*, TPHCM, 1999.
3. Thái Trí Dũng, *Nghệ thuật giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, 1994.
4. Nguyễn Văn Đính, *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, 1994.
5. Phạm Minh Hạc (chủ biên), *Tâm lý học (tập 1)*, NXBGD, Hà nội, 1990.
6. Nguyễn Thị Thu Hiền, *Tâm lý học quản trị kinh doanh*, NXB Thống kê, 2000.
7. Mai Hữu Khuê, *Những khía cạnh tâm lý trong quản lý*, NXB lao động, 1985.
8. Trần Tuấn Lộ, *Tâm lý học giao tiếp*, Đại học mở - bán công TPHCM, 1994.
9. Trần Văn Thiện, Thái Trí Dũng, Vũ Thị Phương, *Tâm lý học*, Bộ môn kinh tế nhân lực - trường Đại học Kinh tế TPHCM, 1995.
10. Nguyễn Quang Uẩn (chủ biên), *Tâm lý học đại cương*, NXBGD, Hà nội, 1995.

Xác nhận chuyên môn
Tổ trưởng Tổ Tâm lý học

Người biên soạn

ThS. Nguyễn Thị Quyết

ThS. Nguyễn Bá Phú

